

D.R Consultant – Dominique Rabet
15 avenue Legrand – Bât.B
95100 ARGENTEUIL
T. 01 39 80 85 53 – mobile : 06 08 31 93 36
Courriel : dominique.rabet@orange.fr

Et



Patricia POTIER
DEPARTEMENT Ingénierie Touristique et de Projets
33 rue de l'Atlantique - CS 80206
85005 La Roche-sur-Yon Cedex
Tél. : +33 2 51 47 61 81 (LD) – 07 85 644 155
www.vendee-expansion.fr

PROPOSE UNE FORMATION A DESTINATION DES OFFICES DE TOURISME

**TOURISME & HANDICAP : connaître les 4 familles de déficiences /
Comprendre et accueillir la clientèle handicapée.
6 et 7 février 2019
LIEU : Les Sables d'Olonne (lieu précis à confirmer)**

Le contexte

Pour répondre à l'évolution permanente des attentes et des besoins des visiteurs, en particulier aux visiteurs ayant des besoins spécifiques liés à une déficience, les personnels des Offices de Tourisme doivent se professionnaliser.

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche de labellisation Tourisme & Handicap, les Offices de Tourisme candidats à la marque doivent former les personnels en lien avec le public.

C'est dans cette perspective que Vendée Expansion a souhaité proposer aux Offices de Tourisme de son territoire, une formation sur le thème de la connaissance des principales déficiences et de l'accueil des publics en situation de handicap et conforme aux exigences de la Marque d'Etat Tourisme & Handicap.

Les pré-requis

Pour ce stage, il n'y a pas d'autres pré-requis que d'être volontaire et intéressé par l'accueil des publics à besoins spécifiques.

Le profil des participants

Cette formation s'adresse aux personnels des Offices de Tourisme en lien avec le public : conseillers en séjour, chargée de clientèle, responsable boutique... mais aussi aux référents Qualité, aux chargés de communication et d'édition.

Tourisme et Handicap :
Connaitre les 4 familles de déficiences / comprendre et accueillir la clientèle handicapée

Les objectifs de la formation

Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte l'accueil et l'information.

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

Tenir un rôle moteur sur son territoire d'intervention.

Nota : le fil conducteur du stage est celui d'une démarche qualité.

Le programme de la formation

JOUR 1 : Le monde du handicap et sa relation au tourisme.

Tour de table pour faire connaissance et pour que chacun exprime ses questions, ses attentes...

Sensibilisation au handicap :

- Notions de handicap et d'accessibilité, Savoir définir ce qu'est l'accessibilité touristique et la chaîne de déplacement.
- Rapide présentation de la Loi du 11 février 2005
- Rappel de la philosophie de la Marque Tourisme et Handicap et distinction entre Loi et Marque

La gestion de l'information touristique adaptée :

- Connaître et répertorier l'offre adaptée de son territoire
- Le label Destination Pour Tous : une opportunité pour les territoires.
- Présentation des diverses déficiences : Première partie = auditive, mentale.

Savoir définir le touriste en situation de handicap : Quels besoins et attentes particulières ces déficiences déclenchent-elles chez les personnes en situation de handicap ? Distinguer les besoins en termes de savoir être et savoir-faire. Introduction à la technique d'accueil dans chaque présentation des déficiences en s'appuyant sur l'expérience des stagiaires.

JOUR 2 : L'impact de la thématique sur les métiers de l'office de tourisme

- Présentation des diverses déficiences : deuxième partie = visuelle et motrice.

A partir des critères intégrés dans la marque "Tourisme & Handicap", comment aménager un espace d'accueil ? :

- Identifier les difficultés liées à son office 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...

Mise en situation d'accueil :

- Mettre en pratique les connaissances théoriques abordées
- Intégrer les attitudes clefs liées à l'accueil des personnes en situation de handicap

Évaluation à chaud et tour de table.

Prix de la formation

Prix par personne : **395 € T.T.C** (minimum 6 personnes – maximum 10 personnes) sur deux journées
14 heures de formation

Horaires : 9h00 – 12h30 & 14h00 – 17h30

Le prix comprend :

- Les coûts pédagogiques et de formateur pour deux jours d'intervention sur la base de 6 participants minimum
- La préparation de la session
- La remise d'un livret de stage et des fiches techniques
- La mise à disposition d'outils de mises en situation
- L'animation de deux jours de formation

Les frais d'annulation : Jusqu'à 15 jours avant le stage, pas de frais – entre le jour de stage et 14 jours avant : 30% du montant du stage + TVA de 20 % (soit 142 € 20 TTC).

Le prix ne comprend pas :

- Les frais inhérents aux déplacements
- Les frais inhérents aux déjeuners (pris ensemble à proximité de la salle de réunion)
- Les frais inhérents aux éventuels coûts d'hébergements (si besoin de coordonnées d'hébergements, contacter P. Potier – p.potier@vendee-expansion.fr – 07 85 644 155)

L'intervenante : Dominique RABET

D.R.Consultant est une structure individuelle, spécialisée dans l'accompagnement de démarches qualité dans le tourisme et dans l'accessibilité des vacances et des loisirs au plus grand nombre.

Les formations sont assurées par Dominique Rabet, Diplômée du tourisme- Ecole Nationale de Commerce à Paris (1975).

Formation : CESI Gentilly – 1987 – Responsable de formation en entreprise.

Formation : Diagnostiqueur en Accessibilité – 2009 – Groupe Le Moniteur Formation

Plus de 350 stages sur la thématique depuis 2003.

SIRET : 411 884 174 00052

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 92 19140 92 auprès du Préfet d'Ile de France et référencée DATADOCK

Secteur d'activité : TOURISME – CULTURE – SPORT – ACCESSIBILITE – NORMES

Domaines d'activité : FORMATION – CABINET ETUDES – ACCOMPAGNEMENT

Conforme aux exigences du décret Qualité : DATADOCK

Références : une dizaine de FROTSI, CRT ou réseaux : Alsace, Auvergne, Bourgogne, Bretagne, Limousin, PACA, Poitou-Charentes...

L'UNAT, Unat Bretagne, Pays de la Loire, Centre, Limousin...

Gîtes de France Poitou-Charentes...

Formatrice dans le cadre du label « Handibat » (formation d'artisans).

Formatrice associé à UNAPEI pour le module « écrire en facile à lire / Facile à comprendre ».

Consultante associée à Artélia/Détente avec spécialité « tourisme social » et « accessibilité ».