

Programme de la formation

Mieux accueillir et informer les visiteurs en situation de handicap

-  En groupe sur site
-  3,3 heures sur 1 jour(s)
-  Salarié en poste · De 5 à 15 participants
-  Sur devis

Description courte

Cette formation d'une demi-journée permet aux professionnels du tourisme de mieux comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et d'adopter les bonnes pratiques pour les accueillir, les informer et les accompagner. Grâce à des ateliers participatifs, des mises en situation et des cas concrets, les participants repartent avec des solutions directement applicables dans leur pratique professionnelle afin d'améliorer l'accessibilité de leurs services et la qualité de l'expérience visiteur.

Profil des participants

Les participants sont des salariés en poste au sein de structures du secteur touristique. Ils occupent des fonctions variées, telles que chargé(e) de communication, conseiller(ère) en séjour, directeur(trice), manager, chargé(e) d'accueil, réceptionniste, chargé(e) de développement ou toute autre fonction impliquant l'accueil, l'information ou l'accompagnement des visiteurs.

Dans le cadre de leurs missions, ils sont amenés à accueillir ou à renseigner des personnes en situation de handicap. Ils n'ont généralement jamais été sensibilisés à l'accessibilité et à l'accueil de ces publics, ou ont bénéficié d'une première sensibilisation qu'ils souhaitent consolider par des apports concrets et des mises en pratique.

Prérequis

aucun

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure d'accueillir, d'informer et d'orienter les visiteurs en situation de handicap de manière adaptée, en tenant compte de leurs besoins spécifiques et des bonnes pratiques d'accessibilité, afin de contribuer à une expérience touristique de qualité pour tous.

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Identifier les principaux besoins des personnes en situation de handicap.
- Expliquer les bonnes pratiques d'accueil adaptées aux différents publics.
- Illustrer les principales difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap.
- Construire une proposition de visite adaptée aux besoins d'une personne en situation de handicap

- Analyser des supports de communication afin d'identifier les améliorations favorisant leur accessibilité.

Contenu

Comprendre les différents besoins

- Les principales familles de handicap.
- Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.
- Les conséquences du handicap sur l'expérience du visiteur.
- Déconstruction des idées reçues.

Bien accueillir

- Les bonnes pratiques d'accueil selon les différents publics.
- La posture professionnelle et la communication adaptée.
- Les comportements à privilégier et les erreurs à éviter.
- Études de cas et jeux de rôle.

Vivre une situation de handicap

- Mises en situation et ateliers d'expérimentation.
- Identification des freins rencontrés par les visiteurs.
- Débriefing collectif et échanges autour des ressentis.
- Identification de solutions favorisant un accueil de qualité.

Orienter sans se tromper

- Identifier les besoins pour proposer une information adaptée.
- Conseiller et orienter les visiteurs vers une offre touristique répondant à leurs attentes.
- Savoir transmettre une information fiable sur l'accessibilité des prestations.
- Cas pratiques d'accueil et de conseil.

Une communication accessible à tous

- Les principes d'une communication accessible.
- Analyse critique de supports print et numériques.
- Identification des informations essentielles à communiquer.
- Pistes d'amélioration pour rendre les supports plus lisibles, compréhensibles et accessibles.

Pédagogie et organisation

Cette formation repose sur une pédagogie active favorisant les échanges, la participation et l'expérimentation. Les participants sont acteurs de leur apprentissage grâce à des ateliers collaboratifs, des études de cas, des jeux de rôle et des mises en situation.

Les apports théoriques sont volontairement limités afin de privilégier des situations concrètes, directement en lien avec les réalités du terrain et les missions des participants. Chaque séquence alterne des temps de réflexion, d'expérimentation et de débriefing, permettant de faire émerger les bonnes pratiques et de faciliter leur appropriation.

Les modalités pédagogiques utilisées sont notamment :

- ateliers collaboratifs en petits groupes

- jeux de rôle et mises en situation d'accueil
- ateliers d'expérimentation de certaines situations de handicap
- échanges de pratiques et retours d'expérience
- analyse de supports de communication

L'intervenante adapte le contenu, les exemples et les exercices au profil des participants et aux spécificités de leur structure afin de favoriser le transfert des acquis dans leur pratique professionnelle.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Positionnement

Un questionnaire de pré-formation envoyé en amont de la formation permet d'identifier les connaissances initiales des participants, leurs représentations de l'accessibilité et leurs pratiques d'accueil. Les échanges avec le groupe permettent également au formateur d'adapter les exemples et les activités aux besoins exprimés.

Modalités d'évaluation des acquis

- Les acquis sont évalués tout au long de la sensibilisation au travers de mises en situation, d'études de cas, d'ateliers collaboratifs et des restitutions orales des participants.
- Une évaluation finale des acquis sous forme de cas pratique.
- En fin de formation, un temps de synthèse permet à chaque participant de formaliser un engagement ou une action qu'il souhaite mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle.

Mode de validation

Sera délivrée aux apprenants :

- Une attestation de formation
- Une attestation d'acquisition des compétences

Modalités et délai d'accès

L'inscription se fait sur demande auprès de l'organisme de formation ou du commanditaire.

Un échange préalable permet de préciser les attentes, le profil des participants et les besoins spécifiques liés au contexte professionnel afin d'adapter les exemples et les activités proposées.

Le délai d'accès à la formation dépend de la validation de la demande, des disponibilités du formateur et de la planification de la session. Une proposition d'intervention et une date de réalisation sont définies avec le client après prise de contact.

En cas de besoin spécifique lié à une situation de handicap, un échange en amont est proposé afin d'étudier les adaptations nécessaires permettant l'accès à la formation.

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les supports proposés sont accessibles au plus grand nombre et peuvent être adapté à la demande.

Les salles de formations doivent être accessibles

Intervenant

Léa Capelle est consultante et formatrice spécialisée en accessibilité touristique. Forte de plusieurs années d'expérience dans le secteur du tourisme et de l'accompagnement des professionnels, elle aide les hébergeurs, sites de visite, offices de tourisme et collectivités à améliorer l'accueil des visiteurs en situation de handicap.

Spécialisée dans le tourisme accessible et formée à la pédagogie pour adultes, elle accompagne les structures à travers des diagnostics, des formations et des ateliers pratiques, avec une approche concrète centrée sur les besoins des visiteurs et les solutions adaptées aux réalités du terrain.