Programme de Formation

Accueillir et informer les clientèles en situation de handicap

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel d'une structure touristique de Normandie à l'accueil ou au contact du public.

Objectifs pédagogiques

- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- 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
- Présentation des différents types ou situations de handicap : auditif, mental, moteur, visuel, psychique, profils atypiques...
- Mieux prendre en compte les situations de handicap invisibles
- 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 pur appliquer ses connaissances dans un plan d'actions global

Prérequis

Aucun.

Modalités pédagogiques

Apports magistraux - Mises en situations de handicaps & jeux de rôle - Réflexions collaboratives - Quizz de positionnement de connaissances avant/après formation.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours remis aux participants.

Modalités d'évaluation et de suivi

Réflexions pour appliquer ses connaissances dans un plan d'actions global - Test de connaissance à l'entrée et sortie de formation.