



PROFESSIONALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

PROGRAMME DES FORMATIONS
1^{ème} semestre 2015

Opération portée par le réseau consulaire normand



Est financé par



LE POIDS DU TOURISME EN NORMANDIE

- Avec **84,7 millions de clients étrangers** accueillis en 2013, la France reste la première destination touristique mondiale.
- La Normandie occupe la **8^{ème} place** des régions touristiques en France.
- Sur le marché des courts séjours des Français, la Normandie est au 4^{ème} rang des régions.
- La clientèle française représente 74 % des nuitées en hébergement marchand.
- Les clientèles du **Nord Ouest Européen** (Grande Bretagne, Pays Bas, Belgique) dominent la fréquentation étrangère avec plus de 80 % des nuitées.
- **Le tourisme est un enjeu économique majeur pour la Normandie. Il représente...**
 - 38 600 emplois en 2013 (moyenne annuelle),
 - 5,7 % du PIB régional,
- **La Normandie est une destination touristique de première importance qui repose sur ...**
 - une notoriété exceptionnelle,
 - une situation géographique optimale,
 - une variété importante de paysages et d'activités,
 - des marchés traditionnels importants.

Néanmoins le secteur du tourisme connaît d'importantes **mutations** liées à

- l'évolution des comportements des clientèles
 - *multiplication des courts séjours
 - *réservation de dernière minute
 - *exigence qualité
 - *préoccupations environnementales
- et aux changements survenus dans l'environnement socio-économique
 - *35 heures
 - *concurrence de nouvelles destinations

Aussi pour contribuer au **développement économique du secteur** et au maintien de **l'emploi**, était-il nécessaire d'aider les acteurs du tourisme à se professionnaliser et à engager des réflexions de fonds sur leurs métiers et sur leurs projets.

LE DISPOSITIF DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

Le CLIC gère pour les acteurs du tourisme de Normandie – depuis 2001 en Basse-Normandie et 2007 en Haute-Normandie – un dispositif de professionnalisation dont le programme de **Formation Continue Tourisme** (FCT) est le principal outil.

Ce dispositif, destiné à **tous les acteurs du tourisme** quels que soient leur **activité** (gîtes, chambres d'hôtes, offices de tourisme, hôtellerie-restauration, hôtellerie de plein air, guides, associations de tourisme, sites et lieux de visite...) et leur **statut** (salariés, chefs d'entreprise, conjoints, porteurs de projet...), est unique en France car :

- interfilières,
- interconsulaire,
- interrégional,
- au service des entreprises,
- en partenariat avec les compagnies consulaires,
- en partenariat avec les institutionnels (CRT, CDT)
- en partenariat avec les réseaux professionnels (FROTSI, Gîtes de France, UNAT, FRHPA, Fédération des guides, CPREFIH...),
- soutenu par les services de l'Etat et les Régions de Basse et Haute-Normandie.

Le dispositif de professionnalisation des acteurs du tourisme :

- favorise la **mise en œuvre du Schéma Régional de Développement Touristique** (SRDT) porté par les régions de Haute et Basse-Normandie et prépare les grands évènements,
- accompagne les acteurs du tourisme dans les **pratiques innovantes et qualifiantes**,
- **professionnalise** les acteurs du tourisme rural pour lisser les flux sur les territoires,
- accompagne la mise en place des programmes locaux de formation.

Il intervient en complément :

- des actions collectives proposées par les OPCA (Agefos PME, FAFIH, OPCALIA...).
- de l'offre Développement Touristique du CNFPT (metteur en scène de territoire...).

En 2012, 1 250 parcours de formation ont été réalisés, représentant 722 structures touristiques normandes.

Le CLIC Normandie se tient à votre disposition pour répondre à vos questions, n'hésitez pas à le contacter pour plus d'informations ou pour vous inscrire aux formations. Il est aussi à l'écoute pour vos projets de formation.

Vos contacts : Jessica REFFUVEILLE – 02 31 54 40 09 – jessica.reffuveille@normandie.cci.fr
Isabelle CHERGUI – 02 35 11 25 53 – isabelle.chergui@normandie.cci.fr
Mélanie SAMSON – 02 50 01 41 19 – melanie.samson@normandie.cci.fr

Professionnalisation des acteurs du tourisme en Normandie :

➔ actions de formation cofinancées par les services de l'Etat, les Conseils Régionaux (Basse et Haute Normandie), et les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA)

➔ **contribution forfaitaire** à la charge des participants (à partir de 50 €)

➔ actions de formation délivrées sur **l'ensemble du territoire normand**, au plus proche des participants

➔ programmation **hors saison touristique**

*✍ **A noter :** les dates des formations peuvent se trouver modifiées si le nombre minimum de participants n'est pas atteint ; les lieux également selon la provenance géographique des participants.*

Thèmes de formation 2015 :

- Actions de formation pour la mise en œuvre du SRDT
- Langues
- Communication, évènementiel
- Marketing, commercialisation
- Stratégie internet
- Stratégie numérique
- Management
- Professionnalisation des acteurs (hébergement en milieu rural, hôtellerie de plein air, hôtellerie, restauration...)

Actions de formation visant la mise en œuvre du Schéma Régional de Développement Touristique

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Accueil et prise en charge de la clientèle					
⇒ <i>Connaître les règles et les modes de communication en fonction des besoins, de la cible, de l'étape du séjour tout en valorisant l'image de sa structure d'accueil touristique. Appréhender et gérer les situations ou les clients difficiles.</i>					
001/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	12 et 13 février	Normandie	70 €	255 €
L'accueil touristique en Office de Tourisme					
⇒ <i>Mieux appréhender son rôle de conseiller-séjour, mieux accueillir sur place en vis à vis, au téléphone et en utilisant les outils numériques et mieux gérer sa relation client et évaluer les attentes de ses clientèles. Connaître les profils et besoins des touristes français et étrangers en Normandie. Connaître des techniques commerciales permettant de mieux identifier les besoins des touristes, mieux conseiller et être capable de passer du conseil à la vente. Acquérir le savoir faire pour mieux vendre sa destination en utilisant les supports numériques et en optimisant son hall d'accueil.</i>					
002/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	21 , 22, 23 janvier et 9 mars	Normandie	120 €	805 €
Bien accueillir la clientèle afin de mieux vendre sa destination					
⇒ <i>Améliorer son aisance dans la relation avec la clientèle Acquérir des connaissances sur les profils et les besoins des touristes français et étrangers en Normandie Mieux conseiller et répondre aux attentes de ces touristes Savoir passer du conseil à la vente Développer une compétence commerciale</i>					
003/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	16 et 17 mars	Perche	70 €	335 €
Devenir Ambassadeur de la Normandie					
⇒ <i>Mieux connaître les grands événements régionaux Mieux répondre aux attentes de cette clientèle Proposer une offre adaptées aux attentes S'insérer dans une stratégie globale de communication</i>					
004/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	27 février et 26 mars	Haute Normandie	100 €	450 €
Devenir Ambassadeur de la Normandie : l'importance de la filière équine					
⇒ <i>Connaître la filière équestre, ses besoins et l'offre</i>					
005/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	1 jour en juin à définir	Caen	50 €	275 €

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Développer, perfectionner, adapter ses visites (de sites, de villes...) ⇒ <i>Maîtriser les compétences spécifiques afin de mettre en scène, améliorer et enrichir la conduite d'une visite performante adaptée à son public pour le satisfaire.</i>					
006/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	23 et 24 mars	Normandie	70 €	305 €
Optimiser et rendre attractif une visite, un lieu ou un espace ⇒ <i>Connaître et identifier les divers publics cibles de la zone de chalandise de son site</i> <i>Concevoir des visites attractives et différenciées selon les cibles</i> <i>Mettre en œuvre ces visites</i>					
007/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	2 jours à définir	Normandie	70 €	430 €
Créer, aménager et gérer une boutique de terroir dans sa structure ⇒ <i>Connaître les produits du terroir de sa région, savoir comment s'approvisionner auprès des producteurs locaux.</i> <i>Maîtriser la réglementation sanitaire, commerciale (étiquetage, accueil du public..., fiscale).</i> <i>Apprendre à agencer et faire vivre son magasin pour optimiser ses ventes (espaces, vitrines...).</i>					
008/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	2 jours à définir	Normandie	70 €	525 €
Tourisme familial : adapter son offre à la clientèle famille ⇒ <i>Connaître les attentes suivant le type de clientèle « famille/enfants ». Méthodologie et présentation d'actions : savoir les organiser, communiquer et les commercialiser. Réglementation à respecter. Présentation de labels famille.</i>					
009/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	10 mars	Normandie	50 €	315 €
Conception et vente de produits touristiques ⇒ <i>Comment concevoir des programmes touristiques packagés, adaptés aux différentes cibles de clientèle, d'une ou plusieurs journées et choisir les prestations qui composeront un séjour.</i> <i>Principes de commercialisation, évolution avec les stratégies internet : Quelles actions, quels supports, quelle argumentation ? Les règles et procédures à respecter.</i>					
020/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	2 jours à définir	Normandie	70 €	430 €

Actions de formation portant sur L'accueil et l'accessibilité des clientèles

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à mobilité réduite					
⇒ Connaître les types de handicap et les besoins spécifiques. Acquérir les techniques d'accueil, les outils et savoir utiliser pour être à l'aise face au public en situation de handicap. Présentation des principales normes et labels.					
053/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	12 et 13 mars	Calvados	70 €	435 €
054/2015/SRDT		22 et 23 janvier	Le Tréport		
055/2015/SRDT		5 et 6 février	Louviers		
Montage de produits touristiques adaptés à la clientèle en situation de handicap					
⇒ Comprendre les spécificités des pratiques touristiques des personnes handicapées et leurs familles. Déterminer le potentiel de sa structure et de son territoire pour mettre en place des activités touristiques adaptées aux besoins des touristes en situation de handicap. Appréhender leur déplacement. Faire connaître et communiquer sur ses produits touristiques adaptés aux handicaps auprès de l'environnement associatif.					
017/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	12 janvier	Haute Normandie	50 €	225 €
S'initier à la langue des signes - Initiation					
⇒ Appréhender la surdité et l'univers des mal-entendants et personnes sourdes Découvrir et s'initier à la langue des signes					
018/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	28, 29 et 30 janvier et 3 et 4 février	Normandie	120 €	400 €
S'initier à la langue des signes - Perfectionnement					
⇒ Perfectionner l'usage de la langue des signes					
019/2015/SRDT	Tous professionnels du tourisme	24, 25 et 31 mars et 1 ^{er} et 2 avril	Normandie	120 €	400 €

Langues

De par sa situation géographique et son ambition touristique la Normandie devrait être la Région la plus anglophone de France. Les démarches qualité et les nouvelles normes de classement incitent les professionnels à la pratique des langues étrangères.

Les programmes de formation en langue proposés répondent aux objectifs suivants :

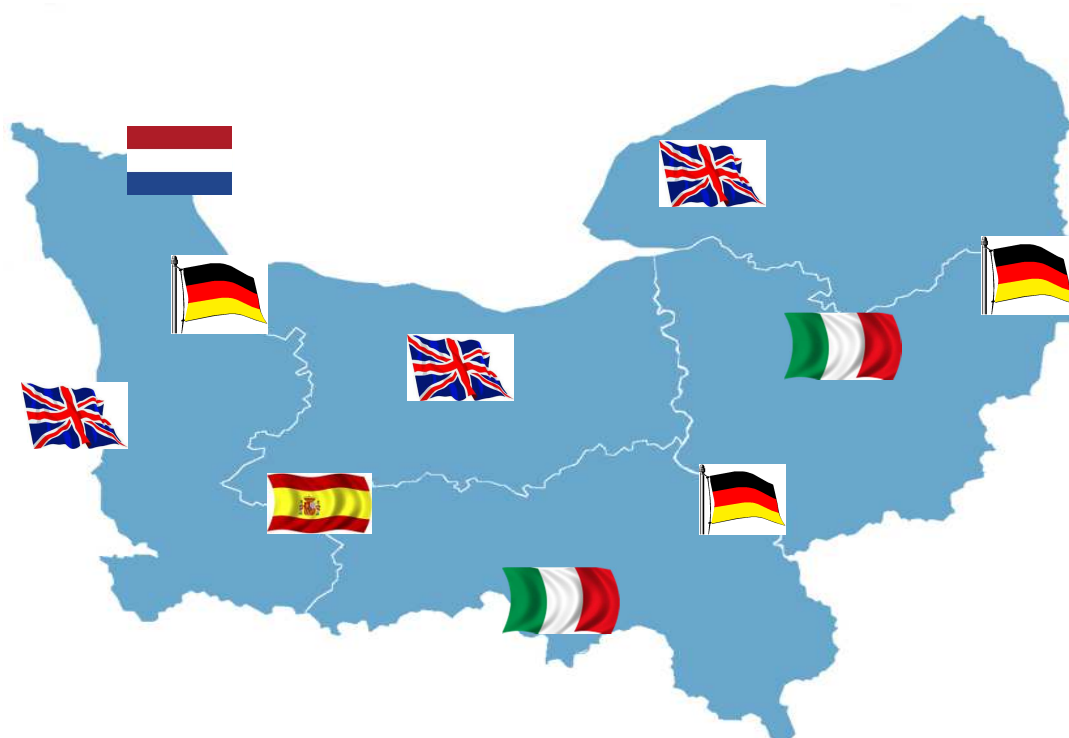
- ⇒ développer les compétences en langues étrangères pour valoriser la relation client et développer sa clientèle,
- ⇒ consolider ses connaissances dans les langues visées,
- ⇒ améliorer la qualité des échanges oraux et écrits avec les interlocuteurs,
- ⇒ automatiser les réflexes dans des situations concrètes de la vie professionnelle.

L'apprentissage peut porter sur les langues suivantes : anglais, allemand, italien, espagnol, néerlandais.

Un test de positionnement en amont permettra de vous proposer la meilleure pédagogie, adaptée à votre niveau, vos attentes, vos contraintes.

A partir du devis établi avec l'organisme de formation référencé par le CLIC, nous validerons ensemble le montage financier. Le coût pédagogique de la formation pourra être pris en charge par votre fonds de formation (AGEFOS PME, FAFIH, UNIFORMATION, AFDAS, OPCALIA...). Si cette prise en charge est impossible ou insuffisante, une contribution forfaitaire minimale de 150 € vous sera facturée. Le CLIC abondera alors en fonds publics disponibles (Etat / régions) pour financer le solde.

Possibilité de mettre en place des formations « groupe » de 30h notamment en Néerlandais Initiation



Communication

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Techniques rédactionnelles Web ⇒ <i>Comprendre l'enjeu du rédactionnel dans les outils de communication</i> <i>Savoir créer du contenu en rapport avec le support et la cible</i> <i>Mettre en place une stratégie de communication</i> <i>Savoir créer du contenu dans l'optique d'améliorer le positionnement de son site web</i> <i>Savoir analyser et réadapter son contenu et son message</i>					
011/2015/CO	Tous professionnels du tourisme	19 et 20 mars	Normandie	70 €	285 €

Événementiel

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Communication événementiel, promotion et relations presse ⇒ <i>Les grands principes de la communication : définir les objectifs, les supports promotionnels, le client au cœur du processus.</i> <i>Identifier les différents outils de communication en fonction des intérêts et des moyens disponibles.</i> <i>Elaborer une stratégie de communication suivant des objectifs définis et la cible.</i> <i>Réaliser les supports de communication : un communiqué de presse et un dossier presse par rapport aux retombées attendues.</i>					
010/2015/CO	Tous professionnels du tourisme	12 et 13 mars	Normandie	70 €	285 €
Organisation de manifestations / d'animations ⇒ <i>Définir les étapes de mise en œuvre de la manifestation / l'animation</i> <i>Sécuriser l'évènement et être en conformité avec la loi</i>					
012/2015/CO	Tous professionnels du tourisme	29 et 30 janvier	Normandie	70 €	255 €

PAO/CAO

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Réaliser ses documents de communication avec Publisher ⇒ <i>Maîtriser les fonctions de base : se déplacer dans un document, ajouter, supprimer des pages, utiliser les différents modes d'affichage, ouvrir une publication existante, l'enregistrer et l'imprimer. Concevoir une publication, créer une publication vierge, dimensionner, ... Insérer une illustration (dessins, clipart, photographies...).</i>					
013/2015/IN	Tous professionnels du tourisme	6 janvier	Evreux	70 €	345 €
		3 et 10 juin	Alençon	80 €	
		4 juin	Caen	70 €	
		15 juin	Rouen	70 €	
Réaliser ses documents de communication avec Indesign - Initiation ⇒ <i>Maîtriser InDesign afin de créer des présentations et des documents de qualité. Acquérir une parfaite maîtrise de la mise en page ; réaliser des documents longs, des plaquettes ; préparer un document pour l'imprimeur.</i>					
014/2015/IN	Tous professionnels du tourisme	18, 19 et 20 mai	Normandie	90 €	465 €
Réaliser ses documents de communication avec Indesign - Perfectionnement ⇒ <i>Acquérir une parfaite maîtrise de la mise en page. Préparer un document pour l'imprimeur. Découvrir les fonctions avancées d'Indesign.</i>					
015/2015/IN	Tous professionnels du tourisme	26 et 27 mai	Normandie	80 €	325 €
Créer des illustrations de qualité pour vos supports de communication print ou web avec Illustrator – Les bases ⇒ <i>Créer des illustrations vectorielles précises et de qualité : dessins, schémas, images...</i>					
016/2015/IN	Tous professionnels du tourisme	8, 9 et 10 avril	Normandie	90 €	465 €

Stratégie Internet

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Création de site internet					
<p>⇒ Concevoir son site : le cahier des charges, déterminer la structure du site, élaborer la charte graphique, rechercher les ressources. Créer son site web : Mettre en forme des textes et l'arrière-plan, insérer des images, présenter des tableaux, créer des liens, créer des cadres, styles..., tester le site en local. Mettre en ligne : transférer le site chez l'hébergeur, tester le site en ligne. Gérer le référencement : réviser les idées fausses sur le référencement, choisir les mots-clés.</p>					
021/2015/SI		9, 16 et 17 avril	Le Neubourg	120 €	640 €
022/2015/SI	Tous professionnels du tourisme	12, 13 et 16 janvier	Evreux	90 €	500 €
		2, 3, 4 février	Manche	90 €	
		23, 24 et 30 mars	Alençon	90 €	
		30, 31 avril et 7 mai	Caen	90 €	
		22 et 29 juin	Rouen	80 €	
Référencement					
<p>⇒ Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et l'enjeu pour les professionnels du tourisme : ce qu'il faut faire et comment le faire. Maîtriser les savoirs pour faire apparaître son site parmi les 1ers résultats des moteurs de recherche : auditer son propre site – pièges à éviter, les trucs qui ne marchent pas et fausses bonnes idées – optimiser le référencement pour ses clients étrangers et français. Découvrir quelques pratiques et usages de fidélisation des internautes : règles et astuces pour améliorer sa visibilité, juger de l'opportunité de la publicité sur Google.</p>					
023/2015/SI	Tous professionnels du tourisme	11 et 12 mars	Basse Normandie	80 €	340 €
024/2015/SI		3 et 4 mars	Haute Normandie		
La communication web, les réseaux sociaux et internet : menace ou réelle opportunité					
<p>⇒ Connaître les réseaux sociaux et leurs usages, intégrer les réseaux sociaux dans la stratégie de communication de l'entreprise, savoir animer son réseau social, gérer son identité numérique, savoir mesurer la présence sur les réseaux sociaux, mesurer l'importance des réseaux sociaux.</p>					
025/2015/SI	Tous professionnels du tourisme	6 février	Basse Normandie	50 €	175 €
026/2015/SI		5 et 6 février	Haute Normandie	70 €	
E-marketing : savoir maîtriser les outils de promotion sur le web					
<p>⇒ les bases d'e-marketing, l'audit fonctionnel et ergonomique, la stratégie e-marketing, le référencement et positionnement, les réseaux sociaux et le Web2.0.</p>					
027/2015/SI	Tous professionnels du tourisme	16 et 17 mars	Normandie	80 €	285 €
Communiquer, publier et partager avec Google					
<p>⇒ Améliorer l'efficacité de l'utilisation de cet outil incontournable, connaître les fondamentaux de l'outil : la messagerie vue par Google, Google Agenda, Google Docs, gérer vos photos avec Picasa...</p>					
028/2015/SI	Tous professionnels du tourisme	20 mars	Normandie	50 €	135 €

Stratégie Numérique

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Virage numérique ⇒ Connaître et apprendre les enjeux de l'e-tourisme et du numérique. Connaître les 4 piliers d'une stratégie web et faire avancer votre stratégie dans ce sens. Savoir utiliser Facebook, Flickr, You Tube, Google Drive. Connaître les bases d'une écriture web pour séduire vos cibles et optimiser pour les moteurs de recherche. Connaître les autres acteurs en ligne et savoir se connecter pour optimiser l'attractivité de son territoire.					
032/2015/SN	Personnel des Offices de Tourisme / Pays d'accueil touristique	26 et 27 janvier	Normandie	70 €	500 €
Les nouvelles technologies au service de l'accueil : les supports promotionnels et tablettes numériques ⇒ Mieux utiliser les outils numériques à disposition à l'accueil. Construire son argumentaire en utilisant un support numérique correspondant à l'image de marque de sa destination. Rendre plus attractif son accueil des visiteurs et mieux vendre sa destination en mixant accueil physique et accueil numérique.					
033/2015/SN	Personnel des Offices de Tourisme / Pays d'accueil touristique	13 mars	Basse Normandie	50 €	230 €
034/2015/SN		23 mars	Haute Normandie		

Management

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Optimisation de l'organisation et des ressources internes ⇒ <i>Comment optimiser son temps : apprendre à anticiper pour moins travailler dans l'urgence.</i> <i>Comment planifier son travail : réorganiser son travail et gérer ses priorités.</i> <i>Travailler avec des personnalités différentes : connaître les profils pour mieux communiquer.</i>					
035/2015/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	28 et 29 mai	Normandie	70 €	255 €
Réussir ses recrutements et l'intégration des nouveaux embauchés ⇒ <i>Les différentes étapes du processus de recrutement (méthodes et la discrimination à l'embauche), comment définir le poste à pourvoir, l'appel à candidature, la présélection des candidatures, l'entretien de recrutement, les compléments à l'entretien de recrutement, l'analyse des candidatures et le choix, la préparation de l'intégration de la nouvelle recrue.</i>					
036/2015/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	7 et 8 avril	Normandie	70 €	300 €
Gestion de l'équipe d'accueil ⇒ <i>Optimiser l'organisation de son équipe, communiquer pour manager, développer la motivation et la cohésion d'équipe.</i>					
037/2015/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	30 et 31 mars	Normandie	70 €	395 €
Gestion des plannings ⇒ <i>Préparer des plannings dans le respect de la législation, construire des tableaux de bord efficaces : reflet de l'activité, optimiser les frais de personnel.</i>					
038/2015/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	12 mars	Normandie	50 €	160 €

Formations pour la Professionnalisation des acteurs du tourisme

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
HEBERGEMENT EN MILIEU RURAL					
Passeport – mettre en œuvre son activité touristique, investir (gîtes et chambres d’hôtes)					
⇒ <i>Acquérir ou perfectionner les connaissances nécessaires à la réalisation d'un projet d'hébergement. Vérifier que la qualité de la structure et de son environnement répondent aux attentes de la clientèle. Etre capable de faire évoluer son projet et faciliter les prises de décisions. Réglementation, définition des concepts, approche, rentabilité, aspects juridiques, fiscaux et sociaux.</i>					
039/2015/TR	Porteurs de projets, hébergeurs en milieu rural	1, 2 et 3 avril	Colombelles	120 €	650 €
040/2015/TR		13, 20 et 27 mars	Bois Guillaume	90 €	
041/2015/TR		3 jours à définir	St Lô	120 €	
056/2015/TR		18 mai, 1 ^{er} et 15 juin	Orne	120 €	
Acquisition et actualisation des connaissances fiscales et sociales pour les hébergements touristiques					
⇒ <i>Le cadre juridique de l'activité gîte et chambres d'hôtes :</i>					
- <i>les aspects fiscaux : les différents régimes fiscaux, les impôts directs et indirects,</i>					
- <i>les aspects sociaux : le statut social de l'entrepreneur, Les cotisations sociales et les caisses sociales,</i>					
- <i>connaître les règles fiscales et de gestion et analyser les nouveautés introduites par la loi de finances.</i>					
042/2015/TR	Porteurs de projets, hébergeurs en milieu rural	5 février	Colombelles	40 €	280 €
043/2015/TR		1 jour à définir	Colombelles		
044/2015/TR		9 avril	Bois Guillaume	90 €	
045/2015/TR		1 jour à définir	St Lô	50 €	
046/2015/TR		9 avril	Le Neubourg	70 €	
057/2015/TR		8 juin	Orne	50 €	
Valoriser son hébergement et séduire la clientèle					
⇒ <i>Permettre une amélioration de la fréquentation des hébergements touristiques : analyse des demandes et envies des clients. Approche des éléments fondamentaux de la décoration : mesurer les enjeux de l'aspect visuel d'un hébergement touristique.</i>					
047/2015/TR	Porteurs de projets, hébergeurs	22 et 29 mai	Bois Guillaume	90 €	525 €
Valoriser l'environnement extérieur de sa structure d'accueil					
⇒ <i>Mieux connaître la vie sauvage au jardin : les espèces vivant dans notre région, leur manière de cohabiter, l'écosystème ainsi créé. Apprendre à l'observer et à intervenir dans cette vie sauvage, afin de trouver un point d'équilibre satisfaisant. Valoriser les animaux sauvages et leurs traces vis-à-vis de ses clients, afin que leur séjour soit une expérience unique. S'insérer dans une stratégie globale de valorisation et de protection des espaces naturels</i>					
048/2015/TR	Porteurs de projets, hébergeurs	1 jour en mai à définir	Le Neubourg	40 €	280 €

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
HEBERGEMENT EN MILIEU RURAL					
Activité table d'hôtes - hygiène					
⇒ <i>Maîtriser l'hygiène alimentaire et les règles sanitaires pour les propriétaires de chambres d'hôtes proposant / ayant en projet de proposer la table d'hôte</i>					
049/2015/TR	Porteurs de projets, table d'hôtes, restaurateurs	17 mars	Orne	70 €	265 €
Activité petite restauration - hygiène					
⇒ <i>Obligatoire pour les personnes qui ont une activité de restauration ou de petite restauration</i>					
050/2015/TR	Porteurs de projets, table d'hôtes, restaurateurs	2 jours à définir	Manche	100 €	530 €
Activité table d'hôtes – permis d'exploitation					
⇒ <i>Se mettre à jour de la réglementation sur le service d'alcool aux clients</i>					
051/2015/TR	Porteurs de projets, table d'hôtes, restaurateurs	10 mars	Colombelles	170 €	265 €

HOTELIERS RESTAURATEURS					
La gestion en hôtellerie-restauration					
⇒ <i>Connaître tous les paramètres qui génèrent des charges et élaborer les tarifs. Etude de faisabilité, calcul de marge. Améliorer simplement et rapidement sa rentabilité. Maîtriser son ratio de matières premières.</i>					
052/2015/HR	Hôteliers-Restauteurs	24, 25 et 26 mars	Normandie	90 €	705 €

COMMENT S'INSCRIRE ?

Conditions d'accès

L'ensemble des acteurs / professionnels du tourisme en Normandie peuvent bénéficier des formations proposées dans ce catalogue.

Financement des formations

Les professionnels du tourisme de Normandie représentés par leurs fédérations ont conçu un plan de formation régional. Il bénéficie de partenariats financiers : Etat, Régions et Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA).

Les formations sont financées par :

- l'organisme collecteur (AGEFOS PME, AGEFICE, FAFIH, UNIFORMATION, OPCALIA, AFDAS...),
- la contribution forfaitaire (à partir de 50 €)
- et les financements publics.



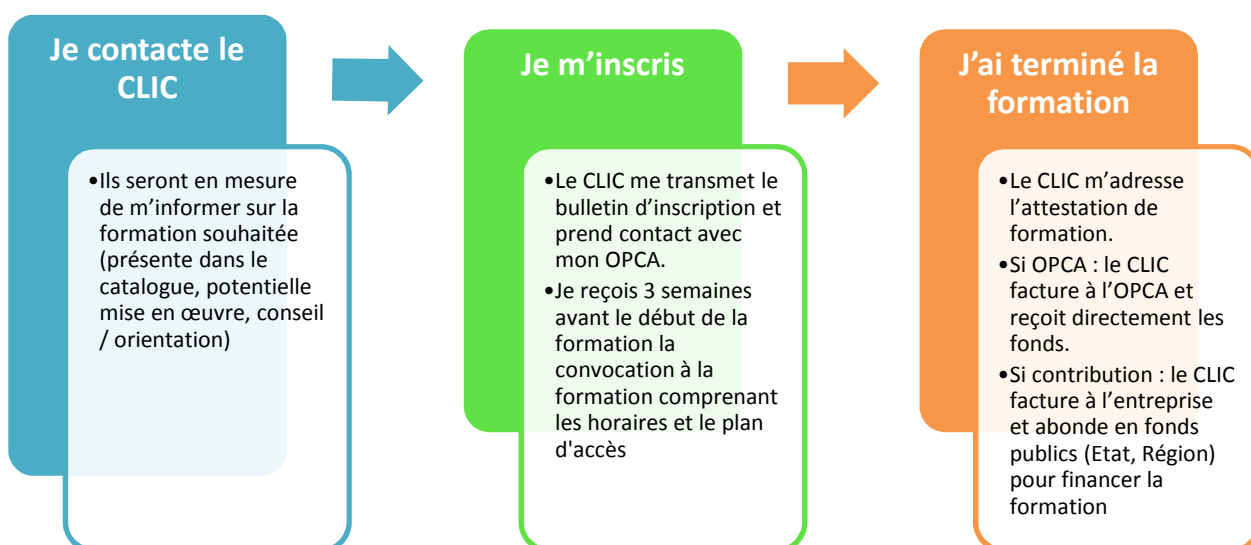
Prise en charge financière :

- ❖ Professionnels du tourisme (dirigeants ou salariés) cotisant à un OPCA, et à jour de ses cotisations :
 - prise en charge à 100 % par l'OPCA du coût pédagogique individuel : pas de facturation de la contribution forfaitaire. Le CLIC facture directement à l'OPCA.
 - prise en charge partielle ou impossible (enveloppe épuisée) par l'OPCA : facturation du montant pris en charge à l'OPCA et solde financé par les fonds publics (Etat / régions) disponibles.
- ❖ Professionnels du tourisme ne cotisant à aucun OPCA : facturation de la contribution forfaitaire et solde financé par les fonds publics (Etat / régions) disponibles
- ❖ Pour les personnels de droit public, élus, bénévoles, contacter le CLIC

Le CLIC NORMANDIE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une action de formation – 15 jours avant le démarrage effectif - dès lors que le nombre minimum de participants n'est pas atteint (8).

Toute annulation de l'inscription à moins de 8 jours de la formation, toute absence non justifiée par un certificat médical donnera lieu à une facturation complète des frais de formation, le CLIC étant dans l'impossibilité de mobiliser les financements OPCA & publics prévus.

Modalités d'inscription



Pensez à la PRE-INSCRIPTION EN LIGNE sur le site www.clic-tourisme-normandie.fr



Demande de programmes détaillés



L'établissement :

N° SIRET :

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_|_| Ville :

N° de téléphone : N° de télécopie :

Email :

Souhaite recevoir le/les programme(s) détaillé(s) :

Code formation	Intitulé	Dates	Lieu

Demande de programmes à retourner par courrier, fax ou e-mail au CLIC

Comité de Liaison InterConsulaire de Normandie
 1 rue René Cassin – St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9
 Tél : 02.50.01.41.19 / 02 35 11 25 53 - Fax : 02.31.54.40.00
 Email : clic@normandie.cci.fr - Site web : www.clic-tourisme-normandie.fr



Bulletin de pré inscription



L'établissement :

N° SIRET :

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_| Ville :

N° de téléphone : N° de télécopie :

Email :

Souhaite se pré inscrire :

Code formation	Intitulé	Nom du Participant	Statut

Quel est votre fonds de formation ?

- AGEFOS PME FAFIH OPCALIA AFDAS
 FAFSEA VIVEA UNIFORMATION CONSEIL DE LA FORMATION
 AUTRE, précisez : _____

Bulletin de pré inscription à retourner par courrier, fax ou e-mail au CLIC

Comité de Liaison InterConsulaire de Normandie
1 rue René Cassin – St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9
Tél : 02.50.01.41.19 / 02 35 11 25 53- Fax : 02.31.54.40.00
Email : clic@normandie.cci.fr - Site web : www.clic-tourisme-normandie.fr

Pré-inscription en ligne sur le site
www.clic-tourisme-normandie.fr



PROFESSIONALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

Retrouvez tous les détails des formations (dates, contenus pédagogiques...) sur le site :
www.clic-tourisme-normandie.fr

CONTACT

CLIC NORMANDIE
clic@normandie.cci.fr

1 rue René Cassin – St Contest
14911 CAEN CEDEX 9

Tél : 02.50.01.41.19 / 02.35.11.25.53
Fax : 02 31 54 40 00