



# **VOYAGER EN SITUATION DE HANDICAP : UNE MISSION IMPOSSIBLE ?**

Maï PAULUS

Analyse ASPH 2018

**Analyse ASPH 2018 :**  
**Réflexions critiques sur l'actualité politique, sociale, culturelle et économique**

Editrice responsable :  
Carmen Castellano  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles



## Introduction

Depuis le début du 21<sup>e</sup> siècle, la question de la participation au tourisme des personnes en situation de handicap est devenue un sujet de plus en plus étudié dans la littérature et par les institutions internationales telles que l'Union européenne et l'Organisation Mondiale du Tourisme (Zeghni, 2014). En effet, compte tenu du vieillissement de la population auquel font face les pays dits « industrialisés », le tourisme « adapté » ou tourisme « accessible » fait doucement son apparition. Ceci, couplé à la Convention des Nations Unies relative aux droits des Personnes Handicapées<sup>1</sup>, devrait permettre à tout un chacun de pouvoir voyager et participer aux activités de loisirs comme il le souhaite, car cela constitue un droit fondamental, auquel les personnes en situation de handicap, au même titre que toutes personnes, peuvent prétendre. Pourtant, à l'heure actuelle, ce n'est pas encore le cas.

C'est pour cette raison que nous abordons, dans cette analyse, le thème du tourisme avec un point de vue centré sur les personnes en situation de handicap. Celles-ci présentent les mêmes désirs et motivations pour voyager que les personnes « valides » et ne parviennent pourtant pas à voyager en toute quiétude (McKercher et Darcy, 2018 ; Cloquet *et al.*, 2017). Le voyage devrait, en théorie, représenter une source de bien-être et d'amélioration de qualité de vie. Nous nous penchons donc sur les bénéfices qui peuvent être induits suite à un voyage de loisirs, tout en tenant compte, sans être exhaustives, des multiples obstacles qui se dressent encore face à la jouissance de ce droit, et ce, durant le voyage, mais également avant et après celui-ci.

Nous voyons par la suite la manière dont ces obstacles ont, en réalité, un impact sur l'augmentation du stress pour les personnes en situation de handicap, ainsi que pour les personnes qui les accompagnent. Cette situation est donc ambivalente étant donné que le voyage devrait justement réduire le stress quotidien. Les difficultés concernent notamment un manque accru de connaissances de base du handicap de la part des travailleurs du tourisme qui l'appréhendent souvent comme un groupe homogène nécessitant des aménagements similaires, un manque d'informations accessibles et adéquates durant la phase préparatoire du voyage et un manque de visibilité du corps en situation de handicap dans les publicités et les images véhiculées par le tourisme de loisir.

Ces différents exemples ont de nombreuses conséquences que nous examinons, notamment une « invisibilité » des personnes en situation de handicap, renforçant le mythe de la personne exclue. Or, ces personnes sont les mêmes envies, besoins et raisons de voyager que tout un chacun. De plus, selon certains auteurs, il s'avère que les personnes en situation de handicap représentent, en termes économiques, une part de marché encore trop faiblement explorée par les opérateurs touristiques.

Enfin, nous attirons l'attention du lecteur sur le fait qu'il existe des voyages organisés spécifiquement pour les personnes en situation de handicap par de nombreuses associations.

---

<sup>1</sup> Pour le texte intégral, voir <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>, consulté le 26/07/2018

Malgré cela, tous ne sont pas systématiquement abordables financièrement par l'ensemble des personnes qui pourraient y prétendre. Cela nous permet de nous poser la question de la réelle inclusion de ces personnes dans la société au vu de ce tourisme « segmenté ».

## 1. Le voyage, un droit pour tous

Les personnes en situation de handicap ont le droit, comme toute autre personne, de participer pleinement à la citoyenneté. Comme nous l'avons signalé, il est davantage probable qu'une personne en situation de handicap rencontre des situations stressantes au cours de sa vie et il est important de lui fournir des ressources pour diminuer ce stress, tout en promouvant son inclusion sociale et son autonomie (Antunes Moura *et al.*, 2017). Cela peut donc passer, entre autres, par l'accès aux activités de loisirs, tels que le tourisme et le voyage. Comme le stipule l'article 30 de la Convention des Nations Unies relative aux Droits des Personnes Handicapées (CNUDPH) concernant la participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports, dont l'UE (et donc la Belgique) est signataire,

« Les États Parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres, et prennent toutes mesures appropriées pour faire en sorte qu'elles : (...) c) Aient **accès aux lieux d'activités culturelles** tels que les théâtres, les musées, les cinémas, les bibliothèques et les **services touristiques**, et, dans la mesure du possible, aux **monuments et sites importants pour la culture nationale**. » (Nations Unies, 2006 : 23)

Ainsi que :

« Afin de permettre aux personnes handicapées de participer, sur la base de l'égalité avec les autres, aux activités récréatives, de loisir et sportives, les États Parties prennent des mesures appropriées pour : (...) c) Faire en sorte que les personnes handicapées aient **accès** aux lieux où se déroulent des **activités sportives, récréatives et touristiques** ; d) Faire en sorte que les enfants handicapés puissent **participer**, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, aux **activités ludiques, récréatives, de loisir et sportives**, y compris dans le système scolaire » (Nations Unies, 2006 : 23)

