

L'INFORMATION (FIABLE), UN ENJEU STRATÉGIQUE

Les personnes à besoins spécifiques ont besoin d'une information fiable et complète. Si les sites d'information et les applications en ce sens se développent, des efforts restent encore à faire en matière de contenu et d'accessibilité de l'information.

Depuis quelques années, le public – très demandeur en matière d'informations – est souvent face à une surenchère qui s'apparente plus à une « course à l'audience » qu'à une information fiable. De récents exemples, dont certains très spectaculaires, doivent nous inciter à une certaine vigilance.

UN BESOIN D'INFORMATION FIABLE

Les personnes à besoins spécifiques, qui incluent les seniors, les familles avec enfants en bas âge et les personnes en situation de handicap, ont besoin, plus que quiconque, d'une information fiable.

Partir en vacances, accéder à des loisirs est un besoin naturel de chacun d'entre nous mais devient un véritable parcours du combattant pour les personnes handicapées. Disposer d'une information accessible et fiable permet non seulement la meilleure

autonomie possible mais également la garantie de bénéficier des conditions nécessaires de loisirs ou de vacances. C'est donc un enjeu primordial.

Toutes les enquêtes menées auprès des associations représentant les personnes handicapées et auprès des usagers eux-mêmes, précisent que ces derniers préparent leur déplacement ou leur loisir par l'intermédiaire des sites internet ou des applications. Ils recherchent de nombreuses informations qui leur permettront de s'engager (ou non) dans leur projet. Elles doivent aussi souvent faire compléter les informations obtenues par des appels téléphoniques. Pouvons-nous encore accepter que, pour réserver une chambre adaptée « personne utilisatrice de fauteuil roulant » (PUFR) après avoir procédé à une réservation en ligne (et payé en ligne pour avoir le tarif promotionnel), une personne soit dans l'obligation de téléphoner pour demander de confirmer sa

réservation pour une chambre adaptée, en espérant que cela ne posera pas de souci, ce qui n'est pas toujours le cas ?

UNE INFORMATION ENCORE INCOMPLÈTE

Sur le plan technique. Nombre de sites ou applications numériques traitant du tourisme ne sont pas accessibles aux personnes en difficulté visuelle. Le grossissement des caractères n'est pas suffisant sur les sites Internet et rarement possible sur les applications. La mise aux normes du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) sera indispensable ces prochaines années pour l'accès de tous à l'information. Même si le cahier des charges de votre futur site Web ou de votre application précise votre demande d'accessibilité, les entreprises consultées éprouvent des difficultés pour y répondre et ne connaissent pas la signification de contrastes de couleur à 70 %, l'obligation de privilégier certaines polices de caractères ou encore d'éviter des photos sans commentaires lisibles par les technologies équipant les personnes ayant un handicap visuel. Sur ces aspects, la formation des *webmasters* ou autres techniciens du web est encore quasi-inexistante à ce jour.

En effet, rares sont les sites Internet qui présentent des rubriques ou des chapitres avec des informations accessibles aux internautes en situation de handicap. Normalement, les sites touristiques détenteurs de la marque d'État Tourisme & Handicap, qui ont signé un acte d'engagement, doivent mentionner l'attribution de

la marque par le logo de cette dernière, mais aussi donner des précisions sur l'accessibilité de leurs prestations. Toutefois, c'est loin d'être le cas !

En matière de contenu de l'information.

Les sites nationaux concernant l'accessibilité touristique sont peu nombreux et l'information n'est pas toujours complète, ni forcément accessible en langues étrangères pour aider les visiteurs étrangers :

■ www.tourisme-handicaps.org qui indique les sites détenteurs de la marque d'État Tourisme & Handicap n'est malheureusement qu'un « annuaire » et n'est pas traduit, ne serait-ce qu'en anglais pour nos visiteurs étrangers ;

■ www.accessible.net, soutenu par le Comité régional du tourisme Île-de-France, est une référence pour un ensemble de handicap et décrit tous les points d'intérêts disposant d'équipement. Ce site présente de nombreux lieux en France, mais n'est pas traduit dans d'autres langues.

Par ailleurs, nous allons trouver de nombreux sites Internet qui ne portent avant tout que sur le handicap moteur car ils sont animés essentiellement par des personnes en situation de handicap. Ces sites vont donc donner une information fiable mais uniquement sur le handicap concerné. Citons par exemple, www.handicaptourisme.net pour la Martinique et le site www.handiplage.fr pour les plages en France.

Pour les blogs et les applications mobiles, ces derniers sont généralement initiés par des personnes en situation de handicap motrice. Ils travaillent et partagent leur information avec leur communauté qui leur apporte des

sources d'informations. Mais il faut préciser que cette dernière est déclarative et peut ne pas concerner toutes les personnes dans la même situation de handicap.

À titre d'exemple, on peut citer :

■ www.andyamo.fr générateur d'itinéraires repérés en France, en Italie et en Espagne par son créateur ;

■ www.handilol.com avec des descriptifs complets sur l'accessibilité dans certaines villes françaises ou étrangères en fonction des voyages de ses créateurs, incluant également des bons plans et conseils pratiques ;

■ www.handiplanet.com qui se présente comme un guide de voyage collaboratif et de partage d'expériences ;

■ www.jaccede.com plateforme collaborative qui essaie aussi de faire changer les mentalités d'accueil des personnes handicapées par l'organisation de manifestations de sensibilisation ;

■ www.onwheelsapp.com application ayant pour objectif de faire réagir les professionnels non accessibles mais aussi de renseigner la communauté sur les lieux difficiles d'accès ;

■ www.street-co.com application collaborative se présentant comme un GPS piéton et qui permet le calcul d'itinéraires personnalisés.

Gérés par des personnes handicapées, ces blogs ont pour objectif de rassurer car ils

permettent ainsi d'avoir une quantité d'informations fiables mais uniquement sur le handicap concerné.

Il reste toutefois une grande difficulté, d'ordre économique. Ainsi, chaque année, des blogs concernant le handicap se créent mais disparaissent après deux ans d'existence pour des soucis de pérennité financière.

Certaines applications sont remarquables et peuvent être citées comme modèles, à l'instar d'Hérault Mobility qui facilite l'accès aux voyageurs dans l'Hérault par des chemins adaptés dans le département, des offres de services, des aides à la navigation. Une application très innovante mais au niveau départemental seulement.

Les personnes handicapées ont également besoin de se rassurer par des images sur les lieux qui les intéressent : Handisplay.tv leur permet ainsi en amont de visionner des films sur les destinations choisies.

Mais l'objectif final n'est-il pas que tous les sites, blogs, applications incluent l'information d'accessibilité pour tous ?

Ce souhait est partagé par tous les publics car éviterait ainsi de devoir faire de nombreuses recherches pour connaître le niveau d'accessibilité ou d'accueil des personnes en situation de handicap. Un changement de mentalité permettant l'intégration « de tous à tout » est nécessaire. Il est en marche mais progresse avec difficulté. ■



AUTEUR Annette Masson
TITRE Présidente de l'association
Tourisme & Handicaps