



MASTER TOURISME

Parcours « Management des Industries du Tourisme »

MÉMOIRE DE PREMIÈRE ANNÉE

Personnes en situation de handicap, Tourisme et Outils
Numériques

Présenté par :

Sara ALWAN

Année universitaire : 2020-2021

sous la direction de : Laurence LAFFORGUE



MASTER TOURISME

Parcours « Management des Industries du Tourisme »

MÉMOIRE DE PREMIÈRE ANNÉE

Personnes en situation de handicap, Tourisme et Outils
Numériques

Présenté par :

Sara ALWAN

Année universitaire : 2020-2021

sous la direction de : Laurence LAFFORGUE

L'ISTHIA de l'Université Toulouse - Jean Jaurès n'entend donner aucune approbation, ni improbation dans les projets tutorés et mémoires de recherche. Les opinions qui y sont développées doivent être considérées comme propres à leur auteur(e).

*A ma grand-mère maternelle qui, en raison d'une maladie, ne peut plus
admirer toutes les beautés de ce monde.*

Remerciement

Tout d'abord, j'aimerais exprimer ma plus profonde reconnaissance à Laurence Lafforgue, qui a accepté de m'aider dans la réalisation de ce mémoire. Durant cette période assez compliquée, sa bienveillance, ses conseils et son écoute m'ont été précieux pour mener ce projet à bien.

Je remercie également les professeurs de l'ISTHIA Jacinthe Bessières et Sébastien Rayssac, qui nous ont tous guidés dans la réalisation de notre mémoire.

Je tiens aussi à exprimer un grand merci à mes camarades de la promotion qui ont su faire part d'une solidarité énorme pour surpasser cette crise qui a été très dure pour tout le monde. Mais également par les échanges, les rigolades et les moments passés ensemble qui ont permis de continuer dans ma lancée.

Un merci tout particulier à Victoria Fernet, ma colocataire, qui m'a soutenue autant que je l'ai soutenue, pour avoir partagé tous ces moments précieux. Sans son aide, je ne serais pas là où j'en suis aujourd'hui.

Pour finir, je souhaite remercier mes parents, mes frères et mes sœurs, qui ont pris le temps de m'encourager, mais également de relire attentivement mon écrit.

Sommaire

Remerciement.....	6
INTRODUCTION GENERALE	8
Partie 1 : Tourisme, accessibilité et nouvelles technologies : définition et contextualisation	10
Introduction de la Partie 1.....	11
Chapitre 1 : Que signifie vraiment le terme d’handicap	12
Chapitre 2 : Accessibilité.....	19
Chapitre 3. Les nouvelles technologies dans le tourisme	28
Chapitre 4. Cerner les enjeux du sujet.....	32
Conclusion de la Partie 1.....	34
Partie 2 : Une meilleure accessibilité au tourisme grâce aux outils numériquesIntroduction Partie 2	36
Chapitre 1 : Les outils numériques peuvent être un vecteur d'accès aux informations touristiques pour les personnes en situation de handicap	38
Chapitre 2 : Les outils numériques permettent une meilleure compensation du handicap dans l'accès aux activités touristiques.....	48
Conclusion de la partie 2	58
Partie 3 : Terrain d'étude et méthodologie probatoire	60
Introduction de la Partie 3	61
Chapitre 1 : Terrain de recherche : Hérault Tourisme	62
Chapitre 2. Méthodologie probatoire proposée	69
Conclusion de la Partie 3.....	77
Conclusion Générale	78
Bibliographie	80
Table des annexes	82
Table des Figures.....	82
Annexe 1 : Guide d’entretien individuel.....	83
Table des matières.....	85

INTRODUCTION GENERALE

Les personnes en situation de handicap sont des personnes qui, au cours du temps, ont rencontré de multiples obstacles dans leur lutte pour faire reconnaître leur droit. Historiquement catégorisées comme personnes pauvres, aujourd'hui cela n'est plus d'actualité dans les pays développés, où elles bénéficient de droits et d'aides qui devraient en théorie leur permettre de vivre comme tout le monde. Il est donc ici question d'égalité pour les personnes en situation de handicap, afin qu'elles ne soient plus exclues, que ce soit au travail, dans la société et même pour l'accès aux loisirs.

Malheureusement, malgré tous les dispositifs législatifs qui existent en France, comme à l'international, le handicap reste une cause d'exclusion dans plusieurs domaines, dont le secteur touristique. Ce dernier est également concerné par les textes de loi visant une meilleure accessibilité aux infrastructures touristiques. Mais, en dépit de ces droits, du travail des associations et de celui des labellisations, une très grande majorité des structures touristiques restent inaccessibles aux personnes en situation de handicap.

Face à ce problème, le visage du monde du tourisme connaît un changement avec l'arrivée en masse du numérique et de l'utilisation de ses technologies. Les acteurs de ce milieu font preuve d'innovation dans leur offre de service ou bien par leur mode de communication. Ils n'hésitent pas à proposer de nouvelles expériences, se basant justement sur une utilisation de ces nouveaux outils numériques.

Comme pour le tourisme, d'autres domaines sont également concernés par cette entrée dans l'ère numérique, le handicap n'y dérogeant pas à la règle. Le quotidien des personnes concernées ayant déjà changé par l'arrivée des technologies, et sachant également que le domaine touristique fait partie des secteurs en plein boom numérique, pourquoi ne pas envisager de relier les deux ?

C'est autour de ce constat qu'est structuré ce mémoire, dont le but est de chercher un lien qui peut être fait entre l'accessibilité touristique des personnes en situation de handicap et l'évolution des outils numériques.

Tout d'abord, dans une première partie, nous allons nous concentrer sur la définition de chaque notion du sujet d'étude, avant d'en déterminer les enjeux en lien avec le tourisme pour les personnes en situation de handicap et de les synthétiser au travers d'une problématique.

Ces potentielles réponses vont ensuite permettre, dans une deuxième partie, de déterminer s'il existe un lien réel entre l'accessibilité du tourisme pour les personnes en situation de handicap et l'utilisation croissante des outils numériques dans ce domaine.

Dans une troisième et dernière partie, nous allons nous concentrer sur la présentation d'une méthodologie probatoire, notamment à travers l'étude du département de l'Hérault. Sera intégrée la raison pour laquelle ce territoire a été choisi comme terrain d'étude. Par la suite seront présentés les différents outils qui pourront être mis en œuvre pour valider les solutions proposées.

**Partie 1 : Tourisme, accessibilité et
nouvelles technologies : définition et
contextualisation**

Introduction de la Partie 1

Aujourd'hui, avec les nouvelles technologies qui commencent à prendre une place importante dans le domaine du tourisme, on pourrait penser que l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap serait meilleure, notamment grâce aux nouvelles innovations. Pour établir ce lien, il faudrait tout d'abord pouvoir définir ces termes-là, pour ensuite en connaître les enjeux.

Durant l'Antiquité, les personnes en situation de handicap étaient très souvent mises de côté. Aujourd'hui, elles bénéficient de droits et des lois pour qu'elles soient, comme tout citoyen lambda, intégrées à la vie d'une société. Quant à la possibilité de voyager, elles restent malheureusement assez limitées en raison du manque d'accessibilité des structures touristiques aux personnes handicapées. Malgré les progrès qui ont déjà été réalisés, ces derniers restent encore insuffisants, et la personne en situation de handicap ne peut toujours pas voyager comme bon lui semble. Heureusement, l'engouement récent autour des nouvelles technologies permet d'innover en termes de solutions, et leur arrivée dans certains secteurs d'activité permet déjà de proposer de nouvelles façons de profiter d'une destination, ou de rendre les touristes en situation de handicap plus autonomes dans l'organisation de leur séjour.

Nous allons donc, dans un premier temps, définir la notion de handicap et ses différentes catégories par le biais des textes de lois. Dans un deuxième temps, il sera question de comprendre le terme de l'accessibilité, mais aussi de faire un portrait de ce qui a déjà été réalisé pour les personnes en situation de handicap. Ensuite, dans un troisième temps, nous évoquerons la notion de nouvelles technologies, ainsi que sa présence et son impact dans le secteur du tourisme, pour, enfin, terminer par en cerner les enjeux en relation avec les personnes en situation de handicap.

Chapitre 1 : Que signifie vraiment le terme d'handicap

1. Le handicap est tout d'abord défini par la loi

1.1. Un début de définition complexe en France

Aujourd'hui, en France, les droits concernant les personnes en situation de handicap sont plus au moins établis. Cela est sûrement dû au fait que la notion de handicap n'était pas encore totalement maîtrisée. Ce n'est que depuis vingt et un ans que l'on peut réellement et précisément de définir, grâce aux nombreuses actions qui ont été menées par l'État et les associations durant plusieurs années.

1.1.1. *Le handicap, une notion difficile à définir*

Le handicap fait son apparition dans le droit français avec la loi du 30 juin 1975. Dans cet article, l'objet était basé sur les notions d'assistance et de prise en charge des personnes en situation de handicap et que cela repose sur une notion de solidarité. Plus en détail, c'est une loi qui prône l'accompagnement des personnes en situation de handicap tout au long d'une vie. S'assurer que les concernés puissent être dans un premier temps identifiés, puis accompagnés dans leur intégration scolaire puis sociale.

On peut lire dans l'article 1^{er} : *"la prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapés [...] constitue une obligation nationale"*. Ici, en plus de voir l'importance que le droit français attribue à l'intégration des personnes en situation de handicap dans la société, il est aussi question de loisir, pouvant aussi faire référence au loisir de voyager. Mais il est tout d'abord question de pouvoir les identifier et cela peut devenir complexe en vue des nombreuses formes de handicap existantes.

C'est par la suite que la notion de handicap a été mieux définie. Tout d'abord il y a eu le président de la République, Jacques Chirac, qui a joué un rôle dans la réforme de la loi de 1975 donnant plus d'importance à la situation des personnes en situation de handicap. Cela a donc contribué à l'adoption de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des

droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et les liens vers les décrets d'application.

1.1.2. La loi de 2005, un nouveau regard sur la définition du handicap

La loi de 2005 est un aboutissement de 3 ans de recherches et réflexion qu'il y a eu entre les différents gouvernements successifs, le Parlement et les associations. Le but étant de créer une loi qui s'adapterait mieux aux évolutions du handicap, de pouvoir répondre au mieux aux attentes des nouvelles générations, mais aussi de changer le regard que l'on porte sur les personnes en situation de handicap. Cette loi donne donc comme définition :

« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

A l'heure actuelle cette disposition se trouve codifiée à l'article L. 114 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

On peut donc voir que pour la première fois, toutes les formes de déficience existantes (physique, sensorielle, mentale, cognitive, psychique) y sont intégrées. Mais aussi que cette vision dépasse l'approche strictement médicale, en soulignant le rôle de l'environnement dans la constitution du handicap. Contrairement à la loi de 1975, ici on prend vraiment en considération l'image de la personne handicapée. On peut en déduire que l'État a une volonté de permettre, aux personnes se trouvant dans cette situation, d'accéder à toute forme d'activité, comme toute personne lambda, afin de faciliter leur intégration dans la société.

1.2. La notion de handicap à l'international

On a donc vu que la dimension sociale et politique du handicap a beaucoup évolué au niveau national et il n'en demeure pas moins à l'échelle internationale. Il ne faut pas oublier que cette évolution a connu un développement dans le temps. Tout comme la France, au niveau international, une définition de l'handicap n'a pas vraiment été définie. Il a fallu plusieurs années, plusieurs lois et conventions à adopter avant d'obtenir une définition propre à la notion de handicap.

Le 13 décembre 2006, l'assemblée générale des Nations Unies a adopté la convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). Cette convention a été construite sur les bases de la déclaration universelle des droits de l'homme, permettant de promouvoir, protéger et assurer les libertés des droits pour les personnes en situation de handicap et cela en tous genres. Cette convention devrait donc leur permettre de jouir pleinement de la vie politique, économique, sociale et culturelle comme tout le monde.

Par ailleurs, on voit ces objectifs définis dans le premier article de la CDPH qui donne une définition de terme de handicap :

« (...) des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».

Ici, sont aussi mis en évidence les différents types de handicap, ainsi qu'une illustration du handicap comme une barrière qui fait obstacle à la personne concernée, à pouvoir vivre dans une société majoritairement composée d'individus dépourvus d'une situation de handicap.

2. La classification des différents handicaps

Une classification des différents types de handicap est importante, dus à leur grande diversité, impliquant ainsi un accompagnement et des besoins divers et différents les uns des autres. Cette classification permet aussi de mieux comprendre chacun des handicaps et de mieux connaître leur environnement respectif.

Si on reprend donc les définitions qui ont été données pour la notion de handicap, on peut dire que ce terme désigne la limitation des possibilités d'interaction d'un individu dans son environnement, causée par une déficience à l'origine d'une incapacité, permanente ou non permanente. Il s'agit donc d'une notion sociale et d'une notion médicale.

On estime aujourd'hui à 12 millions¹ de personnes en France touchées par un handicap. Toutes ces personnes ne sont, bien entendu, pas égales face au handicap, qu'on peut répertorier en plusieurs typologies².

2.1. Handicapé moteur

Cette catégorie de handicap, que l'on peut aussi définir comme déficience motrice, regroupe tous les troubles entraînant une atteinte totale ou partielle de la motricité d'une personne. Donc on évoque la difficulté de se mouvoir, de manipuler des objets ou d'effectuer certains gestes.

La cause de ce handicap peut varier. Il est vrai que, la plupart du temps, quand on pense à ce handicap, on l'associe aux personnes en fauteuil roulant, ou dotés d'une canne ou de béquilles, alors que la majorité des handicapés moteurs sont invisibles. En ce qui concerne donc les personnes en situation de handicap moteur, sont fréquemment désignés par cette qualification : les paralysies, les amputations ou bien les infirmes moteurs cérébraux. Dans ces cas-là, les personnes sont accompagnées par une personne qui les aide à réaliser les tâches de tous les jours

¹ CCAH. Les différents types de Handicap. Disponible sur <https://tinyurl.com/e82nyx94> (Consulté le 23-02-2020)

² HANDIFEEL'S Stratégie et conseil en politique Handicap. *De l'histoire aux différentes typologies de handicap - 2ème partie*. 2019. [en ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/yshhva4p> (Consulté le 23-02-2020)

2.2. Handicap Visuel

Quand on parle de handicap visuel, on parle d'un handicap qui touche un de nos éléments sensoriels : la vue. Cette déficience peut concerner la perception des choses avec la baisse de la vision, la réduction du champ visuel ou encore la sensibilité au contraste, couleur, lumière et autres. Elle affecte donc l'utilisation de la fonction visuelle et le traitement d'informations reçues.

Il existe deux catégories de déficience visuelle³. Tout d'abord on a les personnes qui sont atteintes de cécité, c'est-à-dire les personnes aveugles, puis nous avons les malvoyants. Dans ces catégories, une classification des déficiences moyennes à des déficiences totales est réalisée.

C'est aussi une déficience qui peut arriver à trois périodes d'une vie, à savoir à la naissance, à la suite d'un accident, ou en prenant de l'âge, et il est fréquent de voir apparaître un changement total du mode de vie avec l'apparition d'un trouble de la vision.

2.3. Handicap Auditif

La déficience auditive est aussi un handicap qui touche un de nos éléments sensoriels : l'ouïe. On évoque ici une perte de l'audition due à plusieurs facteurs, comme les maladies ou bien un accident, et ceci à la naissance ou au cours de sa vie. Cependant il est rare que la perte de l'audition soit totale : c'est une déficience invisible mais très souvent stigmatisée.

La majorité de ces personnes en situation de handicap possède des restes auditifs et utilisent souvent des prothèses auditives pour amplifier les sons. Dans la plupart des cas, un handicap auditif s'accompagne d'une difficulté à communiquer oralement, d'où l'utilisation de la langue des signes, dont la forme dépend du pays où elle est pratiquée.

³ CANTAT Ghislaine. Les Différents Types de Handicap. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/4xeshmkb> (Consulté le 23-02-2020)

2.4. Handicap Mental

Cette déficience reste encore un handicap difficile à définir. D'après l'OMS le handicap mental est :⁴

« Un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales »

On parle donc d'un handicap qui touche les fonctions mentales et intellectuelles d'une personne, entraînant des difficultés de réflexion, de compréhension et de conceptualisation. Même si le handicap prend une place importante dans leur vie et dans celle de leurs proches, elles restent des personnes qui ont besoin d'être entourées, de travailler quand elles le peuvent, et d'avoir des loisirs de vivre comme tout le monde.

2.5. Handicap Psychique

La différence entre le handicap mental et le handicap psychique se trouve dans les causes de celles-ci, à savoir que celles du handicap psychique sont encore inconnues à ce jour. Contrairement aux personnes en situation de handicap mental où leur handicap apparaît à la naissance, le handicap psychique apparaît généralement à l'âge adulte.

Ici, on identifie principalement les troubles mentaux qui sont dus à plusieurs maladies psychiques, comme les psychoses, en particulier la schizophrénie, les troubles bipolaires, ou bien encore les troubles graves de la personnalité, sans oublier les troubles névrotiques graves, comme les troubles obsessionnels compulsifs. Il s'agit donc de dysfonctionnements de la personnalité, mais où les capacités intellectuelles de la personne ne sont pas touchées et évoluent normalement au cours de sa vie. En somme, c'est plus la manière de les utiliser qui est affectée.

⁴ CANTAT Ghislaine. Les Différents Types de Handicap. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/4xeshmkb> (Consulté le 23-02-2020)

On a donc ici pu distinguer cinq typologies de handicap, ce qui nous permet de mieux les identifier. Par ailleurs, on peut aussi identifier d'autres troubles de handicap, comme les maladies invalidantes, les maladies dégénératives, ainsi que les troubles dit Dys. La catégorie Dys regroupe les troubles cognitifs, les troubles de l'apprentissage, les troubles envahissants du développement, mais aussi l'autisme. Ils sont caractérisés par un développement anormal ou déficient du fonctionnement des interactions sociales réciproques, de la communication et de leur comportement. Il est donc encore difficile de bien catégoriser chacun des handicaps, car même si certains peuvent se traiter de la même manière, d'autres se différencient énormément et ont besoin d'une attention différente.



Malgré qu'au fur et à mesure des années, la place de la personne en situation de handicap évolue dans la société, elles continuent de subir des inégalités, et cela, même dans le tourisme. Malgré les normes et les lois établies pour faciliter leurs vacances, les mentalités n'ont, elles, pas encore changé, d'où la création de la loi handicap en 2005.

De plus, il ne faut pas négliger que les personnes en situation de handicap ont, comme tout le monde, cette volonté de voyager. Un point important est que le secteur du tourisme et les professionnels de celui-ci devraient prendre en compte les besoins et envies exprimés par les touristes en situation de handicap.

Chapitre 2 : Accessibilité

Quand on évoque le mot « accessible », les mots que l'on y associe sont généralement accueillants, abordables, ouverts, ou bien réceptifs. En somme, on parle donc de choses dont tout le monde peut profiter. Quand on parle d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, la première chose à laquelle on pense, c'est si les structures des bâtiments leur sont favorables ou non. Mais cette notion prend en compte beaucoup d'autres points, car son sens prend une signification différente selon les handicaps et les environnements.

1. Accessibilité pour personnes en situation de handicap, une notion construite dans le temps

1.1. Une évolution historique

. Historiquement, les personnes en situation de handicap étaient mises de côté et leur bien-être était totalement négligé. Il faudra attendre l'époque contemporaine pour observer une reconnaissance et une prise en charge du handicap dans la société. C'est durant le XIXème siècle que les lois concernant le handicap voient le jour, mais aussi on l'on voit apparaître des associations militant pour. Quant à la France, l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap est un problème public inscrit dans l'agenda du gouvernement français depuis le milieu des années 70, via l'adoption de la loi du 30 juin 1975⁵, orientée en faveur des personnes handicapées

Il y est notamment question de l'accès au loisir, le droit aux vacances pour les personnes en situation de handicap et l'accessibilité aux bâtiments et aux infrastructures de transports.

Les actions liées à l'accessibilité ont donc évoluées depuis des années jusqu'à l'adoption de la loi de 2005. Cette loi a été importante car elle a été reconnue pour avoir permis la fondation d'une organisation qui permet un accès systématique au droit commun pour les personnes en situation de handicap et que de nombreux changements

⁵ La Gazette Santé Social. Isabelle RAYMAUD. *L'histoire mouvementée de l'accessibilité de 1975 à la loi de 2005 et jusqu'à la création des Ad'ap*, 04-12-2014 [En ligne] (Consulté le 24-02-2021)

ont pu avoir lieu, notamment sur l'accessibilité aux infrastructures, devenue un élément principal dans la question de l'accès aux vacances.

1.2. L'accessibilité une notion sociale

Le mot accessibilité ne fait pas seulement référence à l'accès aux lieux physiques, mais aussi à l'accueil fourni par la société. On parle donc d'un ressenti d'acceptation et de bienvenue.

En ce qui concerne les personnes en situation de handicap, on parle de leur prise en charge parce que, lorsqu'elles voyagent, elles sont directement traitées et abordées différemment. Il est donc question de rendre un environnement beaucoup plus accueillant, ce qui n'est pas encore le cas dans bon nombre de pays étrangers où l'accessibilité y reste mitigée. L'idéal serait de considérer une personne en situation de handicap comme une personne tout à fait normale, sans pour autant oublier certains besoins qu'elles peuvent présenter pour mener à bien et profiter de leurs vacances.

1.3. Les actions d'accessibilité menée dans le tourisme pour les personnes en situation de handicap

Ainsi depuis plusieurs années, les actions permettant l'accessibilité aux infrastructures touristiques pour les personnes en situation de handicap se sont multipliées.

1.3.1. Des transports adaptés

C'est avec la loi de 1975 que la première action concernant l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap a été menée. L'objectif était d'adapter les services de transport et les conditions d'accès pour faciliter leur utilisation. Ne s'agissant, au départ, que d'une simple aide à l'orientation, qui, la plupart du temps, n'était pas appliquée par les transporteurs, aucune sanction n'était prévue. Tout cela a donc engendré un retard en matière de changement.

Dans l'aérien, on a vu la compagnie Air France mettre en place un service, appelé "Saphir", destiné à l'assistance aux personnes en situation de handicap pour leur donner des informations lors des réservations.

La SNCF a également son service d'accompagnement, et quelques compagnies de location de voiture, comme Hertz ou Europcar mettent en location des véhicules spécialisés et aménagés pour les personnes en situation de handicap.

Cela a changé après l'adoption de la loi de 2005, où tous les transporteurs ont fait objet de l'obligation de garantir l'accessibilité à tout moyen de transport aux personnes handicapées, mais la situation reste encore à ce jour assez complexe

La loi d'orientation des mobilités a permis une nouvelle avancée dans ce même domaine. C'est la loi adoptée en 2019⁶, qui propose une offre de transports accessibles, moins coûteux et plus propres. Quatre articles de cette loi (19, 21, 27 et 28) sont centrés spécialement sur l'accessibilité des transports aux personnes en situation de handicap. Quelques exemples d'actions qui seront menées concernent les transports ferroviaires, comme la mise en place d'une plateforme pour faciliter les réservations.

La plupart des transports collectifs sont dans l'obligation de proposer un tarif spécial, voire gratuit, pour les accompagnateurs, afin de les pousser au développement de cette pratique représentant un soutien important pour les personnes concernées. D'autres petites actions existent pour faciliter l'accès aux transports pour les personnes en situation de handicap.

1.3.2. Hébergement et Restauration

Selon la loi du 11 février 2005, tout établissement recevant du public est dans l'obligation de rendre sa structure accessible pour les personnes en situation de handicap⁷. Cela passe donc par plusieurs normes qu'il faut pouvoir appliquer.

1.3.2.1. Un accueil spécialisé

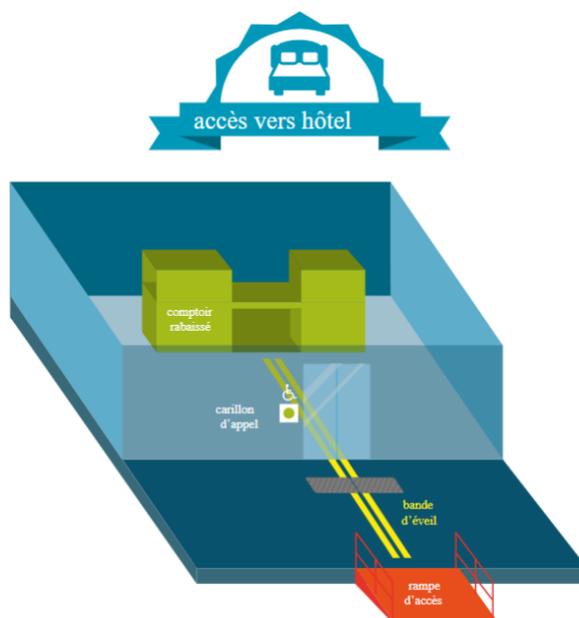
⁶ Handicap.fr. *Transport et handicap : quelles avancées de la nouvelle loi ?* 03-05-2020 [en ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/ypw8r8an> (Consulté le 24-02-2021)

⁷ Le Webzine OKEENEA. *Rendre accessible votre hôtel : réglementation, conseils et bonnes pratiques !* 17-04-2018 [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/2bfacxw9> (Consulté le 24-02-2021)

Tout d'abord il est question d'accessibilité à l'arrivée du client en situation de handicap. Les hébergements ou restaurants doivent pouvoir installer un cheminement spécifique pour guider la personne. Cela passe, par exemple, par la présence d'une rampe pour les personnes à mobilité réduite, ou d'une bande disposée sur le chemin, afin d'aider les personnes en handicap visuel. Il est aussi possible d'installer des balises sonores pour orienter les personnes malentendantes.

Ensuite, concernant l'accueil à la réception, il faut que tout soit accessible pour des personnes en position debout ou bien assise, en jouant sur la hauteur du comptoir par exemple.

Figure 1: Aménagement d'un hôtel accessible aux personnes en situation de handicap



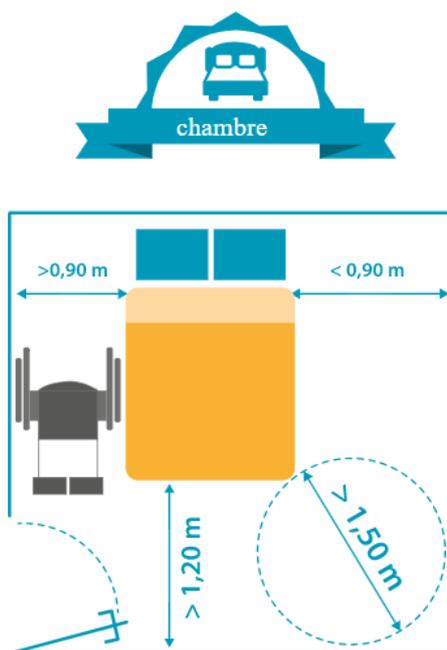
Sources : <https://tinyurl.com/r2szjr4>

1.3.2.2. Chambre PMR

Concernant les chambres accessibles, leur nombre dépend de la capacité d'accueil de l'hôtel. Il faut donc une chambre PMR pour 21 chambres, et deux chambres PMR entre une capacité de 21 à 50 chambres⁸.

En ce qui concerne l'accès des chambres, si elles sont à l'étage, il faut impérativement disposer d'un ascenseur qui soit assez large pour accueillir un fauteuil roulant, et doit permettre aux personnes malvoyantes de se repérer facilement avec des touches en relief. Les chambres doivent répondre à plusieurs critères pour qu'elles soient adaptées aux personnes en situation de handicap. Par exemple, dans la configuration de l'espace, il faut retrouver une facilité à manœuvrer un fauteuil roulant, ce qui implique un espace de forme circulaire. L'équipement installé a aussi son importance, comme le lit, les meubles, les formes des poignets ou bien encore des dispositifs de flash lumineux ou sonores pour aider les handicapés sensoriels.

Figure 2 : Aménagement d'une chambre accessible



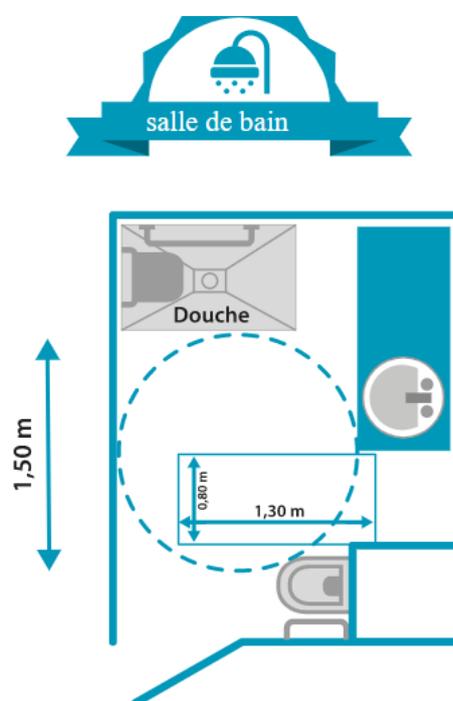
Sources : <https://tinyurl.com/r2szjr4>

⁸ Acorus. *Chambre PMR : quelles sont les normes d'accessibilité ?* [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/ymkyde2r> (Consulté le 24-02-2021)

1.3.2.3. Les sanitaires

Tout établissement ERP doit disposer d'une salle d'eau adaptée aux personnes en situation de handicap, ce qui concerne les salles de bains dans les chambres, ou bien les WC dans les restaurants. La norme à respecter est la disposition d'un espace de manœuvre et d'usage pouvant être adapté à une personne assise. Tout comme les lavabos, la hauteur des toilettes est importante, et pour les salles de bains, les douches doivent être équipées d'une barre d'appui.

Figure 3: Aménagement d'une salle de bain accessible



Sources : <https://tinyurl.com/r2szjr4>

Il est donc obligatoire de bien aménager son établissement. Bon nombre d'entre eux ont réalisé des travaux pour pouvoir accueillir des personnes en situation de handicap, mais il existe encore des logements qui ne peuvent pas réaliser ces changements, que ce soient pour des raisons de bâtiments classés ou de capacité.

Il existe donc de nombreuses normes, mais ce ne sont pas les seules actions qui ont permis de rendre le tourisme accessible aux personnes en situation de handicap.

2. Les labels, des outils d'accessibilités

Pour permettre aux personnes en situation d'handicap de profiter d'un territoire touristique, la démarche nationale pour créer des labels permettant d'identifier les lieux accessibles s'avère être importante. Ainsi, de nombreux labels, qui ont pour objectif principal d'informer sur les prestations disponibles sur un territoire accessible pour tout le monde, ont été créés.

2.1 Tourisme & Handicap

En 2001 le ministère chargé du tourisme décide de créer le label "Tourisme & Handicap" qui, en 2018, comportait 5500 établissements⁹. Avec ce label, l'État voulait engager une démarche de sensibilisation des professionnels du tourisme concernant l'accueil des personnes en situation de handicap, et de rendre un maximum d'infrastructures touristiques, accessibles. Ce label avait pour but de faciliter la préparation de séjour pour les personnes en situation de handicap en présentant une liste de lieux et territoires accessibles.

Les objectifs sont donc d'apporter une information fiable et objective sur les sites accessibles et leur équipement, de développer une offre touristique adaptée aux personnes en situation de handicap, et de faire du label une garantie d'efficacité d'accueil, avec un code pictogramme qui précise pour quels handicaps l'établissement est aménagé. Pour finir ce label peut devenir un avantage concurrentiel pour les professionnels du tourisme.

Le label prend en compte 5 catégories du groupe¹⁰ qui peuvent obtenir le label. On compte en premier, les hébergements qui sont adaptés à l'accueil des personnes en situation de handicap. Ensuite, il y a les organismes d'information touristique, comme les offices de tourisme, les établissements de loisir, les parcs, les zoos etc., puis les restaurants les plus accessibles et, pour finir, les lieux de visite comme les parcs à thèmes, les sites touristiques et autres.

⁹ Ministère de l'économie, des finances et de la relance. *TOURISME & HANDICAP : LE TOURISME POUR TOUS*. 17-02-2020 Disponible sur <https://tinyurl.com/skzdr8dt> (Consulté le 24-02-2021)

¹⁰ Ministère de l'économie, des finances et de la relance. Bercy Infos *Qu'est-ce que la marque Tourisme et handicap ?* 06-08-2019. Disponible sur <https://tinyurl.com/56ah86iu> (Consulté le 24-02-2021)

Un label comme celui-ci est un outil nécessaire pour la notion d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ces personnes vont énormément effectuer de recherches pour organiser leur séjour, ainsi ils ont besoin de savoir si tel ou tel établissement pourra les accueillir en bonne et due forme, afin qu'ils puissent profiter de leur voyage.

2.2 Destination pour tous

Pour compléter le label "Tourisme & Handicap", un nouveau label est créé en 2012, le label "Destination pour tous"¹¹. C'est le seul label de l'État qui met en valeur les destinations touristiques en tant que lieu ayant une politique d'accessibilité universelle et volontaire pour tous, et donc aussi pour les personnes en situation de handicap.

Les destinations labellisées vont donc proposer des activités et prestations touristiques qui prennent en compte toutes les demandes des vacanciers en situation de handicap, quelle que soit leur nature. Les voyageurs, comme les familles ou les personnes âgées, prennent plusieurs axes en compte :

- le développement d'actions selon les besoins des personnes en difficulté dans une situation particulière.
- le fait de pouvoir rendre accessible tous les établissements recevant du public, comme les restaurants, les hébergements ou bien encore les transports.
- la proposition d'une offre d'accompagnement durant le séjour pour pouvoir accéder plus facilement aux prestations d'aide durant les déplacements, mais tout cela sans diminuer l'autonomie d'une personne.
- l'accessibilité aux services de la vie quotidienne, comme les commerces ou même les services médicaux.
- l'accessibilité des outils de communication pour les différentes typologies de handicap, ainsi que la mise en place d'une « écoute clients ».
- l'accessibilité financière, où il est question de savoir si une prestation est financièrement inscrite dans une gamme de prix existants.

¹¹ Ministère de l'économie, des finances et de la relance *DESTINATION POUR TOUS, UNE MARQUE POUR VALORISER LE TOURISME ACCESSIBLE*. 27-02-2020. Disponible sur <https://tinyurl.com/f93udsmk> (Consulté le 24-02-2021)

Les labels sont donc présents tout d'abord pour faciliter la recherche de structures touristiques accessibles pour des personnes en situation de handicap. Ils permettent donc de mieux identifier ce qui est accessible ou non, comme le fait "Tourisme & Handicap", label le plus connu en termes de label d'accessibilité. Toutefois, la labellisation d'un établissement ne suffit pas pour que les personnes en situation de handicap puissent pleinement vivre leur séjour sereinement, car les établissements labellisés restent encore très inférieurs en nombre par rapport aux non labellisés.



Le terme d'accessibilité peut être complexe : il n'y est pas seulement question d'accès à une activité ou structure touristique, mais aussi à une expérience. Avec la mise en place de normes d'accessibilité à appliquer et l'existence des labels, un progrès sur le plan de l'accès est notable, mais reste tout de même insuffisant. En effet, les personnes en situation de handicap continuent à rencontrer des difficultés, car une adaptation à une forme de handicap n'est pas forcément une aide apportée à un handicap de nature différente.

Chapitre 3. Les nouvelles technologies dans le tourisme

De nos jours, le secteur touristique est une filière qui est de plus en plus impactée par l'arrivée de nouveaux outils technologiques et de contenu numérique. Or, qu'est ce qu'on peut qualifier de nouvelles technologies ? Cette notion, qui englobe différents types d'innovations, est aussi un élément important dans la création d'un séjour pour une personne en situation de handicap.

1. E-Tourisme

Quand on évoque la notion de nouvelles technologies dans le tourisme, on pense directement au terme d'"E-Tourisme", qui fait référence à toutes les activités liées au tourisme en ligne. Cela comprend la collecte d'informations sur des destinations touristiques, ou la réservation en ligne, via des comparateurs d'offres touristique par exemple. On y identifie aussi tous les échanges entre consommateurs et professionnels sur les destinations touristiques.

C'est avec l'évolution des usagers que l'on voit l'apparition du E-tourisme en 1998. Durant cette période, le secteur du tourisme connaît une révolution sur le web, entraînant l'essor important de la vente de séjour en ligne. Aujourd'hui, Internet est l'un des principaux outils utilisés par le secteur touristique pour réaliser des réservations et de la publicité. En somme, la Toile est devenue indispensable pour tous les professionnels du secteur touristique, tout domaine confondu.

Ce qui peut expliquer cette évolution rapide de l'utilisation des outils numériques est tout simplement le mode de consommation qui, lui aussi, a évolué, car la grande majorité des consommateurs passent aujourd'hui par Internet pour organiser leur séjour. Ainsi, pour pouvoir répondre aux nouvelles demandes, différents acteurs ont pu développer leur présence sur les plateformes numériques. Ces acteurs sont :¹²

- les éditeurs et les sociétés de publication, auteurs de guides de voyage, de magazines en ligne, mais aussi de sites d'avis donnés par les consommateurs.
- les acteurs institutionnels, comme les ministères, les offices de tourisme, et bien d'autres possédant leur propre site internet.

¹² Ecommercemag.fr. *E-Tourism*. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/8sfe4eb7> (Consulté le 25-02-2021)

- les entreprises spécialisées dans le voyage, comme les agences de voyages ou les compagnies aériennes, mais aussi les hôteliers et restaurateurs qui, avec leurs sites, donnent des informations et permettent de réserver un séjour au travers d'un simple clic.
- les plateformes de comparaison de prix et les plateformes d'échange, nouveaux acteurs et outils, beaucoup utilisés, voire quasi indispensables aujourd'hui.

L'avantage des outils numériques, c'est qu'ils sont accessibles tout le temps, permettant aux consommateurs d'être rapidement assouvis. Les avis qui sont donnés sur un site peuvent jouer un rôle important dans la prise de décision entre telle ou telle prestation.

Cet outil peut être complété, en termes d'accessibilité, par une autre technologie touristique : le M-Tourisme.

2. M-Tourisme

Quand on parle de M-tourisme, on évoque ici le tourisme mobile passant à travers les smartphones. Le smartphone est un outil que la très grande majorité des personnes possèdent et emportent partout avec eux. Cela engendre donc l'apparition de nombreuses applications mobiles dédiées au tourisme.

La raison pour laquelle le M-tourisme semble être une pratique totalement intégrée dans les activités touristiques est dû au fait que les consommateurs sont aujourd'hui énormément connectés et avides de services personnalisés et instantanés. De plus, les consommateurs d'aujourd'hui adorent partager toutes leurs expériences vécues. On peut donc dire que le tourisme mobile est le résultat de l'évolution des comportements des consommateurs et des nouvelles techniques, ce qui fait évoluer le tourisme au rang d'E-tourisme¹³.

Le M-tourisme présente de nombreux avantages expliquant son importance dans le secteur touristique, puisque proposant une nouvelle façon de visiter une destination et d'interagir. Tout d'abord, il y a le fait d'utiliser son smartphone en toute liberté, pour s'informer à tout moment, réserver en direct ou bien donner son avis. Ensuite il y a une

¹³ Mathieu BRUC. Etourisme.info. 02-04-2014 [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/6seewadm> (Consulté le 25-02-2021)

concordance entre les informations qui sont présentées et leur utilisation avec le système de géolocalisation, ce qui fait en sorte que tout est bien ciblé. Les applications vont aussi faciliter les interactions, avec la mise en place de QR code donnant des informations sur la localisation, les horaires et les informations générales sur le site touristique concerné. Ou bien encore avec l'utilisation de réalité augmentée, qui plonge le visiteur dans un lieu en 3D. Il ne faut surtout pas oublier qu'il est possible de réaliser des transactions en toute sécurité.

En matière d'application, il en existe pour tous les goûts. Nous avons des applications mobiles qui font office de guide touristique, comme TripAdvisor qui offre des informations sur tout ce que peut proposer une destination et répertorie des avis laissés par des consommateurs. Il est aussi possible de compter Google Map, qui donne des informations sur tout ce que l'on peut trouver autour de nous, au travers d'une application simple d'utilisation.

On peut donc considérer les M-tourisme comme un outil qui permet facilement de trouver des informations à propos de structures touristiques ou de loisirs d'une destination, mais aussi de passer des réservations rapides et sécurisées, ou encore d'interagir à propos de ses expériences sur les réseaux sociaux.

Les réseaux sociaux occupent ainsi une place très importante dans le M-tourisme, car se sont aussi des plateformes qui procurent des informations sur les destinations. Grâce aux influenceurs et autres voyageurs on peut tout connaître sur une infrastructure touristique. Leurs pages Instagram, Facebook, Twitter ou YouTube comportent une diversité de catégories, et sont aussi importantes que les influenceurs. Il est donc facile de trouver l'information qui nous intéresse le plus.

3. Autres technologies dans le tourisme

En dehors des technologies liées à Internet et aux applications sur smartphones, les innovations technologiques permettent aussi de vivre une expérience touristique différente.

La plus grande innovation technologique qui devrait connaître un réel essor dans le tourisme est le casque de réalité virtuelle. Certaines agences de voyages utilisent cette technique pour faire découvrir aux clients le décor d'une destination. Cela donne un avant-goût, et fait rêver le consommateur qui devient alors plus convaincu que la destination choisie répond bien à ses attentes.

Dans la même idée, on peut retrouver le 360°. Ici le consommateur est plongé dans sa futur destination grâce à un système de projection panoramique d'image, de vidéos ou de scène en 3D à 360°. C'est une innovation pensée par la société Catopsy. Il existe aussi des technologies qui stimulent les différents sens sensoriels, comme par exemple des diffuseurs d'odeur qui, en diffusant certaines odeurs, améliorent l'expérience en les y plongeant beaucoup plus.

Les dispositifs Bluetooth, Alexa, Google ou autres, permettent, par exemple, dans une chambre d'hôtel, de contrôler certains dispositifs, en reliant par commande vocale les employés aux clients, permettant ainsi un mode de communication beaucoup plus facilité.



La technologie possède donc déjà une place importante dans le domaine du tourisme. Le E-tourisme est intégré dans tous les établissements touristiques par le simple fait de créer un site internet. C'est un élément que les personnes utilisent pour réaliser des recherches en amont de leur séjour. Avec le M-tourisme et l'utilisation du smartphone, les personnes en situation de handicap pourront avoir de l'aide ou obtenir des informations rapidement en quelques clics. Pour finir, les outils numériques, qui deviennent de plus en plus innovateurs, créent une nouvelle façon de découvrir un site touristique, et donnent aussi la possibilité de vivre une expérience unique, représentant un avantage pour les touristes en situation de handicap.

Chapitre 4. Cerner les enjeux du sujet

En France, on peut estimer que le nombre de personnes handicapées est entre 5 % et 10 % de la population. Il faut aussi savoir que ce public peut représenter une potentielle clientèle pour l'industrie du tourisme. Il est donc judicieux de renforcer les dispositifs qui prennent en compte la prise en charge des personnes en situation de handicap dans le respect de leurs droits.

1. Un marché potentiellement porteur

Aujourd'hui, le domaine médical continue de se développer et les techniques ne cessent d'améliorer la qualité de vie (Burnett et Baker, 2001). Le marché du tourisme des personnes en situation de handicap se développe continuellement à l'échelle mondiale (Ozturk, Yayli, et Yesiltas 2007) au point d'être considéré comme une niche particulièrement rentable (Prager 1999).

Selon Shaw et Coles (2004), une étude menée en 1999 auprès des personnes en situation de handicap indique que 75% des répondants considèrent les vacances comme quelque chose d'important dans la vie, et 66% de l'échantillon de l'enquête ont précisé avoir voyagé l'année précédente.

Selon Blin et Fredal (2007), les personnes en situation de handicap consommeraient les vacances et les activités de loisirs comme une personne valide. En Europe, on observe que la population touchée par un handicap souhaite partir en vacances. Ces personnes représentent donc un marché de 36 millions de personnes ayant la possibilité de voyager, dont 5 millions voyagent déjà. Concernant les personnes en situation de handicap en France, 90% d'entre elles précisent qu'elles partent une fois par an à plus de quatre-vingts kilomètres de leur domicile. Un rapport portant sur le tourisme et Handicap en France souligne « *qu'il s'agit en tout état de cause d'un marché potentiel largement inexploité, qui, au-delà même de toute considération sociale et morale, mériterait tant du point de vue stratégique que du point de vue commercial, d'être sérieusement abordé* ».

2. Une clientèle au besoin particulière

2.1. Leur profil

Comme pour toute personne, celles en situation de handicap désirent voyager, mais elles font face à de nombreux obstacles qui les empêchent de profiter pleinement des infrastructures touristiques. Ils rencontrent des difficultés lors de la réservation de chambres ou de vols, mais aussi lors de la participation à des activités touristiques. Mais cela n'empêche pas leur envie de voyager dans les mêmes conditions que les personnes valides, mais avec des prestations adaptées.

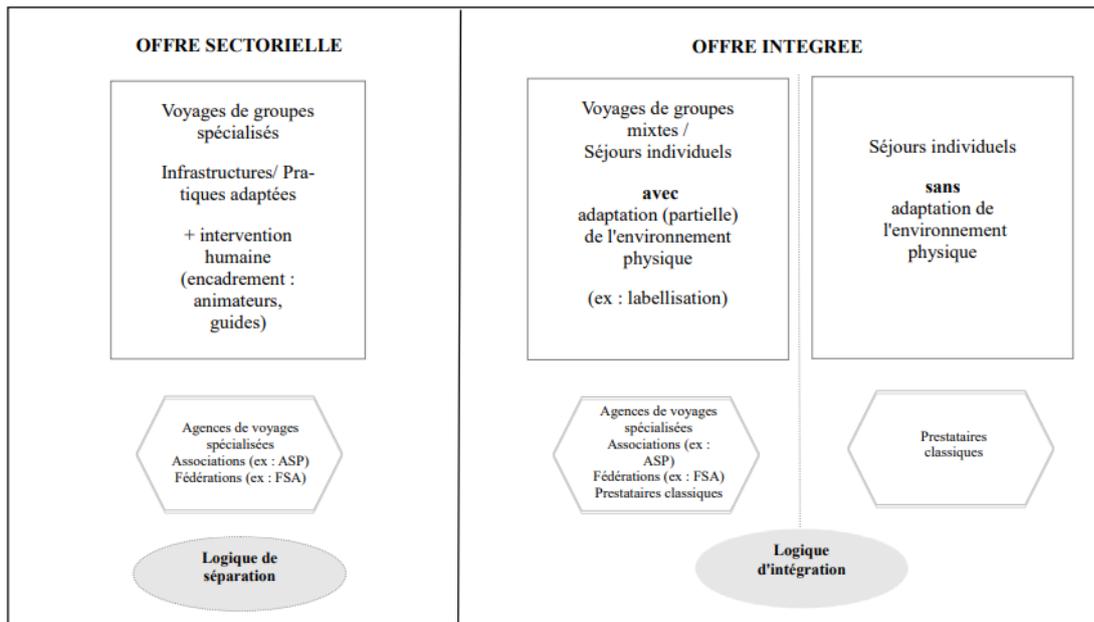
Les critères de choix de cette clientèle particulière sont principalement accés sur l'accessibilité des destinations, où l'on peut aussi trouver du personnel formé pouvant répondre à leur attente. En matière d'hébergement, ils peuvent se tourner vers des hôtels ou des gîtes, mais vont principalement choisir un hébergement non marchand.

Une étude réalisée auprès de touristes en situation de handicap par Ray et Ryder en 2003 fait ressortir que durant leur choix de destination, ces voyageurs donnaient une importance toute particulière au bouche-à-oreille, aux informations en ligne et, pour finir, aux guides de voyage. L'étape de préparation du séjour est donc beaucoup plus importante pour une personne en situation de handicap que pour une personne qui ne l'est pas. La recherche d'informations fiables les oriente donc vers des spécialistes ou des personnes de leur entourage avec suffisamment d'expérience.

2.2. Choix du type d'offre

Nous avons tout d'abord le choix de passer par des séjours proposés par des professionnels du tourisme. Ce marché est appelé "tourisme intégré", et correspond à l'offre inscrite dans le marché général, où les personnes en situation de handicap sont mélangées avec les vacanciers intègres. L'autre offre, intitulée « tourisme sectoriel » désigne les séjours organisés pour les personnes en situation de handicap. Dans ces séjours, on retrouve donc les infrastructures touristiques adaptées, ainsi que l'environnement physique des destinations et l'accessibilité des activités.

Figure 4: Tourisme et Handicap : types d'offre



Source : adapté de Reichhart (2011)

On peut donc dire que les personnes en situation de handicap, passent par des agences spéciales. Le travail de ces dernières peut-être encore amélioré par l'utilisation des nouvelles technologies qui pourront, par exemple, compenser un handicap, et donc faire en sorte que cette clientèle puisse profiter entièrement de leur séjour et de la destination choisie.



Le secteur touristique pour les personnes en situation de handicap possède du potentiel, mais les infrastructures touristiques ont du mal à répondre aux besoins particuliers, dus aux multiples règles à respecter. Les nouvelles technologies sont une innovation permettant aux personnes en situation de handicap de pouvoir voyager avec des offres dans le tourisme sectoriel et d'en profiter pleinement. Aujourd'hui, tout se déroule sur Internet, ce qui facilite l'accumulation d'informations, comme par l'intermédiaire d'applications mobiles innovantes permettant de découvrir une destination beaucoup plus facilement, et ceci pour un bon nombre de personnes.

Conclusion de la Partie 1

De nos jours, il y a une forte volonté de la part des personnes en situation de handicap de pouvoir voyager comme tout le monde. Grâce à des lois, des normes mais aussi des labels, un premier mouvement pour rendre les vacances et les structures touristiques accessibles pour tous voient le jour. Toutefois, cela reste insuffisant, du fait que tous les professionnels du tourisme ne voient pas les avantages que peuvent représenter la clientèle en situation de handicap. De plus les lois sont différentes selon les pays, ce qui restreint leur accessibilité.

Cependant on voit que les nouvelles technologies dans le tourisme prennent de plus en plus de place et d'importance. Répondant aux nouvelles attentes des consommateurs, les professionnels du tourisme s'impliquent donc plus dans le E-Tourisme ou M-tourisme. On peut donc se poser la question suivante : ***En quoi et comment les nouvelles technologies peuvent-elles contribuer à rendre le tourisme accessible pour les personnes en situation de handicap ?***

Partie 2 : Une meilleure accessibilité au tourisme grâce aux outils numériques

Introduction Partie 2

Nous avons bien observé que les personnes en situation de handicap n'ont pas encore totalement accès au secteur du tourisme dans sa totalité. De plus, le 28 mai 2019, durant le salon Handicap, la question du handicap a été abordé notamment en lien avec les nouvelles technologies. Il est donc question de savoir ***en quoi et comment les nouvelles technologies peuvent-elles contribuer à rendre le tourisme accessible pour les personnes en situation de handicap ?***

Pour répondre à cette question, nous pouvons proposer deux hypothèses qui pourraient rendre le tourisme accessible pour toutes les personnes en situation de handicap possible, et cela, grâce aux nouvelles technologies. Pour la première hypothèse (détaillée dans le chapitre 1), il sera question de savoir comment et quel outil numérique pourrait rendre une meilleure accessibilité d'information pour les personnes en situation de handicap qui, avant de partir en voyage, vont se renseigner sur leur destination. Ensuite, pour la deuxième hypothèse (détaillée dans le chapitre 2) nous allons voir si les outils numériques peuvent permettre une meilleure compensation du handicap, et donc de permettre un meilleur accès aux activités touristique.

Chapitre 1 : Les outils numériques peuvent être un vecteur d'accès aux informations touristiques pour les personnes en situation de handicap

Quand on cherche à organiser un voyage ou la découverte d'une destination touristique, c'est un processus d'organisation qui se met en place pour avant, mais également durant le séjour, notamment pour la recherche d'information, étape plus importante pour les personnes en situation de handicap, car leur permettant d'assurer l'accessibilité de leur voyage. Cette recherche d'information peut être réalisée grâce à des outils numériques qui pourront transmettre les informations touristiques nécessaires directement aux personnes en situation de handicap.

1. L'accessibilité numérique

Depuis la loi Handicap de 2005 il est obligatoire de créer un site internet accessible pour les personnes en situation de handicap. On peut voir, dans l'article 47, qu'il est dit que « *les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées* ». Il est donc bien question d'une accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap.

On peut définir cette notion par le fait de mettre à disposition des ressources numériques à toute personne confondue, quel que soit son support d'utilisation, sa langue, sa culture, sa localisation ou encore son aptitude mentale ou physique. Ici, on met plus l'accent sur la forme que sur le contenu numérique consulté par les personnes en situation de handicap pour avoir accès à toutes les informations disponibles concernant les destinations qu'ils souhaiteraient découvrir.

L'accessibilité numérique regroupe donc le site web, mais aussi les autres canaux numériques de diffusion de l'information. Il faut aussi savoir que l'accessibilité du web est une composante très importante de l'accessibilité numérique, car elle met à disposition des moyens qui permettent aux personnes en situation de handicap de mieux comprendre, percevoir, naviguer et interagir sur le web. Ceci est donc un détail qui a toute son importance car, sachant que la clientèle en situation de handicap a besoin

d'être rassurée, cela peut clairement se faire grâce à l'accès fiable et facile des informations données par les prestataires touristiques pouvant les accueillir.

1.1. L'accessibilité des sites internet

Dans le terme d'accessibilité numérique, on évoque en premier lieu la prise en compte de l'accessibilité des sites internet et intranets. Le touriste en situation de handicap possède un besoin de sécurisation. Cela veut dire qu'il a besoin d'être certain que les équipements proposés par une structure touristique sont conformes à leurs besoins. Ces informations peuvent donc être présentes sur la page internet des prestataires du tourisme, et elles sont différentes selon les professionnels du tourisme. Sur le site internet des prestataires d'hébergement, il est essentiel que l'on retrouve les informations sur l'accessibilité du site et des équipements, mais aussi s'il possède un label comme le "Tourisme & Handicap", élément à mettre en valeur. Pour les prestataires d'offre culturelle, les renseignements que l'on devrait trouver sur leur site internet sont, quant à eux, plus pratiques car permettant de préparer une visite en ayant accès aux contenus culturels et documentaires de la structure.

En plus de pouvoir permettre de donner toutes les informations nécessaires pour le touriste en situation de handicap, il est aussi nécessaire de rendre ces outils numériques plus accessibles, manipulables et lisibles pour toute personne en situation de handicap. Cela relève donc d'une bonne pratique, réalisée en amont de la conception d'un site internet, ainsi qu'un maintien de la démarche de qualité à plus long terme¹⁴.

1.1.1. Langue

Dans le secteur du tourisme, la possibilité de traduire les informations touristiques en plusieurs langues est un élément important. Cela permet un accès à l'information par un grand nombre de personnes, qu'elles soient valides comme en situation de handicap. Pour le moment, ce sont surtout les musées qui disposent d'une traduction en langue des signes française pour les personnes sourdes et cela même sur leur site web. Or,

¹⁴ Commission m-tourisme. Groupe de travail TIC Handicap et Tourisme. *Livre blanc « TIC, Handicap et Tourisme »* 2014 [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/yvv9du7> (Consulté le 08-03-2021)

n'existant aucune langue des signes universelle, il est tout de suite plus compliqué de communiquer avec toutes les personnes en situation de handicap auditif du monde entier. Ceci est un exemple qui montre que, pour réaliser une démarche d'accessibilité de l'information touristique, les professionnels du tourisme doivent connaître les différents types de handicap pour dépasser les fausses croyances et ainsi mieux les aider, en prenant en compte par exemple que 60% à 80%¹⁵ des personnes sourdes sont illettrées, donc incapables de comprendre des indications à l'écrit.

1.1.2. Outils et Moyen

En plus de l'aspect linguistique, il existe plusieurs outils et moyens pour permettre de rendre un site accessible à tout personne en situation de handicap. Pour chaque handicap, et tout particulièrement pour les handicaps visuels, il est plutôt conseillé d'opter pour une ergonomie simplifiée avec, par exemple, une barre de navigation. Les gros caractères sont nécessaires, et il faut effectuer un travail important sur la lecture par la synthèse vocale. Pour les personnes ayant un handicap auditif, il vaudrait mieux opter pour des vidéos en LFS (langue des signe françaises) et ajouter plus des images, car le LSF a un vocabulaire assez limité. Ensuite, pour les personnes en ayant un handicap mental, il faudrait faire le choix d'intégrer des vidéos simples et ludiques, mais aussi des pictogrammes et des jeux pour mieux véhiculer les informations voulues. En ce qui concerne les personnes en situation de handicap moteur, il est difficile de répondre à leur demande, car les difficultés de type moteur sont variées et l'accessibilité des sites internet passe tout d'abord par leur matériel qu'ils possèdent.

On peut donc dire que la simplicité d'un contenu est une règle primordiale : les professionnels du tourisme peuvent y parvenir par différents moyens pour rendre leur site web accessible tout en proposant des informations de qualité. Il y a donc d'autre outils qui peuvent rendre l'information accessible :

- des vidéos en langue des signes.
- une audiodescription, c'est-à-dire, un sous-titrage adapté aux déficients visuels (non-voyants et malvoyants), qui consiste à ajouter sur la bande son d'une

¹⁵ Commission m-tourisme. Groupe de travail TIC Handicap et Tourisme. *Livre blanc « TIC, Handicap et Tourisme »* 2014 [En ligne]. Disponible dur <https://tinyurl.com/yvv9du7> (Consulté le 08-03-2021)

production audiovisuelle des commentaires vocaux qui en décrivent les éléments visuels (action, décors), afin de rendre accessible l'information visuelle aux personnes concernées.

- des pictogrammes, ou représentations graphiques schématiques d'un dessin figuratif stylisé ayant fonction de signe.
- un outil permettant de zoomer le texte affiché et de différencier les couleurs. Cela pourrait améliorer la lecture des informations des malvoyants.

Tous ces petits aspects ou moyens pourraient donc permettre de rendre les informations touristiques plus accessibles pour les personnes en situation de handicap. Cela permettrait de les rendre plus autonomes dans la recherche d'information, et donc de pouvoir prévoir de séjourner dans un lieu répondant à tous leurs critères.

En plus de ces outils, il est aussi possible de trouver des normes qui ont été établies.

1.1.3. Les normes de l'accessibilité numérique

Il existe donc plusieurs possibilités pour rendre un site internet accessible à toutes les personnes en situation de handicap. On peut tout d'abord parler du WAI¹⁶ (Web accessibility initiative), qui est un groupe de travail international qui s'est penché et continue de travailler sur la construction et l'évolution d'un référentiel utilisable pour rendre un site internet 100 % accessible à tous les types de handicap. En mai 1999, est donc sorti le WCAG (Web content accessibility guidelines) 1.0, un référentiel définissant 92 règles qui sont nécessaires pour rendre un site internet accessible par l'ensemble des personnes en situation de handicap. Il y a même un label international qui a été défini, et qui permet d'indiquer à l'internaute concerné le niveau d'accessibilité de la page web. Ce référentiel a donc été complété en décembre 2008 par le WCAG 2.0. et reste encore en cours d'évolution. On peut donc retrouver les précautions à prendre suivantes :

- *“ Bonne construction des objets dans la page HTML (boîte d'édition et de liste, différents types de boutons, graphique, image, photo) afin que ces objets soient identifiés et utilisables à travers l'aide technique ;*

¹⁶ Philippe Balin et Cédric Gossart. *Open Edition Journals*. L'accessibilité des TIC par les personnes handicapées : état des lieux du contexte actuel. 2015.[En ligne] disponible sur <https://tinyurl.com/26u44a9t> (Consulté le 08-03-2021)

- *Bien nommer un lien de manière pertinente et non ambiguë, pour que l'internaute handicapé sache bien à quoi ce lien correspond ;*
- *Utilisation de titres, sous-titres dans la page avec prise en compte du niveau pour faciliter la lecture et la compréhension du contenu ;*
- *Bonne identification des sections et des paragraphes de texte afin de pouvoir circuler plus rapidement dans la consultation de la page ;*
- *Indication de la langue utilisée dans la page et changement de langue ponctuel quand apparaissent des mots à prononcer en langues étrangères pour que la synthèse vocale correspondante puisse être activée automatiquement ;*
- *Les tableaux doivent être formatés afin de pouvoir les comprendre et circuler facilement de cellule en cellule ;*
- *Les images doivent être correctement titrées et intégrer un texte de remplacement, dont l'onglet est visible par un clic droit sur l'image ;*
- *Mise en place de vidéos accessibles (sous-titrage textuel ou en langue des signes, audio description synchronisée avec les images)".*

On peut voir que ces précautions sont vraiment mises en point pour faciliter l'utilisation d'un site internet, mais aussi afin d'utiliser des supports auditifs et visuels qui pourront améliorer la prise d'information ou de compréhension pour les personnes en situation de handicap. Ce label étant purement déclaratif, il n'est donc pas appliqué par tous les professionnels du tourisme.

En plus des outils qui permettent une meilleure accessibilité des sites internet, des structures touristiques et des normes facilitant la visibilité, la compréhension et l'interaction sociale, on peut aussi trouver des sites spécialisés dans le voyage pour les personnes en situation de handicap.

1.2. Site web spécialisé et Blogueur/Influenceur

Sur le web, on peut trouver une communauté très forte et unie de personnes en situation de handicap très forte. Grâce à des plateformes numériques spécialisées ou bien encore via des blogs, ces personnes partagent leur expérience et donnent leur avis sur, par exemple, les lieux qu'ils ont visités.

On peut trouver des sites comme Handiplanet qui permet aux personnes en situation de handicap rejoignant la communauté d'échanger des bons plans en termes

de voyage à l'échelle mondiale. Ce site prône l'idée d'un gain de temps sur la recherche de lieux accessibles pour telle ou telle forme de handicap. La fiabilité des informations, ainsi que la solidarité dans le partage entre internautes permettent des échanges riches et efficaces. Handiplanet est donc un exemple de site qui pourrait répondre à la demande d'informations précises et fiables sur une destination qu'attend un touriste en situation de handicap.

Dans le même thème, il est aussi possible de trouver des blogueurs en situation de handicap qui partagent leurs expériences de voyage à travers leur blog mais aussi via les réseaux sociaux, véritable plateforme d'échange d'information. Les témoignages de ces influenceurs sont d'autant plus crédibles qu'il y a une tendance à faire confiance aux informations données par une personne qui a vécu elle-même un séjour. On retrouve donc de plus en plus de blogueurs qui partagent leur histoire comme le font, par exemple, Handilol, deux frères lyonnais dont l'un est atteint d'une maladie neuromusculaire. Ils ont ensemble créé un guide en ligne où ils donnent leur avis et astuces sur les destinations qu'ils ont visitées. Ils précisent souvent qu'ils donnent toutes les informations nécessaires pour mieux organiser un séjour et pour permettre de se rendre d'un point à un autre sans rencontrer d'obstacles. En plus de partager ces informations sur le site web, ils réalisent des vidéos YouTube dans lesquelles ils retracent leurs voyages et montrent en temps réel les difficultés comme les surprises qu'ils rencontrent.

C'est donc une nouvelle pratique de transmission d'informations qui augmente de plus en plus grâce à toutes les plateformes de réseaux sociaux, mais aussi grâce à la volonté des structures touristiques sollicitant blogueurs et influenceurs à séjourner chez eux afin d'en faire la promotion. Les personnes en situation peuvent donc se fier à plusieurs avis pour réaliser leurs choix, donnant donc plus de crédits à ce mode de transmission d'informations. De plus, cela est de plus en plus simplifié par l'accès à l'information rendu rapide par l'utilisation du smartphone, objet tout le temps utilisé par tout le monde, et ceci en toutes circonstances.

2. L'accessibilité des téléphones mobiles et des applications

Il y a eu une période où les smartphones ont essentiellement reposé sur des systèmes d'exploitation rendant l'intégration de dispositifs pour les personnes en situation de

handicap difficile et coûteuse, comme la vocalisation de l'écran par exemple. Mais cela a changé au fur à mesure des innovations et les smartphones sont devenus de plus en plus accessibles pour les personnes en situation de handicap. Ils peuvent donc, en toutes circonstances, pouvoir utiliser un téléphone mobile pour avoir accès à des informations touristiques, mais aussi des aides durant leur séjour, et cela grâce à des applications dédiées à cela.

On trouve donc de nombreuses applications qui sont là pour aider le quotidien des personnes en situation de handicap, et certaines sont dédiées au voyage. Nous avons tout d'abord l'application Stretco, une application qui, grâce à la géolocalisation, joue le rôle d'un GPS piéton et fournit un itinéraire adapté aux mobilités. Cette application est enrichie par les internautes, qui signalent en temps réel les obstacles et les lieux accessibles. Une autre application, appelée Stationaute, permet de connaître les aires de services et de repos qui correspondent aux attentes des personnes, et possède une fonctionnalité dédiée à la mobilité réduite. Jaccede est, quant à elle, une application qui prend la forme d'un guide collaboratif, quand le site web L'Internaute détaille le niveau d'accessibilité des sites publics et, grâce à la géolocalisation, les personnes en situation de handicap peuvent accéder aux informations sur les sites autour d'eux qui ont été commentés. L'application I Wheel Share est un peu différente car il s'agit plus d'un robot Messenger que d'une application : grâce aux informations données par l'utilisateur et son handicap, ainsi que sa géolocalisation, Wilson le majordome numérique, fournit des informations sur les lieux les plus adaptés à différents types de handicap. Pour finir, l'application Lpliz est dédiée aux handicaps dits invisibles, et met en relation des personnes fragiles avec des « aidant », qui en cas de besoin, sont les premiers qui viennent en aide aux seconds, quand ces derniers ont besoin d'aide et envoient leur géolocalisation.

Nous pouvons donc ici voir qu'il existe des applications qui peuvent aider une personne en situation de handicap à voyager, voire même envisager d'être autonome. Cela peut ainsi leur procurer un sentiment de confiance et de sécurité, surtout si les applications répondent bien à leur besoin, et ceci en fonction de leur handicap.

Quand on parle d'accessibilité numérique, on voit qu'il existe de nombreuses possibilités destinées à faciliter le voyage des personnes en situation de handicap, mais la question est de savoir si elles sont bien adaptées à tout le monde.

3. Les freins de l'accessibilité numérique

On a pu voir que l'accessibilité numérique pouvait aider les personnes en situation de handicap dans leur recherche d'information sur les structures touristiques, mais aussi durant leur séjour. Néanmoins, il existe des limites à tout cela.

3.1. Des freins tenaces

De nombreuses idées reçues sur les personnes en situation de handicap créent encore des barrières quant à la mise en accessibilité des contenus des sites web et des smartphones. Ces idées reçues sont les suivantes :

- Le contenu des sites conformes aux standards d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap leur serait 100% accessible. Or, ce n'est pas toujours le cas
- Un site ainsi accessible à tous serait forcément sobre et triste. Cette crainte est présente chez 13% des hôteliers alors qu'elle n'est pas fondée. Il est en effet possible de créer un site de ce genre avec une esthétique agréable.
- Seules les personnes en situation de handicap tireraient bénéfice de l'accessibilité numérique, alors qu'elle est en réalité bénéfique à tout le monde.
- Les personnes en situation de handicap utiliseraient moins Internet que les personnes valides, et ceci en raison de leur handicap.

Il existe encore d'autres freins quant à la mise en accessibilité par les professionnels du tourisme de leur site Internet. S'ajoute à cela une méconnaissance du concept de l'accessibilité numérique. Cette dernière vient en premier lieu avec la question de la labellisation des sites web : en effet, il existerait un manque de transmission d'information concernant les démarches d'aménagement numérique. Quant aux autres freins à l'accessibilité numérique, ils concernent, par exemple, le manque de budget des offices de tourisme et des musées, ou encore l'absence de demande de mise en accessibilité pour les hébergeurs. Toutes ces raisons financières existent, alors qu'une étude dans la Drôme a montré que 66% des sites web étant passés par un processus de mise en

accessibilité leur a coûté moins de 3000 €, ce qui est une somme bien loin des énormes chiffres auxquels pensent la plupart des personnes.

Il ne faut pas oublier que la population des personnes en situation de handicap reste encore un marché difficile à appréhender pour les professionnels du tourisme, car elle représente moins de 5% de leur clientèle, chiffre expliqué par le manque d'aménagements en termes d'accessibilité des structures. Pour finir, les hébergeurs ne voient pas l'intérêt de rendre leur site internet accessible aux personnes en situation de handicap, compte tenu du fait que leur établissement n'est leur n'est tout simplement pas accessible. Ce schéma de pensée peut être contredit, car une personne malvoyante peut apprécier d'avoir la possibilité virtuelle de zoomer sur les zones de texte, alors qu'elle n'a, à priori, pas réellement besoin d'un aménagement précis sur le lieu-dit.

La question ne se pose pas pour les musées et les offices de tourisme, qui ont comme but premier de diffuser des informations au plus grand nombre de touristes en situation de handicap.

