



T-GUIDE

Guides touristiques en Europe pour les personnes ayant des difficultés intellectuelles et d'apprentissage

T-GUIDE est un projet innovant dans le domaine de la formation du guide touristique professionnel et du tourisme accessible à tous. Neuf organisations partenaires ont œuvré à son développement, dans le cadre du Programme de Formation Continue "Léonard de Vinci" de l'Union Européenne.

Le projet a pour objectif de promouvoir le développement professionnel et d'augmenter les opportunités de mission des guides touristiques. Plus largement, il vise à multiplier les destinations, tant pour étendre que pour améliorer le choix et l'expérience touristique des visiteurs ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage.



Lifelong
Learning
Programme



T-GUIDE

Tourist Guides for people
with Intellectual & learning
Difficulties in Europe

www.t-guide.eu

À propos du T-Guide

Le projet T-Guide visait à créer un cadre qui mènera à une formation professionnelle accréditée et à un schéma d'évaluation pour l'éventail de **compétences, savoir-faire et connaissances requises** en vue de la prise en charge de personnes ayant un handicap ou des difficultés d'apprentissage. On trouvera dans les paragraphes suivants une information approfondie sur le projet T-Guide, des liens vers les ressources utiles et des informations sur les perspectives.

Les principales réalisations du projet comprennent:

- **Des recherches approfondies** examinant la situation actuelle quant à la prise en charge touristique des personnes déficientes intellectuelles dans les pays européens, et les propositions des différents acteurs pour développer une formation.
- Un **"Manuel de compétences"** présentant les savoir-faire, connaissances et compétences requises pour la prise en charge de personnes déficientes intellectuelles ou ayant des difficultés d'apprentissage.
- **Des essais en conditions réelles** du système de formation, avec la participation de guides touristiques professionnels, menés en Espagne, en Lettonie et au Royaume-Uni.
- **Un Cours en ligne introductif** Le cours est disponible sur le site web: www.accesstraining.eu.
- The site web **T-Guide** <http://www.t-guide.eu> qui héberge les livrables du projet et les ressources connexes utilisées pour développer le modèle et les manuels T-Guide.

A qui le T-Guide s'adresse-t-il?

T-Guide s'adresse aux différents partenaires cherchant à établir un cadre de formation accrédité de guide touristique auprès de personnes ayant des difficultés intellec-



tuelles ou d'apprentissage. T-Guide présente un intérêt pour:

- **Les guides touristiques** menant des visites de groupes ou individuelles, dans le cadre d'une expérience touristique. Nombre d'entre eux n'auraient pas envisagé la possibilité de prendre en charge des personnes ayant des difficultés d'apprentissage, ou saisiraient mal les opportunités d'activité générées par un engagement auprès de cette clientèle.
- **Les agences réceptives (DMC)** et tour-opérateurs souhaitant contribuer au tourisme accessible à tous et récolter les bénéfices d'un service client amélioré envers des personnes ayant différents besoins et exigences. L'équipe de T-Guide collecte et fournit les informations et les outils support pouvant être utiles aux organisateurs sur place dans la mise au point d'expériences accessibles aux visiteurs, y compris ceux ayant des difficultés intellectuelles ou d'apprentissage.
- **Les groupes, parents, familles ou amis** organisant un voyage pour des personnes ayant un **handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage**. T-Guide a pour objectif de permettre à tous les visiteurs de connaître une expérience touristique enrichissante et significative en prenant part à une visite guidée menée par un professionnel. Les personnes âgées et les jeunes enfants, pouvant avoir besoin d'informations plus faciles à comprendre, tireront également bénéfice d'une telle visite guidée.

Le site Web T-Guide

Dans les pages **Ressources** du site web du projet <http://www.t-guide.eu> on pourra trouver des informations de fond, des résultats de recherche, des ressources de formation publiées, les bonnes pratiques et les projets et liens liés aux sujets concernant la visite guidée et l'accessibilité touristique.

On pourra également feuilleter les **Newsletters** du projet, traduites en plusieurs langues.



Les **rapports de recherche** documentaire, enquêtes en ligne, interviews approfondies et groupes de discussion d'experts menés dans différents pays pour le projet T-GulDE sont également disponibles sur le site web.

- **Des recherches documentaires** menées en Autriche, Belgique, France, Italie, Lettonie, Pologne, Espagne et au Royaume-Uni ont examiné les **systèmes universitaires nationaux à l'intention des guides touristiques**. Il en résulte une carte des initiatives de formation existantes, des projets et études de cas relatifs à la prise en charge de personnes ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage.
- Trois **enquêtes en ligne** ont été réalisées pour **réunir les points de vue et expériences** de fournisseurs de services touristiques, de visiteurs et de guides touristiques sur la prise en charge de personnes ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage. Les réponses ont confirmé un besoin en formation accréditée dans ce domaine et fourni une multitude de suggestions qui ont été approfondies et intégrées aux manuels pilotes T-GulDE de compétences et de formation.
- Une recherche qualitative **plus approfondie** a été menée, concentrée sur le type de **connaissances, compétences et savoir-faire** requis pour la prise en charge de personnes ayant un handicap intellectuel, et sur la forme et les méthodes potentielles d'une telle formation. Plus de 90 personnes ont participé à des interviews et groupes de discussion en France, Espagne, Autriche, Belgique, Lettonie, Italie et au Royaume-Uni; parmi elles des guides touristiques expérimentés, des directeurs d'attractions touristiques ainsi que des associations de défense des droits et de soutien aux personnes ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage.

Le manuel de compétences

Le **Manuel de Compétences T-GulDE** présente une vue d'ensemble méthodique des compétences que les guides

touristiques doivent acquérir et manifester en vue d'être évalués pour la validation de leurs connaissances, savoir-faire et compétences supplémentaires.

Il souligne aussi les points que les examinateurs de formation professionnelle doivent apprécier lors de l'évaluation des candidats à une Certification Nationale Professionnelle dans ce domaine.

Aucun centre d'examen n'ayant été désigné à ce jour pour réaliser les évaluations de Certification Nationale Professionnelle, le Manuel de Compétences T-GulDE peut être utilisé comme l'un des éléments essentiels pour l'établissement d'une telle certification.

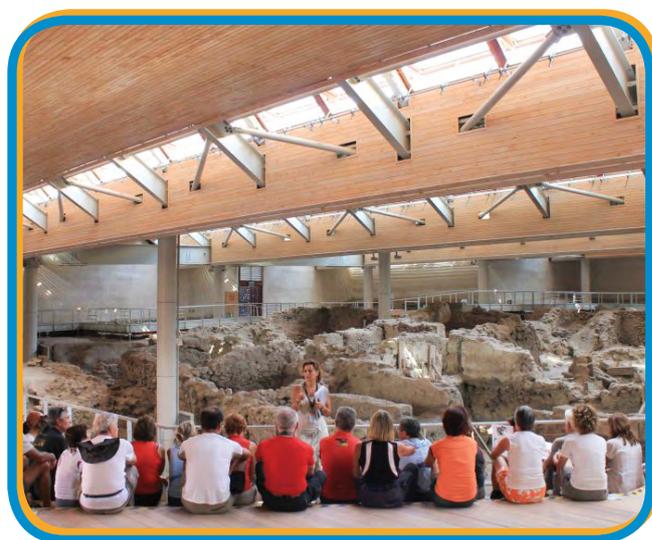
Les principaux domaines traités sont les suivants:

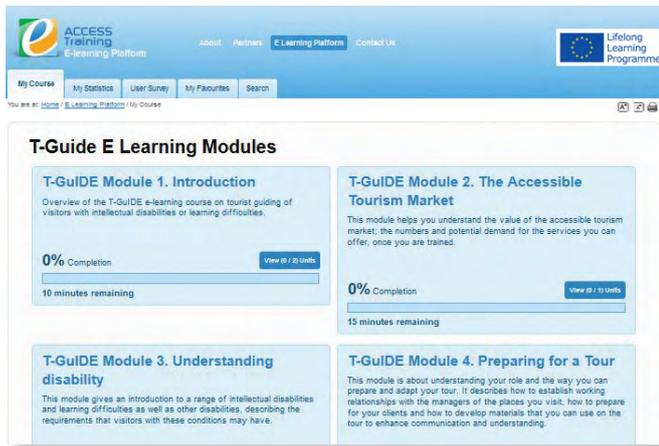
- Préparation d'expériences de visite guidée
- Réalisation de visites guidées
- Retour d'expérience et poursuite de la formation continue
- La société civile
- Santé et sécurité
- Organisation d'une stratégie marketing globale de l'activité
- Relations client

Le cours en ligne T-GulDE

Le cours en ligne T-GulDE est une présentation, à l'intention des guides touristiques, sur la façon de préparer et de réaliser des voyages organisés pour des personnes ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage. Il est présenté en 6 modules, utilisant du texte, des vidéos, des liens et documents téléchargeables. Les modules successifs détaillent les éléments essentiels de l'organisation et de la mise en oeuvre d'un voyage.

Les principaux points du cours comprennent notamment la réalisation de préparatifs spécifiques, la communi-





tion avec le groupe, l'utilisation de supports visuels et d'autres matériels. Des conseils sont donnés sur la façon de déterminer la durée et le rythme du voyage, ainsi que sur la coopération avec le personnel, les auxiliaires ou les membres de la famille.

Le dernier module comprend des astuces pour obtenir un feedback du groupe et garder un souvenir personnel du voyage et des enseignements tirés. Ces données seront importantes pour une éventuelle évaluation et accréditation du guide touristique comme spécialiste de la prise en charge de groupes dont l'un ou plusieurs des visiteurs ont un handicap intellectuel.

Chaque module se termine par un petit Quiz permettant de tester les connaissances et la compréhension du stagiaire sur les sujets traités.

Le cours n'a pas vocation à être exhaustif et ne mène pas à une qualification reconnue. Il met plutôt en évidence les domaines essentiels d'apprentissage pour les guides touristiques et les oriente pour compléter leurs compétences en suivant un stage de formation pratique.

Et après?

A la suite du projet T-GulDE, la FEG – Fédération Européenne des associations de Guides touristiques- qui est le Groupe consultatif pour la formation, constitué de formateurs FEG accrédités, est en train d'établir un cours pilote pour les guides touristiques qualifiés souhaitant développer leur expertise de la prise en charge des visiteurs ayant un handicap intellectuel ou des difficultés d'apprentissage. La FEG organisera le premier cours à l'automne 2015, sur le thème "Former les formateurs". Ceux qui sont évalués et obtiennent le statut de formateur T-GulDE seront alors en mesure d'offrir cette formation à d'autres guides touristiques dans différents états membres de l'UE ou dans d'autres pays, sous la supervision de la FEG qui délivrera l'accréditation T-GulDE.

Contactez le **Secrétariat de la FEG** pour de plus amples détails: t-guide@feg-touristguides.org

T-GulDE Project Partners

Austria

 LEBENSILFEGUV
www.lebenshilfe-guv.at

Italy

 ASIS - Consorzio
 Cooperative Sociali
www.consorzioasis.eu

Spain

 Fundación Pública
 Andaluza El Legado
 Andalusí
www.legadoandalusi.es

Belgium

 European Network for
 Accessible Tourism asbl.
www.accessibletourism.org

Latvia

 The Latvian Umbrella
 Body for Disability
 Organisations
www.sustento.lv

Spain

 Instituto de Formación
 Integral, S.L.U.
www.ifi.com.es

France

 European Federation of
 Tourist Guide Associations
www.feg-touristguides.org

Poland

 Spoleczna
 Akademia Nauk
 w Łodzi www.swspiz.pl

United Kingdom

 Minster Development
 Centre Ltd.
www.minsterdevelopmentcentre.co.uk