



Programme de formation professionnelle

Accueillir et adapter son offre à des touristes en situation de handicap



PUBLICS CONCERNÉS

- Les personnels en office de tourisme, ADT, CRT... : proposant services/produits touristiques ou culturelles ou de loisirs.
- Les partenaires des offices de tourisme ou des parcs régionaux/nationaux proposant des offres touristiques/culturelles ou de loisirs (socioprofessionnelle, collectivité...)
- Aux responsables de ses structures souhaitant mieux comprendre les enjeux d'un accueil inclusif et la pertinence d'une offre accessible à tout public.



PRÉREQUIS

Aucun



LIEUX /DATES

Formation en présentiel de 2 jours - 14 heures

En intra- entreprise :

Intervention partout en France au sein de votre structure

Maximum 10 participants

Possible en inter-entreprises dans votre département ou région : [me contacter](#)



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Cette formation vous permettra d'adapter votre offre touristique ou culturelle ou de loisirs aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap ou des personnes vieillissantes (touristes ou d'habitants). Vous serez en mesure de mieux accueillir, conseiller et proposer des prestations de qualité pour leur permettre de découvrir pleinement les richesses de votre territoire. 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 :

- Appréhender les 7 différentes situations de handicap
- Évaluer les besoins et les attentes de ses futurs clients avec les bons mots
- Acquérir les bonnes pratiques pour accueillir des visiteurs en situation de handicap
- Distinguer les obligations légales relatives à l'accueil d'un public en situation de handicap
- Sélectionner les prestataires ou socio-professionnelles pour être en capacité d'adapter son offre

*PSH (personne en situation de handicap)



LE CONTENU

Jour 1 : (7h)

1/ Accueil des touristes en situation de handicap tout en répondant à ses besoins et attentes

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 et conseiller

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

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

Jour 2 : (7h)

2/ Adapter l'offre aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap

Élaborer des offres adaptées pour répondre à la satisfaction de cette clientèle

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

Proposer des offres adaptées et les rendre plus inclusives

Comment satisfaire à cette clientèle ?

Plan d'action : Analyser ses pratiques actuelles pour concevoir une offre adaptée. 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, hôtellerie 4*, office de tourisme, tour opérateur, guide conférencier ...
- 2016 : Création de Handi'TourGuide - CV disponible sur [Linkedin](#)



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
- Une expertise de terrain sur les besoins et attentes des touristes en situation de handicap

- Des suggestions pour : améliorer votre offre, augmenter le flux de visiteur en situation de handicap et de votre volume d'affaire



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 800€ HT*/participant *Net de TVA à Toulouse

En intra entreprise : [Me contacter](#) pour un devis personnalisé

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

Les financements : La formation est éligible aux fonds 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 (14h)

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 dispensée 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