



Étude du parcours d'achat des clientèles touristiques en situation de handicap



Plan de salle : légende

 Entrée de salle

 Bande de guidage au sol

 Dalle multisignifiante au sol

Vous êtes

Station

Banc

Sommaire

04 | Édito

05 | Les objectifs et la méthodologie

PARTIE 1

ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

09 | Introduction

10 | L'autonomisation dans l'organisation des séjours

11 | Les besoins et canaux d'information

13 | Les modes de réservation

14 | La connaissance du label Tourisme et Handicap

16 | Les critères de choix

18 | Les distances parcourues pour se rendre en vacances

19 | Les personnes qui accompagnent pendant les vacances et les week-ends

20 | Les destinations choisies

21 | Les hébergements privilégiés

23 | Les activités pratiquées

25 | Les dépenses / les aides pour les vacances

27 | Les bénéfices attendus et la satisfaction

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS ET BONNES PRATIQUES

31 | Lever les freins

32 | Le financement du séjour

34 | Le besoin d'une information fiable

40 | Une offre à développer

42 | La formation / sensibilisation du personnel

44 | Les démarches territoriales

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme – Pôle Études et qualification de l'offre

Directeur de la publication : Laurent Cormier – **Comité de rédaction :** Jean-François Jobert – Thomas Ducloutrier – Céline Coudouel
Rédactrice et analyste : Christelle Lepoutre – Etude réalisée par Opinionway – **Remerciements :** Annette Masson, Association Tourisme & Handicaps
Crédits photos : © B.Becker – PY. Duval – D. Frobort – C.Mazoyer – B.Becker – © Association Free-Mouse / Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme – Freepik
Création graphique et infographies : Originis – **Tirage :** 600 exemplaires

Les bénéfices du tourisme pour les personnes en situation de handicap

Vers un tourisme inclusif et humain

Selon une étude publiée par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DRESS) en février 2023, **14% des personnes** de 15 ans ou plus vivant à domicile en France en 2021, soit 7,6 millions de personnes, sont handicapées, que ce soit au titre d'une limitation sensorielle, physique ou cognitive sévère, ou bien au titre d'une forte restriction plus globale dans les activités de la vie quotidienne.

Les vacances sont bien plus qu'un simple moment de détente pour les personnes en situation de handicap (PSH). Elles représentent une opportunité essentielle de rupture avec le quotidien, permettant de se ressourcer, de découvrir de nouveaux horizons et de se reconnecter avec le plaisir et la légèreté. Ce moment d'évasion offre des bienfaits incontestables : une meilleure santé mentale, une confiance en soi renforcée et des souvenirs précieux partagés avec leurs proches.

Cependant, les besoins et attentes des touristes en situation de handicap varient grandement selon qu'il s'agit d'un handicap visible, comme les personnes à mobilité réduite (PMR), ou d'un handicap invisible, qui peut inclure des troubles cognitifs, sensoriels ou psychiques. Cette diversité influence directement le parcours d'achat touristique, car certaines difficultés sont prévisibles et peuvent être anticipées (accès PMR, logements adaptés), tandis que d'autres, notamment les troubles mentaux ou cognitifs, sont plus aléatoires et peuvent rendre l'organisation du voyage plus complexe.

C'est pour cela qu'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et ses partenaires (CRT Bretagne, CRT Nouvelle-Aquitaine, CRT Occitanie, Département du Cantal, ATD Loire et Savoie-Mont-Blanc Tourisme) ont réalisé une étude sur le parcours d'achat des touristes en situation de handicap, afin de mieux comprendre cette pluralité de besoins et attentes.

Le tourisme accessible est en pleine révolution, et les initiatives se multiplient pour mettre le plaisir, la détente et l'évasion au cœur de l'expérience touristique, bien au-delà de la simple recherche d'un logement adapté. Aujourd'hui, un vent de personnalisation souffle sur le secteur. Des séjours sur-mesure, organisés de A à Z, offrent un confort et une attention inédits, plaçant les besoins spécifiques des PSH au premier plan. Ce changement est porté par des associations, des petites structures spécialisées, mais aussi par certains grands établissements qui s'adaptent en proposant des services dédiés. Comme le souligne un accompagnant, « On ne veut pas de collectif, on va vers une humanisation des séjours ». Une tendance qui illustre l'importance croissante accordée à l'accompagnement individuel et à la création de moments uniques.

Cette dynamique ne profite pas uniquement aux PSH. Les aidants, qui jouent un rôle essentiel dans leur quotidien, trouvent eux aussi un espace pour souffler et partager des moments de complicité. Les séjours de répit, désormais plus nombreux, permettent aux aidants de se ressourcer tout en assurant des moments de plaisir partagé avec les personnes qu'ils accompagnent. Certaines structures vont même plus loin en proposant des accompagnateurs capables de remplacer temporairement les aidants, offrant ainsi des instants de liberté et de sérénité.

Ces transformations, encore majoritairement impulsées par des structures spécialisées, trouvent aussi un écho dans des initiatives portées par des prestataires de services touristiques. En s'ouvrant à ces nouvelles demandes, le secteur pose les bases d'un tourisme accessible, inclusif et profondément humain. Une évolution qui bénéficie à tous, car elle place l'individu, avec ses besoins et ses envies, au centre de l'expérience touristique.

Le tourisme accessible n'est pas seulement un marché, c'est un moteur d'innovation et un levier d'humanisation pour une société plus solidaire.



Les objectifs et la méthodologie

1. Contexte

Dans un contexte de recherche constante d'inclusion et d'accessibilité dans le secteur touristique, cette étude approfondit notre compréhension du parcours d'achat des personnes en situation de handicap et de leurs proches lorsqu'ils planifient et réalisent un séjour touristique.

L'étude prend en compte les différents types de handicaps (auditif, mental, moteur, visuel) et toutes les étapes du parcours.

Avant séjour : processus décisionnel, préparation et financement du séjour, sources d'information, parcours de réservation.

Pendant le séjour : choix des hébergements et des activités, personnalisation de l'expérience.

Après séjour : bénéfices du séjour, satisfaction sur l'adaptation des hébergements et sites touristiques, communication, partage d'informations.

2. Objectifs



Comprendre de façon précise, complète et détaillée le parcours d'achat des personnes handicapées et de leurs aidants



Appréhender le point de vue des professionnels du secteur



Identifier les attentes, les manques actuels en matière de séjours des personnes handicapées



Et in fine, aider les partenaires à renforcer l'inclusivité de leurs offres touristiques à destination des personnes handicapées

3. Thématiques envisagées

L'étude explore les processus décisionnels, la préparation et le financement du séjour, les sources d'information (canaux et médias), les parcours de réservation, ainsi que les choix d'hébergements et d'activités.

Elle analyse également la personnalisation de l'expérience touristique, les bénéfices du séjour, la satisfaction concernant l'adaptation des

hébergements et des sites touristiques, ainsi que les modes de communication et de partage d'informations après le séjour.

Les résultats sont différenciés selon le type de handicap, le type d'hébergement, les espaces géographiques (montagne, littoral, campagne, ville) et les saisons (été, hiver).

4. Les partenaires

Trois agences régionales du tourisme se sont associées à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme : Bretagne, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine, grâce à la mise en réseau du Groupe de Travail Etudes mutualisées d'ADN Tourisme. Trois partenaires départementaux de la région ont aussi apporté leur concours : Cantal, Loire et Savoie-Mont-Blanc.



Tourisme
BRETAGNE



Ces associés ont confié à OpinionWay un dispositif d'étude quantitatif auprès des Personnes en Situation de Handicap et qualitatif auprès des professionnels du secteur.

5. La méthodologie *“opinionway”*

Approche quantitative

Interrogation en ligne de **1592** personnes dont :

640 en situation de **handicap visuel, auditif, moteur ou mental**

952 aidants qui assistent une personne en situation de handicap pour organiser ses vacances

Au total, le volet quantitatif présente le point de vue de :

838 personnes souffrant d'un **handicap moteur**

559 personnes atteintes d'une **déficience auditive**

360 personnes en situation de **handicap mental**

350 personnes souffrant d'une **déficience visuelle**

850 personnes en situation de handicap (PSH) avec un **handicap important à sévère**

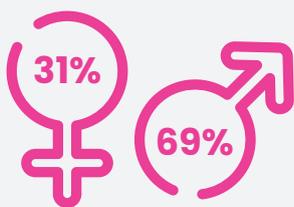
742 personnes en situation de handicap (PSH) avec un **degré léger à modéré**

Approche qualitative

10 entretiens d'une heure réalisés avec des professionnels du secteur, actifs dans le milieu associatif, privé ou médical.



Profil des Français en situation de handicap interrogés



Les PSH ayant répondu sont inscrites à un panel on line et ont répondu à l'enquête en ligne sur invitation. 60% d'entre elles ont un handicap léger ou modéré et la quasi-totalité d'entre eux vit à son propre domicile.

Auditif	53%	Léger (taux handicap 1 > 19%)	53%
Moteur	45%	Modéré (taux handicap 20 > 49%)	45%
Visuel	28%	Important (taux handicap 50 > 79%)	28%
Mental	4%	Sévère (taux handicap +80%)	4%



Vit à son propre domicile	96%
Au domicile d'un proche	3%
Au sein d'une structure d'accueil, dans un foyer logement	1%

67%

Inactifs
Retraités, étudiants,
et personnes sans
emploi



Actifs
33%



Ile de France	12%
Nord-Ouest	25%
Nord-Est	28%
Sud-Ouest	11%
Sud-Est	24%

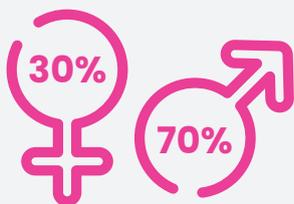


1	24%
2	48%
3	15%
4	9%
+5	4%

Nombre de personnes au foyer

Profil des accompagnants interrogés

Profil des accompagnants de PSH



1	86%
2	9%
+5	5%

Nombre de personnes accompagnées



1	24%
2	48%
3	15%
4	9%
+5	4%

Nombre de personnes au foyer

CSP-

30%

36%

Inactifs

Retraités, étudiants,
et personnes sans
emploi



CSP+

34%



Ile de France	23%
Nord-Ouest	21%
Nord-Est	23%
Sud-Ouest	10%
Sud-Est	23%

Profil des PSH accompagnées



Auditif	58%
Moteur	35%
Visuel	23%
Mental	18%

Léger (taux handicap 1 < 19%)	8%
Modéré (taux handicap 20 > 49%)	29%
Important (taux handicap 50 > 79%)	39%
Sévère (taux handicap +80%)	24%



Lieu de vie des PSH accompagnées

Vit à son propre domicile	67%
Au domicile d'un proche	21%
Au sein d'une structure d'accueil, dans un foyer logement	9%
Ailleurs	3%

6. Précautions de lecture

Chaque situation de handicap est particulière, le sujet de l'handitourisme apparaît donc complexe dans un premier temps. Toutefois au-delà des situations individuelles, l'étude identifie un certain nombre d'attentes communes.



Verbatims des experts interrogés

« On n'a pas tous les mêmes besoins en fonction de notre type de malvoyance. C'est quelque chose de très important dans le cadre de l'accessibilité à la fois physique mais aussi culturelle et numérique. »

« Le handicap est quelque chose de très large. (...) C'est quasi impossible de répondre à tout. »

« On va de plus en plus vers une catégorisation, des niveaux d'autonomie. Le problème c'est que les handicaps sont tellement diversifiés, les ressources des personnes sont diversifiées, les enjeux des départements sont différents. »

« Il y a différents types d'handicap. Ça va de la personne qui a perdu un œil, qui peut travailler, à des tétraplégiques, qui ne peuvent plus parler, avec des grosses problématiques de logistique et de soins. Vous avez aussi des handicaps associés l'un à l'autre, physique et sensoriel. »

« On m'a souvent demandé : Quelle psychologie par rapport aux PSH. Il n'y a pas de psychologie particulière. Les attentes sont les mêmes que les valides. Après ce qui va changer est le process, les freins au départ. »



Chapitre 1 : Les enseignements

Introduction : les différentes phases du parcours d'achat d'un touriste en situation de handicap

Le projet de vacances commence généralement par une envie : partir à la montagne, à la mer, découvrir une ville, un pays ou s'essayer à une nouvelle activité. Vient ensuite la phase de recherche, où les touristes en situation de handicap et leurs accompagnants explorent les options accessibles en fonction de leur budget, des activités proposées et du cadre général du séjour.

Toutefois, pour certains profils, l'accessibilité constitue un point de départ essentiel :

- ✓ Les aidants les plus impliqués, qui recherchent en priorité des options adaptées à la personne qu'ils accompagnent.
- ✓ Les personnes récemment confrontées au handicap, qui se tournent vers des structures spécialisées pour mieux comprendre ce qui est réellement possible.

La faisabilité du séjour, qu'elle soit financière ou physique, est un prérequis incontournable. Cependant, elle ne suffit pas à garantir un séjour réussi. Ainsi qu'un panéliste nous l'a dit : « Rien ne sert de partir dans un endroit où il n'y a rien à faire. » L'expérience sur place joue donc un rôle clé, articulée autour de plusieurs dimensions :

- ✓ Le programme d'activités, qui définit concrètement ce que le voyageur pourra faire durant son séjour.
- ✓ Le cadre social, qui varie selon les attentes : certains recherchent un environnement favorisant les rencontres et la sociabilité, tandis que d'autres privilégient un cadre plus intime et individuel.

Ainsi, le parcours d'achat des touristes en situation de handicap repose sur un équilibre entre accessibilité, budget et richesse de l'expérience, soulignant la nécessité d'une offre touristique à la fois inclusive et attractive.



L'autonomisation dans l'organisation des séjours

Le taux d'autonomie globale de 62% montre que la majorité des personnes en situation de handicap (PSH) organisent leurs vacances sans assistance. Toutefois, ce chiffre cache des disparités importantes selon les types et degrés de handicap, révélant des besoins spécifiques pour les groupes moins autonomes.

- ✓ Les personnes avec un handicap auditif atteignent 68% d'autonomie, probablement en raison d'un accès facilité aux outils numériques (réservation en ligne, applications), qui sont majoritairement textuels et visuels.
- ✓ Les personnes handicapées moteur (60%) rencontrent des défis pratiques (accessibilité

des lieux, moyens de transport), mais peuvent compenser grâce à des solutions technologiques ou des adaptations environnementales.

- ✓ Les personnes en situation de handicap visuel (56%) et mental (54%) ont des défis plus complexes liés à l'accès à l'information (lecture, compréhension, planification). Ces défis nécessitent souvent un accompagnement humain ou technologique adapté.

L'autonomie diminue naturellement avec la gravité du handicap : 65% pour un handicap léger ou modéré contre 60% pour un handicap important ou sévère.

	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
Base	463	289	634	278	625	639
Totalement autonome	68%	54%	60%	56%	65%	60%
Sous-total accompagné et aidé	31%	45%	39%	42%	34%	38%
Accompagné et aidé par une ou plusieurs personnes de l'entourage	25%	32%	31%	33%	27%	30%
Accompagné et aidé par des agences de voyage (non spécialisées dans le handicap)	5%	6%	6%	6%	6%	4%
Accompagné et aidé par des professionnels / des associations du secteur du handicap spécialisés dans l'organisation des vacances	4%	9%	5%	7%	3%	7%
Accompagné et aidé par d'autres professionnels / des associations du secteur du handicap NON spécialisés dans l'organisation des vacances	2%	5%	4%	3%	2%	3%
Totalement aidé	1%	1%	1%	1%	1%	1%



Les besoins et canaux d'information

De manière assez classique, la phase de recherche d'informations avant l'achat d'un séjour touristique revêt une grande importance. Ce que met en évidence le tableau ci-dessous, c'est la diversité des sources consultées par les personnes en situation de handicap, allant des recommandations humaines (bouche-à-oreille) aux ressources numériques.

Les sources utilisées

% systématiquement/souvent	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
Les sites web / applications de réservation en ligne	41%	37%	38%	40%	41%	37%
Les avis et recommandations sur Internet laissés par les touristes ou les visiteurs	41%	41%	40%	40%	42%	39%
Le bouche à oreille, les avis et recommandations de collègues, d'amis, de la famille	34%	37%	38%	36%	38%	35%
Les sites Internet des Régions françaises dédiés au Tourisme	29%	28%	29%	35%	29%	27%
Les sites web des compagnies de transport (avion, train, bus)	28%	28%	26%	30%	29%	25%
Les sites des professionnels (hébergeurs)	26%	26%	26%	26%	27%	24%
Les sites Internet des Pays étrangers ou les sites dédiés au tourisme à l'étranger	19%	19%	14%	17%	20%	13%
Les sites Internet des organismes dédiés aux séjours adaptés	19%	27%	23%	25%	20%	22%
Les catalogues, les brochures des associations et organismes dédiés aux séjours adaptés	19%	28%	20%	21%	18%	22%
Une agence de voyages traditionnelle (TUI, Thomas Cook, Voyageurs du Monde...)	17%	17%	16%	17%	18%	13%
Les points de vente physique, les agences de voyages	17%	17%	17%	18%	17%	16%
Votre entreprise, votre Comité d'entreprise ou des partenaires spécifiques	13%	20%	15%	19%	16%	15%
Une agence de voyages en ligne (Orbitz, Travelocity, Lastminute.com, etc.)	13%	15%	13%	16%	14%	11%

L'information sur les équipements s'avère différente selon les types de handicaps :

HANDICAPS AUDITIFS



Les exigences d'accessibilité :

- Des commandes en boucle magnétique dans les infrastructures / bâtiments
- Des annonces également écrites ou un accompagnement humain

HANDICAPS COGNITIFS



Les exigences d'accessibilité :

- Une signalétique bien visible, écrite en gros avec des couleurs contrastées
- Une signalétique et des informations présentes schématiquement, de façon vulgarisée

Des dépenses pour la présence d'un accompagnant

Une importance ++ de l'accompagnement et du personnel sur place

HANDICAPS MOTEURS



Les exigences d'accessibilité :

- L'absence d'obstacle (pas de marche)
- De la place dans les couloirs, les toilettes, la chambre, les remontées mécaniques, etc
- De potentielles aides : barres pour les toilettes

Des dépenses nécessaires sur les équipements sportifs et l'accompagnement

HANDICAPS VISUELS



Les exigences d'accessibilité :

- Si possible des commandes auditives ou en trois dimensions
- Une signalétique bien visible (taille de la police, couleurs contrastées)
- Une bonne sécurisation de tous les espaces ouverts, notamment des escaliers

Des dépenses allant moins sur les équipements vs possiblement sur un accompagnement

Focus sur les Offices de tourisme : des relais d'information encore limités pour les personnes en situation de handicap.

Des offices perçus comme pas complètement informés sur l'offre accessible : un personnel composé majoritairement de jeunes saisonniers, avec un important turnover.

L'étude note également un manque de personnel dédié, capable d'aller vérifier les informations en se rendant sur les sites.



Le mot des experts

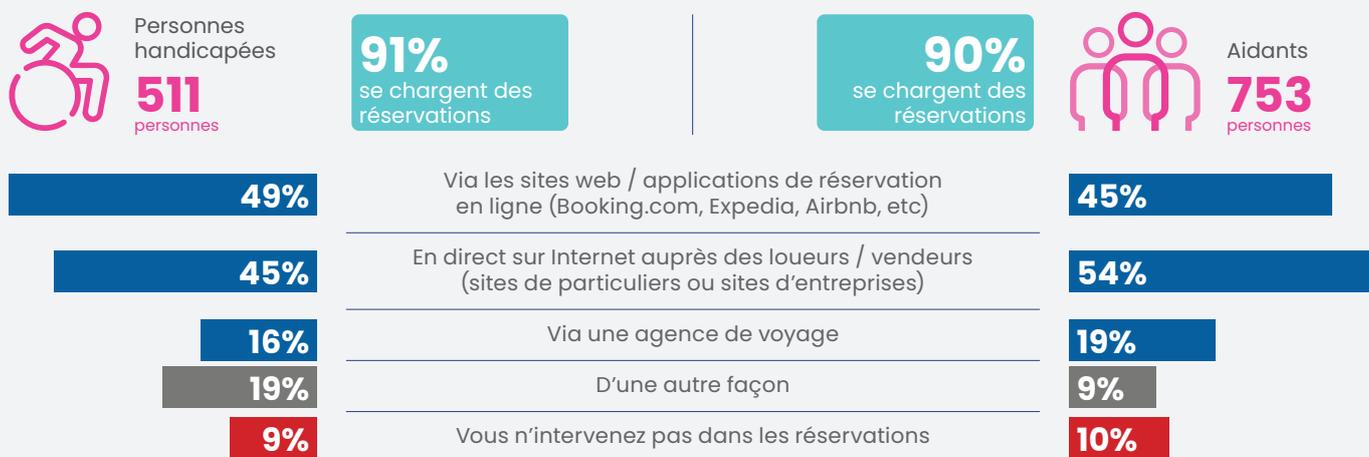
« Le problème avec les offices de tourisme est le recrutement du personnel. Ils sont sensibles à la chose mais souvent ils sont un ou deux à gérer un territoire immense. »

« Les offices de tourisme c'est plutôt un boulot de jeune, il y a beaucoup de turnover. On ne leur donne pas toujours le temps, on ne les forme pas non plus. »



Les modes de réservation

Comment effectuez-vous vos réservations pour vos vacances / les vacances de la personne handicapée que vous accompagnez ?

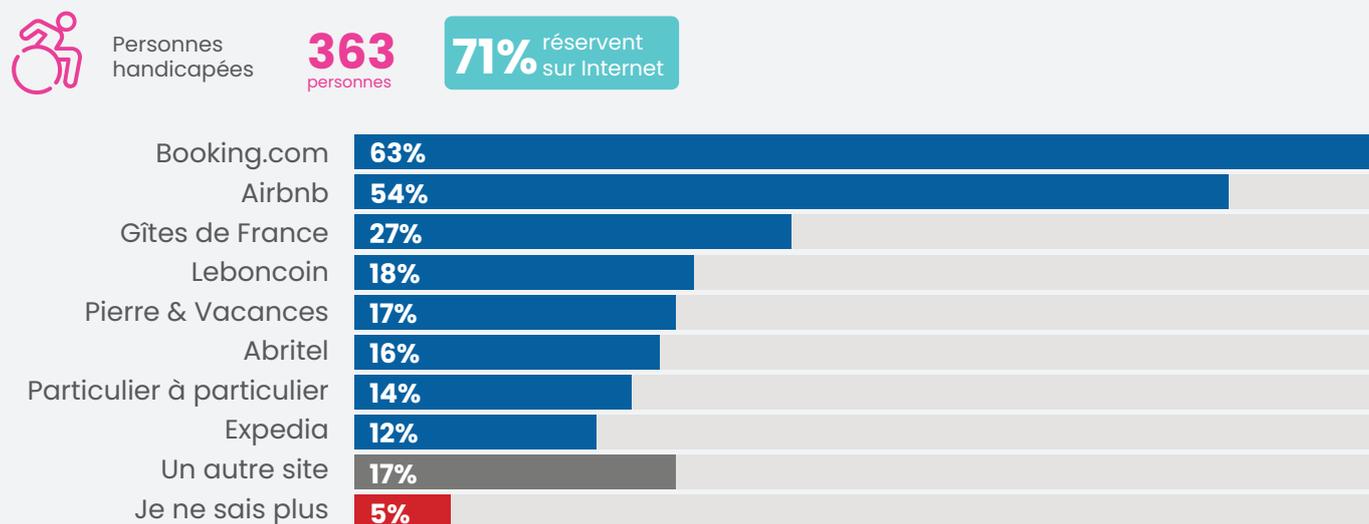


Dominance des outils numériques : comme pour la majorité des touristes, les sites Internet ou les applications de réservation en ligne sont privilégiés (49% des personnes handicapées, 45% des aidants).

Des plateformes comme Booking et Airbnb ont intégré des options d'accessibilité afin de faciliter leur utilisation par les personnes en situation de handicap. Sur Booking, par exemple, le critère « accessible en fauteuil roulant » figure parmi les

équipements souhaités. Airbnb va encore plus loin en détaillant les critères d'accessibilité, du stationnement jusqu'à la salle de bain. Toutefois, ces informations restent déclaratives et relèvent de la responsabilité de l'hébergeur.

Les personnes handicapées peuvent gagner en autonomie grâce à ces outils numériques, qui permettent une grande flexibilité sur les choix de réservation.

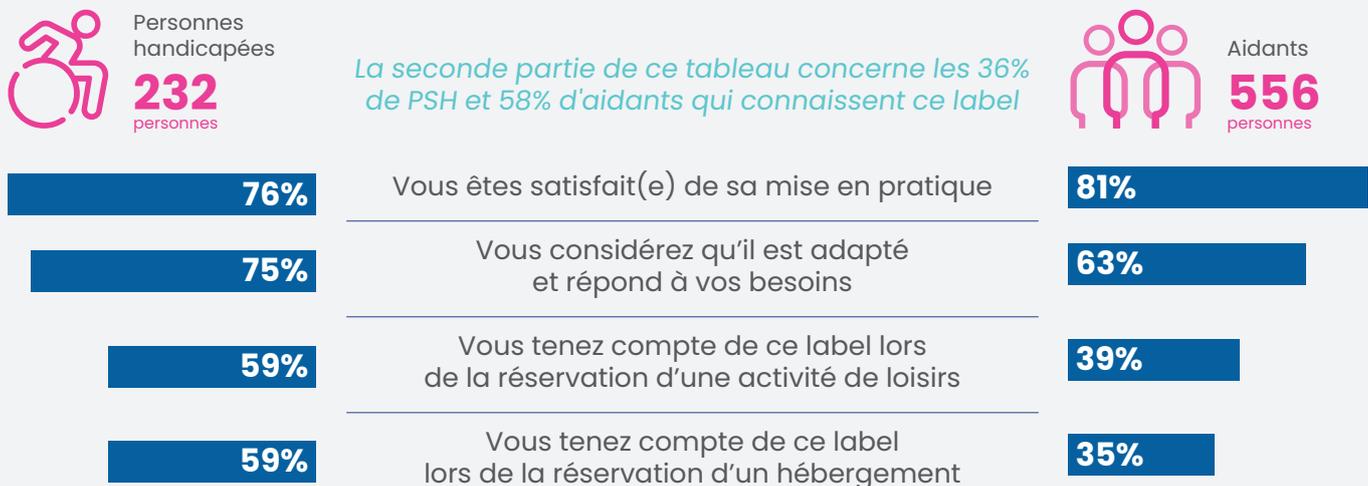
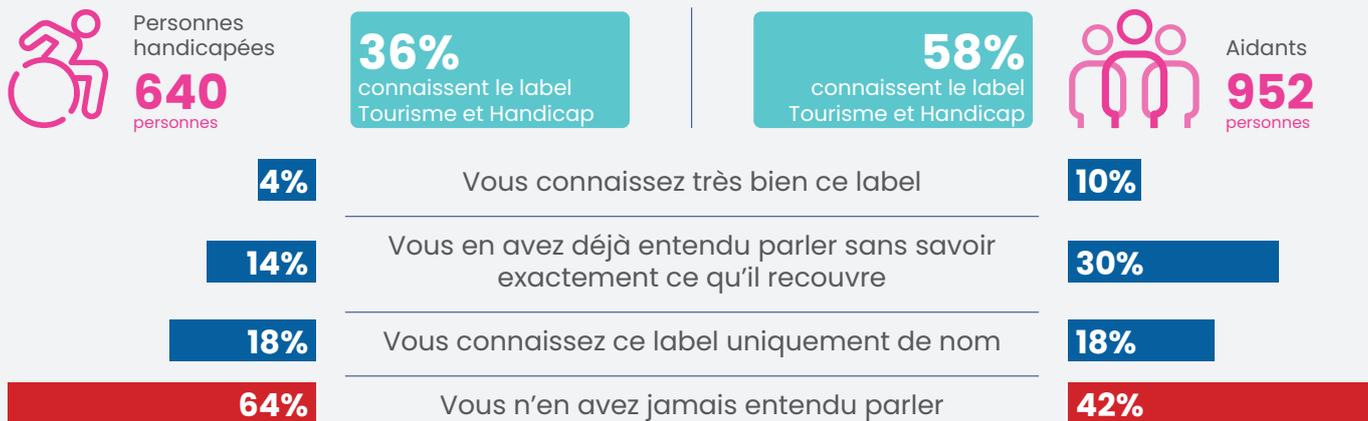


La réservation directe auprès des loueurs ou vendeurs sur Internet arrive en deuxième position (45% des personnes handicapées, 54% des aidants).

Seulement 16% des personnes handicapées et 19% des aidants passent par des agences de voyages.

La majorité des deux groupes (91% des personnes handicapées, 90% des aidants) déclarent gérer eux-mêmes les réservations, ce qui montre une implication directe et proactive.

La connaissance du label Tourisme et Handicap



Lorsque l'on interroge les personnes sur l'adaptation ou l'inadaptation du label à leurs besoins, les réponses sont les suivantes :

Un manque de pertinence pour certains publics (39 % des PSH, 9 % des aidants)

- ✓ Une partie des répondants ne se sent pas concernée par le label, notamment les personnes ayant un handicap léger ou ne se considérant pas comme en situation de handicap (19% des répondants).
- ✓ Certains préfèrent se débrouiller sans aide.
- ✓ On notera sur ce sujet, l'écart de 30 points entre les Personnes en Situation de Handicap et les accompagnants.

Une inadaptation perçue du label (28 % des PSH, 30 % des aidants)

- ✓ Le label est souvent vu comme trop spécifique aux handicaps moteurs, négligeant d'autres déficiences (auditives, cognitives, visuelles).
- ✓ Certains lieux labellisés ne correspondraient pas aux attentes des visiteurs ou ne seraient pas toujours adaptés à leur handicap spécifique.



- ✓ Il existerait un écart entre la promesse du label et la réalité sur le terrain, ce qui semble nuire à sa crédibilité.

Un déficit de notoriété et d'information (20 % des PSH, 29 % des aidants)

- ✓ Une proportion significative des répondants ne connaît pas ou peu le label.
- ✓ Le manque de communication et d'informations sur son utilité et ses critères d'attribution limite son adoption.
- ✓ Certains n'ont jamais eu l'occasion de l'utiliser, ce qui souligne un problème de visibilité et d'accessibilité de l'information.

Autres freins et critiques

- ✓ Le label est jugé trop peu développé, avec un nombre insuffisant de lieux labellisés.
- ✓ Un manque de fiabilité est évoqué : les informations et photos des lieux labellisés ne reflèteraient pas toujours la réalité.



Le mot des experts

UN MANQUE DE CONNAISSANCE

« Je pense que c'est des choses qui ne sont peut-être pas forcément très connues du grand public. Sans savoir trop ce que ça représente derrière. »

« Il y a un manque de lisibilité sur tous ces labels, une absence de lecture claire de ce que ça représente »

« Sur les stations de ski, on a le label Flocon vert, le label Famille Plus, le label machin, etc. Ça devient fou. C'est comme quand vous achetez un paquet de nouilles, vous ne savez plus où regarder entre le fait en France, le ABCDE, etc. »

UN MANQUE DE CONFIANCE

« C'est variable, il y a des labels intéressants et d'autres pas. Le mieux c'est d'évaluer réellement l'adaptation du lieu, des activités, de l'hébergement. On essaie au maximum soit d'aller voir soit d'avoir une appréciation par téléphone ou par visio, pour pas qu'ils trichent. »

« Combien de fois on est allé dans des structures où il y avait des logos et puis on arrive et au final il y a beau avoir le label, rien n'est adapté. »

« Les plages sont labellisées mais elles n'acceptent pas les chiens. Souvent vous avez une dérogation pour les chiens pour personne aveugle, mais pas pour les chiens guides qui peuvent aider pour des handicaps cognitifs. »

UNE OFFRE LABELLISÉE LIMITÉE

« Nous ne pouvons pas labelliser pour le moment le service de guide conférencier et c'est bien dommage, certaines personnes se sont formées à cela. »

« Tout ce qui est offre ski n'est pas labellisé. »

« Pour choisir l'hébergement, je commence toujours par l'entrée tourisme et handicap. S'il n'y en a pas sur le secteur, je me rabats sur des partenaires du tourisme social. »

« Le label n'est pas un critère rédhibitoire. Si on voit qu'il y a un hôtel qui dit qu'il y a une douche à l'italienne, qu'il y a un ascenseur, que les portes sont de bonne largeur, même s'il n'y a pas le label, ce n'est pas grave. Ce qui importe, c'est le réel de ce qui est proposé. »

Les critères de choix

Parmi la liste suivante, quels sont, pour vous, les 5 critères les plus importants, ceux que vous prenez le plus en considération lorsque vous choisissez votre future destination / la future destination de la personne handicapée que vous accompagnez que ce soit pour un week-end prolongé ou de vacances.



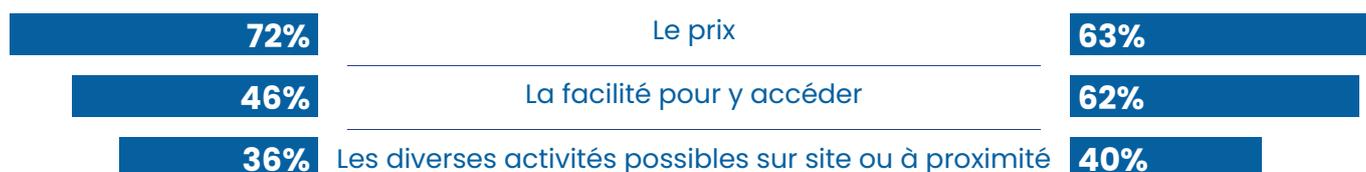
Personnes
handicapées
640
personnes



Aidants
952
personnes

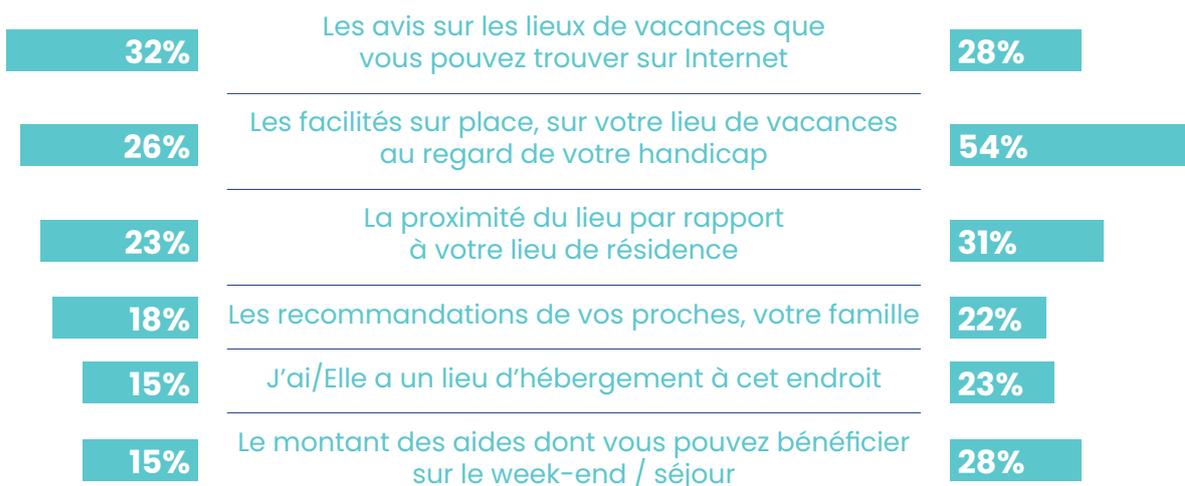
Les pré-requis

La faisabilité du séjour et les activités sur place



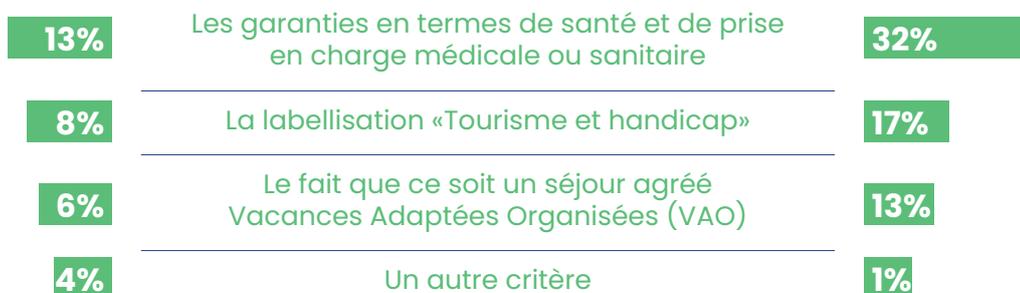
Les éléments différenciants

La facilité de réalisation du séjour, la réassurance



Les avantages appréciables

La professionnalisation et le confort



Les prérequis

Comme pour l'ensemble des touristes, le prix constitue un critère central dans le choix d'une destination, avec 72% des personnes handicapées (PSH) et 63 % des aidants qui le placent en tête de leurs préoccupations. Cette priorité reflète une attention accrue à l'aspect économique du séjour, particulièrement dans un contexte où les coûts liés au handicap peuvent être significatifs (aides spécifiques, équipements adaptés, etc.).

La facilité d'accès occupe la deuxième position, avec 46 % des PSH et 62 % des aidants qui la considèrent comme déterminante. Le différentiel observé entre ces deux groupes met en lumière le rôle accru que les aidants souhaitent jouer dans l'organisation et la responsabilité de la logistique. Cette préoccupation traduit une volonté de garantir une expérience fluide et sans obstacles pour la personne accompagnée.

Enfin, les activités possibles sur place ou à proximité occupent la troisième priorité pour les PSH, traduisant une recherche de loisirs et d'inclusion dans l'expérience touristique. En revanche, pour les aidants, ce sont les facilités sur place adaptées au handicap qui arrivent en troisième position, avec 54 % de réponses. Cela illustre leur rôle de facilitateur et leur souci d'anticiper les besoins spécifiques pour offrir un environnement sécurisé et confortable. On note également des différences selon les âges sur le type d'activités recherchées : des jeunes plus en quête d'aventure, de sport et possiblement plus audacieux dans leur choix, parce qu'inspirés par les réseaux sociaux ; des profils plus âgés recherchent des activités plus orientées bien-être et détente ainsi qu'un confort supérieur.

Les éléments différenciants

Les avis occupent une place notable dans les décisions des deux groupes. Qu'ils soient numériques (consultation d'avis en ligne) ou issus du bouche-à-oreille, ils représentent des éléments de réassurance essentiels pour évaluer l'accessibilité d'une destination. Pour les PSH, les avis sont particulièrement significatifs (32 %) pour contrebalancer les craintes liées à l'accessibilité réelle ou au confort.

Par ailleurs, les aides financières disponibles (28 % pour les aidants contre 15 % pour les PSH) et la prise en charge médicale ou sanitaire (32 % pour les aidants contre 13 % pour les PSH) sont davantage mises en avant par les accompagnants. Cela reflète leur rôle dans l'anticipation des aléas et dans la gestion de l'organisation, avec une attention particulière portée à l'aspect sécuritaire et au soutien logistique.

Les avantages appréciables

Certains critères, bien que moins prioritaires, peuvent constituer des leviers de différenciation pour améliorer l'expérience et fidéliser les visiteurs. Les labellisations, telles que "Tourisme et Handicap", et les séjours agréés VAO (Vacances Adaptées Organisées) sont jugés secondaires, avec seulement 8 % des PSH et 17 % des aidants les mentionnant. Ces labels jouent néanmoins un rôle de signal de qualité et de professionnalisme, susceptibles de rassurer les aidants et de valoriser une destination dans un marché concurrentiel.

En résumé, si les prérequis tels que le prix et l'accessibilité constituent des fondations indispensables, les éléments différenciants et les avantages appréciables offrent des opportunités pour les acteurs du tourisme de se démarquer en proposant une expérience à la fois inclusive, rassurante et mémorable. Une meilleure communication sur les garanties offertes (labels, sécurité, activités adaptées) pourrait notamment attirer davantage de visiteurs et renforcer la satisfaction.

Les distances parcourues pour se rendre en vacances

	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
En France à 1 h de route du domicile / lieu de vie	13%	17%	14%	14%	14%	13%
En France, entre 1 et 3 h du domicile / lieu de vie	30%	44%	38%	36%	35%	38%
En France à plus de 3 h du domicile / lieu de vie	57%	43%	50%	53%	52%	51%
À l'étranger	26%	20%	21%	26%	25%	20%

Les touristes souffrant d'un handicap sensoriel, que ce soit auditif ou visuel, sont les plus enclins à privilégier les longues distances en France (plus de 3 heures par rapport au domicile) et les voyages à l'étranger. Un quart d'entre eux a franchi les frontières au cours des 12 derniers mois, soit 5 points de plus que les PSH moteur ou mental.

Les voyages des personnes mal-voyantes sont désormais facilités grâce à des services d'accompagnement (guides pour malvoyants) et des infrastructures de transport adaptées (annonces sonores dans les trains et les avions). Les personnes malvoyantes peuvent également souvent compter sur un accompagnement humain, ce qui facilite les voyages, même sur de longues distances.

Les personnes à mobilité réduite montrent une préférence pour les distances intermédiaires en France. Les contraintes d'accessibilité sont souvent plus importantes (par exemple, le besoin de rampes, d'ascenseurs ou de véhicules adaptés). Les longues distances ou les voyages à l'étranger nécessitent une préparation plus complexe (transport accessible, logement adapté). Les destinations proches ou intermédiaires offrent davantage de flexibilité et réduisent la fatigue liée aux déplacements.

Les personnes avec un handicap mental privilégient les trajets proches ou intermédiaires et évitent les déplacements longs ou complexes. Ils privilégient souvent des environnements familiers et peu stressants. Les trajets courts réduisent l'anxiété ou la désorientation.



Les personnes qui accompagnent pendant les vacances et les week-ends



Les données montrent que seulement 14 à 15 % des personnes en situation de handicap (PSH) voyagent seules, une proportion nettement inférieure à celle des touristes français en général. Ce chiffre met en évidence plusieurs facteurs limitants :

- ✓ **Dépendance à l'accompagnement** : La complexité logistique (gestion des bagages, accessibilité des transports ou navigation dans des environnements inconnus) peut décourager les voyages en solitaire.
- ✓ **Sécurité et confort psychologique** : Pour certaines PSH, voyager seul peut entraîner une insécurité accrue, notamment face à des imprévus ou à l'absence d'infrastructures adaptées.

En revanche, on observe une présence massive de la famille dans les voyages des PSH, avec une moyenne de 80 % d'accompagnement pour les courts et longs séjours. Cela souligne l'importance du soutien familial dans la vie quotidienne des PSH. Les membres de la famille jouent souvent un

rôle central, à la fois logistique (aider au transport, gérer l'accessibilité) et émotionnel (créer un environnement rassurant).

Les accompagnants peuvent jouer un rôle important lors d'un séjour touristique :

- ✓ **Un effet de compensation** : l'accompagnateur peut combler les lacunes liées au handicap, qu'il s'agisse de se déplacer, de communiquer, ou de surmonter des obstacles liés à l'accessibilité.
- ✓ **Un sentiment de sécurité renforcé** : la présence d'un accompagnateur permet à la PSH d'aborder le voyage avec davantage de sérénité.
- ✓ **Un accès élargi aux opportunités** : avec un accompagnateur, les destinations autrefois inaccessibles deviennent envisageables, même pour des handicaps sévères. Par exemple, un accompagnateur peut faciliter l'accès à des sites touristiques complexes ou gérer des imprévus logistiques.

Les destinations choisies

	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
Week-ends						
Au bord de la mer, de l'océan	53%	52%	55%	57%	55%	52%
A la campagne	51%	52%	50%	51%	47%	52%
A la montagne	28%	24%	20%	24%	24%	22%
En ville	38%	44%	38%	30%	35%	39%
Vacances						
Au bord de la mer, de l'océan	67%	68%	67%	67%	69%	65%
A la campagne	37%	40%	39%	44%	36%	40%
A la montagne	30%	19%	20%	27%	27%	21%
En ville	26%	28%	26%	24%	23%	28%

Week-ends : tendances générales

Au bord de la mer ou de l'océan (57 %) : La mer est la destination favorite pour les week-ends, toutes catégories de handicap confondues. Ce choix peut s'expliquer par le caractère reposant et facile d'accès de ces lieux.

A la campagne (48 %) : une destination prisée, souvent pour son calme et ses environnements accessibles. Les personnes en situation de handicap mental et sévère montrent un intérêt légèrement plus marqué (52 %).

En ville (36 %) : Les destinations urbaines sont plus populaires pour les personnes ayant un handicap mental (44 %), probablement en raison des nombreuses activités culturelles et éducatives accessibles en milieu urbain.

A la montagne (25 %) : la destination la moins populaire pour les week-ends, surtout pour les personnes à mobilité réduite (20 %). Cela peut être dû à des infrastructures moins adaptées (sentiers difficiles d'accès, pentes, terrains accidentés).

Vacances : tendances générales

Au bord de la mer ou de l'océan (72 %) : la mer reste largement la destination préférée, quelle que soit la sévérité du handicap. Ce choix reflète une préférence pour des vacances reposantes et bien équipées, les plages étant souvent aménagées pour répondre à différents types de besoins.

A la campagne (34 %) : la campagne est davantage choisie pour les vacances prolongées qu'en week-end, surtout pour les personnes avec un handicap visuel (44 %) ou mental (40 %). Cela peut s'expliquer par la richesse des activités nature et la tranquillité qu'elle offre.

A la montagne (28 %) : la montagne reste moins populaire, surtout en cas de handicap moteur (20 %) et mental (19 %). Les personnes avec un handicap auditif montrent un intérêt un peu plus élevé (30 %), ce qui peut indiquer une plus grande autonomie dans ces environnements.

