
Programme de Formation

Accueillir et informer les clientèles en situation de handicap

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Conseillers en séjour, personnel d'accueil des sites touristiques, guides.



Objectifs pédagogiques

- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- Connaître la réglementation en vigueur
- Acquérir l'attitude adaptée en matière d'accueil
- Adapter son acte de renseignement et savoir créer des outils de communication adaptés



Description

- Comprendre les publics présentant des spécificités pour éviter les discriminations, adapter sa posture et son environnement professionnel
- Assimiler les enjeux et adapter son accueil en conséquence, ou ses supports de communication
- Contexte législatif
- Présentation des différents types de handicaps ou situations de handicap : auditif, mental, moteur, visuel, psychique, les profils atypiques, etc
- Quelles sont les situations de handicap invisibles pour mieux les prendre en compte ?
- Reportages
- Présentation d'outils et adaptations possibles pour mieux informer son public et proposer des médiations adaptées
- Mises en situation de handicaps : l'autonomie dans un environnement quotidien
- Travaux pratiques et de réflexion pour appliquer ses connaissances dans un plan d'actions global



Prérequis

Aucun.



Modalités pédagogiques

Apports magistraux, mises en situations de handicaps, travaux pratiques et réflexions.





Moyens et supports pédagogiques

Support de cours remis aux participants.



Modalités d'évaluation et de suivi

Quizz et travaux de réflexion.