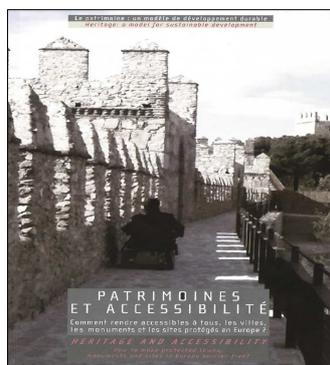


## ACCUEIL DES VISITEURS

### Accessibilité



France. ICOMOS. Actes du colloque (Paris, 21 et 22 mars 2013). *Patrimoines et accessibilité. Comment rendre accessibles à tous, les villes, les monuments et les sites protégés en Europe ?*. Paris : Icomos France, 2013. 128 p.

#### Résumé :

La lutte contre les discriminations, l'égalité des chances, l'acceptation de la diversité sont aujourd'hui des impératifs majeurs pour le futur de nos sociétés urbaines.

A ce titre, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à la culture et aux loisirs revêt une grande actualité dans de nombreux pays sur la base de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées et, en France, dans la perspective de l'échéance de 2015 pour une accessibilité généralisée introduite par la loi du 11 février 2005. Le défi est alors de rendre accessibles à tous, les villes, les monuments et les sites protégés en Europe, sans compromettre leur valeur patrimoniale.

Comment différents pays concourent-ils à ces objectifs à priori contradictoires pour dessiner les contours d'une société plus inclusive à l'échelle européenne ? Cet ouvrage présente les actes du colloque organisé sur ce thème par ICOMOS France, en mars 2013.



Atout France, CCIMP. Améliorer la qualité de l'accueil touristique. Paris : la Documentation Française, 2013. 118 p. (Marketing Touristique)

#### Résumé :

**Focus sur les meilleures pratiques en France, dans le monde et sur « Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture »**

La façon dont est accueilli le public, sur la totalité de son parcours, est d'une grande importance et représente un enjeu pour la conquête et la fidélisation de la clientèle

touristique internationale.

Répondre pleinement aux attentes des touristes apparaît comme une alchimie complexe. Souvent présentée comme un ressenti subjectif, la qualité d'accueil fait pourtant écho à une ingénierie très concrète exigeant engagements, moyens et processus de mobilisation collective de tous les acteurs d'une même destination : professionnels touristiques et commerciaux, décideurs publics et habitants.

Ce guide pratique, réalisé en partenariat étroit avec la Chambre de Commerce de Marseille-Provence dans le cadre de Marseille-Provence 2013, Capitale européenne de la culture, a pour vocation de présenter différents dispositifs d'accueil déployés en France, mais aussi dans le monde. Il constitue un document rempli de bonnes pratiques et recommandations utiles.



Atout France, Agence de développement touristique. *Adapter l'offre touristique aux handicaps : étude de marché*. Paris : la Documentation française, 2009. 136 p. (Ingénierie touristique : guide de savoir-faire)

### Résumé :

La clientèle des personnes en situation de handicap représente un potentiel pour l'ensemble de l'industrie touristique. Dans le prolongement des premiers travaux réalisés en 2001, cette étude sur la population des personnes en situation de handicap au regard de l'offre touristique française, apporte à l'ensemble des acteurs touristiques, des éléments de réflexion opérationnels leur permettant d'optimiser leur offre et de poursuivre leur développement. Elle préconise des stratégies d'actions adaptées aux attentes de cette clientèle.

Le label « Tourisme et Handicap » ainsi que la création en 2001, de l'Association Tourisme et Handicaps, ont contribué à faire de la France une destination touristique accessible à tous.

L'application, en 2015, de la Loi sur l'Accessibilité, pose la question du futur. Le label et la Loi poursuivent un même objectif, qui est de favoriser l'accessibilité des sites et des établissements aux personnes en situation de handicap, mais différent par leur approche. Le label est une démarche volontaire, destinée à renforcer l'attractivité et la lisibilité d'une activité, d'un produit, d'un ensemble de services ou d'une destination. La Loi, quant à elle, revêtira un caractère contraignant et s'appliquera à tous les établissements accueillant du public.