

# APPEL A PROPOSITIONS

PLAN DE FORMATION COLLECTIF 2020  
*à destination des Organismes de Tourisme  
des Hauts-de-France*



**aFDas**  
DEMAIN SERA FORMATION

# PLAN DE FORMATION COLLECTIF 2020

## Contexte

**Un réseau Hauts-de-France fort de 80 Organismes de Tourisme pour près de 700 collaborateurs.**

Aujourd'hui, la tendance va vers un renforcement des OT. Les réformes territoriales leur ont donné dans la plupart des cas une plus grande légitimité sur des territoires cohérents, des moyens affirmés et des ressources et compétences de plus en plus spécialisées. Ils sont les bras armés des EPCI sur la question du développement touristique et sont amenés à prendre une place grandissante dans l'écosystème touristique.

L'approche d'agence de développement et de promotion touristique prend de plus en plus de sens dans ces structures. Elles sont à un tournant qui les oblige à transformer leur modèle, autour de nouvelles attentes et de nouveaux usages des clients.

Les Offices de tourisme sont un maillon incontournable dans le développement économique des territoires. Ils deviennent des relais entre les stratégies territoriales supra et les prestataires touristiques. Ils sont également en contact direct avec le client final et sont en capacité de créer une cohésion dans l'accueil du visiteur.

Plusieurs structures fédèrent et animent aujourd'hui ce réseau régional dans le cadre de « POT' », Plateforme régionale des Organismes de Tourisme (UDOTSI, FROTSI, ADRT, CRT ...). Le programme de ce plan collectif a été travaillé et élaboré de concert par l'ensemble de ces structures.

**Il faut noter également que ce plan pourra s'adresser à n'importe quel acteur de cette plateforme, quel que soit sa structure d'appartenance et cherchera à favoriser les échanges et la co-construction entre les organismes partenaires.**

**Dans le contexte particulier de la situation sanitaire actuelle, l'ensemble des contenus devront intégrer la crise et surtout la reprise post-covid dans leurs objectifs.**

## SOMMAIRE DES FORMATIONS 2020

### Parcours 1

#### **MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES ELUS**

*Public : Managers*

### Parcours 2

#### **ACCOMPAGNER ET ANIMER LE RESEAU DES PRESTATAIRES**

*Public : Chargés d'animation des réseaux prestataires, managers, ...*

### Parcours 3

#### **APPROFONDISSEMENT REPORTERS DE TERRITOIRE (photo, video, son)**

*Public : Reporters de territoire, chargés de communication, ...*

### Parcours 4

#### **GAMIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE**

*Public : Tout public*

## **PARCOURS 1**

### **MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES ELUS**

#### **Public cible**

- Managers

#### **Contexte**

La réforme territoriale a imposé aux EPCI une profonde réorganisation.

La recomposition des territoires et l'implication des élus auprès des Offices de tourisme provoquent parfois des incompréhensions mutuelles entre l'OT et la collectivité.

La crise que nous traversons remet en cause un grand nombre de modèles d'OT : modèle économiques, missions, organisation du travail, ...

En parallèle, les élections locales vont amener un certain nombre de nouveaux élus et techniciens référents sur les questions touristiques.

Ce module permettra de mieux identifier les différents acteurs derrière le terme « élus », leur rôle, leur représentativité, leur logique d'action et leurs besoins respectifs.

Il permettra également de bâtir une véritable stratégie d'action envers les élus (identification des élus avec qui travailler, priorisation des objectifs en relation avec les thématiques sur lesquelles l'OT souhaitera travailler), ainsi que les axes de communication à développer vers un objectif partenariale efficace.

#### **Objectifs**

- Acquérir les fondamentaux de la communication avec les élus pour valoriser son OT auprès d'eux.
- Comprendre le mode de fonctionnement d'un élu.
- Comprendre les enjeux de la relation avec les élus.
- Identifier la sphère d'influence de l'élu.
- Connaître le fonctionnement et les domaines d'intervention des collectivités locales.
- Définir des objectifs cohérents et un plan d'action pertinent pour créer des liens, améliorer la perception, faire évoluer l'opinion, initier ou renforcer des partenariats.
- Travailler les éléments de langage clé à la bonne compréhension du tourisme et des nouveaux modèles de l'Office de Tourisme
- ...

**Durée de la formation** : 2 jours

## **PARCOURS 2**

### **ACCOMPAGNER ET ANIMER LE RESEAU DES PRESTATAIRES**

#### **Public cible**

- animateurs des réseaux prestataires, managers, ...

#### **Contexte**

L'animation, la coordination et l'organisation du réseau des prestataires et une mission clé pour les organismes de tourisme aujourd'hui.

Cette mission a pris un essor encore plus important dans le cadre de la crise sanitaire : rassurance des socio-pro, écoute, conseils, accompagnement, ont été au cœur des actions des organismes pendant le confinement et après.

Les évolutions liées aux clientèles, au contexte sanitaire, mais de manière plus large aux transformations du tourisme, oblige ces prestataires à revoir leur offre, à l'adapter, et aux OT de jouer un rôle toujours plus important dans l'animation de ces réseaux de socio-professionnels.

Ce module visera à donner aux organismes de tourisme les clés d'une animation efficace et cohérente de ces prestataires.

La notion de stratégie(s) de destination, à différentes échelles et regroupant différents acteurs et partenaires, devra également être intégrée.

#### **Objectifs**

- Comprendre les enjeux de la relation avec les prestataires du territoire
- Appréhender le rôle de « chef d'orchestre de destination » des organismes de tourisme
- Observer les différents profils de prestataires et savoir adapter son accompagnement
- Appréhender les différents formats d'animation des réseaux : coaching, animation collective, accompagnements, ...
- Entraîner l'équipe vers un objectif fil rouge d'animation du réseau des prestataires
- ...

**Durée de la formation** : 2 jours

## PARCOURS 3 APPROFONDISSEMENT REPORTERS "PHOTO – VIDEO – SON «

### **Publics cibles**

- Reporters de Territoire
- ANT, Chargés de Communication

### **Contexte**

Le parcours Reporter de Territoire a permis à l'ensemble des personnes qui y ont participé d'acquérir les notions de bases en termes de storytelling, d'écriture sur le web, d'approche des techniques de photographies et vidéo.

Un premier module réalisé en 2019 a permis d'apporter des techniques supplémentaires en travaillant sur la retouche photo, le montage de séquences de vidéo et l'optimisation du son.

Ce deuxième module aura pour but d'approfondir ces différentes connaissances afin d'acquérir un niveau supérieur dans le domaine de la photographie et de la vidéo.

La stratégie de communication plus globale, et notamment mise au regard de la crise sanitaire et des évolutions liées, sera également intégrées à ce module.

### **Objectifs**

- Prendre en compte les évolutions liées à la crise dans la stratégie de communication et de production de contenu de la structure
- Maîtriser le matériel pour produire des vidéos de qualité.
- Connaître les différents outils et accessoires pour améliorer les prises de vue.
- Bien choisir le matériel adapté à son projet.
- Apprendre à retoucher et à améliorer ses photographies.
- Aborder les techniques et outils de montage vidéo adaptés à nos structures et nos moyens.
- Travailler sur les techniques de prise de son et techniques d'interview.
- ...

**Durée de la formation** : 2 jours.

## **PARCOURS 4**

### **GAMIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE**

#### **Public cible**

- Tout public

#### **Contexte**

La gamification se positionne comme une nouvelle approche plébiscitée par le client avide de nouveaux moyens pour découvrir un nouveau territoire.

Dans un secteur extrêmement concurrentiel comme celui du tourisme, un tel procédé peut représenter un réel avantage et contribuer à mieux mettre en avant un territoire en positionnant le visiteur au centre d'une expérience interactive associant réalité et animations digitales.

En outre, la crise sanitaire a renforcé le poids d'un tourisme toujours plus local, où le client ne cherche plus à découvrir un territoire de manière classique, mais bien d'aller à la rencontre de l'inattendu, dans le fond comme dans la forme de l'offre.

Il s'agira de repérer les bonnes pratiques qui peuvent inspirer et savoir les adapter à son territoire de manière concrète et pragmatique.

Le module visera à découvrir l'ensemble des termes de gamification (jeux de piste, escape game, rallye, ...) et d'interroger leur pertinence au regard de nos réalités et de nos objectifs.

#### **Objectifs**

- Comprendre les ressorts de la gamification et découvrir cette nouvelle tendance.
- Etudier des exemples concrets et réussis.
- Elaborer un scénario global adapté à son territoire.
- Apprendre à concevoir une expérience unique et évolutive dans le temps.
- Définir un plan d'action pour donner une direction principale au projet.
- Savoir sélectionner les technologies adaptées.
- Penser le modèle économique.
- Savoir évaluer les coûts et les retombées du projet.
- ...

**Durée de la formation** : 2 jours

## Informations pratiques

### **1 - NOS ATTENTES PAR RAPPORT A 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.

La sélection des offres et prestataires de formation sera effectuée sur dossier par les membres de la Plateforme des Organismes de Tourisme des Hauts-de-France.

La gestion du présent Appel à Propositions est confié à « Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial ».

Vos propositions devront être adressée par mail avant le 1<sup>er</sup> septembre – 12h00.

Contact : Valérie VERCAUTEREN – [contact@udotsi-nord.fr](mailto:contact@udotsi-nord.fr)

#### **Remarques :**

Les différents modules présentés ci-dessus seront réalisés sous réserve d'obtenir 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 des structures membres de la Plateforme des Organismes de Tourisme des Hauts-de-France. Chaque module sera proposé **au maximum 3 fois**, en fonction du nombre de participants inscrits et de leur localisation.

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants

Critères	Notation	Coefficient
Pertinence de la réponse - Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet	Sur 3	3
Qualification du formateur et expérience en lien avec la thématique concernée	Sur 3	2
Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement	Sur 3	2
Propositions d'amélioration éventuellement formulées	Sur 3	1
Proposition financière	Sur 3	2

### **2 - FINANCEMENT**

**Le règlement se fera par subrogation et par l'intermédiaire de l'AFDAS.**

**La contractualisation et le conventionnement se feront directement entre l'Organisme de formation et l'AFDAS.**

### **3 - ENGAGEMENT DES PRESTATAIRES DE FORMATION**

L'organisme de formation doit avoir un numéro de déclaration et respecter les critères qualité du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (label ou une certification figurant sur la liste des labels qualité du CNEFOP ou référencement Afdas).