Programme de Formation

Les clés d'un tourisme inclusif : adapter ses pratiques d'accueil et d'information

Cette formation permet aux professionnels du tourisme de développer une posture d'accueil inclusive et de mieux comprendre les besoins des personnes en situation de handicap ou à besoins spécifiques.
Elle les outille pour adapter leurs pratiques, leur communication et leurs services, afin d'offrir une expérience accessible et de qualité.
Elle contribue également à répondre aux exigences du label *Tourisme & Handicap* sur les volets accueil, information et accompagnement des publics concernés.

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Toute personne amenée à accueillir et/ou à informer des personnes en situation de handicap et/ou à besoins spécifiques

Objectifs pédagogiques

- **Identifier les principes clés d'un accueil inclusif** des personnes en situation de handicap et/ou à besoins spécifiques
- **Comprendre les besoins spécifiques** selon les types de handicaps : moteur, sensoriel, psychique, en lien avec une déficience intellectuelle ou des troubles cognitifs, …
- **Adapter sa pratique professionnelle** d'accueil et d'information des publics
- **Mobiliser des solutions concrètes** adaptées à son contexte professionnel

Description

L'accueil des personnes en situation de handicap ou à besoins spécifiques :

- Représentations, idées reçues et réalités du handicap
- Principes d'un accueil bienveillant, respectueux et professionnel
- Les attitudes et comportements facilitant : écoute active ; posture professionnelle ; disponibilité et adaptation
- Le rôle de l'environnement (limitatif ou facilitant) : environnement physique, informationnel et humain
- Passer du cadre réglementaire à la qualité d'accueil

Les besoins spécifiques selon les types de handicaps : moteur, sensoriel, psychique, en lien avec une déficience intellectuelle ou des troubles cognitifs, …

- Aspects règlementaires de l'accessibilité
- Présentation des grandes familles de handicap
- Besoins spécifiques selon les typologies de handicap :
  - Accessibilité physique
  - Information compréhensible
  - Autonomie

- Sécurisation
- Accompagnement humain, …

Accueillir et/ou informer les personnes en situation de handicap ou à besoins spécifiques :

- Les adaptations techniques d'accueil et de communication
- Les comportements et approche
- Les comportements inadéquats ou maladroits à éviter
- Place de l'accompagnant, de l'aidant, du groupe, de l'animal d'assistance, …

Les solutions d'adaptation des services d'accueil et/ d'information :

- Analyse des problématiques rencontrées par les professionnels du tourisme :
  - Contraintes organisationnelles, matériels
  - Situations complexes
- Présentation des outils facilitant la communication orale, visuelle et tactile
  - Du handicap à l'usage : bénéfices pour tous les publics et intégration dans les pratiques quotidiennes
  - Élaboration de pistes d'adaptation transférables à son établissement

Prérequis

Aucun

Informations sur l'admission

Admission sans disposition particulière

Informations sur l'accessibilité

Pour tout échange ou demande de mise en confort, vous pouvez contacter notre référent handicap à l'adresse : apf.formation@apf.asso.fr

Modalités pédagogiques

La méthode est active, ludique et participative :

- Par des échanges sur les expériences, les expertises et la pratique des participants ;
- Au travers des apports conceptuels et théoriques ;
- Par des apports concrets sur les postures professionnelles et les aménagements possibles.

Moyens et supports pédagogiques

La formation se déroule en salle suffisamment grande pour accueillir les participants et équipée d'un tableau blanc ou d'un paper board et sur le lieu de l'accueil du public (si possible)

Modalités d'évaluation et de suivi

- **Avant la formation** : Les participants seront invités à renseigner un questionnaire afin d'évaluer leur niveau de connaissances des objectifs de la formation
- **Pendant la formation** : Plusieurs évaluations seront réalisées afin de mesurer la progression de chaque participant
- **A l'issue de la formation** : Un questionnaire sera communiqué aux participants afin d'évaluer l'atteinte des objectifs de la formation ainsi que leur niveau de satisfaction. Un questionnaire leur sera envoyé à 1.5 mois afin de mesurer la mise en pratique de la formation et les acquis en situation de travail

Profil des formateurs

Formateur, formatrice APF Formation