

Développement Humain, Handicap et Changement Social Human Development, Disability, and Social Change



Tourisme et culture : vecteurs d'inclusion des personnes ayant des incapacités

Michel Trudel et Andre Leclerc

Volume 22, numéro 1, décembre 2016

Les défis de la participation sociale des aînés ayant des incapacités
Facing the Challenges of Social Participation for Seniors with Disabilities

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1086388ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1086388ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

ISSN

1499-5549 (imprimé)

2562-6574 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Trudel, M. & Leclerc, A. (2016). Tourisme et culture : vecteurs d'inclusion des personnes ayant des incapacités. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 22(1), 145–156. <https://doi.org/10.7202/1086388ar>

Tous droits réservés © Réseau International sur le Processus de Production du Handicap, 2016

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Tourisme et culture : vecteurs d'inclusion des personnes ayant des incapacités

MICHEL TRUDEL ET ANDRÉ LECLERC

Kéroul, Québec, Canada

Écho de la communauté • Echoes of the Community



Introduction

Le nombre de touristes internationaux a atteint le milliard en 2012 (Organisation mondiale du tourisme (OMT), 2012). Les personnes ayant des incapacités représentent 15 % de la population mondiale, soit un milliard de personnes (Organisation mondiale de la santé (OMS), 2011).

Ces personnes voyagent par affaires ou pour leur plaisir. Elles visitent des parents et des amis et veulent découvrir d'autres cultures. Le tourisme ne se résume pas au *farniente* dans un *resort* doré. Tout citoyen peut être appelé à séjourner hors de son environnement immédiat pour des raisons familiales, de santé, d'affaires, personnelles ou dans le cadre de son travail. Une personne ayant des incapacités peut aussi vouloir voyager pour son plaisir, ça ne leur est pas interdit!

De tels séjours ne s'avèrent pas simples pour une personne ayant des incapacités. Où dormir? Où se restaurer? Pourrais-je accéder aux attractions et aux bâtiments? Les transports vers la destination et les déplacements locaux seront-ils sans obstacles? Au stress normal d'un séjour loin de chez soi s'ajoute celui de la vulnérabilité de cette personne à ce que l'un des maillons des chaînes du transport et de l'accueil puisse compromettre tout son voyage.

Au-delà de l'accessibilité des lieux comme tel, il faut que l'information soit disponible. Il faut aussi que cette information soit valide... Et encore faut-il que les services de transports soient accessibles et disponibles : pas de transport, pas d'inclusion.

Considérer l'accessibilité d'un lieu touristique, c'est vérifier l'accessibilité des établissements d'hébergement et de restauration, des services de transport, des infrastructures urbaines, des attractions et des commerces. Les premiers à bénéficier d'une plus grande accessibilité d'une destination sont les citoyens locaux. Une communauté accueillante et attentive aux besoins de ses citoyens, là où il fait bon vivre, est aussi un lieu intéressant à visiter.

Ce n'est qu'une fois la destination rendue accessible, au bénéfice des citoyens locaux, qu'on peut en faire la promotion auprès de la clientèle-cible et tirer un parti supplémentaire de ses investissements.

Les touristes ayant des incapacités sont des clients fidèles qui reviennent là où ils sont bien accueillis et où ils pourront séjourner sans obstacles. La popularité des croisières internationales auprès des personnes ayant des incapacités témoigne de cette fidélité (Golden, 2013).

Le tourisme favorise aussi une inclusion internationale : les personnes ayant des incapacités veulent savoir si elles pourront se loger et se restaurer à destination. La justesse de cette information en fonction de critères reconnus internationalement devient alors un préalable incontournable dans leur décision d'entreprendre ou non un voyage. Voici une anecdote vécue par l'un des auteurs : il avait réservé une chambre accessible à l'hôtel où avait lieu un congrès au Portugal; à son arrivée, il a constaté que son fauteuil motorisé ne pouvait franchir la porte de cette « chambre accessible »!

La participation des personnes ayant des incapacités aux activités de loisirs, de culture et de

tourisme interpelle un ensemble de secteurs d'activités : musées, salles de spectacles, restaurants, hébergement, transports, parcours sans obstacles en milieu urbain, dans les parcs, les sentiers d'interprétation...

Voilà donc pourquoi Kéroul s'est donné la mission de développer l'accessibilité du tourisme et de la culture. Ce sont des vecteurs d'inclusion des personnes ayant des incapacités.

Le tourisme inclusif : une question de respect des droits de la personne

Depuis les années 1970, des efforts importants ont été consentis partout dans le monde occidental pour intégrer les personnes ayant des incapacités; lois, conventions et chartes ont été adoptées :

1975 : *Déclaration des droits de la personne handicapée* de l'Organisation des Nations Unies (ONU);

1975 : *Charte des droits et libertés de la personne* (Québec, Lois et règlements du Québec (LRQ), c. C-12);

1978 : *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (Québec);

1981 : Promulgation par l'ONU de l'*Année internationale des personnes handicapées*;

1982 : Promulgation par l'ONU de la décennie 1983-1992 comme *Décennie internationale des personnes handicapées* et adoption de son *Programme d'action mondial concernant les personnes handicapées*;

1999 : *Code mondial d'éthique du tourisme* (Organisation mondiale du tourisme (OMT), 1999);

2006 : *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ONU, 2006).

La *Charte des droits et libertés de la personne* est une loi fondamentale qui affirme les droits de la personne et qui a préséance sur tout autre loi du Québec. L'article 10 prévoit que :

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine

égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. »

L'article 15 de la Charte couvre la discrimination dans les établissements et les services liés au tourisme :

« Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

La politique gouvernementale *À part entière* vise à « mieux assurer aux personnes handicapées le respect de leurs droits dans un esprit d'égalité. Cela signifie de leur offrir les conditions pour qu'elles puissent exercer, dans les faits, les mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population » (Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), 2009, p. 7).

Sur le plan international, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'ONU est incontournable. Cette Convention vise à promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes ayant des incapacités. Les engagements pris par les États signataires concernent notamment l'accessibilité, la mobilité et la participation des personnes ayant des incapacités à la vie culturelle. Voici les grandes lignes¹ de ce véritable plan de travail auquel se sont engagés les États signataires :

¹ Voir en particulier les articles 9, 20 et 30 de la Convention. Notons que le Canada a signé cette convention en 2010.



- 1) Assurer leur accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication et aux équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales;
- 2) Identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs;
- 3) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public;
- 4) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées;
- 5) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
- 6) Faire mettre en place, dans les bâtiments et autres installations ouverts au public, une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre;
- 7) Offrir des formes d'aide humaine ou animale et d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement;
- 8) Assurer leur mobilité personnelle dans la plus grande autonomie possible, selon les modalités et au moment de leur choix, et à un coût abordable;
- 9) Favoriser leur accès aux produits culturels dans des formats accessibles et aux lieux d'activités culturelles, tels que les théâtres, les musées, les cinémas, les bibliothèques et les services touristiques, et, dans la mesure du possible, aux monuments et sites importants pour la culture nationale;
- 10) Favoriser la réalisation de leur potentiel créatif, artistique et intellectuel, non seulement dans leur propre intérêt, mais aussi pour l'enrichissement de la société;

- 11) Donner accès aux lieux où se déroulent des activités sportives, récréatives et touristiques.

Le *Code mondial d'éthique du tourisme* de l'OMT prévoit pour sa part que :

« Les activités touristiques doivent respecter l'égalité des hommes et des femmes; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées ou handicapées (...) ».

Le tourisme inclusif : une question de développement durable

La communauté internationale est maintenant bien au fait que tout développement doit respecter l'environnement physique et la société dans laquelle il s'inscrit. Trop souvent on a limité les principes du développement durable aux seuls aspects de l'environnement physique, et oublié le respect de nos concitoyens les plus vulnérables. L'ONU le reconnaît volontier dans un rapport récent portant sur la participation du public dans la réflexion sur le développement durable :

« Not surprisingly, organizations participating in the CSD (Commission on Sustainable Development) were disproportionately focused on the environmental sector. The CSD failed to attract consistent participation from organizations working on economic and financial issues, particularly in its later years. This reflected the broader difficulty of the CSD in integrating the "three pillars" (...). Similarly, many NGOs focused on development and social issues did not participate consistently in the CSD and focused most of their engagement at national levels. » (Adams & Pingeot, 2013, p. 18.)

Le préambule de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* souligne « qu'il importe d'intégrer la condition des personnes handicapées dans les stratégies parti-

nentes de développement durable ». (Paragraphe g)

Cet engagement a été renouvelé par le président de la 6^e session de la *Conférence des États Parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées*, Monsieur Macharia Kamau, dans son discours d'ouverture du 17 juillet 2013 : « Le développement durable n'est pas et ne sera pas possible sans considérer les personnes handicapées et leur participation dans tout son processus. » (ONU, 2013). Cette déclaration est d'autant plus significative que Monsieur Kamau est aussi le co-président du Groupe de travail de l'ONU sur les Objectifs du Développement durable. Et il poursuivait : « I have promised myself that I will champion this issue in the context of the Open Working Group set up by the General Assembly to deal with Sustainable Development goals. »

En résumé, un développement est par essence tourné vers l'avenir; un projet de développement durable se doit en conséquence d'être inclusif. La réalisation d'un lieu ou d'un bâtiment accessible pour les personnes ayant des incapacités n'implique pas de dépenses importantes lorsque cet objectif est fixé dès l'étape des plans et devis du projet. Enfin, les aménagements que l'on fait pour les personnes ayant des incapacités sont utiles à tous.

Le tourisme inclusif : une question de marché

Comme on l'a vu précédemment, le nombre de touristes internationaux a atteint le milliard en 2012 (OMT, 2012) et les personnes ayant des incapacités représentent 15 % de la population mondiale, soit un milliard de personnes. Ce segment tend à s'accroître avec le vieillissement de la population. En 2031, le Québec comptera un million d'aînés (65 ans et plus) de plus qu'en 2011. La proportion des personnes ayant des incapacités tend à s'accroître en corrélation directe avec le vieillissement de la population :

« Actuellement, les aînés représentent environ 30 % de l'ensemble de la clientèle desservie en centre de réadaptation

en déficience physique. Avec le vieillissement de la population, ce nombre augmentera avec les années puisqu'il est reconnu qu'une proportion importante des personnes âgées présente des incapacités physiques significatives et persistantes (auditive, visuelle, motrice, de langage). » (Québec, 2012).

La génération des *baby-boomers* aura un impact significatif sur le marché des consommateurs, y compris dans le domaine du tourisme. En 2017, les consommateurs de 50 ans et plus contrôleront l'économie pour la première fois dans l'histoire; en 2015, les *baby-boomers* américains représenteront 40 % des dépenses :

« In less than 10 years, age 50+ consumers will control the economy for the first time in history. By 2015, the US baby boomer generation will command almost 60 percent of net US wealth and 40 percent of spending. In many categories, boomers will represent over 50 percent of consumption and will comprise a majority of the share growth. Compared to previous generations, boomers have spent significantly more throughout their lives, and their spending peaks later in life. » (McKinsey & Company, 2007).

Peu d'entreprises commerciales peuvent se permettre d'ignorer une part aussi appréciable de son marché. Le développement de l'accessibilité des destinations est un investissement qui peut s'avérer rentable par l'accueil de cette clientèle touristique.

Considérons les personnes ayant des incapacités au Québec (Kérout, 2011) :

- Elles représentent près de 800 000 personnes âgées de 15 ans et plus;
- Ces personnes visitent des parents et des amis et profitent des attraits touristiques et culturels du Québec; d'autres voyagent par affaires;
- 64 % ont 55 ans et plus;



- 28 % disposent de revenus familiaux de plus de 40 000 \$;
- 59 % ont effectué au moins un voyage au cours des 24 derniers mois, pour une moyenne de près de six voyages pendant cette période;
- La durée moyenne de leur séjour au Québec est de quatre jours, une durée plus longue que pour l'ensemble de la population;
- Ces personnes voyagent avec les membres de leur famille (64 %) ou avec leurs amis (12 %);
- Sur une base annuelle, les voyages effectués au Québec par des Québécois ayant des incapacités physiques représentent des dépenses de l'ordre de 175 millions de dollars;
- Les dépenses effectuées au Québec par les touristes québécois ayant des incapacités physiques génèrent des revenus fiscaux annuels pour le gouvernement du Québec de l'ordre de 20 millions de dollars, et de 9 millions de dollars pour le gouvernement fédéral;
- Les personnes ayant des incapacités physiques résidant dans les marchés de proximité du Québec (Ontario, Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Angleterre), représentent pour leur part un volume d'affaires potentiel de 335 millions de dollars pour le Québec (Kéroul, 2010).

En résumé, une part significative des personnes ayant des incapacités physiques entreprend des voyages. Ceux-ci sont relativement nombreux et d'une plus longue durée que la moyenne des touristes. Elles voyagent à plusieurs, avec des parents, des amis ou des accompagnateurs. Ces voyages se planifient à l'avance. Donc, la disponibilité et la validité de l'information sur les questions d'accessibilité sont des facteurs importants dans leur décision. Notons aussi que ces touristes restent fidèles aux destinations accueillantes et qu'elles connaissent, sans aucun doute pour contrer le risque et l'insécurité face aux conditions variables de l'accessibilité des destinations qu'elles ne connaissent pas.

Les municipalités ou les régions dont les établissements et les infrastructures touristiques ne sont pas accessibles s'excluent *de facto* de ce marché et de ces revenus.

Parlant du marché, de la clientèle et du futur : la nouvelle génération de personnes âgées n'acceptera pas facilement ce que leurs parents ont vécu : au-delà du nombre, le Québec fera face à une génération de *baby-boomers* vieillissant, qui ont voyagé, qui ont des moyens, et qui se sont toujours mobilisés pour faire valoir leurs droits. Préparons-nous, car voici un troisième âge revendicateur :

« Les *baby-boomers* sont habitués à tout chambouler sur leur passage. Leurs prochaines cibles : la retraite, le vieillissement et... l'expérience touristique. Pourquoi s'y intéresser? Pour la force du nombre et pour mieux comprendre la révolution qu'ils amorcent. » « (...) Même si l'heure de la retraite a sonné, ils sont toujours déterminés à bousculer les règles établies. Ils ont bien l'intention de redéfinir la retraite, de changer l'image préconçue de la vieillesse ainsi que tous les préjugés et les comportements qui l'accompagnent. L'industrie touristique n'y échappera pas (...) » (Laliberté, 2011).

D'un point de vue économique et démographique, considérons aussi le corollaire au vieillissement de la population : la mortalité. Ces phénomènes ne se diffuseront pas uniformément sur le territoire québécois. On constate déjà la fuite des jeunes des régions rurales. Le vieillissement et la mortalité auront donc des effets plus marquants dans les régions rurales. Combien de villages vont, par attrition, disparaître au Québec dans 20 ans? Que restera-t-il de la richesse foncière de ces villages et de ces régions? L'achat de terres agricoles ou de zones forestières par des investisseurs étrangers ne garantira pas l'occupation de ces territoires.

