CATALOGUE DE FORMATION ACADÉMIE DIGITALE

Au 26/06/2026*

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

Une formation en e-learning vous intéresse ou peut intéresser vos collaborateurs et **n'est pas présente sur ce catalogue**, nous vous invitons à nous contacter pour nous exposer votre souhait !

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

MANAGER



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



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



- Comprendre la stratégie
- Identifier les alliés, hésitants, passifs
- Anticiper les résistances
- Mettre en œuvre une stratégie pour réussir les projets



- Maîtriser les bases du droit social appliquées au management
- Identifier vos responsabilités et les situations à risque
- Adopter les bons réflexes pour sécuriser vos pratiques
- Réagir de manière adaptée et mobiliser les RH si nécessaire

MANAGER

Recrutement et intégration



- **Connaître** les enjeux du recrutement
- **Maîtriser** les étapes clés du recrutement en hôtellerie
- **Attirer** et sélectionner les bons profils dans un secteur exigeant
- **Réussir** l'intégration des nouveaux collaborateurs
- **Fidéliser** les talents et réduire le turnover

MANAGER

L'égalité professionnelle



- **Comprendre** les enjeux de l'égalité professionnelle.
- **Analyser** les inégalités dans votre établissement.
- **Mettre** en place des actions concrètes pour promouvoir l'égalité.
- **Suivre et évaluer** les progrès réalisés.

TOURISME DURABLE ET RSE



- 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.



- Introduction : Contexte – Handicap et secteur hôtelier

- Les grandes familles de handicap. (moteur, sensoriel, mental et cognitif, psychique et maladies invalidantes)

TOURISME DURABLE ET RSE



- 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



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

TOURISME DURABLE ET RSE



- Introduction et enjeux
- Passer à l'action



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

TOURISME DURABLE ET RSE	
 • Introduction • Les enjeux • Passer à l'action	 • Introduction • Les enjeux • Les bonnes pratiques pour une gestion éco-responsable de l'eau
TOURISME DURABLE ET RSE	
 • Introduction • Les enjeux • Passer à l'action	 • Introduction • Les enjeux • Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE

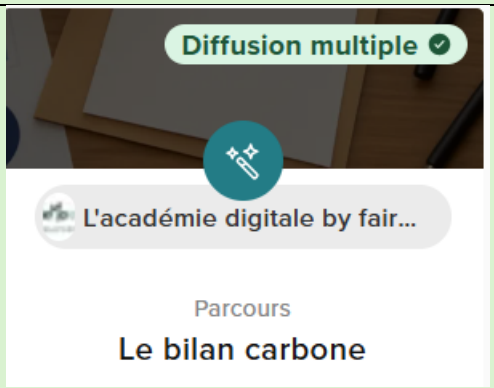


- Introduction et enjeux
- Passer à l'action

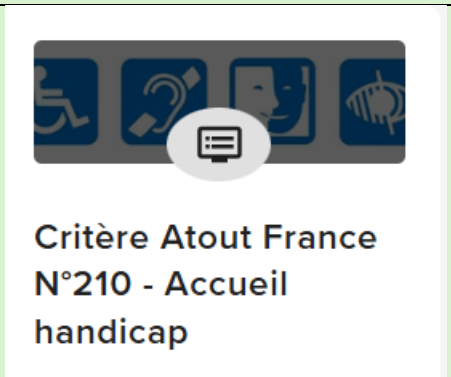


- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE



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



- Comprendre l'inclusion, le handicap et l'accessibilité
- Les besoins des clients selon les handicaps
- Accueillir sur site
- L'accompagnement humain et la posture professionnelle
- Évaluation finale

TOURISME DURABLE ET RSE



- 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 ?



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

TOURISME DURABLE ET RSE



- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE	
 • Appréhender le tourisme social et solidaire • Exemples d'initiatives d'inclusivité sociale	 • Découvrir les labels
TOURISME DURABLE ET RSE	
 • Introduction • Les enjeux • Passer à l'action	

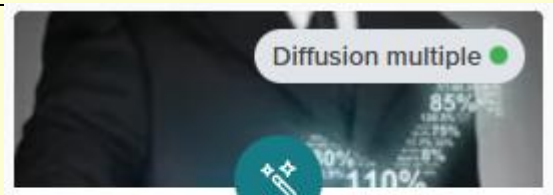
ACCUEIL ET RÉCEPTION



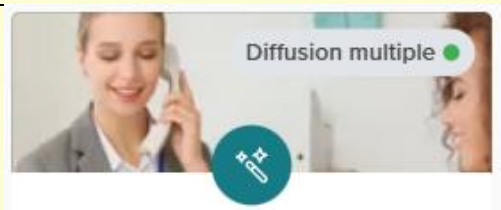
- Introduction
- Les salutations des Français, allemands et britanniques
- Les salutations des Américains, espagnols et italiens
- Les salutations des Belges, néerlandais et chinois
- Les bons réflexes interculturels



- 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



- 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



- 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



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



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



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

RESTAURATION SERVICE



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



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



- Introduction
- Enjeux et passer à l'action



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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



- 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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



- 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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



- 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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ



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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ

Les fondamentaux de la cybersécurité



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

PACK CONFORMITÉ-SÉCURITÉ

Hygiène et nettoyage des locaux



- Différencier la propreté visuelle de l'hygiène
- Identifier les principales sources de contamination et de recontamination dans un établissement hôtelier
- Repérer les zones prioritaires et les points de contact à traiter avec rigueur
- Adapter vos pratiques aux revêtements et aux espaces
- Appliquer les règles essentielles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques