

## *PLAN D'ACTION DE FORMATION :*

### *RENFORCER SON ACTIVITÉ TOURISTIQUE*

---

#### **A. Objectifs Pédagogiques de Formation :**

Contribuer à la dynamique touristique de Saint-Pierre & Miquelon, à la promotion de son patrimoine étroitement lié à l'histoire et à la situation géographique de l'Archipel français dans le continent nord-américain.

Construire et commercialiser du produit touristique correspondant au positionnement de l'Archipel en adéquation avec les clientèles cibles.

Permettre aux professionnels du tourisme de « vivre une expérience » créative afin de toujours mieux satisfaire la clientèle de l'Archipel.

Permettre au territoire de capitaliser sur la dynamique des années précédentes 2013-2014-2015 pour nourrir la maturité du territoire dans l'approche de son activité touristique.

#### **B. Prérequis, Public concerné :**

Professionnels du secteur touristique, salariés, chefs d'entreprise, porteurs de projets et demandeurs d'emplois.

#### **C. OPP - Programme et contenu de la Formation :**

##### **JOURNÉE THÉMATIQUE 1 : CONNAÎTRE LA DESTINATION TOURISTIQUE**

###### **MATIN**

Analyse des résultats et propositions du questionnaire envoyé en amont de la formation.

Synthèse.

PAUSE

Mise en situation par petits groupes ou individuellement (suivant le nombre de participants) du sens de ce TH. 1 et de son rôle dans l'objectif de renforcement de l'activité touristique.

Synthèse.

Confrontation des 2 activités, quels leviers cela fait-il émerger ?

###### **APRÈS-MIDI**

Formalisation de l'activité du matin avec un point théorique :

Informations générales sur l'activité touristique en Atlantique Nord et Saint-Pierre & Miquelon.

Capitalisation

Élaboration d'une fiche pratique personnalisée « Archipel » sur le TH.1

###### **Objectifs de positionnement**

Ancrer la formation dans la réalité du territoire et le potentiel des participants.

S'appuyer sur le réel, pour décliner un mode d'emploi formalisé.

Sensibiliser les participants à la dimension en mouvement de leurs métiers.

###### **Pourquoi ?**

Parce que, ces dernières années, le territoire de Saint-Pierre et Miquelon a beaucoup travaillé la question du tourisme, a cheminé, testé les propositions et qu'un état des lieux sur la culture commune des participants, leur capacité individuelle à se l'approprier, à en faire quelque chose (ou pas) favorisera la créativité des participants.

## JOURNÉE THÉMATIQUE 2 : CONNAÎTRE MES CLIENTÈLES

### **MATIN**

Retour sur la journée précédente :

Tour de table (Questions - Reprise sur des fondamentaux non acquis).

PAUSE

Mise en situation par petits groupes ou individuellement (suivant le nombre de participants) du sens de ce TH. 2 et de son rôle dans l'objectif de renforcement de l'activité touristique.

Quels leviers cela fait-il émerger ?

Synthèse.

### **APRÈS-MIDI**

Formalisation de l'activité du matin et point théorique sur un sujet porteur.

Informations sur les tendances 2020 : quête du mieux-être et immersion pour plus d'authenticité

Capitalisation

Élaboration d'une fiche pratique personnalisée « Archipel » sur le TH. 2

### **Objectifs de contenu**

Sensibilisation au décryptage du territoire de clientèle.

Potentiel de la zone géographique Atlantique Nord : savoir diversifier ses marchés émetteurs et être ainsi moins sensible à la conjoncture économique de la zone.

### **Pourquoi ?**

Parce que des actions en faveur de l'attractivité du territoire sont à pérenniser et à renforcer.

Parce qu'une voie de diversification économique est majeure pour l'archipel.

