



# Dossier de presse



**tourism**  
academy

ACCÉLÉRATEUR  
DE COMPÉTENCES



# Sommaire

• Lexique pour naviguer dans Tourism Academy	P. 3
• Présentation de Tourism Academy	P. 4
• Marché et concurrents	P. 6
• Prestations de Tourism Academy	P. 7
• Les clients de Tourism Academy	P. 8
• Les partenaires de diffusion	P. 9
• Un business model original	P. 10
Tourism Academy aujourd’hui	P. 10
Les réalisations de Tourism Academy	P. 11
Tourism Academy demain	P. 12

# Lexique pour naviguer dans Tourism Academy

**MOOC** : Massive Open Online Course, ou cours en ligne ouvert à tous. Accessible en ligne aux apprenants qui se sont inscrits, le MOOC met à leur disposition, sur une période donnée, un contenu pédagogique (cours, vidéos, quiz...) ainsi que des outils d'échange entre les apprenants et avec l'équipe pédagogique (forums, chats...).

**COOC** : Corporate Open Online Course. Les COOC sont des cours en ligne ouverts à une population spécifique d'apprenants, comme les salariés d'une entreprise, les professionnels d'une destination ou encore les partenaires d'une marque. Les COOC proposent les mêmes fonctionnalités que les MOOC en termes de contenus et d'outils d'échange.

**SPOC** : Small Private Online Course. Les SPOC sont des COOC « privatisés » pour une petite population d'apprenants. Leur animation et leur accompagnement peuvent s'y faire au plus près de leurs centres d'intérêt spécifiques.

**Blended learning** : c'est un dispositif de formation où les cours sont dispensés pour partie en ligne et pour partie en présentiel. Par exemple, l'acquisition (ou la révision) des savoirs fondamentaux peut être faite sur le web et sa mise en application en salle, en présence du formateur.

**Digital learning** : c'est tout simplement la formation en ligne sur internet.

**Discipline « sur étagère »** : ce sont les cours produits par Tourism Academy et mis à disposition de nos clients qui en acquièrent une licence d'utilisation. La compilation de nos disciplines sur étagère constitue notre catalogue de formation... qui s'enrichit de mois en mois.

**Discipline « sur mesure »** : ce sont les cours que nous produisons pour nos clients en fonction de leurs besoins spécifiques. Nous pouvons naturellement compléter ces cours en personnalisant une de nos disciplines sur étagère avec des « chapitres sur mesure ».



Retrouvez les témoignages des utilisateurs Tourism Academy



Découvrez quelques indices précieux à retrouver dans les formations Tourism Academy

Le saviez-vous ?

# Tourism Academy, la start-up accélératrice de compétences

Créée fin 2014 par Marie Bergereau, Claude Bannwarth et Thierry Baudier, Tourism Academy mobilise la technique des Massive Online Open Courses (MOOC) pour accélérer l'adaptation des entreprises du tourisme à la mondialisation et à la digitalisation de leur marché.

Après la formation présentielle, puis l'e-learning, les MOOC, COOC, et SPOC constituent le niveau 3.0 de la formation initiale ou continue. Ils associent aux bénéfices génériques de la formation à distance les avantages spécifiques de l'apprentissage en réseau, les interactions en temps réel entre apprenants et coaches, et les leviers de la pédagogie ludique.

(MOOC : Massive Online Open Courses ; COOC : Corporate Online Open Courses ; SPOC : Small Private Open Courses)

Chacune des solutions de Tourism Academy est produite spécifiquement en fonction des besoins de ses clients. Elles intègrent au cas par cas des cours « sur mesure » ou des cours « sur étagère » issus des collections produites par la start-up. Ces dispositifs de formation digitale favorisent la montée en compétence des collaborateurs des entreprises et destinations touristiques, nationales et internationales. Elles renforcent les stratégies, internes et partenariales, en développant les connaissances, les savoir-faire, la motivation individuelle et l'engagement collectif.

Le format des nouveaux dispositifs proposés par Tourism Academy est adapté aux contraintes et aux profils des professionnels du tourisme. Ils ont la possibilité de suivre les formations à n'importe quel moment, sans se déplacer et sur n'importe quel support. La start-up permet de renouer avec le plaisir de l'apprentissage grâce à la « pédagogie inversée » qui propose une expérience centrée sur l'utilisateur.

Les courtes vidéos, les infographies, la gratification des progrès grâce à des badges et des points bonus accélèrent la motivation de l'apprenant. La cohésion entre les participants est augmentée grâce aux forums, chats avec les coaches et à la gamification.

