

T-GUIDE - Bulletin d'Information



Numéro 2 Été 2014



Contactez-nous

T-GUIDE
c/o Secrétariat de l'ENAT
66, Rue Jean Moréas
15231 Halandri, Grèce
Téléphone (0030) 210 6148380
E-mail: info@t-guide.eu

Site web: www.t-guide.eu



Intégration de la Dimension du Tourisme Accessible

Bienvenue au deuxième bulletin d'information du projet T-GUIDE, un projet novateur dans la formation professionnelle des guides - conférenciers développé par un partenariat de neuf organisations dans le cadre du Programme pour l'Éducation et la Formation tout au long de la Vie de l'Union Européenne, "Leonardo Da Vinci".

L'importance du projet concernant la mise en place au niveau de l'UE d'un Modèle et Manuel de Formation pour guides - conférenciers pour gens qui ont des difficultés d'apprentissage ou d'autres déficiences intellectuelles, est accrue à la lumière de l'annonce récente de la Commission Européenne de son intention à intégrer l'accessibilité dans les politiques européennes du tourisme futures. Comme M. Pedro Ortún, Directeur des industries des services à la direction générale des entreprises et de l'industrie, a déclaré prenant la parole à la Conférence sur l'accessibilité avec le titre "EU Tourism Stakeholders' Conference: "Mind the Accessibility Gap", le 6 Juin 2014, à Bruxelles:

"Les Thèmes Génériques Clés» (Key Enabling Themes, KETS) pour l'avenir du tourisme européen comprennent l'accessibilité, comme un élément permanent, le tourisme comme un véhicule pour la création d'emplois, pour une meilleure qualité, pour de nouveaux services, pour l'innovation, et la durabilité, pour la responsabilité."

"L'intégration de la dimension de l'accessibilité signifie que l'accès facile pour tous les citoyens doit être intégrée dans toutes nos activités touristiques à tous les niveaux», a conclu M. Ortún. Les présentations de la conférence peuvent être consultées et téléchargées sur le site web de l'ENAT: [ENAT website:
http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.1578)



Promouvoir le développement professionnel et la qualité de service

Fondée en 1986 à Paris, l'organisation - partenaire au projet T-Guide, la Fédération des Associations de Guides - Conférenciers Européennes (**Federation of European Tourist Guides Associations, FEG**) représente aujourd'hui plus de 60.000 guides – conférenciers qualifiés à travers l'Europe, qui travaillent pour améliorer la qualité du service offert à tous les visiteurs en Europe.

Qu'est-ce que c'est que le guidage touristique par guide - conférencier?

Les guides touristiques sont un groupe de professionnels similaires et pourtant si différents. La formation et la législation sur le guidage touristique peuvent différer par endroits, comme il y a de compétences spécifiques par zones. Mais nous avons tous la même mission: Tout le temps et par tous les moyens disponibles, partager nos connaissances sur nos villes, nos régions et nos pays – pour lesquels nous sommes agréés pour guider, afin d'offrir un accueil chaleureux aux visiteurs et d'interpréter notre patrimoine culturel et naturel.

Quel est le rôle de la FEG en Europe?

La FEG est la voix des guides-conférenciers professionnels en Europe. Actuellement, il y a 23 membres représentant les fédérations ou associations de guides-conférenciers nationales.

- ✓ Elle regroupe des associations de guides-conférenciers pour le bénéfice mutuel des adhérents.
- ✓ Elle fournit de l'expertise lorsque cela est nécessaire pour assurer que le rôle, la profession et la formation du guide-conférencier sont compris et promus.

- ✓ Elle est le mieux placée pour parler pour le compte des guides conférenciers sur des questions telles que l'équivalence des compétences, les normes professionnelles dans le guidage touristique et la formation du guide conférencier et pour établir des critères communs dans tous les domaines de guidage touristique.
- ✓ Elle est en mesure d'aider l'industrie et les consommateurs d'obtenir une meilleure compréhension de ce qu'ils peuvent attendre d'un guide-conférencier professionnel dans chaque partie de l'Europe et de soutenir la mise en réseau à travers ses rencontres européennes, séminaires et le site web.

Le développement professionnel continu (DPC) est-il nécessaire pour les guides conférenciers?

Le guidage touristique est une profession pour laquelle la formation continue est indispensable, afin de maintenir nos connaissances à jour et de développer et d'améliorer continuellement nos compétences pratiques. Selon la Charte Qualité de la FEG, notre professionnalisme est assuré par des normes établies et par des recommandations de bonnes pratiques couvrant, entre autres domaines, le DPC, car nous cherchons constamment à améliorer notre performance professionnelle en suivant des cours de formation additionnels et par la re-évaluation de nos connaissances chaque fois que possible.



Y a-t-il des normes en matière de formation des guides-conférenciers?

La FEG soutient activement les normes établies, telles que la **norme européenne EN15565:2008**, qui comprend les modules nécessaires à la formation minimum pour les guides conférenciers en Europe. Ce document présente les exigences et recommandations sur des sujets tels que: compétences, connaissances théoriques, techniques de présentation et de communication, gestion de groupe, formation pratique et formation des formateurs, composantes d'un programme de formation de guides conférenciers, ainsi que les exigences pour le nombre minimum d'unités de formation (heures). Nous sommes heureux de voir de plus en plus de pays en Europe adopter cette norme européenne CEN, qui établit les lignes directrices pour tous les organismes de formation qu'offrent des cours pour guides-conférenciers, publics ou privés.

Pourquoi pensez-vous que le projet "T- GUIDE" est important pour un tourisme accessible?

En tant que pilier du tourisme, la formation des guides-conférenciers doit prendre en compte les nouveaux besoins et les attentes du marché, par la mise en place des programmes spéciaux de formation alliant connaissances de base, compétences de communication, techniques de guidage et de compétences en affaires. Les personnes handicapées sont un groupe croissant de consommateurs de services orientés vers les loisirs et les voyages. Cependant, alors que la pratique d'un tourisme inclusif et accessible a gagné une place forte

dans certaines parties du paysage touristique de l'UE au cours des dernières années, il y a toujours un «fossé» important entre les demandes des visiteurs handicapés pour un accès complet et la capacité de la l'industrie du tourisme pour fournir des offres adaptées à ses visiteurs.

Des études ont montré que le marché potentiel de **touristes qui ont besoin d'un bon accès** s'élève à plus de 130 millions de personnes en Europe ou 27% de la population. Pourtant, les professionnels du tourisme ne sont pas conscients de ce marché et encore moins conscients de la façon d'y pourvoir. Lorsque de l'infrastructure et de services accessibles sont fournis, ceux-ci ont tendance à servir, surtout, les gens avec des déficiences physiques et sensorielles. Ainsi, les **visiteurs ayant une déficience intellectuelle ou des difficultés d'apprentissage** sont doublement exclus en ce qui concerne à la fois la reconnaissance de leurs besoins et de l'absence de dispositions réelles de services dans de nombreuses destinations et lieux et attractions.

En même temps, la gamme de compétences nécessaires pour le guidage professionnel des visiteurs avec des *difficultés d'apprentissage* n'est pas très connue, et elle est encore moins évidente dans la pratique. C'est donc un nouveau défi pour nous vers une qualification complémentaire reconnue pour les guides conférenciers, qui permettra de créer plus de l'employabilité et de l'expertise dans le domaine des guides conférenciers qualifiés.

Visitez la FEG au <http://www.feg-touristguides.com/>



Résultats de l'enquête T-GUIDE

Conformément à l'objectif du projet "T-Guide" de produire un module de formation pour les guides conférenciers pour gens avec des difficultés d'apprentissage et / ou des déficiences intellectuelles, le partenariat a examiné l'état actuel du domaine et s'est mis avec les parties prenantes à identifier les problèmes les plus critiques et les besoins de formation à couvrir. Les résultats **de trois sondages en ligne** ont été ainsi introduit dans la production d'un Manuel de Compétences et d'un Manuel de Formation qui sera mis à l'essai et évalué par des guides conférenciers professionnels qualifiés provenant de divers pays de l'UE en deux phases pendant l'été 2014.

Le point de vue des Fournisseurs de Services Touristiques.

La majorité des répondants déjà fourni des services touristiques aux clients handicapés, y compris des visites guidées pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage et / ou déficiences intellectuelles (78%). Le rapports sur les obstacles perçus ont montré des niveaux variés de connaissance des normes d'accessibilité pour divers cas d'handicaps, de connaissance limitée à une certaine compréhension des exigences d'accès telles que fourniture d'informations sous formats

alternatifs ou aider les visiteurs à trouver leur chemin dans un lieu ou une attraction touristique.

Tous les répondants (100%) ont déclaré qu'ils emploient déjà (ou utilisent), ou ils souhaiteraient employer des guides conférenciers qui sont déjà formés dans ce domaine. Une autre constatation importante est que les fournisseurs ont tendance à considérer ces services inclus dans le cadre de leur offre de services grand public, ce qui va de pair avec l'intégration de la dimension de tourisme accessible et l'accroissement de l'inclusion sociale.

Le point de vue des Visiteurs

La plupart des participants à cette enquête étaient des personnes travaillant dans des organisations de soutien aux personnes handicapées ainsi que des compagnons de voyage ou membre de famille / amis qui aident les personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou / et une déficience intellectuelle pendant le voyage. Ce groupe a clairement exprimé (100%) que la possibilité de voyager et de participer à des activités de loisirs et culturelles est d'une grande importance, ce qui augment la nécessité d'accroître la prestation de services dans ces domaines.

Les répondants ont identifié une série d'obstacles par leur expérience de visites guidées, qui ont trait à l'accessibilité des lieux, mais aussi surtout à la façon dont une visite était offerte, en termes de rythme de la parole,



de terminologie et d'explications utilisées, de possibilité de poser des questions et d'interaction permise, ce qui influence la satisfaction des visiteurs par une visite guidée.

Ce groupe de répondants était tout naturellement en mesure de proposer des idées utiles qui feraient un tour plus convivial et accessible aux personnes à des troubles d'apprentissage, comme une attitude respectueuse et chaleureuse envers les visiteurs, l'usage d'un langage facile à comprendre, des présentations interactives et connaissance des obstacles à l'accès. Tous les répondants (100%) ont déclaré qu'ils seraient plus susceptibles de choisir un tour si ils savaient que le guide conférencier avait été spécialement formé pour diriger un groupe avec personnes ayant une déficience intellectuelle ou des difficultés d'apprentissage.

Le point de vue des Guides-Conférenciers

La grande majorité des 152 répondants était des guides conférenciers certifiés, qui travaillent actuellement dans le domaine et sont intéressés par des opportunités de développement de carrière. La moitié d'entre eux avait une certaine expérience avec des groupes directeurs de personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou des déficiences intellectuelles, mais seulement 30% d'entre eux offraient un tel service.

Les problèmes signalés sur la base de leur expérience avec des gens avec des difficultés d'apprentissage et / ou des déficiences intellectuelles étaient liés à la préparation d'un

tel voyage, comme la vérification de l'accessibilité d'un lieu à l'avance, la gestion du groupe et de la restauration pour des besoins et des préférences différents, mais aussi surtout leur propre attitude et l'idée qu'il peut être difficile de changer la pratique conventionnelle pour répondre à des besoins différenciés.

Enfin, la plupart des guides touristiques croyaient qu'une formation spéciale devrait être offerte dans ce domaine, et ont exprimé leur intérêt à suivre un tel cours, afin d'obtenir les aptitudes et les compétences pertinentes, les techniques pratiques (hands-on), la connaissance des obstacles, alors qu'il y avait un point de vue que ceux-ci devraient être offerts dans un cadre de certification de haut niveau. Le projet T-Gulde vise beaucoup à répondre à cette attente.

Dans le Bulletin d'information du projet **T-Guide no. 3**, nous allons présenter le profil d'un autre organisme partenaire au T-Gulde.

Pour vous abonner au Bulletin d'information et notre e-bulletins, veuillez utiliser le formulaire d'inscription ici: <http://eepurl.com/INQ2L>

Photos FEG & ENAT



Partenaires au Projet T-Guide

Autriche		LEBENSILFE – GUV www.lebenshilfe - guv.at
Belgique		Réseau Européen en Faveur du Tourisme Accessible www.accessibletourism.org
France		Fédération Européenne des Associations de Guides Conférenciers www.feg-touristguides.org
Italie		ASIS - Consorzio Cooperative Sociali www.consorzioasis.eu
Lettonie		L'organisme fédérateur de la Lettonie pour les organisations de personnes handicapées www.sustento.lv
Pologne		Spółeczna Akademia Nauk w Łodzi www.swspiz.pl
Espagne		Fundación Pública Andaluza El Legado Andalusí Www.legadoandalusi.es
Espagne		Instituto de Formación Integral, S.L.U. www.ifi.com.es
Royaume-Uni		Minster Development Centre Ltd. www.minsterdevelopmentcentre.co.uk