

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap en milieu touristique



PRÉSENTIEL

Programme**Prise de contact**

Présentation de la formation et connaissance du formateur et du groupe

Les objectifs de la formation

Les attentes des participants

Oralité des situations rencontrées

La typologie des handicaps

Les différents handicaps et leurs conséquences

Zoom sur le handicap invisible

La réglementation inhérente

Zoom sur la loi de 2005 et les règles d'accessibilité ; Les obligations des ERP

Le label « tourisme et handicap »

Objectifs en enjeu ; Sa caractérisation ; Les activités touristiques concernées ; La procédure d'obtention

Les stéréotypes et préjugés, la discrimination

Les stéréotypes associés, les préjugés : construction et déconstruction

La non-discrimination

Conséquences juridiques

Comprendre et identifier les besoins des personnes en situation de handicap

Les besoins et demandes des personnes en situation de handicap

La compensation matérielle, technique, etc

Accueillir et interagir avec un agent en situation de handicap

Accéder à une posture d'accueil (écoute, juste niveau d'empathie, etc.)

Identifier les non dits et leurs raisons

La communication non verbale

Savoir être et savoir-faire

Construire des relations interpersonnelles adaptées

Le Bilan

Les impressions générales des journées de formation ;

Retour sur les objectifs de la formation et les attentes des participants : adéquation

OBJECTIFS

Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre
Comprendre la typologie des handicaps et leurs conséquences
Préciser les attentes et besoins des personnels et étudiants en situation de handicap ; Identifier les différentes compensations ;
Lutter contre ses propres préjugés
Connaître la réglementation inhérente
Connaître le Label « tourisme et handicap » ; Découvrir les acteurs internes et externes
Faciliter la communication avec les personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toutes personnes concernées par l'accueil touristique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**AVANT LA FORMATION: IMPLIQUER**

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION: APPLIQUERMéthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé**APRÈS LA FORMATION: APPLIQUER**

Les conseillers formation sont à votre disposition si vous avez besoin de précisions ou de vous mettre en relation avec le formateur

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

ÉVALUATION**Évaluation des compétences**

Tests, cas pratiques, mises en situation, quiz

Évaluation de la formationQuestionnaire de satisfaction stagiaire
Synthèse fin de stage du formateur**VALIDATION**Attestation de fin de formation
Attestation de présence**MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION**

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité