

Marie-Alice se baigne grâce au Tiralo

« En rééducation au Normandy, Marie-Alice essaye de retrouver l'usage de ses jambes. Chaque jour, elle nage dans la mer grâce au Tiralo. Un plaisir et une thérapie.

Qu'est-ce qui est jaune, qui roule sur le sable et qui ressemble à un char ? Les passants le regardent avec un oeil circonspect, les enfants veulent s'amuser avec. Et pourtant, l'objet n'est pas un jouet. C'est un Tiralo. Il permet aux personnes handicapées de nager en pleine mer. Marie-Alice l'a adopté. **« Nager me procure une sensation de liberté, de légèreté. »** Quand elle s'immerge dans la mer, Marie-Alice a l'impression **« de marcher, de retrouver mes jambes »**. Des jambes paralysées suite à une banale opération, il y a cinq mois. Depuis, elle est en rééducation intensive au Normandy. De sa chambre, elle voit la mer. **« Quand je suis arrivée à Granville, j'étais sur un brancard et soudain face à ce que je voyais en face de moi, je me suis dit que c'était génial ici. »** Face à sa paraplégie, les médecins n'envisageaient pas qu'elle puisse un jour remarcher. Aujourd'hui, elle quitte peu à peu son fauteuil et vient tout juste de prendre des béquilles. Un progrès que le personnel du Normandy remarque. **« Sans ce personnel formidable, je serais chez moi à me morfondre sur mon canapé. »**

Cette évolution fulgurante, la patiente l'attribue à ses bains de mer. **« Du Tiralo, je glisse dans l'eau, j'avance avec les mains, puis quand je ne sens plus le fond, je nage. La mer est devenue mon élément, un plaisir et une thérapie. »** Non sans une pointe d'humour, elle évoque les regards des badauds : **« Quand je suis dans le Tiralo, les gens doivent se demander ce que je fabrique dans ce machin. »**

Marie-Alice glisse aisément de son fauteuil à la banquette. Les progrès sont attestés. Elle plie les genoux. Plus qu'un mouvement, c'est une démonstration de son travail acharné avec le kinésithérapeute et le fruit **« d'un moral d'acier »**. Elle se souvient alors de la première fois qu'elle a vu sa jambe bouger, un moment d'intense émotion qui se laisse entendre dans sa voix. Elle se promène sur le Plat-Gousset. La mer est haute. Les vagues fouettent la digue. Marie-Alice ne peut résister à l'envie de nager pour tout oublier, le Normandy, la pathologie. Dans le silence total, elle retrouve la sérénité.

Avant son séjour au Normandy, Marie-Alice connaissait vaguement Granville. Entraînée par les flots, elle compte désormais s'installer dans la cité portuaire, et a des projets. **« A la rentrée, je vais tenter la plongée sous-marine. Et pourquoi pas, m'inscrire dans une équipe de natation handisport - »**

Claire CHERRY-PELLAT.

Édition du vendredi 24 août 2007



I. CONNAITRE POUR MIEUX ACCUEILLIR

1. Une clientèle potentielle

La France compte 22 millions de personnes déficientes ou ayant des difficultés dans la vie quotidienne, soit plus de 30% de la population française, dont :

- * 13,4% d'une déficience motrice
- * 4.4% d'une déficience visuelle
- * 7% d'une déficience auditive
- * 6,6% d'une déficience intellectuelle ou mentale.¹

Les personnes en situation de handicap représentent un marché de 37 millions de personnes² en Europe, soit un potentiel de 300 millions de nuitées et 130 millions d'excursions.

Contrairement aux idées reçues, une large partie de la clientèle handicapée dispose à la fois du budget et de la volonté de voyager³.

De par les problématiques liées au transport, la durée de séjour de cette clientèle est souvent supérieure à celle du marché traditionnel.

A noter également que, du fait de la carence de l'offre et du manque de lisibilité, les professionnels qui accueillent ce public bénéficient d'un marché captif et d'une clientèle fidèle si elle se sent satisfaite. Ces professionnels notent son comportement agréable.

Par ailleurs, en raison de l'augmentation de la durée de vie, des perspectives nouvelles et intéressantes s'ouvrent sur un marché déjà constitué, fidèle et habitué à voyager. Près de 75% des personnes âgées⁴ de plus de 60 ans déclarent une déficience ou une difficulté.

Le vieillissement de cette part de la population touristique⁵ et les besoins nouveaux que cela engendre imposent aux structures et aux offres de s'adapter pour les clientèles handicapées afin de pouvoir continuer à accueillir demain ces clients déjà existants.

Les aménagements réalisés bénéficieront donc plus largement aux personnes en situation de handicap et apporteront une amélioration du confort pour tous⁶.

20% de la clientèle à besoins spécifiques déclare vouloir partir plus souvent

¹ Source = INSEE, enquête Handicap-Incapacité-Dépendance (H.I.D.), 12 % des déficiences sont imputées à des accidents, 10 % à des causes dites "précoces" (malformations congénitales, maladies infantiles,...), 26 % à la vieillesse

² Soit 1 Européen sur 10.

³ 43% des personnes handicapées déclarent entre 1000 et 2000 € et 31% plus de 2000 € de revenus mensuels – pensions et allocations comprises – ; et dépensent au minimum de 610 € transport compris

⁴ INSEE = évolution de la population : 60 ans et +, 12,1 millions aujourd'hui, 17 millions en 2020 ; 80 ans et +, 2,4 millions aujourd'hui et 4 million en 2020

⁵ Corrélation entre âge et handicap : 2/3 des PMR sont des personnes âgées

⁶ Les personnes en situation de handicap provisoire : les femmes enceintes, les personnes blessées (béquilles, après une chute de ski par exemple, etc.), les familles avec poussette, les personnes chargées (bagages), les personnes âgées.


2. Les quatre types de handicap


Même si l'accessibilité passe avant tout par des aménagements matériels, l'accueil reste un point non négligeable : c'est la vitrine de votre établissement.

Dans tous les cas, il faut :


- Etre naturel, souriant et détendu
- Etre attentif, disponible et patient
- Ne pas essayer d'imposer l'aide
- S'adresser directement à la personne et rester à l'écoute


64% des enquêtés de l'étude Handicap-Incapacités-Dépendance estiment la présence sur leur lieu de séjour d'un personnel formé très importante, voire indispensable.

	La déficience motrice
La connaissance du handicap	<p>Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer, mais sans pour autant altérer les capacités intellectuelles.</p> <p>La personne en situation de handicap moteur peut être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec un déambulateur, une canne, des béquilles ou être mal marchante.</p> <p>Les personnes qui voyagent seules sont indépendantes dans la vie quotidienne si l'environnement est adapté. En revanche, celles qui ont besoin d'aide sont accompagnées et/ou voyagent en groupe.</p>
Les attitudes professionnelles	<p>Etre attentif, disponible et patient, à l'écoute de la personne.</p> <p>Donner une information fiable, précise et objective sur l'accessibilité des lieux (marches, largeur des portes...)</p> <p>Aide ponctuelle ;</p>
<i>Source : Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (guide « Comment accueillir la clientèle handicapée ? »)</i>	

	La déficience visuelle
La connaissance du handicap	<p>Il faut distinguer :</p> <p>→ La personne non-voyante ayant une cécité totale, qui appréhende le monde principalement par les autres sens (toucher, ouïe, odorat, goût), et se déplace le plus souvent avec une canne blanche qui permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide.</p> <p>→ La personne malvoyante qui perçoit différemment les éléments de l'environnement selon son type de vision (floue, champ visuel réduit,...). L'éclairage, l'encombrement des lieux, le contraste des obstacles et des reliefs influent sur la perception de l'espace. Elle peut se déplacer avec une canne (régulièrement ou ponctuellement), ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement ;</p>
Les attitudes professionnelles	<p>S'adresser directement à la personne, se présenter et se situer dans l'espace.</p> <p>Pour guider la personne, lui proposer son bras</p> <p>Donner des repères sonores et spatiaux, utiliser le cadran d'une montre comme référence (pour situer un obstacle, par exemple, à 10</p>

	heures devant la personne) et toujours signaler les obstacles aériens.
<i>Source : Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (guide « Comment accueillir la clientèle handicapée ? »)</i>	

	La déficience auditive
La connaissance du handicap	<p>La principale difficulté est de percevoir, d'entendre et de déchiffrer les messages sonores dont la parole. La perte de la stéréophonie ne permet plus de localiser l'origine du bruit.</p> <p>Il faut distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> → La personne sourde née sourde ou ayant perdu l'ouïe, qui n'entend pas la parole et ne peut être aidée que par des techniques visuelles (langage des signes par exemple). → La personne malentendante qui dispose d'un reste auditif exploitable, peut bénéficier d'aides sonores (appareils auditifs, boucle magnétique...) et utiliser la technique de lecture labiale. Elle est handicapée par le brouhaha et les bruits de fonds.
Les attitudes professionnelles	<p>Articuler, parler lentement et sans crier.</p> <p>Eviter de se placer dans un endroit sombre ou en contre-jour.</p> <p>Eviter les endroits bruyants (brouhaha, bruits de fond).</p> <p>Utiliser les documents écrits et proposer de quoi écrire.</p>
<i>Source : Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (guide « Comment accueillir la clientèle handicapée ? »)</i>	

	La déficience mentale
La connaissance du handicap	<p>Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.</p> <p>Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps et maîtrisent difficilement leur affectivité. Cela nécessite une compensation adaptée, essentiellement une aide humaine, à laquelle peut s'ajouter une aide technique.</p> <p>Dans le cas d'un handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Léger, la personne est quasi autonome et s'adapte relativement bien à son environnement et n'a besoin que d'une attention renforcée → Moyen, la personne peut effectuer seule les actes de la vie quotidienne mais doit être accompagnée dans ses loisirs → Lourd, la personne a besoin d'une aide au quotidien. <p>Il faut distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> → La maladie mentale peut être guérie ou réduite grâce à une thérapie → Le handicap mental réduit définitivement les facultés intellectuelles.
Les attitudes professionnelles	<p>Etre attentif, disponible et patient, à l'écoute de la personne.</p> <p>S'exprimer clairement et simplement.</p> <p>Etre bref et concret.</p>
<i>Source : Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (guide « Comment accueillir la clientèle handicapée ? »)</i>	

3 Les animaux éduqués accompagnant des personnes handicapées

« - Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

- L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité.

- La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de facturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre. »

(Loi du 11 février 2005 art 53 et 54)