La participation dans le domaine du tourisme représente donc une activité sociale importante pour l'ensemble des citoyens et il est reconnu comme un droit humain universel. Pourtant, de nombreux obstacles s'opposent à ce droit, notamment pour les personnes en situation de handicap. Leur inclusion réelle revient ainsi encore une nouvelle fois comme un questionnement qui n'a toujours pas trouvé de réponse concrète. Les personnes écartées de ce droit sont celles, par exemple, qui ne possèdent pas forcément les moyens de s'offrir un voyage adapté à leurs besoins, même par le biais d'une organisation. Il se peut aussi que les ressources ne leur aient pas été fournies pour accéder aux outils leur permettant de s'adresser

aisément aux personnes pouvant les appuyer dans la planification de leur voyage et durant celui-ci.

Par conséquent, nombre de personnes socialement et économiquement défavorisées n'ont pas l'occasion de voyager en toute facilité. Cela inclut également les personnes âgées (Antunes Moura *et al.*, 2017). Or, comme nous le soulignons dans la prochaine section, le tourisme accessible représente une importante source de bénéfices en tant qu'activité sociale et pour le bien-être et la santé des participants. En outre, le tourisme accessible aurait des effets non négligeables dans le développement socio-économique des destinations.

## 2. Le voyage comme source de bien-être

De nombreuses études ont révélé un lien direct entre les activités de loisir et le bien-être des personnes qui y prennent part. Des bénéfices psychologiques et sociaux ainsi que sur la santé ont également été prouvés (Antunes Moura *et al.*, 2017 ; Cloquet *et al.*, 2017). Les loisirs seraient donc particulièrement importants comme source de bien-être lors d'événements importants dans la vie d'une personne, tels que l'émergence d'un handicap, mais également dans la réhabilitation générale des personnes en situation de handicap.

Le tourisme de loisirs permet de développer des émotions positives, comment un ressenti de liberté et d'autonomie, de sortir de certaines contraintes quotidiennes et permettrait également de se développer personnellement. Pour Andreia Antunes Moura *et al.* (2017), le voyage serait une source de réduction et de contrôle du stress pour la majorité des personnes atteintes d'un handicap, qu'il soit physique, sensoriel ou moteur. En effet, ces personnes étant souvent exposées à diverses situations stressantes, ce qui diminue leur qualité de vie et affecte leur santé. Au cours de voyages, les interactions avec autrui sont amplifiées, facilitant ainsi l'inclusion sociale. Même au niveau de la famille et de l'entourage accompagnant, des bénéfices sont à remarquer au niveau des interactions, de la communication et de la cohésion, afin de se mouvoir dans un environnement étranger. Les moments positifs et satisfaisants sont décuplés, entre partenaires et au sein de l'entourage (Cloquet *et al.*, 2017). Si ces voyages sont répétés, une meilleure qualité de vie peut être ressentie en affectant positivement différents aspects d'une personne, qu'ils soient physiques, mentaux et/ou sociaux.

## 3. Les barrières face au voyage

Malgré les bénéfices du tourisme de loisir dont nous avons discuté, il existe pourtant une augmentation du stress pour les personnes en situation de handicap et leur entourage. Nous voyons, dans cette section, les causes possibles de ce stress engendré. De nombreuses études ont tenté d'identifier ces causes, en mettant à jour une série de facteurs qui ne permettraient pas de garantir un accès complet et effectif à tous dans les activités touristiques. En effet, il avait été souligné que les expériences touristiques elles-mêmes n'étaient pas satisfaisantes comparées à

celles de la population « valide ». Ces recherches, effectuées notamment par les organisations internationales telles que l’OMS, ont été amplifiées au vu du vieillissement de la population et de l’amélioration des diagnostics concernant les divers types de handicaps.

Pourtant, selon Bob McKercher et Simon Darcy (2018), ces études réduisent souvent les personnes en situation de handicap à un groupe homogène rencontrant des contraintes similaires et pour lequel les solutions devraient également se montrer similaires. De plus, les professionnels de l’industrie touristique appréhendent généralement le handicap comme un problème d’accessibilité physique. La solution universelle serait donc de pallier aux problèmes de mobilité, où le handicap est réduit à la chaise roulante. Pourtant, la situation est beaucoup plus complexe : le handicap se retrouve sous de nombreuses configurations qui peuvent être classées en catégories et dans chacune d’elles, le degré du handicap varie d’un individu à l’autre, leurs besoins étant parfois très différents.

En favorisant l’accessibilité physique de certains lieux, les personnes atteintes d’une déficience physique qui affecte leur mobilité seraient prises en compte, mais les personnes rencontrant des problèmes de vision ou auditifs, ainsi que les personnes voyageant avec des enfants atteints d’autisme par exemple, sont très souvent écartées du tourisme étant donné que les aménagements ne les concernent pas directement (Zeghni, 2014 ; McKercher et Darcy, 2018).

Chaque type de handicap rencontrant ses propres obstacles face à un environnement inadapté, il nous semble intéressant de nous pencher sur quelques catégories de handicaps et ainsi nous représenter globalement les aménagements à réaliser afin de pouvoir vivre une expérience satisfaisante. Nous nous basons sur le cadre d’analyse mis sur pied par Bob McKercher et Simon Darcy (2018) qui tente de comprendre le lien entre les différents types de handicap et les obstacles existants.

### 3.1. Des obstacles universels

Bien que nous nous intéressons à l’expérience des personnes en situation de handicap, il convient de signaler que certains obstacles peuvent être rencontrés par l’ensemble des personnes souhaitant voyager, peu importe leur situation. McKercher et Simon Darcy (2018) les classent en trois catégories : des obstacles intrapersonnels, qui sont en lien avec des facteurs « psychologiques » tels que la religion, la santé, l’intérêt ou l’attitude du groupe de référence. Par exemple, dans certaines cultures, tout le monde n’a pas le droit de voyager. Ensuite, il existe des obstacles interpersonnels. Il s’agit, par exemple, de la présence ou non de personnes accompagnatrices dans le voyage. Enfin, il y a les obstacles structurels qui comprennent notamment les contraintes de temps et de coût, les obligations familiales et le manque d’opportunités de voyage.

Parmi ces obstacles « universels », les personnes en situation de handicap peuvent parfois se retrouver davantage défavorisées, notamment dans le domaine économique. En effet, selon Sylvain Zeghni (2014), le fait de voyager ou non dépend des moyens financiers de la personne.



Ainsi, pour ces personnes, qui font souvent face à un faible niveau d'emploi et à des contraintes financières conséquentes liées à leur handicap et à un environnement peu inclusif, possèdent un budget destiné aux loisirs plus faible (Cloquet *et al.*, 2017). Pourtant, ce sont ces mêmes personnes qui ont généralement des coûts de voyage plus élevés étant donnés les besoins médicaux ou les équipements spécifiques dont ils ont besoin. En outre, ce sont souvent les plus grands hôtels, plus onéreux, qui disposent d'aménagements permettant l'accessibilité physique des lieux et la mise à disposition d'équipements spécifiques (McKercher et Darcy, 2018).

## 3.2. Des obstacles spécifiques aux personnes en situation de handicap

À côté de ces contraintes « universelles », Bob McKercher et Simon Darcy (2018) analysent celles qui concernent la grande majorité des personnes en situation de handicap. Nous en passons quelques-unes en revue, ce qui nous permettra de constater de l'état actuel de l'inclusion dans le domaine du tourisme.

### 3.2.1. L'ignorance et ses conséquences

L'une des contraintes majeures est relative à l'ignorance des professionnels du tourisme par rapport à la question du handicap. Souvent, ceux-ci n'ont que peu de contacts avec des personnes handicapées, même dans leur vie privée. Ils ne possèdent, en général, pas de connaissances concernant les difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne. Des comportements parfois inadaptés de leur part et de mauvaises conceptions du handicap sont ainsi engendrés.

Ce manque de connaissances a de nombreuses conséquences sur l'expérience touristique que vivent les personnes en situation de handicap. Ainsi, il peut exister une inadéquation dans le niveau d'aide et d'attention à apporter, ce qui mène à des conduites et des services inappropriés. Par exemple, il arrive souvent qu'une personne ayant certaines difficultés a en réalité besoin de moins d'aide que ce qu'un professionnel du tourisme peut penser. En conséquence, elle reste confinée à certaines activités alors qu'une grande partie des personnes en situation de handicap souhaite une part « d'aventure » dans son voyage. Comme le signalent Bob McKercher et Simon Darcy (2018 : 62), « *les personnes en situation de handicap ne sont pas malades en permanence (...) et participent dans tous les types d'activités sociales quand l'environnement économique, social et structurel permet de supporter leur participation (par exemple avec des rampes, du Braille, des boucles auditives)* ».

Pour les personnes handicapées, un sentiment d'incompréhension ou de peur peut se faire ressentir par rapport au regard des autres, aux visions stéréotypées dont ils peuvent faire l'objet ainsi que leur entourage et aux interactions sociales potentiellement négatives. Ces différentes situations peuvent être appréhendées comme des conséquences du manque de connaissance par rapport au handicap, notamment de la part des professionnels du tourisme.

Par le manque de sensibilisation et de contact avec des personnes en situation de handicap, les attitudes négatives des professionnels du tourisme mènent même à une certaine discrimination.

Cela révèle une considération du « handicap » comme provenant de l'individu et non de l'environnement. Cette approche médicalisée contraste avec l'approche sociale du handicap que nous défendons. L'individu ayant incorporé le fait d'être le représentant du problème, celui-ci aura plutôt tendance à cacher son handicap aux services afin de pouvoir être traité « comme les autres » et ainsi à se conformer lui-même à la société. Cette situation paraît-elle justifiée ? Ne faudrait-il donc plutôt pas d'essayer d'inclure la diversité des capacités et habilités dans la société ? Ainsi, la discrimination et l'exclusion sociale sont les résultats des attitudes négatives causées par un manque de sensibilisation.

Par contre, si une personne en situation de handicap revendique ses difficultés, Bob McKercher et Simon Darcy (2018) expliquent que la différence de traitement pourrait mener à un certain stress pour cette personne, car elle peut avoir l'impression d'être traitée différemment comparée à d'autres personnes. Ainsi, au final, face à ces deux options, les personnes en situation de handicap pourraient penser qu'elles sont soit ignorées, soit auront peur de demander des services. Un sentiment d'exclusion peut se faire ressentir au vu de leur « différence », ce qui engendre une insatisfaction à l'issue du voyage et affecte la participation générale de ces personnes dans le domaine du tourisme (Cloquet *et al.*, 2017).

