

LA NEWS- LETTER DE T-GUIDE

No. 6, ÉTÉ 2015



Bienvenue dans la sixième et dernière Newsletter du projet T-Guide, un dispositif innovant de formation professionnelle à l'intention des guides touristiques, élaboré en partenariat avec neuf organisations et sous l'égide de "Léonard De Vinci", le programme de Formation Continue de l'Union Européenne.

Contactez-nous:

T-Guide

c/o Secrétariat de l'ENAT

Jean Moreas 66

15231 Halandri, Grèce

Tel. (0030) 210 6148380

Courriel: info@t-guide.eu

Site Web: www.t-guide.eu

Réunion finale et Conférence du projet T-GUIDE - Bruxelles, 30-31 Mars 2015

La réunion finale et la Conférence du projet T-Guide se sont tenues à Bruxelles à la fin du mois de Mars 2015. Les deux événements ont été accueillis au Siège du Gouvernement de la Communauté Flamande, sous les auspices de la nouvelle Agence Flamande pour l'Accessibilité, dirigée par Mme Mieke Broeders.

Plus de 50 participants, guides touristiques, directeurs de voyage, fonctionnaires et professionnels du tourisme, ont assisté à la Conférence, présidée par Mme Broeders.



Réunion finale des partenaires du T-GUIDE
Visite du Centre Belge de la Bande Dessinée à Bruxelles

Conférence T-Guide, Bruxelles, 31 Mars 2015.



Carlos Ortega, Président de la Fédération Européenne des Associations de Guides Touristiques (FEG)



“**Les Guides touristiques constituent un pilier majeur de l’industrie du tourisme.** Les pays dépendent des centaines voire des milliers de millions d’euros pour attirer en Europe des visiteurs de tous les autres continents. Une fois ces visiteurs présents, nous devons faire en sorte qu’ils vivent la meilleure expérience possible, y compris les visiteurs ayant des difficultés d’apprentissage.

Nous avons à prendre en compte ce marché et ses attentes. Mettre en place des programmes de formation spéciaux, combinant connaissances, compétences de guide, compétences en communication et en affaires, tout cela est important.

Les personnes ayant un handicap représentent un marché de consommateurs en croissance, alors que le tourisme ouvert à tous a pris un rôle majeur en Europe au cours des dernières années.

Cependant, il existe un écart important entre la demande et les capacités de l’industrie touristique pour y subvenir.

La FEG est très fière d’être partenaire de ce projet et de contribuer au développement d’une formation adaptée afin d’offrir aux touristes les meilleures chances d’apprécier pleinement une visite guidée. L’achèvement de ce projet nous donne à tous une nouvelle occasion de produire et de dispenser à l’avenir ce type de formation. Nous sommes désormais préparés à former des guides pour les personnes ayant des difficultés d’apprentissage.”

Retrouvez toutes les interventions et les présentations de la conférence sur :
<http://www.t-guide.eu/admin?i=t-guide.en.events.1673>

Discours d’ouverture, Sarah Lefevre, Expert en Accessibilité VISITFLANDERS



Mesdames et Messieurs, soyez les bienvenus à Bruxelles. Je m’appelle Sarah LeFevre, et travaille pour VisitFlanders. J’ai l’honneur à ce titre de vous accueillir dans le bâtiment abritant une part importante de l’administration de la Flandre. Comme vous le savez, l’accueil des visiteurs constitue une part importante d’une visite guidée. Le guide touristique devient un ambassadeur, ou, pour citer l’ENAT, le visage d’une destination.

En participant à une visite guidée, les visiteurs peuvent vivre une expérience touristique significative. Cela va bien au delà du fait de leur offrir une information précise.

Comme dans un musée, il s'agit d'offrir davantage que la présentation de choses remarquables. Une visite guidée représente bien plus que des dates et des noms. Le guide touristique essaiera de présenter une information fiable d'une façon qui le relie à son auditoire, les parcours et les centres d'intérêt de celui-ci.

En définissant une visite comme une expérience significative, nous élargissons sa portée à un niveau à la fois rationnel et émotionnel. Le guide touristique sait comment agir sur ces leviers, verbalement et non-verbalement, afin de répondre à un auditoire diversifié et d'adapter son récit à la réaction qu'il reçoit de cet auditoire. Les guides touristiques sont aussi souvent les premiers à détecter et à prendre part aux nouvelles tendances de la société. Nombre d'entre eux ont vu arriver sans surprise le cadre actuel de discussion sur le tourisme pour tous. Jour après jour les guides touristiques rencontrent un auditoire de plus en plus diversifié. Des participants ayant des déficiences intellectuelles ou d'apprentissage rejoignent un groupe, ce qui appelle une réponse habile de la part du guide touristique. Les adaptations qui s'imposent vont parfois au delà de ce dont les guides ont l'habitude. Les guides touristiques cherchent à échanger leurs connaissances, à discuter des idées et expériences et à trouver des outils de terrain en vue d'améliorations. Mieux encore, et comme ce fut le cas en Flandre, il testeront leurs idées avec les éducateurs du groupe cible.

Notre département de formation a établi une coopération rapprochée avec des guides touristiques afin de garantir un haut niveau de qualité de service. La formation constitue en effet un élément clé dans la fourniture de services de qualité. C'est pourquoi VisitFlanders propose depuis 2007 une formation pour les guides touristiques sur l'accessibilité. Que ce soit pour un programme approfondi ou sur une demi-journée, je suis heureuse de dire que ces sessions ont été entièrement réservées. Elles sont très appréciées

par les participants si l'on se réfère au résultat de leur évaluation et à leurs remarques.

Aujourd'hui donc, la Flandre est très fière d'accueillir la conférence sur les nombreuses et bonnes initiatives venant de toute l'Europe. J'attends avec impatience de partager nos points de vue et connaissances, afin de pouvoir informer les guides touristiques professionnels sur les exigences des visiteurs ayant des difficultés intellectuelles ou d'apprentissage, et sur le moyen de les intégrer pleinement durant une visite guidée.

Je vous souhaite une intéressante et fructueuse conférence.

Présentation des partenaires du T-Guide...

SUSTENTO **La Fédération lettone des associations de soutien aux personnes handicapées**

www.sustento.lv



La fédération lettone des associations de soutien aux personnes handicapées, SUSTENTO, est une

association à but non lucratif réunissant 45 associations non gouvernementales pour personnes porteuses de différents handicaps et maladies chroniques. L'organisation comprend 50000 membres et intervient sur l'ensemble de la Lettonie. SUSTENTO a pour objectif général de veiller aux intérêts communs des organisations membres. Sa vocation est de promouvoir l'égalité des chances dans la société, d'assurer la protection des droits des personnes ayant un handicap, et de permettre ainsi leur intégration dans la société.

Grâce à de précédents projets, SUSTENTO su gagner la confiance du public. Elle a montré que chaque activité est basée sur l'analyse de la situation et le choix de méthodes adaptées, cela pour mener une mission exempte de tout problème, avec pour résultat une information disponible et recevable. SUSTENTO travaille à promouvoir un accès équitable et efficace à tous types de services.

Fondation Publique Andalouse El Legado Andalusí

<http://www.legadoandalusi.es>

Grâce au projet T-GUIDE, les personnes déficientes intellectuelles ou ayant des difficultés d'apprentissage sont désormais plus à même d'apprécier un voyage et de visiter des sites. Pour trouver des solutions, la Fondation Publique Andalouse El Legado Andalusí travaille avec GranadaDown, Asprogrades (Association pour les personnes déficientes intellectuelles) et *Accessible City* (au moyen de ressources visant à éradiquer les discriminations envers les personnes handicapées par manque d'accessibilité universelle).

FONDATION PUBLIQUE ANDALOUSE *EL LEGADO ANDALUSÍ*

Depuis sa création, la fondation Publique Andalouse El Legado andalusí travaille sur une large gamme d'activités. Celles-ci englobent l'organisation d'expositions ayant reçu plus de 4000000 de visiteurs, l'édition de plus de 80 publications sur *Al-Andalus* et le Monde Arabe, la mise en place des Itinéraires d'El Legado andalusí (parcours culturels et touristiques) et des Itinéraires Culturels, et l'organisation d'ateliers éducatifs, réunions scientifiques, séminaires, conférences, etc. Le Pavillon des Sciences *Al-Andalus* offre au visiteur une large vue de l'héritage scientifique Arabe et des différentes contributions de la civilisation Andalouse. Ses expositions offrent un éclairage sur la période d'*Al-Andalus*, l'héritage scientifique Arabo-musulman, ses contributions au monde scientifique et son développement ultérieur.

Les ressources du Pavillon des Sciences *Al-Andalus* utilisées dans les différents espaces d'exposition permanente et temporaire sont réparties sur deux étages abritant les différents domaines thématiques, les salles de conférences, une librairie et une salle polyvalente. L'ensemble couvre près de 4500 mètres carrés et vise à promouvoir des échanges culturels entre l'Espagne et le Monde Arabe, par la mise en oeuvre des dernières tendances en museology, et de méthodes récentes et diverses.

En outre, les Itinéraires d'El Legado andalusí constituent la plus grande offre culturelle et touristique existant en Andalousie. A travers un vaste parcours englobant plus de 200 villes, ils relient les principales capitales de l'Andalousie, donnant ainsi une impulsion au tourisme culturel et rural, aux arts traditionnels et à la préservation du patrimoine monumental et artistique. L'ensemble des Itinéraires d'*El Legado andalusí* a été désigné en 2004 Itinéraire Culturel Majeur par le Conseil de l'Europe.

