

L'accessibilité d'un établissement touristique ou culturel doit permettre à tout client ou visiteur de vivre le produit ou la prestation sans entrave ni barrière. L'accessibilité est, de ce fait, le résultat de la mise en œuvre de toutes les actions concourant au confort d'usage. Les travaux de mise aux normes sont souvent la seule action envisagée ; or, il convient d'ajouter des éléments tels que l'acquisition d'équipements et de mobiliers répondant à des besoins spécifiques, l'organisation spatiale réfléchie évitant tout obstacle, l'information en amont et sur site garantissant compréhension et déplacements sécuritaires, et la formation des équipes. Si l'un de ces ingrédients, en particulier la formation, manque, la structure touristique risque d'être adaptée, car elle aura fait les travaux exigés, sans être pour autant accessible.

CADRE LÉGISLATIF

L'esprit de la loi du 11 février 2005¹ est celui de l'inclusion par l'accès « à tout pour tous », signifiant ainsi qu'à défaut d'un cadre bâti totalement adapté, il convient d'offrir à tout citoyen, quelle que soit sa situation et sa spécificité, les mêmes services et les mêmes prestations. Dès l'écriture de la loi pour l'égalité des droits et des chances, pour la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, il était sous-entendu que l'humain, la solidarité et l'accessibilité fraternelle avaient toute leur place dans ce projet de société inclusive. Au fil du temps, et devant le constat de la lenteur de la mise en œuvre, il a été nécessaire d'apporter des précisions. La formation

LA FORMATION, UN ENJEU POUR LE TOURISME INCLUSIF

La formation constitue un enjeu majeur en matière d'accessibilité, notamment dans le secteur du tourisme. Il convient donc de mettre en place un véritable travail de sensibilisation et de formation des acteurs à tous les niveaux de la chaîne.

à l'accueil des personnes handicapées a, dans un premier temps, concerné la formation initiale des futurs professionnels en contact avec les clients². La loi de ratification de cette ordonnance, datée du 5 août 2015³, est venue préciser l'obligation de formation pour les établissements recevant du public (ERP) dont la capacité est supérieure à 200 personnes et la sensibilisation dans les ERP de plus petite capacité.

Par ailleurs, le dispositif des agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP), permettant aux retardataires dans l'application de la loi du 11 février 2005 de bénéficier d'un délai d'un à neuf ans pour se mettre en conformité, a été suivi de la mise en place du registre public d'accessibilité. Ce registre, créé par un décret du 28 mars 2017⁴, doit contenir – selon l'arrêté du 19 avril 2017⁵ fixant le contenu et les modalités de diffu-

sion et de mise à jour du registre public d'accessibilité – une partie sensibilisation / formation.

FORMATION ET SENSIBILISATION AU SERVICE DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Les personnes concernées. Si les textes parlent des personnels en contact avec le public, il est démontrable que l'accessibilité repose sur la sensibilisation de l'ensemble des métiers grâce auxquels la chaîne de déplacement touristique sera garantie au touriste ou au vacancier en situation de handicap. Écarter de la formation les personnels de *back office* serait une erreur. Ceci étant posé, dans la réalité, la priorité est donnée aux personnels en contact avec les clients, aux postes d'accueil, d'information et de réception, oubliant les person- ●●●

1. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.
2. Ord. n° 2014-1090 du 26 sept. 2014, JO du 27.
3. L. n° 2015-988 du 5 août 2015, JO du 6.
4. Décr. n° 2017-431 du 28 mars 2017, JO du 30.
5. Arr. du 19 avr. 2017, JO du 22, texte n° 37.

●●● nels de la communication, de la billetterie, du ménage, d'entretien pourtant, eux aussi, en lien avec les clientèles.

L'enjeu de la formation et de la sensibilisation dans le secteur du tourisme est d'assurer une qualité de service à toutes les étapes de la relation client. C'est ainsi que le contenu de formation devrait aller au-delà de la connaissance des principales déficiences et comporter des modules liés à l'ensemble des métiers concernés.

Les métiers liés au transport ont été occultés de cet article, mais pourraient, à eux seuls, faire l'objet des mêmes remarques : outre l'évolution des matériels (air, fer, mer, route) qui doit intégrer l'accès à tous, il convient également d'inclure l'information en amont, la billetterie et l'accès à la prestation, le personnel roulant/navigant, les contrôleurs et personnels au sol.

L'information et la promotion. Sans formation aux règles de lisibilité et d'accessibilité (tant Internet que papier), les supports sont souvent peu lisibles, peu compréhensibles et les sites demeurent encore trop souvent inaccessibles aux personnes déficientes visuelles et auditives. Si les rédacteurs méconnaissent les attentes et besoins spécifiques, ils ne donneront pas les informations permettant aux personnes de savoir si elles pourront ou non pratiquer, consommer, participer, etc.

L'accès au produit et la réservation. Bon nombre de sites de réservation ne permettent pas d'opter pour un hébergement et/ou une chambre adaptée aux personnes handicapées.

La réception, l'accueil. Il est encore fréquent que le personnel ne sache pas à quoi sert la boucle à induction magnétique positionnée sur le comptoir, ignore qu'il existe une documentation en braille ou en gros caractères. Dans moult hébergements, l'accompagnement jusqu'à la chambre avec descriptif de celle-ci n'est pas possible.

La restauration. Outre le décisionnaire des achats, qui doit penser à l'ergonomie des tables (rondes pour les personnes déficientes auditives, conformes à certaines cotes pour les personnes utilisatrices de fauteuil roulant), l'ensemble du personnel devrait recevoir une formation pour apporter son aide au buffet, pour lire le menu, pour décrire un plat, pour proposer une préparation spécifique ou pour demander en cuisine une présentation particulière en fonction des besoins des clients. Heureusement l'évolution de l'enseignement permet d'aborder ces thématiques.

Les activités sportives et ludiques. L'accessibilité des activités est souvent liée à l'usage d'un matériel spécifique qui nécessite une formation des animateurs. Ces métiers bénéficient de diplômes avec spécialité « Handicap », il convient d'y penser au moment de l'embauche.

La médiation culturelle. Les établissements culturels ont déployé de réels efforts vis-à-vis des publics empêchés en développant des outils de médiation, parfois très sophistiqués, tels que casques virtuels, robots mais aussi maquettes, films en langue des signes française (LSF), supports en gros caractères et en braille, prêt de matériels de type fauteuil

roulant, sièges pliants, loupes et audioguides. Les établissements forment leur personnel ou imposent, dans les cahiers des charges de sous-traitance, du personnel sensibilisé. La plupart des licences professionnelles de guide-conférencier proposent d'ailleurs un module sur la connaissance des déficiences. Avec des « si », on pourrait rêver un tourisme inclusif et accessible à tous :

■ si les acheteurs de poubelles dans les établissements touristiques avaient suivi une formation, ils n'achèteraient plus de poubelles à pédales pour les salles de bains et sanitaires adaptés ;

■ si les personnels d'entretien des campings et autres villages vacances avaient suivi une formation, plus jamais il n'y aurait de barres de transfert mal positionnées ;

■ si les personnels de ménage avaient suivi une formation, plus jamais le pommeau de douche ne serait positionné au-dessus de 130 cm du sol, les serviettes de toilette déposées sur les barres d'appui et la poubelle placée dans l'espace d'usage ;

■ si le personnel de service de restauration avait suivi une formation, plus jamais on ne tendrait une carte/menu à une personne aveugle ni n'entendrait « le plat du jour est écrit sur l'ardoise » ;

■ si les personnes chargées de l'entretien des espaces verts et des jardins avaient suivi une formation, plus jamais la végétation ne viendrait occulter une signalétique ou créer de l'obstacle sur les cheminements.

SENSIBILISATION OU FORMATION ?

L'activité touristique est spécifique par sa saisonnalité – emploi de vacataires, *turn-over*

important – et par sa diversité de métiers. Il convient pourtant de garantir une qualité de service et un bon accueil aux clientèles en situation de handicap. À la lecture de ce qui précède, il serait facile de rétorquer qu'il ne s'agit que de bon sens et qu'il n'est nul besoin de formation pour bien accueillir. Mais le sens ne devient « bon » que s'il est compris ! La formation à l'accessibilité doit permettre de donner du sens aux contraintes réglementaires et aux impératifs du confort d'usage.

Il semble utile de rappeler que les acquis en matière de connaissance des publics handicapés doivent faire désormais partie des critères d'embauche – surtout pour les vacataires et les saisonniers.

La sensibilisation

La sensibilisation peut se faire en interne avec l'appui d'associations de personnes handicapées ou avec la complicité de clients ou d'usagers handicapés. Les mises en situation permettent de mieux comprendre les personnes porteuses de déficiences.

Quelques idées de sensibilisation : la lecture du support édité par la délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA), à condition de faire le lien avec le métier du salarié ; des ateliers ; modules par déficience à inscrire à l'ordre du jour d'une réunion d'équipe ; des rencontres de personnes handicapées ; un itinéraire en fauteuil roulant ; des exercices sous bandeau ; des repas dans le noir ; visionner des films (il en existe beaucoup sur Internet et les associations en mettent à disposition) ; lire les documents de la structure avec des lunettes de simulation floues, etc.

La formation

La thématique est souvent incluse dans les plans de professionnalisation des acteurs touristiques (comité régional du tourisme, agence de développement touristique ou agence de développement et de réservation touristiques) ou par filières (l'Union nationale des activités de plein air en région, la Fédération des offices de tourisme régionale, l'hôtellerie de plein air, les chaînes hôtelières, etc.). Des organismes tels qu'Atout France et l'Association Tourisme & Handicaps proposent aussi des formations sur ce thème.

Des initiatives ont prouvé l'intérêt d'une formation par établissement avec l'ensemble des services représentés. Ainsi l'accessibilité devient l'affaire de tous et surtout s'inscrit en transversalité.

Il existe de nombreuses formules, la plus fréquente étant le stage d'une journée, la plus efficace celui sur deux jours.

Quelques critères pour choisir la bonne formation :

- une formation hors du champ médical, l'objectif n'étant pas de rendre le professionnel du tourisme spécialiste du handicap mais de lui permettre d'exercer son métier auprès de tous les publics ;
- une formation incluant des mises en situation (a minima : utilisation d'un fauteuil roulant, expérience à l'aveugle, expérimentation de situations de mal vision) ;
- une formation en lien avec le métier du stagiaire ;
- il n'est pas indispensable que la formation soit conduite par une personne en situation de handicap, des formateurs valides étant tout à fait à même d'aborder l'ensemble des

POUR ALLER PLUS LOIN

BOÎTE À OUTILS

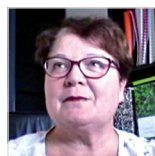
Les outils proposés par la DMA sont disponibles sur son site (www.ecologique-solidaire.gouv.fr), en particulier :

- la plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » qui doit figurer dans le registre public d'accessibilité ;
- le référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées ;
- petit mémento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides.

situations de handicap, mais la rencontre de personnes handicapées, usagères de prestations touristiques, se révèle toujours riche d'enseignements.

La formation à l'accueil d'un public exprimant une attente particulière est une magnifique opportunité de revisiter ses pratiques, ses savoir-être et savoir-faire. C'est une réelle démarche qualitative qui enrichit toute une équipe et satisfait le client. La formation et la sensibilisation viennent donner du sens aux contraintes réglementaires. À l'instar de la labellisation Tourisme & Handicap, elles permettent aux établissements touristiques de passer du « pouvoir accueillir » (la loi, la contrainte) au « vouloir accueillir » (l'esprit de service, la satisfaction du client).

Et, une fois réfléchie l'inclusion des visiteurs en situation de handicap, ne pas oublier de réfléchir à l'inclusion de personnels en situation de handicap dans les équipes : une richesse inestimable et une garantie de faire avancer le sujet au sein de l'établissement. ■



AUTEUR **Dominique Rabet**

TITRE **D.R. Consultant, consultante et formatrice, spécialiste de l'accessibilité touristique et culturelle**