3.2. Une accessibilité différente pour chaque handicap

Une des grandes limites de l'accessibilité numérique est la possibilité de s'adapter à tous les handicaps, qu'ils soient moteurs, visuels, auditifs et mentaux, ce qui peut s'avérer être complexe. Ainsi, comment répondre aux attentes d'une personne en situation de handicap moteur en matière de site web, si elle ne possède pas, chez elle, d'un matériel adapté ?

De plus, concernant les informations données par les bloggeurs et influenceurs en situation de handicap, la plupart d'entre eux s'avère être des personnes avec un handicap moteur. De ce fait, comme les autres formes de handicap ne sont pas représentées, bon nombre de personnes concernées ne peuvent ainsi pas trouver d'individus à qui s'identifier, rendant leur recherche d'information encore plus complexe.

Les limites que l'on peut rencontrer quant à l'utilisation d'applications résident dans la fiabilité des renseignements qui s'y trouvent. En effet, ce ne sont pas des professionnelles, mais des personnes normales, qui commentent et jugent les lieux sur leur accessibilité. On peut donc questionner la justesse des informations données, ainsi

que sur leur mise à jour. Parallèlement, on ne trouve pas systématiquement d'applications répondant à toutes les typologies de handicap.



L'accessibilité numérique peut donc être un vecteur d'information touristique pour les personnes en situations de handicap, notamment via la mise en ligne d'un contenu, sous la forme de sites internet ou d'applications. Néanmoins, il reste encore énormément de travail concernant les préjugés des professionnelles, ce qui freine la possibilité de rendre tous les sites accessibles. Pouvoir répondre aux attentes de toutes les formes de handicap reste donc une tâche encore très complexe.

En plus de l'accessibilité numérique, il existe aussi d'autres solutions technologiques innovantes pouvant également compenser les difficultés engendrées par les handicaps.

Chapitre 2 : Les outils numériques permettent une meilleure compensation du handicap dans l'accès aux activités touristiques

Aujourd'hui, sans nous-même nous en rendre compte, nous sollicitons des aides technologiques, et ceci quotidiennement. De nombreuses inventions, comme la télécommande, la vocalisation dans les rames de métro ou bien encore le signal sonore et visuel des passages piéton, sont des exemples parmi tant d'autres en matière d'aide technologique. Le secteur du tourisme n'échappe pas à la règle, et l'évolution des outils numériques qu'on y trouve peut, peut-être, permettre de compenser le handicap de manière importante concernant l'accès aux activités touristiques. En plus des applications mobiles, qui peuvent donner un nouveau point de vue sur l'accès aux activités touristiques, il existe encore bien d'autres outils pouvant aider les personnes en situation de handicap.

1. La 3D, une solution pour stimuler les sens

Tout d'abord, nous pouvons évoquer l'utilisation de la 3D¹⁷. Les musées sont la structure touristique qui utilise le plus cette technologie, ce qui pourrait rendre accessible les œuvres visuelles qu'on y trouve, comme une sculpture ou bien un tableau. Nous avons par exemple le cas du musée quai Branly, qui dispose d'une maquette tactile et sonore en trois dimensions. Composée de trois parties distinctes, le toucher des différents éléments qui y sont mis en valeur, mais aussi la disposition de l'éclairage et l'émission de signaux sonores, permettent à ceux dont le sens de la vue est limité, de se rendre compte de l'architecture du bâtiment.

D'autres projets de même nature voient aussi le jour, comme la possibilité de réaliser un réflecteur holographique en 3D, qui permettrait de découvrir un élément par le visuel et le toucher. On peut donc visualiser en 3D des dessins, des maquettes ou des films, tout cela avec son smartphone. En plus de ces représentations en 3D, l'utilisation de gants sensitifs, pouvant accompagner cette technologie, pourrait permettre aux

¹⁷ Commission m-tourisme. Groupe de travail TIC Handicap et Tourisme. *Livre blanc « TIC, Handicap et Tourisme »* 2014 [En ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/yvv9du7> (Consulté le 08-03-2021)

personnes non-voyante ou malvoyante de “sentir” les hologrammes sous leurs doigts, ce qui rendrait les œuvres d’un musée perceptibles par tous.

2. La robotique, une aide pour les personnes en situation de handicap

Aujourd’hui, la robotique devient une tendance susceptible de beaucoup influencer le domaine du tourisme. Une étude prospective sur le développement industriel de la robotique personnelle et de service en France donne la définition du robot suivante : « dispositif mécanique permettant de réaliser des tâches en prenant des décisions de façon autonome, sur une partie ou la totalité des actions élémentaires composant ces tâches ». En analysant cette première définition, il est possible de deviner que l’enjeu de la robotique pour les personnes en situation de handicap réside dans l’assistance dans la réalisation de tâches leur étant impossible. On sait aussi que la robotique va sûrement entraîner deux grands mouvements dans le tourisme : un concernant l’automatisation de certains services, l’autre, la création de nouveaux services. C’est justement ce dernier aspect qui nous intéresse.

Parmi les robots qui ont déjà commencé à faire leur place dans le domaine du tourisme, comme le robot A.L.O The Bolt qui livre des commandes en chambre, certains pourraient être d’une grande aide pour les personnes en situation de handicap, car pouvant compenser certains handicaps, et ainsi permettre une meilleure expérience dans les activités touristique.

On voit que, malgré les obligations légales de mise en accessibilité, il existe encore des lieux historiques qui ne peuvent pas réaliser des travaux, comme l’installation d’un ascenseur, pour rendre leur site accessible à tous. Dans ce cas-là, l’individu en situation de handicap, et surtout pour ceux dotés d’un handicap moteur, n’a guère le choix que de ne pas visiter certains sites. C’est justement face à cette problématique que le château D’Oiron propose, aux visiteurs qui en ont besoin, la possibilité de visiter les étages du château à l’aide du robot Norio, robot fabriqué par la Droïds Company. Depuis un poste de pilotage, le visiteur guide le robot dans les allées du château, et peut également

communiquer avec les accompagnateurs grâce à un équipement audio et vidéo intégré à Norio¹⁸.

Figure 5: Robot Norio



Sources : <https://www.comptoirdessolutions.org/innovation/robot-norio/>

Il existe encore bien d'autres robots pouvant aider les personnes en situation de handicap pour découvrir un lieu qui ne leur était pas accessible, et cela surtout pour ceux en situation de handicap moteur. C'est une technologie qui continue à se développer et il est déjà prévu de fabriquer un robot qui pourra, lui, circuler dans les villes et permettre aux touristes en situation de handicap de découvrir une destination tout en restant chez eux.

En plus de ces robots guide, il y a aussi des robots humanoïdes, spécialistes par exemple en langue des signes, qui pourraient leur venir en aide durant leur séjour. En effet, l'un des problèmes que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap est le manque de personnel, dans les structures touristiques, formé pour les aider.

Comme exemple de robots de ce type, Engineered Arts¹⁹ a construit un robot pouvant prendre l'apparence d'un visage humain et doté de la reconnaissance et la synthèse vocale dans plus de 20 langues différentes. Ce robot peut également lire les mails et autres messages avec le visage sélectionné par son propriétaire. Parallèlement, il est possible d'intégrer un paramètre de communication en LGF ou bien un dispositif

¹⁸ TourMag. *Le tourisme à l'ère de la robotique*. [En ligne] disponible sur <https://tinyurl.com/fb77fpvc> (Consulté le 08-03-2021)

¹⁹ Profession Voyage. *Des Robots utiles au secteur du tourisme*. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/c3htc983> (Consulté le 08-03-2021)

sonore pour mieux communiquer avec une personne malentendante par exemple. La robotique peut donc devenir un outil utile pour le secteur touristique et pour l'accessibilité des individus en situation de handicap.

Il est donc déjà possible, pour certains robots, de permettre à une personne en situation de handicap d'accéder à une structure touristique ne leur étant pas théoriquement accessible. Cet aspect du secteur continue encore d'évoluer, ce qui pourrait, à l'avenir, faciliter les expériences touristiques des individus en situation de handicap.

3. La réalité virtuelle une nouvelle manière d'expérimenter les activités touristiques

Aujourd'hui, il n'est pas obligatoire de se déplacer pour visiter un musée ou découvrir les richesses naturelles d'un lieu. En effet, on doit cela à la digitalisation, mais surtout, à la réalité virtuelle. C'est une tendance qui connaît un développement important dans le secteur du tourisme. On a pu observer que, depuis le confinement, de nombreux lieux touristiques avaient mis en place un système de visite virtuelle pour permettre à toute personne de visiter musées, expositions ou encore sites naturels, et cela depuis chez soi. Cela a permis aux structures touristiques de garder un lien avec son public²⁰.

En 2011, Google avait déjà lancé le service Google Art & Culture, qui est une plateforme proposant des visites virtuelles d'un musée grâce à la même technologie que Street View. Elle permet aussi de pouvoir admirer de plus près les œuvres exposées. En plus de proposer une découverte culturelle pour tous, la réalité virtuelle a également du succès dans le tourisme orienté "nature". De nombreux parcs nationaux ont également mis en ligne des images en direct, ce qui constitue une nouvelle façon de les découvrir.

Il est important de souligner que le tourisme virtuel répond à une demande de la part du grand public, comme du public en situation de handicap. L'apparition de ces visites virtuelles s'explique également par la volonté de rendre une visite interactive, car le visiteur s'attend à vivre une expérience à part entière.

²⁰ TV5Monde. *Le tourisme virtuel : une nouvelle expérience de voyage*. 11-11-2020 [en ligne] disponible dur <https://tinyurl.com/3aamu677> (Consulté le 10-03-2021)

Que ce soit en amont du voyage, dans les transports ou sur places, lorsqu'on s'intéresse aux touristes en situation de handicap, leur expérience touristique n'est pas toujours facile et fluide. Cela peut donc leur poser un problème, du fait du manque d'accessibilité, alors que, comme tout le monde, les personnes en situation de handicap veulent découvrir de nouvelles destinations, ressentir des émotions fortes et rencontrer de nouvelles personnes. En somme, les expériences en réalité virtuelle ont, comme objectif, de donner envie de visiter un lieu lorsqu'on n'est pas sur place, et de répondre donc à certains enjeux d'accessibilité. Les attentes pour les personnes en situation de handicap sont nombreuses, comme :

- Générer des émotions et donner envie de partir,
- Permettre des rencontres,
- Rendre ludique ce genre d'expériences.

Oseos est une organisation qui, pour répondre à ses attentes, propose une offre comportant un casque de réalité virtuelle et du contenu VR, à des centres dédiés à l'accueil de personne en situation de handicap²¹. Le principe est de proposer des animations de groupe comprenant une dizaine de personnes qui auront accès, en même temps, à des contenus d'activités, n'étant pas ordinaires ou usuelles, comme par exemple, un saut en parachute, une découverte d'éléphants, ou encore une plongée avec des dauphins. C'est donc une façon de créer des connexions à travers une expérience unique.

Figure 6 : Personne participant à l'animation découverte organisé par Oseos



²¹ Rémi BAIN-THOUVEREZ. *Le Quotidien du tourisme*. La réalité virtuelle en rivale du voyage physique. 28-11-2019. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/w9bn4cjb>. (Consulté le 10-03-2021)

Nous avons aussi l'exemple de l'application E-John's²², qui permet à des individus en situation de handicap de visiter des grottes, des musées, et des parcs qui ne leur sont pas accessibles, tout cela grâce à un système s'appuyant sur la réalité virtuelle enrichie par des images filmées grâce à une caméra 360°.

On peut donc en déduire que la réalité virtuelle est une nouvelle façon de voyager ou bien de visiter un lieu culturel ou un espace naturel. Comme c'est une innovation qui répond à une attente globale, et qu'elle continue à se développer, elle pourra sûrement rendre beaucoup plus accessible certaines activités touristiques pour les personnes en situation de handicap, et surtout pour ceux qui sont moteurs.

4. Intelligence artificielle et autres technologies

4.1. La multifonction de l'intelligence artificielle.

On sait que de nombreuses applications dans le tourisme exploite l'intelligence artificielle comme outils de communication d'information, mais aussi comme assistants personnels, apportant une aide importante pour les touristes en situation de handicap. Elle peut aussi jouer un rôle considérable dans le tourisme, en rendant l'expérience touristique accessible aux individus en situation de handicap.

Lors d'un déplacement, la personne en situation de handicap peut avoir besoin de renseignement ou d'aide, pour modifier une étape de leur séjour par exemple. L'application "I Wheel Share" a déjà créé le premier chatbot destiné à cet effet. Ce dernier peut être contacté par la personne en situation de handicap en quête d'information à propos des structures qui lui sont accessibles.

L'intelligence artificielle n'est donc pas juste une technologie qui peut permettre d'avoir une accessibilité d'information en amont des séjours, mais aussi durant le séjour.

²² APF France Handicap. *Tourisme : la réalité virtuelle, une solution pour le public handicapé*. 26-08-2017.[En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/cjc92f7f> . (Consulté le 10-03-2021)

Cela peut améliorer l'expérience touristique des personnes en situation de handicap pendant leur voyage, en leur évitant les mauvaises surprises par exemple.

En plus de l'utilisation de l'intelligence artificielle pour la transmission d'information en ligne, il y a une émergence de l'utilisation de cette technologie pour les interactions en face à face avec le service à la clientèle. Cela permet de réduire les files d'attente au guichet d'information ou de réception, et d'améliorer l'efficacité globale. On peut prendre comme exemple l'utilisation de tablettes, de bornes interactives ou d'applications mobiles pour la découverte d'un site culturel ou autre. On parle ici d'un mélange entre intelligence artificielle (par la procuration d'information), et réalité virtuelle (qui illustre les éléments décrits).

4.2. Une chambre accessible et à plusieurs facettes

On voit donc bien qu'une technologie ne suffit pas pour rendre une activité touristique accessible. Ceci est clairement visible avec le concept de « Senses rooms »²³. On fait ici face à un concept qui concerne l'aménagement d'une chambre. Il est donc question d'accessibilité hôtelière.

“Senses Room” est un projet innovant développé par un spécialiste de l'hôtellerie de luxe, Francis Van de Walle, et le designer Pierre-Henri Bouchard. Ce modèle a été présenté lors du salon professionnel Equip'hotel. Cette chambre a pour but de décupler les cinq sens des occupants, ainsi que d'également proposer un environnement adapté aux personnes en situation de handicap comme pour une personne valide.

Pour ce projet, différentes technologies ont été utilisées, permettant donc d'améliorer le confort de vie pour les personnes en situation de handicap. Il y a, par exemple, un chemin en LED et une moquette 3D qui permet de faciliter l'accès à la salle de bain pour les personnes malvoyantes. Pour signaler une chute, le sol de la chambre et de la douche sont équipés d'un détecteur de masse. Ensuite, il y a des haut-parleurs intégrés à la tête de lit qui délivrent des vibrations qui sont, pour les personnes malentendantes, leur seule façon d'interpréter la musique. On peut aussi y trouver des

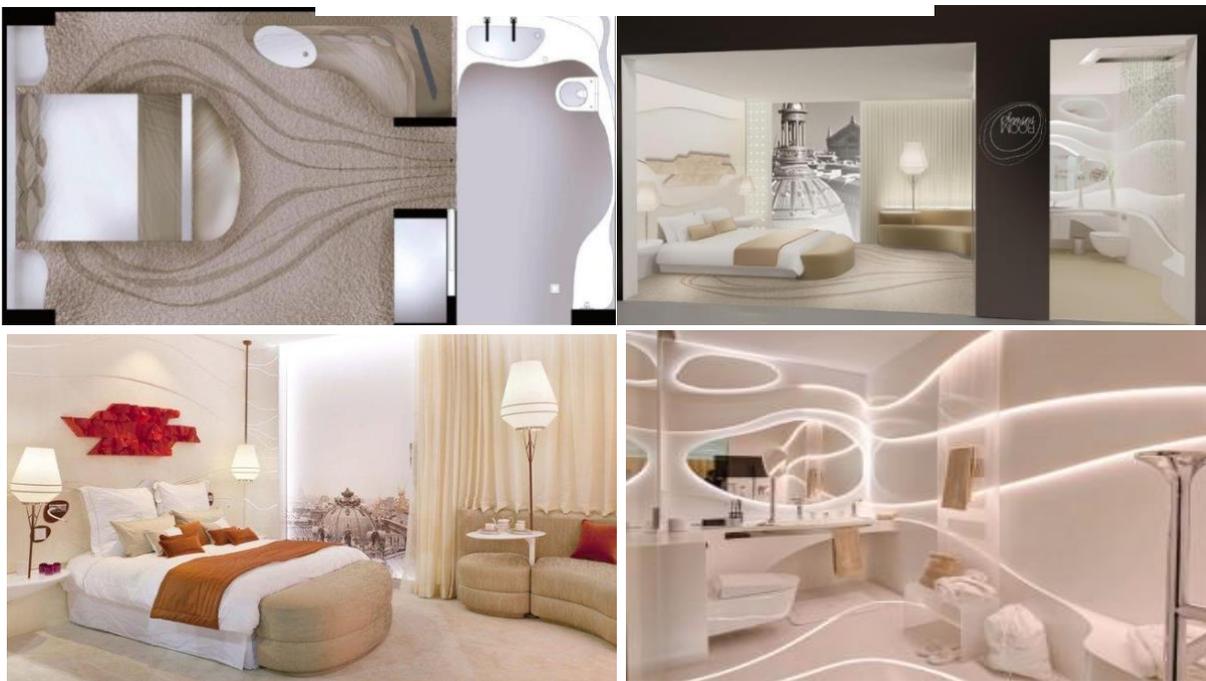
²³ Commission m-tourisme. Groupe de travail TIC Handicap et Tourisme. *Livre blanc « TIC, Handicap et Tourisme »* 2014 [En ligne]. Disponible dur <https://tinyurl.com/yvv9du7> (Consulté le 08-03-2021)

petits messages en braille tels que « Bonne nuit ou « La vie est belle », incrusté dans la tête de lit et sur les coussins.

