

## Bachelor of Science HES-SO (BSc) en Tourisme

# TRAVAIL DE BACHELOR 2022

---

Quelles formations proposer au personnel de l'accueil touristique afin d'encourager le développement du tourisme accessible en Suisse ?



Travail réalisé par : Morgane Schweizer

Professeur responsable : Monsieur Roland Schegg

Date de remise : 23 avril 2022

HES-SO VALAIS / WALLIS – filière tourisme ([www.hevs.ch](http://www.hevs.ch))

**Source de l'illustration de la page de titre :**

<https://www.tourismeaccessible.com/>

## Résumé

Le tourisme accessible est une thématique actuelle qui fait l'objet de nombreux projets et études. Le but de ce travail est de montrer l'importance de former le personnel d'accueil touristique afin qu'il soit capable de renseigner et de communiquer de manière adéquate et efficace avec les clients atteints d'une déficience mentale ou physique. Ce travail vise donc à présenter le rôle du personnel d'accueil dans l'amélioration de l'accessibilité de l'offre touristique. A cette fin, une analyse de la littérature existante sur le tourisme accessible et sur le type de formations visées a été réalisée. Cette étape a permis de définir le contexte dans lequel s'inscrit ce travail et d'élaborer un guide d'entretien destiné à des interviews avec des acteurs suisses du tourisme et du secteur du handicap. Ces entretiens ont apporté une vision précise de l'évolution du tourisme accessible en Suisse et de la disposition de la branche à former les collaborateurs d'accueil dans le domaine du tourisme accessible. Ces apports ont ensuite été complétés par l'analyse de formations existantes en Suisse et à l'étranger. Les résultats ont montré que le secteur du tourisme helvétique n'est pas prêt à accueillir de telles formations et que ses acteurs manquent de connaissances et de compétences pour accueillir les personnes en situation de handicap de manière adaptée. Finalement, des recommandations quant à la mise en place de formations spécifiques ont été effectuées à l'égard de l'industrie du tourisme suisse.

Mots-clés : tourisme accessible, formations, handicap, touristes à besoins spécifiques, intégration

## Avant-propos et remerciements

L'inclusion sociale, l'égalité et le respect des droits humains sont des thèmes très actuels. Le tourisme, par son universalité et son influence sur de nombreux autres secteurs, se doit d'être le plus inclusif possible et de donner les mêmes chances à tous de profiter de ses bienfaits. Ainsi, un tourisme plus accessible participe à une société plus juste et plus respectueuse.

L'accessibilité de l'offre touristique fait l'objet de nombreux articles et des initiatives ont déjà été prises, dont la majorité concerne l'accès physique aux infrastructures. Pourtant, le rôle humain dans l'accessibilité de ces environnements est souvent sous-estimé. C'est pour cette raison que ce travail aborde la possibilité de former le personnel d'accueil à recevoir les personnes en situation de handicap afin d'optimiser l'accessibilité de l'offre, de faire évoluer la situation et de garantir à ces personnes des expériences touristiques adaptées et de qualité. Cette thématique étant encore peu approfondie en Suisse, la difficulté majeure de ce travail a été la divergence des avis recueillis lors des entretiens et les différents niveaux de connaissances sur le sujet.

Dans ce travail, l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Je tiens à remercier les personnes m'ayant apporté leur soutien et leurs connaissances sans qui la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible. Je remercie tout d'abord mon professeur responsable Monsieur Roland Schegg pour son suivi, son soutien et ses conseils. Ensuite, mes remerciements vont à toutes les personnes qui ont accepté de m'accorder du temps pour mes interviews. Ces rencontres ont été essentielles à l'accomplissement de ce travail de Bachelor. Enfin, je souhaite exprimer mes remerciements à Madame Stella Rey, à Madame Flavie Saucy et à Monsieur Maxime Schweizer pour leur précieuse relecture et leurs conseils. Je remercie finalement Monsieur Loris Kenklies pour son soutien et son aide pour la mise en page de ce travail.

## Table des matières

Listes des tableaux .....	vii
Liste des figures.....	viii
Introduction.....	1
1. Thématique du handicap.....	2
1.1 Définition .....	2
1.2 Types de handicap .....	2
1.3 Statistiques .....	4
1.4 Besoins spécifiques des touristes en situation de handicap .....	5
2. Accessibilité.....	6
2.1 Définition .....	6
2.2 Types d'accessibilité .....	6
3. Tourisme accessible.....	8
3.1 Définition .....	8
3.2 Conception universelle .....	10
3.3 Importance du tourisme accessible.....	11
3.3.1 Potentiel économique.....	11
3.3.2 Législation.....	13
3.3.3 Autonomie.....	14
3.3.4 Durabilité.....	15
3.4 Barrières.....	16
3.4.1 Barrières environnementales.....	16
3.4.2 Barrières d'accès à l'information .....	16
3.4.3 Barrières internes.....	17
3.4.4 Barrières au niveau de la communication.....	17

3.4.5	Barrières psychologiques .....	17
3.4.6	Barrières financières.....	18
3.5	Lacunes .....	18
3.5.1	Collaboration et coopération .....	18
3.5.2	Conception et communication.....	19
3.5.3	Le tourisme accessible dans les cursus d'études .....	20
3.5.4	Le tourisme accessible en hotellerie.....	20
3.6	Synthèse.....	21
4.	Importance des formations en tourisme accessible .....	22
4.1	Améliorer l'accessibilité et la qualité de l'offre .....	22
4.2	Promouvoir la participation et l'inclusion .....	23
5.	Question de recherche et objectifs du travail.....	26
6.	Méthodologie.....	27
6.1	Interviews semi-directives.....	27
6.1.1	Guide d'entretien .....	28
6.1.2	Description de l'échantillon.....	28
6.2	Benchmark et meilleures pratiques.....	30
7.	Analyse et interprétation des interviews.....	31
7.1	Tourisme accessible en Suisse .....	31
7.1.1	Situation générale .....	31
7.1.2	Lacunes et barrières du tourisme accessible suisse.....	32
7.1.3	Accueil des personnes en situation de handicap .....	32
7.1.4	Actions entreprises.....	33
7.1.5	Pistes d'amélioration.....	34
7.2	Formations dans le domaine du tourisme accessible .....	34
7.2.1	Intérêt et importance.....	35

7.2.2	Public cible.....	35
7.2.3	Forme et contenu .....	36
7.2.4	Barrières .....	37
7.2.5	Evolution future.....	37
7.3	Résumé des interviews.....	38
8.	Benchmark des formations dans le tourisme accessible .....	46
8.1	Introduction.....	46
8.2	Tourisme accessible en Suisse.....	46
8.2.1	Situation générale .....	46
8.2.2	Projets dans le tourisme accessible .....	47
8.2.3	Formations dans le tourisme accessible .....	49
8.3	Projets de formation européens.....	51
8.4	Formations en France .....	53
8.5	Formations en Espagne.....	55
8.6	Formations au Portugal .....	56
8.7	Formations au Canada.....	57
8.8	Résultats et best practices.....	59
	Conclusion et recommandations .....	64
	Limites du travail et recherches futures.....	68
	Références.....	69
	Glossaire .....	80
	Annexes.....	81
	Annexe I : guide d’entretien.....	81
	Pour les personnes actives dans le domaine du handicap.....	81
	Pour les personnes actives dans le tourisme .....	82
	Pour les personnes travaillant à l’accueil touristique .....	83

Annexe II : Interview de Monsieur Thierry Jacquet .....	84
Annexe III : Interview de Monsieur Alain Becker .....	88
Annexe IV : Questions à Monsieur Daniel Beerli.....	90
Annexe V : Interview de Monsieur Patrick Bérod .....	93
Annexe VI : Interview de Monsieur Sébastien Kessler.....	96
Annexe VII : Questions à Jason Borioli .....	98
Annexe VIII : Interview de Monsieur Steeve Pasche.....	99
Annexe IX : Interview de Monsieur Vincent Matthey.....	102
Annexe X : Interview de Madame Tiana Conlon .....	106
Annexe XI : Interview de Monsieur Pierre Margot-Cattin .....	108
Annexe XII : Interview de Madame Tamara Moncalvo .....	115
Annexe XIII : Interview de Madame Aline Esseiva .....	118
Annexe XIV : Interview de Madame Laure Favre .....	121
Annexe XV : Questions à Madame Isabelle Ducharme .....	124
Annexe XVI : Acteurs du tourisme accessible suisse.....	125
Fondation Claire & George .....	125
Pro Infirmis .....	125
Fondation Cerebral.....	125
Slowlution.....	125
Procap.....	126
Innotour.....	126
Suisse sans obstacles.....	126
Déclaration sur l'honneur.....	127

## Listes des tableaux

Tableau 1: Profil des personnes interviewées .....	29
Tableau 2: Résumé des entretiens individuels, partie 1 : tourisme accessible en Suisse.....	39
Tableau 3: Résumé des entretiens individuels, partie 2 : formations en tourisme accessible	42
Tableau 4: Récapitulatif des formations analysées.....	61

## Liste des figures

Figure 1: Rapport entre offre et demande d'informations.....	7
Figure 2: De l'exclusion à l'inclusion.....	9

## Introduction

Comme le démontre les statistiques de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (2021), 15% de la population mondiale souffre d'une forme de handicap. Pourtant, ces personnes sont quotidiennement confrontées à des barrières physiques ou psychiques entravant leur liberté d'actions. Alors que plusieurs lois et conventions prévoient de favoriser leur intégration (Confédération suisse, 2020), le chemin vers l'égalité est encore long. Dans le domaine du tourisme, ces mêmes problèmes surgissent et des mesures doivent être prises pour que ces personnes prennent part au tourisme de la manière la plus autonome possible. En outre, l'égalité et la garantie des droits de l'homme font partie intégrante de la dimension sociale de la durabilité qui prend une importante ampleur non seulement dans les débats actuels mais aussi dans l'implémentation du tourisme (Organisation mondiale du tourisme, s.d.). C'est pourquoi, pour réduire ces inégalités, l'offre touristique accessible doit être améliorée. Dans ce but, le personnel d'accueil doit être en mesure de communiquer de manière adaptée et efficace avec les visiteurs en situation de handicap afin qu'ils puissent participer plus activement au tourisme (Mahto, 2017 ; Cruces Portales, 2015 ; Akinci, Sari, & Kasalak, 2019).

Ce travail vise à obtenir une vision globale du développement du tourisme accessible pour aborder, ensuite, la thématique des formations destinées au personnel d'accueil. L'objectif de tels cours est d'être en mesure de recevoir et de renseigner les touristes en situation de handicap de façon adaptée et ciblée. Ainsi, le principal but de ce travail est de déterminer l'importance de ces formations et d'établir la meilleure manière de les mettre en place en Suisse. Ce rapport est divisé en trois parties majeures permettant de répondre à la question de recherche. Premièrement, une étude du contexte littéraire lié au tourisme accessible a été menée. Ces connaissances ont permis d'obtenir une vue d'ensemble de la problématique, de son développement et d'en relever les lacunes. Ensuite, des entretiens semi-directifs ont été effectués pour déterminer comment l'offre accessible suisse est perçue et ses axes d'amélioration. Une estimation de l'intérêt et de l'importance accordée aux formations pour le personnel d'accueil a également pu être réalisée avec l'analyse de ces entretiens. Finalement, afin d'étayer les recommandations formulées grâce aux deux étapes précédentes, un benchmark de formations et de projets dans le tourisme accessible a été élaboré. Ce travail se conclut avec une série de recommandations et un récapitulatif des résultats.

# 1. Thématique du handicap

## 1.1 Définition

Un handicap est une restriction des possibilités d'interaction d'une personne avec l'environnement qui l'entoure en raison d'une insuffisance permanente ou temporaire (Comité national Coordination Action Handicap, 2015). Ainsi, le handicap représente une diminution de l'intégrité physique ou mentale, entraînant une baisse voire une disparition de l'autonomie et des aptitudes d'interaction (Organisation mondiale de la Santé, 2020). Au niveau helvétique, la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) définit comme étant en situation de handicap « toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux, de se mouvoir, de suivre une formation (...) ou d'exercer une activité professionnelle (...) » (Confédération suisse, 2020). La définition et la perception des différents handicaps varient selon le pays, son contexte social et sa culture. Ainsi, les handicaps sont reconnus différemment selon les états (Darcy, Gonzales, & Dominguez, 2015 ; Buj, 2010). En outre, il n'existe pas de reconnaissance mutuelle et unanime du statut d'handicapé entre les états membres de l'Union Européenne (Cerutti, de Falco, & Trono, 2020), c'est pourquoi il est difficile d'effectuer des statistiques à l'échelle internationale pour identifier le public cible du tourisme accessible et ses exigences (Buj, 2010).

## 1.2 Types de handicap

Il existe de nombreux types de handicap qui affectent le mental et/ou le physique, dont les catégories principales sont exposées dans ce chapitre. Tout d'abord, les handicaps mentaux sont définis comme « un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales » (OMS, 2020). Les déficiences mentales ont pour conséquence une diminution des facultés d'apprentissage et des difficultés à saisir toutes les informations d'une conversation (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018).

Le handicap psychique diffère, selon l'OMS (2020), du handicap mental par son apparition tardive. Les comportements imprévisibles qu'il provoque et la perturbation de la personnalité qu'il engendre peuvent entraîner des troubles affectifs (Handicap.fr, 2013), influençant l'utilisation des capacités intellectuelles (Comité national Coordination Action Handicap, 2015). Ensuite, les handicaps sensoriels sont les plus répandus et regroupent les limitations liées aux sens comme la diminution des acuités auditives ou visuelles. Ce type de déficience se manifeste souvent chez les personnes âgées et engendre des troubles ou une perte totale du sens concerné (Comité national Coordination Action Handicap, 2015). Quant au handicap moteur, il décrit une réduction ou une perte de la motricité (Comité national Coordination Action Handicap, 2015). Selon les statistiques, un pourcent de la population mondiale se déplace avec un fauteuil roulant (OMS, 2020). En ce qui concerne l'autisme et aux troubles du développement, ils se caractérisent par une perturbation du fonctionnement de la communication (Comité national Coordination Action Handicap, 2015).

Enfin, le plurihandicap ou multihandicap décrit la présence de deux ou plusieurs déficiences (Enfant différent, 2021), ayant approximativement un niveau de gravité semblable (Centre de ressources multihandicap, s.d.). Le polyhandicap est un handicap grave comportant une déficience mentale et motrice importante, provoquées par la même cause (Comité national Coordination Action Handicap, 2015).

Ainsi, le handicap est une réalité multidimensionnelle. Les types de handicap étant différents les uns des autres et leur degré variable, les personnes en situation de handicap doivent être considérées comme un segment hétérogène (Buhalis & Michopoulou, 2013). Chaque type de déficience a ses propres besoins en termes d'accessibilité et d'accueil (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Cameron, Darcy, & Pegg, 2010).

### 1.3 Statistiques

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (2020), environ 15% de la population mondiale présentent une forme de handicap. Ce nombre est en nette augmentation ce qui s'explique, entre autres, par le vieillissement de la population et l'augmentation de la prévalence des maladies chroniques (OMS, 2020). Entre 2015 et 2050, l'augmentation de la part mondiale des personnes de plus de 60 ans a été estimée à 34% (OMS, 2021). Si toutes les personnes dont la mobilité ou les capacités sensorielles et psychiques sont temporairement limitées sont prises en compte, comme les femmes enceintes, les personnes avec une limitation temporaire et les enfants en bas-âge, le taux de la population mondiale avec un handicap s'élève à 31% (Darcy, Gonzales, & Dominguez, 2015).

En Europe, entre 20 et 37% de la population ont des besoins spécifiques en matière d'accessibilité, dont 40% des plus de 65 ans (Buj, 2010). Par conséquent, même avec des améliorations minimales, leur taux de participation au tourisme augmenterait de manière drastique (Darcy, Dominguez Vila, & Alen Gonzales, 2019).

En Suisse, l'Office fédérale de la statistique (2020) a estimé l'espérance de vie entre 81 et 85 ans, représentant une hausse de 10% sur les 20 dernières années. De plus, selon l'OMS (2020), ce chiffre est destiné à augmenter lors de prochaines décennies. Quant au taux de personnes en situation de handicap, la Suisse en comptait, toute limitation confondue, 1'803'000 personnes en situation de handicap en 2020, dont 30% avec des limitations fortes, soit 20.8% de la population. En outre, les personnes de plus de 65 ans, dont les capacités motrices, sensorielles et mentales sont les plus susceptibles de se dégrader, représentent 18.8% des Suisses (Office fédéral de la statistique, 2020).

## 1.4 Besoins spécifiques des touristes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap ont les mêmes motivations, besoins et désirs de voyages et de loisirs que les personnes valides (Buhalis, Eichhorn, & Michopoulou, 2008 ; Blaho-Poncé, 2015 ; Buj, 2010 ; Sari & Unuvar, 2019). Le tourisme étant un besoin fondamental dans l'accomplissement de soi, chacun doit disposer du même droit aux activités de loisirs et aux voyages (Nanchen, Margot-Cattin, Ramseyer, & Schegg, 2020 ; Sari & Unuvar, 2019). Cependant, les personnes en situation de handicap entretiennent des besoins spécifiques qui varient d'un handicap à l'autre et selon l'étape de l'expérience (Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Cameron et al., 2010 ; Reutimann, Steinemann, Seiffert, & von Stokar, 2016). Ces besoins doivent être pris en considération lors de la création de *personas* et de leur *customer journey* (voir glossaire) (Blaho-Poncé, 2015 ; Nanchen et al., 2020 ; Buhalis & Michopoulou, 2013 ; Creegan & Penfold, 2008).

Les besoins des personnes en situation de handicap dans le secteur du tourisme étant multiples, les principales catégories d'exigences sont résumées ci-après. L'accessibilité et la qualité de l'infrastructure et de l'hébergement sont les premiers critères rendant un voyage ou une activité possible avec un handicap. Ensuite, la mise à disposition d'informations adaptées, fiables et compréhensibles, ainsi qu'un personnel qualifié sont primordiaux (Blaho-Poncé, 2015 ; Buhalis et al., 2008 ; Darcy, 1998). Le tourisme représentant une occasion d'oublier son quotidien et d'échanger avec de nouvelles personnes, les voyages organisés en groupe par une agence spécialisée sont parfois rejetés par les personnes en situation de handicap, bien que cela soit le moyen le plus fiable de voyager pour eux, démontrant un besoin d'indépendance et de liberté (Buhalis, Garcia-Andreu, Michopoulou, & Rubio-Escuderos, 2021).

## 2. Accessibilité

### 2.1 Définition

Selon l'article 9 de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (2006), l'accessibilité décrit un accès pour tous à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, ainsi qu'aux autres infrastructures et services publics. Ainsi, un environnement accessible permet la participation active des personnes en situation de handicap à la société et promeut leur autonomie. L'accessibilité est donc un élément central de la chaîne du service client dans le tourisme et est liée avec ses autres composants. L'accès ne doit, par conséquent, pas être vu comme un problème, mais comme un processus inclusif permettant de réaliser le plein potentiel du tourisme accessible (Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Akinci et al., 2019).

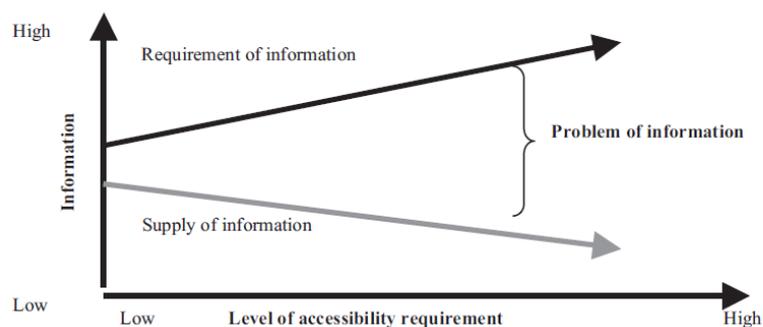
### 2.2 Types d'accessibilité

L'accessibilité se divise en plusieurs catégories. La première concerne l'environnement physique, à savoir l'architecture. Lorsque les infrastructures ne sont pas totalement accessibles, les possibilités de voyage et d'activités pour les personnes en situation de handicap sont réduites (Buhalis & Michopoulou, 2013). De ce fait, pour parer aux problèmes d'accessibilité physique, les personnes en situation de handicap doivent être incluses et prises en considération lors de la conception (Buhalis & Eichhorn, 2011).

De plus, l'accès à des informations fiables et complètes est indispensable pour l'organisation de l'expérience d'une personne en situation de handicap. Pourtant, les renseignements trouvés ne sont souvent pas adéquats ou ne correspondent pas à la réalité, impliquant un risque pour la personne de se retrouver dans un lieu non-adapté à ses limitations (Buhalis & Michopoulou, 2013). En outre, la possibilité de filtrer ou de personnaliser les recherches manque également au contenu mis en ligne. Pour palier à ces manquements et en vue d'obtenir les bonnes informations, les personnes en situation de handicap se renseignent sur divers canaux, consultent des forums et se réfèrent à leur entourage, rendant le processus d'organisation plus contraignant (Buhalis & Michopoulou, 2013 ; Zsarnoczky, 2017).

Selon Buhalis & Michopoulou (2013), les exigences en matière d'informations sont étroitement liées aux besoins en matière d'accessibilité. Plus ces derniers sont élevés, moins la communication des informations est adaptée, comme l'illustre la figure 1, ce qui amoindrit la qualité du renseignement. Ainsi, lorsque la demande en informations en matière d'accessibilité est trop précise, l'offre devant y répondre diminue, créant une lacune au niveau du renseignement. Ce schéma donc souligne le manque de connaissances spécifiques au handicap du personnel d'accueil touristique empêchant un renseignement adéquat et de qualité. Ainsi, le personnel d'accueil joue un rôle majeur dans le manque d'accessibilité à l'information.

Figure 1: Rapport entre offre et demande d'informations



Source : Buhalis & Michopoulou (2013)

Enfin, l'accès sensoriel est également important. Il comprend par exemple la lisibilité des informations, la disposition d'une pièce, les contrastes et la communication avec le personnel (Buhalis & Eichhorn, 2011). Si les sens ne sont pas pris en compte, une personne peut se sentir désorientée et ne pas parvenir à saisir toutes les informations données (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018).

### 3. Tourisme accessible

Le tourisme accessible est un domaine complexe composé de nombreux éléments et concepts hétérogènes, dont les principaux sont présentés dans ce chapitre. La thématique de ce travail, soit les formations pour le personnel d'accueil dans le domaine du tourisme accessible, sont également un de ces composants. De plus, ces formations visent à amoindrir les barrières ainsi qu'à combler les lacunes que présente actuellement cette forme de tourisme, c'est pourquoi, une présentation large et complète du tourisme accessible, de son développement et de ses lacunes était nécessaire.

#### 3.1 Définition

La notion de tourisme accessible est assimilée à plusieurs concepts, comme le tourisme sans barrière ou sans obstacle, le tourisme adapté, le tourisme pour tous, le tourisme inclusif, ou le tourisme universel (Buhalis & Darcy, 2011). La mise en relation du tourisme et de l'accessibilité est apparue dans les années 1980 et le tourisme a été ainsi reconnu comme un vecteur essentiel du développement et de l'épanouissement de l'être humain (Alen & Dominguez Vila, 2012). Les recherches en tourisme accessible ont ensuite été nombreuses dès 1990 (Buj, 2010).

Dans son rapport sur les recommandations en faveur d'un tourisme accessible à tous, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le tourisme accessible comme :

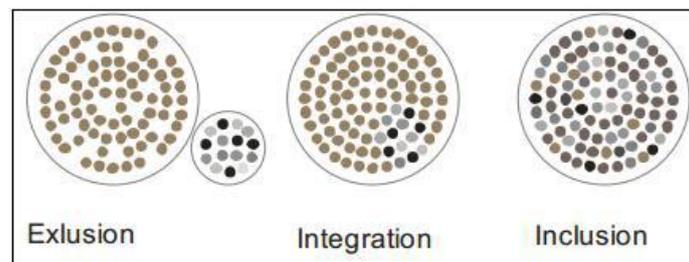
Une forme de tourisme impliquant une collaboration entre les parties prenantes qui permet aux personnes ayant des besoins en termes d'accès (recouvrant les dimensions visuelles, auditives et cognitives et celles liées à la mobilité) de fonctionner de manière autonome, digne et égalitaire par la mise à disposition de produits, de services et d'environnements touristiques ayant fait l'objet d'une conception universelle. (OMT, 2014)

Le tourisme accessible promeut donc non seulement l'indépendance des personnes en situation de handicap mais profite également aux familles avec des enfants en bas âge, notamment avec des poussettes, et aux personnes âgées (Cameron, Darcy, & Pegg, 2010).

Cette forme de tourisme répond donc à toutes les exigences liées à l'accessibilité, y compris celles dues à une déficience de la vision, de l'ouïe, de la mobilité et des fonctions cognitives (Amorim, Liasidou, & Umbelino, 2019) grâce à des produits et services conçus dans le but de pouvoir être utilisés par tous (Cameron et al., 2010). C'est pourquoi, selon Buj (2010), un tourisme plus accessible profiterait à 30% de la population mondiale.

Un des effets du tourisme accessible est la participation des personnes en situation de handicap dans le domaine du loisir et indirectement dans la société (Mahto, 2017). L'inclusion, comme illustrée dans la figure ci-dessous, se différencie de l'intégration par son implémentation. En effet, l'inclusion ne porte pas sur la capacité d'intégration des personnes mais repose sur la disposition d'ouverture des institutions et structures publiques à faciliter et à garantir leur participation, notamment en établissant un cadre juridique plus égalitaire (Georgi, 2015).

Figure 2: De l'exclusion à l'inclusion



Source : Mahto, 2017

## 3.2 Conception universelle

Le tourisme accessible implique que les produits et services puissent être utilisés par tous (Organisation mondiale du tourisme, 2014). Par conséquent, la conception universelle, ou design universel, est un composant clé du développement de cette forme de tourisme. En effet, des environnements non-adaptés limitent l'accès aux produits et services, réduisant ainsi l'indépendance et la dignité des personnes en situation de handicap (Buhalis et al., 2015). Le design universel consiste à concevoir des services, des environnements et des produits utilisables par tous (Nanchen, Margot-Cattin, Ramseyer, & Schegg, 2020) dans le but d'assouvir les besoins des clients, indépendamment de leurs origines, de leurs capacités, de leur âge ou de leurs convictions (OMT, 2014 ; APF France handicap, s.d.).

La conception universelle se constitue de plusieurs principes. Par exemple, l'utilisation de l'objet et l'accès au service ou à l'information, simple et intuitive pour tous. Différentes possibilités d'utilisation doivent donc être à disposition (APF France handicap, s.d.). Un espace suffisant prenant en compte les potentiels positions, gestes et mouvements du client selon sa manière de se comporter et de communiquer doit être prévu. Enfin, pour être bénéfique et efficace, la conception universelle doit prendre en considération chaque étape de l'expérience client, de la recherche d'informations au retour au domicile, incluant le processus de réservation et le séjour lui-même (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018)

Par conséquent, pour un développement durable du tourisme accessible, les destinations touristiques doivent adopter le principe de la conception universelle, en veillant à ce que toutes les personnes, quels que soient leurs besoins physiques ou cognitifs, soient en mesure de profiter de l'expérience. En conclusion, le design universel profite à tous et apporte un avantage compétitif important aux infrastructures (Cameron et al., 2010 ; Cerutti et al., 2020 ; Nanchen et al., 2020 ; Zsarnoczky, 2017).

### 3.3 Importance du tourisme accessible

#### 3.3.1 Potentiel économique

Comme mentionnée précédemment, l'exploitation du tourisme accessible représentent des avantages considérables pour les destinations. Tout d'abord, le tourisme accessible est un marché en pleine expansion qui ne cesse de croître sous l'influence des évolutions démographiques, comme le vieillissement de la population et l'augmentation de l'espérance de vie. Ainsi, les pays doivent se préparer à relever les défis posés par ces changements, afin de répondre aux nouveaux besoins de la population mondiale (Organisation mondiale de la Santé, 2021). De plus, le nombre de personnes atteintes d'un handicap ou sujettes à le devenir un jour ne cesse d'augmenter (OMS, 2020 ; World Tourism Organisation, 2016). Ces diverses hausses provoquent également une croissance de la demande du tourisme accessible représentant par conséquent, selon l'OMT (2014), une nouvelle opportunité pour les acteurs du tourisme « d'exploiter un marché important et en pleine expansion, d'attirer de nouveaux clients et d'accroître leurs recettes ».

Le nombre de voyages entrepris par des personnes en situation de handicap en Europe atteignait 744.3 millions en 2015 et une augmentation de 1.64% par année était prévue (Zsarnoczky, 2017). En outre, les touristes européens de plus de 65 ans étaient responsables d'une nuitée sur quatre en Europe en 2019 et les plus de 55 ans ont représenté 41% des nuitées la même année (Eurostat: Statistics explained, 2021). Par conséquent, le tourisme accessible permet d'augmenter voire de doubler le potentiel économique d'une destination. En effet, ces deux segments sont les plus exposés à des limitations physiques, sensorielles ou psychiques (Buj, 2010 ; Cameron et al., 2010 ; Mahto, 2017 ; Sari & Unuvar, 2019).

Ensuite, une accessibilité optimale étant une preuve de la qualité des services et des produits, elle offre un avantage compétitif important (Alen & Dominguez Vila, 2012 ; Nanchen et al., 2020). En effet, la qualité de l'expérience perçue par le client influence grandement son niveau de satisfaction et ce qu'il raconte ensuite à son entourage. De plus, la majorité des personnes ayant des besoins spécifiques en matière d'accessibilité voyagent accompagnés (Alen & Dominguez Vila, 2012). Ce paramètre est donc à prendre en compte dans la conception de produits ou de services et dans la stratégie de promotion car cela signifie que les accompagnants représentent un revenu supplémentaire pour les structures touristiques (Alen & Dominguez Vila, 2012 ; Sari & Unuvar, 2019 ; Zsarnoczky, 2017). Dans ce but, l'image d'une famille ou d'un couple avec une ou plusieurs personne(s) en situation de handicap doit également être intégrée au marketing des offres accessibles (Cloquet, Shaw, Stephen, & Taylor, 2018) .

Puis, la majorité des personnes en situation de handicap et des personnes âgées ne travaillant pas à plein temps, ils jouissent de périodes de vacances plus flexibles, tout comme les familles avec des enfants en bas-âge (UNWTO, 2016). Ainsi, l'effet négatif du caractère saisonnier qui sévit dans de nombreuses destinations, peut être atténué. (Akinci et al., 2019 ; Alen & Dominguez Vila, 2012 ; OMT, 2014). Par exemple, en 2019, 57% des touristes européens de plus de 65 ans ont voyagé entre mars et juin et entre septembre et novembre, évitant ainsi les hautes saisons (Eurostat: Statistics explained, 2021). De plus, les personnes en situation de handicap sont également décrites comme des clients fidèles qui effectuent des séjours plus longs que la moyenne offrant une plus-value à la destination (Buj, 2010 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018). Il en va de même pour les personnes en dessus de 65 ans, qui ont effectué en 2019 en moyenne 6.6 nuitées, soit 34% de plus que les autres voyageurs (Eurostat: Statistics explained, 2021).

Enfin, des initiatives et projets concernant l'évolution du tourisme se font de plus en plus nombreux. Par exemple, depuis 2019 en collaboration avec la fondation espagnole ONCE, qui encourage l'intégration des personnes en situation de handicap, l'OMT délivre la reconnaissance « Accessible Tourism Destination ». La première édition a récompensé le Portugal pour l'importance que le pays accorde au développement du tourisme accessible. Barcelone et la ville indienne de Thrissur ont également reçu des mentions spéciales pour leur progrès dans cette forme de tourisme (UNWTO, 2020). En outre, l'OMT a publié plusieurs rapports contenant des recommandations pour l'intégration des touristes à besoins spécifiques et établi une liste des « Best Practices » en matière de tourisme accessible (UNWTO, 2016). Développer des offres accessibles profite donc aux destinations en termes de reconnaissance et de visibilité ce qui peut amener à une augmentation du nombre de visiteurs (Buhalis & Eichhorn, 2011).

### 3.3.2 Législation

Selon la Convention des Nations Unies (2006) relative aux droits des personnes handicapées, la question du handicap relève des droits de l'homme. Cette convention vise à favoriser l'intégration des personnes atteintes d'un handicap dans la vie quotidienne, notamment en reconnaissant leur droit d'accès « aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, (...) ainsi qu'à l'information et à la communication ». Les pays et états signataires de cette convention, dont la Suisse, sont tenus de prendre des mesures pour faciliter l'accès aux prestations sociales et touristiques, par exemple à l'aide de normes, d'une signalisation lisible par tous ou en proposant une assistance si nécessaire (Nations Unies: Département des affaires économiques et sociales, 2006).

En Suisse, la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) a pour but d'encourager leur participation, leur intégration et leur autonomie non seulement au niveau de la construction, mais également dans les domaines de la culture, du sport et des transports. Par conséquent, la promotion du tourisme accessible fait partie intégrante des objectifs de cette loi (Confédération suisse, 2020).

De plus, la norme Suisse *SIA 500 Constructions sans obstacles*, entrée en vigueur en 2009 (Architecture sans obstacles, 2018), s'applique à toute nouvelle construction ou rénovation de bâtiment public dans le but de rendre les infrastructures plus accessibles (Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein, 2018). Selon cette loi, les hébergements doivent donc être en mesure d'accueillir des hôtes handicapés (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018) et ainsi contribuer à l'évolution du tourisme accessible en Suisse (Reutimann, Steinemann, Seiffert, & von Stokar, 2016).

### 3.3.3 Autonomie

Le tourisme étant un droit fondamental nécessaire au bien-être et à l'accomplissement de soi, les loisirs contribuent au développement psychique et physique et sont bénéfiques à l'épanouissement et à l'intégration sociale (Sari & Unuvar, 2019 ; Buhalis et al., 2021). Le désir d'indépendance faisant partie du développement personnel, les personnes en situation de handicap doivent être en mesure d'assouvir ce besoin aussi à travers le tourisme. Bien que conscientes d'avoir besoin d'assistance, elles désirent donc agir et prendre des décisions de manière active et autonome (Buhalis et al., 2021). Cependant, diverses barrières entravent leur participation au tourisme et les empêchent de répondre à leurs besoins, engendrant ainsi des mauvaises expériences (Buhalis, Darcy, & Michopoulou, 2015 ; Buhalis et al., 2021 ; Sari & Unuvar, 2019). Au contraire, lorsqu'une activité ou un voyage autonome se déroule bien, cela a des répercussions positives sur la confiance en soi, poussant la volonté à réitérer l'expérience (Buhalis et al., 2021). Par conséquent, le tourisme accessible représente une opportunité d'améliorer la qualité de vie et d'ainsi promouvoir l'intégration et l'autonomie et influence le niveau de santé mentale (Mahto, 2017).

### 3.3.4 Durabilité

Le principe de durabilité comprend trois piliers qui se superposent et s'influencent mutuellement : l'économie, l'écologie et le social. Ces trois composants doivent équitablement être pris en considération pour atteindre un mode de vie durable, c'est-à-dire, ne compromettant pas la possibilité des générations futures de répondre à leurs besoins (United Nations, s.d.).

En 2015, le Département des affaires économiques et sociales et les membres des Nations unies ont défini 17 objectifs de développement durable à atteindre d'ici à 2030 (United Nations: Department of Economic and Social Affairs, s.d.). En tant que pilier économique international important, le tourisme a la capacité d'apporter une contribution directe ou indirecte à chaque objectif. Trois de ces buts présentent des axes de développement concrets pour le tourisme accessible. Tout d'abord, le 10<sup>ème</sup> objectif vise à réduire les inégalités sociales indépendamment des habilités, du sexe ou de l'orientation sexuelle. Faciliter l'accès au tourisme pour les personnes en situation de handicap fait donc partie intégrante de cet objectif. Ensuite, selon le 11<sup>ème</sup> objectif, l'accès aux transports publics et aux services doit être garanti aux personnes vulnérables ou handicapées, ce qui est un point central dans l'amélioration de l'offre accessible. Finalement, le 16<sup>ème</sup> objectif rejoint les deux précédents et promeut des sociétés justes, durables et inclusives grâce à des institutions responsables. Le développement de l'offre accessible est donc lié aux objectifs de développement durable (Mahto, 2017) et son amélioration contribue à un tourisme plus inclusif (Sari & Unuvar, 2019).

Ensuite, le tourisme, de par son caractère international et interculturel, peut contribuer à la promotion de la tolérance et de l'entente entre tous (OMT, s.d.). En outre, selon l'OMT (2014), le développement du tourisme accessible représente une étape fondamentale vers la durabilité. En effet, les personnes handicapées devraient être en mesure de jouir des mêmes droits que les autres touristes et pouvoir « voyager de manière indépendante grâce à des installations accessibles et un personnel qualifié leur fournissant des informations fiables ».

Au niveau helvétique, une meilleure accessibilité du tourisme fait partie des objectifs de durabilité du label « Swisstainable » lancé par Suisse Tourisme en 2021 (voir chapitre 8.2.2). En effet, les destinations souhaitant passer le deuxième niveau du label doivent avoir recensé l'accessibilité de leur infrastructure selon les critères de l'initiative OK:GO (voir chapitre 8.2.2) visant à optimiser l'offre accessible suisse (Suisse Tourisme, 2021).

## 3.4 Barrières

Plusieurs types d'obstacles peuvent entraver l'expérience touristique des personnes atteintes d'une déficience. Les barrières principales sont présentées dans ce chapitre.

### 3.4.1 Barrières environnementales

Les barrières environnementales comprennent les obstacles physiques indépendants de la personne et de son handicap. Ces obstacles peuvent être liés à l'infrastructure, aux transports et aux lois qui définissent par exemple les normes architecturales (Akinci et al., 2019 ; Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Cerruti, de Falco, & Trono, 2020). Les barrières auditives ou visuelles sont également comprises dans cette catégorie car elles rendent la communication et l'orientation plus difficiles, par exemple si le bruit de fond est trop important, si l'éclairage n'offre que peu de contrastes ou si le mobilier ne se distingue pas du reste de la pièce (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Buhalis & Eichhorn, 2011).

### 3.4.2 Barrières d'accès à l'information

L'impossibilité d'obtenir ou de consulter des informations est l'un des principaux obstacles à l'entreprise d'activités touristiques (Buhalis & Michopoulou, 2013 ; Buhalis et al., 2015 ; Zsarnoczky, 2017). Les informations incomplètes ou illisibles qui ne répondent par conséquent pas aux besoins spécifiques liés à l'accessibilité sont également un obstacle majeur et peuvent mener à l'abandon du projet (Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Cerutti et al., 2020 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018). Pour une réelle implémentation du tourisme accessible, les informations liées à l'accessibilité se doivent d'être communiquées sur les canaux traditionnels de manière compréhensible et lisible par tous (Buhalis et al., 2008).

### 3.4.3 Barrières internes

Les barrières dites internes ou intrinsèques (Akinci et al., 2019) interviennent au niveau du physique, du cognitif et du psychologique et sont causées par le handicap de la personne. Elles peuvent être entre autres liées à des compétences sociales limitées, à une dépendance physique ou psychologique d'assistance. Ainsi, ce genre de limitations peuvent, par exemple, amener un visiteur à ne pas saisir tous les détails d'une conversation ou à ne pas s'en souvenir, si le type de communication ne correspond pas à ses capacités (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Gouvernement du Québec, 2021).

### 3.4.4 Barrières au niveau de la communication

Les barrières de la communication ou interactives (Karacaoglu, Medet, & Gursoy, 2015) se situent entre les personnes en situation de handicap et leur environnement social (Sari & Unuvar, 2019). Elles sont causées par le manque de connaissances du personnel sur le handicap et les besoins qui en découlent ainsi que par l'absence d'assistance adaptée en ligne (Buhalis et al., 2015 ; Buhalis et al., 2021 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Karacaoglu et al., 2015). Ces barrières peuvent être notamment atténuées grâce à la sensibilisation et la formation du personnel d'accueil (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Zsarnoczky, 2017 ; Cruces Portales, 2015).

### 3.4.5 Barrières psychologiques

La méconnaissance de l'importance et de l'ampleur du tourisme accessible, combinée au manque de coordination entre les différents acteurs freinent le développement de l'offre accessible et ne permettent pas à l'opinion publique d'évoluer (Cerutti et al., 2020 ; Cruces Portales, 2015). Les attitudes négatives, la peur et la gêne envers les personnes en situation de handicap jouent également un rôle dans l'exclusion de ces minorités dans le tourisme. Tant que ces barrières psychologiques ne sont pas surmontées, les barrières physiques ne peuvent pas être atténuées car cela dépend de la volonté humaine (Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018).

### 3.4.6 Barrières financières

Les coûts élevés liés aux besoins d'assistance, d'installations adaptées et souvent d'établissements spécialisés sont un autre obstacle à l'organisation d'un séjour pour une personne en situation de handicap. Les choix sont également limités par les conditions d'accessibilité de la personne, qui priment sur le prix (Buhalis et al., 2021 ; Creegan & Penfold, 2008).

## 3.5 Lacunes

Il existe de nombreux manques dans l'implémentation et l'amélioration de l'offre touristique accessible. Le but de ce chapitre est de souligner les principaux problèmes freinant son développement.

### 3.5.1 Collaboration et coopération

Tout d'abord, une définition du handicap précise, uniforme et adéquate manque dans le secteur du tourisme international. Il y a également une absence de standards concernant la mesure exacte de l'interaction et de l'influence entre le handicap et le tourisme (Amorim et al., 2019 ; Darcy et al., 2019).

Ensuite, il existe un besoin évident de normes largement applicables ainsi qu'une harmonisation des critères au niveau international dépendant de l'existence d'un organisme d'accréditation (Buhalis et al., 2008). Ces absences ralentissent entre autres la création d'un label international et ne permettent donc pas d'atteindre les touristes ayant des besoins spécifiques de manière uniforme (Buhalis et al., 2008; Darcy et al., 2019). Par conséquent, une homogénéisation entre les lois des différents pays concernant le handicap simplifierait les collaborations et, par conséquent, le développement de l'offre accessible (Darcy et al., 2019 ; Buhalis et al., 2008). En effet, le tourisme accessible requiert une sincère collaboration entre les différentes parties prenantes et ce malgré la diversité et l'hétérogénéité de la branche qui se compose de plus de 30 secteurs différents (Boxall et al., 2018 ; Mahto, 2017 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Boxall, Nyanjom & Slaven , 2018 ; Buhalis et al., 2015).

D'après Buhalis, Darcy et Michopoulou (2015), des collaborations multiples entre les différents prestataires et clients sont la clé du développement du tourisme accessible. Si toutes les parties prenantes deviennent plus conscientes de l'essentialité du tourisme accessible et travaillent ensemble, les solutions et une évolution importante suivront (Buhalis et al., 2015). En outre, les moyens et l'importance du secteur du tourisme varient selon les pays, compliquant ainsi les coopérations internationales (Buhalis & Michopoulou, 2013). Par conséquent, les destinations et pays ne se trouvent pas sur un pied d'égalité en matière de développement du tourisme accessible (Darcy et al., 2015).

### 3.5.2 Conception et communication

Lors de la conception de services ou de produits accessibles, les besoins spécifiques des clients sont mal identifiés. (Buhalis & Michopoulou, 2013 ; Karacaoglu et al., 2015). En effet, afin de concevoir une offre accessible, toutes les étapes et potentielles barrières de la *customer journey* (voir glossaire) doivent être prises en compte (Buhalis & Michopoulou, 2013 ; Cloquet et al., 2018 ; Creegan & Penfold, 2008 ; Nanchen et al., 2020).

Ensuite, l'absence d'information sur l'accessibilité sur les canaux traditionnels et le manque d'outils adaptés à sa promotion se traduisent par une stratégie de distribution et de communication inappropriée (Creegan & Penfold, 2008 ; Buhalis & Eichhorn, 2011 ; Zsarnoczky, 2017 ; Buhalis & Michopoulou, 2013). Selon Buhalis et al. (2008), le manque d'informations de qualité au sujet de l'accessibilité est visible dans tous les projets européens menés aux niveaux national (56%), régional (19%) et local (21%). En outre, moins de 10% des acteurs du tourisme européen offrent des services accessibles, soit 9% du total d'installations touristiques (Buhalis et al., 2015 ; Cerutti et al., 2020).

Enfin, les personnes actives dans le secteur du renseignement touristique n'ont pas les connaissances nécessaires ni suffisantes quant à la façon de prendre en charge les personnes handicapées (Buhalis et al., 2021 ; Darcy, 1998 ; Creegan & Penfold, 2008). Par conséquent, les personnes en situation de handicap sont souvent défavorisées dans le secteur du tourisme, alors qu'elles devraient participer activement au développement de l'offre accessible, étant donné qu'elles sont les plus concernées pour faire évoluer la situation (Boxall et al., 2018 ; Cameron et al., 2010 ; Zsarnoczky, 2017).

### 3.5.3 Le tourisme accessible dans les cursus d'études

Selon plusieurs auteurs, les cursus d'études en tourisme et en l'hôtellerie devraient mieux intégrer le tourisme accessible (Zsarnoczky, 2017 ; Cruces Portales, 2015). Dans leur article examinant dans quelle mesure les programmes d'études en tourisme incluent la question des droits des personnes en situation de handicap, Amorim et al. (2019) concluent que les étudiants participant à un cursus axé sur le tourisme devraient acquérir les connaissances et compétences nécessaires afin de répondre aux besoins spécifiques de tous les touristes. Cette affirmation s'appuie sur un sondage effectué auprès de 254 étudiants en tourisme et en management hôtelier au niveau universitaire au Portugal et à Chypre. Les interviewés ont indiqué que leur formation montrait des lacunes sur la thématique du tourisme accessible et que des modules spécifiques devraient être mis en place. En effet, 44% de ces étudiants indiquent ne pas avoir acquis les compétences adéquates sur le thème du handicap et 73% confirment ne pas avoir été familiarisés avec le concept du « tourisme pour tous » durant leurs études.

### 3.5.4 Le tourisme accessible en hotellerie

Au niveau de l'hôtellerie, les responsables de l'accueil, de manière générale, ne disposent ni des connaissances ni de l'expérience suffisante pour accueillir de manière adaptée les clients en situation de handicap (Akinci, Sari, & Kasalak, 2019). L'hôtellerie jouant pourtant un rôle central dans l'expérience de tout touriste, il paraît essentiel de former le personnel hôtelier à l'accueil des personnes en situation de handicap (Buhalis et al., 2021). Selon une enquête de hotelleriesuisse (2016), seuls 17% des 172 hôtels suisses interrogés ont fixé des objectifs pour améliorer l'accessibilité dans leur établissement mais moins de 30% pensent que cette optimisation est rentable. Pourtant, près de la moitié décrivent l'accessibilité comme une thématique importante. Cette enquête révèle également qu'environ 40% des hôtels interrogés n'ont pris aucune mesure pour adapter leurs espaces aux personnes en situation de handicap et ne sont pas du tout accessibles. Ensuite, les handicaps comme la surdité et la cécité ne sont pris en considération que dans moins de 20% des établissements, contre près de 40% pour les fauteuils roulants non-électriques et déambulateurs.

Enfin, au niveau de l'information, 60% de ces hôtels n'ont mis aucun moyen en place pour informer les visiteurs sur l'accessibilité de leur établissement. En outre, 77.5% du personnel des 172 hôtels interrogés n'a reçu aucune instruction ou formation pour accueillir des clients en situation de handicap ou pour surmonter leur peur et malaise face à ces clients.

### 3.6 Synthèse

En conclusion, l'accessibilité devrait être une norme plutôt qu'une exception dans le tourisme, étant donné que le handicap résulte de l'impossibilité pour la personne d'interagir de manière libre avec un environnement (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Cerutti et al., 2020). Selon les différentes lectures, la prise de conscience générale augmente, mais un cadre théorique améliorant la compréhension du sujet manque encore dans les processus d'implémentation et de conception (Buhalis et al., 2008). Ainsi, l'industrie du tourisme n'est pas prête à satisfaire pleinement les besoins des personnes atteintes de limitations (Buhalis & Michopoulou, 2013), qui représentent pourtant une des niches du marché du tourisme qui évolue le plus rapidement (Zsarnoczky, 2017 ; Cruces Portales, 2015).

Une conscientisation plus profonde de l'importance de l'amélioration de l'offre accessible au niveau éthique et durable, ainsi que de son potentiel économique peut donc conduire à un intérêt grandissant de la part des diverses parties prenantes. Ces dernières sont susceptibles de faire évoluer la situation générale, tant au niveau du tourisme que de la société (Zsarnoczky, 2017 ; Reutimann et al., 2016; Buhalis & Eichhorn, 2011). Ainsi, le tourisme peut ainsi détenir le rôle de promoteur économique et social et permettre la synergie entre les capacités d'une personne, ses besoins et la technologie d'assistance (Buhalis et al., 2015).

## 4. Importance des formations en tourisme accessible

Le chapitre précédent a souligné l'importance de l'évolution du tourisme accessible et a exposé les différentes lacunes présentes dans sa mise en place. La thématique de ce travail étant étroitement lié avec le développement du tourisme accessible, les problèmes relevés concernent également les formations pour le personnel d'accueil. Les différentes lectures ont montré que, pour combler les lacunes générales de l'implémentation du tourisme accessible, un personnel plus qualifié et capable de répondre efficacement aux besoins spécifiques des touristes en situation de handicap est primordial. Ainsi, ce chapitre veut démontrer l'importance d'organiser des formations destinées au personnel d'accueil afin de leur fournir les connaissances et compétences requises pour mieux intégrer les personnes avec des limitations physiques, psychiques ou sensorielles dans le tourisme.

### 4.1 Améliorer l'accessibilité et la qualité de l'offre

Pour garantir une offre entièrement accessible, tous les éléments de la chaîne de services, dont le contact avec le personnel d'accueil, doivent être en corrélation (Mahto, 2017 ; Nanchen et al., 2020). Par conséquent, la formation du personnel fait partie intégrante de l'implémentation du tourisme accessible (Buhalis & Eichhorn, 2011). En effet, une destination complètement accessible doit non seulement disposer d'infrastructures adaptées, mais aussi d'un service professionnel en mesure de gérer les demandes liées à l'accessibilité en garantissant un accueil adapté (Mahto, 2017 ; OMT, 2014 ; Cruces Portales, 2015 ; Akinci et al., 2019). Dans ce but, des formations abordant entre autres l'accessibilité de l'information et les méthodes de communication doivent être dispensées au personnel d'accueil touristique (Zsarnoczky, 2017; Buhalis & Eichhorn, 2011). En outre, un niveau de formation plus élevé des employés dans le domaine du tourisme accessible augmente la qualité des services et la satisfaction des clients (Alen & Dominguez Vila, 2012). Par conséquent, la réputation de la destination devient meilleure ce qui crée un avantage compétitif non-négligeable, étant donné que l'exploitation du marché du tourisme accessible résulte en une augmentation des recettes (Zsarnoczky, 2017 ; Nanchen et al., 2020 ; Reutimann et al., 2016 ; Cerutti et al., 2020). De plus, ces programmes de formations rendent la branche du tourisme plus attractive car ils représentent une possibilité de spécialisation (Reutimann et al., 2016 ; Zsarnoczky, 2017).

## 4.2 Promouvoir la participation et l'inclusion

Dans son rapport « Recommandations en faveur d'un tourisme accessible à tous », l'OMT (2014) relève que les personnes en situation de handicap doivent jouir des mêmes droits que les autres. La performance de professionnels bien formés est donc essentielle pour que les personnes en situation de handicap puissent participer au secteur du tourisme de manière plus active (Cruces Portales, 2015). Ainsi, un réel dialogue avec les personnes atteintes de limitations peut être créé afin de les recevoir sur un pied d'égalité avec les autres visiteurs et de promouvoir leur intégration sociale (Organisation mondiale du tourisme, 2014 ; Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018 ; Sari & Unuvar, 2019).

Les employés de l'industrie du tourisme manquent encore de connaissances sur l'identité et les besoins des clients en matière d'accessibilité, sur la manière de les traiter et de les renseigner. Cela résulte d'une part en des expériences négatives et d'autre part en la création d'offres inaccessibles ou que partiellement accessibles, excluant les personnes atteintes d'une déficience du monde du tourisme (Creegan & Penfold, 2008 ; Buhalis et al., 2021 ; Dracy, 1998 ; Reutimann et al., 2016 ; Cerutti et al., 2020). C'est pourquoi le manque de formation et de connaissances du personnel touristique est l'une des raisons pour laquelle les personnes en situation de handicap n'entreprennent pas ou peu de voyages ou d'excursions (Buhalis et al., 2008). Le personnel doit dès lors être plus sensible et mieux renseigné sur la thématique du tourisme accessible et être formé à répondre aux besoins spécifiques qui en découlent (Karacaoglu et al., 2015).

La sensibilisation et la formation du personnel touristique fait pourtant partie de la Convention de l'ONU relative aux droits de personnes handicapées (2006). En effet, l'article huit portant sur la sensibilisation stipule que les états signataires s'engagent à «prendre des mesures immédiates, efficaces et appropriées en vue de : sensibiliser l'ensemble de la société (...) à la situation des personnes handicapées (...) et de mieux faire connaître les capacités et les contributions des personnes handicapées ». Le lancement de campagnes de sensibilisation incluant l'encouragement d'une attitude réceptive et d'une prise de conscience sociale envers les personnes en situation de handicap, ainsi que la promotion de formations et sensibilisations au handicap apparaissent aussi sur la liste des recommandations formulées par l'ONU (Nations Unies: Département des affaires économiques et sociales, 2006).

Ensuite, selon l'article neuf «Accessibilité», les pays ayant signé la convention doivent assurer aux personnes en situation de handicap l'accès aux services d'information et de communication. Ceci peut être atteint en assurant par exemple aux organismes concernés une formation permettant de répondre aux besoins liées aux divers types de handicap. Enfin, l'article 21 concernant la liberté d'expression et d'opinion, ainsi que l'accès à l'information déclare que les renseignements doivent être transmis de manière à être compris par tous. La formation du personnel touristique à la conception de produits accessibles, à l'accueil et au renseignement des personnes en situation de handicap suit par conséquent pleinement les directives de l'ONU.

L'entreprise suisse *Slowlution* (voir annexe XVII) a mené une série d'entretiens avec six personnes en situation de handicap. L'objectif de ces interviews était d'identifier les besoins de ces personnes lorsqu'elles voyagent, les barrières qu'elles rencontrent et les axes d'améliorations susceptibles de rendre le tourisme suisse plus inclusif. Les personnes interrogées ont mentionné le manque de connaissances et de sensibilisation du personnel comme étant l'une des entraves principales à l'accomplissement de leurs voyages. La majorité des personnes interviewées ont donc proposé la dispense d'une formation du personnel d'accueil touristique pour améliorer l'offre accessible en Suisse (Slowlution, 2021).

Ensuite, selon une enquête menée auprès de 45 personnes en situation de handicap au Royaume-Uni sur leurs expériences dans les transports, les attitudes du personnel sont un élément important dans une expérience de voyage. Les personnes interrogées ont par ailleurs signalé que le personnel manque de sensibilisation et de compétences pour les accompagner, créant ainsi une barrière à l'entreprise de voyages, renforcée par le manque ou la mauvaise qualité des informations. La formation du personnel a donc été jugée fondamentale dans l'amélioration de l'accès aux transports et donc au tourisme (Creagan & Penfold, 2008).

Ces deux enquêtes démontrent que les personnes en situation de handicap ne se sentent pas accueillies ou prises en considération de manière suffisante et mettent en avant l'importance des formations dans le domaine du tourisme accessible pour le personnel qui les renseigne afin de combler ces manques.

La formation du personnel d'accueil au tourisme accessible est donc la pierre angulaire pour fournir le service nécessaire aux personnes en situation de handicap avec empathie et sans discrimination (Amorim et al., 2019 ; Sari & Unuvar, 2019). Ainsi, les barrières psychologiques de la société peuvent également être atténuées (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018). Selon Cruces Portales (2015), les compétences en tourisme accessible sont la clé vers l'ouverture d'esprit, l'intégration et la tolérance. De plus, former le personnel à accueillir des personnes en situation de handicap permet également d'altérer les attitudes sociales négatives envers ces personnes et à détabouiser le sujet du handicap grâce à l'importance du marché touristique dans le monde (Buhalis & Eichhorn, 2011).

En conclusion, un personnel formé et qualifié est un élément essentiel pour l'amélioration de l'offre accessible (OMT, 2014 ; Cruces Portales, 2015 ; Akinci et al., 2019 ; Zsarnoczky, 2017 ; Buhalis et al., 2015). De plus, l'approfondissement des compétences du personnel en matière de tourisme accessible fait donc partie des premières recommandations pour un tourisme plus durable et juste. Un programme de formation en tourisme s'inscrit, par conséquent, dans l'évolution du tourisme et de la société (OMT, 2014 ; Reutimann et al., 2016).

## 5. Question de recherche et objectifs du travail

Comme présenté précédemment, le tourisme accessible gagne en importance et en ampleur. En outre, les recherches ont également démontré qu'un personnel formé à accueillir et à communiquer avec les visiteurs ayant des besoins spécifiques liés à une déficience est une composante essentielle dans le développement du tourisme accessible. En effet, ce type de compétences contribue non seulement à l'amélioration de l'accessibilité de l'offre mais également à la promotion d'une participation active des personnes en situation de handicap dans la société.

En tenant compte de ce contexte spécifique, la question de recherche (QR) suivante a été formulée :

QR : Quelles formations proposer au personnel de l'accueil touristique afin d'encourager le développement du tourisme accessible en Suisse ?

Pour répondre à cette question, voici les objectifs de recherche principaux (OR) qui ont été fixés pour ce travail :

- Démontrer l'importance de la formation du personnel touristique à accueillir et communiquer avec les personnes en situation de handicap dans l'amélioration et l'expansion du tourisme accessible et dans l'évolution vers une société plus inclusive.
- Identifier les meilleures pratiques en termes de formation du personnel à répondre aux besoins spécifiques du tourisme accessible.
- Elaborer des recommandations quant à la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil pour améliorer l'offre accessible dans le secteur du tourisme suisse.

## 6. Méthodologie

Afin de répondre aux objectifs présentés, une approche qualitative en trois étapes a été mise en place. En premier lieu, une revue littéraire a été réalisée dans le but de définir le contexte lié à la thématique des formations en tourisme accessible. Cette analyse a également permis d'élaborer un guide d'entretien complet et précis pour mener des interviews semi-directives avec des professionnels de la branche du tourisme suisse et du domaine du handicap. Ces entretiens ont constitué une autre étape de ce travail et ont aidé d'une part à comprendre la situation du tourisme accessible en Suisse et, d'autre part, à déterminer le besoin et l'intérêt de mettre en place des formations pour le personnel d'accueil touristique. Afin de compléter l'apport des deux étapes exposées ci-dessus, une liste recensant et comparant des formations dans le domaine du tourisme accessible principalement en Europe a été dressée. Ainsi, le niveau de développement a pu être analysé et les meilleures pratiques en matière de formations dans le domaine du tourisme accessible ont été identifiées. Finalement, des recommandations basées sur les résultats des interviews, les formations existantes et sur la recherche documentaire ont été formulées.

### 6.1 Interviews semi-directives

Ce travail représentant une phase exploratoire, la méthode de l'interview semi-directive a été choisie. En effet, cette méthode permet d'approfondir un sujet spécifique via des réponses complexes et développées (Gaspard, 2019) et de rassembler des éléments permettant d'aboutir sur une phase de recherches quantitatives (Fraginière, Tuberosa, Moresino, & Turin, 2013). Au vu de la spécificité de la thématique des formations en tourisme accessible, ce type d'entretien a permis de collecter des informations permettant de comprendre l'état actuel de l'offre accessible suisse, ainsi que de récolter des hypothèses et des suggestions quant à la mise en place de telles formations. Les demandes ont été envoyées à des personnes dont le poste et les connaissances étaient susceptibles d'enrichir les informations rencontrées dans la revue littéraire, de donner une vue d'ensemble de la situation en Suisse et sa possible évolution. Les personnes ont été contactées par courriel et, en cas d'intérêt, une date et une heure pour l'entretien ont été fixés. Les interviews ont été, pour la majorité, faites par téléphone ou Microsoft Teams. Les 14 entretiens ont été ensuite retranscrits et intégrés dans les annexes de ce travail.

### 6.1.1 Guide d'entretien

Entre 17 et 19 questions ouvertes et fermées ont été élaborées à l'aide des connaissances acquises dans les divers articles et dans l'analyse des formations déjà existantes. Ces questions ont été divisées en deux parties principales. La première portait sur la situation actuelle de l'offre accessible en Suisse, ses lacunes et ses possibles voies d'amélioration. Dans la deuxième partie, les participants ont été interrogés sur la thématique des formations en tourisme accessible : leur intérêt, leur public cible, leurs avantages, leur forme et durée et leur implémentation. Le guide d'entretien a été adapté selon le domaine d'activité et le poste de chaque personne. Des questions de relance, non prédéfinies, ont également été posées lorsque cela était nécessaire. Le guide d'entretien se trouve en annexe I.

### 6.1.2 Description de l'échantillon

Afin de cerner l'intérêt et la motivation du domaine du tourisme à former le personnel d'accueil à répondre aux besoins spécifiques liés à l'accessibilité, divers acteurs du tourisme suisse ayant répondu positivement à la demande d'entretien ont été interviewés. En tout, 14 entretiens ont été réalisés, dont la majorité avec des personnes actives dans le domaine du tourisme. Le but était d'avoir un échantillonnage large et varié en matière de domaine d'activité, de hiérarchie et de région, afin d'avoir une vision globale de la situation et de l'intérêt suscité par la mise en place de formations. Ainsi, les interviews ont permis d'aborder la thématique des formations de plusieurs points de vue et de formuler des recommandations concrètes basées sur la situation actuelle. Chaque rencontre a été orchestrée par le guide d'entretien présenté précédemment. Le tableau ci-dessous résume le profil des personnes interrogées et indique la place de leur interview dans les annexes de ce travail.

Tableau 1: Profil des personnes interviewées

PRÉNOM / NOM	PROFESSION	ANNEXE
Thierry Jaquet	Fondateur de l'association Suisse Tourisme Handicap	Annexe II
Alain Becker	Directeur de l'Association Romande des Hôteliers	Annexe III
Daniel Beerli	Responsable de la classification de hotelleriesuisse et membre du comité de « l'Association pour une Suisse sans barrière »	Annexe IV
Patrick Bérod	Directeur de l'Association hôtelière du Valais	Annexe V
Sébastien Kessler	Associé de l'entreprise ID-GEO Sàrl	Annexe VI
Jason Borioli	Associé-fondateur et directeur de l'entreprise ID-GEO Sàrl	Annexe VII
Steeve Pasche	Directeur de Lausanne Tourisme	Annexe VIII
Vincent Matthey	Coordinateur chez Tourisme neuchâtelois	Annexe IX
Tiana Conlon	Collaboratrice accueil chez Tourisme neuchâtelois	Annexe X
Pierre Margot-Cattin	Professeur à la Hes-So Valais Wallis	Annexe XI
Tamara Moncalvo	Assistante en soin et santé communautaire et accompagnatrice de personnes en situation de polyhandicap	Annexe XII
Aline Esseiva	Directrice adjointe de la Gruyère Tourisme,	Annexe XIII
Laure Favre	Responsable accueil à l'office du tourisme de Bulle	Annexe XIV
Isabelle Ducharme	Présidente du conseil d'administration de l'organisme québécois Kéroul	Annexe XV

Source : Données de l'autrice

## 6.2 Benchmark et meilleures pratiques

Avant de débiter les entretiens, 16 formations ou projets ayant attiré directement ou indirectement au tourisme accessible dans différents pays ont été répertoriés selon plusieurs critères. Cette analyse a permis de compléter le guide d'entretien, notamment en ce qui concerne les questions sur le contenu d'une telle formation, et de comparer l'avancée des pays sous la forme d'un tableau. L'offre accessible suisse a ainsi été confrontée à celle d'autres états. Enfin, certaines similitudes observées ont été choisies comme exemple de meilleures pratiques pour les recommandations finales de ce travail.

## 7. Analyse et interprétation des interviews

Afin d'analyser les résultats des interviews, les informations présentes dans les retranscriptions ont été triées selon les principaux thèmes abordés dans le guide d'entretien. Les idées et propositions les plus fréquentes ont été identifiées et sont exposées dans ce chapitre. Chaque thème y est analysé avec les différentes informations et opinions qui ont été données. Ce chapitre est séparé en deux parties principales regroupant plusieurs sous-thèmes suivant la logique des entretiens. La première présente donc le tourisme accessible en Suisse vu par les interviewés. Ensuite, la thématique des formations destinées au personnel d'accueil pour répondre aux besoins spécifiques liés à l'accessibilité est abordée, présentant les avis et propositions quant à leur mise en place, leur contenu et à leur organisation. En fin de chapitre, les avis et idées propres à chaque participant sont résumées sous forme de tableau.

### 7.1 Tourisme accessible en Suisse

#### 7.1.1 Situation générale

Plus de la majorité des personnes interrogées, tous domaines et postes confondus, reconnaissent que la Suisse possède un retard notable dans le développement du tourisme accessible. En effet, par rapport à la situation économique et au niveau d'éducation du pays, les offres accessibles suisses sont souvent inférieures à celles des états ayant une situation générale comparable. De plus, d'après les interviews, les acteurs du tourisme suisses n'ont, de manière générale, pas encore reconnu l'importance économique de la niche que représentent les touristes ayant des besoins spécifiques. Pourtant, selon la plupart des entretiens, les projets et initiatives récemment lancés démontrent une motivation d'améliorer l'accessibilité du tourisme suisse et une prise de conscience plus présente.

### 7.1.2 Lacunes et barrières du tourisme accessible suisse

Les participants ont énuméré des lacunes et barrières similaires limitant le développement de l'offre accessible en Suisse. Ils relèvent tout d'abord que le développement de l'offre accessible et la réalisation de projets sont freinés par un manque de moyens et de soutien financiers. Ensuite, des lacunes au niveau de la coordination nationale, de la coopération et de la communication entre les parties prenantes ont été mentionnées. La diversité et la complexité de la branche du tourisme renforcent ce manque.

Par conséquent, des lacunes au niveau du contrôle et de la définition de normes adaptées ont également été nommées. La majorité des personnes interviewées a également mentionné que la complexité du handicap, liée à la multitude de déficiences et aux besoins qui en résultent, rend le développement de l'offre accessible plus conséquent. Puis, le manque de connaissances général du domaine de handicap, des besoins liés aux différentes déficiences, ainsi que le manque de sensibilisation compliquent, selon les interviewés, le développement du tourisme accessible et renforcent les aprioris, ce qui engendre un intérêt faible pour le sujet. Enfin, le peu de demandes spécifiques à l'accessibilité a été mentionné plusieurs fois pendant les entretiens par les offices du tourisme comme étant un frein non seulement au financement mais aussi à la motivation des acteurs du tourisme à entreprendre des actions en faveur du tourisme accessible.

### 7.1.3 Accueil des personnes en situation de handicap

La thématique de l'accueil des personnes en situation de handicap a également été abordée lors des entretiens. La majorité des personnes interrogées a reconnu que la communication avec le client est un élément essentiel et fondamental au sein de la chaîne de services touristiques. Par conséquent, le personnel d'accueil touristique exerce une influence notable sur l'amélioration et l'évolution du tourisme accessible. En effet, plusieurs personnes ont expliqué que, bien qu'une infrastructure soit accessible, si le service ne l'est pas, la prestation ne sera pas totalement adaptée. En ce qui concerne la manière d'accueillir des personnes ayant des besoins spécifiques dans des infrastructures touristiques, certaines lacunes, mentionnées à plusieurs reprises, ont été identifiées à l'aide des interviews.

Tout d'abord, le manque de connaissances sur les types de handicap, ainsi que sur l'accessibilité et les obstacles causés par l'infrastructure en question empêchent l'accomplissement de l'expérience touristique. En outre, les différentes personnes interrogées actives dans le domaine de l'accueil ont reconnu ne pas être habituées à renseigner les personnes en situation de handicap et se sont décrites comme gênées face à une telle demande, sentiment renforcé par les choix limités pouvant être proposés. En effet, il leur est difficile d'adapter leur communication et leur attitude avec l'état de leurs connaissances sur le sujet. Ce type de barrières psychologiques et un manque général de savoir-être ont également été cités dans d'autres entretiens. Les personnes travaillant à l'accueil d'infrastructures touristiques se sont cependant montrées intéressées à en apprendre plus sur les handicaps et à être capables de fournir les informations requises selon les besoins du client.

#### 7.1.4 Actions entreprises

Une question concernant les actions entreprises quant au tourisme accessible par les destinations et infrastructures interviewées a également été posée. La majorité des acteurs touristiques a mentionné participé à l'initiative OK:GO (voir chapitre 8.2.2) et au recensement des données numériques initié par Pro Infirmis (voir chapitre 8.2.2). *La Gruyère Tourisme*, par exemple, prend également part à une formation proposée par l'entreprise ID-GEO Sàrl (voir 8.2.3) dans le cadre du projet « Tourisme et Handicap » pour le Parc naturel régional Gruyère Pays-d'Enhaut. Le but de cette formation est d'améliorer l'accessibilité des zones de montagnes. Les personnes interrogées actives dans une destination ont aussi mentionné la présence de pictogrammes dans leur guide touristique lorsqu'une activité ou un hébergement est accessible en fauteuil roulant. Elles ont cependant reconnu l'absence d'informations quant aux autres types de handicap. Au niveau de l'hôtellerie, les acteurs d'hotelleriesuisse interviewés ont présenté quelques projets (voir 8.2.2) visant à développer l'accessibilité des hôtels. Enfin, plusieurs acteurs du tourisme suisses ont expliqué qu'ils essaient d'exercer leur influence pour sensibiliser et rendre leurs partenaires attentifs à la thématique du tourisme accessible mais qu'ils n'ont malheureusement pas le pouvoir d'imposer des mesures.

### 7.1.5 Pistes d'amélioration

Parmi les solutions imaginées par les personnes interrogées pour améliorer l'accessibilité du tourisme suisse figurent notamment la sensibilisation et la formation du personnel, un inventaire plus précis et plus centralisé des informations relatives à l'accessibilité d'un lieu ou d'une activité, ainsi qu'une communication adaptée de l'offre. Ensuite, les participants ont aussi déclaré qu'un soutien financier plus important pour les projets et initiatives, tout comme pour la mise en place et le respect des normes architecturales, serait nécessaire à l'expansion du tourisme accessible. Quelques personnes ont également relevé l'importance de concevoir les produits de manière réfléchie, en prenant en compte l'expérience client dans son entier et en incluant la thématique de l'accessibilité pour tous déjà lors de la création et de la promotion des produits. Finalement, selon quelques participants, les certifications d'accessibilité seraient une solution lorsqu'elles sont une étape obligatoire vers un objectif visé par les infrastructures touristiques, comme c'est le cas dans le programme du label « Swisstainable » (voir chapitre 8.2.2).

## 7.2 Formations dans le domaine du tourisme accessible

La deuxième partie des questions présentées dans le guide d'entretien visait tout d'abord à évaluer tout d'abord l'intérêt suscité par la mise en place de formations dans le domaine du tourisme accessible et l'importance que leur accordent les personnes interrogées. Ces interviews ont également permis de récolter des avis et idées quant à la forme et au contenu que devraient proposer de telles formations. Des éventuelles barrières à la mise en place de ce type de cours ont aussi été énumérées lors des diverses interviews. Il est à préciser que presque tous les participants n'avaient jamais entendu parler de telles formations dans le domaine du tourisme, en Suisse ou à l'étranger.

### 7.2.1 Intérêt et importance

Selon plus de la majorité des personnes interviewées, des formations complémentaires dans le domaine du tourisme accessible sont utiles et bénéfiques. Etant donné qu'un manque de connaissances et de savoir-être de la part du personnel d'accueil touristique a été mentionné précédemment, l'acquisition de nouvelles compétences dans le domaine du handicap garantirait une meilleure qualité de service et une expérience touristique supérieure.

De plus, selon les participants, si le personnel était mieux qualifié à répondre aux besoins spécifiques en matière d'accessibilité, le nombre de demandes augmenterait, engendrant une plus-value économique considérable pour les destinations. Quant à l'aspect éthique, les personnes interrogées s'accordent à dire que former les employés d'accueil touristique sur la thématique de l'accessibilité participerait à l'intégration de personnes atteintes d'une déficience dans la société tout en amoindrissant les barrières psychologiques. En effet, le personnel étant plus à même de communiquer et de fournir des informations de manière accessible, les personnes concernées se sentiraient plus accueillies et donc mieux intégrées. Enfin, d'après les entretiens, ce type de formations s'inscrirait dans les tendances sociales et durables actuelles et permettrait de développer des *soft skills* (voir glossaire) toujours plus importantes dans le marché du travail, comme l'intelligence émotionnelle.

### 7.2.2 Public cible

Selon les personnes interrogées, les formations en tourisme accessible devraient, dans un premier temps, être suivies par au moins un employé par infrastructure. Cette personne aurait ensuite le rôle de référent en matière de tourisme accessible et pourrait distribuer du matériel sous forme de brochures ou de documents pour sensibiliser ses collègues. Selon les interviewés, le personnel d'accueil devrait être formé en priorité mais, à terme, tous les collaborateurs, à partir de ceux prenant part au processus de conception de produit, profiteraient d'un tel cours. Pour la quasi-totalité des participants, une base sur le tourisme accessible, la communication adaptée, ainsi que des compétences pratiques devraient être intégrées aux formations de base de la branche touristique, comme dans les hautes écoles ou les cours professionnels.

### 7.2.3 Forme et contenu

En ce qui concerne la forme, le contenu et l'organisation de formations en tourisme accessible destinées au personnel d'accueil, les personnes interviewées ont fait part de nombreuses suggestions. Tout d'abord, certaines ont imaginé une base théorique commune pouvant être suivie en ligne ou en présentiel qui introduirait le sujet. Cette introduction serait ensuite complétée par une partie pratique qui durerait une journée et se déroulerait sous forme de workshop au sein de chaque infrastructure touristique. Ainsi, le personnel pourrait identifier et appréhender les obstacles présents dans leur environnement de travail. Durant ces exercices, les participants seraient également mis en situation de handicap et accomplir des tâches, afin de se rendre compte des barrières qui entravent l'expérience touristique.

Quant à leur contenu, des informations sur le public cible du tourisme accessible, comme ses besoins et ses spécificités, devraient faire partie des connaissances acquises lors des formations. Ainsi, les participants seraient en mesure de répondre de manière individualisée et ciblée aux exigences des clients. Les personnes suivant ces cours devraient également étudier les différents types de communication et savoir lesquels choisir dans quelle situation. Cependant, selon les interviewés, avant d'introduire de telles formations, une étape de sensibilisation serait nécessaire. Par exemple, des documents, comme des brochures, contenant des informations sur les types de handicap, les besoins spécifiques qui y sont liés et des recommandations basiques pour une communication et un service adaptés devraient être distribués aux infrastructures touristiques. Enfin, ces formations devraient être mises en place à l'échelle nationale grâce à des collaborations entre l'état, les organisations référentes du domaine du tourisme et du handicap et soutenues voire financées par le gouvernement au niveau national ou cantonal.

### 7.2.4 Barrières

Pendant les entretiens, plusieurs freins à la mise en place de formations destinées à préparer le personnel d'accueil à la visite de clients en situation de handicap ont été relevés. Tout d'abord, comme ces formations font partie de l'évolution du tourisme accessible, la barrière financière et le manque de reconnaissance du potentiel de ce marché exposés au chapitre 7.1.2 ont à nouveau été cités. Ensuite, le manque de collaborations entre les destinations et les infrastructures touristiques, ainsi que le grand nombre d'institutions actives dans le domaine du handicap et du tourisme, ont été mentionnés à de nombreuses reprises comme étant un obstacle à l'organisation de ce type de formations.

De plus, la dispense de ces cours demanderait du temps et de la flexibilité de la part des prestataires touristiques, ce qui compliquerait leur mise en place. En outre, la disposition des acteurs du tourisme suisse à suivre des formations complémentaires a été jugée comme faible par les personnes interrogées. Plusieurs participants ont aussi expliqué que, étant donné l'importante rotation au niveau des places de travail dans le tourisme, investir dans une formation qui devrait, par conséquent, être réitérée de manière régulière est un investissement conséquent et pas assez rentable. Finalement, le manque de connaissances du handicap déjà abordé précédemment engendre un intérêt faible pour ce type de formations, renforcé par les barrières psychologiques et le côté tabou de la thématique du handicap.

### 7.2.5 Evolution future

Les participants ont également été interrogés quant au rôle des formations pour le personnel d'accueil dans l'évolution du tourisme accessible en Suisse. Ils ont unanimement reconnu qu'une telle prestation fait partie intégrante de leur vision du futur du tourisme Suisse, non seulement au niveau de l'accessibilité de l'offre mais aussi par rapport aux tendances durables.

### 7.3 Résumé des interviews

Grâce à l'analyse des 14 entretiens, la position du tourisme suisse par rapport à la mise en place de formations en tourisme accessible pour le personnel d'accueil apparaît plus clairement. Les participants se sont, de manière générale, exprimés en faveur de l'introduction d'une telle offre mais ont relevé de multiples barrières qui pourraient freiner le processus d'implémentation de ces formations. De plus, d'après leur analyse du tourisme accessible en Suisse, des étapes précédant la mise en place d'un programme de formation doivent être accomplies afin de préparer le marché mentalement et économiquement. Ainsi, de telles formations font certes partie du futur du tourisme suisse mais leur organisation requiert beaucoup de temps et d'investissements tant au niveau financier qu'humain.

Les deux tableaux ci-dessous résument les idées et avis de chaque personne interviewée sur les différents thèmes abordés lors de l'entretien. Etant donné que certaines questions n'ont pas eu de réponse concrète, les cases correspondantes ont été grisées. Certaines phrases pertinentes issues de la retranscription y ont également été intégrées.

Tableau 2: Résumé des entretiens individuels, partie 1 : tourisme accessible en Suisse

PERSONNES	TOURISME ACCESSIBLE EN SUISSE				
	SITUATION SUISSE	ACTIONS	LACUNES/BARRIÈRES	RÔLE PERSONNEL ACCUEIL	PISTES D'AMÉLIORATION
Thierry Jaquet	Retard considérable <i>Le tourisme accessible en Suisse a plus de 30 ans de retard.</i>	Fondateur de Suisse Tourisme Handicap	Financement Collaborations Procédures  <i>Il existe des choses mais rien ne va jusqu'au bout à cause des procédures, de l'argent et du pouvoir.</i>	Rôle primordial dans l'évolution du tourisme accessible  <i>On peut avoir le meilleur établissement si le personnel n'est pas formé à recevoir des personnes en situation de handicap ça sert à rien !</i>	Plus de collaborations Plus de financement Plus d'intérêt  <i>Tout le pays travaille ensemble, pas destination par destination ou canton par canton.</i>
Alain Becker	Niche de marché Pas de standards dans hotelleriesuisse  <i>Pour moi ça reste quand même un phénomène de niche</i>			Accueillir tous les types de clientèle  <i>Ça mettra tout le monde à l'aise si une partie du personnel reçoit un certain nombre de clés de savoir-être et de savoir-vivre pour entrer en relation avec les personnes en situation de handicap.</i>	Réduire les barrières psychologiques
Daniel Beerli	Progrès  <i>Das heisst lange noch nicht, dass diese Ausgangslage ganz zufrieden stellen ist.</i>	Projets dans l'hôtellerie  Initiative OK:GO  <i>Auch innerhalb der Klassifikation der Hotels geniesst der Punkt der Barrierefreiheit entsprechendes Gewicht.</i>	Normes architecturales Méconnaissance Marché pas reconnu Freins psychologiques  <i>Die Hotellerie hat das Thema Barrierefreiheit noch nicht als Nische entdeckt.</i>	Mettre à l'aise Renseigner sans avoir peur de mal faire  <i>Die Hotellerie hat zu grossen Respekt hier etwas falsch zu machen und verbindet zudem die Barrierefreiheit schwegewichtig mit Rollstuhlgängigen Menschen.</i>	Sensibilisation Subventions Promotion

Patrick Bérod	<p>Progrès Offre suffisante</p> <p><i>C'est donc la preuve que les hôtels sont prêts, sont équipés et habitués à ces cas.</i></p>	Projets hôteliers	<p>Financement Normes architecturales</p> <p><i>C'est le gros défi c'est une question de financement des travaux.</i></p>	<p>Recevoir tous les types de clientèle de manière adaptée</p> <p><i>Le personnel hôtelier est habitué à recevoir des gens de toute religion, en toute condition, ça fait déjà partie de la culture hôtelière.</i></p>	Soutien financier
Sébastien Kessler	<p>Retard</p> <p><i>On est très très loin de ce qu'on pourrait faire.</i></p>	Formations en accessibilité	Barrières psychologiques		<p>Formation Prise de conscience</p>
Steeve Pasche	<p>Un peu en retard Prise de conscience</p> <p><i>Ca fait partie plus du quotidien que ça l'était par le passé.</i></p>	Collaboration avec Pro Infirmis OT accessible	<p>Financement Classification de l'offre</p>	Référencer et communiquer l'offre de manière adaptée	<p>Inventaire des offres et de leur accessibilité Conditions cadres</p>
Vincent Matthey	<p>Peu d'activités accessibles Volonté présente Progrès</p>	OK:GO	<p>Financement Disponibilité des acteurs Diversité du secteur</p> <p><i>Ça va être un travail de longue haleine.</i></p>		<p>Communication de l'offre Qualité de l'information Sensibilisation</p> <p><i>Le tourisme doit correspondre aux trois piliers de la durabilité dont la société.</i></p>
Tiana Conlon	<p>Informations peu accessibles Peu de choix</p> <p><i>C'est vrai que c'est une information qui manque.</i></p>		<p>Peu de demandes Financement</p>		Inventaire des offres et de leur accessibilité
Pierre Margot-Cattin	<p>Retard considérable</p> <p><i>Il est quasi inexistant ou il est dans les balbutiements.</i></p>		<p>Manque de savoir-être Manque de formation Manque de connaissances</p>	<p>Fondamental</p> <p><i>Une bonne partie de l'accès à des prestations touristiques se fait</i></p>	<p>Sensibilisation Coordination</p>

			Manque de coordination Marché pas reconnu  <i>Ce problème de perception il est à mon sens très clairement lié à un manque d'informations, à une absence de formation et à un trouble dans la bonne attitude et le savoir-être à avoir.</i>	<i>notamment par la relation avec le professionnel du tourisme.</i>	
Tamara Moncalvo	Peu développé Offres isolées		Manque de connaissances  <i>On sait pas vraiment de quoi on parle.</i>	Primordial pour l'accomplissement de soi	Sensibilisation
Aline Esseiva	Offre faibles	OK:GO Formation avec ID-GEO	Peu de demandes Coûts Manque de sensibilisation Manque de connaissances	Communiquer et informer de manière adaptée	Soutien financier Sensibilisation
Laure Favre	Peu présent	OK:GO Formation avec ID-GEO	Manque de sensibilisation Manque d'intérêt Peu de demandes Financement Accessibilité de l'information  <i>On a pas forcément de plateforme où les personnes peuvent trouver directement l'information.</i>	Communiquer et informer de manière adaptée	Soutien financier Sensibilisation Certification  <i>Le fait d'insérer ça dans les labels de qualité ça pousse peut-être les entreprises à prendre en compte cet aspect-là.</i>
Isabelle Ducharme		Formations en tourisme accessible	Manque d'intérêt		Sensibilisation

Source: Données de l'autrice

Tableau 3: Résumé des entretiens individuels, partie 2 : formations en tourisme accessible

PERSONNES	FORMATIONS				
	INTÉRÊT ET IMPORTANCE	PUBLIC CIBLE	FORME ET CONTENU	BARRIÈRES	VISIONS FUTURE
Thierry Jaquet	Indispensable  Mieux inclure les personnes en situation de handicap	Collaborateurs d'accueil des destinations	Labellisation Intégrée dans les formations de base Compétences techniques et humaines, communication	Financement Procédures Collaborations Méconnaissance du sujet  <i>C'est une thématique qui dérange.</i>	Inclure les personnes en situation de handicap dans le tourisme
Alain Becker	Les clients doivent se sentir bien accueillis	Personnel d'établissements hôteliers spécialisés ou offrant des chambres adaptées	Pas dans les formations de base Analyser les besoins particuliers  <i>Je pense que c'est vraiment une spécialisation à faire par la suite.</i>	Diversité des handicaps Barrières psychologiques	Mieux accueillir les clients à besoins spécifiques
Daniel Beerli	Toujours bénéfique Qualité de services Faire tomber les blocages  <i>Bildung ist immer gut.</i>	Etudiants et apprentis Personnel hôtelier	Communication/contact avec les personnes en situation de handicap Intégrée dans les formations de base d'accueil et de gestion Workshops Mise en place par le secteur du tourisme	Tabouisation Manque de motivation / d'intérêt	Mieux identifier et répondre aux besoins de cette niche

Patrick Béro	Pas de formation complémentaire nécessaire dans l'hôtellerie				
Sébastien Kessler	Moins de blocages psychologiques Inclusion	Personnes actives dans le tourisme	1 journée Théorie et pratique Mise en situation Être à l'écoute	Disponibilité Motivation	Mieux identifier et répondre aux besoins
Steeve Pasche	Communiquer l'offre de manière adaptée	Accueil	Proposée par de organismes professionnels Former un référent par infrastructure Identifier les obstacles Communication  <i>Pour se rendre compte, il faut un œil professionnel.</i>	Financement Manque de collaborations Nombre d'acteurs touristiques  <i>Déjà réussir à faire parler les acteurs les uns avec les autres pour les clients valides il faut bien s'accrocher.</i>	Mieux communiquer les offres adaptées
Vincent Matthey	Toujours utile Atténuer les barrières psychologiques Inclusion sociale  <i>Il y a vraiment cette difficulté de faire prendre conscience</i>	De la conception à l'accueil	Introduction dans formation de base 1 journée pratique Identifier les obstacles et les besoins Organisé par les organisations référentes du tourisme Financement national  <i>La sensibilisation doit passer par les associations professionnelles.</i>	Manque de connaissances Barrières psychologiques Disponibilité des acteurs/prestataires  <i>C'est toujours difficile d'amener les prestataires à faire une formation.</i>	Accessibilité devient un critère de base Ouverture économique  <i>Economiquement, ça ouvre un marché plus grand.</i>  <i>On aura encore plus atteint le but quand on aura plus besoin d'informer, que ce sera logique.</i>

Tiana Conlon	Fait partie du concept de durabilité Inclusion  <i>On se doit d'inclure tout le monde et de faire un maximum pour que tout le monde se sente accueilli.</i>	Accueil Prestataires	Intégrée dans la formation de base Communication	Peu de demandes Financement	Accueillir un public plus large
Pierre Margot-Cattin	Indispensable Inclusion	De la conception à l'accueil Etudiants  <i>La conception de l'offre il faut la penser approche et design universel donc potentiellement utilisable par tous.</i>	Communication Connaître le public cible Identifier les obstacles Identifier les besoins Mise en situation	Barrières psychologiques Financement Manque de collaboration	Ouverture économique  <i>Une personne en situation de handicap qui fait du tourisme, c'est en fait 2 personnes qui font du tourisme.</i>
Tamara Moncalvo	Essentielle Inclusion  <i>Ça fait partie de la vie et de la société</i>	Une personne par infrastructure	Communication Identifier les besoins Connaître le public cible Intégrée aux formations de base Collaborations avec des institutions  <i>Ce qui est important c'est de comprendre les besoins</i>  <i>Offrir quelque chose qui est adapté en fonction de chaque handicap.</i>	Méconnaissance Manque de motivation Financement  <i>Il y a le budget mais ça dépend toujours du regard qu'on veut bien y porter</i>	Accueillir un public plus large Correspondre à la réalité

Aline Esseiva	Capacité à renseigner de manière adaptée  <i>C'est un peu gênant de devoir dire à la personne que tel musée n'est pas accessible, celui-là non plus, et l'hôtel il y en a qu'un sur cinq qui peut vous accueillir.</i>	Une personne par infrastructure	Communication Identifier les obstacles Identifier les besoins Mise en situation Support théorique  <i>Avoir un support qui peut être transmis aussi à l'interne.</i>	Peu de demandes Financement Disponibilité  <i>Apprendre à être plus à l'aise face à ces personnes.</i>	Inclusion Accueillir un public plus large
Laure Favre	Capacité à renseigner de manière adaptée Fait partie du concept de durabilité  <i>On a pas l'habitude, qu'on doit changer notre manière de renseigner.</i>	Une personne par infrastructure Accueil	Développer des soft skills Communication Identifier les obstacles Connaître l'accessibilité de l'information  <i>Savoir si l'information qui est visible sur nos canaux de distribution est vraiment accessible, lisible et compréhensible.</i>	Peu de demandes Financement Disponibilité	Inclusion Accueillir un public plus large
Isabelle Ducharme	Inclusion	Acteurs du tourisme	Identifier les obstacles Connaître l'accessibilité de l'information  <i>La formation vient aider à mieux comprendre comment interagir et développer des services auprès de la clientèle en situation de handicap.</i>		Inclusion  <i>Plus il y a d'endroits accessibles, plus il y a de l'intérêt envers nos formations.</i>

Source : Données de l'autrice

## 8. Benchmark des formations dans le tourisme accessible

### 8.1 Introduction

Afin de compléter la revue littéraire et les interviews, un recensement de formations et de projets dans le domaine du tourisme accessible a été effectué. Les programmes correspondant à la problématique de ce travail sont détaillés dans la deuxième partie de ce chapitre et synthétisés dans un tableau selon plusieurs critères prédéfinis : leur lieu, leur public cible, leur forme, leur contenu, leur durée et leur prix. Les recherches se sont principalement concentrées sur les pays européens. En effet, ces états sont plus proches de la Suisse et les relations de cette dernière avec l'Europe permettent une comparaison plus aisée. Un chapitre sur la situation générale du tourisme accessible en Suisse et une présentation des projets nationaux concernant l'accessibilité dans le tourisme de manière générale précèdent les formations. Ainsi, une vision plus précise du développement du tourisme accessible en Suisse est présentée.

### 8.2 Tourisme accessible en Suisse

#### 8.2.1 Situation générale

La Suisse a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) de l'ONU le 15 avril 2014 pour la mettre en vigueur un mois plus tard. Ainsi, elle s'est engagée à promouvoir l'inclusion des personnes atteintes d'un handicap dans la société et à faciliter leur vie quotidienne en éliminant les obstacles et barrières auxquelles elles sont confrontées (Département fédéral de l'intérieur, s.d.). Le tourisme faisant partie des droits des personnes en situation de handicap (Nations Unies: Département des affaires économiques et sociales, 2006), il est impératif pour la Suisse d'améliorer son offre accessible. En effet, selon plusieurs associations, la Suisse n'œuvre pas assez pour le respect de la CDPH (Radio Télévision Suisse, 2022). Dans ce but, des projets et des initiatives, toujours plus nombreux, ont été lancés en Suisse pour faciliter l'accès aux informations, ainsi qu'aux infrastructures touristiques (Fédération suisse du tourisme, 2019). Ce chapitre vise à exposer les projets principaux ayant une ampleur nationale. Les principaux acteurs qui y participent sont présentés en annexe XVI.

## 8.2.2 Projets dans le tourisme accessible

En raison du nombre trop faible d'établissement publics entièrement accessible en Suisse et du manque d'informations sur l'accessibilité mises à disposition, Pro Infirmis a lancé un projet ayant pour but de collecter, de recenser et de publier des données fiables et complètes concernant l'accessibilité d'un lieu. Ces informations sont destinées aux personnes à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive sur les sites publics déjà existants. Sur le site internet de Pro Infirmis, tous les lieux recensés sont intégrés dans une carte interactive de la Suisse à l'aide de différents pictogrammes selon le type d'accessibilité et de services. Tout type d'établissement y figure, comme des musées, des cliniques, des centres sportifs ou des toilettes publiques (Pro Infirmis, s.d.).

Les associations suisses Insieme et Accès pour tous ont collaboré avec la Haute école spécialisée de Suisse du nord-ouest pour créer le projet «Facile à surfer». Il s'agit d'un guide contenant 14 recommandations pour construire un site internet facilement utilisable par tous, y compris par des personnes avec des limitations cognitives ou ne maîtrisant pas une langue de manière optimale. Les conseils abordent la thématique de l'écriture, de la lisibilité, des couleurs, de la navigation et de l'assistance. Le guide est à disposition de tous (Facile à surfer, 2015).

Des projets visant à rendre la Suisse plus accessible aux touristes ont également été lancés dans la branche hôtelière. Par exemple, le projet «aevea vita hotels», soutenu par la Fondation Claire & George, Innotour et divers organismes de l'architecture et de l'immobilier, vise à permettre aux personnes âgées ayant besoin de soins et étant atteints d'une limitation physique de séjourner plus facilement en Suisse. L'objectif du projet «aevea vita hotels» est de proposer des établissements situés dans cinq destinations de vacances suisses, soit le Tessin, les Grisons, la Suisse centrale, l'Oberland bernois et les Alpes vaudoises. Dans ce but, des hôtels ont été aménagés pour recevoir ce type de clientèle et les connaissances quant à l'influence d'un handicap physique dans l'expérience hôtelière ont été renforcées. Le projet a débuté en 2015 et s'est achevé en 2019 (Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), 2022). Actuellement, une quinzaine d'hôtels sont partenaires du projet (Aevea vita hotels, 2022).

La Fondation Claire & George, hotelleriesuisse et Suisse Tourisme ont aussi initié un projet commun avec l'association Pro Infirmis, l'association suisse des paraplégiques et Mobility International Suisse. L'objectif de cette collaboration est de rendre les informations touristiques plus accessibles grâce notamment à des pictogrammes et des critères d'information pour l'accessibilité des hôtels, comme les dimensions. Dans ce but, des informations ont été collectées auprès de 500 établissements hôteliers. Ces informations sont, depuis 2019, intégrées aux pages internet dédiées aux hôtels de Suisse Tourisme, tandis que la plateforme de réservation de vacances sans barrières de la Fondation Claire & George contient déjà toutes les informations précises nécessaires à l'entreprise d'un voyage avec un handicap (Hotel Accessibility, s.d.). Dans le cadre de ce projet, le rapport « Accessibilité de l'hôtellerie suisse » a été publié pour promouvoir l'accessibilité des hôtels suisses et accroître leurs chances sur le marché en pleine expansion du tourisme accessible. Pour ce faire, les critères sur l'accessibilité des 500 établissements contrôlés ont été uniformisés, afin de simplifier le recensement des informations d'accès. Ainsi, l'accessibilité et les services ont été intégrés dans la banque de données hôtelières et sur les plateformes touristiques des partenaires d'hotelleriesuisse. Le rapport contient également des explications sur les différents handicaps, des informations sur les besoins qui y sont liés concernant l'hôtellerie, incluant les dimensions et les services nécessaires, des témoignages et des recommandations en matière d'accessibilité incluant tous les types de handicap et tous les secteurs de l'hôtellerie (Fondation Claire & George; hotelleriesuisse, 2018).

L'initiative OK:GO lancée en janvier 2019 par l'association «Suisse sans obstacles» est soutenue par Innotour et par le bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH). Son objectif est de promouvoir l'autonomie et la participation des personnes en situation de handicap et âgées dans le tourisme suisse. Dans ce but, les informations sur l'accessibilité des infrastructures touristiques doivent être mises à disposition d'un public plus large, c'est pourquoi, l'initiative OK:GO invite les prestataires touristiques à communiquer l'accessibilité de leur établissement ou activité, par exemple les dimensions des portes, la hauteur du comptoir, l'agencement d'une pièce ou la présence d'un ascenseur. Le prestataire reçoit ensuite un lien OK:GO qu'il peut directement intégrer à son site internet, facilitant ainsi la recherche d'informations des personnes ayant des besoins particuliers en termes d'accessibilité.

Le visiteur peut ensuite entrer ses exigences d'accès et obtenir les informations correspondantes. De nombreux acteurs et organismes du tourisme suisse ont déjà rejoint l'initiative (OK:GO, 2021).

En 2021, Suisse Tourisme a lancé le programme «Swisstainable» visant à promouvoir la durabilité du tourisme helvétique dans les trois dimensions du développement durable, soit la société, l'économie et l'environnement, et ainsi faire de la Suisse une destination pionnière en matière de durabilité d'ici à 2023. Ce programme, ouvert à toutes les entreprises et organisations touristiques suisses, se divise en trois niveaux. Le but est de tout d'abord montrer et prouver son engagement en faveur de la durabilité, de fixer des mesures durables à atteindre, d'effectuer des contrôles et de, finalement, fournir des preuves de durabilité. Les entreprises participant au projet peuvent alors arborer le logo Swisstainable. Parmi les objectifs du programme figurent la satisfaction des besoins spécifiques et l'accessibilité aux infrastructures touristiques (Suisse Tourisme, 2021). De plus, la participation à l'initiative OK:GO est une des conditions pour atteindre le deuxième niveau de ce programme (OK:GO, 2021).

### 8.2.3 Formations dans le tourisme accessible

L'entreprise ID-GEO, basée à Lausanne, propose des formations et sensibilisations aux problématiques du handicap sur mesure pour les entreprises ou sur inscription. Ces formations, reconnues par la Société suisse de Sécurité au Travail, abordent différentes thématiques, comme l'architecture accessible, l'accueil et la communication avec des personnes atteintes de handicap. Les cours proposés par cette entreprise durent une journée et se divisent en une partie théorique et une pratique durant laquelle les participants sont, entre autres, mis en situation de handicap, afin de mieux comprendre les obstacles auxquels les personnes handicapées font face. Les participants sont encadrés par des formateurs reconnus, dont la majorité est en situation de handicap. En ce qui concerne les prix, à titre d'exemple, la formation sur l'architecture accessible coûte CHF 680.-. L'entreprise a également été mandatée par le Parc naturel régional Gruyère Pays-d'Enhaut dans le cadre du projet « Tourisme et Handicap » pour améliorer l'accessibilité des zones de montagnes.

Le rôle d'ID-GEO est de proposer des formations et sensibilisations au personnel touristique de la région, afin d'avoir les connaissances nécessaires pour mener à bien le projet. ID-GEO participe aussi à une initiative semblable au Parc naturel régional du Doubs (ID-GEO, s.d.).

Dans le cadre de son offre de vacances accessibles, l'association Procap dispense une formation au tourisme inclusif, afin de connaître les besoins des personnes avec un handicap tout au long de leur expérience touristique. Ces cours sont notamment donnés dans les hautes écoles spécialisées de Zurich, Lausanne, Samedan et Lucerne. De plus, l'association est intéressée à étendre son programme de formations (Procap, s.d.).

L'entreprise Web Accessible à Berne offre plusieurs formes de formations en ligne et en présentiel portant sur l'accessibilité web. L'entreprise propose un atelier d'une heure pour se sensibiliser à cette thématique et se familiariser avec ses standards. Une formation d'une demi-journée pour connaître les éléments techniques et visuels de la conception de sites web en matière d'accessibilité est également disponible. Des cours sur mesure sont aussi possibles. Ces formations sont ouvertes à toutes les personnes sujettes à mettre à disposition des personnes atteintes d'une déficiences des informations en ligne (Web accessible, s.d.).

L'entreprise Textoh! organise des cours FALC (Facile à Lire et à Comprendre), durant entre deux et trois jours, en Suisse romande en français et en allemand. Le but de ces formations est de connaître les règles du langage FALC, de savoir écrire et mettre en page des textes en appliquant ces critères, d'évaluer et de valider des textes en FALC, ainsi que d'être capable de s'exprimer clairement à l'oral de manière simple. Ces cours s'adressent à toutes les personnes amenées à communiquer avec un public large et/ou présentant des difficultés de compréhension. Les prix s'élèvent à CHF 695.- pour deux jours et à CHF 820.- pour trois jours (textoh!, s.d.).

A la suite d'une collaboration entre les cantons du Valais et de Vaud, la Confédération et une association française, le guide « Nature pour tous : Recommandations pour l'accessibilité en milieu naturel » a été publié en 2013. Il contient des informations sur les divers types de handicap, expose les bases légales d'accessibilité suisses et françaises, présentent les labels des deux pays en tourisme accessible et présente aussi les actions à entreprendre pour rendre un milieu naturel plus accessible grâce à des infrastructures adaptées (Interreg France-Suisse, 2013).

### 8.3 Projets de formation européens

L'Europe est le continent accueillant le plus de touristes avec 710 millions en 2018, soit la moitié des arrivées internationales, ce qui représente 40% des recettes du tourisme international (World Tourism Organization, 2018). Au niveau européen, la promotion de l'intégration et de l'autonomie des personnes en situation de handicap fait notamment partie de certains programmes sociaux (Zsarnoczky, 2017 ; Darcy et al., 2019). Ainsi, de nombreux projets pour améliorer l'offre touristique accessible voient le jour souvent avec le soutien du réseau européen en faveur du tourisme accessible (ENAT). Ce chapitre vise à répertorier les projets de formation en tourisme accessible mis en place à l'échelle européenne.

L'ENAT a par exemple lancé le « T-Guides project » qui propose une formation en ligne gratuite aux guides touristiques pour mener une visite adaptée à des difficultés de langage et d'apprentissage. Dans ce but, les guides peuvent s'inscrire, suivre divers modules, puis passer une évaluation pour valider les compétences acquises. Ensuite, dans les six mois suivant la fin du cours, les participants doivent organiser une visite avec des personnes ayant des déficiences intellectuelles ou psychiques et la faire valider pour obtenir leur titre de guide approuvé. Une dizaine de pays participent au projet et environ 60 guides ont été certifiés depuis le début de la formation en 2012 (Tourist Guides for people with Intellectual & learning Difficulties in Europe, 2021).

Le projet « In-Tour » veut mettre sur pied des formations au niveau Bachelor sous forme de modules spécialisés dans la communication et le renseignement aux personnes handicapées. Ainsi, deux titres de professions ont été définis : manager et personnel d'accueil en tourisme accessible, dont la liste des compétences a été clairement dressée. Six pays, dont l'Allemagne, l'Italie et la Grèce, ainsi que plusieurs institutions du secteur du tourisme, dont l'ENAT, prennent part à ce projet et des essais pilotes sont en cours. Un des objectifs à long terme est de créer un programme flexible qui pourra, par la suite, être facilement mis en place au sein de l'Union européenne afin d'augmenter le nombre de participants et donc de professionnels en tourisme accessible (In-tour, s.d.).

Le projet « Divetour », entre autres financé par Erasmus + et soutenu par l'ENAT et des partenaires de plusieurs pays européens, a pour objectif d'améliorer le niveau de formation du personnel touristique quant aux thématiques du tourisme accessible et de mettre en avant son potentiel. Le projet prévoit la création d'une plateforme « Open Learning Community » visant à mettre en avant le partage d'expériences et l'organisation de conférences en ligne. Un MOOC (massive open online courses), un cours gratuit sur le tourisme accessible, sera aussi organisé une fois par mois. Une application interactive, pour sensibiliser, et un système de chatbot (simulateur de conversation) pour améliorer l'accessibilité des informations figurent également parmi les créations prévues (DIVETOUR, 2022).

Trois universités situées en Belgique, en France et au Royaume-Uni se sont associées à l'ENAT, à plusieurs associations, ainsi qu'au secteur de l'éducation de l'UNESCO pour mettre sur pied le projet d'e-learning « eLesi ». L'objectif est d'acquérir des connaissances non seulement sur l'origine et les conséquences d'un handicap mais aussi sur l'inclusion et la participation sociale des personnes atteintes d'un trouble intellectuel ou psychique. Des études de cas font aussi partie du programme. Cette formation d'environ 100 heures est gratuite, ne demande aucun prérequis et s'adresse à toute personne souhaitant accompagner des personnes atteintes de déficiences intellectuelles ou de troubles du spectre autistique. L'université de Fribourg est également partenaire de cette formation (eLeSI — e-learning pour une Société Inclusive, s.d.).

Le projet « Efficient movement to higher quality staff and services in tourism for all (ELEVATOR) », lancé en 2015 en République Tchèque, vise à élever la qualité des ressources humaines et des services dans le tourisme en général et, plus particulièrement, le niveau de formation afin que les personnes en situation de handicap puissent participer plus activement à l'industrie du tourisme. Le but du projet était d'analyser les outils existants pour le développement du tourisme accessible et de suggérer un programme d'études pour ensuite ouvrir ces ressources éducatives au personnel touristique. Des recommandations ont été ensuite formulées sous la forme d'un guide du tourisme accessible. Ces conseils sont présentés de manière brève et compréhensible et montrent l'importance du tourisme accessible. L'objectif de ce guide est de favoriser l'ouverture d'esprit des prestataires de services touristiques et des entrepreneurs sociaux et, par conséquent, l'adoption du tourisme accessible.

Les effets à long terme étaient la prise de conscience et un intérêt plus vif pour se former au tourisme accessible, ainsi que l'expansion d'offres de formations adaptées (European network for accessible tourism, s.d.).

Enfin, le programme de formation en ligne de l'ENAT « European Training Certificate Accessible for All in the Tourism Sector (ETCAATS) » vise à fournir aux prestataires touristiques une gamme d'outils et un certificat de formation professionnelle leur permettant d'accueillir les touristes ayant des besoins spécifiques. La formation, lancée en 2012, est gratuite et a été suivie à ce jour par plus de 1000 participants (ETCAATS - European Training Certificate Accessible for All in the Tourism Sector, 2020).

## 8.4 Formations en France

La France est la destination mondiale la plus visitée avec 90 millions de visiteurs en 2019 (World Tourism Organization, 2018). De nombreux organismes, parfois en collaboration avec le gouvernement, ont mis sur pied plusieurs formations portant sur le tourisme accessible au niveau de l'infrastructure et de l'accueil.

Le ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer a publié un guide intitulé « Bien accueillir les personnes handicapées », disponible librement sur internet. Ce guide rappelle les normes architecturales en vigueur en termes d'accessibilité, informe sur les différentes formes de handicap, prodigue des conseils et recommandations sur les attitudes et comportements à adopter face aux divers types de handicap. Il illustre également par des schémas et des images les barrières auxquelles font face les personnes en situation de handicap selon leur déficience. Le dernier chapitre du guide est dédié aux manières de rendre un établissement complètement accessible (Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, 2016).

L'organisation APF France Handicap organise des formations dans le domaine de l'accompagnement et de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Parmi elles, une formation divisée en plusieurs modules visant l'accueil touristique et la qualité d'usage pour tous permet aux participants d'accueillir les personnes ayant des besoins spécifiques de manière adaptée dans un établissement public et dans les transports.

Un des modules est notamment dédié à l'accessibilité numérique ainsi qu'au langage FALC (facile à lire et à comprendre). Cette formation s'adresse à tout collaborateur en charge de l'accueil ou en contact avec du public. Elle se déroule sur une journée et son prix s'élève à 1450 euros. De plus, ces formations sont reconnues par l'Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (APF France Handicap, s.d.).

L'association Tourisme & Handicaps a pour objectif de sensibiliser les professionnels du tourisme à l'accueil des personnes en situation de handicap et de développer des dispositifs permettant de favoriser ce type d'accueil. Cet organisme est notamment en charge des labels « Tourisme & Handicap » et « Destination pour tous » qui sont des marques de l'Etat français. L'association délivre également des trophées du tourisme accessible dans plusieurs catégories dont l'accueil, les hébergements ou les musées. Pour atteindre ses buts, Tourisme & Handicaps propose également des formations destinées au personnel touristique. Par exemple, la formation de conseiller en office de tourisme qui a déjà été validée par 410 établissements, dont 34 offices de tourisme, aborde diverses thématiques sous forme de modules. Le premier est consacré aux différents handicaps, aux pratiques touristiques des personnes atteintes d'une déficience et au contexte légal. Les modules suivants traitent de l'accueil adapté des personnes handicapées. Les participants apprennent comment se comporter, communiquer et accompagner leurs visiteurs de manière individualisée et comment organiser leur espace d'accueil de manière optimale. Cette formation s'adresse au personnel en charge de l'accueil touristique au sein de toute structure touristique et ne demande aucun prérequis. Elle dure deux jours et coûte 500 euros (Tourisme & Handicaps, s.d.).

L'organisation MONA (mission des offices de tourisme) promeut la professionnalisation et l'innovation dans le domaine du tourisme. Ainsi, l'association met à disposition les informations nécessaires et les étapes à suivre pour effectuer un inventaire de l'accessibilité des infrastructures et des activités. Cet organisme aide également les prestataires touristiques pour la labélisation et prodigue des conseils pour la communication des offres accessibles. En outre, MONA propose une formation destinée au personnel des musées et sites touristiques pour savoir accueillir les publics en situation de handicap. Les différents modules traitent du handicap, des outils permettant de communiquer de manière adaptée, des normes architecturales et des dangers que courent les personnes en situation de handicap.

La formation dure deux jours, coûte 500 euros et se termine par divers témoignages et expériences pratiques. Dans la brochure « Tour de France », MONA présente également les formations en accueil touristique des personnes atteintes d'un handicap proposées par différentes régions françaises (MONA: mission des offices de tourisme , s.d.).

## 8.5 Formations en Espagne

L'Espagne a accueilli 83 millions de touristes en 2018 occupant ainsi la deuxième place dans le classement des destinations les plus visitées (World Tourism Organization, 2018). Le pays est également bien engagé dans l'amélioration de l'accessibilité de son offre. En effet, les projets et initiatives sont de plus en plus nombreux et plusieurs organisations œuvrent en faveur des personnes en situation de handicap en s'engageant à promouvoir leur inclusion non seulement dans la société mais également dans le domaine du tourisme (España es cultura, s.d.).

La fondation ONCE a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap, notamment en contribuant à leur intégration et en les soutenant du point de vue législatif. En outre, ONCE accorde de l'importance au domaine du tourisme en soutenant de nombreux projets dans le domaine du tourisme accessible et en encourageant la création de postes de travail adaptés. Cette fondation propose également une formation au design universel visant à apporter les connaissances techniques liées à l'accessibilité optimale des environnements, produits et services nécessaires à concevoir un lieu universellement accessible (Fundacion ONCE, s.d.).