VERS UN TOURISME ACCESSIBLE, UN LONG VOYAGE

LE VOYAGE POUR TOUS, UN SERVICE SOCIAL PROMETTEUR

Marina Martín

Fondation Publique Andalouse El legado andalusí
Directrice Générale

Goûter aux joies du voyage et du tourisme n'est pas toujours facile pour les personnes déficientes intellectuelles et/ou avec des difficultés d'apprentissage, ni pour leur familles. En réponse à ce défi, neuf partenaires des secteurs du tourisme et du handicap ont soutenu cette initiative de formation T-Guide. Destinée aux guides touristiques officiels, cette action va offrir à ce groupe particulier de touristes une expérience améliorée et une meilleure compréhension des sites historiques et culturels d'Europe. En bref, le T-guide rendra l'expérience du voyage plus accessible et constituera une nouvelle activité pour les guides touristiques.

Nous sommes certains que la Fondation Publique Andalouse El legado andalusí a beaucoup à offrir à cet égard, en appliquant son immense expérience dans la gestion du tourisme durable, à travers les Itinéraires d'El legado andalusí et dans son travail avec les guides touristiques. De même, la fondation possède une grande expérience dans la mise en œuvre de nombreux projets européens, à la fois comme membre et comme leader.

Notre institution s'est engagée dans ce projet visant à offrir une expérience touristique sûre, universelle, conviviale et profitable aux différentes demandes du marché touristique. Nous parlons ici d'expériences de voyage pour des personnes handicapées, des seniors et d'autres groupes ayant besoin de conditions d'accessibilité particulières. Ce travail, réalisé en étroite collaboration avec d'autres partenaires à l'échelle internationale, a renforcé de nouveaux modèles d'action sur l'accessibilité et l'intégration, grâce à l'échange de visions et de projets avec d'autres acteurs concernés : les guides touristiques, d'une part, les personnes déficientes intellectuelles d'autre part, qui peuvent parler directement de leurs expériences.

Nous avons ainsi produit avec les partenaires du T-Guide des résultats spécifiques offrant de meilleures visites guidées pour des visiteurs de pays européens et de nouvelles opportunités professionnelles pour les guides touristiques.

Les partenaires du projet ont de plus uni leurs efforts afin de poursuivre l'établissement des premiers programmes d'études internationalement reconnus à l'intention des guides de personnes ayant des difficultés d'apprentissage, avec la mise en œuvre des outils nécessaires pour un résultat satisfaisant. Nous espérons que les résultats seront le point de départ d'autres travaux en commun, en vue d'une expérience de voyage aussi satisfaisante que possible pour tout le monde. **C'est l'un de nos objectifs sociaux dans le domaine du tourisme.**





Instituto de Formación Integral (IFI)

<http://www.ifi.com.es>

Instituto de Formación Integral

L'IFI est une entreprise privée plus de 100 salariés. Elle s'occupe de formation d'adultes et mène des activités de conseil auprès des entreprises, associations d'employeurs, syndicats, ONG et travailleurs indépendants.

L'IFI intervient principalement dans :

- La formation professionnelle continue non-académique : l'IFI a développé et géré avec succès plusieurs plans de formation au niveau régional et national.
- Conseil et projets : l'IFI offre des services couvrant la totalité d'un projet dans le champ sociologique du travail (intégration dans le travail des personnes défavorisées,

égalité des chances, conciliation entre travail et vie privée, responsabilité sociale corporative, prévention des risques au travail, relations au travail et gestion des ressources humaines) ;

- Société de l'information ; Éducation et formation professionnelle et Développement local.










Projets européens:

L'IFI possède une vaste expérience dans le Programme de Formation Continue (Programme LdV, Grundtvig et Transversal), l'Initiative Communautaire EQUAL, etc.



Partenaires du T-Guide



Austria		LEBENSCHILFE-GUV www.lebenshilfe-guv.at
Belgium		European Network for Accessible Tourism asbl. www.accessibletourism.org
France		European Federation of Tourist Guide Associations www.feg-touristguides.org
Italy		ASIS - Consorzio Cooperative Sociali www.consorzioasis.eu
Latvia		The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations www.sustento.lv
Poland		Spółeczna Akademia Nauk w Łodzi www.swspiz.pl
Spain		Fundación Pública Andaluza El Legado Andalusí www.legadoandalusi.es
Spain		Instituto de Formación Integral, S.L.U. http://www.ifi.com.es
United Kingdom		Minster Development Centre Ltd. www.minsterdevelopmentcentre.eu