



AGATE  
AGENCE ALPINE  
DES TERRITOIRES

La formation des acteurs du tourisme : un levier pour l'attractivité et la cohésion des territoires

## La formation des acteurs du tourisme : un levier pour l'attractivité et la cohésion des territoires

Le développement des compétences des acteurs du tourisme est une nécessité aujourd'hui pour répondre aux enjeux du tourisme :

- > s'adapter à la mutation des attentes et des comportements des clients (évolution des modes de recherche d'informations, d'achat des prestations)
- > faire face à une concurrence de plus en plus forte
- > développer la cohésion en favorisant le travail collectif des acteurs du tourisme de la destination
- > favoriser l'appropriation de la stratégie touristique portée par la destination
- > accroître la performance individuelle et collective des prestataires
- > améliorer la promotion du tourisme et le parcours client

Forts de leur expérience, Agate et OT73 Savoie Mont Blanc vous proposent d'intervenir dans votre territoire pour la mise en œuvre d'un programme conçu sur mesure par rapport à votre stratégie et à vos singularités et dont les actions se déroulent chez vous.

Les fondamentaux :

- > le plan de développement des compétences est porté par la collectivité et son office de tourisme
- > il concerne tous les acteurs de la destination :
  - les élus et les techniciens des collectivités et de l'office de tourisme
  - les hébergeurs
  - les prestataires d'activités
  - les porteurs d'évènements.
  - ...
- > les actions concernent toutes les thématiques qui contribuent à l'attractivité de la destination :
  - la notion de destination touristique
  - la connaissance des clientèles et des marchés
  - la communication
  - le pilotage de la destination
  - ...



## NOTRE INTERVENTION SE DEROULE EN 5 PHASES :

### PHASE 1 : ANALYSE DU CONTEXTE ET DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE

---



#### OBJECTIFS

La finalité est d'élaborer un plan de développement de compétences faisant concorder la stratégie de développement touristique et les besoins réels en montée en compétences des acteurs du territoire.

Ainsi, il est indispensable de procéder à l'analyse de la stratégie du territoire et d'identifier les compétences requises par les différents acteurs touristiques pour intégrer de façon opérationnelle cette stratégie dans leur activité. En effet, les actions de développement des compétences doivent contribuer à sa mise en œuvre et à son déploiement à travers l'ensemble des acteurs (privés publics ou bénévoles en l'occurrence) qui sont tous partie prenante de l'économie touristique du territoire.

Il est également fondamental de comprendre le contexte local, l'organisation touristique de la destination, la gouvernance...



#### METHODE

- > nous analysons les documents référant à la stratégie touristique de la destination et à son organisation, ainsi que les programmes d'actions dont certains peuvent être inscrits dans des contrats comme les Contrats espaces valléens, les programmes Leader...
- > nous procédons à des entretiens avec des personnes ressources qui auront été identifiées avec le maître d'ouvrage : élus, techniciens, représentants de filières touristiques et non touristiques
- > nous apportons nos connaissances sur les filières, attentes clientèles, évolutions sociétales



#### LIVRABLES

- > CR des réunions
- > supports de présentation Powerpoint
- > synthèse des entretiens individuels



#### NOMBRE DE JOURS

2 à 4

### PHASE 2 : ANALYSE DES PRATIQUES ET DES COMPETENCES A DEVELOPPER

---



#### OBJECTIFS

La première phase aura permis de s'imprégner du territoire, de ses spécificités, de sa stratégie, de son organisation. Des premiers champs de professionnalisation auront pu être identifiés.

Il est question dans cette seconde phase d'identifier clairement les compétences à développer par type d'acteurs, par type de structure en se fondant sur leurs pratiques. Il est en effet primordial que les thématiques et les formes des actions qui seront proposées soient le plus en phase possible avec les besoins exprimés par les futurs bénéficiaires.





## METHODE

- > nous organisons une enquête en ligne auprès des socioprofessionnels identifiés avec la collectivité et l'office de tourisme
- > nous organisons un atelier de coconstruction qui permettra aux participants d'échanger sur leurs besoins, d'identifier les contenus prioritaires et d'imaginer les formes les plus adaptées et attractives.

La démarche que nous proposons s'inscrit dans une approche favorisant le dialogue et la confiance entre la collectivité et les partenaires privés et publics dans la prise en compte de la parole donnée et de l'information partagée. Nous sommes particulièrement attentifs à l'ambiance de travail mise en place et au respect des règles de l'intelligence collective. Nous utilisons des outils adaptés, variés et stimulants.



## LIVRABLES

- > CR de l'enquête et de l'atelier
- > supports de présentation Powerpoint
- > note de synthèse



## NOMBRE DE JOURS

4

## PHASE 3 : CONCEPTION ET REDACTION DU PLAN POUR L'ANNEE 1

---



## OBJECTIFS

A partir de l'analyse des pratiques et des compétences à développer il s'agit de définir l'architecture du plan pour la première année et de formuler pour chaque action :

- > son objectif de professionnalisation
- > son public cible
- > ses objectifs et modalités pédagogiques
- > son format
- > sa durée
- > ...

Plusieurs types d'actions seront proposées :

- > **des actions de sensibilisation** destinées à inviter les participants à acquérir les bases de connaissances et à les mobiliser autour d'enjeux / défis primordiaux pour l'économie touristique, en général et du territoire en particulier) : conférences, ateliers, éductours, voyages d'étude...
- > **des actions de formation** permettant de développer les compétences stratégiques et opérationnelles des prestataires dans le but d'améliorer leur activité.





## METHODE

- > nous analysons les éléments issus de l'enquête et de l'atelier de la phase 2
- > nous rédigeons le plan de développement des compétences pour la première année
- > nous élaborons une maquette financière qui permettra à la collectivité d'appréhender les coûts qu'elle prendra en charge et le modèle économique qu'elle choisira
- > nous faisons des préconisations adaptées aux forces vives du territoire pour faciliter la mise en œuvre du plan.



## LIVRABLES

- > plan d'actions pour l'année 1 : contenu et coûts estimatifs
- > préconisations pour la mise en œuvre du plan d'actions



## NOMBRE DE JOURS

2

### PHASE 4 : REALISATION DU PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES POUR L'ANNEE 1



## OBJECTIFS

La phase 4 vise à mettre en œuvre concrètement les actions de ce plan de développement des compétences (ateliers, conférences, séminaires, formations, éductours...), avec l'appui de la collectivité et/ou de l'Office de tourisme du territoire.



## METHODE

- > Sourcing, consultation et choix des organismes de formation et/ou des intervenants amenés à animer les actions du plan de développement des compétences
- > Planification des actions en lien avec la collectivité ou l'office de tourisme
- > Suivi organisationnel et administratif des actions
- > Evaluation qualitative et pédagogique des actions



## LIVRABLES

- > Devis des actions de sensibilisation, conventions de formation
- > Planning des interventions
- > Éléments de communication que l'Office de tourisme pourra utiliser pour informer et mobiliser ses partenaires



## NOMBRE DE JOURS

proportionnel au  
nombre d'actions  
engagées





## OPTIONS

Pour s'adapter aux moyens humains de la collectivité et de l'office de tourisme nous pouvons proposer un appui :

- > à l'organisation et la planification des actions
- > à la communication et la promotion du plan d'actions

Si ces options étaient mobilisées, elles feraient l'objet d'un échange avec le maître d'ouvrage pour caler leur contenu exact, ainsi que le nombre de journées nécessaires.

## PHASE 5 : EVALUATION DU PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES DE L'ANNEE 1

---



## OBJECTIFS

La durée du plan de développement des compétences n'est pas fixée à l'avance. Il du re autant que de besoins exprimés au sein de la destination. Nous conseillons une programmation annuelle qui doit tenir compte des actions réalisées l'année précédente, d'où l'importance de l'évaluation. Elle pourra prendre plusieurs formes :

- > évaluation quantitative: elle s'appuie sur le taux de participation et de remplissage pour chacune des actions mises en œuvre
- > évaluation qualitative avec des interrogations qui peuvent être les suivantes (données à titre indicatif) :
  - o entreprises : le plan de développement de compétences a-t-il véritablement atteint les cibles qui étaient visées ? Le poids de chacune des filières ?
  - o individus: quelle est la typologie des personnes qui ont été impliquées : chefs d'entreprises, salariés, saisonniers, etc., leurs poids respectifs ?
  - o répartition : le nombre et la typologie des entreprises qui ont, à un moment ou à un autre, participé à une des actions, leur répartition en termes de typologie selon la nature des actions
  - o etc.
- > évaluation de la satisfaction : qui doit être mesurée à l'issue de chaque action mise en œuvre
- > évaluation des formations : elle doit porter sur les acquis des compétences qui auront été travaillées.



## METHODE

- > éléments quantitatifs : analyse des taux de remplissage des actions proposées, des annulations éventuelles
- > éléments qualitatifs : analyse des typologies des personnes et structures ayant participé aux actions
- > analyse des questionnaires de satisfaction renseignés par les participants à l'issue de chaque action





## LIVRABLES

- > note de synthèse
- > préconisations pour l'année 2



## NOMBRE DE JOURS

1

## CALENDRIER ESTIMATIF

Année	Année 1												Année 2												Etc.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
P 1. Analyse du contexte et de la stratégie touristique	■																								
P 2. Analyse des compétences à développer		■	■															■	■						
P.3 Définition du plan d'action				■																■					
P.4 Réalisation des actions																									
P.5 Evaluation																									

## CONDITIONS TARIFAIRES

	Nb de jours	Total HT	Total TTC
P 1. Analyse du contexte et de la stratégie touristique*	2 à 4	1 550 à 3 100 €	1 860 à 3 720 €
P 2. Analyse des compétences à développer	4	3 100 €	3 720 €
P.3 Définition du plan d'action	2	1 550 €	1 860 €
P.4 Réalisation des actions**	variable		
P.5 Evaluation	1	775 €	930 €
<b>Coût journée : 775 € HT incluant les frais de mission</b>			
<b>* : la durée de la phase 1 dépend de la taille de la destination et du nombre de prestataires concernés</b>			
<b>** : le coût de la phase 2 dépend du nombre d'actions réalisées. 1 200 à 1 400 € HT par journée</b>			

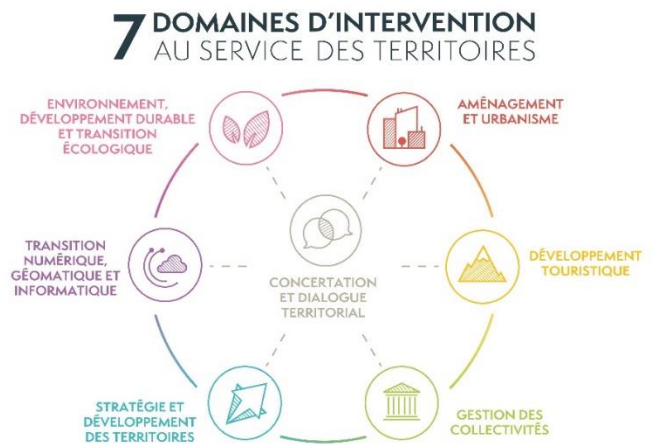


## NOTRE EQUIPE

---

**Agate** est une agence de conseil en stratégie territoriale et accompagnement au service des territoires.

Son équipe pluridisciplinaire est experte du développement et de l'aménagement territorial, de la gestion des collectivités et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage. Alliant efficacité et transversalité, Agate intervient ainsi dans 7 domaines complémentaires : la concertation et le dialogue territorial constituent le domaine le plus transversal de l'agence et réunit une équipe aux compétences complémentaires.



Agate accompagne les collectivités et les acteurs du développement local dans la conception et la réalisation de démarches participatives.

Agate garantit une approche neutre, une animation inclusive, bienveillante et enrichissante.

Le champs du tourisme est largement partagé entre les différents pôles où les différentes compétences répondent aux besoins des collectivités : diversification touristique, stratégies territoriales, aménagements et équipements, gouvernance, adaptation au changement climatique...

**OT 73 Savoie Mont Blanc** est la fédération départementale des Offices de Tourisme de Savoie et fédère les 43 Offices de tourisme du département, représentant environ 1500 salariés.

Nos missions sont :

- la formation professionnelle continue des salariés, en inter-entreprises ou en intra sur mesure
- l'animation de réseau par l'organisation de rencontres métiers, de séminaires, de webinaires d'information thématiques
- le conseil avec l'appui d'un réseau de consultants et d'experts dans différents domaines,
- l'accompagnement dans les démarches de qualification et de classement.
- la représentation des Offices de Tourisme auprès des instances départementales, régionales et nationales.

OT73 Savoie Mont Blanc est organisme de formation certifié QUALIOP1, et représentant sur la Savoie de la marque Trajectoires Tourisme, qui produit et commercialise à l'échelle régionale une offre de formation pour les acteurs du tourisme.

**Notre expérience s'appuie** en particulier sur notre implication dans le projet « Outdoor OFF - Offre intégrée outdoor - qualité » du PITM « M.I.T.O - Modèles intégrés pour le tourisme outdoor » du Programme Interreg V-A France-Italie ALCOTRA 2014-2020, consacré aux activités de découverte des territoires.





En Savoie, le Département de la Savoie, partenaire du projet, a délégué à Agate, avec l'appui de d'OT73 Savoie Mont Blanc, le soin de mettre en œuvre des plans de développement des compétences auprès de cinq territoires :

- > le Pays du lac d'Aiguebelette
- > la Communauté de communes de Cœur de Savoie
- > l'agglomération Arlysère
- > la Communauté de communes Maurienne Galibier
- > la Communauté de communes de Haute Maurienne Vanoise

Il s'agissait pour chaque territoire d'identifier les besoins, de définir un plan de développement des compétences, d'organiser des premières actions de sensibilisation dans une démarche de coconstruction avec les collectivités, les offices de tourisme et les prestataires touristiques. 23 actions de sensibilisation ont été organisées en 2021 et 2022 accueillant environ 500 personnes.

Toujours dans le cadre de ce programme, un outil pédagogique sur la notion de parcours client à l'usage des prestataires a été conçu en complémentarité des actions inscrites dans les plans de développement des compétences.

Enfin un guide bonnes pratiques qui fait la synthèse de tous les programmes de formation réalisés à l'échelle franco italienne dans le cadre du projet Alcotra a été rédigé. Il est disponible et téléchargeable sur le site Web d'Agate :

[https://agate-territoires.fr/wp-content/uploads/2023/03/guide\\_bonne\\_pratiques\\_altisens\\_fr\\_0922\\_low.pdf](https://agate-territoires.fr/wp-content/uploads/2023/03/guide_bonne_pratiques_altisens_fr_0922_low.pdf)

#### **Pour plus de précisions, vos contacts :**

**Michel Dietlin**, directeur du Pôle développement touristique d'Agate. Il s'est spécialisé dans l'accompagnement à la définition de stratégies touristiques et à la mise en tourisme des territoires.

04 58 31 00 17 / 06 67 27 27 30

[michel.dietlin@agate-territoires.fr](mailto:michel.dietlin@agate-territoires.fr)

**Eric Lemaire**, chargé de mission professionnalisation d'OT73 Savoie Mont Blanc, spécialisé dans l'ingénierie de formation. Il a dirigé des Offices de Tourisme, et a une expérience dans l'hébergement touristique, l'animation et l'évènementiel, et l'accompagnement en montagne.

04 58 34 00 10

[e.lemaire@ot73smb.fr](mailto:e.lemaire@ot73smb.fr)





**Agate, Agence Alpine des Territoires**

Bâtiment Évolution • 25 Rue Jean Pellerin • 73000 Chambéry

04 79 68 53 00 • [contact@agate-territoires.fr](mailto:contact@agate-territoires.fr)

[www.agate-territoires.fr](http://www.agate-territoires.fr)