On y trouve encore d'autres éléments technologiques, comme :

- Un couvre-lit ouatiné, à la pointe de la nouvelle technologie, envoyant une alerte en cas de malaises cardiaques.
- Des rails pour rideaux automatiques avec détecteurs de présence pour l'ouverture et la fermeture des rideaux.
- Des brumisateurs d'huile essentiels pour améliorer le bien-être intérieur.

Figure 7: Maquette de la Senses Room



L'objectif de cette chambre est de dédramatiser la chambre PMR, notamment grâce à son design, mais aussi d'éléments qu'on y trouve, comme la luminothérapie et les ondes sonores, ce qui l'éloigne de l'idée de chambre d'hôpital que beaucoup se font. Cette chambre permet également à un accompagnateur valide de partager cet espace avec une personne en situation de handicap.

Ici la technologie est utilisée pour stimuler les sens toujours fonctionnels pour compenser les handicaps. De nombreuses technologies comme les diffuseurs d'odeur

ou les enceintes connectées peuvent être des outils pour rendre une activité ou une structure touristique accessible.

5. Les outils numériques, quelques limites à dépasser

5.1. Les freins du côté des professionnels du tourisme

Malgré la possibilité de proposer une nouvelle expérience à travers les nouvelles technologies, les professionnelles se sont rendu compte qu'une grande partie de leurs clients préfère une expérience avec un contact plus humain que numérique. André Barbé, le directeur général de la Semitour, et exploitant différents sites de Lascaux, se dit : *"déçu par la promesse du numérique qui est intéressante et présente des avantages, mais qui n'est pas assez intuitive et ne fonctionne pas avec tout le monde"*.²⁴ Cela est dû au fait que ce qui rapporte le maximum de plus-values aux professionnels du tourisme, ce ne sont pas les outils numériques, mais la possibilité pour les touristes de venir sur place vivre une expérience touristique.

En plus de ces réticences, le coût du matériel numérique, comme les casques de réalité virtuelle par exemple, croît lorsqu'on cherche à proposer une qualité de l'image élevée. En plus des achats de matériel numérique, il faut ajouter à cela les frais d'entretien, pouvant ainsi être assez conséquents selon la structure touristique.

Ainsi, même si certains professionnels du tourisme sont attirés par l'innovation et s'y sont spécialisés, il existe encore d'autres structures qui ont encore du mal à s'y lancer, du fait des incertitudes qu'elles représentent, mais aussi de leur coût important.

5.2. Une aide numérique pas faite pour tout le monde.

On a déjà pu voir que derrière la question de l'accessibilité numérique se cache la question de l'accessibilité des outils numériques en eux-mêmes, et que la

²⁴ La Tribune. *Le tourisme est-il en plein creux technologique ?* 16-07-2019 [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/bam5katc> (Consulté le 11-03-2021)

surreprésentation du handicap moteur parmi les blogueurs et influenceurs engendre une difficulté d'identification chez ceux qui ne le sont pas.

À ce manque de possibilité de pouvoir s'identifier à quelqu'un, s'ajoute, presque paradoxalement, deux faits. Premièrement, il existe une grande abondance de normes visant à rendre tous les sites touristiques accessibles à ceux dont les sens visuels et auditifs sont touchés. Deuxièmement, malgré les efforts portés sur les sites internet, ce sont les personnes en situation de handicap moteurs qui rencontrent le plus de difficultés à utiliser les outils du numérique, comme les ordinateurs ou les téléphones portables.

Concernant les « machines » pouvant permettre une meilleure accessibilité des structures culturelles ou naturelles, elles sont souvent là pour aider les personnes en difficulté moteur, et non toutes les formes de handicap. On voit encore ici la limite d'une technologie qui ne peut pas répondre à toutes les personnes en situation de handicap. Pour finir malgré toutes ces innovations qui peuvent permettre une meilleure accessibilité aux activités touristiques en tout genre et aux informations, les personnes en situation de handicap auront toujours besoin d'une aide extérieure pour pouvoir en profiter au maximum. Leur envie de voyager seul est peut-être encore loin d'être assouvie, mais cela peut encore changer, car la technologie continue de se développer.



Il existe donc déjà des outils numériques qui peuvent rendre plusieurs activités touristiques accessibles aux personnes en situation de handicap. Ces technologies peuvent compenser les handicaps en déléguant certaines actions de la personne concernée à une entité tiers, mais aussi en stimulant leurs sens valides, pour pouvoir recréer une nouvelle expérience. Malgré l'évolution que connaissent les technologies, celles-ci restent coûteuses, ce qui freine l'utilisation que les professionnels peuvent en faire.

Conclusion de la partie 2

Les nouvelles technologies, en plus des droits de labellisation des sites touristiques, peuvent permettre une meilleure accessibilité du tourisme aux personnes en situation de handicap. En effet, grâce à leur présence dans le secteur du tourisme, certains de ces outils, lorsqu'ils sont adaptés, peuvent dans un premier lieu permettre une meilleure accessibilité des informations, mais aussi de compenser les handicaps et offrir une meilleure expérience touristique.

Les sites internet des infrastructures touristiques, et leur manière de transmettre les informations, apportent une grande aide aux individus en situation de handicap. Cela passe par les multiples façons de transmettre un message, que ce soit par vidéo, par interactions, par un visuel facilement lisible, mais encore par l'utilisation de logiciels. De plus, des labels existent pour permettre au lecteur en situation de handicap de savoir si le site leur est accessible. En plus des sites internet, des multiples applications et l'utilisation simplifiée d'un smartphone, la personne en situation de handicap peut s'informer directement sur l'accessibilité des sites à découvrir. Pour finir, les informations supplémentaires données par les nombreux blogs et réseaux sociaux d'influenceur en situation de handicap, permettent aux personnes en situation de handicap d'avoir des informations plus précises les concernant. Tout cela ne reste néanmoins pas le cas pour de nombreux sites touristiques, dû aux préjugés et freins que les professionnels du tourisme portent envers la clientèle en situation de handicap.

En ce qui concerne la possibilité de compenser le handicap par la technologie, il s'agit d'une bonne solution. La 3D, les effets sonores, les diffuseurs d'odeurs et l'utilisation de la réalité virtuelle peuvent stimuler les sens valide et ainsi compenser un handicap. Les individus en situation de handicap peuvent donc visiter un lieu qui ne leur est pas accessible, ou bien découvrir, d'une nouvelle manière, des sites culturels ou naturels. La robotique permet aussi de visiter diverses destinations qui ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap, mais aussi de renforcer les relations avec la clientèle au moyen de robots, pouvant communiquer avec le langage des signes par exemple. Malgré leur potentiel, ces innovations restent coûteuses et les professionnelles ne sont pas encore prêtes à investir. De plus, une technologie ne répond

pas à tous les types de handicap existants. Il faut réaliser une combinaison de plusieurs technologies pour qu'un lieu soit accessible, au maximum, à tout type de handicap.

Partie 3 : Terrain d'étude et méthodologie **probatoire**

Introduction de la Partie 3

Après avoir pu formuler, dans la première partie, la question de départ au moyen d'un travail d'exploration et des définitions des différentes notions, et après avoir pu, dans la deuxième partie, élaborer des hypothèses quant à l'aide potentielle que pourrait amener l'usage d'outils technologiques dans l'accessibilité du tourisme pour les personnes en situation de handicap, Nous voilà dans la troisième partie, présentant la démarche de méthodologie probatoire de recherche.

Le but de cette partie est de trouver des moyens de valider ou invalider les hypothèses de cette étude, nous allons, dans un premier temps, présenter le choix du terrain de recherche, à savoir, le département de l'Hérault, territoire donnant de l'importance à l'accessibilité touristique pour tous. Nous allons ensuite voir, dans un second temps, quels seront les outils méthodologiques que nous pouvons utiliser pour vérifier chaque hypothèse qui aura été formulée.

Chapitre 1 : Terrain de recherche : Hérault Tourisme

1. Présentation du département de l'Hérault

1.1. L'Hérault et son Histoire

C'est depuis la révolution française que le département commence à se former. Supprimé par le régime de Vichy, puis rétabli en 1945 à la Libération, il faut attendre exactement 1970, pour que l'Assemblée nationale définisse les limites actuelles du département de l'Hérault, comme on le connaît actuellement.

Entre 1973 et 1992 la population de l'Hérault commence à augmenter de plus en plus et 13 nouveaux cantons sont créés. L'adoption de la loi de décentralisation en 1982 permet de transférer, entre cette même année et 1986, un nombre important de missions et pouvoirs étatiques au département. Les principales missions exécutives, qui étaient auparavant du ressort du préfet, sont maintenant assumées par le président du conseil général.

1.2. La Département de l'Hérault aujourd'hui

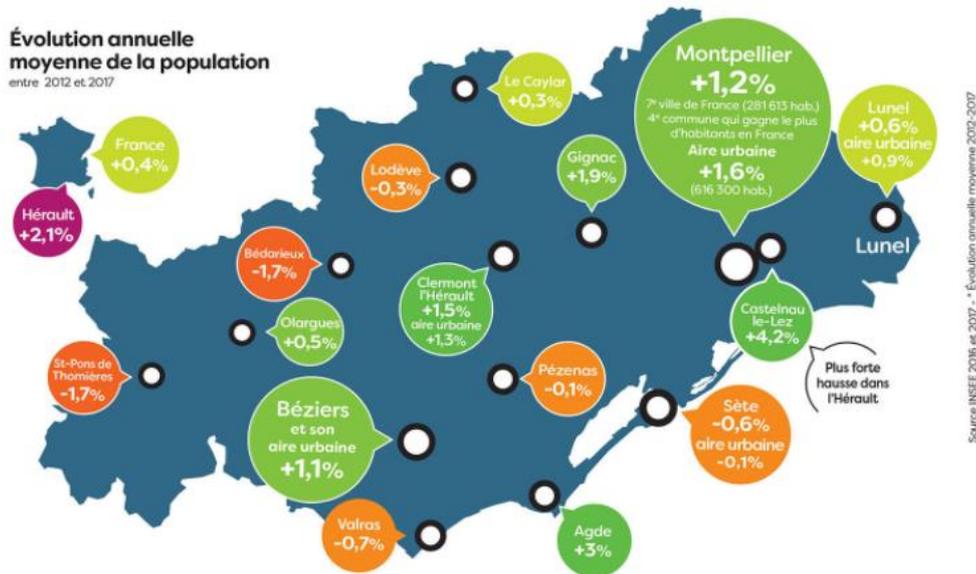
Depuis la révolution française, le conseiller général de l'Hérault est une collectivité qui n'a pas arrêté d'évoluer. Aujourd'hui, son conseil départemental est une institution de proximité. Géré par l'assemblée départementale, cette collectivité est composée de 50 conseillers départementaux, soit 25 binôme élus, représentants des 25 canton de l'Hérault²⁵.

Chaque année, le département de l'Hérault, et sa capitale Montpellier, continuent à gagner de nouveaux habitants. Actuellement d'environ 13 500 résidents, c'est depuis 2007 que la population héraultaise augmente à un rythme supérieur à la moyenne nationale, ce qui en fait un des départements du top 6 des territoires métropolitains pour sa croissance démographique. Les villes principales du

²⁵ Département de l'Hérault. *La collectivité*. [En ligne] Disponible sur <https://herault.fr/12-la-collectivite.htm> (Consulté le 14-03-2021)

département de l'Hérault sont Bézier, Agde, Lunel et sa capital Montpellier, qui elle compte à elle seule 5300 dès 13 500 nouveaux arrivant annuels.²⁶

Figure 8: Evolution annuelle moyenne de la population



Sources: INSEE 2015 à 2017 : « évolution annuelle moyenne 2012-2017 »

L'une des raisons qui explique la croissance du département est sa situation géographique, qui est privilégiée par la présence de la métropole de Montpellier, ainsi que de la croissance de deux axes structurants (A75 et A750). Cette position entre ville hyperactive et territoires ruraux, en y ajoutant le cadre de vie important de par son patrimoine culturel et naturel, donne cette attractivité importante à la vallée de l'Hérault.

1.3. Une identité remarquable

Le département de l'Hérault se démarque par son identité unique. Tout d'abord en raison de ses trois entités géographiques : la vallée très évasée de l'Hérault à l'ouest et au centre, offrant un paysage ouvert et caractérisé par la prééminence du vignoble et un réseau dense de bourg et villages; puis le massif de la Séranne, au nord, qui domine la vallée et les quelques villages en pied de montagne, qui s'accrochent et

²⁶ Midi Libre. Dans l'Hérault, plus de 1000 nouveaux habitants arrivent chaque mois. [En ligne] Disponible sur <https://tinyurl.com/2tk8wrvt> (Consulté le 14-03-2021)

dominent la plaine viticole; et enfin les étendues boisées montagnardes à l'est du département, formant une coupure verte entre la vallée et le pays montpelliérain.

En plus de cette spécificité géographique, l'Hérault possède une identité culturelle forte, grâce à la culture de la vigne. Présente depuis l'Antiquité, cette culture, en plus des plantations d'oliviers, a façonné tout le paysage.

1.4. Le département de l'Hérault et l'Europe ²⁷

Le département a comme ambition d'avoir une politique de cohésion économique, sociale et territoriale réduisant les écarts de richesse et de développement entre les régions de l'union européenne. Pour cela, elle vise deux objectifs :

- Consolider le marché du travail et l'économie régionale en investissant dans la croissance de l'emploi.
- Soutenir la cohésion dans l'Union Européenne, grâce à la coopération transfrontalière, transnationale et interrégionale.

En 2010, ces États membres ont adopté la stratégie Europe 2021 pour faire face à la crise économique et aux grands défis de l'Union Européen en faveur d'une croissance intelligente, durable et inclusive.

2. L'Hérault et le tourisme

2.1. Tourisme et Patrimoine

L'agence de développement touristique Hérault Tourisme, annonce que le département est le 1^{er} département touristique de la région Occitanie, en représentant 25% de la fréquentation régionale.²⁸ A l'occasion de l'ouverture de la saison estivale de 2019, le vice-président du conseil départementale Claude Barrel, rappelle que :

²⁷ Département de l'Hérault. *L'Europe et L'Hérault*. [En ligne] Disponible sur <https://herault.fr/735-l-europe-et-l-herault.htm> (Consulté le 14-03-2021)

²⁸ La Tribune, Occitanie-Montpellier. *L'Hérault, 1^{er} département touristique d'Occitanie en 2018*. [EN ligne]. Disponible sur <https://tinyurl.com/5y9bxjeu> (Consulté le 14-03-2021)

« L'objectif stratégique fixé par le président du Département de l'Hérault, Kléber Mesquida, est de rejoindre le podium des destinations touristiques françaises, en se rapprochant autant que possible de la 3e place nationale en termes de fréquentation. ».

Il faut donc savoir que la politique touristique du département est structurée autour de quatre axes pour pouvoir accroître l'attractivité et la renommée de la destination de l'Hérault sur les quatre saisons. Ces axes, qui sont donc fixés par le schéma départemental de développement du tourisme et des loisirs, et mis en œuvre par Hérault Tourisme, sont l'œnotourisme, les loisirs de nature, les grands sites et la culture.

Il est possible de soutenir ces quatre axes par la diversité de paysage que propose le département de l'Hérault, par sa viticulture mais aussi par son patrimoine culturel très fort.

De nombreux sites sur le département donnent accès à l'histoire millénaire et à la diversité de son patrimoine. En effet toutes les périodes historiques y sont abordées. On y trouve un nombre important de sites archéologiques, où conférences, visites des sites et expositions s'y déroulent. Il existe aussi un très grand réseau de musées, à qui le département apporte une aide technique et financière, pour que de nombreuses collectivités et associations puissent s'y développer et animer des musées, des lieux d'exposition et des centres d'interprétation. Il est important de souligner que le département a créé, en 2012, un label « Musée de Territoire » qui a, comme but, d'encourager le fait de maintenir ces lieux culturels vivants. C'est un dispositif qui fait partie des actions initiées par le département pour favoriser l'équité territoriale pour un accès à la culture et au patrimoine. ²⁹ En plus des sites archéologiques et des musées, le département de l'Hérault possède des monuments avec une grande richesse culturelle justifiant l'héritage historique du département. Trois de ces sites sont classés au patrimoine mondial de l'Humanité par l'UNESCO, dont un, en plus d'autres classifications, a été aussi nommé Grand Site de France.

En plus de son importance touristique, l'Hérault donne une importance toute particulière à l'accès au tourisme pour tous, et donc pour les personnes en situation de handicap.

²⁹ Département de l'Hérault. *Patrimoine et Archives*. [En ligne] Disponible sur <https://herault.fr/448-patrimoines-et-archives.htm> (Consulté le 14-03-2021)

2.2. Hérault Tourisme

L'«Hérault Tourisme» est le relais des offices de tourisme de l'Hérault. C'est aussi un pôle ressources au service de ses offices de tourisme et de leur partenaire. Il dispose de plusieurs missions qui s'articulent avec celles du relais office de tourisme de France et celles du relais régional le CRT Occitanie Pyrénées Méditerranée. Ces missions ont donc pour objet :

- L'accompagnement des offices de tourisme dans la mise en place de démarche qualifiante, comme le classement préfectoral, la démarche qualité tourisme mais aussi la labellisation tourisme handicap.
- La formation en compétences internes à l'office du tourisme.
- L'accompagnement et le conseil des offices de tourisme au sujet de la qualification des chambres d'hôtes, par exemple.
- L'animation du réseau des office du tourisme, avec le développement d'une cohésion et une cohérence des réseaux des offices de tourisme de l'Hérault pour renforcer et faciliter les échanges.

L'une des missions qui nous intéresse sur ce terrain d'étude est celle de « l'Accessibilité, Tourisme et Handicap ». Claude BLAHO PONCE est responsable de cette mission qui œuvre pour favoriser la mixité entre les populations touristiques et locales, et l'accueil de tous, dont les personnes en situation de handicap. Elle engage une politique incitative avec la mise en place de mesures financières et d'accompagnement technique pour adapter l'offre touristique et de loisir aux attentes spécifiques de la clientèle en situation de handicap. Pour cela les missions qui sont attribuées sont³⁰ :

- Mettre en relation les associations de personnes en situation de handicap et les services de l'Etat au travers de la Commission Territoriale de marquage, pour la mise en oeuvre et la gestion de la marque « Tourisme et Handicap ».
- Pour améliorer l'accessibilité des plages publiques héraultaises, et la prise en compte de la chaîne de déplacement des personnes en situation de handicap,

³⁰ Hérault Tourisme. Mission Accessibilité, Tourisme Handicap. [En ligne] Disponible sur <http://www.adt-herault.fr/index-243-1.html> (Consulté le 14-03-2021)

pour que le développement du programme départemental « La Mer Ouverte À Tous » voit le jour.

- Accompagnement des porteurs de projets publics et privés, afin de prendre en compte les obligations réglementaires d'accessibilité pour l'accueil de ce public spécifique en lien avec les têtes de réseaux.
- Suivi de l'amélioration de l'accessibilité des sites touristiques publics et privés.
- Mise en œuvre et gestion de la marque "Destination Pour Tous", pour permettre la valorisation des territoires volontaires, qui proposent une offre globale et cohérente, et intègrent l'accessibilité des sites touristiques, facilitant ainsi la vie quotidienne et l'ensemble des déplacements sur le territoire concerné.

On peut déjà observer cette volonté de la part du département de l'Hérault de permettre une meilleure accessibilité du tourisme pour les personnes en situation de handicap. Cela se voit d'abord avec leur site "Hérault tourisme", dans l'onglet "Handitourisme". Ce site est spécialement dédié à l'information concernant les activités touristiques proposées par le département, en donnant les sites labellisés "Tourisme & Handicap" ou destination pour tous. En plus de donner accès aux informations, le design de ce dernier rend le site accessible et agréable à naviguer. Comme nous pouvons le voir sur l'image ci-dessous, on y retrouve les caractères en écriture lisible et en une taille assez grande pour faciliter la recherche d'information.

Figure 9: Site Web Handitourisme accessible pour les personnes en situation de handicap

Affichage adapté et optimisé pour l'accessibilité des contenus.
ALLER Au contenu A la recherche Au menu En bas de page

Envie de respirer l'odeur du bassin du Thau en toute sécurité ? Balaruc-les-Bains est votre destination. Une Destination Pour Tous. Découverte de son jardin antique, déjeuner chez un maître restaurateur, détente dans un spa à l'air libre. Le plus, un superbe coucher de soleil sur le bassin de Thau. Quel délicieux programme pour deux magnifiques journées.

2 jours 1 nuit	à partir de 273€ pour 2 pers	Hiver / Automne Printemps / Été

Recommandé par
Murielle qui aime la détente et les couchers de soleil sur l'étang de Thau

- 01 VISITE AU JARDIN ANTIQUE MEDITERRANEEN
- 02 DÉJEUNER AU RESTAURANT L'ARÔME
- 03 SE DÉTENDRE AU SPA O'BALIA
- 04 COUCHER DE SOLEIL SUR LA LAGUNE DE THAU
- 05 UNE NUIT À L'HÔTEL OPERALIA LES PINS
- 06 UNE MATINÉE SUR LA PLAGE DU CENTRE

PARTIR MAINTENANT !
COMMENT VENIR ?

Sources : <https://tinyurl.com/h38rc374>

De plus, le département insiste auprès des touristes en situation de handicap de directement se renseigner dans ses offices de tourisme, adaptés à leurs besoins. Ces offices mettent à disposition du matériel pour les personnes en situation de handicap durant leur visite. On y trouve des aides techniques telle qu'une boucle magnétique, des vibreurs de nuit, des témoins lumineux, des amplificateurs pour envoi de sms, des affiches digitalisées et autres.

On peut en déduire que les offices de tourisme héraultaises disposent de technologies permettant une meilleure accessibilité des informations touristiques. Malheureusement, cela reste uniquement cantonné aux offices de tourisme et à certains sites touristiques, et n'est pas appliqué aux hébergements ou à la restauration.



Le département de l'Hérault est donc un terrain d'étude intéressant. Tout d'abord parce qu'il accorde une très grande importance à l'accès des activités touristiques pour les personnes en situation de handicap, avec l'incitation, par des aides, de labelliser les sites touristiques, les hébergements et la restauration. De plus, il propose également des aménagements accessibles pour les personnes en situation de handicap, comme par exemple, la mise en place d'un bus adapté pour un circuit. On retrouve déjà des traces de technologie qui permettent cette accessibilité, comme le site web adapté ou les outils numériques pour une meilleur accès à l'information culturelle.

Chapitre 2. Méthodologie probatoire proposée

Ce chapitre, dédié à la méthodologie probatoire, est important car cette dernière permet, au travers d'outils, de tester les hypothèses de recherche sur un terrain d'application. Pour se remettre dans le contexte, voici un rappel des hypothèses à tester :

- Les outils numériques peuvent être un vecteur d'accès aux informations touristiques pour les personnes en situation de handicap.
- Les outils numériques permettent une meilleure compensation des difficultés liées au handicap dans l'accès aux activités touristiques.

Pour mener à bien cette recherche sur le terrain d'application qui a été choisi au préalable, plusieurs outils méthodologiques peuvent être utilisés.

1. Les Outils Méthodologique

1.1. L'Étude Qualitative

Cet outil méthodologique, qui est la méthode quantitative, correspond à une enquête basée sur des entretiens. Elles peuvent être directives, donc créées à partir de questions donnant des réponses précises, ou des entretiens semi-directifs qui permettent de diriger la personne interrogée en lui laissant une liberté de parole. Selon Joël Guibert et Guy Jumel (Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines, 1997, p.106), « *le questionnaire vise à saisir les comportements et opinions en interrogeant des individus* ».

Il existe deux types de technique :

- le tirage au sort ou la technique aléatoire ;
- l'échantillonnage ou la construction de quotas selon la structure de la population de référence.

Concernant la taille de l'échantillon, elle doit être supérieure à 30 individus ou varier entre 100 et 1000 personnes. Pour le questionnaire, il doit respecter certaines règles durant son élaboration : il doit comprendre des variables liées à la définition biologique, aux propriétés sociales, culturelles et économiques, et au mode de vie de l'individu. Le

but du questionnaire étant de pouvoir recueillir des informations exploitables, il faut savoir qui sont les personnes qu'on va interroger, et quelles questions seront posées. Il en existe de deux sortes :

- Pour permettre une liberté d'expression il faut opter pour des questions ouvertes ;
- Pour orienter et rassurer les personnes interrogées, il faut choisir des questions fermées.

Il faut aussi savoir que l'on peut tout simplement observer les entretiens. Cela sert à les compléter, à permettre de les confronter directement à la réalité et à pouvoir mieux décrire ce qui a été observé.

1.2. L'Étude Quantitative

La métrologie quantitative, contrairement à la méthodologie qualitative, est une recherche quantifiée. C'est à travers la réalisation de sondage que se fait cette recherche, au moyen d'un questionnaire. On cherche ainsi à obtenir une vision globale du sujet avec une moyenne pour cette méthodologie grâce à l'information chiffrée. Ce chiffre permet à l'enquêteur d'obtenir des mesures.

Selon Joël Guibert et Guy Jumel (1997, p.110), « *le principal inconvénient du questionnaire est de ne recueillir que ce que le sujet a pu dire ou bien vouloir dire, (...) c'est-à-dire les questions qu'il pense devoir fournir pour respecter les conventions sociales* ».

2. Méthodologie probatoire proposée pour l'hypothèse n°1

Pour la première hypothèse, il est question de savoir si l'impact des outils numériques sur la diffusion d'informations, permet une meilleure accessibilité d'informations aux personnes en situation de handicap, et si ce n'est pas le cas, d'en connaître les limites. Il est aussi question de montrer les avantages de ces outils numériques, qui sont nombreux pour attirer une clientèle.

Dans le cadre de recherches liées à la première hypothèse, on peut envisager l'entretien semi-directif comme outil de méthodologie pour recueillir des informations sur ce thème. Interrogation souple, mais restant contrôlée et orientée vers le sujet en question, il s'agit de la méthode la plus judicieuse.

2.1. Le choix des personnes à interroger

La première étape de cette recherche est de tout d'abord choisir les personnes que nous souhaitons interroger. Il est préférable de choisir des personnes qui possèdent des similitudes entre elles, sinon cet échantillon ne sera pas représentatif de la population. Il faut aussi choisir des personnes aptes à apporter des éléments de réponse intéressants et concluants à l'enquête.

Il est donc intéressant, dans le cadre de cette hypothèse, d'interroger par des entretiens individuels semi-directifs, deux professionnels du tourisme situés dans deux secteurs différents, pour ainsi obtenir deux approches différentes sur l'utilisation des technologies. Par exemple, un acteur exerçant dans une office de tourisme, puis un professionnel de l'hôtellerie, qui pourrait nous donner son avis sur la possibilité de rendre leur information accessible en ligne, en plus d'un aménagement des bâtiments³¹.

Par la suite, il serait intéressant d'obtenir l'avis des personnes concernées à ce sujet, à savoir les personnes en situation de handicap. Ici, on pourrait envisager de réaliser un focus groupe. Avec cette méthode, il sera facile de recueillir la parole individuelle et d'élargir la gamme de réponses données, car on observe les différentes

³¹ Annexe 1. Guide d'entretien

réactions émises par les personnes sur une même question. L'interaction entre différentes personnes pourrait fournir des éléments intéressants concernant l'intérêt des technologies dans la diffusion de l'information et son impact. On pourrait donc réaliser un entretien collectif avec minimum cinq personnes :

- Personne avec une déficience motrice
- Personne avec une déficience auditive
- Personne avec une déficience visuelle
- Personne avec une déficience mentale
- Personne avec une déficience psychique

La difficulté que l'on pourrait rencontrer est la faculté de communiquer de et avec certaines personnes en situation de handicap. C'est pour cela que le recrutement est important car il représente l'élément décisif de la fiabilité de l'enquête.

2.2. La construction du guide d'entretien

Pour construire un guide d'entretien, il faut le faire d'une manière bien précise et à appliquer à « la méthode de l'entonnoir ». Cela veut dire que c'est à l'enquêteur de débiter avec des questions générales pour finir avec des questions plus précises. Il faut que les questions restent ouvertes avec, en plus, des questions de relance. Une fois les questions trouvées il est possible de les classer par thème pour en déduire dans quel ordre elles peuvent être posées.

2.3. Les exemples de guide d'entretiens du Focus groupe

Avant de commencer les échanges, dans un entretien en table ronde ; il faut rappeler le contexte de l'entretien : il faut se présenter, remercier les participants d'être présents, puis présenter l'objet d'étude.

- ***Pouvez-vous en quelques mots vous présenter, me préciser d'où vous venez, quelle est votre situation de handicap et si vous avez déjà voyagé ?***

Prénom des personnes interrogées, leur âge, leur lieu de vie, leur expérience en voyage.

Cette question permet de mettre une identité de chaque personne interrogée.

- ***Pouvez-vous me parler de vos expériences de voyage ? Avez-vous rencontré des obstacles durant votre séjour ? Quel est, selon vous, l'élément important qui vous fait choisir un établissement touristique ? Comment organisez-vous vos voyages et ou cherchez-vous les informations dont vous avez besoin ?***

Cette partie de l'échange peut être intéressante pour déjà voir si les personnes interrogées ont pu utiliser les outils numériques pour leur voyage, mais aussi de voir plus précisément les difficultés auxquelles ils doivent faire face durant un voyage ou une activité touristique.

- ***Avant ou durant votre vacance, avez-vous utilisé des outils numériques pour organiser votre séjour ? si oui lequel ? Quelle est votre avis sur ces technologies de communication ? Pensez-vous qu'elles pourront vous être d'une aide pour l'organisation de vos voyages ?***

Avec cette question, on commence à rentrer dans le vif du sujet : elle permet de se rendre compte si les outils sont utilisés par les personnes en situation de handicap et leur avis sur leur utilisation.

Par la suite nous pouvons poser des questions plus précises sur :

- ***S'ils utilisent les applications spécialisées grâce au smartphone, et si oui lesquelles ?***
- ***Trouvent-ils que les blogs ou bien les réseaux sociaux d'influenceur en situation de handicap peuvent leur procurer de l'aide ?***
- ***Pour quelle structure touristique il est difficile, pour eux, d'obtenir des informations ?***

Avec ce questionnaire, nous obtiendrons les avis des personnes en situation de handicap sur l'utilisation des outils numériques. Cela pourra nous permettre de savoir si ces outils ont vraiment un usage important, mais aussi s'ils permettent réellement l'accessibilité aux informations touristiques. Si nous avons des avis positifs, nous pourrons donc confirmer notre hypothèse mais aussi déterminer ses limites.

3. Méthodologie probatoire proposée pour l'hypothèse n°2

Pour cette deuxième hypothèse l'objectif est de montrer que les outils numériques peuvent être intégrés dans l'aménagement d'une structure touristique et de rendre une activité accessible pour les personnes en situation de handicap.

Il serait donc intéressant de réaliser en premier lieu des entretiens individuels semi-directifs envers les professionnels du tourisme, qui ont déjà recours à un outil numérique. Ici on va chercher à connaître leur expérience mais aussi à connaître leur avis à ce sujet. On peut effectuer un guide d'entretien qui peut répondre à la première et deuxième hypothèse vue que nous visons à interroger le même groupe de personne³².

Dans un dernier temps, un questionnaire semble intéressant à réaliser auprès des personnes en situation de handicap. Les informations qui en découlent pourraient nous indiquer les moyens d'utilisation des outils numériques et l'intérêt que peuvent porter les personnes en situation de handicap à ce sujet-là.

3.1. Construction du questionnaire et administration

Un questionnaire se doit tout d'abord d'être court, avec un ordre de question logique et précis. La personne interrogée doit aussi trouver le questionnaire cohérent.

Au début, il faut faire comprendre à la personne questionnée la raison du questionnaire, et ceci par une phrase de présentation de l'objet du questionnaire. Ensuite, il faut s'assurer que la personne que nous interrogeons fait bien partie de notre échantillon voulu. Il est donc nécessaire, avant de rentrer dans le vif du sujet, de poser une « question filtre ». Grâce aux questions qui sont à la suite, on peut recueillir les informations voulues et même les quantifier. Les résultats pourront avoir de la valeur en termes de chiffres, si le nombre de personnes interrogées est important.

Concernant le choix de l'échantillon, nous allons ici nous intéresser aux personnes en situation de handicap qui ont déjà voyagé, voire, à l'idéal, qui ont déjà expérimenté une activité touristique avec un outil numérique. Comme nous avons donc une cible précise, cette question peut être posée à des associations dans le handicap mais aussi

³² Annexe 1. Guide d'entretien

à des agences de voyage spécialisées dans le voyage en groupe pour personne en situation de handicap.

3.2. Exemples de Questionnaires

On peut donc répondre à un questionnaire pour évaluer l'impact des technologies sur le séjour d'une personne en situation de handicap. Avec des questions fermées, on obtient des informations globales à ce sujet. Ce questionnaire peut-être de la façon suivante mais reste modulable et n'est pas définitif :

Information Générales

Q1. Quel est votre handicap ?

- Handicap moteur
- Handicap visuel
- Handicap auditif
- Handicap mental

Q2. Avez-vous déjà voyagé ?

- Oui
- Non

Q3. Parmi les difficultés suivantes, lesquelles avez-vous pu rencontrer ?

- Bâtiment non accessible
- Difficulté de communication
- Infrastructure ou activité touristique non adaptée
- Personnel non formé à l'accueil de personne en situation de handicap

Q4. Souhaitez-vous voyager ou réaliser des activités touristiques en autonomie ?

- Oui

Information sur les outils numérique

Q6. Avez-vous déjà expérimenté un dispositif de simulation en 3D, dans une structure touristique ?

- Oui
- Non

Q7. Avez-vous déjà utilisé la réalité virtuelle pour découvrir ou participer à une activité touristique ?

- Oui
- Non

Q8. Cela vous intéresse-t-il de séjourner dans une chambre connectée disposant d'outils technologiques ?

- Oui
- non

Q9. Pensez-vous que des technologies peuvent vous aider à mieux profiter de vos séjours ?

- Oui

- Non

- Non

Si oui pourquoi ?

.....
.....

.....
.....

Q5. En un mot, quel est pour vous l'élément le plus important lors d'un séjour ?

.....
.....

Q10. Etes-vous prêt de découvrir une destination ou visiter un musée de chez vous ?

- Oui
- Non

Q11. Etes-vous prêt à essayer de visiter un musée grâce à un robot si celui-ci ne vous est pas accessible.

- Oui
- Non

Q12. Selon vous et en quelques mots, quelles seraient les limites technologiques à votre accessibilité aux l'activités touristiques ?

A la fin du questionnaire il ne faut pas oublier de demander certains éléments caractéristiques de la personne interrogée, comme son âge et son genre. Cela permet d'identifier la personne interrogée et de les classer ensuite plus facilement.



Ainsi, nous avons abordé les différents outils de recherche méthodologique qui pourront répondre aux deux hypothèses que nous évoquons ici. Ces outils peuvent, de préférence, être utilisés sur le terrain d'étude de l'Hérault, ou bien ailleurs pour apporter une diversité de réponse.

De plus cette diversité d'échange nous permet d'analyser deux points de vue différent qui sont ceux des professionnels du tourisme mais aussi ceux des personnes en situation de handicap. Cela crée une vue d'ensemble sur les possibilités et bénéfices que peuvent apporter les outils numériques.

Conclusion de la Partie 3

Les personnes en situation de handicap ont, comme toute personne, une volonté de voyager et de profiter de tout structure touristique. Cette envie, c'est aux professionnels du tourisme d'y répondre, et les nouvelles technologies peuvent les aider pour cela.

Le département de l'Hérault a été choisi en raison de ses principes, mais aussi du nombre important d'établissements labellisés sur son territoire. C'est donc un territoire où la question de l'utilisation des outils numériques comme aide à l'accessibilité à tous peut être vérifiée. Avec l'utilisation des outils méthodologiques, comme les entretiens semi-directs, les focus groupe et les questionnaires appliqués sur ce terrain, nous pouvons vérifier les deux hypothèses concernant l'utilisation des outils numériques comme vecteur d'informations et pour faciliter l'accès aux activités touristiques.

Néanmoins, plus d'investigations et de missions doivent être réalisées pour pouvoir collecter plus de données, établir un résultat plus concret et permettre la possibilité de proposer des préconisations ou actions à mener dans le futur.

Conclusion Générale

Pour conclure nous pouvons dire que la personne en situation de handicap a autant envie de voyager et de découvrir le monde qu'une personne sans handicap. Malgré toutes les difficultés d'accessibilité que les personnes en situation de handicap rencontrent aujourd'hui, la situation peut toujours changer et évoluer. L'innovation des outils numériques y contribue, en proposant de nouvelles activités touristiques dédiées aux personnes en situation de handicap. Il suffit tout simplement de connaître l'ampleur des possibles numériques, leur force et leur importance pour répondre au droit, dont devraient bénéficier les personnes avec une déficience, à l'accès aux vacances.

Comme les acteurs locaux, les professionnels du tourisme ont pour mission d'aménager leur structure pour accueillir les personnes en situation de handicap. Il était important, dans la première hypothèse concernant la possibilité pouvant être apportée par les outils numériques en termes d'accessibilité d'information touristique, qu'un individu en situation de handicap soit bien renseigné, en amont, sur sa destination, car il a besoin de savoir si les activités touristiques lui seront accessibles ou non, ce qui est très difficile à trouver.

Avec les différentes plateformes de communication mises à sa disposition, ces personnes-là peuvent récolter des informations fiables et variées, si et seulement si celles-ci sont transmises de façon adaptée pour tous les handicaps. Internet, mais surtout les smartphones, sont devenus des outils du quotidien, qui touchent également le domaine du tourisme, offrant ainsi une multitude de façon de faciliter le voyage pour toute personne.

En plus de pouvoir s'informer beaucoup plus facilement, les personnes en situation de handicap pourront profiter d'activités touristiques, grâce à des outils numériques pouvant compenser leur handicap. La combinaison entre la simulation en 3D, les effets sonores et un jeu de lumière, lors de la découverte de la richesse patrimoniale en France, peut être destinée par exemple aux personnes malvoyantes ou malentendantes. La réalité virtuelle propose une expérience assez similaire, mais qui, à ce jour, n'est pas accessible pour certaines personnes en situation de handicap. Malgré que cela peut paraître trop futuriste, la robotique pourrait être un élément innovateur et elle est déjà

présente dans le monde du tourisme et possède un potentiel intéressant dans les années à venir.

Malgré les potentiels des outils numériques concernant la question de l'accès au tourisme, certains freins subsistent. Le plus important est tout simplement dû aux préjugés encore forts qui existent chez les professionnels du tourisme. Ces idées les aveuglent sur le potentiel de la clientèle en situation de handicap, mais également les avantages des outils numériques. L'utilisation de ces outils peut aussi comporter un coût important, surtout compte tenu du fait qu'une seule technologie ne suffit pas pour répondre à tous les handicaps.

Pour finir, et dans le but de valider ou non les hypothèses, il a fallu déterminer un terrain d'étude. Le département de l'Hérault semblait être un choix judicieux, de par sa volonté de donner de l'importance aux personnes en situation de handicap. Les outils méthodologiques, comme les entretiens individuels semi-directifs avec les professionnels du tourisme, mais également le focus room ou les questionnaires attribués aux personnes en situation de handicap, auront pour objet de valider les deux hypothèses proposées.

Donc, comme il a été vu dans ce mémoire, les outils numériques dans le secteur du tourisme permettent une meilleure accessibilité aux séjours pour les personnes en situation de handicap. Mais celles-ci étant encore en plein développement, leurs impacts ne sont pas encore bien pris en compte par les professionnels ainsi que les personnes en situation de handicap. Il est donc difficile d'évaluer les avantages à très long terme. Cette étude pourra être proposée aux établissements touristiques, afin de leur insuffler l'importance de l'accessibilité et de l'utilisation des nouvelles technologies.

Bibliographie

Chaturaporn Sihabuter, *Technologie et spécialisation Internationale Touristique*. Thèse de doctorat en économie sociale, Toulouse : Université Jean Jaurès, 2012, 219p.

Amiaud David. *Tourisme et handicap : recherche sur les conditions d'accessibilité aux aménités du littoral*. Thèse de doctorat en géographie, La Rochelle : Université de La Rochelle, 2012, 431 p.

Amiaud David. La politique publique « tourisme et handicap » : du lieu au territoire. *Mondes du Tourisme*, 2012, n°5, p. 1-17 [en ligne]. Disponible sur <http://tourisme.revues.org/411>. (Consulté le 22-11-2018).

Amiaud David. L'expérience touristique des personnes autrement capable. *Téoros*, 2013, n°32-2, p. 1-19 [en ligne]. Disponible sur <http://journals.openedition.org/teoros/2489>. (Consulté le 17-11-2018).

Billon Séverine, Chénais Anne, Ciolfi Pierre, et al. Handicap sensoriel et tourisme. *Espaces tourisme et loisirs*, 2016, n°328, p. 14-67.

Brault Patrick, Goliard François, Guillaume Béatrice, et al. Tourisme social : des vacances pour tous *Juristourisme*, 2011, n°133, p. 18-37.

Carayon Anne, Crapez Sylvain, Dubois Franck, et al. Accès aux vacances : du rêve à la réalité. *Juristourisme*, 2015, n°174, p. 17-34.

Delpech Xavier, Goliard François, Martel Ludovic, et al. Accessibilité : 2015, attention à la marche. *Juristourisme*, 2014, n°168, p. 17-38.

Furnion Laurence. *Le tourisme des personnes handicapées : une adaptation nécessaire*. Clermont- Ferrand : Editions Lempdes, Collection jeunes auteurs, 2001, 137 p.

Gayral Anne-Marie. *Adapter l'offre touristique aux handicaps. Etude de marché : la population des personnes en situation de handicap et l'offre touristique française*. Paris : Atout France, 2009, 136 p.

Martin Olivier, Analyse quantitative. Les 100 mots de la sociologie, 2012 [en ligne]. Disponible sur <http://journals.openedition.org/sociologie/1204>. (Consulté le 06-04-2019).

Masson Annette. Vers un tourisme accessible... Peut-on garder l'espoir ? *Juristourisme*, 2017, n°196, p. 19 [en ligne]. Disponible sur <https://www.dalloz-revues.fr>. (Consulté le 27-11-2018).

Reichhart Frédéric, Lomo Myazhiom Aggée Célestin. Quel tourisme pour les personnes handicapées ?. *Téoros*, 2013, n°32-2, p. 1-9 [en ligne]. Disponible sur <http://journals.openedition.org/teoros/2487>. (Consulté le 07-11-2018).

Table des annexes

<i>Annexe 1 : Guide d'entretien individuel</i>	84
--	----

Table des Figures

<i>Figure 1: Aménagement d'un hôtel accessible aux personnes en situation de handicap</i>	22
<i>Figure 2 : Aménagement d'une chambre accessible</i>	23
<i>Figure 3: Aménagement d'une salle de bain accessible</i>	24
<i>Figure 4: Tourisme et Handicap : types d'offre</i>	34
<i>Figure 5: Robot Norio</i>	50
<i>Figure 6 : Personne participant à l'animation découvert organisé par Oseos</i>	52
<i>Figure 7: Maquette de la Senses Room</i>	55
<i>Figure 8: Evolution annuelle moyenne de la population</i>	63
<i>Figure 9: Site Web Handitourisme accessible pour les personnes en situation de handicap</i>	67

Annexe 1 : Guide d'entretien individuel

Thème	question	Relance pour responsable d'office de tourisme	Relance pour responsable d'un hôtel
Les outils numériques comme vecteur d'information.	Quel est votre parcours ?	Depuis quand travaillez-vous dans un office de tourisme ?	Depuis quand êtes-vous dans le domaine de l'hôtellerie ?
	Votre établissement est-il accessible aux personnes en situation de handicap ?		
	Avez-vous un site internet ? Estimez-vous qu'il soit accessible aux personnes en situation de handicap ?		Êtes-vous enregistré des réservations sur quelque application dédiées à la suggestion d'hébergement pour les personnes en situation de handicap ? Si oui lesquelles ?
	Avez-vous comme objectif de rendre accessible vos plateformes numériques ?		
	Que pensez-vous de l'accessibilité des outils numériques pour les personnes en situation de handicap ?		
	Que pensez-vous des d'influenceurs en situation de handicap qui voyagent ?		Etes-vous prêt à mobiliser des influenceurs en situation de handicap pour réaliser une promotion de votre établissement ?
	Avez-vous déjà entendu parler des outils technologiques dans le tourisme ?		
	Que pensez-vous de l'utilisation de la simulation 3D ?		

	Que pensez-vous de l'utilisation de la réalité virtuelle ?		
Les outils numériques pour une meilleure accessibilité aux activités touristiques.	Quelle technologie selon vous serait intéressante à intégrer dans le secteur du tourisme, pour les personnes en situation de handicap ?		
			Avez-vous entendu le concept de la « Senses room » Si oui, qu'en pensez-vous ? (sinon présenter le projet)
	Seriez-vous prêt à utiliser des dispositifs technologiques proposant un service accessible aux personnes en situation de handicap ?		

Table des matières

Remerciement	6
INTRODUCTION GENERALE	8
Partie 1 : Tourisme, accessibilité et nouvelles technologies : définition et contextualisation	10
Introduction de la Partie 1	11
Chapitre 1 : Que signifie vraiment le terme d'handicap	12
1. Le handicap est tout d'abord défini par la loi	12
1.1. Un début de définition complexe en France	12
<i>1.1.1. Le handicap, une notion difficile à définir</i>	12
<i>1.1.2. La loi de 2005, un nouveau regard sur la définition du handicap</i>	13
1.2. La notion de handicap à l'international	14
2. La classification des différents handicaps	15
2.1. Handicapé moteur	15
2.2. Handicap Visuel	16
2.3. Handicap Auditif	16
2.4. Handicap Mental	17
2.5. Handicap Psychique	17
Chapitre 2 : Accessibilité	19
1. Accessibilité pour personnes en situation de handicap, une notion construite dans le temps	19
1.1. Une évolution historique	19
1.2. L'accessibilité une notion sociale	20
1.3. Les actions d'accessibilité menée dans le tourisme pour les personnes en situation de handicap	20
<i>1.3.1. Des transports adaptés</i>	20
<i>1.3.2. Hébergement et Restauration</i>	21
1.3.2.1. Un accueil spécialisé	21
1.3.2.2. Chambre PMR	23
1.3.2.3. Les sanitaires	24
2. Les labels, des outils d'accessibilités	25
2.1 Tourisme & Handicap	25
2.2 Destination pour tous	26
	85

Chapitre 3. Les nouvelles technologies dans le tourisme	28
1. E-Tourisme	28
2. M-Tourisme	29
3. Autres technologies dans le tourisme	31
Chapitre 4. Cerner les enjeux du sujet	32
1. Un marché potentiellement porteur	32
2. Une clientèle au besoin particulière	33
2.1. Leur profil	33
2.2. Choix du type d'offre	33
Conclusion de la Partie 1	34
Partie 2 : Une meilleure accessibilité au tourisme grâce aux outils numériques	36
Introduction Partie 2	
Chapitre 1 : Les outils numériques peuvent être un vecteur d'accès aux informations touristiques pour les personnes en situation de handicap	38
1. L'accessibilité numérique	38
1.1. L'accessibilité des sites internet	39
1.1.1. Langue	39
1.1.2. Outils et Moyen	40
1.1.3. Les normes de l'accessibilité numérique	41
1.2. Site web spécialisé et Blogueur/Influenceur	42
2. L'accessibilité des téléphones mobiles et des applications	43
3. Les freins de l'accessibilité numérique	45
3.1. Des freins tenaces	45
3.2. Une accessibilité différente pour chaque handicap	46
Chapitre 2 : Les outils numériques permettent une meilleure compensation du handicap dans l'accès aux activités touristiques	48
1. La 3D, une solution pour stimuler les sens	48
2. La robotique, une aide pour les personnes en situation de handicap	49
3. La réalité virtuelle une nouvelle manière d'expérimenter les activités touristiques	51
4. Intelligence artificielle et autres technologies	53
4.1. La multifonction de l'intelligence artificielle.	53
4.2. Une chambre accessible et à plusieurs facettes	54
5. Les outils numériques, quelques limites à dépasser	56
5.1. Les freins du côté des professionnels du tourisme	56
5.2. Une aide numérique pas faite pour tout le monde.	56
	86

Conclusion de la partie 2	58
Partie 3 : Terrain d'étude et méthodologie probatoire	60
Introduction de la Partie 3	61
Chapitre 1 : Terrain de recherche : Hérault Tourisme	62
1. Présentation du département de l'Hérault	62
1.1. L'Hérault et son Histoire	62
1.2. La Département de l'Hérault aujourd'hui	62
1.3. Une identité remarquable	63
1.4. Le département de l'Hérault et l'Europe	64
2. L'Hérault et le tourisme	64
2.1. Tourisme et Patrimoine	64
2.2. Hérault Tourisme	66
Chapitre 2. Méthodologie probatoire proposée	69
1. Les Outils Méthodologique	69
1.1. L'Étude Qualitative	69
1.2. L'Étude Quantitative	70
2. Méthodologie probatoire proposée pour l'hypothèse n°1	71
2.1. Le choix des personnes à interroger	71
2.2. La construction du guide d'entretien	72
2.3. Les exemples de guide d'entretiens du Focus groupe	72
3. Méthodologie probatoire proposée pour l'hypothèse n°2	73
3.1. Construction du questionnaire et administration	74
3.2. Exemples de Questionnaires	75
Conclusion de la Partie 3	77
Conclusion Générale	78
Bibliographie	80
Table des annexes	82
Table des Figures	82
Annexe 1 : Guide d'entretien individuel	83
Table des matières	85

Résumé

Aujourd'hui, malgré les différents droits que les personnes en situation de handicap possèdent concernant l'accès au tourisme, ce dernier n'est toujours pas garanti partout. De nombreuses limites subsistent encore, empêchant les personnes en situation de handicap de profiter pleinement de la grande diversité touristique accessible aux personnes valides. Parallèlement, le domaine du tourisme enregistre une croissance importante de l'utilisation des outils numériques offrant de nouvelles possibilités de vivre des expériences accessibles aux personnes en situation de handicap. C'est à partir de ce constat que se pose la question de savoir comment les nouveaux outils numériques peuvent permettre une meilleure accessibilité du tourisme pour les personnes en situation de handicap. Le département de l'Hérault a été pris comme appui pour mettre en lien la possibilité d'utiliser les outils numériques pour permettre aux personnes en situation de handicap de jouir des activités touristiques, mais également sur la transmission d'informations par les professionnels du milieu aux personnes en situation de handicap.

Mots-clés : personnes en situation de handicap – tourisme - outils numériques – expérience accessible – information accessible

Summary

Today, despite the various rights that people with disabilities have regarding access to tourism, this is still not guaranteed everywhere. Many limitations still exist, preventing people with disabilities from fully benefiting from the great diversity of tourism available to able-bodied people. At the same time, the field of tourism is witnessing a significant growth in the use of digital tools offering new possibilities for accessible experiences for people with disabilities. This raises the question of how new digital tools can make tourism more accessible to people with disabilities. The department of Hérault was used as a basis for linking the possibility of using digital tools to enable people with disabilities to enjoy tourist activities, but also on the transmission of information by professionals in the field to people with disabilities.

Key words: disabled people - tourism - digital tools - accessible experience - accessible information