



Programme de formation professionnelle

Structures d'hébergements :

Mieux accueillir la clientèle en situation de handicap : 1 jour (7heures)

PUBLICS CONCERNÉS

Structures d'hébergements : hôtels, campings, chambres d'hôtes, villages vacances...

Personnels en contact direct ou indirect avec la clientèle : Dirigeants, agents d'accueil, réceptionnistes, gouvernantes, employés en restauration ...

PRÉREQUIS

Aucun

LIEUX /DATES

Formation en présentiel de 7 heures

Les prochaines dates de la formation en inter-entreprises : [cliquez ici](#)

Nombres de participants : mini 6 -maxi 10 participants

Formation possible en intra entreprise

Intervention partout en France au sein de votre structure

Maximum 10 participants

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Cette formation vise à améliorer la qualité d'accueil pour répondre aux besoins et attentes d'une clientèle en situation de handicap. Vous serez capable de mieux utiliser et optimiser les équipements d'accessibilité disponibles dans votre lieu d'hébergement.

La formation s'appuie sur l'étude d'exemples concrets et d'expériences de terrain pour comprendre les enjeux d'un accueil inclusif pour tous.

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

- Identifier les différentes situations de handicap
- Évaluer les besoins et les attentes de vos clients pour mieux les accueillir
- Acquérir les bonnes pratiques : postures adéquates, utilisation des bons mots et les équipements appropriés
- Distinguer les obligations légales relatives à l'accueil d'un public en situation de handicap



LE CONTENU

Jour 1 : (7h)

Accueil d'une clientèle en situation de handicap tout en répondant à ses besoins et attentes

1/ Les différentes situations de handicap

- Le handicap de quoi parle-t-on ?
- Repérer et comprendre des 7 familles de situations de handicap : motrice, visuelle, auditive, mentale, psychique, maladies invalidantes, troubles cognitifs
- Ce qu'il faut savoir sur les obligations légales relatives à l'accueil d'un public en situation de handicap

2/ Évaluer les besoins et les attentes de vos futurs clients pour mieux les accueillir dans son hébergement

- Recueillir et identifier les besoins et attentes de ce public en situation de handicap lors de l'accueil
- Comment s'adapter à ce public en situation de handicap afin de mieux les accueillir ?

3/ Les bonnes pratiques : Gérer les situations délicates : postures adéquates, communication et accessibilité

- Les situations auxquelles vous pouvez être confronté : Comment réagir de façon adaptée ?

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



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, hôtellerie 4*, office de tourisme, tour opérateur, guide conférencier ...
- 2016 : Création de Handi'TourGuide - CV disponible sur [Linkedin](#)



LES + DE LA FORMATION

- Sensibiliser votre personnel à l'accueil de personnes en situation de handicap est un critère pour décrocher des étoiles
- Un support pédagogique remis aux stagiaires en version PDF, véritable guide opérationnel et outil de travail
- Des témoignages sur des cas concrets
- Une expérience de terrain sur les besoins et attentes des touristes en situation de handicap et dans l'hôtellerie/camping 4*



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.



ACCESSIBILITÉ

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 FINANCEMENT

En interentreprises : Coût pédagogique 690€ 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.

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 (7h)

Formation en inter-entreprise

- Le groupe sera dispensé à partir de 6 participants et maximum 8 personnes
- Le délai moyen pour accéder à la formation est J-8 semaines
- La formation sera dispensé dans les locaux d'une structure d'hébergement
- Horaires : de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00. (7h)



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