

## PROGRAMME DE FORMATION

### Evaluer et suivre la performance durable de sa destination

#### Objectifs de la formation

- Définir les attentes et les thématiques clés à observer en matière de tourisme durable et responsable, au regard de la stratégie de son territoire.
- Identifier les sources et méthodologies à exploiter sur les 3 piliers du tourisme durable (dimension environnementale, sociale et économique).
- Concevoir son tableau de bord territorial d'indicateurs du tourisme durable et responsable et phaser sa mise en œuvre dans le temps.
- Expérimenter sa mise en œuvre pour des premiers indicateurs, partager son expérience et se comparer.

#### Programme

A l'heure où les territoires s'engagent dans des démarches de transition et de tourisme durable, les observatoires du tourisme et les chargés de mission tourisme durable doivent se doter d'indicateurs leur permettant d'orienter et ajuster les décisions et les actions, tant en ce qui concerne le développement que le marketing et la communication. Cette formation très opérationnelle a pour objectif de concevoir, en prenant appui sur le « Guide des indicateurs du tourisme responsable » réalisé par ADN Tourisme, un tableau de bord d'indicateurs de tourisme durable adapté aux enjeux et à la stratégie de son territoire.

#### Module 1 : Contexte & identification des thématiques à observer au regard de sa stratégie

- Le tourisme durable : rappel en commun des enjeux, définition, objectifs et thématiques d'actions retenues au plan national
- Les acteurs dans l'évaluation du tourisme durable : ADEME, ADN, ATD, ATES, Atout France, Grands Sites de France, CRT/ADT/CDT, Orange Business, startups...
- Identifier les attentes et les thématiques clés à observer au regard de sa stratégie

#### Module 2 : Identifier les sources et méthodologies à exploiter

- Présentation du « Guide des Indicateurs du tourisme responsable » et des expérimentations réalisées sur certaines territoires
- Présentation d'autres sources ou études possibles : gestion des flux sur sites, bilan carbone des clientèles, impact sur l'air, l'eau, les sols et la biodiversité, acceptabilité et perception par les habitants...
- Analyse environnementale
- Analyse sociale
- Analyse économique

#### Module 3 : Concevoir son tableau de bord et phaser sa mise en œuvre

- Identification des sources et méthodologies
- Exemples de tableaux de bord existants
- Principes clés d'un tableau de bord d'indicateurs
- Outils à disposition : Excel / Google Sheet / autres outils éventuels
- Phaser la mise en œuvre

#### Module 4 : Partager son expérience de conception de son tableau de bord

- Présentation par chacun de son tableau de bord, difficultés rencontrées, pistes d'optimisation



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache, 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

- Échanges avec le groupe et la formatrice
- Travail complémentaire sur le phasage de la mise en œuvre et les ressources à déployer : plan d'actions
- La communication autour du tableau de bord
- Organiser sa veille sur les thématiques de l'observation & du tourisme durable

## Méthodes et supports

La démarche pédagogique pendant la formation prend en compte les points suivants :

- Connaissance : apport de concepts, méthodes et outils, et de bonnes pratiques illustrées par des exemples issus de l'expérience du formateur.
- Compréhension : 1er niveau d'appropriation via des partages d'expériences, des ateliers individuels et collectifs.
- Application : appropriation par les participants aux travers de nombreux ateliers individuels et collectifs.
- Analyse : mise en commun des travaux réalisés en phase d'application = analyse collective.
- Synthèse : identifier des idées forces issues de la formation pour performer dans sa prise de parole.
- Échanges avec ADN Tourisme (Rodolphe Brenier) et le Pôle Études d'Auvergne-Rhône-Alpes-tourisme (Corinne Andraud)

La répartition s'établit à 40% de théorie et 60% d'ateliers et **travaux personnels durant la formation et entre chaque session.**

Supports et ressources pédagogiques disponibles sur l'espace apprenant durant 20 jours après la formation.

Padlet de veille sur le tourisme durable mis à disposition pendant un an.

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion

Les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel, pour cette formation, elle est séquencée en 4 demi-journées - non consécutives (réparties sur 4 journées différentes)

## Public

Chargé.e de l'observation du tourisme et/ou de la mise en place d'une mesure / évaluation / tableau de bord d'indicateurs du tourisme durable dans les prochains 6 mois.

## Prérequis

Pas de pré-requis.

## Matériel nécessaire

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion. En fonction de l'outil de classe virtuelle (zoom, google meet, teams, ...) et selon le paramétrage de votre ordinateur, il est possible de devoir installer le widget associé à cet outil avant la 1ère connexion à la classe virtuelle pour pouvoir y participer. Il est donc conseillé de vous connecter 15 mn avant l'heure de début de formation.

De plus, pour garantir une session à distance de qualité, il est également indispensable de vous connecter à la formation depuis un ordinateur disposant d'une bonne connexion Internet et équipé d'une Webcam et d'un micro et de vous isoler dans un bureau (le casque ou les écouteurs permettent un confort d'écoute optimum).

## Informations complémentaires

Cette formation est dispensée par Françoise CLERMONT, consultante et formatrice depuis 15 ans, ayant précédemment créé, animé et géré l'observatoire régional du tourisme au sein du CRT Midi-Pyrénées et accompagné la création d'observatoires départementaux et locaux. Elle est intervenue en tant que consultante en accompagnement d'observatoires (projet d'observatoire Pays du Mont Blanc, observatoires de PACA, de la Somme), en accompagnement du GT Tourisme & Territoires et Orange Business sur la méthode FVT, et récemment (en 2024) pour l'évolution de l'observatoire départemental du tourisme de l'Aude dans le cadre de sa nouvelle stratégie de



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache, 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

tourisme à impact positif (incluant la définition des indicateurs d'un tableau de bord stratégique) et en formation sur le tourisme durable en intra auprès de l'équipe de Tourisme Var (dont l'observatoire du tourisme).

### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

Questionnaire de pré-formation en ligne : évaluer les connaissances et les pratiques actuelles, les objectifs et attentes par rapport à la formation.

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Évaluation des acquis par l'intervenante en fonction des objectifs visés : Ateliers individuels avec analyse collective permettant différents niveaux d'appropriation.
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la fin de la formation.

### **Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)**

#### **Durée**

4.00 jour(s)

14:00 heures