Les communautés qui investissent pour offrir un milieu de vie agréable et où il fera bon vivre à leurs aînés, qui contribuent à éliminer les obstacles dans l'espace public et qui leur offrent des services sur mesure, sont celles qui non

seulement maintiendront la population locale le plus longtemps dans leur milieu, mais qui aussi sauront attirer des concitoyens pour y vivre et pour y séjourner.

Destination pour tous, pour un projet municipal inclusif

Les municipalités ont un rôle de premier ordre dans la réalisation d'un milieu de vie inclusif et sans obstacles pour leurs citoyens. Paradoxalement, il est troublant de constater que le monde municipal québécois s'est récemment doté d'un livre blanc « *L'avenir à un milieu* » dans lequel on ne mentionne le mot « handicapé » que pour indiquer... qu'on a consulté l'Office des personnes handicapées du Québec! (Union des municipalités du Québec (UMQ), 2012, p. 71). Vous conviendrez que c'est un peu court.

La création d'un milieu de vie accueillant et sans obstacles est profitable à tous : les citoyens locaux, les personnes ayant des incapacités, les personnes âgées, leurs familles et leurs amis qui leur rendent visite. Ce milieu de vie peut devenir une *Destination pour tous*, un outil de positionnement et de développement économique ciblant le tourisme inclusif.

À cet égard, nous saluons la nouvelle signature du Québec qui apparaît sur les documents de consultation : **UN QUÉBEC POUR TOUS**.



Kéroul adhère sans réserve à ce mot d'ordre et nous voulons contribuer à le mettre en œuvre.

Plusieurs municipalités s'investissent dans le concept de *Villes amies des aînées*. Nous disons bravo! Mais pourraient-elles être amies des personnes ayant des incapacités aussi? Lors du Colloque, on a fait état que ce programme s'ouvre inexorablement vers les personnes ayant des incapacités; selon Andréanne Laliberté, les gestionnaires de ces projets doivent aussi avoir *le réflexe accessibilité universelle*. Pourquoi alors maintenir un nom de

programme qui n'englobe pas toutes les clientèles?

Posons-nous aussi la question de l'âgisme quand on concocte des mesures spécifiques pour les personnes âgées :

« Comment ne pas voir ni comprendre que les difficultés et les problèmes des aînés ne sont, en réalité, qu'une variante des difficultés et des problèmes de tout le monde et à tout âge? Et surtout que les solutions doivent être conçues dans le cadre de politiques s'adressant à l'ensemble de la population. Les revenus des aînés constituent un aspect de la redistribution générale et plus équitable de la richesse collective; leurs conditions d'habitation dépeignent un aspect des défis globaux d'habitat et d'urbanisme, leurs problèmes de santé et leurs handicaps physiques ou mentaux ressemblent à ceux des autres adultes malades ou handicapés. » (Carette, 2013, p. 15-17).

Conformément aux engagements pris par nos gouvernements qui ont entériné la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, il faut viser plus large, faire un développement véritablement durable, et éliminer tous les obstacles qui peuvent se dresser sur le chemin de nos concitoyens.

Revenons aux *baby-boomers*. Après 40 ans de revendications pour l'accessibilité de l'espace public pour les personnes ayant des incapacités, est-ce parce que les *baby-boomers* vieillissent que les autorités publiques vont enfin prendre toutes les mesures requises pour l'inclusion sans compromis des personnes ayant des incapacités?

Au Québec, un certain nombre de municipalités se sont regroupées pour partager leurs expériences et leurs connaissances dans la foule des plans d'action qu'elles doivent adopter pour favoriser l'intégration des personnes ayant des incapacités. On notera, en particulier, l'initiative de la Ville de Québec et de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) qui ont réalisé le *Guide pra-*

tique d'accessibilité universelle (Ville de Québec, 2010). Ailleurs, d'autres réseaux de municipalités accessibles se forment dans le même esprit de partage d'informations.

Voici quelques initiatives que peuvent réaliser les municipalités :

- 1) S'assurer que tous les nouveaux bâtiments qui accueilleront le public, et pour lesquels la municipalité doit émettre un permis de construction, seront accessibles et adaptés aux besoins particuliers des personnes ayant des incapacités. Ne pas se fier uniquement aux dispositions du Code de construction du Québec qui exclut encore les commerces de moins de 300m² et les édifices à bureaux de deux étages et moins de l'obligation d'être sans obstacles.
- 2) Offrir des parcours sans obstacles entre les attraits et les établissements touristiques, notamment en facilitant les traversées des rues (trottoirs et feux de circulation).
- 3) Inciter les établissements accueillant le public à engager une réflexion sur leur capacité d'accueil des personnes ayant des incapacités et sur les besoins en formation de leur personnel².
- 4) Sensibiliser les commerçants, notamment lors de travaux de réfection des rues et des trottoirs, sur l'opportunité de rendre leurs établissements accessibles et les informer des déductions fiscales disponibles à cette fin.
- 5) Soutenir les efforts financiers des commerçants pour rendre leurs établissements accessibles par un rabais de taxes, en complément aux mesures fiscales des gouvernements du Québec et du Canada.
- 6) Porter une attention particulière (par des exigences plus élevées et un contrôle plus rigoureux) aux établissements de restauration qui sont trop peu nombreux à être accessibles au Québec.
- 7) Inventorier et faire connaître les commerces de proximité dont l'accès est aisé pour les personnes à capacité physique restreinte, notamment dans les centres urbains, autour des attraits et le long des circuits touristiques.
- 8) Aménager des sentiers sans obstacles dans des parcs, comme le *Sentier Kéroul* du Jardin botanique de Montréal.
- 9) S'assurer que tous les bâtiments publics gérés par la municipalité sont accessibles et permettent la libre circulation des personnes à capacité physique restreinte. Faites l'expérience de les visiter en fauteuil roulant!
- 10) Voir à ce que tout le personnel de la municipalité en contact avec le public ait suivi une formation sur le service à la clientèle des personnes ayant des incapacités.
- 11) Assurer une offre de transport public adapté pour les visiteurs à capacité physique restreinte, notamment le dernier maillon de la chaîne de transport, le taxi local, afin que les taxis adaptés soient en nombre suffisant pour offrir un service équivalent aux taxis non adaptés.
- 12) Adopter une politique d'accompagnement des personnes ayant des incapacités faisant en sorte qu'elles puissent être accompagnées par une personne aidante admise sans frais dans toutes les activités récréatives ou culturelles.
- 13) S'associer aux municipalités voisines, s'il y a lieu, pour créer une « *destination pour tous* » permettant aux personnes à capacité physique restreinte de réaliser un séjour de vacances.
- 14) Dans le cas de Montréal, faire en sorte que des efforts significatifs soient consacrés pour favoriser l'accès au Montréal souterrain et pour y créer un ou plusieurs parcours sans obstacles.
- 15) Insister auprès du gouvernement du Québec afin d'accélérer les investissements

² Le gouvernement de l'Ontario exige une telle démarche depuis janvier 2012. Voir la norme d'accessibilité relative au service à la clientèle qui traite des pratiques des entreprises privées et de la formation nécessaire pour fournir un meilleur service aux personnes handicapées (Ontario, 2005).

pour que le métro soit totalement accessible en l'an 2020.

C'est ambitieux? C'est un plan d'action pour créer un véritable milieu de vie sans obstacles. Trop ambitieux? Il faudrait comparer notre cadre juridique, l'application de nos lois et leur respect avec ce qui se fait à l'étranger pour favoriser l'inclusion des personnes ayant des incapacités. La France et l'Ontario, notamment, ont adopté en 2005 des lois qui lancent un message sans équivoque quant à l'intégration des personnes ayant des incapacités.

***Destinations pour tous* : un concept en devenir**

La création de *Destinations pour tous* n'est plus le fait des seuls intervenants touristiques; elle interpelle le monde municipal.

Le concept est utilisé en France, en Espagne, en Allemagne et en Italie³. En France, il prend la forme d'un *label* qui identifiera les territoires à vocation touristique garantissant des prestations touristiques (hébergement, restauration, activités culturelles, sportives et de plein air) et des services de proximité (commerces, services ouverts au public, services de soin...) accessibles aux personnes ayant des incapacités. Ce *label* veillera en outre à la qualité de la chaîne de déplacement pour rejoindre le territoire et y circuler en toute autonomie, et à la formation du personnel de première ligne pour favoriser l'accueil des personnes ayant des incapacités.

Kéroul envisage d'implanter ce concept au Québec avec la complicité de Tourisme Québec et du monde municipal, en offrant des opportunités de séjours de vacances prolongées aux personnes ayant des incapacités, avec

leurs parents et amis, quelles que soient leurs limitations.

Destinations pour tous est aussi la thématique du Sommet mondial⁴ qui a eu lieu à Montréal, du 19 au 22 octobre 2014.

ILLUSTRATION 1 : LOGO DU SOMMET MONDIAL *DESTINATIONS POUR TOUS*



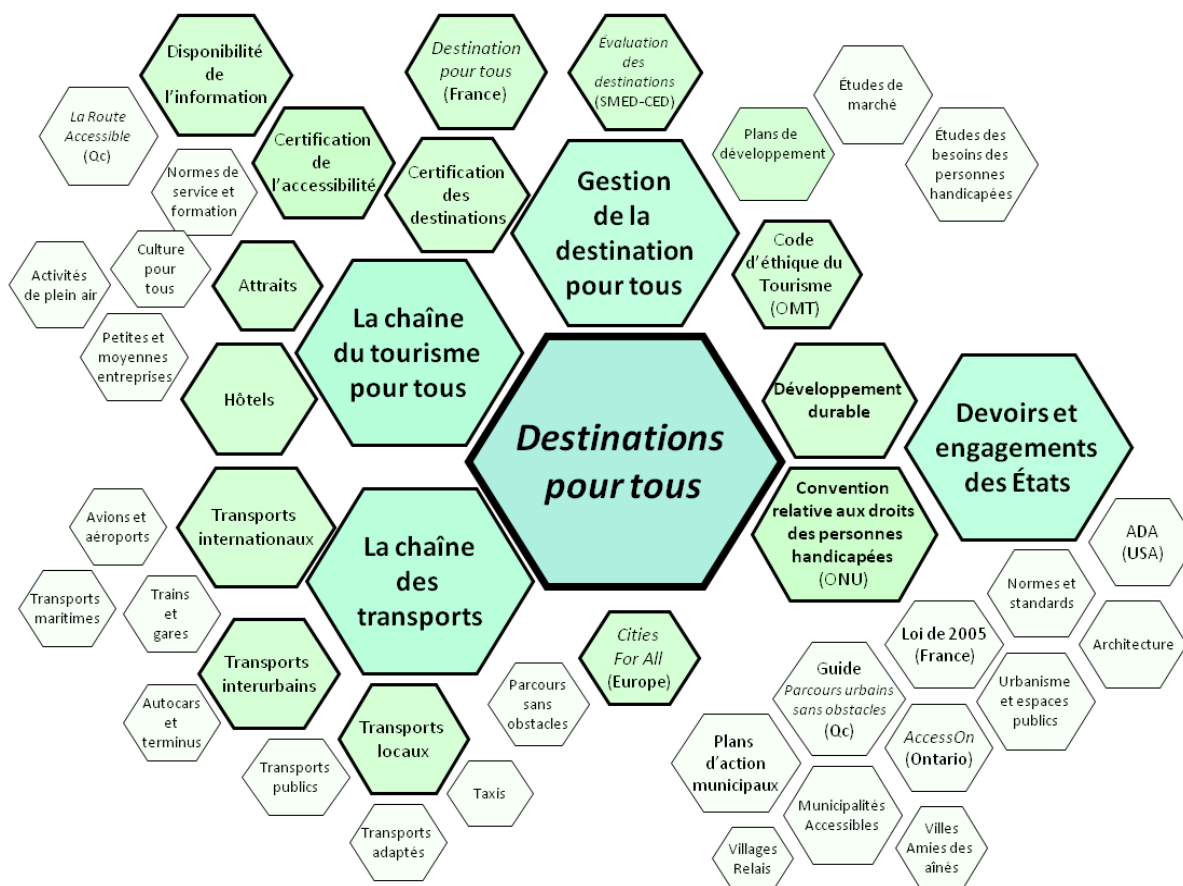
Cet événement a permis de partager l'expertise des partenaires et de mettre en œuvre une stratégie commune à l'international pour développer le tourisme pour tous. Le Comité directeur de ce premier Sommet mondial comptait notamment les représentants de l'Organisation mondiale du tourisme, de l'Organisation internationale du tourisme social et de l'*European Network for Accessible Tourism* (ENAT).

Le schéma suivant présente l'ensemble des sujets que couvre le concept de *Destinations pour tous*. Plus précisément, ces sujets peuvent être regroupés par les thématiques suivantes : la gestion de la destination, la chaîne de l'accueil touristique et la chaîne des transports.

³ En France : *Destination pour tous* : www.developpement-durable.gouv.fr/Label-Destinations-pour-tous.html; en Allemagne, le Programme « *Tourisme sans barrières* » : <http://www.barrierefreie-reiseziele.de/index.php?id=5&l=3>; en Espagne, voir les villes d'Avila et de Barcelone : <http://www.barcelona-access.com/?idioma=4>; en Italie, *Village for all* : www.villageforall.net/. Voir enfin le concept de *Cities for all* de la Commission européenne.

⁴ Disponible à <http://www.DestinationsPourTous2014.com>

ILLUSTRATION 2 : SUJETS ET THÉMATIQUES TOUCHÉS PAR LE CONCEPT DE *DESTINATIONS POUR TOUS*



Sommet mondial Destinations pour tous, Montréal, 19-22 octobre 2014 (www.DestinationsPourTous2014.com)

Les résultats que comptaient atteindre les partenaires de cet événement étaient les suivants :

- 1) Création d'un partenariat mondial visant à développer l'accessibilité universelle des destinations;
- 2) Établissement d'une stratégie commune à l'international afin que tous les partenaires soutiennent le développement de normes et de bonnes pratiques et la diffusion de l'information sur l'accessibilité des destinations;
- 3) Dépôts de deux engagements de la part des associations sectorielles et des autorités concernant l'accessibilité universelle de leurs infrastructures, établissements et services touristiques;
- 4) Adoption d'un Code de bonne conduite pour les entreprises touristiques;
- 5) Création d'un index des répertoires de bonnes pratiques favorisant l'accessibilité universelle du tourisme, de la culture et des transports;
- 6) Diffusion des réflexions et des engagements de ce Sommet aux autorités publiques nationales et régionales et aux responsables des destinations, afin qu'elles participent au développement du tourisme pour tous et à sa promotion.

Conclusion

Pour le respect des droits de la personne, pour se conformer aux principes du développement durable, pour des raisons d'économie d'échelle et de rentabilité des investissements, pour que nos bonnes intentions se matérialisent en actes concrets, toute autorité publique devrait prendre les mesures requises pour que tous les développements futurs (constructions neuves, rénovations majeures, réaménagements de lieux) soient sans exception accessibles à tous.

Au niveau national, des lois doivent donc être adoptées à cet effet, de même que des normes d'accessibilité pour les bâtiments et les espaces publics. Des mesures d'encouragement financier devraient aussi être envisagées pour inciter les propriétaires de bâtiments accueillant le public à les rendre accessibles aux personnes ayant des incapacités, par des subventions ou des mesures fiscales.

Au niveau local, on se doit de créer des environnements sans obstacles et rendre accessibles tous les lieux et activités publiques. Gardons à l'esprit que les aménagements physiques qu'on réalise pour éliminer les obstacles bénéficient à tous les citoyens, qu'ils soient des visiteurs ou des contribuables de votre municipalité, des parents avec leur enfant dans une poussette, des personnes qui reviennent de leur épicerie avec leur cabas sur roulettes, des livreurs, des personnes âgées...

Ces villes attentives aux besoins de tous leurs citoyens sont des villes accueillantes où il fait bon vivre et qui auront un potentiel attractif à titre de destinations pour tous.

Enfin, sur le plan international, il faut chercher à standardiser autant que possible les appellations et éviter leur multiplication. Le fait de rendre disponible un ensemble de normes reconnues à l'international, de bonnes pratiques et d'exemples significatifs, simplifiera la tâche à toute autorité désireuse de s'engager dans la création d'un milieu de vie sans obstacles et inclusif.

Une autre considération mérite qu'on s'y attarde : les *boomers* qui prennent leur retraite sont plus riches, actifs, instruits et exigeants que la génération qui les a précédés; comme les taux d'incapacités augmentent avec l'âge, ils ne manqueront pas de faire valoir leurs droits, si d'aventure ils sont contraints à utiliser un fauteuil roulant et confrontés à un obstacle.

La Déclaration de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées a été adoptée en 1975, il y a près de 40 ans. En 2013, après tant d'années d'engagements moraux, de déclarations politiques et de lois favorisant l'intégration, à l'aube de la mise à jour des *Objectifs du Millénaire* de l'ONU, l'objectif que nous devrions nous donner est de léguer aux générations futures :

Un monde pour tous

ILLUSTRATION 3 : L'ÉLIMINATION DES OBSTACLES BÉNÉFICIE À TOUS LES CITOYENS. (KÉROUL, 1997)



Kéroul, un organisme dédié au développement du tourisme inclusif

Kéroul est un organisme à but non lucratif fondé en 1979 par André Leclerc, lui-même une personne ayant des incapacités à cause d'une paralysie cérébrale survenue à sa naissance. La mission de Kéroul est de développer l'accessibilité du tourisme et de la culture pour les personnes à capacité physique restreinte⁵.

Les principales activités de Kéroul visent à :

- **Évaluer l'accessibilité des établissements touristiques et culturels** et leur fournir les conseils appropriés à cet égard. Les évaluations de Kéroul sont les seules retenues et publiées par l'industrie touristique et le ministère du tourisme du Québec.
- **Former le personnel de première ligne de ces établissements** quant à l'accueil des personnes handicapées. Le cours intitulé *Service Complice* développé par Kéroul est adapté aux différentes tâches de ces employés et est reconnu par Emploi Québec.
- **Promouvoir le Québec comme destination accessible.** Les entreprises adaptées et dont le personnel a été formé à l'accueil sont identifiées dans le guide du voyage pour tous : *La Route Accessible* (www.larouteaccessible.com). Ce guide a été développé et est promu avec la complicité de Tourisme Québec et de Développement économique Canada.

Pour mieux cibler ses interventions, Kéroul mène des études sur les caractéristiques des voyages réalisés par des personnes ayant des incapacités. Les deux études statistiques les plus récentes ont ciblé les personnes ayant des incapacités du Québec et des marchés de la Nouvelle-Angleterre et de l'Ontario; elles ont été réalisées en 2011 et 2012 avec l'appui des ministères du Tourisme, de la Culture, des Transports et de l'OPHQ.

Interlocuteur privilégié de Tourisme Québec pour toutes les questions relatives à l'accessibilité des personnes à capacité physique restreinte depuis 1987, Kéroul s'est doté d'une vision du développement touristique et culturel du Québec : « Que le Québec devienne une destination touristique et culturelle attrayante, accueillante et respectant les principes du développement durable et de l'accessibilité universelle. »

Kéroul a été lauréat national 2012 du *Prix À part entière* décerné par l'OPHQ.

Depuis sa participation au Forum *Making Development Real for All*, organisé par la Direction des Affaires économiques et sociales de l'ONU à New York en juillet 2013, Kéroul est maintenant une organisation non gouvernementale accréditée par la Conférence des États Parties à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* et est inscrit dans la *UNDESA Civil Society Database* et la *UN Experts Database on Disability-Inclusive Development*.

Kéroul s'est vu remettre le *Prix Ulysse 2011* de l'OMT pour *La Route Accessible* et a été conférencier au 2^e *Congrès international sur l'Éthique et le Tourisme* organisé par l'OMT à Quito, en septembre 2012, aux congrès internationaux *Turismo para Todos* tenus en Espagne en 2010 et 2013 et aux conférences COMOTRED-TRANSED 2007 (Montréal) et 2010 (Hongkong).

Kéroul a produit le rapport *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability* pour le compte de l'APEC (Asia-Pacific Economic Cooperation) en 2003.

Enfin, Kéroul a organisé le *Sommet mondial Destinations pour tous*⁶ qui s'est tenu à Montréal du 19 au 22 octobre 2014, en collaboration avec de nombreux organismes internationaux prestigieux dont, notamment, l'OMT et le Réseau européen du tourisme accessible (ENAT).

⁵ L'expression « personnes à capacité physique restreinte » inclut, outre les personnes ayant des incapacités comme telles, celles qui ont de la difficulté à se déplacer de façon temporaire ou permanente en raison de leur taille, de leur état physique ou d'une déficience par suite d'une maladie ou d'un accident. Ces personnes peuvent se déplacer en fauteuil roulant ou à l'aide de béquilles ou d'une canne; elles peuvent avoir une déficience visuelle ou auditive, ou ne pas être en mesure de fournir un grand effort physique, comme les gens obèses, les femmes enceintes, certaines personnes âgées et celles ayant l'arthrite ou ayant des problèmes cardiaques.

⁶ Pour plus d'information sur ce Sommet, voir : <http://DestinationsPourTous2014.com>

Références

- ADAMS, B., & PINGEOT, L. (2013). *Strengthening Public Participation at United Nations for Sustainable Development: Dialogue, Debate, Dissent, Deliberation*. Study for UN DESA / DSD Major Groups Programme, 44 pages.
- CARETTE, J. (2013). D'un âge à l'autre. *Kaléidoscope, Le développement collectif dans tous ses états*, 1(2), Automne.
- GOLDEN, F. (2013). *Le marché des croisières accessibles représente un immense marché*. Travel Market Report. Repéré à http://www.keroul.qc.ca/DATA/NOUVELLE/54_fr~v~les-croisières-accessibles-un-marché-en-forte-croissance-.pdf
- KÉROUL (1997). *Offrir un meilleur service, Une question d'aménagement et d'accueil!* Montréal, 94 pages.
- KÉROUL (2003). *Best practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability, Final Report*. Montréal : APEC Tourism Working Group.
- KÉROUL (2010). *Enquête auprès des personnes à capacité physique restreinte*. Présentation-synthèse.
- KÉROUL (2011). *Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec, Faits saillants*. Montréal. Étude disponible sur le site Web de Kéroul. Repéré à <http://www.keroul.qc.ca>
- LALIBERTÉ, M. (2011). *Après le flower power, voici le boomer power!* Réseau de veille en tourisme. Repéré à <http://veilletourisme.ca/2011/07/11/apres-le-flower-power-voici-le-boomer-power/>
- LALIBERTÉ, M. (2011-b). *La mèche grise mais rebelle*. Réseau de veille en tourisme. Repéré à <http://veilletourisme.ca/2011/07/28/la-mèche-grise-mais-rebelle/>
- McKINSEY & COMPANY (2007). *McKinsey Quarterly*.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ) (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Repéré à http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf
- ONTARIO (2005). *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS) (2011). *Rapport mondial sur le handicap*. Repéré à http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_fr.pdf
- ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT). (1999). *Code mondial d'éthique du tourisme*. Repéré à <http://tourisme-solidaire.org/ressource/pdf/G2%20OMT%20Code%20mondial.pdf>
- ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT) (2012). *Les touristes internationaux devraient atteindre le milliard en 2012*. Madrid, 16 janvier 2012.
- ORGANISATION DES NATIONS UNIES (ONU) (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. New York. Repéré à http://treaties.un.org/doc/source/RecentTexts/IV_15_french.pdf
- ORGANISATION DES NATIONS UNIES (ONU) (2013). *6^e session de la Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées*. (La transcription des délibérations de cette conférence tenue du 17 au 19 juillet 2013 est disponible sur le site de l'ONU. Repéré à <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=1606>
- QUÉBEC (2012). *Politique québécoise Vieillir et vire ensemble*.
- RICH, D. (2012). *The Global Economics of Disability*. Repéré à <http://returnondisability.com/wp-content/uploads/2012/09/The%20Global%20Economics%20of%20Disability%20-%202013%20Annual%20Report.pdf>
- THE WORLD BANK (2011). *World Report on Disability*. Cité par Yannis Vardakastanis. International Disability Alliance, Opening remarks, Civil Society CRDP Forum, New York, July 16, 2013.
- TOURISME QUÉBEC (2012). *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020*. Repéré à <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/publication/plan-developpement-industrie-touristique>
- TOURISME QUÉBEC (2010). *Guide pratique d'accessibilité universelle*. Repéré à http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/acces_Manuel_utilisation_2010.pdf
- UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC (UMQ) (2012). *Livre blanc municipal, L'avenir a un lieu*, 77 pages.

