

Programme de la formation

L'accessibilité : des solutions concrètes pour mieux accueillir tous les visiteurs

-  En groupe sur site
-  3,3 heures sur 1 jour(s)
-  Salarié en poste · De 5 à 15 participants
-  200 € Net de taxe par participant

Description courte

Cette sensibilisation d'une demi-journée accompagne les dirigeants d'entreprises touristiques dans l'identification de solutions concrètes pour améliorer l'accessibilité de leur établissement. Grâce à une approche participative, des mises en situation et des ateliers collaboratifs, les participants développent une meilleure compréhension des besoins des visiteurs en situation de handicap et repartent avec des pistes d'actions directement applicables à leur structure.

Profil des participants

Cette sensibilisation s'adresse aux dirigeants, gestionnaires et responsables de structures touristiques souhaitant améliorer l'accessibilité de leur établissement.

Bonne connaissance de leur établissement mais présentent des niveaux de connaissances hétérogènes en matière d'accessibilité. Ils souhaitent identifier des solutions réalistes, adaptées à leur activité et compatibles avec leurs contraintes techniques, organisationnelles ou financières.

Prérequis

aucun

Objectifs

À l'issue de cette formation, les dirigeants d'entreprises touristiques seront en mesure d'identifier, de prioriser et de mettre en œuvre des solutions concrètes et adaptées afin d'améliorer l'accessibilité de leur établissement, en prenant en compte les besoins des visiteurs en situation de handicap et les enjeux liés à leur expérience client.

Aptitudes et compétences visées / attestées

- **Identifier** les principaux besoins des visiteurs en situation de handicap et leurs impacts sur l'expérience client.
- **Expliquer les bonnes pratiques d'accueil** adaptées aux différents publics.
- **Analyser les difficultés rencontrées par les visiteurs afin d'en comprendre les conséquences sur leur expérience.**
- **Repérer les points forts et les freins à l'accessibilité de son établissement.**

- **Sélectionner et prioriser** des solutions concrètes adaptées à son établissement.

Contenu

L'accessibilité : de quoi parle-t-on ?

- Représentations de l'accessibilité.
- Les différents profils de visiteurs concernés.
- Les enjeux de l'accessibilité pour l'expérience client.

Comprendre les différents besoins

- Les principaux besoins des personnes en situation de handicap.
- Les impacts des différents handicaps sur le parcours du visiteur.
- Les réponses possibles en matière d'accueil, d'information et d'aménagement.

Vivre une situation de handicap

- Expérimentation de différentes situations de handicap.
- Identification des difficultés rencontrées par les visiteurs.
- Analyse des conséquences sur leur expérience au sein d'un établissement touristique.

Diagnostic express de son établissement

- Analyse du parcours du visiteur.
- Identification des points forts et des freins à l'accessibilité.
- Repérage des axes d'amélioration prioritaires.

Les solutions

- Découverte de solutions matérielles, humaines et organisationnelles.
- Priorisation des actions selon leur impact, leur coût et leur facilité de mise en œuvre.
- Élaboration d'un premier plan d'actions.

Pédagogie et organisation

Cette sensibilisation privilégie une pédagogie active, favorisant l'implication des participants et les échanges entre pairs. Les apports théoriques sont volontairement limités afin de laisser une place importante à l'expérimentation, à la réflexion collective et à l'application immédiate des connaissances.

Les modalités pédagogiques alternent des temps de découverte, d'analyse, de manipulation et de prise de décision afin de permettre aux participants d'identifier des solutions directement transférables dans leur établissement.

Les principales modalités d'animation sont :

- ice breaker à partir d'un photo-langage permettant de faire émerger les représentations de l'accessibilité ;
- atelier collaboratif de reconstitution associant situations de handicap, besoins et solutions adaptées ;

- ateliers tournants de mises en situation pour expérimenter les difficultés rencontrées par les visiteurs ;
- diagnostic guidé de son propre établissement à l'aide d'une grille d'analyse ;
- jeu de cartes permettant de sélectionner et de prioriser des solutions selon leur impact, leur coût et leur facilité de mise en œuvre ;
- échanges de pratiques et débriefings collectifs tout au long de la sensibilisation.

La séance se conclut par un engagement individuel permettant à chaque participant de formaliser une première action à mettre en œuvre dans son établissement. Un support récapitulatif et des outils pratiques sont remis à l'issue de la sensibilisation afin d'accompagner la mise en œuvre des actions identifiées.

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.
- La sensibilisation se conclut par la formalisation d'un engagement individuel, permettant à chaque participant de définir une première action concrète à mettre en œuvre dans son établissement.

Mode de validation

Sera délivrée aux apprenants :

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

Financements possibles

OCPO

Modalités et délai d'accès

Le délai d'accès est de 15 jours.

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 adaptés 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.