

La formation, élément majeur de l'accessibilité des vacances

Dominique Rabet, D.R.Consultant, Clichy, France

Nombreux sont ceux qui pensent que l'accessibilité repose uniquement sur des travaux, des mises aux normes et l'acquisition de matériel spécifique. Mais, il est fréquent de faire des constats d'éléments mis aux normes pourtant inaccessibles et inutilisables par des personnes en situation de handicap. Pour ne citer que quelques exemples, on voit des sanitaires destinés aux personnes utilisatrices de fauteuil roulant, utilisés comme des réserves de matériel sous prétexte qu'ils sont spacieux ! On rencontre des personnels d'informations touristiques qui possèdent un système de transmission des sons à induction magnétique mais ne savent pas s'en servir ! On visite des chambres d'hôtels destinées aux personnes en fauteuil roulant où le pommeau de douche est à 1M70 du sol et les serviettes de toilettes posées sur les barres de transfert ! Un autre constat, les professionnels du tourisme ont tendance à limiter le handicap à l'usage d'un fauteuil roulant, ignorant l'ensemble des autres déficiences.... Enfin, dernier constat, le handicap fait peur et une sensibilisation est nécessaire pour dédramatiser et démystifier l'accueil des personnes handicapées.

Pour assurer l'accessibilité, il est impératif que le personnel soit formé. Les professionnels du tourisme, de la culture et du transport peuvent trouver plusieurs styles de formations. Les stages se présentent sous forme de ½ journée ou de cursus plus long. Les formations doivent permettre de mieux connaître l'ensemble des handicaps et de dépasser les préjugés et les peurs ; de donner du sens aux normes et aux obligations légales ; de savoir manipuler les équipements destinés aux publics handicapés ; d'acquérir des réflexes. Des ateliers permettent d'approfondir les connaissances sur une déficience et d'aborder sous forme ludique les éléments clés. Les mises en situation sont indispensables et ce n'est qu'après avoir fait quelques mètres en fauteuil roulant que l'on prend conscience que 3cm peuvent créer un obstacle ! Rien ne vaut un exercice sous bandeau pour comprendre l'importance de la voix et de la précision dans la description. Enfin, la formation doit permettre d'acquérir un état d'esprit... l'accessibilité reposant souvent sur des astuces et du bon sens.

En conclusion, toutes les formations liées à l'accessibilité renvoient le professionnel à son cœur de métier. Souvent, le fait de réfléchir à l'accueil du public handicapé permet de revisiter ses pratiques générales, ses façons d'agir avec ses clients ordinaires.

Training, the main aspect of accessibility during your vacation

Dominique Rabet, D.R. Consultant, Clichy, France

Many people believe that accessibility is solely dependent on construction, application of standards and acquisition of specific materials. Nonetheless, elements frequently seem to have been designed to reflect the established standards, but those elements still remain inaccessible and people living with disabilities are not able to use those spaces. To cite only a few examples, bathroom cubicles reserved for people using a wheelchair are used as storage spaces simply because they are spacious! Staff working at tourist information points may have a magnetic sound induction transmission system, but no one knows how to use it! We visit hotel rooms reserved for people that use a wheelchair where the shower head is located at 1 meter 70 from the floor and towels are hung on the transfer bar! We also noticed that professionals working in the tourism industry tend to limit their understanding of disability to the use of a wheelchair and will ignore all the other forms of disabilities... Finally, disabilities often scare people and it seems to be in order to educate people in order to de-dramatize and demystify how the disabled should be viewed.

To insure accessibility, it is important that employees be trained. Those working in tourism, culture and transportation have access to various styles of training. Half-day internships are offered as well as more extensive courses. The training must allow people to better understand all disabilities and to overcome fears and misconceptions; to respect the standards and legal obligations; to learn to manipulate the tools created for the disabled; and to acquire natural reflexes. Workshops are offered to allow participants to learn about a particular deficiency and to give them an opportunity to discuss key elements. Simulations are necessary and a person need only use a wheelchair and try to move a few meters to realize how 3cm can prove to be a major obstacle! Nothing works better than wearing a blindfold to understand how important the sound of the voice is and the precision needed to describe the environment. Finally, the training must allow someone to reach a special state of mind—accessibility often relies on ideas and good sense.

To conclude, all the training associated with accessibility allows for the professional to get back to his or her roots. Often just by putting some thoughts into the perception of the disabled is a big enough motivation to revise general habits and ways to interact with ordinary clients as well.