

Accueil des personnes en situation de handicap - Niveau 1

Info +



TOURISME & HANDICAP

Formateur :

Dominique RABET

Public :

Personnel d'accueil d'OT

Durée

2 jours

Dates et lieux :

26 et 27 Mars 2020

Aix-en-Provence

Coûts prévisionnels
pédagogiques :

510.00€ NET/ personne

(2 journées)

Méthodologie :

- Exposés, apports méthodologiques
- Boîte à outils Analyses et commentaires de situations,
- Travaux de groupe
- Chaque participant reçoit une attestation de stage (pourra servir de justification dans le cadre de la demande du label T&H).

Prérequis :

Aucun

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 et Handicap.

Objectifs :

- ▶ Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte dans l'accueil et l'information touristiques
- ▶ Comprendre l'importance d'avoir une bonne connaissance de l'offre touristique adaptée du territoire et en organiser le recensement
- ▶ Tenir un rôle moteur sur son territoire d'intervention
- ▶ Acquérir les savoir faire du merchandising dans l'aménagement d'un Office de Tourisme, savoir choisir et créer les espaces adaptés
- ▶ Mettre en application les acquis au bénéfice de son Office de Tourisme
- ▶ Lier une démarche d'accessibilité à la démarche Qualité de l'Office de Tourisme
- ▶ Optimiser la lisibilité et la compréhension de sa documentation

Contenu :

Tour de table pour faire connaissance et pour que chacun exprime ses questions, ses attentes...

- Argumentaire en faveur de l'accessibilité :
 - Distinction loi / marque,
 - Le marché des vacances et le public handicapé
- La Marque Nationale d'État Tourisme & Handicap : Son origine et son évolution, le processus d'attribution, les outils existants
- Sensibilisation au handicap : Notions de handicap, Savoir définir ce qu'est l'accessibilité touristique et la chaîne de déplacement.
- L'offre touristique en faveur des clientèles handicapées : La chaîne de déplacement touristique sur le territoire de l'OT, Information sur la marque.
- Destination Pour Tous, Comment l'OT procède-t-il au recensement de l'offre de son territoire ?

Introduction à la connaissance des déficiences : la déficience auditive.

- Savoir définir le touriste en situation de handicap : Quels besoins et attentes particulières ces déficiences déclenchent-elles chez les personnes en situation de handicap ?
- Les compensations (= les critères de la marque)
- Les attitudes d'accueil
- Echanges d'expériences entre stagiaires.

Poursuite de la connaissance des déficiences : les déficiences visuelle, mentale et motrice.

- Savoir définir le touriste en situation de handicap : Quels besoins et attentes particulières ces déficiences déclenchent-elles chez les personnes en situation de handicap ?
- Les compensations (= les critères de la marque)
- Les attitudes d'accueil :
 - Savoir informer la clientèle en situation de handicap
 - Tenir compte des besoins spécifiques dans l'élaboration des supports de communication de l'OT/SI.
- Quelques éléments techniques à posséder (mesures, gestion de l'espace...)
- Présentation de quelques outils : boucle magnétique, documents en braille, maquettes...
- Échanges d'expériences entre stagiaires.

A partir d'une mise en situation, comment aménager un espace d'accueil ? :

- Identifier les difficultés liées à son office et les traiter pour organiser l'accueil.
- Mettre en pratique les connaissances théoriques abordées
- Intégrer les attitudes clefs liées à l'accueil des personnes en situation de handicap

Évaluation à chaud (remise d'un questionnaire de satisfaction) et tour de table.