Institut du Tourisme
Fédération des offices de tourisme de Bretagne

Programme de Formation

SADI : construire avec les acteurs locaux votre schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Organisation

Durée : 17 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Toute personne en charge de l'accueil, de la relation avec les professionnels du tourisme et de la diffusion d'information.

Objectifs pédagogiques

Développer sa capacité d'animation pour construire un **SADI** sur-mesure avec les acteurs locaux ;

Développer ses techniques d'animation pour aider à la créativité et à la prise de décision ;

S'appuyer sur descas concrets pour **construire sa propre méthode** d'accompagnement.

Transmettre une méthodologie qui d'appui sur la réalisation de **24 SADI réalisés.**

Utilisation d'outils d'analyses de données et de cartographies

Description

Ce que cette formation vous apporte

- Construire un SADI sur mesure avec les acteurs locaux
- Développer vos techniques d'animation et de prise de décision
- S'appuyer sur des cas concrets

Ce qui fait la différence

Une formation de l'Institut du Tourisme de Bretagne, organisme de formation de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (certifié Qualiopi), conçue pour les équipes des offices de tourisme. Des méthodes pensées pour les équipes des offices de tourisme et leurs partenaires.

Avec les regroupements qui se sont accélérés ces dernières années suite à la loi NOTRE, la période COVID que nous traversons fait que les structures s'interrogent de plus en plus sur la pertinence du maillage de l'accueil et de l'information de leur destination :

- **Les bureaux d'accueil actuels** sont-ils situés aux bons endroits, avec des créneaux d'ouverture pertinents eu égard à leur localisation et fréquentation ?
- Faut-il **regrouper**, **mutualiser**, développer ce maillage ?
- Faut-il s'appuyer sur d'autres relais d'informations et d'accueil (**physiques ou numériques**) ? Avec qui ? Pour quelles clientèles ?

Sur d'autres territoires, les stratégies d'accueil sont assez avancées, mais les liens avec les partenaires n'ont pas toujours été formalisés ou restent à consolider pour coller aux demandes des clients. Il s'agit de réfléchir à une organisation de son système d'accueil et d'information, de remettre au centre la notion de parcours client et impulser une nouvelle dynamique. Pour les relais territoriaux, cela demande aussi d'adapter ses services et expertises pour répondre à ces besoins au-delà des sujets de structuration, d'animation numérique, de démarche qualité, de professionnalisation… Le SADI implique une grande transversalité.

Programme :

1. **Introduction, cadrage et présentation des objectifs :** Le SADI késako - Les raisons de se lancer dans l'accompagnement SADI pour un OT - La méthodologie SADI : étapes clés et outils d'animation lors d'un accompagnement
2. **Étape 1 :** le point de départ : la notion de segmentation des clientèles
3. **Étape 2 :** l'auto-évaluation des services rendus dans les murs ; hors les murs / chez les prestataires ; en ligne
4. **Étape 3 :** les marges de progression en matière d'accueil et de diffusion d'informations
5. **Étape 4 :** élaboration du plan d'actions SADI : regrouper, prioriser, tester, expérimenter, déployer
6. **Benchmark SADI inspirant**
7. **Autres outils d'animation :** faciliter la prise de parole, la créativité et l'implication des participants
8. **Le séquençage d'un accompagnement :** périmètre d'intervention et livrables attendus. Exemples à l'appui.
9. **Appropriation de la boîte à outils d'OTB**
10. **Ma posture en tant qu'office de tourisme :** mon périmètre d'intervention
11. **Débrief:**, construction des prochaines étapes restantes en guise de conclusion

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Accueil en présentiel dans une salle dédiée – Les apprenants bénéficient d'un environnement propice à l'apprentissage.

Formation prévue pour un groupe de 4 à 8 personnes.

Mise à disposition en ligne de documents – Accès à des ressources pédagogiques après la formation pour un apprentissage continu.

Moyens et supports pédagogiques

Documents supports de formation – Matériel de formation projeté durant les sessions.

Supports de formation en ligne – Accès à des ressources pour approfondir les connaissances après la formation.

Alternance d'exposés participatifs et d'exercices pratiques et projets collectifs – Les participants mettent en pratique leurs connaissances à travers des exercices.

Modalités d'évaluation et de suivi

Feuilles de présence – Suivi de la participation des stagiaires ;

Questions orales ou écrites – Des QCM seront utilisés pour évaluer les connaissances ;

Questionnaire de positionnement – Évaluation diagnostique avant la validation de l'inscription ;

Formulaires d'évaluation – Un questionnaire de satisfaction à chaud et une évaluation sommative pour suivre la progression des compétences ;

Certificat de réalisation – Délivrance d'un certificat à la fin de la formation.

Informations sur l'admission

Renseigner le questionnaire de positionnement

Délais d'accès

- **Formations INTER (catalogue)** : inscription possible jusqu'à 10 jours ouvrés avant le début de la session, dans la limite des places disponibles. Vous recevez sous 48 h un accusé de réception, puis la convention, le questionnaire de positionnement et la convocation.
- **Formations INTRA / sur mesure** : après un entretien d'analyse du besoin, la formation peut démarrer sous 4 à 8 semaines.

- **Prise en charge OPCO (AFDAS…)** : nous vous conseillons de déposer votre demande au moins 3 semaines avant le début de la formation.

Informations sur l'accessibilité

L'accessibilité des locaux est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les **personnes à mobilité réduite**. Les moyens techniques et pédagogiques peuvent être adaptés au public en situation de handicap.

Modalités à indiquer lors de l'inscription et définies en amont de la formation en envoyant un message à : contact@institut-tourisme.bzh