



CATALOGUE DE FORMATION ACADÉMIE DIGITALE

Au 17/04/2026*

Contact : Natacha Fauvernier – SPL Terres de Limousin
05 55 02 17 93 / nfauvernier@visitlimousin.com

**L'offre présente sur ce catalogue est évolutive.
Des modules sont ajoutés de façon régulière par l'Équipe FairMoove Solutions.*

MANAGER



Diffusion multiple



Parcours

Le planning : secrets d'une équipe performante !

- Les enjeux d'une planification efficace.
- Outils et méthodes de planification.



Diffusion multiple



Parcours

Niveau 1 : remplir son DUERP

- Définition et intérêt du DUERP.
- Obligations légales et acteurs du DUERP.
- Compte professionnel de prévention.

TOURISME DURABLE ET RSE



Diffusion multiple



Parcours

Le développement durable : définition et enjeux

- Le constat
- Réchauffement climatique
- Les énergies et « le jour du dépassement »
- Les principaux défis à relever : environnementaux.
- L'humain comme acteur clé.
- Le développement durable comme réponse aux enjeux.



Diffusion multiple

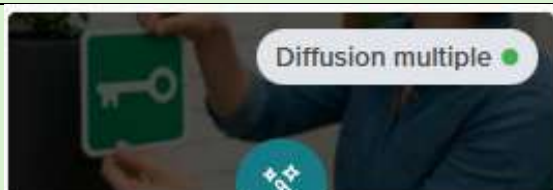


Parcours

Identifier les grandes familles de handicap

- Introduction : Contexte – Handicap et secteur hôtelier
- Les grandes familles de handicap. (moteur, sensoriel, mental et cognitif, psychique et maladies invalidantes)

TOURISME DURABLE ET RSE

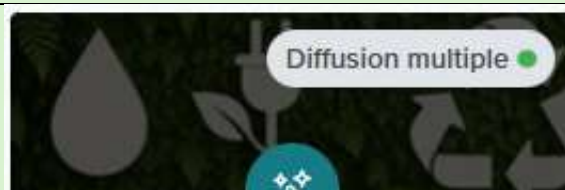


Diffusion multiple

Parcours

Parcours Clef Verte N°12 - Construire une démarche engagée

- Pour bien démarrer
- Gestion des ressources (l'eau, les déchets, l'énergie)
- Les achats responsables
- Le numérique responsable
- La communication
- La mobilité
- La biodiversité
- La rénovation énergétique et le diagnostic DPE
- Accès handicap
- Les aides

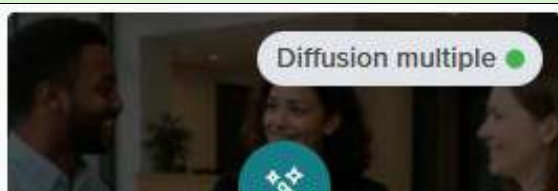


Diffusion multiple

Parcours

Parcours Atout France N°237 : "Devenir acteur du tourisme durable"

- Pour bien démarrer
- Gestion des ressources (l'eau, les déchets, l'énergie)
- Les achats responsables
- Le numérique responsable
- La communication
- La mobilité
- La biodiversité



Diffusion multiple

Parcours

La communication

- Introduction et enjeux
- Passer à l'action



Diffusion multiple

L'académie digitale by fair...

Parcours

Accès handicap

- Les 4 grandes familles de handicap
- Étapes & critères de la marque Tourisme et Handicap

TOURISME DURABLE ET RSE



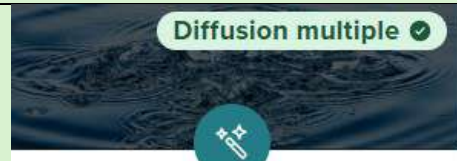
Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Les achats responsables et l'entretien responsable

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



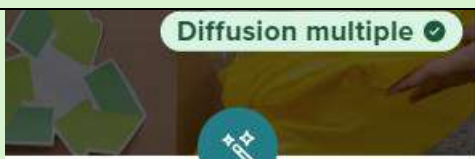
Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - L'eau

- Introduction
- Les enjeux
- Les bonnes pratiques pour une gestion éco-responsable de l'eau



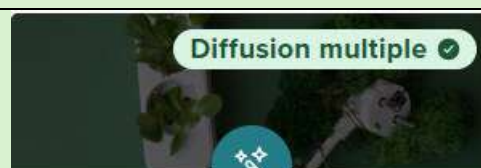
Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - Les déchets

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - L'énergie

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE

Diffusion multiple ✓



L'académie digitale by fair...

Parcours

Communiquer pour sensibiliser les parties prenantes

- Introduction et enjeux
- Passer à l'action

Diffusion multiple ✓



L'académie digitale by fair...

Parcours

La rénovation énergétique et le diagnostic DPE

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

Diffusion multiple ✓



L'académie digitale by fair...

Parcours

Le bilan carbone

- Introduction
- Enjeux et méthodologie
- Pourquoi et comment se lancer ?
- Et mon bilan carbone personnel ?

TOURISME DURABLE ET RSE



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Qualité de Vie et Conditions de Travail

- Introduction et contexte
- De quoi s'agit-il ?
- Les domaines à prendre en compte
- Liens entre QVCT et RPS
- Obligations et réglementations
- Comment mettre en œuvre une démarche QVCT ?



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Les aides

- Introduction
- Vers quels interlocuteurs se tourner ?
- Les certificats d'économie d'énergie
- Le Fonds Tremplin



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La biodiversité

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La mobilité

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Inclusivité Sociale et Solidaire

- Appréhender le tourisme social et solidaire
- Exemples d'initiatives d'inclusivité sociale



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Les labels

- Découvrir les labels



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La RSE

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

ACCUEIL ET RÉCEPTION



Diffusion multiple

Parcours

Comprendre les attentes d'un client international

- Introduction
- Les salutations des Français, allemands et britanniques
- Les salutations des Américains, espagnols et italiens
- Les salutations des Belges, néerlandais et chinois
- Les bons réflexes interculturels



Diffusion multiple

Parcours

Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation client

- Comprendre ce que le client attend
- Ce qui crée la satisfaction au quotidien
- Savoir gérer une insatisfaction ou une réclamation
- Fidéliser : aller au-delà des attentes



Diffusion multiple

Parcours

S'améliorer à partir des retours clients

- Comprendre les retours clients
- Lire entre les lignes : analyser un retour client
- Lier les retours aux éléments de l'expérience client
- Prioriser les axes d'amélioration
- Proposer des pistes d'amélioration concrètes



Diffusion multiple

Parcours

Savoir accueillir les clients physiquement et au téléphone

- L'accueil : un moment clé dans l'expérience du public
- Réussir l'accueil en face-à-face : étape et posture
- Gérer l'accueil téléphonique avec efficacité
- Personnaliser l'accueil selon les profils
- Respecter les standards de qualité de votre structure

ACCUEIL ET RÉCEPTION



Diffusion multiple

Parcours

Gérer une situation conflictuelle avec un client

- Les bases des neurosciences
- Identifier et comprendre les différents clients
- Techniques concrètes.



Diffusion multiple

Parcours

Assurer la sécurité de base des biens et des personnes

- Comprendre les risques dans un lieu touristique
- Agir pour la sécurité : observer, prévenir, réagir



Diffusion multiple

Parcours

Effectuer les formalités d'enregistrement (check-in)

- Introduction et enjeux du check in
- Vérification des informations du client
- Attribution des chambres
- Remise des clés et explications des services

RESTAURATION SERVICE



Diffusion multiple

Parcours

Veiller au confort des clients du restaurant

- L'accueil et l'installation
- L'environnement
- Les attentions pendant le repas
- La disponibilité et la fluidité du service

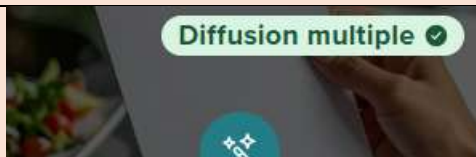


Diffusion multiple

Parcours

Présenter la carte, expliquer les plats et conseiller

- Les bases de son expertise
- Les règles d'or
- Méthodes et ressources utiles



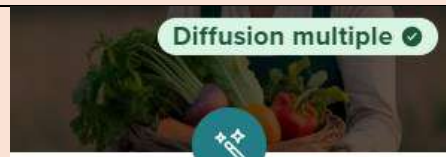
Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Construire sa carte durable

- Introduction
- Enjeux et passer à l'action



Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

L'approvisionnement durable pour son restaurant

- Introduction
- Les piliers d'un approvisionnement durable
- L'élevage
- La pêche
- Les labels

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



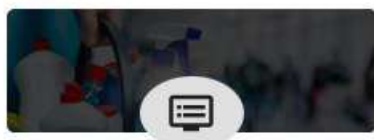
L'hygiène alimentaire

- Les enjeux
- Comprendre les dangers alimentaires
- Votre hygiène un facteur clé
- Hygiène des locaux, du matériel et des denrées
- Les bonnes pratiques, logique de prévention



Gestes et postures en hôtellerie

- Connaître les enjeux de la sécurité physique
- Privilégier l'utilisation des moyens mécaniques et humains
- Prendre en compte l'utilité de l'échauffement
- Réaliser les manutentions manuelles
- Réagir en aidant et/ou en expliquant



L'hygiène et le nettoyage des locaux

- Définir les bases de l'hygiène et la propreté
- Identifier les différents revêtements
- Examiner les produits
- Choisir la méthode de nettoyage
- Établir un plan de nettoyage



Les fondamentaux de la cybersécurité

- Comprendre les bases de la cybersécurité
- Protéger ses données personnelles
- Assurer la sécurité en entreprise et en télétravail
- Comprendre la réglementation et réagir aux incidents

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



Sécurité incendie (manipulation extincteurs /...

- Comprendre le feu
- Choisir et manipuler un extincteur
- Donner l'alerte et évacuer
- En cas de fumée



Gestion des anomalies dans l'hôtellerie

- Introduction
- Comprendre ce qu'est une anomalie
- Signaler efficacement une anomalie
- Suivre et résoudre une anomalie



Prévenir les VSST et discriminations

- Comprendre ce que l'on doit prévenir
- Installer une norme de comportement et un cadre non négociable
- Comment réagir
- Gérer les franchissements de limite dans la relation client



Sensibilisation aux allergènes alimentaires

- Comprendre l'allergie alimentaire et les risques pour les clients
- Comprendre l'obligation d'information envers les clients
- Adopter les bons réflexes