



PROGRAMME DE FORMATION

Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

Objectifs de la formation

- Changer de regard sur le handicap
- Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir sereinement cette clientèle
- Définir la loi en matière d'accessibilité des établissements ouverts au public
- Connaître le contexte: réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité
- Connaître et comprendre les critères du label Tourisme & Handicap
- Connaître les points forts et les points faibles de son espace d'accueil
- Organiser et adapter son espace d'accueil avec les outils de médiation adaptés en fonction
- Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

Programme

Module 1: Qu'est-ce que le handicap ?

Définition et représentations (perception, définitions...)

Historique de la prise en compte du handicap

Qu'est-ce que le handicap invisible ?

Qui sont les personnes à besoins spécifiques au-delà du handicap?

Module 2 -Les différent types de déficiences et leurs besoins

Définition, mise en situation

Module 3 – Les attitudes clés

Attitudes clés et bons réflexes pour un accueil approprié par type de handicap

Techniques de communication, Initiation aux techniques de guidage d'une personne en situation de handicap visuel...

Module 4 : Définition et cadre légal

Compréhension de la réglementation, les enjeux de l'accessibilité et de ses bénéfices ?

Module 5 : L'offre touristique accessible

Les bonnes pratiques (outils, équipements, aides techniques, offre, aide à la visite, médiation adaptée, outils de communicationExemples issus de France, d'Europe et d'ailleurs.

La valorisation de l'offre accessible : quels outils à disposition des professionnels du tourisme pour une information objective?



Module 6 : La marque Tourisme & Handicap

Historique, définition, fonctionnement

Les critères de la marque

Plus-value par rapport à la réglementation

Cap sur le marché du tourisme adapté : pratiques, chiffres clientèles...

Module 7 : Mon espace d'accueil

Cas pratique :

- identifier l'accessibilité d'un site : les plus, les moins

- mettre en place un plan d'actions d'améliorations de l'accessibilité de l'accueil et de communication et identifier les intervenants internes et externes.

Méthodes et supports

Questionnaire avant la formation

Apport théorique

Ateliers pratiques

Jeux de rôles, mises en situation,

Interventions d'acteurs locaux en lien avec la thématique (Association régional, chargé de mission régional...)

Public

Personnel en charge de l'accueil au sein de toute structure touristique (en priorité, personnel des Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap)

Prérequis

Pas de pré-requis

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures