



HAL
open science

E-accessibilité au tourisme. Le cas de l'application mobile "Hérault Mobility" comme instrument d'action publique inclusive ?

Lucie Brisset, Claude Blaho-Poncé, Nathalie Le Roux

► **To cite this version:**

Lucie Brisset, Claude Blaho-Poncé, Nathalie Le Roux. E-accessibilité au tourisme. Le cas de l'application mobile "Hérault Mobility" comme instrument d'action publique inclusive ?. Nature et récréation, 2020. hal-03161918

HAL Id: hal-03161918

<https://hal.umontpellier.fr/hal-03161918v1>

Submitted on 2 Apr 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

E-accessibilité au tourisme. Le cas de l'application mobile "Hérault Mobility" comme instrument d'action publique inclusive ?

Lucie Brisset

Docteure en STAPS du Laboratoire CresCo (EA 7419) de l'Université de Toulouse, qualifiée en sociologie

Chercheure associée au Laboratoire SantéSiH (EA 4614) de l'Université de Montpellier.

Claude Blaho-Poncé,

Cadre territorial à l'Agence de développement touristique de l'Hérault,

Chargée de cours à l'UPVD-IAE Perpignan –Mende,

Docteure en géographie, Chercheure associée au Centre de Recherche sur les Sociétés et Environnements en Méditerranée - CRESEM - (EA 7397) Université de Perpignan.

Nathalie Le Roux,

Maitresse de conférences, STAPS, Sociologie

Directrice adjointe de l'équipe de recherche en sciences sociales « Santé Education et Situations de Handicap » (SANTESIH, EA 46 14).

Université de Montpellier

Faculté des Sciences du Sport

700 avenue du Pic saint Loup

34090 Montpellier

nathalie.le-roux@umontpellier.fr

RESUME (200 mots) :

Hérault Mobility est une application pour téléphone, destinée à faciliter les déplacements des personnes handicapées dans le cadre de leurs vacances. Elle consiste à proposer un tracé de circulation, plus ou moins accessible, à partir d'un répertoire (commerces, hôtels, restaurants, équipements sportifs, culturels...) d'établissements marqués « Tourisme et handicap » et d'une « chaîne de déplacement » (voirie, transports) évalués dans le cadre de la candidature d'un territoire à la marque « Destination Pour Tous ». Nous étudions dans cet article la genèse et le développement de cette application au moyen d'entretiens avec ses promoteurs et metteurs en œuvre. L'analyse de leurs conceptions du handicap, des politiques publiques et leur rapport à la technologie montre que cette application peut être considérée comme un instrument de dialogue social territorial (Garnier, 2012). La mobilisation des acteurs, et le développement de la politique de labélisation se fait par le dispositif attrayant de la technologie qui met en avant les initiatives privées et permet de les valoriser. Nous montrons que les promoteurs de la chaîne de déplacement universelle ont contribué à normaliser et institutionnaliser le champ de l'inclusion touristique comme catégorie d'action publique (re)territorialisée dans le cadre d'une démarche s'inscrivant dans une longue histoire locale d'intervention du département de l'Hérault dans les politiques d'accessibilité.

MOTS CLEFS : accessibilité – chaîne de déplacement – instrument d'action publique – dispositif – technologie -

ABSTRACT (200 words):

“Hérault Mobility” is a cell phone application designed to make it easier for disabled people to travel during their holidays. It consists in proposing a more or less accessible pathway, based on a directory (shops, hotels, restaurants, sports and cultural facilities, etc.) of establishments marked "Tourism & Handicap" and a "travel chain" (roads, transport) evaluated as part of a territory's application for the "Destination Pour Tous" brand. In this article, we study the genesis and development of this application through interviews with its promoters and implementers. The analysis of their conceptions of disability, public policies and their relationship to technology shows that this application can be considered as an instrument of territorial social dialogue (Garnier, 2012). The mobilization of stakeholders and the development of the labeling policy is carried out through the attractive technology system that highlights private initiatives and makes it possible to enhance them. We show that the promoters of the universal travel chain have contributed to normalizing and institutionalizing the field of tourism inclusion as a category of the territorialisation process of public action. This process is part of a long local history of intervention by the Hérault department in accessibility policies.

KEYWORDS: accessibility - chain of movement - instrument of public action - device - technology -

E-accessibilité au tourisme. Le cas de l'application mobile "Hérault Mobility" comme instrument d'action publique inclusive ?

Lucie Brisset, Claude Blaho-Poncé, Nathalie Le Roux

Selon une sociologie de l'action publique *en train de se faire*, considérée comme une construction collective d'acteurs en interactions (Hassenteufel, 2011), ce travail vise à analyser la mise en œuvre d'un dispositif départemental de développement touristique inclusif à partir d'une application pour téléphone mobile conçue à destination des personnes handicapées. Impulsée par Hérault Tourisme, bras armé du Conseil départemental en matière de politique touristique, cette technologie, dénommée « Hérault Mobility », consiste au transcodage (Lascoumes, 1996), selon un référentiel (Faure et al, 1995) de couleurs (vert, orange et rouge), d'un tracé de circulation repéré comme étant plus ou moins « accessible ». Les itinéraires, voirie, transports, commerces (hôtels, restaurants...), équipements culturels, sportifs et de loisirs sont répertoriés de manière cartographiée à partir d'une grille d'évaluation précise, construite dans le cadre de l'évaluation des marques nationales « Tourisme et handicap » (TH) et « Destination pour tous » (DPT). Cette application se donne pour objectif de permettre à un usager vivant avec des limitations physiques et/ou sensorielles de repérer son trajet optimal en fonction du niveau d'accessibilité de celui-ci.

En avril 2016, lors d'une journée d'évaluation et de promotion de cette technologie à Balaruc les Bains, l'itinéraire représenté est testé en réel par des étudiants de Master Management du Tourisme Sportif de la Faculté des Sciences du Sport¹ et des usagers handicapés formés en tant qu'évaluateurs « qualifiés » par l'Association Tourisme et Handicap (ATH). Suite à cette journée, nous nous sommes entretenus avec les principaux acteurs concernés par la mise en œuvre de l'application : la responsable de la mission Accessibilité, tourisme et handicap à Hérault Tourisme (A) ; le chef du cabinet d'étude Mission tourisme (B) ; un membre de la commission territoriale d'attribution de la marque Tourisme & Handicap, par ailleurs architecte ingénieur au service tourisme du Conseil Départemental (C) ; le directeur de l'Office de tourisme de la commune de Balaruc-Les-Bains (D) et la Chargée de mission tourisme, Référente « Tourisme et handicaps » et « Qualité tourisme » à la DIRECCTE (E). L'analyse des données recueillies nous amène à saisir les processus politiques et usages techniques et sociaux d'une « gouvernance territoriale » (Pasquier et al. 2007) de dispositifs d'inclusion touristique.

Après avoir resitué la genèse de l'application « Hérault Mobility » comme objet de gouvernance multi-niveaux situé à l'interface de secteurs d'intervention publics et privés multiples, nous portons notre attention sur le positionnement des promoteurs de cette technologie, notamment dans leur rapport au handicap et au prisme des conceptions de politiques publiques et d'expertise qu'ils avancent, mais aussi dans leur rapport à la technologie.

Nous montrons ainsi comment le champ de l'inclusion touristique s'est normalisé et institutionnalisé dans l'Hérault comme catégorie d'action publique privilégiée à l'échelon départemental *via* le développement de cette application dans un contexte de concurrence économique et d'avenir institutionnel et politique incertain à l'aune de la Nouvelle organisation territoriale de la République (Loi NOTRé, 7 Août 2015).

¹ Nous remercions ici pour leur participation : Audric Barras, Clément Chapel Prudhomme et Sébastien Dupont

1. L'AMENAGEMENT TOURISTIQUE « ACCESSIBLE » : UNE AFFAIRE DE GOUVERNANCE MULTI-NIVEAUX

1.1. Des sites et établissements accessibles aux territoires destination pour tous

Depuis les années 2000 et avant même la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'accessibilité des sites et équipements touristiques pour les personnes handicapées est mise sur l'agenda politique. En 2001, sous l'impulsion de la Ministre du Tourisme, Michèle Demessine, l'Etat délègue une mission de service public à l'Association tourisme et handicaps (ATH) pour concevoir un label spécifique, dénommé « Tourisme et handicaps » (TH), et promouvoir les démarches de mise en accessibilité des sites et établissements touristiques à partir d'un dispositif d'évaluation élaboré en concertation avec les associations de prestataires du tourisme et de représentants de personnes handicapées (Amiaud, 2012 ; Reichhart, 2006, 2011). A partir de cet instrument de marketing touristique, il s'agit non seulement de répondre aux obligations d'accessibilité régies par la loi mais aussi d'imposer un nouveau cadre normatif quant à l'accueil et au développement de prestations de services touristiques « pour tous »². Présentée aux professionnels du tourisme comme un avantage concurrentiel, la marque Tourisme et Handicap, vient informer sur l'accessibilité des offres proposées, garantir l'autonomie des personnes handicapées et sanctionner la responsabilité sociale des professionnels du tourisme s'engageant ou non d'une démarche de mise en accessibilité touristique. La liste des professionnel-le-s susceptibles de recevoir la marque est particulièrement vaste. Tout acteur ou prestataire de services touristique peut concourir au label en contrepartie d'un engagement dans l'accueil d'une clientèle handicapée au sein de leur établissement touristique.

Hérault Tourisme, constituant l'un des initiateurs de la démarche et membre du conseil d'administration depuis la création de l'ATH, contribue à l'élaboration et au développement de la marque « *gage d'une démarche qualité dans l'accueil des touristes handicapés* » (A, Responsable de la mission Accessibilité, tourisme et handicap à Hérault Tourisme). L'attribution de la marque TH est d'abord régie par l'Etat *via* une commission nationale co-présidée par les ministères chargés des personnes handicapées et du tourisme. Puis, à la l'issue de la loi de Modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPAM, 27 janvier 2014), celle-ci est effectuée par les services d'Etat en région *via* des commissions territoriales pilotées sous l'égide des Direction régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). L'ATH reste, quant à elle, en charge du maintien de l'éthique de la marque TH et de la formation des évaluateurs selon le cahier des charges prédéfini à l'échelle nationale.

Onze années plus tard, une seconde marque nationale, dénommée « Destination pour tous » (DPT), est expérimentée afin de dépasser la stratégie de labellisation des sites et équipements touristiques. La marque concerne les territoires ayant développé une offre touristique pour au moins deux des quatre familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel) et qui s'engagent à élargir leur offre touristique aux autres familles de handicap et à proposer de nouvelles

² Elle comprend notamment :

- les structures d'hébergement : hôtels, villages de vacances, maisons familiales, chambres d'hôtes, centres d'accueil de jeunes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme, locations de meublés et de gîtes, campings... ;
- les lieux de restauration : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges, crêperies ... ;
- les sites touristiques : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, sites remarquables, jardins... ;
- les sites de loisirs : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements sportifs et récréatifs, piscines et équipements balnéaires, bases de loisirs, salles de sports ...

prestations accessibles : commerces, services de la vie quotidienne, transports... Garantir l'autonomie, réduire les exclusions, favoriser les cheminements sans obstacle, constituent à ce jour les finalités politiques associées au développement durable des territoires. Attribuée par l'Etat, la marque DPT consiste à récompenser les destinations qui proposent une offre globale de séjour « *adaptée, cohérente et structurée sur les territoires* » (A), pour laquelle doivent être intégrées, selon toutes les situations de handicap, une accessibilité des sites et des activités touristiques ainsi que des autres aspects de la vie quotidienne dont les déplacements sur le territoire concerné. L'originalité affichée de ce label réside dans la valorisation des territoires proposant une offre touristique adaptée, en autonomie et avec accompagnement dans la vie quotidienne pour tous. La mise en accessibilité, parfois considérée comme une contrainte, devient alors pour la destination un enjeu de compétitivité et de conformité et un marqueur d'usage inclusif et durable.

Depuis la Loi NOTRe, si l'aménagement de l'espace, les actions économiques ou encore le patrimoine ainsi que le tourisme demeurent des compétences partagées entre collectivités, ce sont les nouvelles grandes régions qui deviennent chefs de file. Des schémas régionaux et départementaux d'aménagement touristique, devant permettre de définir les actions à mener en matière de tourisme pour les années à venir, continuent de coexister mais sont appelés à être mieux articulés. Bientôt, la promotion du tourisme sera rendue obligatoire pour les communautés de communes, qui, à terme, devront exercer cette compétence sous le patronage de la Région. Mais, en regard de leurs compétences phares en matière d'action sociale et d'aménagement touristique suite aux premières lois de décentralisation, certains départements ont déjà impulsé des dispositifs de mise en accessibilité touristique. C'est le cas du département de l'Hérault qui, doté de sites et équipements labélisés TH, devient, dès 2012, pilote du développement de la marque DPT dans les territoires héraultais volontaires. Hérault Tourisme et le Département ont ainsi engagé une politique incitative, par la mise en place d'une série d'actions et de mesures d'accompagnement techniques et financières visant à favoriser l'adaptation de l'offre touristique et de loisirs et développer l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous les publics.

1 .2. Les services et usages du E-numérique

Afin de mettre en avant la « chaîne du déplacement » (Blaho-Poncé, 2010) sur les territoires candidats aux labels, Hérault Tourisme sollicite un cabinet d'étude dénommé « Mission Tourisme-Bureau d'études tourisme, culture loisirs » pour co-construire une application mobile à destination des personnes handicapées. Cette technologie a pour vocation de représenter « *un itinéraire de déplacement accessible permettant d'aller d'un point A à un point B* » (B, Chef du bureau d'Etude Mission-Tourisme) à partir d'un système de géo-localisation intégré sur un périmètre donné, dénommé « *poche d'accessibilité* » (C, Architecte, en fauteuil, ingénieur au Conseil départemental). Quatre stations, accompagnées par Hérault Tourisme dans leur démarche de labélisation DPT sont alors candidates pour utiliser l'application : Ganges, Carnon, Agde et Balaruc-Les-Bains. Présentée comme outil de communication sur le niveau d'accessibilité des équipements et de voirie des territoires, l'application est expérimentée en 2014 dans la commune de Balaruc-Les-Bains au sein de laquelle de « *nombreux travaux d'aménagement sont effectués pour permettre l'obtention du label DPT* » (D, Directeur de l'Office du Tourisme).

Les solutions numériques sont envisagées de manière générale par les acteurs de leur promotion comme étant particulièrement adaptées aux touristes à besoins spécifiques pour faciliter la recherche, la mise à disposition virtuelle de l'offre sur une destination. Lorsque le

rythme du développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) s'accroît, rendre accessible les usages de celles-ci deviennent « *le nerf de la guerre* » (A) pour aborder les problématiques liées au handicap. Mais qu'est-ce que l'accessibilité numérique ou e-accessibilité ? Si la délégation ministérielle aux personnes handicapées précise que « l'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre leurs capacités, leurs besoins et leurs souhaits, d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement, d'autre part », la e-accessibilité, quant à elle, est révélée par le Conseil Français des personnes handicapées comme pour toute les questions européennes (CFHE)³ et suit les définitions du WAI (Web Accessibility Initiative), référents du « World Wide Web Consortium »(W3C)⁴. Celle-ci consiste à permettre aux personnes handicapées d'appréhender, comprendre, naviguer et interagir sur et avec le Web, y contribuer aussi. A ce jour, les porteurs de l'application numérique Hérault Mobility souhaitent répondre à ces exigences et à partir de cette interface, reporter les mêmes informations, présentations et fonctionnalités quelles que soient les capacités des utilisateurs et en l'occurrence, leur déficience motrice et visuelle⁵.

Nous allons tenter de comprendre comment les acteurs qui ont conçu et développent Hérault Mobility, se positionnent vis-à-vis de ce type d'outils et comment ils l'intègrent dans la politique locale de mise en accessibilité des sites et territoires.

2. CONCEPTIONS DES POLITIQUES PUBLIQUES ET RAPPORT(S)AUX HANDICAP(S) DES PROMOTEURS DE L'APPLICATION

L'aménagement touristique « accessible » constitue une réelle cause publique dont s'est emparée le Conseil départemental de l'Hérault dès la fin des années 1990 : « *on était référent avec Michèle Demessine pour la première campagne nationale d'accès aux vacances et aux loisirs pour tous* » (A). Ceci s'explique notamment par les conceptions des politiques publiques et les rapports au tourisme et au handicap des initiateurs de l'application « Hérault Mobility » conceptions construites au cours de leurs trajectoires sociales et professionnelles. La finalité affichée de ce dispositif technologique réside dans la « *promotion d'une offre de séjours de vacances et de services touristiques complets en autonomie la plus réelle possible pour tous* (A) via « *l'aménagement et l'extension d'une chaîne de déplacement sans rupture pour toute personne présentant une déficience et/ou ayant un handicap* » (C). L'originalité défendue autour de cette application repose sur le concept de « *chaîne d'accessibilité* » lui-même lié à la

³ <http://www.cfhe.org> : @L'accès au numérique, pour le plein accès des personnes handicapées aux technologies, services et usages du numérique, Paris, 2017.

⁴ L'ensemble des sites internet publics pour se mettre en conformité appliquent les règles du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) qui fixent 3 niveaux de priorité selon les directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) :

- Priorité A : Permet d'assurer une accessibilité minimale : tout site doit tenir compte de ce niveau de priorité ;

- Priorité AA : Niveau intermédiaire d'accessibilité ;

- Priorité AAA : Le plus haut niveau d'accessibilité.

Toutefois il faut noter que la version 4 du RGAA est sortie en septembre 2019 et entraîne la disparition des critères de niveaux triple A (AAA) du RGAA ainsi que la fin de l'étiquetage des critères RGAA selon les niveaux A et AA.

⁵ C'est la parution du décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 en application de l'article 47 de la loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap n°2005-102, qui régit pour les sites publics cette obligation d'accessibilité. Depuis 2011, les contenus des sites web nécessitent, comme tous les sites publics, d'être consultables par des mal ou non-voyants, handicapés moteurs, mentaux, mal entendant ou sourds, depuis leur ordinateur ou *via* une borne d'information.

notion « *d'accessibilité universelle venant des States et des pays nordiques dans les années 80 sous le nom de Design for all* » (C) largement partagée par ses initiateurs.

Pour comprendre la dynamique construite autour de ce projet, il convient de retracer non seulement les parcours de ses promoteurs mais aussi leurs liens réciproques. Initialement chargée de développer le tourisme social et solidaire à Hérault Tourisme, A est « *tombée dans la marmite comme Obélix* » suite à l'accident de son mari devenu paraplégique il y a plus de trente ans. C'est en découvrant à quel point la société pouvait faire obstacle à la réalisation des désirs et habitudes de vie de sa famille qu'elle se forme « *sur le tas* » et ira jusqu'à soutenir une thèse de doctorat en 2010 dans le but notamment de rendre encore plus légitime sa parole dans les instances : « *Puisque moi, quand je travaillais en tant que professionnelle, il y a une vingtaine d'années, j'étais quand même un peu considérée comme une exception [...] une femme d'action, engagée sur une cause un peu particulière donc je me suis un peu toujours battue contre des moulins à vent* ». Très impliquée personnellement, elle s'engage également politiquement au niveau local en faisant le choix de ne travailler qu'à mi-temps pour assumer ses différents mandats électoraux et se définit comme une « *personne ayant un parcours militant et citoyen* ». Professionnellement, au département de l'Hérault, elle défend et tente de promouvoir une conception du handicap en résonance avec celle du modèle du processus de production de handicap (Fougeyrollas, 2002) depuis qu'elle a, avec l'accident de son mari : « *découvert un monde qui [m'a] sidéré [...] on n'avait pas du mal avec le handicap, mais on avait du mal avec la non accessibilité [...] cela nous empêchait de pouvoir aller là où on voulait...* ».

Dans le cadre de sa mission professionnelle, elle rencontre C à la fin des années 1990. Celui-ci est étudiant architecte et vit en fauteuil roulant électrique. Il est venu la rencontrer sur la mise en accessibilité des plages publiques du littoral. Il reproche au département « *de ne rien faire pour le handicap* ». Il va ensuite être recruté en tant que chargé de mission : « *C'était ma première mission en tant que jeune étudiant architecte, c'était de faire l'état des lieux des plages et de voir, comment on pouvait rendre la plage et la mer accessible. De cela est né le programme départemental de la mer ouverte à tous* ». Ce travail reconnu au niveau national l'amène à être mis en relation avec la ministre Michèle Demessine au tout début de la création de la marque TH et à devenir rapporteur auprès du Conseil National du Tourisme. Il intègre également un groupe d'architectes et de concepteurs au sein d'un réseau européen – l'European Network for Accessible Tourism (ENAT) - où le concept d'accessibilité universelle est omniprésent. C vient d'une « *famille un peu spéciale qui s'est toujours battue pour l'intégration* », il se définit comme « *non encarté car le handicap est apolitique* » et souhaite rester un « *libre penseur* ». Il est amené à travailler avec A sur différents projets. Ils développent ensemble le concept de chaîne d'accessibilité qu'A reprendra dans sa thèse de doctorat (Blaho-Poncé, 2010), et sur lequel repose le label DPT. Selon cette conception, un territoire rendu accessible et respectant la chaîne de déplacement du touriste avec déficience, suppose que soit mise en relation une chaîne d'acteurs publics et privés autour d'un projet commun. A et C partagent la conviction que cette mise en relation doit être orchestrée par la puissance publique : « *je pense que ça ne se serait pas fait comme ça, si on n'avait pas mis tout le monde autour de la table* ». Pour C, une partie du travail consiste à « *professionnaliser* » les associations : « *depuis que je suis rentré au département, c'est notre premier partenaire et on a professionnalisé, formé des associations pour qu'elles s'entendent entre elles et qu'elles parlent d'une seule voix* ». Il s'agit de « *mettre du lien, de la cohérence entre les acteurs* ».

Quand il s'agit d'accompagner des territoires dans leur démarche de labélisation DPT, A fait appel à B, chef du cabinet d'étude Mission tourisme, pour coconstruire une méthodologie de projet avec les différentes étapes incontournables et les objectifs opérationnels à déployer.

Elle lui avait également confié une mission de veille « *sur des instruments existants, des outils numériques existants pour justement arriver à mieux comprendre la chaîne du déplacement* » (B). Celui-ci se décrit avant tout comme « *étant tombé dans le tourisme tout petit* », ses parents étant eux-mêmes hôteliers. Il a suivi un cursus de formation supérieure complet dans le tourisme et a d'abord commencé à travailler dans l'hôtel de ses parents, avant de gérer sa propre structure, puis de monter son cabinet d'étude. Il est connu des services départementaux depuis 2004 pour avoir porté, avec son soutien financier, un projet de rénovation et de mise en accessibilité du centre de vacances dont il était responsable. D'autres expériences en lien avec l'accessibilité architecturale et la labélisation de structures touristiques ont contribué à asseoir son expertise sur le sujet. Pour B, « *dans les villages vacances, on est quasiment toujours sur la problématique de chaîne du déplacement* ». Avec cette connaissance du secteur du tourisme social, par « *conviction personnelle* » et se définissant comme « *quelqu'un de réseau* » B, cherche à repérer et relier les compétences : « *moi, ma mission en fait c'était de trouver des choses un petit peu innovantes dans le sens ne serait-ce que des outils, des boîtes à outils, tout un tas de supports qui pourraient aider à la fois les territoires mais aussi les acteurs, et les clientèles, pour rendre en tout cas la destination plus accessible* » (B).

Si A et C semblent porter en premier lieu le point de vue des personnes vivant avec des déficiences et développent des arguments sur le respect de leurs droits et de leur accès à la citoyenneté. Il semble que B, soutient quant à lui davantage le point de vue des socio-professionnels. Il ne se dit « *pas un militant pur et dur* » mais s'est immergé dans de nombreuses associations « *toujours en lien avec le tourisme... offices de tourisme, villages vacances, centre d'art contemporain [...] En même temps c'est militant mais c'est aussi de l'intérêt pour la profession enfin ça sert aussi...* ». Il cherche à développer un support qui puisse mettre en lumière les efforts d'un territoire et ses acteurs économiques en termes d'accessibilité. En ce sens pour lui « *l'application mobile [...] est un peu au carrefour de tout ça... C'est du marketing d'attractivité du territoire, de développement durable* » (B). Les trois acteurs se rejoignent bien sur la conception universelle. Pour B comme pour C, il y aurait un problème « *culturel* », la France aurait « *cinquante de retard* » par rapport au Canada, aux Etats Unis ou à la Suède. Mais quand A et C rattachent cette conception au droit des personnes handicapées : « *le droit pour tous et l'accessibilité universelle* », B souligne quant à lui l'intérêt économique qu'il y aurait à réfléchir tout projet d'aménagement en termes d'accessibilité : « *si on le prend suffisamment tôt et sur les territoires et sur les structures et bah ça coute pas plus cher, on s'aperçoit que si fait une construction et qu'on intègre pas suffisamment la question de l'accessibilité et bah il va falloir casser refaire réfléchir faire venir un autre bureau d'étude* ». En tant que porteur de la voix des professionnels, il souligne par ailleurs, comme D (directeur de l'OT), l'« *intelligence [des évaluateurs et des acteurs de la DIRECCTE] d'appréhender le handicap et l'accessibilité en tenant compte de nos contraintes à nous* ». Ceux-ci évoquent la dynamique de progrès dans laquelle acteurs du département comme de l'Etat semblent s'accorder localement : « *Après il y en a qui appliquent les textes et qui n'arrivent pas à avancer dans leurs dossiers. Ils bloquent tous les dossiers. Moi je le sais [...] on en parle souvent. Si comme société partenaire j'avais eu quelqu'un de trop stricte c'était terminé* » (D). E souligne également la possibilité construite par des relations d'accompagnement sur le long terme de « *discuter* » dans le cadre des commissions d'attribution sur les règles et leur sens.

Au-delà de leurs rapports au handicap et à la politique d'accessibilité, il semble que ces acteurs partagent également une vision de l'outil numérique comme pouvant être le support d'une démarche de progrès au niveau local.

3. RAPPORT A LA TECHNOLOGIE, A L'EXPERTISE ET MODELE ECONOMIQUE

Après avoir hésité sur la forme de l'innovation à proposer : du « *road book* » inspirés du monde de la randonnée à pied ou à vélo, jugé trop statique, au site internet déjà considéré comme dépassé car non « *embarqué* », les acteurs se décident pour le développement d'une application pour téléphone permettant plus de mobilité et autorisant la géolocalisation et des fonctionnalités de type GPS. Porté par les acteurs publics à l'origine de l'idée, le développement de l'application Hérault Mobility se fait ainsi en lien contractuel avec un cabinet privé proche de l'institution. Celui-ci (B) est chargé de repérer les structures susceptibles de développer l'idée sur le plan technique tandis que la responsable de la mission accessibilité, tourisme et handicap de l'ADT (A) cherche des appuis institutionnels, des financements et des reconnaissances *via* la présentation du projet lors de trophées de l'innovation touristique par exemple. Sur le plan financier, Hérault Tourisme s'est engagé à financer la recherche et le développement, porté par le bureau d'études Mission Tourisme pour un montant de 33.000 € HT avec l'appui d'une fondation privée (Les Mousquetaires) qui finance le développement de l'application sous Android.

Sur le plan strictement technique, une collaboration est construite avec deux sociétés privées repérées par B : Mobizel, créateur d'interfaces numériques et Handimap, implantée sur Rennes et ayant développé un système permettant d'une part d'intégrer les données disponibles sur la voirie, les établissements recevant du public (ERP), les stations et lignes de transport et d'autre part d'offrir à l'utilisateur un « *calculateur d'itinéraires accessibles* ». Cette technologie a également été testée à Montpellier en 2012 dans le cadre d'un appel à projets de Montpellier Innovation. Handimap a ainsi mis à disposition de l'application Hérault Mobility sa technologie et Mobizel a participé à la construction de l'architecture et l'ergonomie de l'application. Pour alimenter en données l'application, s'est vite posée la question de la base de données disponible ou à construire : « *Nous ce qu'on a voulu surtout c'est inventer mais surtout pas avoir à tout reconstruire, on ne voulait pas recréer une base de données, parce qu'au début on s'était dit on peut créer une base de données, accessible, oui, quelle adresse... vite on a dit : c'est une usine à gaz !* » (B). C'est pourquoi des accords ont dû être négociés avec TOURINSOFT, base de données touristiques départementale et régionale, pour ne pas entrer en concurrence avec les systèmes déjà utilisés localement. Cette base de données est mutualisée entre les ADT, la région et les OT et répertorie l'ensemble des prestataires et événements saisis par les Offices de Tourisme et intégrés sur l'ensemble des outils numériques dédiés aux destinations. L'ADT réalise l'interface entre la base régionale et les 360 utilisateurs des Offices de Tourisme héraultais. 22 000 prestataires et événements sont répertoriés pour l'Hérault. En effet, pour la responsable de la DIRECCTE (E), « *le problème c'est qu'au niveau national, on a une multitude de bases qui gèrent la donnée touristique, donc c'est vrai qu'en ex Languedoc Roussillon il y avait eu un gros travail fait au niveau du système d'information touristique qui était géré par le CRT* ». Les acteurs entrent donc dans une logique de coopération public/privé qui prend du temps. Selon B : « *c'est quelque chose qui prend du temps, mine de rien, entre les temps de décision pour faire valider, donc on a mis bien mis deux ans entre l'idée et la première application on va dire test, ça c'est le côté complexe justement d'assembler, de faire en sorte que des privés travaillent avec des institutionnels* ». Le temps du développement de l'application est également un temps relativement long dans le sens où il s'agit de coordonner des informations portant sur de l'existant (bases de données voiries des villes, bases de données d'équipements touristiques et bases de données d'équipements labélisés TH) mais aussi en devenir ou en perpétuel changement (travaux en cours pouvant rompre même temporairement la chaîne de déplacement). Pour cela, les acteurs à coordonner sont multiples et à différentes échelles (ville, transports publics, services du département ou de la région et privés).

Au-delà du temps de concertation multi-sectoriel et multi-niveaux, un autre paramètre allonge le processus : les acteurs promoteurs ont fait le choix de ne pas développer une application sur le mode « *collaboratif* » mais sur le mode « *institutionnel* ». En effet, il existe des applications mobiles ayant la même intention (faciliter les trajets des personnes handicapées) qui sont développés par des associations en faisant appel aux avis postés directement par les usagers vivant avec des déficiences, comme le site internet et l'application Jacedde.com⁶, construite en 2006 par une association présidée par Damien Birebeau, vivant en fauteuil électrique depuis l'âge de 12ans. L'association développée en lien avec le Téléthon affiche⁷ de nombreux partenaires privés comme Google, Axa, la Fondation Edf, etc... et plus de 15 000 contributeurs bénévoles. Damien Birebeau, décédé depuis, a souhaité que chacun puisse devenir un « *jaccédeur* » et contribuer à rendre plus lisible les cheminements accessibles. Un autre modèle économique existe sur le marché : celui de la start-up Unis C, propriétaire des marques Pictotravel et Pictoaccess. Cette société en action simplifiée (SAS) fondée en 2012 par Justin Marquant, ex étudiant en audio-visuel et « *webdocumentariste* », est partie du constat du manque de valorisation des lieux accessibles. Elle compte aujourd'hui 12 salariés, issus de formations différentes comme des spécialistes de l'informatique, du commerce, de la communication ou du tourisme, dont aucun ne vit en fauteuil. Elle annonce avoir répertorié une base de données de plus de 150 000 lieux accessibles. Pictoaccess fonctionne sur le modèle du « *crowdsourcing, outil participatif qui fait appel aux avis des citoyens* »⁸ et avec des partenariats avec des grandes entreprises, des ERP, voire des organisations publiques qui peuvent *via* ce moyen valoriser leurs lieux accessibles. Des sociétés de transport en commun (comme la RATP à Paris ou Transpole à Lille) annonceraient également en temps réel sur le moteur de recherche les travaux ou pannes éventuelles d'ascenseur sur les trajets des personnes et seraient capables de proposer un chemin alternatif.

Les promoteurs de Hérault Mobility situent leur application en opposition à ces modèles collaboratifs, qu'ils soient associatifs et promus par des personnes handicapées ou de type entrepreneurial et développées par des spécialistes des technologies numériques. Pour A, comme pour C, Hérault Mobility se donne pour objectif de donner une information « *certifiée* », « *de qualité* » et reposant sur l'expertise (Bérard et Crespin, 2010) de personnes formées pour l'évaluation des sites et des cheminements (évaluateurs qualifiés par l'ATH): « *c'est vraiment des gens sérieux, qui se sont formés, qui ont ensuite fait des visites d'accessibilité, avec qui on travaille depuis longtemps* » (A).Ce choix se fait par opposition au modèle collaboratif où ce seraient les personnes handicapées, voire tout citoyen « *qui seraient [elles-mêmes], leurs propres évaluateurs sur l'accessibilité* » (A).C va plus loin en évoquant « *les risques du déclaratif* » associés à ce genre de démarche et « *le manque de vérification des informations* ».Il s'agit pour A de « *rassurer* » les touristes handicapés et de les faire venir sans difficulté et sans mauvaise surprise sur le territoire. Pour cela il faudrait, en somme, développer une technologie en partant des besoins des personnes selon le modèle « *social pull* » (Sperandio, 2007) qui consiste à partir de besoins bien circonscrits et évalués. Ce procédé est généralement utilisé par des acteurs ayant une bonne connaissance des déficiences et des limitations associées en opposition au processus d'innovation dit « *techno push* » qui part davantage de la maîtrise d'une technologie et cherche une application dans le monde du handicap, comme peut le faire PictoTravel, par exemple. B, davantage mobilisé sur les aspects techniques, dit avoir quant à lui pensé à plusieurs reprises à d'autres modèles de développement, collaboratif ou même par une entreprise privée : « *Google par exemple serait peut-être intéressée aujourd'hui parce*

⁶ Ou, plus récemment, l'application Iwheelshare.com, créée en 2015.

⁷ Site internet de Jacedde.com

⁸ Interview de Justin Marquant sur Europe 1 : <https://pictoblog.fr/picto-access-micro-deurope-1-bonjour-label-entreprise/>

qu'ils travaillaient à l'époque sur la mise en accessibilité, de l'écomobilité ». Pour autant sa collaboration avec le département l'a convaincu de la nécessité pour une institution de proposer une offre évaluée même si celle-ci peut apparaître comme étant « moins généreuse mais par contre, celle qui y est, on sait qu'elle est nickel [...] car une institution qui dit allez là-bas en vacances c'est accessible et que quelqu'un arrive et que ça ne l'est pas c'est un petit peu dur quoi... Donc du coup on a vraiment voulu qualifier, faire en sorte que si on dise c'est vert on sait que c'est vert » (B). En revanche si la nécessité d'une évaluation ne fait pas débat entre les acteurs, celle des critères retenus reste sujette à questionnement : « le plus dur c'était de transformer des critères d'accessibilité [...] il a fallu aussi définir qu'on soit tous d'accord sur qu'est ce qui faisait qu'on était en vert, orange, rouge. Et donc la frustration justement ça été aussi que ça reste un parti pris parce qu'il n'y a pas aujourd'hui réellement une définition, un tronc commun national ou européen qui existe là-dessus [...] Donc là c'est des interprétations qu'on a faites (qui sont propres) à l'Hérault et à l'application du coup. Et d'autres territoires vont avoir d'autres codes » (B).

L'application connaît quelques réussites. Elle a notamment été mise en avant lors des trophées de l'accessibilité en 2015 où elle a obtenu la mention spéciale du Jury pour la catégorie produit accessible à tous⁹. Les promoteurs sont régulièrement invités à intervenir dans des colloques nationaux¹⁰ ou à présenter l'application lors de manifestations portant sur les applications numériques¹¹. Pour autant, elle n'est pas seule sur le marché et coexiste avec des offres associatives et même commerciales, ce qui amène d'autres acteurs locaux à s'étonner que ses promoteurs ne se soient pas protégés *via* le dépôt de brevet. Demandée par d'autres territoires en dehors du département, son ancrage institutionnel départemental peut constituer pour B un frein à son développement « le problème c'est que comme c'est une institution qui le fait, un moment donné on s'est posé la question avec A, est ce que c'est le vrai porteur de projet, c'était l'occasion de se dire est ce qu'on fait pas une application qui pourrait demain être vendue, capitalisée (...) parce-que le problème c'est qu'il y a eu d'autres territoires qui se sont intéressés à l'application, mais comme en fait c'est un département... » (B). A, quant à elle, s'étonne, alors qu'il n'existe que peu d'applications similaires dans le domaine du tourisme, que le relais ne soit pas pris au niveau national pour aider au développement de la démarche : « pourquoi ce type d'application n'a pas été développée sur le plan national, et que l'on n'a même pas eu une aide au plan national pour la transplanter sur un autre territoire [...] pour l'instant ils sont sur leur propre trajectoire sectorielle et difficile de faire comprendre qu'ils faillent peut être qu'on résonne de façon plus concertée ».

Concurrencée par d'autres modèles dont l'efficacité n'est pas le sujet de cet article, il semble que l'application Hérault Mobility peine à se faire reconnaître plus largement qu'à l'échelon local. Mais, comme nous l'avons montré plus haut, il semble que l'objectif premier ne se situe pas dans la croissance économique pour ses promoteurs mais plutôt dans la normalisation d'une approche inclusive et dans la promotion d'une nouvelle norme du handicap se référant à l'idéal du tout inclusif de l'approche universelle. Ainsi pour B, à terme la logique voudrait que

⁹ <http://www.accespour tous.org/trophees>

¹⁰ <http://www.creai-ra.com/Le-CREAI/Agenda/Colloque-Recherche-et-accessibilite-mercredi-7-octobre-2015-a-La-Defense> ;

Colloque DMA : Recherche et Accessibilité, 7 Octobre 2015, Paris.

<http://www.creai-ra.com/Le-CREAI/Agenda/Colloque-Recherche-et-accessibilite-mercredi-7-octobre-2015-a-La-Defense>

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/allez-ou-envies-vous-portent-pour-tourisme-accessible>. Cet événement a pour ambition de valoriser l'accessibilité pour tous dans le secteur du tourisme en tant que facteur de compétitivité des destinations, Paris, le 27/03/2017.

¹¹ Hackaton organisé avec l'école Digital Campus

l'application spécifique pour les personnes handicapées disparaisse et soit intégrée dans les outils communs de promotion du territoire : « *il existe par exemple l'application d'Hérault tourisme, pour le tourisme au sens large, mais aujourd'hui il fallait une application mobile handicap, mais c'est stigmatisant finalement [...] l'objectif serait de la transposer sur l'application Hérault Tourisme. Du coup tout serait un seul* ». (B)

Actuellement, pour A l'application Hérault Mobility est en phase d'amélioration dans le cadre de la stratégie marketing Tourisme sous le signe du digital qu'impulse Hérault Tourisme. Ce virage numérique et digital se traduira en termes d'actions, d'innovations afin de répondre à l'exigence du Schéma de développement du tourisme départemental voté le 18 décembre 2017 : « Pour le marché français, la stratégie repose sur la production systématique de contenus éditoriaux multimédias (discours expérientiels et testimoniaux). La distribution de ces derniers obéira à une logique client et s'opèrera en multi-canal. Les clients seront ciblés dans le cadre d'une représentation en termes de clients idéaux, définis par le concept de "persona" (individu fictif représentant un ensemble de personnes qui partagent la même problématique par rapport à l'offre proposée et ayant également des habitudes de consommations et de vie proches ». L'objectif pour l'application numérique Hérault Mobility 2 est toujours de présenter au public ayant des incapacités (essentiellement handicap moteur et visuel) des éléments d'information relatifs à un « périmètre de commodité » identifié et présenté sous la forme d'une cartographie dynamique et rendre disponible, en temps réel, les informations sur l'offre adaptée et le cheminement repéré accessible avec un contenu toujours qualifié mais plus expérientiel.

Conclusion

Pour conclure, la démarche des promoteurs d'Hérault Mobility s'inscrit dans un contexte complexe qui met en jeu une certaine forme de concurrence, même si celle-ci reste relative, dans la course à la recherche de solutions innovantes pour faciliter la mobilité des personnes handicapées. Pour autant, nous avons montré que cette application, même développée selon un modèle que l'on peut qualifier de « social pull », ne s'arrête pas là. En effet, il semble que les acteurs de son développement misent davantage sur la « *mise en cohérence* » des acteurs locaux, et espèrent *via* cette technologie contribuer à « *une amélioration de l'accessibilité* » (A). Il s'agit non seulement de valoriser les efforts faits par les entreprises et/ou les territoires en matière d'accessibilité (un peu comme le propose Pictotravel dans son offre de partenariat ERP), mais surtout d'enclencher une dynamique territoriale. Pour C : « *l'application doit être alimentée, pour cela il faut certifier l'offre, elle vivra si le territoire évolue* ». En ce sens, on peut la considérer comme un outil, un instrument de dialogue social territorial (Garnier, 2012). La mobilisation des acteurs, et le développement de la politique de labélisation se fait par le dispositif attrayant de la technologie, mais pas seulement. En effet, nous avons souligné que cette démarche s'inscrit dans une longue histoire locale d'intervention du département de l'Hérault dans les politiques d'accessibilité que nous avons expliquée en partie par les parcours et trajectoires personnelles des acteurs principaux. Pour autant, ce dialogue ne saurait reposer uniquement sur une légitimité personnelle, il semble qu'il repose non seulement sur une solide collaboration avec les associations représentantes des personnes handicapées mais aussi sur les bases d'une tradition d'accompagnement développée par le département depuis de longues années. C évoque « *la politique du département, tel qu'il est et tel qui l'était, a toujours été d'aider financièrement et techniquement les projets, ce qui n'est pas le cas de tous les départements. Donc [...] on a toujours un levier très important. On peut imposer des choses que d'autres départements ne peuvent pas, c'est la politique du bâton et de la carotte. On ne peut rien dire si on n'apporte pas un soutien quel qu'il soit. Nous on a une*

légitimité, un regard, un contrôle parce que c'est intégré dans notre réflexion administrative et réglementaire au niveau des aides. »

Ainsi, si l'Etat maintient un certain contrôle et un gouvernement à distance (Epstein, 2005) *via* ses instruments -loi 2005, services déconcentrés territorialisés, association nationale en mission de service public et systèmes de labellisation-, nous avons montré qu'aux niveaux départemental et *infra* départemental, se produit une multiplication concurrente de règles plus locales de négociations entre acteurs publics et privés impliqués dans la mise en œuvre des politiques publiques du tourisme et du handicap. A travers le développement d'une technologie comme instrument de « dialogue social territorial » entre différents niveaux de gouvernement, les promoteurs de la chaîne de déplacement universelle et accessible pour tous ont contribué à normaliser et institutionnaliser le champ de l'inclusion touristique comme catégorie d'action publique (re)territorialisée.

Si le modèle comporte quelques limites, notamment ses difficultés à se généraliser, ou la versatilité de son universalisme (par exemple c'est un autre modèle du handicap – plus médical- qui est mobilisé par les acteurs lorsqu'ils évoquent l'adaptation aux déficiences cognitives ou mentales), on peut toutefois se demander s'il ne permet pas aux acteurs du département de légitimer une action d'accompagnement de proximité dans un contexte d'avenir institutionnel et politique incertain pour les départements.

BIBLIOGRAPHIE

AMIAUD DAVID, « LA POLITIQUE PUBLIQUE "TOURISME ET HANDICAP" : DU LIEU AU TERRITOIRE », MONDES DU TOURISME, 5, 2012, PP. 31-46.

BERARD YANN ET CRESPIN RENAUD, AUX FRONTIERES DE L'EXPERTISE. DIALOGUES ENTRE SAVOIRS ET POUVOIRS, RESPUBLICA, PRESSES UNIVERSITAIRES DE RENNES, 2010.

BLAHO-PONCE CLAUDE, ACCESSIBILITE TOURISME ET HANDICAPS : POUR UNE METHODE ET UNE EVALUATION DES OPPORTUNITES DE L'ACCESSIBILITE DES TERRITOIRES TOURISTIQUES DE DEMAIN A TRAVERS L'EXEMPLE DU LANGUEDOC –ROUSSILLON, THESE POUR LE DOCTORAT EN SCIENCES DU TOURISME ET AMENAGEMENT, UNIVERSITE DE PERPIGNAN, 2010.

EPSTEIN RENAUD, « GOUVERNER A DISTANCE. QUAND L'ETAT SE RETIRE DES TERRITOIRES », ESPRIT, 11, 2005, PP. 96-111.

FAURE ALAIN, POLLET GILLES, WARIN PHILIPPE (DIR.). 1995. LA CONSTRUCTION DU SENS DANS LES POLITIQUES PUBLIQUES, LOGIQUES POLITIQUES, L'HARMATTAN, 1995.

FOUGEYROLLAS PATRICK, « L'EVOLUTION CONCEPTUELLE INTERNATIONALE DANS LE CHAMP DU HANDICAP : ENJEUX SOCIOPOLITIQUES ET CONTRIBUTIONS QUEBECOISES », PISTES, 4, 2002, PP. 1-26.

GARNIER JACQUES, « APPAREIL PRODUCTIF, TERRITOIRE, DIALOGUE SOCIAL : POURQUOI INNOVER ? », INNOVATIONS, 38, 2012, PP. 164-184.

HASSENTEUFEL PATRICK, SOCIOLOGIE POLITIQUE : L'ACTION PUBLIQUE, ARMAND COLIN, 2011.

LASCOUMES PIERRE, 1996. « RENDRE GOUVERNABLE : DE LA TRADUCTION AU TRANSCODAGE : L'ANALYSE DES PROCESSUS DE CHANGEMENT DANS LES RESEAUX D'ACTION », IN CHEVALIER JACQUES (TEXTES REUNIS PAR), LA GOUVERNABILITE, CURAP, PUF, 1996, PP. 325-339.

PASQUIER ROMAIN, SIMOULIN VINCENT, WEISBEIN JULIEN (DIRS.), LA GOUVERNANCE TERRITORIALE : THEORIES, PRATIQUES ET DISCOURS, DROIT ET SOCIETE, LGDJ, 2007.

REICHHART FREDERIC, « L'OFFRE TOURISTIQUE EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : ENTRE LE TOURISME INTEGRE ET LE TOURISME SECTORIEL ». TRAVERSE. REVUE D'HISTOIRE/ZEITSCHRIFT FÜR GESCHICHTE, 11, 2006, PP. 125-136.

REICHHART FREDERIC, TOURISME ET HANDICAP : LE TOURISME ADAPTE OU LES LOISIRS TOURISTIQUES DES PERSONNES DEFICIENTES, L'HARMATTAN, 2011.

SPERANDIO JEAN CLAUDE, « CONCEVOIR DES OBJETS TECHNIQUES POUR UNE POPULATION NORMALE, C'EST-A-DIRE COMPRENANT AUSSI DES PERSONNES HANDICAPEES OU TRES AGEES », PERSPECTIVES INTERDISCIPLINAIRES SUR LE TRAVAIL ET LA SANTE [EN LIGNE], 9-2. 2007.