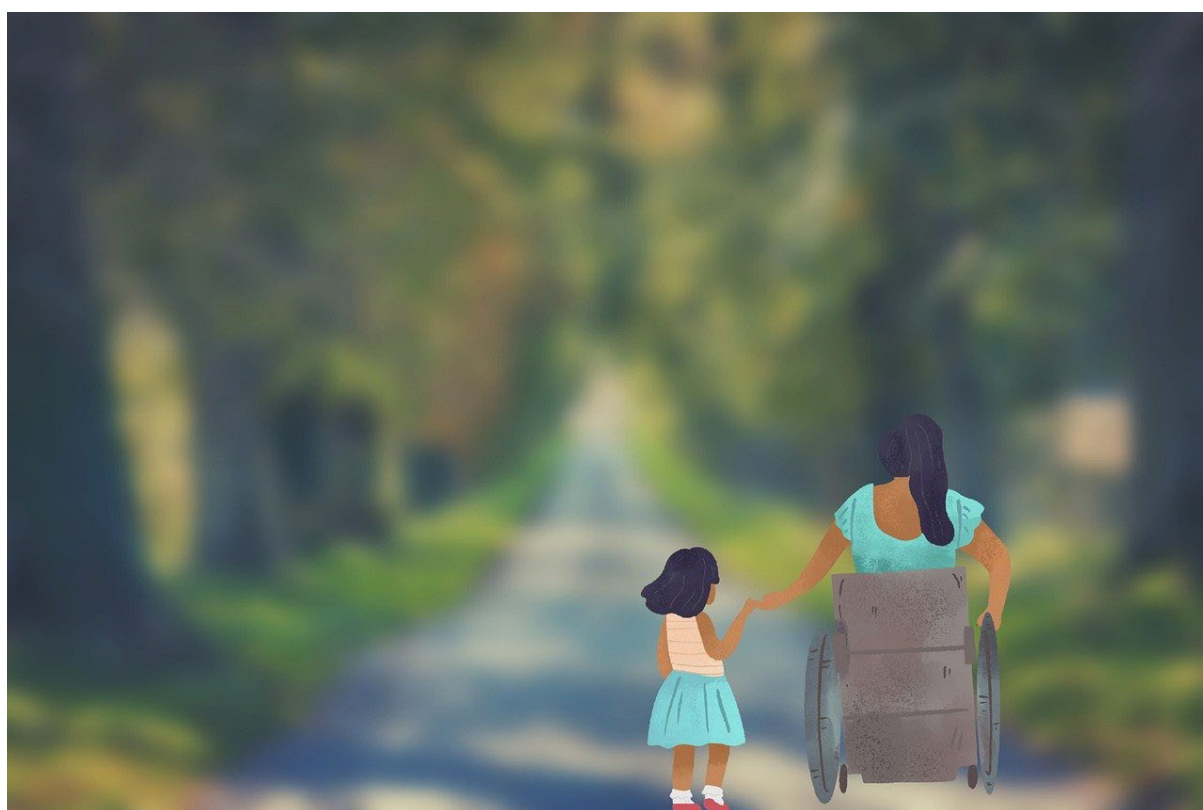




# Tourisme et accessibilité : quels défis ?

Maï PAULUS

Analyse Esenca 2024



**Éditrice responsable** : Ouiam MESSAOUDI

**Siège social** : rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles

**Accès public** : place Saint-Jean, 1 - 1000 Bruxelles • **Contact Center** : 02 515 19 19

**Numéro d'entreprise** : 0416 539 873 • **RPM** : Bruxelles • **IBAN** : BE81 8778 0287 0124

**Tél** : 02 515 02 65 • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be) • [www.esenca.be](http://www.esenca.be)



Avec le soutien de :



## Introduction

Les personnes en situation de handicap<sup>1</sup>, comme tout le monde, peuvent avoir envie de voyager, de visiter certains lieux, de partir à l'aventure. Pour qu'elles puissent voyager sans stress, il faut que leur environnement économique, social et physique soit adapté et permette la réalisation de leur projet. D'un point de vue économique, gardons en tête que le lien entre précarité et handicap est assez prégnant<sup>2</sup> et que bien souvent, bon nombre de personnes en situation de handicap renoncent aux activités de loisirs et de tourisme, considérées comme secondaires comparées aux soins primaires (se nourrir et se soigner), par exemple. De plus, il arrive régulièrement que les coûts de leur voyage soient plus élevés étant donnés leurs besoins médicaux ou les équipements spécifiques dont elles ont besoin.

Cette analyse questionne l'environnement physique de la personne qui voyage. L'environnement physique concerne plusieurs types d'accessibilité : l'accessibilité physique, visuelle, auditive, numérique et l'accessibilité à l'information et au contenu. Ces accessibilités, que l'on appelle « plurielles », sont indispensables selon les besoins et le degré d'autonomie de chaque personne en situation de handicap ; sans quoi celle-ci ne voyagera pas. C'est en ce sens que les agences de voyages, les sites touristiques, les maisons du tourisme et d'autres parties prenantes dans le secteur du tourisme doivent fournir des informations précises, fiables et pertinentes concernant l'accessibilité plurielle des infrastructures qu'elles promeuvent.

De nombreux témoignages, particulièrement en période de vacances scolaires, émergent dans la presse pour dénoncer la différence entre le degré d'accessibilité annoncé et la réalité. Cela peut être lourd de conséquences et même porter atteinte à l'intégrité physique et morale des personnes concernées.

Le manque d'accessibilité (ou le manque de communication concernant cette accessibilité) a également d'autres conséquences : les personnes en situation de handicap peuvent ne pas se sentir reconnues dans leurs spécificités, avoir le sentiment d'être ignorées, exclues au vu de leurs besoins spécifiques, mais également, elles auront peur de demander l'appui de services, par peur de déranger ou encore de devoir « prouver » qu'elles ont un handicap réel. Autant de réalités qu'elles vivent déjà au quotidien.

En fin de compte, elles peuvent se sentir découragées face à l'ampleur de l'organisation d'un voyage et se demander si celui-ci en vaut vraiment la peine. En effet, le plaisir qui en serait retiré serait moindre que les coûts perçus pour tous les efforts à fournir. Ce sentiment peut même être renforcé par des expériences précédentes décevantes et certaines personnes en situation de handicap finissent par ne plus se déplacer. Ceci nous paraît tout simplement

---

<sup>1</sup> Rappelons les différents « types » de handicap : les personnes en fauteuil roulant, les personnes marchant difficilement, les personnes sourdes, les personnes malentendantes, les personnes aveugles et les personnes en situation de handicap intellectuel. N'oublions également pas toutes les personnes atteintes d'une maladie grave, chronique et invalidante.

<sup>2</sup> Nous vous invitons à lire notre étude sur le lien entre handicap et précarité : Esenca (2023), « Handicap et précarité : quelles conséquences sur la qualité de vie ? », disponible ici : <https://www.esenca.be/etude-2023-handicap-qualite-de-vie/>, consulté le 17/06/2024.

inadmissible alors que la participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports est inscrite à l'article 30 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées<sup>3</sup>.

Dans cette analyse, nous ferons un rappel de ce que nous entendons par « accessibilité », nous aborderons quelques défis qui restent encore à relever dans le secteur du tourisme et de l'accessibilité et nous verrons les freins qui peuvent exister face à la mise en accessibilité des lieux touristiques, tels que le patrimoine ou le tourisme durable et comment les contourner.

## L'accessibilité, un petit rappel

Esenca a rédigé une étude spécifique sur le thème de l'accessibilité que nous vous invitons à lire<sup>4</sup>. Cette étude recense notamment les nombreux textes législatifs gravitant autour de l'accessibilité. Nous reprenons certains éléments de cette étude pour mieux comprendre les contours de l'accessibilité.

L'accessibilité dispose d'une multitude de définitions. La Convention relative aux droits des personnes handicapées<sup>5</sup> indique à l'article 9 que l'accessibilité inclut notamment : « l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales »<sup>6</sup>.

Pour Esenca, l'accessibilité est le déploiement de « toutes les mesures nécessaires pour rendre la société plus accessible aux personnes en situation de handicap, en identifiant et en **éliminant toutes les barrières sociales, économiques et environnementales**. L'accessibilité universelle concerne donc les domaines suivants : **le cadre bâti, les espaces publics, les transports, les applications numériques, les supports d'information de communication et les produits de consommation** »<sup>7</sup>.

Ces différents domaines ont un lien direct avec **l'accessibilité physique, visuelle, auditive, à l'information et numérique** que nous évoquions en introduction. Par exemple, « l'accessibilité du cadre bâti » est relative à l'accessibilité physique.

---

<sup>3</sup> Nations Unies, « Convention relative aux droits des personnes handicapées » : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>, consulté le 18/06/2024.

<sup>4</sup> BOURDEAUDUCQ, Christine, COOLS, Manon (2023). « L'accessibilité : Un enjeu majeur de société », Étude Éducation Permanente, Esenca.

<sup>5</sup> Nations Unies, « Convention relative aux droits des personnes handicapées » : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>, consulté le 18/06/2024.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> BOURDEAUDUCQ, Christine, COOLS, Manon (2023). « L'accessibilité : Un enjeu majeur de société », Étude Éducation Permanente, Esenca, p.20.

Type d'accessibilité	Accessibilité physique	Accessibilité visuelle	Accessibilité auditive	Accessibilité à l'information et au contenu	Accessibilité numérique
Exemples	Seuils et ouvertures de porte, largeur de libre passage, aire de rotation, etc.	Contrastes de couleur, marquages en relief, taille des caractères, hauteur de la signalisation, etc.	Informations doublées visuellement, utilisation de support écrit, présence d'une BIM, etc.	Informations adaptées pour toutes et tous, termes clairs et précis, supports adaptés, etc.	Conformité du site Internet, utilisation d'une synthèse vocale, navigation avec le clavier, etc.

Mais au-delà de tous ces domaines et ces types d'accessibilité, il est essentiel de rappeler que l'accessibilité forme un ensemble. L'accessibilité numérique doit aller de pair avec l'accessibilité visuelle. L'accessibilité physique d'un bâtiment n'a pas de sens si les transports ne sont pas adaptés pour s'y rendre... C'est bien pour cela qu'Esenca défend la vision de l'accessibilité plurielle qui reprend notamment les éléments évoqués dans le tableau ci-dessous.

Concrètement, dans le secteur du tourisme, voici deux exemples à titre indicatif de mises en accessibilité en Belgique :

- L'abbaye d'Orval<sup>8</sup> : il existe des cheminements en dur et sans obstacle. Des rampes, des mains-courantes et des zones de repos régulières sont mises en place pour les personnes marchant difficilement. Pour les personnes malvoyantes, une maquette tactile permet d'identifier l'ensemble des bâtiments de l'abbaye et le braille est utilisé. Enfin, pour les personnes malentendantes, une borne tactile avec sous-titrages est présente pour expliquer la vie monastique dans ses différentes facettes<sup>9</sup>.
- La balade PAZAPA<sup>10</sup> : il s'agit d'un circuit créé pour faire découvrir le centre-ville de Marche-en-Famenne. La conception du circuit tient compte de chemins aisément accessibles (bordures abaissées, peu de dénivelés, etc.). Une signalétique spécifique a été implantée pour faciliter l'orientation sur le circuit. Enfin, l'application PAZAPA propose des contenus spécifiques pour différents types de handicap avec la possibilité de choisir entre de l'audiodescription, la langue des signes, etc.

<sup>8</sup> Abbaye d'Orval : <https://www.orval.be/fr/>, consulté le 18/06/2024.

<sup>9</sup> Pour toutes les informations concernant l'accès PMR, personnes malvoyantes et malentendantes : <https://www.orval.be/fr/page/669-acces-personnes-pmr-malvoyantes-malentendantes>, consulté le 18/06/2024.

<sup>10</sup> Visit Marche : <https://visitmarche.be/fr/inspirations/balade-pazapa/>, consulté le 18/06/2024.

Ces deux exemples illustrent déjà à eux seuls la multiplicité des possibilités pour garantir l'accessibilité plurielle dans des lieux de tourisme. Quels sont les points d'attention en matière d'accessibilité dans le secteur du tourisme ?

Nous avons pu relever dans notre pratique quotidienne quelques éléments qui rendent parfois plus complexe la mise en accessibilité de certains sites touristiques.

D'abord, la mise en place d'environnements accessibles concerne une **multiplicité d'actrices et d'acteurs** dans toutes les phases du projet, allant de la conception à la réalisation puis à l'exploitation des sites touristiques. Ces parties prenantes que sont les commanditaires, les architectes, les ouvrières et ouvriers, les entreprises du bâtiment, les gestionnaires, les responsables de l'accueil, les visiteuses et visiteurs rendent la coordination moins fluide. Il en est de même pour la circulation des informations sur les normes en accessibilité et sur les besoins des personnes en situation de handicap.

Nous constatons actuellement, via notre service Handyaccessible<sup>11</sup>, certaines dynamiques plutôt positives. Par exemple, une **croissance** du nombre de demandes provenant d'organismes souhaitant développer des offres accessibles. En effet, d'un point de vue financier, les personnes en situation de handicap sont également des personnes qui « consomment » et dont la présence peut augmenter les recettes des organismes touristiques. Par ailleurs, le portail d'information sur l'accessibilité Access-I<sup>12</sup> devient un outil de référence dans le secteur et de nombreux organismes souhaitent y être référencés, notamment en obtenant une certification Access-I<sup>13</sup>.

D'autres dynamiques sont encore à créer ou à renforcer concernant l'accessibilité dans le secteur du tourisme. Ainsi, la **formation** nous semble un enjeu essentiel : la formation à l'accueil des personnes en situation de handicap, la formation des directions de chantier, du personnel des maisons du tourisme, etc. La formation, ou du moins la sensibilisation, des étudiantes et des étudiants en architecture, en urbanisme et en tourisme nous semblent également importants. À ce titre, Esenca a pu intervenir cette année au sein du master en Tourisme à l'ULB afin de sensibiliser les étudiantes et étudiants à l'accessibilité plurielle. Ce type de démarche permet de penser l'accessibilité dans les pratiques professionnelles le plus tôt possible.

Un autre point qui nous semble essentiel est celui **du contrôle et des sanctions** politiques. Actuellement, il n'existe aucun contrôle (et donc aucune sanction) réalisé par des organismes officiels quand les lieux touristiques ne sont pas accessibles. L'audit réalisé par Access-I ne représente qu'un état des lieux sur base volontaire. Par ailleurs, nous pouvons tout de même signaler que dans le cadre de certains appels à projets, un financement lié à l'accessibilité existe. Cela peut être un bon incitant à intégrer ce point dans les projets, constructions et événements. Relevons tout de même que l'incitant ne peut pas uniquement être vu comme

---

<sup>11</sup> Plus d'informations sur le service Handyaccessible : <https://www.esenca.be/handyaccessible/>, consulté le 18/06/2024.

<sup>12</sup> Plus d'informations sur Access-i : <https://access-i.be/>, consulté le 17/06/2024.

<sup>13</sup> Cette certification par un bureau d'expertise permet de connaître son niveau d'accessibilité (pour un bâtiment, une piscine, un centre commercial, un parc, un musée, etc.) par type de handicap et en informer son public. Esenca fait partie de ces bureaux d'expertise.

une opportunité. En effet, une réelle sensibilisation des prestataires de tourisme doit être réalisée pour cerner au mieux les enjeux liés à l'accessibilité.

En ce sens il serait nécessaire, pour développer l'accessibilité plurielle, d'améliorer les aides aux financements des aménagements et ainsi faire de l'accessibilité un enjeu incontournable. Ces aides pourraient couvrir un aspect sensibilisation et formation qui permettrait de penser l'accessibilité de manière optimale. Sur le terrain, nous observons encore trop souvent une mauvaise compréhension de l'accessibilité (par exemple : celle-ci se limiterait aux besoins des personnes à mobilité réduite), ce qui a un impact négatif sur le projet et ne couvrira pas les besoins de toutes les personnes en situation de handicap.

La mise en accessibilité a également un **coût**. Le prix des aménagements pour rendre accessible un bâtiment au moment de sa construction est estimé à 5% à 8 % du coût total du bâtiment. Par contre, si l'accessibilité n'a pas été envisagée lors de la construction du bâtiment – ce qui est le cas pour une très grande partie des bâtiments patrimoniaux –, le coût des aménagements peut s'élever jusqu'à 15 % à 20 % du prix. L'intégration directe de l'accessibilité dès la conception du bâtiment est donc d'autant plus intéressante.

Enfin, « faire du tourisme » signifie aussi visiter des lieux historiques liés au **patrimoine** et souvent classés. En ce sens, les bâtiments classés sont soumis à une diversité de règles pour la préservation du patrimoine. Il peut s'agir de la façade qui est classée, mais également les matériaux utilisés ou la structure du bâtiment. Pour y apporter des aménagements, il faut donc passer par des architectes du patrimoine. Les aménagements et la mise en accessibilité de ces lieux classés sont donc bien souvent très difficiles, voire impossibles. En effet, certains travaux peuvent être considérés comme dénaturant le bâtiment et sa structure, comme le fait d'ajouter un ascenseur dans une ancienne bâtisse. Dans ce cas, les travaux ne seront pas autorisés.

Cela revient-il à dire que les personnes ayant besoin de certains aménagements ne pourront jamais accéder à ces sites ? Pas tout à fait : les bureaux d'expertise regorgent d'idées et d'alternatives pour penser avec les commanditaires les solutions les plus justes. En examinant toutes les possibilités, il est parfois possible de réaliser certains aménagements temporaires (pour certains événements grand public et selon la configuration des lieux, des tapis peuvent être installés pour traverser une cour en pavés et des rampes peuvent être installées pour monter des escaliers). Parfois, seule une partie du site touristique peut être rendue accessible<sup>14</sup>. La technologie peut également être utile : il existe des reconstitutions de sites touristiques ou de monuments historiques en réalité virtuelle qui peuvent faire vivre l'expérience touristique d'une autre manière.

En dehors de l'aspect financier de l'accessibilité, c'est donc aussi certaines idées préconçues qu'il faut déconstruire, comme le fait qu'un bâtiment historique et/ou protégé ne pourra jamais être mis en accessibilité, par exemple.

---

<sup>14</sup> Par exemple, le palais du Coudenberg dispose d'un site archéologique qui n'est accessible que partiellement aux personnes en chaise roulante. Un plan est disponible pour pouvoir mieux visualiser les accès : <https://coudenberg.brussels/uploads/files/plan-toegankelijkheid-accessibilite.pdf>, consulté le 19/06/2024.

## Accessibilité et tourisme durable ; un défi réaliste en Belgique comme ailleurs!

Comme alternative au tourisme de masse, il existe le tourisme durable. Celui-ci repose sur des principes socioculturels, économiques et environnementaux. Concernant ce dernier point, le tourisme durable est donc notamment lié à la préservation de l'environnement, à la non-destruction des sites remarquables et au ralentissement des transformations des territoires. Or, par exemple, une personne à mobilité réduite a besoin de parcours adaptés pour explorer l'environnement et les paysages. La mise en accessibilité de certains sites touristiques pourrait donc dénaturer les paysages. Mais cela ne veut pas dire que ces éléments sont incompatibles<sup>15</sup>.

Il existe plusieurs solutions pour concilier la mise en place de parcours adaptés et la conservation de l'environnement. Par exemple :

- Des parcours balisés, c'est-à-dire avec signalétique, construits avec un revêtement de sol stable et qui servent à ne pas sortir des sentiers et perturber la biodiversité. Ces parcours sont accessibles à tout le monde et également aux personnes avec une poussette. Par exemple : le sentier du Lauzanier<sup>16</sup>.
- Des toilettes sèches adaptées existent également, démontables et remontables pour permettre un accès aux sanitaires écologique en pleine nature.



Sentier du Lauzanier

- Prenons un exemple encore plus concret de pratiques intéressantes : la réserve naturelle de Moëze-Oléron<sup>17</sup> située en Charente-Maritime. L'une des difficultés majeures de la mise en accessibilité du site a été d'inscrire les aménagements dans

---

<sup>15</sup> Nous avons déjà écrit une analyse sur le sujet que nous vous invitons à (re)lire : Esenca (2019) « Tourisme durable et handicap : une alliance impossible ? » : <https://www.esenca.be/wp-content/uploads/2021/02/Analyses-ASPH-10-2019-Tourisme-durable-et-handicap-une-alliance-impossible.pdf>, consulté le 18/06/2024.

<sup>16</sup> Alpes de Haute Provence, sentier du Lauzanier : <https://www.tourisme-alpes-haute-provence.com/equipement/val-doronaye/apidae-sentier-du-lauzanier-819531/>, consulté le 18/06/2024. La photo provient du site également.

<sup>17</sup> Pour plus d'informations sur la Réserve : <https://www.reserve-moeze-oleron.fr/>, consulté le 18/06/2024.



une démarche écoresponsable<sup>18</sup>. Ainsi, pour minimiser les impacts sur le milieu naturel, les travaux ont été réalisés durant des horaires précis pour ne pas déranger la faune, les matériaux jetés ont été soigneusement triés et les choix des pupitres d'informations et panoramiques ont été réalisés dans l'objectif de limiter leur impact sur le paysage.

Une attention particulière s'est portée sur le choix des matériaux : le bois provenant du chêne et des essences labellisées ont été privilégiés.

La grande majorité des travaux (sentiers, rénovation et réhabilitation des bâtiments) ont été réalisés en dehors du périmètre de la réserve naturelle.

Enfin, les savoir-faire traditionnels ont été valorisés, notamment pour la rénovation de la ferme des Tannes. Les eaux pluviales tombent au pied du bâtiment afin d'alimenter les argiles. Cela les fait gonfler et permet ainsi de renforcer la stabilité des matériaux.

Ajoutons finalement que la réserve naturelle de Moëze-Oléron possède une page Internet spécifique avec les informations prévues pour les personnes en situation de handicap. C'est ce nous préconisons également : toutes les informations claires et précises doivent se retrouver sur une seule page<sup>19</sup> afin d'en faciliter la recherche. La réserve propose également un livret en Facile à Lire et à Comprendre, un livre de présentation des 10 espèces d'oiseaux en relief et braille, un équipement en boucle magnétique, un amplificateur de sons mobile dans l'espace muséographique et le prêt d'un fauteuil roulant, entre autres. Autant de pratiques inspirantes à démultiplier !

*Crédit photos : Réserve Naturelle de Moëze-Oléron,*  
<https://www.reserve-moeze-oleron.fr/tourisme-et-handicap/>



<sup>18</sup> Les exemples d'aménagements de la Réserve naturelle ont été tirés de ce site : Office français de la biodiversité « handicap et éco-tourisme » : <http://ct85.espaces-naturels.fr/handicap-eco-tourisme>, consulté le 18/06/2024.

<sup>19</sup> Réserve Naturelle de Moëze-Oléron, « Tourisme et handicap » : <https://www.reserve-moeze-oleron.fr/tourisme-et-handicap/>, consulté le 18/06/2024.

- Certains équipements peuvent également être prêtés pour permettre une liberté de mouvement des personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite dans la nature sans mettre en place davantage de structures fixes ou d'aménagement du territoire dans des zones protégées. Par exemple, le refuge du Plan du lac, situé dans le Parc national de la Vanoise au sud-est de la France, met à disposition un dispositif de FTT (fauteuil tout terrain). Celui-ci permet de se promener dans le parc tout en respectant l'environnement et permet à la personne concernée de partager ce moment de tourisme de manière inclusive<sup>20</sup>.



Crédit photos : Esenca

## Que faire pour favoriser la convergence de l'accessibilité et du secteur du tourisme ?

La première étape dans la mise en accessibilité d'un lieu touristique (tant dans le secteur du tourisme durable que de masse) est de **fournir la bonne information** pour orienter correctement les visiteuses et les visiteurs qui doivent savoir à quoi s'attendre lors de leur arrivée. Quels sont les aménagements prévus pour les différents types de handicaps ? Quels sont les transports prévus, les équipements extérieurs et intérieurs ? Quel est l'état du terrain extérieur ? Tous ces renseignements doivent se retrouver sur une page web accessible. Certains labels « accessibilité » peuvent renseigner sur les équipements prévus, comme Access-I en Belgique ou encore Tourisme et Handicap<sup>21</sup> en France. Ils peuvent faciliter l'organisation des voyageuses et voyageurs en situation de handicap.

Nous avons évoqué le **tourisme durable** et il est essentiel de ne pas écarter les personnes en situation de handicap qui pourraient aussi avoir envie de voyager autrement. Ainsi, il serait nécessaire d'inciter les agences de voyages responsables à créer des parcours et séjours pour

<sup>20</sup> Le refuge du Plan du Lac : <https://refuge-plandulac.vanoise.com/tourisme-et-handicap>, consulté le 18/06/2024.

<sup>21</sup> Pour en savoir plus, « Les établissements et lieux touristiques labellisés Marque d'Etat Tourisme & Handicap » : <https://tourisme-handicaps.org/espace-grand-public/les-structures-labellisees/>, consulté le 19/06/2024.

les personnes à mobilité réduite, les personnes malvoyantes ou sourdes, par exemple. Ces offres allieraient durabilité, préservation de l'environnement et handicap. Avec un point d'attention « handicap », ces agences responsables pourraient créer et proposer des alternatives innovantes, s'adapter aux demandes spécifiques des voyageuses et voyageurs en situation de handicap. Rappelons toutefois que pour qu'une demande, notamment dans une logique commerciale, existe, il faut qu'elle soit identifiée comme possible pour les personnes intéressées. Une analyse plus stratégique et marketing du marché que représente le tourisme accessible à toute la population pourrait être très pertinente. À l'étranger, il est toujours possible de demander aux communautés locales avec lesquelles travaillent les agences d'aménager les lieux quand cela est possible.

La **formation** des professionnelles et professionnels du tourisme est également essentielle, comme nous avons pu l'aborder dans cette analyse<sup>22</sup>.

Enfin, la **mise en accessibilité et l'information sur les lieux touristiques** sont essentielles. Les labels peuvent jouer un rôle important, notamment ceux certifiant l'accessibilité et ceux récompensant les logements ecolabellisés.

## Conclusion

Ce que cette analyse explore, c'est le panel de défis dont le secteur du tourisme doit s'emparer pour y permettre une pleine inclusion des personnes en situation de handicap. L'erreur est de penser que comme il ne s'agit pas d'un besoin primaire, il n'est pas nécessaire de s'y atteler. Pourtant, le droit à une vie de qualité passe aussi par la pratique de loisirs, de sports et du tourisme.

Dans une perspective d'inclusion des personnes en situation de handicap, il est donc question de **développer une offre de tourisme accessible financièrement, géographiquement, et qui répond à leurs besoins spécifiques**. Le besoin sur le terrain est là. Dans notre mémorandum politique 2024, nous avons recensé des témoignages qui vont dans ce sens et qui abordent notamment le tourisme<sup>23</sup> :

- « Il y a un **vrai manque de lieux d'activités** pour adolescents en situation de handicap durant les nombreux congés scolaires. »
- « Sensibiliser les lieux culturels sur une **réelle adaptation de l'accueil** à un public en situation de handicap ».
- « Si une personne est en grandes difficultés et isolée, elle n'aura pas accès à des loisirs, à la culture et au sport ! C'est en **luttant contre l'exclusion et la désocialisation** qu'on permettra à tout le monde d'y accéder ! »

---

<sup>22</sup> Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le « Guide pratique : accueillir les personnes en situation de handicap » <https://organismes.tourismewallonie.be/download/guide-pratique-accueillir-les-personnes-en-situation-de-handicap/>, ainsi que le « Guide : Communiquer pour tous, guide pour une information accessible » : <https://www.unapei.org/article/communiquer-pour-tous-un-guide-pour-une-information-accessible/>, consulté le 19/06/2024.

<sup>23</sup> Pour lire notre mémorandum 2024 : <https://www.esenca.be/wp-content/uploads/2023/11/Memorandum-Esenca-2024.pdf>, consulté le 19/06/2024.

Les sites touristiques, les réserves naturelles, les voyages... autant de formes de tourisme qui doivent pouvoir relever le défi de l'inclusion. Des incitants financiers peuvent bien sûr aider, mais il est davantage question dans cette analyse de replacer les besoins et les droits des personnes en situation de handicap au cœur de la discussion pour mener ce travail dans une dynamique sociétale inclusive qui répond aux besoins de l'ensemble de la population, tout en garantissant un équilibre économique au secteur.

#### **Pour citer cette production**

PAULUS, Maï (2024). « Tourisme et accessibilité : quels défis ? », Analyse Éducation Permanente, Esenca.

URL : [www.Esenca.be](http://www.Esenca.be)

## Esenca

Esenca - anciennement ASPH, Association Socialiste de la Personne Handicapée – défend toutes les personnes en situation de handicap, atteintes de maladie grave, chronique ou invalidante.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobbying politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'écoute, apport et partage d'expertise pour construire une société toujours plus inclusive, etc.

### Nos missions, services et actions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie
- Lobbying et plaidoyer politique via de nombreux mandats

### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02 515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h. Il s'agit d'un service gratuit et ouvert à toutes et tous.

### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

### Handy protection

Pour toute personne en situation de handicap ou de maladie grave et invalidante, Esenca dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne en situation de handicap.

### Cellule Anti-discrimination

Esenca identifie les situations de discriminations relatives au handicap et en assure le suivi : écoute, interpellations, médiation, recherche de solutions avec la personne concernée, etc.

Esenca est par ailleurs reconnu point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes liées au « critère protégé » du handicap. Cela veut dire qu'Esenca peut introduire un signalement directement auprès d'Unia à la demande d'une personne. Votre employeur refuse de mettre en place les aménagements de travail recommandés par votre médecin ? Votre enfant rencontre des difficultés au sein de son école pour bénéficier d'adaptations nécessaires lors des contrôles ou des examens ? Votre administration communale ne donne pas de suite favorable à votre demande d'emplacement de parking PMR ? N'hésitez pas à prendre contact avec la cellule anti-discrimination. Elle investiguera la situation et si cela s'avère nécessaire et avec votre accord, signalera la situation à UNIA. La cellule anti-discrimination peut alors vous aider à faire parvenir tous les éléments dont auront besoin les services d'Unia afin de procéder à l'analyse de votre dossier.

### **Handyaccessible**

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de bâtiments et de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les événements et bâtiments selon les critères d'usages "Access-i" et délivrer une certification
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

### **Un travail d'information, de communication et d'interpellations**

Au quotidien, Esenca communique via de nombreux canaux pour favoriser la connaissance des droits fondamentaux dont celui de l'accès à l'information, la sensibilisation et la diffusion d'informations liées au secteur du handicap : newsletter, guides et brochures, périodique Handylogue, réseaux sociaux, contribution à la presse associative, communiqués de presse, etc. Le magazine Handylogue propose par ailleurs une déclinaison de l'ensemble des articles en Facile à Lire à et Comprendre (FALC).

Notre association exerce activement de très nombreux mandats à différents niveaux de pouvoir sur l'ensemble du territoire afin de pleinement exercer le rôle d'interpellation, de veille et de participation à la construction d'une société inclusive, solidaire et accessible.

### **Une reconnaissance en Éducation Permanente**

Dans le cadre d'une reconnaissance en Éducation Permanente, Esenca réalise chaque année de nombreuses analyses, études et recherches participatives. Celles-ci ont pour vocation d'alimenter la réflexion autour de questions en lien avec le handicap qui traversent notre société, son fonctionnement et ses évolutions. Des campagnes de sensibilisation et de communication ainsi que de nombreuses actions s'organisent également chaque année.

## Un label communal : Handycity®

Handycity® est un label visant à **encourager les communes tant à Bruxelles qu'en Région wallonne qui travaillent l'inclusion des personnes en situation de handicap dans leurs différentes compétences transversales.**

Chaque initiative, petite ou grande, peut **contribuer à l'amélioration de la qualité de vie** des personnes en situation de handicap et de tout un chacun.

Dans ce processus, **Esenca s'adapte aux réalités des communes** tant qu'elles veillent à incorporer, avec un soin particulier, une dimension handicap dans les différents projets concernant l'ensemble de la population.

**Handycity®** est une reconnaissance du travail accompli par les communes pour leurs actions inclusives. Il est remis (ou non) **tous les 6 ans** aux communes signataires de la Charte qui ont introduit un pré-bilan à mi-mandat et leur candidature au Label.

## Des formations

Les **formations** que nous proposons couvrent de **nombreux domaines** : accessibilité, législation, anti-discrimination, rédaction en Facile À Lire et à Comprendre et sensibilisations aux handicaps.

Ces formations sont en grande partie **dispensées par les collaboratrices Esenca, expertes et passionnées par leurs métiers.** Parce que les éléments théoriques n'ont de sens qu'en lien avec votre pratique, nous vous proposons un **contenu adapté à vos réalités** et adaptons le contenu des formations à vos demandes et attentes spécifiques.

Nos **formations sont dispensées à Bruxelles et en Région wallonne.** Nous pouvons également dispenser ces formations **au sein de vos structures** et à la demande.

## Esenca sur le terrain en Fédération Wallonie-Bruxelles

Esenca est une association présente sur l'ensemble du territoire de la FWB. Les entités territoriales sont les suivantes : Brabant, Brabant Wallon, Centre, Charleroi et Soignies, Liège, Luxembourg, Mons Wallonie picarde et Namur.

## Contact

Tél : 02 515 02 65 • [www.esenca.be](http://www.esenca.be) • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be)



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE