

LE TOURISME POUR TOUS, un effort de normalisation à l'international

André Leclerc, président-directeur général
Michel Trudel, conseiller

Les efforts déployés présentement par l'Union Européenne quant à la normalisation des produits et services auront une portée internationale. Il est tout à fait indiqué que, dans le domaine du tourisme, les autorités adoptent des standards internationaux afin que le citoyen puisse s'y retrouver. Il en va de même pour les normes d'accessibilité aux personnes handicapées que doivent respecter les établissements et les attraits touristiques et culturels.

Telle est l'une des conclusions du **III^e Congrès International du Tourisme pour Tous** qui se tenait en novembre dernier à Valladolid, en Espagne. Organisé par la *Fundación ONCE*¹, en collaboration avec le *Réseau Européen du Tourisme Accessible* (ENAT)². Ce congrès réunissait près de 300 délégués de pays européens, des Indes, de la Nouvelle-Zélande, du Brésil, de l'Argentine, d'Israël, des États-Unis et du Québec.

Ce congrès avait pour objectif de répertorier les bonnes pratiques en matière de développement touristique et culturel favorisant la participation des personnes handicapées, et de faire part des efforts de normalisation déployés par le *Comité Européen de Normalisation* dans le domaine du tourisme. Notons que l'Union européenne venait d'adopter, le 15 novembre 2010, sa *Stratégie 2010-2020 en faveur des personnes handicapées*, se conformant ainsi à la *Convention des Nations Unis relative aux droits des personnes handicapées*. Kéroul était invité à ce Congrès pour y présenter son expérience reconnue dans le développement de l'accessibilité du tourisme et de la culture au Québec et notamment sa carte touristique *La Route Accessible* du Québec.

Il est impératif de garder à l'esprit que les personnes handicapées sont aussi des clients des entreprises touristiques et culturelles. Elles représentent 50M clients potentiels en Europe seulement. Les secteurs du tourisme et de la culture doivent prendre en compte cette part importante de leur clientèle pour; le design de leurs installations, la planification de leurs activités et la formation de leur personnel.

Développer le tourisme pour les personnes à capacité physique restreinte est un défi de tous les instants; ces personnes sont vulnérables parce que chacun de leurs déplacements est un défi. On parle souvent de la chaîne des transports ou de celle de l'accueil touristique. Dans le cas des personnes handicapées, les maillons des chaînes de transport et d'accueil sont nombreux et la moindre faille devient un obstacle majeur à l'ensemble du voyage.

Pour ces personnes, la planification est une étape incontournable dans le processus de décision de réaliser ou non un voyage. Cette planification se fait sur la base des informations disponibles, ce qui influence bien évidemment le choix de la destination. Enfin, une expérience heureuse incitera la personne à revenir au même endroit; les touristes handicapés constituent un bassin de clients qu'il est aisé de fidéliser. *La Route Accessible* du Québec est un moyen d'informer et de rassurer cette clientèle, de faciliter la planification de leur voyage, de rentabiliser les lieux accessibles et de favoriser la destination du Québec.

Créé en 2006, l'ENAT a pour objectif d'améliorer l'accessibilité du secteur touristique en consolidant les connaissances actuelles et en donnant aux différents acteurs européens, la possibilité de mettre leur savoir en commun. Le défi est particulièrement audacieux en Europe où les villes et les attraits touristiques et culturels ont été érigés dans bien des cas, il y a plusieurs siècles.

¹ Fondation à but non lucratif dédiée à la coopération et à l'inclusion des personnes handicapées à la vie sociale en Espagne.
Voir : *Fundaciononce.es*.

² *European Network for Accessible Tourism*. Voir : *ENAT.org*.

Mais la volonté peut soulever bien des obstacles. Pendant leur séjour à Madrid et à Valladolid, les représentants de Kéroul ont pu constater comment les services de transport public y étaient particulièrement accessibles. Par exemple, tous les autobus de Madrid peuvent accueillir des clients en fauteuil roulant. La réponse qui nous a été faite suite à notre étonnement : *il s'agit d'une décision politique, d'une volonté politique d'inclusion*. Est-ce que la *Fundación ONCE*, par son travail de représentation et de coopération, ne serait pas à l'origine d'une telle décision d'inclusion des personnes handicapées de la part des autorités politiques espagnoles?

La *ONCE*³ a été créée en 1938 pour aider les personnes aveugles en Espagne. Elle s'est rapidement structurée en organisations locales et provinciales, multipliant les programmes afin de sortir ces personnes de la pauvreté et de la marginalité. Pour financer ses activités, elle a notamment créé une loterie. Fort de ses succès, de ses moyens et de sa structure bien établie sur le territoire espagnol, la *ONCE* a étendu ses responsabilités à l'ensemble des personnes handicapées en créant la *Fundación ONCE* en 1988. La Fondation soutient l'insertion des personnes handicapées sur le marché du travail et l'accessibilité universelle. Elle gère différents programmes qui vont de l'aide à domicile, à la recherche d'emplois, à la formation, à la transformation des taxis pour qu'ils soient accessibles, etc.

Le *Fundosa Group* a été créé en 1989 par la Fondation *ONCE* afin d'accroître les possibilités d'emplois pour les personnes handicapées. Ce groupe a célébré son 20^e anniversaire en 2009 et, malgré la crise économique qui sévissait alors, il a été en mesure de démontrer sa ténacité, sa solidité et sa qualité d'employeur en enregistrant des gains en termes de ventes et de création d'emplois. Le *Fundosa Group* a consolidé son processus de diversification qui en fait maintenant le plus grand fournisseur de produits et services pour les personnes handicapées. L'ampleur de son offre de services témoigne de la rentabilité et de la solidité de sa stratégie de gestion et de diversification et démontre que l'efficacité dans les affaires est aussi compatible avec des responsabilités sociales⁴.

En 1994, la *ONCE* mettait sur pied la *Corporation d'entreprises ONCE*⁵ (*CEOSA*). Elle souhaitait regrouper les entreprises qu'elle a créées dans différents secteurs d'activités et qui poursuivent cette double mission : diversifier les sources de financement de la Fondation et créer des emplois pour les personnes handicapées. La *ONCE* est l'actionnaire principal de nombreuses entreprises qui, entre autres activités, développent des aides à la mobilité, assurent la sécurité des édifices, ou gèrent les 18 hôtels de la chaîne *Confortel* et l'agence de voyage *VIAJE 2000* qui compte 6 bureaux en Espagne. Au total, l'ensemble des organisations et des entreprises de la *ONCE* et des ses filiales emploient près de 50 000 personnes en Espagne et génèrent 76 000 emplois indirects⁶.

La *Fundación ONCE* est également impliquée dans le processus de normalisation du tourisme accessible piloté par le Comité Européen de Normalisation (CEN). Une réunion de ce comité avait lieu en décembre 2010 à Bruxelles sur le thème de la normalisation dans le secteur du tourisme. L'ENAT doit publier prochainement une étude réalisée en collaboration avec la *Fundación ONCE* sur la normalisation des services touristiques accessibles en Europe⁷. Incontestablement, la *Fundación ONCE* agit en leader international en matière de développement de l'accessibilité universelle.

Ces efforts de normalisation que déploie la Communauté européenne pour l'ensemble de produits et services offerts sur son territoire risquent de devenir des standards internationaux. Que nous soyons Européens ou non, il faut suivre l'évolution de ces démarches de normalisation, et même y contribuer. Kéroul s'y engage.

³ *ONCE : Organización Nacional de Ciegos Españoles.*

⁴ *Memoria 2009 de la ONCE y su Fundación*, (Rapport annuel 2009), chapitre 5, *ONCE Foundation / Fundosa Group*, page 126.

⁵ *Corporación Empresarial ONCE*

⁶ *Memoria 2009 de la ONCE y su Fundación*, (Rapport annuel 2009), chapitre 1, *The ONCE as a unique model of self-organization*, page 12.

⁷ Cette étude devrait être disponible sur le site Web de l'ENAT.