



### Quels Objectifs ?

Développer des réflexes de décision et de choix prenant en compte les enjeux du développement durable, de l'égalité des chances et de l'accessibilité.

### Quel Format ?

**Durée** : 12 heures - Les sessions ont lieu *sur le lieu de travail des participants*, et leur rythme est adapté en fonction de la disponibilité de tous, sur la base de **4 demies journées de stage** espacées au maximum de 10 jours.

### Compétences Visées

Capacité à prendre des décisions améliorant :

- la gestion économe de l'énergie
- la gestion économe de l'eau,
- la gestion économe des déchets et
- l'accueil des personnes en situation de handicap

### Quel Public ?

Personnes en charge de l'accueil direct, de la négociation commerciale ou de la direction générale de l'établissement.

**Exemples** : directeur, gouvernante, réceptionniste jour ou nuit, concierge, directeur commercial, directeur de la restauration...

**Prérequis** : Pas de prérequis particulier.

Capacité à produire de manière collective des documents qui feront autorité dans le quotidien (procédures internes, instructions concernant les achats, cahier des charges de documents d'information ou de pages du site Internet...)

### Quels Moyens ?

Groupes de 8 personnes maximum par formateur. Formation très interactive, avec des mises en situation, un client mystère, des quizz.

Plusieurs temps de remise en commun et de questions, quizz.

**Evaluation** : Questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation.



# Déroulé de la formation (1/2)

Présentation des objectifs de la formation : pourquoi ce nouveau référentiel, but recherché par les critères additionnels

- **Etat des lieux des connaissances** des participants sur la notion de luxe aujourd'hui : présentation d'extraits vidéos et de sites Internet
- Exercice de **mise en situation d'accueil** avec un client mystère porteur d'un handicap\*
- **Débriefing** : lien entre qualité de l'accueil, prévention des risques et gestion économe

1<sup>ère</sup> demi-journée

\* intervention d'un autre formateur spécialisé

A partir des écocartes, travail en groupes pour écrire des procédures :

- **prévenir les risques** dans les opérations d'entretien (utilisation et stockage des produits, tri sélectif, nettoyage des éclairages, éco-gestes pour réduire les consommations)
- **guide questionnement** pour optimiser les procédures d'achats de l'hôtel
- comportements pour **gérer « les fluides »** (eaux et énergie) de façon économe
- **amélioration de l'accueil** de tous les publics et de la capacité d'information
- responsabilisation et protection du client

3<sup>ème</sup> demi-journée

Présentation de la **notion de développement durable** en général et sa déclinaison opérationnelle dans le secteur hôtelier

Quizz collectif sur la **gestion des ressources** et les notions de handicaps.

Exercice de reconnaissance des **bonnes et mauvaises pratiques avec les écocartes** (eau, énergie, risques, déchets).

Travail intersession : recherche d'éléments pour préciser les **écocartes**.

Les écocartes sont un des outils proposé dans le cadre de la **norme ISO14001** sur le management environnemental, qui permet de relier les problématiques de comportement et de management aux enjeux et opportunités de la bonne gestion des ressources

2<sup>ème</sup> demi-journée

Préparation d'exercices de **sensibilisation des autres membres du personnel aux risques** et à l'accueil de **personnes en situation de handicap** prenant systématiquement en compte soit le cas de la personne qui demande beaucoup d'assistance, soit le cas des personnes exigeant un maximum d'autonomie et d'intimité :

- aveugles et mal voyants
  - handicaps liés à la compréhension, la communication et la décision
  - handicaps moteur avec et sans appareillage
  - épilepsies : crises avec et sans convulsion
- Evaluation à chaud – QCM

4<sup>ème</sup> demi-journée



Partenaire de votre développement responsable  
Formation "Accessibilité et Développement Durable  
dans l'Hôtellerie"

## Déroulé de la formation (2/2)

### Travail en autonomie hors session :

- rédaction de cahier des charges pour modifier les documents d'accueil et d'information, grille de choix pour les achats, document guide pour prévenir les risques liés à la manipulation d'ampoules fluo-compactes, documents aide-mémoire pour faciliter la collecte sélective, guide des numéros utiles pour faciliter l'accueil de publics spécifiques et/ou tout autre type de document qui sera jugé utile par les participants.
- envoi par email et correction par l'intervenante.

**NB :** ces documents auront à ce stade uniquement le statut de travaux de recherche. Il n'est pas question de suggérer leur mise en œuvre dans l'établissement avant une validation formelle par la direction.



Programme type.

Seule la convention établie avec l'établissement et soumise à la prise en charge de l'OPCA fait foi.

5 allées de Tourny - 33000 BORDEAUX  
<http://www.ecostrategie.com> - Tél. 06 12 46 36 03  
SARL au capital variable de 11000 euros  
SIRET 509 782 090 00047 - RCS BORDEAUX - Code NAF : 7022Z



*Partenaire de votre développement responsable*  
Formation "Accessibilité et Développement Durable  
dans l'Hôtellerie"