

# FORMATION DESIGN D'OFFRE DE TOURISME DURABLE

*Le tourisme durable est une forme alternative au tourisme de masse qui a pour vocation d'intégrer les principes du développement durable (l'économie, le social et l'environnement) dans son offre. Il est défini par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) comme un tourisme qui « tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels de l'environnement et des communautés d'accueil ». La prise de conscience de l'impact de nos actions sur l'environnement est en forte croissance et de plus en plus de touristes sont désireux d'un tourisme respectueux envers l'environnement.*

**Durée :** 21.00 heures

**Effectif :** 4 minimum / 8 maximum

## Profils des stagiaires

- Directeur(trice), Manager, Offices de Tourisme, managers de produits touristiques, chef de projet, chef de produit touristique, Chef de projet et tout responsable d'établissement dans le domaine du tourisme souhaitant s'initier.

## Prérequis

- Accessible à tous type d'apprenants.

## Objectifs pédagogiques

- Innover durablement en repensant ses offres dans une démarche responsable.
- Comprendre les principes et les enjeux du design d'offre de tourisme durable, comprendre les étapes, outils, la posture à adopter.
- Apprendre à partager des idées et à trouver des solutions nouvelles en équipe.
- Créer de la valeur tout en limitant son impact environnemental, économique et social.
- Communiquer et valoriser sa démarche responsable pour se différencier.

## Compétences visées

- Identifier les intérêts de développer une démarche durable dans le secteur du tourisme.
- Identifier les nouvelles attentes des publics cibles afin de placer leurs besoins au cœur du projet.
- Définir la problématique à résoudre à partir des besoins identifiés afin de déterminer le challenge du projet.
- Générer des idées (idéation) en s'appuyant sur l'intelligence collective et les outils de créativité pour générer un maximum d'idées afin de répondre aux nouveaux besoins de tourisme durable.
- Concrétiser un prototype d'offre pour donner vie aux idées et à un nouveau concept.
- Présenter le prototype auprès d'un public cible afin d'évaluer la pertinence de la solution et d'améliorer l'offre finale.
- Savoir communiquer sur son engagement de tourisme durable, valoriser la démarche, sensibiliser sa clientèle.

## Contenu de la formation

- **Avant la formation :** les participants prennent connaissance des contenus mis à disposition dans un Padlet sur le tourisme durable et préparent des réponses à quelques questions de compréhension afin de venir en formation avec des informations qui seront exploitées tout au long de la formation.

- Icebreaker (activité brise-glace) pour créer une cohésion de groupe et faire connaissance.

• **Introduction au tourisme durable et au design d'offres**

- Qu'est-ce que le tourisme durable ? Pourquoi et comment le pratiquer ?
- Contexte et enjeux du tourisme durable.
- Exemples inspirants dans le domaine de la restauration et de l'hôtellerie.
- Panorama des labels écoresponsables.
- Concevoir une offre en s'appuyant sur des méthodes collaboratives et participatives favorisant la créativité et l'innovation (CoDesign).

- Mise en pratique : quizz interactif, échanges et discussion, atelier World Café.

• **Lancement de l'atelier "Design d'offre de tourisme durable"**

- Brief pour expérimenter en mode projet.
- Cadrage et vision collective du challenge.

- Mise en pratique : atelier vision d'intelligence collective "Speed Boat".

• **Observer et comprendre les publics cibles pour identifier les nouveaux besoins en lien avec le tourisme durable**

- Panorama des techniques de recherches (observation, entretiens utilisateurs, focus group, analytics ...).
- Définir son public cible.
- Préparer et mener des entretiens individuels (questionnement, écoute active, observation, posture, principes clés).

- Mise en pratique : Réalisation d'un panel utilisateurs, d'une trame d'entretiens, réalisation d'interviews croisés pour expérimenter la posture.

• **Interpréter les données collectées auprès des publics cibles**

- Mettre en commun des données récoltées sur le terrain auprès des publics cibles.
- Interpréter et modéliser ces données en collectif (objectifs, besoins, motivations, freins et usages des publics cibles) sous forme de persona.
- Cartographier l'expérience utilisateur pour mieux comprendre l'expérience vécue en tant que client et identifier les opportunités d'innovation pour une offre de tourisme durable.

- Mise en pratique : réaliser un persona et une cartographie d'expérience utilisateur.

• **S'inspirer pour innover avec la méthode du benchmark**

- Utiliser le benchmark dans un but de veille et tendances sur un marché.

- Mise en pratique : Atelier benchmark collectif pour trouver des exemples d'offres touristiques durables inspirantes en lien avec son projet.

• **Définir une problématique et générer des idées**

- Formuler des problématiques avec la méthode « Comment pourrions nous ? ».
- Générer des idées créatives grâce à une méthode de brainstorming dynamique et efficace.
- Expérimenter le principe de divergence convergence.
- Construire sur les idées des autres (co-design).
- Définir une proposition de valeur (une offre qui a du sens).

- Mise en pratique : atelier Design Thinking fleur de lotus.

• **Prototyper son offre**

- Principe de prototypage rapide : prototyper pour tester.
- Le storyboard : concevoir le scénario d'utilisation d'une offre à travers ses points de contact avec le public cible.

- Mise en pratique : réalisation d'un storyboard de l'offre de tourisme durable.

- **Appréhender son offre avec le Circular Canva (Business Model Canva circulaire)**
  - Identifier les différents flux et les principaux impacts pour les utilisateurs, pour votre région et pour les écosystèmes qui vous entourent.
  - Pratiquer le Circular Canva pour améliorer les impacts positifs de votre activité.

- Mise en pratique : Co-construire le Circular Canva de votre offre de tourisme durable.
- **Présenter et tester son offre**
  - Présenter la solution sous forme de visuel impactant et de messages clés pour recueillir les impressions et les avis des publics cibles.
  - Préparer le pitch et pitcher son offre.
  - Pour aller plus loin : introduction aux tests utilisateurs.

- Mise en pratique : Atelier “Affiche publicitaire” et pitch de l’offre.
- **Valoriser son offre de tourisme durable et la promouvoir**
  - Présenter son offre de manière captivante : la force du storytelling.
  - Panorama des différents leviers et canaux pour promouvoir son offre.

## Moyens techniques et pédagogiques

**Classes virtuelles** : Quand la formation se déroule en classe virtuelle nous favorisons l’interactivité, la collaboration et l’intelligence collective.

Nous créons une véritable dynamique de groupe pendant les classes virtuelles grâce à l’alternance de travail en individuel, en binôme, en petits groupes et en plénière.

A prévoir le cadre d’une formation en classe virtuelle :

- Un ordinateur (Mac ou PC) équipé de caméra et micro.
- Un navigateur internet récent.
- Une connexion internet stable (wifi, fibre ou filaire).
- Pratique de base d’internet et des différents outils numériques.

**Classes en présentiel** : Quand la formation se déroule en présentiel, nous prévoyons une salle de formation équipée d’un moyen de projection (Écran, vidéo projecteur), de wifi, de mobilier et espaces d’affichage modulables. Du matériel de prototype est également mis à la disposition des apprenants dans le cadre de certaines formations.

**Rythme d’apprentissage** : Les séances en classes virtuelles se déroulent soit en demie-journée sur un rythme de 3h30, soit de 9h00 à 12h30 ou de 14h à 17h30 et /ou sur une journée complète de 7 heures, de 9h00 à 17h00 avec une pause déjeuner d’une heure. Afin d’assurer un niveau d’attention constant malgré les écrans pour les classes virtuelles, nos formations sont actives et rythmées, nous intégrons une pause par séance et maintenons l’énergie du groupe avec des énergizers.

**Logiciels et outils des formations en classe virtuelle** : Nous utilisons, entre autres, des logiciels et outils à la fois simples à prendre en main et efficace pour la collaboration à distance : Zoom, Mural, Kahoot, WooClap, Google Drive, Padlet, ...

**Kit pédagogique et supports** : Nous fournissons un Kit pédagogique aux participants comprenant : Un support PDF, des ressources et outils variés.

Le kit pédagogique comprend également les productions réalisées par les participants tout au long de la formation.

**Situation de handicap** : EMY DIGITAL est soucieux d’accueillir les personnes en situation de handicap sans discrimination. Nous veillons à garantir l’égalité des droits et des chances des personnes handicapées pour accéder à la formation et pour leur permettre de valider leur parcours.

Merci de nous contacter :

- pour identifier ensemble un risque d’écart entre les aptitudes de la personne et les exigences de la formation,
- pour organiser l’accueil en présentiel dans les locaux dédiés à la formation ou à distance.

## Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques employées par nos formateurs et formatrices s'appuient sur l'expérience active des participants, la créativité et le co-développement et ce même à distance grâce à des outils digitaux participatifs et interactifs.

Nos formations respectent les différents styles d'apprentissage de l'adulte afin de permettre à l'ensemble des participants de vivre une expérience mémorable et utile à leur pratique professionnelle.

Chaque séquence pédagogique est organisée en quatre grands « temps forts » :

- Une phase de découverte
- L'apport méthodologique ou théorique
- La mise en application
- La synthèse

## Suivi administratif et évaluations

Après vous être inscrits, vous recevrez par voie dématérialisée une convocation indiquant les liens d'accès à l'extranet et aux classes virtuelles pour une formation à distance ou l'adresse du lieu pour une formation en présentielle.

Si des participants ont des horaires à ajuster, ils sont alors définis en début de session en accord avec le groupe.

Des feuilles d'émargement dématérialisées seront à signer lors de chaque séance.

A l'issue de la formation, une évaluation sera à compléter dont les indicateurs nous permettent de garantir des formations de qualité.

**Évaluations des compétences** : Les participants sont évalués tout au long de la formation sur des quizz interactifs, des mises en situation, des ateliers pour vérifier l'acquisition des compétences.

A la fin de la formation, un questionnaire est proposé aux participants afin qu'ils puissent faire le point sur l'assimilation des acquis en lien avec les objectifs de la formation.

A l'issue du parcours de formation, les participants recevront un **certificat de réalisation de l'action de formation**.

Entre 2 et 6 mois après la fin de la formation, un questionnaire est adressé aux participants permettant d'évaluer la mise en application dans ses pratiques professionnelles et auquel cas de réévaluer ses besoins de formation.

## Equipe pédagogique

Emily Lefebvre : Présidente d'Emy Digital et Responsable pédagogique

Pascale Limare : Responsable Qualité Formations et Chargée de clientèle

Justine Teikiteetini : Assistante RH Formations

+ Equipe de formateurs