



MilleFeuille

La newsletter du cabinet conseil François-Tourisme-Consultants
Hôtellerie - Restauration - Camping - Tourisme

www.francoistourismeconsultants.com

Juillet / Août 2014 - N° 14

L'EDITO DE PHILIPPE



Selon le dernier rapport de la DGCIS * sur "les hébergements touristiques en 2013", la clientèle étrangère confirme son retour en France.

« En effet, il semble, tant il faut être prudent avec nos statistiques touristiques, qu'en 2013, en France métropolitaine, la fréquentation de l'ensemble des hébergements touristiques remonterait légèrement. Elle progresserait dans les campings, ainsi que dans les résidences hôtelières et de tourisme, mais se tasserait dans les hôtels, hors Paris.

La hausse de la fréquentation étrangère serait d'abord portée par les clientèles asiatiques et américaines, et, dans une moindre mesure, européennes ; les clientèles extra-européennes représenteraient désormais 33 % des nuitées hôtelières étrangères.

Nous devons cependant noter qu'au-delà du classement officiel des hébergements, cette clientèle étrangère exige des nouveaux services, et un niveau du bien-être toujours supérieur. Ainsi, parmi les nouveaux critères de qualité, une prise en compte opérationnelle des valeurs de développement durable dans les hôtels est devenue nécessaire. En ce milieu de 2014, la plupart des palaces et des hôtels de luxe en France ont adopté et développé des démarches environnementales, phénomène qui sera suivi sans aucun doute par les établissements de niveau 3* dans cette prochaine année, puis par l'ensemble de l'hôtellerie et du camping.

Plus de clientèle étrangère nous oblige à plus de qualité de service, c'est le paradigme de l'hôtellerie moderne ... et c'est tant mieux !

Philippe FRANCOIS

**Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services*

DES NOUVELLES DE NOS CLIENTS



T'as pas une photo de "gens" pendant ces séminaires ?

La Région Centre a adopté en 2011 sa Stratégie Régionale de Tourisme Durable avec la volonté d'être au plus proche des acteurs du tourisme et de les accompagner dans leur professionnalisation. Elle a ainsi délégué au Comité Régional du Tourisme Centre-Val de Loire l'élaboration et la mise en œuvre, en partenariat avec les OPCA (*Organismes Paritaires Collecteurs Agréés*), d'un **programme de formation annuel intitulé « Formations Tourisme O'Centre »**.

Ce programme, ouvert à l'ensemble des opérateurs touristiques privés ou publics de la région Centre, a le double objectif de soutenir la qualification des acteurs touristiques régionaux et d'assurer la compétitivité de la destination. De septembre 2013 à mars 2014, 53 séminaires de sensibilisation et modules de formation ont été programmés autour de 3 grands thèmes : le e-tourisme, le développement durable et la qualité permettant ainsi la sensibilisation-formation de plus de 600 stagiaires.

S'agissant du volet « Développement durable », c'est le cabinet François Tourisme Consultants qui a été choisi pour accompagner les acteurs touristiques régionaux lors de formations sur l'augmentation durable de la performance globale des entreprises touristiques, l'inscription de l'éco-responsabilité dans leur stratégie d'organisation, les labels environnementaux et les certifications ou bien encore la gestion écologique des espaces verts.

Contact « Formation Tourisme O'Centre » :

Sophie Martinez Almansa, Chargée de mission Formation

Comité Régional du Tourisme Centre – Val de Loire

Tél. 02 38 79 95 91 - s.martinez@visaloire.com

OT, CDT, CRT, ... votre objectif est-il d'accroître l'attractivité de votre territoire ? Appelez Valérie au 05.53.54.49.00 qui définira avec vous un programme de formations personnalisé autour de grands thèmes nécessaires à votre développement et à l'accompagnement de vos acteurs touristiques

LE NOUVEAU PRODUIT FTC



FTC lance BIORISMO

L'ensemble des activités touristiques est très fortement dépendant de la biodiversité (alimentation, matières premières, paysages, milieu naturel comme support d'activités récréatives...). Or, le développement du tourisme peut tout à la fois contribuer à sa dégradation (sur fréquentation d'espaces, dérangement d'espèces, artificialisation des sols, transformation des habitats, pollution, épuisement des ressources...), mais aussi être un vecteur fort pour valoriser les espèces et les milieux, découvrir les écosystèmes et leurs richesses. Face à l'absence d'outils et de démarches adaptés aux acteurs du tourisme, FTC-ECORISMO a décidé de lancer un programme en faveur de la biodiversité. Celui-ci a été **reconnu par le Ministère en charge de l'environnement et du développement durable, dans le cadre de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.**

Parmi les engagements du programme, **le label BIORISMO** est créé en 2014 pour reconnaître les acteurs du tourisme qui prennent en compte la biodiversité au quotidien. Cette démarche est simple, souple et ludique à mettre en oeuvre, en prenant des photographies de son site et en complétant un questionnaire adapté à chaque activité touristique : hébergement, restauration, accueil-promotion, visite, prestation d'activité... Trois axes complémentaires orientent les établissements dans leur démarche :

- la CONNAISSANCE de la biodiversité locale, pour vous et vos clients/visiteurs ;
- la RÉALISATION D' ACTIONS en faveur de la préservation des espèces et/ou des milieux naturels ;
- la MOBILISATION en interne et/ou la participation à des partenariats pour la biodiversité.

12 établissements pilotes valident actuellement le label BIORISMO, ainsi que les partenaires du programme : associations et ONG de préservation de la biodiversité.

Engagez-vous dans la biodiversité

C'est facile et c'est ESSENTIEL pour la vie de l'homme sur notre Planète ... et le développement de votre tourisme !

Visitez le site : <http://biorismo.com/>

Puis contactez Valérie au 05.53.54.49.00

NOTRE EQUIPE BOUGE



**Bienvenue à Laurent STRUNA
Nouveau Consultant-Partenaire de FTC
Spécialiste en "stratégie et marketing des destinations touristiques"**

Depuis plus de 20 ans, Laurent dirige des équipements à vocation touristique (Palais des Congrès, salles de spectacle, Offices de Tourisme, sites sportifs et de loisirs...) et a collaboré avec d'importantes sociétés ou collectivités comme à Saint Jean de Monts, La Baule, Saint Gilles Croix de Vie ou Niort. Plus récemment il a assuré la responsabilité du Pôle Touristique International « Vendée Côte de Lumière » dédié à l'ingénierie touristique de ce territoire littoral. Son expérience professionnelle lui a permis de développer une expertise reconnue dans les domaines du tourisme institutionnel (organisation touristique local, approche marketing des filières, diagnostic de territoires..) sur le marché du tourisme d'affaires/MICE (plans marketing, faisabilité de projets d'extension de Palais des Congrès...), sur la création d'événements sportifs, culturels ou affaires (création de salons, de manifestations sportives...). Aujourd'hui il s'oriente dans le conseil et la formation au sein du Réseau FTC.

***Vous vous posez des questions sur le développement de votre territoire touristique, ou sur l'avenir de votre office de tourisme ? Contactez dès aujourd'hui Laurent qui vous accompagnera dans votre réflexion et la mise en œuvre de vos solutions spécifiques au +33 (0)6 95 04 60 81
Adresse email : l.struna@francoistourismeconsultants.com***

NOS PARTENAIRES SONT A VOTRE SERVICE



Avec plus de 25 années d'expérience, SERFI GROUP, est au service des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration comme l'un des principaux équipementiers – voire plus : comme l'un des principaux apporteurs de solutions globales pour les professionnels. En effet, SERFI GROUP est aujourd'hui probablement le seul acteur capable d'accompagner les responsables d'hôtels, de résidences (Tourisme, Séniors, Etudiants), d'établissements de santé (cliniques, EHPAD...) et de camping **dans leur projet total de rénovation ou de création.**

L'intervention de SERFI GROUP s'opère à différents niveaux :

- **le diagnostic de projet** : les clients bénéficient d'un audit gratuit réalisé par FTC
- **une écoute de proximité** : 14 responsables régionaux, répartis sur tout le territoire national, aident leurs clients à construire et à réaliser leur projet
- **une large gamme de produits** : les responsables régionaux proposent des solutions qui répondent aux enjeux actuels de la profession : solutions en nouvelles technologies, normes sécurité incendie, relooking des chambres, nouvelle classification, augmentation du TO, amélioration des prestations hôtelières... et ceci dans la plus grande indépendance car SERFI GROUP n'est mariée avec aucun des fournisseurs !
- **le financement** : grâce à leur savoir-faire, les clients de SERFI GROUP disposent de financements originaux là où les banques ne suivent pas toujours : Chambre à 1€, package portes coupe-feu et serrures, loyers fixes non indexés ... SERFI GROUP se charge du montage et de la défense de votre dossier de A à Z
- **l'installation** : forte de ses stations techniques spécialisées sur les différents métiers : mobilier, audiovisuel, sécurité... SERFI GROUP réalise pour ses clients une prestation complète « prête à l'usage »
- **un SAV** : contrairement à beaucoup d'autres prestataires, SERFI GROUP s'engage et ne se limite pas à une simple garantie constructeur. Pour un meilleur suivi et une plus grande réactivité il centralise toutes les demandes d'intervention

Avec SERFI GROUP c'est un seul interlocuteur qui prend en charge de A à Z votre projet sous toutes les facettes. SERFI GROUP c'est bien plus qu'un fournisseur, c'est une équipe de professionnels totalement impliquée dans la réalisation et le succès de votre projet !

Retrouvez nos activités sur [notre page FACEBOOK](#)

Suivez l'actualité en temps réel sur [notre fil TWITTER](#)

CONTACTEZ VALERIE

Tél : +33 (0)5 53 54 49 00

v.gres@francoistourismeconsultants.com

R.C.S. Périgueux B 400 959 607 Siret : 400 959 607 000 - NAF 7022 Z - SARL au capital de 7 622 €

Si vous recevez MilleFeuille, la newsletter du Cabinet-Conseil François-Tourisme-Consultants, c'est que vous êtes un professionnel du tourisme, de l'hôtellerie, du camping ou de la restauration ou que vos activités professionnelles sont liées, directement ou indirectement, au domaine du tourisme professionnel. Il ne peut s'agir en aucun cas de courrier forcé. Pour exercer votre droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (en application de l'article 34 de loi n°78-17 du 6 janvier 1978, loi informatique et liberté) merci d'adresser un courrier à François-Tourisme-Consultants – 10 rue Jean Moulin – 24750 Périgueux-Tréllissac-France.