



FICHE PRATIQUE

Formation des populations locales

Retour d'expérience : Micro-formation « Bienvenue Ici ! » par Cœur de Sud-Ouest Tourisme.

Objectif

Renforcer la connaissance de l'offre culturelle, touristique et de loisirs de la destination auprès des habitants et des professionnels du tourisme (saisonniers, commerçants, responsables associatifs qui créent de l'événementiel, entreprises ouvrant leurs portes au public...) qui font, parfois sans le savoir, du conseil en séjour et sont ambassadeurs des offres du territoire.

Mise en œuvre du dispositif

Micro-formation intitulée « Bienvenue Ici ! » développée par l'entreprise Chaptr :

- Modalités de suivi de la formation :
 - Inscription en ligne gratuite → accessible à tous facilement
 - Réception chaque jour d'un lien vers le module du jour soit par SMS, soit par mail
- Contenus : vidéos sur le tourisme durable et responsable ; carte de la desserte du territoire par les transports en commun ; identification des associations présentes sur le territoire, hébergeurs et restaurateurs, etc.
- Format : une session courte sur un thème donné (10 min) par jour de formation (4 à 6 jours), comportant des supports variés et un quizz à la fin de chaque session → format ludique.

Moyens humains

- Modules sur la connaissance du territoire rédigés et co-élaborés par l'Office de tourisme et l'équipe de Chaptr :
 - Rédaction du contenu et élaboration des visuels (4 jours de travail)
 - Pilotage des actions de communication (1 jour de travail)
- Modules sur la thématique du tourisme durable élaborés par Chaptr.

Coûts

Prix du dispositif « Bienvenue Ici ! » de Chaptr : 4 300 euros pour un engagement d'une année (prix dégressif pour les engagements plus longs)

- Création d'une plateforme spécifique à l'office de tourisme

- Création de supports de formation
- Intégration des contenus élaborés et transmis par l'office de tourisme.

Clés de réussite

- Communication régulière sur le dispositif : mobilisation de l'ensemble des canaux de communication de l'office de tourisme, y compris les relations interpersonnelles
- Volontarisme politique
- Ciblage généralisé à tous les acteurs locaux (professionnels, associations, particuliers, ...)
- Incitation par l'organisation d'un jeu concours réservé à ceux ayant terminé la micro-formation
- Réalisation d'une étude préalable visant à objectiver le besoin sur le territoire : combien de personnes sont susceptibles de suivre la micro-formation ?

Bon à savoir

- Coût du dispositif à anticiper au regard de ses résultats potentiels, en particulier pour un petit office de tourisme, par une étude préalable visant à objectiver le besoin sur le territoire d'une micro formation
- Nécessité d'assurer une communication régulière sur le dispositif.

Résultats

- 150 inscriptions à « Bienvenue Ici ! » en 2023 (année de lancement)
- Déclin du nombre d'inscriptions en 2024 – l'office de tourisme prévoit de communiquer sur le caractère évolutif de la micro-formation auprès de ceux l'ayant déjà suivie en 2023
- Découverte et mise en valeur de nouveaux sites du territoire.

Pour aller plus loin

- Retrouver les informations sur la micro-formation « Bienvenue Ici ! » et ses expérimentations dans *un article de la Mission des Offices de Tourisme de la Nouvelle-Aquitaine*
- Découvrir « *Bienvenue Ici !* » (attention, il faut renseigner le code postal de l'office de tourisme concerné).