L'association espagnole PREDIF, destinée à promouvoir l'égalité des chances et l'autonomie des personnes en situation de handicap, joue un rôle majeur dans le développement du tourisme accessible en Espagne. Ainsi, l'organisation de voyages accessibles en Espagne et à l'étranger font partie de leurs actions. PREDIF a également développé plusieurs formations, en ligne et en présentiel, ayant attrait au tourisme accessible. Deux d'entre elles portent sur l'accessibilité universelle, l'accueil, le service à la clientèle et la réponse aux besoins spécifiques des personnes atteintes d'une déficience. Ces cours sont destinés aux étudiants et aux professionnels du tourisme.

Durant ces formations, les participants sont sensibilisés aux besoins spécifiques liés aux différents troubles, acquièrent des compétences relationnelles pour mieux accueillir ces visiteurs et reçoivent des outils pour analyser l'accessibilité d'un établissement et comment l'améliorer. Ces formations sont gratuites et peuvent être également suivies dans le cadre d'un cursus universitaire. PREDIF offre d'autres cours portant notamment sur les critères et la gestion de l'accessibilité dans le domaine du tourisme. Ces formations durent 70 heures réparties sur une période de trois mois (PREDIF, 2022). La fondation PREDIF est également l'un des organismes à l'origine du projet TUR4all, qui regroupe à présent l'Espagne, le Portugal, l'Allemagne, l'Inde, la Colombie et le Pérou. TUR4all est une plateforme internationale gérée par des experts en matière d'accessibilité, recensant des services et des établissements touristiques accessibles grâce à des informations fiables et des mises à jour régulières. Lors de sa recherche, la personne a la possibilité d'indiquer les critères d'accessibilité qui conviennent à son handicap (TUR4all, s.d.).

## 8.6 Formations au Portugal

Le Portugal a fait d'importantes avancées au niveau de l'accessibilité de son offre touristique et a remporté en 2019 la première récompense en tourisme accessible délivrée par l'OMT (Lonely Planet, 2019). Diverses plateformes et organisations proposent, en collaboration avec les principaux organismes du tourisme national, des formations en tourisme accessible, ainsi que des activités, des itinéraires et des plages accessibles (visitPortugal, 2013).

La marque nationale Accessible Portugal œuvre depuis 2006 pour promouvoir et soutenir le tourisme accessible à tous et permettre ainsi une expérience de qualité adaptée aux touristes souffrant d'un handicap. En amont, la marque a analysé les barrières freinant le développement de l'offre accessible afin de développer une offre adaptée. Sur cette liste figurait notamment l'absence de formation du personnel touristique vis-à-vis des personnes ayant des besoins spécifiques. À la suite de cette analyse, Accessible Portugal a mis en place différentes stratégies pour d'atténuer les obstacles identifiés. La marque fournit aux prestataires touristiques un kit contenant divers brochures et outils permettant d'apprendre comment communiquer et écrire de manière adaptée avec, par exemple, des clients malentendants ou malvoyants.

De plus, Accessible Portugal a mis sur pied une formation en service inclusif, en ligne ou en présentiel, d'une durée de 25 heures permettant d'acquérir les compétences techniques liées à l'accompagnement et à l'assistance des personnes ayant des limitations intellectuelles, sensorielles et motrices. Un atelier de sensibilisation axé sur le tourisme accessible durant sept heures est également organisé par la marque. Durant ce cours pratique, les participants rencontrent également des intervenants atteints d'une déficience et sont ensuite mis en situation de handicap grâce à divers outils. L'atelier se termine par une discussion sur l'expérience vécue et l'importance du tourisme accessible. Des formations sur l'accessibilité universelle et sur la communication inclusive seront également bientôt disponibles en ligne (Accessible Portugal, 2021).

## 8.7 Formations au Canada

Le Canada est reconnu pour son avance en matière de tourisme accessible (Zsarnoczky, 2017). Par exemple, le gouvernement de la Province de Québec a publié un plan d'actions à l'égard des personnes handicapées visant à promouvoir leur participation active dans la société québécoise. L'accessibilité des établissements touristiques fait partie de ce programme et l'un des obstacles identifiés est le manque de sensibilisation du personnel. Pour pallier cette insuffisance, l'objectif de former le personnel d'accueil en mettant en place et en promouvant des formations adaptées à cette thématique a été formulé. Dans ce but, une autoformation sous forme de huit capsules vidéo de cinq à sept minutes chacune a été développée. Chaque vidéo présente une situation initiale où une personne atteinte d'un handicap chaque fois différent veut accéder à un type de service. Ensuite, le type de handicap est expliqué, des conseils quant à l'accueil de personnes avec ce handicap sont promulgués et, finalement, la situation initiale est reprise avec les améliorations proposées. A la fin, un questionnaire vérifie les connaissances acquises. Cette autoformation est gratuite, ouverte à tous et traduite en langue des signes. Des aide-mémoires en format imprimable, ainsi que les retranscriptions des vidéos sont également à disposition pour chaque thème (Gouvernement du Québec, 2021).

L'organisme Kéroul, basé dans la région de Québec, a pour objectif de rendre accessible le tourisme et la culture aux personnes à capacité physique restreinte. Kéroul collabore également avec le gouvernement sur le plan d'actions à l'égard des personnes handicapées. La formation du personnel au tourisme accessible faisant partie de leur stratégie, Kéroul propose différents programmes de cours. Les formations « service complice », également disponible en ligne, concernent l'accueil des personnes handicapées et visent à comprendre les besoins des clients ayant un handicap. Le but principal est que les participants soient en mesure de fournir des prestations de qualité, incluant les attitudes et la communication à privilégier selon le type de déficience. Ils peuvent ainsi établir une relation de confiance tout en répondant aux besoins de manière claire et précise. Une autre formation s'adresse spécifiquement aux conseillers en voyage et leur permet de mieux connaître la clientèle avec handicap pour répondre à leurs besoins de manière optimale, notamment grâce à divers outils et des interventions de spécialistes du secteur du transport. Ces formations durent entre une heure et une journée et demi, tandis que les prix varient entre CHF 35.- et 200.-. L'organisme Kéroul organise également divers types de conférences sur le tourisme accessible. (Kéroul, s.d.).

## 8.8 Résultats et best practices

Les exemples de formations ou de projets présentés montrent que certains pays proposent une large palette de formations en matière de tourisme accessible. De nombreux projets à l'échelle européenne ont été ou seront mis en place et permettent non seulement d'améliorer l'expérience touristique des personnes en situation de handicap mais mettent aussi en valeur les collaborations internationales. Ces coopérations ont un effet bénéfique sur l'évolution de l'offre et des services accessibles en Europe en unifiant les efforts et les progrès.

Cependant, les formations et projets exposés dans ce chapitre présentent beaucoup de différences, il est donc difficile d'en sortir les meilleurs exemples et de les comparer avec de critères précis. Par ailleurs, la gestion du tourisme national des pays est très hétérogène. Par exemple, dans certains pays comme la France, une partie des organismes touristiques est étatisée. Au niveau de la mise en place, certaines formations sont lancées et/ou soutenues par le gouvernement, tandis que d'autres sont organisées par des associations nationales ou internationales du domaine du handicap. Certains cours sont dispensés par des entreprises indépendantes ou par des organismes du tourisme national qui sont également à l'origine de nombreuses initiatives dans la plupart des pays susmentionnés. Ensuite, de nombreux projets sont issus de collaborations entre plusieurs secteurs et pays, mélangeant gouvernements, tourisme et handicap. Enfin, des projets de programmes incluant le tourisme accessible de manière plus prononcée dans les cursus universitaires en tourisme ont également vu le jour et regroupent plusieurs pays. Quant à la forme, la plupart des cours sont donnés uniquement en présentiel, tandis que certains sont dispensés en ligne mais avec la possibilité de les suivre sur place. Quelques projets ont cependant se présentent sous forme de vidéo ou de documentation. Certaines formations sont également un critère pour obtenir un label en tourisme accessible, comme c'est le cas en France.

Le tourisme étant un secteur très hétérogène, le contenu des formations et projets varient selon le type de service et d'établissement. Pourtant, bien qu'aucune base commune ne se dessine, la majorité des programmes prévoit une base théorique et une partie pratique. Ainsi, les différentes manières de communiquer et une partie axée sur les principaux types de handicap, ainsi que l'identification des besoins et des obstacles qui y sont liés, se retrouvent dans la plupart des programmes analysés.

Les formations recensées s'adressent à différents publics cibles. La majorité est destinée aux personnes actives le domaine du tourisme. Certaines formations sont pourtant ouvertes à un plus large public. En effet, une partie des programmes analysés est accessible à toutes les professions incluant un échange avec la clientèle et la communication d'informations, voire à tous. Les projets lancés dans le domaine universitaires sont destinés aux étudiants.

D'importants écarts se remarquent au niveau du prix et de la durée des formations. Ainsi, certaines sont gratuites, tandis que d'autres coûtent jusqu'à CHF 3'000.- par module. Leur durée varie entre quelques heures et plusieurs jours. La durée des projets sous forme de documentation et de vidéo dépend du rythme personnel des participants.

Malgré ces nombreuses différences, certaines similitudes apparaissent dans la majorité des formations. Ces caractéristiques peuvent donc représenter un exemple à suivre. Premièrement, plusieurs formations sont organisées de manière hybride, donc en ligne et sur place, selon le sujet abordé. Un tel format accorde une plus grande flexibilité à la mise en place des cours et requiert un plus petit budget.

Ensuite, les projets européens montrent que les collaborations entre des organismes de différents pays et de différents secteurs permettent de mettre en place des initiatives à grande échelle et profitent d'une synergie des connaissances et compétences. La plupart des formations sont organisées au niveau national, ce qui simplifie la mise en place et les procédures car il y a moins d'intermédiaires entre l'organisme responsable et les participants. De nombreux programmes prévoient une partie théorique complétée par des exercices pratiques. Ce mélange permet aux participants de tout d'abord approfondir leurs connaissances pour ensuite les mettre en pratique. Ainsi, ils sont plus à même d'agir de manière appropriée en situation réelle. Enfin, certains projets et cours font partie d'un programme de labellisation, ce qui apporte une reconnaissance importante à la formation et aux compétences qui y sont acquises. Ainsi, la motivation des prestataires à suivre ce type de spécialisation peut augmenter.

Le tableau ci-dessous reprend les formations et projets présentés dans le chapitre précédent. Certaines données n'ont cependant pas pu être obtenues dans le cadre de ce travail de Bachelor, c'est pourquoi la mention « pas disponible » est présente.

Tableau 4: Récapitulatif des formations analysées

ENTREPRISE	LIEU(X)	FORMATION OU PROJET DE FORMATION	PUBLIC CIBLE	PRIX	DURÉE
<a href="#">ID-GEO</a>	Lausanne	Formations et sensibilisations en infrastructure et en accueil accessible	Particuliers et entreprises actives dans le domaine visé par la formation	CHF 680.- Pas disponible pour toutes les formations	1 jour ou selon demande
<a href="#">Procap</a>	Suisse Cours HES : Lausanne, Lucerne, Zurich, Samedan	Formation en tourisme Inclusif	Personnel des administrations, des transports, du domaine de la culture Responsable et accompagnant de voyages	Pas disponible	Entre une ½ et 1 journée par formation
<a href="#">Textoh</a>	Fribourg, Genève En entreprise En ligne	Cours FALC (facile à lire et à comprendre)	Personnes chargées de créer des informations pour un public large	CHF 695.- pour 2 jours CHF 820.- pour 3 jours	2-3 jours ou sur mesure
<a href="#">T-Guides</a>	Europe En ligne	Modules sur le langage simplifié et sur des techniques orales	Guides touristiques qui veulent s'adapter aux besoins de visiteurs avec des difficultés d'apprentissage ou de compréhension	Gratuit	Maximum de 6 mois entre le cours et la visite
<a href="#">In-tour</a>	Projet pilote européen	Modules universitaires (20-30 CTS) sur l'accessibilité et le service adapté	Etudiants niveau Bachelor en tourisme, hôtellerie et restauration	Pas disponible	Période de lancement 2020- 2022
<a href="#">Divetour</a>	Projet pilote européen	Améliorer la formation en tourisme accessible via plusieurs plateformes online	Etudiants et professionnels de la branche (pays partenaires)	Gratuit	Période de lancement 2021-2024

<a href="#">eLeSI</a>	Formation internationale en ligne	Formation pour une société inclusive	Ouverte à tous Aucun prérequis nécessaire	Gratuit	Selon rythme personnel
<a href="#">Elevator</a>	Europe	Guide de sensibilisation au tourisme accessible  Promotion de la qualité des services et de la formation du personnel	Guides, enseignants, formateurs, acteurs du tourisme	Pas disponible	Période de lancement 2015-2018
<a href="#">ETCAATS</a>	International  En ligne	Formation en accueil accessible	Prestataires touristiques	Gratuit	Pas disponible
<a href="#">APF France Handicap</a>	France	Formations d'accompagnement et d'inclusion des personnes en situation de handicap  Formation en accueil accessible	Personnes amenées à accueillir des voyageurs en situation de handicap  Professionnels en charge de l'accessibilité des ERP et/ou IOP	Entre CHF 1'500.- et 3'000.- par module	Entre 1 et 2 jours par module
<a href="#">Association Tourisme &amp; Handicaps</a>	France	Formation de conseiller en OT accessible pour obtenir le label Tourisme et Handicap.	Les offices du tourisme et destinations français	CHF 500.-	2 jours
<a href="#">Monatourisme : mission des offices de tourisme</a>	France	Sensibilisation à l'accessibilité des acteurs du tourisme (conseils)  Formation à l'accueil des personnes en situation de handicap	Les offices du tourisme et destinations français	CHF 500.-	2 jours

<a href="#">PREDIF</a>	Espagne et Amérique latine  En ligne ou sur places	Formations sur l'accessibilité universelle, l'accueil et la réponse aux besoins spécifiques liés aux handicaps	Ouverte à tous (particuliers et entreprises)	Pas disponible	70 heures sur 3 mois
<a href="#">Accessible Portugal</a>	Portugal  En ligne ou sur place	Formation en service inclusif  Atelier de sensibilisation au tourisme accessible  Formation sur l'accessibilité universelle (bientôt en ligne)  Formation sur la communication inclusive (bientôt en ligne)	Acteurs du tourisme portugais	Pas disponible	7h pour les ateliers  25h pour les formations
<a href="#">Gouvernement du Québec</a>	Québec  En ligne	Autoformation pour accueillir les personnes en situation de handicap	Personnel d'accueil et prestataires de services de Québec mais ouverte à tous	Autoformation gratuite	2h
Organisme <a href="#">Kéroul</a>	Québec, Canada  En ligne ou sur place	Formations service complice en accueil des personnes handicapées  Formation pour les conseillers en voyage accessible	Acteurs du tourisme (aussi étudiants)	Entre 1 heure et 1 1/2 journée	Entre 35 et 200 dollars

Source : Tableau de l'auteur provenant de sources multiples (toutes citées au chapitre 8)

## Conclusion et recommandations

La revue littéraire, les entretiens et le benchmark ont permis d'obtenir une meilleure compréhension de l'offre accessible générale et en Suisse, notamment en mettant en avant l'importance et l'actualité du tourisme accessible, qui s'inscrit dans les tendances durables et sociales.

A travers les interviews et le recensement des formations existantes, un retard de la Suisse quant au développement d'offres et de services accessibles a été relevé. Selon les résultats obtenus, cette situation est entre autres liée à un manque de connaissances général sur le thème du handicap et à un manque de coopération entre les différents organismes. Par conséquent, une phase de sensibilisation précédant la mise en place des formations est nécessaire. Ce travail a finalement montré l'importance de former le personnel d'accueil touristique à renseigner et à communiquer avec les clients en situation de handicap. Ainsi, ces formations sont essentielles à l'intégration de ces personnes non seulement dans le tourisme, mais aussi dans la société

Pour répondre aux objectifs et à la question de recherche, des recommandations basées sur les recherches scientifiques, les interviews et le benchmark ont été élaborées. Ces axes d'améliorations sont destinés tout d'abord aux différents organes référents du tourisme suisse, ainsi qu'à l'état, et peuvent contribuer au développement du tourisme accessible en Suisse en particulier dans les domaines de la communication et du renseignement.

En premier lieu, le secteur du tourisme suisse devrait reconnaître davantage le potentiel économique et social du tourisme accessible et son ampleur. Dans ce but, des recherches approfondies puis une campagne de sensibilisation sur le sujet des handicaps et de l'accessibilité de l'offre touristique pourrait être menée. Ces informations seraient, dans un premier temps, destinées aux destinations touristiques et aux hôtels et, plus tard, aux autres prestataires touristiques.

Cette étape, qui devrait être réalisée avec des associations spécialisées dans le domaine du handicap, pourrait s'effectuer sous plusieurs formes, comme une documentation officielle, des capsules vidéo ou des conférences obligatoires contenant les éléments suivants :

- Une étude de marché avec les statistiques liées au public cible du tourisme accessible
- Des explications sur l'importance de cette part de marché, notamment par rapport aux évolutions démographiques, aux tendances sociales et à l'éthique
- Des explications quant à l'importance de la communication entre l'accueil et le client au cours de son expérience
- Une description brève des différents types de handicap
- Des premiers conseils simples à appliquer par rapport à la communication pour mieux accueillir ce type de clients (organisation de l'espace, manière de parler et de donner les informations)

Ensuite, des soutiens financiers plus importants devraient être investis dans la mise en place de normes et de politiques nationales en termes d'accessibilité et de communication de l'information en ligne. Le contrôle de ces normes devrait être également scrupuleusement effectué avec le budget approprié. Alors, le nombre d'environnements conçus de manière universelle et, par conséquent, l'inclusivité du tourisme augmenteraient.

Ces financements seraient également utilisés pour mettre en place et promouvoir de nouveaux projets et initiatives dans le domaine du tourisme accessible, de préférence à l'échelle nationale. L'état, les cantons et les communes pourraient jouer ce rôle financier. Les coûts de la formation ne devraient pas être à la charge des participants mais des organismes responsables afin que la motivation à prendre part au projet soit plus élevée.

En ce qui concerne la mise en place de formations dans le domaine du tourisme accessible pour le personnel d'accueil, diverses recommandations quant à leur organisation et à leur contenu de tels cours ont été élaborées :

- Une première base théorique pourrait être effectuée en amont sous forme de documentation ou de cours en ligne. Cette étape devrait aussi être intégrée aux différents cursus professionnels ayant attrait au tourisme, comme dans les hautes écoles ou dans les cours d'apprentissage.
- Ces formations devraient être destinées en priorité au personnel d'accueil touristique et hôtelier. Dans un premier temps, une personne par infrastructure serait formée et ferait office de référent
- Diverses collaborations entre l'état, les cantons et les organismes du tourisme et du domaine du handicap déboucheraient sur l'organisation de programmes professionnels et valorisés à l'échelle nationale, par exemple, en constituant un critère pour prétendre à un label ou à un titre reconnu
- Ces collaborations devraient s'étendre aux organismes de formations spécialisés dans un domaine similaire
- La phase pratique de la formation se déroulerait sur une journée, de préférence directement au sein des infrastructure avec des formateurs spécialisés. Cette étape permettrait d'appréhender les différents obstacles et dangers que présente les environnements de travail pour des personnes atteintes d'un handicap
- Durant cette étape sur le terrain, le personnel d'accueil seraient mis en situation de handicap grâce à divers accessoires afin de mieux comprendre à quoi sont confrontées les personnes pourvues d'un handicap

Grâce à ces deux parties, les participants apprendraient à renseigner de manière ciblée et efficace les touristes en situation de handicap avec le savoir-être et la méthode de communication adaptée.

Afin de prétendre aux recommandations présentées dans ce chapitre, les acteurs touristiques suisses devraient collaborer plus activement entre eux, avec le gouvernement et le domaine du handicap.

Une meilleure prise en considération du public cible dans les processus de conception permettrait aussi de créer des prestations plus accessibles, par exemple :

- Au sein de la stratégie marketing sous forme de persona
- En invitant une personne en situation de handicap à prodiguer des conseils et à donner son avis
- En intégrant de manière plus prononcée des personnes en situation de handicap dans la promotion des produits

En conclusion, la mise en place de formations dans le domaine du tourisme accessible est une étape primordiale dans le développement des produits et services accessibles et dans l'intégration des personnes en situation de handicap. Cependant, cela requière une préparation conséquente afin de sensibiliser les acteurs touristiques à cette thématique, d'éveiller leur intérêt pour ce type de formations et de mettre en place ces cours de manière optimale. Cette phase préparatoire demande également de collaborer activement entre les régions et les secteurs.

## Limites du travail et recherches futures

Les recherches menées dans le cadre de ce travail sur la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil touristique dans le domaine du tourisme accessible présentent un certain nombre de limites.

En ce qui concerne les interviews effectuées, elles n'offrent qu'une vision globale de la situation. En effet, la thématique est encore peu approfondie en Suisse et les interviewés ont montré des niveaux de connaissances différents et des avis parfois très divergents. En outre, des acteurs principalement suisse-romands ont été interrogés. Par conséquent, les 14 entretiens réalisés ne permettent pas d'obtenir des informations représentatives au niveau national.

Ensuite, le tourisme accessible est une thématique large avec un contexte complexe auquel s'ajoute la diversité de la branche du tourisme. Par conséquent, l'hétérogénéité des acteurs et la large palette de prestations touristiques a compliqué la phase de limitation des recherches. Il était en effet impensable d'aborder la problématique de la formation du personnel d'accueil dans le domaine du tourisme accessible sans avoir défini, d'une part, cette forme de tourisme et les types de handicap et, d'autre part, les aspects limitant l'interaction des personnes en situation de handicap avec les environnements touristiques.

De plus, les formations liées au tourisme accessible sont une problématique encore peu abordée. Il a donc été difficile de trouver des exemples de formation s'inscrivant parfaitement dans la thématique de ce travail. Les projets existants analysés présentaient peu de similitudes, ainsi il était difficile d'en tirer une ligne directrice à suivre. Enfin, les détails des projets liés à cette thématique, comme leurs résultats, n'étaient parfois pas disponibles.

Finalement, comme mentionné plus haut, l'approche qualitative et la phase d'exploration effectuées dans ce travail ne sont pas suffisantes pour juger l'intérêt et la disposition du tourisme suisse à organiser des formations dans le domaine du tourisme accessible pour le personnel d'accueil. Ainsi, pour approfondir cette thématique, un sondage pourrait être mené auprès d'un grand échantillon d'acteurs du tourisme et d'étudiants afin d'obtenir des données quantitatives plus concrètes pouvant déboucher sur diverses collaborations et sur la mise en place de projets pilotes.

## Références

- Accessible Portugal. (2021). Récupéré sur <https://accessibleportugal.com/>
- Aevea vita hotels. (2022). *Portefeuille d'hôtels*. Récupéré sur <http://wp.aevea.ch/ubersicht-hotels/?lang=fr>
- Akinci, Z., Sari, D. B., & Kasalak, M. A. (2019). Bibliometric Analysis of Studies Related to Perspectives of the Managers Working in Accommodation Enterprises on Accessible Tourism: 2006-2019 Period. *Happiness In Tourism Students: A Study On The Effect Of Demographic*, pp. 17-24. doi:10.1080/13032917.2021.1914119
- Alen, E., & Dominguez Vila, T. (2012). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accesible tourism. Dans M. Kasimoglu, *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies* (pp. 139-166). Londres: IntechOpen. doi:10.5772/2278
- Amorim, E., Liasidou, S., & Umbelino, J. (2019). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(2), 112-125. doi:10.1080/15313220.2018.1522289
- APF France handicap. (s.d.). *La conception universelle*. Récupéré sur <http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr/la-conception-universelle.html>
- APF France Handicap. (s.d.). *Prestations*. Récupéré sur <https://www.apf-francehandicap.org/>
- Architecture sans obstacles. (2018). *SIA 500 «Constructions sans obstacles»*. Récupéré sur [https://architecturesansobstacles.ch/normes\\_et\\_publications/norme-sia-500-constructions-sans-obstacles/](https://architecturesansobstacles.ch/normes_et_publications/norme-sia-500-constructions-sans-obstacles/)
- Association un accès pour tous. (2022). *akse.ch*. Récupéré sur <https://akse.ch/>
- Blaho-Poncé, C. (2015). La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. *Téoros, revue de recherche en tourisme*, 32(2), pp. 104-116. Récupéré sur <https://journals.openedition.org/teoros/2509>

- Boxall, K., Nyanjom, J., & Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), pp. 675-697. doi:10.1080/14616688.2018.1477828
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Grande-Bretagne.
- Buhalis, D., & Eichhorn, V. (2011). Accessibility – A Key Objective for the Tourism Industry. Dans D. Buhalis, & S. Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 46-61). Bristol: Channel View Publications. doi:10.21832/9781845411626-006
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50, pp. 229-239. Récupéré sur <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720613000293?token=A1EA4A94771E888B0302CE53E2B57BDD3F2045D46935CFE54383E554175593FA84FB44FCB3CCB0E0CB66089BFE7B056D&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220119103202>
- Buhalis, D., Darcy, S. A., & Michopoulou, E. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of tourism futures*, 1(3), pp. 179-189. doi:10.1108/JTF-08-2015-0043
- Buhalis, D., Eichhorn, V., & Michopoulou, E. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210. doi:10.1016/j.annals.2007.07.005
- Buhalis, D., Garcia-Andreu, H., Michopoulou, E., & Rubio-Escuderos, L. (2021). Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the industry. *Tourism Recreation Research*. doi:10.1080/02508281.2021.1981071
- Buj, C. (2010). *Paving the way to accessible tourisme*. International centre for responsible tourisme leed metropolitan university. Récupéré sur <https://trademix.com.br/wp-content/uploads/2021/01/27-Paving-the-way-to-accessible-tourism.pdf>

- Caballero, L., Moreno, A., & Seffah, A. (2014). Persona as a Tool to Involving Human in Agile Methods: Contributions from HCI and Marketing. *Human-Centered Software Engineering*, 8742, pp. 283–290. doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-662-44811-3\\_20](https://doi.org/10.1007/978-3-662-44811-3_20)
- Cameron, B., Darcy, S., & Pegg, S. (2010, Mai). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), pp. 515-537. doi:10.1080/09669581003690668
- Centre de ressources multihandicap. (s.d.). *Polyhandicap, définitions*. Récupéré sur <https://www.crmh.fr/crmh/cms/7134-7458/centre-de-ressources-multihandicap-paris-definitions.dhtml>
- Cerutti, S., de Falco, S., & Trono, A. (2020). Europe without barriers: accessible tourism between places and projects. *Journal of research and didactics in geography*, 1(9), 115-127. doi:10.4458/3099-11
- Cimatti, B. (2015). Definition, developpment, assesment of soft skills and their role for the quality of organizations and entreprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1), pp. 97-130. doi:10.18421/IJQR10.01-05
- Cloquet, I. P., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2018). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), pp. 221-237. doi:10.1080/09669582.2017.1339710
- Comité national Coordination Action Handicap. (2015). *Les différents types de handicap*. Récupéré sur <https://www.ccah.fr/CCAH/Articles/Les-differents-types-de-handicap>
- Confédération suisse. (2020, juillet). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées*. Récupéré sur <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/667/fr>
- Creegan, C., & Penfold, C. (2008). *Travel Behaviour, Experiences and Aspirations of Disabled People*. Londres: Department for Transport. Récupéré sur [https://www.academia.edu/8534646/Travel\\_behaviour\\_experiences\\_and\\_aspirations\\_of\\_disabled\\_people](https://www.academia.edu/8534646/Travel_behaviour_experiences_and_aspirations_of_disabled_people)

- Cruces Portales, R. (2015). Removing “invisible” barriers: opening paths towards the future of accessible tourism. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 269-284. doi:10.1108/JTF-04-2015-0018
- Darcy, S. (1998). Chapter seven: satisfaction with, needs and constraints to travel. Dans *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales people with physical disability* (pp. 39-43). Sydney: Tourism New South Wales. Récupéré sur [https://www.academia.edu/1370792/Anxiety\\_to\\_Access\\_Tourism\\_patterns\\_and\\_experiences\\_people\\_with\\_a\\_physical\\_disability](https://www.academia.edu/1370792/Anxiety_to_Access_Tourism_patterns_and_experiences_people_with_a_physical_disability)
- Darcy, S., Dominguez Vila, T., & Alen Gonzales, E. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), pp. 140-156. doi:10.1080/15022250.2018.1478325
- Darcy, S., Gonzales, E., & Dominguez, T. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, pp. 261-272. Récupéré sur [https://www.academia.edu/34939022/Competing\\_for\\_the\\_disability\\_tourism\\_market\\_A\\_comparative\\_exploration\\_of\\_the\\_factors\\_of\\_accessible\\_tourism\\_competitiveness\\_in\\_Spain\\_and\\_Australia](https://www.academia.edu/34939022/Competing_for_the_disability_tourism_market_A_comparative_exploration_of_the_factors_of_accessible_tourism_competitiveness_in_Spain_and_Australia)
- Département fédéral de l'intérieur. (s.d.). *Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen*. Récupéré sur <https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html>
- DIVETOUR. (2022). *Projet*. Récupéré sur <https://divetour.eu/project/>
- eLeSI — e-learning pour une Société Inclusive. (s.d.). *La formation eLeSI*. Récupéré sur <http://www.elesi.eu/>
- Enfant différent. (2021). *Polyhandicap, plurihandicap, surhandicap, multihandicap*. Récupéré sur <https://www.enfant-different.org/handicaps-et-maladies/votre-enfant-est-polyhandicape>

España es cultura. (s.d.). *Tourisme culturel accessible en Espagne*. Récupéré sur [http://www.spainisculture.com/fr/propuestas\\_culturales/cultura\\_accesible\\_para\\_todos\\_en\\_espana.html](http://www.spainisculture.com/fr/propuestas_culturales/cultura_accesible_para_todos_en_espana.html)

ETCAATS - European Training Certificate Accessible for All in the Tourism Sector. (2020). *E-learning for accessible tourism*. Récupéré sur <https://www.etcaats.eu/?i=etcaats>

European network for accessible tourism. (s.d.). *projet ELEVATOR*. Récupéré sur <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.elevator-project-mini-site>

Eurostat: Statistics explained. (2021). *Tourism trends and ageing*. Luxembourg: Eurostat. Récupéré sur <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/55730.pdf>

Facile à surfer. (2015). *Guide pour la création d'interfaces internet simples à utiliser*. Récupéré sur [http://einfachsurfen.ch/wp-content/uploads/2015/03/Einfachsurfen-FR-A4\\_ACC\\_send.pdf](http://einfachsurfen.ch/wp-content/uploads/2015/03/Einfachsurfen-FR-A4_ACC_send.pdf)

Fédération suisse du tourisme. (2019). *Nouvelle approche du «tourisme accessible à tous»*. Récupéré sur <https://www.stv-fst.ch/fr/articles/104507/nouvelle-approche-du-tourisme-accessible-tous>

Fondation Cerebral. (s.d.). *La Fondation Cerebral*. Récupéré sur <https://www.cerebral.ch/fr/la-fondation>

Fondation Claire & George. (s.d.). *Vacances sans barrières en Suisse*. Récupéré sur <https://www.claireundgeorge.ch/fr/vacances-et-voyages-sans-barrieres-en-suisse>

Fondation Claire & George; hotelleriesuisse. (2018). *Accessibilité dans l'hôtellerie*. Bern: HotellerieSuisse. Récupéré sur <https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/prestations-et-soutien/operations-et-infrastructure/accessibilite/accessibilite>

Fragnière, E., Tuberosa, J., Moresino, F., & Turin, N. (2013). *L'étude de marché en pratique*. Louaine-la-Neuve: De Boeck.

Fundacion ONCE. (s.d.). *Employment and Training*. Récupéré sur <http://fundaciononce.es/en/we-do/employment-and-training>

- Gaspard, C. (2019). *L'entretien semi-directif : définition, caractéristiques et étapes*. Récupéré sur <https://www.scribbr.fr/methodologie/entretien-semi-directif/#:~:text=Ce%20type%20d'entretien%20permet,principe%20que%20l'entretie n%20directif.&text=Face%20%C3%A0%20l'entretien%20libre,entretien%20libre%20n e%20permet%20pas>).
- Georgi, V. B. (2015). Integration, Diversity, Inklusion: Anmerkungen zu aktuellen Debatten mit der deutschen Migrationsgesellschaft. *DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung*(2), 25-27. Récupéré sur <http://www.die-bonn.de/id/31360>
- Gouvernement du Québec. (2021). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022*. Récupéré sur <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/tourisme/publications/plan-action-personnes-handicapees-2021-2022>
- Handicap.fr. (2013). *Définition / classification des handicaps (CIH et OMS)*. Récupéré sur <https://informations.handicap.fr/a-definition-classification-handicap-cih-oms-6029.php>
- Hotel Accessibility. (s.d.). *Projet 2016-2018*. Récupéré sur <https://www.hotel-accessibility.ch/projekt/>
- ID-GEO. (s.d.). *Formation & sensibilisation*. Récupéré sur <https://id-geo.ch/formations-sensibilisation/>
- Interreg France-Suisse. (2013). *Nature pour tous: recommandation pour l'accessibilité en milieu naturel*. Union Européenne; Confédération suisse. Récupéré sur <https://id-geo.ch/wp-content/uploads/guide-accessibilite-en-milieu-naturel-2013.pdf>
- In-tour. (s.d.). *IN-TOUR training modules*. Récupéré sur <https://in-tour.eu/main-results/in-tour-training-modules>
- Karacaoglu, S., Medet, Y., & Gursoy, D. (2015). Examining the perceptions of mobility-impaired travelers: an analysis of service expectations, evaluations and travel barriers. *Tourism Review International*, 19(1), pp. 19-30. doi:10.3727/154427215X14327569678759

- Kéroul. (s.d.). *Formations et conférences*. Récupéré sur <https://www.keroul.qc.ca/formation-et-conferences.html>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016, novembre). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), pp. 69-96. doi:<https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Lonely Planet. (2019). *Portugal wins the first "Accessible Tourist Destination" award*. Récupéré sur <https://www.lonelyplanet.com/articles/portugal-accessible-tourist-destination-award-2019>
- Mahto, R. K. (2017). Games Events "Accessible Tourism"-A Mile to Go with Special Reference of Paralympics. Dans *Contemporary Research And Practices In Tourism and Hospitality with special focus on accessibility* (pp. 149-157). Puducherry: Himalaya Publishing House. Récupéré sur [https://www.researchgate.net/publication/334824342\\_Games\\_Events\\_Accessible\\_Tourism-A\\_Mile\\_to\\_Go\\_with\\_Special\\_Reference\\_of\\_Paralympics](https://www.researchgate.net/publication/334824342_Games_Events_Accessible_Tourism-A_Mile_to_Go_with_Special_Reference_of_Paralympics)
- Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer. (2016). *Bien accueillir les personnes handicapées*. Paris: Délégation ministérielle à l'accessibilité .
- MONA: mission des offices de tourisme . (s.d.). *Le programme de professionnalisation*. Récupéré sur <https://www.monatourisme.fr/>
- Nanchen, B., Margot-Cattin, P., Ramseyer, R., & Schegg, R. (2020, September). Improving the Accessibility of Touristic Destinations with an Assistive Technology for Hiking-Applying Universal Design Principles Though Service DDesign. *International Conference on Computers Helping People with Special Needs (ICHP)*, p. 193.
- Nations Unies: Département des affaires économiques et sociales. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Récupéré sur <https://www.un.org/development/desa/disabilities-fr/la-convention-en-bref-2/texte-integral-de-la-convention-relative-aux-droits-des-personnes-handicapees-13.html>

Office fédéral de la statistique. (2020). *Nombre de personnes handicapées*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/egalite-personnes-handicapees/handicapees.html>

Office fédéral de la statistique. (2020). *Population: effectif et évolution*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/effectif-evolution.html>

OK:GO. (2021). *Objectifs, mise en oeuvre et partenaires*. Récupéré sur <https://fr.ok-go.org/ok-go-1>

Organisation mondiale de la Santé. (2020). *Handicap et santé*. Récupéré sur <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organisation mondiale de la Santé. (2021). *Vieillesse et santé*. Récupéré sur <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Organisation mondiale du tourisme. (2014). *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous*. Madrid: OMT. Récupéré sur <https://www.unwto.org/>

Organisation mondiale du tourisme. (s.d.). *Le tourisme dans le programme 2030*. Récupéré sur <https://www.unwto.org/fr/le-tourisme-dans-le-programme-2030>

PREDIF. (2022). *Qué hacemos*. Récupéré sur <https://www.predif.org/que-hacemos/>

Pro Infirmis. (2022). *Prestations*. Récupéré sur <https://www.proinfirmis.ch/fr/prestations.html>

Pro Infirmis. (s.d.). *L'accessibilité en un clic*. Récupéré sur <https://www.proinfirmis.ch/fr/prestations/valais/suisse-accessible/numeriques-daccessibilite.html>

Procap. (s.d.). *Prestations*. Récupéré sur <https://www.procap.ch/fr/prestations/>

Radio Télévision Suisse. (2022, mars 9). *Des organisations pointent des lacunes dans le respect des droits des personnes handicapées*. Récupéré sur

<https://www.rts.ch/info/suisse/12925477-des-organisations-pointent-des-lacunes-dans-le-respect-des-droits-des-personnes-handicapees.html>

Reutimann, J., Steinemann, M., Seiffert, S., & von Stokar, T. (2016). *Le développement durable dans l'hôtellerie*. Berne: hotelleriesuisse. Récupéré sur <https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/priorites-et-tendances/developpement-durable>

Sari, S., & Unuvar, S. (2019). Hotel Managers' and Staffs' Attitudes Towards Accessible Tourism by Determining Handicapped Tourists' Needs. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 3060-3087. doi:10.21325/jotags.2019.516

Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein. (2018). *Constructions sans obstacles- Interprétations relatives à la norme SIA 500:2009*. Zürich: Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein. Récupéré sur [https://www.sia.ch/fileadmin/content/download/sia-norm/korrigenda\\_sn/SIA500\\_Interpr%C3%A9tations\\_D%C3%A9cembre2018.pdf](https://www.sia.ch/fileadmin/content/download/sia-norm/korrigenda_sn/SIA500_Interpr%C3%A9tations_D%C3%A9cembre2018.pdf)

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). (2021). *Innotour*. Récupéré sur <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Standortfoerderung/Tourismuspolitik/Innotour.html>

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). (2022). *aevea vita hotels – Permettre aux personnes âgées nécessitant des soins de partir en vacances*. Récupéré sur [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Standortfoerderung/Tourismuspolitik/Innotour/Gefoerderte\\_Projekte/2016-bis-2019/aevea-vita.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Standortfoerderung/Tourismuspolitik/Innotour/Gefoerderte_Projekte/2016-bis-2019/aevea-vita.html)

Slowlution. (2021). *Entretiens*.

Slowlution. (s.d.). *Séjours inclusifs pour les Slowtouristes*. Récupéré sur <http://slowlution.ch/>

Suisse sans obstacles. (s.d.). *Historique*. Récupéré sur <https://www.barrierefreieschweiz.ch/fr/>

Suisse Tourisme. (2021). *Swisstainable*. Récupéré sur <https://www.stnet.ch/fr/swisstainable/>

textoh! (s.d.). *Offres de cours FALC*. Récupéré sur <https://www.textoh.ch/cours/>

The Centre for Excellence in Universal Design. (2020). *The 7 Principles*. Récupéré sur <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/>

Tourisme & Handicaps. (s.d.). *Association Tourisme & Handicaps*. Récupéré sur <https://tourisme-handicaps.org/>

Tourist Guides for people with Intellectual & learning Difficulties in Europe. (2021). *Welcome to T-GUIDE*. Récupéré sur <https://www.t-guide.eu/?i=t-guide>

TUR4all. (s.d.). *TUR4all*. Récupéré sur <https://www.tur4all.com/>

United Nations. (s.d.). *Sustainability*. Récupéré sur <https://www.un.org/en/academic-impact/sustainability>

United Nations: Department of Economic and Social Affairs. (s.d.). *Sustainable development goals*. Récupéré sur <https://sdgs.un.org/goals>

visitPortugal. (2013). *Accessible Tourism*. Récupéré sur <https://www.visitportugal.com/en/experiencias/turismo-acessivel>

Web accessible. (s.d.). *Formations*. Récupéré sur <https://web-accessible.ch/formations/>

World Tourism Organisation (UNWTO). (2020). *UNWTO and fundacion "ONCE" deliver international recognition of "Accessible Tourist Destinations" at Futur*. Récupéré sur <https://www.unwto.org/unwto-and-fundacion-once-deliver-international-recognition-of-accessible-tourist-destinations-at-fitur>

World Tourism Organisation. (2016). *World Tourism Day 2016 "Tourism for All - promoting universal accessibility" Good Practices Accessible Tourism Supply Chain*. Madrid: UNWTO. Récupéré sur <https://www.unwto.org/>

World Tourism Organisation. (2016). *World Tourism Day 2016 "Tourism for All - promoting universal accessibility" Good Practices Accessible Tourism Supply Chain*. Madrid: UNWTO. Récupéré sur <https://www.unwto.org/>

World Tourism Organization. (2018). *International Tourism Highlights*. Madrid: UNWTO. doi:10.18111/978928442115

Zsarnoczky, M. (2017). *Accessible Tourism in the European Union*. Récupéré sur [https://www.researchgate.net/publication/320226151\\_Accessible\\_Tourism\\_in\\_the\\_European\\_Union](https://www.researchgate.net/publication/320226151_Accessible_Tourism_in_the_European_Union)

## Glossaire

*Persona* : une persona est un outil utilisé dans le marketing. C'est une personne fictive qui a un nom, une situation privée et professionnelle précise, des préférences, des attentes et des besoins. Le but d'une persona est d'identifier et de comprendre les besoins des clients potentiels d'une entreprise ou d'un service pour mieux les assouvir. Chaque public cible est représenté par une persona différente (Caballero, Moreno, & Seffah, 2014).

*Customer journey* : une customer journey est également un outil utilisé dans le marketing. Elle se compose de plusieurs étapes qui représentent le parcours d'un client depuis sa phase de recherche jusqu'à la fin de l'expérience et son appréciation. Ce parcours est ponctué de points d'interaction avec l'entreprise et montre également les différents éléments qui influencent les décisions du client. Le but de cet outil est d'avoir une vision globale de l'expérience du client et d'identifier les points forts et faibles d'une prestation dans son ensemble afin de l'optimiser (Lemon & Verhoef, 2016).

*Soft skills* : les soft skills regroupent les compétences personnelles et les traits de personnalité tels que les aptitudes sociales, les capacités linguistiques et de communication et la capacité à travailler en équipe (Cimatti, 2015).

## Annexes

### Annexe I : guide d'entretien

#### Pour les personnes actives dans le domaine du handicap

1. Comment décririez -vous le tourisme accessible ?
2. Comment décririez-vous l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse ?
3. Comment décririez-vous l'accessibilité « non-matérielle », c'est-à-dire celle qui dépend des compétences humaines ?
4. Décrivez le rôle que joue le personnel d'accueil dans l'expérience touristique d'une personne en situation de handicap.
5. Pouvez-vous décrire une situation où il y a eu un problème avec de personnes en situation de handicap dans le domaine du tourisme ou de l'accueil ? *Par exemple lors d'évènements, de vacances ou de sorties*
  - a. Au contraire, avez-vous été témoin d'une situation qui s'est bien déroulée ?
6. Selon vous, y-a-t-il des lacunes ou des incohérences dans l'accueil touristique des personnes en situation de handicap ? *Que manque-t-il ?*
  - a. Quelles sont les conséquences sur l'expérience de la personne ?
  - b. Qu'est-ce que vous amélioreriez si vous le pouviez ? *Ou mis en place ? Sous quelle forme ?*

Pour ce travail, je m'intéresse à la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil dans le domaine du tourisme. Ces cours permettraient d'acquérir des compétences de communication et de dialogue adaptées aux clients à besoins spécifiques et /ou en situation de handicap. De plus, les personnes y apprendraient davantage sur les différents handicaps et sur les besoins qui y sont liés, afin de mieux les renseigner.

7. De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?
8. Quel contenu devrait proposer ces formations ? *Quels aspects de l'accessibilité ? Du handicap ?*
9. Sous quelle forme devraient être proposées ces formations selon vous ? *Ecoles, continues, ateliers, sensibilisation // Par l'état, par des privés, par les acteurs du tourisme / de la santé ?*
10. Quelles seraient les compétences à développer pendant ces formations ? *d'un point de vue purement humain, sans matériel*
11. A qui seraient-elles adressées ? *Responsables, tout le staff, étudiants*
12. D'après vous, serait-il important qu'elles soient intégrées au cursus professionnel ? *Apprentissage, formations Hes*
13. Quelle importance auraient ces formations pour les personnes en situation de handicap ?
14. Quels avantages / apports auraient ces formations pour le domaine du tourisme ? Quels désavantages ?
15. Comment ce type de formations pourrait-il combler les lacunes que vous avez énoncés auparavant ?
16. Quels avantages /apports ces formations auraient-elles pour le domaine de la santé ? Quels désavantages ?
17. Selon vous, quelles pourraient être les barrières / les obstacles à la mise en place de telles formations ? *Argent, institutions, système*

18. Avez-vous déjà entendu parler de telles formations ? *Dans le tourisme ou dans un autre domaine, en Suisse ou à l'étranger*
19. Voyez-vous du potentiel pour de telles formations dans le domaine du tourisme dans un futur proche ?

### Pour les personnes actives dans le tourisme

1. Comment décririez-vous l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse ?
2. Quels les défis ou les difficultés représente l'accessibilité pour le tourisme ?
3. Dans votre XX / dans le domaine XX, qu'est-ce qui a été mis en place pour mieux intégrer les touristes à besoin spécifiques ? *Matériel, services*
  - a. Quelle a été l'importance accordée à l'accueil ?
  - b. Quelles sont les prochaines étapes prévues ?
4. Comment avez-vous abordé la question du tourisme accessible et de son implémentation ? *Processus, collaborations*
5. Selon vous, que manque-t-il dans le tourisme pour assurer une accessibilité optimale ?
6. Comment ce problème pourrait-il être atténué ? *Par quels moyens, qu'est-ce qui pourrait être mis en place*

Pour ce travail, je m'intéresse à la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil dans le domaine du tourisme. Ces cours permettraient d'acquérir des compétences de communication et de dialogue adaptées aux clients à besoins spécifiques et /ou en situation de handicap. De plus, les personnes y apprendraient davantage sur les différents handicaps et sur les besoins qui y sont liés, afin de mieux les renseigner.

7. De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?
8. Quel contenu devrait proposer ces formations ? *Quels aspects de l'accessibilité ? Du handicap ?*
9. Sous quelle forme devraient être proposées ces formations selon vous ? *Ecoles, continues, ateliers, sensibilisation // Par l'état, par des privés, par les acteurs du tourisme / de la santé ?*
10. Quelles seraient les compétences à développer pendant ces formations ? *d'un point de vue purement humain, sans matériel*
11. A qui seraient-elles adressées ? *Responsables, tout le staff, étudiants*
12. D'après vous, serait-il important qu'elles soient intégrées au cursus professionnel dans le tourisme ? *Apprentissage, formations Hes, écoles hôtelières*
13. Qu'apporteraient ces formations aux personnes en situation de handicap lors de leur expérience ?
14. Quels avantages / apports auraient ces formations pour le domaine du tourisme ? Quels désavantages ?
  - a. Et pour votre XX ? *USP*
15. Seriez-vous intéressé à proposer de telles formations ? Ou à participer à un projet de formations ?
16. Quelles devraient être les conditions de ces formations pour que votre XX les proposent ? *Prix, durée, forme, reconnaissance*
17. Selon vous, quelles pourraient être les barrières / les obstacles à la mise en place de telles formations ? *Argent, institutions, système*
18. Avez-vous déjà entendu parler de telles formations ? *Dans le tourisme ou dans un autre domaine, en Suisse ou à l'étranger*

19. Les formations dont nous avons parlé pourraient-elles faire partie de votre vision du futur proche ?

### Pour les personnes travaillant à l'accueil touristique

1. Comment décririez -vous le tourisme accessible ?
2. Quels les défis ou les difficultés représente l'accessibilité pour le tourisme ?
3. Avez-vous reçu des informations ou suivi un cours de sensibilisation au sujet de cette problématique ?
4. Avez-vous déjà dû renseigner des personnes avec un handicap quelconque ?
  - a. Comment cela s'est-il passé ?
  - b. Vous êtes-vous déjà senti incapable de renseigner une personne en situation de handicap ?
5. Selon vous, que manque-t-il dans le tourisme pour assurer une accessibilité optimale ?
6. Comment ce problème pourrait-il être atténué ? *Par quels moyens, qu'est-ce qui pourrait être mis en place*

Pour ce travail, je m'intéresse à la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil dans le domaine du tourisme. Ces cours permettraient d'acquérir des compétences de communication et de dialogue adaptées aux clients à besoins spécifiques et /ou en situation de handicap. De plus, les personnes y apprendraient davantage sur les différents handicaps et sur les besoins qui y sont liés, afin de mieux les renseigner.

7. De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?
8. A qui seraient-elles adressées ? *Responsables, tout le staff, étudiants*
9. D'après vous, serait-il important qu'elles soient intégrées au cursus professionnel dans le tourisme ? *Apprentissage, formations Hes, écoles hôtelières*
  - a. Seriez-vous intéressé à suivre de telles formations ?
  - b. Quel contenu devrait proposer ces formations ? *Quels aspects de l'accessibilité ? Du handicap ?*
10. Quelles seraient les compétences à développer pendant ces formations ? *d'un point de vue purement humain, sans matériel*
11. Quelles devraient être la forme et les conditions de ces formations pour que vous y preniez part ? *Prix, durée, forme, reconnaissance*
12. Selon vous, quelles pourraient être les barrières / les obstacles à la mise en place de telles formations ? *Argent, institutions, système*
13. Avez-vous déjà entendu parler de telles formations ? *Dans le tourisme ou dans un autre domaine, en Suisse ou à l'étranger*
14. Les formations dont nous avons parlé pourraient-elles faire partie de votre vision du futur proche ?

## Annexe II : Interview de Monsieur Thierry Jacquet

Personne interviewée : Thierry Jacquet, fondateur de l'association *Suisse Tourisme Handicap*

Date et lieu : mardi 18 janvier 2022 par téléphone

Retranscription :

M : Mon but est de faire des interviews avec des gens comme vous issues du domaine de la santé et des autres du domaine du tourisme et de l'hôtellerie pour avoir une vue d'ensemble du tourisme accessible. Je vous remercie déjà d'avoir accepté de me donner cette interview qui m'aidera à avoir une vision plus claire de la relation entre santé et tourisme accessible.

*T : je vais vous apporter une expertise hyper claire et je pense qu'il n'y aura personne qui pourra vous en apporter autant. Je vais vous expliquer pourquoi : dans un premier temps, j'ai dû arrêter de travailler suite à un AVC. Je suis en situation de handicap directement. A un moment donné, les médecins m'avaient donné encore une année à vivre, et ça fait bientôt 2 ans maintenant et je suis toujours là. Alors je vous écoute.*

M : Nous allons commencer par quelques questions d'ordre général sur le tourisme accessible et ensuite je vous poserai 2-3 questions sur la situation actuelle du tourisme accessible pour les personnes en situation de handicap et on finira avec des questions plus précises par rapport à ma problématique, soit les formations au tourisme accessible pour le personnel d'accueil. Étant donné que c'est un travail d'analyse pour voir le possible intérêt, tous les types de handicap sont pris en compte sans distinction dans les questions. Êtes-vous prêt ?

*T : Oui il n'y a pas de problème*

M : avant que l'on commence, je dois encore vous avertir que, comme je dois ensuite retranscrire les interviews, je suis obligée d'enregistrer notre conversation. Êtes-vous d'accord ?

*T : Oui tout à fait.*

M : Alors première question, comment vous décririez brièvement le tourisme accessible ?

*T : Le tourisme accessible en Suisse a plus de 30 ans de retard. Parce que d'abord la Suisse a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits de la personne handicapée en 2013 et mis en application en 2014 et normalement tous les bâtiments recevant du public doivent respecter les normes pour 2023. Le problème c'est que le contrôle de ces normes ne s'effectue pas correctement, il n'y avait qu'un seul organisme qui faisait ça, c'était Suisse Tourisme Handicap, donc moi, et bien entendu nous n'avons pas été suffisamment sollicités. Deuxième problème, je suis ambassadeur auprès de la Fédération internationale des droits de la personne handicapée pour l'Europe de l'Ouest, donc je dépends de l'ONU, et je suis en plus ambassadeur de l'organisation mondiale du tourisme et j'ai tenu des conférences par exemple à la Commission européenne à Bruxelles devant environ 4'000 personnes qui représentaient 40 pays différents. Et c'est à ce moment-là que l'on s'est rendu compte que la Suisse avait énormément de retard. Vous voyez ?*

M : Oui tout à fait.

*T : Pour faire ce métier là, tout d'abord j'ai mes parents qui ont tout deux une forme de handicap (chaise roulante suite à un Alzheimer avec démence et greffe du rein) et moi j'en suis à mon 3<sup>ème</sup> AVC dont je sais ce que c'est le monde du handicap, j'ai ma sœur aussi qui a un diabète de type 2. Par contre moi à un moment donné, en France, c'était dans les années 200-2010, j'avais une agence immobilière sur Montpellier, j'étais expert judiciaire en immobilier, et j'ai travaillé avec le président de la région Languedoc Roussillon. Il m'avait demandé de trouver un moyen d'empêcher les touristes français de partir en Espagne, il fallait les garder dans la région. A partir de là, on a développé le concept de Tourisme Handicap en France. On était un groupe de travail qui se déplaçait dans tous les établissements où il y avait des travaux qui allaient être faits et pour autant que les gens adaptaient leur établissement (hôtels, restaurants ou autres) à la mobilité réduite, j'intervenais et je remboursais un tiers des frais de mise à conformité.*

*M : pour pousser les propriétaires à faire des efforts en matière d'accessibilité c'est bien ça ?*

*T : Voilà exactement. Donc chez toutes les personnes qui voulaient faire des travaux chez eux en incluant des toilettes accessibles, des tables et autres pour les personnes en situation de handicap, je venais et contrôlais et je faisais le nécessaire avec la région Languedoc Roussillon pour qu'ils soient remboursés un tiers de frais. Donc moi j'ai suivi toute une formation pour ça, malheureusement en France, donc pas reconnue en Suisse. En Suisse, il y a rien de tel. En 2011, j'ai passé 18 mois en Valais pour un travail de redressement d'une affaire. J'avais pris un chalet en station, et bien sûr au moment de Noël, tout le monde veut venir vous rendre visite pour passer Noël à la montagne. Mes parents ont voulu venir, avec deux de mes amis de Montpellier, dont un était fauteuil roulant et l'autre nain. Ils avaient donc prévu de venir chez moi mais mon chalet n'était pas adapté pour les recevoir mais en plus il avait neigé un mètre le jour de leur arrivée donc on s'est retrouvé devant un problème énorme, c'est que je ne pouvais pas recevoir pour les fêtes de fin d'année. En catastrophe, j'ai pris deux chambres dans un hôtel avec des chambres adaptées à Sion et tous les jours je faisais les allers-retours pour aller les chercher pour qu'on puisse passer du temps et Noël ensemble. C'est à partir de là qu'une réflexion s'est faite avec ma compagne et mes amis c'est comment ça se fait que dans un pays comme la Suisse et dans une ville comme Sion avec toutes ces stations de ski autour on ne sait pas quoi faire et où aller avec des personnes en situation de handicap ? et c'est là que je me suis dit qu'on allait commencer à rechercher des gens / des activités pour essayer de développer quelque chose. Par hasard, j'ai rencontré un homme politique vaudois qui était en situation de handicap et travaillait à Berne. Il m'a reçu à Berne, je lui ai présenté mon constat, et il m'a dit de faire ce que j'avais en France en Suisse. Alors pendant plus d'une année il m'a supervisé dans mon travail et on a lancé Suisse Tourisme Handicap. D'abord c'est un label, que n'importe quel établissement respectant les normes pour recevoir des personnes en situation de handicap peut obtenir, et après il y avait une petite formation pour le personnel, parce qu'on peut avoir le meilleur établissement si le personnel n'est pas formé à recevoir des personnes en situation de handicap ça sert à rien. Et après, comme le Valais est une région avec beaucoup de skieurs, on a commencé à chercher à faire des activités hivernales pour les personnes en situation de handicap. Alors qu'est-ce qu'il s'est passé ? Donc en 2013, j'ai créé Suisse Tourisme Handicap avec cet homme politique, et on a déposé la marque. Et puis en même temps, le programme de labellisation a aussi été déposé à Berne. Et j'ai présenté mon travail à la Fédération suisse du tourisme, qui s'est servi de ce que j'ai fait pour développer quelque chose, bien entendu, il n'y avait personne pour le faire, et tout ce que je présentais devait aussi passer par Hôtellerie Suisse, dont le président a ensuite créé la fondation Claire & Georges. J'ai ensuite rencontré le responsable de Suisse sans barrières à Olten, qui m'a dit que tous les projets qu'il avait lancés n'avaient pas abouti. Ensuite j'ai embauché du personnel pour faire ces labellisations et bien entendu jamais personne du domaine du tourisme ou de la politique ne nous a aidés, sauf deux politiciens, dont qui s'est excusée de ne pas*

*être dans le bon parti politique pour nous aider, on a même eu des propositions illégales de pots de vin ou autre. C'est pour vous dire un peu dans quel état d'esprit on était.*

M : Oui je vois, j'avais déjà entendu plusieurs histoires semblables avec la politique suisse.

*T : Un autre politicien m'avait promis, devant les journalistes, de m'aider, et j'attends toujours. Après dans le cadre du programme Innotour avec le SECO, j'ai déposé quatre demandes différentes parce que outre la labellisation on avait aussi la promotion de notre marque à l'étranger et en plus j'avais créé une application pour les Smartphones pour que sur un parcours donné, tous les établissements accessibles soient indiqués. En même temps on était entrain de répertorier les activités possibles. Bien entendu, on est arrivés au bureau fédéral pour les personnes en situation de handicap à Berne qui nous ont dit d'organiser une réunion avec tous les potentiels acteurs du tourisme accessibles. On a jamais réussi à organiser une telle séance de travail parce que tout le monde a peur que ça demande une trop grande organisation et adaptation. Personne n'a jamais été capable de se dire, okay essayons de travailler tous ensemble.*

M : donc le problème c'est cette multitude d'organismes qui veulent pas se mettre ensemble ?

*T : oui exactement. J'ai ensuite rencontré Procap et leur ai montré mon travail, ils étaient très intéressés mais ensuite leur avocat m'a interdit de poursuivre mon travail.*

M : Pourquoi ?

*T : Ils m'ont pas volé mon travail mais n'ont rien fait du tout. Il faut penser que toutes les personnes en situation de handicap qui veulent faire des vacances, elles vont toutes à l'étranger. Il y a plusieurs pays qui maintenant développent leur tourisme via le tourisme accessible. En Suisse, je n'ai jamais eu un centime d'aide ou l'attention méritée à la question alors que mon homologue au Portugal touche plusieurs millions par an pour faire tout ce travail. Vous voyez ?*

M : Oui tout à fait.

*T : Ensuite, j'ai créé les premières handiplages complètement adaptées aux personnes en situation de handicap avec des activités. La première à Estavayer-le-Lac et il n'y a pas eu de deuxième édition parce que nos banderoles des sponsors gênaient les gens autour. Ensuite à Gland on a aménagé une partie de la plage avec des activités mais pour la deuxième année, la commune de Gland n'a plus voulu qu'on fasse payer CHF 20.- /h le paddle pour amortir nos frais alors que seules les personnes valides payaient. Pourtant, quand on a commencé on a quand même eu un rôle un peu social parce qu'on a fait beaucoup d'activités pour les familles et puis ça a eu un immense succès pour faire du paddle en famille. Donc malheureusement Gland a été un échec mais ensuite on s'est retrouvé dans le canton de Neuchâtel et on a fait venir la RTS qui a fait une émission et c'est sûr que pendant l'émission il y avait tous les politiciens qui étaient là d'un coup et m'ont dit que je pouvais compter sur eux et j'attends toujours. Des associations essaient de reprendre le travail qu'on a fait mais ça fonctionne pas vraiment. On avait aussi mis sur pied une activité autour du vin pour les personnes en situation de handicap mais dès qu'on a demandé une cotisation aux caves, il y avait plus personne. Pour tout l'argent pose problème ! Et trop d'organismes du tourisme ne font pas la promotion de ce qui est adapté car ça dérange, c'est une thématique qui dérange, voilà.*

M : et si on parle des formations que vous avez expérimenté en France et que j'aborde dans ce travail, vous pensez, au niveau du contenu, qu'est-ce qui est le plus important que les participants apprennent ?

*T : il faut que les gens sachent qu'il y a quelque chose, mais pour ça il faut un contrôle.*

M : oui mais si on parle du contenu de ces formations, comme par exemple en France, ce que vous avez fait, l'accent était mis sur quoi ?

*T : c'est toujours la même chose. Avec ce que j'ai proposé en Valais ou sur Vaud, je formais un référent handicap par région, qui allait faire des homologations et des certifications. Mais en plus, une fois ce travail fait, on mettait à disposition des offices de tourisme locaux toutes les informations sur l'accessibilité dans leur région (activités etc). C'est quand même énorme ! Alors, comment ça se fait que moi je me sois retrouvé à Bruxelles et même organisé des séjours de 15 jours en Suisse pour des personnes en situation de handicap à des prix raisonnables, on a tenu le rôle des acteurs du tourisme suisse, personne d'autre ne faisait ça ! Et même parfois par manque de motivation. Le nombre de fois que j'ai demandé des réunions, j'ai rencontré Lausanne, Gland, Nyon Région, Genève, Villeneuve, Aigle, ensuite Martigny, Sion et Sierre, on a vu tout le monde mais ça a bloqué de partout ! En plus tout notre travail qui m'avait tant coûté a disparu parce qu'il y a jamais eu de suite parce que personne ne voulait nous ouvrir les portes. Et dans le programme Innotour, on était novateur donc le SECO voulait qu'on monte un dossier spécial mais simplement comme ce programme était subventionné par Suisse Tourisme à chaque fois, des blocages faisaient qu'on avait pas droit aux subsides, on a jamais rien eu. Vous voyez ?*

M : oui, ça veut dire que vous n'avez jamais pu concrétiser.

*T : Exactement. J'avais développé aussi un programme de certification pour l'aéroport de Genève, ce qui donnait 6 mois de travail à 10 personnes, j'ai encore fait un prix pour que ça serve d'exemple et tout, et on l'a pas fait mais j'ai pu aller le faire par contre à Montréal avec les normes que j'avais définies pour la Suisse ! Il y a quand même un problème. Il y a des pays qui m'ont demandé de faire pour leur pays, par exemple les pays du Maghreb ils vont arriver là maintenant et pouvoir proposer des choses énormes en termes de tourisme accessible. Le retard de la Suisse va donc être encore plus grand. Il y a beaucoup d'associations qui se créent et de personnes qui veulent faire quelque chose au niveau handicap, mais certains le font pour se faire de l'argent avec des dons, ce qui est illégal. Alors voilà le problème en Suisse c'est ça, il existe des choses mais rien ne va jusqu'au bout à cause des procédures, de l'argent et du pouvoir. La recherche de sponsors est pas facile non plus parce que ça doit être gratuit pour les personnes handicapées. Personnellement j'en suis tombé malade, je ne peux plus rien faire, je reçois toujours des demandes mais je ne peux pas et j'ai été dégoûté.*

M : donc est-ce que vous pensez que ce serait une solution que ce soit intégré au parcours professionnel type Hes ou apprentissage dans le tourisme ou en hôtellerie ?

*T : oui mais ça devra toute façon passé par les différents organismes et c'est bien beau tout ça mais imaginez-vous demander une certification dans un endroit, donc il y a quelqu'un qui doit se déplacer, et faire 4-5 heures de travail, plus les sites, les applications et la promotion et les clients qui en ont besoin n'ont pas d'argent, comment on fait ? on revient toujours au même point, celui de l'argent et du financement. Donc cette grande partie de la population suisse qui est handicapée ils ont rien. Il y a les solutions mais ils veulent pas les prendre parce que c'est payant ! Pourquoi des pays fonctionnent mieux que la Suisse au niveau tourisme ? Parce que tout le pays travaille ensemble, pas destination par destination ou canton par canton, ça marchera jamais.*

M : merci beaucoup pour cette discussion qui sera très intéressante pour mon travail.

*T : pas de problème et s'il le faut vous me recontactez on complète, je suis prêt à venir à Sierre si besoin.*

M : Merci encore beaucoup. Je vous recontacterai si besoin, en attendant passez une belle journée

*T : Merci pareillement et courage pour votre travail.*

### Annexe III : Interview de Monsieur Alain Becker

Personne interviewée : Alain Becker, directeur de l'Association Romande des Hôteliers (ARH)

Date et lieu : lundi 24 janvier 2022 sur Microsoft Teams

Retranscription :

M : Comme je dois retranscrire cette interview, je vais enregistrer cette discussion si c'est d'accord pour vous ? Donc pour mon travail de Bachelor je m'intéresse à la mise en place de formations pour le personnel d'accueil du secteur du tourisme, donc aussi de l'hôtellerie. Avec ces formations, ils pourraient acquérir des compétences pour mieux accueillir et renseigner les personnes en situation de handicap et communiquer mieux avec elles pour qu'elles reçoivent les informations de manière optimale et adaptée et ils en apprendraient davantage sur les différents handicaps et les besoins qui y sont liés, afin de mieux de comprendre les personnes qu'ils accueillent. J'ai trouvé quelques formations dans ce genre-là notamment en France et en Espagne pour former leur personnel d'accueil touristique. Comme l'objectif de ce travail c'est de faire un tour d'horizon, c'est important pour moi d'avoir des interviews avec des personnes comme vous pour un peu tâter le terrain comme on dit, voir ce qu'il serait possible, sous quelle forme et où est l'intérêt. Donc voilà, les questions seront sur cette thématique-là. Première question : de manière générale, que pensez-vous d'une telle formation pour le domaine de l'hôtellerie ?

*B : C'est une bonne question... Je pense qu'elle peut avoir un objectif potentiel, c'est de cibler les hôtels spécialisés dans le handicap, parce qu'il y a des hôtels aujourd'hui qui travaillent sur cet axe-là, un à Martigny, un à St.-Ursanne, ce sont des hôtels qui ne sont pas seulement là pour accueillir des handicapés mais qui travaillent aussi avec du personnel en situation de handicap. Probablement que ça répond à un besoin et je pense que ça mettra tout le monde à l'aise si une partie du personnel reçoit un certain nombre de clés de savoir-être et de savoir-vivre pour entrer en relation avec les personnes en situation de handicap. Mais pour moi ça reste quand même un phénomène de niche, jusqu'où on parle de handicap et quel est le pourcentage de personnes en situation de handicap après c'est très varié les handicaps aussi, une personne en chaise roulante ou une personne aveugle c'est deux situations très différentes donc c'est pas non plus simple d'avoir une formation globale, peut-être qu'il faut faire des formations découpées par type de handicap, je suis pas un spécialiste mais je peux m'imaginer que ça peut répondre à des hôtels qui ont décidé, parce que c'est pas tous le temps le cas, de consacrer quelques chambres à des clients en situation de handicap mais j'ai jamais fait de sondage auprès de mes membres, je sais pas ce qu'ils en pensent à ce niveau-là.*

M : D'accord, merci. Ensuite, donc on parle de ces formations, vous avez dit que pour la forme ce serait plutôt par type de handicap, pour que ce soit le plus efficace possible, ou bien vous voyez une autre forme ?

*B : Si c'est possible en un jour de formation de répondre globalement mais pas dans les détails à tous les types de handicap c'est d'autant mieux, après moi je sais pas quel type d'accompagnement cela*

*nécessite, pour une personne aveugle, ça nécessite peut-être aussi de rentrer en communication avec le chien. C'est pas simple et franchement je sais pas.*

M : Vous pensez que ce serait bien d'inclure ce genre de sensibilisation et de formation dans les cursus professionnels pour le tourisme et l'hôtellerie ?

*B : Je pense que c'est vraiment une spécialisation à faire par la suite. On offre chez nous aussi 30 formations continues qui vont de l'enseignement des langues, au management, au savoir-être on a des cours sur les conflits au travail. Il y a déjà énormément de formations de base, qui à mon avis sont nécessaires, dans des métiers aussi variés que les métiers de l'hôtellerie, je suis pas certain que ça fasse partie du programme d'une formation de base. Avant de se demander si faut mettre en place une formation, il faut recenser les besoins : où est-ce qu'il y a les besoins et quel est leur envergure et ensuite on pourra probablement mettre en place l'offre de formation adaptée.*

M : Donc, si une telle formation devait voir le jour, est-ce qu'elle pourrait faire partie des formations que vous proposez ?

*B : Non je crois pas parce que encore une fois c'est vraiment un phénomène de niche. Les hôtels que je connais qui travaillent dans ce secteur ils sont donc à Martigny et au fin fond du Jura, faudrait donc peut-être imaginer une formation en ligne qui permettrait alors d'atteindre tout le personnel de l'hôtel qui consacrerait un moment particulier où on formerait tout le monde aux, j'ai envie de dire, aux règles de base comportementales à adopter avec des personnes en handicap, ça c'est quelque chose que je pourrais m'imaginer parce que centraliser une formation par exemple à Lausanne, beaucoup de régions viendront pas. Probablement que la formation devrait s'adresser à l'ensemble de personnel d'un hôtel qui a ce profil.*

M : D'accord, je comprends. Avant aujourd'hui, vous aviez entendu parler de telles formations dans les domaines du tourisme ou de l'hôtellerie, que ce soit en Suisse ou à l'étranger ?

*B : Non.*

M : Selon vous, quelles pourraient être les barrières à la mise en place de telles formations ? En plus du fait que ce soit très spécifique.

*B : Je sais pas mais je pense qu'il y a encore passablement d'êtres humains qui ne trouvent pas à l'aise avec des personnes en situation de handicap, ne sachant pas que faire, comment faire, quel ton adopter, est-ce qu'il faut être compatissant ou rester normal ? Donc il y probablement des barrières psychologiques à entrer dans une dynamique comme celle-là. Les gens qui sont régulièrement en contact avec des personnes en situation de handicap n'ont pas ce problème-là mais c'est pour ça que je reviens sur le fait que pour moi c'est quand même un phénomène de niche et il faudrait le traiter tel quel et ensuite alors ouvrir cette formation à l'ensemble du personnel de ce type d'hôtels qui en ont tous besoin parce qu'ils vont tous être à un moment en relation avec des personnes en situation de handicap ou alors peut-être imaginer que pour les hôtels qui auraient deux ou trois chambres adaptées on leur en tout cas une petite formation en ligne de quelques heures pour que au niveau de la réception par exemple on ait quelques clés de savoir être pour se comporter un peu de manière adéquate voilà. C'est un peu comme si on demande au personnel de la réception d'apprendre quelques mots d'Allemand pour communiquer avec les clients germanophones ici faudrait peut-être leur faire adopter quelques clés de comportement pour bien faire.*

M : Pour que la personne se sente à l'aise et bien accueillie c'est ça ?

*B : Tout à fait.*

M : Une dernière question pour HotellerieSuisse romande, comment est-ce que le thème du tourisme accessible est-il abordé ? Est-ce que des standards sont définis pour tous les hôtels ou bien chaque hôtel gère ça comme il veut ?

*B : Non on a rien mis en place globalement. Chaque hôtel fait ses choix et nous on entre jamais dans le management ou dans la stratégie de l'hôtel. Ça n'a même jamais été une thématique.*

M : Merci beaucoup. Alors on a déjà fini, merci beaucoup encore d'avoir accepté de répondre à ces questions. Je vous souhaite une belle suite de journée.

*B : Merci pareillement et bonne chance pour la suite.*

M : merci beaucoup, au revoir.

## Annexe IV : Questions à Monsieur Daniel Beerli

Personne interviewée : Daniel Beerli, responsable de la classification de *hotelleriesuisse* et membre du comité de « l'Association pour une Suisse sans barrière »

Date et lieu : mardi 25 janvier 2022 par email

Réponses :

M: Diese Bachelorarbeit zielt darauf ab, die aktuelle Situation und die möglichen Entwicklungen zu analysieren. Aus diesem Grund werden alle Behinderungstypen berücksichtigt. Die Sätze, die kursiv geschrieben wurden, sind Stimuli/Hilfe für den Befragten. Wie würden Sie den Stand des barrierefreien Tourismus Angebotes in der Schweiz beschreiben?

*D: Im Vergleich zum Ausland stehen wir meiner Meinung nach gut da, da wir kleiner sind als beispielsweise F, I und D. Dass wir gut dastehen, ist auch ein Verdienst des Fördervereins für Barrierefreie Schweiz, in welcher alle wichtigen Player des Schweizer Tourismus mit vertreten sind (siehe <https://www.barrierefreieschweiz.ch/>).*

*Aus diesem Förderverein ist die OK:GO Initiative entstanden, welche die Barrierefreiheit im Tourismus im Sinne einer transparenten Information fördern will (siehe <https://www.ok-go.org/>)*

*Das heisst lange noch nicht, dass diese Ausgangslage ganz zufrieden stellen ist: es ist nötig, hier weitere Aktivitäten zu initiieren.*

*Die Hotels machen bei dieser OK:GO Initiative immer mehr mit. Es besteht aber immer noch eine Hemmschwelle mitzumachen, da die Hotels Respekt vor der Tatsache haben, dass allenfalls etwas versprochen wird, was sie nicht einhalten können.*

M: Welche Herausforderungen und Schwierigkeiten stellt die Barrierefreiheit für die Schweizer Hotellerie dar?

*D: In der Hotellerie sind häufig bauliche Hürden vorhanden. Neue Betriebe werden zwar nach den minimalen gesetzlichen Bauvorgaben nach SIA 500 erstellt und es stehen Leitfäden für das diesbezügliche Bauen in der Hotellerie zur Verfügung (siehe: <https://hindernisfreie-architektur.ch/wp-content/uploads/2017/02/HotelRestFerienw-1.pdf>). Aber sehr viele Hotels in der Schweiz sind keine*

*Neubauten, sondern historische und traditionelle Bauten, was die Anpassungen entsprechend erschwert. Weiter – und wohl fast wichtigster Punkt - erschwert «der Respekt zum Thema» die Entwicklung. Wie erwähnt, haben die Hotels Sorge, etwas zu versprechen, das sie dann nicht einhalten können. Schlussendlich führt die aktuelle wirtschaftliche Lage durch die Pandemie natürlich dazu, dass nicht in erster Priorität in diesen Bereich (Barrierefreiheit) investiert wird.*

*Alles in allem hat die Hotellerie das Thema Barrierefreiheit noch nicht als Nische entdeckt, hat zu grossen Respekt hier etwas falsch zu machen und verbindet zudem die Barrierefreiheit schergewichtig mit Rollstuhlgängigen Menschen und nicht (beispielsweise) mit älteren, aber gesunden Menschen oder Familien mit Kleinkindern und ergo Kinderwagen, etc.*

M: Wie sind Sie mit dem barrierefreien Tourismus und seiner Umsetzung vorgegangen? Prozess, Verfahren, Kollaborationen...

D: *HotellerieSuisse misst dem Thema Bedeutung zu:*

- *HS versteht sich (Strategie 2025) als Verband für nachhaltige und innovative Beherbergungsbetriebe. Das Thema wird klar der Nachhaltigkeit zugeordnet. Über unsere aktuellen Aktivitäten informieren wir via unsere Internetseite (<https://www.hotelleriesuisse.ch/de/schwerpunkte-und-trends/nachhaltigkeit>)*
- *Der Leitfaden für Barrierefreies Bauen wurde unter Integration von HS erstellt. Die Neuauflage (ist in Erarbeitung) wurde ebenfalls von HS unterstützt und wird – sobald an neue Gegebenheiten angepasst – adäquat in der Branche verteilt.*
- *HotellerieSuisse ist aktives Mitglied vom Förderverein Barrierefreie Schweiz und dort im Vorstand vertreten. Aktivitäten des Vereins (z.B. OK:GO-Initiative) unterstützen wir darüber hinaus.*
- *Auch innerhalb der Klassifikation der Hotels geniesst der Punkt der Barrierefreiheit entsprechendes Gewicht, indem die Zugänglichkeit wertvolle Punkte für die Erreichung einer Klassifikationskategorie generiert (siehe <https://www.hotelleriesuisse.ch/de/leistungen-und-support/klassifikation/hotels-sterne/download-063F23B9-E47B-4CA5-8854-72EF3E42586A.secure> / Kriterien 13 bis 16).*
- *HotellerieSuisse setzt – aktuell – das Programm «Swiss Hospitality for Best Aged» auf, welches sich (u.a.) auch dem Thema der Barrierefreiheit auf der Ebene der gesunden und mobilen, aber älteren oder alten Menschen annehmen will.*

M: Was fehlt Ihrer Meinung nach im Tourismus und in der Hotellerie, um eine optimale Barrierefreiheit zu gewährleisten?

D:

- *Bauliche Anpassungen in der Bestandes-Hotellerie*
- *Wissen bei den Hotelführungen (Sensibilisierung und Schulung)*
- *Nutzen von [myswitzerland.com](http://myswitzerland.com) für OK:GO-Initiative*
- *Betrachtung des ganzen Customer-Journeys (also von der Buchung bis zum Einchecken im Hotel sowie den Aktivitäten innerhalb der Destinationen). Die eigentlichen Treiber eines Barrierefreien Tourismus sind also – nebst den Hotels – die Destinationen.*

M: Wie könnten diese Probleme vermindert werden?

D:

- *Information- und Sensibilisierung bei allen Unternehmensführungen in allen Teilbranchen des Tourismus.*
- *Förderung dieser Anpassungen durch Subventionen bei Bestandes-Immobilien.*
- *Weitere Förderung der OK:GO-Initiative.*

M: In dieser Bachelorarbeit interessiere ich mich für die Aus- und Weiterbildung von Empfangspersonal im Tourismusbereich. Dabei würden die Mitarbeiter unter anderem lernen, wie man mit Kunden mit spezifischen Bedürfnissen umgeht, beziehungsweise kommuniziert. Sie würden dazu mehr über die verschiedenen Behinderungen und die damit verbundenen Bedürfnisse erfahren, um diese Personen folglich besser informieren zu können. Während meiner Recherchen habe ich mehrere solche Bildungsmöglichkeiten in anderen Ländern gefunden. Unter diesem [Link](#) finden Sie das Beispiel der Weiterbildung «Empfang, Barrierefreiheit und Gebrauchsqualität» aus Frankreich.

M: Allgemein betrachtet was halten Sie von solchen Bildungsmöglichkeiten?

*D: Bildung ist IMMER gut*

M: Welcher Inhalt sollten dieses Bildungsangebot haben?

*D: Umgang mit den verschiedenen behinderten Menschen (auch hier gilt: der Respekt davor etwas falsch zu machen ist relativ gross, diese Hemmschwelle müsste abgebaut werden).*

M: In welcher Form sollten Ihrer Meinung nach diese Bildung vorgeschlagen werden?

*D: Während der Lehre nur dann, wenn auch interkulturelle Umgangsformen in den Lehrplan integriert sind, denn wenn Front-MA «nur» bezüglich Umgangsformen/Verhaltensweisen rund um die Barrierefreiheit geschult werden, gewinnt dieses Thema überproportional an Gewicht, was auch nicht gut ist. Im Idealfall werden aber diese Themen bereits in den Grundausbildungen integriert. Flankierend: andere Gefässe für interessiert (also Workshops für die Branchen, etc.).*

M: Wer müsste dafür verantwortlich sein, die Bildungsmöglichkeiten umzusetzen und zu organisieren? *Staat, Tourismussektor, Hochschulen, Institution aus dem Gesundheitsbereich...*

*D: Tourismussektor. Im Idealfall unterstützt durch den Staat.*

M: Wer sollte diese Ausbildungen besuchen? *Manager, das ganze Empfangspersonal, StudentInnen...*

*D: Grundbildung (Front) und Management*

M: Was würden diese Bildungen den Gästen mit einer Behinderung während ihres Aufenthaltes bringen?

*D: Im Idealfall eine andere (natürliche) Haltung zum Thema und zu den betroffenen Gästen.*

M: Welche Vorteile würden diese Bildungen für HotellerieSuisse haben?

*D: Steigerung der Qualität bezüglich dieser Zielgruppen (Soft- und Hardware)*

M: Wäre HotellerieSuisse daran interessiert, solche Bildungen vorzuschlagen oder an einem Projekt für ihre Umsetzung teilzunehmen?

*D: Wie eingehend erwähnt sind wir gerade an einem Projekt dran.*

M: Was könnte Ihrer Ansicht nach die Umsetzung hindern? Geld, System, Verfahren

*D: Dass das Thema totgeschwiegen wird. Interessentenvertreter dieser Gruppe muss ergo ebenfalls aktiv werden und Nutzen für die Gesellschaft aber auch für die Tourismuswirtschaft aufzeigen.*

M: Haben Sie schon von solchen Ausbildungen im Tourismus- und Hotelleriebereich gehört? *In der Schweiz oder im Ausland*

*D: Siehe unser Programm. Siehe Workshop «Walk the talk» (vom Seco, ausgeführt von der Agentur Schmied, Pelli & Partner), siehe Innotourprojekt vom Seco im Zusammenarbeit der Stiftung von Claire & George.*

M: Wären diese Bildungen Teil Ihrer Vision der nahen Zukunft?

*D: Das Thema ist wichtig, darf aber nicht überproportional gewichtet werden. Ich bin der Meinung, dass wir hier auf guten Wegen sind und vor allem die aufgegleisten Aktivitäten stärker unterstützen müssten.*

M: Ich bedanke mich bei Ihnen für Ihre Bereitschaft, meine Fragen zu beantworten. Wenn etwas nicht klar sein sollte, bitte zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren.

## Annexe V : Interview de Monsieur Patrick Bérod

Personne interviewée : Patrick Bérod, directeur de l'Association hôtelière du Valais

Date et lieu : jeudi 3 février 2022 par téléphone

Retranscription :

M : Bonjour, merci beaucoup de m'accorder un peu de votre temps.

*P : Bonjour, pas de problème.*

M : Je voulais aussi juste vous dire que je vais enregistrer cette discussion. Donc si vous êtes prêt, on peut commencer.

*P : oui volontiers.*

M : Comment décririez-vous l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse au niveau de l'hôtellerie ?

*P : Mon dieu, comment vous dire ça... Moi je dirais suffisante. C'est un problème dont hotelleriesuisse s'est saisi il y a quelques temps, je dirais une bonne dizaine d'années. Je sais qu'il y a beaucoup de progrès qui ont été faits. Vous trouverez souvent une chambre adaptée au rez-de-chaussée qui est entièrement équipée. Ça m'est arrivé de devoir plier les genoux pour me raser dans le mirori parce que j'ai déjà eu des chambres comme ça et le miroir était beaucoup trop bas pour quelqu'un de grand comme moi, mais c'est la preuve que, je dirais que c'est pas extraordinaire mais c'est suffisant.*

M : Ensuite, quels les défis ou les difficultés représente l'accessibilité pour l'hôtellerie suisse ?

*P : Alors le défi c'est le financement. Tant que vous arrivez à le faire, ça va, ça pose pas trop de problème. Très souvent il y a des hôtels qui ne le permettent pas. Il faut construire des rampes, déménager des locaux. Prenez l'exemple de l'hôtel Bristol à Loèche-les-Bains. C'est un endroit où les bains thermaux sont reconnus par la caisse maladie mais cet hôtel a été construit de telle manière qu'il y a des demi-niveaux partout, ils peuvent pas, c'est très compliqué pour eux, il faut porter les chaises, déjà à l'entrée il y a 4 marches infranchissables, une fois que vous avez passé ça, il y a un ascenseur,*

*ensuite il faut aller d'un ascenseur à un autre ascenseur, c'est très compliqué. Il y a des hôtels qui ont vraiment pas été prévus pour ça. Eux ont fait une demande de financement pour des adaptations pour les tremblements de terre, pour que le bâtiment soit conforme aux normes pour les tremblements de terre. Ils ont pas obtenu le financement donc il n'y a ni l'accès pour handicapés, ni les travaux pour protéger le bâtiment en cas de tremblement de terre, donc voilà. C'est le gros défi c'est une question de financement des travaux. S'il s'agit de supprimer une partie des escaliers pour mettre une rampe, et encore c'est pas l'idéal. Entre 4 et 6 marches, ça fait une rampe raide comme la justice de Berne.*

M : Je vois. Et une question par rapport à ça, ils avaient dû demander à qui pour le financement ?

*P : Ils avaient demandé au canton s'il y avait une participation pour les travaux de protection contre les tremblements de terre, puis ça a été refusé. Je crois qu'ils avaient demandé un crédit NPR.*

M : Ensuite, pour rester dans le thème général de l'accessibilité, selon vous, que manque-t-il dans l'hôtellerie pour assurer une accessibilité optimale ?

*P : Parfois c'est la taille de ascenseurs. Les ascenseurs modernes ça va, ils sont tous plus ou moins prévus pour qu'on puisse y entrer avec une chaise roulante. Mais les anciens, c'est pas toujours le cas. Et puis avec les normes de protection, ils ont rajouté une porte à l'intérieur, qui diminue encore l'espace disponible. Et puis changer un ascenseur, on retombe dans le même problème qu'avant donc le financement, ça coût les yeux de la tête. C'est donc un frein je dirais c'est les dimensions. Après, si une porte est trop étroite et qu'il faut juste casser un peu l'encadrement pour l'élargir, les coûts sont raisonnables. Mais quand il s'agit de locaux techniques comme un ascenseur, c'est plus compliqué.*

M : Comment ce problème de financement pourrait-il être atténué ?

*P : Mon dieu, ça représente des coûts tellement importants, on parle pas de quelques milliers de francs là mais de plusieurs centaines de milliers voire de millions, donc c'est pas les associations suisses pour les personnes en situation de handicap qui vont pouvoir financer les hôtels. On a toujours le même problème, et on est pas les seuls d'ailleurs, les banques prêtent difficilement parce que l'hôtellerie est considérée comme un secteur à risques, ce qui est pas faux, maintenant voilà, c'est un peu le serpent qui se mord la queue.*

M : Merci. On va passer à la deuxième partie des questions. Comme dit dans l'email, pour ce travail, je m'intéresse à la mise en place de formations destinées au personnel d'accueil dans le domaine du tourisme. Ces cours lui permettraient d'acquérir des compétences de communication et de dialogue adaptées aux clients à besoins spécifiques et /ou en situation de handicap. De plus, les personnes y apprendraient davantage sur les différents handicaps et sur les besoins qui y sont liés, afin de mieux les renseigner. Au cours de mes recherches, j'ai trouvé plusieurs formations de ce type entre autres en France ou en Espagne. De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?

*P : Non je pense pas. Vous savez, le personnel hôtelier est habitué à recevoir des gens de toute religion, en toute condition, ça fait déjà partie de la culture hôtelière. D'autre part je vous dirais que parmi les situations d'examens de fin d'apprentissage pour deux des métiers sur les six il y a déjà des situations avec des personnes handicapées dans les questions d'examen. Donc on voit que ça a été complètement intégré et puis pour nous c'est pas une complexité. Je dirais pour le personnel hôtelier en général on voit dans les concours pour les réceptionnistes internationaux, ça fait partie au même titre que des demandes pour des bébés ou des personnes à mobilité réduite ou même handicapées mentalement. Donc j'ai pas l'impression qu'il faudrait une formation complémentaire parce que le personnel est déjà habitué à rencontrer des gens de conditions différentes.*

M : C'est intéressant de voir la différence avec le tourisme, c'est aussi pour ça que je fais des interviews avec des personnes qui ne sont pas dans le même milieu.

*P : Alors ça c'est différent parce que là on a des activités sportives etc. dans un hôtel c'est très différent quand j'étais hôtelier, ça fait 18 ans, j'invitais chaque année pendant les travaux, c'était l'hôtel Ambassador à Crans-Montana que j'ai dirigé pendant 15 ans, des jeunes handicapés de Valais de cœur. C'est des handicapés mentaux assez importants en chaise roulante, donc il fallait un accompagnateur avec chacun et ça nous posait absolument aucun problème de gestion pendant le séjour, bon ils restaient qu'une nuit, ils arrivaient vers midi, prenaient un apéritif et un repas et l'après-midi ils allaient utiliser la piscine ou les massages etc. on a jamais eu aucun problème avec ces gens-là. C'est donc la preuve que les hôtels sont prêts, sont équipés et habitués à ces cas. Vous avez des personnes à mobilité réduite qui voyagent professionnellement. Alors c'est peut-être moins évident pour eux parce qu'ils doivent choisir les hôtels selon l'accès, mais comme je vous disais, je suis sûr que dans chaque destination il y a un accès adapté pour les handicapés ou à mobilité réduite.*

M : Merci beaucoup. Donc vous avez répondu à toutes les questions car les prochaines portaient sur le besoin de formation. Donc ça a été super rapide.

*P : Je vous en prie. Je vous dirais pour conclure que c'est une question dont hotelleriesuisse et valaisanne se sont déjà préoccupés. Elles avaient même eu des rencontres avec des associations pour faire un répertoire des hôtels, on avait déjà mené des campagnes mais c'est plus très clair pour moi car ça date déjà de 6 ans, donc je me rappelle plus précisément en quoi avait consisté le travail mais on a déjà été approché pour travailler sur cette thématique. C'était aussi une question de signalisation, de où se trouve l'entrée pour les personnes en chaise roulante, parce que souvent on met pas entrée pour les handicapés parce que c'est réducteur et clivent, donc je sais que certains hôtels avaient mis des noms comme entrée des artistes, pourquoi pas. J'avais aussi accueilli des skieurs aveugles avec leurs accompagnateurs qui fonctionnent toujours en duo. On a jamais eu aucun problème à l'hôtel, bien moins que sur les pistes, donc l'encadrement. Mis à part les barrières les architecturales et le financement qui sont le gros défi. Je vous rappelle aussi que vous pouvez contacter l'hôtel Bristol à Loèche de ma part, et leurs barrières c'est un problème dont ils sont conscients, le directeur s'appelle Monsieur Stéphane Rössli.*

M : Merci encore beaucoup, je verrai si j'en ai besoin mais c'est très gentil merci. Je vous souhaite une bonne journée.

*P : je vous en prie, pareillement et bonne chance pour votre travail.*

## Annexe VI : Interview de Monsieur Sébastien Kessler

Personne interviewée : Sébastien Kessler, associé d'ID-GEO Sarl

Date et lieu : mercredi 26 janvier 2022 par téléphone

Retranscription :

*S : Sébastien Kessler, associé d'ID-GEO Sarl, 26 janvier 2022, 17h. Dans le dernier mail du 24 janvier, vous nous demandiez : étant donné que vous dispensez de telles formations, quelles sont les compétences acquises à la fin ? Alors les formations en tourisme accessible, que ce soit dans la nature pour tous ou dans des projets de données numériques ou de cartographie, comme on a actuellement depuis 4 ans en Valais, c'est des formations qui sont vraiment orientées vers le besoin du client, qui peut être privé, ça peut être un hôtel, une agence, un intermédiaire quelconque, on peut imaginer une compagnie de bus, des transporteurs donc. Ça peut être aussi publique et parapublique comme des communes, ou des gens qui vont travailler dans les offices de tourisme avec tout un degré, un spectre de compétences et de besoins qui sont très orientés client. Le client nous demande en fait ce qu'il a besoin et on va l'aider à définir un tout petit peu ce qui est soit du savoir-faire soit du savoir-être parce que quand on parle d'accessibilité il y a un aspect très physique qu'on peut toucher comme les bus, comment ils sont accessibles, comment est-ce qu'on va peut-être finalement arrimer des fauteuils, adapter un bus ou un hôtel, ça peut être bien sûr le mobilier, ça peut être le bâtiment, ça peut être le parc, ou les offres touristiques, comment est-ce qu'on les adapte pour des personnes qui ont des besoins spécifiques. Après il y a tout le savoir être, comment on se comporte avec ces personnes, comment on les accueille à un guichet, comment on les renseigne, aussi au téléphone, comment on fait sur internet une information adéquate, comment on guide les personnes, par exemple comment est-ce qu'on guide une personne malvoyante en la prenant par le bras pour aller quelque part. Donc c'est des compétences qui sont larges et j'ai envie de dire que c'est des compétences techniques et humaines, que les deux choses sont souvent très liées mais on ne peut pas toujours tout faire en une journée par exemple, et que finalement c'est un peu près tout s'il fallait résumer. La liste des compétences elle est donc vaste mais que s'il y a une compétence qui est importante, c'est d'être à l'écoute et pis de ne pas avoir peur de répondre, c'est des choses extrêmement basiques et aussi très universelles que je vous dis là, c'est-à-dire qu'il faut faire exactement ce qu'on ferait avec n'importe quel client de la manière la plus professionnelle possible sauf qu'avec n'importe quel client on a moins peur, on a plus l'habitude de répondre, tandis qu'avec un client handicapé, ça peut être un enfant handicapé qui crie ou un señor qui a des besoins très différents ou qui a plus de capacité d'achat par exemple, avec ces clients-là il faut juste être plus à l'écoute et ne pas avoir peur de répondre et trouver des solutions. Donc si vous savez faire ça avec des clients en situation de handicap, qui ont une déficience visuelle, intellectuelle, physique... si vous savez faire du tourisme accessible, vous savez faire du tourisme pour tout le monde.*

M : Donc en faisant tomber ces barrières psychologiques qu'on a vis-à-vis de personnes en situation de handicap ?

*S : Vous pouvez développer n'importe quelle compétence technique, si vous avez toujours peur ou pas envie de faire ou de répondre ou de s'adresser à des personnes qui ont des besoins spécifiques, c'est pas votre job de faire ça et il faut aller ailleurs. C'est comme un serveur ou un réceptionniste qui aurait peur de parler avec des gens, il pourra développer toutes les procédures qu'il veut pour s'adresser à quelqu'un, le moment venu ça marchera pas. Il faut d'abord être capable d'être à l'écoute et ensuite*

*être capable de répondre en fonction des besoins et des envies des personnes. Si vous avez pas vraiment envie de développer une offre pour le tourisme accessible, vous pouvez faire tout ce que vous voulez, ce sera à côté de la plaque. Donc ça c'est pour isoler les premières compétences qui sont nécessaires au tourisme accessible.*

M : je comprends.

*S : mais on voit très souvent qu'il y a un double langage chez les gens ou les entités qui, sur le papier, sont prêt à faire quelque chose, avec des normes d'architecture etc, mais qui en fait n'en ont pas vraiment envie d'avoir par exemple un car de personnes handicapées qui arrive. Combien de temps durent ces formations ? Alors elles durent entre 1 et 2 jours. On peut faire une demi-journée mais on arrive pas à faire grand-chose, ce qui se passe dans ces formations qu'on a appris depuis 15 ans qu'on donne ce type de formations, c'est qu'il faut mélanger la théorie et la pratique. En fait, on va jamais rester une journée assis sur une chaise à écouter des gens parler aussi intéressants soient-ils. On va toujours mettre les personnes en situation de handicap, c'est-à-dire, en fauteuil roulant pendant 25 à 40 minutes où on va aller dehors, en pente, dedans, on va les faire assister, on va peut-être aller manger en fauteuil roulant. On va faire beaucoup de choses qui font qu'on commence un petit peu à percevoir, et on va le faire aussi en étant aveugle avec des vrais bandeaux, en étant guidé par un formateur qui est lui-même aveugle, en étant aussi sourds, avec des bouchons auriculaires et des casques, avec une personne qui est elle-même sourde et accompagnée d'un interprète. On va donc apprendre à décoder et à comprendre comment elle parle. Donc c'est ce mélange d'objectifs dans la journée qu'on veut atteindre et de formateurs eux-mêmes concernés mais surtout compétents, qui savent expliquer les choses, qui donnent envie de faire, qui savent répondre. Dans nos formations on a facilement 4 formateurs donc 2 voire 3 sont handicapés. Moi je suis en fauteuil roulant et j'ai un brevet de formateur pour adultes, juste pour dire qu'on s'improvise pas formateur, c'est pas du témoignage. C'est minimum un jour et 2 jours souvent le client il a pas, et en une demi-journée c'est compliqué.*

M : Bien sûr, merci. Comment décririez-vous la situation du tourisme accessible en Suisse ?

*S : ça dépend où on se place par rapport à l'offre, à quel niveau. Moi je dis toujours, l'accessibilité en Suisse, compte tenu du degré de formation général, de la richesse économique du pays, des voies de communication qui fonctionnent, du fait qu'on est pas un pays en guerre ou en crise, on a pas des catastrophes naturelles chaque 2<sup>ème</sup> semestre, franchement, on est très très loin de ce qu'on pourrait faire. Donc bien sûr qu'il y a des bonnes choses qui se font, bien sûr que ça évolue mais pas du tout assez rapidement si l'on considère qu'on est un des premiers pays en termes de richesse et que c'est un pays qui a signé toutes les conventions internationales, qui est un pays qui vit aussi du tourisme, j'ai envie de dire on est très très en retard. En considérant ce qu'on aurait pu faire depuis bien longtemps, on est mauvais.*

M : C'est aussi ce qui ressort de mes recherches, merci beaucoup.

S : De rien, est-ce que vous avez une autre question ?

M : Non c'était vraiment les 3 que j'avais ciblées par rapport à vos offres de formations, merci encore.

S : merci à vous, au revoir. Et on se réjouit de lire votre travail.

## Annexe VII : Questions à Jason Borioli

Personne interviewée : Jason Borioli, associé-fondateur et directeur de l'entreprise ID-GEO

Date et lieu: 17 janvier 2022 par email.

Réponses :

M : Si de telles formations devaient être mises en place pour le tourisme dans le futur, seriez-vous intéressés à collaborer avec les entreprises de ce domaine, afin de dispenser une formation spécialement conçue pour le personnel d'accueil ?

*J : oui, nous serions très intéressés. il se trouve que nous donnons de nombreuses formations et que très peu sont rendues visibles soit par manque de temps - j'avoue le site web peine à suivre ;) - mais surtout parce que les formations des clients qui nous mandatent sont données chez eux - aucune publicité n'est réalisée dans ce cas car cela leur appartient. nous avons donc récemment, ou allons, donné des formations dans des écoles HES, des sociétés spécialisés dans la nature ou les parcs, le tourisme, la culture, etc. je mentionne par ailleurs être au bénéfice d'un brevet fédéral de formateurs d'adultes et nous donnons toujours nos formations avec un réseau d'intervenant-e-s sélectionnés, handicapés ou non.*

*En complément aux informations que mon associé S.Kessler vous a fourni, depuis plusieurs années nous menons effectivement plusieurs mandats dans le cadre du tourisme accessible, p.ex:*

- 2018-2022: Chefferie de projet pour l'ensemble du canton du Valais du projet national "Données numériques d'accessibilité", cf. <https://id-geo.ch/tourisme-donnees-numeriques-accessibilite-rhonefm/>
- 2019-2020: élaboration d'une stratégie et d'un plan d'actions en matière d'accessibilité universelle aux prestations touristiques pour le parc naturel régional du Doubs, cf. <https://id-geo.ch/strategie-accessibilite-universelle-parc-naturel-doubs/>
- 2017-2018: élaboration d'une vision et d'une stratégie dans le cadre du Projet "Tourisme et Handicap" pour le Parc naturel régional Gruyère Pays-d'Enhaut et suivi du plans d'actions, cf. <https://id-geo.ch/tourisme-handicap-parc-naturel-accessibilite-2/>
- 2012-2013: participation au projet Interreg franco-suisse "Nature pour Tous": rédaction du guide "[Recommandations pour l'accessibilité en milieu naturel](#)" et préconisations de mise en accessibilité du sentier des sens à La Tzoumaz.

## Annexe VIII : Interview de Monsieur Steeve Pasche

Personne interviewée : Steeve Pasche, directeur de Lausanne Tourisme

Date et lieu : mardi 1<sup>er</sup> février 2022 sur Microsoft Teams

Retranscription :

M : Bonjour, tout d'abord merci de m'accorder du temps pour cette interview.

*S : Bonjour, pas de problème.*

M : Alors comme je l'ai écrit dans le mail, je fais mon travail de Bachelor sur le tourisme accessible mais plus précisément sur le développement de formations pour le personnel d'accueil touristique ou hôtellerie pour en fait en savoir plus sur les handicaps, faire tomber les barrières psychologiques et atteindre une accessibilité optimale. Et comme on a pas trop de formations de ce type en Suisse, mon travail c'est de faire une première analyse de la situation, de voir ce qui pourrait se faire et de voir aussi si différents acteurs du tourisme seraient intéressés. Si vous avez des questions avant de commencer c'est volontiers. Et je vais devoir enregistrer cet entretien.

*S : oui pas de problème, ça fait aussi partie du travail.*

M : Parfait, si vous êtes prêt on va commencer.

*S : d'accord.*

M : Comment vous décriez l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse de manière générale ?

*S : Je dirais que par rapport... Faut déjà distinguer entre activités, hébergements et restauration je pense qu'on est pas dans le même niveau. On voit qu'au niveau de l'hébergement il y a des progrès qui ont été effectués parce que il y a des règles dans la construction et le réaménagement des infrastructures qui fait que pour l'accessibilité il y a des efforts qui ont dû être fait parce que je pense qu'en Suisse on avait quand même un peu de retard par rapport à d'autres pays européens qui ont des soutiens qui sont différents aussi pour les infrastructures et pour l'accessibilité c'est plus facile d'obtenir de l'aide pour ce genre de choses dans les pays qui nous entourent qu'en Suisse. On voit malgré tout qu'avec les règles des efforts ont été faits pour que par exemple les portes de salle de bains soient de la même largeur que les portes de chambre, ce qui était parfois pas du tout adapté. Au niveau de la gastronomie c'est assez clair je crois pour l'accessibilité mais on pourrait mieux décrire l'offre et aussi être plus accessible pour les gens malvoyants par exemple, là je pense qu'il y a peut-être un effort à faire. Au niveau du loisir, c'est relativement faible ou peu communiqué parce que je pense qu'il faut faire la différence entre l'offre et la communication et je crois que au niveau du canton de Vaud on voit qu'il y a quand même un effort qui est fait avec des acteurs comme OK GO et Pro Infirmis. L'offre doit déjà être classifiée avec son niveau d'accessibilité parce que souvent quand on parle d'accessibilité on se limite à un problème d'accessibilité l'offre, c'est souvent le déplacement. Hors, l'accessibilité à l'offre c'est pas que le déplacement, ça peut être la vue ou plein d'autres facteurs qui font que c'est pas forcément facile de rendre une offre accessible à tous surtout en termes d'activités de loisir, donc ce qui est important c'est de bien les référencer dans un premier temps, qu'il y ait un référencement précis puis que ce soit bien inventorié, là on peut encore progresser.*

M : Parfait, merci. Et au niveau de Lausanne tourisme, est-ce que vous pouvez mettre des choses en place en matière de tourisme accessible ou prendre des décisions ou est-ce que vous dépendez d'autres organismes comme Vaud Promotion ?

*S : je dirais qu'on est tributaire. Les produits touristiques ne nous appartiennent pas. C'est aux partenaires, nous on est là pour faire en sorte qu'ils collaborent les uns avec les autres. Et on est pas un service de la ville donc les infrastructures de la ville c'est pas nous non plus. On fait l'action de promotion donc on va référencer les offres et de bien la communiquer, c'est pour ça qu'on travaille avec Pro Infirmis pour identifier l'offre accessible et à quel niveau et à quel handicap. Mais moi j'ai pas de poids pour dire faites si faites ça. Je peux les conseiller les orienter. Nous on a un phénomène qui est assez fort c'est les événements sportifs on doit aussi sensibiliser que maintenant dans toute compétition de haut niveau il y a aussi une partie handicap. Ça oblige les hôtels à comprendre qu'il faut s'adapter à cette demande. Par exemple, quand on a eu les championnats de monde de triathlon, il y a eu une course handicap donc ça fait partie du défi, c'est un défi relativement conséquent mais ils ont très bien réussi à être considérés parce que ça fait partie maintenant plus du quotidien que ça l'était par le passé.*

M : Et si on revient aux formations dont je vous parlais au début, qu'est-ce que vous pensez de telles formations pour le milieu du tourisme ?

*S : je dirais de nouveau c'est compliqué de faire une formation, je pense qu'on a meilleur temps de se faire aider par des organisations qui ont l'habitude de rencontrer cette problématique parce qu'on est quand même une niche, qu'on le veuille ou non et on a plutôt besoin de gens qui nous accompagnent. Ça veut pas dire qu'on peut pas former quelqu'un à l'intérieur mais il y a un tournant important dans les postes d'accueil qui fait que les certifications c'est bien mais au bout d'un moment ça a aussi un coût donc faut aussi de l'aide à un certain moment. Nous on a été confronté au fait qu'on nous demande de faire quelque chose et juste à la fin on nous demande si on a pensé aux handicapés et je vais prendre l'exemple des joy 2020 avec l'animation qu'on avait fait au centre-ville. On m'a dit qu'il fallait rendre le ski donc la piste sur l'Avenue Ruichonet accessible à tous les publics, c'est comme une piste, ça paraissait compliqué. Si on nous met ça comme condition sine quoi non on va pas le faire du tout, c'est juste pas possible pour nous de le rendre ainsi accessible par contre le curling qui est plus facile à rendre tout public on va le faire mais je veux dire au bout d'un moment rendre tout tout public ça devient compliqué en tout cas pour nous d'assumer les coûts qui sont liés à ça et ne pas faire c'est embêtant aussi.*

M : donc pour vous les coûts et le financement sont une barrière au développement du tourisme accessible ?

*S : Ouais et c'est la niche aussi. On était en discussion avec la ville de Lausanne. Il y a des fauteuils roulants avec des pneus cross qu'on pourrait utiliser et mettre en place à Lausanne mais c'est qui paie, c'est qui qui les stocke et puis c'est qui qui fait le management. C'est comme, pour comparer quelque chose de tout à fait cohérent dans une ville, moi je vais pas m'occuper d'une location de vélos, parce que c'est pas mon métier en fait. On a pas l'objectif de faire de la concurrence donc pour l'offre globale du non-handicap, c'est pas moi qui vais faire la location de vélos. Donc si je dois commencer à gérer trois véhicules motorisés c'est pas mon métier non plus. Ce serait génial et j'ai aussi des problèmes de vue donc je peux bien comprendre le besoin d'accessibilité à l'offre il y a pas de problème mais à un moment ou à un autre il faut des moyens pour mettre tout ça en place, c'est pas qu'on veut pas mais c'est beaucoup de travail pour peu de volume. Après on doit faire l'effort de mieux inventorier l'offre mais pour ça nous on peut pas jouer le rôle « d'inspecteur » pour savoir si c'est réalisable ou pas. Il y a que les personnes qui travaillent au quotidien avec des personnes en situation de handicap qui se*

*rendent compte des défis auxquels ils sont confrontés. C'est vraiment plutôt par une certification comme OK GO qu'on y arrive. Nous ce qu'on essaie déjà de faire au niveau de Lausanne Tourisme c'est de faire en sorte que tous les lieux d'informations soient accessibles parce que même dans certaines villes ou régions pour arriver dans l'office du tourisme il y a pas de rampes, donc nous on a au moins garanti ça même si je pense que c'est le minimum du minimum. Mais comme ça ils peuvent déjà accéder à l'information touristique. Par contre, s'ils arrivent et nous demandent ce qu'il y a d'accessible à faire, ça va être compliqué pour nous.*

M : Et est-ce que vous pensez qu'inclure une formation de base sur le tourisme accessible dans des formations dans le tourisme comme la HES ou des apprentissages c'est utile ?

*S : Je sais pas quand je vois le mouvement dans le tourisme ou dans l'hôtellerie que les gens se forment dans ce domaine mais le quittent à un moment, je me pose la question. J'aimerais mieux que les étudiants sortent avec de meilleures connaissances en digitalisation, par rapport aux besoins actuels en office de tourisme. Il y a des autres priorités pour moi mais après comme j'ai dit, je préfère qu'on soit accompagné par des professionnels parce que même vous en sortant de l'école, qu'il y ait une personne référente à l'intérieur des organisations ça peut être bien. Cette personne elle doit être formée par des instructeurs spécialisés dans le domaine, elle peut pas apprendre ça sur le tas comme ça, j'y crois pas. Pour pouvoir évaluer les choses pour les handicapés pour se rendre compte, il faut un œil professionnel. Par contre que des conditions cadres soient émises sur les infrastructures, hébergements et restauration c'est toujours intéressant pour offrir l'accessibilité à tous au maximum.*

M : Merci. Une des dernières questions : avez-vous déjà entendu parler de telles formations que ce soit en Suisse ou à l'étranger dans le domaine du tourisme ?

*S : Non. Il y a eu des tentatives je pense de mises en place. Mais étant donné que les connexions dans certains pays européens sont plus directes entre la ville ou la région et l'office de tourisme, ils sont étatisés très souvent, c'est possible qu'il y ait plus cette facilité du moment que c'est la même enveloppe, c'est recentré et c'est 100% étatisés, comme en France, donc je peux imaginer qu'ils aient mis en place ça avec plus de facilité. Pour nous. Déjà que le lac soit accessible aux fauteuils roulants ce serait déjà ça, mais nous l'infrastructure c'est souvent privé, à l'état ou à la ville donc on peut seulement leur dire de faire attention et d'y penser mais après ils se rendent aussi compte que sans aide extérieure c'est difficilement rentable.*

M : C'est donc à nouveau les barrières financières de qui finance et qui s'en occupe qui reviennent.

*S : en tourisme déjà de réussir de faire parler les acteurs les uns avec les autres pour les clients normaux il faut bien s'accrocher ! Ils sont tous trop concurrents, ils ont de la peine à avoir une vision globale parfois, de se dire mon voisin hôtelier ou autre n'est pas mon ennemi mais mon ami parce que s'il marche bien, il va me ramener du monde. Ce genre de philosophie, on y pas encore tout à fait. Donc casser les barrières territoriales entre les destinations touristiques c'est pas encore là, donc c'est des mouvements qui commencent à rentrer dans les mœurs mais voilà. Après quand on commence à rentrer encore plus dans le détail, ça devient toujours plus compliqué en fait.*

M : alors voilà merci on a fini, vous avez répondu à toutes les questions dont certaines dans d'autres. Merci beaucoup.

*S : Merci à vous et bonne chance pour la suite ! Au revoir, bonne journée*

M : Bonne journée à vous

## Annexe IX : Interview de Monsieur Vincent Matthey

Personne interviewée : Vincent Matthey, coordinateur chez Tourisme neuchâtelois

Date et lieu : vendredi 4 février 2022 à l'office de tourisme de La Chaux-de-Fonds

Retranscription :

M : Merci de m'accorder du temps pour cette interview. Je vais commencer par vous poser quelques questions d'ordre général sur le tourisme accessible avant de plonger plus précisément dans ma problématique. Êtes-vous prêt ?

V : oui oui.

M : Alors première question, 1. Comment décririez-vous l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse de manière générale ?

V : *je pense qu'il y a une grande partie qui est pas accessible, comme la randonnée, les activités c'est clair que dès qu'il y a un empêchement physique et autre... après il y a des choses comme la randonnée qui sont de toute façon, à moins d'avoir des moyens auxiliaires, inaccessibles. Maintenant où on peut vraiment faire des efforts, et il y a des progrès qui sont en cours, c'est au niveau de l'infrastructure, comme les restaurants, hôtels, musées et autres. Là je pense qu'il y a des normes qui existent et qui sont entrain d'être mises en place mais ça prend du temps. Il y a quand même eu depuis plusieurs années cette prise de conscience, après par exemple les fêtes sont encore pas accessibles partout. Je pense que dans ce qui peut être fait, c'est bien mais en cours de progression, donc voilà. Mais c'est vrai que si on prend les activités en plein air et autres, on a 60'000 km de sentiers en Suisse, l'accessibilité n'est pas présente mais il y a d'autres alternatives. Donc en cours d'amélioration.*

M : Quels les défis ou les difficultés représente l'implémentation de cette accessibilité pour le tourisme ?

V : *Je pense que c'est un défi financier pour mettre aux normes, faire les adaptations et les constructions pour que ça joue, je pense qu'il est là le défi. La volonté elle est là. La Chaux-de-Fonds a communiqué l'autre jour le nombre d'arrêts de bus qui sont aux normes et puis il y a pas mal de travaux pour les rehausser, donc je pense que ça vient petit à petit mais voilà ça a un coût. Je pense que c'est la barrière numéro une pour que ça aille plus vite.*

M : Au niveau interne de TN / J3L, comment ça se passe pour mettre des choses en place pour le tourisme accessible ?

V : *Nous on est toujours un relais d'informations donc on est plus à informer comment est la chose mais maintenant on peut influencer car on travaille depuis 3 mois avec OK:GO et puis on a invité tous les prestataires touristiques à participer à une formation pour expliquer et pour dire que nous on va relayer cette information sur notre site internet. On a donc fait la formation avec les prestataires résultat aucun n'a participé à la formation, donc il y a aussi vraiment cette difficulté de faire prendre conscience. Par exemple, OK :GO nous a dit qu'à Genève, je sais plus en combien de temps, mais ils sont arrivés à avoir 10% des hôtels, donc ça a pris du temps mais c'est déjà ça. Donc maintenant nous on le met en place en tout cas pour les offices, donc au niveau des produits qu'on a et qu'on peut contrôler, on va déjà*

*mettre cette information-là et après ça va être un travail de longue haleine à rappeler, ce sera peut-être plus facile pour les nouveaux prestataires qui arrivent si on leur dit, voilà pour être sur notre site faut que vous répondiez à ci et ça. Et la sensibilisation doit aussi passer par les associations professionnelles gastro, hotelleriesuisse et autre, alors petit à petit ça va venir. Donc nous on peut vraiment sensibiliser, donner l'info, dire que c'est important et mettre les moyens pour que l'information elle apparaisse à quelque part et puis inciter les prestataires à répondre à ces critères et à donner les infos dont on a besoin.*

M : Juste cette formation pour OK :GO le contenu c'est pour expliquer comment ça fonctionne et l'initiative ou plus que ça ?

*V : alors c'était vraiment pour, c'était expliqué dans l'invitation, expliquer comment télécharger l'application, comment et qu'est-ce qu'il fallait remplir, comment ça apparaissait et aussi pour montrer ce qu'on faisait au niveau de J3L.*

M : Okay intéressant. Selon vous, que manque-t-il dans le tourisme pour assurer une accessibilité optimale ?

*V : Une fois que c'est fait, que les gens trouvent l'information je pense qu'on a atteint le but. On aura encore plus atteint le but quand on aura plus besoin d'informer, que ce sera logique. Par exemple quand on va dans un bâtiment, dans un musée ou dans un hôtel que l'accès handicapés ou l'accueil fasse partie des bases.*

M : Donc sans devoir trop chercher l'information pour être sûr qu'un lieu soit accessible ?

*V : Voilà ouais. Mais ça ce sera comme quand à une époque les hôtels disaient chez nous il y a l'eau chaude et ensuite, chez nous il y a le wifi, alors que maintenant ça doit faire partie des bases. C'est vrai qu'avec les nouvelles normes de constructions, quand on construit quelque chose de nouveau, ça doit être inclus d'office. Ça va mettre du temps pour déjà la transformation alors que pour les nouveaux bâtiments la question ne se pose même pas.*

M : Et à part plus de moyens, qu'est-ce qui pourrait accélérer le processus, par exemple au niveau des collaborations entre les entreprises touristiques ?

*V : Je pense que la volonté elle est là, après c'est plus difficile pour les petites structures comme des chambres d'hôtes et autres de devenir accessible parce qu'aussi c'est pas des bâtiments vraiment publics. Donc je pense que pour tout ce qui est établissements publics ce sera possible de faire après les autres diront peut-être que même s'ils voulaient le faire, techniquement c'est pas possible ou alors on doit tout transformer. Je pense que c'est pas un problème de volonté mais comme sur les petites structures, peut-être que là il y a plus besoin d'aide de la part d'associations professionnelles de conseil pour ceux qui auraient pas les capacités de faire le nécessaire.*

M : Je vais vous expliquer plus en détails ma problématique. Mon travail de Bachelor consiste à analyser l'importance et l'intérêt à former le personnel d'accueil touristique à mieux accueillir et renseigner les personnes en situation de handicap ou même les personnes avec des poussettes, afin d'optimiser l'accessibilité du tourisme. Avez-vous des questions sur cette problématique avant qu'on commence ?

*V : Non c'est clair.*

M : De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?

*V : Franchement c'est toujours utile. Ça me fait penser un temps Suisse Tourisme organisait des formations pour accueillir certains marchés, quelle cuisine pour qui etc, ils avaient fait des sortes de check-lists et brochures pour montrer les points auxquels il faut être sensible. Donc, ça ça pourrait déjà être un point important. On voit que c'est toujours difficile d'amener les prestataires à faire une formation, c'est jamais le bon jour ou la bonne heure, mais maintenant certains ont pris un peu l'habitude des formations en ligne donc il peut y avoir des vidéos. Mais je pense que de se rendre compte pour un prestataire ce que c'est que de devoir gérer la visite d'une personne avec un handicap, d'être confronté, de se dire : ok, la personne veut ça, comment je peux y répondre ? Une personne aveugle a besoin de se déplacer dans le musée alors est-ce qu'on met des audio-guides ou autre, comment on travaille les sens et autre. Pour ça, avoir des ateliers sur site avec des personnes avec divers handicaps qui disent : moi je vois ça, j'entends ça, j'imagine ça, j'aimerais aller plus loin avec ça, ça j'aimerais faire mais je peux pas, ce serait le mieux. Avec du concret et d'avoir la visite d'une personne avec un handicap ou qui connaît très bien les handicaps qui peut identifier les obstacles et d'avoir cet audit sur site. Mais après il y a quand même toute la partie sensibilisation parce que je pense qu'on sait pas du tout, qu'on agit même mal ou qu'on a peur d'agir mal. Donc c'est de toute façon pas inutile.*

M : Vous avez parlé d'ateliers et de sensibilisation, est-ce que ce serait-il important d'intégrer une base au cursus professionnel dans le tourisme ou c'est plutôt une spécialisation par après ?

*V : Alors, les deux ne sont pas incompatibles. Je pense que c'est bien d'avoir une base, parce que dans ces écoles on apprend les marchés, ce que les gens veulent et comment y répondre, donc là c'est un marché tout autant présent.*

M : Et pour l'implémentation de ces formations qui devrait prendre en charge et les organiser selon vous ?

*V : les collaborations qui se font avec par exemple avec Pro Infirmis qui ont tout un projet de données numériques, par exemple la ville du Locle y a participé, après je sais pas si c'est « juste » un état des lieux pour dire quel bâtiment est accessible ou est-ce qu'il y a un travail qui est encore fait derrière ? Mais je pense qu'une collaboration entre des organismes et des associations professionnelles ça peut être intéressant. Parce qu'à tout moment il y a des formations continues en hôtellerie, il y a plusieurs types de cours où on voit certaines choses et peut-être que ça pourrait en faire partie. Ça devrait être une cause nationale de faire des financements comme Innotour pour ces collaborations, pour faire une campagne entre autres auprès des prestataires touristiques, ça pourrait être intéressant. Ça pourrait même s'élargir à tous les établissements publics.*

M : A qui seraient- adressées ces formations dans un organisme comme TN ?

*V : si certains sont formés et doivent coacher les autres, il y a un risque que ça fasse un effet téléphone arabe. S'il y a une formation concrète je pense que c'est mieux que toutes les personnes qui sont en charge de l'accueil et de la création de produits puissent être conscients de cette thématique.*

M : Qu'apporteraient ces formations aux personnes en situation de handicap lors de leur expérience ? Est-ce que la demande pourrait augmenter si l'accueil est amélioré ?

*V : Je pense qu'elles vont dans des endroits où elles se sentent à l'aise. Donc si maintenant elles se sentent accueillies et à l'aise un peu partout, c'est quand même un énorme plus et elles ça leur ouvre des perspectives beaucoup plus grandes.*

M : Quels avantages / apports auraient ces formations pour le domaine du tourisme ?

*V : Economiquement, ça ouvre un marché plus grand et puis il y a des personnes avec des handicaps, mais il y a aussi, comme vous disiez au début, des personnes avec des poussettes, et de savoir que là elles peuvent aller, qu'elles ont la place, sans embêter personne, tout en se sentant à l'aise, ça peut être que positif.*

M : Admettons qu'un projet de formations se mette en place, est-ce que J3L ou TN serait intéressé à y prendre part ?

*V : il faut que ce soit au niveau national, que tout le monde le fasse, pas avoir à se poser la question est-ce que oui ou non, il faut le faire. J'ai pas d'autres exemples, parce que même les labels qualité c'est au bon vouloir de chacun, il y a les journées vacances de Suisse tourisme ou J3L où les gens se rencontrent et ça pourrait constituer une première étape dans la formation. Il faut bien sûr que la prise de conscience soit là mais après je vois pas de raison contre une participation. Mais je le verrais plus comme une action ciblée nationale. On le fait aussi avec OK :GO où c'est un de nos stagiaires qui doit entrer les données, regarder les critères, comment les remplir et là on voit aussi où on peut mieux faire ou éviter une barrière. Chez nous par exemple le comptoir est trop haut mais ça n'empêche pas la personne de venir car tout est à plat, et par exemple avec une chaise roulante il y a la place pour se déplacer et consulter les brochures et pour la renseigner, on sortira de derrière le comptoir. Des initiations comme ça permettent donc déjà de sensibiliser. Dans notre guide touristique avec les activités et celui avec les hébergements, il y a le symbole chaise roulante ou non mais c'est vrai que finalement ça donne très peu d'informations, parce que ça peut arriver que le prestataire ait une entrée accessible mais WC adaptés par exemple, c'est qu'une partie. Donc là la formation pourrait être intéressante parce que tant qu'on est pas confronté à la visite d'une personne handicapée, on sait pas ce que c'est. C'est des barrières dont on est pas conscients en tant que valides et sans le vivre on se rend pas compte de ce que ça peut représenter.*

M : Pour la durée d'une telle formation, que jugez-vous le plus adapté ?

*V : On voit déjà que pour avoir le maximum de personnes c'est très difficile et sur l'efficacité je pense une demi-journée ou maximum une journée.*

M : Selon vous, quelles pourraient être les barrières / les obstacles à la mise en place de telles formations autre que le coût ?

*V : d'être au plus près des institutions et des gens concernés. Mettre par exemple une formation à Lausanne, ça créera déjà une barrière. Donc aller sur place rencontrer les gens, ça peut être intéressant et aussi d'avoir une présentation qui peut se faire en ligne ou en différé pour avoir les bases et qu'après la formation se passe sur le site, donc avec peu de personnes en même temps et sur beaucoup de sites, donc ça prend du temps.*

M : Avez-vous déjà entendu parler de telles formations ? Dans le tourisme ou dans un autre domaine, en Suisse ou à l'étranger ?

*V : Des formations ou informations par rapport à une clientèle spécifique oui mais j'imagine que Pro Infirmis doivent avoir des choses comme ça mais j'en ai jamais directement entendu parler.*

M : Dernière question. Les formations dont nous avons parlé pourraient-elles faire partie de votre vision du futur proche ?

*V : Oui, maintenant on parle de plus en plus de la durabilité avec le label aussi de Suisse Tourisme « swisstainable » et un des critères c'est d'avoir sa fiche OK :GO. Le tourisme doit correspondre aux trois piliers de la durabilité dont la société. Donc ça va plus loin que le tourisme, c'est vraiment dans la société, par rapport à l'inclusion et pas seulement l'intégration.*

M : Merci beaucoup, cette interview a été très complète et très intéressante.

*V : Merci à vous.*

## Annexe X : Interview de Madame Tiana Conlon

Personne interviewée : Tiana Conlon, collaboratrice au bureau d'accueil chez Tourisme neuchâtelois

Date et lieu : vendredi 4 février 2022 à l'office de tourisme de La Chaux-de-Fonds

Retranscription :

M : Bonjour, merci de prendre du temps pour me donner cette interview. Mon travail de Bachelor consiste à analyser l'importance et l'intérêt à former le personnel d'accueil touristique à mieux accueillir et renseigner les personnes en situation de handicap ou même les personnes avec des poussettes, afin d'optimiser l'accessibilité du tourisme. Avez-vous des questions sur cette problématique avant qu'on commence ?

*T : non c'est plutôt clair.*

M : Très bien, première question : Avez-vous reçu des informations ou suivi un cours de sensibilisation au sujet de cette problématique ?

*T : Non.*

M : Avez-vous déjà dû renseigner des personnes avec un handicap quelconque ?

*T : Oui. Alors ça fait 8 ans maintenant que je travaille pour tourisme neuchâtelois (TN) et c'est arrivé 5 fois d'avoir des appels de personnes qui cherchaient un hôtel avec une chambre accessible en chaise roulante et c'était pas facile de trouver déjà une chambre accessible en chaise roulante et aussi que la salle de bains le soit, donc du coup oui ça m'est arrivé mais c'est quelque chose de très peu fréquent en fait.*

M : Comment cela s'est-il passé ?

*T : alors j'ai réussi à trouver en fouillant et en téléphonant à tous les hôtels et c'est vrai que sur La Chaux-de-Fonds il y avait pas énormément de choix mais il y a en tout cas un hôtel qui a une chambre spécialement conçue pour ça.*

M : Vous êtes-vous déjà senti incapable de renseigner une personne en situation de handicap ? donc de lui donner toutes les informations qu'elle avait besoin ?

*T : Alors non si d'un coup on a une demande comme ça je vais aller fouiller mais comme c'est pas une demande qu'on a régulièrement c'est vrai que c'est une information qui manque de se dire que, si je prends l'exemple de la chaise roulante, on a pas de liste de tous les restaurants accessibles en chaise roulante, les musées faut qu'on réfléchisse, c'est pas quelque chose qui vient de soi et c'est aussi dû au fait qu'on a peu de demande. Dans le guide touristique, il y a le logo comme quoi c'est accessible en chaise roulante mais du coup aucune idée par exemple si les musées de la ville ont la traduction en braille, donc ça par exemple, peut-être que c'est le cas mais j'ai pas des renseignements comme ça mais je pourrais les trouver.*

M : est-ce que vous pensez que ce serait utile d'avoir ses renseignements de manière plus rapide donc comme vous le disiez sous forme de liste ou d'être mieux renseignée vous pour pouvoir mieux communiquer l'information ?

*T : Alors oui de toute façon, tout ce qu'on peut renseigner mieux c'est toujours bon à prendre, après c'est vrai que c'est comme tout, ça représente une telle minorité de personnes que du coup on est pas arrivés au point où on se dit il faudrait qu'on fasse le nécessaire pour faire une liste parce qu'on répond aux demandes au cas par cas et finalement on passe à autre chose. C'est vrai que si d'un coup il y a quelque que les gens demandent souvent on va se dire bon maintenant on va faire une liste comme ça, ça nous évitera de faire à chaque fois la recherche. Mais c'est tellement peu souvent qu'on a pas encore pris ce pas là.*

M : Est-ce que vous pensez que si c'était connu que vous aviez des listes et que c'était hyper simple de trouver l'information, il y aurait éventuellement une hausse de la demande ?

*T : c'est très possible mais j'ai aucune idée, je sais même pas la proportion de personnes en situation de handicap en Suisse, j'ai malheureusement pas du tout de notions. Effectivement, je pense que c'est comme tout, il y a des régions connues pour être accueillantes pour les familles par exemple il y a tout qui est mis en place pour que les familles puissent faire plein d'activités et dépenser plein d'argent et ce serait la même chose : si tu deviens la région qui est super accueillante pour un type de population, ça peut effectivement faire venir plus de monde, clairement.*

M : Selon vous, que manque-t-il dans le tourisme pour assurer une accessibilité optimale ?

*T : Justement, comme je disais, c'est difficile à dire parce que je sais pas comment ça se passe dans les musées mais... je sais qu'ils ont les audio-guides mais par contre après comment les gens se déplacent dans le musée : est-ce qu'ils ont des guides qui sont adaptés pour ce genre de situation ? Moi j'ai pas l'information donc à mon avis il doit y avoir encore des améliorations rien que dans les musées pour l'accueil des personnes avec un handicap.*

M : Merci beaucoup. Maintenant, je vais passer aux questions portant sur les formations directement. De manière générale, que pensez-vous d'une telle formation ?

*T : Alors comme je disais avant, c'est toujours chouette de pouvoir accueillir le plus de monde possible, mais c'est vrai que juste maintenant en parlant du nombre de demandes qu'on a, je suis pas sûre de la mesure dans laquelle ce serait utile. J'ai toujours pu plus ou moins répondre aux questions mais comme je disais aussi, si on développe cet aspect-là, peut-être que ça va faire venir du monde donc ça peut avoir un effet ricochet.*

M : D'après vous, serait-il important qu'elles soient intégrées au cursus professionnel dans le tourisme ? Avec par exemple des notions de base en accueil de tourisme accessible ?

*T : Oui clairement. Et d'ailleurs je me disais ces derniers mois que j'aimerais bien savoir un peu le langage des signes donc c'est vraiment quelque chose qu'une fois je pense que je vais faire une formation parce que ça m'intéresse vraiment.*

M : Quelles devraient être la forme et les conditions de ces formations pour que vous y preniez part ?  
Prix, durée, forme, reconnaissance

*T : Je sais pas... 4x4 heures ?*

M : Selon vous, quelles pourraient être les barrières / les obstacles à la mise en place de telles formations ?

*T : Les coûts mais je pense que ça devrait plutôt être quelque chose d'obligatoire plutôt que à choix.*

M : Et vous pensez que les collaborations entre les entreprises touristiques pourraient compliquer la chose ?

*T : Non je crois que la collaboration entre elles est relativement bonne.*

M : Avez-vous déjà entendu parler de telles formations ? Dans le tourisme ou dans un autre domaine, en Suisse ou à l'étranger ?

*T : Non, je crois que j'en ai jamais entendu parler.*

M : Les formations dont nous avons parlé pourraient-elles faire partie de votre vision du futur proche dans un tourisme toujours plus accessible ?

*T : Oui mais comme plein d'autres choses mais je me rends pas compte si ça va prendre une autant grande forme que le tourisme durable ou autres qui sont plus mises en avant et qui correspondent peut-être plus à tout le monde, plutôt qu'à un petit pourcentage de la population mais ça n'empêche pas qu'on se doit d'inclure tout le monde et faire un maximum pour que tout le monde se sente accueilli.*

M : Parfait, merci beaucoup.

*T : merci.*

## Annexe XI : Interview de Monsieur Pierre Margot-Cattin

Personne interviewée : Pierre Margot-Cattin, professeur à la Hes-So Valais Wallis, atteint d'un handicap moteur.

Date et lieu : mardi 8 février 2022 sur Microsoft Teams

Retranscription :

M : Bonjour, vous allez-bien ?

*P : Bonjour, bien merci et vous ?*

M : Oui bien. Déjà, merci de m'avoir accordé du temps pour faire cette interview, c'est vraiment gentil.

*P : Avec plaisir.*

M : Je vais juste vous réexpliquer ma thématique avant de commencer. Par ce travail je voulais faire une analyse de l'importance qu'il y aurait de mieux former le personnel touristique au niveau des compétences humaines pour mieux accueillir et servir les personnes en situation de handicap. Et je vais aussi faire un état des lieux de ce qu'il se passe à l'étranger et en Suisse, même si on a pas beaucoup de formations de ce genre. Donc vraiment mettre l'accent sur l'importance, montrer ce qu'il y a et formuler quelques recommandations.

*P : C'est une très très bonne idée. C'est un projet que j'avais en tête depuis près de 10 ans et puis ça a pas pu se réaliser mais on voulait monter une formation dans le cadre de la formation continue du personnel d'infrastructures touristiques en général déjà depuis un moment mais ça s'est jamais fait, donc c'est une très bonne idée.*

M : Merci, j'espère que ce travail pourra être un peu utile. Alors la première question, comment décririez-vous le tourisme accessible en Suisse ?

*P : Il est quasi inexistant ou il est dans les balbutiements, je dirais, à mon sens, la Suisse est très en retard en matière de développement du tourisme accessible adapté aux besoins de la pluralité de la population. Les prestations spécifiques ou avec une approche design universel, donc accessible à tous, il y en a encore peu. Il y a, à mon sens, des initiatives individuelles par ci par là, des petites choses qui se font mais il y a en tout cas une absence complète de politique coordonnée au niveau national voire au niveau cantonal dans ce domaine. Donc, on est pour moi au début des choses. Et on a pas pris conscience en Suisse de l'intérêt marché de cette population particulière pour le tourisme.*

M : Parfait merci beaucoup. Et dans le tourisme accessible de manière générale cette fois, quel est le rôle du personnel d'accueil dans l'expérience de la personne ?

*P : Je pense que c'est assez fondamental. Dans le sens où souvent l'inaccessibilité peut être détournée, contournée ou aménagée grâce à la bonne qualité de l'accueil et de la relation humaine et donc finalement de l'aide humaine qui peut aussi être apportée. C'est clair que des escaliers ça reste des escaliers mais une bonne partie de l'accès à des prestations touristiques se fait notamment par la relation avec le professionnel du tourisme. Donc à mon sens, l'accueil est un des éléments indispensables d'une politique de tourisme adaptée.*

M : Ensuite, dans cet accueil, vous voyez des lacunes ou incohérences qui vont ont sauté aux yeux à de maintes reprises ?

*P : Oui mais c'est une question d'habitude et de savoir-être, la plupart du temps. C'est-à-dire qu'une personne avec un handicap qui débarque dans une structure touristique, la plupart du temps elle est considérée comme un problème en premier lieu, parce que : oula, comment est-ce qu'on va faire ? Qu'est-ce qu'il va se passer ? On en sait rien. Donc les gens de l'accueil du domaine touristique, que ce soit dans les offices de tourisme ou alors personnel d'accueil d'un hôtel ou d'un restaurant ou d'une infrastructure touristique lorsqu'il y a une personne avec un handicap qui arrive, on sait pas quoi faire, on est mal à l'aise donc c'est plutôt un problème qui arrive, plutôt qu'un défi ou un élément intéressant. Donc il y a un problème de perception déjà et puis ce problème de perception il est à mon sens très clairement lié à un manque d'informations, à une absence de formation et à un trouble dans la bonne attitude et le savoir-être à avoir. Qu'est-ce que je pourrais vous donner comme exemple concret... Il y a*

*des exemples qui m'ont été rapporté par des amis très malvoyants qui ont demandé des renseignements à un guichet touristique, et puis on leur a répondu : « vous pouvez aller voir les brochures là-bas », des choses de ce genre-là. Ou alors, ce qui arrive régulièrement dans les restaurants c'est : « ah mais il y a un client avec un fauteuil roulant, ça va être compliqué, on a pas beaucoup de place, il va falloir bouger les tables, il faut qu'on s'organise ! », voilà des choses de ce genre-là. C'est des petits détails de savoir-être qui font qu'on est vite perdu. Et puis, il est vrai que le client avec un handicap aura tendance à poser des questions extrêmement précises, car il a besoin d'informations très précises, notamment au sujet de l'architecture et de l'accessibilité et la plupart du temps les pourvoyeurs de prestations touristiques ne connaissent pas ces informations et ils sont empruntés pour répondre. Typiquement, ce qui arrive très souvent, si vous téléphonez à l'avance pour demander si c'est accessible, on vous répond : « oui oui, il y a déjà eu des chaises. – Mais il y a vraiment aucune marche, parce que moi j'ai un fauteuil roulant électrique, donc on peut pas me porter, même pour une marche. – Ah je sais pas, attendez je vais voir. » Parce que typiquement une marche, la plupart des gens ne savent pas s'il y en a une ou pas à l'entrée de leur bâtiment. Ils prennent pas garde parce qu'ils passent dessus sans problème. Donc ce genre d'informations précises ou bien la largeur de la porte des toilettes : est-ce que c'est plutôt 75 ou 85 ou 90 cm de large ? Les gens ne savent pas et répondent souvent « ça doit passer ». Alors qu'en fait non ça passe pas. Donc l'utilisateur avec handicap dans les prestations touristiques il va être demandeur d'informations très précises auxquelles on ne pense pas. Donc c'est toutes des choses qui déstabilisent et rendent mal à l'aise le prestataire touristique. Finalement, l'arrivée d'une personne avec un handicap devient un problème.*

M : Merci. Et du coup avec ces problèmes-là, qu'est-ce que ça a comme conséquences dans l'expérience de la personne au niveau pratique et psychologique ?

*P : Il y a l'expérience assez régulière de faire confiance aux informations reçues qui sont fausses et de se retrouver dans une situation d'inaccessibilité, donc de ne pas pouvoir faire ce qui était prévu ou du moins pas de manière complète, et du coup au niveau psychologique ça développe très clairement un sentiment de déception, parfois de frustration, ça peut même fâcher parce qu'un certain nombre de personnes avec un handicap en ont marre de chaque fois demander, se renseigner, obtenir des renseignements qui sont finalement faux et être privés de la possibilité de pratiquer une activité ou de faire quelque chose parce que c'est pas accessible. Et puis il y a ce sentiment qui pèse souvent sur le dos des personnes avec un handicap, c'est ce sentiment d'être toujours différent et de jamais être dans la norme, et de jamais être pleinement accepté parce que c'est pas prévu pour, parce qu'on sait pas faire en face. Donc finalement l'expérience touristique elle est très amoindrie.*

M : Voire gâchée finalement.

*P : oui voire gâchée.*

M : Ensuite, j'ai des questions par rapport à la formation dont on parlait au début. Vous avez déjà un peu répondu mais que pensez-vous d'une telle formation de manière générale ?

*P : Je pense que c'est indispensable. Et là je vous donne une piste à aller creuser absolument. Les précurseurs dans ce domaine c'est l'organisme Kéroul au Québec, je sais pas si vous connaissez, c'est l'organisme du tourisme accessible québécois. Ça fait maintenant plus de 10 ans qu'ils font des formations avec les partenaires du secteur touristique ils forment justement les gens à l'accueil. Ils avaient mené aussi il y a plus de 10 ans toute une étude qui démontrait l'importance et le caractère fondamentale de ce genre de formations. Donc si vous allez chercher un peu ou que vous contactez même Kéroul, je peux même vous transmettre l'adresse email de la directrice qui est une femme*

*incroyable, Madame Isabelle du Charme. C'était une militaire de carrière qui a eu un accident et s'est retrouvée tétraplégique et qui maintenant est une experte mondiale en matière de tourisme accessible et qui est donc directrice de Kéroul, c'est elle qui a monté toutes ces formations. Je pense qu'elle vous fournira volontiers les recherches qu'ils ont mené à l'époque au Québec et les types de programmes qu'ils font actuellement, ce genre de choses, surtout si vous dites que vous venez de ma part, il y aura pas de problème.*

M : Très volontiers, merci beaucoup.

*P : donc pour répondre à votre question de manière plus précise, je pense que clairement un bon moyen de rendre accessible les prestations touristiques, c'est de effectivement sensibiliser voire former, après la différence entre sensibilisation et formation est difficile à définir, mais en tout cas sensibiliser le personnel d'accueil à ce public particulier qui a des besoins particuliers. Je le pense large ce public parce que c'est pas seulement les gens en fauteuil roulant typiquement, c'est les personnes qui vivent au quotidien une situation de handicap en raison de plein de phénomènes, bien sûr il y a la mobilité mais il y a aussi les problèmes sensoriels, les problèmes cognitifs, donc ça inclut aussi une partie des personnes âgées. Il y a un auteur australien qui a décrit les personnes âgées dans le tourisme en trois grandes catégories. Les go go c'est le 60-75 ans, ce sont des jeunes retraités ou des retraités qui sont encore en pleine forme et ils veulent bouffer du tourisme à fond, c'est on y va on y va. Ils sont donc très demandeurs en prestations touristiques, ils ont pas un besoin énorme mais ils ont quand même un rythme de personnes âgées. Après il y a les go slow, qui ont de 75 à 85 ou 90 ans à peu près, ils veulent encore beaucoup mais beaucoup plus lentement, donc ce sera des activités plus basées sur les activités en groupe, en car moins extravagant, il faut penser au temps de la sieste, il faut des choses de ce genre-là. À partir de 90 c'est les no go, ça veut dire qu'ils veulent encore mais ils peuvent, donc il faut trouver un moyen de leur proposer des prestations touristiques qui correspondent au fait que ce sera peut-être juste une petite animation ou alors la visite d'un musée bien adapté où la période du thé et d'un bon gâteau est aussi importante que ce qu'on a vu dans le musée, des choses de ce genre-là. Finalement la formation, elle touche aussi ces aspects-là, c'est une formation qui pousse, ou une sensibilisation, qui permet de connaître bien son marché, son public cible et puis d'assurer, d'accueillir les gens dans les meilleures conditions possibles avec des connaissances sur les besoins spécifiques et les attentes du public varié, notamment en matière du type d'informations qui sera demandée par le public cible mais aussi en matière de savoir-être et d'attitudes face au handicap aussi. Est-ce que j'ai répondu à votre question ?*

M : Oui, tout à fait. En plus, vous avez commencé à répondre celle qui suivait, qui est : quel contenu doit faire partie de ces formations ? Vous avez parlé de savoir-être, d'attitudes, est-ce que vous voyez encore autre chose qui devrait faire partie de ces formations ?

*P : Non pour moi ça se résume vraiment en connaissances du public particulier, pour moi il s'agit pas d'avoir des compétences médicales ou paramédicales ou de savoir ce qu'est un paraplégique par rapport à une trisomie 21, il s'agit pas de rentrer là-dedans. Il s'agit de d'avoir une perception de compréhension générale du phénomène de la situation en handicap et une attitude adéquate non-empreinte de pitié ou de ce genre de choses. Donc une compréhension respectueuse de la personne qu'on a en face de soi et puis après il s'agit des connaître les besoins spécifiques de ces populations en termes de posture, d'accompagnement. Typiquement, pour une personne très malvoyante ou aveugle, pour le personnel d'accueil d'une infrastructure touristique, le savoir-être juste serait pas d'expliquer « ce sera au fond du couloir à gauche » mais ce serait de plutôt de dire « je suis à côté de vous, si vous voulez mettre la main sur mon épaule, je vous guide jusqu'à l'endroit. » Ce genre de choses-là, vous voyez. C'est des petites techniques de savoir-faire et de savoir-être avec des besoins spécifiques, donc*

*ça c'est important de connaître, après il y a toute la dimension de la précision des informations pertinentes qui peuvent être fournies à la demande. Typiquement, connaître parfaitement les lieux, les obstacles à la mobilité par exemple, connaître les zones de dangers potentiels. Ça peut être plein de choses comme le fait qu'un chemin est caillouteux et pas lisse. Vous êtes déjà allée dans le nouveau bâtiment de la Hes ?*

M : oui.

*P : Vous avez peut-être vu qu'on rez-de-chaussée, il y a le grand hall avec des escaliers qui montent, c'est des escaliers qui créent des obstacles en saillie mais aujourd'hui ils ont mis des grands sièges blancs sous les escaliers pour éviter que les gens passent trop près des escaliers et se tapent la tête. Typiquement, ça c'est obstacle qu'une personne malvoyante ou aveugle ne voit pas et en détecte pas parce qu'une personne aveugle détecte avec la canne blanche au sol les obstacles. Donc s'ils ont mis ces fauteuils blancs c'est pour que l'obstacle qui est au-dessus de sa tête soit aussi détectable depuis le sol. Parce qu'autrement vous pouvez être sûre qu'une personne aveugle qui passait par là s'assommait. Donc ce genre de petits obstacles, ce genre de dangers, c'est important aussi de les connaître au sein de son infrastructure pour pouvoir éventuellement orienter bien la personne et faire attention à ce genre de choses. Donc pour moi c'est ces trois dimensions-là qui doivent être dans une formation. Après peut-être que je connais pas le détail de la formation de Kéroul mais il est possible qu'ils aient identifiés encore autre chose. Et pour moi c'est au moins déjà ça, ces trois grands champs.*

M : Oui, merci beaucoup. Sous quelle forme devraient être proposé ces formations selon vous ?

*P : Alors je pense qu'il y a bien sûr des aspects d'apports théoriques, parce qu'il faut connaître et savoir, mais après il doit y avoir à mon sens des aspects de mise en situation, de simulation, c'est-à-dire que c'est bien que la personne se mette temporairement en situation de handicap dans un fauteuil roulant, avec des lunettes opaques ou floues qui perturbent la vue ou des papiers qui étouffent énormément le bruit, ce qui fait que ça vous assourdis et du coup vous vivez l'expérience d'une personne très malentendante par exemple, que l'on puisse se rendre compte de ce que c'est. Donc faire des simulations de ce genre-là je pense que c'est hyper important parce que c'est vraiment une bonne façon d'intégrer soi-même ce que la personne peut ressentir en vivant en situation de handicap et en étant confrontée à des obstacles. Donc partie théorique, partie simulation et moi je verrais bien une partie mise en situation concrète avec le public cible.*

M : Donc comme si une personne en situation de handicap venait demander des renseignements ?

*P : C'est ça mais pas comme si mais faudrait impliquer des personnes concernées dans la formation qui jouent le rôle des touristes, peut-être même sans programmer. Les gens qui ont suivi le cours à la fin ils savent que des gens vont venir mais ils savent pas quand ni qui. Ce sera des touristes mais ils sauront pas que c'est des touristes évaluateurs.*

M : Un peu comme les critiques gastronomiques ?

*P : Voilà exactement sur cette idée-là et pour ça, impliquer des personnes concernées directement, ça serait assez top.*

M : Par rapport à cette mise en situation, ce serait donc mieux que la partie simulation se passe sur le site touristique concerné ?

*P : Oui parce que c'est là que la personne connaît son environnement et doit apprendre à la connaître et être capable de répondre oui.*

M : Et au niveau de l'organisation de ces formations, comment vous pensez ça pourrait se mettre en place au niveau de l'état ou du tourisme entre autres ?

*P : Alors je doute qu'au niveau national il y ait quelque chose de coordonné qui puisse se faire avec Suisse Tourisme, j'ai des doutes parce qu'ils ont une dimension beaucoup plus promotion du tourisme entre autres à l'étranger, et une dimension du développement des prestataires touristiques internes. Donc je pense que c'est plutôt une dimension cantonale, après je suis pas un expert de ces choses-là mais je le verrais plus comme quelque chose de cantonale, en travaillant par exemple avec l'association des cafetiers restaurateurs du Valais ou bien celle des hôteliers ou des remontées mécaniques avec des associations professionnelles en proposant des formations continues internes à la profession. Et puis je suis persuadé qu'un financement peut être trouvé auprès des cantons, je pense qu'il y a des moyens. Et si je regarde au Québec, c'est bien tourisme Québec qui soutient les formations et ce sont des formations spécifiques par branche touristique. Il y a des formations pour les hôteliers, pour les musées, pour les cafés / restaurants, pour les sites naturels. Donc c'est des formations avec une base commune, une sorte de tronc commun à toutes les formations et puis ensuite un module spécifique à la branche touristique en tant que telle.*

M : Oui merci. Et est-ce que vous pensez qu'il faudrait intégrer soit une base soit quelque chose plus poussé dans le cursus professionnel, par exemple à la Hes en tourisme ou dans les apprentissages ?

*P : Oui je le faisais jusqu'au nouveau programme d'études. Je donnais 12 ou 18 heures dans le cadre d'un module à option qui était sur la santé et le bien-être dans le tourisme. Et puis avec l'introduction du nouveau programme d'études ça a disparu et c'est bien dommage. Ça devrait même être une formation de base de première année. Mais j'ai eu fait des choses superbes, une année avec un groupe d'étudiants, ils étaient 30 je crois, on a fait une journée en fauteuil roulant et autres à Thoun. Sur les 30, il y en avait 7 ou 8 en fauteuil roulant, 7-8 qui les accompagnaient en poussant le fauteuil et autres, il y en a qui avaient des lunettes de simulation, d'autres qui avaient des écouteurs pour le bruit, accompagnés chaque fois par d'autres étudiants et au milieu de la journée ils changeaient les rôles. Et puis en fait c'était une journée de tourisme à Thoun, donc chaque groupe avait un programme touristique de ce qu'ils voulaient faire sans se renseigner avant sur quoi que ce soit et ils devaient faire. Ils ont été confrontés à plein d'obstacles, plein de choses, donc ils ont vraiment appris énormément. C'est riche.*

M : Je serais bien intéressée à faire quelque chose comme ça. Et pour les formations, vous avez dit qu'elles devraient être adressée à un public large donc à tout le personnel touristique depuis la conception de l'offre jusqu'à l'accueil ?

*P : Oui parce que je pense que concrètement la conception de l'offre déjà là il faut la penser déjà approche et design universel donc potentiellement utilisable par tous.*

M : Quels avantages auraient ces formations pour le domaine du tourisme ?

*P : C'est une plus-value énorme, parce que je pense que c'est une potentielle augmentation du marché du tourisme qui est importante. J'ai souvenir avoir lu des études il y a 5-6 ans qui estimaient le potentiel d'augmentation de marché de 10 à 15 %, donc c'est pas négligeable. C'est pas 50% de plus d'accord mais c'est pas négligeable et puis surtout il faut imaginer que, et je crois que c'est ça l'élément le plus marquant, quand une personne en situation de handicap fait du tourisme, elle est toujours*

*accompagnée la plupart du temps d'au moins une personne. Donc en fait une personne en situation de handicap qui font du tourisme, c'est 2 personnes qui font du tourisme. Donc ça a un impact énorme. Et typiquement, dans les milieux hôteliers, une personne avec un handicap vient, souvent elle a quelqu'un avec pour l'aider, qui va pas forcément partager la même chambre donc c'est deux chambres louées, c'est deux repas le soir au restaurant aussi. Il y a tous ces éléments-là à garder à l'esprit en termes d'impact. Donc un tourisme accessible dès sa conception c'est un tourisme déjà qui est orienté vers des bases de droits humains des plus respectables parce que c'est des bases qui incluent toute la population sans discrimination, et en plus c'est un tourisme qui vraisemblablement économiquement est plus intéressant et puis c'est un tourisme qui devient attrayant parce qu'il permet et garantit cette diversité de population aussi.*

M : Merci beaucoup. Dernière question : quelles pourraient être les barrières à la mise en place de telles formations en Suisse ?

*P : Alors il y a d'abord un obstacle financier parce qu'il faut le financer. Et je pense que si au Québec ça marche autant bien, c'est parce que ces formations sont gratuites pour les gens qui les suivent, parce qu'elles sont financées par tourisme Québec et des fonds privés, si les gens devaient payer pour ce genre de formations je suis pas sûr qu'ils le feraient parce qu'ils ont pas conscience de l'intérêt. Le deuxième obstacle pour moi c'est un obstacle psychologique, c'est le fait qu'on a pas intégré l'intérêt pour l'industrie touristique de pouvoir accéder à un marché complémentaire qui n'est pas qu'un marché de niche et qui a un intérêt effectif. Puis il y a un troisième obstacle psychologique c'est la représentation que les gens se font de la personne avec handicap. La plupart des gens pensent que la majorité des personnes avec handicap sont des personnes qui vivent dans des milieux institutionnels, qui sont complètement dépendants, qui de toute façon ne peuvent rien faire, donc ils n'ont entre guillemets rien à faire dans le tourisme, ce qui est complètement faux. La majorité des personnes en situation de handicap sont actives professionnellement, c'est 73% des personnes avec handicap en Suisse qui travaillent, on croit qu'ils ont tous une rente et qu'ils font rien mais c'est 73% qui travaillent, donc qui sont actifs professionnellement et qu'une ont une vie la plus normale possible, et qui sont quand même relativement bien intégrées dans la société et y participent pleinement. Donc ça c'est un obstacle important, cette fausse représentation que l'on a du handicap.*

M : Et du coup qui est liée à la peur ou au fait d'être mal à l'aise quand on est face à quelqu'un avec un handicap ?

*P : c'est lié mais je sais pas laquelle est la conséquence de quoi, donc c'est difficile à dire mais il y a un lien, oui certainement. Donc c'est en tout cas lié à la méconnaissance du sujet, d'où l'intérêt d'une sensibilisation ou d'une formation.*

M : parfait, comme ça la boucle est bouclée. On a fini je vous remercie beaucoup pour cette interview très approfondie et intéressante.

*P : Avec plaisir merci à vous et je vous envoie encore les contacts de Kéroul.*

M : Ce serait vraiment génial, merci beaucoup. Bonne journée.

*P : Bonne journée à vous.*

## Annexe XII : Interview de Madame Tamara Moncalvo

Personne interviewée : Tamara Moncalvo, assistante en soin et santé communautaire, a accompagné des personnes en situation de polyhandicap à des événements et pendant des vacances.

Date et lieu : jeudi 17 février 2022 à Châtel-St.-Denis

Retranscription :

M : Avant de commencer les questions, est-ce que vous pourriez vous présenter et expliquer vos expériences avec les personnes en situation de handicap ?

*T : On parle de tous les types de handicap ?*

M : Oui.

*T : d'accord. Alors je m'appelle Tamara Moncalvo, j'ai 41 ans. J'ai eu diverses expériences professionnelles dans le monde du handicap, déjà depuis toute jeune en fait où j'ai participé à plusieurs camps en voyage ou à vélo entre autres au Portugal, enfin voilà j'ai fait pas mal de choses en camp. Ensuite, j'ai travaillé avec des personnes en situation de polyhandicap et dans ce sens-là et bien on a été à plusieurs événements avec eux, on a été au Paléo, au Montreux Jazz, on a fait plein de concerts, on a été à différentes manifestations et puis nous avons aussi participé à des camps de voyage avec eux en fait. On a été en France, on est resté aussi dans le Valais et puis voilà plus ou moins ce que j'ai fait dans mon parcours.*

M : Okay super. Par rapport à toutes ces expériences, comment vous décririez l'état de l'offre du tourisme accessible en Suisse, aussi par rapport à ce que vous avez vécu à l'étranger ?

*T : Alors en Suisse ce que j'ai trouvé très différent c'est qu'alors on trouve un endroit tout adapté pour personnes en situation de handicap mais on a l'impression d'être dans un coin, isolés, que il y a rarement les activités qui vont avec, en fait c'est toujours l'habitation qui va être adaptée pour mais tout le reste autour ne l'est pas forcément. Ce que je dirais, en comparaison par exemple de la France, où j'ai trouvé que il y avait tout le reste qui allait avec, il y avait les activités alors bon forcément c'était au bord de la mer c'était aussi plus facile, et peut-être plus adapté, le Valais, on est allé en montagne donc évidemment qu'avec des chaises roulantes ça demandait aussi plus de réflexion, mais il y avait rien qui était fait pour, c'est juste la maison en soi qui était faite pour.*

M : Et comment vous décririez l'accessibilité immatérielle donc celle liée aux compétences humaines ? Quelle est son importance ?

*T : Je dirais que ce qui est important c'est de comprendre les besoins et pour pouvoir les comprendre effectivement je pense que les gens doivent pouvoir s'impliquer là-dedans et puis pouvoir imaginer ce que c'est que la réalité d'une personne en situation de handicap en fait. Je pense que ça c'est compliqué quand on a pas été voir. Je pense que même si on offre pas toutes les activités adaptées de manière matérielle, au moins qu'elles aient été faites de manière réfléchie.*

M : Dans une expérience touristique vous pensez que le personnel d'accueil a un rôle à jouer ?

*T : Oui déjà ça montre une forme de reconnaissance et je pense que ça c'est très important d'autant plus pour les personnes en situation de handicap qui ont besoin de se sentir inclus dans la société, donc évidemment je pense que rien que ça c'est une forme de reconnaissance et puis après c'est toute la motivation qui va avec donc l'accueil c'est très important bien sûr.*

M : Dans vos expériences vous avez eu des situations où quelque chose s'est mal passé entre l'accueil et les personnes en situation de handicap ?

*T : Pour moi c'était vraiment la notion de pas comprendre la réalité. Ça a été un accueil où c'était oui on peut garantir quelque chose mais on sait pas vraiment de quoi on parle en fait et puis ça c'était difficile.*

M : Et à part ça, vous pensez qu'il y a d'autres lacunes ou incohérences au niveau de l'accueil des personnes en situation de handicap ?

*T : C'est ça en fait de proposer quelque chose sans avoir de formation et je pense qu'elle est nécessaire pour pouvoir comprendre la réalité mais aussi les vrais besoins. Parce qu'en plus le monde du handicap signifie beaucoup de choses, il y a tellement de différents handicaps et ça veut dire beaucoup de besoins différents. Je pense que dans ce sens-là, c'est toujours facile de le proposer mais après derrière je pense qu'il faut vraiment avoir cette formation et cette connaissance-là.*

M : Et quand l'accueil est pas optimal et adapté c'est quoi les conséquences sur l'expérience de la personne avec un handicap ?

*T : Moi j'ai ressenti des gens qui se sont sentis mis à l'écart, c'est déjà un phénomène qui existe pour eux donc en plus l'accueil montre ça, donc au niveau de la dévalorisation c'est vraiment quelque chose de très sensible chez eux et puis c'est aussi ne pas leur permettre de faire des choses qu'ils aimeraient réaliser et ça je pense que c'est triste parce que nous on a cette chance-là de pouvoir réaliser beaucoup de choses. J'ai l'impression que c'est un énorme frein pour eux et puis ils ont des rêves, comme tout le monde, je trouve dommage que ces obstacles-là ce soit.. ça rende impossible leurs rêves en fait.*

M : Et maintenant pour passer aux questions sur la formation donc vous avez déjà dit que c'était important, est-ce que vous pouvez développer un peu plus ?

*T : Déjà pour avoir connaissance des différents handicaps parce qu'effectivement quand on parle de handicap moteur c'est tout différent qu'un handicap mental et l'accueil sera très différent aussi parce qu'on va avoir un regard beaucoup plus global sur la personne, et ça pour moi c'est vraiment important. Donc déjà d'avoir des connaissances sur les handicaps parce qu'aujourd'hui de plus en plus de personnes avec par exemple un TSA, donc un trouble du spectre autistique, vivent dans notre société mais il y a des adaptations à faire et je trouve que c'est important de faire ce genre de petites adaptations parce que c'est ce qui peut faire que l'accueil soit vraiment un bon accueil. Donc ça déjà ces connaissances-là, puis après ouvrir les portes sur comment est-ce qu'on peut garantir des activités, offrir quelque chose qui est adapté en fonction de chaque handicap.*

M : Et au niveau du contenu de la formation, à part les connaissances sur les handicaps, vous verriez autre chose qu'il faudrait expérimenter ou apprendre pour améliorer cet accueil ?

*T : Probablement, la communication serait quelque chose s'important, donc les types de communication, et après moi je dirais d'un point de vue un peu plus pratique c'est que cet accueil ait toutes les connaissances de lieux adaptés au handicap en fait.*

M : Et au niveau de la forme de ces formations ? Comment pensez-vous que ça devrait se dérouler ?

*T : Moi je pense quand même qu'il faut être dans la pratique. Peut-être sous forme de formation continue ou bien même, mon dieu si ça pouvait exister, que cette formation soit intégrée à la formation de base parce que c'est un point important à aborder et ça fait partie de la vie et de la société donc ça serait génial. Après il faut aller à la rencontre de à mon avis pour pouvoir prendre conscience et puis pourquoi pas aussi travailler avec des institutions qui serait prêtes à permettre ce partage.*

M : Merci. Et pour vous elles seraient adressés à qui ces formations ?

*T : Moi je pense que dans chaque endroit qui a une offre touristique au moins une personne devrait pouvoir répondre à ça. Après je pense qu'il faut être motivé à le faire, il faut que ça ait du sens pour la personne en soi parce que sans ça c'est comme toute formation, elle offrira rien de plus si on en a pas envie. Mais ça serait génial de pouvoir se dire quand on engage quelqu'un dans l'équipe une des personnes pourrait être plus spécifiques là-dedans.*

M : Et vous qui avez eu des expériences touristiques avec des personnes en situation de handicap, vous pensez qu'en optimisant l'accueil, ces personnes participeraient plus au tourisme ?

*T : Oui probablement c'est des trucs tout bête mais par exemple, des choses qui ont pas été réfléchi la même pour une personne en situation de handicap si j'imagine au Paléo, il y a des super bonnes idées, l'accueil est sympa, mais par contre derrière il manque certaines choses. Par exemple, les scènes sont toujours très loin des autres personnes et je pense que la personne en situation de handicap elle a envie de se sentir avec les autres et non pas à part des autres et je pense que dans ce sens-là, peut-être que la personne se dira, je suis plus une personne en situation de handicap, peut-être que ce serait quelque chose de chouette.*

M : Donc la formation pourrait améliorer cet aspect-là ?

*T : Clairement, en tout cas moi je le pense.*

M : Vous pensez que ces formations pourraient avoir quels avantages pour le monde du tourisme ?

*T : ça aussi faut y répondre... je peux m'imaginer que ça reste un secteur qui peut que prospérer parce qu'il y a de plus en plus de personnes en situation de handicap et de personnes âgées et la vie fait que ces gens-là ont de plus en plus de place et je pense que c'est une réalité de société en fait et que le monde du tourisme pourra aussi trouver avantage à répondre à ces personnes-là.*

M : Et par rapport à la mise en place de ces formations, quelles barrières voyez-vous ?

*T : Il y a toujours la barrière du budget mais quoique j'ai envie de dire que si cette formation peut être intégrée dans la formation de base, je pense que ce sera réfléchi différemment. Après des formations continues c'est pas non plus extrêmement onéreuses en fait parce que c'est plutôt une histoire de partage de réalité. Je pense que si on travaille avec différentes institutions, il y a moyen que ce soit possible pour tous. Donc il y a le budget mais ça dépend toujours du regard qu'on veut bien y porter mais ça pourrait être un obstacle oui. Je pense qu'il y a quand même la barrière de la peur des gens, la*

*méconnaissance et effectivement même si on en parle de plus en plus je crois quand même qu'aujourd'hui les gens ont pas toujours intérêt à et ça je peux comprendre aussi.*

M : Parfait. Est-ce que vous avez déjà entendu parler de formations de ce genre en Suisse ou à l'étranger dans le domaine du tourisme ?

*T : J'ai jamais entendu de formation. J'ai déjà, pour avoir voyagé à l'étranger, vu des agences de voyage spécifiques à ce genre de demande et qui se sont donc spécialisées là-dedans donc ça c'est quelque chose que j'ai déjà vu. Mais autrement j'ai jamais entendu parler de formation.*

M : Okay. Et la dernière question qui reprend un peu le tout, pour vous ces formations font partie du futur proche du tourisme ?

*T : Oui, pour moi c'est indéniable bien sûr.*

M : Merci beaucoup.

*T : Avec plaisir.*

### Annexe XIII : Interview de Madame Aline Esseiva

Personnes interviewées : Aline Esseiva, directrice adjointe de la Gruyère Tourisme.

Date et lieu : mardi 15 février 2022 à l'office du tourisme de Bulle.

Retranscription :

M : Avant de commencer, je vous avertis juste que notre discussion va être enregistrée pour que je puisse retranscrire par la suite.

*A : Pas de problème.*

M : Avant d'en venir aux questions, pouvez-vous vous présenter et expliquer votre rôle au sein de la Gruyère Tourisme en quelques mots ?

*A : Oui, je m'appelle Aline Esseiva. Je suis directrice adjointe de la Gruyère Tourisme. Ça fait 5 ans que je bosse à la Gruyère Tourisme, presque 4 ans comme responsable de l'office de tourisme à Gruyères, donc 100% accueil et là ça fait bientôt 2 ans que je suis à la direction, donc j'ai un 50% de tâches où je m'occupe des 3 offices, donc Bulle, Gruyères et Charmey et la coordination de nos événements.*

M : Merci beaucoup. On va commencer avec les questions. Comme décririez-vous la situation du tourisme accessible en Suisse de manière générale ?

*A : D'après les quelques demandes qu'on a eu de personnes en situation de handicap j'ai l'impression que l'offre elle est quand même assez faible et que au final ils se retrouvent assez vite devant des obstacles. Même nous quand il s'agit de proposer une offre ou un restaurant c'est vite un peu le parcours du combattant.*

M : Merci. Pour vous quels défis ou difficultés représente l'accessibilité dans le tourisme ?

*A : C'est un peu plus compliqué de proposer une offre et je trouve que des fois c'est un peu gênant de devoir dire à la personne que tel musée n'est pas accessible, celui-là non plus, et l'hôtel il y en a qu'un sur cinq qui peut vous accueillir c'est donc un peu gênant et ça demande plus d'énergie pour proposer une offre qu'une autre personne.*

M : Et au niveau de la Gruyère Tourisme, comment a été abordé le tourisme accessible ou pris en compte ?

*A : On essaie de mettre en avant dès qu'un établissement est dit comme accessible pour par exemple des personnes en fauteuil roulant, on le mentionne sur notre site avec des pictogrammes. Pour l'instant, c'était un peu la seule chose qu'on faisait et puis là en fait on a le parc naturel de Gruyère Pays d'en Haut qui nous a approché pour mettre en place une formation pour 1 ou 2 de nos collaborateurs, et puis ça va être lancé je crois en avril 2022. Sinon, chaque année on a des rencontres pro tourisme dans le canton de Fribourg et puis la dernière qu'on a eu en novembre il y avait justement une conférence sur l'initiative OK :GO et puis nous on a enfin rempli aussi leur plateforme avec toute l'offre qu'on peut proposer.*

M : Super. Selon vous qu'est-ce qui manque dans le tourisme pour améliorer son accessibilité ?

*A : Je pense peut-être une sensibilisation des prestataires / partenaires parce que nous on peut faire une partie du boulot mais on peut pas les forcer à changer leurs équipements. J'ai l'impression que dans toutes les nouvelles infrastructures ils pensent à ces accès, c'est peut-être même obligatoire, mais c'est pour tous ces établissements un peu vieux, désuètes qui ont pas été rénovés ou à moindre coût.. j'ai pas l'impression que l'accessibilité y est vraiment prise en compte.*

M : Donc pour vous il manque de la sensibilisation et des contrôles ?

*A : Peut-être... après les labels il y en a assez mais peut-être qu'il faudrait les certifier, peut-être que ça existe déjà au niveau suisse, je me suis pas renseignée. Peut-être que ça motiverait les prestataires à faire en sorte de rendre leur établissement accessible.*

M : C'est vrai qu'en Suisse c'est assez fragmenté et compliqué. La suite des questions c'est par rapport à ma problématique sur les formations du personnel touristique en tourisme accessible, pour mieux les accueillir pas au niveau de l'infrastructure mais au niveau du renseignement. De manière générale, qu'est-ce que vous pensez d'une formation comme ça ?

*A : Moi je pense que ce serait bien, après on en discutait avec ma collègue, c'est vrai que c'est une toute petite partie de notre clientèle, on a très peu de demandes. Je me suis fait la réflexion de est-ce que c'est pas un peu le serpent qui se mord la queue ? Et ce que c'est parce qu'il y a peu d'offres, que les gens viennent pas forcément vers nous ? Faudrait peut-être une fois faire le pas pour mettre ça en place. Nous on est super ouvert je pense que c'est toujours bon, enfin que les infos sont bonnes à prendre.*

M : Et par rapport à votre expérience, qu'est-ce que devraient proposer ces formations pour apporter quelque chose de vraiment utile ?

*A : Si je prends les demandes que j'ai eu au guichet, j'ai appris un peu sur le tas à voir les difficultés que pourraient avoir les personnes en fauteuil roulant. Même un seul escalier ça peut être problématique alors que je pensais que c'était bon, alors qu'en fait c'est déjà un problème, et d'avoir justement ces connaissances-là, quels sont les freins, qu'est-ce qui est indispensable, aussi qu'on connaisse un peu les*

*normes ou les dimensions de l'établissement, arriver à en déduire l'accessibilité. J'ai eu pas mal aussi de personnes malentendantes, les premières fois j'étais un peu mal à l'aise parce que je savais pas trop comment réagir, j'essayais de bien articuler mais je savais pas si elles préféreraient que j'écrive je savais pas à quel point elles étaient malentendantes donc voilà. Dans ce genre de situation apprendre à être plus à l'aise face à ces personnes.*

M : Donc pas avoir peur de mal informer et savoir comment s'y prendre ?

A : Oui

M : Et vous pensez sous quelle forme elles devraient être proposées ces formations ?

*A : des demi-journées éventuellement c'est peut-être plus facile de proposer au personnel parce que c'est vrai que souvent dans les offices c'est assez tendu le flux de personnel. Je dirais pas trop long, quitte à faire deux demi-journées ou avoir un support qui peut être transmis aussi à l'interne, pas forcément tout le monde qui suit la formation.*

M : Super merci. D'après vous, il serait important qu'il y ait une base en tourisme accessible dans le cursus professionnel comme les apprentissages ou les hautes écoles en tourisme ?

*A : Oui je pense parce que c'est vrai qu'on aborde pas trop le sujet, en tout cas quand j'ai fait la hes jamais. Je me dis que ça pourrait être intéressant d'avoir un intervenant et peut-être sur 2 jours d'avoir une espèce de workshop. Au moins déjà pour commencer de pouvoir aborder ce sujet dans le cadre des formations c'est peut-être pas un cours régulier qu'il faudrait avoir mais faudrait que ce soit intégré dans un module ou comme ça. Je pense déjà au moins même s'il y a que deux jours un intervenant qui vient et qui fait une formation là-dessus et aussi sur ce qui existe, parce que ce que je sais qui existe c'est parce que j'ai fouillé moi-même ou suite à des situations, je savais même pas qu'il y avait pas grand-chose en Suisse.*

M : ça commence avec OK :GO, ça se met gentiment en route. Vous pensez que pour la Gruyère Tourisme ça aurait des avantages d'avoir ces formations au niveau du marché ?

*A : C'est un peu dur à dire parce qu'on en a très peu mais je me dis qu'au moins peut-être que si on met plus ça en avant, on va aussi attirer plus de monde. Pour l'instant on le fait pas forcément. On va déjà voir, peut-être qu'avec la mise en place de OK :GO... c'est dur à dire mais sans offre on attire pas.*

M : Et ensuite, qu'est-ce que vous pensez qui pourraient être des barrières ou des obstacles à la mise en place de ces formations ?

*A : Le fait qu'il faut libérer du personnel pour suivre ces formations, si je prends en termes de volume de demandes qu'on a par rapport à l'accessibilité pour tous, il est très faible donc c'est libérer ce personnel et peut-être aussi en termes de coûts. Il y aura peut-être une formation adaptée au volume de demandes qu'on a... Je vois pas d'autres freins.*

M : Okay, merci. Et par rapport à la formation du parc naturel dont vous m'avez parlé au début, vous en connaissez le contenu ?

*A : Alors non mais je peux me renseigner, c'est mon collègue de Charmey qui va y participer, ça a déjà été repoussé 2-3 fois et je crois que c'est avec ID-GEO.*

M : Ah oui alors je vois de quel projet il s'agit.

A : *Oui alors c'est eux et c'est le parc qui a initié et on a accepté.*

M : Super merci. Dernière question, vous aviez déjà entendu parler de telles formations à l'étranger en Suisse ?

A : *Non.*

M : Alors voilà, c'est tout bon, encore merci.

A : *Avec plaisir.*

## Annexe XIV : Interview de Madame Laure Favre

Personne interviewée : Laure Favre, responsable accueil à l'office du tourisme de Bulle.

Date et lieu : mardi 15 février 2022 à l'office du tourisme de Bulle.

Retranscription :

M : Je dois juste enregistrer pour la retranscription. Avant de commencer avec les questions, vous pouvez vous présenter avec votre rôle au sein de la Gruyère Tourisme ?

L : *Je suis responsable de l'accueil depuis le mois de novembre. J'ai une collaboratrice qui travaille à l'accueil à 60%, une apprentie et une stagiaire, qui est là dans l'optique d'intégrer ensuite la Hes en tourisme, on prend chaque année une ou un stagiaire. Moi je m'occupe donc de l'accueil, de l'information, de la réservation de forfaits et puis aussi des animations et manifestations de la ville de Bulle. Je fais aussi partie de la société de développement de la ville de Bulle et on est mandaté par eux pour certaines manifestations, voilà moi je m'occupe de ça.*

M : donc la première question, est-ce que vous avez reçu des informations ou une sensibilisation au tourisme accessible ?

L : *Alors personnellement pas mais un collègue de Charmey va avoir prochainement des cours avec ID-GEO via le parc naturel Gruyère pays d'en Haut.*

M : Super merci, avez-vous déjà dû renseigner des personnes avec un type de handicap ?

L : *Oui alors on a des personnes malentendantes qui viennent à l'office et puis c'est déjà arrivé qu'on ait des demandes par rapport à des chaises roulantes, donc des personnes qui organisent à l'avance leur séjour.*

M : Et comment ça s'était passé ? Avez-vous réussi à donner toutes les informations nécessaires ?

L : *ça s'était plutôt bien passé. Après c'est vrai qu'on doit changer un peu la manière de communiquer. Je prends l'exemple de la personne malentendante, c'est pas moi qui ai géré l'accueil, c'est l'apprentie, mais elle a dû en fait communiquer par écrit parce que la personne n'était pas en mesure de la comprendre par oral c'est vrai qu'on a pas l'habitude, qu'on doit changer notre manière de renseigner.*

M : C'est toujours un défi. Et est-ce que vous vous êtes déjà sentie incapable ou gêné de répondre totalement à une demande d'une personne avec un handicap ?

*L : Non, on essaie toujours de trouver des solutions*

M : Okay merci. Et ensuite selon vous qu'est-ce qui manque dans le tourisme en Suisse pour qu'il soit plus accessible ?

*L : alors il y a une question de moyens financiers parce que nous nos budgets ils sont assez petits, un manque peut-être de sensibilisation des partenaires touristiques aussi une grande part d'accueil, je pense qu'il y pas une grande des personnes en situation de handicap qui s'adressent directement à nous. Ils vont peut-être passer par un organisme spécialisé ou directement auprès d'un hôtel ou d'un prestataire. Donc il y a peut-être ça au niveau de la communication qui est peut-être un peu difficile pour attirer en fait ces personnes. On a pas forcément de plateforme où les personnes peuvent trouver directement l'information. Quoique maintenant depuis quelques temps on a été approché par OK :GO pour remplir une fiche avec nos informations sur l'accessibilité, s'il y a des marches, les dimensions. Après on a un logo sur notre site internet qui redirige vers le site de OK :GO.*

M : Et sinon vous pensez à autre chose qui pourrait être mis en place pour améliorer la situation ?

*L : Je pense que par exemple OK :GO c'est une des conditions pour passer au niveau 2 du programme Swisstainable qui a été lancé dans le cadre de la stratégie durable de Suisse Tourisme, donc le fait d'insérer ça dans les labels de qualité ça pousse peut-être les entreprises à prendre en compte cet aspect-là qui est peut-être mis un peu de côté. C'est pas que c'est une problématique par intéressante mais je pense que c'est parce qu'on a tellement peu de cas chaque année, entre 2 et 3, donc il y a pas forcément de démarche prévue dans ce sens-là.*

M : Merci. Et par rapport aux questions sur la formation dont je vous ai parlé dans mon mail, qu'est-ce que vous pensez d'une telle formation ?

*L : Je trouve que ça serait très intéressant et très enrichissant, d'autant plus qu'on voit que le côté humain aussi que toutes ces soft skills sont de plus en plus mises en avant. C'est un plus qu'on peut offrir à nos touristes.*

M : Et à qui elles seraient adressées selon vous ?

*L : Alors bon il y a un petit manque de moyens financiers et aussi de temps. Donc je pense qu'une personne par entreprise pourrait suivre une telle formation et après à l'interne faire une sensibilisation. Et aussi aux collaborateurs de l'accueil dans un premier temps car c'est eux qui sont vraiment confrontés à cette thématique.*

M. Parfait merci. Est-ce vous pensez que ce serait bien d'intégrer une base sur le tourisme accessible dans le cursus professionnel comme les apprentissages et les hautes écoles en tourisme ?

*L : oui, je pense que comme j'ai dit avant que ce serait un plus parce qu'on parle pas seulement des compétences techniques mais c'est des compétences relationnelles qui sont de plus en plus recherchées. Donc ça pourrait être amené sous la forme d'une intervention au sein d'une option par exemple à la Hes pour sensibiliser sur la thématique.*

M : Si j'ai bien compris, vous seriez intéressée à suivre une formation de ce type pour avoir ces compétences en matière d'accueil ?

*L : Oui.*

M : avec quel contenu ?

*L : Savoir bien accueillir et communiquer avec une personne en situation de handicap. C'est vrai qu'on arrive pas toujours à se mettre à leur place et c'est important d'avoir un background et des informations par rapport à ça. Mieux connaître aussi les obstacles et les problèmes auxquels ces personnes sont confrontées. Pour nous c'est que des petites choses mais pour elles ça devient vite plein de choses à prendre en compte qu'on aurait tendance à oublier. Savoir si l'information qui est visible sur nos canaux de distribution comme notre site internet est vraiment accessible, lisible et compréhensible et puis peut-être développer le côté empathique et se sentir plus à l'aise face à ces personnes.*

M : Et par rapport la forme ?

*L : Je pense plutôt en présentiel en petit groupe, je pense que c'est aussi assez technique.*

M : Merci. Et quelles barrières ou obstacles pourraient empêcher ou ralentir la mise en place de telles formations ?

*L : Je pense en premier lieu le manque de temps, parce qu'on a vite des agendas qui sont très remplis donc c'est difficile de prendre le temps pour ça et après à voir effectivement comme la demande est assez faible si ça vaut vraiment la peine d'avoir ces formations-là. Un peu avoir le retour sur ça.*

M : Et est-ce que vous avez déjà entendu parler de formations comme ça dans le tourisme, en Suisse ou à l'étranger ?

*L : Non.*

M : Et dernière question, vous pensez que ces formations font partie du futur du tourisme, notamment avec la tendance de la durabilité ?

*L : Oui..*

M : très bien, je vous remercie.

## Annexe XV : Questions à Madame Isabelle Ducharme

Personne interviewée: Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de l'organisme québécois Kéroul

Date et lieu : lundi 21 février 2022 par email.

Réponses :

M : Comment s'est déroulée la mise en place des formations ? Quels obstacles avez-vous rencontré ?

*La mise en place des formations s'est très bien passée. Kéroul a consulté plusieurs groupes de personnes handicapées pour la recherche et la validation des contenus. Au début (1983), il était difficile de vendre nos formations au personnel de l'industrie touristique. Peu d'établissements étaient accessibles, donc peu d'établissements offraient des services aux personnes handicapées et ils ne voyaient pas nécessairement l'intérêt de recevoir la formation. Kéroul a donc établi une collaboration avec le ministère de l'Éducation afin que les étudiants en tourisme, hôtellerie et restauration puissent recevoir la formation. Cette collaboration perdure depuis une vingtaine d'années.*

M : L'intérêt pour ces formations de la part du personnel du tourisme est-il grand ?

*I : Plus il y a d'endroits accessibles, plus il y a de l'intérêt envers nos formations. De plus en plus d'établissements touristiques et culturels souhaitent offrir des services et une programmation variée à leurs différentes clientèles. Nous avons développé des formations ciblées, comme celle pour les agents de voyage, que nous annonçons chaque année et qui accueillent de plus en plus de participants. De nouvelles lois sont venues également influencer certains joueurs clés de l'industrie touristique, comme les aéroports et les compagnies aériennes, exigeant une formation sur l'accessibilité des infrastructures et des services.*

M : Avez-vous observé une amélioration de l'intégration / inclusion des personnes en situation de handicap dans le tourisme via vos formations ?

*I : L'inclusion se fait à petits pas, et la formation vient certes aider à mieux comprendre comment interagir et développer des services auprès de la clientèle en situation de handicap. Ce qui est bien, c'est que nous avons maintenant des villes et des institutions qui nous approchent pour recevoir de la formation.*

## Annexe XVI : Acteurs du tourisme accessible suisse

### Fondation Claire & George

La Fondation Claire & George promeut l'organisation de vacances sans barrières en Suisse adaptées aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ou âgées. Dans ce but, ils soutiennent de nombreux projets au niveau de l'hôtellerie et de l'offre touristique pour les rendre plus accessibles. Cette fondation propose également des expériences de plusieurs jours faisables avec un handicap (Fondation Claire & George, s.d.).

### Pro Infirmis

Pro Infirmis est une association d'utilité publique suisse qui est présente dans tous les cantons. Le but de ses nombreuses prestations est de promouvoir la participation active des personnes en situation de handicap dans les domaines de la vie quotidienne, comme l'éducation ou le travail. De plus, Pro Infirmis aide et conseille également les personnes atteintes d'un handicap au niveau juridique et financier et participe à d'importants projets pour améliorer l'accessibilité, par exemple dans le domaine de l'information (Pro Infirmis, 2022).

### Fondation Cerebral

La Fondation Cerebral soutient les personnes atteintes d'un handicap moteur cérébral et leur entourage pour qu'elles puissent mener une vie plus autonome. La fondation participe à plusieurs projets touristiques visant le développement de l'offre accessible suisse, notamment pour faciliter l'entreprise d'activités (Fondation Cerebral, s.d.).

### Slowlution

Slowlution est une petite entreprise suisse active dans le tourisme accessible et durable. Ses objectifs sont de rendre le « slow » tourisme accessible à tous et de proposer des séjours adaptés. Slowlution a aussi collaboré avec l'Association régionale Cossonay – Aubonne – Morges et avec des prestataires locaux, soucieux des thématiques de la durabilité et de l'inclusivité (Slowlution, s.d.).

## Procap

Procap est une association suisse qui propose de nombreuses prestations pour les personnes avec handicap. Parmi elles figurent des formations pour être capable d'identifier et de répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en adoptant les bonnes attitudes. Procap organise également des séjours accessibles et des compétitions sportives, vérifie l'accessibilité d'infrastructures de loisirs et recense celles qui sont adaptées, ainsi que les informations nécessaires à l'entreprise d'un voyage avec un handicap. Cette association a également contribué au recensement de sentiers de randonnée accessibles en collaboration avec SuisseMobile (Procap, s.d.).

## Innotour

Innotour, combinaison des mots innovation et tourisme, est l'antenne du secrétariat d'Etat à l'économie suisse (SECO) pour le tourisme. Le rôle d'Innotour est d'encourager le développement de projets touristiques innovants et la collaboration entre les acteurs du tourisme suisse dans le but de renforcer la compétitivité des destinations helvétiques sur le marché international (Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), 2021). Ainsi, plusieurs projets portant sur le tourisme accessible sont soutenus par Innotour.

## Suisse sans obstacles

L'association Suisse sans obstacles, créée en 2016, a pour but d'aider le secteur du tourisme suisse à accueillir les personnes en situation de handicap et âgées de manière adaptée en leur permettant un accès sans obstacles à l'ensemble de l'offre, de l'information aux infrastructures. Cette association est soutenue non seulement par de nombreux acteurs touristiques mais également du domaine du handicap. Suisse sans obstacles est entre autres à l'origine de l'initiative OK:GO (Suisse sans obstacles, s.d.).

## Déclaration sur l'honneur

Je déclare par ce paragraphe que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seule, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après : Monsieur Roland Schegg, professeur à la HES-SO Valais/Wallis.

Date : le 23 avril 2022

L'autrice : Morgane Schweizer