



# LA RENTRÉE DE L'Académie eTourisme

## Compte-rendu et support présenté

15 septembre 2022, Jardin Cleray - Vallet

# Rappel des objectifs de l'évènement



**Une demi-journée technique inédite pour :**

- Partager le bilan des formations L'Académie eTourisme
- Proposer des thématiques/problématiques de travail
- Imaginer des solutions
- Coconstruire avec les partenaires l'offre innovante de formation de L'académie eTourisme tant sur le fond (programme de formation) que sur la forme (travailler ensemble)

# Participants



**48 personnes, les 5 départements représentés**

- 1 Parc Naturel Régional
- 2 Ecoles de tourisme
- 3 personnes représentant 2 OPCO
- 4 Agences départementales
- 4 Fédérations professionnelles et réseaux de professionnels
- 4 Socioprofessionnels
- 18 Offices de tourisme dont le relai territorial des Offices de Tourisme des Pays de la Loire
- + l'équipe de Solutions&co/L'Académie eTourisme dont 8 animateurs

# Rappel des ateliers



## 8 ateliers thématiques – 2 problématiques par groupe

1. **BESOINS** : Quels besoins (connaissance, compétences, savoir-faire) en formation continue des entreprises touristiques actuellement et dans les 5 ans à venir ?
2. **COMMUNICATION** (stratégie de communication pour remplissage) : Comment plus et mieux sensibiliser les entreprises touristiques aux formations proposées et mieux remplir les formations ?
3. **INNOVATIONS** : Quelles innovations pédagogiques pour être en phase avec les problématiques, attentes et contraintes des entreprises touristiques ?
4. **COMPLEMENTARITE** (méthodes de travail, moyens) : Comment mieux faire en sorte que les formations de L'Académie soient complémentaires aux formations proposées par les autres acteurs (OT, CCI, ...)
5. **METHODES et OUTILS** (canaux de communication) : Quels méthodes et outils pour mieux informer et mobiliser les professionnels
6. **THEMES** : Quels nouveaux thèmes de formation adaptés aux besoins des entreprises touristiques (etourisme et hors etourisme) ?
7. **FORMATS** : Quels nouveaux formats de formation, plus accessibles et efficaces pour les participants ?
8. **PARTENARIATS** : Comment développer encore plus de partenariats entre L'Académie eTourisme, les OT, les filières professionnelles, ou autres structures de tourisme ou de formation... ?

# Compte-rendu des ateliers : cf. également document pdf A3 en pièce jointe du mail



## L'Académie @Tourisme

### Les 2 idées par thématique sélectionnées par les groupes de travail

THEMATIQUES ATELIERS	IDEES	DESCRIPTION	POUR QUI ? PAR QUI ?	POURQUOI	QUAND ? OÙ ?	COMMENT	FAISABILITE
BESOINS (2 idées)	<p><b>Idée 1 : Elaborer des parcours de formation sur une durée adaptée aux enjeux</b></p> <p><b>Idée 2 : Créer un parcours de formation selon l'évolution des clientèles</b></p>	<p>Présenter des parcours de formation pluriannuels</p> <p>Exemple : Elaborer &amp; proposer une formation sur le « parcours client / « consumer journey » selon l'évolution des comportements clients</p>	<p>Pour tous</p> <p>Conception et réalisation par Solutions&amp;co et les OPCO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir des collaborateurs motivés, formés en continu, fidèles</li> <li>- Faire évoluer les compétences individuelles et collectives</li> <li>- Faciliter les leviers de financement</li> <li>- Répondre au cadre légal avec formation qualifiante (entretien professionnel)</li> </ul>		<p>Exemple de la formation sur le « parcours client / « consumer journey » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des évolutions des clientèles (silver et new génération)</li> <li>- Storytelling pour créer des expériences</li> <li>- Connaissance des offres et des partenaires</li> <li>- Gestion de la relation client Avec alternance format classique et immersif</li> </ul>	<p><i>A l'étude pour une application 2023/2024</i></p>
COMMUNICATION	<p><b>Mettre en récit les formations et programmes de formation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des argumentaires</li> <li>- Intégrer des témoignages</li> </ul>		<p>Pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- séduire</li> <li>- répondre aux enjeux</li> <li>- changer le regard sur les formations</li> </ul>		<p>En pratiquant le storytelling</p>	<p><i>A l'étude pour une application 2023/2024</i></p>
COMMUNICATION	<p><b>Définir une stratégie de communication</b></p>	<p>Donner de la lisibilité sur l'ensemble des programmes de L'Académie eTourisme</p>	<p>Par Solutions&amp;co et via les ambassadeurs</p>	<p>Pour atteindre les cibles avec un message clair</p>	<p>Plusieurs périodes sur l'année</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les personnes ressources</li> <li>- Utiliser les têtes de réseaux et les réseaux</li> <li>- Créer des partenariats</li> <li>- Multiplier les canaux de diffusion</li> <li>- Combiner supports imprimés (synthèse) et supports numériques (détails et mises à jour régulières)</li> </ul>	<p><i>En réflexion Pour 2024/2025</i></p>
INNOVATION	<p><b>Post-formation</b></p>	<p>Intégrer la post-formation dans le parcours global</p>	<p>Par qui : L'Académie eTourisme/formateurs, mais aussi via les offices de tourisme (relais locaux), les départements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en application, évaluation</li> <li>- Et/ou accompagnement sur mesure</li> <li>- Partage, retours d'expériences</li> </ul>	<p>Basse saison, d'octobre à mars, selon le planning des acteurs pros</p> <p>Distanciel, en ligne</p> <p>En présentiel avec rencontres et ex. présentés</p>	<p>En individuel ou collectif avec 1h d'échange en visio</p> <p>Nouvelle rencontre/atelier 6 mois, 9 mois, 1 an après la formation</p>	<p><i>Déjà mis en place au niveau L'Académie eTourisme, mais pourrait être approfondi dès cette année</i></p>
INNOVATION	<p><b>L'expérience professionnelle au cœur de la formation</b></p>	<p>Transmission et partage d'expérience</p>	<p>1 sociopro + 1 formateur</p>	<p>Coanimation : s'appuyer sur du concret pour se former entre professionnels</p>	<p>L'expérience professionnelle au cœur de la formation</p>	<p>Transmission et partage d'expérience : ex. une partie formation / une partie dans une entreprise (« vie ma vie » ...)</p>	<p><i>A l'étude pour une application 2023/2024</i></p>
COMPLEMENTARITE	<p><b>Structurer, organiser les rôles</b></p>	<p>Création d'un organe opérationnel</p>	<p>Comité technique (représentants des organismes/territoires) + super pilote</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et recenser les rôles de chacun</li> <li>- Créer du lien</li> <li>- Partage</li> <li>- Coordination</li> <li>- Comprendre le schéma des formations actuelles</li> </ul>	<p>2023/2024</p>	<p>Comité technique à l'échelle régionale avec profils terrain + super pilote</p>	<p><i>A l'étude pour une application 2023/2024</i></p>

# Compte-rendu des ateliers : cf. également document pdf A3 en pièce jointe du mail



## L'Académie @Tourisme

### Les 2 idées par thématique sélectionnées par les groupes de travail

THEMATIQUES ATELIERS	IDEES	DESCRIPTION	POUR QUI ? PAR QUI ?	POURQUOI	QUAND ? OÙ ?	COMMENT	FAISABILITE
COMPLEMENTARITE	Recenser le catalogue de formations	Etat des lieux de tous les acteurs et offres de formation dans le champ du tourisme	Un coordinateur qui travaille avec les acteurs terrain	Meilleure visibilité et lisibilité de l'offre et des acteurs pour les professionnels de la région	Recenser le catalogue de formations	Etat des lieux de tous les acteurs et offres de formation dans le champ du tourisme	<i>En réflexion Pour 2024/2025</i>
METHODES ET OUTILS	Utiliser les réseaux sociaux et thématiser la communication	- Investir les nouveaux réseaux sociaux et créer un compte propre LinkedIn - Une page Facebook plutôt qu'un groupe Facebook (?) - Capacité de relai des partenaires	Pour l'ensemble des acteurs		Tout au long de l'année, récurrence de l'information Sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn)	Témoignages vidéo, sondages, post réguliers, post sponsorisés	<i>En réflexion Pour 2024/2025</i>
METHODES ET OUTILS	Relais partagés par l'ensemble des acteurs	Identification et qualification des acteurs (contacts de proximité, ambassadeurs de L'Académie/référents, ...)	Agences départementales, organismes de tourisme, fédérations, partenaires	Lieu de proximité, caution de la qualité du programme de formation	Tout au long de l'année	- Newsletters - Contacts téléphoniques	<i>Qualification des fichiers en projet / identification de référents Formation</i>
FORMATS	Renforcer l'accessibilité -> la proximité	- Favoriser les partenariats territoire - Délocaliser les formations	Renfort collaboration L'Académie eTourisme + territoires	- Faciliter, amplifier la participation - Optimisation temps passe, empreinte carbone plus vertueuse - Associer l'utile et l'agréable (+ convivial)	Sur le terrain (lieu atypique, sortir du cadre) Rapprocher la formation du stagiaire	Lieu proche train Plateforme covoiturage Proposer en distanciel une formation en présentiel	<i>Formations délocalisées déjà mises en place ; elles seront développées avec des solutions de mobilité proposées.</i>
FORMATS	Evaluer et personnaliser	- Evaluation/prérequis - Entretien de suivi post-formation	L'Académie eTourisme	- Créer des groupes homogènes - Orienter vers des formations en adéquation avec les attentes - Rebondir pour proposer d'autres formations	Sur le site de L'Académie eTourisme avec relais	Des quiz (prérequis) + entretien de suivi QCM	<i>Questionnaire pré et post formation déjà mis en place. Le préformation sera affiné pour une homogénéisation des groupes</i>
THEMES	Quels bénéfices à s'adapter aux enjeux du tourisme durable ?	Les 3 piliers du développement durable : économique, social, environnemental	Organismes de Gestion des Destinations	Apprendre à considérer le développement durable de manière positive et non comme une contrainte (économie, ...) / le présenter comme une opportunité	Dès que possible En local		<i>En cours pour une application début 2023</i>
THEMES	Comment développer une stratégie différenciante (cibles, positionnement, ...)	Connaître : - soi-même - les cibles - les territoires - les concurrents	Organismes de Gestion des Destinations -> les pros du tourisme	- Collaborer efficacement et développer son activité - Se démarquer, être plus visible	Dès que possible Où : en local		<i>A l'étude pour une application début 2023</i>
PARTENARIATS	Inventorier les formations existantes = catalogue unique	Plateforme web avec entrée par filtre : mois, thème, public, financement, durée, lieu	Organismes de Gestion des Destinations + organismes de formation -> les pros du tourisme	- Rendre lisible et accessible l'offre globale à tous - Offrir de la lisibilité aux organismes de formation	Toute l'année au fil de l'eau Plateforme web relayée par les Organismes de Gestion des Destinations et organismes de formation		<i>En réflexion Pour 2024/2025</i>
PARTENARIATS	Organiser des rencontres thématiques entre institutionnels (développeurs touristique) au niveau régional pour accompagner les pros		Pour les institutionnels Par la Région	Pour permettre aux prescripteurs d'avoir les informations de premier niveau	Dès que possible Deux fois par an		<i>En réflexion Pour 2024/2025</i>



# Prochaines étapes



- Octobre – décembre 2022 : nouvelles formations au numérique L'Académie eTourisme-> [lien](#) programme et inscription
- Du 5 au 9 décembre 2022 : tournée numérique Google dans les 5 départements
- Fin 2022 : sortie du programme de formations L'Académie eTourisme janvier – mars 2023 (en cours de co-construction)
- En continu : réflexion sur la mise en application des idées sélectionnées lors de l'évènement Rentrée de L'Académie eTourisme du 15 septembre, et analyse des autres idées non sélectionnées pour une éventuelle mise en œuvre.

**A suivre : support présenté  
lors de l'évènement**



# Sommaire



**01** Objectifs de cette rentrée

**02** Déroulé de la demi-journée

**03** Zoom sur L'Académie eTourisme

**04** Présentation des problématiques de travail et répartition en sous-groupes

# 01

## OBJECTIFS DE CETTE RENTRÉE

**Un objectif qui nous rassemble**

**LA FORMATION POUR ACCOMPAGNER  
LES PROFESSIONNELS DU TOURISME**



# Des objectifs

**PARTAGE**

**ECHANGES**

**CO-CONSTRUCTION**

**IDEES**

**SOLUTIONS**

02

DÉROULÉ DE LA DEMI-JOURNÉE



# 9h30 – 14h30 - Création et convivialité

- 9h30 – 9h45 : **Introduction** en plénière
- 9h45 – 11h10 : **Atelier 1** en sous-groupes
- 11h10 – 11h20 : Pause !
- 11h20 – 12h30 : **Atelier 2** en sous-groupes
- 12h30 – 13h : Restitution en plénière
- 13h – 13h10 : **Conclusion**, prochaines étapes
- 13h15 – 14h30 : Cocktail déjeunatoire

# 03 ZOOM SUR L'Académie eTourisme



**12 ans de formations**

**Près de 2 700 professionnels formés depuis 2010**



6 mois de formations, d'octobre à mars

# Les participants : répartition moyenne

30 % institutionnels et 70 % prestataires privés

# Les participants : secteurs d'activités

## Focus sur les 3 programmes précédents

	2019-2020	2020-2021	2020-2021
Agritourisme	0 %	2 %	2 %
Autres	3%	1%	3%
Campings	20%	24%	14%
CDT/CRT/FVHPA	0,50%	5%	3%
Chambres d'hôtes	12%	12%	7%
Collectivités	14,5%	7%	7%
Gîtes	8%	10%	8,50 %
Hôtels	3%	4%	4,50 %
œnotourisme	2%	4%	10%
Offices de tourisme	14%	14%	23%
Prestataire de loisirs dont nautisme & vélo	10%	11%	6%
Restaurants	0%	1%	1%
Site de visites	13%	5%	7%
Tourisme associatif	0%	0%	4%

# Un Comité de pilotage « COPIL » L'Académie eTourisme

1 réunion par an et des échanges en continu pour la co-construction du programme

Membres du COPIL :

- **Agences départementales du tourisme** : Loire-Atlantique Développement, Anjou Tourisme, Mayenne Tourisme, Sarthe tourisme, Vendée expansion
- **Chambres consulaires** : Chambre de Commerce et d'Industrie des Pays de la Loire et Chambre régionale d'Agriculture
- **Conseil régional**, Direction de l'Entreprise et de l'Innovation, pôle tourisme
- **Fédérations professionnelles et réseaux** : FRHPA, FVHPA, Gîtes de France Pays de la Loire, UMIH 85, UNAT, Visitez nos entreprises
- **Opérateur de compétences** : l'Afdas
- **Relai Territorial des Offices de Tourisme** des Pays de la Loire

# Des partenariats avec le COPIL et des partenariats élargis

## Pour des formations au plus près des professionnels

1. Programme coconstruit avec les membres du COPIL en fonction des besoins et avec importance de l'équilibre/équité territoriale.
  - Des « engagements de partenariat » mutuels. Pour les partenaires : communication, remplissage, mise à disposition d'une salle.
2. Selon le budget restant : co-organisation de formations avec d'autres partenaires touristiques du territoire. Dans ce cas, le partenaire peut être amené à payer le coût d'organisation et/ou le coût stagiaire.
  - Du sur-mesure, fonction du type de demande, de la disponibilité des formateurs, du modèle financier, ...

# Des collaborations

## Pour un enrichissement du programme

En 2021/2022, des ateliers :

- **Google** mis en place avec les Agences départementales du tourisme – 2h en distanciel, avec témoignage d'un professionnel.

Renouvellement : fin 2022, « roadshow Google » -> Hélène

- **Foliweb**, mis en place avec les Agences départementales du tourisme – 2h en présentiel

# Une thématique principale : le numérique

Qui se décline en différents grands thèmes et formations

**Exemple :**

- **Réussir votre présence web et votre visibilité** -> Google My Business, référencement, ...
- **Réussir sur les médias sociaux** -> Campagnes ciblées sur Facebook et Instagram, ...
- **Réussir votre communication et vos contenus** -> photos, vidéos, podcast, ...
- **Réussir votre commercialisation et votre gestion de la relation client**  
-> politique tarifaire, avis et partages, ...

# Différents formats

## Adaptifs selon le sujet, le public

- › En distanciel et présentiel et en format mixte
- › De 2 h à 2,5 jours
- › 1 webinaire de lancement sur les dernières tendances
- › Les « Cafés de L'Académie » : un sujet > un webinaire > 2 heures
- › Des formations pour les filières et thématiques prioritaires régionales :  
Agritourisme – International - Nautisme – Œnotourisme - Tourisme d'affaire – Vélo
- › Des suivis et accompagnements post-formations : groupes Facebook privés  
et visioconférences



# Légère hausse en 2022, mais des tarifs toujours mesurés

Pour des formations accessibles à l'ensemble des professionnels du tourisme

Coûts à partir de 2022 :

➤ ½ journée : 55 € HT

➤ 1 jour : 95 € HT

➤ 2 jours : 190 € HT

# De 6 à 12 stagiaires

Pour des formations opérationnelles

70 % de taux de remplissage en moyenne

Une constante un peu fragilisée depuis le covid :  
mobilisation à maintenir

# 04 PRÉSENTATION DES PROBLÉMATIQUES DE TRAVAIL ET RÉPARTITION EN SOUS-GROUPES



# 8 problématiques de travail

- **BESOINS** en formations
- **INNOVATIONS** pédagogiques
- **METHODES** et **OUTILS** d'information
- **THEMES** de formation
- **COMMUNICATION** pour remplissage
- **COMPLEMENTARITE** des formations
- **FORMATS** efficaces
- **PARTENARIATS** à développer/renforcer

# 4 groupes de travail -> 2 problématiques par groupe

## GRUPE 1 : **BESOINS** et **COMMUNICATION**

Animatrices : Anne-Sophie et Brigitte

## GRUPE 2 : **INNOVATION** et **COMPLEMENTARITE**

Animatrice/teur : Stéphanie et Didier

## GRUPE 3 : **METHODES** et **OUTILS** et **FORMATS**

Animatrices : Hélène et Mélanie

## GRUPE 4 : **THEMES** et **PARTENARIATS**

Animatrices : Maryline et Virginie

<p> <b>GRUPE 1</b>  <b>BESOINS et COMMUNICATION</b>  Anne-Sophie et Brigitte </p>	Luc	ANDRE
	Corinne	BELLIER
	Peggy	BLANCHARD
	Linda	COUSIN
	Sylvie	DURAND
	Séverine	LIOThIER
	Claire	LOUERAT
	Fabienne	MENARD
	Damien	MOULIN
	Pierre	SABOURAUD
<p> <b>GRUPE 2</b>  <b>INNOVATION et COMPLEMENTARITE</b>  Stéphanie et Didier </p>	Alexandra	BRISSON
	Marina	CHAIGNEAU
	Emma	COMBAUD DIOP
	Stéphanie	DUCEPT
	Jean-François	GIMENEZ
	Camille	GIRAUD
	Laurence	GRAS
	Rose-Laurence	PICHON
	Laure	PRINTEMPS
	Josselin	TRELOHAN
<p> <b>GRUPE 3</b>  <b>METHODES &amp; OUTILS et FORMATS</b>  Hélène et Mélanie </p>	Magalie	BROSSARD
	Guillaume	GUERIN
	Marjorie	HELLARD
	Fanny	HOFFMANN
	Amélie	LONGEPE
	Fabien	MALINGE
	Nathalie	PETITJEAN
	Virginie	ROHR
	Pascaline	VANNIER
<p> <b>GRUPE 4</b>  <b>THEMES et PARTENARIATS</b>  Maryline et Virginie </p>	Axelle	BAUMARD
	Aurore	BENEL
	Vincent	BOUSSIN
	Christine	DOUBERCOURT
	Jessica	HERIEAU-HANNEY
	Karine	LEGENDRE
	Patricia	POTIER
	Véronique	RICHARD
Marc-Antoine	THIELIN	

**CONCLUSION**



# Prochaines étapes

- Mi-octobre : envoi du compte-rendu de cette demi-journée
- 10 octobre matin : webinaire de lancement sur les dernières tendances du numérique
- Début novembre : premières formations au numérique
- Du 5 au 9 décembre : roadshow Google
- Début 2023 : mise en place de nouvelles formations thématiques
- Dès maintenant : place à l'échange !