



Accueillir les personnes en situation de handicap - niveau 1



OBJECTIFS

Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte.

- Connaître les quatre principales familles de déficiences
- Connaître les clés pour accueillir les personnes en situation de handicap
- Fédérer l'ensemble de l'équipe de l'office autour de cette démarche

Avoir une bonne connaissance de l'offre touristique adaptée du territoire.

- Recenser l'offre et distinguer l'offre labellisée de l'offre adaptée déclarative.
- Adapter ses supports promotionnels aux besoins spécifiques.

Tenir un rôle moteur sur son territoire d'intervention.

- Savoir présenter le label Tourisme et Handicap à des prestataires.
- Savoir argumenter pour convaincre les prestataires de l'intérêt d'entrer dans la démarche.

CONTENU

Journée 1

Le label « Tourisme et Handicap »

Un peu d'histoire, pourquoi un label ? Sa philosophie.
Le processus d'attribution en tenant compte de la spécificité régionale.

Le label « Destination Pour Tous »

Présentation du label – rôle prépondérant de l'OTSI.

Sensibilisation au monde du handicap

Notions de handicap et d'accessibilité.

Savoir définir ce qu'est l'accessibilité touristique et la chaîne de déplacement.

Présentation des principales déficiences: auditive, mentale, motrice et visuelle.

Savoir définir le touriste en situation de handicap: quels besoins et attentes particulières ces déficiences déclenchent-elles chez les personnes en situation de handicap ?

Journée 2

Information

La gestion de l'information touristique adaptée:

Connaître et répertorier l'offre adaptée de son territoire

Faire la distinction entre offre labellisée et offre déclarée accessible.

Savoir informer la clientèle en situation de handicap : fiabilité

précision et détails de la prestation

Promotion

Tenir compte des besoins spécifiques dans l'élaboration des supports de communication.

Accueil

Par la mise en situation dans un OT (ou autre lieu d'accueil touristique) et à partir des critères intégrés dans le label « T&H », comment aménager un espace d'accueil ? :

Identifier les difficultés liées à sa structure et les traiter pour organiser l'accueil.

Quelques éléments techniques à posséder (mesures, gestion de l'espace...)

Présentation de quelques outils : boucle magnétique, documents en braille, maquettes...

A partir de photos, repérage des points d'attention indispensables.

Coordination des acteurs

À quelles occasions présenter la démarche?

Comment sensibiliser ? quels outils utiliser ?

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

POURQUOI CETTE FORMATION ?

L'accueil des personnes en situation de handicap s'inscrit dans une démarche globale et volontaire de qualité et en accord avec les principes fondamentaux de l'intégration de tous dans le cadre des vacances et des loisirs.

DATES

Les 15 & 16 novembre 2018

LIEU

dans un OT volontaire

INTERVENANT

D. RABET

PUBLIC

Les personnels en situation d'accueil et d'information en Office de Tourisme.
Les référents « handicap » ou « accessibilité » de l'OT.

Les personnels d'OT non directement liés à l'accueil et l'information du public peuvent également suivre ce stage pour autant qu'ils sachent qu'il s'agit avant tout d'un programme lié à l'accueil et l'information et qu'ils l'admettent.

PRÉ-REQUIS

Intérêt pour la problématique

MÉTHODOLOGIE

Apports théoriques

Illustrations des apports théoriques par : la manipulation de documents (supports en braille, en grands caractères, livrets en LSF, cartels...), des supports visuels (petits films, photos...), des exemples et anecdotes, des témoignages des stagiaires

Expressions des stagiaires : tour de table, brainstorming

Mise en situation de handicap moteur et mise en situation de handicap visuel.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

A SAVOIR

Le stage a été prévu en tenant compte des impératifs liés au label Tourisme et Handicap.

Une mise en situation est prévue afin de mieux comprendre ce que vivent les personnes en situation de handicap.