Enfin, cette « ignorance » de la thématique du handicap peut également se retrouver dans le traitement des personnes qui n'ont pas de « signes sociaux distinctifs » de leur handicap. Celles-ci peuvent avoir l'impression de devoir agir de manière stéréotypée et « ressembler » à une personne en situation de handicap « réel » afin de pouvoir « prouver » qu'elles sont assez handicapées pour recevoir de l'aide (McKercher et Darcy, 2018). Il peut même arriver qu'elles se sentent comme des « fraudeuses » si elles bénéficient d'une « faveur » alors qu'elles n'affichent pas de signes d'une difficulté quelconque. Selon nous, cette situation ne devrait pas avoir lieu si tous les types de handicaps étaient pris en compte, dont les handicaps invisibles<sup>2</sup>.

Nous remarquons ainsi une certaine ambivalence, entre le fait de « cacher » son handicap pour pouvoir se conformer à l'environnement pourtant inadapté afin de ne pas paraître « différent » et le fait de devoir amplifier son handicap pour « prouver » qu'une personne a réellement besoin d'une aide spécifique. Or, nous pouvons nous demander s'il appartient aux personnes ayant certaines difficultés de devoir s'adapter à toutes les situations qui leur sont imposées, quitte à ne plus voyager au vu du stress qui sera engendré par un manque de sensibilisation, de compréhension et de dispositions spécifiques au handicap.

---

<sup>2</sup> Par exemple, il peut s'agir de troubles psychiques, cognitifs, du langage, sensitifs et de la fatigue. Pour plus d'informations sur les handicaps invisibles, nous vous invitons à consulter les actes des colloques de l'ASPH lors de notre campagne « Faut-il un stigmate pour être reconnu.e ? », disponibles sur <http://www.asph.be/PublicationsEtOutils/LivresBrochuresActesColloques/actes-colloques/Pages/default.aspx>, consulté le 14/08/2018



### 3.2.2. L'accès à l'information adéquate

Une autre difficulté pour les personnes en situation de handicap se trouve dans les informations disponibles pour planifier leur voyage. Cela découle notamment du manque de sensibilisation de la part des professionnels du tourisme que nous avons abordé. Ainsi, il arrive régulièrement que les sites internet de destinations touristiques, d'hébergements et de restaurant ne contiennent pas d'informations adéquates concernant l'accessibilité des lieux, des commodités, la praticabilité du terrain, etc.

Pourtant, il est primordial que ces entités soient claires dans leur manière de communiquer et qu'elles rendent disponibles des informations précises concernant l'accessibilité physique des lieux. Le fait d'avoir accès à des informations fiables est nécessaire dans toutes les étapes du voyage. Par exemple, si nous prenons l'exemple des hébergements, il arrive souvent que les hôtels ou des propriétés se disent accessibles alors qu'en réalité, ils sont partiellement accessibles ou seulement accessibles à l'intérieur, mais se situent dans un endroit difficilement atteignable. Nous pouvons donc nous rendre compte que des informations fiables sont absolument nécessaires pour ne pas se trouver dans une situation inconfortable lors du voyage.

En outre, il est important que les informations soient diffusées au sein de sites Internet lisibles par les programmes d'assistance pour les personnes déficientes visuelles, par exemple. Selon Isabelle Cloquet *et al.* (2017), les sites internet considérés comme « accessibles » devraient contenir l'ensemble des informations destinées aux personnes en situation de handicap sur une seule page, celle-ci devant être atteignable depuis la page principale ainsi que d'autres pages du site Internet. Elle devrait contenir toutes les informations concernant la géographie du terrain, les différentes activités prévues avec un point d'attention pour les personnes en situation de handicap, l'existence ou non d'un parking, toutes les aides et les services de soins disponibles sur place et durant les visites, la location potentielle de matériel, l'accès aux sanitaires, aux établissements de restauration, aux magasins, etc.

La disponibilité, la fiabilité et l'accès aux informations concernant une destination sont donc souvent un prérequis à la participation des personnes en situation de handicap et de leur entourage au tourisme. Souvent, c'est ce dernier qui recherche les informations et les expériences offertes par les destinations en ligne, en accordant une attention particulière au reflet de l'inclusion et de l'accessibilité. Ces critères les amènent souvent à choisir une destination plutôt qu'une autre (Cloquet *et al.*, 2017). Ainsi, il est important que le marketing en ligne prenne en compte les personnes en situation de handicap dans les images véhiculées par les destinations.

Pourtant, Isabelle Cloquet *et al.* (2017) ont relevé le fait, après avoir analysé plusieurs sites internet, qu'aucune attraction touristique ne faisait référence, textuellement ou visuellement, à des familles dont un enfant est en situation de handicap. Nous pouvons ainsi nous rendre compte, lors de recherches destinées au tourisme en famille, qu'il est très difficile pour ses membres d'avoir une vue claire de ce qui est adapté pour la/les personne(s) en situation de handicap qui les accompagne(nt), surtout quand l'information le/les concernant n'apparaît pas sur les sites internet.

À partir de ces différentes situations, quel statut est conféré aux personnes en situation de handicap ? Sont-elles invisibles aux yeux de l'industrie du tourisme ? Cela nous permet également de nous demander jusqu'à quel point nous pouvons affirmer que nous vivons dans une société « inclusive ».

### 3.2.3. Le fonctionnement de l'industrie du tourisme

Enfin, il existe une complication structurelle concernant l'industrie du tourisme en général qui permet également de nous questionner sur la réelle inclusion des personnes en situation de handicap dans ce domaine. En effet, certains obstacles sont créés alors qu'ils ne sont pas nécessaires. Par exemple, dans le domaine du voyage, le mot d'ordre est de prendre en charge de nombreuses personnes le plus rapidement et efficacement possible. C'est ainsi que, selon Bob McKercher et Simon Darcy (2018), de nombreux professionnels du tourisme déclarent ne pas pouvoir fournir les aides spécifiques nécessaires à une personne qui en ferait la requête lors de son voyage. Elle est souvent renvoyée vers des fournisseurs spécialisés, généralement par manque de temps.

Ensuite, bien qu'il existe des voyages organisés par des tour-opérateurs, rendant la tâche de l'organisation moins ardue, ils se révèlent être très peu flexibles. En effet, les horaires des tours commencent parfois très tôt et se terminent tard, avec peu de pauses durant la journée. Ainsi, au vu de l'ignorance de certains professionnels que nous avons abordée et l'inflexibilité des tours, les personnes nécessitant certains aménagements sont parfois découragées face à l'ampleur de l'organisation d'un voyage. Les structures du secteur du tourisme renforcent l'idée d'être différent, de nécessiter davantage d'attention et engendrent, peut-être inconsciemment, une certaine exclusion des voyages.

### 3.3. Des obstacles spécifiques à différents types de handicaps

Nous avons abordé, jusqu'ici, les barrières générales qui se dressent face au tourisme des personnes en situation de handicap. Bien entendu, ces barrières sont plus ou moins contraignantes selon la situation de chaque personne. Par contre, d'autres obstacles sont spécifiques à chaque type de handicap, c'est ce que nous allons discuter dans cette section. Cela nous permettra de saisir la complexité du handicap souvent sous-estimée.

Pour une personne malentendante, une rampe d'accès n'est pas forcément nécessaire. C'est pour cette raison qu'il est important que les professionnels du secteur du tourisme prennent en compte l'ensemble des handicaps afin d'agir de manière adéquate pour leur permettre de participer aux activités sociales, comme le promeut la Convention des Nations Unies pour les Droits des Personnes Handicapées. Pourtant, encore aujourd'hui, la fréquence des départs est liée, outre les coûts associés et les autres contraintes que nous avons citées, au type de handicap, qu'il soit visuel, auditif, cognitif ou moteur et à son intensité.

Pour les personnes dont la mobilité est réduite et pour celles atteintes de déficiences physiques, il est évidemment essentiel que les structures soient adaptées, à travers, par exemple, des ascenseurs, des surfaces planes, des rampes, des douches, des toilettes et des lits adaptés. De même, des problèmes de mobilité peuvent se trouver dans des transports qui ne sont pas aux normes internationales d'accessibilité et de mobilité.

Ensuite, au cours d'un voyage, les paysages font partie des éléments clés du tourisme. Mais pour les personnes atteintes d'une déficience visuelle, certains aménagements devraient leur faire profiter de l'expérience touristique d'une autre manière. Cela peut se faire au travers de l'ambiance, du touché, du goût, des arômes et du son. Par exemple, des lecteurs de textes, des supports sensoriels ou tactiles leur seront d'une grande utilité. Disposer simplement des panneaux en écriture Braille n'est pas suffisant, car il est important de noter que le braille n'est pas connu de l'ensemble des personnes malvoyantes. De plus, il est nécessaire, lors de l'étape de planification du voyage, d'avoir à disposition des sites internet permettant d'être lus grâce à des lecteurs d'écran.

De même que pour les personnes malvoyantes, les aménagements en termes d'accessibilité physique ne sont pas forcément utiles pour les personnes atteintes de difficultés auditives. Pour ces personnes, il existe plusieurs technologies d'assistance afin de les aider à mieux profiter de leurs expériences touristiques. Il est également nécessaire, durant le voyage, d'afficher clairement les informations sur les vols et les trains étant donné que les annonces orales ne sont pas pertinentes dans leur cas. En outre, comme pour les personnes malvoyantes et le braille, il convient de souligner que toutes les personnes sourdes n'ont pas forcément la capacité de lire sur les lèvres.

Enfin, Bob McKercher et Simon Darcy (2018) mettent en avant les familles dont un enfant est atteint d'un handicap mental ou physique qui sont également très concernées par les obstacles face aux loisirs. Les difficultés sont parfois tellement nombreuses qu'ils en viennent même à se demander si le voyage en vaut la peine. Une étude de Songee Kim et Xinran Lehto (2013)<sup>3</sup> a démontré que certains enfants peuvent être perturbés s'ils sont éloignés de leur routine quotidienne. De plus, un stress presque permanent est engendré chez les parents étant donné qu'ils doivent solliciter certaines attentions pour leur enfant, alors que les autres enfants (sans handicap) n'en nécessitent pas durant des activités communes. Même au niveau de la vie quotidienne, certains aménagements seront nécessaires, comme le verrouillage des fenêtres des hébergements, car l'enfant a une tendance à errer seul ou à s'enfuir.

De plus, la flexibilité dans le voyage est nécessaire, car ces mêmes auteurs ont décelé certains troubles comportementaux chez les enfants autistes du fait qu'ils ne peuvent rester longtemps dans une file d'attente. Ainsi, nous pouvons concevoir que le fait de voyager pour une famille dont un enfant est en situation de handicap peut être décourageant à plus d'un titre. Le plaisir qui en serait retiré serait moindre que les coûts perçus des efforts à fournir et des barrières rencontrées.

---

<sup>3</sup> Kim, S., & Lehto, X. Y. (2013). Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities. *Tourism Management*, 37, 13-24, cité par B. McKercher et S. Darcy (2018)

Selon Bob McKercher et Simon Darcy (2018), les membres d'une famille avec un individu en situation de handicap font face, ainsi que lui-même, à des situations complexes dans leur vie quotidienne. Ces situations se transforment en un réel défi dans un contexte touristique où l'environnement et les aides médicales ne leur sont pas familiers. Pourtant, le voyage est, comme nous l'avons vu, un moyen pour les familles de se rapprocher et pour les enfants, de pouvoir être en contact avec d'autres personnes.

#### 4. Peut-on finalement parler d'inclusion ?

Au vu de toutes les situations évoquées dans le cadre de cette analyse et les grandes barrières que les personnes en situation de handicap peuvent potentiellement rencontrer, nous pouvons nous poser la question de la réelle inclusion des personnes en situation de handicap dans le domaine du tourisme. Évidemment, toutes ces personnes ne ressentent pas forcément l'envie de voyager ou de faire du tourisme, mais les loisirs est l'un des domaines auxquelles elles ont le droit de participer si elles le désirent et il importe de défendre ce droit.

La majorité des contraintes que nous avons abordées proviennent souvent de l'ignorance du handicap par les professionnels du tourisme. Cela engendre des offres et des informations inadaptées, voire incomplètes et non fiables. De plus, il peut arriver que certaines personnes n'osent pas demander de l'aide ou un soutien par crainte du regard des autres et aient plutôt tendance à cacher leur « spécificité ». En conséquence, c'est une industrie du tourisme qui ne prend pas en compte ou ne s'adresse tout simplement pas à la majorité des besoins des personnes en situation de handicap, quel que soit le type de handicap (McKercher et Darcy, 2018).

Un exemple de ce manque d'inclusion est l'absence quasi totale des images postées sur des sites internet destinés au grand public représentant des personnes en situation de handicap effectuant une visite touristique. Or, il a été démontré par une étude de Jenny Small et Simon Darcy (2011)<sup>4</sup> que le corps est central dans la consommation du tourisme occidental. Ainsi, les discours et les images véhiculées par les professionnels et l'industrie du tourisme jouent un rôle considérable sur les représentations sociales de la beauté et du corps. Les personnes atteintes d'un handicap « visible » étant actuellement sous-représentées dans les médias touristiques, elles représentent une « minorité invisible » (Cloquet *et al.*, 2017).

Sur l'ensemble des 175 sites internet et des 100 brochures touristiques qu'Isabelle Cloquet *et al.* (2017) ont analysé, aucune brochure ne contenait des images représentant des personnes en situation de handicap. Seules six images et une vidéo présentes sur les sites internet en contenaient. Pourtant, elles n'étaient pas centrées sur la personne et son expérience, mais sur son équipement, telle que la chaise roulante motorisée, ce qui laissait paraître un sentiment d'inconfort.

---

<sup>4</sup> Small, J., & Darcy, S. (2011). Understanding tourist experience through embodiment: The contribution of critical tourism and disability studies. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism concepts and issues* (pp. 73–97). Bristol: Channel View, cité par I. Cloquet *et al.* (2017).

Au travers de la (non)-représentation visuelle du handicap, nous pouvons nous rendre compte de sa perception par les professionnels du tourisme. Ils se centrent davantage sur les besoins primaires de la personne, par exemple en termes d'accessibilité physique, plutôt que sur son expérience, contrairement aux personnes valides qui sourient et admirent un paysage. Cela met en évidence les différences qui ont été créées, avec un groupe qui représente la « norme » et l'autre pas.

Il semble qu'il existe un certain sentiment d'inconfort dans le fait d'inclure le handicap dans le domaine du tourisme et surtout dans le marketing visuel. Quand elles sont représentées, elles ne sont pas sous la forme d'une « personne quelconque qui visite et profite de l'expérience », mais plutôt réduites à leur handicap, exhibant une expression faciale neutre.

Ainsi, pour Isabelle Cloquet *et al.* (2017), la représentation des personnes en situation de handicap dans ces médias pourrait les aider à développer un sentiment d'appartenance et d'acceptation. Bien sûr, le fait de « montrer » des personnes handicapées ne fera pas changer les mentalités des professionnels du tourisme du jour au lendemain, mais cela représente un premier pas vers une inclusion dans le secteur touristique et diminuer la brèche qui existe entre les voyages organisés « pour les personnes valides » et « pour les personnes handicapées ».

## Conclusion

L'idée globale d'inclure les personnes en situation de handicap dans le domaine du tourisme ne gêne, a priori, aucun professionnel du tourisme. Pourtant, au terme de cette analyse, nous avons montré que les professionnels du tourisme ne tendent pas spécifiquement à accomplir l'objectif de l'inclusion comme la CNUDPH le promeut. Cela n'incite donc pas les personnes en situation de handicap à voyager et à profiter de leur temps libre d'une manière différente. Leurs besoins et aspirations sont souvent niés à cause d'une mauvaise compréhension de leur handicap. Ces personnes sont alors réduites à leur handicap. Lorsque certains professionnels tentent de prendre en compte le handicap dans leurs aménagements, il est souvent résumé à un problème de mobilité et la résolution de ce problème devrait convenir à tous. Cela n'est pourtant pas le cas et cet état de fait ne permet donc pas de dépasser les nombreux obstacles environnementaux et socio-économiques dans leur participation au tourisme.

Les représentations visuelles du handicap sont généralement évitées dans les sites internet qui s'adressent à un large public. En outre, les informations adéquates et accessibles ne sont pas suffisantes pour les personnes nécessitant certaines aides spécifiques, que ce soit en format papier ou sur internet. L'inclusion est donc loin d'être atteinte dans ce domaine, car une sorte « d'invisibilité » s'impose sur le corps, les besoins et les aspirations de la personne en situation de handicap. Il est important de souligner que toutes les catégories d'âge sont touchées et que cela a également un impact sur les proches.

Pourtant, selon Sylvain Zeghni (2014), il est stratégiquement intéressant pour les acteurs du tourisme, en ce compris les sociétés de transport et les différents établissements tels que les hébergements, les lieux culturels et les locaux de restauration, de prendre des mesures pour les personnes en situation de handicap. En plus de l'aspect inclusif pour ces personnes et du respect de la CNUDPH, la taille de ce marché tant à s'accroître au vu du vieillissement de la population européenne. Il leur serait donc économiquement avantageux de prendre en compte les handicaps liés à la mobilité et aux déficiences sensorielles.

Bien que nous mettions en évidence les obstacles à pallier, il est nécessaire de tenir compte des capacités de chaque organisation. Les aménagements réalisables dépendent de leur taille, de leur statut légal, etc. Chaque acteur devrait pouvoir agir avec les moyens dont il dispose afin de tendre vers davantage d'inclusion. Cependant, plusieurs actions pourraient cependant être envisageables pour tout type de structure susceptible d'accueillir des personnes handicapées. Elles permettraient de se diriger vers un « tourisme inclusif ». D'abord, l'attitude des professionnels envers les personnes en situation de handicap peut être modifiée en leur octroyant une meilleure prise en charge et en leur adressant des informations pertinentes. Par contre, selon Bob McKercher et Simon Darcy (2018), les attitudes personnelles positives auront tendance à se modifier plus lentement envers les personnes en situation de handicap. Elles sont largement dépendantes d'un contact croissant et positif avec ce public dans la vie quotidienne. Une des pistes qui pourrait être envisagée est la mise sur pied de sensibilisations, présentant des informations et des vidéos. Mais la méthode la plus efficace reste le fait d'être en contact direct avec diverses personnes en situation de handicap, et ce, dès le plus jeune âge, afin d'obtenir des effets plus durables.

Ensuite, une autre action est de travailler sur les représentations visuelles du marketing du tourisme afin de réfléchir sur une meilleure manière d'inclure les personnes en situation de handicap. Cela a pour but d'éviter de les appréhender comme un groupe « à part ». Les personnes en situation de handicap, qu'elles soient adultes ou enfants, ont autant de motifs de voyage que les personnes valides et font aussi partie d'unités sociales et familiales qu'il convient de prendre en compte dans le processus.

De manière plus large, selon Sylvain Zeghni (2014 : 24), « *au-delà des seuls professionnels du tourisme, il faut mobiliser le territoire et susciter une politique cohérente d'aménagement des territoires touristiques* ». Une politique européenne forte pour le développement d'un tourisme social peut être la réponse, à travers l'implémentation d'un système inclusif global total. Le tourisme accessible, comme outil de promotion de l'inclusion sociale et de bien-être des personnes handicapées ainsi que pour toute autre personne, doit être implémenté pour chaque âge (Antunes Moura *et al.*, 2017). D'ailleurs, une action en ce sens est réalisée à travers l'organisation d'un Sommet mondial du Tourisme Accessible, dénommé « Destinations for All »<sup>5</sup>. Ce Sommet est l'occasion de partager les nouveautés et les « bonnes pratiques » afin de développer un tourisme

---

<sup>5</sup> Pour plus d'informations concernant le Sommet mondial, voir <https://www.destinationsforall2018.eu/>. La deuxième édition de ce Sommet aura lieu à Bruxelles, le 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018.



de plus en plus inclusif à travers le monde, et ce, dans l'intérêt des voyageurs et des professionnels du tourisme.

Nous sommes conscientes que l'existence de nombreux types de handicaps requérant souvent des aménagements spécifiques fait croître la complexité des réponses à fournir afin de favoriser l'inclusion dans les différentes sphères de la société. Il convient donc de poursuivre les recherches et les initiatives sur le processus d'inclusion (dans le marketing, les sites touristiques, les établissements, l'accessibilité des sites internet, etc.). Il faut permettre un accès sans encombre au tourisme pour les personnes en situation de handicap, afin qu'elles puissent profiter pleinement des expériences, au même titre que toute personne.

En fin de compte, de nombreux États ont signé la Convention des Nations Unies pour le Droit des Personnes Handicapées. Selon l'article 30, ils devraient donc prendre, plus qu'en théorie, toutes les mesures nécessaires afin de permettre l'accès à toutes les personnes aux activités récréatives, aux loisirs et au tourisme. Mais comme nous l'avons vu, cela n'est pas toujours le cas.

En Belgique, un plan d'investissement a récemment été mis sur pied (2018) par le Gouvernement wallon afin d'« *augmenter significativement le nombre d'hébergements, d'infrastructures et de sites touristiques accessibles aux personnes à mobilité réduite* »<sup>6</sup>. Une subvention de 244 000 euros sera octroyée pour un maximum 400 demandes déposées par les opérateurs, organismes et hébergements touristiques, entre autres. L'ASPH fait partie du comité qui réalisera des préaudits afin de prioriser les investissements et le Comité Général du Tourisme sera chargé de l'opérationnalisation du projet.

Au niveau européen, un pas a également déjà été effectué dans le sens de l'inclusion pour certaines personnes en situation de handicap, par la mise en place de la Carte Européenne d'Invalidité<sup>7</sup>. Ce projet est, à l'origine, une demande du *Belgian Disability Forum* repris ensuite au niveau européen par l'*European Disability Forum*. Cette carte permet une reconnaissance mutuelle d'un handicap par les différents pays signataires<sup>8</sup>. Ses avantages sont nombreux, notamment dans le fait de ne plus devoir fournir de justificatifs pour prouver le facteur handicapant. Cela engendre moins de stress lors de l'organisation du voyage, qui représente pourtant, comme nous l'avons vu, un facteur important de stress. Ainsi, la carte « *garantira l'égalité d'accès à certains avantages spécifiques, principalement dans les domaines de la culture, des loisirs, du sport et des transports* ».

Au terme de cette analyse, nous pouvons prendre conscience de l'ampleur de la transformation requise dans le domaine du tourisme. Repenser les environnements inadaptés en environnements accessibles et inclusifs avec des idées innovantes représente donc un objectif à long terme. Bien

---

<sup>6</sup> <http://collin.wallonie.be/des-sites-touristiques-accessibles-tous>, consulté le 31/08/2018

<sup>7</sup> Pour plus d'informations sur la carte européenne, voir le site de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1139&langId=fr>, ainsi que <https://eudisabilitycard.be/>, consultés le 23/08/2018

<sup>8</sup> Actuellement, la carte est reconnue dans huit Etats membres de l'UE : la Belgique, Chypre, l'Estonie, la Finlande, l'Italie, Malte, la Slovaquie et la Roumanie.

que nous nous dirigeons dans cette voie au vu des nombreuses actions réalisées et à venir pour l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le tourisme, il est nécessaire de continuer ce combat, car de nombreuses personnes, à l'heure actuelle, ne peuvent encore profiter d'activités touristiques totalement satisfaisantes pour elles.

## Table des matières

Introduction .....	3
1. Le voyage, un droit pour tous.....	4
2. Le voyage comme source de bien-être.....	5
3. Les barrières face au voyage.....	5
3.1. Des obstacles universels .....	6
3.2. Des obstacles spécifiques aux personnes en situation de handicap .....	7
3.2.1. L'ignorance et ses conséquences.....	7
3.2.2. L'accès à l'information adéquate.....	9

3.2.3. Le fonctionnement de l'industrie du tourisme .....	10
3.3. Des obstacles spécifiques à différents types de handicaps .....	10
4. Peut-on finalement parler d'inclusion ? .....	12
Conclusion .....	13
Références .....	17

## Références

Antunes Moura, A. F., Kastenholz, E., & Sousa Pereira, A. M. (2017). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 1-24.

Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2018). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221-237.

McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism management perspectives*, 26, 59-66.

Zeghni, S. (2014). *L'Impact Économique Du Handicap Sur Le Secteur Du Tourisme* (No. halshs-01183404).

Nations Unies (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées. Repéré à <http://www2.ohchr.org/french/law/disabilities-convention.htm>.

## L'Association Socialiste de la Personne Handicapée

L'ASPH – **Association Socialiste de la Personne Handicapée** — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 90 ans, l'ASPH agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes**: lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### A - Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### B - Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez-le **02/515 19 19** du lundi au jeudi de 8h30 à 15h et le vendredi, de 8h30 à 11h.

#### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

#### Handy protection®

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, l'ASPH dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

## Cellule Anti-discrimination

L'ASPH est un point d'appui UNIA (anciennement Centre pour l'Égalité des Chances) en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous en part, nous assurerons le relai de votre situation.

## Handyaccessible®

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité.

## Contact

ASPH – Rue Saint-Jean 32/38 – 1000 Bruxelles

Tél. 02/515 02 65 — [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)