

## PROGRAMME DE FORMATION

### Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

#### Objectifs de la 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 plus en plus d'établissement touristiques sont labellisés Tourisme & Handicap. Ce gage permet d'être identifié auprès des clientèles déficientes. Ils sont 410 établissements en Auvergne-Rhône-Alpes dont 34 offices de Tourisme. Pour les offices de tourisme bénéficiant de la marque Tourisme & Handicap le référentiel impose de faire suivre une formation spécifique à ce sujet à l'ensemble de leur personnel d'accueil.

**Cette formation vise à comprendre les différentes déficiences pour améliorer leur accueil et les prestations proposées.**

#### Module 1 : Introduction et présentation des handicaps

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

#### Module 2 : L'accueil et le conseil auprès des touristes handicapés

- 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

#### Module 3 : La marque « Tourisme & 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

#### **Module 4 : Espace d'accueil et signalétique**

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

#### **Module 5 : Communiquer efficacement**

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

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Echanges d'expérience
- Ateliers pratiques
- Jeux de rôles, mises en situation,
- Interventions d'acteurs locaux en lien avec la thématique (Association régional, chargé de mission régional...)
- Visite d'un site touristique adapté
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

#### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

#### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz et études de cas
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 après la fin de la formation

#### **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