



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innovation pour le Tourisme Accessible
dans les zones naturelles et rurales

Convention de subvention: 2019-1-PL01-KA202-065140

Scénarios pour les sessions pratiques

Boîte des outils des formateurs

GL1



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette communication n'engage que ses auteurs et la Commission
ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait
être faite des informations qu'elle contient.

ACTIVITÉ 1

Le parcours des visiteurs - Points de contact et exigences en matière d'accessibilité

Type d'activité	<p>Les participants à l'exercice peuvent être des responsables ou du personnel qui fournissent ou veulent fournir des services touristiques accessibles, dans :</p> <ul style="list-style-type: none">• des hôtels, auberges, motels, logements de location de vacances ;• des lieux et attractions de tourisme culturel : édifices religieux, musées, etc...• des restaurants, cafés, bars, etc ;• des lieux de loisirs et de détente : piscines, gymnases, terrains de jeux, jardins publics, parcs ;• points de service et installations accessibles au public : offices du tourisme, boutiques, agences de voyage ; toilettes publiques ;• etc.
Vue d'ensemble et objectifs d'apprentissage	<p>Comprendre le concept de „parcours du visiteur” et l'importance de l'accessibilité dans toutes les parties de la chaîne de valeur du tourisme.</p> <p>Objectifs d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• acquérir des connaissances sur les phases du „Visitor Journey” et la nécessité d'une qualité d'accès sans faille• acquérir des connaissances sur la fourniture de services accessibles à chaque étape du parcours du visiteur• comprendre les interrelations entre les multiples fournisseurs de services• être capable d'identifier les „points de contact” et leur pertinence pour les clients dans une zone rurale.
Durée / calendrier	45 minutes
Nombre de participants	Activité de formation en groupe (de 10 à 20 personnes). L'activité peut se dérouler en face à face (10-15 personnes) ou en ligne (20 personnes).
Entraîneur, Matériaux et environnement	<p>Tuteur.</p> <p>La salle de réunion doit être équipée de tables permettant de travailler en petits groupes de 4 à 5 personnes. Matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">• Tuteur/présentateur : 1 PC/ordinateur portable, grand écran, connexion Internet.• Groupes de travail : 1 PC/ groupes. Ordinateur portable avec MS WORD par groupe, connexion Internet.• Tableau de conférence et marqueurs. <p>Comme alternative à la formation en face à face, il est possible de mener la session en ligne, le tuteur présentant la formation et les instructions, en utilisant un tableau blanc numérique. Par exemple, Miro.</p>
Procédure de mise en œuvre (instructions / notes des formateurs)	<p>Instructions pour la session</p> <ol style="list-style-type: none">1. Présentation du projet, de l'enseignant, des participants2. Information sur l'objectif de la séance3. Présentation des questions théoriques liées au sujet. Explication de la signification du voyage des visiteurs et de la chaîne des services touristiques. Identification des exigences des touristes ayant des besoins d'accès spécifiques lors de la planification d'un voyage et de la nécessité de disposer de données et d'informations objectives.4. Attribution d'un cas de touriste ayant des besoins d'accès spécifiques à chaque groupe pour concevoir un circuit de visite basé sur les besoins spécifiques du „persona”. <p>Discussion sur les résultats de l'exercice - questions et réponses.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conclusions par le tuteur.2. Les participants remplissent un formulaire d'évaluation du cours.
Conseils et recommandations pour les formateurs	Le tuteur doit avoir une expérience des techniques du tourisme accessible et des concepts et stratégies du tourisme pour tous.
Variations / possibilité d'adaptation	Enseignement en classe ou en ligne.
Documents et autres ressources	Ligne directrice 1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou d'un service touristique ? Description du projet

ACTIVITÉ 2

Pourquoi évaluer l'accessibilité des produits et services des environnements touristiques pour les visiteurs ayant des besoins d'accès spécifiques variés ?

Type d'activité	<p>Les participants à l'exercice peuvent être des responsables ou du personnel qui fournissent ou veulent fournir des services touristiques accessibles, dans :</p> <ul style="list-style-type: none">• des hôtels, auberges, motels, logements de location de vacances ;• des lieux et attractions de tourisme culturel : édifices religieux, musées, etc...• des restaurants, cafés, bars, etc ;• des lieux de loisirs et de détente : piscines, gymnases, terrains de jeux, jardins publics, parcs ;• points de service et installations accessibles au public : offices du tourisme, boutiques, agences de voyage ; toilettes publiques ;• etc.
Vue d'ensemble et objectifs d'apprentissage	<p>Objectifs d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• acquérir des connaissances sur les raisons d'évaluer (quelles données et descriptions recueillir) l'accessibilité des environnements, produits et services touristiques pour les visiteurs ayant divers besoins d'accès spécifiques,• comprendre les exigences d'accès spécifiques de chaque type de clientèle
Durée / calendrier	45 minutes
Nombre de participants	Activité de formation en groupe (de 10 à 20 personnes). L'activité peut se dérouler en face à face (10-15 personnes) ou en ligne (20 personnes).
Entraîneur, Matériaux et environnement	<p>Tuteur.</p> <p>La salle de réunion doit être équipée de tables permettant de travailler en petits groupes de 4 à 5 personnes. Matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">• Tuteur/présentateur : 1 PC/ordinateur portable, grand écran, connexion Internet.• Groupes de travail : 1 PC/ordinateur portable avec MS WORD par groupe, connexion Internet.• Tableau de conférence et marqueurs. <p>Comme alternative à la formation en face à face, il est possible de réaliser cette session en ligne, le tuteur présentant la formation et les instructions.</p>
Procédure de mise en œuvre (instructions / notes des formateurs)	<p>Instructions pour la session</p> <ol style="list-style-type: none">1. Présentation du projet, de l'enseignant, des participants2. Information sur l'objectif de la séance3. Présentation des questions théoriques liées au sujet (pourquoi évaluer l'accessibilité d'un lieu, produit ou service touristique). Explication des principaux indicateurs/évaluations de l'accessibilité et des techniques.4. Comment identifier les exigences spécifiques des clients et les techniques pour les faire correspondre avec la collecte de données, la diffusion d'informations et la prise en charge des clients.5. Attribuer un ensemble d'exigences touristiques à chaque groupe pour qu'ils identifient ce qu'il faut évaluer afin de fournir les informations pertinentes à chaque „ groupe „. <p>Discussion sur les résultats de l'exercice - questions et réponses.</p> <ol style="list-style-type: none">1. conclusions par le tuteur.2. les participants remplissent un formulaire d'évaluation du cours.
Conseils et recommandations pour les formateurs	Le tuteur doit avoir une expérience du tourisme accessible
Variations / possibilité d'adaptation	Enseignement en classe ou en ligne.
Documents et autres ressources	Ligne directrice 1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou d'un service touristique ? Étiquette pour les personnes handicapées Description du projet

ACTIVITÉ 3

Audits d'accès : outils et méthodes pratiques pour mesurer et décrire une installation ou des services touristiques à petite échelle

Type d'activité	<p>Les participants à l'exercice peuvent être des responsables ou du personnel qui fournissent ou veulent fournir des services touristiques accessibles, dans :</p> <ul style="list-style-type: none">• des hôtels, auberges, motels, logements de location de vacances ;• des lieux et attractions de tourisme culturel : édifices religieux, musées, etc...• des restaurants, cafés, bars, etc ;• des lieux de loisirs et de détente : piscines, gymnases, terrains de jeux, jardins publics, parcs ;• points de service et installations accessibles au public : offices du tourisme, boutiques, agences de voyage ; toilettes publiques ;• etc.
Vue d'ensemble et objectifs d'apprentissage	<p>Objectifs d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• acquérir des compétences pratiques pour réaliser une évaluation de l'accessibilité d'un établissement ou d'un service touristique de petite taille,• acquérir des connaissances sur les procédures à suivre pour réaliser un audit d'accessibilité, en tenant compte des fonctions d'approche, d'entrée et d'utilisation d'une installation• se familiariser avec les outils et la manière de les utiliser• utilisation des listes de contrôle de l'audit d'accessibilité et de la déclaration d'accessibilité Pantou (modèle)• acquérir des connaissances sur les éléments à évaluer (mesures, photos et vidéos).
Durée / calendrier	60 minutes plus exercices pratiques en plein air
Nombre de participants	Activité de formation en groupe (de 10 à 20 personnes). L'activité peut se dérouler en face à face (10-15 personnes) ou en ligne (20 personnes).
Entraîneur, Matériaux et environnement	<p>Tuteur.</p> <p>La salle de réunion doit être équipée de tables permettant de travailler en petits groupes de 4 à 5 personnes. Matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">• Tuteur/présentateur : 1 PC/ordinateur portable, grand écran, connexion Internet- Working groups: 1 PC/laptop with MS WORD par groupe, une connexion Internet, 1 mètre ruban et/ou un appareil de mesure laser,• 1 appareil photo pour téléphone intelligent.• Tableau de conférence et marqueurs. <p>Comme alternative à la formation en face à face, il est possible de réaliser une session d'introduction en ligne, avec le tuteur présentant la formation et les instructions.</p> <p>La session pratique doit normalement se dérouler „sur place” avec des travaux de groupe dans un lieu touristique. Lorsque cela n'est pas possible, les stagiaires peuvent effectuer les tâches par eux-mêmes, avec un superviseur à distance „de garde”, en utilisant une connexion vidéo en direct, par exemple Skype.</p>
Procédure de mise en œuvre (instructions / notes des formateurs)	<p>Instruction de la session</p> <ol style="list-style-type: none">1. Présentation du projet, de l'enseignant, des participants2. Information sur l'objectif de la session3. Présentation des questions théoriques liées au sujet (comment évaluer l'accessibilité d'un lieu, produit ou service touristique). Explication des techniques d'évaluation, <p>Réalisation d'une évaluation de l'accessibilité (60 minutes).</p> <ol style="list-style-type: none">1. Division des participants en groupes, et attribution d'un cas d'évaluation à chaque groupe.2. Travail d'évaluation réalisé „ sur le terrain „ par les groupes : observation, mesure, description, enregistrement. Réalisé sous le contrôle du tuteur. <p>Présentation des résultats de l'évaluation</p> <p>Problèmes rencontrés lors de la réalisation de l'évaluation, solutions adoptées. Compréhension de la question de la liste de contrôle, etc.</p> <ol style="list-style-type: none">1. conclusions du tuteur <p>Les participants remplissent un formulaire d'évaluation du cours.</p>
Conseils et recommandations pour les formateurs	Le tuteur doit être expérimenté dans la réalisation d'évaluations de l'accessibilité et avoir plusieurs études de cas à présenter.
Variations / possibilité d'adaptation	La réalisation de l'évaluation de l'accessibilité n'est pas possible dans le cadre d'un cours en ligne. En revanche, les stagiaires peuvent regarder des vidéos de l'évaluation sur différents sites. Cela limiterait l'expérience de remplissage de la déclaration d'accès à Pantou.
Documents et autres ressources	Ligne directrice 1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou d'un service touristique, description du projet

ACTIVITÉ 4

Utilisation du modèle de déclaration d'accès de Pantou et élaboration du guide d'accès

Type d'activité	<p>Les participants à l'exercice peuvent être des responsables ou du personnel qui fournissent ou veulent fournir des services touristiques accessibles, dans :</p> <ul style="list-style-type: none">• des hôtels, auberges, motels, logements de location de vacances ;• des lieux et attractions de tourisme culturel : édifices religieux, musées, etc...• des restaurants, cafés, bars, etc ;• des lieux de loisirs et de détente : piscines, gymnases, terrains de jeux, jardins publics, parcs ;• points de service et installations accessibles au public : offices du tourisme, boutiques, agences de voyage ; toilettes publiques ;• etc.
Vue d'ensemble et objectifs d'apprentissage	<p>Objectifs d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• Acquérir des connaissances sur la manière d'utiliser le modèle de déclaration d'accessibilité Pantou comme guide pour rendre compte et publier les résultats d'une évaluation de l'accessibilité.• Acquérir des compétences pour préparer un guide d'accès des installations inspectées.
Durée / calendrier	60 minutes
Nombre de participants	Activité de formation en groupe (de 10 à 20 personnes). L'activité peut se dérouler en face à face (10-15 personnes) ou en ligne (20 personnes).
Entraîneur, Matériaux et environnement	<p>La salle de réunion doit être équipée de tables permettant de travailler en petits groupes de 4-5 personnes. Matériel :</p> <ul style="list-style-type: none">• Tuteur/présentateur : 1 PC/ordinateur portable, grand écran, connexion Internet• Groupes de travail : 1 PC/ordinateur portable avec MS WORD par groupe, connexion Internet, 1 mètre à ruban et/ou appareil de mesure laser,• 1 caméra de téléphone intelligent.• Tableau de conférence et marqueurs. <p>Comme alternative à la formation en face à face, cette session peut être organisée en ligne par petits groupes.</p>
Procédure de mise en œuvre (instructions / notes des formateurs)	<p>Instruction de la session</p> <ol style="list-style-type: none">1. Présentation du projet, de l'enseignant, des participants2. Information sur l'objectif de la séance3. Explication d'un modèle „type” de déclaration d'accès à Pantou et de son contenu.4. Vérification de la déclaration d'accès au Pantou par chaque groupe à l'aide des informations recueillies lors de la session5. Conception et rédaction d'un Guide d'accès à l'aide des données recueillies6. Discussion du processus d'évaluation et des rapports.7. Conclusions par le tuteur.8. Les participants remplissent un formulaire d'évaluation du cours.
Conseils et recommandations pour les formateurs	Le tuteur doit connaître la déclaration d'accès à Pantou et savoir comment l'utiliser.
Variations / possibilité d'adaptation	Variations / adaptability
Documents et autres ressources	<p>Ligne directrice 1. Comment évaluer l'accessibilité d'un produit ou d'un service touristique ? Déclaration d'accessibilité de Pantou, disponible sur : https://pantou.org/access-statement Exemples of published Access Guides as reference material.</p>