



# CONVERGENCES TOURISTIQUES



## Professionnalisation des Acteurs du Tourisme

## Le contexte est marqué par :

---

- ❖ Un CRTL dont la légitimité pour la formation est reconnue auprès des OGD et qui depuis 2022 étend cette mission au secteur privé.
- ❖ Une explosion récente des formats digitaux et gratuits : E-learning, tutoriels, webinaires, podcasts
- ❖ Un éco-système atomisé, multiplication des organismes, lisibilité complexe pour les entreprises.
- ❖ Une expérience de crise sanitaire / énergétique/ canicules / inflation qui remet en cause l'approche marketing et commerciale, les services proposés, et nécessite forcément une évolution des compétences
- ❖ 2 enjeux primordiaux : le tourisme durable et le digital
- ❖ La réforme de la formation professionnelle (focus sur l'apprentissage)



# Les acteurs de la formation



ACADEMY



# Professionnalisation et formation : Une mission « régalienne » du CRTL Occitanie

- ✓ Organisme de formation depuis 2017 (fusion CRTs/FROTSIs) le CRTL Occitanie produit historiquement le programme annuel de formation professionnelle (PRF) des OGD issu de la remontée des besoins du terrain
- ✓ Certifié Qualiopi depuis 2021. La Certification Qualiopi, obligatoire depuis le 1er janvier 2022 pour tout organisme dispensant des formations et sollicitant des fonds publics ou mutualisés, atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.





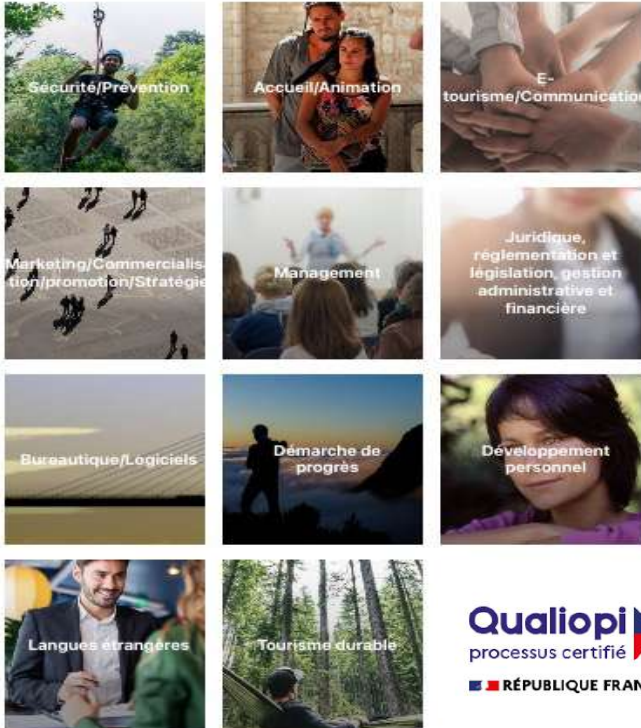
# L'offre de formations du CRTL



# L'offre de formations du CRTL

## Le Programme Régional de Formation (PRF)

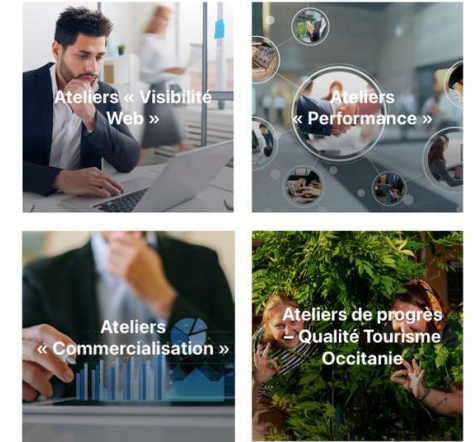
500 stagiaires formés



## Le programme en ligne pour tous

Plus de 3000 entreprises bénéficiaires

- ❖ Des ateliers en ligne
- ❖ Des tutoriels vidéo « maison » de 30 mn avec interviews et témoignages
- ❖ Des webinaires thématiques : « Les Têtes Chercheuses » (webinaires et podcasts), les Web'Qual, les Web'Sem, les Web'Innov



