

HANDI'TOURGUIDE

Formation et conseil : Tourisme, Culture et Handicap

Marie Fournier - Dirigeante de l'organisme de formation Handi'TourGuide

Tel : +33 (0)6.74.07.58.75

Mail : marie@handitourguide.com

Web : www.handitourguide.com

N° de Siret : 823 529 094 00026

Organisme de formation déclaré sous le numéro : 76311093931

Handi'TourGuide

Date d'actualisation : 01/01/2023

Programme de formation professionnelle**Accueillir et adapter son offre à des touristes en situation de handicap (12h)**

Cette formation vous permettra de développer un accueil de qualité et adapté à des touristes en situation de handicap.

LIEU

- En inter-entreprises à Toulouse (France)
- En intra entreprise : intervention partout en France et dans les pays francophones au sein de votre entreprise

DURÉE

2 jours - total 12h

TYPE DE FORMATION

En présentiel 2 jours - 12h

**PRÉREQUIS**

Aucun

**PUBLICS CONCERNÉS**

Salariés, indépendants, entreprises recevant du public :

- Professionnels HRT : de l'Hôtellerie, de la Restauration et du Tourisme (conseiller en séjour dans un office de tourisme, un agent de voyage, un réceptionniste, un serveur...)
- Professionnel de la culture et du patrimoine (un agent d'accueil dans un musée ou un monument historique...)
- Futur professionnel du tourisme ou de la culture (dans la démarche d'une création d'entreprise ou reconversion professionnel ...)

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

Cette formation a pour but de mettre en œuvre les compétences-clés afin d'améliorer son accueil et adapter au mieux son offre à des touristes en situation de handicap ou des personnes vieillissantes. La formation s'appuie sur l'étude d'exemples concrets et d'expériences de terrain.

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

- Identifier les différentes situations de handicap
- Évaluer les besoins et les attentes de vos futurs clients
- Accueillir et conseiller un public en situation de handicap
- Améliorer son offre adaptée
- Mettre en avant cette offre

**PROGRAMME DÉTAILLÉ****Jour 1** : (6h)

1/ Accueillir des touristes en situation de handicap et s'adapter à leurs besoins spécifiques

1-1 Handicaps - problématiques & solutions pour accéder au tourisme

- > Identifier les différents handicaps et les situations de handicap
- > Qu'est-ce que l'accessibilité ?
- > Les problématiques pour accéder facilement aux prestations : touristiques, culturelles et de loisirs
- > Qu'est-ce que l'inclusion ?
- > Solutions et outils d'aide pour favoriser l'inclusion

1-2 Evaluer les besoins et les attentes d'un touriste en situation de handicap

- > Les besoins et attentes spécifiques de vos futurs clients
- > Comment s'adapter à ces demandes spécifiques ?

Mise en situation sur des cas concrets :

- > Mises en situation pour vivre la situation de handicap : fauteuil roulant, bandeaux non-voyant, casque malentendant...
- > Mises en situation : votre posture professionnelle dans l'accueil du touriste en situation de handicap

Jour 2 : (6h)

2/ Mettre en avant votre offre adaptée

2-1 Intégrer le handicap dans sa communication au grand public

- > Inclure le handicap dans sa communication au grand public
- > Des exemples de bonnes pratiques

3/ Améliorer son offre adaptée

3-1 Etablir et proposer des offres adaptées

- > S'inspirer de bonnes pratiques en France ou à l'étranger
- > Les outils-clés nécessaires pour adapter son offre
- > Partage d'expériences et recommandations

4/ Mise en pratique : Analyse de ses pratiques actuelles et concevoir une offre accessible à tous dans son établissement. Réfléchir sur les outils clés nécessaires à mettre en place au profil de sa clientèle. Présentation de son travail personnel et débriefing en collectif. Propositions d'amélioration



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

Formations opérationnelles

- La formation repose sur un apprentissage participatif où le stagiaire sera amené à pratiquer les apports théoriques suivants : études de cas concrets, jeux de rôles, mises en situation, quiz, atelier de réflexion collectif et travail individualisé sur son projet.

- La formatrice mettra tout en œuvre pour rattacher les savoirs théoriques à des exemples réels en lien avec les activités et les projets des stagiaires.

Session en petit groupe

- Des formations en petit groupe favorisant ainsi l'apprentissage et la personnalisation de la formation. Maximum 12 participants en intra entreprise et maximum 5 participants en inter-entreprises.

- Des mises en relation facilitant la constitution d'un réseau.

Un accompagnement personnalisé

- Avant la formation

Un audit de vos besoins est réalisé pour décrire sa situation, ses souhaits ou problématiques afin de personnaliser au mieux l'action de formation.

Une fiche de personnalisation de l'action de formation ou rapport d'audit sera à compléter par chaque stagiaire.

- Pendant la formation

Un suivi individuel permettant de travailler sur les difficultés de chaque stagiaire permettra d'évaluer et valider ainsi les acquis au fur et à mesure du déroulement de la formation.

Un support pédagogique en version PDF remis aux stagiaires, véritable guide opérationnel et outil de travail.

- Après la formation

La formatrice assure un suivi d'application : le stagiaire peut la contacter durant 6 mois pour toutes questions complémentaires, se faire réexpliquer un point.

De la documentation complémentaire sera envoyée aux stagiaires si des questions ou situations particulières étaient abordées lors de la formation. En aval de la formation, un accompagnement individuel peut être envisagé (sur devis).



LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Le Contexte d'évaluation est évalué à travers les support exploités durant la formation :

- Quiz
- Des mises en situation : Mise en situation de handicap et posture du professionnel dans sa qualité d'accueil d'un touriste en situation de handicap
- Mise en pratique sur des cas concret
- Des études de cas concret

...

Une évaluation de fin de formation sera réalisée afin d'attester l'acquisition des compétences.



VALIDATION DE LA FORMATION

Le suivi de la formation sera justifié

- Une feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur pour chaque demi-journée de formation
- L'organisme de formation délivrera aux stagiaires une attestation d'assiduité de l'action de formation précisant : la nature, la durée, les objectifs de la formation et le résultat de l'évaluation des acquis.

Evaluation de satisfaction

- Un questionnaire d'évaluation de satisfaction sera a complété par chaque participant de la formation.



ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation en intra entreprise

L'action de formation en intra entreprise est dispensée pour un maximum de 12 participants.

Dates à votre convenance et en fonction du planning de l'organisme de formation. Le délai moyen pour accéder à la formation est d'environ 1,5 mois. (Entre votre demande et le début de la formation). Il peut varier selon le lieu et la spécificité de votre projet.

La formation sera dispensée dans vos locaux.

Horaires à définir ensemble.

Formation en inter-entreprises

A Toulouse (Haute Garonne- France).

Dates : 1^{ère} session le 3 mai et le 4 mai 2023 - 2^{ème} session le 16 et le 17 novembre 2023.

Dates des fins des inscriptions : 1^{ère} session le 15 mars 2023 - 2^{ème} sessions le 1 octobre 2023.

L'action de formation en inter-entreprises est dispensé à partir d'un minimum de 5 participants.

Horaires de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Moyens techniques pour la formation

- Une salle réunion conforme
- Vidéoprojecteur
- Mur blanc pour permettre la projection
- Connexion Internet
- Paperboard
- Pour l'accueil des stagiaires : Thé, café et gourmandises

Adaptation et accessibilité

La formatrice est formée par AGEFIPH. Elle est référente handicap auprès de son organisme de formation, pour adapter au mieux l'action de formation à votre situation de handicap.

Le stagiaire est en situation de handicap, les moyens techniques nécessaires seront définis avec lui en amont de la formation. Les personnes en situation de handicap doivent se faire connaître impérativement avant la signature de la présente convention, afin que les conditions d'accueil et l'adaptation de la formation soient optimales.



VOTRE FORMATRICE

Marie FOURNIER, dirigeante de l'entreprise Handi'TourGuide, reconnue pour avoir créé le métier d'accompagnateur de voyages pour des touristes en situation de handicap. A votre disposition, ses 15 ans d'expertise de terrain pour satisfaire et inclure cette clientèle dans des offres touristiques et culturelles.

Formation initiale et continue :

- Diplôme BTS Tourisme « Animation et gestion touristiques locales » et Carte de Guide-Conférencier
- 2013 : Formation sur les pratiques éducatives auprès des personnes avec TSA (Le trouble du spectre de l'autisme)
- 2020 : Formation devenir formatrice professionnelle pour adulte

Expérience professionnelle :

- Depuis 2005, expériences internationales dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap en institutions et à leur domicile, office de tourisme, tour opérateur, hôtellerie, guide conférencier ...
- 2016 : Création de Handi'TourGuide

CV disponible sur [Linkedin](#)



TARIFS ET FINANCEMENT

Tarifs

- Inter-entreprises : 1190€ HT/stagiaire *Net de taxe, TVA non applicable Art. 261.4.4 a du CG
- Intra-entreprise et sur mesure : me contacter pour un devis

Les financements :

Entreprises, salariés et indépendants

Vous pouvez solliciter le fonds pour la formation professionnelle (OPCO), portage QUALIOPF certifié.

Particuliers (financement sur fonds propres)

Un acompte de 50% à la commande, solde au plus tard 1 mois avant le début de la formation. (Conditions énumérées sur la convention de formation professionnelle)

Demandeurs d'emploi et CPF

À date, la formations n'est pas éligible au CPF et pôle emploi



LES + DE LA FORMATION

- + Un support pédagogique remis aux stagiaires, véritable guide opérationnel et outil de travail.
- + Des témoignages sur des cas concrets
- + Une expertise de terrain sur les besoins et attentes des touristes en situation de handicap



RENSEIGNEMENT ET DEVIS

Contact

Marie Fournier - Dirigeante de l'organisme de formation Handi'TourGuide

Tel : +33 (0)6.74.07.58.75

Mail : marie@handitourguide.com

Web : www.handitourguide.com