



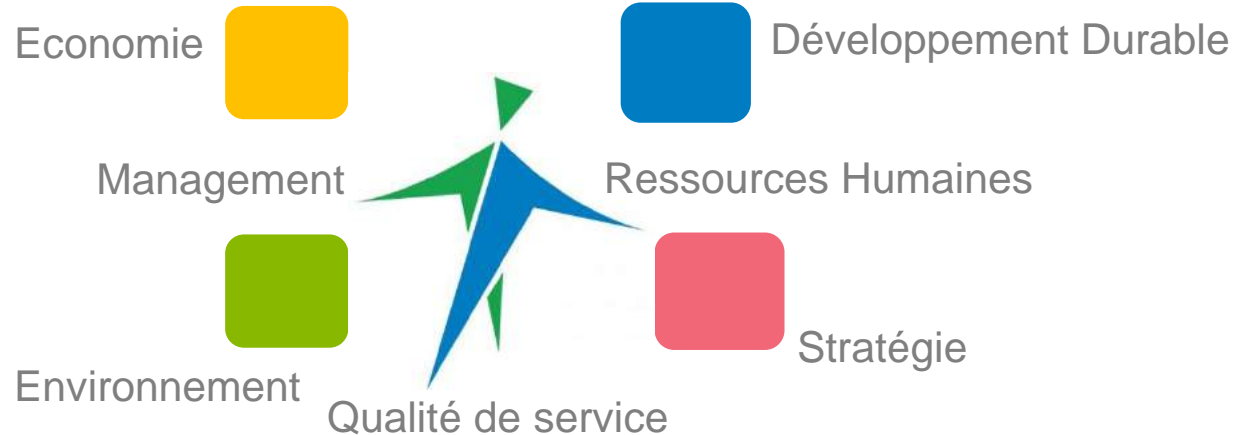
L'ACADÉMIE ECORISMO 2017



Optimiser les compétences des professionnels du tourisme

(hôtellerie, camping, restauration, office de tourisme)

2 niveaux de formation : Découverte & Perfectionnement





Le catalogue - Sommaire

DES FORMATIONS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE : POURQUOI ? POUR QUI ?	P.3
POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?	P.6
SOMMAIRE DES FORMATIONS	P.12
ENVIRONNEMENT & DEVELOPPEMENT DURABLE.....	P.13
RESSOURCES HUMAINES.....	P.28
QUALITE DE SERVICE ET MANAGEMENT.....	P.31
INGENIERIE HÔTELIERE.....	P.37
ECONOMIE – RENTABILITE.....	P.40
STRATEGIE TERRITORIALE.....	P.44
NOS BUREAUX PERMANENTS DE FORMATION.....	P.46
BULLETIN D'INSCRIPTION.....	P.47
CONDITIONS GÉNÉRALES.....	P.49
VOTRE CONTACT.....	P.51



DES FORMATIONS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE : POURQUOI ? POUR QUI ?

8 **bonnes raisons** d'agir dans le sens du **développement durable** :

- > Réduire ses **coûts d'exploitation** et augmenter son **bénéfice**
- > Améliorer **la satisfaction de ses clients** et renforcer son **image**
- > Développer de nouveaux **atouts commerciaux**
- > Améliorer **les conditions de travail**
- > Fidéliser et fédérer **ses équipes**
- > Respecter et anticiper les **règlementations**
- > Préserver **l'attractivité** de sa destination touristique
- > Se démarquer des **entreprises et destinations concurrentes**

Structurez votre démarche de développement durable



L'Académie Ecorismo vous permet de structurer votre démarche de développement durable en vous formant aux outils de **labellisation et de certification**.

Améliorez votre performance environnementale



L'Académie Ecorismo vous présente l'ensemble des solutions qui permettent de **réduire vos consommations d'eau et d'énergie** : de grosses économies à la clé !



DES FORMATIONS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE : POURQUOI ? POUR QUI ?

Nos formations s'adressent :

Aux professionnels

- Hôtellerie
- Restauration
- Campings
- Gîtes et chambres d'hôtes
- Résidences de tourisme
- Villages de vacances
- Sites culturels, d'attractions et de loisirs
- Collectivités territoriales et CCI
- Elus locaux
- Offices de tourisme, CDT et CRT
- Activités touristiques au sens large

Aux futurs professionnels

- Ecoles d'hôtellerie et de tourisme
- Universités
- Centres de formations
- Porteurs de projet

Pour :

Objectifs Permettre aux cadres et salariés d'acquérir en peu de temps les connaissances, méthodes et solutions pour mener et améliorer des démarches de développement durable.

Objectifs Sur de courtes périodes, sensibiliser et former de futurs professionnels aux solutions, méthodes et bonnes pratiques de développement durable spécifiques à leur futur métier.



POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

Plusieurs formules pour mieux répondre à vos besoins

- Les stages et séminaires de formation sont organisés **dans toute la France, selon un calendrier annuel ou à la demande** pour des groupements d'entreprises ou des groupes de stagiaires issus d'une même organisation (formations intra ou inter entreprises).
- Les stages peuvent être compatibles avec le Compte Personnel de Formation (CPF) ou une prise en charge par un OPCA.

Profitez de l'expérience de nos formateurs

- Les **formateurs FTC, professionnels hautement qualifiés**, bénéficient d'une large expérience de terrain et sont tous consultants d'entreprises.
- Tous nos formateurs sont des **spécialistes** des différents aspects de la Responsabilité Sociétale et Environnementale dans les métiers de l'hôtellerie et du tourisme :
 - Ils sont tous les jours au contact des professionnels du secteur, ont accompagné des centaines d'entreprises touristiques (en France et à l'international) dans la mise en place de leur démarche et actions de développement durable, de qualité, et d'optimisation de leur rentabilité
 - Ils connaissent parfaitement les contraintes des hôteliers, restaurateurs, gestionnaires de camping, ou collectivités...
- Pendant les stages de formation, nos méthodes d'intervention permettent la plus grande disponibilité de nos formateurs.

L'ACADÉMIE ECORISMO 2017

POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

**EXPERTS
SPÉCIALISÉS**

**SIEGE
ADMINISTRATIF**

**OUVERTURE
INTERNATIONALE**



PLURIDISCIPLINAIRE

**RÉPARTIE SUR
TOUTE LA
FRANCE**

**PLUS D'UN CENTENAIRE
D'EXPÉRIENCE CUMULÉE**



POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

Des méthodes pédagogiques adaptées

- Nos stages recourent aux principes de la « **formation-action** » et favorisent les échanges et la participation des stagiaires. Ces méthodes permettent une **application concrète et immédiate** des résultats de la formation.
- Une **préparation « avant-formation »** (sous forme de questionnaire électronique envoyé 15 jours avant le stage) prépare votre immersion et amplifie l'efficacité de votre stage. Vous pourrez mesurer le niveau de vos compétences, vous préparer efficacement.
- Durant le stage : nous nous appuyons sur des **diaporamas** vidéo-projetés. Nos formateurs utilisent **en complément un ensemble de supports** (guides, films pédagogiques, photographies de situations réelles...) permettant **d'enrichir de manière concrète la formation**.

En fonction des stages **du matériel est utilisé pour permettre d'étayer la formation** et de réaliser des **mises en situation** (exemple pour des stages en accessibilité & handicap : fauteuil roulant, boucle magnétique, foulards et cannes blanches - pour simuler la déficience visuelle).



POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

Les éléments remis aux stagiaires

- Questionnaire avant-formation.
- Diaporama de la formation (format électronique).
- Outils et supports de travail (en fonction du stage).
- Certificat de fin de stage
- Questionnaire de satisfaction post-formation



Notre engagement qualité

Un questionnaire de satisfaction est remis à chacun des participants à l'issue de l'intervention.

Après le stage, les formateurs FTC T&A restent gracieusement à la disposition des participants pendant une période de six mois pour toute question inhérente au sujet de l'intervention.



POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

Nos supports pédagogiques

FTC est l'auteur de nombreux outils et guides pratiques traitant des aspects environnementaux et sociaux du développement durable pour les professions de l'hôtellerie et du tourisme :



Tourisme & Environnement
Sowing the seeds of change
(2000)



Tourisme & Environnement
L'EcoGuide de la région Auvergne
(2007)



Tourisme & Environnement
L'annuaire de l'environnement
de l'île Maurice (2010, réédition
2012)



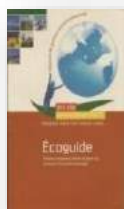
Hôtellerie & Environnement
Mon Hôtel et l'environnement
(2002)



Tourisme & Environnement
Semer les graines du changement
(réédition numérique 2008)



Hôtellerie de Plein Air & Environnement
Fiches conseil sur la qualité
environnementale et paysagère
des campings (2010)



Tourisme & Environnement
L'EcoGuide de la Région PACAC
(2004)



Tourisme & Environnement
Guide des éco-manifestations
touristiques du département du
Nord (2011)



Tourisme & Environnement
Guide pratique « Biodiversité &
Tourisme »(2011)

POURQUOI CHOISIR FRANÇOIS-TOURISME-CONSULTANTS ?

Humain & Social



Hôtellerie & Ergonomie
La démarche ergonomique
(2003)



Hôtellerie & Ergonomie
Le guide pratique de l'ergonomie
dans l'hôtellerie et la restauration
(2006)



Loisirs & Ergonomie
Les casinos misent sur l'ergonomie
(2010)

Economie



Tourisme & Economie
Nouveaux Services
Emplois Jeunes-Tourisme
Aquitaine et France (1999)



Tourisme & Qualité
Le livre blanc « Comment
redonner de la valeur à l'accueil
touristique » (2009)



Tourisme & Décoration
Inspiration Vosges (2011)

Développement durable



Construction durable
Guide de l'hébergement
touristique durable du
département du Nord (2008)



Responsabilité Sociétale
Magestour (2009)

SOMMAIRE DES FORMATIONS

Plusieurs stages de formation vous sont proposés,
répartis en deux niveaux : *Découverte (D)* ou *Perfectionnement (P)*



Camping - Hôtellerie de Plein Air ...

Dans le tableau ce secteur sera représenté sous le code C ex : DD-1-C



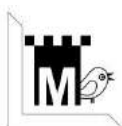
Hôtel - Village Vacances – Gîte - Chambres d'hôtes ...

Dans le tableau ce secteur sera représenté sous le code H ex : E-3-H



Restauration traditionnelle, gastronomique, rapide, ...

Dans le tableau ce secteur sera représenté sous le code R ex : DD-5-R



Musée, site culturel, parc d'attractions, parc animalier ...






Dans le tableau ce secteur sera représenté sous le code S ex : DD-7-S

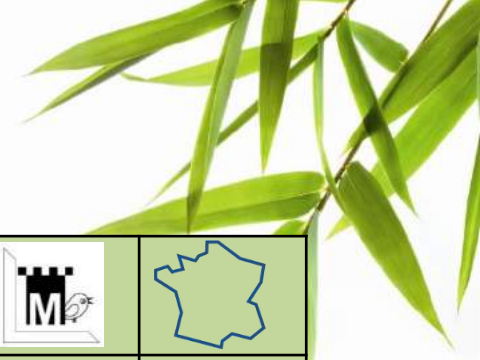














Territoires : Office de Tourisme, Parc Naturel Régional, Chambre de Commerce ...

Dans le tableau ce secteur sera représenté sous le code T ex : ST-2-T



Thème	Intitulé de la formation					
Démarche environnementale dans le tourisme	Apprendre à améliorer la performance environnementale de votre activité touristique (D)	DD-1-C	DD-1-H	DD-1-R	DD-1-S	DD-1-T
	Comment mettre en place une politique d'achat éco-responsable dans une structure touristique (D)	DD-2-C	DD-2-H	DD-2-R	DD-2-S	DD-2-T
	Connaître les éco-gestes adaptés aux différents postes de travail (D)	DD-3-C	DD-3-H	DD-3-R	DD-3-S	DD-3-T
	Savoir mettre en œuvre une démarche de développement durable (P)	DD-4-C	DD-4-H	DD-4-R	DD-4-S	DD-4-T
Concept et faisabilité	Créer son concept de restauration durable (D)	DD-5-C	DD-5-H	DD-5-R	DD-5-S	
Réglementation environnementale	Savoir décrypter les textes applicables dans le tourisme (D)	DD-6-C	DD-6-H	DD-6-R	DD-6-S	DD-6-T
Economie de ressources	Tout savoir pour réduire ses factures d'eau et d'énergie Savoir faire progresser sa politique achat (P)	DD-7-C	DD-7-H	DD-7-R	DD-7-S	DD-7-T
Prendre en compte la biodiversité dans la gestion de sa structure	Gérer écologiquement ses espaces verts (P)	DD-8-C	DD-8-H	DD-8-R	DD-8-S	DD-8-T



Thème	Intitulé de la formation					
Labels et certifications dans le tourisme       	Savoir reconnaître les labels, certifications et marques de développement durable dans le tourisme (D)	DD-9-C	DD-9-H	DD-9-R	DD-9-S	DD-9-T
	Apprendre à mettre en place une démarche environnementale La Clef Verte (D)	DD-10-C	DD-10-H	DD-10-R	DD-10-S	DD-10-T
	Apprendre à mettre en place une certification environnementale Ecolabel Européen (D)	DD-11-C	DD-11-H	DD-11-R	DD-11-S	DD-11-T
	Apprendre à mettre en place un système de management environnemental ISO 14001 - EMAS (D)	DD-12-C	DD-12-H	DD-12-R	DD-12-S	DD-12-T
	Savoir mettre en place un système de management du développement durable Green Globe (D)	DD-13-C	DD-13-H	DD-13-R	DD-13-S	DD-13-T
	Savoir mettre en place un système de responsabilité sociétale des entreprises TourCert (D)		DD-14-H			DD-14-T
	Savoir mettre en place une démarche en faveur de la biodiversité BIORISMO (D)	DD-15-C	DD-15-H	DD-15-R	DD-15-S	DD-15-T
	Savoir mettre en place un système de responsabilité sociétale des entreprises CERTIRISMO (D)	DD-16-C	DD-16-H	DD-16-R	DD-16-S	DD-16-T
La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	De la gestion environnementale à la gestion RSE (D)	DD-17-C	DD-17-H	DD-17-R	DD-17-S	DD-17-T
Communication	Valoriser votre démarche éco-responsable auprès de votre clientèle (D)	DD-18-C	DD-18-H	DD-18-R	DD-18-S	DD-18-T



Apprendre à améliorer la performance environnementale de votre activité touristique

Choisir de structurer son management autour d'une démarche en développement durable, que ce soit pour répondre aux préoccupations des clientèles, réduire ses charges ou encore fidéliser ses équipes est de nos jours un **avantage concurrentiel fort**. Cette formation vous permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires au démarrage, à la structuration et au déploiement d'une telle démarche, concrètement et quel que soit le niveau de performance environnementale et sociétale initiale de votre établissement.

Le but est de **vous apprendre à progresser durablement** sur les 3 piliers du développement durable. Mieux encore, de **vous rendre autonome pour construire une démarche en développement durable adaptée à votre établissement**.

N'impliquant pas forcément d'investissement financier puisqu'il s'agit avant tout d'acquérir les bonnes pratiques, l'application des compétences acquises vous permettra d'obtenir des résultats immédiats.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Former et **mobiliser vos collaborateurs**
- **Faire adopter des bonnes pratiques** sur chaque poste de travail et en faire comprendre l'intérêt à chacun
- **Réduire vos coûts d'exploitation**
- **Valoriser votre démarche auprès de votre clientèle**

Vos objectifs de développement durable

- Maîtriser et réduire vos impacts environnementaux
- Mieux connaître les réglementations afin de réduire les risques
- et vos responsabilités civiles et pénales
- Economiser les ressources naturelles, limiter les pollutions

Atouts de la méthode

- Formation-action interactive
- Mises en situation
- Exercices pratiques
- Construction d'outils opérationnels au cours des ateliers
- Evaluation des acquis

LIVRABLES : *Fiches Mes impacts - Mes écogestes construites en séance, versions électroniques des guides pratiques publiés par FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS*



Apprendre à améliorer la performance environnementale de votre activité touristique

DD1

Programme de formation

Section 1 : Découvrir la démarche

- Pourquoi engager une démarche environnementale ? Les enjeux propres aux activités de restauration et d'hébergement; Les bénéfices attendus
- Pourquoi agir ? 7 bonnes raisons pour agir ; les impacts d'une activité d'hôtellerie-restauration
- Le système de management durable à proprement parler : la roue de l'excellence et les clés de la réussite

Section 2 : Alimenter la démarche : quels outils et méthodes employer ?

- Communication interne, sensibilisation et mobilisation des salariés : comment intégrer les éco gestes aux consignes de travail des équipes
- Sensibilisation des clients
- Implication dans la vie locale

Section 3 : Alimenter la démarche: comment améliorer l'expérience-client ?

- Satisfaction, santé et sécurité
- Qualité
- Diminuer les coûts mais pas le goût
- Focus réglementation " allergies alimentaires"
- Sensibiliser vos clients à votre démarche éco-responsable et aux enjeux d'une alimentation de qualité, saine et responsable.

Section 4 : Alimenter la démarche: comment réduire son impact environnemental ?

- Les indicateurs de performance
- Agir sur sa consommation d'eau et d'énergie
- Agir sur sa production de déchets ; Focus réglementation "bio-déchets"
- Gaspillage alimentaire : comment le réduire ?
- Biodiversité : comment la valoriser ?
- Agir sur sa production de gaz à effet de serre
- Réduire les pollutions et mieux gérer ses rejets
- Politique d'achat responsable : produits alimentaires et non alimentaires

Ateliers : Enclencher la démarche

- J'évalue le niveau de performance de mon établissement
- J'identifie les impacts des activités de restauration et d'hébergement
- Je réalise un diagnostic environnemental simplifié
- J'ébauche un plan d'actions adapté à mon établissement (qui, que, quoi, délais, budget, contrôle)
- J'élabore mon tableau d'indicateurs de performance
- Je construis mes fiches " mes éco-gestes adaptés à mon poste de travail"
- Je mobilise et je sensibilise mes équipes
- Je construis ma communication client
- Je tisse des relations durables et transparentes avec mes fournisseurs



Comment mettre en place une politique d'achat éco-responsable dans une structure touristique

DD2

La préservation de l'environnement est un enjeu crucial aujourd'hui, notamment dans les métiers du tourisme, de l'hôtellerie-restauration et des campings. La situation de l'environnement impose des changements ... mais ces changements offrent également de réelles opportunités pour les professionnels ! La mise en place d'une politique d'achats éco-responsable entre dans ce cadre. Non seulement elle constitue **l'un des plus puissants leviers de progrès** dans la démarche environnementale d'un établissement, mais elle génère souvent des **effets positifs immédiats au niveau du compte d'exploitation** de l'entreprise.

Comment la mettre en place, quels sont les outils et les clés de sa réussite ?

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Appréhender l'intérêt et les opportunités de la démarche d'achats éco-responsables.
- Etre rapidement capable de mettre en application de nouvelles pratiques d'achats éco-responsables.
- Savoir utiliser des outils méthodologiques et techniques spécifiques à la démarche d'achats éco-responsables.

Vos objectifs de développement durable

- Maîtriser et réduire les impacts environnementaux
- Economiser les ressources naturelles, limiter les pollutions

PROGRAMME

Section n°1 : La vie d'un produit et l'environnement

- La vie d'un produit : les étapes
- Exemples d'impacts environnementaux à chaque étape
- Le poids des achats dans la « facture » environnementale

Section n°2 : Etiquetage et signes de reconnaissance : comment s'y retrouver ?

- Ecolabels officiels, auto-déclarations et labels privés
- Autres informations environnementales.

Section n°3 : Panorama des questions à se poser

- Les principes et les critères d'achats éco-responsables
- Les pièges à éviter
- Les indicateurs de progrès

Section n°4 : Contrôler : la traçabilité environnementale

- Les garanties apportées par les labels officiels et privés
- Exemples de critères et solutions de traçabilité

Section n°5 : Méthode : comment faire évoluer ses cahiers des charges ?

- L'objet de l'appel d'offre ou du contrat
- Les cahiers des charges techniques
- Les critères de sélection du/des fournisseur(s)

Section n°6 : Coopérer avec ses fournisseurs

- Pour produire moins de déchets
- Pour réduire le poids environnemental des transports
- Pour aider à l'amélioration des procédés de fabrication





POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Former les collaborateurs
- Réduire les coûts d'exploitation
- Faire adopter des bonnes pratiques sur chaque postes de travail, de façon harmonisée
- Faire comprendre l'intérêt de ces nouvelles pratiques
- Intégrer ces nouvelles consignes de travail au management des équipes

Vos objectifs de développement durable

- Maîtriser et réduire les impacts environnementaux
- Economiser les ressources naturelles, limiter les pollutions

Connaître les éco-gestes adaptés aux différents postes de travail DD3

Améliorer au quotidien la gestion environnementale de son établissement touristique est une nécessité pour répondre aux objectifs du développement durable et aux attentes de sa clientèle. Une démarche environnementale est alimentée par trois types de solutions : des actions, des formations ou des bonnes pratiques.

En travaillant sur l'acquisition simple de comportements simples contribuant à la préservation de l'environnement (gestes écologiques), tous les métiers de l'entreprise et chaque poste de travail sont concernés. Chacun peut participer à une véritable démarche de progrès.

Les bonnes pratiques peuvent être mises en œuvre très rapidement sans forcément impliquer un investissement financier puisqu'il s'agit surtout de recommandations comportementales. Les bénéfices pour l'entreprise seront ainsi significatifs à court terme.

Atouts de la méthode

- Formation-action interactive
- Etudes de situations réelles
- Mises en situation
- Auto-évaluation et exercices pratiques

 **LIVRABLES : Fiches Mes écogestes construites en séance, versions électroniques des guides pratiques publiés par FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS**



Connaître les éco-gestes adaptés aux différents postes de travail

Programme de formation



Section n°1 : Découvrir la démarche

- Pourquoi engager une démarche environnementale ? 7 bonnes raisons d'agir.
- Champs d'application de la démarche environnementale (éco-management, éco-conception).
- Comment alimenter la démarche environnementale ? (actions, écogestes et formations)
- Deux grandes familles de démarches : certifier les pratiques ou les systèmes de management.

Section n°2 : Applications pratiques des écogestes

En groupe, hors de la salle, dans l'établissement :

- Evaluation des pratiques sur les postes de travail.
- Mise en pratique : application immédiate avec le formateur de toutes les bonnes pratiques applicables aux situations rencontrées dans les domaines eau, énergies, déchets, achats, bruit, air, sols éco-mobilité et transports, sensibilisation des clients et fournisseurs.

Section n°3 : Ecogestes et Management

- Comment intégrer les écogestes aux consignes de travail des différents postes ? Comment contrôler la bonne application des écogestes ?
- Organiser des « éco-briefing » périodiques pour former la totalité des équipes : ordre du jour, déroulement, animation, supports.
- Synthèse des écogestes de l'entreprise
- Evaluation des connaissances acquises (quizz).

Pour les hébergements touristiques, ce stage permet de respecter les critères des nouvelles normes de classement



Savoir décrypter les textes applicables dans le **tourisme**

Que ce soit sur le plan environnemental, hygiène, sécurité : la réglementation applicable aux professionnels du tourisme et aux ERP s'enrichit chaque année. Depuis le Grenelle Environnement, de nouvelles obligations sont apparues. Ce stage a pour vocation de faire la lumière sur les différents enjeux et axes réglementaires à connaître et à respecter lorsque l'on dirige une structure touristique.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Se repérer dans le cadre législatif relatif à la protection de l'environnement,
- Connaître les acteurs institutionnels en charges de la réglementation
- Cerner les enjeux réglementaires prioritaires
- Comprendre les principales exigences et les outils à mettre en place pour évaluer sa conformité d'une part et aboutir à la mise en conformité d'autre part,
- Partir des obligations réglementaires pour définir ses axes de progrès.

PROGRAMME

Section n°1 : Les fondamentaux

- Les sources et la hiérarchie des textes réglementaires.
- L'évolution de la réglementation, focus sur les apports des lois de Grenelle 1 & 2.
- Les grands principes de la réglementation en matière d'environnement.
- Les acteurs institutionnels.

Section n°2 : Les grands domaines de la réglementation environnementale, ce qu'il faut vérifier

- Les ICPE : nomenclature et régimes, les grandes lignes de la réglementation applicable.
- Les enjeux et la réglementation applicable par thématique : eau, déchets, énergie, urbanisme et construction, risques (naturels, technologiques et professionnels), sols / stockages / substances nocives, air, bruit, biodiversité.

Section n°3 : Les évolutions réglementaires

- La réglementation à venir
- Focus sur les ERP

Section n°4 : Comment s'organiser vis-à-vis de la réglementation ?

- Mobiliser les collaborateurs, mettre en place son plan d'actions.
- Mobiliser les fournisseurs
- Suivre la réglementation dans le temps : outils et sources disponibles.



Tout savoir pour réduire ses factures d'eau et d'énergie

Les ressources naturelles s'épuisent. Le prix des énergies fossiles s'envole. Les factures d'eau et d'énergie pèsent de plus en plus dans les charges d'exploitation d'un hôtel-restaurant. Sur le plan réglementaire, en réponse aux enjeux des changements climatiques, les exigences concernant les projets de rénovation et de construction évoluent dans le but de diviser par quatre les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2050. Par où commencer ? Que faire ? Comment bien investir pour réduire ses factures d'eau et d'énergie ? Ce stage propose de faire un tour détaillé de la question.

POUR QUI



POURQUOI

- Vos objectifs opérationnels**
- Connaître les tenants et aboutissants pour chaque label et certification « environnement ».
 - Connaître les solutions et la démarche permettant de réduire les consommations d'eau et d'énergie dans un hôtel-restaurant.
 - Etre capable de bâtir son propre plan d'action « eau et énergie » en s'appuyant des actions techniques et organisationnelles, des consignes de travail et nouvelles habitudes ou « bonnes pratiques ».
 - Etre capable de réduire les charges d'exploitation d'un hôtel-restaurant grâce à une meilleure gestion de l'eau et de l'énergie

PROGRAMME

- Section n°1 : Autodiagnostic**
- Comment lire une facture ? Identifier les modes d'approvisionnement (eau, énergie). Evaluer les niveaux de consommation, les coûts correspondants et les ratios par rapport à la fréquentation. Etudier l'évolution des consommations, des coûts et des ratios de performance. Dresser l'inventaire des équipements consommateurs. Le diagnostic de performance énergétique des bâtiments.
- Section n°2 : Solutions techniques d'économie d'eau**
- Matériels de comptage et de suivi affiné des consommations. Equipements sanitaires économes en eau. Solutions pour les parcs et jardins. Panorama des équipements professionnels économes pour le lavage du linge et des sols, la plonge, les tâches courantes de nettoyage.
- Section n°3 : Réhabilitation énergétique d'un bâtiment**
- Eclairer sans gaspiller. Le confort d'été sans ou avec moins de climatisation. Réduire les pertes : isolation des parois (murs, sols, toitures, vitrages...), étanchéité à l'air et maîtrise de la ventilation, lutte contre les ponts thermiques. Distribuer la chaleur efficacement. Intégrer les énergies renouvelables. Installer des chaudières performantes. Récupérer la chaleur. La régulation, la Gestion Technique du Bâtiment. Modifier l'environnement proche du bâtiment. Remodeler son bâtiment selon les principes de l'architecture bioclimatique.
- Autres pistes**
- Equipements d'exploitation économes en énergie
 - Les éco-gestes

ECONOMIE

ENVIRONNEMENT

HUMAIN SOCIAL

QUALITE

Biodiversité

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Être capable de dresser l'analyse écologique du site naturel sur lequel les stagiaires interviennent
- Bâtir un plan de gestion écologique des espaces verts et planifier sa mise en œuvre



En savoir plus sur la gestion écologique des espaces verts, [visitez notre fiche action du Magestour](#)

Gérer écologiquement ses espaces verts

Destruction et fragmentation des habitats naturels, surexploitation, introduction d'espèces exotiques envahissantes, changements climatiques, pollution de l'eau, de l'air et des sols et gaspillage sont autant de phénomènes qui causent la disparition des espèces vivantes à un rythme mille fois supérieur au taux d'extinction naturel. Cette érosion accélérée de la biodiversité sans précédent est due à l'activité directe ou indirecte des hommes. Par ailleurs, les produits phytosanitaires détruisent la vie dans les sols, polluent les ressources en eau et perturbent lourdement les écosystèmes. Même sur une petite propriété, une approche différente de la composition et de la gestion des espaces verts peut contribuer à endiguer la perte de biodiversité et à réduire puis abandonner l'usage des produits chimiques de traitement phytosanitaire. Ce stage apporte des réponses concrètes à toutes ces problématiques.

PROGRAMME

Section n°1 : Bâtir un plan de gestion écologique

- Comment mener le diagnostic écologique d'un site ?
- Quelles priorités en déduire pour la démarche de gestion écologique des espaces verts de son site ?
- Comment élaborer et alimenter le plan de gestion ?

Section n°2 : Vers le « zéro phyto »

- Pourquoi traite t'on sur espaces verts ?
- Etat sanitaire de la nature et équilibres à retrouver
- Techniques d'aménagement et d'entretien alternatives aux traitements chimiques

Section n°3 : La gestion de l'eau

- Rappel des enjeux, en chiffres et en images
- Quelles techniques, gestes, comportements pour une gestion raisonnée de la ressource sur les espaces verts

Section n°4 : Eliminer les espèces invasives

- Découvrir les espèces invasives
- Comment les gérer de façon écologique ?

Section n°5 : Maintenir et restaurer la biodiversité

- Les aménagements spécifiques
- Les modes d'entretien spécifiques
- Notion de « Jardin Naturel » et de dynamique naturelle



Savoir reconnaître les labels, certifications et marques

de développement durable dans le tourisme

En réponse aux enjeux environnementaux auxquels fait face l'industrie touristique, des acteurs privés et institutionnels ont créés et développés des systèmes de labellisation et de certification. Ces outils sont maintenant diversifiés et répondent à plusieurs fonctions. Tous ne sont pas construits de la même façon et tous ne visent pas les mêmes cibles. Les exigences diffèrent également par leur nature et par leur étendue. Avant de faire un choix, il apparaît donc essentiel de bien connaître les différents systèmes afin d'apprécier leurs atouts et contraintes.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Connaître les tenants et aboutissants pour chaque label et certification « environnement »
- Etre capable d'identifier celui ou celle le mieux adapté à son établissement
- Comprendre la marche à suivre et les coûts inhérents à l'obtention des différents ecolabels et certifications

PROGRAMME

Section n°1 : Les fondamentaux

- A quoi servent les labels et certification
- Panorama des ecolabels et certifications dans le monde.
- Deux grandes familles : certifier les pratiques ou les systèmes de management

Section n°2 : Portraits et analyses comparées

- L'Ecolabel Européen des hébergements touristiques
- La Clef Verte
- La norme ISO 14001 et l'EMAS
- Green Globe
- CERTIRISMO
- Aperçu d'autres systèmes français
- Méthode de mise en place.

Section n°3 : Panorama comparatifs selon coûts

- Coûts d'audits.
- Coûts d'inscription et coûts annuels.
- Repérage des coûts d'amélioration et d'investissement



Ecolabels et certifications

Apprendre à mettre en place une certification environnementale Ecolabel Européen

L'Ecolabel Européen des hébergements touristiques est un label environnemental officiel accessible à tous les établissements de l'Union Européenne. Le nombre d'établissements certifiés croît régulièrement et son attrait du point de vue marketing réside dans sa popularité croissante auprès du grand public qui le connaît depuis plusieurs années pour les produits de consommation courante. Viser l'Ecolabel Européen implique la bonne connaissance du mode d'attribution du label et des exigences à respecter. Ce stage propose d'aller plus loin en balayant aussi les solutions et outils recommandés pour atteindre les bonnes pratiques exigées par ce label de référence.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Comprendre les grands principes d'attribution et la mécanique générale de l'Ecolabel Européen
- Comprendre les exigences du label
- Découvrir les solutions pour respecter les critères organisationnels, opérationnels et techniques
- Être capable de valoriser sa démarche



PROGRAMME

Section n°1 : Tout savoir sur le processus d'attribution

- Les conditions d'attribution
- L'audit documentaire, l'audit sur site
- Le prix de la certification par AFAQ-AFNOR

Section n°2 : Passage en revue des critères obligatoires

- Descriptif des exigences
- Exemples de solutions
- Preuves à fournir

Section n°3 : Passage en revue des critères optionnels

- Descriptif des exigences
- Exemples de solutions
- Preuves à fournir

Section n°4 : Valoriser sa labellisation

- « Faire savoir » : expliquer sa démarche
- Intégrer son Ecolabel dans la commercialisation
- Que faire après un audit réussi ?

ECONOMIE	ENVIRONNEMENT	Ecolabels et certifications
HUMAIN SOCIAL	QUALITE	

Apprendre à mettre en place un système de management environnemental ISO 14001 - EMAS

La gestion environnementale globale, communément appelée management environnemental, a pour objectif de mettre en place une organisation cohérente afin d'améliorer la performance environnementale d'une organisation. La norme internationale ISO 14001 et le règlement européen EMAS sont les deux référentiels de management environnemental. Ils sont construits sur le **principe de l'amélioration continue** et posent en ce sens des **exigences d'organisation et de structuration efficace et cohérente d'une démarche de progrès environnemental**.

L'ISO 14001 et l'EMAS ne sont pas spécifiques au secteur touristique. Mais, parmi plus de 100 000 organisations certifiées dans le monde, plusieurs milliers exercent dans le secteur touristique (hôtels, campings, parcs d'attractions, centres de conférences, offices de tourisme). Contrairement à ce que l'on entend souvent à propos de l'ISO 14001, cette démarche n'est en rien l'apanage des grandes entreprises et du monde industriel. Il existe aujourd'hui des exemples de réussites, des méthodes et des outils permettant aux très petites entreprises de réussir une certification ISO 14001 ou un enregistrement EMAS.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Comprendre les exigences des deux référentiels et leurs différences
- Comprendre les modes de fonctionnement de la certification ISO 14001 et de l'EMAS
- Découvrir des solutions et des outils pour les respecter et mettre en place un système de management environnemental
- Être capable de valoriser sa démarche

PROGRAMME

Section n°1 : Les bases de la démarche

- Le principe d'amélioration continue.
- L'engagement de la direction.
- L'intérêt d'un système de management par rapport aux éco-labels spécifiques au tourisme.

Section n°2 : Comprendre les exigences

- Panorama des exigences de l'ISO 14001 et exigences complémentaires de l'EMAS (les exigences sont traitées dans l'ordre de mise en place : planifier, mettre en œuvre, contrôler, améliorer)
- Exemples de mise en œuvre dans le secteur touristique
- Exemples d'outils et de méthodes mobilisables à chaque étape de la démarche

Section n°3 : Valoriser sa démarche

- Une démarche validée par un organisme certificateur.
- Intégrer l'engagement environnemental dans la commercialisation
- Maintenir l'engagement d'amélioration continue



POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Comprendre les étapes de la démarche Green Globe
- Comprendre les exigences à respecter et les solutions d'organisation induites
- Découvrir les solutions pour respecter les critères organisationnels, opérationnels et techniques
- Être capable de valoriser sa démarche



Savoir mettre en place un système de management du développement durable Green Globe

Green Globe est un système international de certification contribuant au développement d'un tourisme durable. Il est né peu de temps après le Sommet de la Terre de Rio de Janeiro en 1992 et s'inspire directement des principes de l'Agenda 21 produit lors de cet événement fondateur. Green Globe offre un cadre et une méthode aux organisations touristiques souhaitant atteindre de meilleures performances dans toutes les dimensions du développement durable. Près de 500 entreprises touristiques réparties sur tous les continents utilisent la certification Green Globe pour structurer leur démarche et faire reconnaître leur performance. Ce stage apporte toutes les réponses à ceux qui souhaitent inscrire leur démarche dans le cadre d'un système répandu dans le monde entier, et ainsi, entrer sur la scène internationale du tourisme responsable.

PROGRAMME

Section n°1 : Tout savoir sur Green Globe

- L'histoire de Green Globe et ses acteurs clés
- Le processus de certification et les coûts
- Le déroulement d'un audit de certification
- Les activités de marketing conduites par Green Globe International
- Les autres services portant la marque Green Globe
- Comment s'organiser pour préparer sa certification

Section n°2 : Passage en revue des critères obligatoires

- Descriptif des exigences
- Exemples de solutions
- Preuves à fournir

Section n°3 : Passage en revue des critères optionnels

- Descriptif des exigences
- Exemples de solutions
- Preuves à fournir

Section n°4 : Valoriser sa certification

- « Faire savoir » : expliquer sa démarche
- Intégrer son Ecolabel dans la commercialisation
- Que faire après un audit réussi ?



Valoriser votre démarche éco-responsable auprès de votre clientèle

Communiquer sur sa démarche de développement durable est incontournable si l'on souhaite recueillir un minimum de bénéfices pour l'image de marque et conforter la satisfaction des clientèles. Elle ne doit pas rester confidentielle : une stratégie de communication doit être bâtie pour faire connaître les initiatives prises et le niveau de performance atteint. Dans un souci de transparence, la communication assurera aussi l'information des parties intéressées. Sur le plan commercial, une démarche de développement durable apporte de nouvelles opportunités et permet de se différencier. Ce stage fournit une méthode claire et opérationnelle pour savoir communiquer puis démarrer une démarche commerciale découlant spécifiquement de la démarche de développement durable.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Etre capable de bâtir un plan de communication externe sur la démarche de développement durable
- Savoir ainsi valoriser sa démarche de développement durable
- Etre capable de développer une nouvelle démarche commerciale basée sur celle dédiée au développement durable

PROGRAMME

Section n°1 : Identifier les parties intéressées

- Qui est concerné par la démarche de développement durable de l'établissement ?
- Quelles sont leurs éventuelles attentes et sensibilités spécifiques ?

Section n°2 : Bâtir le plan de communication

- Pourquoi, sur quoi, vers qui, quand communiquer ?
- Quelle est la nature de ma communication ?
- Quels sont les axes forts de ma communication ?
- Quels moyens vais-je employer ?

Section n°3 : Evaluer l'impact de sa communication






- Quels indicateurs utiliser ?
- Comment mener l'évaluation ?
- Comment rendre compte des résultats ?

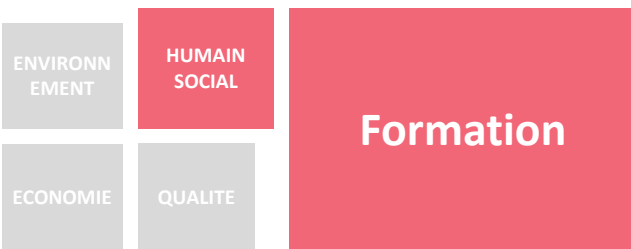
Section n°4 : Commercialisation

- Quelles nouvelles cibles toucher ?
- Quelles sont mes bonnes pratiques à transformer en arguments commerciaux ?
- Comment se positionner dans les systèmes de référencement spécifiques au tourisme durable ?
- Comment réduire son empreinte carbone en ciblant des clientèles plus proches ?

RESSOURCES HUMAINES



Thème	Intitulé de la formation					
Equipe	Savoir utiliser les outils de cohésion d'équipe (D)	RH-1-C	RH-1-H	RH-1-R	RH-1-S	RH-1-T
Formation	Savoir construire un plan de formation de ses salariés (D)	RH-2-C	RH-2-H	RH-2-R	RH-2-S	RH-2-T
Entretien personnel	Optimiser l'obligation légale de L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL pour professionnaliser les entretiens dans votre entreprise (P)	RH-3-C	RH-3-H	RH-3-R	RH-3-S	RH-3-T



POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Organiser la formation de manière durable dans l'entreprise.
- Mobiliser les salariés motivés.
- Maîtriser son budget formation.
- Répondre aux exigences de la loi du 1/01/2015.

Atouts de la méthode

- Une approche ludique et pratique: Etude de cas concrets en lien avec l'activité.

LIVRABLES : Support de formation + documents d'évaluation et de construction fournis.

Savoir construire un plan de formation de ses salariés RH2

La loi du 1^{er} janvier 2015 échange nos habitudes et renforce le rôle des employeurs dans le maintien et le développement de l'employabilité des salariés.

Le plan de formation est un outil simple à mettre en place, quelque soit la taille de l'entreprise.

La construction d'un plan de formations va vous permettre de :

- Répondre de manière anticipée à vos besoins de compétences nouvelles.
- Anticiper vos dépenses en matière de formation et mieux mobiliser les fonds des organismes financeurs.
- Evaluer le retour sur investissement des actions de formation qu'auront suivi vos équipes.

Cette formation courte et pratique est destinée aux responsables d'établissements hôteliers et touristiques qui souhaitent construire un véritable outil de pilotage de la formation.

PROGRAMME

Section n°1 : Définir les besoins de compétences et de formations

- Utiliser des outils de diagnostic des besoins en compétences
- Identifier les bons interlocuteurs pour définir les orientations
- Conduire les entretiens en posant les bonnes questions
- Formuler les orientations
- Impliquer les managers dans l'identification des besoins de formation
- Passer de la demande au besoin qualifié
- Décider du type d'actions qui figureront au plan d'action de formation

Section n°2 : Mettre œuvre le plan de formation

- Evaluer rapidement les salaires et coûts pédagogiques
- Anticiper les possibilités de financement
- Arbitrer et identifier les actions laissées à l'initiative du salarié
- Respecter les obligations légales en matière de consultation des représentants du personnel
- Comprendre les grandes règles de l'achat de prestations de formation et maîtriser votre budget
- Communiquer sur le plan auprès des salariés
- Organiser le suivi des actions réalisées

ENVIRONNEMENT

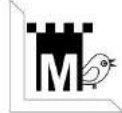
HUMAIN
SOCIAL

ECONOMIE

QUALITE

Entretien personnel

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Définir les objectifs des différents entretiens
- Maîtriser la programmation et la préparation des entretiens
- Développer son efficacité dans la conduite des entretiens
- Maîtriser les techniques des différents entretiens

Atouts de la méthode

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail en sous-groupe (ateliers et simulations)
- Echanges d'expériences
- Travail collaboratif
- Importance des phases d'inclusion et de déclusion

 **LIVRABLES** : Support de formation + différentes matrices de préparation et de compte rendus d'entretien

Optimiser l'obligation légale de L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL pour professionnaliser les entretiens dans votre entreprise

RH3

Intégré au Code du travail par la loi du 5 mars 2014 relative à la Formation Professionnelle, à l'Emploi et à la Démocratie Sociale, l'entretien professionnel a vocation à devenir un véritable outil au service de la politique de la formation professionnelle. Sa mise en place est obligatoire à partir du 07 mars 2016.

Il consiste en un entretien tous les 2 ans et un bilan tous les 6 ans qui permettent au salarié de faire le point, avec son responsable, sur son évolution professionnelle et ses besoins de formation. Ces entretiens sont consignés dans les dossiers des salariés.

PROGRAMME



1^{er} jour

- Les différents types d'entretien
 - La boîte à outils du manager
 - Les entretiens formels et les entretiens informels
- L'entretien, outil primordial du manager
 - L'entretien dans la fonction de manager
 - La programmation et la préparation des entretiens
- Les techniques de communication
 - Le verbal et le non verbal
 - La relation de confiance
 - Etc.
 - Les 10 principes clés d'un entretien réussi

2^{ème} jour

- Les entretiens légaux : modalités, structure et outil
 - Focus sur l'entretien professionnel
 - Le bilan professionnel
 - L'entretien préalable de sanction
- Structurer et gérer efficacement tout type d'entretien
 - Les différents types d'entretien et leurs principales difficultés
 - Les différentes étapes, le déroulé des entretiens
 - L'adaptation aux situations surprise
- Conclure concrètement
 - La conclusion d'un entretien
 - La validation des points clés
 - Le plan d'action

QUALITE DE SERVICE ET MANAGEMENT

Thème	Intitulé de la formation					
Qualité de service	Pourquoi et comment s'engager dans une démarche de qualité de service (D)	QS-1-C	QS-1-H	QS-1-R	QS-1-S	QS-1-T
	Apprendre à piloter et assurer le suivi-évaluation d'une démarche qualité de service (P)	QS-2-C	QS-2-H	QS-2-R	QS-2-S	QS-2-T
	Comment atteindre la marque "Qualité Tourisme" ? Comment construire une démarche adaptée à sa structure? (P)	QS-3-C	QS-3-H	QS-3-R	QS-3-S	QS-3-T
Démarches de classement	Réussir le classement de son Camping (D)	QS-4-C				
	Réussir le classement de son Hôtel (D)		QS-4-H			
	Réussir le classement de son Office de Tourisme (D)					QS-4-T
Optimisation des performances	Savoir mettre en œuvre la procédure d'optimisation de l'efficacité d'une organisation : - hotelean - (D)	M-1-C	M-1-H	M-1-R	M-1-S	M-1-T
Gestion des risques	Introduction à la prise de conscience des risques (D)	M-2-C	M-2-H	M-2-R	M-2-S	M-2-T
Transmission – Cession	Savoir aborder la transmission de son entreprise (P)	M-3-C	M-3-H	M-3-R	M-3-S	M-3-T



Pourquoi et comment s'engager dans une démarche de qualité de service QS1

La satisfaction des besoins du client est l'enjeu fondamental de la démarche qualité. Quelle que soit la méthode ou le référentiel employé, l'objectif d'une telle démarche consiste à prendre du recul vis-à-vis du service offert en se glissant dans la peau du client et de mesurer la qualité des prestations non seulement d'un point de vue « expert » mais également d'un point de vue « client ». C'est à travers une démarche ainsi structurée que seront identifiés – avec les responsables – les axes de progrès les plus pertinents.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Comprendre l'intérêt et les bénéfices d'une démarche qualité
- Comprendre les enjeux et connaître le déroulement général et opérationnel d'une démarche de progrès en matière de qualité d'accueil et de services
- Identifier les différentes démarches existantes et possibles, en particulier Qualité Tourisme
- Appréhender les outils de suivi et d'(auto)évaluation de la satisfaction. Être capable de les renouveler
- Être capable d'évaluer la qualité d'accueil de son organisation
- Se créer une boîte à outils opérationnelle pour mettre en place des bonnes pratiques.

Vos objectifs de développement durable

- Satisfaction et fidélisation du visiteur
 - Viabilité économique à long terme
- LIVRABLES : Support de formation + extraits d'ouvrages de FTC**

PROGRAMME

- Le contexte actuel et l'intérêt d'une démarche de progrès
 - Les attentes des clientèles touristiques en matière de qualité
 - De la qualité proposée à la qualité vécue. Vers la notion d'expérience
- Pourquoi s'engager dans une démarche qualité
 - L'offre du meilleur P.R.I.X. et sur la promotion du R.I.R.E.
 - Zoom sur l'écoute client : l'anticipation des besoins, l'enquête de satisfaction, la gestion des réclamations, les avis sur internet.
- Être capable de s'auto-évaluer en qualité d'accueil et de service
 - Mettre en œuvre une auto-évaluation
 - Identifier les priorités et se fixer des objectifs d'amélioration
- Expériences et outils concrets à la disposition des acteurs
 - Retour d'expérience et écueils à éviter dans une démarche qualité – Analyse points forts / faibles
 - Témoignages (locaux dans la mesure du possible, sinon français)
- Préparer son programme d'actions
 - Atelier pratique : établir son plan d'actions personnalisé, identifier les interventions, les participants, les coûts et définir les priorités
 - Distinguer des actions correctives / actions curatives
- Se doter des outils de la performance
 - Déterminer les outils et procédures adaptées
 - à son établissement
 - Élaborer collectivement une boîte à outils
 - adaptée à sa démarche



Introduction à la prise de conscience des risques

Un salarié heureux fait des clients heureux ! Dans un objectif d'équité sociale, il convient de **réduire et maîtriser les risques** qui pèsent sur la **santé** et la **sécurité** des travailleurs. La démarche peut s'appuyer notamment sur l'ergonomie qui permettra d'adapter les postes de travail aux compétences et au potentiel des salariés. L'enjeu est de taille, la qualité de vie au travail offerte par la structure rejaillira sur : **l'efficacité et la productivité**, le **confort au travail**, la **santé des salariés**, l'ambiance de travail, le **nombre d'accidents et d'arrêts de travail**, l'implication des salariés dans l'entreprise, la **fidélisation des équipes** et **l'attractivité de l'entreprise** lors du recrutement. Ce stage propose une découverte opérationnelle des problématiques et solutions pour la gestion des risques professionnels spécifiques aux activités de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Maîtriser l'ensemble des composants techniques, réglementaires, et méthodologiques de la prévention des risques professionnels.
- Etre en mesure d'appréhender la prévention des risques professionnels dans sa globalité.
- Être en particulier capable d'identifier les problématiques récurrentes par service et de bâtir un plan d'amélioration pertinent

LIVRABLES : Support de formation

Atouts de la méthode

- Formation-action interactive
- Etudes de situations réelles
- Mises en situation
- Auto-évaluation et exercices pratiques

LIVRABLES : Fiches gestion des risques construites en séance, versions électroniques des guides pratiques publiés par FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS





Introduction à la prise de conscience des risques

Programme de formation

M2

Section n°1 : Quels sont les différentes situations et facteurs de risques ?

- Découverte par un large panorama : risques liés aux efforts et aux postures inconfortables, à l'architecture des postes de travail, aux circulations, à l'ambiance de travail (qualité de l'air, température, bruit, hygrométrie...), à l'utilisation des produits, aux chutes d'objets, aux transports routiers, aux matériels, aux stockages et empilements non stables, aux processus de communication et d'information, aux contacts clients...
- Découverte des risques psychosociaux : stress, pression, harcèlement, discriminations...

Section 2 : L'identification des risques : la méthode

- Comment observer les situations de travail afin d'identifier les dysfonctionnements générant des risques professionnels ?
- Comment impliquer les salariés dans l'analyse pour accéder aux données sur les tâches, les performances, les effets du travail et les comportements au travail ?
- Comment hiérarchiser les risques en fonction de leur importance (fréquence / gravité) ?

Section 3 : Le cadre réglementaire : le Document Unique (décret du 5 novembre 2001)

- Panorama des principales exigences
- Définition de la terminologie du cadre réglementaire de la prévention des risques : risque, danger, unités de travail...
- Comment formaliser, établir et réviser le document unique ?

Section 4 : Les actions de prévention et de réduction des risques

- Améliorer l'ergonomie des locaux et des postes de travail pour faciliter l'activité
- Agir sur l'organisation du travail et l'adapter au regard des besoins identifiés.
- Faire évoluer le type de management des équipes en fédérant les salariés autour de la diminution des risques professionnels
- Comment formaliser des actions de prévention ?
- Comment planifier des actions correctives ?
- Comment finaliser et réactualiser le « document unique » ?

Transmission Cession

Savoir aborder la transmission de son entreprise

M3

Savoir se préparer à la vente pour céder une entreprise en « bonne santé économique » vous permettra de la rendre plus attractive pour les repreneurs.

Savoir analyser

- Evaluer vos performances économiques grâce à l'analyse de vos comptes d'exploitation et de vos indicateurs de performance commerciale
- Valider votre tableau de bord (budget/résultats) et vos outils de gestion

Savoir définir des objectifs

Mise en place d'actions correctrices en prenant en compte :

1. Votre histoire
2. Vos contraintes budgétaires
3. Vos objectifs personnels

Savoir gérer et manager

- Construire et mettre en œuvre un plan d'actions
- Informer et motiver vos collaborateurs
- Suivre le tableau de bord pour mettre en place les actions correctives

POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Améliorer les résultats de l'entreprise
- Réduire les charges d'exploitation
- Motiver et partager avec vos équipes
- Rendre l'entreprise plus attractive pour les repreneurs
- Améliorer les chances de cession de l'entreprise

POUR QUI



Atouts de notre approche

- Evaluation de l'organisation et des performances grâce à une grille d'analyse conçue par FTC
- Formation 100% opérationnelle
- Prise en compte de vos objectifs personnels et de votre contexte spécifique

Section n°1 : Savoir faire un diagnostic

- Etude des outils et moyens mis en œuvre dans le domaine de la gestion, au travers une grille d'audit
- Analyse des 3 derniers comptes d'exploitation
- Analyse du chiffre d'affaires : par période, par cible, par type d'activité
- Analyse des charges, poste par poste
- Identification des points sensibles

 **Livrables :** *Diagnostic de la situation économique*

Section n°2 : Savoir construire un plan d'actions

- Définition d'objectifs réalistes à court terme portant sur :
 - Les grands postes de dépenses (charges d'exploitation)
 - La masse salariale (organisation),
 - Les coûts matières (achats, coulage, gaspillage)
 - Les fournitures et les facilités (eau, énergie...)
 - Le loyer (selon la forme juridique de l'entreprise)
 - Les indicateurs de performance commerciale (TO, Prix Moyen, REVPAR, CA)
- Construction d'un compte d'exploitation détaillé traduisant vos ambitions de cession

 **Livrables :** *Votre compte d'exploitation prévisionnel cible, Plans d'actions à mener (moyens et résultats)*

Section n° 3 : Savoir gérer et manager**Gérer au quotidien**

- Agir sur les éléments du quotidien : vente, achats, planning personnel, charges fixes et variables, sous traitance ...

Management des équipes

- Identifier les sujets à déléguer auprès des salariés
- Partager avec les membres de l'équipe les axes de progrès

Les outils

- Mise en place des outils de gestion adaptés à son activité (encaissement, analytique, inventaires ..)






 **Livrables :** *Tableaux de bords, outils de suivi*

Durées

Etapes 1 & 2 : 2 à 4 jours selon votre activité et la taille de votre organisation

Etape 3 : 2 à 5 jours selon vos besoins



Thème	Intitulé de la formation					
Ergonomie	Savoir maîtriser les principes d'ergonomie dans son entreprise (D)	Ing-1-C	Ing-1-H	Ing-1-R	Ing-1-S	Ing-1-T
Accessibilité	Savoir adapter un produit touristique à tout public et à des personnes en situation de handicap (D)	Ing-2-C	Ing-2-H	Ing-2-R	Ing-2-S	Ing-2-T
Eco-conception Construction durable	Bâtir, rénover et aménager en intégrant une démarche responsable (D)	Ing-3-C	Ing-3-H	Ing-3-R	Ing-3-S	Ing-3-T
Rénovation	Prendre en compte le développement durable dans son projet de rénovation Mise aux normes (accessibilité, sécurité, normes, incendie, classement) (P)	Ing-4-C	Ing-4-H	Ing-4-R	Ing-4-S	Ing-4-T

ECONOMIE

INGENIERIE
HOTELIERE

Accessibilité des lieux et services touristiques

HUMAIN
SOCIALENVIRON-
NEMENT

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Connaître et respecter la réglementation
- Evaluer les coûts de mise en accessibilité
- Prendre en compte les handicaps dans leur diversité

Vos objectifs de développement durable

- Equité sociale : élargir la démarche de qualité de service pour proposer une offre adaptée aux clientèles en situation de handicap

Savoir adapter un produit touristique à tout public et à des personnes en situation de handicap Ing2

La loi « handicap » du 11 février 2005, a renforcé les obligations de mise en accessibilité du cadre bâti (ERP), des transports et des nouvelles technologies d'ici à 2015. Cette loi élargit le champ des bénéficiaires des mesures d'accessibilité à toutes les personnes à mobilité réduite (PMR) : toutes les personnes en situation de handicap mais aussi les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants en bas âge... Le tourisme au sens large, entreprises et territoires, sont donc directement concernés à court et moyen terme. Par ailleurs, les normes de classification des hébergements touristiques, les cahiers des charges des labels et les dossiers d'attribution de subventions incluent aujourd'hui de nouveaux critères traitant de l'accessibilité.

PROGRAMME

Section n°1 : Les fondamentaux

- Rappel du cadre réglementaire (loi de 2005, exigences des ERP)
- Sensibilisation aux enjeux de la mise en accessibilité
- Analyse des produits et équipements (bâti intérieur, extérieur)
- Analyse des services proposés : accueil, qualité de service, communication...

Section n°2 : Synthèse et préconisations

- Identification des bonnes pratiques
- Evaluation des coûts (travaux, aménagements, entretien)
- Définition des actions et moyens prioritaires, dérogations

Section n°3 : Mise en œuvre

- Appui à la mise en place des actions
- Appui à la mise en conformité réglementaire
- Appui à la demande de dérogations en cas de nécessité
- Mise en place d'un plan de communication à vocation interne/externe
- Mise en place d'un plan marketing pour développer son offre commerciale spécifique
- Formalisation du progrès : mise en œuvre d'outils de suivi des indicateurs de performance en accessibilité



Bâtir, rénover et aménager en intégrant une démarche responsable



La performance environnementale d'une entreprise touristique dépend notamment de ses infrastructures. La phase de construction ou de rénovation des bâtiments est le moment idéal pour faire des choix décisifs en matière de préservation de l'environnement, non seulement pour mener un chantier « propre » mais également pour créer un bâtiment économe en ressources naturelles, sain et respectueux de son site d'accueil.

L'éco-conception vise à intégrer l'environnement dès la phase de conception du projet et tout au long du cycle de vie, qu'il s'agisse de biens, des services ou de procédés.

Le domaine de la construction est en constante évolution : les contraintes se renforcent, les utilisateurs sont de plus en plus exigeants, les solutions techniques se multiplient et les prix augmentent. Une construction neuve ou une rénovation sont des investissements importants qui doivent apporter tous les bénéfices attendus ; toute erreur de conception ou de mise en œuvre peuvent, par la suite, gêner l'exploitation et générer des surcoûts.

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Comprendre la démarche d'éco-conception
- Appréhender les bénéfices résultant d'une démarche d'éco-conception
- Connaître les aspects méthodologiques (financiers et techniques)

Vos objectifs de développement durable

- Viabilité économique à long terme
- Valorisation du patrimoine et de la culture
- Intégration au territoire
- Protection de la santé des occupants du bâtiment
- Maîtrise et réduction des impacts environnementaux

PROGRAMME

Section n°1 : Les fondamentaux

- Les grandes étapes d'un projet et le rôle des parties prenantes
- Clarification des termes et définitions

Section n°2 : Les démarches existantes

- L'approche française : la démarche HQE®
- D'autres approches : LEED, MINERGIE®, l'architecture bioclimatique, BREEAM Green Leaf, Passivhaus, BBC - EFFINERGIE®
- Où s'informer ?






Section n°3 : Panorama des choix d'éco-conception

- Lors du diagnostic du site.
- En phase de conception (plans).
- Dans les descriptifs techniques.
- Dans la conduite des travaux.
- Dans les achats d'équipements.



ECONOMIE – RENTABILITE



Thème	Intitulé de la formation					
Accueil	Améliorer l'accueil des clients (D)	E-1-C	E-1-H	E-1-R	E-1-S	E-1-T
	Savoir recevoir les personnes en situation de handicap (D)	E-2-C	E-2-H	E-2-R	E-2-S	E-2-T
Relation client	Comment fidéliser ses clients et traiter les réclamations des clients (D)	E-3-C	E-3-H	E-3-R	E-3-S	E-3-T
	Savoir bien répondre aux commentaires et avis clients sur internet (D)	E-4-C	E-4-H	E-4-R	E-4-S	E-4-T
Optimisation des performances commerciales	Acquérir les fondamentaux pour booster son chiffre d'affaires (D)	E-5-C	E-5-H	E-5-R	E-5-S	E-6-S
Gestion des coûts en cuisine	Mettre en place les fiches techniques de cuisine pour maîtriser ses marges et savoir gérer les coûts matières (D)		E-6-H	E-6-R		
Développement	Savoir concevoir et mettre en œuvre un projet touristique (D)	E-7-C	E-7-H	E-7-R	E-7-S	E-7-T
	Savoir réaliser un Business Plan de projet d'entreprise (P)	E-8-C	E-8-H	E-8-R	E-8-S	E-8-T
Yield Management	Comprendre le Yield Management (D)	E-9-C	E-9-H	E-9-R	E-9-S	E-9-T
	Savoir optimiser ses ventes avec le Yield management (P)	E-10-C	E-10-H	E-10-R	E-10-S	E-10-T

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Accueil clientèle

HUMAIN SOCIAL

QUALITE

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Améliorer la satisfaction du client, le fidéliser
- Améliorer la notoriété et l'e-réputation de son établissement
- Optimiser les ventes additionnelles

Vos objectifs de développement durable

- Viabilité économique à long terme
- Création d'emplois, de richesse et de revenus

Méthodologie

- Apport théorique
- Exercices** en groupe & Brainstorming
- Jeux de rôle** selon différents scénarii en fonction des typologies de clientèles et de situations ordinaires ou complexes (à l'arrivée ou au départ ou pendant le séjour, lors d'une demande d'information ou de réservation)

Améliorer l'accueil des clients

E1

Quelles que soient les approches marketing ou les segments de clients visés, toutes les activités touristiques et de loisirs ont un point commun : elles sont réalisées par et pour des humains ! C'est une évidence que de rappeler que la relation humaine est au cœur de nos métiers, mais c'est une autre chose que savoir au quotidien replacer le client au centre, avec et au-delà des nouvelles technologies. La réussite de l'expérience de vos clients débute par l'interaction que vous aurez avec eux, avant, pendant et après leur séjour. Sur chacun de ces moments, optimisez vos relations.

