



JOURNÉE D'INTÉGRATION



LA FORMATION

Les établissements du secteur du tourisme ont généralement recours aux saisonniers pour assurer leurs prestations durant toute la saison.

Arriver dans un nouvel environnement n'est pas simple. La maîtrise des différents codes du lieu est nécessaire pour favoriser la cohabitation avec les résidents.

Cette formation a pour vocation de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants dans l'environnement de Saint-Barthélemy. Cette intégration est également une marque de qualité envers les visiteurs.



LES OBJECTIFS

· Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants dans l'environnement de Saint-Barthélemy

· Permettre aux nouveaux arrivants de maîtriser l'ensemble des particularités et contraintes du territoire

· Permettre de diffuser une information fiable et claire par les organismes officiels



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS :

· Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint

· Remise en cas de réussite, du passeport du saisonnier

MÉTHODE :

· Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.

· Participation de plusieurs intervenants

LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com

LA DURÉE

5h soit une demi-journée

PRÉ-REQUIS

· Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit
· Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation

PUBLIC CONCERNÉ

Nouveaux arrivants sur Saint-Barthélemy, dans le secteur du tourisme.



DÉTAILS

I. LA VIE LOCALE - 2H

• VIVRE À ST BARTHÉLEMY - 30MINS

- La production d'eau et d'électricité
- Les coutumes et géographie de l'île
- Le fonctionnement de la Collectivité
- Les taxes locales
- Les risques (dont risque cyclonique)
- Les moustiques
- Les particularités du territoire
- Les associations

• L'HISTOIRE DE SAINT-BARTHÉLEMY PAR ARLETTE MAGRAS - 15MINS

• L'ENVIRONNEMENT PAR L'AGENCE TERRITORIALE DE L'ENVIRONNEMENT (ATE) - 45MINS

- La réserve naturelle
- La pêche maritime de loisirs
- La biodiversité locale
- Les espèces (protégées, exotiques envahissantes...)
- Agir en faveur de la biodiversité
- Sciences participatives et éco volontariat

• LA GESTION DES DÉCHETS PAR PAPREC - 30MINS

- Les déchets du territoire font de l'énergie
- Un centre au service de la transition énergétique
- Que traite le site de PAPREC ?
- Le tri et le centre de tri
- Le ramassage des déchets sur l'île

II. LA SÉCURITÉ - 1H00

Intervention de la Gendarmerie et des Pompiers sur la prévention routière

- Les moyens des sapeurs-pompiers et leurs limites
- Les moyens hospitaliers et leurs limites
- L'accidentologie routière à Saint-Barthélemy et ses conséquences
- Le rôle de la gendarmerie locale

III - LE LUXE A SAINT-BARTHÉLEMY - 1H30

• PRÉSENTATION DE LA FORMATRICE

• QUIZZ DIGITALISÉ POUR CERNER LES PROFILS EN PRÉSENCE

• L'HISTOIRE (RAPIDE) DU DÉVELOPPEMENT DU TOURISME À SBH

- Les différents types d'établissements

• LES CODES DU LUXE

- Nuage de mots digitalisé :
Que représente le luxe pour vous ?
- La notion de SERVICE et du détail qui fait la différence
- Les 4 dimensions du service
- Les attentes d'un client le cycle d'un séjour - construction commune
- Où se trouve la place de chacun

• UN UNIVERS CARIBÉEN

- Le luxe décontracté chic de Saint-Barthélemy mais les attentes d'une marque mondialement connue
- Attitude - dress code - langage verbal et non verbal

• UNE MULTICULTURALITÉ DES CLIENTS : LES CODES CULTURELS

- Américains - Canadiens - Caribéens - Brésiliens ...

• RAPPELS DES RÈGLES ET DU DROIT EN MATIÈRE DE FACTURES ET TIPS

- Le service est TTC en France, les pourboires NE SONT PAS OBLIGATOIRE, c'est une infraction de les demander sur l'addition.



FINALITÉ

- Examen de type QCM de 15mins donnant lieu à la délivrance d'un passeport du saisonnier

La formation de vos projets commence ici....

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM