



FIR (Formation d'Intérêt Régional)

« Animer et promouvoir une démarche de mise en accessibilité de son territoire »

APPEL D'OFFRE OUVERT

CODE ACTION : FIR N°8

Constat et enjeux :

Depuis 2006, la MOPA propose chaque année des cycles de formation intitulés "Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap" aux offices de tourisme aquitains, avec le soutien financier du Conseil régional d'Aquitaine et AGEFOS-PME.

18% des offices de tourisme aquitains sont labellisés et 40% d'entre eux ont envoyé au moins un(e) de leur salarié(e) à cette formation (sur un total de 177 structures).

Fort de cette implication du réseau, la MOPA souhaite proposer à partir de 2014 un cycle de formation proposant d'aller plus loin, et d'investir davantage le travail pouvant être mené par l'institutionnel sur l'accessibilité au sein de son territoire.

La mise en accessibilité des territoires est en marche depuis l'apparition de la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Qu'il s'agisse des collectivités, des professionnels du tourisme (offices de tourisme, prestataires) ou encore d'associations, chaque acteur a un rôle à jouer dans cette démarche de mise en accessibilité :

- **Les collectivités = rôle dans la chaîne du déplacement** (voirie et transports collectifs). *Cette question de la chaîne du déplacement doit être traitée notamment dans le cadre d'une commission spécifique constituée d'élus, de techniciens et de représentants d'associations spécialisées.*
- **Les professionnels du tourisme** (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs) = **rôle d'accueillir** toute clientèle et de répondre à leurs besoins et attentes en matière de services.
- **Les offices de tourisme** quant à eux = **d'accueillir, informer et orienter** les personnes en situation de handicap au sein de leur structure et de leur territoire.

Ces acteurs clés des territoires ont donc le même objectif : **faire émerger une offre accessible à tous sur leur territoire.**

Mais communiquent-ils sur leurs actions respectives ? Essaient-ils de croiser leurs points de vue afin de faire émerger une offre cohérente ?

De ces problématiques 2 enjeux majeurs se dessinent :

- **L'importance d'une meilleure lisibilité de l'offre adaptée**
- **L'importance d'une meilleure fiabilité de l'information sur l'offre adaptée**

L'office de tourisme semble être la structure pouvant assurer le rôle de médiateur pour coordonner une telle démarche.



Finalités :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure :

- De maîtriser les grands principes de la loi de 2005 et les enjeux liés au secteur touristique et aux ERP

- De sensibiliser et motiver les acteurs du territoire sur la thématique de l'accessibilité (en ayant pris soin lors de la formation de co-construire un argumentaire adapté en fonction des élus, des prestataires et de ses administrateurs/collègues). Ce travail sera mené en tenant compte des profils élus, prestataires, administrateurs/collègues identifiés sur le site www.metteurenscedeterritoire.com (rubriques « Communiquer avec ses élus », « Communiquer avec ses prestataires », « Communiquer avec ses administrateurs et collègues »)

> contacter fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr pour obtenir le code d'accès à ces rubriques.

Les différentes cibles à considérer lors de ce travail seront donc : élus (décideur, découvreur, relayeur, non averti, distant, interrogatif), prestataires (poids mort, peu-impliqué, ni oui ni non, moteur, sur-impliqué), administrateurs/collègues (réfractaire, enthousiaste, auto-responsable...)

- D'établir un inventaire de l'offre accessible de son territoire, en s'appuyant sur une méthodologie pratique et complète

- De communiquer sur son offre auprès de la clientèle cible et savoir adapté une démarche commerciale efficace

Objectifs de la formation :

Objectifs généraux

- Accompagner les offices de tourisme pour qu'ils soient en mesure de mettre en place et d'impulser une démarche de mise en accessibilité de leur territoire

- Placer l'office de tourisme comme médiateur d'une telle démarche

Objectifs spécifiques :

- Définir les publics visés :

Mettre l'accent sur les dimensions marketing et économique

- Connaître le fonctionnement et les acteurs de l'accessibilité « Panorama du qui fait quoi » :

Aspects réglementaires et législatifs

Procédures techniques et administratives

Aspects financiers : les partenaires

« Je suis un office de tourisme : vers qui me tourner ? » « Je suis un prestataire : vers qui me tourner ? » (Hébergeurs – restaurateurs, prestataires de sports et de loisirs)

Fiche technique sur rôle et compétences de chaque acteur

- Construire un argumentaire solide et adapté pour appuyer l'importance du travail à mener face aux acteurs du territoire : un argumentaire sur la conviction économique, un argumentaire vis-à-vis du rôle de médiateur dédié à l'office de tourisme et de sa légitimité à coordonner cette démarche, un argumentaire marketing : « comment intégrer dès à présent cette clientèle ? »

(cf. finalité décrite ci-dessus sur l'argumentaire et le site www.metteurenscedeterritoire.com)

- Se constituer un fichier contact « réseaux associatifs locaux »



- Définir une méthodologie complète et efficace pour réaliser l'inventaire de l'offre accessible sur son territoire (labellisée ou non)
- Planifier et définir un plan d'actions prévisionnel de la mise en accessibilité de son territoire
- Appréhender la manière de communiquer et valoriser son offre en fonction du public ciblé (démarchage commercial et connaissance des réseaux clients)
- Savoir entretenir une veille sur le sujet (sites ressources...)

Contenu/Déroulé :

Cette formation pourra s'imaginer autour de 3 composantes principales :

→ Développement de l'offre

- Inventaire : faire l'état des lieux de l'offre accessible du territoire

S'appuyer sur un outil efficace et efficient : une grille d'inventaire pour qualifier l'offre accessible sur son territoire

Permettre de diffuser auprès des clientèles des informations fiables et précises sur l'offre accessible

Valoriser les efforts des prestataires en matière d'accessibilité de leurs services

- Animation du réseau des prestataires locaux

Définir un argumentaire en fonction des différents profils prestataires (cf. finalité décrite ci-dessus sur l'argumentaire et le site www.metteurenscedeterritoire.com)

Définir un programme de sensibilisation et d'information des prestataires

→ Gouvernance et argumentaire

- Communiquer avec ses élus

Recenser si il y a des commissions relatives à l'accessibilité

Définir un argumentaire suivant le profil de l' élu (cf. finalité décrite ci-dessus sur l'argumentaire et le site www.metteurenscedeterritoire.com)

- Communiquer avec ses prestataires

Définir un argumentaire suivant le profil du prestataire (cf. finalité décrite ci-dessus sur l'argumentaire et le site www.metteurenscedeterritoire.com)

- Communiquer en interne auprès de ses administrateurs/collègues

Définir un argumentaire suivant le profil administrateur/collègue (cf. finalité décrite ci-dessus sur l'argumentaire et le site www.metteurenscedeterritoire.com)

→ Communication – Promotion

- Créer une communication adaptée et savoir démarcher

Pouvoir établir un message cohérent pour attirer les clientèles

Se constituer un fichier contact « réseaux associatifs locaux »

Connaître les réseaux-clients potentiels et savoir les démarcher

Production du groupe :

Au terme de cette formation, le groupe aura :

- Etabli une grille d'auto-diagnostic de l'offre de son territoire claire et structurée, validée par l'ensemble du groupe et par l'organisme de formation



- Déterminer des argumentaires précis en fonction des différents profils d'acteurs (élus – prestataires – administrateurs/collègues)
- Définir des messages de communication adaptés aux clientèles et saura de quelle(s) manière(s) les diffuser

Public concerné :

Salariés des offices de tourisme et animateurs de Pays touristiques

Durée de la formation par groupe :

Entre 6 et 8 journées sur l'année 2014. Le nombre de journées n'a pas été arrêté pour pouvoir laisser à l'organisme de formation le soin de l'imaginer en fonction de son approche pédagogique.

Nombre de groupe :

1 groupe

Période de formation :

Janvier à décembre 2014

Méthode pédagogique :

La production en groupe devra être privilégiée pendant la formation, sous forme d'ateliers et une production entre les modules sera demandée à chaque stagiaire.

La composition d'une équipe pluridisciplinaire (techniciens, associations...) sera appréciée.

Liens utiles :

- Les boîtes à outils MOPA : <http://aquitaine-mopa.fr/professionnalisation/ressources-formations-regionales/tourisme-et-handicap/>
- Groupe privé Facebook intitulé « Accessibilité et Tourisme & Handicap pour les offices de tourisme d'Aquitaine » : plateforme d'échanges entre collègues du réseau
- Site internet « Metteur en scène de territoire » : <http://www.metteurenscedeterritoire.com/>