



CATALOGUE DE FORMATIONS

Formations professionnelles pour les acteurs du tourisme, de la culture et des territoires.

Des professionnels du tourisme au service de vos équipes

Murmures Conseil est un cabinet de conseil et de formation fondé par des **entrepreneurs du tourisme**. Ancrés dans les réalités du terrain, nous avons créé, développé et géré des projets touristiques. C'est cette **expérience opérationnelle** que nous transmettons.

Nos formations s'adressent aux professionnels et acteurs du tourisme qui souhaitent monter en compétence, structurer leur démarche ou faire évoluer leur offre.

Elles couvrent l'accueil et la qualité de service, le développement et la valorisation touristique, le financement de projets, ainsi que l'accessibilité des lieux et des pratiques.



« Nous croyons à une pédagogie active, où l'apprenant est acteur de sa formation. »

Nos valeurs

Nos sessions privilégient les formats participatifs — ateliers de co-construction, fresques collaboratives, mises en situation — pour que chacun reparte avec des réponses ancrées dans sa propre réalité professionnelle.

Parce que nous avons été à votre place, nous savons ce qui fonctionne vraiment.

Nos formations allient apports méthodologiques solides et ancrage dans des cas concrets issus de nos propres expériences de terrain.

L'équipe Murmures



Caroline Laigneau

Diplômée d'un master à l'EDHEC et titulaire d'une maîtrise d'histoire de l'art de Paris 1 et du Cycle 1 de l'École du Louvre, Caroline a débuté sa carrière au sein du groupe Richemont à Hong Kong. Elle y a travaillé à la synergie des marques du groupe et à l'implantation de l'horlogerie de luxe en Chine.

De retour en France, Caroline a pris la direction du Château du Rivau. Sous sa direction, le nombre de visiteurs est passé de 10 000 à 70 000 en 15 ans. Elle a diversifié les activités du château en ouvrant un hôtel 4 étoiles, deux restaurants, en développant une production agricole, ainsi que des visites et animations scolaires. Grâce à ces initiatives, le chiffre d'affaires est passé de 100 000 à 1,4 millions d'euros. De plus, elle a obtenu les labels «Qualité Tourisme» et «Clef Verte», renforçant ainsi l'engagement du château envers un tourisme de qualité et respectueux de l'environnement.

En 2022, Caroline a pris la direction du Château d'Ermenonville. Elle y a relancé le restaurant et assaini la situation des ressources humaines. En digitalisant les opérations, en professionnalisant le fonctionnement du château, en retravaillant l'image autour du parc à l'anglaise et en développant l'activité, elle a rétabli en 2 ans l'équilibre financier de cet établissement hôtelier de 55 chambres.

Engagée dans les problématiques environnementales et agricoles, Caroline est également diplômée d'un Bac Pro Agricole et gère une activité agricole biologique en Indre-et-Loire. Elle a été élue agricole en région et depuis 2018, elle est nommée Conseillère au commerce extérieur pour la France où elle travaille sur le rayonnement de la France et sur le tourisme durable.

Aujourd'hui, Caroline souhaite mettre son expertise au service des territoires et des porteurs de projets pour pérenniser et promouvoir des projets touristiques durables. Son expérience et sa vision innovante sont des atouts précieux pour les collectivités souhaitant développer un tourisme respectueux de l'environnement et économiquement viable.



Cédric Mignon

Membre actif de nombreuses associations et institutions de protection et de valorisation du patrimoine français, il a su tisser et développer un réseau utile pour défendre et accompagner votre projet (Administrateur des VMF, Délégué DH 58, Membre de la CRPA de Bourgogne, Président de l'Association Châteaux et Paysages Nivernais). Il est membre des «audacieux du patrimoine»

Cédric Mignon, a par ailleurs, mis en pratique et de façon très opérationnelle toutes les étapes de sauvetage, restauration, développement d'un monument classé emblématique en ruine : le château de Meauce. Il mène depuis son développement économique et touristique sur le territoire du sud Bourgogne.

A cela, s'ajoute une forte expertise en communication et en gestion. Cédric a été dirigeant et administrateur de banques. Il accompagne des porteurs de projet dans la définition de leur business plan et dans la présentation, négociation des financements avec différentes banques.

Il conseille et accompagne actuellement un des principaux sites d'hébergement en ligne et anime la communauté «châteaux» d'Airbnb. Pédagogue, il forme chaque année de nombreux directeurs d'agence de banques ou des propriétaires gestionnaires de monuments historiques.

Convaincu que les monuments contribuent au développement de leur territoire, il a déployé une expertise dans la négociation et les partenariats avec les administrations et les élus. Il s'intéresse à l'utilité durable du patrimoine avec des stratégies au regard des problématiques de transition climatique et environnementale.



Nos formations

Nos formations répondent aux enjeux actuels des territoires : attractivité, relation client, innovation, responsabilité et inclusion. Conçues à partir des réalités de terrain, elles privilégient des approches concrètes, participatives et directement opérationnelles. Notre catalogue s’articule autour de deux grands axes : **Tourisme & développement territorial** et **Accessibilité & inclusion**.

TOUTES LES FORMATIONS PEUVENT ÊTRE SUIVIES EN VIRTUEL OU EN PRÉSENTIEL

TOURISME & DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

L'événementiel : un outil pour fidéliser sa clientèle touristique 3H30

Recherche de financements pour les structures touristiques 7H

Marque Employeur dans le tourisme 7H

Le numérique responsable dans le secteur touristique 3H30

Personnaliser la relation client à l'accueil 14H

S'adresser aux jeunes en fonction de l'âge de la cible 14H

Adapter ses visites à un public spécifique 4H

Boutique de A à Z 14H

Se démarquer par des visites décalées et sensorielles 14H

ACCESSIBILITÉ & INCLUSION

Accessibilité universelle dans les ERP 14H

Connaissance des typologies de handicap 14H

Neurodiversité : adapter l'accueil et la communication 14H

Jeunes publics et TDA/H 3H30

Communication accessible à tous 14H

Produire du contenu sur le web pour tous : les clés de l'accessibilité numérique 5H

Méthode FALC — rendre l'information accessible à tous 7H





L'événementiel : un outil pour fidéliser sa clientèle touristique



Durée — 3H30



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Les visiteurs recherchent de plus en plus des expériences vivantes et, singulières. Dans ce contexte, l'événementiel est devenu un levier incontournable pour attirer de nouveaux publics, développer la basse saison, valoriser le patrimoine et fidéliser les clientèles sur la durée. Cette formation permet aux acteurs territoriaux de comprendre comment concevoir des événements cohérents avec l'identité de leur territoire, coordonner les initiatives entre structures et construire une communication partagée pour renforcer la visibilité et l'attractivité globale de la destination.

PUBLIC CIBLE

Agents et directeurs d'offices de tourisme, agents des collectivités et mairies, employés de sites touristiques privés, responsables d'animation et de communication, agents d'accueil et de médiation.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de concevoir et de coordonner un événement touristique cohérent avec l'identité d'un site ou d'un territoire, en prenant en compte les attentes des visiteurs, les enjeux de fidélisation, la coordination entre les différents acteurs ainsi que les contraintes organisationnelles et réglementaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de l'événementiel dans le secteur touristique
- Identifier les attentes des visiteurs et les facteurs de fidélisation
- Concevoir un événement cohérent avec l'identité d'un site ou d'un territoire
- Identifier les leviers d'une coordination efficace entre acteurs publics et privés
- Communiquer efficacement autour d'un événement
- Anticiper les principales contraintes organisationnelles et réglementaires

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique. Ouvert à tout professionnel du tourisme ou des collectivités souhaitant renforcer son approche événementielle et territoriale.

PROGRAMME

Les fondamentaux de l'événementiel touristique :

Les différents types d'événements, leurs objectifs et leurs facteurs de réussite

Concevoir un événement dans une logique de territoire :

Concevoir un événement attractif et mémorable, ancré dans son territoire, en intégrant dès l'amont les partenariats locaux, les contraintes opérationnelles et les leviers de fidélisation.

Communiquer efficacement autour d'un événement :

Communiquer efficacement avant, pendant et après un événement en mobilisant les bons canaux, un message cohérent et les relais du territoire pour renforcer sa visibilité et son impact.

Fidéliser grâce à l'événementiel :

Fidéliser les visiteurs grâce à des événements créateurs d'émotion et d'appartenance, tout en mobilisant les acteurs locaux et en mesurant leurs retombées dans la durée.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Recherche de financements pour les structures touristiques



Durée — 7H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Les structures touristiques font face à une pression financière croissante : baisse des dotations publiques, inflation des coûts d'exploitation, saisonnalité, besoins d'investissement et impératifs de transition écologique. La capacité à mobiliser des financements diversifiés — publics, privés, européens ou participatifs — est devenue un enjeu stratégique pour assurer la pérennité et le développement des projets touristiques.

PUBLIC CIBLE

Directeurs de sites touristiques, directeurs et responsables d'offices de tourisme, responsables administratifs et financiers, responsables de développement, chargés de projets, responsables associatifs ou culturels liés au tourisme.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'identifier, de structurer et de mobiliser des financements diversifiés — publics, privés, européens ou participatifs — pour soutenir les projets de leur structure touristique, en construisant des dossiers crédibles et des argumentaires adaptés aux attentes des différents financeurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Différencier les logiques de subvention, mécénat, sponsoring, partenariat privé et appels à projets
- Repérer les financeurs pertinents selon la nature de son projet
- Structurer un dossier de demande de financement clair et crédible
- Construire un argumentaire adapté aux partenaires publics et privés
- Anticiper les attentes des financeurs et les critères d'éligibilité
- Élaborer un plan d'action de recherche de financements applicable à sa structure

PRÉREQUIS

Une connaissance de base du fonctionnement de la structure touristique dans laquelle exerce le participant est recommandée. Il est conseillé d'apporter un projet en cours ou envisagé pour les ateliers pratiques.

PROGRAMME

Comprendre les différents types de financements :

Les financements publics, les financements privés et les ressources complémentaires.

Identifier les financeurs pertinents et construire sa stratégie :

Comment analyser son projet. Cartographier les financeurs et étudier leur critères de financement.

Construire un dossier de financement convaincant :

Les éléments indispensables et les erreurs fréquentes.

Développer le mécénat et les partenariats privés :

Comprendre les attentes des entreprises et structurer une démarche de partenariat durable.

Élaborer un plan d'action financement :

Construire une stratégie annuelle avec des outils simples de pilotage.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Développer sa marque employeur dans le secteur touristique



Durée — 7H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Le secteur touristique fait face à des défis RH structurels : difficultés de recrutement, forte saisonnalité, turn-over élevé, pénurie de candidats et problèmes de fidélisation. Dans ce contexte, la marque employeur constitue un levier stratégique souvent sous-exploité par les structures touristiques.

PUBLIC CIBLE

Responsables de site ou d'office de tourisme personnels administratifs, agents d'office de tourisme, responsable de communication.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de structurer et de valoriser la marque employeur de leur structure touristique, en construisant un discours cohérent avec ses valeurs et sa réalité de terrain, adapté à ses différents publics (candidats, saisonniers, bénévoles, partenaires), afin de renforcer son attractivité et la fidélisation de ses équipes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les composantes d'une marque employeur adaptée au secteur touristique
- Analyser les forces et points de fragilité de sa structure en matière d'attractivité employeur
- Définir une promesse employeur cohérente avec ses valeurs et sa réalité de terrain
- Adapter ses messages selon les publics visés (candidats, saisonniers, bénévoles, partenaires)
- Produire des contenus simples et authentiques valorisant les métiers et les équipes
- Construire un plan d'action opérationnel de valorisation de sa marque employeur

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Une connaissance de base de la structure touristique dans laquelle exerce le participant est recommandée.

PROGRAMME

Comprendre les fondamentaux de la marque employeur :

Identifier les leviers qui construisent une marque employeur attractive et comprendre le rôle des collaborateurs dans l'image et l'attractivité de la structure.

Construire un discours employeur cohérent :

Formaliser une promesse employeur claire, crédible et différenciante, fondée sur les valeurs réelles de la structure et les spécificités des métiers du tourisme.

Produire des contenus attractifs pour recruter et fidéliser :

Concevoir des contenus RH authentiques et engageants pour mieux attirer les candidats, valoriser les équipes et renforcer la fidélisation.

L'expérience collaborateur au quotidien :

Améliorer l'expérience vécue par les collaborateurs grâce à des actions concrètes sur l'accueil, l'intégration, la communication interne et la qualité de vie au travail.

Élaborer un mini plan d'action marque employeur :

Transformer le diagnostic en priorités opérationnelles et construire un plan d'action simple, réaliste et directement applicable.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Le numérique responsable dans le secteur touristique



Durée — 3H30



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Le numérique représente aujourd'hui près de 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre — un chiffre en forte croissance. Pour les structures touristiques, la question de la sobriété numérique s'inscrit naturellement dans une démarche RSE cohérente. Cette formation permet de comprendre les impacts réels, d'identifier les usages les plus problématiques et de mettre en place des actions concrètes pour réduire l'empreinte numérique.

PUBLIC CIBLE

Agents et responsables d'offices de tourisme, responsables de sites touristiques, chargés de communication, agents d'accueil et de médiation, responsables administratifs, animateurs et coordinateurs touristiques, agents des collectivités travaillant dans le tourisme.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de situer le numérique responsable dans une démarche RSE globale et d'identifier des actions concrètes pour réduire l'empreinte numérique de leur structure touristique, en adaptant leurs usages professionnels au quotidien.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les impacts globaux du numérique sur les plans environnementaux, sociaux et économiques
- Situer le numérique responsable dans une démarche globale de RSE
- Identifier les usages numériques les plus consommateurs en ressources dans le secteur touristique
- Repérer les bonnes pratiques permettant de réduire l'empreinte numérique d'une structure
- Adapter ses usages professionnels afin de limiter les impacts environnementaux
- Identifier des actions simples et applicables immédiatement dans sa structure

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Personnaliser la relation client à l'accueil



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

L'accueil ne se limite plus à transmettre une information pratique : les visiteurs, déjà informés en ligne, recherchent une écoute, une compréhension de leurs besoins et une recommandation personnalisée. Le professionnel de l'accueil doit savoir comprendre rapidement des profils très différents, gérer des contextes parfois complexes (affluence, demande imprécise, insatisfaction, barrière linguistique) et transmettre l'envie de découvrir le territoire, en présentiel comme à distance.

PUBLIC CIBLE

Conseillers et conseillères en séjour, agents d'accueil, saisonniers, stagiaires et personnels amenés à accueillir, renseigner ou orienter des visiteurs (office de tourisme, site culturel, patrimonial, touristique ou de loisirs).

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les attentes explicites, implicites et émotionnelles d'un visiteur
- Pratiquer l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- Adapter son accueil aux différents profils de visiteurs (individuels, familles, groupes, scolaires, besoins spécifiques)
- Construire une recommandation claire, attractive et personnalisée
- Adapter les principes de l'accueil aux échanges téléphoniques et écrits
- Gérer une insatisfaction, une objection ou une situation relationnelle difficile

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le ou la stagiaire sera en capacité de personnaliser et de réenchanter l'acte d'accueil, en présentiel comme à distance, en adaptant sa posture, son discours et ses recommandations aux besoins réels du visiteur.

PROGRAMME

JOUR 1

- De l'information à l'expérience : la valeur ajoutée du conseiller en séjour
- Comprendre rapidement la demande et les besoins réels du visiteur
- La dimension émotionnelle de l'accueil
- Adapter son accueil aux différents publics
- Transformer une demande en recommandation personnalisée

JOUR 2

- Créer un narratif pour raconter le territoire
- Accueillir sous contrainte : affluence, attente et disponibilité limitée
- Personnaliser l'accueil téléphonique
- Personnaliser la relation client à l'écrit
- Gérer l'insatisfaction et les situations relationnelles difficiles
- Mise en situation finale et plan d'action individuel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



S'adresser aux jeunes en fonction de l'âge de la cible



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Cette formation permet de mieux comprendre les attentes, les usages et les modes de communication des jeunes selon leur âge. Elle aide à adapter les messages, les supports et les formats pour capter leur attention et favoriser leur engagement. L'objectif est de construire une communication plus juste, lisible et adaptée à chaque tranche d'âge.

PUBLIC CIBLE

Responsables éditoriaux et rédacteurs.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Formation destinée aux responsables éditoriaux et rédacteurs amenés à produire des contenus pour des publics jeunes.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'adapter leur écriture éditoriale à l'âge de leur cible jeune, en s'appuyant sur les principes du FALC et de l'IA comme outils d'aide, afin de produire des contenus clairs, justes et engageants dans le respect d'une charte éditoriale inclusive.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les attentes, codes et modes de lecture des jeunes lecteurs
- Sélectionner l'information essentielle et adapter l'écriture selon l'âge de la cible
- Vulgariser un contenu complexe avec les principes du FALC
- Concevoir des supports dynamiques, interactifs et attractifs
- Respecter une charte éditoriale et intégrer l'IA dans la conception et la vérification

PROGRAMME

Comprendre les jeunes lecteurs et structurer l'information

Attentes, codes et modes de lecture ; usages numériques ; ce qui capte l'attention. Diagnostic.

Vulgariser, rendre accessible et intégrer l'IA

Techniques de vulgarisation adaptées aux jeunes : d'un contenu complexe à un message clair ; Introduction au FALC (méthode européenne) et à l'accessibilité cognitive. Rendre les supports attractifs.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Adapter ses visites à un public spécifique



Durée — 4H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

L'accès à la culture, aux loisirs et au patrimoine participe pleinement à l'inclusion sociale. Pourtant, assister à une visite guidée peut encore représenter une difficulté importante pour une personne en situation de handicap. De nombreuses améliorations peuvent être engagées sans transformer l'ensemble du site. Cette formation propose une première méthode opérationnelle pour analyser une visite existante, repérer ses principaux obstacles et commencer à l'adapter.

PUBLIC CIBLE

Guides-conférenciers, guides touristiques, médiateurs et médiatrices culturels, personnels de sites patrimoniaux, musées, monuments, jardins, offices de tourisme et structures de loisirs amenés à conduire des visites.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Une première expérience du guidage ou de la médiation est recommandée, sans être obligatoire.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le ou la stagiaire sera capable de commencer à adapter une visite guidée aux besoins de personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les principales familles de handicap et les besoins qui peuvent leur être associés
- Repérer les obstacles susceptibles de rendre une visite difficile
- Adopter une posture d'accueil respectueuse et professionnelle
- Mobiliser des techniques de description et de médiation multisensorielle
- Définir des premières actions réalisables dans leur structure
- Repérer les sujets à porter collectivement ou avec un spécialiste

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Gérer sa boutique de A à Z



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Une boutique touristique participe à l'expérience globale du visiteur. Elle peut prolonger la découverte du territoire, rendre tangible l'identité du lieu, valoriser les savoir-faire locaux et permettre au visiteur d'emporter un souvenir personnel de son séjour. Elle repose sur un positionnement clair, une offre cohérente, une bonne connaissance des clientèles, une politique de prix maîtrisée, une présentation attractive et un suivi rigoureux des performances. Elle s'appuie sur une expérience concrète de création et de personnalisation de boutiques.

PUBLIC CIBLE

Référents et référentes boutique, responsables d'offices de tourisme, responsables de sites touristiques, culturels ou patrimoniaux, agents d'accueil, personnels chargés des achats, de la vente, du merchandising ou du développement de recettes propres.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Les participants peuvent avoir une boutique existante, un projet de création ou un projet de repositionnement.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le ou la stagiaire sera capable de concevoir, organiser, développer et piloter une boutique touristique cohérente avec l'identité de son site, les attentes de ses clientèles et ses objectifs économiques.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier l'identité et les singularités de leur lieu
- Construire un positionnement commercial cohérent
- Analyser les attentes et comportements d'achat des différentes clientèles
- Structurer une gamme de produits
- Calculer un prix de vente et une marge
- Présenter les produits de manière lisible et attractive
- Améliorer la posture de vente des équipes
- Intégrer des critères locaux, sociaux et environnementaux dans le choix des fournisseurs

PROGRAMME

- Définir la fonction et le positionnement de la boutique
- Construire une boutique à partir de l'identité du lieu
- Comprendre les différentes clientèles et leurs comportements d'achat
- Construire une gamme cohérente
- Sélectionner les fournisseurs et intégrer une démarche vertueuse
- Calculer ses prix et ses marges
- Organiser l'espace et mettre en scène les produits
- Raconter les produits et communiquer sur la boutique

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Se démarquer par des visites décalées et sensorielles



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Les publics recherchent aujourd'hui des expériences plus vivantes, ils souhaitent comprendre, mais également ressentir et partager. Dans ce contexte, la visite décalée permet de renouveler la relation au patrimoine et d'élargir les publics. La formation propose une méthode complète pour concevoir des visites originales. Elle s'appuie sur une expérience concrète de conception, de test et d'exploitation de visites décalées.

PUBLIC CIBLE

Guides-conférenciers, médiateurs et médiatrices culturels, personnels de sites patrimoniaux, musées, jardins, offices de tourisme et structures touristiques amenés à concevoir ou à conduire des visites.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Une première expérience de guidage ou de médiation est recommandée, sans être obligatoire.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le ou la stagiaire sera capable de concevoir et d'animer une nouvelle approche de visite guidée, décalée ou sensorielle, adaptée à son site, à ses contenus et à ses publics.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les attentes actuelles des publics en matière de médiation
- Mobiliser les cinq sens de manière pertinente
- Transformer un contenu patrimonial en expérience
- Adapter une visite aux différents profils de publics
- Intégrer les contraintes concrètes du site dans la conception
- Construire un déroulé cohérent et rythmé
- Choisir les outils de médiation les plus adaptés

PROGRAMME

- Pourquoi renouveler la visite guidée ?
- Concevoir à partir du lieu et non à partir d'un effet
- Mobiliser les sens avec pertinence
- Construire un récit décalé sans perdre la rigueur historique
- Faire participer sans mettre le public en difficulté
- Adapter l'expérience aux différents publics
- Scénariser le parcours et rythmer la visite
- Choisir et fabriquer des outils de médiation simples

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Accessibilité universelle et mise en oeuvre opérationnelle dans les ERP touristiques et culturels



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Accompagner les structures touristiques, culturelles, sportives, sociales et jeunesse à intégrer l'accessibilité universelle dans l'ensemble de leurs pratiques, afin d'améliorer la qualité de l'accueil pour tous et de répondre aux obligations réglementaires tout en favorisant l'inclusion et la participation de tous les publics.

PUBLIC CIBLE

Gestionnaires de sites, responsables techniques, référents handicap ou inclusion, agents de maintenance, responsables d'accueil, personnels associatifs, élus et cadres en charge d'équipements touristiques, culturels, sportifs, sociaux et jeunesse.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de diagnostiquer, prioriser et planifier des actions d'accessibilité universelle adaptées à leur établissement, en intégrant les besoins des différentes familles de handicap et les obligations réglementaires applicables à leur structure.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les obligations réglementaires et les principes d'accessibilité universelle applicables à son établissement
- Identifier les points de vigilance dans les parcours visiteurs et les espaces d'accueil
- Réaliser un diagnostic simplifié d'accessibilité et hiérarchiser les priorités
- Intégrer les besoins liés aux quatre familles de handicap (moteur, visuel, auditif, cognitif/neurodiversité)
- Mettre en œuvre des solutions techniques, humaines ou organisationnelles réalistes
- Construire une feuille de route d'actions à court, moyen et long terme

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation « Connaissance générale des typologies de handicap » ou disposer d'une première connaissance des besoins spécifiques des publics.

PROGRAMME

Cadre légal & lecture du parcours utilisateur :

Comprendre les obligations réglementaires et apprendre à analyser l'ensemble du parcours visiteur pour repérer les ruptures d'usage et les principaux obstacles à l'accessibilité.

Diagnostic terrain, visite et observation :

Réaliser un diagnostic d'accessibilité in situ en observant, mesurant et analysant les obstacles physiques, sensoriels, cognitifs et informationnels.

Solutions opérationnelles & hiérarchisation :

Identifier des solutions adaptées et prioriser les actions selon leur coût, leur faisabilité et leur impact sur la qualité d'usage.

Planification & feuille de route opérationnelle :

Transformer le diagnostic en une feuille de route concrète, hiérarchisée dans le temps, intégrant responsabilités, moyens, budget et indicateurs de suivi.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Connaissance générale des typologies de handicap et des besoins spécifiques



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Cette formation permet d'acquérir les repères essentiels pour mieux comprendre les différentes typologies de handicap et leurs impacts au quotidien. Elle aide à identifier les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap afin d'adapter son accueil, sa communication et ses pratiques. L'objectif est de favoriser une prise en charge plus inclusive, respectueuse et adaptée à chaque situation.

PUBLIC CIBLE

Agents d'accueil, médiateurs, responsables de site, animateurs, personnels de communication, encadrants et bénévoles des secteurs : tourisme, culture, sport, jeunesse, social.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'identifier les principales typologies de handicap et leurs besoins spécifiques, et d'adapter leur posture d'accueil et de communication en conséquence, afin de proposer une relation d'accueil plus inclusive dans leur structure touristique ou culturelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les principales typologies de handicap et leurs besoins spécifiques
- Comprendre les impacts concrets sur la relation d'accueil, la communication et les espaces
- Mettre en œuvre des réflexes d'adaptation simples et efficaces en situation d'accueil réelle
- Appliquer les principes de compensation (humaine, matérielle, organisationnelle)
- Reconnaître les situations liées à la neurodiversité (TSA, TDAH, DYS, HPI) et ajuster sa posture professionnelle
- Identifier les ressources locales et partenaires du champ du handicap

PROGRAMME

Comprendre les fondamentaux de l'accessibilité et des besoins spécifiques

Cadre légal, définitions, représentations du handicap, enjeux contemporains, freins sociaux.

Typologies de handicap et besoins spécifiques

Présentation détaillée des quatre grandes familles de handicap + mises en situation immersives (auditif, visuel, moteur, cognitif / neurodiversité).

Passer de la compréhension à l'action – Méthodes et co-construction.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.

Neurodiversité : adapter l'accueil et la communication dans les structures touristiques et culturelles



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Permettre aux professionnels et bénévoles de mieux comprendre la neurodiversité et d'adapter leurs pratiques d'accueil, de communication et d'organisation pour offrir un environnement accessible, apaisé et inclusif à tous les visiteurs, y compris ceux présentant des troubles du spectre de l'autisme (TSA), des troubles de l'attention (TDA/H), des troubles DYS (dyslexie, dyspraxie, dysphasie) ou un haut potentiel intellectuel (HPI).

PUBLIC CIBLE

Agents d'accueil, médiateurs, animateurs, personnels de communication, encadrants et bénévoles dans les secteurs du tourisme, de la culture, du sport, de la jeunesse et du social.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de reconnaître les besoins spécifiques liés à la neurodiversité (TSA, TDA/H, troubles DYS, HPI) et d'adapter leur posture d'accueil, leur communication et leurs espaces afin de concevoir un micro-protocole d'accueil apaisé et inclusif applicable dans leur structure.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre ce que recouvre la notion de neurodiversité et les principaux profils concernés
- Identifier les besoins spécifiques liés aux troubles cognitifs et sensoriels
- Reconnaître les signes de surcharge ou de désorientation chez un visiteur
- Adopter des réflexes d'accueil et de communication adaptés
- Simplifier l'information et aménager les espaces pour réduire les stimuli sensoriels
- Concevoir un micro-protocole d'accueil applicable immédiatement dans sa structure

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Jeunes publics et TDA/H : comprendre, adapter et accompagner dans les contextes d'accueil, d'animation et de médiation



Durée — 3H30



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Les professionnels et bénévoles en contact avec les jeunes publics sont de plus en plus confrontés à des jeunes présentant un trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/H) ou des profils proches (TSA léger, DYS, hypersensibilité). Sans repères adaptés, ces situations peuvent générer surcharge, agitation ou exclusion. La formation permet d'ajuster les pratiques d'accueil, d'animation et de communication pour renforcer la participation active et apaisée de tous les enfants et adolescents.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'ajuster leurs pratiques d'accueil, d'animation et de communication auprès des jeunes publics présentant un TDA/H ou des profils proches, afin de prévenir les situations de surcharge ou d'exclusion et de renforcer une participation apaisée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement attentionnel et émotionnel d'un jeune présentant un TDA/H
- Identifier les signes précoces de désorganisation, de stress ou de surcharge sensorielle
- Adapter sa posture d'accompagnement (ton, rythme, distance, consignes)
- Structurer des activités, parcours ou visites avec des repères clairs
- Mettre en place des supports visuels et temporels pour sécuriser les jeunes
- Gérer les comportements impulsifs ou inattendus sans rupture relationnelle

PUBLIC CIBLE

Animateurs, médiateurs culturels, éducateurs, enseignants, guides, personnels d'accueil, encadrants, responsables de site ou d'activité jeunesse.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

PROGRAMME

Comprendre le TDA/H :

Fonctionnement du cerveau attentionnel, formes de TDA/H et profils associés. Lien avec les troubles DYS, TSA léger et impacts sur les apprentissages, et la socialisation.

Accueillir et animer autrement :

Adapter sa posture et anticiper les points de rupture.

Communiquer et apaiser :

Gestion de groupe et individualisation sans exclusion. Techniques de recentrage. Support FALC.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Communication accessible à tous : concevoir et diffuser des messages clairs, lisibles et inclusifs



Durée — 14H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Accompagner les structures touristiques, culturelles, sportives, sociales et jeunesse à intégrer l'accessibilité universelle dans l'ensemble de leurs pratiques, afin d'améliorer la qualité de l'accueil pour tous et de répondre aux obligations réglementaires tout en favorisant l'inclusion et la participation de tous les publics.

PUBLIC CIBLE

Responsables et chargés de communication, médiateurs, agents d'accueil, animateurs, responsables de site ou de service public, bénévoles amenés à produire des supports écrits ou visuels.

PRÉREQUIS

Pratique courante de la communication écrite ou visuelle dans la structure.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables de concevoir, rédiger et diffuser une communication universellement accessible sur l'ensemble des supports écrits, numériques et visuels de leur structure, afin de rendre l'information compréhensible par tous les publics, y compris en situation de handicap.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les principes de la communication inclusive et universelle
- Identifier les barrières de compréhension (langue, complexité, visuel, structure)
- Appliquer les règles de lisibilité et de structuration pour les supports écrits et numériques
- Adapter la langue et la mise en page selon les publics (FALC, lecture facilitée, visuels clairs)
- Produire des documents conformes aux règles d'accessibilité numérique (RGAA)

PROGRAMME

Comprendre les fondamentaux

Panorama des publics, enjeux réglementaires (accessibilité publique, RGAA, FALC), obstacles courants et exemples inspirants.

Structurer et simplifier

Méthodes de lisibilité (vocabulaire, structure visuelle), principes FALC, atelier collectif de réécriture de support, tests de lisibilité.

Concevoir et intégrer l'accessibilité dans la communication

- Accessibilité numérique (RGAA), adaptation visuelle (pictos, signalétique), création d'un support accessible.
- Construction d'une mini-charte interne, mutualisation des bonnes pratiques, plan opérationnel 30/90 jours et restitution collective.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Produire du contenu sur le web pour tous : les clés de l'accessibilité numérique



Durée — 5H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Une information peu lisible, une image sans description, une vidéo non sous-titrée ou un PDF mal structuré peut empêcher certains visiteurs de comprendre l'offre ou de préparer leur séjour. L'accessibilité numérique concerne bien au-delà du handicap : elle améliore l'expérience des personnes âgées, peu à l'aise avec le numérique ou confrontées à une mauvaise connexion, un petit écran ou un environnement bruyant.

Cette formation propose des méthodes concrètes pour rendre les contenus touristiques plus accessibles, plus clairs et plus responsables : pages web, réseaux sociaux, vidéos, newsletters, programmes et documents téléchargeables.

PUBLIC CIBLE

Chargés et chargées de communication, community managers, créateurs de contenus, webmasters éditoriaux, conseillers en séjour.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Les participants doivent disposer d'un ordinateur connecté à Internet et pouvoir accéder à certains contenus numériques de leur structure.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le ou la stagiaire sera capable de produire, vérifier et améliorer des contenus numériques touristiques accessibles au plus grand nombre.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expliquer les principes essentiels de l'accessibilité numérique
- Identifier les principaux publics concernés et leurs usages
- Repérer les principaux obstacles présents dans un contenu numérique
- Rédiger un texte clair, structuré et compréhensible
- Produire une alternative textuelle pertinente pour une image
- Améliorer l'accessibilité d'une vidéo
- Intégrer l'accessibilité dans son processus habituel de publication
- Relier accessibilité, sobriété éditoriale et numérique responsable

PROGRAMME

Comprendre l'accessibilité numérique dans le parcours touristique :

Comprendre les besoins des différents publics et l'importance de contenus numériques accessibles à chaque étape du parcours touristique.

Cadre réglementaire et responsabilités des contributeurs :

Connaître les principaux repères réglementaires de l'accessibilité numérique et identifier les responsabilités concrètes des professionnels qui produisent et publient des contenus.

Écrire pour être lu et compris :

Structurer et rédiger des contenus touristiques clairs, compréhensibles et accessibles, tout en améliorant leur qualité éditoriale.

Rendre les images, vidéos et publications sociales accessibles :

Produire des contenus sur les réseaux sociaux accessibles en utilisant des alternatives textuelles pertinentes et une information compréhensible indépendamment du visuel.

Utiliser des outils simples de vérification :

Mettre en place une routine de contrôle rapide pour détecter les principaux problèmes d'accessibilité avant la publication d'un contenu.

Accessibilité et numérique responsable :

Construire une démarche commune : Articuler accessibilité, sobriété numérique et qualité d'usage afin de développer des contenus à la fois plus inclusifs et plus responsables.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.



Méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) : rendre l'information accessible à tous



Durée — 7H



Classe virtuelle ou présentiel



12 participants max.

CONTEXTE

Donner aux professionnels les compétences nécessaires pour concevoir, adapter et valider des documents écrits ou visuels en version FALC, destinés aux publics ayant des difficultés de compréhension (personnes en situation de handicap cognitif, jeunes publics, visiteurs étrangers, seniors ou néo lecteurs).

PUBLIC CIBLE

Agents d'accueil, médiateurs, chargés de communication, responsables de site, animateurs, personnels administratifs ou bénévoles amenés à rédiger ou transmettre des informations au public.

PRÉREQUIS

Pratique courante de la communication écrite ou visuelle dans la structure.

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'appliquer la méthode FALC à leurs supports existants (dépliants, affiches, pages web, livrets, consignes, parcours de visite) afin d'en améliorer la lisibilité pour les publics ayant des difficultés de compréhension.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondements et les principes du FALC
- Identifier les critères linguistiques, visuels et structurels d'un document accessible
- Adapter des contenus existants (textes, panneaux, documents web) selon la méthode FALC
- Choisir les pictogrammes et illustrations adaptés pour faciliter la compréhension
- Vérifier la conformité de son document FALC par des tests utilisateurs simples

PROGRAMME

Comprendre et décoder le FALC

Origines et enjeux du FALC, publics concernés, règles principales (langue, forme, illustration). Analyse collective d'un document non-FALC.

Produire et valider un document FALC

Atelier de réécriture, sélection des pictogrammes, cohérence texte-image, mise en forme papier et numérique, validation collective.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

➤ Ateliers de co-construction

Travail collectif en petits groupes pour faire émerger des solutions concrètes et adaptées aux situations professionnelles.

➤ Retours d'expérience

Partage des pratiques, difficultés et réussites pour enrichir les échanges et identifier des solutions transférables.

➤ Apports théoriques

Présentation structurée des notions essentielles, illustrées par des exemples concrets et directement reliées aux pratiques professionnelles.

➤ Mises en situation

Exercices pratiques permettant d'expérimenter les méthodes, développer des réflexes et faciliter leur application sur le terrain.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI



Quiz

Autodiagnostic initial, exercices de repérage et quiz final de validation des acquis.



Rédaction d'objectifs

Formalisation d'un engagement individuel et d'un objectif d'application concret.

Passons à l'action ensemble

Formations inter & intra

Disponibles en présentiel sur site ou en salle, et pour certaines à distance.

Sur-mesure

Chaque programme s'adapte aux besoins spécifiques de votre structure, quelle que soit sa taille.

Accessibilité

Public en situation de handicap : contactez-nous pour adapter l'accueil et la formation.

Coaching

Nous proposons aussi du coaching en individuel ou en groupe si vous souhaitez compléter ou remplacer une formation.

↘ *Contactez Murmures Conseil pour toute demande de devis ou d'information sur nos formations.*

Email — caroline@murmures-conseil.com

Téléphone — +33 6 62 91 29 07

