



Programme de formation professionnelle

Accueillir des touristes en situation de handicap dans son ERP (7h)

LIEU	DURÉE	TYPE DE FORMATION
Intervention partout en France	1 jour Total 7h	En présentiel En intra-entreprise : maximum 10 participants



PRÉREQUIS

Aucun



PUBLICS CONCERNÉS

Personnels chargés d'accueillir, d'accompagner, renseigner des clients au sein d'un ERP (établissement recevant du public) :

- Professionnels Tourisme (un agent d'accueil dans un parc de loisir ou complexe sportif...)
- Professionnels de la Culture et du Patrimoine (un agent d'accueil dans un musée ou un monument historique...)



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Votre ERP peut accueillir plus de 200 personnes, votre personnel en contact direct avec le public doit être formé à l'accueil des personnes handicapées, conformément à la loi du 5 août 2015.

Cette formation permettra de développer un accueil de qualité afin de satisfaire sa clientèle en situation de handicap. 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 capable de :

- Distinguer les obligations légales relatives à l'accueil d'un public en situation de handicap
- Identifier les différentes situations de handicap
- Évaluer les besoins et les attentes de vos futurs clients
- Acquérir les bonnes pratiques pour accueillir des visiteurs en situation de handicap sur son ERP



LES + DE LA FORMATION

- Le support pédagogique fourni (en version numérique systématique, en version papier sur demande), synthétisant les apports théoriques et méthodologiques abordés
- Des témoignages sur des cas concrets
- Une expertise de terrain sur les besoins et attentes des visiteurs en situation de handicap



LE CONTENU

Jour 1 : (7h)

Accueil de touristes en situation de handicap tout en répondant à ses besoins spécifiques dans son ERP

- 1- Les différentes situations de handicap et 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 au sein de votre ERP
- 3- Acquérir les bonnes pratiques : postures adéquates, utilisation des bons mots et les équipements appropriés
- 4- 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, 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 continu 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 intra entreprises : me contacter pour un devis

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

La formation est éligible à un financement par les fonds pour les formations professionnelles (OPCO)



ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation en intra-entreprise

- 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)



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