

# CATALOGUE DE FORMATION



2023

ACTIONS  
COLLECTIVES  
RÉGIONALES

# Les actions collectives régionales => Le dispositif

## LES ACTIONS COLLECTIVES RÉGIONALES - QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une action collective est une **demande collective** (plusieurs entreprises, plusieurs stagiaires) soumise à la CPNEFP (Commission Paritaire Emploi Formation Professionnelle de la branche des organismes de Tourisme) / CGC (Commission de Gestion de la Contribution Conventiionnelle) par l'intermédiaire de la FRT- Référent territorial des actions collectives régionales et concerne une action de formation réalisée par un **prestataire de formation référencé Qualiopi**. L'organisme de formation doit être une structure juridiquement distincte du Relais Territorial et des entreprises bénéficiaires.

Les organismes de formation partenaires des actions collectives régionales 2023 :



James Christie CTT



## LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS COLLECTIVES RÉGIONALES 2023

La mise en œuvre des actions collectives régionales doit répondre aux conditions suivantes :

- Les actions collectives sont accessibles à **toutes structures de la branche des organismes de tourisme** adhérentes à l'AFDAS et permettent de :
  - Déployer des formations ciblées et adaptées aux besoins et spécificités de la branche.
  - Favoriser les dynamiques territoriales.
- La CGC a défini **une enveloppe régionale actions collectives 2023** en fonction de la remontée des besoins du référent territorial.
- Le financement des coûts pédagogiques est réalisé dans la limite de l'enveloppe définie par la CGC et des critères suivants :
  - 2 000 € HT / jour maximum.
  - 3 entreprises minimum.
  - 5 stagiaires minimum et 12 stagiaires maximum.
  - 7h minimum et 35h maximum.

## LES INSCRIPTIONS

- La demande de prise en charge est centralisée par la FRT.
- 8 structures / 2 places par structure (*liste d'attente et confirmation de participation*).
- La FRT se réserve le droit exceptionnel d'annuler ou de reporter une formation, lorsque le nombre de stagiaires n'est pas atteint. En cas de report de la formation, la structure pourra maintenir son inscription pour une date ultérieure.

# Le calendrier 2023

## JANVIER

lu	ma	me	je	ve	sa	di
						1
26	27	28	29	30	31	
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## FÉVRIER

lu	ma	me	je	ve	sa	di
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

## MARS

lu	ma	me	je	ve	sa	di
27	28	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

## AVRIL

lu	ma	me	je	ve	sa	di
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

## MAI

lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

## JUIN

lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

## JUILLET

lu	ma	me	je	ve	sa	di
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

## AOÛT

lu	ma	me	je	ve	sa	di
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10



Vacances scolaires



Formations programmées

# Nos programmes de formations

Nous vous présentons ci-dessous les formations que nous allons mettre en œuvre sur l'ensemble de l'année 2023 - dans le cadre **des actions collectives régionales** sur un dispositif de financement avec une prise en charge à 100% par l'AFDAS.

## ACCUEIL - INFORMATION - QUALITÉ

Anglais du tourisme « English in the field »	01/02 - 01/03 - 12/04 - 03/05 & 07/06/2023
Accueillir en langue des signes	31/05 - 14/06 - 21/06 - 28/06 & 05/07/2023

## COMMERCIALISATION - PRODUITS - VENTE

Proposer des produits autour du slow tourisme	21/02/2023
Tourisme de proximité : miser sur la clientèle locale	27 & 29/03/2023
Optimiser l'espace d'accueil et booster les ventes en boutique	02 & 05/05/2023

## COMMUNICATION - MARKETING

LinkedIn : Créer de la valeur ajoutée pour vos socioprofessionnels	30 & 31/01/2023
Aller vers une communication responsable	17 & 20/04/2023
Développer sa e-réputation et gérer ses avis client	24/04/2023

## MANAGEMENT - GESTION INTERNE - GOUVERNANCE DE LA DESTINATION

Savoir répondre aux marchés publics	10 & 13/02/2023
RGPD : Êtes-vous dans les clous ?	22/02/2023
Coordination des acteurs locaux : repenser sa mission	04 - 05 & 06/04/2023

## RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS

Vendre efficacement les services de l'OT à vos socioprofessionnels	04 & 11/05/2023
Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable	01/06/2023



## ACCUEIL - INFORMATION - QUALITÉ

Anglais du tourisme « English in the field » .....

Accueillir en langue des signes .....

# ANGLAIS DU TOURISME « ENGLISH IN THE FIELD »

1<sup>er</sup> février - 1<sup>er</sup> mars - 12 avril  
03 mai - 07 juin 2023

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Développer l'expression orale et l'aisance générale.
- Préparer un lexique pour l'accueil des touristes à La Réunion.
- Consolider et enrichir la gamme de vocabulaire touristique, spécifique à La Réunion.
- Améliorer la réactivité et spontanéité pour mieux communiquer avec les interlocuteurs non francophones.
- Travailler l'accent et parfaire les connaissances en grammaire.

## PROGRAMME :

5 jours d'intervention dans différents lieux touristiques de l'île, en privilégiant les lieux incontournables (OT, musée, structure privée, site naturel..) :

- LES HAUTS (Plaine des Palmistes)
- L'OUEST (Saint-Paul / Saint-Gilles)
- LE SUD (Saint-Pierre / Manapany)
- LE NORD (Saint-Denis / Sainte-Marie)
- L'EST (Salazie)

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : JAMES CHRISTIE CIT

Vocabulaire touristique, fonction ou structure grammaticale.

Visites sur place des lieux incontournables.

Jeux de rôle / Simulation.

Homework / Vocabulaire / Préparation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

- Apprentissage d'un lexique de termes adaptés aux spécificités de La Réunion, vu thème par thème.
- Lors de chaque journée, 3 phases : préparation (en amont), développement (pendant) et consolider / révision (après).
- Simulations & jeux de rôle, une approche ludique pour favoriser l'apprentissage, le but étant de créer une cohésion entre les participants afin de créer un effet de réseau qui pourra perdurer au-delà de la formation.
- Fiches récapitulatives du vocabulaire utilisé sur chaque intervention.
- Outils pédagogiques facilement reproductibles.
- Planning d'actions à réaliser par OT.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.

Questionnaire de satisfaction

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aisance dans l'échange, le partage de compétences.

## LIEU :

Communiqué par l'OF.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

5 jours - 35 heures.

1er février - 1er mars - 12 avril - 03 mai et 07 juin 2023.

8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

### HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

# ACCUEILLIR EN LANGUE DES SIGNES

**31 mai - 14 juin - 21 juin  
28 juin - 05 juillet 2023**

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- A la fin de la formation, l'apprenant sera en capacité d'accueillir et d'informer une personne Sourde.

## PROGRAMME :

- Établir un premier contact avec une personne Sourde.
- S'exprimer spontanément avec son corps.
- Décrire une situation du quotidien.
- S'exprimer gestuellement dans l'espace de signation.
- Lister les moyens employés pour interpeller une personne Sourde.
- Découvrir les différents moyens de communication visio-gestuels.
- Employer des repères dans l'espace et dans le temps.
- Suite du programme adapté en fonction des thématiques « accueil ».

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Organdy LEBON - AORA  
Formateur professionnel, outil informatique, plateforme de formation en ligne, supports propres au formateur.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Active et participative. Mise en situation concrètes.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Les évaluations sont réalisées en cours de formation, puis à la fin du module, en mise en situation. A la fin de la formation, l'apprenant recevra une attestation de suivi de formation.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Maîtrise du français.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

5 jours - 30 heures.  
31 mai - 14 juin - 21 juin - 28 juin - 05 juillet 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 15h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@ftrt.re](mailto:p.roger@ftrt.re)



## COMMERCIALISATION - PRODUITS - VENTE

Proposer des produits autour du « Slow Tourisme » .....

Tourisme de proximité : miser sur la clientèle locale .....

Optimiser l'espace d'accueil et booster les ventes en boutique .....

# PROPOSER DES PRODUITS AUTOUR DU « SLOW TOURISME »

21 février 2023

*En ces temps mouvementés, le retour au calme et à la nature est une source d'évasion pour les vacanciers. Le Slow Tourisme, permet de faire une pause et de redécouvrir la réunion, en prenant son temps...*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le concept de Slow Tourisme.
- Identifier la clientèle Slow Tourisme.
- Comprendre les besoins et y répondre.
- Identifier les acteurs / partenaires du Slow Tourisme.

## PROGRAMME :

- **Le Slow Tourisme** => Définition - Les valeurs - L'engouement du Slow Tourisme à la Réunion.
- **La clientèle Slow Tourisme** => Les identifier - Ses spécificités - Ses attentes et ses besoins - Le Slow Tourisme, pour la clientèle locale - Le Slow Tourisme, pour la clientèle extérieure.
- **Les acteurs du Slow Tourisme** => Identifier les acteurs - Identifier les bonnes pratiques.
- **Concevoir son offre pour séduire les clients Slow Tourisme** => Proposer des offres qui répondent à la demande - Utiliser le langage " Slow Tourisme« - Identifier les arguments clés - Identifier les objections les plus courantes.
- **Cas pratiques, Mise en Scène.**

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Frédérique DUPLAIN - UP & GO  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Espace pédagogique apprenant.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Documents supports de formation projetés.  
Exposés théoriques.  
Étude de cas concrets.  
Quizz en salle.

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Mises en situation.  
Formulaire d'évaluation de la formation.  
Certificat de réalisation de l'action de formation.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jour - 7 heures.

21 février 2023.

8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

[p.roger@frrt.re](mailto:p.roger@frrt.re)

# TOURISME DE PROXIMITÉ : MISER SUR LA CLIENTÈLE LOCALE

**27 et 29 mars 2023**

*Le tourisme est souvent associé à un déplacement. Le tourisme de proximité permet alors de réassocier le tourisme à la notion « de découverte » et ainsi découvrir ou redécouvrir les coutumes et traditions locales sans avoir à faire de longs déplacements.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le concept du Tourisme de proximité.
- Comprendre la clientèle locale.
- Séduire la clientèle locale et créer une Expérience client.

## PROGRAMME :

- **Le Tourisme de proximité** => Comprendre la notion de Tourisme de proximité - Comprendre les opportunités de marché offertes par le tourisme de proximité.
- **La clientèle de proximité** => Identifier la typologie de client - Définir leurs habitudes ? (durée de séjour, types de prestations ...) - Définir leurs attentes et leurs besoins spécifiques.
- **Créer et ajuster l'offre pour séduire la clientèle locale** => Identifier l'offre existante - Ajuster l'offre - Créer des offres adaptées - Atelier d'intelligence collective - cas pratiques.
- **Séduire la clientèle locale** => Revaloriser un territoire connu - Donner envie de découvrir ou redécouvrir La Réunion - Proposer l'évasion près de chez soi - Identifier les moyens de communication.
- **Créer une expérience client** => Séduire le client - Créer un Parcours Client simple et efficace.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Frédérique DUPLAIN - UP & GO  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Espace pédagogique apprenant.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Documents supports de formation projetés.  
Exposés théoriques.  
Étude de cas concrets.  
Quizz en salle.

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Mises en situation.  
Formulaire d'évaluation de la formation.  
Certificat de réalisation de l'action de formation.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.  
27 et 29 mars 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frrt.re](mailto:p.roger@frrt.re)

# OPTIMISER L'ESPACE D'ACCUEIL ET BOOSTER LES VENTES EN BOUTIQUE

**02 et 05 mai 2023**

*Valoriser sa destination ou sa marque dans un espace d'accueil passe par une connaissance des tendances, un raisonnement global et orienté de son accueil dans une optique de vente. La formation va vous aider à optimiser votre espace d'accueil et booster vos ventes en boutique.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les techniques d'accueil selon les publics.
- Intégrer le "welcome manager" et les actes d'accueil dans votre espace.
- Gérer les points forts et les faiblesses de votre espace d'accueil.
- Savoir identifier les axes de passages et appliquer les règles merchandising.

## PROGRAMME :

- **Tendances** => Tendances comportementales - L'accueil : évolutions et révolutions dans d'autres domaines que le tourisme - Exemples.
- **Les nouvelles missions d'accueil** => Welcome Manager - « Vendeur ».
- **Outils numériques d'accueil** => Outils de médiation : bornes, tables, tablettes - Réseaux sociaux - Conciergerie - Votre état des lieux.
- **L'accueil** => Accueillir dans les murs - Accueillir virtuellement.
- **Mise en scène et création de contenus** => Quels contenus ? - Notions de scénographie au service de l'immersion et de l'expérience client.
- **Les espaces à vivre, la boutique** => Bureaux d'accueil et médiation : les aménagements possibles - « Wait marketing » - Boutique.
- **Les règles du merchandising** => Zones froides et chaudes - Implantation produit - Affichage et tarification.
- **La politique de produit** => Produits locaux - Saisonnalité - valoriser sa marque.
- **Définir sa stratégie.**

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Rémy EXELMANS - UP & GO  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Espace pédagogique apprenant.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Documents supports de formation projetés.  
Exposés théoriques.  
Étude de cas concrets.  
Quizz en salle.  
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Mises en situation.  
Formulaire d'évaluation de la formation.  
Certificat de réalisation de l'action de formation.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, boutique/ Référent qualité.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.

02 et 05 mai 2023.

8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

### HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@firt.re](mailto:p.roger@firt.re)



## COMMUNICATION - MARKETING

Linkedin : Créer de la valeur ajoutée pour vos socioprofessionnels .....

Aller vers une communication responsable .....

Développer sa e-réputation et gérer ses avis client .....

# LINKEDIN : CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE POUR VOS SOCIOPROFESSIONNELS

**30 et 31 janvier 2023**

*Le digital apporte son lot d'outils à la commercialisation. LinkedIn en est un des principaux lorsque l'on vise les professionnels. Pour mettre en valeur votre OT et ses offres, vous devrez créer, animer et fidéliser votre réseau sur LinkedIn. Cela vous permettra de développer votre visibilité et votre notoriété. Être présent sur LinkedIn ne suffit pas, il faut évidemment mettre en place des actions régulières.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Valoriser son image sur la plate-forme professionnelle LinkedIn.
- Donner envie aux personnes contactées sur LinkedIn d'engager l'échange.
- Mettre en place une démarche pro-active sur LinkedIn

## PROGRAMME :

1<sup>ère</sup> demi-journée

- Apports fondamentaux => Les réseaux sociaux au service de ma stratégie commerciale - Comment LinkedIn s'intègre-t-il dans mon plan de prospection ou de communication ?
- Éléments de préparation.
- Mise à jour de mon profil.
- Augmentation de mon réseau.

2<sup>ème</sup> demi-journée

- Communication sur LinkedIn => Création de contenu - Visibilité de mon profil, de mon offre, de ma structure.
- Prospection sur LinkedIn => Acquisition de réflexes et méthodes pour transformer « les relations ».
- Élaboration de mon Plan d'Action LinkedIn.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Julien Bafoin - 1'PULSER  
 Prise de conscience par le jeu (simulation d'entretiens).  
 Apport théorique avec approche métaphorique.  
 Reformulation par les participants.  
 Co-développement, échanges et écoute active.  
 Validation par la mise en situation.  
 Ateliers en fin de séance.  
 Partie « mise en pratique » avec objectifs précis.  
 Processus de stimulation de l'intelligence collective.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Fiches de synthèse détaillant les thématiques abordées.  
 Accès téléphonique dédié pendant toute la durée de l'intervention + 1 mois.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation de la formation à chaud et à froid.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
 Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Responsable communication /  
 Coordination des acteurs / Animation des filières .  
 Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Avoir un compte LinkedIn avec ses codes de connexion.

## LIEU :

Distanciel.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 demi-journées - 7 heures.  
 30 et 31 janvier 2023.  
 13h - 16h30

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
 06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

# ALLER VERS UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

**17 et 20 avril 2023**

« Communiquer responsable », c'est traduire en actes concrets les nouvelles attentes sociales et environnementales de la société, assumer sa part de responsabilité dans l'instauration et le renforcement des liens sociaux, et communiquer avec le souci d'un échange véritable...

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre la communication responsable en lien avec l'ISO 26000.
- Allier le développement durable et sa communication.
- Élaborer sa stratégie de communication.
- Repérer les actions non-écoresponsables et comprendre leur impact.

## PROGRAMME :

- **Connaître les enjeux et les principes de la communication responsable en lien avec l'ISO 26000** => Rappel du contexte climatique et limites planétaires, évolution de la réglementation, attentes envers les institutions publiques et privées - Grands principes de la communication responsable.
- **Intégrer les enjeux du développement durable dans la conception des dispositifs et des produits de communication** => Nouveautés de la loi climat et résilience en matière de publicité - Comprendre les attentes des consommateurs pour concevoir ses produits de communication.
- **Élaborer une stratégie de communication durable** => Clés pour réussir sa communication responsable - Communiquer sur les engagements de son organisation.
- **Éviter le greenwashing** => Reconnaître les messages non-écoresponsable et les conséquences - Encadrement des allégations environnementales.
- **Évaluer les impacts environnementaux d'une action de communication** => Grands principes de l'éco-concevoir d'un objet de communication - Outils de mesures et bonnes pratiques.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Olivia MOREL - UP & GO  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Espace pédagogique apprenant.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Documents supports de formation projetés.  
Exposés théoriques.  
Étude de cas concrets.  
Quizz en salle.  
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Feuilles de présence.  
Questions orales ou écrites (QCM).  
Mises en situation.  
Formulaire d'évaluation de la formation.  
Certificat de réalisation de l'action de formation.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Responsable communication / ANT /  
Community manager / Référent qualité /  
Référent RSE - Développement durable.  
Salariés de droit privé des organismes de  
tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives  
régionales accessibles aux adhérents de  
l'AFDAS de la branche des organismes de  
tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.  
17 et 20 avril 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

### HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements  
nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions  
collectives régionales pris en charge à  
100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frrt.re](mailto:p.roger@frrt.re)

# DÉVELOPPER SA E-RÉPUTATION ET GÉRER SES AVIS CLIENTS

24 avril 2023

Quelle est l'importance d'avoir une bonne réputation en ligne ?  
Comment avoir des avis clients ?  
Comment faire des avis un facteur de développement et de vente ?  
Cette formation vous permettra de répondre à l'ensemble de ces questions et mettre en œuvre les bonnes pratiques.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer les différents outils qui vous permettent d'avoir des avis clients.
- Savoir gérer les avis et y répondre.
- Transformer vos avis clients en futures ventes.

## PROGRAMME :

- Qu'est-ce que l'e-réputation ? Définir son identité numérique.
- Comprendre l'importance des avis clients dans le processus de décision et d'achat.
- Utiliser des outils de veille pour surveiller ce que l'on dit de votre entreprise.
- Focus sur Google Business Profile / Facebook / Tripadvisor.
- S'inscrire et gérer les différentes plateformes d'avis.
- Soigner sa présentation.
- Savoir répondre aux avis positifs, négatifs, et mitigés.
- Inciter vos clients à poster des avis.
- Cas pratiques.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Nathalie RAYBAUD - SESAME FORMATION  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Vidéo projection.  
Support de formation résumant l'intégralité de la formation suivie.  
Techniques d'animation actives et basées sur des cas concrets.  
Apports de connaissances, exemples réels.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Questionnaire de préformation remis au candidat avant le démarrage de la formation.  
Évaluation sommative afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage.  
Évaluation de satisfaction à « chaud » et à « froid » à 2 mois pour faire part du retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans le quotidien professionnel.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Responsable communication / ANT /  
Community manager / Réfèrent qualité.  
Salariés de droit privé des organismes de  
tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives  
régionales accessibles aux adhérents de  
l'AFDAS de la branche des organismes de  
tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jour - 7 heures.  
24 avril 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements  
nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions  
collectives régionales pris en charge à  
100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frrt.fr](mailto:p.roger@frrt.fr)



# MANAGEMENT - GESTION INTERNE - GOUVERNANCE DE LA DESTINATION

Savoir répondre efficacement aux marchés publics .....

RGPD : Êtes-vous dans les clouds ? .....

Coordination des acteurs locaux : repenser sa mission .....

# SAVOIR RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX MARCHÉS PUBLICS

10 et 13 février 2023

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les marchés publics en fonction de votre expertise.
- Sécuriser administrativement vos réponses.
- Décrypter un DCE.
- Développer une approche commerciale de votre mémoire technique.
- Reconnaître et suivre les étapes de réponse à un appel d'offre.

## PROGRAMME :

- Pourquoi s'intéresser aux marchés publics ? - Grands principes de la commande publique - Seuils réévalués - Connaître et se faire connaître des acheteurs - Assouplissements pour candidater - Mesures pour favoriser l'accès des TPE/PME.
- Découvrir les plateformes nationales, régionales, privées - Créer son compte et s'identifier - S'abonner à des sites officiels et créer des alertes - Télécharger un marché public sur une plateforme - Atelier pratique sur les plateformes.
- Répondre à un marché : charge de travail, tâches en fonction des compétences - Présenter des documents publics : DC1, DC2, DC4 - Comprendre la notion de Document Unique de Marché Européen (DUME) - Atelier pratique : remplir un DC1, DC2, DUME..
- Lecture du règlement de consultation - Lecture de l'Avis d'Appel Public à la Concurrence - Composition du dossier de consultation, sigles et abréviation - Atelier pratique : avis d'appel public à la concurrence - Atelier pratique : règlement de consultation.
- Repérer les documents et informations permettant d'adapter son mémoire technique - Identifier les critères de sélection des offres - Lister les documents attendus par l'acheteur - Atelier pratique : créer en groupe le sommaire d'un mémoire technique suivant un CCAP/CCTP.
- Rappel des étapes clés pour une réponse à un appel d'offre - Préparer ses dossiers candidatures et offres au format numérique - Appréhender la copie de sauvegarde - Déposer son offre : type de documents acceptés, consultations test - Atelier pratique : dépôt du dossier sur la plateforme.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Sylvaine SERVEAUX - ORDIA.  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Exercices d'applications construits.
- Travail en sous-groupe.
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage.
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation.
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Toute personne devant répondre à des appels d'offres dans le secteur public/privé.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**  
En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.  
Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.  
10 et 13 février 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

# RGPD : ÊTES-VOUS DANS LES CLOUS ?

22 février 2023

*Le respect du RGPD s'applique à toutes les entreprises, qu'elles soient présentes sur le web ou non. Vous serez capable d'identifier d'où viennent les données personnelles collectées, comment respecter la législation pour éviter les contrôles et les sanctions et vous comprendrez comment utiliser le RGPD pour gagner du temps.*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Respecter la législation sur les données personnelles RGPD.
- Comprendre le RGPD.
- Mettre en place des actions de protection des données.

## PROGRAMME :

Comprendre le RGPD

- Identifier les points clés du RGPD.
- Identifier les acteurs en entreprise pour appliquer le RGPD.
- Appliquer le RGPD au monde du digital.

Mettre en place des actions de protection des données

- Identifier ses sources de collecte de données personnelles.
- Définir les actions à mettre en place pour protéger les données.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Clément PILCHEN - ORDIA.  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Exercices d'applications construits.
- Travail en sous-groupe.
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage.
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation.
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Toute personne gérant les données personnelles de clients.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Maîtriser l'outil informatique.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jours - 7 heures.  
22 février 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frrt.re](mailto:p.roger@frrt.re)

# COORDINATION DES ACTEURS LOCAUX : REPENSER SA MISSION

04 - 05 et 06 avril 2023

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Changer de perspective, un office de tourisme comme tremplin économique.
- Impliquer et engager les acteurs locaux autour d'une vision commune.
- Développer de nouveaux modes de communications interactifs.

## PROGRAMME :

### Pourquoi l'ancien Office de Tourisme n'est plus le référent ?

- **Changer de perspective** => Le pouvoir de l'information, c'est changer la vie des acteurs locaux - Les Offices de Tourisme comme accélérateurs économiques - Les acteurs locaux en co-auteurs de la stratégie territoriale.
- **Construire une stratégie territoriale forte et engageante** => Comprendre les leviers de motivation des socioprofessionnels - Proposer une dynamique inclusive et méthodologique - Accompagner les acteurs dans l'atteinte de leurs objectifs - Collecter les attentes et feed-back - Optimiser d'année en année le plan d'action et le ROI.
- **Mettre en place une communication interactive** => Planifier les prises de paroles - Organiser la lisibilité des actions - Présenter le plan d'action synthèse des attentes - Créer le sentiment d'urgence.
- **Monitorer la performance** => établir les KPI - Définir le calendrier et les reporting - Corriger les actions - Annoncer la planification et s'y tenir.
- **Diversifier les moyens de diffusion pour optimiser l'engagement** => Varier les modalités de prise de parole - Déterminer les canaux de diffusion et formulations efficaces - Travailler avec les relais d'opinion.
- **Innovation et accompagnement** => Aménager des rendez-vous d'actualités, d'innovation et de success story centrés sur les acteurs locaux - Identifier les besoins de montée en compétence - Planifier l'accompagnement.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Jean-Jacques LOTTERMOSER - SESAME FORMATION  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Vidéo projection.  
Support de formation résumant l'intégralité de la formation suivie.  
Techniques d'animation actives et basées sur des cas concrets.  
Apports de connaissances, exemples réels.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Questionnaire de préformation remis au candidat avant le démarrage de la formation.  
Évaluation sommative afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage.  
Évaluation de satisfaction à « chaud » et à « froid » à 2 mois pour faire part du retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans le quotidien professionnel.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Responsable coordination des acteurs / Animation des filières / Chargé de développement touristique.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**  
En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.  
Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

3 jours - 21 heures.  
04 - 05 et 06 avril 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)



## RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESIONNELS

Vendre efficacement les services de l'OT à vos socioprofessionnels .....

Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable .....

# VENDRE EFFICACEMENT LES SERVICES DE L'OT À VOS SOCIOPROFESSIONNELS

04 et 11 mai 2023

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Faire évoluer l'image de l'office de tourisme dans l'esprit des prestataires de son territoire.
- Savoir mettre en avant les missions de l'office de tourisme avec des indicateurs rationnels.
- Développer ses performances commerciales et optimiser ses ventes de prestations de services : travailler ses arguments, sa conviction, ses objections.
- Créer des partenariats professionnels efficaces et durables.

## PROGRAMME :

- Comment désacraliser la vente ?
- Donner de la valeur à l'activité de l'Office de Tourisme pour faire adhérer les prestataires aux différentes stratégies mises en place => Comment et par quels moyens faire évoluer l'image de la structure ? - Ne pas faire l'amalgame entre les missions de service public et prestations de services marchandes - Savoir présenter vos missions aux prestataires en argumentant par des données rationnelles - Savoir argumenter avec les prestataires sur la légitimité d'un Office de Tourisme.
- La préparation est la clé du succès => Le savoir être - Le savoir-faire - Se mettre dans de bonnes conditions pour optimiser ses ventes.
- Comment vendre mes prestations de services ?
- Les différents outils au service du démarchage commercial.
- Mettre en place des process.
- Vous créer des challenges.
- Comment s'améliorer et optimiser ses ventes ?

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Oriana LE DORZE THERENCY - TOURISM DEVELOPMENT  
Projection PowerPoint soignée et attractive.  
Logiciel de visioconférence.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

- Formation réalisée en inter-structure;
- Formation adaptée aux attentes de chaque participant : un questionnaire préformation est envoyé.
- Formation participative.
- Apports pratiques et pragmatiques.
- Veille et Benchmark réalisés à l'instant T.
- Atelier d'innovation.
- Suivi à 6 mois.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation des acquis en amont de la formation grâce à un questionnaire.  
Évaluation orale en fin de formation où chaque participant doit expliquer par ordre de priorité ses actions.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Personnel en relation avec les prestataires / Référent qualité.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Avoir mis en place sa gamme d'offre de services.

## LIEU :

Distanciel.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.

04 et 11 mai 2023.

Horaires à définir.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

[p.roger@ftrt.re](mailto:p.roger@ftrt.re)

# ACCOMPAGNER LES SOCIOPROFESSIONNELS SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1<sup>er</sup> juin 2023

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Apprendre à clarifier son projet personnel, ses atouts, contraintes, objectifs et motivations.
- Analyser la faisabilité de votre projet : aspects opérationnels et économiques.
- Élaborer un plan d'action et planifier un suivi de projets.

## PROGRAMME :

- **Concevoir un projet de développement durable** => Qu'est-ce que le développement durable ? Quelles sont les attentes de la clientèle ? Définir les différents niveaux de mise en place et ses engagements.
- **Les différents champs d'application** => Faire du tourisme un outil de curation - Développer le tourisme solidaire et équitable - Découvrir tous les moyens, pour optimiser l'impact écologique sur l'environnement naturel et social - Optimiser sa stratégie de communication.
- **Études, attentes et tendances** => L'offre et la demande : les tendances et les caractéristiques de la clientèle écoresponsable - Les acteurs du tourisme et leurs champs d'intervention - Les démarches qualité, à quoi ça sert ? Les apports et contraintes d'un label.
- **Le Tourisme durable comme levier de croissance en événementiel, hôtellerie, restauration** => Découvrir les bonnes pratiques - Repérer les pratiques applicables à votre activité - La préparation de la communication pour valoriser son offre - Les labels.
- **La stratégie de différenciation et communication** => Définir ses objectifs - Inventaire des points clés : contenu, lisibilité, sensibilisation, supports - Définir l'offre commerciale : public ciblé, tarifs, plan de communication - Savoir traduire son engagement en contenu pédagogique et ludique - Communiquer efficacement sur les réseaux sociaux.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Jean-Jacques LOTTERMOSER - SESAME FORMATION  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Vidéo projection.  
Support de formation résumant l'intégralité de la formation suivie.  
Techniques d'animation actives et basées sur des cas concrets.  
Apports de connaissances, exemples réels.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Questionnaire de préformation remis au candidat avant le démarrage de la formation.  
Évaluation sommative afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage.  
Évaluation de satisfaction à « chaud » et à « froid » à 2 mois pour faire part du retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans le quotidien professionnel.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Personnel en relation avec les prestataires / Référent qualité / Référent RSE - Développement durable.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jour - 7 heures.  
1<sup>er</sup> juin 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)

Pour nous contacter :



FÉDÉRATION  
RÉUNIONNAISE  
DE **TOURISME**



Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frt.re](mailto:p.roger@frt.re)



Orlane ANILHA  
[o.anilha@frt.re](mailto:o.anilha@frt.re)

5. rue des Bons Enfants  
97 410 SAINT-PIERRE  
0262 42 39 94