



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Guide pour l'éducateur



Module 6

Outils pratiques avec exemples d'instruments pour la cocréation d'expériences

Préparé par : Association bulgare des professionnels du vin



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Module 6	Outils pratiques avec des instruments d'échantillonnage pour la cocréation d'expériences
Approche d'apprentissage	Apprentissage actif Apprentissage collaboratif Apprentissage basé sur les défis
Méthode d'enseignement	Possibilité d'apprentissage mixte Formation F2F (Face à face) E-learning individuel
Taille du groupe	Recommandé : 10 à 20 participants pour assurer une interaction et une participation efficaces lors des activités pratiques.
Résultats d'apprentissage	<p>À la fin de ce module, les participants auront acquis les éléments suivants :</p> <p>Connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les principes des Design Sprints, du Storytelling et du Service Blueprint dans le contexte du tourisme régénératif.• Reconnaître l'importance de l'engagement communautaire et des pratiques durables dans le développement du tourisme. <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mettez en œuvre des Design Sprints pour prototyper et tester rapidement des expériences touristiques.• Créez et intégrez des récits convaincants dans les services touristiques.• Élaborez des plans de service détaillés pour assurer une expérience transparente aux visiteurs. <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none">• Diriger des projets intégrant les connaissances de la communauté et les pratiques durables.• Proposer des offres touristiques innovantes qui reflètent des récits culturels authentiques et la durabilité environnementale.• Évaluer et affiner les processus touristiques afin d'améliorer la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle.
Préparation	Les participants doivent passer en revue les concepts de base de la pensée conceptuelle, des techniques de narration et de la conception de services avant de participer à l'atelier. Il est recommandé d'explorer des études de



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	cas liées au tourisme durable et régénératif afin d'acquérir des connaissances fondamentales.
Activité introductive/ « brise-glace »	Demandez aux participants de partager une expérience touristique mémorable qui met en valeur des aspects culturels ou environnementaux uniques. Cette activité donnera le ton à la compréhension de l'importance de créer des expériences touristiques significatives.
Présentation du module	Donnez un aperçu du module 6, en détaillant les objectifs et les trois outils principaux : Design Sprints, Storytelling et Service Blueprinting. Discutez de la façon dont ces outils peuvent être appliqués pour améliorer les expériences touristiques, en mettant l'accent sur la durabilité et l'engagement communautaire.
Installation/ Équipement	<ul style="list-style-type: none">• Salle de classe ou atelier avec tableaux blancs, tableaux à feuilles mobiles et marqueurs.• Projecteur et écran pour les présentations.• Ordinateurs / tablettes / téléphones avec accès à Internet pour les activités numériques.• Matériel pour le prototypage (par exemple, papier, marqueurs, post-its, blocs Lego).• Appareils d'enregistrement audio (téléphones) pour les séances de contes (facultatif).• Storyboards sur papier.• Questionnaires imprimés.
Introduction	Expliquer l'importance des outils dans la promotion du tourisme régénératif. Présentez brièvement chaque outil et décrivez comment ils seront explorés à travers des exercices pratiques au cours du module.
Tâches principales / Procédure	Activité 1 : Sprints de conception <ul style="list-style-type: none">• Introduction : Présentez le concept de Design Sprints et expliquez ses cinq phases : Empathie, Définition, Idée, Prototype et Test. Discutez de la manière dont les Design Sprints peuvent être utilisés pour relever des défis spécifiques dans le tourisme régénératif.• Phase d'empathie : Les participants mènent des recherches pour comprendre les besoins d'une communauté ou d'un défi touristique particulier. Il peut s'agir d'examiner des études de cas, de mener des entretiens ou d'analyser des données pertinentes. L'objectif est d'acquérir une compréhension approfondie des parties prenantes impliquées.• Phase de définition : Au cours de cette phase, les participants synthétisent les résultats de leur recherche en un énoncé de problème clair. Ils créeront des questions « Comment pourrions-nous » qui guideront le processus d'idéation.



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

- **Phase d'idéation** : Les participants réfléchissent à un large éventail d'idées pour répondre à l'énoncé du problème. Des techniques telles que le mind mapping ou SCAMPER (Substitute, Combine, Adapt, Modify, Put to another use, Eliminate, Reverse) sont encouragées pour favoriser la créativité.
- **Phase de prototypage** : Les participants sélectionnent les idées les plus prometteuses de la phase d'idéation et créent des prototypes simples. Il peut s'agir de modèles physiques, de storyboards ou de wireframes numériques qui représentent l'expérience touristique.
- **Phase de test** : Les participants présentent leurs prototypes et recueillent les commentaires de leurs pairs ou des parties prenantes simulées. Ils affinent leurs prototypes en fonction de ces commentaires, en se concentrant sur la façon dont la solution répond à l'énoncé du problème initial.

Activité 2 : Contes

- **Introduction** : Discutez de l'importance de la narration dans le tourisme, en particulier de la façon dont les récits peuvent relier les touristes au patrimoine culturel et écologique d'une destination. Introduisez des cadres de narration, tels que « Le voyage du héros », pour structurer les récits.
- **Recueillir des histoires** : Les participants participeront à des activités visant à recueillir des histoires authentiques d'une communauté choisie. Il peut s'agir d'interviewer des membres de la communauté locale, des artisans ou des environnementalistes. Les participants doivent s'efforcer de recueillir des histoires qui reflètent les aspects culturels et environnementaux uniques de la destination. Animez des séances de contes (cercles d'histoires communautaires) où les membres de la communauté se réunissent pour partager des histoires personnelles, des légendes et des expériences liées à la culture ou à l'environnement local. Cela nécessite un minimum de technologie et peut être réalisé dans n'importe quel contexte, favorisant ainsi l'inclusion.
- **Élaboration de récits** : À l'aide des histoires recueillies, les participants élaboreront des récits captivants. Ils utiliseront des techniques telles que des détails sensoriels, des éléments émotionnels et des arcs narratifs pour rendre les histoires vivantes et racontables. L'objectif est de créer des histoires qui non seulement divertissent, mais éduquent et inspirent également des comportements de tourisme responsable.
- **Intégration des histoires** : Les participants exploreront des façons d'intégrer ces histoires dans divers aspects de l'offre touristique, comme les visites guidées, le contenu numérique ou les expositions interactives. Ils élaboreront des scénarios, concevront des brochures



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	<p>ou créeront des présentations multimédias qui intègrent les récits élaborés.</p> <ul style="list-style-type: none">• Évaluation de l'impact de l'histoire : Discutez de la façon d'évaluer l'efficacité de la narration dans l'amélioration de l'expérience touristique. Les participants apprendront à recueillir les commentaires des touristes, à surveiller les niveaux d'engagement et à évaluer les impacts économiques et sociaux plus larges des récits sur la communauté. <p>Activité 3 : Plan d'action du service</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduction : Présentez le concept de plan de service et expliquez comment il peut être utilisé pour visualiser à la fois les processus orientés client et les processus internes dans les services touristiques. Discutez de l'importance de cartographier le parcours client et d'identifier les points de contact clés.• Cartographie du parcours client : Les participants travailleront en groupe pour cartographier le parcours client d'un service touristique spécifique. Ils identifieront toutes les étapes franchies par un client, de la prise de conscience initiale aux réflexions post-expérience, et mettront en évidence les points de contact où les interactions de service ont lieu.• Identifier les actions en coulisses et les processus d'assistance : Au cours de cette phase, les participants définiront les actions et les processus internes qui soutiennent le parcours client. Cela comprend l'identification des rôles des employés, des technologies utilisées et des politiques internes qui ont un impact sur la prestation de services.• Mettre en évidence les points faibles et les opportunités : les participants utiliseront leurs plans de service pour identifier les points faibles dans le parcours client et les processus en coulisses. Ils réfléchiront à des solutions à ces problèmes, en mettant l'accent sur l'intégration de pratiques durables et axées sur la communauté.• Itération et mise en œuvre des changements : Les participants élaboreront des plans d'action pour s'attaquer aux points faibles identifiés et intégreront les solutions proposées dans le plan directeur du service. Ils discuteront de la façon de piloter ces changements dans un environnement contrôlé avant leur mise en œuvre à grande échelle.
Conclusion et débriefing	<p>Examiner et réfléchir : Les participants présentent les résultats des activités Design Sprint, Storytelling et Service Blueprint. Le groupe discutera des défis rencontrés, des solutions développées et de l'impact potentiel sur l'expérience touristique.</p> <p>Discussion : Participez à une discussion de groupe sur la façon dont ces outils peuvent être adaptés à différents contextes touristiques. Les</p>



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	participants partageront leurs idées et donneront leur avis sur le travail des autres.
Clôture	<p>Résumé : Récapitulez les principaux points à retenir du module, en soulignant l'importance d'utiliser ces outils pour créer des expériences touristiques durables et culturellement enrichissantes.</p> <p>Réseautage : Encouragez les participants à échanger leurs coordonnées et à poursuivre les discussions au-delà de l'atelier.</p> <p>Mises à jour sur les dernières tendances en matière de tourisme et de technologie :</p> <ul style="list-style-type: none">• Organisez des webinaires mensuels ou trimestriels avec des experts discutant des progrès récents en matière de technologie touristique et de pratiques régénératrices.• Développer un bulletin mensuel résumant les études de cas récentes, les recherches universitaires et les innovations technologiques en matière de tourisme régénératif, en veillant à ce que les parties prenantes soient à jour avec les dernières tendances.
Conseils/ Activités supplémentai res	<p>Visites sur le terrain : Organisez une visite d'un site touristique local où les participants peuvent appliquer les outils dans un contexte réel. Par exemple, les participants pourraient mener un mini-Design Sprint dans un site patrimonial local afin de trouver des idées pour améliorer l'expérience du visiteur.</p> <p>Ressources en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">○ Guide du Design Thinking d'IDEO : Guide du Design Thinking IDEO : https://www.ideo.com○ Le papillon de nuit – Organisation de narration : Le papillon de nuit○ Outils de conception de services : Outils de conception de services○ StoryCorps - Une initiative visant à enregistrer et à partager des histoires de gens ordinaires, en préservant l'histoire humaine à travers des anecdotes personnelles : https://storycorps.org○ National Geographic's Storytelling for Impact - Une série de cours en ligne gratuits proposés en partenariat avec la National Geographic Society, axés sur l'utilisation de la photographie, de la vidéo et du graphisme pour raconter des histoires captivantes : https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.



AGORA

PROJET N° : 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	<ul style="list-style-type: none">Les plateformes de narration numérique comme Adobe Spark ou Canva permettent aux utilisateurs de créer des histoires visuelles attrayantes incorporant du texte, des images et des vidéos, qui peuvent être partagées en ligne pour atteindre un public plus large.
Annexes	<p>Feuilles de travail : incluez des modèles pour les sprints de conception, les cadres de narration et les exercices de plan de service.</p> <p>Études de cas : Fournir des exemples d'applications réussies de ces outils dans le tourisme.</p> <p>Formulaires de rétroaction : Incluez des formulaires permettant aux participants d'évaluer le module et de suggérer des améliorations.</p>



Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.