## Les événements professionnels

- ❖ Convergences touristiques (+ de 1 000 participants)
- ❖ Rencontres Tourisme Universités (250 participants)
- ❖ Assises APN (250 participants, plus de 1000 vues replay)



## Le PRF (Programme Régional de Formation)

500 stagiaires formés



- ❖ 11 thématiques
- ❖ 60 sessions de formation de 1 à 5 jours en moyenne chaque année
- ❖ 6 à 15 participants par session
- ❖ Publics concernés : OGD et autres branches tourisme (HPA, Tourisme culturel, sportif, social).
- ❖ Sessions de formation financées en partie par les fonds mutualisés : AFDAS et AKTO.



# ATELIERS DIGITAUX

- Gratuits, ouverts à tous et en particulier aux acteurs exclus du champs de la formation professionnelle
- Sessions de 1h à 1h30
- Replays en accès libre
- Concentrés sur les saisons creuses
- Très concrets et opérationnels
- Formations complétées par la mise à disposition de ressources & documentation
- Des intervenants experts impliqués dans l'activité





# 1- Les ateliers « visibilité web » avec Google Ateliers Numériques

## **Comment paramétrer et optimiser sa fiche d'établissement sur Google My Business ?**

Découvrir Google My Business, apprendre à paramétrer sa fiche établissement, connaître les nouvelles fonctionnalités.

## **Fondamentaux du référencement naturel : Être plus visible sur internet (Niveau 1)**

Améliorer le positionnement de son site Internet sur les moteurs de recherche.

## **Comment créer du contenu performant sur les réseaux sociaux ?**

Mieux appréhender les concepts clés, adapter sa stratégie de contenu à son public. Concevoir un calendrier éditorial.

## **Comment utiliser Google Analytics IV pour un site web plus performant ? (Niveau 1)**

Découvrir l'analyse de données et apprendre comment mieux utiliser ces données pour atteindre vos objectifs.

## **Communication vidéo : Comment lancer ou améliorer une chaîne YouTube en 10 étapes ?**

Découvrez en quoi le média vidéo est une opportunité pour développer votre activité.

## **Le parcours client dans le secteur de tourisme**

Comprendre le comportement et le parcours d'achat de vos clients, bonnes pratiques et outils.

## **Initiation à la cybersécurité pour les TPE-PME et pour les E-marchands**

Identifier les principales menaces auxquelles votre entreprise peut être confrontée. Protéger les données de vos clients.

## 2- Les ateliers « commercialisation »

### **Intégrer un module de réservation en ligne à son site**

Les principaux services bancaires adaptés, les outils web pour créer un module de vente en ligne.

### **Booking or not Booking ? Comment maîtriser la vente directe sur les plateformes.**

Puisque les OTA sont indispensables, travaillons avec eux, mais pas n'importe comment. Tirer partie de leurs forces tout en minimisant les coûts inutiles et en se préservant des dangers liés à la dépendance commerciale.

### **Formation aux logiciels d'exploitation : Les calendriers synchronisés**

Accéder à la vente directe sur les plateformes tout en gagnant du temps et de l'efficacité.

### **Comment faire passer la part des ventes directes au-dessus de 80% de ses réservations**

Comment augmenter le nombre de vos réservations directes et diminuer le montant des commissions

### **Gérer l'inflation : Le Revenue Management adapté aux hébergeurs indépendants**

Comment décider du prix de vos chambres, comment améliorer votre taux d'occupation et vos ventes additionnelles

### **Comment augmenter la valeur de ses réservations et distinguer son produit ?**

Dans un contexte très concurrentiel, comment mettre l'accent sur ce qui peut vous démarquer, et proposer un service unique.

### **Nouveaux comportements d'achat depuis la pandémie : Comment s'adapter ?**

Annulations flexibles, dernière minute... Mettez à jour vos connaissances sur les besoins des consommateurs.



## 3- Les ateliers « performance » et Tourisme Durable :

### **Techniques simples pour optimiser les photos de son établissement avec un smartphone**

Astuces pour faire soi-même de meilleures photos avec votre smartphone, et rappel des obligations sur le droit à l'image.

### **Concevoir un guide d'accueil digital et l'utiliser comme outil de fidélisation**

Les formats, le contenu, savoir l'exploiter dans la relation clients pendant leur séjour et comme outil de fidélisation.

### **Fidéliser davantage votre clientèle**

Acquérir un client coûte environ 5 fois plus cher que de faire revenir ce client. Apprenez donc à faire revenir davantage les voyageurs qui vous connaissent déjà.

### **Mes premiers pas vers la RSE**

Pour mener cette démarche, il est indispensable d'identifier le moteur de votre engagement sociétal et environnemental

### **Mesurer son empreinte carbone : pourquoi ? Comment ?**

Prendre la mesure des impacts de son activité permet de mieux comprendre où on peut et doit agir.

### **Enjeux énergétiques pour les hébergeurs et solutions**

Réduire les coûts, anticiper les évolutions réglementaires, être en phase avec les attentes des consommateurs...

### **Affichage environnemental pour les hôtels**

Engagez votre hôtel dans la transition écologique et bénéficiez d'accompagnement technique et financier.



**3 120 entreprises uniques** ont bénéficié à ce jour des formations en ligne du CRTL  
(live ou replay)

21 ateliers de formation à distance

4 354 entreprises inscrites (chiffre cumulé)

**1 640 entreprises (uniques) ont participé à un ou plusieurs ateliers en live,**

dont : 40 % à 1 atelier

30 % à 2 ateliers

30 % entre 3 et 7 ateliers

→ La moyenne des participants au live est de **120 entreprises par atelier,**



Les replays ont été visionnés 4045 fois à ce jour. (chiffre cumulé)

Soit une moyenne de 192 visionnages par atelier, chiffre extrêmement variable selon les sujets.

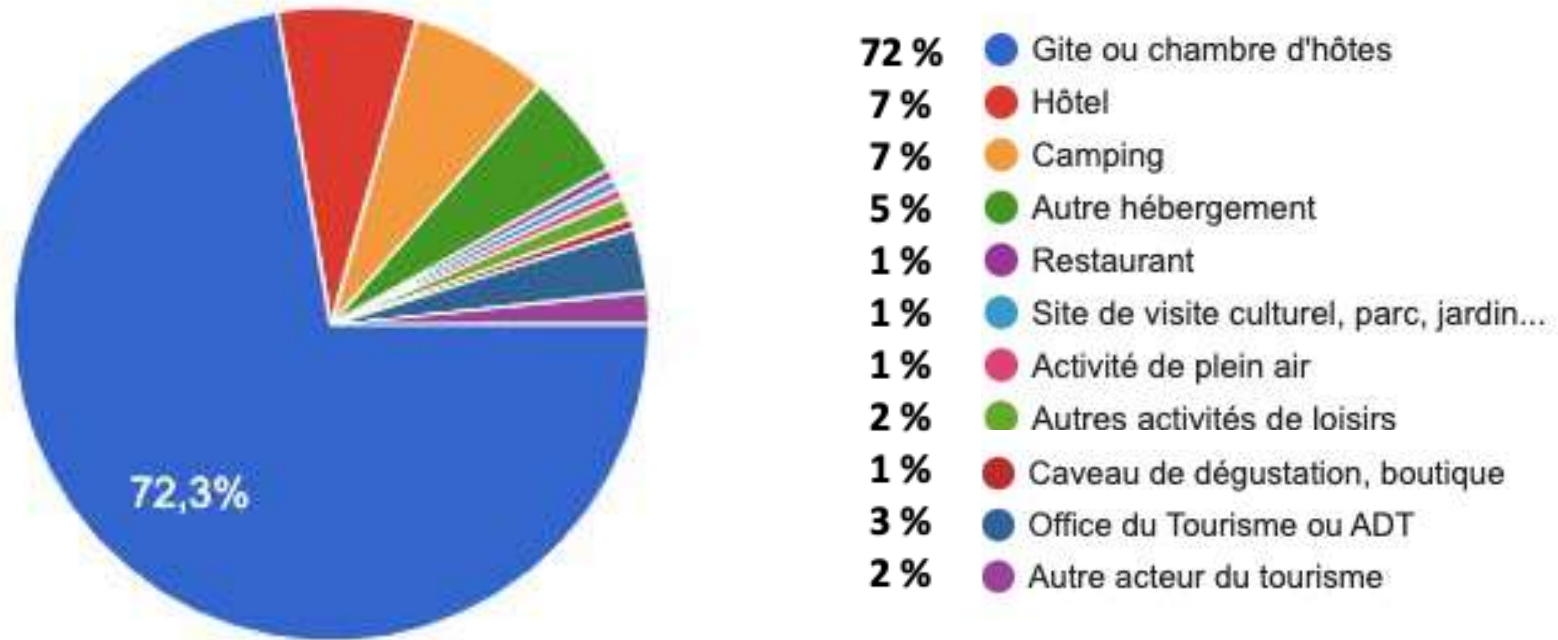
Selon l'enquête, **2180 entreprises (uniques) ont visionné 1 ou plusieurs replays.**

Le taux de participation varie fortement selon le choix du sujet : Plus il est spécialisé et pointu moins il y a d'inscrits, avec un pic très net pour les ateliers sur la visibilité web et le référencement.



## Quelles entreprises bénéficient de ces ateliers en 2022 ?

- Les ateliers sont ouverts à tous même si leur contenu cible les entreprises.
- Rappel : tous les ateliers sont gratuits pour les participants.



Source : Enquête participants : 204 réponses

# TUTORIELS VIDEOS

- Installer des bornes de recharges électriques dans un établissement touristique
- Comparatif des meilleurs Channel Manager en 2023
- Le Fonds Occ'ygène
- Revenu Management adapté à la baisse du pouvoir d'achat
- Loi Evin : Les obligations
- Offres d'emploi CHR : Mieux valoriser son entreprise
- Traducteurs en lignes quel est le meilleur ?
- Photovoltaïque : la jungle des offres.

## Tout savoir sur...

Destination  
**Occitanie**  
Coopérative Régionale du Tourisme et des Loisirs

Les TUTOS du CRTL

Accompagner les  
Entreprises dans  
leur quotidien



## Bornes de recharge électrique

Installer une borne  
pour véhicule électrique  
dans un établissement  
touristique



## Channel Manager

Channel Manager \*

Outil de synchronisation  
tarifs & disponibilités  
sur les agences en ligne

Comparatif 2023

3

Destination  
**Occitanie**  
Coopérative Régionale du Tourisme et des Loisirs



## Fonds Occ'ygène

Qui peut  
Participer ?





## OCC'ADEMY

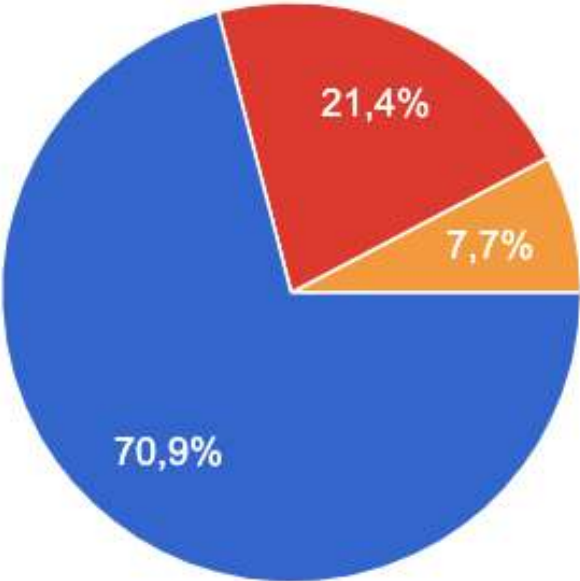
*Accompagner les  
Entreprises dans  
leur quotidien*

[voyage-occitanie.com](http://voyage-occitanie.com)



# Vous pensez que les sujets proposés sont globalement :

117 réponses



- Adaptés à mes besoins et problématiques
- Utiles, mais pas pour moi
- Pas assez en phase avec les préoccupations des entreprises

