

## PROGRAMME DE FORMATION

# Les essentiels de la RSE pour une gestion touristique responsable de votre hôtel

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- **Durée, Dates et horaires de la formation :**
  - 14 h
  - En présentiel
  - Prochaine session : 29 et 30/01/2024 + autres dates à venir
- **Effectif (*minimum et maximum*) :** 4 - 10
- **Lieu de la formation et accès :** à définir
- **Délais d'inscription :** 15 jours ouvrés
- **Modalités d'inscription :** les inscriptions se font par mail ou par téléphone après un échange oral concernant le projet de création d'entreprise
- **Accessibilité de l'action de formation aux personnes en situation de handicap :**

Dans l'hypothèse où le bénéficiaire qui serait en situation de handicap souhaite participer à l'action de formation, il doit en informer la direction de l'Organisme de Formation suffisamment en amont de l'action de formation.

En effet, l'Organisme de Formation indiquera si des mesures de compensation peuvent être proposées afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou au moins de réduire les difficultés rencontrées afin de rendre les situations accessibles aux personnes handicapées.

Ces mesures de compensation peuvent influencer sur le coût, les modalités, le délai d'accès à la formation et le lieu de la formation, et seront discutées entre le Bénéficiaire et l'Organisme de Formation pour trouver les solutions les plus adaptées aux besoins des personnes handicapées. L'Organisme de Formation a formalisé une procédure proposant des mesures de compensation qui est disponible sur demande.

### PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- **Public :** La formation s'adresse aux directeurs et responsables RSE d'hôtels.
- **Pré-requis:**
  - Avoir une expérience dans le secteur de la gestion de structures touristiques
  - Avoir une connexion Internet suffisante
  - Avoir un ordinateur portable

### OBJECTIFS

1. Connaître les grands principes du développement durable et de la RSE appliqués au tourisme
2. Mettre en œuvre un plan d'actions autour de la réduction de ses impacts environnementaux et sociaux
3. Poser les bases d'une stratégie de développement durable dans sa structure
4. Impliquer son équipe et ses collègues dans un projet responsable
5. Communiquer auprès de ses clients
6. Fournir des outils de mesure et de suivi de son action

## PROGRAMME DE FORMATION

### CONTENU

#### Jour1

##### COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RSE ET DU TOURISME DURABLE

###### 1) Appréhender les fondamentaux

- Concepts clés de la RSE et du tourisme durable
- Le contexte environnemental et social et enjeux pour votre structure
- Le cadre réglementaire
- Les normes de référence (ISO 26000, ODD, GRI), labels et certification
- Exemples de bonnes pratiques

###### 2) Trouver des financements

###### 3) Faire un état des lieux

- Le diagnostic 360°
- L'identification des enjeux et des parties prenantes

#### Jour 2

##### SE METTRE EN ACTION

###### 2) Lancer les grandes étapes d'une démarche RSE

- Définir la vision commune et la raison d'être de votre établissement
- Définir sa gouvernance
- Rédiger son plan d'actions
- Intégrer l'innovation dans son plan d'actions
- Evaluer sa démarche en intégrant l'amélioration continue
- Communiquer

###### 3) Mettre en place une démarche d'éco gestes dans sa structure

- Calculer son empreinte écologique
- La gestion des achats : les actions pour engager une politique d'achats responsable
- La gestion des déchets et autres pollutions : les identifier, les éviter, les réduire et les valoriser.
- La gestion des énergies, de l'eau et des consommables : les actions pour engager des économies.
- La qualité de vie au travail
- Exemples de bonnes pratiques et d'outils concrets
- Atelier d'intelligence collective pour aboutir à votre plan d'actions

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes pédagogiques :
  - Méthode transmissive : Transfert de connaissances par l'expert.
  - Méthode démonstrative : Présentation pratique des concepts.
  - Méthode active : Engagement des participants dans leur apprentissage.
  - Méthode expérientielle : Apprentissage par l'expérience directe.
  - Facilitation à l'intelligence collective : Encouragement de la collaboration et créativité.

## PROGRAMME DE FORMATION

- Matériel pédagogique :
  - Vidéoprojecteur
  - Ecran de projection
  - Powerpoint
  - Vidéos
  - Jeux (de cartes, de société, interactif)

### ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

Tous les apprenants de la formation bénéficient d'un suivi personnalisé tout au long du parcours. Ce suivi se décline sous plusieurs formes :

- **2 heures de mentoring individuel** : Chaque établissement dispose de 2 heures d'accompagnement personnalisé avec un consultant expert. Ces sessions, réparties à la suite à la formation, permettent de répondre aux questions spécifiques, d'aborder des problématiques concrètes et de bénéficier de conseils adaptés à leurs besoins.
- **Accès à un groupe Facebook privé** : Les participants peuvent échanger et collaborer avec d'anciens stagiaires, partager des retours d'expérience et poser des questions en continu.
- **Réponses aux emails sous 48 heures** : L'équipe pédagogique s'engage à répondre aux questions par email dans un délai moyen de 48 heures les jours ouvrés.
- **Assistance post-formation** : Notre équipe dédiée reste disponible par courriel même après la formation pour toute question relative au contenu ou à sa mise en application.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont : oui
- Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis : oui
- Fiche d'évaluation qualitative de la formation (à chaud) : oui
- Evaluation à froid après formation (1 à 6 mois éventuellement) : oui

| Connaissances ou compétences  | Modalités d'évaluation          | Critères d'évaluation<br>(%de réussite, ou comparaison entrée et sortie de stage...) |
|---|---------------------------------|--|
| Connaître les grands principes du développement durable et de la RSE  | Quizz                           | Comparaison entrée et sortie de stage  |
| Mettre en œuvre un plan d'actions autour de ses impacts environnementaux et de l'implication de ses équipes | Réalisation d'un plan d'actions | Comparaison entrée et sortie de stage  |
| Poser les bases d'une stratégie de développement durable dans son hébergement                               | Quizz                           | Comparaison entrée et sortie de stage  |

## PROGRAMME DE FORMATION

|  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
| Impliquer son équipe et ses collègues dans un projet responsable | Oral de mise en situation avec présentation de livrables et preuves de travail effectués | Comparaison entrée et sortie de stage |
| Communiquer auprès de ses clients                                | Quizz  | Comparaison entrée et sortie de stage |
| Fournir des outils de mesure et de suivi de son action           | Quizz  | Comparaison entrée et sortie de stage |

NB : Rappel des objectifs de l'évaluation à froid – Observer la présence des résultats attendus et mettre en place une autre action complémentaire

### MODALITÉS DE VALIDATION

- Attestation de fin de formation : oui

Devant être complétée par :

- Ou Attestation de compétences
- Ou Certificat de compétences (si fixé dans les objectifs).

### TARIF ET CONDITIONS TARIFAIRES

- Tarif net de taxes en intra : sur devis.
- Tarif net de taxes en inter : 1200€ par personne pour les deux jours.

### INTERVENANTES



#### Caroline Heller

Experte en RSE, Communication et Tourisme Durable, Caroline Heller possède plus de 15 ans d'expérience au sein du Comité régional du tourisme de Bretagne. Elle a joué un rôle clé dans la mise en place de stratégies de développement durable, pilotant notamment le projet d'écomobilité "Bretagne sans ma voiture". Caroline excelle dans la gestion de projets, la communication et le marketing durable, ainsi que dans l'animation de réseaux.

En tant que Responsable Développement Durable, elle a dirigé la politique interne de RSE certifiée Green Globe, élaboré des plans d'action et des rapports sur le développement durable, et mis en place une politique d'achat responsable. Caroline a également géré des crises environnementales en formant les acteurs du tourisme à la communication lors de situations critiques comme celle des algues vertes. Elle maîtrise les référentiels RSE et les écolabels tels que Green Globe et la Clé Verte.

En 2018, Caroline a fondé Good Place Coworking à Rennes, un espace dédié au bien-être au travail ainsi que l'organisme de formation Green Fizz certifié Qualiopi. Elle y accompagne des entrepreneurs sur des problématiques variées liées à l'entrepreneuriat. Animatrice du programme "2 Tonnes", elle sensibilise les entreprises aux enjeux de réduction des émissions de carbone. En tant que consultante pour Clé Verte, elle accompagne les établissements touristiques dans leur démarche de labellisation durable. Dynamique et engagée,

## PROGRAMME DE FORMATION

Caroline Heller est prête à partager son expertise pour aider les participants à élaborer des stratégies RSE adaptées aux défis spécifiques du secteur touristique.

Références : ATES, Digital Campus, École nantaise de commerce, Bretagne Développement Innovation, Parc naturel régional des Landes, Acteurs du tourisme durable, Destination Brest Terres Océanes, Comités régionaux du tourisme de Normandie, Bretagne et Occitanie, Betterfly, Office de tourisme de Bretagne, UNAT, Hôtel de la mer, Hôtel Business Angels, Hôtel les Moulins du Duc, ESCCOT, CITEDIA, ...



### Sophie Simon

Experte en RSE et Transitions Environnementales et Sociétales, Sophie Simon possède 15 ans d'expérience dans les entreprises et collectivités, avec un accent particulier sur le secteur du tourisme. Elle excelle dans la mise en œuvre d'audits RSE, l'élaboration de feuilles de route et la définition d'indicateurs de performance, essentiels pour les gestionnaires de structures touristiques et les fonds d'investissement souhaitant adopter des pratiques durables. Sophie maîtrise les référentiels RSE, tels que l'ISO 26000, ainsi que les labels et certifications spécifiques au secteur.

En tant qu'animatrice de la Fresque du Climat depuis 2022, elle sensibilise les acteurs du secteur aux enjeux climatiques et à l'importance d'adopter des pratiques durables. Son expérience inclut également la direction de la démarche régionale en économie circulaire en Bretagne, où elle a formé et sensibilisé de nombreuses entreprises. Avec une expertise en management intégré des systèmes et des risques, Sophie navigue aisément entre les normes ISO 9001 et ISO 14001, ainsi que les certifications B-Corp et RSE engagé.

Prête à accompagner les participants de la formation, elle les aidera à élaborer des stratégies RSE adaptées aux défis spécifiques du secteur touristique. Sophie Simon met à profit son expérience variée pour former et conseiller les acteurs du secteur, en fournissant des conseils pratiques et pertinents basés sur sa large expérience dans le domaine de la RSE et du développement durable.

Références : Comité Régional du Tourisme de Bretagne ; Région Bretagne ; Bretagne Développement Innovation ; Réseau de Transport d'Électricité (RTE) ; Deloitte France ; Sequovia (ex : Tennaxia) ; Bretagne Développement Innovation ; The Land ; Université Bretagne Sud ; Ecole ISO Paris ; TiHUB Bretagne ; Cheffe de projet Nautic Lib (nautisme en libre-service en Bretagne).

## CONTACTS

Contact administratif et formateur : **Caroline Heller** : [caroline@green-fizz.fr](mailto:caroline@green-fizz.fr) – 06 61 25 99 98

Contact formateur : **Sophie Simon** : [contact.sophie.simon@gmail.com](mailto:contact.sophie.simon@gmail.com) – 07.63.31.76.03