



Association Internationale pour le DÉveloppement, le TOUrisme et la Santé

Communication

Principaux résultats de l'étude 1999-2001

« Le tourisme des jeunes handicapés en France »

La situation, les obstacles et les avancées, les attentes et les rêves

Partenaires : 2000 jeunes (échantillon représentant tous les handicaps et toutes les régions de France), 400 opérateurs touristiques, les institutions, les associations.

Problématique

AIDÉTOUS, association militant pour un tourisme d'échange et de partage (au Nord comme au Sud), a entrepris la mise en place d'un programme intitulé "La Santé des populations vulnérables par le tourisme" en France ciblant quatre types de populations : les familles démunies, les personnes âgées, les personnes malades et les personnes handicapées. **Les premiers bénéficiaires choisis sont les jeunes handicapés.** Le projet est axé autour de trois phases constituées d'une étude préalable et de l'organisation d'un événement pour la journée de restitution qui sera présentée par les jeunes eux-mêmes, de l'organisation d'un voyage d'aventure pour une centaine de jeunes handicapés, et de la réalisation de contenus de formation et d'événements sur le thème du tourisme et du handicap.

Bien que le handicap soit une préoccupation grandissante en France, et que l'industrie du tourisme connaisse le plus fort taux de croissance de l'Économie mondiale, force est de constater **l'inégalité d'accessibilité au voyage et au tourisme.**

Les jeunes handicapés sont encore trop peu concernés par l'explosion du phénomène touristique français et mondial.

C'est donc dans le but de participer à l'amélioration de l'accessibilité au tourisme de tous les jeunes handicapés physiques, mentaux et sensoriels, que AIDÉTOUS se propose de présenter ici la première phase du projet "le tourisme des jeunes handicapés", à savoir l'étude préalable, qui s'organise en trois volets :

- Le contexte du handicap en France : la perception sociale des personnes handicapées, des institutions, des associations, des acteurs du tourisme...
- Les qualités, les carences, les difficultés que rencontre l'offre touristique proposée aux handicapés et aux jeunes en particulier.
- L'expression de la satisfaction, des déceptions, des attentes et des rêves des jeunes, synthétisée en "la demande touristique des jeunes handicapés".

Cette étude a été réalisée par le biais d'interviews et par auto-questionnaires envoyés aux personnes concernées. Elle a été financée sur fonds propres et grâce à un important soutien de la Fondation de France puis du Ministère de l'Éducation Nationale, de la région PACA ainsi qu'un soutien d'encouragement des secrétariats d'État du tourisme et de la santé et de la Région Ile de France. Les analyses statistiques ont été réalisées par les statisticiens membres de AIDÉTOUS des bureaux d'études EVAL et BLUE STAT. Les questionnaires ont été principalement dupliqués et distribués par les associations d'usagers.

Nous remercions chaleureusement tous ces partenaires.

En France comme en Europe, le tourisme des personnes handicapées représente aujourd'hui un marché potentiel considérable. Pourtant, malgré le travail remarquable des associations, un nouveau cadre législatif (à améliorer) marquant la prise de conscience de l'Etat et l'émergence de nombreux débats publics sur l'autonomie et l'intégration des personnes handicapées, le secteur du tourisme reste réservé aux personnes « valides » ou « normales ». Quelles sont les raisons d'une telle situation ? Pourquoi les touristes handicapés sont-ils si peu nombreux ? Pourquoi ne sont-ils pas considérés en France comme une clientèle à part entière ? L'offre est-elle suffisamment adaptée ? Les coûts trop élevés ? L'accueil et l'accessibilité sont-ils satisfaisants ? La confrontation avec les autres est-elle trop douloureuse ? Faut-il redéfinir les rôles et les actions des institutions, des associations, de la société ? Quels sont les moyens politiques, économiques et sociaux mis en pratique pour encourager le « tourisme pour tous » ? Comment vaincre la culpabilité, la crainte, l'intolérance des touristes « non handicapés » ? Des formes novatrices de voyage rencontrent un certain succès, ne vaudrait-il pas mieux les encourager ?

Outre une analyse en amont du cadre sociétal et législatif - qui pointe bien les écueils avant tout liés à la rigidité des mentalités -, deux enquêtes ont été menées de front afin de dresser un panorama relativement complet de l'offre et de la demande dans le domaine du tourisme des personnes handicapées :

- **une enquête auprès des jeunes handicapés ou de leur famille**, afin de mieux comprendre les obstacles au voyage et l'expression de leurs besoins et de leurs attentes ;
- **une enquête auprès des institutions et des prestataires de voyages**, afin de comprendre les raisons de la faiblesse de l'offre de tourisme accessible aux personnes handicapées (en quantité comme en qualité).

