



Training & Auditing

Société de formation, d'audit et de services pour le tourisme
The tourism training, auditing and services consultancy company

160 cours du Médoc - 33300 BORDEAUX - FRANCE
TEL : 0033 (0)5 57 77 59 67 - Email : contact@ftc-consulting.com
www.ftc-consulting.com - <https://apprendrepourdemain.fr/>

RCS Bordeaux 522 199 264 - SIRET : 522 199 264 00022 - APE : 8559A
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 11756503275 auprès du préfet de région de l'Île de France, cet enregistrement ne valant pas agrément de l'Etat.

FICHE PÉDAGOGIQUE

Titre de l'atelier	Pilotage et gestion économe (eau / énergies / déchets), pour une démarche touristique durable
Public cible	Dirigeants et employés d'établissements touristiques (hébergements).
Contexte	Face à l'état de l'environnement, tous les professionnels de tous les secteurs doivent faire évoluer leurs activités. Pour le tourisme, afin de répondre aux attentes croissantes des clients et des employés, à une réglementation se renforçant, à des coûts de gestions en augmentation... chaque établissement touristique se doit de déployer des actions concrètes, adaptées et structurées. En cohérence avec le Fond Tourisme Durable et avec le classement (étoiles), notre formateur transmet aux participants les clefs pour comprendre, organiser, démarrer et s'approprier la transition écologique des métiers de son établissement, afin de mieux gérer l'eau, les énergies et les déchets, aujourd'hui et demain.

Modalités de déroulement

Durée	<ul style="list-style-type: none">➤ Durée totale : 14 heures (en présentiel sur 2 journées consécutives / à distance sur 8 séquences de 1h45 étalées sur 2 à 6 semaines)
Nature et déroulement	<ul style="list-style-type: none">➤ Plan de développement des compétences➤ En présentiel (par défaut)➤ Option possible en distanciel : en visio sur notre plateforme ZOOM = nous contacter
Formateur	<ul style="list-style-type: none">➤ Guillaume BÉREAU ou Julie HERAUD➤ https://www.ftc-consulting.com/nos-consultants/➤ Coordonnées : guillaume@ftc-consulting.com / julie@ftc-consulting.com
Nombre de stagiaires	<ul style="list-style-type: none">➤ Si inter-entreprises : Mini = 5 pax, et Maxi = 12 participants.➤ Si intra entreprise : nous contacter.
Dates & horaires	<ul style="list-style-type: none">➤ Date(s) à valider➤ Horaires à valider : plage maximum entre 8h30 et 13h00 puis entre 14h00 et 18h00

Modalités pédagogiques

Objectifs pédagogiques	Objectifs opérationnels
1. Connaître le tourisme responsable et comprendre les bases d'une démarche environnementale :	1.1 Identifier les enjeux pour sa structure. 1.2 Distinguer les formes de tourisme responsable. 1.3 Comprendre le principe et ordonner les étapes de l'amélioration continue.
2. Savoir construire et animer une démarche adaptée à son établissement :	2.1 Savoir classifier les impacts sur l'eau, les énergies et les déchets, liés à son poste de travail. 2.2 Être capable de bâtir un plan d'actions simple et ciblé. 2.3 Savoir déterminer des indicateurs de suivi pertinents 2.4 Repérer et utiliser des outils et méthodes judicieux (dont les labels)
3. Être capable de déployer des bonnes pratiques de gestion de l'eau, des énergies et des déchets :	3.1 Proposer des initiatives respectueuses de l'environnement et de lutte contre les gaspillages, adaptées à sa structure. 3.2 Mobiliser ses collaborateurs autour d'actions écologiques et l'adoption d'écogestes. 3.3 Impliquer ses clients par une communication favorisant leur éco-attitude.

Prérequis	Aucun.
Programme détaillé par ½ journée (contenu pédagogique)	<p>>> JOUR 1 – MATIN <<</p> <p><u>Section 0 : Présentation et connaissance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tour de table et présentation individuelle des participants, et du formateur. ➤ Recueil des attentes et des problématiques particulières. ➤ Présentation du cadre de la formation et rappel des objectifs. ➤ Contexte et enjeux– sur la planète et dans le secteur du tourisme. ➤ Vision positive mais réaliste : solutions, bénéfiques et motivations à agir. ➤ Définitions et concepts du tourisme responsable (approche ludique). ➤ Attentes croissantes des clients pour un tourisme plus respectueux. ➤ Exigences du classement (étoiles) et réglementation environnementale applicable. ➤ Analyse des enjeux environnementaux propres à la structure. Tour de l'établissement. ➤ MISE EN SITUATION « ÉTAT DES LIEUX » ➤ Présentation d'exemples de bonnes pratiques mises en œuvre dans des structures similaires. ➤ Comment s'engager, comment structurer sa démarche et agir de manière efficace. ➤ Les bases d'une démarche d'amélioration continue sur la gestion environnementale. <p>>> JOUR 1 – APRES-MIDI <<</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Au démarrage de la nouvelle demi-journée, un tour de table sur les attentes des participants est organisé. ➤ Le rôle du référent, celui des chefs de services et celui de chaque employé. Chacun peut agir à son niveau ! Mobilisation individuelle et collective ➤ MISE EN SITUATION « PLAN D' ACTIONS PERSONNALISÉ » ➤ Brainstorming sur les bonnes pratiques. ➤ Hiérarchisation des actions environnementales et matrice de matérialité. ➤ Jeux collectifs sur la chasse « pollu & gaspi » et sur les écogestes. ➤ Identification des freins à l'action, pour les dépasser (change management).

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MISE EN SITUATION « ÉCOGESTES » : visite des différents postes de travail pour analyser les écogestes possibles. ➤ Observation et analyse de la situation actuelle : évaluation des activités du service sous l'angle « bonnes & mauvaises pratiques environnementales » (Eau, Energies, Déchets, Achats, Alimentation, Nettoyage, Air, Bruit, Biodiversité, Relations clients...). ➤ Imagination des saynètes (bons gestes et mauvais gestes pour l'environnement). ➤ Prise des clichés pour le « roman-photo » (exagération humoristique des points d'amélioration et mise en situation des meilleures pratiques). ➤ Synthèse des écogestes et visualisation des photos prises dans l'établissement. Débat puis sélection des meilleures images du point de vue de l'objectif de sensibilisation. ➤ Définition des dialogues et choix de la mise en scène pertinents. ➤ Correspondances et divergences entre les écogestes à la maison et au travail. <p>>> JOUR 2 – MATIN <<</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Au démarrage de la nouvelle demi-journée, un tour de table sur les attentes des participants est organisé. ➤ Lutte contre les gaspillages dans son établissement. Focus sur l'alimentaire et l'eau. ➤ Achats écoresponsables et économie circulaire. Actions écologiques et locales. ➤ MISE EN SITUATION « OPTIMISER SES ACHATS POUR LA PLANÈTE » ➤ Mesurer sa performance environnementale. Définir et suivre des indicateurs personnalisés. ➤ Focus économies d'eau (qualité et quantité). ➤ Focus économies d'énergies (sources, impacts, analyses de factures, sobriété, efficacité, renouvelables, fournisseurs). ➤ Focus gestion des déchets (catégorisation, quantification, réglementation, actions). <p>>> JOUR 2 – APRES-MIDI <<</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Au démarrage de la nouvelle demi-journée, un tour de table sur les attentes des participants est organisé. ➤ Communiquer sans faire du greenwashing. ➤ Inciter ses clients à adopter une éco-attitude pendant leur séjour (nudge marketing). ➤ Panorama des labels et des certifications en tourisme responsable. ➤ MISE EN SITUATION « ÉLABORER SA CHARTE ÉCOLOGIQUE » ➤ Motiver et mobiliser les équipes. ➤ Débat sur l'adoption des écogestes individuellement et par service, ainsi que sur la nouvelle gestion des énergies, de l'eau et des déchets. ➤ Inscrire ses écogestes et ses bonnes pratiques dans la durée. ➤ Quels partenaires, quels outils et méthodes au service du tourisme responsable et localement. ➤ Remise d'une boîte à outils (fiches écogestes du Magestour, documents ADEME...). ➤ Évaluation des connaissances (QCM). ➤ Conclusion et échanges sur le rôle de chacun. ➤ Enquête de satisfaction sur l'atelier. ➤ Recueil de la satisfaction sur l'atelier.
<p>« OPTION » : en visio (8 sessions de 1h45, soit au total 14h.)</p>	<p>>> SÉQUENCE 1 <<</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tour d'écran et présentation individuelle des participants, et du formateur. ➤ Recueil des attentes et des problématiques particulières. ➤ Questionnaire en ligne sur la thématique. ➤ Présentation du cadre de la formation et rappel des objectifs. ➤ Contexte et enjeux – sur la planète et dans le secteur du tourisme. ➤ Vision positive mais réaliste : solutions, bénéfiques et motivations à agir. ➤ Définitions et concepts du tourisme responsable (approche ludique). ➤ Attentes croissantes des clients pour un tourisme plus respectueux. ➤ Exigences du classement (étoiles) et réglementation environnementale applicable.



>> SÉQUENCE 2 <<

- Analyse des enjeux environnementaux propres à la structure.
- Diagnostic environnemental : comment et pourquoi ?
- Préparer son auto-évaluation.
- Définition des critères de bases pour s'évaluer.
- Présentation de supports d'aide à l'auto-évaluation.
- Présentation d'exemples de bonnes pratiques mises en œuvre dans des structures similaires.
- Comment s'engager, comment structurer sa démarche et agir de manière efficace.
- Les bases d'une démarche d'amélioration continue sur la gestion environnementale.



|| *Après la séquence 2, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur l'auto-évaluation de leur structure.*

>> SÉQUENCE 3 <<

- Point rapide « attentes et rythme de la formation à distance » pour les participants.
- Présentation des auto-évaluations : débriefing collectif.
- Le rôle du référent, celui des chefs de services et celui de chaque employé. Chacun peut agir à son niveau !
- Mobilisation individuelle et collective : comment favoriser l'implication
- Brainstorming sur les bonnes pratiques.
- Construction d'un plan d'actions personnalisé.
- Hiérarchisation des actions environnementales et matrice de matérialité.
- Jeux collectifs sur la chasse « pollu & gaspi » et sur les écogestes.
- Identification des freins à l'action, pour les dépasser (change management).



|| *Après la séquence 3, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur le plan d'actions de leur structure.*

>> SÉQUENCE 4 <<

- Présentation des plans d'actions personnalisés : débriefing collectif.
- Identification des différents postes de travail et analyse des écogestes par métier.
- Echanges sur la situation actuelle et sur celle à atteindre : évaluation des activités du service sous l'angle « bonnes & mauvaises pratiques environnementales » (Eau, Energies, Déchets, Achats, Alimentation, Nettoyage, Air, Bruit, Biodiversité, Relations clients...).
- Présentation de plusieurs modes de sensibilisation des employés sur les écogestes.
- Identification des éco-attitudes pour les clients.
- Echanges sur la situation actuelle et à atteindre sur le comportement et les gestes des clients (Eau, Energies, Déchets, Achats, Alimentation, Nettoyage, Air, Bruit, Biodiversité, Relations clients...).
- Présentation des modalités de communication vers les clients, pendant leur séjour.
- Présentation des solutions de nudge marketing.



|| *Après la séquence 4, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur les écogestes et/ou l'éco-attitude pour leur structure.*

>> SÉQUENCE 5 <<

- Point rapide « attentes et rythme de la formation à distance » pour les participants.
- Présentation des éléments de mobilisation interne/clients : débriefing collectif.
- Lutte contre les gaspillages dans son établissement (alimentaire, énergies et eau).
- Focus technique « économies d'eau » (qualité et quantité).
- Focus technique « économies d'énergies » (sources, impacts, analyses de factures, sobriété, efficacité, renouvelables, fournisseurs).



Après la séquence 5, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur les actions eau / énergies pour leur structure.

>> SÉQUENCE 6 <<

- Présentation des suggestions d'actions eau et énergies : débriefing collectif.
- Focus technique « gestion des déchets » (catégorisation, quantification, réglementation, actions).
- Achats écoresponsables et économie circulaire.
- Focus technique « préservation de la biodiversité » (connaître, agir, mobiliser).
- Actions écologiques et locales.
- Mesurer sa performance environnementale. Définir et suivre des indicateurs personnalisés.



Après la séquence 6, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur les achats écoresponsables et les indicateurs de suivi adaptés à leur structure.

>> SÉQUENCE 7 <<

- Point rapide « attentes et rythme de la formation à distance » pour les participants.
- Présentation des pistes d'achats écoresponsables et des indicateurs de suivi : débriefing collectif.
- Focus technique « transports et mobilités douces » (voyages, derniers km, slow).
- Communiquer sans faire du greenwashing.
- Prise en compte des obligations réglementaires liées à l'environnement.
- Panorama des labels et des certifications en tourisme responsable.
- Définir et structurer sa politique ou sa charte de respect de l'environnement.
- Adaptation des ambitions, selon les opportunités et les moyens disponibles.
- Prioriser les axes de travail et d'amélioration de sa démarche.
- Clefs du succès : exemplarité de la direction, management de la dynamique, mobilisation et responsabilisation des collaborateurs, ...



Après la séquence 7, les participants sont amenés à avancer par eux-mêmes sur la politique environnementale de leur structure.

>> SÉQUENCE 8 <<

- Présentation des politiques environnementales : débriefing collectif.
- Aides financières disponibles et mobilisation de financements alternatifs.
- Ressources techniques accessibles et partenariats possibles.
- Remise d'une boîte à outils (fiches du Magestour, documents ADEME, vidéos...).
- Débat sur la structuration de la démarche et le passage à l'action.
- Évaluation des connaissances (QCM).
- Conclusion et échanges sur le rôle de chacun et sur les clefs de la réussite.
- Enquête de satisfaction sur l'atelier.
- Recueil de la satisfaction sur l'atelier.

>>>

Les durées de chaque module dans le programme détaillé ci-dessus ne sont données qu'à titre indicatif. Le déroulement s'adapte à chaque groupe et à chaque situation.

Points forts

- Formation adaptée et spécialisée pour le secteur du tourisme et des loisirs.
- Formation concrète et opérationnelle, avec de nombreuses mises en situations et des temps de travaux individuels.
- Le contenu théorique et sa mise en pratique visent à rendre autonome sur le sujet.
- Remise d'une boîte à outils et formateur disponible pendant 6 mois, par téléphone.

<p style="text-align: center;">Méthodes et supports pédagogiques utilisés</p>	<p><u>En amont :</u> Avant la formation et au moins une semaine avant, le formateur prendra contact avec l'ensemble des participants et leur organisme afin de leur demander leurs attentes, apprécier d'un point de vue global la situation de leur structure et de leurs projets, et leur demander - si utile - d'apporter quelques documents qui apparaîtront comme pertinents au regard de leur problématique.</p> <p><u>Le jour « J » :</u> Afin d'assurer une réussite et une possibilité d'application immédiate des résultats de la formation, FTC T&A propose de mettre en application la méthode dite de « formation-action » consistant à travailler avec l'ensemble des participants en plusieurs temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alternance des apports théoriques et pratiques, adaptés aux secteurs des services, du tourisme et des loisirs ➤ Rapprochement entre ces concepts et les activités des participants, leurs spécificités, leurs projets ➤ Présentation d'exemples, échanges, retours d'expériences, témoignages ➤ Participation active des stagiaires ➤ Démonstrations pratiques de méthodes, d'outils et de techniques ➤ Étude de cas et/ou mises en situation concrètes et travail en sous-groupe. <p><u>Supports pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diaporama (supports de présentation). ➤ Outils spécifiques développés pour les professionnels. ➤ Boîte à outils complète. ➤ Tableau de bord / feuille de route à personnaliser. <p>Le formateur est en charge de la mise à jour régulière des supports et des méthodes de formation, afin d'être le plus possible en adéquation avec l'actualité.</p> <p><i>NB : Les participants seront incités à venir avec un ordinateur portable afin de pouvoir réaliser plus facilement certains travaux et tirer immédiatement bénéfice de la session.</i></p>
<p style="text-align: center;">Règlement intérieur</p>	<p>L'ensemble des formations FTC T&A suit un règlement intérieur, qui est disponible pour tous, avant et pendant chaque session.</p>
<p style="text-align: center;">Moyens matériels <small>(sous réserve de confirmation du lieu de formation)</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Écran. ➤ Vidéoprojecteur. ➤ Paper-Board (si possible). ➤ Connexion internet Haut-Débit.
<p style="text-align: center;">Évaluation des acquis</p>	<p>Dans le cadre de la "démarche qualité" interne à FTC T&A, avant la fin de la formation, il sera demandé à chaque participant de remplir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ un questionnaire d'évaluation des acquis de la formation, qui permet d'apprécier le niveau d'acquisition de chaque objectif opérationnel. ➤ un questionnaire de satisfaction de la session. <p>En complément, à mi-parcours, un tour de table sera organisé pour vérifier que le contenu de la formation réponde bien aux attentes des participants.</p> <p>En application de l'article L. 6313-7 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation peut être remise au stagiaire à l'issue de la formation.</p>
<p style="text-align: center;">Indicateurs de résultats FTC T&A</p>	<p>Sur l'ensemble de nos prestations en tant qu'organisme de formations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taux de satisfaction stagiaire (période 2021/2024) : 94,15 % ➤ Taux de satisfaction entreprise (période 2021/2024) : 100 % ➤ Taux de montée en compétence (période 2021/2024) : 96,55% ➤ Taux de recommandation (période 2024/2024) : 100%

Modalités d'accès

Inscription	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toute participation nécessite une inscription préalable. ➤ Un bulletin d'inscription vierge est remis ou téléchargeable sur https://apprendrepourdemain.fr ➤ Renvoyez le bulletin complété et signé, accompagné du règlement (chèque ou virement) si la formation n'est pas réglée directement par votre OPCO, par courrier postal à : <ul style="list-style-type: none"> FTC T&A 160 cours du Médoc - 33300 BORDEAUX - FRANCE ➤ Doublez votre envoi par un email à gestion@ftc-consulting.com ➤ Délais d'accès : prévoir entre 1 et 4 mois de délais entre le dépôt du bulletin et la confirmation de la session.
Contacts FTC T&A et relations stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contact Administratif : Mme Fernanda LIMA - gestion@ftc-consulting.com ➤ Adresse postale : FTC T&A – 160 cours du Médoc - 33300 Bordeaux ➤ Contact Pédagogique : cf. coordonnées du formateur ci-dessus (p. 1).
Accessibilité pour tous	<p>Nous mettons tous nos efforts en œuvre pour que nos sessions de formations soient accessibles à tous. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à solliciter notre référent handicaps en amont des formations : Mme Fernanda LIMA – tél. 05 57 77 59 67</p>
Horaires du stage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ À valider : plage maximum entre 8h30 et 13h00 puis entre 14h00 et 18h00 ➤ Présentiel = accueil sur place, 5 minutes avant le début du stage. Fermeture 5 minutes après la fin de la session. ➤ Distanciel = connexion possible 5 minutes avant l'horaire confirmé.
Lieu du stage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ À valider lors de la commande. ➤ Sera confirmé dans l'invitation remise aux inscrits. ➤ En visio, les liens d'accès seront transmis aux inscrits avant la première session.
Paiement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Par chèque (à l'ordre de François Tourisme Consultants Training & Auditing, à envoyer à l'adresse du siège : 160 cours du Médoc – 33300 Bordeaux) ou par virement bancaire. ➤ Merci d'indiquer le titre et la date de la formation concernée. ➤ IBAN : FR76 3000 3015 9800 0270 0016 957 ➤ BIC : SOGEFRPP
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentiel ou distanciel inter-entreprises : à partir de 250 € HT / participant / jour ➤ Présentiel Intra-Entreprise : à partir de 1 250,00 € HT / jour. ➤ Distanciel : à partir de 1050 € HT / jour