

# APPEL D'OFFRES

PLAN DE FORMATION 2017  
*à destination des Offices de Tourisme  
des Hauts-de-France*



## **PLAN DE FORMATION 2017** **Cahier des charges – décembre 2016**

Dans le cadre de la fusion des Régions Nord Pas-de-Calais et Picardie et de la création de la région Hauts-de-France, les UDOTSI du Nord et du Pas-de-Calais et la FROTSI Picardie ont choisi de proposer aux OT Hauts-de-France un plan de formation 2017 mutualisé.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015 notre réseau comptait 122 offices de tourisme. En projection 2017, avec l'impact de la loi NOTRe, le réseau des OT Hauts-de-France serait composé d'environ 70 structures. Ce réseau d'OT compte aujourd'hui près de 600 salariés permanents.

Le réseau est encore marqué par une relative hétérogénéité des structures, en termes de nombres de salariés, de moyens financiers, d'échelles d'action même si la réforme territoriale vient atténuer les écarts. Le plan de formation présenté ici vise à favoriser la professionnalisation de l'ensemble de ces acteurs et les échanges entre structures.

### **Des structures confrontées à des évolutions fortes**

Aujourd'hui l'ensemble des structures du réseau est confronté au changement : les échelles territoriales évoluent, les métiers changent, les manières d'appréhender l'activité d'un Office de Tourisme également. Même si au 1<sup>er</sup> janvier 2017 les transferts de compétences devront être clarifiés, l'année 2017 sera encore marquée par la stabilisation du nouveau réseau.

La formation apparaît alors bénéfique pour faire face à ces mutations fortes source de motivation et de nouveaux challenges, le plan de formation 2017 doit faire évoluer nos OT vers de nouveaux métiers. L'ensemble des modules proposés cette année rejoint donc cette approche.

### **L'évaluation : une priorité à intégrer**

L'impact d'une formation pour l'OT n'est pas toujours évident à percevoir. Dans le cadre de vos propositions, il sera exigé de prendre en compte cet aspect, en proposant une méthode d'évaluation des acquis adaptée.

### **Recrutement des organismes de formation**

L'étude de vos propositions et les entretiens de sélection seront effectués par un comité technique régional Hauts-de-France.

# SOMMAIRE DES FORMATIONS 2017 FAISANT PARTIE DE L'APPEL D'OFFRES

## I. Les parcours de formation

**De 8 à 12 jours en fonction des besoins - à préciser et justifier dans vos propositions**

### **Parcours 1**

APEX : ACCUEIL PAR L'EXCELLENCE

*Public : Conseiller en séjour*

### **Parcours 2**

ANIMATEUR NUMERIQUE DE TERRITOIRE

*Public : conseiller en séjour, chargé de communication/promotion, chargé du web...*

### **Parcours 3**

REPORTER DE DESTINATION

*Public : Chargé de communication/Promotion - ANT - ...*

### **Parcours 4**

MANAGER LE CHANGEMENT

*Public : manager*

## II. Les modules à la carte

### **Module 5**

Valoriser sa destination dans l'espace accueil de son office de tourisme

*Public : manager, responsable accueil, RAQ, conseillers en séjour*

### **Module 6**

Mobiliser et impliquer ses prestataires : nouvelles formes d'animation

*Public : manager*

### **Module 7**

Instaurer et gérer la taxe de séjour

*Public : manager*

### **Module 8**

Management de projets

*Public : manager, responsable de projets, chargé de mission*

**Module 9**

Assistance au management Numérique de Destination - Module complémentaire en vue de l'obtention du titre "chargé de mission e-tourisme"

*Public : ANT et reporters de territoire*

## I. Les parcours de formation

### **PARCOURS 1**

#### **L'ACCUEIL PAR L'EXCELLENCE - APEX**

#### **Publics cibles**

Conseillers en séjour,

#### **Contexte et objectifs**

Si on considère en général qu'un touriste sur dix entre dans un office de tourisme cela signifie que 9 sur dix n'y entre pas.

Deux questions se posent :

- Sommes-nous performants dans l'accueil et le renseignement pour le visiteur entré dans l'office de tourisme ?
- Comment renseignons-nous celui que ne rentre pas dans l'office de tourisme ?

Plusieurs constats sont à prendre en compte :

- Les moyens d'information à disposition des visiteurs sont décuplés (internet, hébergement, téléphone portable....). Le visiteur souhaite l'instantanéité de l'information, partout où il se déplace.
- Le numérique peut dans un certain nombre de cas remplacer la brochure.
- 80 % des demandes de renseignement peuvent être couverts par des outils d'information existants (brochures, site web) et traitées par de nombreux acteurs qu'ils ou non du territoire. Il n'y a que 20 % des demandes qui relèvent du conseil en séjour et demandent donc l'intervention d'un spécialiste : le conseiller en séjour de l'office de tourisme.
- L'office de tourisme va évoluer dans son métier d'accueil. Il recevra directement moins de personnes au comptoir et renseignera plus à distance. Il va donc développer les différents points d'accueil sur le territoire, qu'il va animer. D'agent d'accueil, l'office de tourisme va devenir animateur d'équipe et conseiller en séjour physique et numérique. C'est cette nouvelle fonction qu'entends explorer l'APEX.

Les objectifs de la formation sont de trois ordres :

- Mettre l'accueil au centre du dispositif de l'office de tourisme, que ce soit l'accueil au comptoir, l'accueil à distance ou l'accueil déporté sur le territoire
- Redonner un sens aux métiers d'accueil et renforcer l'expertise,
- Accompagner dans la maîtrise des outils numériques, dans l'observation des clientèles et l'évaluation du service rendu aux clientèles touristiques

## **PARCOURS 2**

Animateur Numérique de territoire - ANT

### **Public cible :**

24 ANT ont été formés en 2014 à l'animation Numérique de Territoire en région Nord Pas-de-Calais. En Picardie, des formations liées au numérique ont été dispensées à la carte et non dans un parcours global. Il n'y a donc aucun ANT sur les départements Aisne, Oise et Somme. Fort du succès de la formation 2014, les UDOTSI et la FROTSI souhaitent renouveler cette formation pour optimiser le maillage du territoire.

Cette formation requiert un profil et des compétences préalables :

- Avoir suivi plusieurs journées de sensibilisation au tourisme,
- Etre à l'aise avec l'environnement Windows et Internet,
- Avoir une solide pratique quotidienne d'Internet,
- Avoir une bonne maîtrise de l'informatique,
- Occuper dans sa structure une fonction technique en relation avec Internet et / ou avec l'animation d'un réseau.

### **Contexte et objectifs :**

Une journée de lancement du parcours de formation réunira les managers et les futurs ANT. Cette journée aura pour objectifs de :

- Présenter les enjeux et le contenu de la formation
- Définir les besoins et moyens humains, techniques et financiers
- Définir les règles du jeu : formation action avec travaux individuels et/ou collectifs à rendre

Ce parcours devra être en conformité avec le référentiel national. L'évaluation au regard du titre sera de ce fait primordiale et devra être incluse dans le parcours.

Ce parcours doit permettre aux participants de :

- Animer des ateliers de sensibilisation
- Aider les prestataires dans la réalisation de site Internet ou de blog, leur permettre d'être présents sur les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter
- Surveiller les avis de consommateurs publiés sur le web et qui concernent les établissements du secteur
- Tenir au courant les professionnels locaux de l'évolution rapide des usages de la toile.

Avec un double objectif : éviter la fracture numérique dans le tourisme et rester compétitif.

A l'issue de la formation l'animateur numérique de territoire sera en capacité de :

- Conduire un état des lieux numérique de l'offre touristique de son territoire ou de sa filière,
- Définir un plan d'actions numérique à destination de ses partenaires privés ou institutionnels,
- Animer un réseau en accompagnant ses partenaires de façon collective (ateliers, réunions de sensibilisation, animation de blogs ...) ou individuelle,
- Evaluer son action d'animation,
- Assurer une veille qualifiée sur le tourisme.

### **PARCOURS 3**

#### **Reporter de destination**

##### **Public cible :**

30 Reporters ont été formés en 2016 en région Nord Pas-de-Calais. 12 Reporters ont suivi le parcours en région Picardie

Ce parcours devra s'inscrire dans le cadre national en s'inscrivant dans le référentiel métier permettant l'obtention du titre.

L'évaluation au regard du titre sera de ce fait primordiale et devra être incluse dans le parcours.

##### **Contexte et objectifs :**

Une journée de lancement du parcours de formation réunira les managers et les futurs reporters de territoire. Cette journée aura pour objectifs de :

- Présenter les enjeux et le contenu de la formation
- Définir les besoins et moyens humains, techniques et financiers
- Définir les règles du jeu : formation action avec production d'un film sur un ou plusieurs thèmes qui restent à définir mais qui pourraient contribuer à répondre à la question « à quoi sert un office de tourisme aujourd'hui... et demain ? ».

Ce parcours doit permettre aux participants de :

- Construire sa stratégie de reporter de territoire
- Construire une stratégie BtoB, nouveaux services
- S'initier à la photographie et à la vidéo
- Se familiariser avec l'écriture et le web-éditorial

- Travailler sur la prise de son
- Maîtriser l'environnement juridique
- Savoir faire appel à un prestataire extérieur
- Suivre et réaliser le montage des productions
- Mettre ses contenus en ligne
- Savoir identifier et valoriser les sources de contenus sur le territoire (blogueurs, influenceurs, habitants impliqués, ...)

A l'issue de cette formation, le stagiaire est en capacité de :

- Déterminer les éléments de contenu "scénarisables" sur son territoire
- Appréhender les bases du storytelling, des techniques de web éditorial
- Rédiger sur un site web
- Maîtriser les règles de la prise de vue (photos et vidéos)
- Réaliser de façon autonome une vidéo
- Etre à l'aise avec les règles de la propriété intellectuelle et du droit à l'image
- Diffuser les contenus sur différents supports en ligne
- Parler le même langage avec un prestataire externe

## **PARCOURS 4**

Manager le changement

Public cible : Managers (Responsable d'Offices de Tourisme ou d'un service)

### **Contexte et objectifs**

Dans un contexte de mutations profondes de l'environnement, le métier de Directeur d'Office de Tourisme est amené à évoluer. Manager le changement est nécessaire pour accompagner les transformations générées par les nouveaux projets, par les nouvelles relations à nouer avec les partenaires touristiques, par les nouveaux métiers, par les nouvelles attentes des clients, ... Ce parcours de formation doit permettre aux managers de :

- prendre conscience des mutations de l'environnement et de la nécessité de changer leurs pratiques
- être accompagné sur la mise en place d'un Office de Tourisme nouvelle génération qui répond aux nouvelles tendances de consommation des clients, aux attentes des prestataires touristiques, aux nouvelles contraintes organisationnelles et budgétaires, ...
- adapter leurs pratiques managériales aux nouveaux enjeux
- adopter un mode de management durable innovant et flexible : collaboratif, créatif, entreprise libérée, ...

Cette formation permettra aux managers de :

- Aborder le changement : discours, bienveillance, projet
- Appréhender son rôle de manager dans le contexte du changement
- Définir la place de son équipe : informer, rassurer, valoriser les talents, déléguer
- Aborder les nouvelles formes de management : l'entreprise agile et libérée
- Connaître les nouveaux outils de gestion des RH
- Anticiper et partager les évolutions du emarketing
- Imaginer de nouvelles sources de financement
- Mettre en place une stratégie d'accueil territoriale qui privilégie les expériences à vivre pour les visiteurs
- Travailler en mode projet

Pour cette formation, l'accent est mis sur les nouvelles formes de management. La capacité de l'OF à partager des expérimentations innovantes sera un critère essentiel dans la sélection.

## **MODULES à LA CARTE**

### **Module 5**

Valoriser sa destination dans l'espace accueil de son office de tourisme

#### Publics cibles

- Directeurs et responsables d'offices de tourisme
- Responsables Accueil
- Conseillers en séjour

#### Contexte et objectifs

Les espaces d'accueil des Offices de Tourisme doivent devenir de nouveaux lieux de rencontres, d'échanges et de consommation du territoire. Le module de formation proposé aura pour objectifs de :

- Donner les clés d'une scénographie réussie
- Dynamiser nos espaces d'accueil en mettant en scène le territoire
- Accompagner la mise en place de parcours client
- Analyser des nouveaux espaces d'accueil créés dans des territoires voisins

#### Durée de la formation

2 jours + 1 jour en immersion

### **Module 6**

Mobiliser et impliquer ses prestataires : nouvelles formes d'animation

#### Publics cibles

- Directeurs et responsables d'offices de tourisme
- animateurs de réseaux
- Chefs de projets

#### Contexte et objectifs

L'Office de Tourisme doit impliquer dans ses actions et réflexions les prestataires touristiques de leur territoire, .... La co-construction et la co-création doivent devenir des éléments forts dans l'organisation de travail des OT. Le module de formation souhaité doit permettre aux stagiaires de :

- Mobiliser ses prestataires pour répondre collectivement aux enjeux stratégiques de la destination
- Faciliter la co-création et la coproduction au sein de groupes de travail diversifiés
- Renforcer l'adhésion du groupe et entretenir la dynamique
- Diversifier leurs techniques d'animation avec des formats innovants, dynamiques et impliquant
- Maîtriser des techniques de facilitation graphique type sketchnote

### Durée de la formation

4 jours

### **Module 7**

Instaurer et gérer la taxe de séjour

La taxe de séjour institué depuis une loi de 1910 a connu plusieurs réformes, la dernière en date de la Loi n°2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 (article 67). Cette réforme tient compte des préconisations de la mission d'évaluation et de contrôle (MEC) sur la fiscalité des hébergements touristiques.

### Publics cibles

Plusieurs profils se retrouveront dans cette formation :

- Directeurs et responsables d'offices de tourisme
- Collaborateurs en charge de la perception de la taxe de séjour

### Contexte et objectifs

Cette formation doit permettre aux stagiaires de :

- Connaître le cadre juridique de la mise en place et de la perception de la taxe de séjour
- Comprendre la différence entre taxe de séjour au réel et taxe de séjour forfaitaire
- Quand et pourquoi instituer la taxe de séjour sur un territoire
- Connaître les réductions et exonérations possibles
- Améliorer la perception de la taxe de séjour
- Evaluer le potentiel de son territoire
- Connaître l'affectation possible du produit de la taxe de séjour
- Savoir expliquer la taxe de séjour aux hébergeurs d'une part et aux touristes d'autre part : quels outils de communication utiliser ?

Le contenu de la formation pourra s'inspirer du guide pratique édité par le Ministère de l'intérieur – Direction générale des collectivités locales et le Ministère de l'économie – Direction Générale des Entreprises mise à jour en février 2016.

### Durée de la formation

1 jour suivi d'un webséminaire alimenté par les questions des participants

### **Module 8**

Management de projets

### Publics cibles

- Directeurs et responsables d'offices de tourisme
- animateurs de réseaux
- Chefs de projets

## Contexte et objectifs

Les équipes des Offices de Tourisme, par leur rôle pivot dans l'animation du territoire et des partenaires touristiques, doivent s'approprier des méthodes de management de projets qui facilitent le travail interne et inter-structures. La réorganisation des offices de tourisme vers des structures plus professionnelles et une expertise de plus en plus pointue des collaborateurs amène à travailler en mode projet. De même, l'évolution des territoires de compétences, impliquent d'intégrer dans les équipes projet des membres extérieurs aux ressources propres de l'OT. Les stagiaires devront pendant ce module de formation :

- Connaître les différentes phases de la vie d'un projet
- Partager Connaître les outils de management de projet des outils communs permettant une meilleure collaboration au sein de l'équipe de l'Office de Tourisme mais aussi avec les prestataires du territoire et les équipes du CRT et des ADRTs.
- Intégrer et appréhender l'état d'esprit nécessaire à la construction de projets,
- Définir une méthode de travail
- S'approprier les outils nécessaires à la mise en œuvre d'un management de projet

## Durée de la formation

3 jours.

## **Module 9**

Assistance au management Numérique de Destination - Module complémentaire en vue de l'obtention du titre "chargé de mission e-tourisme"

## Publics cibles

ANT

Reporter de territoire

Personnes dotée d'une expérience d'au moins 3 ans en lien direct avec le titre

## Contexte et objectifs

Des formations animateur numérique de territoire et reporter de territoire ont été mises en place ces dernières années sur l'ensemble de la région. Certains collaborateurs souhaitent faire reconnaître les compétences acquises en postulant au titre de chargé de mission e-tourisme. Pour les aider dans leurs démarches, nous voulons proposer une formation sur le 3<sup>ème</sup> bloc de compétence nécessaire à l'obtention du titre : assistance au management de destination.

Cette formation doit permettre aux participants en lien et sous la responsabilité du manager

- de réaliser une stratégie numérique de territoire
- de développer un plan d'action en adéquation
- et de suivre la mise en œuvre du plan d'actions

## Durée de la formation

2 jours

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

### Nos attentes par rapport à vos propositions :

Il s'agira de proposer une méthode pour atteindre les objectifs fixés. Votre société peut choisir de répondre à un ou plusieurs parcours / un ou plusieurs modules quand cela est proposé.

Une présélection sera effectuée sur dossier. Les organismes présélectionnés seront invités à présenter leur(s) proposition(s) de vive voix au comité technique « Formation » réunissant les 2 UDOTSI du Nord et du Pas-de-Calais et la FROTSI Picardie, **le 9 février 2017 à Lille.**

Les sessions de 2 jours de formation d'affilée sont privilégiées. Ceci afin de permettre aux stagiaires de revenir sur le terrain et mettre en pratique entre 2 sessions.

### Remarques :

Les différents modules présentés ci-dessus seront réalisés sous réserve d'obtenir l'accord des financeurs et le nombre de stagiaires suffisants (confirmation définitive 20 jours avant la 1<sup>ère</sup> journée du module).

Les formations pourront être décentralisées sur le territoire de chaque département si besoin, dans des locaux mis à disposition par les UDOTSI et la FROTSI Picardie.

Chaque module sera proposé à la fois dans le Nord, dans le Pas-de-Calais et en Picardie.

L'organisme de formation devra fournir une attestation de présence à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Les supports pédagogiques devront être transmis aux stagiaires, aux deux Unions Départementales et à la FROTSI en fin de formation.

Les organismes de formation retenus devront s'engager à s'imprégner de la stratégie touristique régionale

**Le règlement se fera par subrogation et par l'intermédiaire de l'AGEFOS PME du NORD-PAS-DE-CALAIS-PICARDIE.**

### Critères utilisés pour la sélection des offres :

- Votre présentation écrite pour la présélection et votre présentation orale auprès du comité technique en cas de présélection
- Méthodologie proposée, importance des mises en situations et exercices pratiques
- Prix des prestations en détaillant : Coûts pédagogiques / Déplacements - frais de mission
- Références dans le tourisme et dans la thématique proposée

- Connaissance des Offices de Tourisme, de leur fonctionnement et du contexte qui les entoure aujourd'hui
- Méthode d'évaluation des acquis mise en place (cf page 2)
- Proposition d'une animation des intersessions (post et pré-module) notamment par le e-learning (surcoûts éventuels à préciser)
- Cohérence de votre proposition avec les modules liés et intégration dans le parcours dédié
- Planning de réalisation proposé (merci de nous préciser les périodes de réalisation possible - à partir d'avril 2017).

**Date limite de dépôt des offres :**

Votre proposition devra nous être transmise **avant le 30 janvier 2017 à 13h**, par email sous fichier rattaché **aux 3 adresses suivantes** :

[contact@udotsi-nord.fr](mailto:contact@udotsi-nord.fr)

[developpement@pas-de-calais.com](mailto:developpement@pas-de-calais.com)

[frotsi.picardie@picardietourisme.com](mailto:frotsi.picardie@picardietourisme.com)