

## Note de l'éditeur

### Points d'intérêt:

- Tourisme accessible à tous ...Tourisme inclusif
- Publics spéciaux

### Des marais salants pour tous!

Situés dans des zones marécageuses, aux accès souvent sinueux et limités par des murs et talus élevés et en pente, les marais salants présentent des difficultés particulières de visite, pour des personnes souffrant de limitations aux niveaux de la mobilité et de la vision.

Ces contraintes ont probablement éloigné les publics dits spéciaux de la visite et interprétation des marais salants ou des zones salicoles, ceux-ci restant ainsi en marge de l'attention que les sociétés modernes portent de plus en plus à la question de l'accessibilité des en situation de handicap à des espaces naturels et semi-naturels. En effet, de nombreux jardins, parcs, forêts et autres sites d'intérêt naturels, y compris des monuments géologiques, ont créé des chemins, des accès et des moyens d'information adaptés aux nécessités des divers publics concernés, qui, ayant des besoins spécifiques, englobent également toutes les classes d'âge.

Dans le cadre du projet ECOSAL ATLANTIS, l'Université d'Aveiro a testé plusieurs solutions d'accessibilité, qui incluent une passerelle surélevée au-dessus du marais salant Santiago da Fonte, ainsi que divers moyens interprétatifs. L'interaction de l'équipe locale de ECOSAL ATLANTIS avec ces publics et avec les associations représentatives a débouché sur la création de structures d'interprétation et d'accès, de telle sorte que nous pouvons déjà affirmer que Santiago da Fonte s'adresse à tous et que tous peuvent avoir accès à son intérieur, y voir ses compartiments, ses couleurs, y apprécier le paysage sonore du clapotis des eaux et des multiples chants et cris d'alarme des oiseaux qui y passent et procréent. Sont également en développement des guides d'appui à la visite de ces espaces naturels par des publics présentant des besoins spéciaux.

### Dans cette édition:

- Note de l'éditeur 1
- Tourisme accessible à tous ...  
Tourisme inclusif 2
- Publics spéciaux 4

Renato Neves

Coordinateur du projet ECOSAL ATLANTIS au Portugal

## Tourisme accessible à tous ...

### Tourisme inclusif

Promenades, repos ou loisirs sont fréquemment vus comme des privilèges de ceux qui en ont les moyens économiques ou qui ont le temps de profiter de ces petits et grands "luxes" que leur offre la société. L'on peut doublement réfuter cette idée, si l'on considère que le repos et le divertissement ne constituent pas nécessairement un luxe, et que les personnes ayant du temps et des moyens n'ont pas forcément des conditions effectives d'accès à un bon nombre des manifestations les plus significatives du divertissement et de la culture.

Cette réflexion est particulièrement pertinente lorsqu'on considère le tourisme comme un "bien social, d'importance primordiale, qui doit être à la portée de tous les citoyens, sans qu'aucun groupe de la population ne soit exclu, indépendamment des circonstances, qu'elles soient personnelles, sociales, économiques ou de tout autre caractère" (Turismo de Portugal 2012:4).

Les personnes en situation de handicap ainsi que leurs familles sont particulièrement passibles d'exclusion de l'expérience touristique, dans la mesure où les espaces ne se disposent pas toujours des moyens physiques et humains capables de recevoir des personnes présentant des besoins spéciaux.

Bien que la garantie de moyens d'accès pour tous (y compris pour des personnes présentant des besoins spéciaux) soit parfaitement prévue par la loi, la création de conditions réelles d'accès au patrimoine naturel, construit et culturel, progresse lentement dans un pays où ces mêmes biens constituent un facteur d'attraction touristique et une source de richesse bien connue. À noter également l'importance particulière du rôle du tourisme dans le développement du pays et dans la préservation des caractéristiques qui distinguent le mieux un lieu ou un peuple, ainsi que dans la création de meilleures conditions de vie pour les populations autochtones, puisqu'en créant des conditions d'accès aux visiteurs étrangers, on les crée également pour ceux qui pourront le mieux en profiter, à savoir les habitants locaux eux-mêmes.

Si l'on veut respecter l'article 7 du Code d'éthique mondiale du tourisme, qui mentionne que l'ensemble du patrimoine doit être à la disposition de tous les habitants du monde, il faudra identifier "qui sont" les habitants auxquels s'adresse toute offre touristique. Dans ce sens, et tenant également compte de l'article 30, recommandé, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU), il faudra identifier de façon approfondie ceux qui ont des besoins spéciaux, pour des raisons de handicap (moteur, visuel, auditif, intellectuel, ou autre), pour cause d'âge avancé, ou encore parce qu'il s'agit d'enfants, de femmes enceintes ou même de personnes présentant une limitation temporaire due à un accident. Étant donné le profil de la population mondiale actuelle

et le style de vie que les sociétés les plus développées mènent aujourd'hui, il faut s'attendre à ce que ces publics soient de plus en plus importants, et par conséquent qu'ils méritent une attention redoublée du point de vue de l'offre touristique.



Ainsi, au lieu d'exclure ces personnes et leurs accompagnateurs des expériences touristiques, il faut créer des conditions d'accès et de visite locale, en essayant continuellement de rendre les expériences de plus en plus sensorielles et donc plus marquantes pour tous.

Il faut encore prendre en compte que, en général, la personne (dans un groupe ou une famille) qui présente ces besoins spécifiques sera l'élément décideur des choix de son groupe, à savoir que lorsqu'il peut avoir accès et profiter d'une certaine visite, l'ensemble du groupe/famille y participera également. Dans le cas contraire, ils choisiront une autre expérience ou visite, où ils puissent tous participer.

Cette vision intégrée et holistique mène à un nouveau regard sur le tourisme accessible. Il ne s'agit pas de créer des solutions ni d'effectuer des visites ou des expériences adressées exclusivement à des personnes handicapées ou présentant des besoins spécifiques, mais bien de préparer des solutions dont tous puissent bénéficier.

Les solutions passent par la découverte de moyens qui, de par leur diversité, soient aussi attrayants et utiles pour ceux qui sont handicapés que pour ceux qui ne le sont pas. Cette approche part du principe que toute personne présentant des besoins spécifiques et mérite donc d'être respectée dans sa différence.

Il suffit donc de prendre des précautions de base, fondées sur la simplicité, la fonctionnalité et le stimulus multi-sensoriel. Ces précautions doivent être transversales à tout – à l'environnement physique et humain et, en particulier, à l'approche globale qui devra être axée sur une communication totale, celle-ci se basant à son tour sur le « multiformat » et la multimodalité.

Dans ce cas, l'ensemble de la communication et de l'information devra être simple et structuré de façon à stimuler et à approfondir la connaissance des diverses thématiques, à la mesure de l'intérêt individuel. Sont ici envisagés les enfants, les personnes moins informées et/ou ayant un niveau de scolarité inférieur, et les personnes présentant une déficience intellectuelle. Cependant, il faut noter que ce qui est simple « touche tout le monde » et que ce qui stimule les sens est « utile à tous », ce qui permet ainsi de vivre ensemble les expériences de façon intensive, en garantissant ce qui, pour certains, représente la seule forme d'« accéder aux choses ».

En somme, l'accueil de la diversité humaine offre un enrichissement du lieu visité et un stimulus aux collaborateurs, aux guides, aux responsables et à tous les agents impliqués dans l'activité touristique, puisque les attentes des publics présentant de besoins spécifiques et de leurs groupes de relations sont encore très faibles et que les niveaux de satisfaction à la suite d'une expérience positive d'inclusion sont eux très élevés. L'offre touristique inclusive constituera toujours un facteur de progrès et d'enrichissement pour tous, et est vitale dans une société éthique, responsable et durable.

Ana Garcia

Josélia Neves (docente e investigadora do Instituto Politécnico de Leiria)



## Publics spéciaux

Le développement d'activités touristiques accessibles à tous est un segment à potentiel croissant, notamment dans des zones d'intérêt naturel ayant une certaine potentialité touristique. Malgré cette réalité, ces zones en général, et plus particulièrement les espaces où se trouvent les marais salants, possèdent certaines limitations en termes d'accessibilité et de mobilité pour les personnes présentant des besoins spéciaux.

Les modèles de visite de ces espaces, ainsi que le matériel promotionnel et de soutien aux visites, ne sont pas encore non plus adaptés à ces publics, ce qui entraîne une sorte d'obstacle au développement d'activités touristiques accessibles à tous dans ces espaces.

Dans ce contexte et dans le cadre du projet ECOSAL ATLANTIS, l'Université d'Aveiro, partenaire du projet et en charge de l'action « développement d'ateliers », faisant elle-même partie de l'activité « Développement Territorial Durable », a organisé l'atelier « Publics spéciaux – Promotion du tourisme accessible dans les marais salants », qui visait à identifier les besoins de ces publics lors des visites à ces espaces.

L'atelier d'est déroulé en trois phases :

Pour la première phase (préparatoire), ont été invitées des associations et des entités travaillant avec des publics spéciaux et développant un travail qualifié comme « bonnes pratiques ».



Figure 1 - Présentation de l'espace "Marinha de Santiago" aux entités et associations invitées (1e phase).

A travers l'analyse et la discussion sur ce travail, il fallait identifier la viabilité de son adaptation à l'espace "Marinha Santiago da Fonte". Une présentation de l'espace, du modèle de visite et des matériels utilisés a été faite et a permis d'en identifier les points faibles et les points forts, ainsi que les défis et les potentialités existants (analyse SWOT).

La seconde phase a consisté en une visite à la saline Santiago da Fonte, effectuée par un groupe de personnes ayant des difficultés de mobilité et sensorielles, afin d'évaluer l'espace et le modèle de visite.

Enfin (3e phase), un atelier a été organisé pour un public-cible composé par les partenaires du projet, les associations et les entités de liaison au secteur du tourisme, afin de mettre en valeur les espaces naturels, échanger des expériences et débattre des aspects les plus critiques identifiés lors des phases précédentes.

Pour le déroulement de l'atelier, les questions-clé suivantes ont été définies :

- Quelles adaptations est-il nécessaire d'effectuer aux équipements et aux parcours existants ?
- Quelles adaptations est-il nécessaire d'effectuer aux produits élaborés pour la promotion et la diffusion ?
- Quelles adaptations est-il nécessaire d'effectuer auprès



Figure 2 - Visite au marais salant Santiago da Fonte (2e phase).

des guides touristiques qui reçoivent ces personnes?

L'on prétendait ainsi répondre à un ensemble d'objectifs qui permettraient l'amélioration de ces espaces en tenant compte de leur adaptation de façon inclusive:

- Transmettre de l'information sur les besoins des publics ayant une mobilité réduite et des difficultés sensorielles, lors des visites à des espaces naturels, en particulier les espaces salicoles;
- Recevoir les contributions des divers participants pour l'élaboration d'une proposition de modèle de visite;
- Élaborer une proposition de modèle de visite pour les publics présentant des besoins spéciaux.

Dans le but de répondre aux objectifs proposés et aux questions soulevées, une présentation a été réalisée ainsi que l'analyse des exemples de bonnes pratiques avec choix des cas étudiés:

- Lousã: destination tourisme accessible
- Ecoparc sensoriel de "Pia do Urso"

En plus de l'analyse des cas d'étude mentionnés, deux spécialistes en tourisme accessible ont également apporté leur contribution. Josélia Neves a présenté les directives pour une communication efficace pour tous ainsi que des formes d'adaptation d'espaces et de matériels. Ana Garcia, directrice de la première agence de voyages qui, au Portugal, s'adresse à des personnes ayant une mobilité réduite (membre du Réseau européen du tourisme accessible - ENAT) a fait référence au travail que les entrepreneurs et les spécialistes du secteur du tourisme mènent dans le sens rendre tant les destinations que les infrastructures touristiques accessibles à tout type de public. Les participants ont rendu visite à la saline "Marinha Santiago da Fonte" afin de connaître le cas d'étude. Après la visite, ils ont été répartis en groupes dans le but de discuter et de faire des suggestions d'amélioration de l'espace, au niveau de l'accessibilité, de la mobilité et des matériels utilisés afin de rendre le site accessible et intéressant pour tous.

Pour clôturer la phase de dynamique de groupe, les participants ont présenté un ensemble de mesures d'intervention proposées pour le site et pour les matériels de soutien.

De par leur spécificité, les zones naturelles ne sont pas adaptées aux publics présentant des besoins spéciaux et sont pour la plupart soumises à des statuts de protection, ce qui implique certaines limitations dans les adaptations auxquelles il peut être nécessaire de

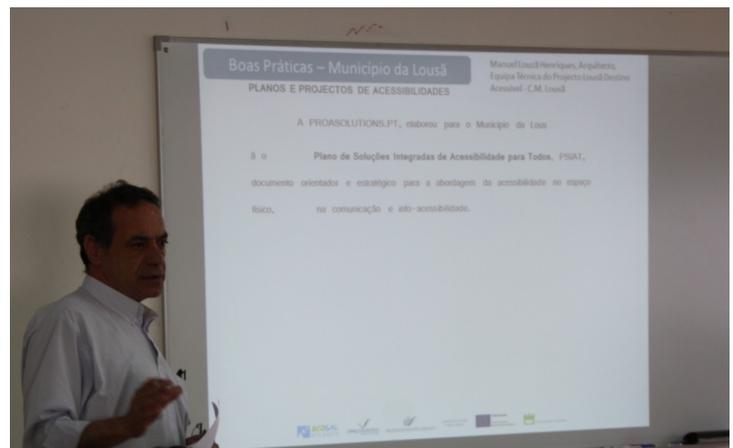


Figure 3 - Exemple de bonnes pratiques, projet Lousã Destination accessible – Municipalité de Lousã (3e phase).



Figure 4 - Exemple de bonnes pratiques, Ecoparc sensoriel Pia do Urso – Municipalité de Batalha (3e phase).



Figure 5 - Dynamique de groupe atelier (3e phase)

procéder. C'est ce qui se produit dans le cas de la Marinha Santiago da Fonte, intégrée dans la ZPS (zone de protection spéciale – réseau Natura 2000) Ria de Aveiro (PTZPE0004).

Cependant, certaines améliorations peuvent être apportées dans ces zones, que ce soit au niveau de l'espace physique ou au niveau des matériels. Ainsi, grâce à la réalisation de cet atelier, il a été possible d'identifier les principaux problèmes (ou défis) du marais salant Santiago da Fonte, qui sont par ailleurs communs à d'autres espaces salicoles, pour pouvoir organiser des visites touristiques pour des personnes ayant des besoins spéciaux. Les principaux problèmes relevés sont de divers ordres, et concernent tant l'espace physique que les matériels utilisés lors de la visite.

Par rapport à l'espace physique, des problèmes ont été détectés, concernant l'accessibilité au site ou le parcours habituellement suivi dans le cadre de la visite. En effet, le sol très irrégulier de l'espace physique extérieur de la Marinha Santiago da Fonte n'est pas des plus adéquats pour des personnes qui ont des difficultés de locomotion,

En outre, à l'intérieur de l'entrepôt, où se trouvent les matériels utilisés pour les visites, des problèmes ont également été détectés, notamment dans la rampe d'accès à l'observatoire, dont l'inclinaison est très prononcée et qui ne permet pas l'accès aux chaises roulantes.

En ce qui concerne les matériels, la plupart des problèmes identifiés sont liés au manque de matériel produit en Braille ou en audio, qui permettrait que les personnes aveugles ou malvoyantes aient un meilleur accès à l'information existante. La nécessité de production de matériel en haut-relief a aussi été mentionnée, par exemple dans les cas du plan du marais salant et des images d'espèces qui visitent ces sites.

Cet atelier a encore permis de comprendre qu'un bon nombre de ces problèmes identifiés pourront être résolus par des interventions spécifiques. Pour cela, il est cependant nécessaire d'identifier des ressources financières et humaines qui puissent réaliser certaines des suggestions présentées.

Puisqu'il s'agit d'un espace naturel, en partie conditionné car il est intégré dans une ZPS, il faut également comprendre et identifier quels types de matériels pourront être utilisés lors de la mise en pratique de certaines propositions, sans entrer en conflit avec les caractéristiques propres au site et à l'activité qui continue de s'y dérouler – l'extraction de sel marin par méthode artisanale.

En guise de résultat final de cet atelier, il est prévu de produire un rapport et un documentaire dans les diverses langues du projet (portugais, espagnol, français et anglais), où seront présentés les problèmes ainsi que les suggestions mentionnées par les divers participants.



Figure 6 - Accessibilité du parcours de la visite (problèmes détectés)



Figure 7 - Rampe d'accès à l'observatoire (problèmes détectés)

Filomena Martins; Helena Albuquerque; Margarida F. Silva (Université d'Aveiro)