PROGRAMME

Section n°1 : Introduction à la notion de qualité de l'accueil et de la 'relation client'

- Le contexte 'marché, client, réseaux-avis' - Les satisfactions communes et spécifiques des clientèles
- Ses points forts et faibles (Soi - Son entreprise/organisation)
- 5 thèmes, 63 critères propres à la **Qualité de l'accueil** et à la **Relation client**

Section n°2 : La personnalisation de l'accueil et de la 'relation client'

- Le comportement, l'aptitude, le langage, le vocabulaire à adopter en fonction :
 - Du positionnement de son entreprise / organisation ,
 - Des attentes, du comportement et de l'aptitude des clients
 - En situations de communication verbale, non verbale, écrite.
- Jeux de rôles

Section n°3 : Approche des techniques de vente

- Les techniques pour influencer les ventes, fidéliser, se différencier
 - Le plan de vente
 - Méthode d'argumentation mnémotechnique «CANSSON»
 - Méthode d'analyse comparative de la concurrence
- Applications et jeux de rôle
 - Déclinaison d'un argumentaire de vente propre à son entreprise
 - Déclinaison des avantages et inconvénients communs, exclusifs de son entreprise par rapport à la concurrence
 - La découverte des besoins / L'argumentation / Le traitement des objections / Le suivi du client

 **LIVRABLES : Carnet de bord, dossier d'informations**
+ Guide de bonnes pratiques

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Accueil
clientèleHUMAIN
SOCIAL

QUALITE

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Adapter la qualité de l'accueil et du service pour une offre adaptée complète
- Garantir un accueil adapté à tous publics
- Répondre aux exigences du nouveau classement et/ou du label Tourisme et Handicap

Vos objectifs de développement durable

- Prendre en compte les handicaps dans leur diversité, changer d'attitude et de regard
- Intégrer les échanges humains dans la chaîne de l'accessibilité

Savoir recevoir les personnes en situation de handicap

E2

La loi « handicap » du 11 février 2005 instaure des règles visant à un meilleur accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) dans les établissements recevant du public (ERP).

La mise en accessibilité des ERP dans le Tourisme et l'Hôtellerie est certes primordiale mais elle doit impérativement être accompagnée d'une sensibilisation ou d'une formation à l'accueil des clients en situation de handicap afin de comprendre et ainsi de satisfaire au mieux leurs attentes. Savoir accueillir une personne handicapée, c'est engager une relation de confiance avec elle pour qu'elle se sente comprise partout et par tous, quel que soit son handicap. Aujourd'hui, **ce type de formation fait partie des critères liés au développement durable du nouveau classement des Offices de Tourisme ou des établissements hôteliers, ou du Label Tourisme et Handicap.**

PROGRAMME

Section n°1 : Découverte du monde du handicap

- Présentation des 4 types de déficiences
- Identification des différentes situations de handicap
- Connaissance des attentes de la clientèle
- Explication des situations gênantes pouvant être rencontrées par des personnes à mobilité réduite, par le biais :
 - de discussions et d'échanges, brainstorming
 - de films de sensibilisation
 - de mises en situation (utilisation d'un fauteuil roulant)
- Découverte du label Tourisme & Handicap

Section n°2 : Diagnostic et mises en situation

- Rappel de la loi et des exigences en termes de mise en accessibilité,
- Mise en application concrète au sein de la structure (pré-diagnostic technique)
- Présentation pratique des attitudes et comportements à adopter avec les PMR et leurs accompagnants de visu, au téléphone ou par internet :
 - mises en situation pour les 4 types de déficiences
 - mise en place de situations pratiques d'accueil
- Identification des éléments nécessaires :
 - à la transmission d'informations fiables sur l'accessibilité du lieu
 - pour mesurer la satisfaction de la clientèle

 **LIVRABLES : Carnet de bord, dossier d'informations**
+ Guide de bonnes pratiques

ENVIRONNEMENT

ECONOMIE

Performances
commercialesHUMAIN
SOCIAL

QUALITE

POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Etre en capacité de définir et piloter une stratégie viable et efficace
- Etre en mesure de déployer les bons outils, techniques et méthodes pour gagner de nouveaux clients et fidéliser

Vos objectifs de développement durable

- Viabilité économique à long terme
- Création d'emplois, de richesse et de revenus

Acquérir les fondamentaux pour booster son chiffre d'affaires

E5

La concurrence entre destinations touristiques s'accroît chaque année, et l'Europe perd des parts de marché. Le professionnalisme des acteurs est l'une des clefs de réponse pour attirer, satisfaire et fidéliser les clients, visiteurs ou participants. Développer et structurer une activité ou un service, travailler en complémentarité, savoir utiliser les bons outils aux bons moments, manager une équipe, définir et suivre les priorités, concevoir et vendre un produit... ne s'improvisent pas.

Pour les porteurs de projet, comme pour les professionnels en activité, une piqûre de rappel sur la construction et l'optimisation de son chiffre d'affaire peut s'avérer utile.

PROGRAMME

Section n°1 : Anticiper les changements

- Cerner le contexte 'marché, client, réseaux-avis'
- Cerner les paradigmes du marketing : révolution digitale, collaborative, multicanal...

Section n°2 : Maîtriser les outils et techniques modernes

- Optimiser les techniques de la relation client : prospection, fidélisation.
- Identifier et tester les outils de gestion à déployer : Gestion de la relation client, Gestion E-mailing, et réseaux à intégrer : Facebook, LinkedIn, Youtube...
- Identifier les techniques promotionnelles : opportunités et limites, diversité et originalité, rendement.

Section n°3 : Organiser sa stratégie

- Stratégie marketing et commerciale intégrant une approche multicanale et renforçant la fidélisation de ses clients.
- Stratégie organisationnelle en se concentrant sur les marchés à plus forts potentiels.






Section n°4 : Optimiser ses actions

- Savoir définir et piloter un plan d'actions réaliste dans le temps et financièrement

 **LIVRABLES** : Carnet de bord, dossier d'informations
+ Guide de bonnes pratiques

STRATEGIE TERRITORIALE



Thème	Intitulé de la formation					
Aménagement	Savoir analyser un territoire pour en concevoir une stratégie d'aménagement et de marketing touristique (D)					ST-1-T
Compétence Tourisme	Savoir identifier la meilleure gouvernance de son Office de Tourisme suite à la loi du 16 juillet 2015 (Loi NOTRe) (D)					ST-2-T
Qualification des professionnels	Savoir identifier les besoins en qualification professionnelle sur un territoire touristique (P)					ST-3-T



POUR QUI



POURQUOI

Vos objectifs opérationnels

- Savoir adapter l'organisation et la gouvernance du tourisme
- Savoir anticiper le changement
- Comprendre les ambitions du territoire et préserver une identité touristique cohérente
- Optimiser les moyens
- Garantir juridiquement le changement

LIVRABLES : *Support de formation, Rapport d'analyse juridique et technique de l'organisation touristique, note sur la présentation de la nouvelle compétence tourisme et les statuts et note sur les différents scénarii envisageables*

Savoir identifier la meilleure gouvernance de son Office de Tourisme suite à la loi du 16 juillet 2015 (Loi NOTRe)

ST2

La Loi NOTRe de 2015 modifie l'organisation territoriale et réorganise la compétence tourisme au sein des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. La **promotion du tourisme** et la **création d'Office de Tourisme** sont des nouvelles compétences à prendre pour les communes et groupements de communes qui seront applicables au 1^{er} janvier 2017. A défaut, le préfet aura jusqu'au 1er juin 2017 pour procéder à la modification de leurs statuts.

Ainsi, le tourisme devient une **compétence partagée** entre les communes, les départements, les régions et les collectivités à statut particulier et certains Offices de Tourisme seront transformés en bureaux d'information.

Le **cabinet de formation FTC T&A** s'allie avec les **avocats de GB2A** pour vous former à ces nouvelles questions et vous accompagner dans la redéfinition de votre organisation et gouvernance du tourisme

PROGRAMME

Section n°1 : Diagnostic et assistance à la définition de la nouvelle compétence tourisme

- Etat des lieux de l'organisation touristique
 - Analyse de l'exercice de la compétence tourisme
- Analyse des stratégies touristiques du territoire
 - Analyse des missions des structures touristiques existantes
 - Analyse de l'organisation fonctionnelle – Analyse des ressources (matériel, RH, finances)
- Présentation de la nouvelle compétence tourisme

Section n°2 : Assistance au choix du mode de gestion de la compétence tourisme

- Présentation des scénarii
 - Analyse des incidences techniques, juridiques et financières
 - Impact sur les ressources humaines, le bénévolat
- Contexte permettant une prise de décision politique

(Option conseil) : Mise en œuvre opérationnelle

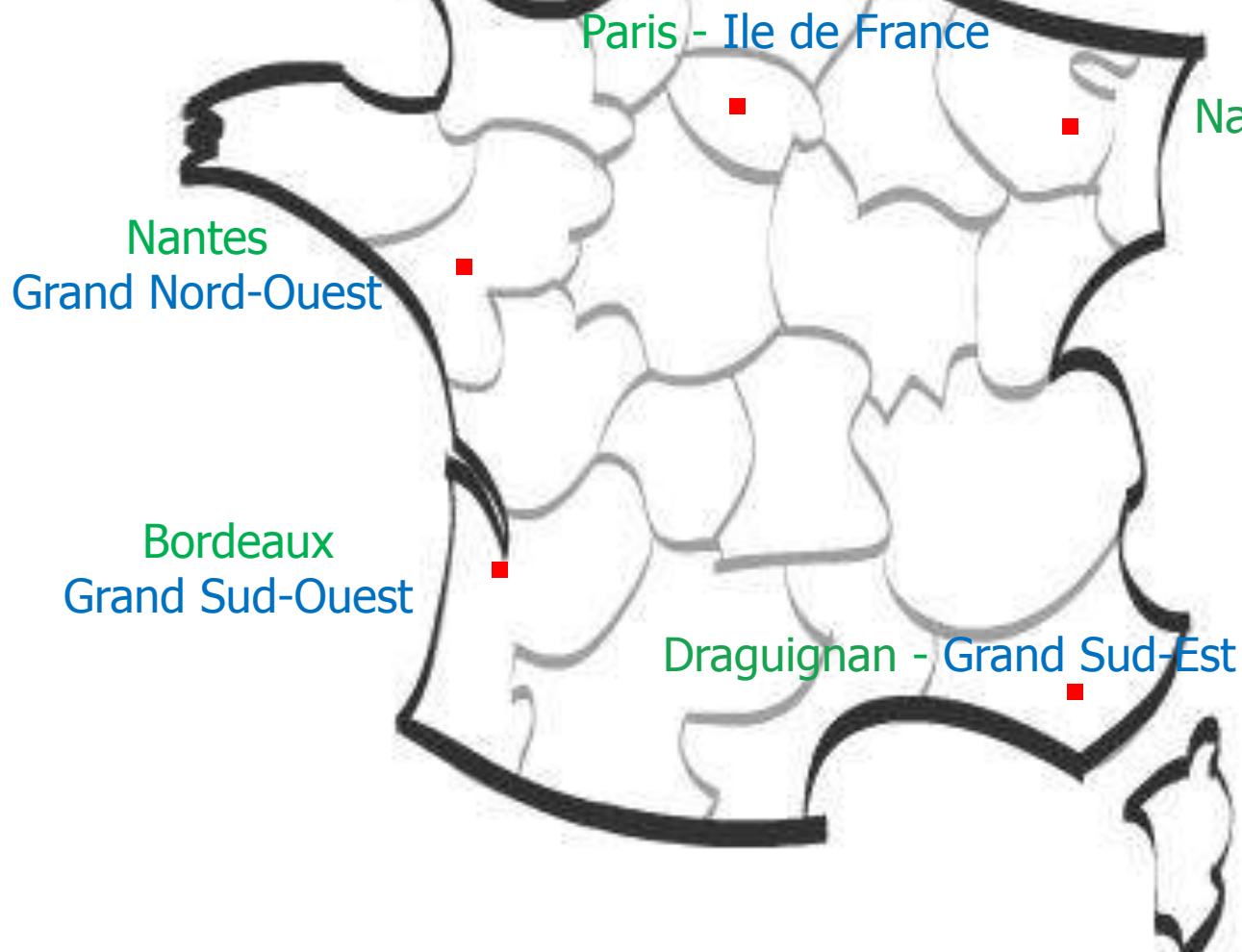
- Accompagnement opérationnel
 - Rédaction des statuts,
 - Dissolution et créations d'éventuelles structures
- Schéma d'organisation touristique locale



L'ACADÉMIE ECORISMO 2017

Lille - Hauts de France

NOS BUREAUX PERMANENTS DE FORMATION



Nancy - Grand Nord Est



BULLETIN D'INSCRIPTION



Ce bulletin peut accompagner votre demande de prise en charge par votre OPCA

VOTRE STRUCTURE

Titre du stage :	
Lieu du stage :	
Votre raison sociale :	
Adresse :	
	Code postal Ville
Tél :	
Site Internet :	
Email :	
Personne à contacter :	
STATUT : public :	<input type="checkbox"/> précisez :
privé :	<input type="checkbox"/> Entreprise
	<input type="checkbox"/> Association
	<input type="checkbox"/> Autre, précisez :
Activité principale :	
SIREN / SIRET :	
Code NAF / APE :	
Convention collective :	
Votre OPCA :	(ex. : FAFIH, AGEFOS PME, UNIFORMATION, AFDAS, FAFSEA, VIVEA...)
Numéro d'adhérent :	

Le signataire	
Nom :	
Prénom :	
Fonction :	

Date, cachet et signature :



Date d'entrée en fonction :	
STATUT :	<input type="checkbox"/> Salarié <input type="checkbox"/> Non salarié <input type="checkbox"/> Bénévole <input type="checkbox"/> Chef d'entreprise ou d'exploitation / gérant <input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Contractuel (fonction publique) <input type="checkbox"/> Titulaire (fonction publique) <input type="checkbox"/> Autre, précisez :
CSP :	<input type="checkbox"/> Ouvrier non qualifié <input type="checkbox"/> Ouvrier qualifié <input type="checkbox"/> Employé <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise / technicien <input type="checkbox"/> Ingénieur / cadre
Grade (fonction publique)	
Niveau de formation actuel :	<input type="checkbox"/> VI (avant 3 ^{ème}) <input type="checkbox"/> V bis (3 ^{ème}) <input type="checkbox"/> V (CAP-BEP) <input type="checkbox"/> IV (Bac) <input type="checkbox"/> III (Bac +2) <input type="checkbox"/> II et I (3 ^{ème} cycle universitaire, grandes écoles)

Bulletin à renvoyer accompagné d'un chèque de règlement pour validation de l'inscription par courrier postal aux coordonnées suivantes :

FTC T&A
10 rue Jean Moulin
24 750 TRELISSAC

	Le stagiaire
Nom :	
Prénom :	
Date de naissance :	
Fonction :	

Date, cachet et signature :

CONDITIONS GÉNÉRALES

INSCRIPTION

La préinscription aux formations de l'Académie Ecorismo ne prend effet qu'à réception du présent bulletin d'inscription. Elle peut se faire par e-mail ou courrier postal. Le bulletin doit être complété par un membre habilité de l'organisation du ou des stagiaire(s). Dans le cas d'une inscription collective, un bulletin devra être rempli pour chacun des stagiaires.

L'inscription définitive ne sera validée qu'à réception du paiement intégral par chèque ou virement bancaire (au moins 15 jours avant le début du stage) à l'adresse mentionnée sur le bulletin d'inscription joint. Les chèques sont à libeller à l'ordre de « FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS Training & Auditing ». Les coordonnées bancaires seront données sur demande. A réception du paiement, une facture sera alors adressée à l'organisation.

En cas de prise en charge par un CPF ou un organisme tiers OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé), il incombe à l'organisation du ou des stagiaire(s) d'effectuer la demande de prise en charge de l'action de formation et d'assurer le suivi de son dossier pour obtenir le remboursement. L'Académie Ecorismo (FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS T&A) fournira au stagiaire préinscrit la fiche descriptive du module de formation permettant d'accompagner sa demande de prise en charge ; et à l'issue du stage, l'Académie Ecorismo (FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS T&A) remettra l'attestation de présence du stagiaire permettant de déclencher à posteriori le remboursement de l'organisation du ou des stagiaire(s) par l'OPCA. Comme dans le cas d'un paiement direct, l'inscription définitive au stage ne sera validée qu'à réception du paiement intégral par chèque ou virement bancaire (au moins 15 jours avant le début du stage) à l'adresse mentionnée sur le bulletin d'inscription joint.

L'inscription définitive à un stage sera stipulée par écrit au(x) stagiaire(s) ainsi que les modalités pratiques du stage (notamment les coordonnées du lieu exact).

PRIX

Le prix des stages est de **390€ HT par stagiaire et par jour** (hors tarif promotionnel). Ce prix forfaitaire pour l'ensemble des stages de l'Académie inclut l'organisation des stages, l'intervention des formateurs, le certificat de stage et les documents remis aux stagiaires. Il est fortement recommandé que les déjeuners soient pris en commun entre les stagiaires et le formateur. Ils seront à la charge de chacun, comme d'usage. L'Académie Ecorismo est gérée par FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS T&A, dont l'agrément permet la prise en charge de ses formations par un OPCA (N° d'agrément : 72240147824).



CONDITIONS GÉNÉRALES

ANNULATION

Les stages sont prévus pour un minimum de 4 stagiaires et un maximum de 12. FTC T&A se réserve le droit d'annuler ou de reporter un stage ayant fait l'objet d'une inscription confirmée, faute du nombre de stagiaires minimum requis, en cas de force majeure incluant des grèves de transports, des maladies ou accidents ou pour améliorer le programme des stages. FTC T&A peut substituer un formateur de compétence équivalente pour assurer le stage. En cas d'annulation définitive d'un stage, FTC T&A en informera les stagiaires dans les plus brefs délais et remboursera l'intégralité des sommes éventuelles perçues.

Toute demande d'annulation d'un stagiaire ne sera remboursée intégralement (en cas de sommes perçues directement de la part de l'organisation) que si elle est reçue par écrit au plus tard 15 jours avant la date de démarrage du stage.

L'organisation du ou des stagiaire(s) se réserve le droit de substituer un autre collaborateur. Elle devra le stipuler par écrit à FTC T&A avant tout début de stage. A défaut, le nouveau stagiaire devra se présenter le jour du stage muni d'une lettre justificative émise par son organisation.

DOCUMENTATION ET DROITS D'AUTEUR

La documentation remise aux participants est soumise aux droits d'auteur. Elle est exclusivement destinée à un usage personnel et ne doit être ni reproduite ni utilisée à des fins commerciales.

CONFIDENTIALITÉ

FTC T&A s'engage à traiter dans la plus stricte confidentialité les informations personnelles et/ou commerciales dont elle pourrait prendre connaissance au cours des formations sur les organisations des stagiaires.





VOTRE CONTACT

Retrouvez l'ensemble de nos
[références sur notre site internet](#)

David CLOAREC

Coordinateur des stages - FTC T&A

Tel : 05 53 54 49 00

d.cloarec@francoistourismeconsultants.com

www.francoistourismeconsultants.com

