



Formation en Gestion des entreprises dans le secteur du tourisme durable

Formation COI – Programme **INTPA/MRU/2022/EA-RP/0019**

Les 6-7-8 Août 2024

Animée par Sandrine SUMODHEE



COMMISSION DE
L'OCEAN INDIEN



UNION EUROPEENNE

Diversité · Partage · Solidarité



Sommaire

Introduction

Module 1 – Tourisme et développement durable

Module 2 – C'est quoi une entreprise durable?

Module 3 - Gestion comptable de l'entreprise durable

Module 4 – Autre type de gestions

Conclusion

Introduction



Introduction

1. Présentation des participants et intervenants:

- Nom
- Activité/ Profession
- Connaissance en gestion
- Vos objectifs et attente de cette formation

2. Intention de la formation:

- Echange - Entraide
- Partage d'expérience
- Remarques/ questions/ commentaires sont les bienvenus

Module 1

Définition et contexte des opportunités de business dans le Tourisme durable

Le tourisme durable c'est quoi et
qu'elles sont les opportunités

Les Objectifs de Développement Durables (ODD) ou Sustainable development goals (SDG)



Pourquoi les ODD (SDG) sont importants dans votre Business?



- Les objectifs de développement durable (ODD) nous donnent **la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.**
- Ils répondent aux **défis mondiaux** auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.
- Les objectifs sont **interconnectés et, pour ne laisser personne de côté**, il est important d'atteindre chacun d'entre eux, et chacune de leurs cibles, **d'ici à 2030.**
- Les **17 ODD sont intégrés** - reconnaissant que les interventions dans un domaine affecteront les résultats dans d'autres et que le **développement doit équilibrer les aspects sociaux, économiques et environnementaux.**
- La **créativité, le savoir-faire, la technologie et les ressources financières** de toute la société seront nécessaires pour atteindre les ODD dans tous les contextes

Pourquoi le tourisme durable est important?

- Positionner l'image des îles de l'océan Indien au niveau international en mettant en avant la durabilité, les actions régénératives, l'inclusivité et la résilience des îles
- Positionner le but, la quête de sens et les voyages transformateurs comme une source d'avantage concurrentiel et de résilience, guidant la prise de décision stratégique pour chaque entreprise du secteur



... et qu'est ce qu'il apporte à l'industrie touristique dans son ensemble

Le **tourisme durable** fait référence aux pratiques durables dans et par l'industrie du tourisme.

Il s'agit d'une aspiration à reconnaître tous les impacts du tourisme, l'objectif étant de minimiser les impacts négatifs et de maximiser les impacts positifs.

- Parmi les **impacts négatifs** sur une destination, on trouve la fuite économique, les dommages à l'environnement naturel et la surpopulation, pour n'en nommer que quelques-uns.
- Quant aux **impacts positifs** sur une destination, ils comprennent la création d'emplois, la préservation et l'interprétation du patrimoine culturel, la préservation de la faune, la restauration du paysage, et bien d'autres encore



Le tourisme durable est défini par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement et l'Organisation Mondiale du Tourisme des Nations Unies comme "**un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, répondant aux besoins des visiteurs, de l'industrie, de l'environnement et des communautés d'accueil**"

Différents types de tourisme durable

- **Le Tourisme responsable :**

En effet, pour un tourisme durable, le touriste responsable est le premier objectif aussi bien que le premier acteur. Bien entendu, l'un ne va pas sans l'autre, si rien n'est proposé pour responsabiliser le touriste. Celui-ci ne respectera pas les règles de base du développement durable. La protection de l'environnement et de la population est le fer de lance du tourisme responsable.

- **Le Tourisme solidaire :**

Le tourisme solidaire va encore plus loin que le tourisme communautaire. En effet, si c'est toujours un tourisme équitable, responsable, respectant la biodiversité, l'environnement, les populations et les cultures, le tourisme solidaire ne doit s'organiser qu'avec les populations locales lors du séjour. Cependant, cela implique aussi le voyageur qui doit investir une partie du montant du voyage dans l'économie locale, dans des actions sociales, etc.

- **Le slow Tourisme :**

Le slow tourisme, comme sa traduction l'indique, est un tourisme où l'on prend son temps. En effet, à la découverte des paysages, de la culture, de la gastronomie...

Il se pratique de différentes façons : à pied avec les pèlerinages, en vélo avec le cyclotourisme, sur les fleuves avec le tourisme fluvial.

De plus, très en vogue dans ces temps compliqués pour les voyages à l'étranger... Un tourisme qui permet un voyage écologique avec une très faible émission de CO2.

- **L'écotourisme :**

L'écotourisme se pratique dans la nature, en respectant et en mettant en œuvre la sauvegarde de la biodiversité. En effet, le touriste et la population locale sont des acteurs actifs de l'écotourisme. De plus, le tourisme durable le plus en vogue actuellement, il paye la rançon de son succès en créant un afflux de personnes (avec de bons sentiments) dans des lieux jusqu'alors préservés avec peu de passage. Finalement, l'écotourisme peut se compléter avec des missions d'écovolontariat pour aider les populations locales.

- **Le Tourisme communautaire :**

Tourisme qui est organisé par et pour les communautés locales. En effet, le tourisme communautaire permet aux populations locales, qui gèrent les hébergements et les activités, d'être directement au contact des ressources du tourisme. Cependant, ce tourisme situé dans des pays étrangers peut être complexe à mettre en place

Les tendances du tourisme durable à l'horizon 2030

- La demande a de plus en plus d'exigence quand à sa consommation de produit du tourisme durable et de l'impact positif ou négatif qu'ils peuvent avoir, et ceci se retrouve sur tout le parcours du voyage client
 - Choix de l'hébergement (chez l'habitant)
 - Moyen de transport
 - Activité pendant le séjour
 - Consommer local
 - Activité de soutien ou de partage avec les populations locales (enseigner, former, construire, sauvegarder, partager, etc..)
 - Achat de souvenirs locaux (participer à l'économie locale)
 - Expérience avec les locaux (coworking/ festivals de musique/ etc)



Changement de paradigme du tourisme durable au tourisme régénératif

Tourisme durable

- L'objectif du tourisme durable est de garantir que les destinations touristiques restent attractives et viables à long terme, tout en offrant des expériences enrichissantes et authentiques aux visiteurs.
- Triple Bottom line ou "triple bilan" en français fait référence à une approche de mesure de la performance d'une entreprise qui prend en compte trois dimensions : économique, sociale et environnementale



Tourisme Régénératif

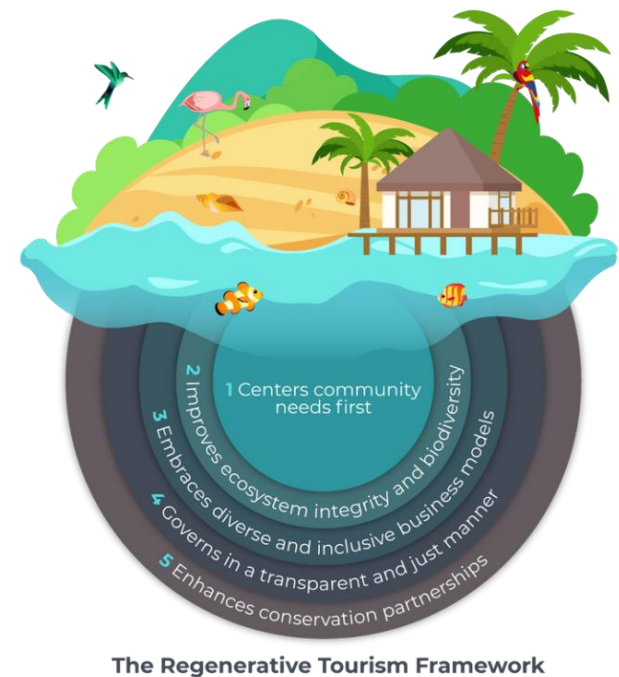
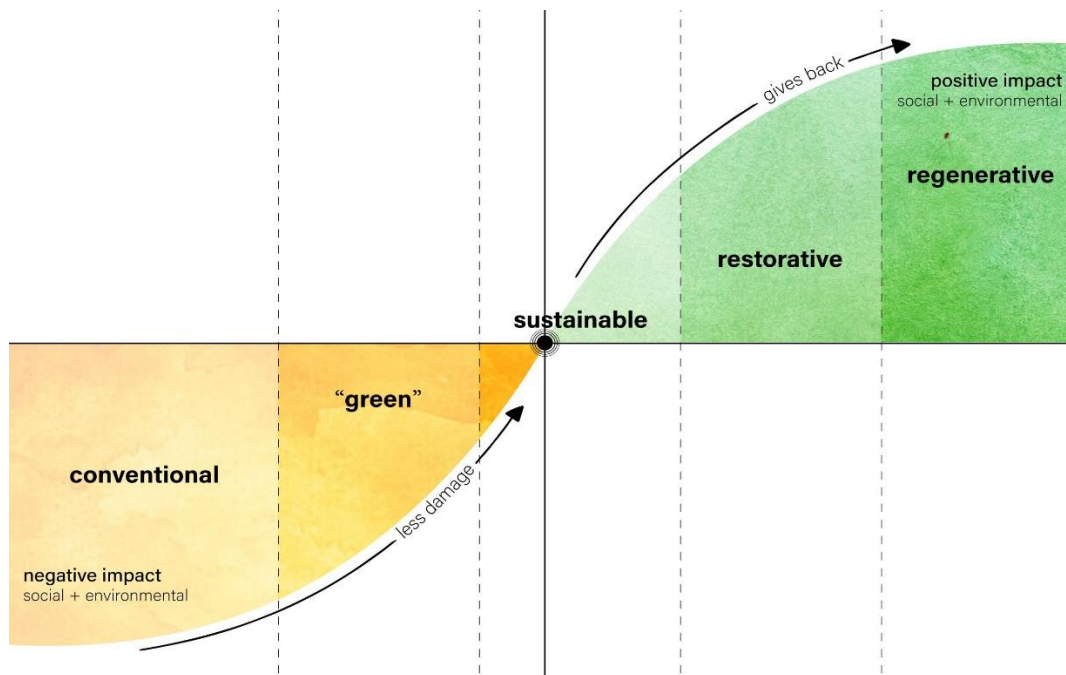
- L'objectif du tourisme régénératif est de ne laisser aucun impact négatif dans le pays
- Le tourisme Régénératif va au-delà de la durabilité car il utilise des solutions basées sur la nature dans les pratiques touristiques.

Cinq facteurs sont essentiels pour passer du tourisme "durable" au tourisme "régénératif" :

- notamment en plaçant les besoins de la communauté au centre,
- en améliorant l'intégrité des écosystèmes,
- en adoptant des modèles commerciaux diversifiés et inclusifs,
- en gouvernant de manière transparente et juste,
- et en renforçant les partenariats de conservation.

Tendance du tourisme régénératif

- Cette tendance fait référence au fait que les touristes doivent, en partant, laisser la destination qu'ils ont visité **dans un meilleur état qu'ils ne l'ont trouvé à leur arrivée.**
- La réflexion porte sur « **comment voyager en faisant profiter le territoire et en le rendant meilleur ?** », ainsi, le touriste devient un véritable consomm'acteur de ses vacances



Les tendances du tourisme durable

Repenser l'expérience touristique de vos clients

- Capter les nouvelles générations avec des contenus, des expériences et des services qui répondent à leurs attentes et leur vision de préserver la nature et les populations locales
 - Immersion avec les populations locales (éco-tourisme, tourisme communautaire, tourisme culturel et autres)
 - Budget client va directement dans l'économie et ne passe pas par de grandes institutions/ entreprises/ intermédiaires
 - Outils marketing, social media pour teaser
- Améliorer l'expérience opérationnelle du secteur grâce à des pratiques clés innovantes en utilisant les nouvelles technologies (panneaux solaires, pompe à chaleur/ air conditionné nouvelle génération/ normes, certification verte)



Réinventer les transports pour façonner le futur du tourisme vert

- Transfert aéroport (voiture/ van/ bus hybride)
- Location de voiture hybride
- Option de Car Pooling
- Vélos électriques
- Quads électriques
- Vélos/ VTT/ Bicyclettes en location
- Activités sportives en nature: Marche/ sentier de randonnées/ sentiers découverte, etc..
- Découverte en ville: vélo, à pied ou autre mobilité douce



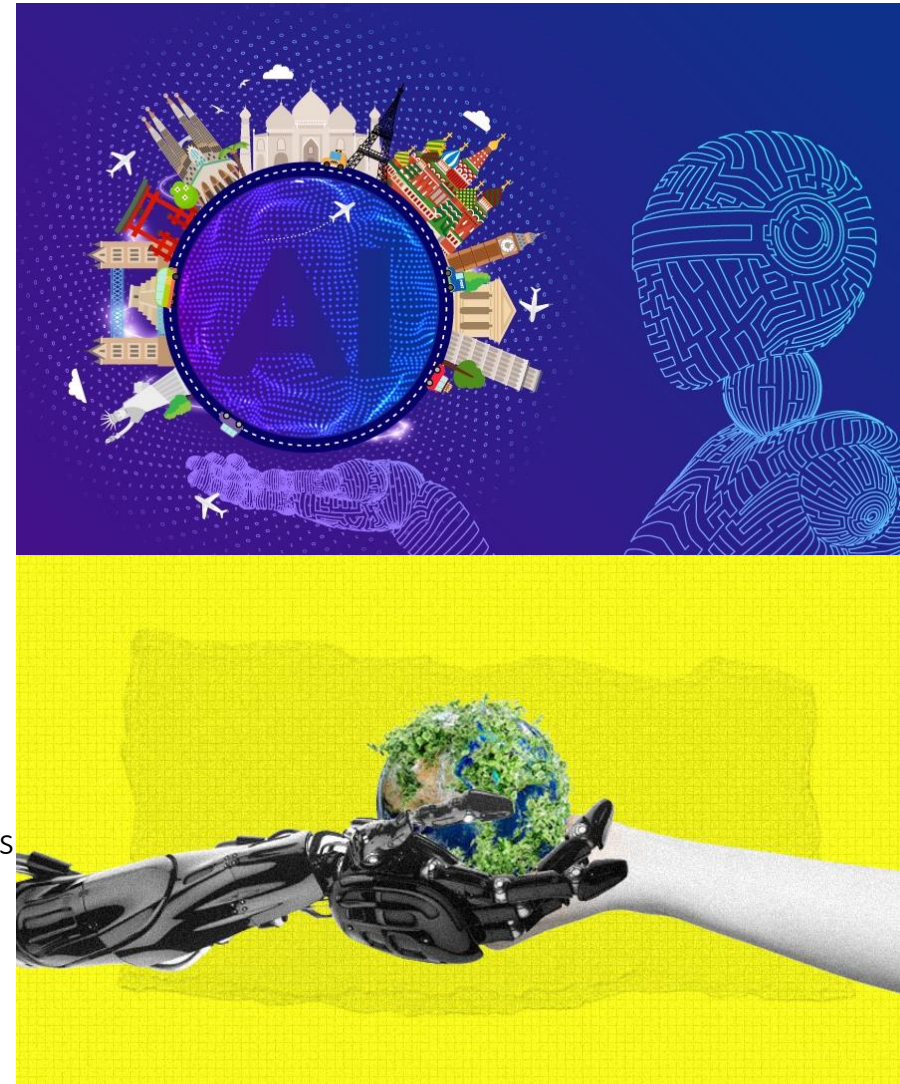
Faire attention au greenwashing dans le parcours client

- **Greenwashing**
 - Risque réputationnel du produit/ de l'entreprise qui se veut durable
 - Faire du marketing qui n'est pas conforme au produit proposé
- **La transparence** est un outil clé dans le développement de son activité touristique car aujourd'hui toutes les informations sont accessibles par le client
- Aujourd'hui on doit aller au delà de bannir les bouteilles et les sacs en plastiques ou d'utiliser des panneaux solaires dans l'expérience client
- Il faut s'assurer de **proposer le maximum de produits locaux** avec le moins d'empreinte carbone ce qui est difficile quand la plupart des produits sur les îles sont importés, notamment pour la restauration et les boissons



Le pouvoir des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle

- **L'avantage:**
 - développer de nouveaux métiers dans le secteur du tourisme
 - optimiser l'expérience client
 - être plus accessible à un plus grand nombre de personnes dans le monde
 - Simplifie des tâches complexes administratives par exemple (Chat GPT)
 - Utiliser l'analyse des données pour optimiser les opérations
 - Faire des partenariats avec des fournisseurs qui privilégier la durabilité
 - Connecter les voyageurs à travers des technologies qui favorisent le contact avec les communautés locales
- **L'avantage des pays en développement :**
 - accès à cette technologie sans passer par les anciens modèles, ce qui peut accélérer leur croissance (ex: banque en ligne et autres services de paiement)
- il y aura bien sur **des challenges et des défis** à relever pour s'adapter à ces nouvelles technologies qui au final seront là et il faudra s'adapter au mieux



Quel est le rapport entre les tendances du tourisme durable et la gestion d'une entreprise ?

1. Une entreprise n'est durable que si on **intègre la demande**
2. Il faut donc **connaître son marché**
3. La demande aujourd'hui **façonne l'offre**
4. Les îles de l'océan indien sont dépendantes du **transport aérien** pour le tourisme et c'est déjà un frein au tourisme durable de part l'empreinte carbone de l'aérien aujourd'hui
5. **La concurrence** mondiale, régionale et local est là et il faut en tenir compte
6. Comprendre les tendances c'est aussi développer de **nouveaux produits et faire des benchmarks**



Module 2

C'est quoi une entreprise durable?



Exercice - Simplifier les termes et revenir à l'essentiel

- C'est quoi une entreprise?
- A quoi ca sert?

C'est quoi une entreprise durable?

Une entreprise est une organisation qui produit des biens ou des services dans le but de réaliser un profit

Elle peut être de différentes tailles, allant de petites entreprises individuelles à de grandes multinationales.

Les entreprises jouent un rôle crucial dans l'économie **en créant des emplois, en favorisant l'innovation, en contribuant à la croissance économique.**

Que ce soit à travers des initiatives locales ou des opérations internationales, les entreprises sont au cœur de l'activité économique moderne.

L'objectif de l'entreprise est double :

- **Produire des biens** (ou des services) pour les ventes sur le marché à des consommateurs ;
- **Réaliser à cette occasion des bénéfices.**

Pour réaliser ses objectifs, l'entreprise met en œuvre des moyens :

- **Capital** (étant nécessaire à la création et au fonctionnement de l'entreprise) ;
- **Travail** (activité de l'ensemble du personnel de l'entreprise).

A quoi sert l'entreprise?

L'entreprise sert à plusieurs fins essentielles pour la société :

1. **Créer de la valeur économique et des richesses** qui permettent de financer les dépenses publiques d'infrastructures, d'éducation, de protection sociale. Depuis la révolution industrielle, l'entreprise est à l'origine de l'essentiel de la création de valeur ajoutée dans les pays développés.
2. **Former et transmettre des compétences aux salariés.** l'entreprise est un lieu de formation, de création, d'innovation et de transmission.
3. **Créer des emplois et favoriser l'épanouissement personnel des salariés.** Certaines entreprises développent des programmes sociaux et culturels pour leurs employés.
4. **Répondre aux attentes de la société en matière de responsabilité sociale et environnementale.** Les entreprises ont aujourd'hui pleinement conscience de leur responsabilité au service de la cohésion sociale, des droits de l'homme, de la préservation de l'environnement. Elles sont attendues pour améliorer le niveau de vie, l'employabilité, le cadre de vie des citoyens.
5. **Innover et développer de nouvelles technologies** qui améliorent le quotidien.

Types d'entreprises

Il existe plusieurs types d'entreprises, chacun ayant ses propres caractéristiques :

1. Entreprises individuelles ou micro-entreprises

- Gérées par une seule personne comme les commerçants et artisans.

2. Sociétés de personnes

- Formées par deux ou plusieurs personnes qui partagent les profits et les responsabilités.

3. Sociétés par actions

- Entités juridiques distinctes où les propriétaires (actionnaires) détiennent des parts comme les Sociétés anonymes (SA)

4. Coopératives

- Entreprises détenues et gérées par leurs membres, qui bénéficient de leurs services comme les Coopératives agricoles, coopératives de consommation.

5 – **Autres** – à adapter en fonction des pays

Fonctions d'une entreprise

Les entreprises remplissent plusieurs fonctions essentielles :

- **Production**: Création de biens ou services.
- **Distribution** : Mise à disposition des produits pour les consommateurs.
- **Marketing** : Promotion des produits pour attirer des clients.
- **Gestion financière** : Gestion des ressources financières pour assurer la rentabilité.

C'est quoi la gestion d'une entreprise ?

- Ca veut dire quoi gérer une entreprise?
- En quoi ca consiste?

Gestion d'entreprise

La gestion d'entreprise consiste à mettre en œuvre les ressources de l'entreprise pour atteindre les objectifs.

Elle regroupe des compétences variées telles que la vente, la production, la communication, la gestion comptable et administrative ou encore la gestion des ressources humaines.

Les principaux éléments de la gestion d'entreprise sont :

- **La planification**
 - Fixer les objectifs à atteindre
 - Définir le plan d'action et la stratégie à adopter
- **La mesure et le contrôle**
 - Suivre l'application de la stratégie commerciale
 - Assurer le contrôle de gestion
 - Réagir face aux imprévus et prendre les mesures correctives
- **L'optimisation**
 - Optimiser l'utilisation des ressources
 - Améliorer les processus et la rentabilité à tous les niveaux

La gestion d'entreprise vise à rationaliser la prise de décision opérationnelle, assurer le développement et la pérennité de l'entreprise, tout en tenant compte du facteur humain et de l'aspect financier. C'est une compétence fondamentale pour les entrepreneurs, qu'ils soient créateurs ou repreneurs d'entreprise.

Principaux challenge de la gestion d'une entreprise

- **Gestion des stocks**

- Prévoir la demande future de manière précise pour éviter les surstocks ou les ruptures
- Optimiser l'espace de stockage pour réduire les coûts
- Gérer efficacement les commandes pour satisfaire les clients
- Suivre précisément les stocks pour éviter les erreurs et les pertes

- **Gestion financière**

- Manquer de financement pour soutenir la croissance, surtout aux premières étapes
- Gérer la dette de manière responsable sans compromettre la stabilité financière
- Surveiller et contrôler les dépenses tout en laissant suffisamment de liquidités
- Trouver le juste équilibre entre croissance et rentabilité

- **Gestion des ressources humaines**

- Mettre en place un système de gestion des horaires et de l'assiduité efficace
- Déployer un système de gestion des avantages flexibles pour les employés

- **Gestion de la croissance**

- Attirer et fidéliser les bons clients stratégiques, pas seulement les premiers revenus
- Disposer d'informations financières précises et en temps réel pour prendre de meilleures décisions

Relever ces défis est essentiel pour assurer le succès et la pérennité d'une entreprise.

Challenge des MPME - 1

Les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) font face à divers défis qui peuvent entraver leur croissance et leur durabilité. Voici les principaux défis identifiés :

- **Accès au financement**

- Les MPME ont souvent des difficultés à obtenir des financements adéquats en raison de la méfiance des banques et des institutions financières, qui considèrent ces entreprises comme risquées. Cela limite leur capacité à investir et à se développer.

- **Productivité et compétitivité**

- Beaucoup de MPME souffrent d'une faible productivité, ce qui les rend moins compétitives sur le marché. Cela peut être dû à un manque de formation, de technologies modernes ou de pratiques de gestion efficaces.

- **Conditions de travail**

- Les MPME sont souvent confrontées à de mauvaises conditions de travail, ce qui peut affecter la motivation et la rétention des employés. Les défis liés aux droits des travailleurs et à la sécurité au travail sont également préoccupants.

- **Environnement commercial difficile**

- Les MPME opèrent souvent dans des environnements économiques instables, marqués par des crises, des conflits ou des changements climatiques. Ces facteurs rendent la planification et la gestion des risques plus complexes.

Challenge des MPME - 2

- **Accès aux marchés**

- L'accès aux marchés, tant locaux qu'internationaux, est un défi majeur. Les MPME doivent naviguer dans des réglementations compliquées et faire face à une concurrence accrue, notamment de la part des grandes entreprises.

- **Discrimination et inégalités**

- Les femmes et les jeunes qui travaillent dans les MPME rencontrent souvent des discriminations supplémentaires, ce qui limite leurs opportunités de croissance et de développement professionnel.

- **Résilience face aux crises**

- La pandémie de COVID-19 a mis en évidence la vulnérabilité des MPME face aux crises économiques. Beaucoup d'entre elles ont dû s'adapter rapidement à des conditions changeantes, souvent sans ressources suffisantes pour le faire efficacement.

Ces défis nécessitent des stratégies adaptées et un soutien accru de la part des gouvernements, des organisations non gouvernementales et des institutions financières pour permettre aux MPME de prospérer et de contribuer pleinement à l'économie.

Vision et objectifs du tourisme durable pour l'entreprise?

Le tourisme est transversal et impacte l'ensemble de la chaîne de valeur, y compris l'agriculture, la culture entre autres



Il existe des opportunités de changement et d'innovation à travers toute la chaîne de valeur qui aideront à être plus compétitif à l'échelle mondiale et à créer de la valeur pour les habitants, les visiteurs et les touristes dans la destination

Opérateurs touristiques opportunité de business durable dans le tourisme

Une entreprise de voyage responsable est celle qui dispose d'une **stratégie environnementale claire, d'un plan d'action sociale et d'une structure de gouvernance qui intègre la durabilité** au cœur de son activité principale

- **Transport:**
 - Terrestre – taxi – bus touristique (hybride)
 - Aérien – avion (gros porteur/ jet privé/ hydravions) – hélicoptère (hybride/ nouvelle génération)
 - Naval – excursions catamaran/ hors bord/ barque/ boutre (privilégier le vent/ solaire)
- **Hébergements:**
 - Hotels traditionnels
 - Eco lodges/ structure de tentes
 - B&B – logement chez l'habitant
 - Labels, certification, etc..
- **Activités touristiques:**
 - Excursions en vélo
 - Excursions avec transport solaire/ vent
 - Excursions avec le tissu local (pêcheur, agriculteur, cours de cuisine local, cours d'artisanat, huiles essentielles, bien-être)
 - Restauration chez l'habitant
 - Artisanat (souvenirs)
 - Guide local (randonnée, visite de lieux historiques)

Liste non exhaustive



La Vision

Ici il s'agit de définir la vision du projet:

- La vision d'une entreprise durable est une représentation inspirante de l'avenir vers lequel l'entreprise aspire dans le contexte de la durabilité.
- Il s'agit d'un engagement à opérer de manière économiquement viable tout en **ayant un impact positif sur l'environnement, la société et les communautés.**
- Cette vision permet de définir **les objectifs à long terme** de l'entreprise en matière de durabilité, en mettant l'accent sur la création de valeur à **long terme pour toutes les parties prenantes,**
- Elle guide les décisions stratégiques et les actions de l'entreprise, tout en servant de source d'inspiration et de motivation pour ses employés et ses partenaires



Objectifs d'une entreprise de tourisme durable

Les objectifs d'une entreprise de tourisme durable doivent être spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents et limités dans le temps (SMART).

Par exemple:

- 1. Réduction de l'empreinte carbone** : Diminuer les émissions de CO2 de 30 % d'ici 2026 grâce à l'utilisation de transports écologiques et à l'optimisation des opérations.
- 2. Soutien aux communautés locales** : Collaborer avec au moins 10 fournisseurs locaux d'ici 2026 pour promouvoir l'artisanat et les produits locaux, garantissant ainsi que 50 % des revenus générés bénéficient directement aux communautés.
- 3. Sensibilisation des voyageurs** : Mettre en place des programmes éducatifs pour les clients sur les pratiques de voyage responsables, visant à atteindre 80 % de participation parmi les clients d'ici 2026.
- 4. Conservation de la biodiversité**: S'engager à financer des projets de conservation dans les destinations visitées, avec un objectif de collecte de fonds de 50 000 euros d'ici 2026.
- 5. Évaluation continue** : Mettre en place un système de suivi et d'évaluation des impacts environnementaux et sociaux de l'entreprise, avec des rapports annuels publiés pour assurer la transparence et l'amélioration continue.

Ces éléments permettent à l'entreprise de se positionner clairement dans le secteur du tourisme durable, en alignant ses opérations avec ses valeurs et en répondant aux attentes croissantes des consommateurs pour un tourisme plus responsable.

Principaux défis et challenge d'une entreprise de tourisme durable

- **Réduction de l'empreinte carbone**

Le tourisme représente environ 8% des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Relever ce défi nécessite d'optimiser l'utilisation des transports, de promouvoir les énergies renouvelables dans les hébergements et de sensibiliser les voyageurs.

- **Préservation des ressources naturelles**

Le tourisme peut exercer une pression importante sur les écosystèmes et la biodiversité. Il faut donc mettre en place une gestion durable des ressources comme l'eau et les déchets, tout en protégeant les milieux naturels fragiles.

- **Respect des communautés locales**

Le tourisme doit bénéficier aux populations locales en créant des emplois et en valorisant leur patrimoine culturel, sans pour autant perturber leurs modes de vie. Cela implique un dialogue et une implication des communautés dans le développement touristique.

- **Changement des mentalités**

Les acteurs du tourisme (professionnels, décideurs, voyageurs) doivent changer leurs pratiques et leurs comportements pour s'engager dans une transition durable. Cela nécessite de la formation, de l'information et l'émergence de nouvelles normes.

- **Coordination des parties prenantes**

Le tourisme durable implique de nombreux acteurs (hébergeurs, transporteurs, offices de tourisme, etc.) qui doivent apprendre à travailler ensemble malgré leurs cultures et intérêts différents. Un pilotage stratégique et une vision partagée sont essentiels.

- **Financement de la transition**

La mise en place d'un tourisme durable représente un coût pour les entreprises (rénovations, formations, etc.). Des mécanismes de financement adaptés (subventions, prêts bonifiés, etc.) doivent être développés pour soutenir cette transition.

Challenge des TPE (très petites entreprises) dans le tourisme durable

Les très petites entreprises (TPE) dans le secteur du tourisme durable rencontrent plusieurs défis spécifiques qui peuvent entraver leur développement et leur capacité à adopter des pratiques durables. Voici les principaux défis identifiés :

- **Accès limité au financement:** Les coûts associés à l'adoption de pratiques écologiques, à la certification ou à la mise à niveau des infrastructures peuvent être prohibitifs, surtout pour des entreprises de petite taille qui disposent de ressources limitées.
- **Manque de ressources humaines et techniques :** Les TPE peuvent ne pas avoir le personnel ou l'expertise nécessaires pour développer et mettre en œuvre des stratégies de tourisme durable. Cela inclut le manque de formation sur les pratiques durables et la gestion des impacts environnementaux
- **Sensibilisation et changement de comportement :** Il est souvent difficile de changer les mentalités tant au sein des entreprises que chez les consommateurs. Les TPE doivent sensibiliser leurs clients aux avantages du tourisme durable et les inciter à adopter des comportements responsables
- **Concurrence avec de plus grandes entreprises:** Les grandes entreprises du secteur touristique disposent généralement de ressources plus importantes pour investir dans des pratiques durables.
- **Saisonnalité et fluctuations de la demande:** Le tourisme est souvent saisonnier, ce qui complique la planification des investissements dans des initiatives durables.
- **Évaluation des impacts:** Les TPE peuvent avoir du mal à mesurer et à évaluer l'impact de leurs initiatives de durabilité, ce qui complique la communication de leurs efforts aux clients et aux parties prenantes

Le Concept du Business

1. Je vend quoi?

- Une nuit, un package, un circuit, une excursion, un billet d'avion

2. C'est quoi mon produit?

- HARD: Un bien (artisanat, souvenir)
- SOFT: Une expérience (dans le majorité des cas dans le tourisme)

3. Comment décrire mon produit?

- Comment expliquer le concept ?
- J'investis dans quoi?
 - HARD: Dans des murs/ des biens (guest house, hotel, kayaks, bateaux, agence réceptive, huiles essentielles, etc..)
 - SOFT: Je vend une expérience (Randonnée/ visite. Massage, etc..)



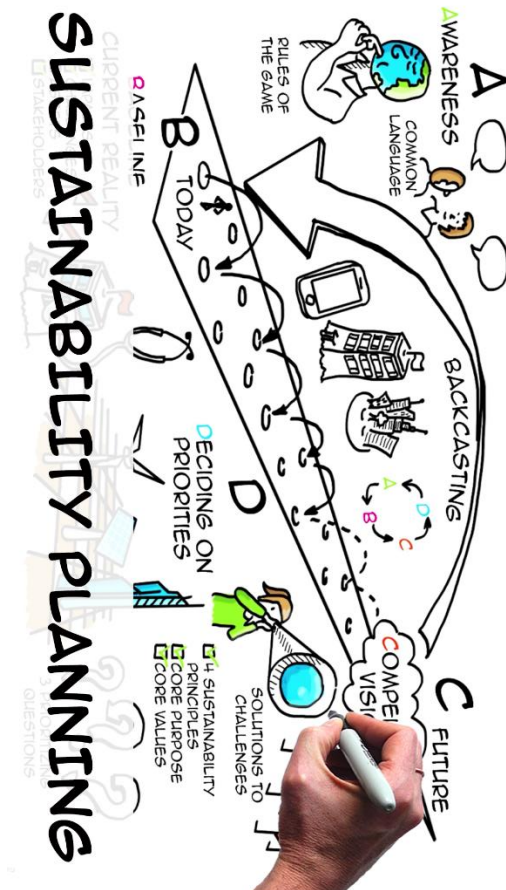
Définition d'un Business Model

C'EST QUOI?

- Un "business model" est la manière dont une entreprise prévoit de générer des revenus et de réaliser des bénéfices à partir de ses activités.

COMMENT ON LE DEFINIT?

- **Proposition de valeur** : Ce que l'entreprise offre à ses clients pour répondre à leurs besoins ou résoudre leurs problèmes.
- **Segment de marché cible** : Les groupes spécifiques de clients auxquels l'entreprise s'adresse.
- **Canaux de distribution** : Les moyens par lesquels l'entreprise atteint et interagit avec ses clients pour fournir sa proposition de valeur.
- **Sources de revenus** : Les différentes façons dont l'entreprise génère des revenus à partir de ses produits ou services.
- **Structure des coûts** : Les dépenses nécessaires pour faire fonctionner l'entreprise et fournir sa proposition de valeur.
- **Ressources clés** : Les actifs et compétences nécessaires pour faire fonctionner le business model de manière efficace.
- **Partenariats stratégiques** : Les collaborations avec d'autres entreprises ou organisations qui contribuent à renforcer le modèle commercial.
- **Avantages concurrentiels** : Les éléments qui distinguent l'entreprise de ses concurrents et lui permettent de réussir sur le marché



EXERCICE

Exercice : définir la vision de votre entreprise

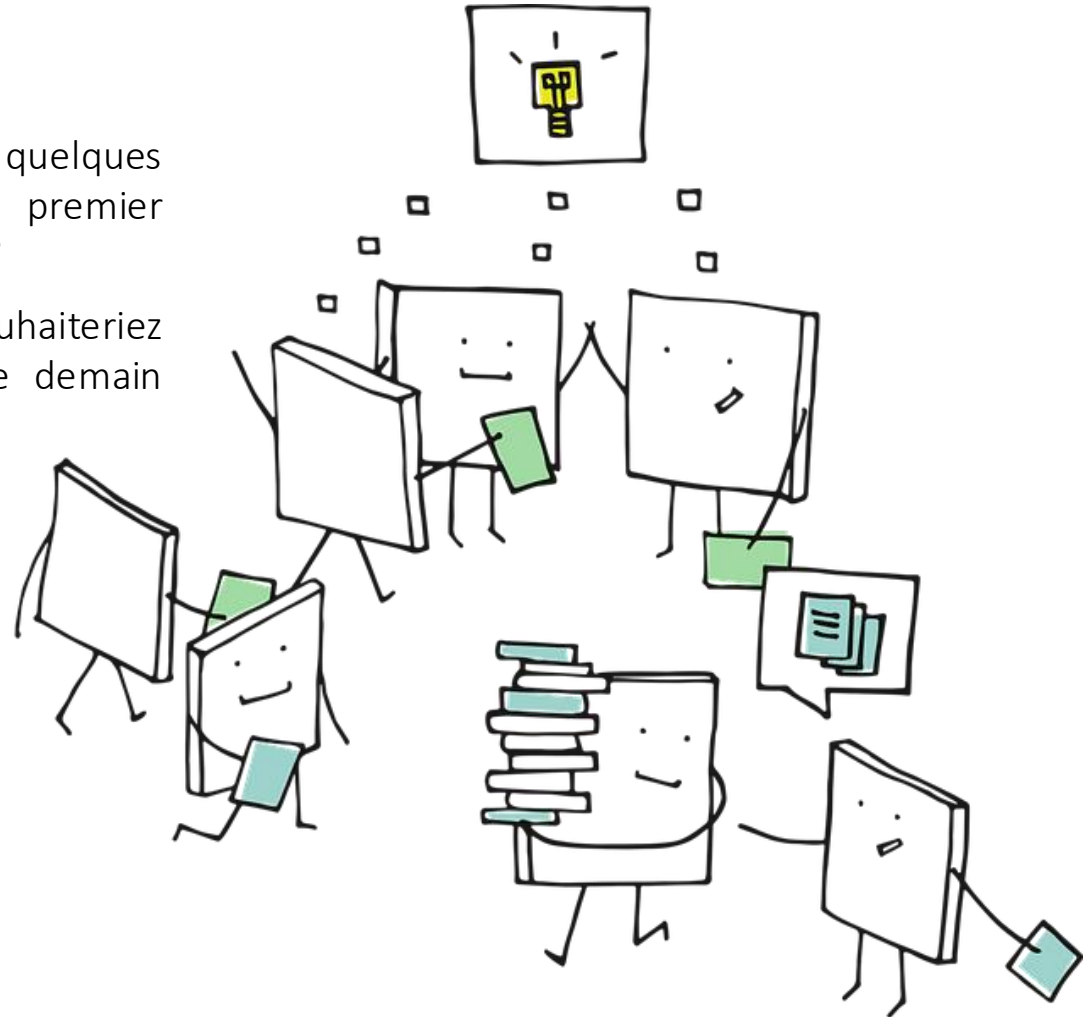
Par exemple, une vision pourrait être :

« Être un leader dans l'industrie du tourisme en offrant des expériences authentiques et enrichissantes qui préservent notre environnement, soutiennent les communautés locales et inspirent des pratiques de voyage responsables. »

Cette vision souligne l'importance de l'impact environnemental et social tout en visant à offrir des expériences touristiques de qualité.

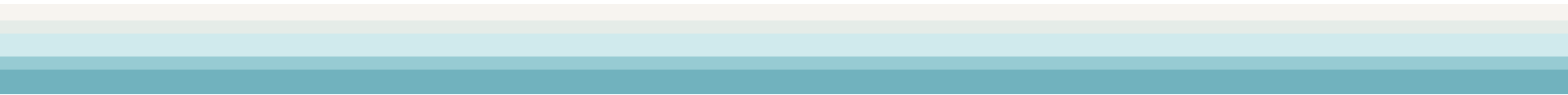
Exercice du jour

- NOW: 3 mots pour définir ce que vous avez retenu de la formation du jour?
- TOMORROW: Faire un résumé en quelques lignes des éléments appris sur ce premier module, en mode bullet points
- Pensez à un business que vous souhaiteriez développer pour le cas pratique de demain dans le tourisme



Module 3

Gestion comptable d'une entreprise de tourisme durable



Outils et éléments de gestion : généralités

Outils et modèles de gestion pour le TPE

Les entreprises du tourisme durable dans les îles sont souvent des TPE (Très petites entreprises) ou des micro entreprises et nous axeront notre formation sur ces aspects particuliers

Les hébergements de type petits hôtels, guest houses, tables d'hôtes, organisateurs d'excursions, activités durables peuvent aussi suivre ce modèle

Mais cette formation sera plus axée sur les solopreneurs ou les entreprises ayant moins de 10 employés.