## JOURNÉE THÉMATIQUE 3 : SAVOIR ACCUEILLIR EN TOUTES SITUATIONS

### **MATIN**

RAPPEL DES CLÉS DE L'ACCUEIL (on suppose que les participants qui sont des professionnels de l'accueil révisent sur ce thème mais on valide ce présumé à partir de 10 fondamentaux de l'accueil).

Mise en situation par petits groupes (suivant le nombre de participants) pour traiter ce TH. 3 à partir de ces clés d'accueil.

PAUSE

Quels leviers cela fait-il émerger ?

Synthèse.

### **APRÈS-MIDI**

ZOOM SUR UNE SITUATION D'ACCUEIL INCONTOURNABLE :

L'E-TOURISME.

Mise en situation par petits groupes (suivant le nombre de participants) pour traiter ce TH.4 à partir de « L'E-TOURISME».

PAUSE

Quels leviers cela fait-il émerger ?

Synthèse.

### **Remarques de contenu**

Ces 2 situations intégreront la révision des sujets abordés les 3 premiers jours de la formation au sens où les participants vont y aller chercher de la matière pour y répondre.

### **Pourquoi ?**

La Journée 3 doit boucler les fondamentaux du développement de l'activité touristique, de son renforcement.

## JOURNÉE THÉMATIQUE 4 : DÉVELOPPER DE NOUVELLES ACTIVITÉS

### **MATIN**

S'engager dans un DÉMARCHE DE PROGRÈS :

Mise en situation par petits groupes (suivant le nombre de participants) autour d'enjeux tels que : de mieux répondre à la demande des clientèles, de plus en plus exigeants, et d'avoir envie de vous faire confiance ;

de valoriser votre destination et de vous démarquer par rapport à la concurrence ;

d'améliorer votre organisation interne en fédérant vos équipes autour d'un projet commun.

PAUSE

Quels leviers cela fait-il émerger ?

Synthèse

## APRÈS-MIDI

L'ÉVÉNEMENTIEL - S'impliquer dans un grand événement :

Mise en situation par petits groupes (suivant le nombre de participants) pour traiter ce TH.4 à partir de « l'événementiel ».

Les grands événements sportifs, culturels, commerciaux génèrent des retombées considérables sur l'économie et la notoriété d'une destination touristique. Mais, la réussite d'un événement tient surtout à la contribution de toute la chaîne des prestataires touristiques locaux qui, chacun à sa façon, peut en renforcer l'impact -> Jeux de rôle.

PAUSE

Quels leviers cela fait-il émerger ?

Synthèse

### Remarques de contenu

Ces 2 approches intégreront également la révision des sujets abordés les 3 premiers jours de la formation au sens où les participants vont devoir à cette étape montrer les compétences acquises avant de les partager avec les invités au séminaire.

### Pourquoi ?

La Journée 4 doit préparer l'efficacité du séminaire et apporter la valeur ajoutée de la formation.

## SÉMINAIRE

### Objectifs particuliers du séminaire

Le principe : favoriser l'intelligence collective sur l'Archipel, à partir d'un cas concret ...

...avec une approche positive résolument axée sur les ressources, les valeurs, les talents donnant vie aux organisations sur le territoire.

### MATIN (OUVERTURE) :

CRÉER UNE GRILLE DE TRAVAIL PARTAGÉE : « POUR FAIRE DÉCOUVRIR MA DESTINATION ! ».

**Analyse de l'enjeu** : dynamique de groupe autour d'un arbre de questionnement identitaire de l'Archipel abordé individuellement et de manière collaborative.

Exemple de questionnement : Qui est votre territoire ? Quel est votre environnement touristique ? etc.

« Découvrir **les forces et les facteurs de succès** qui donnent à l'organisation « tourisme » toute sa vitalité lorsqu'elle est à son sommet ».

**Appropriation de la formation** : Synthèse des leviers à activer pour renforcer l'activité touristique et donner corps à cet objectif. Présentation des fiches élaborées pendant les 4 premiers jours de la formation.

« Imaginer et peindre le tableau d'un **futur hautement désiré** par les participants. Énoncer en termes évocateurs de nouvelles possibilités qui vous ont encouragé à agir au fur et à mesure de la formation : les aspirations, l'environnement, les contributions, l'image de la réussite ».

### APRÈS-MIDI (CLÔTURE) : RENDRE OPÉRATIONNEL CE PRODUIT EXEMPLAIRE SUR L'ARCHIPEL

Synthèse du matin et amorce de la feuille de route.

**Action** : Écriture de la feuille de route accompagnement et répartition des responsabilités.

« Fonder les intentions dans la réalité et bâtir la confiance nécessaire à leur atteinte. Utiliser et intégrer les images, les découvertes et les ressources individuelles et collectives pour donner forme à la feuille de route qui va permettre de renforcer votre activité touristique (idéal). Énoncer des **propositions stimulantes** ».

« Mettre en place des **actions innovatrices**, des mécanismes, des programmes et des processus mobilisateurs pour tirer le meilleur parti des ressources et des talents de tous et chacun. Poser les bases d'une **culture de l'appréciation** dans les interactions entre les participants (et/ou les gens) et les façons de faire ».

## **D. Méthode Pédagogique :**

**4 journées thématiques** avec une alternance de mise en situation pratique (le matin) et de théorie (l'après-midi). Trois mots-clefs « réalité », « interaction » et « interactivité » : expression individuelle de « où l'on part » ; théorisation et enrichissement de cette pratique ; interactivité entre les acteurs et leur terrain.

Une méthodologie qui fait de la mise en situation un facteur d'appropriation de la formation.

Une méthodologie qui débouche sur une feuille de route pour l'Archipel.

**1 journée de séminaire en dernière journée de formation avec les acteurs ayant la responsabilité de la réussite touristique.**

=>Faire émerger une grille de travail partagée pour renforcer l'activité touristique de l'Archipel.

=>Rendre opérationnelle cette formation.

Une méthodologie qui s'appuie sur le « faire ensemble ».

## **E. Évaluation de la Formation :**

Bilan journalier individuel.

Suivi de la progression du groupe (acquis, transfert et impact).

## **F. Durée de la Formation :**

La formation se tiendra sur 5 jours, du lundi 23 au vendredi 27 avril, pour un total de 35 heures.

## **G. Formatrice :**

**Catherine ARTEAU, formatrice spécialisée en développement culturel et touristique des territoires.**

Historienne de l'art diplômée de l'École du Louvre, ingénieur culturel et touristique, son parcours professionnel lui a permis d'œuvrer sur l'ensemble des métiers du tourisme (études de publics, stratégies de développement, audit d'offices de tourisme, de sites touristiques, formation).

Par ailleurs, elle entretient une relation privilégiée avec l'international. Mme. Arteau a en particulier mené des actions de formation en Asie, en Afrique, etc. Cette relation s'est confirmée depuis 3 ans avec la création d'une structure, Le Barde du Label UNESCO, dont elle est la présidente.

(<http://www.lebardedulabel.fr/actus/>).

Elle a également développé un programme de formations destiné à traiter les paysages culturels et touristiques qu'ils soient inscrits par l'UNESCO ou non

(<http://www.lebardedulabel.fr/lelab/formation/>).

Coach certifié, elle a développé ces dernières années une méthodologie de formation originale pour des séminaires interdisciplinaires (culture, tourisme, économie, politique parfois) et l'accompagnement d'équipes en charge de programmes opérationnels complexes.

Ces séminaires de type « expérientiel » sont reconnus pour leur qualité et leur créativité.

L'approche privilégiée pour les séminaires de cette formation est proche d'un coaching inspiré de la méthode *Appreciative Inquiry (exploration positive)*.

## **H. Tarification :**

Cette formation est financée par la Collectivité Territoriale dans le cadre du Programme Territorial de Formation Professionnelle.