

Programme de formation professionnelle

Accueillir et adapter son offre à des touristes en situation de handicap (14h)

LIEU

En intra- entreprise : intervention partout en France et dans les pays francophones au sein de votre structure.

En inter entreprises : lundi 31 mars et mardi 1 avril 2025 à Toulouse

DURÉE

2 jours
Total 14h

TYPE DE FORMATION

En présentiel

En intra-entreprise : maximum 10 participants

En inter entreprises : maximum 8 participants



PRÉREQUIS

Aucun



PUBLICS CONCERNÉS

Salariés, indépendants, entreprises recevant du public :

- Professionnels de l'Hôtellerie, de la Restauration et du Tourisme : un conseiller en séjour dans un office de tourisme, un réceptionniste, un serveur...
- Professionnel de la Culture et du Patrimoine : un agent d'accueil dans un musée ou un monument historique...
- Les partenaires des offices de tourisme ou des parcs régionaux/nationaux (socioprofessionnelle, collectivité...)



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 ses futurs clients
- Gérer les situations délicates : les bonnes pratiques d'accueil, postures adéquates, communication et accessibilité
- Identifier les outils clés nécessaires pour adapter son offre
- Analyser son offre existante pour la rendre plus accessible et favoriser l'inclusion



LE CONTENU

Jour 1 : (7h)

1/ Accueil de touristes en situation de handicap tout en répondant à ses besoins spécifiques

Les différentes situations de handicap et les obligations légales relatives à l'accueil

Évaluer les besoins et les attentes de vos futurs clients pour mieux les accueillir dans sa structure

Mises en situation dans différents contextes d'accueil : vivre la situation de handicap et adapter la posture d'accueil

Jour 2 : (7h)

2/ Adapter l'offre de sa structure à des touristes en situation de handicap

Les solutions et outils d'aide pour favoriser l'inclusion

Proposer des offres adaptées et les rendre plus inclusive

Mise en situation sur des situations concrètes : Comment satisfaire à cette clientèle ?

Plan d'action : Analyser ses pratiques actuelles sur son offre pour proposer des offres adaptées. Feed-Back : décider ensemble des points d'améliorations.



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. Ses 15 ans d'expertise de terrain seront à votre disposition pour satisfaire et inclure cette clientèle dans des offres touristiques et culturelles.

Formations initiales et continue :

- 2010 : Diplôme BTS Tourisme « Animation et gestion touristiques locales » et Carte de Guide-Conférencier
- 2013 : Formation sur les pratiques éducatives auprès des personnes avec TSA (Trouble du Spectre de l'Autisme)
- 2020 : Formation « devenir formatrice professionnelle pour adulte »

Expériences professionnelles :

- 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](#)



MODALITÉS DE DÉROULEMENT (moyens pédagogiques mis en œuvre)

AVANT

Un diagnostic sera réalisé en amont de la formation : écoute des attentes du stagiaire et test de positionnement.

PENDANT :

- La formation alternera les apports théoriques, méthodologies et les mises en application (méthode interrogative, expérientielle, analogique ou démonstrative). L'action se veut être la plus opérationnelle possible, le stagiaire travaillera sur son projet ou le besoin définit.
- Mesure de la satisfaction et évolution : à l'issue de la formation, il sera demandé au stagiaire de remplir de nouveau le test de positionnement dans le but d'apprécier son niveau ; une enquête de satisfaction « à chaud » lui sera soumise afin de contribuer à l'amélioration continue de l'Organisme et de la Formatrice.

APRES

Une enquête post-formation « à froid » sera menée afin de mesurer l'impact de la formation après quelques mois de pratique. L'intervenante restera disponible à toute question en lien avec la formation durant 6 mois par téléphone ou par mail.



LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Evaluation en contrôle continue durant la formation. L'appréciation des résultats se fera à travers la mise en œuvre de quiz, grilles d'observations de mises en situations, travaux pratiques ou étude de cas.



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.



ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation en intra-entreprise

- Le groupe sera constitué de maximum 10 participants
- Intervention partout en France et pays Francophones
- Le délai moyen pour accéder à la formation est J-8 semaines (en fonction du planning de la formatrice)
- La formation sera dispensée dans vos locaux avec tous les moyens techniques pour la réalisation de l'action de formation
- Horaires : à définir ensemble (14h)

Formation en inter-entreprise

- La formation sera dispensée à partir de 6 participants et maximum 8 personnes
- La formation sera dispensée à Toulouse - Haute Garonne- France
- Le délai moyen pour accéder à la formation est J-8 semaines (avant le 3 février 2025)
- Date : le lundi 31 mars 2025 et le mardi 1 avril 2025
- La formation sera dispensée dans une salle de formation au centre-ville de Toulouse.
- Horaires : de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00. (7h/jour)

Adaptation et accessibilité

La formatrice Marie Fournier est formée par AGEFIPH 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.

TARIFS ET FINANCEMENTS

En inter entreprises : Coût pédagogique 980€ HT*/participant

*Organisme exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du Code Général des Impôts

En intra entreprise : [me contacter](#)

Les financements :

Vous pouvez solliciter le fond pour la formation professionnelle (OPCO), me contacter.

LES + DE LA FORMATION

- Un support pédagogique remis aux stagiaires en version PDF, véritable guide opérationnel et outil de travail
- Des témoignages sur des cas concrets
- Des suggestions pour améliorer votre offre, augmenter le flux de visiteur en situation de handicap et de votre volume d'affaire.
- Une expertise de terrain sur les besoins et attentes des touristes en situation de handicap



RENSEIGNEMENTS 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