En ville (24 %) : les destinations urbaines sont choisies par une minorité, mais elles attirent davantage les personnes avec un handicap mental (28 %) ou sévère (28 %). Cela peut être lié à la diversité des activités accessibles et à la qualité des infrastructures en ville.

Analyse par degré de handicap

Handicap léger ou modéré : les personnes privilégient la mer (69 %) et les villes (35 %), ce qui reflète une plus grande mobilité et autonomie.

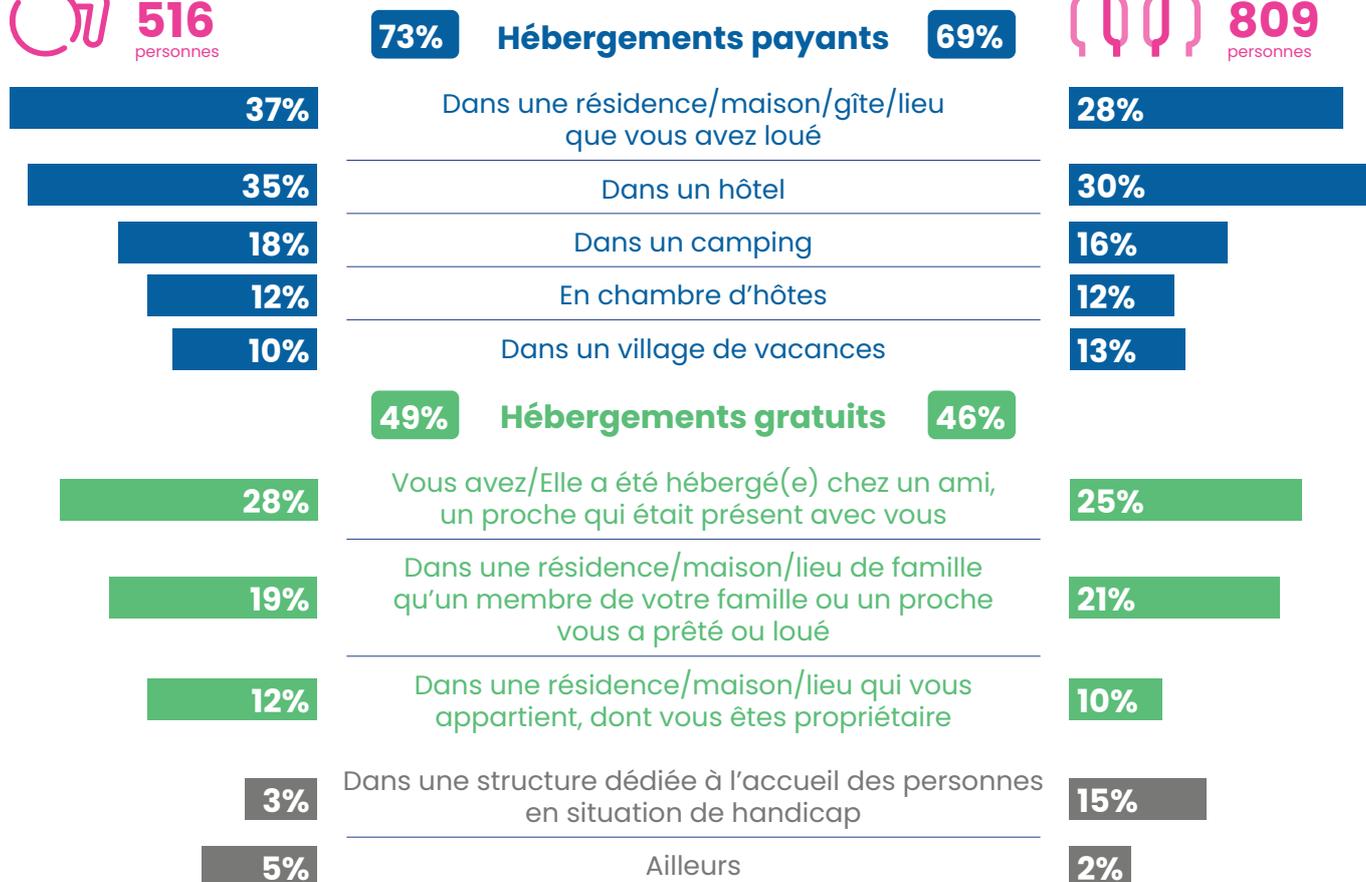
Handicap important ou sévère : on note une préférence pour les destinations accessibles (mer, campagne) avec peu de différences notables par rapport aux handicaps légers.



Les hébergements privilégiés

Personnes
handicapées
516
personnes

Aidants
809
personnes



Les touristes français privilégient majoritairement les hébergements non marchands, que ce soit chez des parents et amis ou dans une résidence secondaire. Les PSH montrent une plus grande propension à opter pour des hébergements donnant lieu à une transaction commerciale. Cette spécificité peut être liée à plusieurs facteurs, tant pratiques qu'économiques ou sociaux.

- ✓ Les locations (37 %) : ce type de logement est souvent privilégié pour son caractère privé et son adaptabilité aux besoins spécifiques.
- ✓ Les hôtels (35 %) offrent plusieurs avantages : des infrastructures souvent adaptées (chambres accessibles, ascenseurs, douches adaptées).
- ✓ Le camping (18 %) séduit par la proximité avec la nature. Les PSH peuvent bénéficier d'un cadre apaisant et accessible.

Loger chez des parents et amis peut être moins aisé pour des touristes en situation de handicap, et ce pour plusieurs raisons, notamment liées à l'accessibilité, aux aménagements nécessaires, mais également à une certaine gêne ressentie par les deux parties :

- ✓ La plupart des maisons ou appartements ne sont pas conçus pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- ✓ Certaines personnes en situation de handicap nécessitent des équipements spécifiques tels qu'une douche accessible, un lit médicalisé, des barres d'appui, ou encore une chaise de douche.
- ✓ Accueillir une personne en situation de handicap peut susciter une certaine appréhension chez les hôtes, qui peuvent craindre de ne pas être à la hauteur ou de manquer de moyens pour répondre à ses besoins spécifiques. À l'inverse, les PSH peuvent également ressentir une gêne à l'idée d'imposer des adaptations ou des efforts supplémentaires.

La mixité des publics

L'hôtellerie, le camping et les villages vacances sont des hébergements collectifs qui présentent à la fois des opportunités et des défis pour les personnes en situation de handicap (PSH). Au-delà des adaptations structurelles et des obligations légales liées à certains types de handicap (comme l'accessibilité des chambres, des sanitaires, ou des espaces communs), ces formes d'hébergement soulèvent également une question importante : celle de la mixité des publics.

La mixité comme levier d'inclusion sociale

Les hébergements collectifs favorisent la rencontre entre différents profils de voyageurs, qu'ils soient en situation de handicap ou non, ce qui peut contribuer à une meilleure inclusion sociale.

Ces interactions participent à la déconstruction des préjugés et à la sensibilisation des autres touristes, tout en créant des opportunités d'échange et de convivialité pour les PSH.

Dans certains cas, la mixité permet également à des familles ou groupes accompagnants de se sentir moins isolés en partageant leur expérience avec d'autres.

Les défis liés à la mixité

Appréhension et inconfort mutuel : certains voyageurs non concernés par le handicap peuvent manifester des incompréhensions, voire un certain malaise face à des comportements ou besoins spécifiques des PSH. Cela est particulièrement vrai dans des espaces de vie collective, comme les salles à manger, piscines ou animations.

Stigmatisation : les PSH ou leurs familles peuvent parfois ressentir un regard insistant ou maladroit des autres vacanciers, ce qui peut nuire à leur sentiment de bien-être et les pousser à rechercher des lieux plus privés.

Adaptation des activités collectives : les animations, excursions ou événements organisés par ces hébergements ne sont pas toujours adaptés pour permettre une participation active et inclusive de tous les publics. Cela peut entraîner une exclusion involontaire des PSH.



Les activités pratiquées

RÉGULIÈREMENT SOUS-TOTAL OUI

 Personnes handicapées
640 personnes

 Aidants
952 personnes

Activités culturelles

Personnes handicapées	Aidants	Activité	Régulièrement	Sous-total OUI
91%	41%	Découvrir des lieux touristiques et monuments	25%	80%
90%	35%	Découvrir des spécialités locales	26%	80%
88%	39%	Découvrir des villes à pied	22%	70%
86%	30%	Visiter des sites naturels	21%	74%
73%	22%	Visiter des musées ou expositions	16%	63%
61%	10%	Visiter des caves, viticulteurs ou producteurs locaux	9%	40%
54%	8%	Visiter un zoo ou parc animalier	16%	62%
51%	6%	Assister à un concert	9%	45%

Activités de détente / loisirs

Personnes handicapées	Aidants	Activité	Régulièrement	Sous-total OUI
89%	36%	Faire des marchés, brocantes, ou visiter des artisans	25%	74%
88%	26%	Faire du shopping	24%	82%
87%	39%	Observer la nature (faune et flore)	35%	82%
85%	44%	Aller à la mer	32%	81%
47%	7%	Fréquenter des parcs d'attraction ou aquatiques	11%	46%
45%	10%	Se baigner dans une rivière ou un lac	12%	42%
40%	7%	Aller à une base de loisirs ou nautique	11%	41%
36%	9%	Thalassothérapie ou thermalisme	11%	39%

Activités sportives

Personnes handicapées	Aidants	Activité	Régulièrement	Sous-total OUI
63%	20%	Faire des randonnées en nature (montagne, campagne)	12%	44%
61%	21%	Aller à la piscine	17%	58%
41%	11%	Faire du vélo	9%	32%
21%	4%	Participer à des stages (sportifs, culturels, musicaux)	8%	29%
18%	5%	Pêcher	8%	27%
15%	3%	Pratiquer des sports nautiques (rafting, surf, paddle...)	5%	17%
15%	3%	Pratiquer des activités d'aventure (accrobranche, luge d'été)	6%	23%
15%	4%	Faire du ski de piste ou de fond	4%	17%
11%	2%	Pratiquer d'autres sports d'hiver (luge, chiens de traîneau)	4%	19%

Activités culturelles

Les personnes avec un handicap auditif sont celles qui pratiquent le plus régulièrement la majorité des activités culturelles, notamment la découverte des lieux touristiques et monuments (39%), des villes à pied (37%) et des spécialités locales (30%).

Les personnes avec un handicap moteur sont les plus limitées dans la plupart des activités, avec des taux de participation systématiquement plus bas, notamment pour la visite des sites naturels (18%), des musées (16%) ou encore des caves et producteurs locaux (8%).

Les personnes en situation de handicap mental présentent une répartition plus équilibrée, avec une propension légèrement plus forte à découvrir des villes à pied (28%) ou à visiter des sites naturels (25%).

Activités détente / loisirs

Le taux de participation aux activités de plein air et de loisirs est naturellement plus faible pour les personnes en situation de handicap moteur, ce qui illustre les barrières physiques importantes qu'elles rencontrent.

Par exemple :

- ✔ Se baigner dans une rivière ou un lac : seulement 9% des personnes avec un handicap moteur pratiquent cette activité, contre 14% pour les autres types de handicap.
- ✔ Fréquenter un parc d'attraction ou aquatique : seulement 8% pour les personnes en fauteuil, contre 16% pour les personnes avec un handicap mental.
- ✔ Faire du shopping ou visiter des marchés/ brocantes est également plus compliqué pour les personnes avec un handicap moteur (21% et 26%) par rapport aux personnes avec un handicap auditif (28% et 36%).

Activités sportives

La pratique d'activités sportives en plein air est naturellement plus fréquente chez les personnes ayant un handicap auditif, visuel ou mental que chez celles ayant un handicap moteur.

Les randonnées en nature ne concernent que 7% des personnes en situation de handicap moteur, contre 24% des personnes avec un handicap auditif.

Les activités nécessitant une motricité forte (ski, sports nautiques, activités d'aventure) sont encore moins accessibles à ce groupe.

Analyse par type de handicap

Handicap moteur : le plus pénalisé, surtout pour les activités de plein air et sportives. A contrario, on note une meilleure participation aux loisirs culturels et marchés, mais avec des limites liées aux infrastructures.

Handicap sensoriel (auditif / visuel) : la participation aux activités est globalement élevée, sauf pour certaines activités nécessitant des adaptations spécifiques (ex. sports d'hiver). La pratique des visites culturelles et de la randonnée est élevée.

Handicap mental : on observe une pratique plus équilibrée des activités, avec une participation notable aux sports doux (piscine, randonnée).



Les dépenses / les aides pour les vacances

Les montants exprimés ci-dessous estiment les dépenses totales consacrées aux vacances pour les personnes handicapées (PSH) et leurs aidants, après déduction des aides financières



Les dépenses pour des séjours plus longs montrent des montants moyens naturellement plus élevés : 1 643 € pour les PSH contre 1 406 € pour les aidants, ce qui suit la même tendance que pour les week-ends.

La granularité selon le type de handicap offre également des informations pertinentes :

- ✓ Les personnes avec un handicap auditif ou visuel consacrent un budget proportionnellement plus élevé aux vacances, avec respectivement 23% et 20% d'entre elles dépensant plus de 2 000 €.
- ✓ En revanche, les personnes avec un handicap moteur ou mental se répartissent davantage dans les tranches intermédiaires (1 001 à 2 000 €, avec des proportions allant jusqu'à 30%).
- ✓ Concernant la sévérité du handicap, les dépenses les plus importantes (au-delà de 2 000 €) concernent 18% des personnes avec un handicap sévère et 15% avec un handicap modéré ou léger, ce qui reflète un effort financier accru en fonction des contraintes spécifiques liées au niveau d'autonomie.

Les aides reçues pour les vacances

Pour vous aider à financer et à payer vos week-ends ou vacances effectués au cours des 12 derniers mois, avez-vous bénéficié d'une ou de plusieurs aides financières ?

	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
Oui, pour tous les séjours	8%	11%	6%	8%	8%	8%
Oui, pour certains séjours	8%	18%	12%	14%	10%	12%
Non, n'a reçu aucune aide	32%	37%	37%	30%	33%	39%
Non, n'a pas demandé d'aides	52%	34%	45%	48%	49%	41%

Les données montrent que 92% des PSH et 71% des aidants n'ont pas reçu d'aides pour leurs vacances ou ne les ont pas sollicitées. Cette situation peut s'expliquer par plusieurs facteurs liés à la perception, la connaissance et l'accessibilité des dispositifs existants.

Une offre d'aides mal connue : bien que des dispositifs d'aide soient disponibles (MDPH, VACAF, PCH exceptionnelle, chèques-vacances, dispositifs régionaux, ANCV, etc.), plusieurs obstacles persistent :

- ✔ Les aides disponibles ne sont pas les mêmes partout : l'accès dépend souvent du département, des ressources locales ou de l'implication d'associations.
- ✔ Un manque de visibilité auprès du public cible : les PSH et leurs aidants ignorent souvent qu'ils peuvent prétendre à un soutien financier, par manque de communication ou de vulgarisation des dispositifs.
- ✔ Des démarches administratives complexes et dissuasives



Le mot des experts

« La plupart des gens qui ont droit à la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) exceptionnelle ne le savent pas. »

« La difficulté pour monter les dossiers. Par exemple pour le ski, il faut faire faire un devis auprès d'une structure spécialisée et un autre par une école de ski ou une structure pour valides, et la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) va voir s'il y a une différence. (...) A savoir que ça peut changer d'un département à l'autre. »



Les bénéfices attendus et la satisfaction

Diriez-vous que durant vos week-ends et vos vacances, vous cherchez avant tout à... / Diriez-vous que pour les week-ends et vacances de la personne handicapée que vous accompagnez, vous cherchez avant tout pour elle un séjour/lieu lui permettant de...



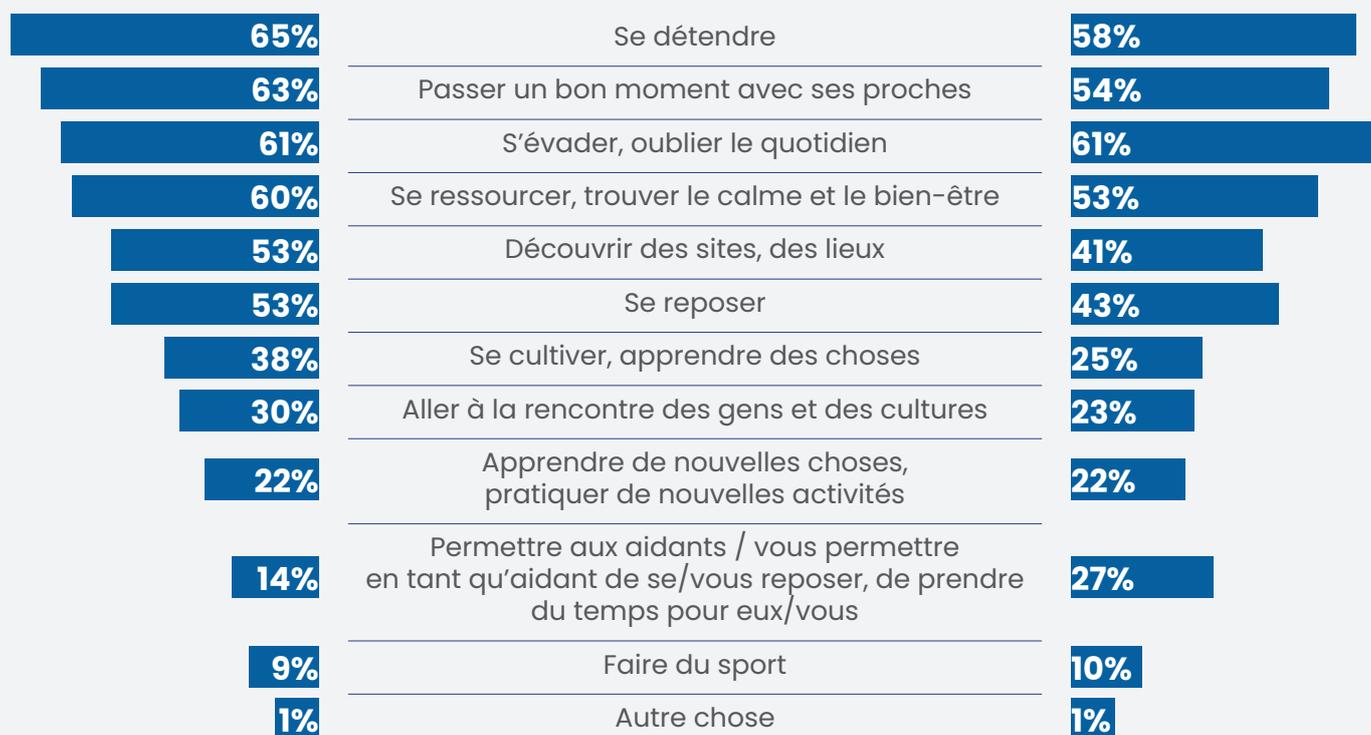
Personnes
handicapées

640
personnes



Aidants

952
personnes



	Type de handicap				Degré du handicap	
	Auditif	Mental	Moteur	Visuel	Léger ou modéré	Important ou sévère
Vous détendre	61%	55%	61%	59%	62%	60%
Vous évader, oublier le quotidien	59%	59%	64%	59%	60%	61%
Passer un bon moment avec vos proches	59%	55%	60%	56%	56%	58%
Vous ressourcer, trouver le calme et le bien-être	55%	49%	59%	59%	55%	56%
Vous reposer	51%	42%	47%	51%	50%	45%
Découvrir des sites, des lieux	50%	40%	44%	45%	48%	44%
Vous cultiver, apprendre des choses	36%	24%	28%	31%	35%	26%
Aller à la rencontre des gens et des cultures	29%	24%	24%	25%	27%	24%
Apprendre de nouvelles choses, pratiquer de nouvelles activités	24%	25%	19%	24%	23%	21%
Permettre aux aidants / vous permettre en tant qu'aidant de se/vous reposer, de prendre du temps pour eux/vous	18%	34%	24%	19%	15%	27%
Faire du sport	10%	13%	6%	9%	13%	7%

Se détendre (65%), passer un bon moment avec ses proches (63%), s'évader (61%) et se ressourcer (60%) sont les motivations phares des personnes en situation de handicap. Les aidants, quant à eux, partagent cette aspiration, bien qu'avec des pourcentages légèrement inférieurs. Cela met en lumière une priorité forte : le tourisme doit être un vecteur de bien-être.

Au-delà de simples visites de lieux, ces réponses suggèrent également que l'expérience sensorielle et relationnelle est au cœur des bénéfices vécus. Découvrir de nouveaux lieux (53%), se cultiver (38%), aller à la rencontre des autres (30%), sont des attentes fortes. L'accès aux vacances est source d'expérience immersive et régénérative.

Les aidants recherchent également un temps de répit. Ce besoin est particulièrement marqué pour ceux qui accompagnent des personnes en situation de handicap mental ou lourd, où l'importance du repos devient prépondérante. C'est une donnée clé pour les acteurs du tourisme : des offres intégrant du répit pour les aidants (séjours avec assistance, hébergements adaptés, moments de délégation) sont à proposer par les acteurs du tourisme.

Différenciation selon le type et le degré de handicap : les personnes ayant un handicap moteur accordent plus d'importance à l'apprentissage et aux nouvelles activités que celles avec un handicap mental. De même, plus le handicap est sévère, plus le besoin de repos et de ressourcement se fait ressentir.

L'analyse des comportements des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours d'achat touristique, menée dans cette première partie, a permis d'identifier un ensemble de besoins spécifiques.

La seconde partie de cette étude se penchera sur ces enjeux avec une approche opérationnelle, apportant des éclairages concrets tant pour les acteurs institutionnels que pour les professionnels du secteur privé. Elle mettra également en lumière les bonnes pratiques et les avancées récentes qui contribuent à améliorer l'accessibilité.



Chapitre 2 :

Les recommandations et les bonnes pratiques

Le tourisme, en tant que secteur en constante évolution, se heurte à des défis cruciaux lorsqu'il s'agit d'intégrer pleinement les personnes en situation de handicap (PSH).

Une analyse globale révèle que cette inclusion ne peut se réaliser sans une approche holistique tenant compte des dimensions politique, économique, socioculturelle, technologique, environnementale et légale, ci-dessous détaillée.

Politique / Législatif : 20 ans de loi

Au fil des dernières décennies, l'accessibilité des logements touristiques pour les personnes handicapées a connu une amélioration notable. On observe une prise de conscience grandissante parmi les acteurs du tourisme.

Si des avancées législatives ont été observées, comme la loi française de 2005 sur l'égalité des droits et des chances qui impose des normes d'accessibilité, on note une mise en conformité qui pourrait être optimisée. Cependant, il est indéniable que l'on dispose aujourd'hui de plus d'hébergements accessibles qu'il y a 20 ou 30 ans.

Tourisme et accessibilité : un enjeu majeur pour les territoires



Intervenants

Isabelle ASSIH (Maire de Quimper, maire référente Handicap et Accessibilité à l'AMF), Jérémie BOROY (Président du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH), Sandrine CHAIX (Vice-présidente de la région Auvergne-Rhône-Alpes, présidente du groupe de travail handicap de Régions de France), Marc FLEURET (Président du département de l'Indre, président du groupe de travail Handicap de départements de France) et Xavier ODO (Maire de Grigny-sur-Rhône, conseiller régional de la région Auvergne-Rhône-Alpes)

La délégation aux collectivités territoriales et à la décentralisation du Sénat a organisé le 16 janvier 2025, deux tables rondes sur les initiatives des collectivités en matière de handicap invitant des élus locaux à témoigner ainsi que les associations d'élus (AMF, Départements de France et Régions de France) et le Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH).

Vingt ans après la loi du 11 février 2005, qui a posé les bases d'une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap, l'accessibilité reste un défi pour de nombreuses communes françaises. Si des avancées notables ont été réalisées, notamment grâce à l'engagement de collectivités locales, des disparités territoriales persistent et freinent l'accès à de nombreux services, dont ceux liés au tourisme. A travers les initiatives menées par certaines communes, il est possible d'identifier des bonnes pratiques et des pistes d'amélioration pour concilier tourisme et accessibilité sur l'ensemble du territoire :

- ✓ **Accessibilité des espaces publics et des transports :** les communes ont un rôle clé dans l'aménagement des infrastructures pour garantir une meilleure inclusion. Certaines intègrent l'expertise d'usage des personnes en situation de handicap en les consultant avant les travaux, ce qui est essentiel pour les lieux touristiques (musées, hébergements, restaurants).
- ✓ **Inégalités territoriales et besoins de soutien :** Si certaines communes ont fait des avancées, d'autres manquent de moyens. Ce constat est crucial pour le tourisme, où l'accessibilité peut varier fortement d'une région à l'autre, impactant l'expérience des visiteurs en situation de handicap.
- ✓ **Un besoin de renforcement des engagements nationaux :** l'idée d'un « plan Notre-Dame de l'accessibilité » pour accélérer la mise aux normes des établissements est évoquée. Cela concerne directement le tourisme, notamment les Etablissements recevant du public (ERP) (hôtels, restaurants, sites culturels) qui doivent être accessibles mais peinent encore à l'être.

Economie : des investissements au service de l'inclusivité

L'accessibilité touristique soulève des questions économiques : adapter des infrastructures – qu'il s'agisse d'hôtels, de restaurants ou de transports – représente un investissement conséquent pour les professionnels du secteur.

Les PSH (14% de la population française) et leurs familles représentent un marché en plein essor, renforcé par le vieillissement de la population et une demande croissante de tourisme inclusif. Par une tendance plus marquée à utiliser des hébergements touristiques commerciaux (hôtellerie, location), leur consommation touristique par personne et par jour s'avère supérieure à la moyenne des touristes français.

Technologie : un tourisme PSH favorisé par des avancées techniques et technologiques

La technologie se présente comme une alliée précieuse pour l'inclusion des PSH dans leur parcours d'achat touristique.

Les outils numériques permettent désormais de planifier un voyage en vérifiant les infrastructures accessibles ou en réservant des équipements adaptés (voir partie information fiable dans ce chapitre).

Les avancées techniques touchent également les transports : trains, avions et bus intègrent progressivement des innovations facilitant les déplacements des PSH.

De plus, des applications dédiées au guidage ou à la traduction des informations en formats accessibles redéfinissent l'expérience touristique. Google Maps par exemple, améliore l'accessibilité touristique en intégrant des informations sur les stations adaptées aux personnes à mobilité réduite et en proposant un guidage vocal détaillé pour les déficients visuels, renforçant ainsi leur autonomie lors des déplacements.

www.sonarvision.fr est un autre exemple de gps pour des trajets pré-programmés. La plateforme d'édition en ligne permet aux proches de vérifier, personnaliser et corriger les trajets.

Sociologie : un autre regard porté sur le handicap

Pendant des siècles, les PSH ont été perçues à travers un prisme souvent réducteur ou stigmatisant, les réduisant à leurs limitations. Cela a conduit à leur marginalisation, à l'institutionnalisation et à l'exclusion de nombreuses sphères sociales (travail, éducation, loisirs).

Le passage d'un modèle "médical" du handicap (centré sur la déficience) à un modèle "social" (mettant l'accent sur les barrières sociétales) a changé la manière dont le handicap est appréhendé. Aujourd'hui, le focus est mis sur la nécessité d'adapter l'environnement aux besoins des PSH plutôt que sur la « normalisation » de celles-ci.

Ces évolutions historiques permettent dorénavant une meilleure sensibilisation de la population générale. Les experts interrogés dans le cadre de l'étude notent :

- ✔ Un public PSH au global plus visible, accepté, normalisé dans la population.
- ✔ Une sensibilisation ayant tendance à « décomplexer » certaines PSH dans le choix de leur séjour (25-35 ans en particulier). Les plus jeunes ont grandi dans une société avec une meilleure acceptabilité du handicap. Ils trouvent de l'inspiration sur les réseaux sociaux : des influenceurs PSH qui leur montrent ce qu'il est possible de faire et les poussent à oser.

Des avancées au niveau des systèmes d'information, applications et équipements ayant permis de :

FACILITER L'ORGANISATION

Un **accès plus large et facile à l'information** sur l'offre accessible au travers du développement d'internet.

Les réseaux sociaux: une source d'inspiration sur les développements récents, ce qu'il est possible de faire en tant que PSH

DIVERSIFIER LE TOURISME PSH

Une amélioration des équipements offrant un **panel plus large d'activités sportives** : handiski, paddle, boccia, parapente, cyclisme, etc.

Des équipements offrant plus **d'autonomie à la personne PSH**

OFFRIR PLUS DE LUDISME

Des nouvelles applications qui renforcent le **ludisme / l'attrait** de certaines pratiques pour les PSH (OpenWay par exemple)

Avec la formation d'un **écosystème de starts-up de la handi-tech** travaillant à de nouvelles applications technologiques



Lever les freins

L'enquête a mis en évidence quatre freins majeurs limitant l'accès aux vacances pour les personnes en situation de handicap, révélant ainsi les défis persistants auxquels ces voyageurs font face :

Un accès aux financements complexe et méconnu : de nombreux dispositifs d'aide existent, mais le manque d'information et la complexité des démarches administratives rendent leur accès difficile. Monter un dossier de financement demande du temps, des ressources et une connaissance des aides disponibles, ce qui constitue un obstacle important.

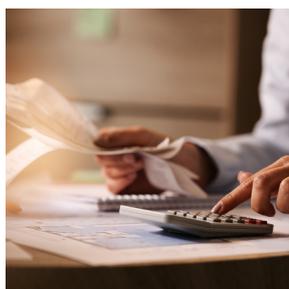
Une information peu fiable et parfois trompeuse : les sites internet et supports de communication des établissements touristiques présentent souvent des informations déclaratives, qui ne reflètent pas toujours la réalité. Les voyageurs se retrouvent confrontés à des écarts significatifs entre les promesses affichées et l'accessibilité effective des infrastructures. De plus, les descriptions manquent parfois de précisions sur les équipements adaptés, notamment dans les hébergements, rendant difficile l'évaluation des conditions réelles d'accueil.

Des infrastructures encore inadaptées : malgré des obligations légales visant à garantir l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP), de nombreux lieux restent difficilement accessibles en raison de retards dans l'application des normes ou d'un manque d'investissement dans les aménagements nécessaires. Ce décalage freine considérablement les possibilités de séjour des personnes en situation de handicap.

Un manque de formation et/ou de sensibilisation du personnel : le secteur touristique peine à intégrer la prise en charge des personnes en situation de handicap dans ses pratiques courantes. Pourtant, ces touristes représentent 14% de la population française. L'absence de formation spécifique des équipes peut nuire à l'expérience des voyageurs, pouvant créer des situations inconfortables...

Ces obstacles soulignent l'urgence de renforcer l'information, la formation et l'accessibilité dans le secteur touristique pour permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier d'une offre réellement inclusive et adaptée à leurs besoins.

Quatre grands freins limitant le tourisme PSH



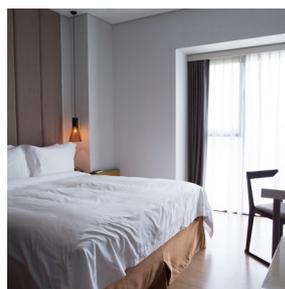
Des difficultés pour financer le séjour

Le financement : le principal frein déclaré par les PSH de notre échantillon pour partir en séjour



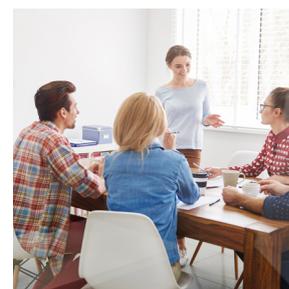
Une information encore trop peu précise et fiable

Une information peu fiable, ou pas assez précise ou accessible à certains handicaps (visuels, cognitifs en particulier)



Une offre accessible limitée

Une offre accessible toujours quantitativement limitée, avec une accessibilité souvent trop générique



Un personnel pas assez formé

Un personnel de plus en plus sensibilisé mais pas forcément formé à la clientèle PSH

Le financement du séjour

Parmi les obstacles majeurs remarqués par l'étude, la méconnaissance des aides disponibles demeure un frein récurrent et limitant pour les personnes en situation de handicap.

Pourtant, des solutions existent pour améliorer l'information et l'accompagnement de ces publics spécifiques :

Améliorer la communication autour des dispositifs existants

Il est essentiel de garantir une diffusion efficace et ciblée des informations relatives aux aides accessibles. Cela passe par la diffusion de ces informations par différents canaux adaptés : les associations spécialisées, les plateformes numériques conçues pour ce public, ou encore les collectivités locales, qui jouent un rôle clé dans la proximité.

Les démarches administratives peuvent être compliquées pour les personnes en situation de handicap, particulièrement celles atteintes de troubles cognitifs ou psychiques.

Mettre en place des outils ou des services d'accompagnement sur mesure pour faciliter les démarches administratives constitue un levier pour limiter ces barrières.

Offrir des tarifs préférentiels aux aidants

La mise en place de tarifs couplés pour les aidants et les personnes accompagnées peut faciliter l'accès aux sites ou aux activités. Les aidants jouent un rôle indispensable dans le quotidien des PSH, et ces tarifs réduits constituent également une reconnaissance de leur engagement.



Les aides possibles

Certains organismes de séjours adaptés lèvent de nombreux freins au départ en vacances, mais l'aspect financier reste problématique pour beaucoup de personnes en situation de handicap. Certaines aides ponctuelles des organismes publics ou structures partenaires permettent de réduire significativement le reste à charge des participants, mais ces aides concernent certains séjours uniquement et sont soumises à des conditions différentes.

Lors de la réservation d'un séjour adapté, les organismes de vacances (Ex : Anaé vacances, AVL Vacances loisirs) éditent un devis faisant apparaître les postes qui représentent le surcoût lié au handicap, ce qui permet de solliciter des aides, notamment par l'intermédiaire des Maisons Départementales des personnes handicapées.

Les aides financières doivent être anticipées car les délais de traitement sont longs. Aussi, il est fortement conseillé de préparer les vacances plusieurs mois à l'avance pour avoir le temps de faire les demandes et de définir le budget.

Quelques organismes financeurs :

Les aides financières de la MDPH

Les bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et/ou de la prestation de compensation du handicap (PCH), enfant ou adulte, peuvent solliciter la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) pour financer partiellement ou totalement les surcoûts en lien avec leurs besoins de transport adapté, d'aides matérielles ou aides techniques (achat, location de matériels de loisirs...) ou d'aide humaine pour aider à prendre le train ou l'avion.



Les aides des organismes de prestations familiales

Certaines caisses d'allocations familiales (Caf) ou mutualités sociales agricoles (MSA) accordent à leurs allocataires une aide financière pour les vacances, sous réserve de remplir les conditions demandées

Parmi les aides financières proposées :

Les aides des collectivités territoriales (mairie, département)

Certaines collectivités territoriales proposent des aides spécifiques pour favoriser le départ en vacances de familles à revenus modestes et avec un proche en situation de handicap.

Les aides de l'Agence nationale pour les chèques-vacances

L'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) propose différentes aides aux vacances afin de faciliter le départ des personnes et des familles.

Parmi les aides auxquelles peuvent prétendre les parents d'enfants en situation de handicap ou les personnes en situation de handicap (avec leurs accompagnants) :

✔ **la bourse solidarité vacances (BSV)** : elle donne la possibilité aux familles qui ont des revenus modestes de profiter de séjours dont les tarifs sont de 30 % à 70 % moins chers.

✔ **le programme Aides aux projets vacances (APV)** : l'aide de l'ANCV peut financer jusqu'à 80 % du coût total du séjour.

Les aides de l'employeur

Certains comités d'entreprise proposent des aides aux parents d'enfants en situation de handicap ou d'aides aux aidants pouvant participer au financement des séjours de vacances.



Pour aller plus loin :

www.monparcourshandicap.gouv.fr/actualite/aides-au-financement-des-vacances

Certaines agences de voyage spécialisées communiquent sur les aides financières possibles :

- **Behandi** : www.behandi.com
- **Yoola Voyage** : www.yoola-voyage.com
- **Mobeetravel** : www.mobeetravel.com
- **LM Évasion** : www.lm-evasion-sejours-adaptés-handicap.com
- **Activ'Experience** : www.activexperience.fr

Au-delà des aides financières, un soutien humain essentiel...

Si les aides financières facilitent l'accès aux séjours touristiques adaptés, le répit des aidants est tout aussi fondamental. Accompagner un proche en situation de handicap ou atteint d'une maladie grave peut être éprouvant dans la vie quotidienne et il est essentiel que les aidants puissent, eux aussi, souffler et se ressourcer.

A Tassin-la-Demi-Lune, la Maison de répit de la Métropole offre une prise en charge temporaire aux aidants non professionnels qui accompagnent un proche à domicile. Les personnes en situation de handicap sont prises en charge dans un cadre adapté et bienveillant, ce qui permet aux aidants de prendre des congés. Ce service leur permet de bénéficier de jusqu'à 30 jours de répit par an.

En Corrèze, le Village Séjour Accompagné propose une approche inclusive et familiale du répit, avec :

- des vacances adaptées en famille,
- des moments de pause organisés pour les aidants,
- des activités et animations accessibles à tous,
- un accueil personnalisé,
- des espaces d'échange et de partage entre familles.

Ces dispositifs illustrent l'importance de l'accompagnement global, tant pour les personnes en situation de handicap que pour leurs proches aidants.

Le besoin d'une information fiable

Dans le parcours d'achat touristique, disposer d'une information fiable est essentiel pour les personnes en situation de handicap. Plus qu'un simple besoin pratique, c'est une condition sine qua non pour voyager sereinement. Alors qu'une personne valide peut improviser un séjour, choisir une destination à la dernière minute ou compter sur des solutions de repli en cas d'imprévu, la réalité est bien différente pour une personne en situation de handicap.

Une information claire, accessible et sérieuse sur l'accessibilité du territoire et du site permet d'anticiper et de se projeter avec confiance dans un voyage. Connaître à l'avance les infrastructures accessibles, les équipements disponibles ou les services spécifiques est indispensable pour éviter les mauvaises surprises. Par exemple, savoir si un hôtel dispose de chambres adaptées avec une salle de bain accessible ou si les transports locaux proposent des rampes d'accès peut conditionner le choix d'une destination.

Cette fiabilité dans l'information est également un levier de confiance entre les établissements touristiques et leurs clients. Une personne en situation de handicap n'attend pas que tout soit parfait, mais que les efforts pour l'accueillir soient réels et transparents. Si un lieu n'est pas entièrement accessible, le reconnaître honnêtement est souvent mieux perçu qu'une promesse non tenue. Cette transparence ne fait pas seulement preuve de respect, elle témoigne

aussi d'un véritable engagement en faveur de l'inclusion.

Enfin, une information fiable renforce l'autonomie des voyageurs. Elle leur permet de planifier leur séjour sans devoir systématiquement compter sur des accompagnateurs ou des aides extérieures. Chaque précision donnée, qu'il s'agisse de la largeur d'une porte, de la présence de menus en braille, ou plus simplement d'un document avec des caractères typographiques en grande taille, ou d'un guide formé à la langue des signes, leur donne les clés pour vivre pleinement leur expérience, en toute liberté.

Au-delà de la dimension pratique, cette fiabilité dans l'information est aussi un facteur de sérénité. Pouvoir envisager un voyage sans craindre les imprévus liés à des infrastructures inadaptées ou des promesses non tenues, c'est un luxe qui devrait être accessible à tous. Pour les personnes en situation de handicap, ce n'est pas seulement un détail : c'est ce qui fait la différence entre un voyage vécu dans l'angoisse et une escapade mémorable, empreinte de plaisir et de découverte.

Ainsi, en assurant une information fiable à chaque étape du parcours d'achat, les acteurs du tourisme ne se contentent pas de respecter leurs obligations légales. Ils participent à créer un monde plus inclusif, où chacun, quelles que soient ses spécificités, peut goûter aux joies de l'évasion et de l'aventure.



Pour aider les offices de tourisme dans la qualification de l'offre accessible, la plateforme Apidae est un outil de recensement facilitant

Apidae permet de répertorier et de qualifier l'offre touristique adaptée aux personnes en situation de handicap. Cela permet d'identifier toutes les prestations accessibles, y compris celles qui ne sont pas encore certifiées mais qui disposent d'aménagements selon le déclaratif des professionnels.

Pour garantir la fiabilité des données, Apidae propose une liste de critères basés sur les grilles et sur les référentiels Tourisme et Handicap. Les fiches sont enrichies par des éléments concrets : géolocalisation, photos illustrant les équipements spécifiques, ainsi que des informations précises sur les cheminements, l'accessibilité des prestations et les services disponibles sur place.

En permettant de diffuser ces données à tous les niveaux – des prestataires aux institutions territoriales –, Apidae se positionne comme un outil clé pour structurer les données sur l'offre touristique inclusive.



Toutefois, pour que les informations remontent et soient visibles auprès des publics concernés, il faut bien penser à ajuster les passerelles (api) entre chaque site internet et l'information sur Apidae, pour faire apparaître visuels et textes correspondants.

Mobiliser les offices de tourisme et les former sur la question s'avère crucial, c'est dans ce cadre que l'association Tourisme et Handicaps a réalisé ce guide de communication web destiné aux prestataires de l'information touristique détenteurs du label d'Etat Tourisme & Handicap.



Transports

Le transport représente une étape cruciale du parcours d'achat touristique. Pour les personnes en situation de handicap (PSH), il ne s'agit pas seulement de choisir un moyen de locomotion, mais aussi d'anticiper les obstacles : accessibilité des gares et aéroports, compatibilité des véhicules avec leur handicap, continuité des trajets une fois sur place... Une information claire et fiable est donc indispensable pour éviter les mauvaises surprises et garantir une expérience de voyage sereine.

Face à ces défis, l'innovation joue un rôle déterminant. Des initiatives comme Andyamo, start-up iséroise spécialisée dans l'information sur l'accessibilité des trajets, apportent des solutions concrètes pour faciliter la mobilité des voyageurs en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Andyamo, start-up iséroise : l'information sur l'accessibilité du parcours

L'histoire d'Andyamo commence lorsque Marco est victime d'un accident qui va le rendre paraplégique. Le Grenoblois de 40 ans va alors découvrir les peines des déplacements en ville lorsque l'on est en fauteuil roulant.

Avec Sébastien, un voisin qui va devenir son ami, ils décident de lancer Andyamo en 2022.

Améliorée pour les Jeux paralympiques de Paris 2024, cette application cartographie les itinéraires accessibles et recense les équipements adaptés dans des villes comme Grenoble et Marseille (en collaboration avec My Easy Access de Michelin).

Plus qu'un simple outil numérique, elle répond à un besoin fondamental : permettre à chacun de se déplacer et de profiter de son séjour en toute sérénité.

Le service d'Andyamo est disponible sur l'application de la M TouGo (transports en commun dans Grenoble Alpes Métropole).



Hébergements

Notre étude met en évidence une attention marquée des établissements d'hébergement envers l'accessibilité motrice. Toutefois, les besoins varient considérablement selon les types de handicaps. Par exemple, une personne en fauteuil roulant privilégiera des espaces suffisamment larges pour circuler librement, tandis qu'une personne malvoyante se sentira plus à l'aise dans un environnement plus compact, lui permettant de mieux appréhender l'espace.

L'accessibilité ne se limite pas à l'adaptation physique des lieux. Une signalétique claire et adaptée est essentielle, en particulier pour les personnes avec des handicaps cognitifs ou visuels. De même, certains publics, comme les personnes atteintes d'un trouble du spectre autistique ou d'un handicap mental, bénéficieront d'espaces sensoriels apaisants pour favoriser leur bien-être.

Au-delà des aménagements spécifiques, l'enjeu est également de favoriser l'inclusion. Cela passe par la création d'espaces partagés où les personnes valides et les personnes en situation de handicap peuvent si elles le souhaitent cohabiter harmonieusement, tout en respectant les besoins de chacun. L'organisation d'activités collectives accessibles à tous, comme des jeux, des ateliers ou des excursions adaptées, constitue un levier essentiel pour encourager les interactions et renforcer la convivialité au sein des hébergements.

Parmi les exemples de bonnes pratiques relatives à l'hébergement, nous pouvons évoquer le guide UNAT de la Nouvelle Aquitaine. Ce guide constitue avant tout une aide à la préparation des séjours et voyages spécifiquement conçus pour les personnes en situation de handicap.

Il est composé de 4 parties :

- Les hébergements labellisés Tourisme et handicap ou en cours de labellisation,
- Les structures agréées VAO (Vacances Adaptées Organisées),
- Les associations proposant des activités adaptées,
- Les informations pratiques afin de répondre toujours au mieux, aux besoins du grand public ainsi qu'aux professionnels qui accompagnent des personnes éloignées des vacances.



Éléments d'accessibilité

Entrée et stationnement pour les voyageurs

- Accès de plain-pied
- Stationnement réservé aux personnes handicapées
- Largeur de l'entrée des voyageurs supérieure à 81 centimètres

Chambre

- Accès de plain-pied à la chambre
- Largeur de l'entrée de la chambre supérieure à 81 centimètres

Salle de bain

- Accès de plain-pied à la salle de bains
- Largeur de l'entrée de la salle de bain supérieure à 81 centimètres
- Barre d'appui pour toilettes
- Barre d'appui pour douche
- Douche de plain-pied

Zoom sur airbnb

Airbnb a fait le choix d'une **présentation structurée et détaillée** : les critères sont organisés par zones fonctionnelles (entrée, chambre, salle de bain), ce qui facilite la compréhension et le filtrage. Les mentions comme l'accès de plain-pied, la largeur des portes et les barres d'appui répondent à des besoins fondamentaux des personnes en situation de handicap moteur.

Seuls bémols, **l'information est déclarative** et ces critères semblent principalement orientés vers les personnes handicapées moteur. Les besoins liés à d'autres handicaps (auditifs, cognitifs et visuels) ne sont pas couverts.



Matterport : la technologie 3D au service de l'accessibilité

Matterport est une solution technologique avancée spécialisée dans la capture d'espaces en 3D, utilisée notamment pour la vérification et la valorisation des éléments d'accessibilité des logements. Cet outil est déployé dans divers contextes, comme celui d'Airbnb, pour améliorer la transparence et l'expérience utilisateur.

Fonctionnement et avantages de Matterport :

- ✔ **Capture d'éléments d'accessibilité** : l'outil permet de scanner un logement afin de produire des images précises des aménagements accessibles (largeurs de portes, rampes, salle de bain adaptée, etc.). Ces images peuvent ensuite être utilisées pour informer les voyageurs en situation de handicap.
- ✔ **Planification et navigation** : il génère également des plans d'étage détaillés en 2D, facilitant une meilleure compréhension des lieux par les utilisateurs, notamment ceux ayant des besoins spécifiques.
- ✔ **Valorisation des espaces adaptés** : les logements scannés avec Matterport peuvent être catégorisés comme «Logements adaptés», une fonctionnalité qui améliore leur visibilité auprès du public concerné.

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'inclusion, Airbnb a proposé, pour une durée limitée, un service de scan gratuit aux hôtes sélectionnés. Cette initiative permet d'intégrer des visuels réalistes et des informations détaillées sur l'accessibilité directement dans les annonces.

Sites touristiques

Si les hébergements semblent concentrer leurs efforts d'information sur l'accès aux personnes en fauteuil roulant, nombreux sont les sites culturels et récréatifs qui informent sur leur accès pour tous les types de handicaps :

Disneyland : une prise en compte du handicap qui dépasse l'accessibilité technique

Dans le guide de l'accessibilité disponible pour les visiteurs en situation de handicap, toutes les informations indispensables sont prises en compte dans le parcours client.



Disneyland
PARIS

A noter, Disneyland Paris ne détermine pas l'accès aux attractions en fonction des types de handicap mais permet aux visiteurs d'évaluer eux-mêmes leur niveau d'autonomie pour déterminer les attractions qu'ils peuvent découvrir, permettant aux visiteurs en situation de handicap d'avoir un accès étendu aux attractions.

Un parcours d'achat facilité au musée du Quai Branly – Jacques Chirac

Dans une logique d'accessibilité universelle, de plus en plus de musées adoptent des démarches inclusives à destination des personnes en situation de handicap.

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac, à Paris, se distingue par la clarté, la précision et la fiabilité des informations mises à disposition à chaque étape du parcours d'achat, en amont comme sur place.

Dès la phase de recherche

La transparence de l'information fournie en ligne comme sur place permet aux personnes concernées de se projeter sereinement dans leur visite, et de faire des choix éclairés en fonction de leurs besoins spécifiques.

d'informations, les visiteurs peuvent consulter une rubrique dédiée sur le site internet du musée, régulièrement mise à jour, détaillant les services d'accessibilité selon les types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental). L'information y est structurée, lisible, et traduite en langue des signes française (LSF) ou rendue accessible via des solutions comme Acceo, facilitant la communication pour les personnes sourdes ou malentendantes.



Un environnement sensoriel maîtrisé au Muséum de Bordeaux L'importance d'une information claire dès l'amont

Dans le parcours d'achat touristique, disposer d'informations fiables, claires et détaillées en amont est essentiel pour les personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. Le Muséum de Bordeaux – Sciences et Nature l'a bien compris en communiquant de manière transparente sur ses dispositifs d'accessibilité, notamment le sac FACIL, une solution innovante d'adaptation sensorielle.

Accessible depuis le site internet du musée, l'information est structurée et détaillée : description du contenu du sac, modalités de prêt, publics concernés, conseils d'usage... Cette anticipation permet aux visiteurs de se projeter, de s'organiser, et de décider en toute autonomie si le lieu correspond à leurs besoins.

Le sac FACIL – pour Facilite, Accompagne, Calme, Implique, Libère – contient plusieurs objets pensés pour réduire ou réguler les stimulations sensorielles :

- Lunettes de soleil pour limiter l'intensité lumineuse,
- Casque anti-bruit pour atténuer les bruits ambiants,
- Balle anti-stress pour favoriser la concentration et le recentrage.

Ce dispositif s'adresse notamment aux personnes hypersensibles, neuroatypiques, anxieuses ou en situation de fatigue, et illustre une approche inclusive de l'accessibilité muséale : celle qui prend en compte non seulement les capacités physiques, mais aussi les sensibilités individuelles.



Grâce à une information claire et accessible en ligne, le Muséum de Bordeaux crée les conditions d'une expérience de visite plus sereine, plus prévisible et donc plus engageante.



Château de la Roche – anticiper sa visite grâce à une information claire et un accompagnement bien pensé

Le Château de la Roche, situé à Saint-Priest-la-Roche dans la Loire, labellisé Tourisme & Handicap, valorise une communication transparente et structurée sur l'accessibilité.

L'adaptation à chaque type de handicap fait l'objet d'un descriptif détaillé, permettant aux visiteurs comme à leurs accompagnateurs de préparer sereinement leur venue :

- **Handicap auditif** : guides équipés d'un micro avec récepteur et boucle magnétique ; visites en langue des signes sur réservation ; vidéo de présentation traduite en LSF et sous-titrée en ligne.

Un accent particulier est mis sur l'accompagnement : la page dédiée sur le site ne s'adresse pas uniquement aux visiteurs en situation de handicap, mais aussi à ceux qui les accompagnent, leur fournissant des repères précis sur les dispositifs d'aide et les modalités de visite.

Grâce à cette information fiable, proactive et accessible, le Château de la Roche rend tangible son ambition d'un patrimoine vraiment ouvert à tous, où l'expérience culturelle s'adapte à la diversité des profils.

- **Handicap mental** : visites guidées théâtralisées, pensées pour être ludiques, interactives et faciles à comprendre.

- **Handicap moteur** : monte-escalier, ascenseur desservant tous les niveaux, et prêt de fauteuil roulant à l'accueil.

- **Handicap visuel** : chiens-guides acceptés ; immersion sensorielle renforcée grâce aux visites incarnées par les guides.



Guide Michelin Vacances accessibles en Auvergne-Rhône-Alpes

Après la publication du guide des vacances accessibles en France en 2024, les Editions Michelin s'associent à Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et au Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes pour élaborer un guide spécifique de l'offre accessible dans la région. Auvergne-Rhône-Alpes est ainsi la première région de France à bénéficier d'une telle édition.

Ce guide pratique et inclusif regroupe les meilleurs sites et activités adaptés pour les personnes à mobilité réduite (handicap moteur) avec des informations fiables sur les niveaux d'accessibilité pour une autonomie la plus complète :

- Plus de 400 activités adaptées
- L'accessibilité de chaque site expliquée en détail
- Des informations vérifiées sur le terrain
- Des coups de cœur et des conseils pratiques



Une version numérique au format epub est également proposée. Michelin Éditions se charge de la diffusion et de la distribution de ce guide en France et en Belgique francophone, en librairie et sur les plateformes de vente en ligne.

Une offre à développer

Un enjeu majeur pour les personnes en situation de handicap réside dans l'accessibilité et la diversité des établissements touristiques à leur disposition, qu'il s'agisse d'hébergements, de restaurants ou de lieux de loisirs.

L'offre actuelle, bien que progressant, reste encore inégale selon les territoires et les types de structures. Développer un réseau plus inclusif et mieux adapté aux différents handicaps permettrait non seulement d'améliorer l'expérience des voyageurs concernés, mais aussi de favoriser un tourisme véritablement accessible à tous.

Le label Tourisme et Handicap



Créé en 2003, Tourisme & Handicap est un label d'État géré par Atout France depuis mai 2024. Il constitue à ce jour la seule certification dédiée à l'accessibilité touristique pour les personnes en situation de handicap et est unique au monde. Son objectif est d'inciter les professionnels du tourisme à adapter leur offre et à garantir un accueil adapté à tous. Il permet d'accompagner les structures touristiques dans leur mise en accessibilité, tout en offrant un repère clair et rassurant aux visiteurs en situation de handicap.

Actuellement,
3 700
établissements
en France
bénéficie de
cette labellisation.

Actuellement, 3 700 établissements en France bénéficient de cette labellisation. Auvergne-Rhône-Alpes représente 10% de cette offre, la région se place ainsi en 3^{ème} région française derrière la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie. Un classement honorable mais qui ne peut cacher les progrès qu'il reste à faire pour offrir un choix

vaste d'hébergements, de sites et d'activités répondant à des critères fiables d'accessibilité.

Outre le fait de labelliser, il est également important pour les investisseurs entamant de telles démarches de communiquer, de faire connaître les prestations et équipements réalisés pour les PSH.

Perspectives 2025 : le Fonds Territorial d'Accessibilité

Le label Tourisme & Handicap garantit aux personnes en situation de handicap un accès sécurisé et adapté aux établissements touristiques, tout au long de leur parcours.

Cela peut nécessiter des investissements qui peuvent bénéficier d'un accompagnement de l'État comme le rappelle la ministre du Tourisme Nathalie Delattre :

L'engagement national pour un tourisme plus inclusif : le label "Tourisme & Handicap"

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris ont marqué un tournant pour le label Tourisme & Handicap, offrant un véritable « coup d'accélérateur » à cette démarche, comme l'a souligné la ministre du Tourisme, Nathalie Delattre ce 11 février 2025. Ce label, créé en 2003, vise à améliorer l'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes en situation de handicap.

Objectifs ambitieux pour 2025 et au-delà

Actuellement, la France compte 3 700 sites labellisés, et 600 dossiers en cours. La ministre a annoncé une ambition forte : atteindre 4 500 sites labellisés d'ici fin 2025 et multiplier ce chiffre d'ici 2030. « Dès qu'on part de chez soi, on doit avoir un parcours sécurisé. Que l'hôtel soit aux normes c'est bien, mais une fois dans la chambre on doit pouvoir sortir si on en a envie », a-t-elle affirmé, insistant sur l'importance d'une accessibilité totale pour que la France devienne « exemplaire » dans ce domaine.

Un financement encore sous-utilisé

Cependant, des défis subsistent. L'ancienne ministre Olivia Grégoire avait rappelé que 560 000 établissements recevant du public (sur 800 000) n'étaient toujours pas aux normes, et que l'enveloppe allouée pour soutenir les mises aux normes, le Fonds Territorial d'Accessibilité, de 350 millions d'euros, était encore largement sous-utilisée. Nathalie Delattre, consciente des contraintes budgétaires actuelles, propose de renforcer les collaborations avec des fonds privés et des partenariats.



Quelques initiatives exemplaires récompensées par le label Tourisme et Handicap

La Cité du Vin, un modèle d'accessibilité universelle à Bordeaux

Labellisée Tourisme & Handicap pour les quatre formes de handicap (auditif, mental, moteur et visuel), la Cité du Vin à Bordeaux incarne une démarche exemplaire en matière d'inclusion. Le renouvellement de ce label pour cinq ans en juillet 2022 témoigne de son engagement durable en faveur de l'accessibilité.

Chaque besoin spécifique est rigoureusement pris en compte :

- ✓ **Handicap auditif** : boucles magnétiques, alarmes visuelles, sous-titrages multilingues.
- ✓ **Handicap moteur** : accessibilité totale du bâtiment, équipements adaptés, prêt de fauteuils roulants.
- ✓ **Handicap mental** : parcours intuitifs, signalétique claire, espaces reposants, contenus en FALC.
- ✓ **Handicap visuel** : audiodescription, signalétique en braille, bandes de guidage, maquette tactile.



L'établissement propose également un tarif réduit et la gratuité pour les accompagnateurs selon justificatif, renforçant ainsi son ambition d'offrir une expérience culturelle inclusive et accessible à tous.

Les Champs Libres : un parcours d'achat culturel pensé pour toutes et tous

Situé au cœur de Rennes, l'établissement culturel Les Champs Libres regroupe une bibliothèque, un musée et des espaces d'exposition. Il se démarque par une accessibilité exemplaire, intégrée à chaque étape du parcours visiteur. L'établissement offre un modèle d'ouverture culturelle où l'inclusion guide l'expérience, dès l'entrée jusqu'à la découverte des contenus.

Grâce à la collaboration entre la bibliothèque, le musée de Bretagne et l'Espace des sciences, les dispositifs sont adaptés à une diversité de profils :

- ✓ **Accès facilité** : plain-pied, ascenseurs, portes automatiques, fauteuils et cannes-sièges en prêt.
- ✓ **Visites accompagnées** : en LSF, en audiodescription ou avec casques et boucles auditives.
- ✓ **Information adaptée** : supports en FALC, braille, gros caractères, pictogrammes et documents simplifiés.
- ✓ **Accueil personnalisé** : personnel formé, dispositifs pour personnes âgées, familles, personnes en convalescence ou avec handicap cognitif.



Vulcania : lieu ludique de découverte et de connaissance accessible et compréhensible pour tous.

Dès sa conception, l'engagement de Vulcania en faveur de l'accueil des personnes handicapées, tant en individuels qu'en groupes, s'est matérialisé par de multiples aménagements et dispositions. Il a débouché sur la signature de la Charte Nationale d'Accessibilité en 2003.

Vulcania est également labellisé Tourisme & Handicap pour les déficiences motrices, auditives, cognitives et visuelles.

Chaque handicap est considéré dans les conseils de visite. Le handicap cognitif notamment est pris en compte tout au long de la visite. Les attractions favorisent les sensations et les émotions et répondent particulièrement aux attentes des visiteurs en situation de handicap mental. Néanmoins quelques

images peuvent heurter la sensibilité de certains. C'est pourquoi afin de préparer au mieux la visite, des conseils adaptés sont proposés par l'équipe. A la cafétéria des Puys, les plats sont présentés sous forme de photos et le personnel peut aider au portage du plateau si besoin. Une visite accompagnée ou un atelier-visite "Volcans sens dessus-dessous" (à partir de 5 personnes en situation de handicap) peuvent également être proposés.



La formation / sensibilisation du personnel

La formation du personnel n'est pas seulement une obligation légale, c'est un investissement dans l'expérience client, la réputation de l'établissement et l'accessibilité universelle. Elle contribue à un accueil respectueux, inclusif et professionnel pour les PSH et leurs accompagnants. Cela renforce à la fois l'impact social et la performance économique de l'établissement.

La formation est cruciale pour plusieurs raisons, qui touchent à la qualité de l'accueil, au respect des réglementations, et à l'expérience client :

Assurer un accueil inclusif et adapté

Sensibilisation aux besoins spécifiques : chaque type de handicap (mental, moteur, ou sensoriel) génère des besoins particuliers. Une formation permet au personnel de comprendre ces besoins et d'adopter une approche personnalisée. L'Hôtel Ibis Lyon Carré de Soie à Vaulx-en-Velin par exemple, a formé son personnel à une politique d'accueil dédiée, notamment pour faciliter l'attribution des chambres suivant les handicaps. Il attribue par exemple les chambres les plus proches de l'ascenseur et propose des télécommandes tv simplifiées et à grosses touches pour les personnes malvoyantes.

Adapter la communication : notamment, savoir s'adresser clairement à une personne malentendante, ou utiliser des outils adaptés pour des visiteurs non-voyants (comme des supports en braille ou des descriptions orales détaillées).

Éviter les maladroites : le manque de connaissance peut entraîner des comportements inappropriés ou maladroits, perçus comme un manque de respect ou d'empathie.

Améliorer l'expérience client

Réduire les obstacles : un personnel bien formé est capable d'anticiper et de résoudre les difficultés, comme l'orientation dans un lieu ou l'utilisation d'équipements spécifiques (rampe d'accès, ascenseurs, etc.).

Créer un climat de confiance : une attitude proactive et empathique peut transformer l'expérience d'un client handicapé, qui se sentira bien accueilli et valorisé. Le personnel formé sait comment réagir face à des incidents spécifiques, comme une crise d'angoisse, une chute, ou un besoin médical particulier.

Fidélisation : une expérience positive favorise la recommandation de l'établissement et la fidélisation des clients en situation de handicap, ainsi que de leurs accompagnants. Pour rappel, les avis numériques comptent pour 32% des critères de choix, et la recommandation des proches (parents et amis pour 18%).

Valoriser l'image de l'établissement

Engagement sociétal : former le personnel témoigne d'une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), ce qui peut être un atout en termes d'image.

Attirer de nouveaux publics : en s'adressant aux PSH et à leurs familles/aidants, l'hébergement, le site, le prestataire d'activités élargit son public cible.

Se différencier des concurrents : peu d'établissements mettent réellement en avant une expertise dans l'accueil des PSH, ce qui peut devenir un avantage concurrentiel.

L'aéroport Lyon-Saint-Exupéry s'engage à améliorer l'expérience des voyageurs atteints de handicaps invisibles avec le programme Sunflower et des formations adaptées



Dans le cadre de son engagement en faveur de l'accessibilité et de la qualité de service, l'aéroport Lyon-Saint-Exupéry met en place un programme de formation innovant pour améliorer l'accompagnement des voyageurs en situation de handicap invisible.

Depuis février 2025, les équipes de l'aéroport bénéficient d'une formation spécifique liée au programme international Hidden Disabilities Sunflower. Cette formation vise à sensibiliser les collaborateurs et à les doter des compétences nécessaires pour identifier et répondre aux besoins des passagers portant le cordon tournesol, un symbole discret mais reconnu permettant aux personnes concernées de signaler leur handicap invisible.



Les sessions de formation comprennent :

- ✔ **Une sensibilisation** aux différentes formes de handicaps invisibles et aux défis rencontrés par les voyageurs concernés.
- ✔ **Des mises en situation pratiques** afin de permettre aux agents d'adapter leur communication et leur accompagnement.
- ✔ **Une présentation des bonnes pratiques d'interaction** pour garantir une assistance efficace et bienveillante tout au long du parcours passager, de l'enregistrement jusqu'à l'embarquement.

Cette initiative vient compléter les dispositifs existants, notamment les balises sonores mises en place pour les passagers malvoyants. Ces outils, couplés à une équipe formée et sensibilisée, garantissent une expérience de voyage plus inclusive et sereine.

Trajectoires tourisme

Auvergne-Rhône-Alpes

Les formations proposées par Trajectoires Tourisme répondent à des obligations et des demandes des professionnels.

Le label Tourisme et Handicap suppose, dans le cas d'un office de tourisme, que le personnel soit obligatoirement formé. La sensibilisation porte sur l'ensemble des handicaps. Un des objectifs est spécifiquement lié au parcours d'achat : repérer l'offre accessible avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser. Cette formation est une formation socle avant d'aborder les autres.



**Marque Tourisme & Handicap :
formation des personnels d'accueil**

Tarif
700,00 € HT

Durée
2 jours / 14 heures

Date et lieu
17 et 18 novembre 2025
Saint-Etienne



**Créer et animer des visites et ateliers pour
les personnes en situation de handicap**

Tarif
700,00 € HT

Durée
2 jours / 14 heures

Date et lieu
8 et 9 décembre 2025
Valence



**Musées et sites touristiques :
savoir accueillir les publics
en situation de handicap**

Tarif
700,00 € HT

Durée
1 jour / 7 heures

Date et lieu
Formation uniquement sur-mesure



**Créer des audiodescriptions pour les
publics déficients visuels**

Tarif
700,00 € HT

Durée
2 jours / 14 heures

Date et lieu
6 et 7 novembre 2025
Lyon

Les démarches territoriales

Dans une logique d'amélioration continue de l'expérience touristique, plusieurs territoires français se sont engagés dans des démarches structurantes visant à garantir un parcours fluide, sécurisé et accessible aux personnes en situation de handicap. Ces initiatives, qu'elles soient nationales comme le label Destination pour tous, ou régionales comme H+ Destination Tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes, vont bien au-delà de la mise en accessibilité des lieux : elles traduisent une volonté d'agir sur l'ensemble du parcours visiteur, de la recherche d'informations à l'accompagnement sur place.

En s'appuyant sur des réseaux d'acteurs engagés, ces démarches valorisent les bonnes pratiques, renforcent l'attractivité des destinations et montrent que l'accessibilité, loin d'être une contrainte, est un levier stratégique pour un tourisme plus inclusif, plus équitable et plus qualitatif.



Le label Destination pour tous

Destination pour tous est un label d'État qui s'inscrit dans le cadre d'une politique volontariste en faveur du tourisme accessible, initiée par le Comité interministériel du handicap (CIH) et par le Comité interministériel du tourisme (CIT).

Ce dispositif valorise une destination touristique en tant que territoire développant une politique d'accessibilité universelle volontariste (accès à tout pour tous) dont les axes essentiels sont :

- ✓ La construction, avec les acteurs publics et privés, d'une **offre touristique** développée selon les besoins exprimés par chacun des publics, quelle que soit leur situation particulière ;
- ✓ La **mise en accessibilité** des établissements recevant du public (ERP), des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie ;
- ✓ Le **développement d'une offre d'accompagnement** adaptée tout au long du séjour pour l'accès aux prestations touristiques, aux services de la vie quotidienne et aux déplacements, qui ne doit toutefois pas se substituer à une offre globale accessible en autonomie ;
- ✓ Le développement d'une **démarche intégrant et valorisant les bonnes pratiques**, les nouveaux services numériques ou techniques innovants, notamment en matière de communication et de services de substitution, les start-up...

Le label concerne toutes les situations de handicap, notamment le handicap physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique, le polyhandicap, le trouble de santé invalidant et le handicap linguistique mais également la perte d'autonomie liée à l'âge, les entraves au déplacement liées à la situation familiale.

Le territoire labellisé propose des activités ou des prestations touristiques prenant en compte l'ensemble des demandes et des besoins des vacanciers en matière de répit, de loisirs, de culture et d'accompagnement, notamment dans les aspects de la vie quotidienne et les déplacements.

En mars 2025, 9 destinations sont dans ce dispositif :

Amiens (80)

Grand Dax Agglomération (40)

Bordeaux (33)

Communauté Urbaine de Dunkerque (59)

Nîmes (30)

Mauguio-Carnon (34)

Colombiers - Lespignan (34)

Balaruc-les-Bains (34)

Toulouse (31)





La démarche H+

Initiée par la Région Auvergne-Rhône-Alpes, H+ Destination Tourisme est une démarche volontaire destinée aux territoires touristiques. Son objectif est d'améliorer l'accessibilité et de valoriser les initiatives en faveur des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, tout en apportant des bénéfices à l'ensemble des visiteurs.

En intégrant pleinement l'accessibilité dans l'expérience touristique, H+ Destination Tourisme vise à garantir un parcours client fluide, inclusif et de qualité, depuis la recherche d'informations jusqu'au séjour sur place.

La Région Auvergne-Rhône-Alpes et Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme soutiennent cette approche globale à travers plusieurs axes :

- ✔ **Offrir une expérience sans rupture** en assurant un accueil de qualité et une information claire sur l'offre adaptée, permettant à tous les visiteurs, quelles que soient leurs capacités, d'accéder aux services touristiques.
- ✔ **Valoriser les engagements des professionnels** qui intègrent l'accessibilité dans leur offre, renforçant ainsi l'attractivité et la qualité des destinations.
- ✔ **Inscrire durablement l'accessibilité** dans la stratégie touristique des destinations pour garantir une continuité dans l'accueil et les services proposés.

Les premiers territoires signataires de la charte sont : Aix-les-Bains, Evian-les-Bains, Megève, Clermont-Auvergne Métropole, Valence-Romans Agglomération, Tignes, Pralognan-la-Vanoise et la communauté de commune de Haute Tarentaise (liste évolutive).

- ✔ **Accompagner les destinations touristiques** pour développer des infrastructures, des services et des animations favorisant une expérience agréable et fluide pour tous en proposant des formations collectives et personnalisées 100% financées par la Région.
- ✔ **Proposer une gamme d'activités et de services inclusifs**, améliorant le confort et l'expérience globale des visiteurs, qu'ils soient en situation de handicap, en perte d'autonomie ou simplement en quête de solutions pratiques et accessibles.

En intégrant l'accessibilité à chaque étape du parcours, la démarche H+ dépasse le simple cadre de l'accueil handi-bienveillant : elle est une démarche au service du tourisme régional pour aider la mise en réseaux des destinations et des acteurs engagés.



Autre exemple de démarche territoriale : Les Flandres en Belgique

À l'échelle internationale, certaines destinations se distinguent par leur approche proactive de l'accessibilité. C'est le cas des Flandres en Belgique, qui offrent aux voyageurs en situation de handicap une aide méthodique et personnalisée pour préparer leur séjour en toute autonomie. Loin de se limiter à l'accessibilité physique, la région propose une série de recommandations concrètes pour faciliter chaque étape du parcours d'achat : choix de la destination, réservation, contact avec les hébergeurs, précisions techniques et sécurisation des engagements via des confirmations écrites.

En valorisant la préparation comme facteur de réussite du séjour, les Flandres démontrent que l'accessibilité touristique commence bien avant l'arrivée sur place. Une approche inspirante pour repenser le parcours d'achat à l'échelle européenne.

Recommandations pour des vacances bien préparées

Cette destination donne tous les conseils aux voyageurs en situation de handicap pour préparer leur séjour :



1. CHOISIR SA DESTINATION

Avant de partir, il est essentiel de collecter un maximum d'informations pour évaluer l'accessibilité de la destination : activités adaptées, restaurants accessibles, transports, services de réparation/location de matériel, et mesures d'urgence en cas de problème. Une bonne préparation réduit les imprévus.

2. RÉSERVATION

Réserver tôt est recommandé, car les hébergements adaptés sont rapidement complets. Il est possible de passer par une agence spécialisée ou classique, à condition de bien préciser ses besoins (dimensions du fauteuil roulant, nécessité de soins, voyage en solo ou en groupe).

3. VÉRIFICATION SUR PLACE

Contacté directement une personne ayant une connaissance concrète des lieux est préférable aux informations générales fournies par les hôtels. Poser des questions ouvertes permet d'obtenir des réponses précises sur l'accessibilité.

4. PRÉCISIONS TECHNIQUES

Donner des mesures exactes de son équipement (fauteuil roulant, lève-personne) aide les établissements à vérifier leur compatibilité. Certains hébergements nécessitent des suppléments tarifaires pour répondre aux exigences spécifiques.

5. CONFIRMATION ÉCRITE

Envoyer ses questions par écrit permet d'éviter les oublis, d'obtenir des réponses détaillées et de disposer d'une preuve en cas de litige.



Conclusion

Améliorer le parcours d'achat des clientèles en situation de handicap

Pour lever les freins identifiés par l'étude : le manque d'information fiable, le peu d'offres accessibles, la complexité du financement du séjour touristique et le déficit de formation du personnel touristique, nous pouvons conclure sur 10 recommandations concrètes et transversales.

01. RENDRE L'INFORMATION VISIBLE ET ACCESSIBLE

- ✓ Diffuser des contenus clairs, précis et accessibles sur tous les supports (sites Internet et publications spécifiques).
- ✓ Appliquer les standards d'accessibilité numérique.

02. METTRE EN VALEUR L'ACCESSIBILITÉ

- ✓ Intégrer l'accessibilité comme un argument de qualité, pas comme une simple contrainte réglementaire.
- ✓ L'inclure dans les supports marketing et commerciaux.

03. PERMETTRE L'ANTICIPATION

- ✓ Proposer des visuels, vidéos, et informations détaillées en amont.
- ✓ Offrir un contact dédié pour répondre aux questions spécifiques.

04. PENSER UNE SIGNALÉTIQUE INCLUSIVE

- ✓ Utiliser des visuels simples, des contrastes forts, des repères multisensoriels (visuels, tactiles, sonores).
- ✓ Faciliter les déplacements et l'orientation dans les espaces.

05. AIDER À FINANCER LE SÉJOUR TOURISTIQUE

- ✓ Présenter les aides financières et l'accompagnement humains auxquels la personne en situation de handicap peut prétendre.
- ✓ Réduire la complexité technique ou administrative.

06. FORMER LES ÉQUIPES (HÉBERGEMENT, RESTAURANTS ET SITES TOURISTIQUES) À L'ACCUEIL INCLUSIF

- ✓ Sensibiliser à tous les types de handicap.
- ✓ Former à l'écoute active, à la communication adaptée et à une posture respectueuse.

07. ADAPTER L'OFFRE AUX PERSONNES CONCERNÉES

- ✓ Comprendre le handicap pour proposer la bonne chambre ou le bon parcours.
- ✓ Organiser des tests utilisateurs pour ajuster les dispositifs.

08. OFFRIR UN ACCOMPAGNEMENT MODULABLE

- ✓ Respecter les préférences d'autonomie et aider l'accompagnement.
- ✓ Adapter le service sans imposer.

09. ASSURER LA CONTINUITÉ DE L'ACCESSIBILITÉ SUR LE TERRITOIRE

- ✓ Veiller à informer sur l'accessibilité de tous les services annexes.
- ✓ Garantir une cohérence globale du parcours.

10. METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION CONTINUE

- ✓ Recueillir des retours d'expérience spécifiques aux personnes en situation de handicap.
- ✓ Ajuster les pratiques dans une logique d'amélioration continue.

Carnet de l'ingénierie #20

Étude du parcours d'achat des clientèles touristiques en situation de handicap

A travers cette étude inédite, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, aux côtés de plusieurs partenaires (Agences du tourisme de Bretagne, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, Loire et Savoie-Mont-Blanc et département du Cantal), explore avec précision le parcours d'achat touristique des personnes en situation de handicap. En combinant études comportementales, entretiens et analyses fines, ce carnet nous plonge dans la réalité, souvent méconnue, des visiteurs en situation de handicap.

Quelles sont leurs attentes ? Leurs freins ? Comment s'informent-ils, choisissent-ils une destination, réservent-ils leur séjour ? Que recherchent-ils vraiment lorsqu'ils partent en vacances ?

Cette enquête réalisée avec Opinionway met en évidence les freins à lever et dessine les contours d'un tourisme plus humain.

Professionnels du tourisme, collectivités, acteurs de l'accueil : ce carnet est une invitation à transformer l'expérience touristique pour tous. Vous y trouverez des pistes concrètes, des initiatives inspirantes et une conviction partagée : le tourisme accessible est un levier d'inclusion.



Retrouvez toutes nos éditions techniques :
pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme