



Accueil et prise en charge de publics fragiles, isolés ou en situation de handicap sur un site touristique et/ou culturel

Cette formation permet de mettre en place un accueil adapté pour les publics fragiles regroupant les publics éloignés (cf illettrisme, accès difficile à l'information en santé, éloignement géographique ou culturel...) et les publics en situation de handicap physique ou de santé mentale.

DUREE

2 jours

OBJECTIFS

- Identifier les principales situations de fragilité susceptibles d'influencer l'accueil et le parcours de visite.
- Repérer des besoins à partir de faits observables, sans établir de diagnostic ni enfermer la personne dans une catégorie.
- Adopter une posture relationnelle respectueuse, rassurante, non infantilisante et favorable à l'autonomie.
- Adapter leur communication orale, écrite et non verbale aux capacités de compréhension et d'expression du visiteur.
- Vérifier la compréhension sans mettre la personne en difficulté ni révéler publiquement sa fragilité.
- Proposer une aide et orienter sans imposer, faire à la place de la personne ou la stigmatiser.
- Accompagner les déplacements et le parcours de visite en tenant compte des différents handicaps.
- Prévenir et désamorcer une situation de stress, de confusion, d'agitation ou de tension.
- Identifier les limites de leur rôle et solliciter les relais internes ou externes appropriés.
- Transmettre une information utile à l'équipe dans le respect de la confidentialité.

PUBLIC

Toute personne accueillant des publics fragiles ou en situation de handicap

et/ou collaborateurs préparant les activités et animations pour les adapter aux publics : Agents d'accueil, Médiateurs, Chargés des publics et/ou de mission handicap, Animateurs, etc.

Pré REQUIS

L'engagement des participants : c'est le premier levier de réussite de la formation : il conditionne l'attention, l'ancrage, la progression et le transfert des compétences dans les pratiques professionnelles.

PROGRAMME

Jour 1 - Comprendre les fragilités et adapter sa communication

Accueil et présentations (30mn)

Module 1 – Situer les enjeux de l'accueil inclusif (30mn)

Notions d'accueil universel, d'accessibilité, d'inclusion et de non-discrimination.
Différence entre fragilité, vulnérabilité, handicap, difficulté ponctuelle et perte d'autonomie.
Fragilités visibles, invisibles, durables ou temporaires.
Obstacles produits par l'environnement : signalétique complexe, bruit, foule, attente, lumière, escaliers, informations trop nombreuses ou vocabulaire spécialisé.
Représentations, stéréotypes et biais pouvant influencer la relation.
Principes de dignité, de libre choix, de confidentialité et de respect de l'autonomie.

Module 2 – Comprendre les publics éloignés et les obstacles à l'information (1h30)

Illettrisme, faible maîtrise de l'écrit et difficultés de lecture fonctionnelle.
Difficultés d'accès à l'information, notamment lorsqu'elle concerne la santé, la sécurité ou les conditions de visite.
Allophonie et maîtrise limitée du français.
Éloignement culturel, social ou géographique.
Précarité, isolement et faible familiarité avec les institutions culturelles.
Effets possibles sur l'accueil : peur de mal faire, gêne, difficulté à formuler une demande, acquiescement sans compréhension, retrait, évitement ou irritabilité.
Signaux observables qui peuvent inviter l'agent à proposer une autre modalité d'information.
Risques de stigmatisation et bonnes pratiques pour préserver la face de la personne.

Module 3 – Comprendre les situations de handicap physique, sensoriel et cognitif (1h30)

Handicap moteur et mobilité réduite.
Fatigabilité, douleurs, maladies chroniques et besoins de pauses.
Handicap visuel ou auditif.
Troubles cognitifs, difficultés d'attention, de mémorisation ou de repérage.
Handicap visible et handicap invisible.
Accessibilité de l'entrée, de la billetterie, sanitaires, ascenseurs, espaces de repos et des parcours.
Manière appropriée de proposer une aide.
Relation avec l'accompagnant : toujours s'adresser prioritairement à la personne concernée.
Respect du rythme, de l'espace personnel, du matériel et des aides techniques.
Conduites à éviter : toucher un fauteuil ou une canne sans accord, saisir une personne, parler à sa place ou présumer de ses capacités.





Module 4 - Adapter sa communication et vérifier la compréhension (2h)

Accueil du visiteur et création d'un climat de confiance.
Disponibilité physique et attention réelle. Écoute active et observation du langage non verbal.
Questions ouvertes, questions fermées et reformulation.
Une information à la fois. Phrases courtes, mots courants et consignes concrètes.
Annonce des étapes dans l'ordre. Utilisation du geste, plan, pictogramme, de l'écrit court ou démonstration.
Choix d'un endroit plus calme lorsque cela est possible.
Technique du "faire reformuler" pour vérifier la compréhension sans mettre la personne en échec.
Adaptation du débit, du volume de voix et du temps laissé pour répondre.
Recours à un accompagnant ou à un outil de traduction dans le respect de la personne.

Module 5 – Mise en pratique et bilan de la première journée (30mn)

Mises en situation courtes : Un visiteur ne parvient pas à lire le plan mais cherche à dissimuler sa difficulté
// Une personne ne comprend pas une consigne de sécurité // Un visiteur à mobilité réduite découvre qu'une partie du parcours est momentanément inaccessible.
Débriefing : Qu'ai-je observé ? Qu'ai-je supposé ? Qu'ai-je demandé ? Ai-je laissé un choix réel ?
Comment ai-je vérifié la compréhension ? Qu'aurais-je pu faire plus simplement ?

Jour 2 - Accompagner, désamorcer et orienter

Module 6 – Accueillir une personne avec trouble de santé mentale ou détresse psychique (1h30)

Distinction entre trouble psychique, handicap psychique, anxiété, confusion, désorientation, crise et comportement inhabituel.
Variabilité des manifestations et impossibilité de déduire un diagnostic d'un comportement.
Signes observables : discours difficile à suivre, peur intense, repli, agitation, désorientation, hypersensibilité au bruit, difficulté à attendre ou sentiment d'insécurité.
Posture calme, stable, prévisible et respectueuse. Réduction du nombre d'interlocuteurs et des stimulations.
Consignes simples, options limitées et temps de réponse suffisant.
Validation de l'émotion sans confirmer une perception manifestement erronée.
Distance relationnelle et positionnement physique sécurisant.
Conditions de recours au responsable, référent sécurité, aux secours ou aux services compétents.
Traçabilité factuelle de l'incident.

Module 7 – mener un entretien d'accueil, d'information et d'orientation (1h30)

Entrer en relation et se rendre disponible.
Observer : relever des faits sans interprétation hâtive.
Clarifier : demander ce que la personne souhaite et ce qui faciliterait sa visite.
Adapter : simplifier le message et choisir le support approprié.
Accompagner ou orienter : proposer une solution réaliste et vérifier l'accord.
Vérifier et transmettre : s'assurer que la personne sait quoi faire ensuite et communiquer les seules informations utiles aux collègues.
Respect du choix de la personne, y compris lorsqu'elle refuse une aide.
Différence entre informer, conseiller, accompagner et prendre en charge.
Accompagnement vers un lieu plutôt qu'une simple indication verbale lorsque cela est nécessaire.
Présentation claire du relais : nom, fonction, lieu et prochaine étape.
Prévention des ruptures dans le parcours d'accueil.
Coordination avec la billetterie, la médiation, la sécurité, les référents handicap et l'encadrement.

Module 8 - Prévenir les tensions et gérer une situation délicate (1h45)

Facteurs déclencheurs fréquents : attente, incompréhension, surcharge sensorielle, fatigue, sentiment d'injustice, refus, orientation imprécise ou multiplication des interlocuteurs.
Repérage des signes d'escalade. Gestion de sa propre émotion et maintien d'un ton stable.
Accueil de l'émotion et reformulation du besoin. Rappel clair et respectueux du cadre.
Refus constructif accompagné d'une solution de remplacement.
Maintien d'une distance physique appropriée et préservation d'une possibilité de retrait.
Travail en binôme et appel à un collègue. Limites d'intervention lorsque la sécurité de la personne, du public, des agents ou des collections est menacée.
Débriefing après un événement difficile.

Module 9 - Construire les relais et sécuriser les pratiques de l'équipe (1h)

Identification des personnes ressources : responsable d'accueil, sécurité, médiation, référent handicap, secouriste et encadrement.
Cartographie des dispositifs accessibles du musée.
Procédure d'alerte et critères de recours aux secours.
Transmission orale et écrite d'informations strictement utiles. Confidentialité et discrétion à l'accueil.
Description factuelle : ce qui a été vu, entendu, demandé et réalisé.
Continuité de l'accompagnement lors du passage de relais.
Besoins de supports accessibles et d'informations fiables pour les agents.

Bilan et évaluations (30mn)

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative.
Apports théoriques interactifs.
Etudes de cas.
Ateliers collaboratifs.
Diagnostics terrain.
Travaux de groupe.
Mises en situation avec feedback.
Validation régulière de la compréhension et de l'adéquation du contenu pédagogique.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière :
Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme
www.cqfd-formation.fr



Vidéo de présentation

