

Former et sensibiliser l'équipe à l'accueil des publics en situation de handicap



○ Établissements touristiques concernés

- Vous êtes un Etablissement Recevant du Public (ERP) 5 sous le seuil de 200 personnes, vous êtes soumis à l'obligation de sensibiliser vos collaborateurs qui accueillent le public.
- Vous êtes un ERP 4, 3, 2 ou 1, vous êtes soumis à l'obligation de former vos collaborateurs qui accueillent le public.

○ Explicatif

Dans le cadre de la réglementation, les ERP des groupes 1 à 4 sont soumis à l'obligation de former les équipes en charge de l'accueil du public et de mettre à disposition les attestations de formation dans le registre public d'accessibilité.

Pour cela il existe une formation de 2 jours intitulée "Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap".

Pour les établissements qui souhaitent aller plus loin dans la démarche, d'autres formations plus spécifiques existent :

- Concevoir des documents en facile à lire et comprendre (FALC).
- Conseillers en séjours Tourisme & Handicaps pour les offices de tourisme.
- Le cadre réglementaire de l'accessibilité des structures recevant du public.
- Connaître la réglementation des hébergements touristiques.
- Apprentissage de la langue des signes française (LSF) niveau 1, 2, 3.
- Visites guidées et médiation adaptées.

○ Notre petit conseil

La formation n'est pas réservée aux personnes en charge de l'accueil. En effet, pour enclencher une démarche d'accessibilité des publics, il est important que la direction suive avec son équipe au minimum la formation obligatoire.

Former et sensibiliser l'équipe à l'accueil des publics en situation de handicap



○ Plus-value pour le professionnel

- Améliorer la relation et la satisfaction clients/salariés.
- Valoriser en interne et en externe l'image de la structure.
- Optimiser l'accès aux services et le fonctionnement de la structure.
- Contribuer au développement personnel du salarié formé.
- Améliorer la cohésion, l'entraide et l'esprit d'équipe au sein de la structure.

○ Plus-value pour le touriste

- Être bien accueilli dès son arrivée.
- Être bien renseigné et orienté selon son handicap.

Ile & Vilaine Tourisme vous accompagne dans vos démarches et vous propose :

- Un temps d'échange
- De vous transmettre des informations sur les organismes de formation
- De vous orienter vers les interlocuteurs concernés



Votre contact à Ile & Vilaine Tourisme



Léa Capelle, Chargée de mission tourisme pour tous

Email : l.capelle@ille-et-vilaine-tourisme.bzh

Tél : 06 64 42 31 75