

PROGRAMME DE FORMATION

Musées et sites touristiques : savoir accueillir les publics en situation de handicap

Objectifs de la formation

- Enregistrer les obligations légales relatives à l'accueil des publics handicapés
- Repérer les différents handicaps (moteur, mental, psychique, cognitif, visuel et auditif)
- Identifier les outils de médiation et les activités adaptés à ces publics pour pouvoir leur proposer en tant qu'agent d'accueil ou en mettre en place si besoin
- Améliorer son accueil humain pour savoir comment se comporter et identifier quelques mots en LSF

Programme

La région Auvergne-Rhône-Alpes compte 383 établissements labellisés Tourisme & Handicap, elle se positionne désormais en 3ème place sur le podium des régions engagées dans cette démarche d'inclusion. Pourtant, seulement 85 sites culturels ou récréatifs sont engagés dans la labellisation sur la région. Un travail de sensibilisation et de labellisation dans le cadre du Tourisme bienveillant est mené depuis plusieurs années par l'Agence Régionale du Tourisme. Son objectif : permettre l'accès à un maximum de prestations touristiques (musées, sites touristiques...) à toute personne en situation de handicap.

Ce public est en réelle demande pour pouvoir profiter des mêmes lieux et activités de visites et loisirs que n'importe quel touriste lambda. Les sites et blogs spécialisés se développent et font la promotion des sites accessibles et adaptés. C'est une réelle niche à prendre en compte.

Il est important que le personnel d'accueil soit formé pour accueillir ce public dont les attentes sont particulières. Il est nécessaire de lever toute appréhension et craintes dans son rôle d'accueil vis-à-vis des 4 déficiences existantes et de connaître les outils facilitant l'accès aux différentes prestations.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'accueillir dans les meilleures conditions les personnes handicapées.

Module 1 : Introduction et présentation des handicaps

- Tour de table détaillé pour rappeler les attentes de chacun
- Le contexte actuel du handicap et les obligations légales
- Rappel des différents publics concernés : handicaps moteurs, mentaux, visuels, auditifs et psychiques (définition, chiffres...)
- Les pratiques des personnes déficientes dans le cadre de visites de sites

Module 2 : Repérer les éventuels dangers et alerter les publics

- Connaître quelques normes en termes d'accessibilité au bâti et au mobilier pour pouvoir prévenir les publics des dangers de circulation

Module 3 : Repérer les bons outils de médiation et les activités adaptés à conseiller sur son site ou son territoire

- Les outils et les activités existants (images tactiles, audiodescription, livret en FALC, appli LSF...)

Module 4 : Accueillir

- Les discours : que dire ou ne pas dire ? Y a-t-il des thèmes à éviter ? Adapter son langage (facile à comprendre, description détaillée, etc.)
- La liste des informations à recueillir en amont de la visite / atelier

- Que faire en cas de débordement ? Comment réagir ?
- Apprendre quelques mots de langue des signes

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Quiz
- Jeux
- Cas pratiques et études de cas
- Déplacements sur le site de visite qui accueille
- Présentation d'outils adaptés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Personnel d'accueil des musées et sites touristiques

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Formation dispensée par Caroline JULES, consultante et formatrice en médiation culturelle et accessibilité. Elle a notamment été chargée de médiation auprès de ces publics dans des grands sites touristiques (Panthéon, Cité de la musique...).

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, cas pratiques et mises en situation
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la formation

Durée

1.00 jour(s)

7:00 heures