

ATOUT FRANCE

FORMATION

VENDREDI 13 DECEMBRE 2019

Atout France
200-216, rue Raymond Losserand
75014 PARIS

Mieux accueillir un client en situation de handicap dans les milieux touristiques

La méthode pédagogique sera adaptée au public participant. Le socle reste l'interactivité, malgré un apport de connaissances théoriques indispensable.

Après un rapide tour de table créant la dynamique de groupe, les échanges et la compréhension des apports méthodologiques seront facilités grâce à une approche pragmatique.

Afin de favoriser le mode participatif, les apports méthodologiques alterneront avec les entraînements collectifs ou individuels.

Les participants disposant d'un ordinateur portable se verront remettre une clé USB contenant l'ensemble des documents de formation, afin qu'ils puissent travailler dessus directement. Un support pédagogique adapté et de bonne qualité, reprographié (recto verso et papier recyclé) sera fourni aux participants ne disposant pas d'ordinateur portable.

Les objectifs de la formation sont :

- de définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre,
- d'appréhender les différentes familles de handicap,
- de connaître la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances,
- de comprendre et prendre conscience des préjugés et stéréotypes du handicap,
- d'accueillir des clients en situation de handicap et optimiser les relations avec eux.

8H45 **Accueil des participants**

9H00 Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice du Développement Professionnel de Atout France

ATOOUT FRANCE

FORMATION

VENDREDI 13 DECEMBRE 2019

Atout France
200-216, rue Raymond Losserand
75014 PARIS

1. Prise de contact

Présentation de la formation et connaissance du formateur et du groupe ;

Les objectifs de la formation ;

Les attentes des participants.

Outil : règles de vie : confidentialité de la vie de groupe. Respect mutuel, ouverture d'esprit, tolérance.

2. La typologie des handicaps

Les différents handicaps et leurs conséquences,

Zoom sur le handicap invisible,

S'appuyer sur l'identité humaine pour dépasser le handicap.

Outils : vidéo : réflexions communes.

3. La réglementation inhérente

Zoom sur la loi de 2005 et les règles d'accessibilité,

Loi et sanctions relative aux discriminations.

Outil : quiz et échanges sur les discriminations communes.

12H30 Déjeuner

4. Les stéréotypes et préjugés, la discrimination

Les stéréotypes associés, les préjugés : construction et déconstruction,

La non-discrimination.

Outil : quiz et échanges sur les idées préconçues.

5. Accueillir et interagir avec un client en situation de handicap

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

Savoir être et savoir-faire,

Construire des relations interpersonnelles adaptées.

Outil : jeux des cubes : questions/réponses collectives.

6. Bilan

Les impressions générales sur la journée de formation,

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

Outil : questionnaire de satisfaction

17H30 Fin de la formation