L'enquête auprès des jeunes handicapés

Cette enquête a été réalisée par le biais de questionnaires adressés à 2000 jeunes contactés par l'intermédiaire d'associations de personnes handicapées (citées dans le rapport), de la MGPTT et de l'AGEFIPH.

671 de ces jeunes âgés de 12 à 30 ans ont répondu à toutes les questions et renvoyé le questionnaire dans le délai. Il ressort principalement les points suivants :

Taux de départ ?

Près de la moitié des jeunes (45%) déclarent être partis « rarement, très rarement ou jamais en vacances » - chiffre supérieur à celui des jeunes français.

Type de séjour ?

Parmi ces 45%, les 3/4 partent en famille, et seule une moitié de cette catégorie a déjà pratiqué des séjours touristiques.

Lieux de séjour ?

Près des 3/4 des jeunes handicapés résident dans des hébergements commerciaux classiques (locations, campings, clubs de vacances) **ou en résidence secondaire** (famille, amis).

Type d'activité ?

Les séjours sportifs sont beaucoup plus fréquents chez les jeunes ayant un handicap sensoriel (près d'un quart contre 9 à 10% pour les 2 autres groupes). Le point remarquable est qu'il s'agit souvent de sports de pleine nature et/ou d'aventure comme le ski, la randonnée, le

parapente, le rafting ou l'escalade, ces pratiques présentant pourtant des problèmes d'accessibilité certains.

Pratique du voyage ?

En ce qui concerne le Voyage proprement dit, **moins de la moitié des jeunes interrogés (47%) est déjà partie à l'étranger**, essentiellement dans des pays européens proches de la France (Espagne, Italie, Portugal, Angleterre, Allemagne). **Mais ce taux varie presque du simple au double en fonction du type de handicap** : un tiers chez les jeunes handicapés mentaux, plus de la moitié chez les jeunes handicapés physiques et près des 3/4 chez ceux présentant un handicap sensoriel. **Et parmi les jeunes qui sont partis à l'étranger, un sur cinq est déjà sorti d'Europe**. Les pays les plus visités sont alors le Canada, le Maroc, la Tunisie et les États-Unis : pays plus accessibles ?

Raisons de non-départ ?

Problèmes d'accessibilité : en dehors du coût trop élevé, les principales raisons avancées de non-départ sont l'impossibilité de pouvoir partir seul et l'impossibilité d'aller dans des structures non adaptées. Plus de **30% des jeunes présentant un handicap physique trouvent que « partir en vacances est trop compliqué »**. Par contre, **plus de la moitié des jeunes présentant un handicap physique ou mental pense que « le handicap explique en partie ou fortement le fait qu'ils ne sont jamais ou rarement partis »**.

Difficultés rencontrées ?

Un quart seulement des répondants fait état de difficultés rencontrées durant le dernier séjour en vacances ; en revanche, le déficit d'accessibilité est clairement pointé par 40% des jeunes handicapés physiques, la principale difficulté, évoquée par tous, étant celle posée par les escaliers (comme les quelques marches d'accès à une terrasse). La deuxième difficulté évoquée est celle de l'accès aux plages, surtout pour les jeunes handicapés physiques — ce qui recoupe plus généralement les problèmes d'accessibilité que ce soit pour les hébergements, les sites ou les transports. Les jeunes déficients visuels ou auditifs évoquent surtout, eux, le problème posé par le manque de guides et d'interprètes car l'accessibilité n'est pas seulement "physique". Face à ces difficultés malheureusement trop classiques, les aménagements souhaités sont somme toute mineurs : amélioration des sanitaires (encore et toujours), respect des parkings réservés, meilleur positionnement des sièges accessibles dans les avions par exemple... Des « ruptures de prise en charge » en matière d'accessibilité sont évoquées pour les opérations de transfert lors de l'utilisation des transports collectifs (trains, bus, avions) - faisant écho au fait que près des 3/4 des jeunes partent en voiture individuelle, accompagnés ou non. Étonnamment aussi, la confrontation à l'intolérance n'est citée que par un peu plus de 10 % des jeunes. L'explication tient probablement au fait que les jeunes handicapés les plus sensibles à l'intolérance sont peut-être ceux qui ne partent pas !

Problèmes de santé ?

La proportion de jeunes handicapés ayant recours à un professionnel de santé durant le séjour est relativement faible et n'est pas supérieure à celle des jeunes touristes en population générale. Cela s'accorde tout à fait avec l'opinion largement majoritaire chez les jeunes handicapés que les vacances leur sont bénéfiques : **près de 90 % de l'échantillon se déclarent « satisfaits ou très satisfaits de leur dernier séjour » et 60 % y attribuent « un impact positif sur leur santé »**. Outre le repos, un rythme moins stressant et un changement de cadre de vie, le séjour est aussi décrit comme très positif pour le moral.

Attentes et rêves ?

Au chapitre des attentes et des rêves, l'enquête fait ressortir de **forts désirs d'« aventure » et d'« ailleurs »**, en accord avec les aspirations classiques de cette tranche d'âge.

Pour certains, le tourisme est l'occasion d'« **acquérir plus d'autonomie** ». L'enquête met en évidence la perception du tourisme comme un facteur d'insertion. **Le rêve de ces jeunes est de pouvoir organiser son voyage par soi-même, exprimant ainsi un grand désir de liberté.**

Certes ces deux thématiques sont porteuses de problèmes potentiels d'accessibilité, mais c'est là que devraient porter les efforts des opérateurs touristiques, publics ou privés. Malheureusement, **seuls 3 % des jeunes interrogés disent avoir été en rapport avec un tour-opérateur ou une agence de voyage pour le choix de leur séjour** - ce qui souligne, s'il en était besoin, l'indigence du marketing touristique à destination de la population handicapée et appuie les résultats du volet de l'étude relative à l'offre touristique.

Cette partie de l'étude montre clairement que la demande des jeunes handicapés en matière de tourisme se heurte aux problèmes quotidiens qu'ils rencontrent et empêchent leur pleine intégration sociale : le déficit d'accessibilité au monde est un des premiers freins ressentis par ces jeunes, d'autant plus fortement qu'il interfère avec leur volonté légitime de découverte.

L'enquête auprès des opérateurs touristiques

Une double approche a été menée : l'une **qualitative** par le biais de **82 entretiens** avec des représentants sélectionnés parmi l'ensemble de la chaîne de production du tourisme ; et l'autre **quantitative** par une **enquête statistique auprès de 390 opérateurs** (avec un taux de retour de 16,2%, ce qui est un bon score par rapport à la moyenne du taux de réponse par auto-questionnaire en France, mais reste insuffisant au regard des enjeux du tourisme des jeunes handicapés. L'échantillon a été "stratifié" pour couvrir l'ensemble des segments fonctionnels de la filière du tourisme des jeunes handicapés :

- (prescripteurs / organisateurs / distributeurs / transporteurs / hébergeurs / animateurs),
- et, pour chaque segment, l'ensemble des statuts (publics / privés / associatifs)
- et des types existants (spécialisés / non spécialisés, dans le tourisme adapté).

Structuration de la filière

• **La structuration de la filière du tourisme pour les jeunes handicapés se décline comme suit :**

- **les prescripteurs sont majoritairement dans la catégorie "spécialisés" (78,6%) et "associatifs" (76,9%).**
- **les organisateurs de voyage sont pratiquement à jeu égal entre généralistes (52%) et spécialisés (48%), et pour plus de la moitié associatifs (58,3%),** ce qui traduit à la fois le peu d'intérêt des opérateurs commerciaux pour la clientèle handicapée (en dépit des tour-opérateurs spécialisés), le poids relatif des services vacances des grandes associations spécialisées d'usagers et l'impact de l'entrée dans ce tourisme spécifique des opérateurs du tourisme social (associations de tourisme généralistes, mouvements de jeunesse, comités d'entreprise),
- **Les deux transporteurs sont privés ou publics, généralistes ou spécialisés :** ces deux catégories sont toutefois peu représentatives eu égard au faible taux de réponses, d'où l'absence de commentaires malgré des caractéristiques apparemment valides.
- **les hébergeurs sont en très grande majorité généralistes (85,7%), mais à égalité privés ou associatifs (50%),** ce qui traduit la quasi inexistence d'opérateurs spécialisés sur ce segment de la filière (impact des mises aux normes, mobilisation pour l'intégration) et l'importance de l'activité des structures d'hébergement liées aux associations généralistes ou spécialisées.
- **les animateurs sont à égalité entre généralistes ou spécialisés (50%), mais pour les deux tiers associatifs (66,7%),** ce qui peut s'expliquer par la prise de conscience récente des associations généralistes de ce segment d'accueillir aussi la clientèle handicapée (mobilisation pour l'intégration, etc.). Le poids inférieur des opérateurs publics et commerciaux à égalité sur ce segment peut traduire notamment l'impact des campagnes « Vacances pour tous » (destinées aux professionnels) et « Accueil pour tous » (destinées aux opérateurs publics).
- **les organisateurs de séjours sont majoritairement spécialisés (75%) et très majoritairement associatifs (87,5%),** ce qui reflète bien à la fois le manque de motivation réelle des opérateurs privés généralistes et le chemin à parcourir pour que l'intégration via les associations généralistes joue pleinement le rôle social qu'on attend d'elles.

• Plus globalement, **l'architecture de la filière est logiquement la suivante :**

- **les opérateurs privés sont avant tout généralistes (66,7%),**
- **les opérateurs associatifs sont surtout spécialisés (71,1%),**
- **les opérateurs publics sont exclusivement généralistes (100%).**

Répartition des volumes globaux de touristes ?

- Pour l'essentiel, les **opérateurs gèrent (directement ou indirectement) des volumes de clients annuels peu élevés** :
 - **30% ont moins de 500 clients par an** : petites associations spécialisées,
 - **23,3% annoncent entre 1000 et 5000 clients** : services vacances des grandes associations d'usagers spécialisées, petits TO généralistes ou spécialisés.
- Par contre, **16,7% déclarent plus de 10 000 clients et 11,7% plus de 100 000**. Il est donc clair que les grands groupes leaders du marché devraient être les acteurs principaux du développement futur de la filière « tourisme / jeunes handicapés », qu'ils soient privés (type Nouvelles Frontières) ou associatifs (type Ligue de l'enseignement).

Existence d'une offre spécifique directe ou indirecte ?

- **86,2% de l'ensemble des opérateurs, quel que soit le statut juridique, déclarent avoir une offre spécifique directe ou indirecte.**

Toutefois, parmi les 13,8% qui n'en proposent pas, on retrouve près d'un quart des opérateurs privés (23,5%) et un tiers des opérateurs publics (33,3%). De plus en fonction des catégories d'opérateurs clés, un des deux transporteurs répondant et 23,1% des prescripteurs et 20,0% des organisateurs de voyages n'en proposent pas non plus, ce qui est très préjudiciable vu l'importance de ces catégories dans la qualité des produits touristiques.

Date de démarrage de l'activité spécifique ?

- **Près des deux tiers des opérateurs (64,6%) n'organisent des séjours pour personnes handicapées qu'au maximum depuis 15 ans.** Il faut peut-être y voir l'influence croissante de la législation, notamment les lois de 1991 puis de 1994.
- Par contre, le **très faible pourcentage d'opérateurs positionnés sur ce créneau depuis 25 ans (2,1%)**, c'est-à-dire depuis les lois d'orientation de 1975, souligne le peu d'impact « instantané » de ces lois au niveau du tourisme.
- **Seuls quelques précurseurs étaient déjà actifs depuis plus de 25 ans** : 12,5% entre 25 et 50 ans et 6,3% depuis plus de 50 ans. Ce sont les premières grandes associations d'usagers ainsi que les mouvements de jeunesse et du tourisme social comme la CCAS ou les scouts (*voir analyse qualitative*).

Existence et pratique d'un accueil spécifique ?

- Plus de 20% des opérateurs (y compris ceux qui organisent des séjours spécifiques) n'offrent pas d'accueil spécifique.

• **Les plus forts taux d'« accueil non spécifiques » se trouvent paradoxalement chez les opérateurs associatifs (27,3%), spécialisés (27,6%), et tout particulièrement les prescripteurs (30%) et les organisateurs de séjour (25%)** : cela peut tout à fait s'expliquer par la volonté des associations spécialisées d'usagers aussi bien qu'organisatrices de dépasser la gestion du handicap vu comme une déficience, mais au contraire comme une expression particulière de la normalité sociale.

- Si l'on observe les modalités d'accueil spécifique, on s'aperçoit que **les deux postes prioritaires sont l'aménagement (43,2%) et le personnel (29,7%)**.

- Pour plus de détails :
 - **les opérateurs associatifs privilégient le personnel (47,6%)** alors que les privés interviennent au niveau de l'aménagement (75%),
 - **les généralistes privilégient l'aménagement (47,1%)** et dans une moindre mesure le relationnel (23,5%), alors que les spécialisés équilibrent aménagement et personnel (40%).

Existence d'une formation spécifique du personnel ?

- **Près des trois quarts des opérateurs (72,9%) emploient du personnel formé** à l'accueil spécifique des clientèles handicapées.
- Les catégories qui semblent **le plus avoir recours à du personnel formé** sont logiquement :
 - les **associatifs** (78,8%),
 - les **spécialisés** (92,6%),
 - les **animateurs** et les **organiseurs de séjours** (100% tous les deux).

