

PROGRAMME DE FORMATION

Label Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

Objectifs de la formation

- Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- Connaître le contexte réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap
- Organiser son espace d'accueil et accueillir sereinement cette clientèle avec des outils de médiation adaptés
- Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

Programme

De plus en plus d'établissements touristiques sont labellisés Tourisme & Handicap. Ce gage permet d'être identifié auprès des clientèles en situation de handicap.

Pour les offices de tourisme bénéficiant du label Tourisme & Handicap, le référentiel impose de faire suivre une formation spécifique à ce sujet à l'ensemble de leur personnel d'accueil.

Cette formation vise à savoir communiquer et accompagner si besoin les personnes en situation de handicap dans son activité.

Module 1 : Introduction et présentation des handicaps

- Le contexte actuel du handicap et les obligations légales
- Rappel des différents types de handicap (handicap moteur, visuel, auditif et mental)
- Rappel des pratiques, difficultés et besoins des différents publics concernés
- Témoignage et/ou sortie dans un site exemplaire

Module 2 : L'accueil et le conseil auprès des touristes handicapés

- Comment accueillir ? Comment se comporter ? Que dire ou ne pas dire ? Quel vocabulaire employer selon les déficiences ? (Utiliser le « français facile » avec des personnes handicapées mentales. Échanger avec un visiteur sourd ou malentendant, etc.).
- Comment accompagner les visiteurs dans leurs éventuels déplacements ?
- Que faire en cas de débordement ? Comment réagir ?
- Repérer ses offres adaptées ou naturellement accessibles pour les proposer

Module 3 : Le label « Tourisme & Handicap »

- Connaître le label et repérer les principaux acteurs de sa mise en place
- Découvrir les principaux critères
- Savoir comment procéder pour demander le label
- Repérer des exemples de sites labellisés sur son territoire

Module 4 : Espace d'accueil et signalétique

- Organiser son espace d'accueil et adapter son mobilier
- Concevoir une signalétique compréhensible par tous

Module 5 : Communiquer efficacement

- Proposer des outils de communication imprimés, sonores et web adaptés
- Utiliser les réseaux sociaux
- Contacter les bons relais. Quels partenariats leur proposer ?



Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expérience
- Ateliers pratiques
- Jeux de rôles, mises en situation,
- Visite d'un site touristique adapté
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Tout public, en priorité personnel des offices de tourisme labellisés Tourisme & Handicap

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

La formation est dispensée par une formatrice spécialisée en accessibilité et médiation culturelle.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction de la formation en ligne envoyé le lendemain de la formation

Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)

(Données 2025 - 5 avis)

- **Satisfaction générale** : 100% de satisfaction (100% très satisfaits)
- **Recommandations** : 100% des stagiaires recommandent cette formation

Durée

2.00 jour(s)

14:00 heures