MOOC



## Tourism Academy créée par ....



**Marie Bergereau** est diplômée de Sciences Politiques et en Economie du Tourisme. Pionnière du e-tourisme français, elle a été directrice du marketing d'une destination touristique pendant 10 ans. Elle a ensuite dirigé la transformation digitale de Maison de la France au poste de directrice e-marketing. Consultante sénior chez Lancea Développement, elle a piloté le pôle « mutation des stratégies opérationnelles et coaching ».

**Marie est en charge des productions de Tourism Academy.**

**Claude Bannwarth** est diplômé en Techniques de Publicité et Marketing. Conseil en agences de communication B2C et B2B pendant dix ans, il fonde Lancea Développement en 1993. Ce cabinet indépendant s'est imposé en référence au sein de la filière touristique française : internet dès 1995, e-business à partir des années 2000, mobilité et réseaux sociaux dans les années 2005 et accompagnement du changement à compter de 2010.

**Claude est en charge du développement de Tourism Academy.**

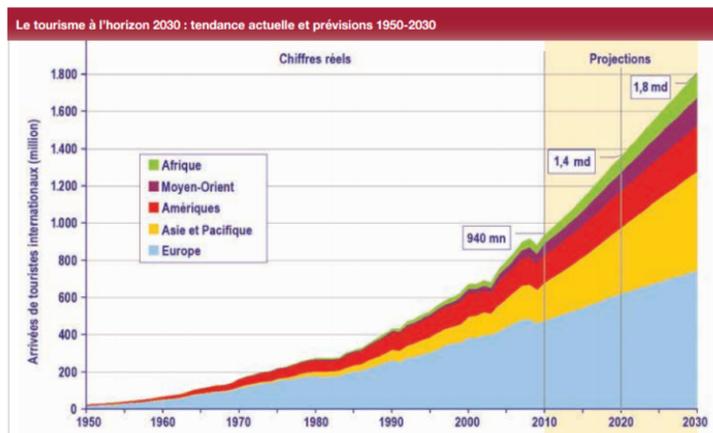


**Thierry Baudier** est diplômé d'études supérieures en droit et en sociologie, et ancien auditeur de l'Institut des Hautes Etudes de Défense Nationale. Fort d'une double expérience professionnelle dans le secteur privé et institutionnel et d'une expertise touristique internationalement reconnue, il a dirigé le GIE Maison de la France, principal opérateur de l'Etat dans le secteur du tourisme, de mai 2003 à juin 2009. Ancien médiateur ministériel du tourisme et des transports, il a créé *tBtC*, Cabinet de conseil stratégique. Il anime, depuis Juillet 2009 et en tant que délégué général, le Club parlementaire *France Terre de Tourisme*.

**Thierry est Président non exécutif de Tourism Academy.**

# Marché et concurrents

Le tourisme représente 10 % du PIB mondial en 2015, 6% des exportations mondiales et 30% des exportations de services ! A l'horizon 2030, les arrivées de touristes internationaux dans le monde devraient augmenter de 50% pour atteindre 1,8 milliard d'arrivées,.



Le tourisme représente 1 emploi sur 11 à l'échelle mondiale, dont 12 millions en Europe et 2 millions en France, répartis dans plus de 273 000 entreprises. La diversité des métiers de cette industrie internationale de services induit le besoin de formation d'un nombre toujours croissant de collaborateurs (en tenant compte des saisonniers ayant un besoin de formation sur un temps très court).

Source : Organisation Mondiale du Tourisme

Mondialisation de l'offre, ouverture de nouveaux marchés émetteurs, digitalisation, renforcement des concurrences et disruption des comportements : le secteur du tourisme est en pleine mutation. Accueil de nouvelles clientèles, adaptation des pratiques aux usages et aux outils nés du numérique, développement de services innovants pour rester compétitifs : les métiers du tourisme et des voyages nécessitent l'acquisition rapide de nouvelles compétences et postures de service.

Mais dans une filière majoritairement structurée autour de TPE / PME et d'entreprises en tension en termes de rythme de travail et de saisonnalité, la formation des managers et des équipes reste un sujet complexe.

La révolution des MOOC, nés en 2012 à l'Université de Stanford, apporte des solutions inédites, particulièrement adaptées au secteur spécifique du tourisme.

Dans ce contexte de bouleversement du marché touristique mais également de l'offre et de la demande de formation professionnelle, Tourism Academy se positionne comme la seule entreprise à proposer une formation spécifique pour ce secteur cible en prenant en compte les opportunités nées des MOOC. La start-up, d'ores et déjà présente au niveau national, entend déployer à l'international le positionnement d'entreprise de référence en matière de digital learning dédié à l'industrie touristique et de ce fait, dynamiser l'ordre établi avec des formations accélératrices de conduite du changement dans les entreprises du tourisme.

# Prestations de Tourism Academy



**le conseil en amont** : Tourism Academy définit des programmes de formation sur mesure en fonction de l'environnement de l'entreprise et de la stratégie souhaitée par celle-ci.

**la production de dispositifs de digital learning** en combinant des cursus sur-mesure et sur étagère. Les équipes de Tourism Academy interviennent sur l'ensemble de la chaîne de production des cours ainsi que sur la personnalisation des fonctionnalités de la plateforme. Les solutions de Tourism Academy proposent une formation à temps choisi, adaptée aux usages individuels et à l'emploi du temps de l'apprenant.



**l'accompagnement du déploiement** : les parcours de formation sont individualisés en fonction des objectifs et des cibles des clients. Tourism Academy forme les coaches internes, élabore avec eux les plans de lancement des dispositifs et assure le transfert de compétences vers ses clients. Un accompagnement qui permet de prolonger les effets bénéfiques de la formation au sein de l'entreprise.



Témoignage

« Cette formation est accessible à l'ensemble des pros du territoire. C'est l'occasion pour eux de monter en compétence et de travailler ensemble pour améliorer la visibilité et l'attractivité du territoire ».

*Bastien, Chef de projet Multimédia au sein de l'agence Estérel Côte d'Azur (MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur)*

Le saviez-vous ?



Au Japon, la reconnaissance faciale des caméras de surveillance des centres commerciaux permet de modifier les écrans publicitaires en fonction du sexe ou de l'âge .... mais où s'arrêtera la révolution digitale ?

# Les clients de Tourism Academy

Les prestations de Tourism Academy se déploient en France comme à l'étranger et s'adressent à 5 cibles complémentaires :

- les entreprises et destinations « grand comptes » (dispositifs sur-mesure) ;
- les opérateurs du tourisme diffus, les petits opérateurs et gestionnaires de destinations (dispositifs « interentreprises » ou « territoriaux ») ;
- les structures d'appui au développement touristique, organismes publics, parapublics ou chaînes volontaires (écosystème de formation digitale personnalisables) ;
- les organismes de formation, privés, publics et paritaires (en complément de leur offre de formation traditionnelle) ;
- les écoles, centres de formations et universités, en charge de la formation initiale (intégration des formations sur étagère dans les cursus).



## Témoignage

« Le MOOC constitue une nouvelle façon de se former. Chacun va à son rythme, au moment de la journée qui lui convient le mieux. Nous avons ainsi défini dans nos agendas des moments dédiés au MOOC, afin de pouvoir prendre le temps de regarder les vidéos et de lire les documents téléchargeables. C'est un moyen ludique et original de se former ».

Lucie, responsable Accueil d'un établissement de loisirs

Le saviez-vous ?



Le chiffre 4 porte malheur en Chine, à un tel qu'il n'y a pas de 4<sup>ème</sup> étage dans les immeubles en Chine, pas de siège 4 voir parfois 14 dans les transports. Attribuer la chambre 4 à un Chinois serait un grave impair !

# Les partenaires de Tourism Academy

Tourism Academy s'est entourée des meilleurs partenaires afin de développer des formations à forte valeur ajoutée.



La start-up bénéficie d'une exclusivité mondiale pour l'industrie touristique. Elle a choisi de diffuser ses MOOC à partir de la plateforme développée par Coopacademy, start-up fondée par Jean-Marc Tassetto, ancien DG de Google France. La vision du digital learning par Coopacademy est le fruit d'une approche radicalement innovante, nourrie par les échanges permanents avec le Laboratoire de Pédagogie Numérique de l'Ecole Polytechnique de Lausanne.

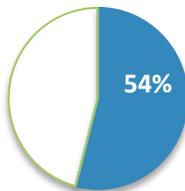


**Des experts du tourisme soigneusement sélectionnés.** La production des cours sur étagère est réalisée grâce au développement de partenariats avec des experts sur les sujets à traiter (Agence de Développement Touristique : Atout France, Ludovic Dublanchet, Benoit Dudragne, Thomas Yung, Aurélie Lataix...). La production de contenus sur mesure privilégie, quant à elle, la mobilisation des savoir-faire et des ressources internes des clients, sous la coordination des équipes pédagogiques et de production de Tourism Academy.

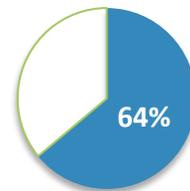


Les MOOC développés par Tourism Academy enregistrent des taux d'engagement bien supérieurs aux MOOC traditionnels !

Taux d'engagement



Taux de réussite / discipline



Le saviez-vous ?

160 interactions par minutes sur le site de TripAdvisor !  
Ca vaut le coup de se former pour affuter ses arguments de réponse !

# Un business model original

## Tourism Academy aujourd'hui

La stratégie de Tourism Academy repose sur trois principaux piliers :

- 🌐 **la multidistribution des collections de disciplines produites sur étagère** auprès des opérateurs privés et publics au travers de MOOC à large audience et de SPOC, dédiées à une cible précise ;
- 🌐 **la production et le déploiement sur mesure de COOC dédiés aux grandes entreprises** (contenus produits sur mesure et financés par les entreprises ou coproductions pour distribution interentreprises) ;
- 🌐 **le développement d'un partenariat stratégique avec l'université** en matière de formation touristique à l'échelle francophone - pour viser la commercialisation de diplômes universitaires préparés en blended learning, c'est-à-dire mixant une diffusion des cours par voie électronique et en présentiel.

Pour réaliser cette stratégie de développement, la start-up s'appuie sur l'investissement réalisé en fonds propres par les fondateurs. Cet investissement permet, à date, de capitaliser sur une collection de dix disciplines :

- 🌐 **L'accueil des clientèles internationales** : accueil des Allemands, des Anglais, des Belges, des Chinois, des Néerlandais et des Indiens ;
- 🌐 **Les essentiels du tourisme** : Essentiels de l'internet, du e-business, des réseaux sociaux et de l'excellence de service.



### Témoignage

« J'aime beaucoup ! Les vidéos sont courtes, claires, intéressantes. Les informations ne sont pas trop intellectuelles et suffisent pour une bonne compréhension et approche du sujet. On apprend beaucoup de choses essentielles en peu de temps. C'est un peu « addictif » ».

Jacques, DG d'un resort d'une chaîne hôtelière de luxe

# Les partenaires de diffusion



Un peu plus d'un an après sa création, Tourism Academy revendique de belles réalisations.

- Signature d'une convention de partenariat avec le GIE Atout France pour le lancement à l'échelle nationale du MOOC Accueil France qui compte déjà plus de 1 200 inscrits à date.



- Signature d'une convention de partenariat avec la Fédération Régionale des Offices de Tourisme pour le lancement du MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur.



- La Fédération Internationale des Logis a confié à Tourism Academy la formation des futurs conseillers territoriaux de la marque, préfigurant une académie digitale.

- Les MOOC édités par Tourism Academy sont pris en charge par le FAFIH, l'AGEFOS PME et UNIFORMATION, trois OPCA majeurs du tourisme.

Ainsi, le FAFIH prend en charge les inscriptions des salariés de l'hôtellerie-restauration sans aucune facturation pour l'entreprise.

L'AGEFOS PME rembourse les coûts d'inscriptions des salariés de l'hôtellerie de plein air ou des organismes de tourisme à l'issue des formations.



# Tourism Academy demain

## La stratégie de la start-up a vocation à s'internationaliser dès 2017.

La start-up, forte de ses acquis sur le marché français, entend poursuivre son développement et vise l'international par le biais d'une première levée de fonds en 2016, afin de conforter le positionnement pionnier qu'elle a préempté à l'échelle nationale pour devenir la start-up de référence en digital learning touristique à l'échelle internationale.

Tourism Academy s'appuie sur le savoir-faire et l'expérience des ses fondateurs et se place comme le seul éditeur de formation digitale intégralement spécialisé sur la filière du tourisme à l'échelle internationale.

Alliant innovation et tourisme, la start-up conjugue deux éléments de l'excellence française.



*« Je trouve le cours super intéressant et utile pour tous ceux d'entre nous qui sont en situation d'accueil, de communication (web, presse, réseaux sociaux...) ou de vente. Je vous incite tous à essayer. C'est vraiment plaisant. »*

Mathieu, conseiller en séjour

Si vous voulez développer le marché néerlandais, ce serait une erreur majeure de faire l'impasse sur les réseaux sociaux : aux Pays Bas il y a du wifi gratuit dans tous les trains et le mot « whatshappen » a fait son entrée dans le dictionnaire cette année !

Le saviez-vous ?



*« Nous avons conclu un partenariat avec Tourism Academy pour déployer le MOOC Accueil France, l'une des 35 mesures mises en œuvre à l'échelle nationale dans le cadre du Conseil de Promotion du Tourisme initié par Laurent Fabius. Nul doute que le professionnalisme des équipes de la start-up allié à l'énergie de ses trois cofondateurs en fait l'une des jeunes pousses française qui saura déployer notre savoir-faire à l'échelle internationale. »*

Témoignage

Christian Mantei, Directeur Général de Atout France

Pour tout renseignement



**tourism**  
academy

ACCÉLÉRATEUR  
DE COMPÉTENCES

[www.tourism-academy.com/](http://www.tourism-academy.com/)

18, rue Berthollet 75005 Paris



**Contact presse – Bazaille Consulting**  
88, boulevard Malesherbes 75008 Paris  
[communication@bazailleconsulting.com](mailto:communication@bazailleconsulting.com)  
Tél : 06.65.06.68.54