Ces modèles devront également être plus axés sur les femmes et les jeunes qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat

Stratégies de gestion

En utilisant ces outils et stratégies, une entreprise peut améliorer sa gestion, optimiser ses opérations et atteindre ses objectifs de manière plus efficace

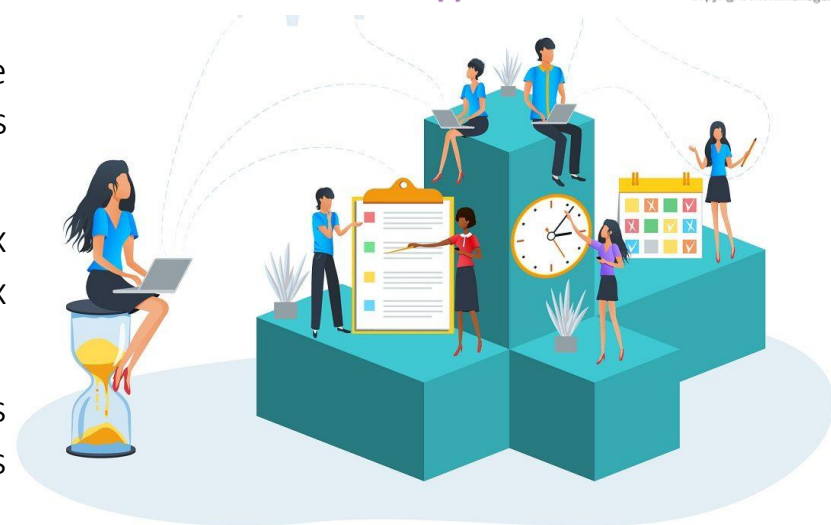
1. Planification stratégique : Établir des objectifs clairs et des plans d'action pour les atteindre. Cela inclut l'analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces).

2. Gestion des performances: Mettre en place des indicateurs de performance (KPI) pour évaluer l'efficacité des opérations et ajuster les stratégies en conséquence.

3. Culture d'entreprise: Favoriser un environnement de travail positif et inclusif qui encourage l'engagement des employés et leur développement professionnel.

4. Adaptabilité et innovation: Être prêt à s'adapter aux changements du marché et à innover pour répondre aux nouvelles attentes des clients.

5. Gestion des risques: Identifier et évaluer les risques potentiels pour l'entreprise et mettre en place des plans d'atténuation.



Principes comptables fondamentaux

- 1. Continuité d'exploitation:** L'entreprise est supposée poursuivre ses activités dans le futur, ce qui permet de répartir les coûts sur plusieurs exercices.
- 2. Indépendance des exercices:** Chaque exercice comptable doit être traité séparément, avec les revenus et les dépenses rattachés à l'année où ils se produisent.
- 3. Coût historique:** Les actifs sont enregistrés à leur coût d'acquisition, sans tenir compte des variations de valeur ultérieures.
- 4. Prudence:** Les pertes potentielles doivent être reconnues, tandis que les gains ne le sont que lorsqu'ils sont réalisés.
- 5. Permanence des méthodes:** Les méthodes comptables doivent rester constantes d'un exercice à l'autre pour assurer la comparabilité.
- 6. Non-compensation:** Les actifs et les passifs, ainsi que les charges et les produits, ne doivent pas être compensés. Chaque élément doit être présenté séparément.
- 7. Intangibilité du bilan d'ouverture:** Le bilan d'ouverture d'un exercice doit correspondre au bilan de clôture du précédent, garantissant ainsi la continuité des informations financières.

Ces principes garantissent la fiabilité, la transparence et la comparabilité des informations comptables, essentielles pour la gestion d'une entreprise



Outils de gestion pour les micro-entreprises

Pour gérer efficacement une microentreprise, plusieurs outils et pratiques peuvent être mis en place. Voici un aperçu des principaux outils de gestion adaptés aux microentreprises :

- 1. Logiciels de comptabilité:** Ces outils permettent de gérer les factures, les dépenses, et de suivre les recettes, tout en facilitant la déclaration fiscale. Ex: QuickBooks, Sage, ou des solutions spécifiques pour microentrepreneurs comme Freebe ou Henri.
- 2. Outils de facturation:** Ces plateformes simplifient la création et l'envoi de factures, en assurant le respect des mentions légales et en automatisant le suivi des paiements. Ex: Facture.net, Zervant ou Debitoor
- 3. Gestion de la relation client (CRM):** Ces outils aident à gérer les interactions avec les clients, à suivre les ventes et à améliorer la fidélisation. Ex: HubSpot CRM, Zoho CRM
- 4. Outils de gestion de projet:** Ils permettent de planifier des tâches, de suivre l'avancement des projets et de collaborer avec d'autres parties prenantes. Ex: Trello, Asana, ou Notion
- 5. Outils de communication:** Ces plateformes facilitent la communication interne et la collaboration, surtout si l'entreprise travaille avec des freelances ou des partenaires externes. Ex: Slack, Microsoft Teams, Zoom, Googlemeet, Googledocs, etc..
- 6. Outils de gestion des réseaux sociaux:** Ces outils aident à planifier, publier et analyser les performances des publications sur les réseaux sociaux, ce qui est crucial pour le marketing des microentreprises. Ex: Meta Business Suite, Hootsuite, Buffer
- 7. Outils de suivi des performances :** Ils permettent d'analyser le trafic et le comportement des utilisateurs sur le site web de l'entreprise, aidant à ajuster les stratégies marketing. Google Analytics pour le suivi des performances web

Pratique de gestion

1. Tenue de livres simplifiée

- Les microentrepreneurs doivent tenir un livre des recettes et un registre des achats, même si la gestion est simplifiée par rapport à d'autres types d'entreprises.

2. Déclarations fiscales

- Les microentrepreneurs doivent déclarer régulièrement leurs recettes (mensuellement ou trimestriellement) pour s'acquitter de leurs obligations fiscales et sociales.

3. Formation continue

- Participer à des formations pour améliorer les compétences en gestion, marketing, et autres domaines pertinents.

Questions

- Qu'est ce qui est le plus important dans le développement d'une entreprise durable à prendre en compte?
- Quelles sont les opportunités de business dans le Tourisme durable?
- Exercice de réflexion sur la vision et les objectifs de l'entreprise
- Développement d'un produit/service de tourisme durable

Gestion comptable

Aspect pratique

Pour les micro entreprises il faut d'abord évaluer en fonction du produit vendu les éléments suivant:

- - Budget prévisionnel de l'activité sur les 3 ans à venir
- - Investissement requis pour démarrer l'activité avec un micro crédit ou des fonds propres
- - Dépenses à prévoir pour l'activité de l'entreprise (fond de roulement)
- - Prix de vente et Prix de revient à calculer
- - Ouverture d'un compte bancaire pour déposer les transactions

Plan de financement

Un plan de financement bien élaboré est essentiel pour le succès d'une entreprise.

- Il permet non seulement de s'assurer que les besoins financiers sont couverts, mais aussi de préparer l'avenir en identifiant les ressources nécessaires pour la croissance.
- En prenant le temps de construire un plan solide, les entrepreneurs peuvent poser des bases financières saines pour leur projet

Pour établir un plan de financement efficace, il est conseillé de suivre ces étapes :

1. **Identifier les besoins:** Dressez la liste des investissements nécessaires (matériel, locaux, etc.) et des frais de fonctionnement initiaux.
2. **Évaluer les ressources:** Calculez les fonds propres, les emprunts possibles, et d'autres sources de financement

Le plan de financement établi au titre de la période initiale **ne fait pas intervenir la capacité d'autofinancement** étant donnée qu'on suppose qu'elle soit générée à la fin de l'exercice.

- En revanche, il doit bien tenir compte du **besoin en fonds de roulement initial (achat de stocks, financement des premières créances clients, etc.)**,
- dans les périodes ultérieures, c'est la variation du besoin en fonds de roulement qui doit être insérées (et non le montant du besoin en fonds de roulement),
- la différence entre les ressources et les besoins financiers impacte la trésorerie prévisionnelle de l'entreprise

Modèle de plan de financement

Désignation	Calcul	Initial	N	N+1	N+2
Ressources					
Apports en capital	1				
Apports en comptes courants	2				
Souscription d'emprunts	3				
Capacité d'autofinancement	4				
Total des ressources	5=1+2+3+4				
Besoins					
Immobilisations incorporelles	6				
Immobilisations corporelles	7				
Immobilisations financières	8				
Variation du B.F.R.	9				
Remboursement d'emprunts	10				
Remboursement de compte courant	11				
Distribution de dividendes	12				
Total des besoins	13=6+7+8+9+10+11+12				
Trésorerie	14				
Variation de la trésorerie	15=5-13				
Solde de trésorerie	16=14+15				

La facturation des clients

Pour chaque facturation d'une vente ou d'une prestation de services, le micro-entrepreneur doit **établir une facture en double exemplaire** (une facture remise au client et une facture conservée par le chef d'entreprise).

La facture doit comporter toutes les mentions obligatoires requises et qui changent dépendant du pays

:

- l'identité du professionnel et du client,
- le numéro individuel d'identification à la TVA du professionnel, et du client lorsqu'il auto-liquide la TVA (opération réalisée à l'étranger),
- la date d'émission de la facture,
- le numéro de la facture,
- la date de la vente ou de la prestation de services,
- la quantité, la dénomination précise, et le prix unitaire hors TVA des produits vendus et des services rendus,
- les réductions de prix acquises à la date de la vente ou de la prestation de services et directement liées à cette opération,
- le taux de TVA applicable (ou les taux applicables à chaque ligne de service en cas de taux différents),
- le montant total de la TVA,
- le montant total à payer hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC),
- les conditions de règlement,
- les conditions d'escompte en cas de paiement anticipé,
- le taux des pénalités exigibles en cas de retard de paiement,
- le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due par le créancier professionnel en cas de retard de paiement.

Modèle de facture

Facture

Entreprise exemple

12 rue exemple 76135 ville exemple
France

Date de la facture	7.9.2020	
Numéro de la facture	123	
Numéro client	12345	
Délai de paiement	14	jours
Date butoire	21.9.2020	

Destinataire
Entreprise XY SARL
 Jean Exemple
 3 rue exemple
 12345 ville exemple
 France

Cher Monsieur Exemple,

Nous vous remercions pour la confiance que vous placez en notre entreprise. Veuillez trouver ci-joint une facture concernant les services suivants :

Désignation	Quantité	Unité	Prix/Unité	Total
Prestation de service	5	h	60,00 €	300,00 €
Produit	10	articles	103,99 €	1.039,90 €

Montant net 1.339,90 €
 TVA 0,00 €

Montant facturé 1.339,90 €

Cordialement,

Entreprise Dupuis SARL

Entreprise exemple

12 rue exemple
 76135 ville exemple
 France
 Numéro de TVA intracommunautaire

Coordonnées bancaires

Banque : banque exemple
 IBAN : FR19 1234 1234 1234 1234 12
 BIC : ABCDEFGH

Données de contact

Tel. : 03 20 12 34 56
 Fax : 03 01 23 45 67
 E-Mail : info@exemple.fr
 Site web : www.exemple.fr

FACTURE

Nom de société

☎ Telephone
 ✉ info@cvexemple.com
 📍 Ville, Pays

N de facture : id-101
 Date de facturation : 14/09/2020
 Échéance : 14/10/2020

Facturé à

Jhon doe
 adresse xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Envoyé à

Jhon doe
 adresse xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

QTE	DESIGNATION	PRIX UNIT HT	MONTANT HT
9	Article	350,00	3 150,00
7	Article	120,00	840,00
8	Article	360,00	2 880,00
9	Article	3,00	27,00
15	Article	15,00	225,00
200	Article	0,50	100,00
MONTANT HT			7 222,00
TVA 14%			1 011,08
TOTAL TTC			8 233,08 €



Conditions et modalités de paiement

le paiement est dû dans 30 jours

TELE : 00212535-06-06-06 | FAX : 00212535-00-00-00
 IBAN : FR15 1265 9574 | SWIFT/BIC : XXXXXXXXXXXX

Merci de Votre Confiance

Le reçu

- Pour les très petites entreprises, il sera parfois difficile d'établir une facture
- De ce fait un reçu avec un double devra être mis en place, il s'agit d'une pièce justificative pour l'enregistrement au livre de caisse.
- C'est en échange de l'argent qu'on obtient le reçu. Le paiement pourra être fait en cash ou à travers un virement instantané s'il y a un compte en banque
- Le reçu comme la facture permet au trésorier de justifier la transaction et peut être consultée plus tard en cas de litige.
- Le reçu est un document sur lequel sont enregistrés les détails d'une entrée ou d'une sortie d'argent.

Ce qu'on retrouve sur un reçu :

- le numéro du reçu ;
- le nom et le prénom de celui qui donne l'argent ;
- le montant en chiffres et en lettres ;
- l'objet de l'opération ;
- la date de l'opération ;
- la signature de celui qui a reçu l'argent avec son nom et prénom.
- Le reçu est toujours établi en double (à l'aide d'un carbone) ou avec souche. L'original est donné au tiers.
- C'est le caissier qui utilise le carnet de reçus

Modèle de reçu

REÇU : _____ €

de M. _____

la somme de _____

pour _____

à _____

le _____

Reçu de paiement

Payé par: <i>Monsieur Rue / N° Code postal / Ville</i>	Payé à: <i>Nom de votre entreprise Rue / N° Code postal / Ville</i>	N° de reçu:
Description:	Net CHF	
	% de TVA	
	Total CHF	
Montant total en toutes lettres:		
Lieu, date:	Tampon/Signature: <i>Nom de votre entreprise Rue / N° Code postal / Ville</i>	N° de TVA:

Modèle budget de trésorerie

Le **budget de trésorerie** est un état qui récapitule le montant de la trésorerie de l'entreprise et **détaille tous les flux monétaires**

- **entrants** (encaissement des créances clients, déblocage de prêts, réalisation d'apports en comptes courants, octroi de subventions, etc.)
- et **sortants** (paiement des dettes fournisseurs, règlement de la TVA, remboursement des prêts ou des comptes courants et distribution de dividendes)

Désignation	Calcul	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Total
Encaissements						
Apports en capital	1					
Apports en comptes courants	2					
Emprunts	3					
Ventes de marchandises	4					
Production vendue	5					
Prestations vendues	6					
Remboursement du crédit TVA	7					
Total des encaissements	8=1+2+3+4+5+6+7					
Décaissements						
Immobilisations incorporelles	9					
Immobilisations corporelles	10					
Immobilisations financières	11					
Echéances d'emprunts	12					
Achats de marchandises	13					
Achats effectués de matières	14					
Achats effectués (Total)	15=13+14					
Fournitures consommables	16					
Services extérieurs	17					
Etat - Impôts	18					
Salaires nets (Salariés)	19					
Charges sociales (Salariés)	20					
Salaires nets (Dirigeant)	21					
Charges sociales (Dirigeant)	22					
TVA à payer	23					
Impôt société	24					
Total des décaissements	25=9+10+11+12+15+16+17+18+19+20+21+22+23+24					
Solde de trésorerie						
Solde précédent	26					
Variation de la trésorerie	27=8-25					
Solde de trésorerie	28=26+27					

Le livre des recettes et le registre des achats

En principe, chaque micro-entrepreneur doit tenir un livre des recettes et un registre des achats. Toutefois, dans le cadre d'une activité de prestation de services, la tenue d'un registre des achats n'est pas nécessaire.

La tenue du livre des recettes

Le livre des recettes doit préciser :

- le détail journalier des recettes,
- l'identité des clients,
- le montant des versements,
- et le moyen de règlement de chaque paiement.

La tenue du registre des achats

Sur le registre des achats, il est nécessaire de mentionner pour chaque achat :

- le tiers concerné,
- la date de l'opération,
- le mode de règlement,
- et les références des pièces justificatives (factures, notes, tickets, etc.).

La tenue des registres peut se faire sur des logiciels ou juste un excel, mais cela peut aussi se faire manuellement si les outils informatiques ne sont pas disponibles

Modèle du livre des recettes et registre des achats

Livre des recettes



Année : 2020
Mois : Janvier

Livre des recettes :

Date	Réf.	N° de facture	Client	Opération	Mode d'encaissement	Montant encaissé
10/1/2020	A0251	100001	M. Dubois	Services	Espèces	600.00
20/1/2020	B0257	100002	M. Dubois	Vente	Virement	2,000.00
20/1/2020	B0270	100003	M. Dubois	Conseil	Chèque	200.00
21/1/2020	D0257	100004	M. Dubois	Vente	Carte bancaire	950.00

Total du mois : 3,750.00 €
Solde du mois : 3,050.00 €

Registre des achats :

Date	Réf.	Fournisseur	Opération	Montant	Mode de paiement
10/1/2020	ABS3367	Assurance AB	Assurances	500.00	Carte bancaire
20/1/2020	00000	RSI	Charges sociales	200.00	Virement

Total du mois : 700.00 €

Le livre de stock

Le livre de stock est un document comptable essentiel pour les entreprises, qui permet de suivre et de gérer les stocks de biens.

Définition: Le livre de stock est un registre qui recense toutes les entrées et sorties de marchandises dans une entreprise. Il a pour but de fournir une vue d'ensemble des quantités de produits disponibles, facilitant ainsi la gestion des approvisionnements et des ventes.

Contenu du livre de stock:

Le livre de stock contient généralement les informations suivantes :

- **Description des articles:** Détails sur chaque produit, y compris le nom, le code et la localisation.
- **Quantités:** Enregistrements des quantités entrantes et sortantes, permettant de suivre les mouvements de stock.
- **Dates:** Dates des transactions pour savoir quand chaque mouvement a eu lieu.
- **Références des documents:** Liens vers les factures ou bons de commande associés aux mouvements de stocks.

Le livre de stock est un outil crucial pour toute entreprise ayant des biens à gérer, garantissant un suivi rigoureux des mouvements de marchandises et contribuant à une gestion financière saine.

Modèle de compte de résultat (Profit & Loss)

Le compte de résultat prévisionnel met en comparaison des recettes (**produits**) avec des dépenses (**charges**); et plus précisément, il les soustrait entre eux.

Le différentiel constitue un **résultat** qui peut être bénéficiaire (lorsque les produits excèdent les charges) ou déficitaire (cas inverse)

Il va retracer les performances d'une entreprise à différents niveaux :

- **Produits d'exploitation** : Inclut les ventes de biens et services, ainsi que d'autres revenus liés à l'activité principale de l'entreprise.
- **Charges d'exploitation** : Comprend les coûts liés à la production, les salaires, les charges sociales, les amortissements, et d'autres dépenses d'exploitation.
- **Résultat d'exploitation** : il s'agit des résultats de l'activité économique de l'entreprise ; Calculé en soustrayant les charges d'exploitation des produits d'exploitation.
- **Résultat financier** : c'est le résultat des activités financières de l'entreprise (placements, endettement, politique de financement, etc.) ;
- **Résultat courant avant impôts** : c'est le résultat des activités économiques et financières de l'entreprise ;
- **Produits et charges exceptionnels** : Comprend les éléments non récurrents qui ne sont pas liés à l'activité principale.
- **Résultat net** : c'est le résultat de l'entreprise sur le plan global (exploitation, financier et exceptionnel).

Modèle compte de résultat

Compte de résultat (€)	Dec-2016	Dec-2017	Dec-2018
Chiffre d'affaires	1 200 000	1 200 000	1 200 000
Coûts des produits vendus	(600 000)	(600 000)	(600 000)
Marge brute	600 000	600 000	600 000
Frais généraux	(300 000)	(300 000)	(300 000)
Loyers crédits bails	0	0	0
EBE	300 000	300 000	300 000
Amortissements	(32 250)	(39 750)	(62 250)
Résultat d'exploitation	267 750	260 250	237 750
Subv. investissement	0	0	0
Profit (perte) sur cessions	0	0	0
Charges financières	0	0	0
Résultat avant impôt	267 750	260 250	237 750
Impôt sociétés	(82 261)	(79 761)	(72 261)
Résultat net	185 489	180 489	165 489

Version simplifiée

Un exercice correspond à une année complète c'est-à-dire de douze mois.

Les **charges** c'est l'ensemble des frais supportés par l'entreprise. C'est l'ensemble des opérations qui entraîne généralement une sortie d'argent:

- **les charges liées à la consommation des produits** (stock initial et achat) ;
- **les charges d'exploitation** : les frais de personnel (salaire ou autre rémunération), transport, manutention, produits de traitement, les frais financiers, ... ;
- **les charges liées à l'amortissement des bâtiments et des équipements** ;
- **les charges exceptionnelles** (cas de vol, incendies, taxes diverses...).

Les **produits** c'est tout ce que gagne l'entreprise C'est une opération qui entraîne généralement une entrée d'argent dans l'entreprise:

- **les produits liés à la vente** (comptant et crédit) ;
- **les produits liés aux intérêts** par l'entreprise ou de placement de fonds au niveau des institutions financières ;
- **les produits liés à des prestations de service** à d'autres personnes ou structures ;
- **les produits divers**.

Résultat = Total produits – total charges. Si le total des produits est supérieur au total des charges, le résultat est positif et inversement

COMPTE D'EXPLOITATION ou COMPTE DE RESULTAT

Nom de la structure :

Période du au

Charges	Montant	Produits	Montant
1.1. Stock en début d'année		2.1. Stock en fin d'année	
1.2. Achats		2.2. Ventes	
1.3. Charges d'exploitation		2.3. Autres recettes	
- Transport		- Intérêts bancaires	
- Traitement stock		- divers	
- Frais financiers			
- Pertes/Stockage			
1.4. Autres charges			
-			
-			
Total charges		Total produits	
Résultat (+)		Résultat (-)	
TOTAL GENERAL		TOTAL GENERAL	

Importance du compte de résultat

Le compte de résultat est un outil fondamental pour comprendre la santé financière d'une entreprise, fournissant une vue d'ensemble de ses performances sur une période donnée

- **Évaluation de la performance** : Permet aux gestionnaires et aux investisseurs d'évaluer la rentabilité et l'efficacité de l'entreprise.
- **Analyse des tendances** : Aide à identifier les tendances financières au fil du temps, facilitant ainsi la prise de décisions stratégiques.
- **Obligation légale** : Les entreprises doivent établir un compte de résultat à la fin de chaque exercice comptable, et il est requis pour les déclarations fiscales.

Les ratios à considérer dans la gestion de votre entreprise durable

Tous ces ratios, permettent de comparer votre activité d'une année sur l'autre afin de voir les performances ou les budgets à reajuster pour l'année suivante:

- Le chiffre d'affaires prévisionnel ;
- Le résultat d'exploitation et le résultat net ;
- Le seuil de rentabilité ;
- La capacité d'autofinancement ;
- Les Besoins en Fonds de Roulement (BFR).

Cela depend aussi de la taille de l'entreprise car tous les ratios ne sont pas valables et trop complexes

Les Ratio Financiers (1/2)

Nom	Formule
<i>Les ratios généraux</i>	
Autonomie financière Financial autonomy	= Capitaux propres / total du bilan
Financement des immobilisations Capital asset financing	= Capitaux stables / Immobilisations nettes
Productivité Productivity	= Chiffre d'affaires / Nombre de salariés
Liquidité Générale General liquidity	= Actif circulant / Dettes à court terme
Capacité d'autofinancement Self-financing capacity	= Résultat net + Dotations nettes aux amortissements et provisions
Solvabilité Générale Overall solvency	= Actifs / Dettes
<i>Les ratios de rentabilité (Profitability Ratio)</i>	
Rendement des capitaux propres (Return on Equity)	= Résultat net / Capitaux propres
Marge bénéficiaire nette (Net Profit Margin)	= Résultat net / Chiffre d'affaires
Rentabilité économique Economic Return	= Résultat net / Actif total
Marge brute d'exploitation (Gross Profit Margin)	= Excédent brut d'exploitation / Chiffre d'affaires
Retour sur Investissement Return On Investment	= (Bénéfice net - investissement initial) / Investissement Initial *100 - si c'est positif c'est rentable

Les Ratios Financiers (2/2)

<i>Les ratios de trésorerie (Cash Ratio)</i>	
Trésorerie immédiate	= Disponibilités / Dette à court terme
Trésorerie nette	= Fonds de roulement - Besoin en fonds de roulement
Délai des encaissements clients	= (Créances clients * 360) / Chiffres d'affaires TTC
Délai des règlements fournisseurs	= (Dettes fournisseurs * 360) / Total des achats TTC
Rotation du Besoin en Fond de Roulement	= (BFR * 360) / Chiffre d'affaires
<i>Les ratios de fonds de roulement (Working Capital)</i>	
Besoin en Fond de Roulement (BFR)	= Stocks + Créances – Dettes si le BFR > 0 l'entreprise aura besoin d'être financée à court terme par des découverts par exemple
Fonds de roulement net global	= Capitaux permanents - Actifs immobilisés
Autres Ratios	
Excédent brut d'exploitation (EBE) (EBITDA en anglais)	Valeur Ajoutée de l'entreprise + Subventions d'exploitation – Impôts, taxes et versements assimilés – Charges de personnel
Seuil de rentabilité (Break even point)	Il s'agit du point où l'entreprise ne fait ni perte ni profit

Besoin en Fond de roulement ou Working Capital

- Le besoin en fonds de roulement (BFR) est un indicateur très important pour les entreprises.
- = Stocks + Créances – Dettes
si le BFR > 0 l'entreprise aura besoin d'être financée à court terme par des découverts par exemple
- Il représente les besoins de financement à court terme d'une entreprise résultant des décalages des flux de trésorerie correspondant **aux décaissements et aux encaissements liés à l'activité opérationnelle**.
- on considère que l'entrepreneur doit financer, lors de la création de son activité, le Besoin en Fond de Roulement ainsi que les immobilisations (**investissements en biens durables**) nécessaires à l'exploitation de l'activité.

Désignation	N	N+1	N+2
Besoins			
Stocks de marchandises	25 200	31 127	32 201
Stocks de matières	2 940	2 800	3 062
Créances clients (marchandises)	12 960	16 008	16 560
Créances clients (production)	34 272	32 640	35 700
Crédit de TVA			
Total des besoins (I)	75 372	82 575	87 523
Ressources			
Achats de marchandises	16 656	22 768	23 249
Achats de matières	9 248	8 632	9 466
Achats effectués (Total)	25 904	31 400	32 715
Impôts et taxes	8 479	8 716	8 893
Cotisations sociales	5 968	12 986	13 880
TVA à payer	4 127	3 986	4 448
TVA collectée	5 712	5 440	5 950
Impôt société	24 510	5 297	4 416
Total des ressources (II)	74 700	67 825	70 302
Besoins en fonds de roulement (I-II)	672	14 750	17 221
Variation du B.F.R.	672	14 078	2 471

Définition du seuil de rentabilité ou break even point

Le calcul du seuil de rentabilité implique la détermination du niveau d'activité où les revenus totaux sont égaux aux coûts totaux. Voici la formule générale pour calculer le seuil de rentabilité :

Seuil de rentabilité = Charges fixes totales / (Prix unitaire de vente – Coûts variables unitaires)

- *Coûts fixes totaux* : le total des coûts fixes de l'entreprise.
- *Prix unitaire de vente* : le prix de vente unitaire d'un produit ou d'un service.
- *Coûts variables unitaires*: le coût variable associé à la production d'une unité de produit ou de service.

Exemple:

Supposons que vous ayez une entreprise qui vend un produit au prix de 50 € par unité.
Les coûts variables associés à la production de chaque unité sont de 20 €.
Les coûts fixes totaux de l'entreprise s'élèvent à 10 000 €.

Étape 1 : Calcul de la contribution marginale par unité

Prix de vente unitaire – Coûts variables unitaires = $50\text{€} - 20\text{€} = 30\text{€}$

La contribution marginale par unité est de 30 €.

Étape 2 : Calcul du seuil de rentabilité

Seuil de rentabilité = $10,000\text{€} / 30\text{€} = 333,33$

Il faut 333,33 unités pour avoir un résultat = 0 où on ne perd pas de l'argent

Cas Pratique- Exercice

Atelier: Analyse Financière d'une Activité Touristique Durable

Cet exercice permet aux participants de se familiariser avec les bases de la gestion comptable et financière d'une activité touristique durable. Ils apprendront à effectuer des calculs simples, à analyser la rentabilité et à discuter des implications financières de leurs choix d'entreprise, tout en favorisant le travail d'équipe et la communication

Étapes de l'Atelier

1. Introduction (3 minutes):

- **Présentez l'objectif de l'atelier** : comprendre les bases de la gestion comptable et financière d'une activité touristique durable.
- **Divisez les participants** en 6 équipes de 4-5 personnes.

2. Présentation de l'Activité (2 minutes):

- Chaque équipe choisit une activité touristique durable (ex. : éco-lodge, guest-house, visites guidées de nature, ateliers de cuisine locale, production de confitures, confiserie, achards, piment; production de vannerie; production de vanilla et visite guidée.)
- Demandez-leur de définir brièvement leur activité.

3. Analyse Financière (10 minutes):

- Fournissez à chaque équipe un ensemble simplifié de données financières fictives, incluant :
 - Coûts d'exploitation (ex. : loyer, salaires, fournitures)
 - Revenus prévus (ex. : ventes mensuelles)
 - Autres dépenses (ex. : marketing, maintenance)
- Chaque équipe doit :
 - Calculer le chiffre d'affaires prévu pour le mois.
 - Estimer les coûts totaux.
 - Calculer le bénéfice net (chiffre d'affaires - coûts).
 - Évaluer le besoin en fonds de roulement (si nécessaire).

4. Discussion et Conclusion (5 minutes):

- Chaque équipe présente rapidement (1 minute) son activité, ses résultats financiers et un défi potentiel qu'elle pourrait rencontrer.

5. Ouvrez la discussion pour que les autres équipes posent une ou deux questions.

Données Financières Fictives pour un Éco-Lodge

Revenus Prévisibles

- Tarif par nuitée : 100 €
- Nombre de nuitées prévues par mois : 150
- *Revenus mensuels totaux: ??*

Coûts d'Exploitation

1. Coûts fixes:

- Loyer : 2 000 €
- Salaires (2 employés) : 3 000 €
- Assurance : 500 €
- Services publics (électricité, eau, internet) : 300 €
- Marketing : 200 €
- Entretien : 400 €
- *Total des coûts fixes : ??*

2. Coûts variables:

- Fournitures (produits d'accueil, linge, etc.) : 1 500 €
- Nourriture et boissons (pour les petits déjeuners) : 1 000 €
- *Total des coûts variables: ??*

Données Financières Fictives pour une Excursion Nature

Revenus Prévisibles

- Tarif par participant : 50 €
- Nombre de participants prévus par excursion : 15
- Revenus par excursion : $50 \text{ €} \times 15 = 750 \text{ €}$
- Nombre d'excursions prévues par mois : 10
- Revenus mensuels totaux : ???

Coûts d'Exploitation

- Coûts fixes :
 - Salaires (1 guide nature, 1 assistant) : 2 000 €
 - Assurance : 300 €
 - Marketing : 150 €
 - Entretien du matériel : 100 €
 - Total des coûts fixes : ???
- Coûts variables : Carburant pour le transport : 500 €
 - Collations et boissons pour les participants : 300 €
 - Total des coûts variables : ??

Données fictives pour la fabrique de souvenir - Artisanat local

Revenus Prévisibles

- Prix de vente par article: 15 €
- Nombre d'articles vendus par mois : 500
- Revenus mensuels totaux: ??

Coûts d'Exploitation

1. Coûts fixes:

- Loyer de l'atelier : 1 200 €
- Salaires (1 artisan, 1 vendeur) : 2 500 €
- Assurance : 200 €
- Marketing : 150 €
- Services publics (électricité, eau, internet) : 250 €
- Total des coûts fixes : ??

2. Coûts variables :

- Coût des matériaux (bois, peinture, etc.) : 2 000 €
- Frais de transport (pour livrer les articles aux points de vente) : 300 €
- Total des coûts variables: ??

Résultats pour Eco lodge

Revenus mensuels totaux: $100 \text{ €} \times 150 = 15\,000 \text{ €}$

Total des coûts fixes : $2\,000 \text{ €} + 3\,000 \text{ €} + 500 \text{ €} + 300 \text{ €} + 200 \text{ €} + 400 \text{ €} = 6\,400 \text{ €}$

Total des coûts variables: $1\,500 \text{ €} + 1\,000 \text{ €} = 2\,500 \text{ €}$

Coûts Totaux

- Coûts totaux = Coûts fixes + Coûts variables
- Coûts totaux = $6\,400 \text{ €} + 2\,500 \text{ €} = 8\,900 \text{ €}$

Bénéfice Net

- Bénéfice net = Revenus - Coûts totaux
- Bénéfice net = $15\,000 \text{ €} - 8\,900 \text{ €} = 6\,100 \text{ €}$

Résumé des Données Financières

- Revenus mensuels : $15\,000 \text{ €}$
- Coûts totaux : $8\,900 \text{ €}$
- Bénéfice net : $6\,100 \text{ €}$

Utilisation dans l'Exercice

Les participants peuvent utiliser ces données pour effectuer les calculs demandés, discuter des implications financières et réfléchir à des stratégies pour améliorer la rentabilité de l'éco-lodge tout en respectant les principes de durabilité.

Ils peuvent également envisager des scénarios tels que l'augmentation des coûts de fonctionnement ou une baisse des réservations pour évaluer la résilience financière de leur activité.

Résultat pour l'excursion

Revenus mensuels totaux : $750 \text{ €} \times 10 = 7\,500 \text{ €}$

Total des coûts fixes : $2\,000 \text{ €} + 300 \text{ €} + 150 \text{ €} + 100 \text{ €} = 2\,550 \text{ €}$

Total des coûts variables : $500 \text{ €} + 300 \text{ €} = 800 \text{ €}$

Coûts Totaux

- Coûts totaux = Coûts fixes + Coûts variables
- Coûts totaux = $2\,550 \text{ €} + 800 \text{ €} = 3\,350 \text{ €}$

Bénéfice Net

- Bénéfice net = Revenus - Coûts totaux
- Bénéfice net = $7\,500 \text{ €} - 3\,350 \text{ €} = 4\,150 \text{ €}$

Résumé des Données Financières

- Revenus mensuels : $7\,500 \text{ €}$
- Coûts totaux : $3\,350 \text{ €}$
- Bénéfice net : $4\,150 \text{ €}$

Utilisation dans l'Exercice excursion nature

- Les participants peuvent utiliser ces données pour effectuer les calculs demandés, discuter des implications financières et réfléchir à des stratégies pour améliorer la rentabilité de l'excursion tout en respectant les principes de durabilité.
- Ils peuvent envisager des scénarios tels que l'augmentation des coûts de transport ou une baisse du nombre de participants pour évaluer la résilience financière de leur activité.
- Quelques points à prendre en compte pour une excursion nature durable :
 - Limiter le nombre de participants pour préserver l'environnement
 - Utiliser des moyens de transport écologiques (vélo, marche, transports en commun)
 - Sensibiliser les participants à l'importance de la conservation de la nature
 - Reverser une partie des bénéfices à des projets de protection de l'environnement

En combinant une gestion financière saine et des pratiques durables, il est possible de créer une excursion nature rentable tout en minimisant son impact négatif sur l'environnement.

Résultats pour la fabrique de souvenir - Artisanat local

Revenus mensuels totaux: $15 \text{ €} \times 500 = 7\,500 \text{ €}$

Total des coûts fixes : $1\,200 \text{ €} + 2\,500 \text{ €} + 200 \text{ €} + 150 \text{ €} + 250 \text{ €} = 4\,350 \text{ €}$

Total des coûts variables: $2\,000 \text{ €} + 300 \text{ €} = 2\,300 \text{ €}$

Coûts Totaux

- Coûts totaux = Coûts fixes + Coûts variables

- Coûts totaux = $4\,350 \text{ €} + 2\,300 \text{ €} = 6\,650 \text{ €}$

Bénéfice Net

- Bénéfice net = Revenus - Coûts totaux

- Bénéfice net = $7\,500 \text{ €} - 6\,650 \text{ €} = 850 \text{ €}$

Résumé des Données Financières

- Revenus mensuels: $7\,500 \text{ €}$

- Coûts totaux: $6\,650 \text{ €}$

- Bénéfice net : 850 €

Utilisation dans l'Exercice - fabrique de souvenir - Artisanat local

Les participants peuvent utiliser ces données pour effectuer les calculs demandés, discuter des implications financières et réfléchir à des stratégies pour améliorer la rentabilité de la fabrique de souvenirs tout en respectant les principes de durabilité. Ils peuvent envisager des scénarios tels que l'augmentation des coûts de matériaux ou une baisse des ventes pour évaluer la résilience financière de leur activité.

Des points à considérer pour une fabrique de souvenirs locaux durable incluent :

- Utilisation de matériaux recyclés ou durables pour la fabrication.
- Soutien aux artisans locaux et aux communautés.
- Pratiques de marketing qui mettent en avant l'impact social et environnemental positif de leurs produits.

Cet exercice permettra aux participants de mieux comprendre la gestion financière tout en intégrant les valeurs du tourisme durable.

Autre exercice

Prenez un exemple d'une entreprise dans le tourisme que vous gérer

Quelque chose de simple et high level, voici 3 exemples

- Guest house ou petit hébergement insolite
- Activités découverte de la nature/ forêt primaire
- Restaurant chez les grands mères du village

A faire en 15 mn:

- Préparer un budget pour l'année 2025
- Mettre en place les ressources humaines et formation nécessaire
- Action marketing et vente
- Prévoir des projets de développement durable (social, investissement ou autres)

Gestion administrative

Obligations légales et fiscales

Les très petites entreprises (TPE) et les micro-entrepreneurs doivent respecter plusieurs obligations fiscales pour assurer leur conformité avec la législation en vigueur. Cela sera spécifique à chaque pays de la zone océan indien. Il est cependant recommandé à partir d'un certain chiffre d'affaire de faire appel à un expert comptable

1. Tenue d'une comptabilité régulière

Les TPE et micro-entrepreneurs doivent tenir une comptabilité précise et à jour. Cela inclut la gestion des recettes et des dépenses, ce qui est essentiel pour produire les déclarations fiscales requises et pour le suivi de l'activité de l'entreprise

2. Déclarations fiscales:

Les entreprises doivent produire différentes déclarations fiscales, (cette liste est non exhaustive); notamment :

- Déclaration de résultats: Pour déclarer les bénéfices réalisés.

- Déclaration de TVA: Si l'entreprise est assujettie à la TVA, elle doit déclarer et payer cette taxe selon les échéances fixées.

3. Paiement des impôts

Les TPE et micro-entrepreneurs doivent s'acquitter de leurs impôts dans les délais impartis pour éviter les pénalités de retard. Cela inclut le paiement des acomptes d'impôt sur les sociétés (IS), de TVA, et autres

4. Conservation des documents comptables

Les entreprises doivent conserver leurs documents comptables pendant une durée de 10 ans en moyenne (à vérifier en fonction des pays). Cela est nécessaire pour répondre à d'éventuelles demandes de l'administration fiscale et pour assurer la traçabilité des opérations

5. Déclaration des recettes

Les micro-entrepreneurs doivent déclarer leurs recettes mensuellement ou trimestriellement. Cette déclaration peut être effectuée en ligne via des plateformes si disponible dans le pays.

Déclarations fiscales

La déclaration fiscale pour une micro-entreprise de tourisme durable nécessite **une attention particulière à la tenue des comptes et à la déclaration des recettes**. En respectant ces obligations, les micro-entrepreneurs peuvent non seulement se conformer à la législation, mais aussi bénéficier d'un cadre fiscal favorable pour développer leurs activités de manière durable

Régime fiscal

Les micro-entrepreneurs bénéficient d'un régime fiscal simplifié.

Ils sont imposés sur leur chiffre d'affaires après un abattement forfaitaire, qui varie selon la nature de l'activité ; pour le tourisme il peut y avoir des abattement en fonction du CA et en fonction du pays.

Cotisations sociales

En plus de la déclaration des recettes, les micro-entrepreneurs doivent également déclarer et payer leurs cotisations sociales, qui sont calculées sur le chiffre d'affaires déclaré. Les taux de cotisation varient selon la nature de l'activité et les cotisations varient en fonction des pays

Déclaration de TVA:

Si l'entreprise est assujettie à la TVA, elle doit déclarer et payer cette taxe selon les échéances fixées, en général tous les trimestres.

Déclaration annuelle

À la fin de l'année, les micro-entrepreneurs doivent remplir une déclaration de revenus, où ils indiqueront leur chiffre d'affaires et les abattements appliqués.

La déclaration des recettes

- Le micro-entrepreneur est tenu de déclarer mensuellement ou trimestriellement les recettes qu'il a encaissé sur la période écoulée, afin de s'acquitter des cotisations sociales dont il est redevable, si elles sont applicables dans le pays concernés
- Les déclarations mensuelles ou trimestrielles des recettes encaissées peuvent être effectués en ligne dépendant des pays
- Les prélèvements fiscaux et sociaux s'effectuent le jour de l'échéance



Echange inter- iles

Les taxes en application dans chacune de vos iles respectives

Pour les petites et les micro entreprises

Module 4

Autres gestions de l'entreprise



Ressources humaines

Importance de la gestion des ressources humaines dans le tourisme durable

- Une des caractéristiques du secteur est l'accueil et le partage avec d'autres cultures, donc le choix des équipes est crucial
- Le tourisme étant une société de service, cette industrie s'appuie sur l'humain pour fonctionner
- C'est d'ailleurs le premier employeur mondial avec 1 emploi sur 10 dans le monde vient du tourisme

Tendances actuelles

Travail à distance : Avec l'évolution des modes de travail, de plus en plus d'opportunités de travail à distance émergent, notamment pour les conseillers en voyages et les agents de réservation, permettant ainsi une flexibilité accrue pour les professionnels du secteur.

Accent sur l'éco-tourisme : Le tourisme durable et responsable prend de l'ampleur, ce qui crée des postes spécialisés dans la gestion des ressources et la promotion de pratiques respectueuses de l'environnement.

Technologie et innovation : L'intégration de la technologie dans le secteur du tourisme, comme les plateformes de réservation en ligne et les applications de voyage, offre de nouvelles opportunités pour les professionnels de la technologie et du marketing digital dans le secteur

Le recrutement

Le recrutement est essentiel dans une petite entreprise car les qualifications, les salaires et surtout l'attitude des personnes embauchés vont avoir un impact sur la gestion de l'entreprise.

Le processus de recrutement est donc important, surtout dans le tourisme durable et certaines questions doivent être posées en plus des qualifications requises pour le poste comme:

- Est ce que vous aimez la nature ?
- Qu'est ce que vous faites pour la protéger?
- Est ce que vous vous promenez dans la nature?
- Si vous avez des enfants, est ce que vous les emmenez en nature avec vous?
- C'est quoi pour vous le tourisme durable?
- En quoi c'est bénéfique pour vous?
- Qu'est ce que vous aimeriez faire si on vous propose un projet de tourisme durable?

La liste est non exhaustive, mais il faut essayer de sonder la personne pour voir si elle s'attache aux valeurs de votre entreprise durable, et surtout voir son attitude vis à vis du sujet car même si elle n'a pas le savoir, elle peut apprendre.

D'ou l'importance de la formation.

La formation

Ici cela dépendra de la taille de l'entreprise et des pays car chaque gouvernement propose des formations gratuites ou subventionnés pour les entreprises ou leurs salariés

Mais même une très petite entreprise doit prendre le temps de bien former son personnel, surtout dans le tourisme durable

Cela devra passer par:

- Bien expliquer la mission de l'entreprise
- Partager les valeurs de l'entreprise
- Expliquer le type de clientèle et ses besoins pour mieux y répondre
- Bien expliquer les obligations et limitations de l'employé vis à vis du client
- Prévoir une session spéciale sur le tourisme durable surtout si l'entreprise à un lien direct avec ce domaine comme une agence éco tourisme, un écolodge ou un guide vert par exemple.
- Même pour les restaurant qui proposent des produits locaux ou bio, de bien expliquer en quoi cela aide le tissu économique local

Ventes et Marketing

La vente

C'est un point crucial dans la gestion d'une entreprise de bien définir son plan d'action et son plan de vente et marketing.

Pour faire du CA il faut avoir des clients et donc bien gérer de quelle façon mon activité sera connue de mes clients actuels ou potentiels

Dans le tourisme durable, les clients ont déjà une sensibilité et recherchent des entreprises et/ou des produits qui ont du sens et un impact positif sur la population locale

Donc il faut capter cette clientèle et trouver les circuits de distribution qui les touchent

une gestion durable de la vente de produits touristiques passe par une offre adaptée, une communication transparente, des processus d'achat et de production optimisés, et une implication de toutes les parties prenantes. C'est un levier important pour se différencier et répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus sensible à ces enjeux

Quelques points essentiels dans les pages suivantes

Quelques éléments clés pour une gestion efficace de la vente de produits de tourisme durable

- **Définir une offre de produits durables :**
 - Identifier les produits et services qui répondent aux critères du tourisme durable (respect de l'environnement, des communautés locales, etc.).
 - Mettre en avant les produits locaux, de saison et issus de filières responsables.
 - Proposer des activités et expériences authentiques mettant en valeur le patrimoine naturel et culturel local.
- **Communiquer sur les engagements durables**
 - Expliquer clairement les démarches et labels de tourisme durable adoptés (en fonction de l'activité et des pays)
 - Valoriser les actions concrètes menées pour réduire l'impact environnemental (gestion des déchets, économies d'eau/énergie, etc.).
 - Impliquer les clients dans les efforts de durabilité (tri des déchets, réutilisation des serviettes, etc.).
- **Adapter les processus d'achat et de stockage**
 - Privilégier les fournisseurs locaux et engagés dans une démarche durable.
 - Optimiser les commandes pour limiter les stocks et le gaspillage alimentaire.
 - Respecter les principes FIFO (first in, first out) pour la gestion des stocks.
- **Proposer des menus et activités durables**
 - Concevoir des menus mettant en valeur les produits locaux et de saison.
 - Ajuster les portions aux attentes des clients pour limiter les déchets.
 - Proposer des activités de découverte du patrimoine local, des visites de producteurs, etc.
- **Impliquer le personnel et les clients**
 - Former et sensibiliser les équipes aux enjeux du tourisme durable.
 - Encourager les clients à adopter des comportements responsables (tri, économies d'eau, etc.).
 - Recueillir les retours et suggestions des clients pour progresser.

Le marketing du tourisme durable

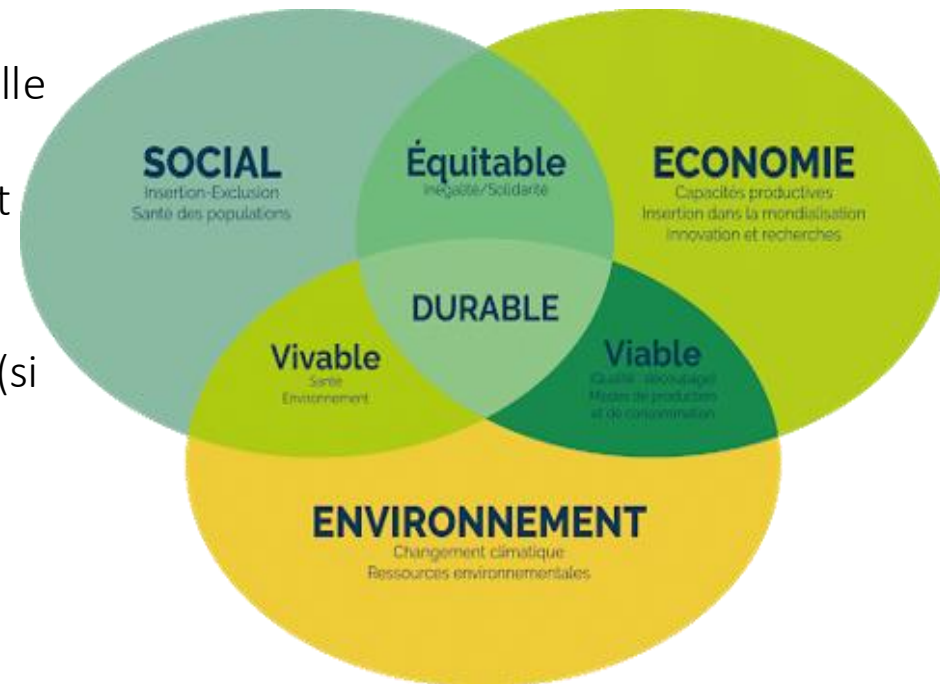
La communication de tourisme durable est essentielle pour sensibiliser les voyageurs et promouvoir des pratiques respectueuses de l'environnement et des cultures locales.

Voici quelques éléments clés pour une stratégie de communication durable efficace dans ce domaine :

1. **Mettre en avant les bénéfices pour les clients** : Plutôt que de se concentrer uniquement sur le terme "durable", il est important de communiquer sur les avantages concrets que cela apporte aux voyageurs, comme une meilleure expérience, des produits locaux de qualité, et un impact positif sur les communautés visitées.
2. **Utiliser l'écoconception**: Intégrer les principes d'écoconception dans la stratégie de communication permet de réduire l'impact environnemental des outils de communication utilisés. Cela inclut la conception de supports qui minimisent la consommation de ressources et maximisent leur durée de vie.
3. **Adopter une communication responsable**: Les acteurs du tourisme doivent s'engager dans une communication qui prend en compte les enjeux écologiques, en réfléchissant à la pertinence de leurs messages et à leur impact environnemental. Cela implique de privilégier le numérique pour les communications éphémères et de choisir des supports imprimés de manière responsable
4. **Valoriser les actions concrètes**: Communiquer sur les initiatives et les résultats obtenus en matière de durabilité renforce la crédibilité. Les entreprises doivent partager leurs engagements, les actions mises en place et les impacts positifs sur l'environnement et les communautés
5. **Impliquer les parties prenantes**: La communication doit également s'adresser aux employés, fournisseurs et autres parties prenantes, en les impliquant dans la démarche de tourisme durable. Cela peut passer par des formations, des ateliers ou des événements collaboratifs

Questions complémentaires relatives au positionnement, au développement durable, au marketing et au plan d'action

- Où trouverez-vous des clients ?
- Comment les gens vont-ils prendre conscience de votre marque ?
- Quelle solution durable votre produit intègre-t-il ?
- Quel impact positif votre entreprise a-t-elle dans le secteur ?
- Comment pouvez-vous utiliser cet impact positif pour communiquer sur votre entreprise ?
- Comment fabriquerez-vous vos produits (si applicable) ?
- Où fabriquerez-vous votre produit (si applicable) ?
- Comment pouvez-vous utiliser ce plan d'affaires pour obtenir des fonds/ financements ?
- Quel est votre plan étape par étape ?



La communication du tourisme durable

Outils et supports de communication

- **Réseaux sociaux:** Utiliser les plateformes sociales pour partager des histoires inspirantes, des témoignages de voyageurs et des informations sur les pratiques durables. Cet outil est aujourd'hui le plus abordable pour les TPE notamment car si bien utilisé gratuitement il permet au consommateur de trouver le produit de tourisme durable qu'il recherche
- Les méthodes traditionnelles non connectées:
 - Le bouche à oreille pour promouvoir ses produits en contact avec les offices de tourisme, les associations hôtelières, les agences réceptives locales par exemple

Les deux autres outils sont pour des entreprises qui ont déjà un certains budget à allouer au marketing:

- **Sites web:** Créer des pages dédiées à la durabilité sur les sites internet, où les voyageurs peuvent en apprendre davantage sur les initiatives écologiques de l'entreprise
- **Événements:** Organiser des événements pour sensibiliser le public aux enjeux du tourisme durable et promouvoir des pratiques responsables.

La communication de tourisme durable est un levier essentiel pour encourager des comportements responsables chez les voyageurs et promouvoir une offre touristique respectueuse de l'environnement.

En intégrant des stratégies de communication réfléchies et en impliquant toutes les parties prenantes, les entreprises peuvent contribuer à un tourisme plus durable et bénéfique pour tous.

Autres type de gestion pour
l'entreprise durable

Identification des acteurs clés

Le tourisme durable repose sur une collaboration étroite entre ces divers acteurs, chacun ayant un rôle à jouer pour garantir que le développement touristique respecte les principes de durabilité économique, sociale et environnementale. En travaillant ensemble, ces parties prenantes peuvent contribuer à un avenir plus durable pour le secteur du tourisme

Il s'agit ici de trouver les collaborations et partenariats afin de s'appuyer sur une communauté au sein du secteur tourisme qui sont dans la même logique de tourisme durable que ce soit sur la chaîne d'approvisionnement comme sur le parcours client:

- **1. Touristes** : Les touristes jouent un rôle crucial en faisant des choix éclairés concernant leurs modes de voyage, d'hébergement et de consommation. Ils sont encouragés à adopter des comportements écoresponsables, comme choisir des produits locaux et soutenir les entreprises qui pratiquent le tourisme durable.
- **2. Agences de Voyage et Tour-opérateurs**: Ces acteurs peuvent proposer des formules de tourisme durable, en intégrant des critères de durabilité dans leurs offres. Ils jouent un rôle essentiel dans la sensibilisation des voyageurs aux pratiques responsables.
- **3. Hébergeurs**: Les hôtels et autres types d'hébergement peuvent adopter des pratiques durables, comme l'utilisation d'énergies renouvelables, la réduction des déchets et la promotion de produits locaux. Ils peuvent également obtenir des labels écologiques pour valoriser leurs engagements

Identification des acteurs clés

- **4. Communautés Locales:** Les communautés locales sont au cœur du tourisme durable. Leur implication est essentielle pour garantir que les bénéfices du tourisme profitent aux habitants et qu'ils participent activement à la gestion des ressources touristiques.
- **5. Organisations Non Gouvernementales (ONG):** Les ONG jouent un rôle de liaison entre les communautés locales et les acteurs du tourisme. Elles peuvent fournir des ressources, des formations et des conseils sur les meilleures pratiques en matière de durabilité.
- **6. Gouvernements et Autorités Locales:** Les gouvernements peuvent établir des politiques et des réglementations qui soutiennent le développement du tourisme durable. Ils peuvent également financer des initiatives et des projets visant à promouvoir des pratiques responsables.
- **7. Organisations de Formation et de Sensibilisation:** Ces organisations fournissent des formations et des ressources pour aider les acteurs du tourisme à adopter des pratiques durables. Elles jouent un rôle clé dans l'éducation et la sensibilisation des professionnels du secteur.
- **8. Institutions Académiques:** Les universités et autres institutions académiques peuvent mener des recherches sur le tourisme durable et former les futurs professionnels du secteur, contribuant ainsi à l'innovation et à l'amélioration des pratiques.
- **9. Secteur privé:** Fournisseurs de la chaîne de valeur du tourisme (agriculteur, pêcheurs, éleveurs, centrale d'achats de produits divers, construction, etc...)

Gestion des impacts environnementaux et sociaux des opérations

En intégrant ces enjeux dès la conception des opérations, en impliquant l'ensemble des parties prenantes et en communiquant de manière transparente, les micro-entreprises peuvent limiter leur impact environnemental et social tout en développant une offre touristique durable et attractive. C'est un levier de différenciation et de pérennité dans un secteur en pleine mutation

- **Identifier les impacts significatifs:**

- Évaluer les impacts sur les ressources naturelles (eau, énergie, biodiversité) et la production de déchets[
- Identifier les impacts sociaux potentiels sur les communautés locales et les employés
- réaliser un bilan carbone si c'est faisable

- **Définir une stratégie d'atténuation**

- Fixer des objectifs de réduction des émissions et de préservation des ressources
- Mettre en place des actions concrètes comme l'optimisation des transports, la rénovation énergétique, la gestion des déchets
- Impliquer les parties prenantes (employés, fournisseurs, clients) dans la démarche

- **Communiquer de manière responsable**

- Publier les informations sur les actions durables menées par l'entreprise dans sa politique Responsabilité Sociale Entreprise (RSE)
- Valoriser les actions menées et les résultats obtenus auprès des clients et partenaires

- **Innover pour une durabilité accrue**

- Développer des produits et services touristiques à faible impact (transports verts, hébergements éco-conçus)
- Proposer des expériences immersives mettant en valeur la nature et les cultures locales de manière responsable
- Collaborer avec les acteurs locaux pour une gestion durable des destinations

La posture de l'entrepreneur

Être entrepreneur n'est pas de tout repos, voici quelques tips pour améliorer la gestion d'une entreprise:

- Il faut essayer d'avoir au moins 3 mois de cash d'avance pour fonctionner
- Le CA n'est pas l'objectif final, ce qui compte, c'est la marge et la rentabilité.
- En management, sois bienveillant, mais pas complaisant : la nuance est fine, les conséquences sont énormes.
- Le bon sens reste la meilleure des méthodes!!
- Ce qui marche pour une boîte de 10 millions marche aussi pour les boîtes de 1 million et de 100K : c'est juste les 0 qui changent.
- C'est simple de complexifier, compliqué de simplifier, il faut revenir aux fondamentaux.
- Les meilleures questions ne sont pas "quoi" ou "comment" mais bien "pourquoi" et "qui".
- La productivité des salariés est le plus gros levier de croissance.
- Tous les grands patrons se font accompagner - les "petits" pensent que ce n'est pas fait pour eux : c'est faux, c'est juste qu'ils n'en ont pas conscience.
- Les bilans comptables permettent d'avoir le diagnostic, absolument pas d'avoir le bon plan d'actions qui s'ensuit.
- Satisfaire un client, c'est sous-promettre avant la vente et sur-délivrer après.
- "Travailler sérieusement sans se prendre au sérieux" c'est le meilleur concept managérial qui existe.
- 80% des patrons souffrent du syndrome du pompier-pyromane : ils ont créé un business dont ils sont prisonniers aujourd'hui : la compensation est un peu d'argent et du statut social.
- On reconnaît la valeur d'un bon leader à sa capacité à recruter et engager des personnes meilleures que lui

Étude de cas d'entreprises de tourisme durable à succès

Ethik Hotels

Ethik Hotels est une startup française qui s'est donné pour mission de faciliter l'accès au tourisme durable pour tous. Fondée par deux voyageurs convaincus de l'importance d'adopter des pratiques plus responsables dans le secteur, Ethik Hotels a développé une plateforme collaborative qui recense des établissements hôteliers écologiques et éthiques à travers le monde.

Modèle d'affaires durable

L'entreprise a mis en place un modèle d'affaires innovant basé sur les principes du tourisme durable :

- **Annuaire gratuit et participatif** des hébergements éco-responsables
- **Évaluation des établissements** selon des critères environnementaux, sociaux et économiques
- **Sensibilisation des voyageurs** aux bonnes pratiques pour réduire leur empreinte
- **Partenariats avec des acteurs locaux** pour promouvoir un développement touristique équitable

Impact positif

En quelques années, Ethik Hotels a réussi à s'imposer comme un acteur incontournable du tourisme durable :

- Référencement de plus de 3000 établissements dans 60 pays
- Sensibilisation de milliers de voyageurs à l'importance de voyager de manière responsable
- Soutien à des projets locaux de développement durable grâce à une partie des revenus
- Reconnaissance par de nombreux prix et labels récompensant son engagement



Étude de cas d'entreprises de tourisme durable à succès



Nos
hébergements

Séminaires
écologiques

Les
agences

Le Blog des
Explor'acteurs

A
propos

Proposer un
hébergement

Mon
compte



Facteurs clés de succès

Plusieurs éléments ont contribué au succès d'Ethik Hotels :

- **Une vision et des valeurs fortes** autour du tourisme durable
- **Un modèle économique viable** basé sur la gratuité et la valeur ajoutée
- **Une communication engageante** pour toucher une large audience
- **Un positionnement de pionnier** sur un marché en pleine croissance
- **Une équipe passionnée et engagée** pour porter la mission de l'entreprise

Cette étude de cas montre qu'il est possible de concilier performance économique et impact positif dans le secteur du tourisme. En misant sur l'innovation et l'engagement, Ethik Hotels a réussi à se démarquer et à contribuer à la transformation durable du secteur.

<https://www.ethik-hotels.com/>

L'entreprise de demain à succès sera celle qui se préoccupe plus de créer de la valeur pour tous, plutôt que de ne créer de la valeur que pour elle même

La collaboration, le partage et l'entraide seront les facteurs clés de succès de l'entrepreneuriat

Jeu de rôle : vers une entreprise durable (20mn)

Jeu de rôles : Vers une entreprise durable

Divisez le groupe en 7 équipes de 4-5 personnes.

Chaque équipe représente un type d'acteur clé dans la gestion d'une entreprise durable :

1. La direction générale
2. Les employés
3. Les fournisseurs
4. Les clients/ touristes
5. Les investisseurs
6. La communauté locale
7. La nature

Chaque équipe reçoit une fiche avec son rôle et des questions à discuter pendant 5 minutes :

1. Quels sont vos enjeux et attentes en termes de durabilité ?
2. Quelles actions concrètes pourriez-vous entreprendre pour contribuer à la transition de l'entreprise ?
3. Quels freins ou résistances anticipez-vous ?

Jeu de rôle vers une entreprise durable

Après la préparation, un représentant de chaque équipe présente au grand groupe les points clés de leur discussion pendant 1-2 minutes.

Ensemble, le groupe identifie les leviers et synergies possibles entre les différentes parties prenantes pour avancer vers une entreprise plus durable.

Quelques exemples d'actions à proposer :

- Réduire l'empreinte environnementale (énergie, déchets, transports...)
- Développer des produits et services plus durables
- Impliquer les employés dans l'innovation durable
- Nouer des partenariats fournisseurs responsables
- Écouter et répondre aux attentes des clients sur la durabilité
- Investir dans des projets à impact positif
- Soutenir des initiatives locales de développement durable

Ce jeu de rôles permet de prendre conscience de la diversité des parties prenantes et de la nécessité d'une approche collaborative pour relever le défi de la durabilité en entreprise. Il met en lumière les enjeux de chacun et stimule la réflexion sur des solutions concrètes à mettre en œuvre.

Techniques à destination des formateurs

Techniques de formation

1. Introduction:

- **Mettre en conditions** : présentation - change en début de formation et pendant les pauses
- **Créer un environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent en sécurité, respecté et valorisé

2. Être à l'écoute des participants

3. Savoir s'adapter au niveau des participants

4. Être flexible et modifier sa présentation si besoin

5. Gérer et respecter le temps de la formation

6. Maintenir l'attention des participants

- **Présentation du contenu** doit être **dynamique** et visuelle (qui attire l'œil)
- **Le discours et les mots employés** doivent être claire et simple

7. Créer des interactions:

- **Poser des questions** aux participants
- **Faire des petits exercices** ou quizz régulièrement

8. Résumer les principaux messages à intégrer et faire simple et concis

9. Récupérer des feedbacks

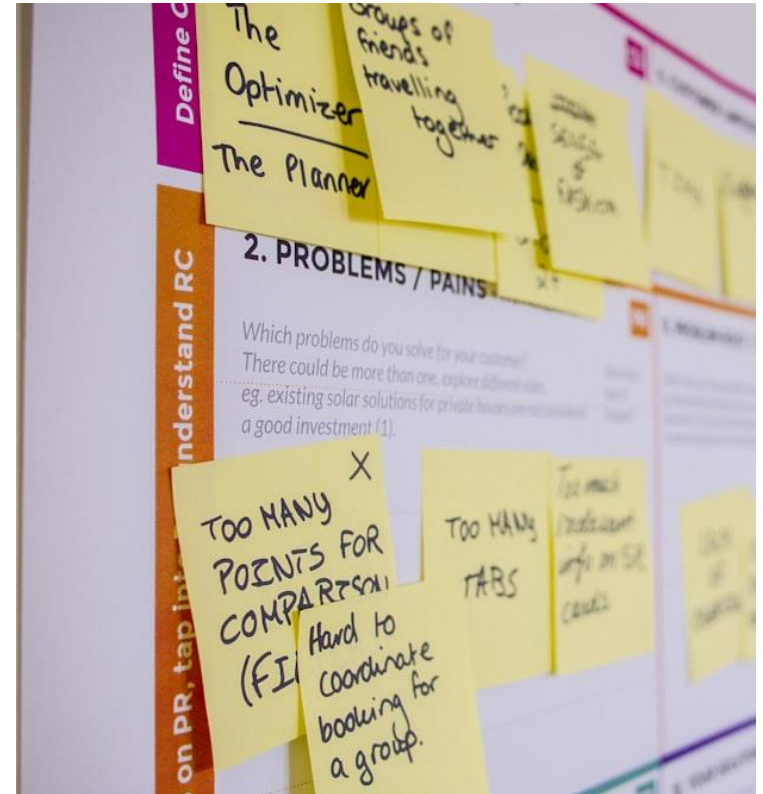
10. En online:

- En demandant d'avoir les caméras allumée quand les présentations sont online, ca permet d'avoir un public et de s'assurer que tout le monde reste concentré
- Possibilité de faire des quizz ou qcm online (à explorer en fonction des outils utilisés)

Techniques de formation en Gestion d'entreprise durable

Au delà des techniques de formation habituelle, les points spécifiques à garder en mémoire quand vous présentez cette formation à des entrepreneurs:

- **Bien connaître leur niveau financier/ comptable** et s'adapter dans le processus de formation
- Bien s'assurer que les **termes utilisés** ou les **concepts stratégiques** ou financiers sont compris
- Essayer de dédramatiser l'aspect technique et financier qui souvent fait peur
- **Bien connaître la culture de son public** parce que les notions de temps, de vision ou de planification ne sont pas comprises de la même façon et/ou peuvent être mal interprétées
- **Evaluer la connaissance technologique:** utilisation des outils excel/ word/ email/ réseaux sociaux



Votre expérience personnelle reste le meilleur moyen de convaincre votre auditoire car cela donne de la crédibilité à vos propos

Conclusion des 3 jours et Evaluation



Conclusions & points essentiels pour la gestion d'un Micro et Très Petite Entreprise

La gestion d'une Micro et TPE se concentre sur les aspects essentiels pour assurer sa viabilité et sa croissance, il s'agit ici d'être rapide, efficace et de prendre des décisions mesurées en avançant petit à petit.

1. **Simplification des Processus:** Étant donné les ressources limitées d'une TPE, il est important de simplifier au maximum les processus de gestion. **Cela inclut l'utilisation d'outils adaptés et l'automatisation de tâches récurrentes.**
2. **Polyvalence des Collaborateurs:** Les employés d'une TPE doivent souvent être polyvalents et assumer plusieurs rôles. **Il est essentiel de former et d'accompagner les collaborateurs pour qu'ils puissent s'adapter à différentes tâches.**
3. **Réactivité et Flexibilité:** La petite taille d'une TPE lui permet **d'être réactive face aux évolutions du marché.**
4. **Trouver les bons financements pour se développer** (prêts, aides publiques, investisseurs...) est un défi pour les TPE. Il faut bien connaître les différentes options et savoir les valoriser.
5. **Proximité Client:** La proximité avec les clients est un atout majeur des TPE.
6. **Développement Commercial Ciblé:** Avec des moyens limités, il faut cibler ses efforts commerciaux sur les marchés et clients les plus porteurs. Une stratégie commerciale claire et réaliste est essentielle.
7. **Réseau et Partenariats:** Développer un réseau professionnel et nouer des partenariats stratégiques peut apporter de précieuses ressources et opportunités à une TPE

Recommandation pour la gestion d'une micro entreprise durable dans le tourisme

Le message à transmettre aux futurs entrepreneurs:

- **Montrer les conséquences** que cela peut avoir sur le moyen long terme si on ne fait pas de gestion dans sa petite entreprise (que ce soit la comptabilité, la gestion du personnel ou de s'occuper de la vente)
- **Garder une comptabilité irréprochable** pour avoir des indicateurs et pouvoir faire des prévisions, budgéter de nouveaux investissements entre autres
- **Changer progressivement ses processus** de fonctionnements pour éviter d'être submergé d'information liée à la gestion de l'entreprise
- **Savoir bien gérer ses stocks** quand c'est applicable et toujours avoir un fond de roulement minimum pour assurer le lien entre les encaissements des clients et la vente des stocks et les dettes
- **Toujours faire des budgets prévisionnels**
- **Prendre en compte la saisonnalité** dans l'activité touristique pour faire les budgets prévisionnels et les prévisions de calculs sur les mois de l'année
- **Eviter le greenwashing** même si les comptes sont parfois dans le négatif
- **Garder le focus sur l'objectif** de son projet et réajuster si besoin la stratégie



Commission de l'Océan Indien – COI
Union Européenne
ENFA-OI
Ebene



Formation préparée par
Sandrine SUMODHEE
Albion Encounters by AIC International Ltd
Tel: +230 52522801
Email: ssumodhee@albionencounters.com