Ce qui souligne « en creux » que **les autres catégories d'opérateurs organisent des prestations à destination des publics handicapés sans forcément avoir recours à du personnel qualifié.**

Offre à destination des mineurs handicapés ?

- **Les opérateurs offrant des prestations à destination des mineurs handicapés sont avant tout associatifs (68,8%) et organisateurs de voyages (34,4%)** : ce sont soit les associations de tourisme généralistes, soit les services vacances des associations spécialisées d'usagers.
- Par contre, **les généralistes sont à égalité avec les spécialisés (50%)**, ce qui souligne le poids des opérateurs du tourisme social au sens large.

Offre à destination des adultes handicapés de moins de 25 ans ?

On retrouve à peu près les mêmes catégories que pour les mineurs, mais dans des proportions quelque peu différentes :

- **les privés sont un peu plus importants (25,6%),**
- **les organisateurs de voyage sont encore plus prépondérants (40,9%),**
- **les généralistes sont supérieurs aux spécialisés (52,3% contre 47,7%).**

A travers ces résultats, on peut lire le début de **l'influence des TO généralistes** qui travaillent quasi exclusivement avec des clientèles adultes, mais accueillent également un certain nombre de personnes handicapées.

Offre à destination des familles avec enfant handicapé ?

L'accueil des familles passe encore plus par des opérateurs privés (36,7%), que ce soit des organisateurs de voyage (38,7%) ou au contraire des hébergeurs (22,6%), et globalement des structures généralistes (64,5%) : on peut tout à fait lire dans ces résultats **la volonté des familles de s'affranchir des opérateurs spécialisés** pour organiser « normalement » leurs propres vacances.

Types d'opérateurs selon les catégories de handicap ?

- Si pour les trois grands types de handicap, ce sont les associations qui sont prépondérantes, **elles le sont davantage pour le handicap mental (78,8%) que pour le handicap moteur (62,9%) et surtout le handicap sensoriel (56,7%)**. On retrouve les résultats mis en évidence aussi bien par l'analyse qualitative de la filière que par l'enquête auprès des jeunes.
- En outre, **les généralistes sont à égalité avec les spécialisés en ce qui concerne les handicapés moteurs (50%), mais prédominants pour les handicapés sensoriels** : cela recoupe tout à fait le « besoin d'autonomie » révélé par l'enquête auprès des jeunes, particulièrement fort chez ces deux catégories de handicap.

Existence de critères de sélection des publics handicapés ?

- **70% des opérateurs privés et 66,7% des opérateurs publics ne sélectionnent pas leur clientèle, alors que c'est le cas pour seulement 14,7% des opérateurs associatifs.** Ce résultat apparemment paradoxal peut s'expliquer par la déontologie commerciale (et la surveillance de la Commission nationale informatique et liberté « Cnil ») pour les premiers, l'« esprit républicain » pour les seconds, et le souci de fournir une offre adaptée pour les troisièmes. On retrouve tout à fait les positionnements et les axes stratégiques détaillés dans l'analyse qualitative.

• **Les catégories les moins « laxistes » sont le distributeur, les transporteurs, les organisateurs de séjours (87,5%) et les hébergeurs (80%)** : en fait, toutes catégories qui sont en relation directe avec les clients et ne peuvent se permettre le moindre flou en matière d'organisation.

Exigence d'un « niveau d'autonomie suffisant » ?

La grande majorité des associations (81,8%) exige un minimum d'autonomie de la part des personnes handicapées candidates au départ ou tout du moins veulent-elles connaître leur niveau d'indépendance. Elles sont suivies par les opérateurs spécialisés (60,9%) et les organisateurs de voyage (43,5%). On retrouve là aussi, d'un côté, l'influence des pratiques commerciales et celle de la Cnil qui empêchent les opérateurs privés de discriminer leur clientèle, et de l'autre, le souci légitime des associations de maîtriser et d'adapter leurs prestations.

Exigence d'un accompagnant ?

Les spécialisés sont plus attachés à la présence d'un accompagnant (45,8%) que les généralistes (33,3%). On peut y voir l'influence de la différence de public accueilli - comme cela transparait dans l'étude qualitative (cas lourds « réservés » aux opérateurs spécialisés) -, ainsi que l'influence des pratiques non discriminantes (intégration : structures du tourisme social, gestion commerciale : opérateurs privés).

Exigence d'une assurance « particulière » ?

La très grande majorité des opérateurs n'exige pas d'assurance particulière, mais c'est encore plus notable pour les opérateurs privés (90%), les généralistes (95%) et les opérateurs publics (100%), sans doute encore pour des raisons de « non discrimination ».

Quelles offres pour quels séjours ?

• **Les associations sont clairement les principales organisatrices de séjours sous toutes leurs formes** (au-delà de 60% des « oui » dans tous les cas de figures).

• Toutefois, les opérateurs sont :

- **plutôt généralistes pour les séjours familiaux (66,7%),** et partagés entre 60% d'associatifs et 35% d'opérateurs privés.
- **plutôt spécialisés (69,2%)** et franchement prépondérants pour le type associatif, et en particulier **pour les séjours sportifs (84%).**
- **plus proches des spécialisés (55,3%) pour les séjours culturels et touristiques,**
- **plutôt spécialisés (64%)** mais de type associatif moins prépondérants (66,7%) **pour les séjours à l'étranger, avec près de 30% d'opérateurs privés (29,2%).**

• Dans tous les cas, **les opérateurs publics sont très peu présents.**

Existence d'un surcoût « spécifique » ?

• **La très grande majorité des opérateurs ne signale pas de surcoût spécifique aux prestations à destination des publics handicapés.** C'était pourtant l'occasion d'invoquer ce prétexte.

• C'est encore **plus marqué, paradoxalement, chez les opérateurs généralistes (93,1%), privés et publics (100%), et toute la chaîne de « production » du tourisme (entre 78,6% et 100%).** Les raisons peuvent en être, comme évoqué plus haut, le militantisme des associations, l'esprit républicain des pouvoirs publics, la déontologie commerciale des opérateurs privés (par exemple les coûts d'investissement en infrastructures adaptées sont répercutés sur l'ensemble de la clientèle et non sur une clientèle spécifique).

- Seuls les **organiseurs de séjours** sont **partagés à 50% de oui et 50% de non** : on peut y voir l'impact de la « réalité du terrain » et de la gestion au quotidien des publics, souvent plus lourdement handicapés dans ce type de structure.

Quelles offres pour quelles destinations ?

- **Toutes les destinations sont couvertes très prioritairement par les associations** (de 65% à 80,6%). **Les opérateurs privés n'atteignent les 25% que pour les destinations « mer » et « autre »** (principalement la ville et l'étranger).
- **Les généralistes n'équilibrent les spécialisés que pour les « autres destinations »** (50% chacun). Sur les destinations « mer », « montagne » et « campagne », ils sont minoritaires (de 40,6% à 48,6%). **Les opérateurs spécialisés continuent donc à jouer un rôle prépondérant dans le tourisme pour les personnes handicapées.**

Recours à des structures spécialisées ?

- Dans l'ensemble, **les opérateurs n'ont très majoritairement pas recours à des structures spécialisées : à 100% pour le secteur public, 94,4% pour le privé et 78,9% pour les associations.** Il y a donc un fort mouvement de rejet de ce type de structures, sans doute perçues comme inaptées à générer véritablement le sentiment de vacances.
- **Ce constat est encore plus net pour les généralistes** qui déclarent (logiquement) à 100% ne pas utiliser de structures spécialisées. **Mais 73,5% des opérateurs spécialisés disent de même :** ce qui recoupe les efforts (constatés dans l'analyse qualitative) de ces opérateurs pour sortir au maximum de leur cadre habituel d'activités lors des congés (séjours de rupture).

Existence de partenariats spécifiques ?

- **Les opérateurs privés sont relativement peu nombreux à avoir mis en œuvre des partenariats spécifiques (40%) alors que les associations travaillent de cette façon à 72,7% et le domaine public à 100% :** cet isolement dans la pratique des opérateurs privés, caractéristique de la concurrence commerciale, peut-être l'une des causes de leur manque d'empressement à se positionner sur ce tourisme spécifique qui nécessiterait des partenariats qu'ils ne recherchent pas.
- Le fait que **les opérateurs spécialisés soient davantage engagés dans cette démarche (75%) que les généralistes (60%)** - au sein desquels se trouvent cependant un grand nombre d'associations - confirme cette analyse : plus les opérateurs sont au fait de la réalité du handicap, plus ils sont demandeurs de synergies pour adapter au mieux leur produit ; *à contrario*, les généralistes et les privés estiment que c'est à la personne handicapée de s'adapter au produit qu'ils ont construit « professionnellement ».

Quels obstacles prioritaires au tourisme spécifique ?

