



PROGRAMME DE FORMATION

Savoir accueillir les personnes en situation de handicap

2 jours
14,00 heures

Public visé

Personnel d'accueil d'OT (accueil, conseillers en séjour...), Référent Tourisme & Handicap ou « Accessibilité » de sites touristiques et culturels, animateurs de territoire

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Pour pouvoir candidater à la Marque d'État Tourisme et Handicap (cette formation est l'un des critères obligatoires pour l'obtention de la marque), peaufiner sa démarche qualité : l'accueil des publics handicapés s'inscrit dans la démarche globale de l'Office de Tourisme, par intérêt pour le sujet, véritable démarche citoyenne et enfin pour savoir argumenter auprès des prestataires de son territoire et les motiver à demander la Marque Tourisme & Handicap.

Cette formation a pour objectif de permettre aux personnes accueillant ou accompagnant des personnes en situation de handicap, d'améliorer leurs postures, leurs connaissances et leurs savoir faire.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- Connaître le contexte: réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir organiser son espace d'accueil et accueillir sereinement cette clientèle avec des outils de médiation adaptés
- Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

Programme de la formation

INTRODUCTION ET PRESENTATION DES HANDICAPS

- Le contexte actuel du handicap et les obligations légales
- les différents publics concernés (définition, chiffres...)
- Les pratiques des personnes déficientes motrices, visuelles, auditives et mentales dans le cadre touristique

L'ACCUEIL ET LE CONSEIL AUPRES DES TOURISTES HANDICAPES



- Comment accueillir ? Comment se comporter ? (Que dire ou ne pas dire ? Quel vocabulaire employer selon les déficiences ? Utiliser le « français facile » avec des personnes handicapées mentales. Échanger avec un visiteur sourd ou malentendant, etc.).
- Comment accompagner les visiteurs dans leurs éventuels déplacements ?
- Que faire en cas de débordement ? Comment réagir ?
- Repérer ses offres adaptées ou naturellement accessibles pour les proposer
- Témoignage et sortie dans un site exemplaire

LA MARQUE " TOURISME ET HANDICAP"

- Connaître la marque et repérer les principaux acteurs de sa mise en place
- Découvrir les principaux critères
- Savoir comment procéder pour demander le label
- Repérer des exemples de sites labellisés sur son territoire

ESPACE D'ACCUEIL ET SIGNALÉTIQUE

- Organiser son espace d'accueil et adapter son mobilier
- Concevoir une signalétique compréhensible par tous

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Proposer des outils de communication imprimés, sonores et web adaptés
- Utiliser les réseaux sociaux
- Contacter les bons relais. Quels partenariats leur proposer ?

MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES D'UN TOURISTE EN MATIÈRE DE HANDICAP

- Témoignage en visioconférence ou en présentiel

Etude de cas concret à réaliser par le stagiaire entre le J2 et le J3 (document FALC, audiodescription, plan adapté PMR, etc.)

CONNAÎTRE LA MARQUE "DESTINATION POUR TOUS"

- Rappels rapides des notions évoquées pendant la formation de niveau 1 (notamment pour les éventuels « nouveaux stagiaires ») : les différents handicaps + les outils à concevoir par type de handicap.
- Présentation de la marque « Destination Pour Tous »
- Quelles actions/opérations mettre en oeuvre pour susciter chez les prestataires l'envie d'intégrer la démarche. Quelles études existent sur les retombées en termes de clientèle ?

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AUPRÈS DES PUBLICS CIBLES

- Proposer des outils de communication imprimés, sonores et web adaptés
- Diffuser ses informations auprès des bons réseaux (associations, établissements spécialisés, salons professionnels, évènements « Tourisme et Handicap » ...). Savoir repérer le maillage territorial. Trouver des adresses utiles
- Proposer des partenariats constructifs
- Utiliser les réseaux sociaux

Tour de table des travaux réalisés par les stagiaires

Modalités pédagogiques

AVANT LA FORMATION

Les stagiaires sont invités à préparer des documents qu'ils souhaiteraient présenter (documents de communication,...)

PENDANT LA FORMATION

- Exposé avec nombreux exemples issus de structures françaises
- Quiz et jeux
- Vidéos
- Présentation d'outils adaptés
- Etudes de cas
- Cas pratiques
- Rencontre éventuelle avec une personne handicapée
- Rencontre éventuelle avec une personne d'un OT ayant obtenu la marque « Destination pour tous »

APRES LA FORMATION

- Livret des participants envoyé en intégralité en version numérique
- Envoi d'un code pour accéder à l'espace Ressources de notre site Internet

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF
Code d'accès à un espace ressources

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.