# Questionnaire CRTL / entreprises (septembre 2022)

Souhaitez-vous plus de sujets sur les thèmes suivants :

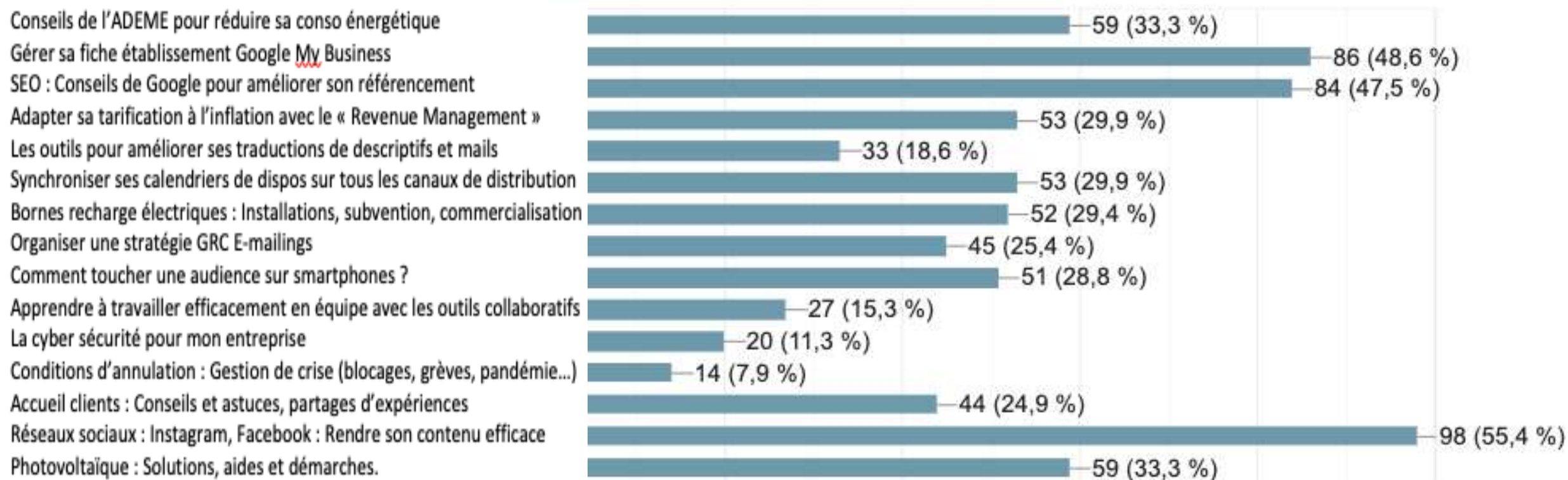
171 réponses





Pourriez-vous indiquer votre intérêt en priorité (cocher 5 réponses maxi) pour les ateliers suivants :

177 réponses



# Stratégie 2023-2028



# Les enjeux

---

1. Repenser les méthodes d'évaluation des besoins en formation des entreprises.
2. Répondre aux besoins de professionnalisation en lien avec l'employabilité touristiques territoriale
3. Engager des actions de sensibilisation en direction des habitants hôtes autour des piliers durable, accueil, Identité.
4. Développer des parcours de professionnalisation et des outils partagés visant la transition durable dans un cadre coordonné et en cohérence avec le positionnement de la destination Occitanie
5. Multiplier les formats courts, digitaux et interactifs et utiliser les solutions innovantes de E-learning, tutoriels et podcasts.
6. Accroître les contenus du Centre de ressources, véritable bibliothèque de contenus partagés, avec des tutoriels et les replays de webinaires.
7. Faire des succès story des professionnels des outils d'inspiration et de montée en compétences: Favoriser le partage d'expériences.
8. Coordonner les actions CRTL / Partenaires pour améliorer la lisibilité et l'accès à l'offre.
9. Accompagner les employeurs : Plateformes d'offres, centre de ressources, ateliers sur le recrutement.
10. Valoriser les métiers du tourisme en direction des publics jeunes.



# Stratégie 2023-2028





**« Le savoir ne vaut que si il est partagé »**

Aristote

**MERCI DE VOTRE ATTENTION**