

CONSTRUIRE UN ACCUEIL DU PUBLIC INCLUSIF



Dates à définir



Réalisable en entreprise ou dans nos locaux



Participants
Min : 3 pers
Max : 12 pers



Prérequis
Aucun



Durée : 7h

LES COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les règles et les normes inclusives d'accueil du public
- Construire un plan d'action et une charte d'accueil inclusive

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

- Apports théoriques
- Cas pratiques
- Retours d'expérience
- Évaluation des acquis par questionnaire en fin de formation

PUBLIC

- Référent ERP,
- Référent handicap,
- référent RSE, etc

BESOINS SPÉCIFIQUES : Pour les personnes ayant besoin d'aménagements spécifiques (pédagogiques et/ou matériels), nous vous invitons à nous contacter.

OBJECTIFS

- Comprendre les exigences légales d'accueil du public la norme NF X50 et le label Tourisme & Inclusion et leur logique.
- Analyser objectivement l'accessibilité et l'inclusion de vos sites.
- Identifier les points d'amélioration prioritaires et secondaires.
- Construire un plan d'action et une charte d'accueil inclusive (hébergement, restauration, activité, etc.).

PROGRAMME

Module 1 :

Cadre légal, enjeux et exigences de la norme NF X50 et/ou du label Tourisme & Inclusion

- Les obligations légales France : accessibilité, non-discrimination, information.
- Les piliers de la norme : accessibilité, inclusion, qualité relationnelle, communication, sécurité.

Analyse de l'accueil : méthode et outil

Adaptation des pratiques ; Prise en compte des handicaps invisibles ; continuité de service; gestion des situations sensibles

Exemples de bonnes pratiques (hébergement, loisirs, restauration).

Création d'outils : Grille d'observation terrain.

Analyse de parcours visiteur (avant / pendant / après).

Atelier pratique :Analyse d'un cas réel apporté par les participants (ou d'un scénario fourni).

Module 2 :

Construire une charte d'accueil inclusive et feuille de route conformément au label et/ou à la norme NF X50

Étapes clés : auto-diagnostic et plan d'amélioration

Contenu de la charte :

- Engagements généraux (valeurs, inclusion, respect).
- Engagements d'accueil humain (posture, communication, adaptation).
- Engagements matériels (signalétique, supports, continuité de service).
- Engagements organisationnels (formation, coordination, gestion des situations sensibles).
- Engagements spécifiques selon le besoin : Hébergement ;Restauration ;Activités de loisirs

Comment mobiliser les équipes.

Comment suivre les progrès et documenter les actions.