- Dans l'ensemble, **les associations représentent l'essentiel des répondants pour chaque catégorie d'obstacles listés : de 55,6% à 65,4%, que ce soit pour la préparation, l'organisation, la commercialisation ou la réalisation du produit spécifique.** Elles sont donc beaucoup plus sensibles que les autres opérateurs aux difficultés inhérentes au tourisme pour les personnes handicapées, soit parce qu'elles s'y confrontent davantage, soit parce qu'elles sont davantage en situation de fragilité (financière ou organisationnelle). Ces raisons ont été largement invoquées lors des interviews.
- Le fait que **les opérateurs spécialisés soient aussi prépondérants pour les obstacles « en amont »** (près de 60% pour la préparation et l'organisation) plaide pour la deuxième hypothèse. D'autant qu'en matière de commercialisation et de réalisation, phases qu'ils maîtrisent mieux (connaissance des circuits « commerciaux » et des attentes de la clientèle), ils passent derrière les généralistes, qui, eux, avouent leur manque de capacités sur ces points (55%).

Part de clientèle handicapée ?

- Sans surprise, **les opérateurs privés annoncent en très grande majorité (85,7% des taux de clientèles handicapées inférieurs à 10%). Ce chiffre de 10% se retrouve dans le secteur public**, ce qui recoupe totalement les résultats de l'analyse qualitative. Par contre, **deux tiers des associations (62,5%) déclarent des ratios entre 10 et 50%** : c'est bien le tourisme social et associatif qui fait partir les personnes handicapées.
- Cependant, si les opérateurs spécialisés annoncent tous, logiquement, des ratios entre 10 et 50%, les généralistes déclarent à 76,9% des taux inférieurs à 10% : on retrouve là les limites quantitatives de l'intégration perçues lors de l'analyse qualitative (notamment à travers la pratique de la « parcellisation » des personnes handicapées au sein des groupes).
- Par contre, **100% des opérateurs privés et publics, et 88,2% des généralistes pensent que cette part de clientèle pourrait être plus importante** : c'est à la fois un encouragement et le constat d'une certaine mauvaise conscience.
- **Au contraire, les associations et les opérateurs spécialisés sont, eux, conscients de leurs limites**, surtout dans le respect de la qualité de leurs prestations : ils sont donc beaucoup plus partagés, à peu près pour moitié.

Promotion de l'activité spécifique ?

L'ensemble des opérateurs cherche très majoritairement à faire connaître son activité dans le domaine (plus de 80% en moyenne). Si l'on peut naturellement y voir la trace du militantisme associatif et républicain, cela veut aussi dire que **les prestations spécifiques deviennent un « critère marketing » pour une majorité d'opérateurs privés et les généralistes** -même si ces deux catégories présentent les taux les plus faibles (privés : 66,7% et généralistes : 77,3%).

Existence de séjours spécifiques pour jeunes handicapés ?

- **Plus des trois quarts des associations (76,9%, soit 80% des « oui ») déclarent organiser des séjours spécifiques pour les jeunes handicapés, alors que les trois quarts des privés (75%, soit 56,3% des « non ») annoncent le contraire**. C'est bien la filière associative qui est mobilisée sur ce créneau particulier — ce qui n'est pas étonnant vu la spécificité réglementaire du tourisme à destination des jeunes en général et plus particulièrement les problèmes de financement et d'organisation des séjours pour les jeunes handicapés (*voir analyse qualitative*). Les opérateurs publics sont aussi actifs en direction des jeunes (66,7%), mais ne semblent représenter qu'une faible part de l'offre (8%).
- Par contre, **les opérateurs généralistes se mobilisent aussi** (sans doute les opérateurs du tourisme social en premier, fortement positionnés sur le créneau « jeunes »), puisque **plus de la moitié (55%, soit 40,7% des « oui ») disent organiser des séjours « jeunes handicapés »**.

Existence d'une hausse de la demande ?

L'ensemble de la filière ressent très majoritairement une hausse de « la demande des personnes handicapées » : opérateurs publics (100%), opérateurs spécialisés (80%) et associations (76,2%) en tête, mais aussi, et c'est important, les généralistes (64,3%) et surtout les opérateurs privés (63,6%). Or le tourisme est un secteur économique fortement conditionné par les évolutions de la demande : la logique commerciale devrait donc pousser les opérateurs privés à se positionner de plus en plus activement sur le créneau d'un tourisme spécifique aux (jeunes) handicapés.

Développement futur d'une offre spécifique ?

- **Seuls les opérateurs privés sont encore (faiblement) minoritaires à envisager le développement de leur activité sur le créneau du handicap (42,9%)**. Mais la mobilisation forte des autres catégories d'opérateurs (de 61,9% à 75%) est susceptible de modifier rapidement

leur point de vue, surtout vu l'implication des opérateurs publics (cadre stratégique) et des généralistes (concurrence).

- On peut noter que **les opérateurs spécialisés sont plutôt moins enthousiastes que les généralistes à l'idée d'un tel développement**, puisqu'une petite majorité seulement (53,8%) envisage d'accroître ses activités dans le domaine du handicap : une fois encore, on peut y voir à la fois le souci de maîtrise de leurs prestations et les confrontations aux difficultés réglementaires et de gestion courante propres à ce type de structure.

- *Les résultats de cette enquête « Opérateurs » éclairent et recourent les constats de l'analyse qualitative. De nombreux compléments d'information n'ont pas été abordés ici par volonté de concision, mais ils sont développés dans le rapport final et synthétisés dans la plaquette à large diffusion et ils seront discutés lors de l'évènement de restitution.*

- *Le résultat principal de cette enquête auprès des différentes catégories d'opérateurs est le suivant : si le tourisme des personnes handicapées, et des jeunes en particulier, est encore essentiellement tributaire des associations spécialisées d'usagers ou organisatrices de voyage, le rôle des associations généralistes commence à prendre de l'ampleur ; et, les opérateurs privés semblent décidés à se lancer sur ce créneau.*

Ces deux phénomènes, encourageants pour la « dé-ghettoisation » des personnes handicapées, sont à relier à l'impact croissant des mesures stratégiques et techniques prises par les pouvoirs publics, que l'on ressent par la mobilisation (au moins de principe) des opérateurs touristiques de cette sphère.

- *Un autre phénomène - inquiétant celui-là - peut être pointé : la fragilité des associations spécialisées qui semblent témoigner plus que les autres opérateurs de difficultés de travail. Vu leur importance pour les publics les plus lourdement touchés, il paraît capital de prendre en compte leurs attentes et de les soutenir.*

- *Un bon développement du tourisme spécifique ne peut faire l'impasse sur une forme d'offre ou une autre, car, comme l'indiquent nettement les chiffres recueillis, les taux d'accueil des clientèles handicapées sont encore très marginaux pour la quasi-totalité des opérateurs.*

Il y a encore loin du désir à la réalité, des attentes et des rêves que ces jeunes handicapés ont bien voulu nous livrer lors de cette enquête et que nous remercions infiniment.

Conclusions et suites du projet « Le tourisme des jeunes handicapés »

Ces deux études montrent que l'offre et la demande en matière de tourisme des jeunes handicapés sont encore loin de se rencontrer : malgré des phénomènes encourageants, aussi bien du côté des opérateurs (prise de conscience de plus en plus large) que des jeunes et de leurs familles (revendication croissante à sortir de leurs « ghettos »), les taux de départ sont encore dramatiquement faibles et les potentialités de l'offre très limitées, encore trop souvent exclusivement dépendantes de l'action militante mais fragile des associations spécialisées d'usagers ou gestionnaires d'établissements. Malgré une mobilisation de plus en plus marquée, les pouvoirs publics n'ont pas encore réussi à vraiment stimuler et encadrer ce secteur, qui reste toujours attentiste et timoré face à une pratique qu'ils ne maîtrisent pas et qui bouscule leurs modalités habituelles de fonctionnement.

Certes, dans cette nécessaire harmonisation de l'offre et de la demande spécifiques (formulée ou non), seule à même de lever l'hypothèque sociale de l'inégalité d'accès au tourisme pour toute une catégorie de population, rentrent en ligne de compte des problématiques liées à l'accessibilité au sens large (physique et fonctionnelle). Toutefois, il ressort que c'est avant tout au niveau de « l'accessibilité mentale » que se noue la question, et à ce titre, les actions de médiatisation et de communication sur l'initiative de tous les acteurs, et des pouvoirs publics en premiers, sont capitales.

Dans cette logique, à la suite des phases de projet décrites et en conclusion de cette communication, Aidétous envisage d'organiser un voyage-événement pour 100 jeunes handicapés, afin de poursuivre l'évaluation en direct pendant le voyage et le séjour et restituer le résultat final afin de compléter et de valoriser le travail des acteurs déjà engagés dans le tourisme adapté, en prouvant à l'ensemble de la société, et aux opérateurs en premier lieu, la faisabilité et la richesse du **tourisme adapté** et véritablement **pour tous**.

AIDéTouS

Association Internationale pour le DÉveloppement, le TOUrisme et la Santé

25 bd Poniatowski - 75012 Paris

Tél. : 01 43 44 97 01 / Fax : 01-43-44-97-09

E-mail : aidetous@wanadoo.fr / Site internet : <http://www.aidetous.org>