Plan Régional de Formations Tourisme

L'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur

2021

Certificat de Qualification Professionnelle
Chargé de projets Etourisme

www.frotsi-paca.fr

CURSUS DIPLOMANT **MANAGER NUMERIQUE DE DESTINATION**	MND 1 : Les fondamentaux du Etourisme – Diagnostic numérique – Plan d'action numérique	03 au 05 Février 2021
	MND 2 : Suivi du diagnostic	17 Février 2021
	MND 3 : Suivi du plan d'action	22 Mars 2021
	MND 4 : Evaluation	23 Avril 2021
	MND 5 : Piloter la conception et le développement des projets ou services numériques en vue de valoriser le territoire	31 Mai & 1er Juin 2021
	MND 6 : Évaluation	25 Juin 2021

MANAGER NUMERIQUE DE DESTINATION

Le Chargé de projets E-tourisme doit être en mesure de diagnostiquer l'état des pratiques numériques sur son territoire afin d'orienter un plan d'action cohérent et réaliste, mais aussi de mettre en place des indicateurs pérennes permettant de suivre les évolutions des actions. La formation dresse un panorama exhaustif des principales tendances influentes du E-tourisme pour bien comprendre les enjeux du management numérique. En partant du cycle d'achat du voyageur, les participants vont analyser les différents éléments de leur stratégie digitale afin de construire un plan d'action cohérent.

La formation aborde les différentes techniques et méthodes pour élaborer un diagnostic numérique, faire du monitoring et construire un plan de communication pour valoriser les actions, mais aussi les nombreux facteurs qui influencent la gestion de projet, de la méthode aux fondamentaux des stratégies et outils numériques, la gestion des datas, les techniques de créativité et d'UX design...

Pour rappel : le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Chargé de Projets E.Tourisme se compose de 5 blocs dont deux (1 et 4) sont réalisés dans le parcours « Manager Numérique de Destination ».

Pour plus d'information sur la composition du CQP :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32021/#ancre3

Il est possible de réaliser un seul de ces parcours, deux ou trois.
La réussite des trois parcours sur une période de deux ans permet d'obtenir le CQP Chargé de Projets E.Tourisme.

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

FINANCER LA FORMATION

Le coût pédagogique : 250 € net / jour soit 2 250 € net au total - Tarif sur une base de 8 stagiaires

Durée du parcours : 9 jours, 63 heures

Période de réalisation : du 3 Février 2021 au 25 Juin 2021

PRISE EN CHARGE :

Chaque parcours du CQP Etourisme est éligible au CPF

> à hauteur de l'alimentation de votre compte CPF : moncompteformation.gouv.fr

Pour les salariés de droit privé :

Avant de saisir votre demande de prise en charge :
N'oubliez pas de :

- Recueillir les données concernant vos salariés : le numéro de sécurité sociale (NIR) ou le numéro d'identification d'attente (NIA ou numéro provisoire), le dernier diplôme obtenu, les coordonnées.
- Vous munir des pièces justificatives concernant la formation (format pdf) : le programme de formation faisant office de devis de formation.
- Pour les frais annexes liés à la formation, vous pouvez vous reporter aux conditions de prise en charge éventuelles sur la page suivante: https://www.afdas.com/entreprises/services/financements/connaitre-les-dispositifs-de-financement/les-plafonds-de-financement-1 - Onglet : **Organisme de Tourisme**

Pour votre prise en charge :

- Téléchargez le programme de la formation « Manager Numérique de Destination» », faisant office de devis, sur le site de la Fédération.
- Saisissez votre demande de prise en charge sur le site de l'AFDAS en vous connectant à votre Espace Adhérent: https://www.afdas.com/entreprises/services/financements/votre-portail-adherent-mya. En reportant pour l'OF : **Fédération Régionale des OT Région Sud n° 93130376713** et en cochant la case **« Action Individuelle ».**

Pour les salariés de droit public :

- Financement direct par la collectivité de tutelle soit 2250€ Net.
- Possibilité d'utilisation du CPF à hauteur de 5 jours par année civile avec l'accord de votre employeur.

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

Cette formation se déroule en mode
Formation - Action :

> ÉTUDES DE CAS RÉELS

La formation est basée sur des situations réelles vécues dans le quotidien professionnel des participants. Ce point de départ permet de construire des compétences nouvelles et des outils concrets au service de ses missions.

> EXERCICES ET PRODUCTIONS RÉALISÉS DANS LE CADRE DU TRAVAIL DE CHAQUE PARTICIPANT

Un gain de temps important, car la production pour l'Office de Tourisme se fait en même temps que la montée en compétence. A l'issue de la formation, tout le travail réalisé pendant ce parcours aura été produit POUR l'Office de Tourisme qui aura envoyé son personnel en formation.

> MODALITÉS PÉDAGOGIQUES MIXTES

Afin de permettre à tous de participer à cette formation, elle est organisée en format DUPLEX, c'est-à-dire dans un format mixte : présentiel et distanciel en même temps. Cette modalité permet de réunir dans une salle des participants présents avec ceux qui restent à distance via leur ordinateur (visio).

> OBTENTION D'UN DIPLOME DE NIVEAU II (équivalent Bac +3) tel que définis par l'Education Nationale, soit l'équivalence d'une licence ou licence professionnelle pour servir votre plan de carrière et sécuriser votre employabilité à condition de réaliser le cursus complet (parcours MND, CMD, ANT).

> Tous les avantages d'un accompagnement individuel de la part d'un cabinet consultant expert en la matière (nos formateurs le sont tous et sont parmi les meilleurs de France), et vous y gagnez en plus :

- Un accompagnement dans la durée (la mission d'un consultant se limiterait à quelques jours).
- La construction de la stratégie E-marketing de votre destination (aucune étude de cas fictive, tous les travaux sont coachés et réalisés au seul bénéfice des Offices de Tourisme qui ont envoyé leur personnel en formation).
- Un Chargé de Projets E-tourisme performant sur l'ensemble des aspects stratégiques et opérationnels de cette mission essentielle au parcours client piloté par l'Office de Tourisme (Destination).
- Une montée en compétence pérenne sur laquelle capitaliser dans la durée pour un meilleur pilotage de sa carrière.

INSCRIPTION

Inscription en ligne à faire sur le catalogue de formation de la FR.OT Région Sud section E. Tourisme
>> https://catalogue-frotsi-paca.dendreo.com/

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

MND 1 : Les fondamentaux du Etourisme – Diagnostic numérique – Plan d'action numérique

E-TOURISME

Info +

CURSUS DIPLOMANT

CHARGÉ DE PROJET ETOURISME
MANAGER NUMÉRIQUE DE DESTINATION

Formateur :

Benoit DUDRAGNE

Public :

- Les salariés d'un Office de Tourisme disposant d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans la branche.
- Les personnels en charge du numérique au sein des structures de promotion touristique.

Durée : 3 jours

Dates et lieux :

03, 04 & 05 Février 2021

A distance

Coût pédagogique prévisionnel :

750 € / stagiaire / 3 jours

Modalités pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples réels
- Ateliers pratiques (en groupes et individuels)
- Création d'un groupe Facebook pour échanger entre stagiaires et avec les formateurs
- Elaboration d'un plan d'action numérique à partir d'un diagnostic réel.
- Sessions de coaching individuel

Prérequis :

- Etre en charge du numérique au sein de sa structure ou à un poste de direction / coordination
- Avoir une vision éclairée du virage numérique pris dans le tourisme

ATTENTION : VENIR AVEC UN PC PORTABLE

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette session, parsemée d'ateliers pratiques, dresse un panorama exhaustif des principales tendances influentes du e-tourisme pour bien comprendre les enjeux du management numérique. En partant du cycle d'achat du voyageur, les participants vont analyser les différents éléments de leur stratégie digitale afin de construire un plan d'action cohérent. Ils aborderont les différentes techniques et méthodes pour élaborer un diagnostic numérique, faire du monitoring et construire un plan de communication pour valoriser leurs actions.

Objectifs :

- Comprendre les usages et les comportements numériques actuels dans le tourisme
- Réaliser et actualiser un diagnostic numérique de territoire en utilisant différentes techniques de captation et d'analyse des données
- Analyser les données marketing de la destination et valider son positionnement
- Identifier l'écosystème numérique local existant et les partenariats potentiels
- Élaborer un plan d'action de valorisation de la destination avec les outils numériques

Contenu :

Introduction : chiffres et enjeux du tourisme numérique pour comprendre le contexte

- Chiffres clés
- 9 tendances impactantes

Les bases du diagnostic au plan d'action numérique

- Diagnostic de son territoire : Mode d'emploi
  - Les objectifs directs et indirects d'un Diagnostic Numérique du Territoire
  - Les cibles à questionner et thématiques à couvrir
  - Les étapes du diagnostic
  - Traitement des données et mise en forme
- Plan d'action numérique de son territoire : mode d'emploi
  - L'analyse du diagnostic pour fixer les objectifs du plan d'action
  - Identification des actions à mettre en place sur son territoire (suite au diagnostic)
  - Construire une fiche-action « type »

Agir selon les besoins du voyageur pour chaque étape du cycle d'achat

Les principales activités du tourisme numérique (visibilité, contenu, sites web, blogs, mobilité, réseaux et médias sociaux, webmarketing, itinérance, accueil numérique...) sont traitées de façon opérationnelle dans chaque étape.

- 5 étapes décryptées sur leur traitement numérique
  - **Etape 1 : Capter, séduire et convaincre**
    Focus spécial : positionnement marketing de sa destination
  - **Etape 2 : Rassurer et planifier**
    Focus spécial : SIT (Système d'information Touristique)
  - **Etape 3 : Vendre**
    Focus commercialisation (hébergement et loisirs)
  - **Etape 4 : Accueillir sur la destination**
    Focus spécial accueil Numérique
  - **Etape 5 : Fidéliser**
    Focus spécial relation client

Pour chaque étape

- Illustrations
- Principaux objectifs
- Les supports numériques et les contenus à privilégier
- Les éléments clés à prendre en considération
- **Atelier diagnostic et plan d'action**

Formalisation et pilotage du plan d'action

- Intégrer le contexte local et la gestion des ressources
  - Le territoire, les enjeux politiques et la mutualisation des ressources
  - Animer son réseau de prestataires touristiques et des partenaires
  - Organisation, management et compétences de l'équipe interne
- Les indicateurs pour évaluer les actions dans le temps
  - Focus tableau de bord (suivi et évaluation des actions)
- Élaborer un plan de communication pour promouvoir ses actions
  - La construction d'un plan d'actions numérique
  - Communiquer et interagir avec les prestataires de son territoire
  - Communiquer avec des décideurs ou des financeurs (construction d'un argumentaire)

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

MND 2 : Suivi du diagnostic

E-TOURISME

Info +

CURSUS DIPLOMANT

CHARGÉ DE PROJET ETOURISME
MANAGER NUMÉRIQUE DE DESTINATION

Formateur :

Benoit DUDRAGNE

Public :

- Les salariés d'un Office de Tourisme disposant d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans la branche.
- Les personnels en charge du numérique au sein des structures de promotion touristique.

Durée

1 jour

Dates et lieux :

17 Février 2021

A distance

Coût pédagogique prévisionnel :

250 € / stagiaire / 1 jour

Modalités pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples réels
- Ateliers pratiques (en groupes et individuels)
- Création d'un groupe Facebook pour échanger entre stagiaires et avec les formateurs
- Elaboration d'un plan d'action numérique à partir d'un diagnostic réel.
- Sessions de coaching individuel et collectif

Prérequis :

- Etre en charge du numérique au sein de sa structure ou à un poste de direction / coordination
- Avoir une vision éclairée du virage numérique pris dans le tourisme

ATTENTION : VENIR AVEC UN PC PORTABLE

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette session permet de cadrer et de valider les premiers travaux réalisés par les stagiaires pour élaborer leur diagnostic numérique sur les thématiques choisies. Dans une logique de coaching, le formateur vérifie les options prises et guide les participants dans la finalisation du cadre méthodologique et le choix des outils utilisés pour cela. Il partage avec tout le groupe chaque fois qu'un point clé est abordé.

Objectifs :

- ▶ Réaliser et actualiser un diagnostic numérique de territoire en utilisant différentes techniques de captation et d'analyse des données
- ▶ Analyser les données marketing de la destination et valider son positionnement
- ▶ Identifier l'écosystème numérique local existant et les partenariats potentiels
- ▶ Définir les principaux objectifs stratégiques et opérationnels par projet numérique

Contenu :

Construire son diagnostic numérique : cadrage et coaching (1j)

- Travail en groupe sur le diagnostic de chaque stagiaire
- Choix définitif des thématiques traitées et des outils d'analyse adapté mis à disposition
- Rappels méthodologiques des techniques d'analyse
- Cadrage de la présentation du diagnostic dans le dossier final
- Concevoir et suivre des outils de pilotage et d'évaluation

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

MND 3 : Suivi du plan d'action

E-TOURISME

Info +

CURSUS DIPLOMANT
CHARGÉ DE PROJET ETOURISME
MANAGER NUMÉRIQUE DE DESTINATION

Formateur :

Benoit DUDRAGNE

Public :

- Les salariés d'un Office de Tourisme disposant d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans la branche.
- Les personnels en charge du numérique au sein des structures de promotion touristique.

Durée

1 jour + 1 jour d'évaluation

Dates et lieux :

22 Mars 2021 et 23 Avril 2021

A distance

Coût pédagogique prévisionnel :

500 € / stagiaire / 2 jours

Modalités pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples réels
- Ateliers pratiques (en groupes et individuels)
- Création d'un groupe Facebook pour échanger entre stagiaires et avec les formateurs
- Elaboration d'un plan d'action numérique à partir d'un diagnostic réel.
- Sessions de coaching individuel

Prérequis :

- Etre en charge du numérique au sein de sa structure ou à un poste de direction / coordination
- Avoir une vision éclairée du virage numérique pris dans le tourisme

ATTENTION : VENIR AVEC UN PC PORTABLE

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette session est dédiée dans sa première partie à la construction du plan d'action suite au résultat du diagnostic. Les participants travaillent en groupe sur leur projet et préparent leur dossier pour l'évaluation du titre dans le cadre d'un coaching individuel et collectif du formateur.

Objectifs :

- ▶ Élaborer un plan d'action de valorisation de la destination avec les outils numériques
- ▶ Définir les principaux objectifs stratégiques et opérationnels par projet numérique
- ▶ Savoir rédiger une fiche d'action numérique
- ▶ Concevoir et suivre des outils de pilotage et d'évaluation

Contenu :

Construire son plan d'action : cadrage et coaching

- Travail en groupe sur le plan d'action de chaque stagiaire
  - Validation des objectifs stratégiques au regard du diagnostic
  - Cohérence des actions au regard des objectifs fixés
  - Adéquation des moyens et du planning
- Cadrage de la présentation du plan d'action dans le dossier final

Ce module est suivi d'une journée consacrée à l'évaluation (MND4) le 23 Avril 2021 :

Présentation orale d'un dossier écrit (20 pages) avec diagnostic et plan d'action.

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©

MND 5 : Piloter la conception et le développement des projets ou services numériques en vue de valoriser le territoire

E-TOURISME

Info +

CURSUS DIPLOMANT

CHARGÉ DE PROJET ETOURISME
MANAGER NUMÉRIQUE DE DESTINATION

Formateur :

Benoit DUDRAGNE

Public :

- Les salariés d'un Office de Tourisme disposant d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans la branche.
- Les personnels en charge du numérique au sein des structures de promotion touristique.

Durée : 2 jours + 1 jour d'évaluation

Dates et lieux :

31 Mai & 1er Juin 2021 à Aix-en-Priovence + 25 Juin 2021 à distance

Coût pédagogique prévisionnel :

750 € / stagiaire / 3 jours

Modalités pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples réels
- Ateliers pratiques (en groupes et individuels)
- Travail sur des projets numériques réels ou fictifs.
- Création d'un groupe Facebook pour échanger entre stagiaires et avec les formateurs
- Etude de cas travaillé durant la formation qui sert d'évaluation finale pour le bloc à partir d'un diagnostic réel.

Prérequis :

- Etre en charge du numérique au sein de sa structure ou à un poste de direction / coordination
- Avoir une vision éclairée du virage numérique pris dans le tourisme

ATTENTION : VENIR AVEC UN PC PORTABLE

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

Le Chargé de projets e-tourisme doit être capable de développer les outils numériques de son territoire. C'est un moment stratégique clé qui conditionne la performance marketing de la destination à court et moyen terme. Il doit comprendre les nombreux facteurs qui influencent la gestion de projet, de la méthode aux fondamentaux des stratégies et outils numériques. Il doit savoir s'organiser pour poser les fondations d'un projet et le mener à terme en cohérence avec les tendances actuelles et l'environnement dans lequel il intervient.
Cette formation permet dans un premier temps de comprendre les grands fondamentaux de la gestion de projet et de l'univers touristique dans un écosystème numérique. Elle enchaine ensuite sur des focus assez ciblés sur les nouvelles tendances qui impactent aujourd'hui ce type de projet : la gestion des datas, les techniques de créativité et d'UX design...

Objectifs :

- Comprendre les usages et les comportements numériques actuels dans le tourisme
- Analyser les données marketing de la destination et valider son positionnement
- Identifier l'écosystème numérique local existant et les partenariats potentiels
- Définir les principaux objectifs stratégiques et opérationnels par projet numérique
- Comprendre les enjeux et mettre en place un accueil numérique
- Comprendre les enjeux de la visibilité numérique
- Acquérir une méthode pour piloter ses projets numériques
- Comprendre les enjeux de refonte d'un site web de destination
- Devenir autonome sur la mise en place de ses outils numériques
- Être capable de rédiger son cahier des charges
- Être capable de choisir un prestataire numérique
- Savoir travailler avec son prestataire numérique
- Savoir piloter son budget et son planning
- Savoir animer les acteurs d'un projet dans une logique « expérience utilisateur »

Contenu :

Agir selon les besoins du voyageur pour chaque étape du cycle d'achat (voir le contenu de la session de formation MND1)

- 5 étapes décryptées sur leur traitement numérique

Pilotage d'un projet numérique

- Les principales étapes d'un projet numérique
- Les principaux enjeux à prendre en considération en amont du projet
- Focus site web
  - Les principaux CMS
  - Hébergement
  - Les types de prestataires
- Les éléments et la rédaction d'un cahier des charges de projet numérique
- Les types de marchés publics
- La sélection et la contractualisation des prestataires

La gestion de la DATA

- Les tendances fortes – big data, smart data et intelligence artificielle
- Les différents types de données
- Les collecter
- Les stocker
- Le système d'information (SIT)
- Les interpréter au service de la stratégie touristique
- La syndication de contenu
- Les contraintes juridiques

Les concepts, les méthodes et les outils d'animation de projets centrés utilisateurs

- Le design centré expérience utilisateur (UX)
- L'interaction Homme machine
- Gagner en agilité dans son projet
- La créativité au cœur de son action
  - Brainstorming
  - ...
- Les principaux outils de pilotage et de productivité partagé
  - Carte heuristique
  - Planning Gantt
  - Matrice de choix
  - ...
- Les tests ...
- Les mockup...

Ce module est suivi d'une journée consacrée à l'évaluation (MND6) à distance le 25 Juin 2021 : Etude de cas collective

Plan de Développement des Compétences
Fédération Régionale des Offices de Tourisme 2021 ©