PROGRAMME DE FORMATION

Relever le défi de la communication responsable pour l'accueil touristique

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la communication responsable dans son ensemble et dans le contexte spécifique d'un office de tourisme
- Disposer d'un référentiel clair et opérationnel pour mettre en œuvre la communication responsable
- Traduire son engagement
- Acquérir de bonnes pratiques dans la mise en œuvre d'une communication responsable (outils...)

Programme

La communication responsable est définie par l'Ademe comme la responsabilité même de la communication dans la transition écologique. Garante de l'authenticité des messages, de la transparence des processus de communication et de l'eco-conception de l'ensemble des activités de communication, elle est transverse à l'ensemble de la communication de l'organisation et concerne tous les acteurs, les domaines et les outils de la communication. Autrement dit, la communication pour l'accueil des touristes ne pourra être responsable sans être cohérente avec l'ensemble de la communication;
Intermédiaires entre une offre et une demande de tourisme plus authentique, plus engagé, les offices de tourisme doivent à la fois :

- apprendre à éco-socio-concevoir leur accueil et leurs actions pour répondre aux enjeux de la transition écologique.
- veiller à un discours sincère et authentique (autrement dit, veiller à ne pas « greenwasher »)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'analyser ses besoins et l'impact environnemental de sa consommation de ressources d'informations touristiques puis de mettre en œuvre des actions pour adopter des solutions techniques responsables en utilisant des outils d'information adaptés à sa stratégie globale et à son territoire.

Module 1 : Communication responsable, de quoi on parle ?

- Rappel du contexte : un monde qui se réinvente avec un enjeu de développement durable
- Des définitions plurielles à un consensus récent et exigeant sur la communication responsable (notion de responsabilité, de RSE, d'éthique, ...)
- Gérer le paradoxe de « communication » (qui inspire aujourd'hui la défiance) vs « responsable » (qui aspire à la vertu)

Module 2 : Principes de la communication responsable

- La responsabilité de la communication dans la transition écologique
- Enjeux et compromis : quelle efficacité de la communication responsable ? - Les critères de la communication responsable
- Le risque de « greenwashing »
- Etudes de cas

Module 3 : Construire un discours responsable

- Concevoir des messages responsables : savoir d'où l'on part, pour dire quoi et à qui ? - Les piliers du discours : exprimer son engagement à sa juste mesure et sensibiliser à des comportements responsables
- Impliquer son audience dans la réflexion et lui donner du feed-back : un double gage d'efficacité et de responsabilité
- Quels sont les contours d'une communication responsable pour l'accueil touristique ?

Module 4 : Eco-socio-concevoir sa communication

- Eco-socio-concevoir un événement
- Papier vs numérique : quel impact réel ?
- La communication digitale : impact écologique, inclusion et respect de la vie privée - La communication « print » : pilotage responsable

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Mise en pratique (atelier ou étude de cas)
- Temps de réflexion pilotés et guidés
- Support et resssources pédagogiques transmis aux stagiaires (pdf reprenant les éléments de la formation, bibliographie, sitographie et blogographie)

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Public

Responsable accueil, chargé.e de communication d'un office de tourisme

Prérequis

Pas de pré-requis

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures

OFNOM : OFRUE OFADRCMP - OFCP – OFVILLE OFCEDEX / Tél. : OFTEL / OFMAIL / OFSOCSITE
Siret n° OFSIRET - Code NAF OFAPE – Activité enregistrée sous le n° OFAGR auprès du préfet de la région OFREGION. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat