Pour un tourisme plus inclusif

Savoir écouter sans préjuger, avoir de l'empathie et l'esprit de solidarité, autant de qualités humaines essentielles pour accueillir au mieux les touristes en situation de handicap. Être également capable d'identifier leurs besoins particuliers pour les conseiller, anticiper leurs demandes et leur proposer des prestations sur mesure, c'est l'objectif de la formation organisée mi-octobre par l'école Excelia.

L'occasion pour la délégation APF de Charente-Maritime d'échanger sans tabou sur le handicap avec les étudiants du Bachelor Tourisme. «L'idée, c'est de leur donner des clés pour qu'ils ne se sentent pas démunis ou mal à l'aise. Certains ont peur du handicap par peur de mal faire» constate Virginie Jourdin, chargée de développement des actions associatives à la délégation. «Face à une personne qui a des difficultés d'élocution par exemple, si je ne comprends pas ce qu'elle dit, je ne dois pas hésiter à la faire répéter. Trop souvent les gens préfèrent s'adresser à l'accompagnateur, sans se rendre compte que c'est infantilisant et que ça peut être perçu comme un manque de respect.»

Pour éveiller les consciences, les bénévoles de la délégation, en situation de handicap sont les mieux placés pour témoigner de leur parcours, de leurs difficultés au quotidien et de leurs attentes. «Je parle et ça me fait du bien» confie Benoît, hémiplégique après un accident de voiture. «C'est une autre vie le handicap, ça n'a rien à voir avec le monde des valides, tout ce qui est simple pour vous nous demande deux fois plus d'efforts mais je veux aussi montrer qu'on n'est pas si différents, on est des humains avant tout.»

Sans dramatiser tous les handicaps sont abordés, moteur, sensoriel, cognitif et psychique, des différences dont il faut tenir compte pour mieux répondre aux besoins de tous. Et

le message passe. «Cela fait plusieurs années que nous intervenons à Excelia et que cette sensibilisation au handicap est intégrée dans le cursus des étudiants avec un examen qui reconnaît leurs compétences» apprécie Virginie Jourdin. «Et c'est très valorisant pour les bénévoles d'assurer un cours et de pouvoir partager et transmettre leur expérience de vie. Cela nous amène à parler d'accessibilité et de communication, deux points noirs qui doivent encore être améliorés pour progresser».

Des exemples concrets que ces presque diplômés devront garder à l'esprit, qu'ils travaillent demain dans un hôtel, un musée, une agence de voyage ou un parc de loisirs. «Moi, je n'ai qu'une hémiplégie, j'arrive à faire avec mais quand on est en fauteuil, il faut vraiment tout anticiper et par manque d'information, certains hésitent ou ne partent pas en vacances» regrette Benoît.

Chaque année une centaine d'étudiants suit cette formation de cinq jours, à la fois théorique et pratique. A travers des activités ludiques et sportives, chacun d'entre eux est ainsi invité à se mettre dans la peau d'une personne en situation de handicap pendant que les autres imaginent de nouvelles règles pour l'inclure dans le jeu, une façon d'éprouver les limites imposées par le handicap. «Ces interventions confrontent nos étudiants à une réalité et c'est une valeur ajoutée sur leur CV, au même titre que savoir parler anglais. C'est important parce qu'ils sont en capacité demain dans l'entreprise d'avoir les bonnes réactions» explique Marie-Virginie Connac, directrice du Bachelor Tourism and Hospitality à Excélia. «De l'entendre dire, de le voir, de le vivre, on touche du doigt la nécessité d'adapter les produits, les services, l'attitude. Et quand ils partent en stage pendant six mois, nos étudiants ont cet œil, ce regard différent. Ils sont mieux équipés pour porter la bonne parole dans l'entreprise et l'amener à réfléchir à une démarche de labellisation » explique la responsable de la formation.

En France, plus de 4000 sites et établissements affichent aujourd'hui le label «Tourisme et Handicap», la seule marque d'état à garantir un accueil personnalisé.

Mais si l'offre s'étoffe, les professionnels et les collectivités ont encore des efforts à faire et des appréhensions à surmonter pour permettre aux personnes handicapées de choisir leurs vacances en toute liberté et de profiter pleinement de leurs séjours, comme n'importe quel touriste.

Nathalie Combes

Crédit photo : Nathalie combes pour APF France handicap

Benoit Planchot, l'un des bénévoles intervenant

l'Europe s'engage en Nouvelle-Aquitaine avec le FSE
APF France handicap
UNION EUROPÉENNE
Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020