



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme

**Annexe 7 :**  
**Domaines de formation**  
**MANAGEMENT /**  
**GOUVERNANCE DE LA DESTINATION**

**Cahier des clauses techniques particulières lots 7.01 à 7.15**



**FORMATIONS**



**TRAJECTOIRÉS**  
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

## **Lot 7.01 Réussir son rôle de manager intermédiaire** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le paysage institutionnel du tourisme est en pleine mutation avec les implications de la réforme territoriale et particulièrement de la loi NOTRe. La compétence « Promotion du tourisme dont la création d'Office de Tourisme » a été bien souvent transférée aux EPCI (Communautés d'agglomération, communautés de communes...). La majorité des EPCI a donc dû réorganiser les Offices de Tourisme présents sur leur territoire impliquant de nombreux projets de fusions ou de regroupements.

Dans ce contexte, les structures se sont agrandies, nécessitant la mise en place d'une nouvelle organisation intégrant, le plus souvent, un nouveau niveau de management intermédiaire (Responsable Accueil, Responsable Marketing, Responsable Commercialisation...). Le nombre de managers intermédiaires, qui sont des maillons essentiels pour assurer la cohérence entre les décisions prises par la direction et leur mise en œuvre, a naturellement augmenté. Il s'agit bien souvent de salariés présents dans les structures avant les regroupements et qui occupaient ou non des postes d'encadrants.

De fait, les salariés concernés doivent faire face à des changements multiples : statuts, niveau de responsabilités, postures, nouvelle équipe...

Nouvellement apparue dans les Offices de Tourisme, ce statut de management intermédiaire concerne également d'autres structures touristiques telles que les sites de visite (musée, sites de loisirs...)

**Les managers intermédiaires évoluant dans des structures touristiques sont donc amenés à acquérir de nouvelles compétences pour garantir la performance et l'efficacité des équipes et des organisations.**

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place des outils et d'utiliser des compétences managériales afin de réussir dans leurs fonctions de managers intermédiaires.

**Public :** Responsables d'équipes

**Pré-requis :** Être en charge ou prochainement chargé de l'animation d'une équipe.

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Repérer les spécificités du management intermédiaire
- Situer son rôle dans une organisation
- Comprendre la dynamique et les phénomènes de groupes
- Identifier les ressorts des motivations individuelle et collective
- Gérer les situations les plus courantes d'encadrement d'équipe
- Savoir communiquer avec ses collaborateurs au quotidien

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation** : 3 jours (21 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

**Périodes prévisionnelles et lieux des formations :**

Lyon / Rhône

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Dates à définir

## **Lot 7.02 Femme manager : affirmer votre leadership** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le tourisme est un secteur très largement féminisé, ce qui est particulièrement vrai au sein des Offices de Tourisme où les femmes représentent plus de la moitié des effectifs. Les postes à responsabilité sont encore majoritairement occupés par des hommes, même si depuis peu la proportion des femmes à des postes de direction de structure ou de responsable d'équipe tend à croître légèrement.

Cette tendance semble se confirmer avec l'évolution de la taille des Offices de Tourisme et l'organisation des structures en service dues notamment aux fusions / regroupements imposés par la mise en œuvre de la loi NOTRe.

**Dans ce contexte, les femmes occupant des postes d'encadrement doivent « trouver » leur mode de management au féminin pour s'affirmer, évoluer sereinement et de manière performante avec leurs homologues et mandants bien souvent masculins et leurs équipes majoritairement féminines.**

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'asseoir sa place en tant que femme manager et de mettre en œuvre des techniques et des stratégies pour manager efficacement

**Public :** Directrice de structure, Femme - Responsable d'équipes, Chef de projet

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Analyser les croyances et les préjugés pour éviter les écueils
- Découvrir les spécificités du management au féminin
- Trouver son style de management au féminin
- S'affirmer avec ses homologues ou mandants masculins

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Date à définir

## **Lot 7.03 Manager les nouvelles générations** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

L'arrivée dans le monde du travail des générations Y (1981-1995) et Z (1996-2000) n'est pas sans conséquence sur le plan du management. Ces jeunes collaborateurs ont en effet une approche du travail bien différente. Hyper connectés, en quête d'autonomie, ils ont une autre vision des rapports avec la hiérarchie et n'ont pas peur du changement (poste, structure...). La confrontation avec les générations précédentes peut être source de tensions et d'incompréhensions. Manager les membres de ces générations est donc un véritable challenge qui nécessite de bien connaître les modes de pensée et de fonctionnement de ces « jeunes travailleurs » pour adapter son type de management en conséquence et favoriser ainsi la cohésion avec le reste de l'équipe mais également leur fidélisation.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'encadrer et manager des employés / collaborateurs des générations Y et Z

**Public :** Directeur, manager, responsable de toute structure touristique

**Pré-requis :** Avoir à gérer une équipe multi-générationnelle et/ou composée de jeunes (- 30 ans)

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier les typologies, comportements et modes de fonctionnement des générations Y et Z
- Adapter son management à cette nouvelle génération
- Faciliter l'intégration au sein de l'équipe/structure de ces nouvelles générations
- Anticiper et gérer les conflits intergénérationnels

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Lyon / Rhône

Date à définir

## **Lot 7.04 Manager une équipe commerciale** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

On parle de plus en plus de business dans le tourisme y compris du côté des institutionnels du tourisme. Vendre et répondre à des objectifs commerciaux font désormais partis des missions d'offices de tourisme notamment au même titre que l'accueil.

Le développement commercial de la structure repose sur le manager de l'équipe commerciale. Il doit donc être en mesure de gérer, impliquer et motiver ses équipes pour atteindre les objectifs fixés.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de manager son équipe commerciale efficacement.

**Public :** Manager, Responsable commercial de toute structure touristique

**Pré-requis :** Avoir établi sa stratégie commerciale

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Analyser son mode de management
- Motiver son équipe commerciale pour booster ses ventes et atteindre les objectifs fixés
- Créer et renforcer l'esprit d'équipe
- Mener des réunions de bilans/points sur les objectifs

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Saint-Etienne / Loire

Dates à définir

## **Lot 7.05 Savoir accompagner des équipes en situation de changement** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le contexte général des offices de tourisme évolue rapidement.

Avec l'application de la loi NOTRe, beaucoup d'offices de tourisme (OT) ont vu leur organisation évoluer, notamment suite à la redéfinition des territoires de compétence et de regroupement de plusieurs OT préexistants.

Les OT, nouvelle génération, sont devenus des structures plus importantes (nombre de personnel, budget, territoire d'intervention plus vaste, etc.), plus professionnelles.

De nouvelles organisations de ces OT se mettent en place, ainsi que de nouvelles missions pour les collaborateurs. La plupart des salariés de ces nouveaux OT se sont vu confier des missions plus spécialisées.

**Il s'agit donc pour les responsables des OT d'accompagner ses collaborateurs à prendre leurs marques dans cette nouvelle organisation, avec les nouvelles missions qui leurs sont confiées, de les motiver face au changement, et éviter que ceux-ci ne le subissent.**

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de se positionner et s'organiser dans son environnement de travail, en relation avec ses différents interlocuteurs, dans un souci d'efficacité.

**Public :** Directeurs et cadres intermédiaires d'OT ou structures touristiques ayant été impactées par la loi NOTRe

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Se connaître mieux
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Maîtriser les principes du management d'équipe
- Savoir élaborer et transmettre le socle commun de la structure : vision, missions, valeurs
- Comprendre les mécanismes de fonctionnement des équipes et savoir repérer et prendre en considération les facteurs de motivation des équipes
- Savoir écouter, faire passer un message clair et opérationnel, et se positionner dans les situations de tensions et de gestion des conflits
- Bien vivre le changement

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Bourg-en-Bresse / Ain

Date à définir.

## **Lot 7.06 Faciliter la production de nouvelles idées par vos équipes** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Renouveler son offre, ses services, son organisation, ses modes de gestion, sa distribution, etc. L'ensemble de ces aspects est un défi quasi permanent pour chaque entreprise dans un monde où les (r)évolutions font partie désormais du quotidien. Que celles-ci viennent des nouvelles technologies, des nouveaux modes entrepreneuriaux, de la concurrence... ou des clients dont les attentes et les pratiques sont multiples et changeantes en permanence.

Pour répondre à ce défi, une des voies passe par l'innovation. Et cela commence tout d'abord par la créativité pour se renouveler, se transformer, ou plus simplement s'adapter afin de rester dans la course.

Cependant l'inventivité et la créativité ne se décrètent pas ! Elles nécessitent des compétences précises et un terrain de jeu favorable. Comment mobiliser son collectif ? Comment favoriser la créativité de ses collaborateurs ? Comment créer un environnement managérial facilitant l'expression de nouvelles idées ?

