



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# Annexe 1 :

Cahier des clauses techniques particulières lots 1 à 40



**FORMATIONS**



**TRAJECTOIRES**  
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

# Domaine de formation

## ACCUEIL & CONSEIL

### Cahier des clauses techniques particulières lots 1 à 4

#### **Lot 1 Proposer un service de conciergerie sur son territoire** (titre provisoire)

##### **Contexte général :**

Le développement massif des OTA a facilité la commercialisation de l'hébergement en direct (c to c) mais l'accueil et les services de gestion locative n'ont pas toujours suivi, et sont souvent opérés par correspondance, sans intermédiaire local. (Pas d'accueil)

L'arrivée du client sur sa destination comporte donc souvent des ruptures de service, ou une multiplicité d'interlocuteurs, rendant complexe la phase de transit de et vers la destination par le voyageur.

Ce sont souvent ces interstices qui dégradent la qualité de l'expérience clients et sur lesquelles la prise en charge peut être génératrice de beaucoup de satisfaction en ce sens qu'elles montrent l'attention de la destination au-delà de celle de ses partenaires.

La conciergerie de destination, en cherchant à faciliter le parcours clients vers son lieu d'hébergement et en limitant ces ruptures de prise en charge, est une réponse que peut apporter l'office de tourisme. Cela vaut aussi pour le départ des clients lorsqu'ils quittent leur hébergement.

L'objectif opérationnel est donc de faciliter le déroulement de l'accueil du client sur la destination jusqu'à son lieu de villégiature ainsi qu'à son départ, en organisant l'information et/ou le service là où celui-ci fait défaut pour un parcours fluide.

##### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de concevoir et d'organiser un service de conciergerie de destination adapté à la problématique locale du parcours clients / prestataires.

**Public :** Direction, Responsable accueil, Conseiller(e)s en Séjour des OT.

**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.

- Évaluer les lacunes dans le parcours client (clients en transit vers et au départ de la destination etc.) et celles des acteurs locaux (notamment hébergeurs, et prestataires en lien avec les personnes en transit)
- Identifier les solutions en terme de service, d'information, de commercialisation qui faciliteraient le parcours ou la consommation des clients auprès des partenaires de l'OT (ex: bagagerie, consigne, réservation de taxi, lieu partagé connecté, remise de clés, services de gestion locative, garderie...)
- Concevoir un ensemble de prestations ou services qui pallient ces manques
- Connaître le cadre réglementaire relatif à l'organisation ou la commercialisation des services à mettre en œuvre

- Identifier les ressources (moyens humains, logistiques, réglementaires, financiers, compétences...) nécessaire à la mise en œuvre des services de conciergerie
- Organiser la mise en œuvre de ces services
- Evaluer la satisfaction client

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions 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.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

6 + 7 avril à Chambéry / Savoie

12 + 13 octobre 2020 à Privas / Ardèche

**Lot 2 exceller dans l'accueil à distance** (titre provisoire)

**Contexte général :**

L'accueil dans un office de tourisme, un site touristique, culturel ou de loisirs demeure un enjeu majeur puisque c'est lui qui cristallise la première impression d'un visiteur. L'accueil reste le premier élément de communication qui participe à la construction de l'image d'un site, d'un territoire, d'une destination.

Dans un contexte où les relations avec la clientèle touristique ont été fortement impactées et modifiées par les évolutions technologiques notamment avec l'arrivée du digital, et où les points de contacts "virtuels" ou à distance se sont démultipliés (site web, réseaux sociaux, messageries instantanées, mails, téléphones, tchat conversationnel), le parcours client est devenu par conséquent beaucoup plus complexe à appréhender pour les offices de tourisme.

Bien souvent, l'accueil physique n'est que la seconde, voire la dernière étape dans le processus de recherches d'informations et renseignements. La majorité des recherches d'informations se faisant d'abord en ligne et par différents canaux : visite de site internet, réseaux sociaux, demande d'informations par mail ou par téléphone, chat(bot) conversationnel, obligeant la relation d'accueil à davantage se dématérialiser. Or, tout ceci constitue en soi un premier acte d'accueil, pas toujours très bien maîtrisé par le personnel d'accueil. Les audits mystères à distance (mails, téléphones, bot conversationnels) réalisés dans les offices de tourisme montrent encore des performances insuffisantes dans la relation client à distance.

Faire de l'accueil à distance pour un conseiller en séjour requiert donc une posture différente et une capacité d'adaptation face aux enjeux de la relation client en ligne/à distance.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'adapter et d'améliorer sa prestation de conseil à distance (mail, téléphone, ...)

**Public :** Conseillers en séjours, chargé(e)s d'accueil, toute personne en relation avec la clientèle souhaitant améliorer sa prestation de conseil et d'accueil à distance.

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

### **Eléments 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.

- Maîtriser les attentes des visiteurs en matière d'accueil à distance (personnalisation des échanges, notions de service, proactivité, bienveillance)
- Connaître et comprendre les différents canaux et dispositifs de la relation client en ligne et les outils de fidélisation à distance (bot conversationnel, call back, click to chat, ...)
- Comprendre et identifier les spécificités de l'accueil à distance
- Adapter son accueil et sa communication multicanale sur l'ensemble du cycle relationnel client et gagner en efficacité
- Développer ses compétences relationnelles à distance et communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client à distance.
- Mieux vendre son territoire et ses prestations à distance dans le cadre d'une démarche commerciale

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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.

### **Périodes prévisionnelles et lieux :**

17+18 février ou 20 +21 février 2020 à Saint-Etienne /Loire  
25 + 26 mai 2020 à Chambéry /Savoie

## **Lot 3 Savoir conseiller un public randonneur** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

La randonnée pédestre est la 1<sup>re</sup> activité sportive des Français en vacances. En 2016, 21 millions de séjours ont donné lieu à sa pratique (+25% par rapport à 2007), soit 9% des séjours des Français.

Au cours des 5 dernières années, 35% des Français, plus de la moitié des Néerlandais et près des 2/3 des Allemands ont réalisé au moins un séjour ayant pour motivation principale la randonnée pédestre. Face à une urbanisation croissante, le besoin d'un retour à la nature, avec une activité en adéquation avec l'environnement, mais également l'aspiration au bien-être et à la santé, expliquent l'engouement toujours plus vif pour la randonnée.

La France dispose de nombreux atouts à même d'attirer de nombreux pratiquants : un réseau de plus de 100 000 km de sentiers de Grande Randonnée, 85 000 km d'itinéraires de promenade et randonnée. Si la montagne reste la destination privilégiée, la pratique de la randonnée s'est diffusée dans les autres espaces.

Ces chiffres cachent néanmoins une grande diversité de pratiques et de profils qu'il est essentiel de bien appréhender pour un conseil et une expérience client optimisée.

Une mauvaise évaluation des aptitudes du client (et de son groupe) de son expérience, de son équipement, des itinéraires recensés, des conditions du jour (météo, horaires, facteurs annexes) peuvent vite rendre l'expérience totalement inadéquate, voire dangereuse.

Au-delà de la responsabilité de l'Office de tourisme, que le conseil en séjour engage, c'est l'image de la destination et la satisfaction du client qui est en jeu.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure d'évaluer le public et d'apporter un conseil individualisé en fonction des situations et des conditions particulières.

**Public :** Conseillers(ères) en séjour susceptibles de conseiller un public de randonneurs

**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.

- Connaître les questions permettant d'évaluer les capacités des randonneurs
- Identifier les personnes qui se sur/sous évaluent
- Comprendre les motivations / attentes
- Savoir réévaluer une sortie en fonction des conditions du jour (météo, horaire, facteurs extérieurs...)
- Savoir identifier ressources permettant d'avoir les bonnes informations sur les conditions
- Savoir argumenter pour réorienter le projet mal adapté d'un randonneur / groupe de randonneurs
- Comprendre et identifier l'équipement nécessaire en fonction des situations
- Connaître les bases d'interprétation d'un bulletin météo
- Savoir lire une carte topo
- Savoir identifier et décrire la difficulté et l'intérêt d'un itinéraire

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7heures)

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 :**

18 juin 2020 à Chambéry / Savoie

## **Lot 4 Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Référents des Accueils Touristiques** (titre provisoire)

**Contexte général :** Offices de Tourisme de France a mis en place un Certificat de Qualification Professionnelle destiné avant tout aux responsables accueils et conseillers en séjours des offices de tourisme. Ce certificat correspond à un niveau III et se décompose en 3 blocs de compétences.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'élaborer et déployer une stratégie d'accueil sur son territoire et ainsi d'améliorer l'accueil et la satisfaction des clients/touristes

**Public :** Responsable accueil ou conseiller en séjour de toute structure touristique (en particulier d'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.

- Participer à la réflexion et à l'élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique, en lien avec les instances décisionnaires et le cas échéant les services internes concernés (qualité, numérique, marketing et promotion...)
- Identifier les partenaires pour mettre en œuvre la stratégie d'accueil (prestataires, habitants...)
- Être force de proposition d'actions : de la rédaction d'un plan d'actions à son évaluation
- Asseoir son expertise de la relation client en face à face et à distance
- Mettre en œuvre une gestion de la relation client
- Renforcer la dimension commerciale dans son quotidien professionnel
- Organiser l'espace d'accueil
- Entretenir une veille pour alimenter son quotidien professionnel et la partager

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 22 jours (154h)

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

2 blocs sur 3 en 2020 à raison de 2 jours par mois (hors juillet/août) et 1 bloc en 2021

*Attention, seuls les organismes habilités par Offices de Tourisme de France pourront présenter une proposition pour cette action (appel à proposition en cours – dépôt du dossier avant le 6 septembre – 18h – contact Mathieu DAUBON [mathieu.daubon@tourisme.fr](mailto:mathieu.daubon@tourisme.fr) / 01 44 11 10 31)*

# Domaine de formation

## Apidae

### Cahier des clauses techniques particulières lots 5 et 6

#### Lot 5 Editer ses documents personnalisés depuis Apidae (titre provisoire)

##### **Contexte général :**

Apidae est le premier système d'information touristique collaboratif régional.

C'est une base de données alimentée par les acteurs institutionnels et/ou privés du tourisme, mise à disposition de la communauté d'utilisateurs pour diffuser l'information, alimenter les sites internet et bien d'autres supports d'information touristique.

La critérisation des données permet aux utilisateurs de réaliser des extractions multi critères et donc de répondre à des demandes très ciblées exprimées par les clients.

Les conseillers en séjour, mais aussi les chargés de communication, peuvent utiliser Apidae pour réaliser des éditions print à partir d'extractions personnalisées à l'extrême, en réalisant une extraction et une mise en forme automatisée.

Cette formation a pour but de permettre aux utilisateurs d'acquérir les compétences leur permettant d'éditer des documents personnalisés à partir d'une extraction ciblée d'informations touristiques.

##### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de faire des recherches, l'extraction de données ciblées et de les mettre en forme de façon personnalisée pour éditer des documents attractifs

**Public :** Utilisateurs Apidae en charge d'éditer et de diffuser de l'information touristique.

**Pré-requis :** Être utilisateur Apidae avoir suivi une formation initiale, et disposer d'un compte utilisateur membre avec paramétrage du compte, a minima "Gestionnaire d'objet".

Les participants devront être munis d'un ordinateur portable lors de la formation. La connexion réseau leur sera fournie.

Connaître à minima les fonctions de publipostage dans Word, les formules de calcul dans Excel et la fusion de docs dans InDesign

##### **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.

- Connaître l'environnement et l'organisation de la donnée touristique dans Apidae
- Comprendre les étapes de fusion de données entre Apidae et un outil Word, Excel ou InDesign
- Faire des recherches avancées et des exports personnalisés
- Créer et mettre à jour des modèles

La formation devra impérativement réserver des temps de mise en situation pratique.

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programme 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7 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 :**

16 juin 2020 à Chambéry / Savoie

## **Lot 6 Améliorer la qualité de la donnée Apidae pour augmenter sa visibilité**

(titre provisoire)

**Contexte général :**

Apidae est le premier système d'information touristique collaboratif régional.

C'est une base de données alimentée par les acteurs institutionnels et/ou privés du tourisme, mise à disposition de la communauté d'utilisateurs pour diffuser l'information, alimenter les sites internet et bien d'autres supports d'information touristique.

La richesse d'Apidae résulte de l'importance de la communauté de contributeurs, donc de la quantité de données saisies, de la diversité des circuits de diffusion des données, mais aussi de la qualité et de la précision de la saisie des données.

Pour cela il est important de bien comprendre les processus de recherche, de critérisation et de remontée des informations pour les différents éléments constituant une fiche Apidae, et de comprendre l'incidence de la qualité rédactionnelle sur ces processus, l'enjeu étant d'optimiser la remontée de l'information en fonction des requêtes.

Cette formation a pour but de permettre aux utilisateurs en charge de la saisie des données d'évaluer la remontée d'information, de comprendre les dysfonctionnements et de reprendre la saisie des données pour optimiser leur visibilité.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure d'optimiser la visibilité et la remontée des fiches Apidae existantes.

**Public :** Utilisateurs Apidae en charge de la saisie et la mise à jour des données.

**Pré-requis :** Etre utilisateur Apidae avoir suivi une formation initiale, et disposer d'un compte utilisateur membre avec paramétrage du compte, a minima "Gestionnaire d'objet".

Les participants devront être munis d'un ordinateur portable lors de la formation. La connexion réseau leur sera fournie.

**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.

- Connaître les principes de recherche et comprendre les processus de remontée des données
- Identifier les réseaux de distribution
- Evaluer la visibilité des données



- Comprendre l'impact de la saisie sur la pertinence de remontée d'information
- Améliorer la qualité de la donnée pour garantir sa visibilité

La formation devra impérativement réserver des temps de mise en situation pratique.

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7 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 :**

16 mars 2020 à Chambéry / Savoie

## Domaine de formation Chargé de Projet E-Tourisme (CPET)

### Cahier des clauses techniques particulières lot 7

#### **Lot 7 Animation Animation Numérique de Territoire et Assistance au Management de Destination (ANT / AMND)**

**Contexte général :**

Offices de Tourisme de France a mis en place un Certificat de Qualification Professionnelle destiné avant tout aux responsables du numérique au sein des offices de tourisme. Ce certificat correspond à un niveau II. Il est composé de 5 blocs de compétences. Trajectoires Tourisme souhaite proposer une formation correspondant à 3 de ces blocs de compétences et qui correspondent aux formations Animateur Numérique de Territoire et Assistance au Management de Destination.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'élaborer une stratégie digitale sur son territoire, d'établir une veille du numérique et de former ses prestataires et collaborateurs.

**Public :** Chargé du numérique et de la communication au sein de toute structure touristique (en particulier d'offices de tourisme)

**Pré-requis :**

- Être à l'aise avec l'environnement Windows et Internet
- Occuper dans sa structure une fonction technique en relation avec Internet et/ou l'animation de réseau
- Venir en formation avec un ordinateur portable (une tablette numérique est également conseillée)

### **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.

- Réaliser un diagnostic numérique de territoire et/ou de sa structure
- Participer à la réflexion et à l'élaboration d'une stratégie en vue de développer le numérique sur le territoire touristique, en lien avec les instances décisionnaires et le cas échéant les services internes concernés (qualité, marketing et promotion...)
- Identifier les partenaires pour mettre en œuvre la stratégie d'accueil (prestataires, habitants...)
- Sensibiliser et accompagner les acteurs économiques, sociétaux et touristiques du territoire
- Mettre en place une veille du numérique et de l'e-réputation.
- S'auto-former et informer son équipe

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 10 + 2 jours (84h)

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

AMND : 9 + 10 mars 2020

ANT : 2+ 3 avril / 4+5 mai / 11+12 juin / 7+8 septembre / 5+6 octobre 2020

*Attention, seuls les organismes habilités par Offices de Tourisme de France pourront présenter une proposition pour cette action (appel à proposition en cours – dépôt du dossier avant le 6 septembre – 18h – contact Mathieu DAUBON [mathieu.daubon@tourisme.fr](mailto:mathieu.daubon@tourisme.fr) / 01 44 11 10 31)*

# Domaine de formation Clientèles touristiques

## Cahier des clauses techniques particulières lots 8 à 9

### **Lot 8 Attirer autour d'un évènement sportif** (titre provisoire)

#### **Contexte général :**

On a pu voir ces dernières années un engouement de plus en plus fort autour des évènements sportifs qu'ils soient d'ampleur nationale voire internationale ou simplement au niveau local. Ils sont synonymes d'émotions, ce que recherchent à la fois les sportifs et le public venu les encourager. Ces évènements ont un impact positif sur la notoriété de la destination mais également sur l'économie locale (hébergement, commerces, associations sportives...).

Toutefois, créer un événement sportif nécessite une réelle connaissance technique du sport concerné, de la législation (réglementations, des risques liés aux types de sports, ...) et en matière de communication.

Il s'agit donc d'évaluer la viabilité et les retombées économiques d'un événement sportif, de connaître les dispositions réglementaires liées à la création d'un tel événement et d'établir une communication appropriée pour attirer un maximum de sportifs et de public.

**Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de concevoir et promouvoir un événement sportif.

**Public :** Toute personne en charge de l'animation d'événements (notamment sportifs)

**Pré-requis :** Avoir déjà organisé un événement et/ou avoir un projet d'événement sportif

**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.

- Déterminer la viabilité du projet (étude de marché)
- Identifier les étapes de création d'un événementiel
- Connaître la législation et les obligations en matière d'événement tout particulièrement sur les risques les liés aux sports pratiqués
- Faire adhérer la population locale au projet
- Mettre en place un plan de communication auprès des sportifs, des locaux et des autres cibles
- Gérer l'événement le jour J
- Evaluer les retombées économiques sur sa destination

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

11+ 12 + 13 mai 2020 à Privas / Ardèche

12 + 13 + 14 octobre 2020 à Vichy / Allier

## **Lot 9 Développer la clientèle des résidents et de proximité** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Le résident s'avère un grand consommateur de l'offre touristique locale. Ses attentes ainsi que sa satisfaction sont assez différentes des touristes.

Force est de constater que près de la moitié des usagers des offices de tourisme sont des résidents de la destination ou des excursionnistes. Cette clientèle est encore souvent sous-estimée : peu prise en considération dans les stratégies de développement et promotion des instances touristiques alors que leur poids est considérable.

En Auvergne – Rhône-Alpes la clientèle intrarégionale tient la 1<sup>ère</sup> place sur le podium (Cf. étude « La fréquentation touristique des habitants d’Auvergne-Rhône-Alpes dans leur région » - oct. 2017 à sept. 2018).

En observant la clientèle des résidents ou des clients de proximité, on constate qu’ils ne recourent pas à l’hébergement (ou bien privilégient l’hébergement chez des proches, à titre gratuit) mais se révèlent de grands consommateurs en termes de festivals, évènementiels, billetterie, activités de loisirs, culturelles, ..., et ceci de manière récurrente et tout au long de l’année.

Le développement touristique de la clientèle de résidents ou de proximité est un formidable enjeu, puisqu’à portée de main, en mobilisant moins de déplacement, donc à un moindre coût financier et écologique.

Par ailleurs, un résident s’avère être un véritable ambassadeur, influenceur, vecteur de promotion touristique de la destination.

Le développement de la clientèle de proximité est également en atout pour qui veut s’inclure dans une stratégie de tourisme bienveillant et de slowtourisme.

Il est essentiel de connaître cette clientèle pour pouvoir communiquer de façon adéquate et la développer.

**Objectif de formation :**

A l’issue de la formation, le stagiaire sera capable de connaître les besoins et attentes spécifiques de cette clientèle et ainsi de définir les actions à mener pour attirer une clientèle de résidents et de proximité.

**Public :** Personne en charge des clientèles et de la commercialisation au sein de toute structure touristique

**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 la typologie, les attentes et les modes de consommation des résidents et clientèle de proximité
- Monter des produits touristiques et services en adéquation avec cette clientèle
- Mettre en place un plan de communication adapté
- Anticiper les évolutions probables de cette cible de clientèle

NB : Des formations sur la Gestion de la Relation Client étant proposées par ailleurs, seul des éléments de GRC spécifiques « résidents, clientèle de proximité », s’il y a lieu, ne pourront être abordés durant la formation. Leurs programmes sont disponibles sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**Nombre de sessions prévues :** 1 session

Pour l’année 2020, 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 :**

2<sup>ème</sup> trimestre 2020 à Bourg-en-Bresse /Ain

# Domaine de formation

## Communication

### Cahier des clauses techniques particulières lots 10 à 14

#### **Lot 10 Le marketing Instagram professionnel pour les entreprises touristiques**

(titre provisoire)

**Contexte général :**

Instagram est le quatrième plus grand réseau social au monde après Facebook, YouTube et WhatsApp. Plateforme mobile, Instagram **revendique en 2018, plus de 800 millions d'utilisateurs à travers le monde**, dont, ce qui est considérable, 17 millions environ en France ! Et parmi eux une forte présence des milleniums et des influenceurs : 41% ont entre 16 et 24 ans.

Son ADN repose sur le partage des images et vidéos de services ou produits d'entreprise et des vidéos. Instagram permet surtout de communiquer différemment, de façon plus ludique avec les jeunes générations désirant suivre et découvrir une activité ou une destination touristique. Devenu le média social avec le plus d'engagement, il est aussi le plus utilisé pour partager ses expériences de voyage. Aujourd'hui, il est devenu incontournable quand il s'agit de faire la promotion touristique d'une destination ou d'une prestation.

Dans un contexte où les consommateurs attendent une communication plus visuelle des entreprises et où l'usage du mobile explose, Instagram possède de forts atouts pour séduire les opérateurs et organismes touristiques.

La formation devra permettre aux entreprises et organismes du tourisme de créer une présence pertinente et une visibilité sur Instagram, de se connecter avec leur audience pour déclencher son engagement et de communiquer un message efficace.

La formation sera avant tout basée sur la pratique de l'outil et son usage en entreprise, avec mise en application sur un compte Instagram. L'accent sera mis sur l'efficacité opérationnelle pour la mise en marché d'une offre.

**Objectifs de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera de communiquer et d'animer un compte Instagram professionnel.

**Public :**

Chefs d'entreprise touristique / Chefs de projet

Social media & Community managers

Responsables & Chargé(e)s de communication & de Marketing

**Pré-requis** : Pas de pré-requis

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

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

- Poser les bases de son dispositif Instagram
- Définir une stratégie de contenu Marketing pour Instagram
- Créer des publications adaptées à un usage Instagram professionnel (stories, type de visuels...)
- Réussir ses clichés et améliorer la qualité des photos /vidéos grâce à l'utilisation des fonctionnalités de l'application (filtres, stickers...)
- Rédiger sur Instagram (règles de bonnes pratiques, hashtag...)
- Promouvoir ses publications et motiver la production de contenu sur son territoire
- Vendre sur Instagram (utiliser les publicités pour obtenir la conversion...)
- Savoir solliciter et animer sa communauté (actions d'engagement...)

**Nombre de sessions prévues** :

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation** : 1 journée (7h)

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** :

6 ou 7 avril 2020 à Valence / Drôme

21 septembre 2020 à Lyon / Rhône

## **Lot 11 Communiquer en situation de crise** (titre provisoire)

**Contexte général** :

Le secteur du tourisme est de plus en plus confronté à la communication en situation de crise. Face à une crise, votre communication doit être efficace. Les premières minutes sont cruciales.

Dans un contexte numérique, la préparation et la planification prennent alors tout leur sens. Les risques inhérents à cette situation se sont accrus car la propagation d'une crise est accélérée par les nouveaux modes de communication (réseaux sociaux, internet, téléphone, vidéo, photos...). Ceci implique des réponses rapides afin d'éviter l'emballement, la perte de contrôle et les conséquences financières, humaines, stratégiques.

À moins d'être un expert de la communication sensible, il est difficile de garder la tête froide pour réfléchir avec une caméra et des journalistes sous le nez. Vous serez plus crédible et donnerez davantage l'impression que vous maîtrisez la situation et que vous êtes naturel si vous avez passé du temps à vous préparer pour une telle éventualité.

**Objectif de formation** :

A l'issue de la formation le stagiaire sera mieux préparé pour faire face à une situation de crise (enjeux, message à communiquer - fond et forme)

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

**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.

- Gérer la crise (dispositif, procédures...)
- Comprendre le fonctionnement des médias
- Communiquer de façon innovante pour gérer la situation (vidéo, « chat » ...)
- Transmettre un message clair adapté à chaque support - média /outil de communication
- Gérer son stress et prendre la parole en public

Attention une formation spécifique "Prise de parole en public sera également programmée en 2020" ainsi qu'une formation sur "Comment répondre aux journalistes" dont les programmes sont en ligne sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

26 + 27 mars à Lyon / Rhône

## **Lot 12 Les bots : c'est pour moi ou pas ?** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Les bots n'ont pas vocation à remplacer l'humain, mais à le compléter

C'est un nouveau type d'interaction pour une personne ayant des questions simples. Pour résoudre un problème, là il faut de l'humain. En moyenne, les bots permettent d'automatiser 20% des interactions habituellement effectuées par téléphone.

Ils sont importants dans le Tourisme car c'est un secteur où la relation client a une place considérable. Les bots sont disponibles tout le temps, ce qui permet d'éviter qu'un voyageur se retrouve bloqué sans aide quelque part.

Le but est d'aider à améliorer les supports clients en automatisant les réponses aux demandes les plus répétitives et à faible valeur ajoutée 24/24h et 7/7 jour.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre le challenge des entreprises du tourisme face à l'Intelligence Artificielle et d'intégrer en connaissance de cause les bots dans sa stratégie marketing digitale.

**Public :** Personnel en charge de la communication et/ou du site internet au sein de toute structure touristique

**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.

- Comprendre les enjeux de l'intelligence artificiel dans le monde du tourisme (contact humain avant tout)
- Identifier les différents bots (définition, différence avec un chatlive)
- Connaître les avantages et inconvénients au regard de sa structure (atouts, tarif, mise en place technique...)
- Comparer et évaluer des exemples de sites de destination ayant déjà investi sur des bots (benchmark avec démonstration/ cas concrets)

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 1 à 2 jours (7h à 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 :**

26 (+27 novembre) 2020 à Lyon / Rhône

## **Lot 13 Prendre des photos et réaliser des vidéos avec un smartphone** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Aujourd'hui, la plupart des smartphones sont équipés d'outils performants de photo et vidéos : prise de vue, montage, retouche ne nécessitent plus d'investir dans du matériel haut de gamme pour réaliser des projets de qualité suffisante pour être diffusés sur les canaux numériques. Encore faut-il savoir s'en servir.

La formation vise à la maîtrise de la photographie et la vidéo avec un smartphone.

### **Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de réaliser des photos et vidéos qualitatives à l'aide d'un smartphone.

**Public :** Tout public

### **Pré-requis :**

Utilisation régulière d'un smartphone.

Les participants viendront avec leur smartphone et un ordinateur portable

### **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 le marketing de l'image
- Connaître et maîtriser les règles de base et les bonnes pratiques de la photo et de la vidéo sur smartphone
- Utiliser les logiciels efficaces de création, de retouche et de montage sur smartphone Android/iOS



- Savoir faire usage du cadre légal
- Configurer son smartphone pour optimiser la qualité des photos et vidéos
- Choisir composition et cadrage des images
- Connaître et mettre en pratique les techniques de prises de vue photo, tournage vidéo, prise de son
- Utiliser du matériel complémentaire (trépied, éclairage, micro, etc...)
- Utiliser des applications performantes pour la retouche photo et montage vidéo
- Comprendre et choisir les bons formats pour adapter à chaque spécificité de support de communication
- Accompagner ses images/vidéos d'appel à action

NB : Une formation sur les droits d'auteur et les droits à l'image sera également organisée en 2020. Le programme est en ligne sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**Nombre de sessions prévues :** Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 3 jours (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.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

2<sup>nd</sup> trimestre 2020 à Bourg-en-Bresse /Ain

30 septembre + 1<sup>er</sup> & 2 octobre 2020 à Grenoble /Isère

## **Lot 14 Booster son référencement naturel par l'optimisation de techniques / outils SEO** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Un nouveau référencement naturel, basé sur la réputation de tous les supports (dont la vente), le vocal et les demandes inter-applications monte en puissance.

Entre les avis des utilisateurs, les Adds sur les produits régionaux, les questions-réponses qui prennent de plus en plus d'importance, le référencement local selon Google prend fortement des allures de réseau social commercial. De plus en plus fréquemment, des résultats locaux géolocalisés apparaissent dans les pages de résultats.

Simultanément, la recherche visuelle devient une priorité SEO pour 2019 pour les sites de e-commerce et média. Avec les progrès de la reconnaissance de contenu, le moteur comprend les relations entre l'image et le contenu qui l'entoure.

Le référencement naturel est en perpétuel évolution avec des changements algorithmiques intervenant 2 ou 3 fois par an. La recherche visuelle devient une priorité SEO pour 2019 pour les sites de e-commerce et média.

La formation recherchée devra donc permettre à un office de tourisme comme à un professionnel de ce secteur d'activité, d'optimiser sa présence sur les moteurs de recherche donc de gagner en trafic naturel en se formant aux bonnes pratiques et aux nouveaux outils SEO.

Elle s'attachera à être opérationnelle et adaptée au secteur du tourisme.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre le fonctionnement du référencement naturel et des outils de recherche, notamment visuels
- Comprendre la boîte à outils du référenceur
- Maîtriser les outils et techniques des dernières optimisations stratégiques, techniques et éditoriales d'un SEO réussi
- Maîtriser les différentes étapes d'un projet de référencement naturel
- Optimiser le référencement naturel d'un site web
- Suivre ses résultats SEO
- Mettre en place des actions correctives pour un bon référencement

**Public :** Chargé de communication et/ou de la gestion du site Internet

**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 /modifiée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Choisir une stratégie SEO performante, adaptée à son organisme/sa structure
- Optimiser le SEO local : objectifs, avantages, requêtes géolocalisées
- Utiliser la boîte à outils du référenceur
- Sécuriser et améliorer son SEO par une optimisation technique et éditoriale, notamment des contenus visuels (photo/video)
- Optimiser son SEO grâce à une stratégie de netlinking efficace
- Performance SEO : monitorer ses actions de référencement naturel

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

3 + 4 juin à Valence / Drôme

# Domaine de formation

## Conception & Marketing de produits

### Cahier des clauses techniques particulières lots 15 à 18

**Lot 15 Produits et services touristiques : concevoir et tarifer son offre** (titre provisoire)

**Contexte général :** Dans un contexte hyperconcurrentiel et dans une recherche d'augmentation de chiffres d'affaires, créer un nouveau produit ou service pour se démarquer de la concurrence paraît

LA solution. Mais cela nécessite une réelle réflexion et des compétences spécifiques. Il faut évaluer la viabilité du projet, connaître les différentes étapes nécessaires pour le monter et le commercialiser et ajuster sa politique tarifaire en fonction de la rentabilité du produit/service.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de concevoir et tarifer son offre touristique

**Public :** Toute personne en charge de la commercialisation au sein de toute structure touristique

**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.

- Mener une étude de marché et définir son positionnement
- Prendre en compte le contexte réglementaire sur la création et la commercialisation de produits touristiques
- Elaborer un programme en fonction de la demande (offre catalogue ou sur-mesure)
- Etablir la cotation et négocier avec les prestataires
- Etablir un descriptif du produit ou du séjour
- Connaître les différents paramètres du cycle d'exploitation
- Définir une stratégie tarifaire

NB : Une formation sur les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques est également programmée en 2020. Le programme est en ligne sur [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

16 + 17 janvier 2020 à Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme  
28 + 29 septembre 2020 à Chambéry / Savoie

## **Lot 16 Créer des visites décalées** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Les offices de tourisme, les lieux de visite conçoivent et organisent des animations et visites pour valoriser et faire découvrir les richesses patrimoniales de leur destination touristique. La majorité des visites et animations de découverte de patrimoine (bâti, paysager, naturel, culturel...), qu'ils proposent se font de manière plutôt conventionnelle.

Face à un public de plus en plus « zappeur », ces sites doivent proposer de nouveaux moyens de faire découvrir leur patrimoine, à la fois pour reconquérir un public habitué à suivre des visites et animations de découverte, et à la fois pour séduire de nouveaux publics.

Le cerveau humain enregistre beaucoup mieux lorsque les différents sens (odorat, goût, visions, toucher, vue) sont mobilisés, voire combinés. Les visiteurs et touristes sont en recherche d'expériences à vivre.

Il s'agit donc d'innover et de rendre plus attrayantes les visites et animations de découverte.

**Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de proposer des visites et animations de découvertes décalées et mémorables.

**Public :** Toute personne en charge de la conception et l'animation de visites et animations de découverte du patrimoine, qu'il soit bâti, paysager, naturel, culturel, etc.

**Pré-requis :** avoir déjà conçu ou mené une visite ou une animation de découverte du patrimoine

**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.

- Connaître et appréhender de nouvelles méthodes/techniques médiation, d'outils pour visites guidées, de découverte du patrimoine
- Connaître et appréhender les attentes des clients
- Adopter une approche décalée et novatrice de son patrimoine
- Choisir la/les techniques adaptées à son projet
- Être créatif et inventif dans la conduite de visite (outils novateurs...)
- Connaître et adopter des approches sensorielles et corporelles de découverte du patrimoine
- S'adapter au public
- Mettre en pratique les techniques
- Créer des scénarii de visite ou d'animation de découverte innovants

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

16 +17 mars 2020 à Lyon / Rhône

## **Lot 17 Mobiliser l'intelligence collective (design thinking) pour designer une offre de services performante vers ses partenaires et prestataires touristiques (titre provisoire)**

**Contexte général :**

A l'heure où les comportements de recherche et d'achat des visiteurs sont bouleversés par les nouvelles technologies et les OTA, certains professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, etc.) s'interrogent parfois sur la nécessité et l'utilité d'adhérer à leur office de tourisme. Si l'adhésion et le partenariat sont historiques, l'office de tourisme est souvent perçu comme un établissement de service public pour lequel on adhère « par solidarité » ou « par habitude ».

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. On constate pourtant la difficulté qu'ont les offices de tourisme à recruter de nouveaux partenaires, à vendre des services additionnels à la carte, ou à les orienter vers une gamme de services plus complète et donc plus coûteuse.

Penser la construction de cette offre de services avec une approche et les outils de Design Thinking peut aider l'office de tourisme à trouver une vraie différenciation, en appréhendant les besoins réels de ses professionnels ; et ce afin de construire pour et avec eux une offre à haute valeur ajoutée.

Lors de cette formation, les apprenants découvriront les spécificités et les apports du design thinking, sans oublier sa dimension opérationnelle (techniques et outils). Ils apprendront comment mobiliser l'intelligence collective et la créativité en vue de développer des offres pour leurs partenaires, en gardant comme objectif le développement des ventes.

L'intervention devra également favoriser des temps d'apprentissage avec expérimentation d'outils et de pratiques, à partir des situations et besoins des apprenants.

NB : une formation sur le design thinking sera également proposée en 2020, le programme est disponible sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

#### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser la théorie et la pratique des techniques du procédé de design thinking
- Maîtriser les facteurs de réussite d'une mise en œuvre de l'intelligence collective au service des professionnels de son territoire
- S'approprier les outils et techniques au service de l'intelligence collective
- Retourner dans sa structure avec une ébauche et des pistes d'innovation pour la création de ses offres

**Public :** Chargé de commercialisation et / ou des relations partenaires au sein 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 /modifiée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les principes de la pensée design
- Découvrir les processus d'innovation et les spécificités du Design Thinking
- Utiliser les techniques et outils indispensables et éprouvés
- Savoir intégrer le client/ le bénéficiaire dans le processus de création de valeur
- Maîtriser les postures et les pratiques créatives nécessaires pour comprendre son client/partenaire, travailler, co-construire et proposer des offres à haute valeur ajoutée les plus adéquates
- Explorer des opportunités pour son territoire/établissement

#### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

23 + 24 mars à Valence / Drôme

24 + 25 septembre 2020 à Chambéry / Savoie

## **Lot 18 Repenser son accueil et ses services à la clientèle grâce au design de services** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Le secteur du tourisme a subi de véritables transformations ces dernières années qui ont impacté le comportement des clientèles touristiques mais ont impliqué de fait une nouvelle organisation des produits et des services à l'échelle d'une destination. Concevoir et se doter d'une stratégie de développement touristique ou marketing aujourd'hui ne suffit plus. Il faut désormais prendre en compte les exigences et le parcours du client (avant, pendant, après) et adapter son accueil, son offre de services en conséquence.

Penser parcours client, identifier les différents points de contacts du parcours client, développer des services 3plus" est devenu une nécessité pour les organismes du tourisme.

Mais concrètement, comment s'y prendre ? Par où commencer ? Et comment intégrer le client dans cette démarche ?

La formation aura pour objectif d'aider les organisations touristiques à améliorer des services existants ou à en développer de nouveaux en s'appuyant sur des démarches d'innovation et en adoptant une approche centrée sur le client/utilisateur et ses usages.

NB : une formation sur le design thinking sera également proposée en 2020, le programme est disponible sur le site [www.trajec-toires-tourisme.com](http://www.trajec-toires-tourisme.com)

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de concevoir sa stratégie de marketing de services auprès de sa clientèle.

Cette formation devra alterner des moments d'apports théoriques (pensée design) et mise en pratiques en ateliers pour une meilleur assimilation des savoirs.

**Public :** Directeurs de structures, responsables d'accueil, ou tout responsable intermédiaire d'office de tourisme souhaitant développer un rôle marchand aux fonctions d'accueil de sa structure en anticipant de nouvelles activités à développer, de nouveaux services à proposer aux visiteurs.

**Pré-requis :** aucun pré-requis technique mais avoir comme projet de repenser sa relation client et les services associés dans son office et sur son territoire.

Avoir la volonté de développer une nouvelle offre de services à la clientèle touristique.

**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 la pensée design et connaître les techniques du design de services S'approprier la méthodologie, les techniques et les outils de l'innovation et de la recherche d'idées / de solutions
- Etablir un diagnostic de son accueil et de son offre de services
- Adapter ces techniques de la pensée design à son sujet de recherche/ sa problématique terrain
- Passer des idées, du concept à la création et savoir mettre en pratique

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

28 et 29 septembre 2020 à Saint-Etienne / Loire

# Domaine de formation Développement commercial

## Cahier des clauses techniques particulières lots 19 à 21

### **Lot 19 Mettre en scène et animer au quotidien son espace accueil/boutique** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Pour continuer à être attractif auprès des visiteurs et refléter une image positive et dynamique de la destination, l'office de tourisme doit être "vivant", évolutif, animé. C'est pourquoi l'ambiance des lieux, l'aménagement des vitrines, des espaces d'accueil, des produits vendus à l'espace boutique sont déterminants dans l'attractivité du lieu.

Comme n'importe quel commerce, les vitrines doivent être changées régulièrement pour inciter le visiteur à entrer, les espaces scénographiés et/ou animés pour rester conviviaux, les produits de la boutique mis en scène et valorisés...

Depuis quelques années, on a pu constater que de plus en plus d'offices de tourisme ont retravaillé leur concept d'aménagement, relooké leurs espaces, ont développé des marques territoriales pour leurs produits boutique, parfois en les transformant en de véritables concepts stores pour mieux s'adapter à la demande expérientielle des clientèles.

Mais concrètement, comment s'y prend-on ? Quelles sont les techniques de mise en scène qu'il est aujourd'hui nécessaire de maîtriser pour **faire vivre ces lieux, son espace accueil/ boutique dans le temps ?**

Il s'agira donc de pouvoir identifier et maîtriser les techniques du merchandising visuel, de l'étalagisme et de la scénographie (appliquées le plus généralement aux boutiques/ commerces et à la grande distribution) pour rendre attractif et animer ses espaces (accueil et boutique) dans sa structure.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire capable d'aménager (ou réaménager), d'animer et faire vivre les espaces d'accueil (espace détente, boutique...).

**Public :** Responsable des espaces accueil/boutique, toute personne en charge de l'aménagement des espaces ou des animations dans la structure, agents d'accueil ...

**Pré-requis :** Avoir le projet de réaménager ses espaces d'accueil et /ou tout simplement les faire vivre de façon quotidienne.

**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.

- Connaître et comprendre les techniques du merchandising visuel, de l'étalagisme, de la scénographie et savoir appliquer ces principes dans sa structure
- Mieux agencer et valoriser les différents espaces de sa structure (accueil, vitrine, boutique ...)
- Animer les espaces, les vitrines, la boutique par des actions commerciales tout au long de l'année (savoir réaliser des vitrines thématiques, des expositions, en fonction des périodes de l'année...)
- Séduire le client par la mise en scène des lieux, des produits à vendre...

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

12 et 13 mars 2020 à Saint-Etienne /Loire

**Lot 20 Commercialiser l'offre touristique de sa destination sur le web** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Internet est un canal incontournable de distribution de l'offre touristique, et a le mérite de toucher tous les types de clientèles, quel que soit l'âge.

Aujourd'hui l'un des enjeux pour les organismes de gestion de la destination (offices de tourisme, ADT/CDT, collectivités, ...) réside dans leur capacité à rendre lisible et visible une offre touristique structurée, et à rendre possible la réservation et la vente en ligne.

L'e-commerce et la communication digitale sont des secteurs en constante évolution. Il y a toujours des nouveautés annoncées, des nouvelles tendances, des nouvelles fonctionnalités...



Rester au fait des tendances et adapter votre e-business afin de rester dans la course aux ventes. S'interroger aussi sur le social shopping avec l'émergence des boutiques en ligne sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram.

Cette formation vise à donner aux stagiaires les connaissances leur permettant de commercialiser l'offre touristique de leur destination en ligne.

NB : Une formation « Distribution : travailler avec les intermédiaires de la commercialisation » sera également organisée en 2020. Le programme est disponible sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de structurer et mettre en scène l'offre touristique de sa destination, en adoptant les outils adéquats permettant la configuration de sa boutique en ligne et la vente en ligne des prestations touristiques.

**Public :** Responsable, technicien(ne)s, chargé(e)s de mission, en charge de la commercialisation, web, au sein d'une structure touristique

**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.

- Comprendre les enjeux de la commercialisation en ligne
- Comprendre les attentes et comportements des clientèles en termes de réservation et achat en ligne de prestations touristiques
- Connaître les canaux de distribution de commercialisation en ligne
- Connaître les outils de mise en marché et solutions de paiement en ligne destinés aux opérateurs touristiques
- Appréhender la complémentarité et l'interdépendance des démarches individuels de commercialisation des prestataires touristique et les démarches de commercialisation à l'échelle de la destination
- Identifier les canaux et outils pertinents
- Définir une stratégie de commercialisation/distribution en ligne
- Savoir configurer sa boutique en ligne : paiement, livraison, page d'accueil...
- Apprendre à vendre sur les places de marché (Marketplace)
- Comment vendre en ligne ?
- Comment optimiser son site ?
- Quels outils choisir /adapter en fonction de sa structure ?

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

12 + 13 mars 2020 à Privas / Ardèche

4<sup>ème</sup> trimestre 2020 à Bourg-en-Bresse / Ain

## **Lot 21 Développer une démarche de GRC réfléchi et pertinente** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Dans le contexte général de l'évolution des pratiques marketing et commerciales, des attentes et des pratiques des visiteurs ou clients, et de l'évolution des technologies de l'information et de la communication, les Offices de Tourisme sont en mesure d'apporter un service personnalisé aux clients, avant, pendant et après leur séjour, de mieux les connaître et de développer la fidélisation.

Dans le contexte particulier des Offices de tourisme, il conviendra d'aborder la spécificité liée au fait que les contacts sont de potentiels clients des opérateurs de la destination, mais pas nécessairement de l'Office, au sens marchand du terme.

Cette formation doit permettre d'acquérir une connaissance de base de la GRC, d'en comprendre les enjeux, les principales techniques opérationnelles, les impacts organisationnels, afin d'être en mesure de se positionner sur la mise en place d'une politique GRC.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'appréhender les enjeux et les conséquences organisationnelles de la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion de la relation client, et d'élaborer le cahier des charges du dispositif opérationnel.

### **Public :**

Toute personne en charge de la relation clients, chargés de commercialisation, responsable marketing, directeurs, commerciaux.

### **Pré-requis :** aucun

### **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 les enjeux de la Gestion de la Relation Client
- Identifier les différents objectifs d'une politique de GRC
- Connaître les différentes composantes et étapes d'organisation de sa GRC
- Cerner les impacts organisationnels au sein de sa structure
- Connaître les principaux outils et techniques d'une politique de GRC. Sur ce point, l'approche d'outils simples sera à privilégier.
- Identifier les principales actions qu'il est possible de mettre en oeuvre
- Réaliser une consultation pour mettre en oeuvre la ou les actions retenues

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

28 et 29 mai 2020 à Grenoble / Isère

# Domaine de formation

## Efficacité professionnelle

### Cahier des clauses techniques particulières lots 22 et 23

#### Lot 22 Réduire sa charge mentale professionnelle (titre provisoire)

##### Contexte général :

Avoir une “conscience professionnelle”, être investi dans sa mission, ... autant de points forts valorisant son estime de soi mais également profitables à son entreprise !

Le revers de la médaille, un stress et une fatigue permanents, un cerveau n’arrivant plus à “déconnecter” et à différencier “vie privée” et “vie professionnelle”. Les outils mis à disposition des professionnels tels que les smartphones ne facilitent pas non plus cette distinction.

Il s’agit donc de développer son agilité professionnelle afin d’alléger sa charge mentale et ainsi gagner en efficacité et tranquillité d’esprit.

NB : une formation “Développer son agilité professionnelle” sera également organisée en 2020. Le programme est disponible sur le site [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

##### Objectif de formation :

À l’issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place des outils et pratiques afin de réduire sa charge mentale.

Public : Tout Public

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.

- Etablir un auto-diagnostic de sa “surcharge” mentale et de son mode de fonctionnement
- Comprendre les origines de la sur-sollicitation de nos « ressources cognitives »
- Définir les différentes contraintes psychiques et connaître leurs effets sur le travail.
- Utiliser des outils et/ou pratiques pour mieux se concentrer et s’organiser
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions au travail

Nombre de sessions prévues : 2 sessions

Pour l’année 2020, 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 :

2<sup>ème</sup> trimestre 2020 à Bourg-en-Bresse / Ain

17+18 septembre 2020 à Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

## **Lot 23 Mobiliser des acteurs autour d'un projet** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Les acteurs du tourisme sont amenés à travailler avec différents partenaires sur des projets très divers.

Certains projets sont courts mais d'autres peuvent se prolonger dans le temps. Se pose alors la difficulté de garder intactes la motivation et l'implication des partenaires.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de comprendre les logiques d'engagement et de motivation qui permettent de mener un projet dans sa durée.

**Public :** Chargé de projets

**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.

- Comment se projeter dans un projet et dans l'animation d'un réseau : les logiques d'engagement et de motivation.
- Quels acteurs faire participer au réseau et au projet. Quelle collaboration / coopération engagée.
- Comprendre son environnement et les enjeux en s'appuyant sur les gens qui ont l'histoire du territoire
- Process du montage d'un projet, de l'identification des réseaux à l'animation de ce projet
- Trouver des solutions aux blocages, aux freins, aux conflits
- Comment impulser une démarche gagnante-gagnante grâce à la force du projet
- Comment renforcer le sentiment d'adhésion (liens socio-pro, élus...)

Aller plus loin : comment trouver d'autres réseaux....

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 à 3 jours (14h à 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.

### **Périodes prévisionnelles et lieux :**

28+29 mai + 23 juin 2020 à Lyon / Rhône

17 + 18 septembre et 1 jour en octobre 2020 à Valence / Drôme

# **Domaine de formation Juridique & Comptabilité**

## **Cahier des clauses techniques particulières lots 24 à 28**

## Lot 24 Le RGPD : mettre sa structure en conformité avec la réglementation sur la protection des données (titre provisoire)

### Contexte général :

Le nouveau règlement européen (RGPD) relatif à la protection des données personnelles, entré en application le 25 mai 2018, a un impact sur l'ensemble des données que les entreprises détiennent et utilisent dans leur activité. Ce nouveau règlement, complexe, implique notamment la nomination d'un Délégué à la protection des données ou DPO (Data Protection Officer)

Les organismes de tourisme se sont informés ou formés sur cette réglementation et ont travaillé sur leur mise en conformité, avec notamment la désignation d'un DPO et l'équipement d'outils de GRC permettant le respect de la RGPD (comme Avizi, Dolibarr, ...).

La mise en application pour les organismes institutionnels du tourisme révèle des situations complexes du fait de :

- leurs activités multiples (accueil, promotion, commercialisation, ...)
- leur fonctionnement en réseau institutionnel (partenariat) et avec des sous-traitants
- l'utilisation d'outils spécifiques de mutualisation comme la base de données Apidae <https://www.apidae-tourisme.com/> (organisé pour la mise en conformité de la base de données) qui ont un impact sur leur fonctionnement interne.

Ces DPO doivent pouvoir appréhender la globalité de leur nouvelle fonction et **maîtriser la mise en application opérationnelle** de cette réglementation sur l'ensemble des activités de leur structure.

### Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mieux **appréhender les obligations et les outils opérationnels du RGPD** appliqués spécifiquement au monde des organismes de tourisme.

**Public :** DPO ou personne en charge de la mise en conformité au sein de son organisme de tourisme

### Pré-requis :

- Avoir suivi une formation ou connaître la RGPD
- Maîtriser Excel
- Connaître les bases de données de son entreprise

### 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.

- Connaître les obligations et responsabilités de leur structure (ce qui est obligatoire et ce qui est conseillé)
- Connaître et développer la méthodologie de mise en place, en fonction des missions :
  - Cartographier les traitements
  - Gérer les risques
  - Réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données et en vérifier l'exécution
  - Organiser les procédures internes et prioriser les actions à mener à minima
  - Informer les équipes (exécutantes et de direction) sur la conduite à tenir, information à donner, répondre aux demandes
- Savoir créer les documents et outils nécessaires
- Que doit-on faire en cas de sous-traitances et partenariats ?

- Réaliser une veille sur les sujets touchant aux données personnelles (juridique, technique, sociétal, sectoriel, ...), à la sécurité des systèmes d'information.

**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 :**

4 +5 février 2020 à Valence / Drôme

**Lot 25 Préparer la licence d'entrepreneur du spectacle 1<sup>ère</sup> catégorie** (titre provisoire)

**Contexte général :** L'organisation de spectacles, d'évènements ou d'animations engage la responsabilité civile et pénale des Offices de tourisme et de leurs équipes vis-à-vis des tiers (partenaires, participants, publics) au regard de la sécurité des biens et des personnes.

Par ailleurs l'organisation de plus de 6 manifestations publiques ou spectacles par an requiert de disposer de la licence d'entrepreneur de spectacle.

Cette formation doit permettre de se préparer à l'obtention de cette licence, en apportant les connaissances réglementaires et les compétences opérationnelles permettant de concevoir d'organiser les spectacles ou manifestations en conformité, en prenant en compte les risques.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'obtenir la licence d'entrepreneur du spectacle de 1. catégorie. La formation est une préparation.

**Public :** Responsables animation / évènementiel.

**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.

- Connaître le cadre juridique relatif à l'organisation de spectacles ou manifestations
- Avoir des notions de responsabilité civile et pénale
- Identifier les règles du droit du travail en matière de santé et de sécurité au travail ainsi que leurs interlocuteurs
- Connaître la réglementation incendie spécifique aux lieux de spectacles (ERP, cadre légal des rassemblements...)
- Maîtriser les obligations administratives
- Apprendre à rédiger une notice de sécurité
- Apprendre à analyser les risques et les problématiques sécuritaires en fonction des évènements, des publics, des lieux, et des structures
- Savoir mettre en œuvre les secours

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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** :

30 novembre + 1<sup>er</sup> décembre 2020 à Lyon / Rhône

## **Lot 26 Comptabilité publique M4** (titre provisoire)

**Contexte général** :

La loi NOTRe a modifiée pour certains offices de tourisme la structure juridique de leur entité et sont devenus des EPIC (auparavant associatifs) imposant au personnel de se former à la comptabilité publique. La formation devra aborder plusieurs volets :

La transition vers une comptabilité publique,  
Le montage et la gestion du budget,  
Les opérations comptables.

**Objectif de formation** :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de gérer le budget et la comptabilité d'une structure EPIC.

**Public** : Comptables, Assistants de gestion, aides comptables, responsables et directeurs.

**Prérequis** : Avoir des notions comptables

**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.

- Le transfert de structure juridique au niveau de la comptabilité
- Le montage et la gestion du budget
- Les opérations spécifiques à un OT de droit public

**Nombre de sessions prévues** :

Pour l'année 2020, 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** :

6 + 7 février 2020 à Privas / Ardèche

## **Lot 27 Actualité juridique & sociale** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Dans un contexte réglementaire en perpétuelle évolution, notamment dans le domaine du droit social, les dirigeants et responsables d'offices de tourisme doivent disposer de connaissances à jour leur permettant d'assumer leurs responsabilités en conformité avec les dernières dispositions réglementaires.

Connaître la réglementation, comprendre les réformes, les nouvelles dispositions légales et conventionnelles permet, au-delà de la mise en conformité, de mieux gérer les ressources de son entreprise, de limiter les risques et contentieux sociaux, particulièrement sensibles dans la période actuelle de restructuration et de baisse des subventions publiques.

Cette formation vise à tenir informés les participants de l'actualité juridique et sociale, afin qu'ils puissent exercer leurs responsabilités et gérer aux mieux les ressources de leur Office de tourisme, selon la nature juridique de l'établissement (Assoc., SEM, EPIC, SPL, Régie).

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de connaître l'actualité récente et les dispositions conventionnelles, juridiques, sociales, le concernant, selon la nature (droit public ou droit privé) et le statut juridique de son établissement afin d'exercer ses responsabilités en conformité, et en optimisant ses ressources.

**Public :** Directeurs(rices), DRH, présidents

**Pré-requis :** Connaître les bases du droit social, correspondant à la nature juridique de sa structure (droit public / droit privé).

### **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.

- Connaître les obligations sociales, conventionnelles et légales
- Comprendre la réforme de la formation professionnelle et ses incidences sur la gestion des ressources humaines, des emplois, et des compétences
- Connaître les dispositifs d'aide à la formation
- Maîtriser la loi travail et les ordonnances Macron, et leurs impacts notamment sur l'organisation et le fonctionnement du dialogue social dans l'entreprise ;
- Savoir motiver et organiser le dialogue social
- Connaître les dispositifs d'aide à l'embauche ; les spécificités des CDD saisonniers ; les procédures de licenciements
- Connaître et comprendre les entretiens professionnels (annuels, professionnels, bilan tous les 6 ans)
- Connaître les nouvelles dispositions conventionnelles le cas échéant
- ... selon actualité

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 à 2 sessions pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7h)

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 :**

12 mars 2020 à Chambéry / Savoie

Septembre 2020 à Grenoble / Isère (à confirmer)

**Lot 28 Actualité fiscale & comptable** (titre provisoire)**Contexte général :**

Dans un contexte réglementaire en perpétuelle évolution, notamment dans le domaine de la fiscalité, les dirigeants et responsables d'offices de tourisme doivent disposer de connaissances à jour leur permettant d'assumer leurs responsabilités en conformité avec les dernières dispositions réglementaires.

Connaître la réglementation, comprendre les réformes, les nouvelles dispositions légales permet, au-delà de la mise en conformité, de mieux gérer les ressources de son entreprise, (publique ou privée) de limiter les risques et contentieux, d'optimiser les finances et d'anticiper la baisse des subventions publiques.

Cette formation vise à tenir informés les participants de l'actualité comptable et fiscale, afin qu'ils puissent exercer leurs responsabilités et gérer aux mieux les ressources de leur structure, selon la nature juridique de l'établissement (Assoc., SEM, EPIC, SPL, Régie).

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de connaître l'actualité récente et les dispositions comptables et fiscales le concernant, selon la nature (droit public ou droit privé) et le statut juridique de son établissement afin d'exercer ses responsabilités en conformité, et en optimisant ses ressources.

**Public :** Directeurs(rices), DAF, comptables, trésoriers.

**Pré-requis :** Connaître les bases comptables et fiscales, correspondant à la nature juridique de sa structure (droit public / droit privé).

**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.

- Connaître les obligations sociales, conventionnelles et légales
- Comprendre les réformes récentes et leur impact budgétaire, comptable et fiscal (réforme de la taxe de séjour, réforme de la formation professionnelle, ...selon actualité)
- Maîtriser la loi travail et les ordonnances Macron, et leurs impacts notamment sur le coût d'un licenciement
- Maîtriser la réforme de la taxe de séjour

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 à 2 sessions pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7h)

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 :**

13 mars 2020 à Chambéry / Savoie

Novembre 2020 à Grenoble / Isère (à confirmer)

# Domaine de formation

## Management

### Cahier des clauses techniques particulières lot 29

#### Lot 29 Recruter, intégrer et manager du personnel saisonnier (titre provisoire)

##### **Contexte général :**

Le tourisme est un des secteurs qui recrute le plus de saisonniers.

Les contrats des saisonniers étant relativement courts (1 à 6 mois), se faire respecter en tant que manager n'est pas évident face à un personnel « de passage » et qui n'aura pas forcément envie de s'investir à l'instar du personnel permanent.

Les saisonniers sont des salariés en CDD (contrats courts), ne connaissant souvent pas la destination, dont les motivations personnelles ou professionnelles peuvent être très diverses, qui peuvent vivre une certaine précarité, et qui doivent être très rapidement opérationnels, tout en s'intégrant dans une équipe en place.

Il est donc primordial pour le recruteur / manager de savoir déceler, identifier et comprendre les spécificités des personnels saisonniers, afin d'adopter les postures managériales adaptées aussi bien aux attentes individuelles qu'au management des équipes.

Il s'agit de comprendre la diversité et les spécificités des salariés saisonniers pour adapter son mode de management et créer un esprit d'équipe avec le personnel déjà en place.

Cette formation s'applique également dans le cadre de recrutement de stagiaires.

##### **Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de constituer et de manager une équipe intégrant des saisonniers.

**Public :** Manager ou encadrant d'un ou plusieurs saisonniers/stagiaires.

**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 profils des saisonniers, leurs attentes et leurs motivations
- Comprendre les leviers d'intégration et de motivation des saisonniers
- Savoir organiser les équipes pour favoriser la motivation et la complémentarité des personnels
- Intégrer les changements de génération au regard des styles de management
- Préparer et former les saisonniers (tutorat, séminaire – éducteur d'intégration...)
- Intégrer le personnel saisonnier au reste de l'équipe et créer une cohésion d'équipe
- Affirmer sa position de manager
- Motiver et impliquer ce personnel sur toute la durée du contrat
- Préparer les saisonniers à la fin du contrat

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions 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.

**Périodes prévisionnelles et lieux :**

28 + 29 mai 2020 à Chambéry / Savoie

19 +20 novembre 2020 à Lyon / Rhône

# Domaine de formation

## Outils & Techniques

### Cahier des clauses techniques particulières lot 30

#### **Lot 30 Augmenter sa visibilité locale avec Google My Business** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Google My Business, mis à disposition gratuitement par Google, s'avère être un outil marketing, de visibilité locale sur le web très puissant pour les commerçants, entrepreneurs et établissements de visibilité sur le web. Une fiche Google My Business, ne se résume plus à une simple fiche annuaire comme à ses débuts, mais est devenue une véritable vitrine gratuite sur le web.

Google My Business devient incontournable notamment en termes de référencement, d'affichage de ses horaires, coordonnées, activités et services, photos, etc... De plus, régulièrement Google fait évoluer cet outil et lui ajoute de nouvelles fonctionnalités (chat, statistiques, avis, site web, vidéos, etc...).

Une étude Google, dévoilée en 2018, indique qu'aux Etats-Unis, "les requêtes mobiles "à proximité" [...], qui exprimaient clairement une intention d'achat ("puis-je acheter", "pour acheter" ou autres variantes) ont grimpé de plus de 500% au cours des deux dernières années".

A l'heure actuelle cet outil, pourtant très accessible, demeure assez méconnu et/ou peu exploité par les opérateurs touristiques, culturels et de loisirs. Or il peut s'avérer capital pour développer à moindre coût la visibilité de son activité et de ses prestations sur différents outils Google (Google Maps, moteur de recherche, etc.).

En améliorant leur connaissance et leur utilisation de Google My Business, les opérateurs touristiques, culturels et de loisirs, seront outillés pour améliorer leur visibilité locale et un leur référencement.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'utiliser en autonomie l'interface Google My Business pour augmenter et améliorer la visibilité locale de sa structure sur Google.

**Public :** Opérateurs touristiques, culturels et de loisirs

**Pré-requis :** Pas de pré-requis

**Eléments 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.

- Découvrir les fonctionnalités de l'interface Google My Business
- Comprendre son fonctionnement
- Créer et optimiser sa fiche Google My Business
- Apprendre à utiliser Google My Business pour booster le référencement de sa structure
- Rendre la présentation de sa structure attractive et originale
- Gérer sa fiche Google My Business au quotidien

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7h)

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 :**

Février ou mars 2020 à Bourg-en-Bresse / Ain

## Domaine de formation Ressources Humaines

### Cahier des clauses techniques particulières lots 31 à 33

#### **Lot 31 Savoir mener son premier bilan professionnel** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Depuis la loi du 5 mars 2014 sur la réforme de la formation professionnelle, l'entretien professionnel est devenu une obligation sociale pour les entreprises.

Ce rendez-vous, sous forme d'échange, entre la personne en charge des ressources humaines et le salariés (ayant au moins 2 ans d'ancienneté) a pour objectif de faire un point sur l'évolution de ces derniers en termes de qualification et d'emploi. Il est désormais complété par un bilan de parcours professionnels tous les 6 ans. Ces premiers bilans pourront avoir lieu dès 2020 pour les entreprises ayant mis en place les entretiens professionnels en 2014.

La loi Avenir qui fait suite à la réforme 2018 apporte quant à elle de nouvelles modifications.

Il s'agit de comprendre la réforme, les obligations selon la taille de sa structure et de conduire cet entretien.

**Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mener l'entretien de bilan professionnel.

**Public :** Personne en charge des ressources humaines au sein de toute structure touristique

**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.

- Comprendre la réforme de la formation professionnelle (2014, 2018 ; loi Avenir...)
- Connaître les sanctions encourues en cas de non-respect de la loi
- Identifier les éléments différenciant l'entretien professionnel du bilan de parcours professionnel
- Préparer l'entretien de bilan de parcours (outils, posture...)
- Mettre en place un plan d'action (plan de formation...) suite à l'entretien et en assurer le suivi

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 à 2 jours (7 à 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 :**

14 (+15) mai 2020 Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

## **Lot 32 Réussir ses recrutements** (titre provisoire)

**Contexte général :**

Le recrutement a subi de profondes mutations au cours des dernières années : nouvelles technologies, contexte social et réglementaire complexe, évolution des attentes des candidats... les entreprises ont de plus en plus de mal à trouver et à stabiliser les collaborateurs nécessaires au déploiement de leurs projets.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de mener un recrutement efficace, de la définition du profil de poste à l'accompagnement à la prise de fonction.

**Public :** Directeurs, responsables des ressources humaines, cadres intermédiaires

**Pré-requis :** Être en charge de recrutements

**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 définir le besoin de l'entreprise et le profil de poste
- Savoir rédiger une annonce attractive / Savoir valoriser son entreprise
- Connaître les canaux de diffusion / focus sur les réseaux sociaux
- Organiser sa sélection de candidats
- Mener les entretiens d'embauche
- Gérer la prise de poste

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 à 2 jours

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 :**

26 mars 2020 à Grenoble / Isère

## **Lot 33 Elus du CSE : se former pour les missions de santé, sécurité et conditions de travail (formation obligatoire) (titre provisoire)**

**Contexte général :**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020 tous les établissements de plus de 11 salariés devront avoir mis en place le CSE (Comité Economique et Social) qui remplace les institutions représentatives du personnel préexistantes (Délégués du personnel, CE, CHSCT)

Les élus du CSE doivent se former pour l'exercice de leur mission et une formation obligatoire est prévue pour les missions de santé, sécurité et conditions de travail.

Cette formation doit permettre de répondre au cahier des charges de la formation obligatoire que doivent suivre les élus du CSE dans ces domaines.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure d'avoir les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice de sa mission de représentant du personnel dans les domaines de la santé, la sécurité et les conditions de travail.

**Public :** Elus du CSE

**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.

- Comprendre la prévention des risques professionnels
- Connaître les acteurs de la sécurité
- Connaître la réglementation dans les domaines de la santé, de la sécurité et des conditions de travail

- Connaître les missions du CSE et comprendre son fonctionnement
- Identifier les moyens et les compétences du CSE
- Savoir évaluer les risques d'une activité professionnelle
- Maîtriser la démarche post accidentelle
- Elaborer une démarche de prévention

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 3 jours (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 :**

1<sup>er</sup> + 2 + 3 décembre 2020 à Chambéry / Savoie

*Attention, seuls les organismes agréés par la DIRECCTE pourront présenter une proposition pour cette action.*

# Domaine de formation

## Marque Qualité - Tourisme & Handicap - Classement

### Cahier des clauses techniques particulières lots 34 à 40

#### **Lot 34 Savoir utiliser les techniques et outils de résolution de problèmes, appliqués à la démarche qualité (titre provisoire)**

**Contexte général :**

De nombreux Offices de Tourisme sont engagés dans une démarche qualité. Ils mettent en place des outils pour identifier les dysfonctionnements, en interne et sur la destination, et sont en charge d'animer la démarche pour faire émerger des solutions, en lien avec différents groupes / niveaux d'interlocuteurs : collaborateurs, groupe qualité de destination (acteurs et décideurs de la destination), comité de direction, commissions thématiques... Les animateurs de ces groupes de travail ne sont pas toujours équipés pour faire émerger des solutions aux problèmes posés.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'amener et d'utiliser des outils et méthodologies de résolutions de problèmes adaptés aux situations.

**Public :** Référent qualité des offices de tourisme, directeur, cadre intermédiaire

**Pré-requis :** Être engagé dans une démarche qualité, avoir en charge l'animation de la démarche qualité dans son OT ou son service

**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 identifier et clarifier le problème
- Savoir formuler l'objectif de la recherche
- Connaître des outils pour faire émerger et produire des idées et savoir les choisir et les utiliser - Divergence / convergence
- Savoir obtenir l'adhésion et définir le plan d'action
- Savoir évaluer l'efficacité de la solution

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

**Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7h)

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 :**

10 mars 2020 à Grenoble / Isère

## **Lot 35 Moderniser et alléger son système qualité** (titre provisoire)

**Contexte général :** Depuis une dizaine d'années environ les offices de tourisme ont lancé une démarche qualité afin d'améliorer leur fonctionnement et repositionner les clients aux cœurs de leurs préoccupations. Cette démarche a abouti généralement sur une certification de leur structure (Marque qualité Tourisme, NF service ...). Au départ, basé sur des normes plus « scolaires » et rigoureuses, la tendance actuelle les amène à revoir entièrement leur système qualité, autant sur son fond que sur sa forme, et à se détacher de sa fonction purement normative.

Au cours de cette période, ils ont aussi vécu des transformations :

- Changement des usages des clients et partenaires donc les outils d'écoute clients évoluent
- Evolutions des métiers et missions des Organismes de Tourisme
- Dématérialisation des process et outils
- Un ou plusieurs regroupements de structures du fait de la loi NOTRe (taille d'équipe plus conséquente, équipe multi-sites ...). Les organisations, fonctionnements internes et outils de travail ont connu de véritables évolutions
- Les pratiques qualité évoluent (exigence des normes, outils d'écoute et d'animation)

Le constat des référents qualité est qu'aujourd'hui les systèmes et méthodes mises en place pour gérer la qualité méritent d'être repensés, avec une véritable approche métier de qualicien, pour permettre de garder ou d'acquérir une dynamique interne et de s'adapter à tous ces changements.

Les référents qualité souhaitent sortir de l'objectif de certification et travailler sur **l'optimisation, l'allégement et/ou la dématérialisation de leur système qualité, de l'écoute client et du fonctionnement interne de la structure.**



### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de **faire évoluer la démarche qualité de son organisme de tourisme afin qu'elle s'adapte aux nouveaux fonctionnements et nouvelles problématiques rencontrés.**

**Public :** référent qualité des Organismes de Tourisme

**Pré-requis :** Être dans une démarche qualité et/ou être formé sur l'animation de la démarche qualité

### **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.

- Comment alléger, simplifier et moderniser le système qualité de l'Office de Tourisme (autant sur son fond que sur sa forme, et à se détacher de sa fonction purement normative),
- Dématérialisation du système qualité (process, manuel qualité, outils qualité etc ...)
- Ecoute clients : nouveaux outils pour récupérer les avis/réclamation/suggestion.
- Comment impliquer et mobiliser les équipes d'aujourd'hui, souvent multi-sites, autour du projet qualité (travail en équipe à distance – communication interne – mutualisation et travail collaboratif...)
- Maîtriser les nouvelles tendances d'animation pour continuer à mobiliser l'équipe
- Comment simplifier et moderniser son système qualité
- Trouver de nouveaux outils d'audit interne / auto-évaluation plus ludiques et faciles
- La recherche d'optimisation des démarches et du fonctionnement interne
- Stockage des documents interne

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour

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 :**

12 + 13 mars 2020 à Valence / Drôme

## **Lot 36 Préparer son dossier de classement en office de tourisme de catégorie I ou II (titre provisoire)**

### **Contexte général :**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019 et suite aux 2 arrêtés du 16 avril 2019, les Offices de Tourisme souhaitant être classés ou renouveler leur classement doivent répondre au nouveau référentiel.

Désormais, il n'y a plus trois catégories de classement mais seulement deux. L'objectif de cette modification est d'une part d'alléger la procédure administrative en réduisant le nombre de critères et d'autre part de mieux répondre aux attentes des touristes tout en prenant en compte les nouveaux usages du numérique.

Il s'agit d'analyser la situation par rapport aux exigences de la catégorie demandée en matière organisationnelle et juridique et de proposer les actions à mettre en place, nécessaires pour assurer une adaptation des services avant le dépôt du dossier final.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de monter son dossier de classement en vue du dépôt à la préfecture pour l'obtention de la catégorie I ou II.

**Public :** Personnel en charge du classement / qualité au sein de son Office de Tourisme

**Pré-requis :** Pas de pré-requis / Se munir d'un PC portable avec Excel

**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 critères de classement par catégorie concernée et ceux liés aux communes touristiques et stations classées
- Etablir un plan d'action approprié à sa structure en fonction des critères (mise en évidence des critères difficiles à atteindre)
  - Préparer le dossier de demande de classement de l'OTSI dans la catégorie visée en vue de son dépôt en préfecture
  - Impliquer et faire adhérer le personnel des OTSI

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

30 + 31 janvier 2020 à Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

## **Lot 37 Devenir organisme agréé pour le classement des meublés de tourisme**

(titre provisoire)

**Contexte général :**

Depuis le 1er juin 2012, les décisions de classement des meublés de tourisme sont confiées aux organismes chargés des visites de classement (et non plus aux préfets). Cette mission a un double enjeu pour les organismes locaux du tourisme souhaitant devenir organismes agréés pour le classement :

- mieux connaître les prestataires de son territoire
- développer une nouvelle prestation payante

Les structures institutionnelles du tourisme, comme les offices de tourisme, souhaitent mettre en place cette démarche sur leur territoire. Cela nécessite d'avoir préalablement formé son équipe sur la mission de classement, les critères (modification du référentiel suite au décret du 12 avril 2019) et la procédure imposés par le ministère.

**Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de monter son dossier pour être organisme agréé pour le classement des meublés de tourisme et réaliser les visites de classement.

**Public :** Organismes locaux de tourisme

**Pré-requis :** Pas de pré-requis / Se munir d'un PC portable avec Excel

### **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.

- Renseigner correctement le dossier pour être organisme agréé
- Maîtriser la procédure, les critères de classement et la grille de classement des meublés de tourisme
- Evaluer la qualité des prestations des meublés lors de la visite de contrôle (renseigner la grille classement)

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 2 à 3 jours (14 à 21 h)

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 :**

25 + 26 juin 2020 à Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

## **Lot 38 Être agent de classement en meublés de tourisme** (titre provisoire)

### **Contexte général :**

Le classement en meublé de tourisme est un gage de qualité pour les vacanciers séjournant sur une destination, et un outil de promotion pour la commercialisation des meublés de tourisme.

Mais c'est aussi une disposition permettant aux propriétaires de meublés de tourisme de bénéficier de certains avantages fiscaux (taxe d'habitation, abattement fiscal sur les revenus de la location selon le statut...)

Selon les dispositions prises par la municipalité le classement impacte le montant de la taxe de séjour.

Enfin le classement d'un quota (70%) d'hébergements touristiques est une condition requise pour le classement des communes en station de tourisme.

Le classement en meublé de tourisme s'obtient pour une durée de 5 ans après un processus réalisé par un organisme accrédité ou agréé par l'intermédiaire d'Atout France.

Les organismes visés « doivent désigner au moins un référent technique et un suppléant, qui, quelles que soient leurs fonctions et/ ou leur dénomination, détiennent une qualification, une formation ou une expérience appropriée dans la gestion de l'activité de contrôle des meublés de tourisme »

Pour répondre à ces prérogatives, nous proposons une formation permettant de former le personnel au classement en meublé de tourisme.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure d'instruire les demandes de classement en meublé de tourisme, de la visite à l'obtention du classement.

**Public :** Toute personne référente ou suppléante d'un organisme agréé pour le classement des meublés

**Pré-requis :** cf public

### **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.

- Maîtriser la procédure de classement des meublés de tourisme
- Connaître le référentiel, la méthode, le processus.
- Connaître les notions de base de l'environnement juridique et fiscal des meublés de tourisme

### **Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

### **Durée prévisionnelle de la formation :** 1 jour (7h)

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 :**

30 juin 2020 à Chambéry / Savoie

## **Lot 39 Savoir accompagner les propriétaires de meublés et chambres d'hôtes**

(titre provisoire)

### **Contexte général :**

Les offices de tourisme (OT) sont désormais bien positionnés dans leur rôle de coordination des acteurs locaux. Les prestataires font pleinement partie des stratégies et les OT leur proposent de nouveaux services.

De leur côté, les propriétaires de meublés et chambres d'hôtes sont souvent des particuliers souhaitant mettre un marché leurs biens pour un complément de revenus, sans en faire une activité professionnelle.

L'environnement réglementaire, juridique, fiscal est dense et ardu, comment s'y retrouver ?

La mise en marché de ces hébergements souvent diffus est un enjeu important. Les OT doivent pouvoir fournir à ces loueurs particuliers les outils pour faciliter et optimiser leur activité.

### **Objectif de formation :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera à même d'accompagner propriétaires et porteurs de projet de meublés et chambres d'hôtes dans leurs démarches.

**Public :** Personnels des OT et chargés de mission des collectivités en charge de la relation avec les hébergeurs, agences immobilières, associations de loueurs, conciergeries...

**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.

- Maîtriser le contexte juridique : définition, déclaration
- Connaître l'environnement réglementaire : accessibilité, responsabilité et assurance, classement
- Connaître la fiscalité : statut, TVA, CFE, redevance, taxe de séjour...
- Identifier les éléments de la relation client / partenaires : le contrat, arrhes/acompte/caution, facturation, relation OTA, centrales, partenaires...
- Appréhender et gérer les contentieux

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

15 + 16 octobre 2020 à Grenoble

**Lot 40 Créer et animer des visites et ateliers pour personnes déficientes** (titre provisoire)

**Contexte général :**

La région Auvergne-Rhône-Alpes comptent en 2019 près de 450 sites labellisés Tourisme & Handicap. Elle se trouve à la seconde place derrière la Nouvelle Aquitaine.

L'accessibilité est devenue un axe de stratégie à part entière. Il reste toutefois difficile de proposer des services adaptés notamment en matière de médiation (visites guidées et ateliers) car le personnel doit savoir adapter son offre techniquement mais aussi humainement.

Il s'agit d'identifier les besoins des personnes déficientes pour proposer des offres de services adaptées en matière de visites guidées et ateliers pédagogiques.

**Objectif de formation :**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'organiser des visites et ateliers destinés à un public déficient.

**Public :** Personnel en charge de l'animation et/ou du label Tourisme & Handicap au sein de toute structure touristique.

**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.

- Comprendre les spécificités de chaque handicap
- Connaître les outils de médiation liés à l'animation de visites guidées et d'ateliers
- Accueillir, adapter son discours et son comportement en fonction des différents publics en situation de handicap

**Nombre de sessions prévues :**

Pour l'année 2020, 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 :**

23 +24 mars 2020 à Lyon / Rhône