Betterfly Tourism x FairMoove

PROGRAMME DE FORMATION ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

FORMATION DU PERSONNEL À L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

« Chaque interaction est une occasion de rendre l'accueil plus inclusif et de garantir une expérience accessible pour tous ! »

PRIX

825 € HT – 990 € TTC en INTRA
par session de formation

En présentiel :
frais de déplacements à la charge du client

PROGRAMME & FORMAT

3H30 de formation

En présentiel dans votre établissement
OU
À distance en visioconférence

MIN. 4 participants
MAX. 12 participants

CONTACT

formations@betterfly-tourism.com

+33 2 40 74 69 24

INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

"Imaginez une équipe formée à l'accueil des personnes en situation de handicap, capable d'adopter les bonnes attitudes et réflexes pour offrir une expérience inclusive et bienveillante à chaque client.

Grâce à cette formation, vos collaborateurs comprendront les différents types de handicaps et maîtriseront les chiffres clés liés à l'accessibilité. Ils seront également sensibilisés aux bases réglementaires en vigueur, afin d'anticiper les obligations et d'adapter au mieux l'accueil dans votre établissement.

Vos équipes découvriront les points d'attention essentiels pour garantir un service de qualité à tous vos clients, ainsi que des solutions concrètes pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion, avec des bénéfices pour tous, une meilleure expérience pour les clients et une relation sereine pour vos équipes.

À travers des ateliers pratiques, ils repartiront avec des outils actionnables pour adopter les bons réflexes, éviter les maladresses et valoriser votre engagement en faveur d'un accueil accessible à tous.

En formant vos équipes, vous faites de votre établissement un lieu ouvert et exemplaire, où chaque client est accueilli avec respect et considération !"

Hubert Vendeville
Directeur général de Betterfly Tourism

PROGRAMME DE FORMATION

INTRODUCTION (environ 15 min) : tour de table entre participants par un atelier de présentation croisée. Attentes des participants et présentation de la formation.

MODULE 1 : NOTIONS DE BASE (30 MIN)

Dans cette formation, **nous décryptons le handicap** : sa définition, sa perception actuelle et ses différentes formes. Quelques chiffres clés viennent illustrer son impact.

Nous abordons ensuite **le cadre réglementaire**, avec un focus sur la loi du 11 février 2005, un tournant majeur pour l'accessibilité. Ses principes et ses impacts sur les établissements recevant du public sont au cœur de notre analyse.

À la fin, **vous aurez les clés pour comprendre et appliquer ces réglementations** dans votre environnement professionnel.

MODULE 2 : ACCESSIBILITÉ DANS LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE (30 MIN)

Dans cette formation, **nous explorons la réglementation des ERP** : les lois qui les encadrent, leurs obligations et les objectifs à atteindre pour une mise en conformité.

Nous analysons ensuite **l'expérience utilisateur et l'adaptation des pratiques**, en abordant la notion de compensation et les points d'attention issus du vécu des personnes en situation de handicap.

Vous pourrez ainsi **améliorer votre accueil et l'accessibilité** au quotidien.

☕ **PAUSE** (15 MN)

MODULE 3 : ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP (1H)

Nous expérimentons différents scénarios afin d'appréhender au plus près les besoins spécifiques des clients en situation de handicap.

Nous nous immergeons dans divers contextes pour développer les bons réflexes et adopter les attitudes adaptées.

MODULE 4 : LES BONNES PRATIQUES, LA BONNE POSTURE (45 MN)

Nous analysons ensemble les expériences vécues afin d'identifier les attitudes les plus adaptées.

Nous partageons des bonnes pratiques et des conseils concrets pour adopter une posture bienveillante et professionnelle auprès des clients en situation de handicap.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Document mis à jour le 29/01/2025

INFORMATIONS PRATIQUES

LIEU

Formation en ligne
ou en présentiel

TARIF

825 € HT – 990 € TTC en INTRA en visioconférence
En présentiel : frais de déplacements à la charge du client (formation dans l'établissement)

MODALITÉS

Durée globale : 3H30

Formation confirmée pour 4 participants minimum, maximum 12 participants en visioconférence et 15 participants en présentiel

DATE

À déterminer

FORMATEURS

Un formateur certifié Betterfly Tourism

INSCRIPTION ET INFORMATION

http://www.betterfly-tourism.com
Tél. 02 40 74 69 24
formations@betterfly-tourism.com

ACCESSIBILITÉ

Accessible aux personnes en situation de handicap ou présentant des difficultés d'apprentissage.

Si vous êtes dans une de ces situations, nous vous invitons à nous contacter rapidement pour étudier les possibilités d'accueil en formation, et mettre en place les moyens nécessaires à votre participation.

Domaine : gestion de production
Thème : 42654 accueil tourisme

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les différents handicaps et les chiffres clés ;
- Connaître les bases réglementaires autour de l'accessibilité ;
- Connaître les points d'attention, bonnes attitudes et bons réflexes pour accueillir des clients en situation de handicap.

PUBLIC

Cette formation est destinée à tout collaborateur au sein d'une entreprise ou collectivité ayant une activité d'accueil permanent en lien avec le tourisme.

PRÉREQUIS

Chaque participant devra se doter d'un ordinateur avec une connexion Internet de qualité pour participer à la formation, ainsi que des logiciels informatiques permettant de lire des fichiers PDF, Word et Excel ou open office.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Outils pédagogiques alternant présentations théoriques et principes, séquences questions, atelier de travail des participants, vidéos courtes et retour d'expérience terrain / projet, partage entre participants.

RÔLE DU FORMATEUR

Transmettre des savoirs illustrés par des retours d'expérience réels, mettre à disposition des outils concrets et simples pour aider les participants à mettre en œuvre la formation.

DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS

Le support de formation.

NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS AUX PARTICIPANTS

Suivre la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Un QCM de positionnement en amont de la formation ;
- Un QCM de positionnement en aval de la formation ;
- Un certificat sera remis à chaque participant signifiant la bonne participation à la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'ÉVALUATEUR

Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation.