

Developing tourism for all by acting within the process of training futur actors of the tourim industry: a swiss experimentation

Pierre Margot-Cattin, University of Applied Sciences Western Switzerland, Sierre, Switzerland (presenter)

People with disabilities and their tourism experiences have largely been an under researched phenomenon. In the academic sense disability issues and tourism issues seem to have no reason to be linked together. Recent studies demonstrated clearly the economic and financial impact on tourism industry to open the market to a new category of clients: people with special needs.

Having this element in mind and being confronted to the implementation of a new regulation for non-discrimination of peoples with disabilities in the field of services (including tourism), The University of Applied Sciences Western Switzerland decided to introduce in the Bachelor curriculum in tourism some inputs of disability issues.

The notion of Tourism for All in the curriculum is introduced by presenting the social and cultural models of disability. Based on the eco systemic model developed by Bronfunbrenner, and having a critical view on the International Classification of Functioning (ICF), the author is developing a new anthropological model of human being able to explain the rise of contexts or situations creating disabilities. The model is based on the interaction of five basic elements discernable within every human being, independently of origin or culture. These elements are a body, an identity, an environment, a culture and an own story of life. Using this model help students understand the diversity of needs of human beings. The concept of singularity is presented to force students abolishing the categorization of population in people with and without disabilities. The non-discrimination law and the accessible construction law are presented. Finally the principles of Universal Design are introduced. By offering the opportunity to experiment disability (using a wheelchair or testing glasses with view deformation) and demonstrating the good and bad attitudes towards disability, students are sensitized to the special needs of people with disability and elderly persons.

This new program was introduced for the 2009-2010 academic year. Out of the 85 third year students, a cohort of twenty eight followed this special training and were asked to evaluate its impact on their representation of the needs of people with disability in tourism activities. In parallel a questionnaire was be distributed to the students not having followed this course in order to determine their own representation of disability in tourism.

The main purpose of the presentation is to develop the philosophy and representations of disability included in this new anthropological model and to explore the consequences for tourism and transport industry. It will also be an opportunity to explain the pedagogic process developed in these lectures to train the future actors in tourism industry with disability issues and to present the result of the small study developed in this context.

Développer le tourisme pour tous en influençant le processus de formation des futurs intervenants de l'industrie: une expérience suisse

*Pierre Margot-Cattin, Haute école spécialisée de Suisse occidentale, Sierre, Suisse
(présentateur)*

Les expériences touristiques des personnes vivant avec un handicap n'ont jamais fait l'objet de recherches approfondies. D'un point de vue académique, il ne semble pas nécessaire d'associer les situations vécues par les personnes handicapées à quelconque aspect touristique. Les études récentes ont toutefois clairement démontré que l'ouverture à de nouveaux marchés, entre autre celui des personnes avec des besoins spéciaux, a un impact économique et financier positif sur l'industrie du tourisme.

En tenant compte de cet élément et de l'implantation d'une nouvelle réglementation dans le domaine du service (incluant le tourisme) contre la discrimination envers les personnes vivant avec un handicap, la Haute école spécialisée de Suisse occidentale décida d'inclure quelques segments sur les services aux handicapés à son curriculum de baccalauréat en tourisme.

La notion du tourisme pour tous s'insère dans le contenu du curriculum par la présentation de modèles sociaux et culturels qui définissent le handicap. En suivant le modèle éco-systémique présenté par Bronfenbrenner et en analysant les principes de la Classification internationale du fonctionnement (CIF), l'auteur tente de développer un nouveau modèle anthropologique de l'Homme pour expliquer l'augmentation des contextes ou situations qui sont la cause d'handicaps. Ce modèle se base sur l'interaction de cinq éléments fondamentaux rencontrés chez l'être humain, sans égard à ses origines ou à sa culture. Ces éléments sont le corps, l'identité, l'environnement, la culture et l'expérience de vie de chaque individu. En se basant sur ce modèle, les étudiants parviennent plus facilement à comprendre l'étendue de la diversité des besoins de toute la population. Le concept de la singularité est présenté afin de pousser les étudiants à cesser de catégoriser les populations en deux groupes distincts, ceux qui n'ont pas de handicap et les personnes handicapés. Nous leur présentons ensuite les principes de la loi contre la discrimination et des règlements visant l'accessibilité des bâtiments. Finalement, les étudiants sont invités à se familiariser avec les principes de la Conception universelle. Nous leurs offrons de plus l'occasion de prendre temporairement la place d'une personne handicapée (essayer de se déplacer en chaise roulante ou porter des lunettes qui déforment la vision) et nous leurs offrons l'occasion de prendre conscience des attitudes positives et négatives envers les personnes handicapés pour les sensibiliser au sujet des besoins spéciaux des personnes vivant avec un handicap ou des personnes âgées.

Ce nouveau programme fut présenté pour la première fois au cours de l'année académique de 2009-2010. Sur les 85 étudiants de troisième année inscrits au programme, un groupe de vingt-huit étudiants ont suivi cette formation spéciale et ces derniers ont été invités à évaluer l'impact du programme sur leur représentation des besoins des personnes vivant avec un handicap lors d'activités touristiques. De plus, nous avons demandé aux étudiants qui n'avaient pas suivi la formation de remplir un questionnaire pour déterminer quelles étaient leur propre représentation de la situation des handicapés dans le domaine du tourisme.

L'objectif principal de cette présentation est de souligner les philosophies et les représentations associées aux handicaps, selon ce nouveau modèle

anthropologique, et d'en déterminer l'impact sur l'industrie du tourisme et l'industrie du transport. Nous profiterons aussi de l'occasion pour énumérer les étapes du processus pédagogique qui est appliqué lors de ces conférences pour sensibiliser les futurs intervenants de l'industrie du tourisme au sujet des enjeux vécus par les personnes handicapées et nous présenterons les résultats d'une petite étude effectuée dans ce contexte.