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de proposer un environnement propice et de stimuler la créativité au sein de son équipe

**Public :** Directeurs de structures, Responsables d'équipes

**Pré-requis :** Animer une équipe et être à la recherche de nouvelles techniques pour favoriser la créativité de ses collaborateurs.

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre, découvrir et expérimenter la créativité
- Se mettre et mettre son équipe dans une posture créative
- Proposer un management propice à la créativité - être un facilitateur de la créativité
- Optimiser l'intelligence collective de son équipe
- Fédérer le collectif
- Lever les freins de son équipe vis-à-vis de la créativité
- Mettre en œuvre des processus de créativité collectif au sein de son équipe

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période et lieu prévisionnels des formations :**

Lyon / Rhône

Date à définir



## **Lot 7.07 Animer son collectif de direction** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

La recomposition du paysage institutionnel touristique, effet de la loi NOTRe, amène à la transformation profonde des Offices de Tourisme. Autrefois pour la plupart assimilés à des TPE (moins de 10 salariés), ils peuvent être comparés désormais pour la plupart à des PME suite aux regroupements qui se sont opérés au sein des intercommunalités.

Une des conséquences : organisation interne qui se complexifie quelque peu et une seule personne ne suffit plus à prendre au quotidien toutes les décisions. De nombreux directeurs ont certes organisé leur structure en services, ont nommé à la tête de ces derniers des directeurs ou responsables, mais il s'agit d'un changement de posture radicalement différent puisque la prise de décision ne repose plus sur ses seules « épaules » mais sur un collectif de managers qu'il convient de faire travailler ensemble. La mise en place d'un comité de direction s'impose alors. Mais comment faire pour que ce collectif fonctionne pleinement, que les prises de décision soient collégiales, que le dirigeant accepte de perdre une partie de son pouvoir décisionnel,

Les managers sont donc amenés à acquérir de nouvelles compétences pour que leur comité de direction joue pleinement son rôle au sein de la structure.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de faire de son comité de direction une véritable instance de gouvernance pour sa structure.

**Public :** Directeurs d'Offices de Tourisme (en priorité).

**Pré-requis :** aucun sauf si précisé lors de la réponse

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Travailler le rôle fondamental du comité de direction :

- La vision et les valeurs
- Le bon niveau (stratégique versus gestion du quotidien)
- La vision horizontale (versus logique de projets propre à chaque service)
- Le rôle de gouvernance et de pilotage collectifs pour la structure
- L'installation au sein de la structure et auprès de l'ensemble des collaborateurs

Définir le fonctionnement du comité de direction :

- Les rituels et les règles de confiance qui doivent prévaloir
- Les règles de fonctionnement propres à l'instance
- Le rôle de chacun et le rôle du collectif
- Les règles d'interdépendance entre les membres
- Les remontées des collaborateurs
- Les principes de performance de l'instance
- Les différents temps d'un comité : information, délibérations, décisions, etc.
- Les règles pour les prises de décision
- Les divers temps de rencontres : réunions, séminaires, rythmes, etc.

Piloter le comité de direction :

L'ordre du jour

Les méthodes pour l'animer

Les modes de partage d'information

La régulation et le traitement des désaccords

Les évaluations du comité en lui-même et les ajustements nécessaires

Le traitement des crises

Les signes de reconnaissance

Les comptes-rendus

L'exécution des décisions

Faire soi-même ou déléguer

Il est attendu que, au-delà des concepts, l'intervenant propose des méthodes et outils concrets que les stagiaires pourront directement déployer au sein de leur structure (plutôt qu'une boîte à outils, choix raisonné à effectuer). Trajectoires Tourisme sera particulièrement vigilant que la formation ne reste pas à un stade théorique comme cela peut l'être pour ce type de sujet.

La formation devra enfin privilégier des exercices pratiques. Le nombre d'exercices devra être raisonné afin de laisser du temps pour qu'ils soient suffisamment approfondis.

Un temps de questionnement approfondi auprès des stagiaires pourrait s'avérer judicieux, tout comme un temps de suivi à distance.

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer une session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

**Période prévisionnelle et lieu :**

Lyon / Rhône

Date à définir

## **Lot 7.08 Equipes multisites : manager à distance** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le paysage institutionnel du tourisme est actuellement en pleine mutation avec les implications de la réforme territoriale et particulièrement de la loi NOTRe.

Sauf dérogation la compétence « Promotion du tourisme dont la création d'Office de Tourisme » a été transférée le 1<sup>er</sup> janvier 2017 aux EPCI (Communautés d'agglomération, communautés de communes...). La majorité des EPCI a donc dû réorganiser les Offices de Tourisme présents sur leur territoire impliquant de nombreux projets de fusions ou de regroupements.

Dans ce contexte, la zone d'intervention des « nouveaux » Offices de Tourisme s'est souvent largement élargie entraînant l'implantation d'un ou plusieurs bureaux d'information permanents ou non permanents chargés notamment de l'information touristique. Ces bureaux n'ont pas la personnalité morale et constituent des échelons déconcentrés de proximité de l'Office de Tourisme. De fait, les responsables d'équipes doivent se poser de nouvelles questions : comment susciter un esprit d'équipe entre des collaborateurs éloignés ? Quels outils utiliser ? Quel contrôle adopter ?...

**Les directeurs de structure ou responsable de service sont donc amenés à mettre en place de nouvelles pratiques managériales avec des équipes éclatées géographiquement pour garantir la performance et l'efficacité des équipes et des organisations.**

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de piloter, motiver et animer une équipe dispersée géographiquement.

**Public :** Directeurs de structure, Responsables d'équipes, Chefs de projet

**Pré-requis :** Être en situation ou dans la perspective de manager tout ou partie d'une équipe à distance

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Repérer les spécificités du management d'une équipe à distance
- Accompagner les changements de fonctionnement
- Faire adhérer l'ensemble des membres de l'équipe et créer une culture commune
- Motiver et accompagner une équipe multi-sites
- Organiser et piloter les activités d'une équipe dispersée
- Déléguer et définir le niveau d'autonomie des collaborateurs
- Utiliser les outils de communication et d'information adaptés à un fonctionnement « à distance »

Dans le cadre de cette formation et pour aborder les spécificités du management à distance, il pourrait-être intéressant de mixer les modalités pédagogiques afin de proposer une partie de la formation en présentiel et l'autre à distance.

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation** : 3 jours (21 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Valence / Drôme

Dates à définir

## **Lot 7.09 Efficacité professionnelle : savoir s'organiser pour maîtriser** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le contexte global des offices de tourisme a évolué rapidement. Les petits offices associatifs sont devenus des structures plus importantes, plus professionnelles voire de petites PME. De nouvelles organisations ont été mises en place et ont fait évoluer les pratiques managériales, nouvelles missions pour les collaborateurs. Comment (re-)trouver et prendre sa place dans cette nouvelle organisation, comment organiser et maîtriser les équipes.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de se positionner et s'organiser dans son environnement de travail, en relation avec ses différents interlocuteurs, dans un souci d'efficacité professionnelle.

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Se connaître pour optimiser ses capacités et sa participation dans son environnement de travail
- Apprendre à connaître son équipe (comment, pourquoi, jusqu'où ?) /ses collègues pour développer une cohésion d'équipe
- Identifier son propre rôle et ses objectifs
- Identifier un objectif personnel d'efficacité (savoir intéresser l'autre...)
- Apprendre à se positionner dans l'équipe
- Savoir aborder les fondamentaux de la relation avec son équipe
- Explorer les règles de base de la communication
- Méthode de conduite pour des réunions productives

**Public :** Responsable, Directeurs des offices de tourisme, toute personne ayant du personnel en charge.

**Pré-requis :** Implication nécessaire de chaque participant dans un contexte d'échanges et travail collaboratif

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 1 ou 2 jours (7h ou 14h)

*Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.*

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Privas / Ardèche

Date à définir

## **Lot 7.10 Développer son agilité professionnelle, managériale et stratégique pour mieux faire face aux changements : méthodes, pratiques et outils** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

L'environnement est aujourd'hui de plus en plus complexe et très incertain. Le secteur du tourisme est concerné : il subit des tensions importantes avec les réformes successives, l'arrivée de nouveaux acteurs, de nouveaux concepts, de nouveaux besoins et attentes clients. Les professionnels ont besoin de plus de réactivité, de vitesse de mise en œuvre, de flexibilité de leur organisation pour innover, être en mesure de répondre rapidement aux sollicitations et aux ruptures permanentes et ainsi fidéliser leur clientèle. Ils doivent pouvoir faire évoluer leur organisation avec plus de synchronie et de flexibilité, tout en recherchant et créant en permanence de la valeur.

Les approches agiles sont pour les organisations une façon de s'adapter rapidement au changement. Meilleure visibilité, réduction des risques, réduction du time to market, capacité à changer rapidement de focus, meilleur moral des équipes... sont les principaux bénéfices des pratiques agiles.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de revisiter son organisation du travail, ses principes de management, ses méthodes de gestion de projet, ses processus de prise de décision et ses comportements avec les approches agiles.

**Public :** directeur, chef de projet, personne en situation de management d'équipe et/ou de projet.

**Pré-requis :** Etre en situation de management de projet et/ou d'équipe.

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- La performance des organisations et l'agilité
- Rôle et posture de manager agile
- Les différentes méthodes agiles (lean, Scrum, Kanban...) et les critères de choix de la méthode la plus adaptée à son projet
- Une attention particulière sera portée aux approches pédagogiques proposées qui permettront de faciliter l'appropriation des méthodes agiles (jeux sérieux, ateliers d'innovation...)

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer deux sessions pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Lyon / Rhône  
Valence / Drôme

Date à définir

## **Lot 7.11 Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

La gestion et l'organisation du tourisme en France sont actuellement en pleine mutation avec les implications réglementaires, les révolutions technologiques, les problématiques économiques...

Aujourd'hui, nous sommes au cœur d'une réflexion sur l'attractivité des destinations touristiques, organisées pour mutualiser les fonctions de structuration, de promotion et de commercialisation de l'offre touristique.

Mais pour exister sur les marchés régionaux, nationaux voir internationaux, les destinations, naturellement composées d'une pluralité d'acteurs touristiques, doivent-être pilotées et animées (cohérence de l'offre touristique, développement de nouvelles offres, optimisation des moyens humains et financiers...). Et cela nécessite de mettre en œuvre des compétences d'animation, de mobilisation, d'implication des différents acteurs du territoire.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de dynamiser sa destination et de mobiliser, sur la durée, les acteurs du territoire.

**Public :** Chargés de mission des collectivités, professionnels des Offices de Tourisme

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier les différents objectifs possibles pour animer sa destination
- Comprendre les clés de réussite et les écueils à éviter pour mobiliser et impliquer les acteurs de son territoire
- Acquérir une posture favorable
- Collaborer avec les acteurs de son territoire
- Choisir les dispositifs les plus adaptés aux objectifs poursuivis
- Acquérir des techniques et des outils pour mobiliser les acteurs, notamment innovants
- Définir les grandes lignes de son plan d'action

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période et lieu prévisionnels des formations :**

Lyon / Rhône

Date à définir

## **Lot 7.12 Construire une stratégie commerciale de destination avec ses professionnels** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

La création de liens entre tous les acteurs institutionnels et privés du secteur du tourisme est un des facteurs clés de réussite des territoires les plus performants.

La stratégie de destination n'a aucune chance d'atteindre ses objectifs si elle n'est pas partagée par les professionnels qu'il s'agit de transformer en performeurs de la marque.

Les structures touristiques sont de plus en plus amenées à développer leurs chiffres d'affaires au travers notamment de l'activité et du développement commercial.

Faire du business pour et avec ses professionnels devient pour l'Office de tourisme un enjeu fondamental. L'office de tourisme doit aujourd'hui se positionner comme un véritable apporteur d'affaires pour ses prestataires, un prestataire de service incontournable pour ses socio-professionnels.

La question de la stratégie commerciale (force de vente) devient centrale pour les OT, bien au-delà du montage de produit lui-même. Ils rencontrent des difficultés à recruter de nouveaux partenaires, acteurs de la destination et à les démarcher pour les impliquer dans une stratégie commerciale partagée.

Dans cette hypothèse, il sera primordial se servir de la destination pour faire le lien entre l'information sur les outils numériques /sites internet et la commercialisation de l'offre, de s'appuyer sur la place de marché qui est bien le site commercial de la destination et de se poser à moyen terme la question d'une stratégie de relation client à l'échelle de la destination

**Objectif de formation :** A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de négociation et de contractualisation avec les professionnels du tourisme, en vue de les impliquer dans la construction d'une stratégie commerciale partagée pour la destination.

**Public :** Chargé de mission commercialisation/développement

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Construire et développer un argumentaire commercial envers ses professionnels
- Analyser et négocier un commissionnement
- Concevoir des règles de contractualisation avec ses prestataires
- Recruter de nouveaux partenaires/professionnels
- Travailler avec ses professionnels et fidéliser ses partenaires

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Privas ou Valence / Drome ou Ardèche

Date à définir



## **Lot 7.13 Créer et animer son réseau d'ambassadeurs** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Les statistiques démontrent que seul 10% des touristes d'une destination contacte et/ou pousse la porte de l'Office de Tourisme.

Aussi, il paraît de plus en plus pertinent de mobiliser un grand nombre de partenaires (habitants, socio-professionnels, ...) et de les associer à la politique d'accueil et de promotion de la destination touristique, pour en faire de véritables ambassadeurs.

**Il s'agit donc d'apporter toutes les clés et outils nécessaires aux Offices de Tourisme pour concevoir une stratégie, créer et animer son/ses réseau(x) d'ambassadeurs.**

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de concevoir, de mettre en œuvre et d'animer une stratégie de développement du réseau d'ambassadeurs sur sa destination touristique.

**Public :** Directeurs, responsables promotion, responsables accueil, responsables communication, responsable partenaires, au sein de toute structure touristiques (OT, Fédérateurs de réseaux, etc...)

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Savoir analyser les flux et les pratiques des touristes, le fonctionnement des opérateurs touristiques permettant de justifier de la mise en œuvre d'une politique d'ambassadeurs sur sa destination
- Savoir repérer et identifier le ou les réseaux d'acteurs potentiels de cette stratégie
- Définir sa stratégie de développement du réseau d'ambassadeurs
- Elaborer et mettre en œuvre un plan d'action, stimuler la création du / des réseaux d'ambassadeur
- Choisir, concevoir et élaborer les outils adéquats d'accompagnement
- Communiquer autour du dispositif mis en place
- Animer son/ses réseaux d'ambassadeurs
- Mettre en place les indicateurs permettant de mesurer l'impact de cette politique sur la Qualité d'accueil et la promotion de la destination

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 jours (14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

### **Période prévisionnelle et lieu :**

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Date à définir

## **Lot 7.14 Piloter une stratégie de développement touristique territoriale** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Il relève de la responsabilité des collectivités d'intégrer les mutations socio-économiques pour inscrire le tourisme comme un vecteur essentiel de croissance du **développement économique territorial**, en définissant des orientations stratégiques qui favorisent un développement harmonieux et durable de la destination. Les enjeux d'une stratégie touristique résident dans la planification du développement touristique à moyen et long terme, dans la définition d'un cadre de référence pour orienter les initiatives et rester compétitif, dans les nouveaux usages et attentes des clientèles pour rester attractif **et dans la synergie opérée par la poursuite d'une démarche concertée et partagée. Une démarche de co-construction du plan d'actions avec les différents acteurs locaux (élus, institutionnels et réseaux de professionnels) paraît essentielle pour s'assurer de l'appropriation des objectifs, préalable** indispensable à la contribution de chacun et à la réussite du développement de l'économie touristique.

Dans la plupart des cas, les collectivités externalisent la réalisation de l'étude stratégique. Il revient alors à la personne chargée du projet dans la collectivité d'élaborer la consultation puis d'assurer accompagnement, coordination, mobilisation des acteurs, suivi et animation des instances de gouvernance. La maîtrise du pilotage d'une telle démarche est essentielle.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de conduire et de coordonner entièrement une démarche externalisée de stratégie de développement touristique territoriale, depuis la préparation du projet à sa conception puis à sa mise en œuvre opérationnelle et à son suivi jusqu'au plan marketing et de communication.

**Il s'agit donc de donner au stagiaire tous les moyens et outils techniques, méthodologiques et de management utile pour piloter une démarche territoriale de stratégie de développement touristique, pour en coordonner et en organiser le déroulement et la gouvernance, pour impulser et animer le collectif référent.**

**Public :** Élus locaux, personnel des organismes de tourisme, chargés de mission des collectivités

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Éléments de contenus et capacités à développer :**

**Attention :** cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Acquérir les éléments socles pour élaborer ou faire élaborer une stratégie adaptée à son territoire
- Acquérir une méthodologie pour s'engager dans une démarche stratégique : principales phases (préparation, élaboration, plan d'actions, accompagnement de sa mise en œuvre et évaluation...)
- Construire une logique de progression du projet (état des lieux, diagnostic prospectif, préconisations opérationnelles) et assurer / accompagner / suivre sa mise en œuvre
- Savoir décliner le projet en plans d'actions et de communication, rétroplanning et indicateurs de suivi
- Savoir mener la réflexion collective du projet de manière concertée et productive
- Savoir impulser le projet et s'entourer d'un collectif dynamique et motivé
- Savoir définir ses objectifs en vue d'organiser et préparer une consultation pour se faire accompagner en externe

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 3 jours consécutifs (21h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

**Période prévisionnelle et lieu :**

Lyon / Rhône

Date à définir