



PROJET DE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION PAYS DE L'ISLE EN PERIGORD

1. Présentation du territoire du Pays de l'Isle en Périgord :

Le Pays de l'Isle en Périgord se situe au cœur même du département de la Dordogne : il est limité au nord par le Pays du Périgord Vert, au sud par le Pays du Grand Bergeracois et à l'Est par le Pays du Périgord Noir.

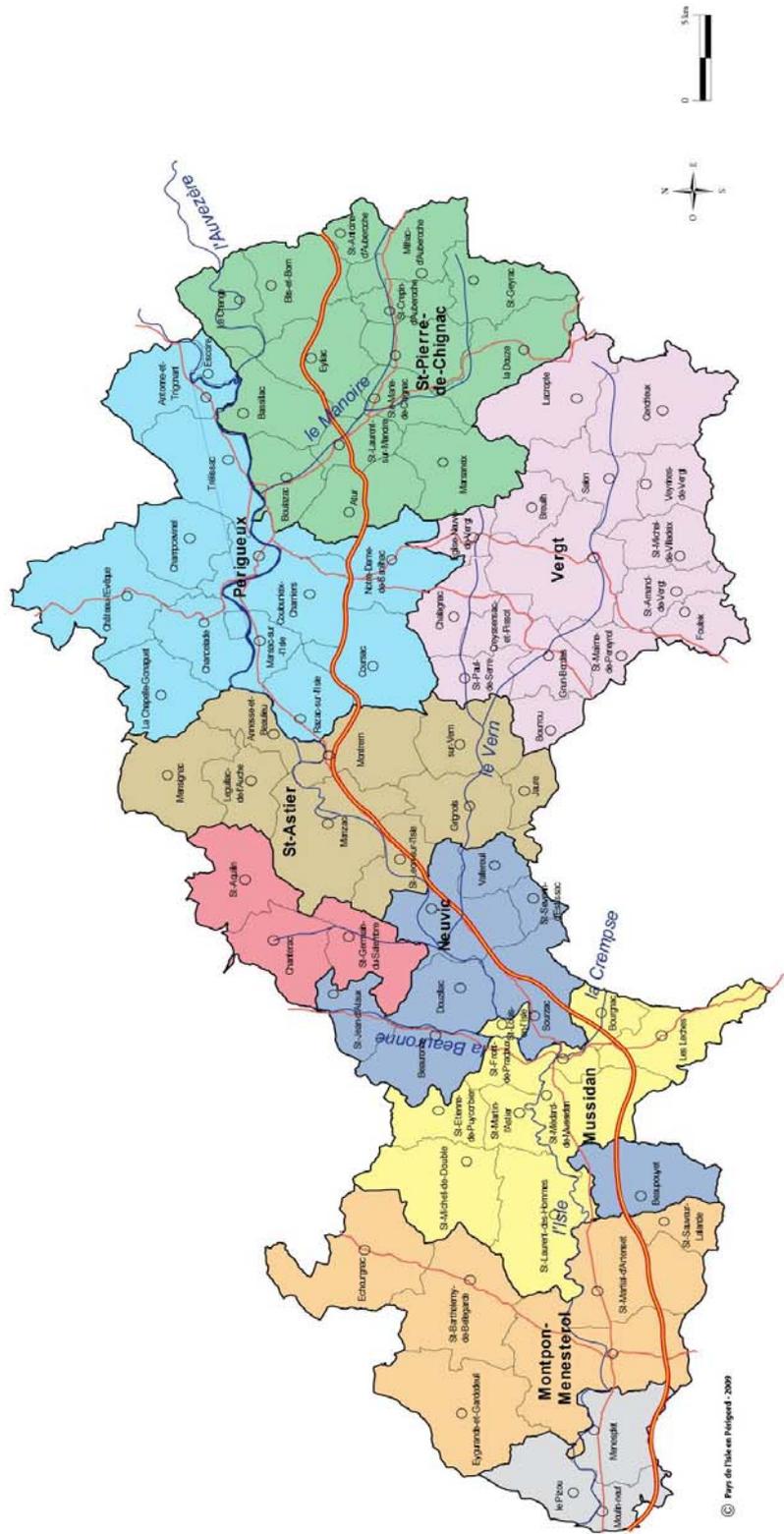
Le territoire rassemble 83 communes (128 357 habitants) regroupées en 9 communautés de communes et 11 cantons.

Le Pays de l'Isle en Périgord s'étend en longueur sur l'ensemble de la vallée de l'Isle qui en constitue le paysage naturel et le trait d'union incontournable. Espace rural et urbain, il comprend le chef lieu du département Périgueux classé « ville d'Art et d'Histoire », mais également les principales voies de communication qui en font l'axe majeur de circulation en Dordogne. Il englobe des affluents de la rivière Isle avec les cantons de Vergt et de St Pierre de Chignac.

Outre sa vocation historique de voie de communication, la vallée de l'Isle révèle des patrimoines naturels (la rivière Isle, les forêts de la Double et du Landais, des zones Natura 2000 mais aussi près de 700 kms de chemins de randonnée), culturel (patrimoine vernaculaire, comté de Grignols berceau des Talleyrand du périgord), industriel (lié à l'eau, à l'industrie de la chaussure, à la poterie, à l'exploitation des sous-sol calcaire).

La future véloroute voie verte qui traversera prochainement le territoire permettra une réelle mise en valeur de ses richesses patrimoniales et valorisera l'identité touristique du territoire : l'itinérance douce.

Dans le but de renforcer son développement touristique, une convention d'organisation touristique territoriale a été signée entre le Conseil régional, le Conseil général, le Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne et le Pays, dont l'un des objectifs est une vision collective et partagée de l'activité touristique par les acteurs, avec une mise en place d'une politique d'accueil du territoire et de l'offre touristique professionnelle.



© Pays de l'Isle en Périgord - 2009

2. Eléments du contexte

Le Pays de l'Isle en Périgord comprend 5 offices de tourisme et 1 syndicat d'initiative :

OT*** de Périgueux

OT* du Pays de Neuvic

OT* du pays de Mussidan

OT du Pays Montponnais

OT du Pays de Saint Astier

S.I du Pays de Vergt

L'effectif total est de 16 salariés.

Sur l'ensemble des structures, une dynamique s'est installée, ayant pour objectif de poursuivre et de consolider un travail en réseau déjà opérationnel. L'office de tourisme de Périgueux a mis en œuvre une démarche qualité appliquée entre autres à la mission d'accueil.

Les 4 Offices de Tourisme de la vallée de l'Isle (Montpon-Ménéstrol, Mussidan, Neuvic et Saint Astier) ont l'habitude de travailler ensemble depuis de nombreuses années et ont créé l'association « Initiatives et Tourisme en Vallée de l'Isle » afin de mener des actions collectives. Parmi ces actions on peut noter :

- une documentation commune pour les hébergements et pour les loisirs
- les rencontres du tourisme
- une coordination au niveau des circuits en minibus
- des habitudes de travail en réseau
- ...

Soutenue par la « culture réseau » des offices de tourisme de la vallée par le volontarisme de l'office de tourisme de Périgueux et du syndicat d'initiative de Vergt, une forte dynamique de travail en réseau accompagne la nouvelle dimension « Pays » de la politique touristique.

Cette cohésion repose en contre partie sur la prise en compte de champs d'intervention, aujourd'hui différenciés en matière de tourisme.

Le Pays de l'Isle en Périgord coordonne et anime le programme local de formation à destination des offices de tourisme et du syndicat d'initiative du territoire.

3. Contenu du projet :

Intitulé du Programme Local de formation pluriannuel (3 ans)

RENFORCER ET HARMONISER LES COMPETENCES DES OFFICES DE
TOURISME EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS TOURISTIQUES DU
TERRITOIRE

Axes de formation 2011-2012-2013 :

Axe 1 : Connaissance partagée du territoire pour une harmonisation des pratiques et l'élaboration d'une stratégie de promotion marketing touristique commune

Axe 2 : Valorisation du rôle et des missions d'un office de tourisme

Axe 3 : Le E-tourisme au service du développement touristique

Modules de formation 2011 :

Module 1.1 (axe 1) Connaître le potentiel touristique de son territoire et analyse de la clientèle

Module 2.1 (axe 2) Apprendre à valoriser la plus-value de l'office de tourisme auprès des prestataires pour mieux animer son réseau

Module 3.1 (axe 3) Apprendre à connaître l'environnement lié au e-tourisme et investir le web 2.0

Nature de l'action de formation souhaitée :
formation professionnelle

Objectif :

L'objectif visé est d'amener l'ensemble des acteurs à une vision collective et partagée de l'activité touristique et de ses enjeux en Périgord Blanc, d'engager une dynamique commune de travail et de progression autour d'actions transversales visant à mettre en place une véritable politique d'accueil du territoire et d'offre touristique professionnelle.

Finalités :

La mise en valeur touristique du territoire vecteur de développement économique.

Contenu du programme en 2011 :

Module 1.1 Connaître le potentiel touristique de son territoire et analyse de la clientèle

- Harmoniser les techniques d'inventaire
- Connaître son potentiel touristique par rapport au marché du tourisme
- Savoir valoriser l'impact économique de l'offre touristique sur le territoire

Module 2.1 Apprendre à valoriser la plus-value de l'office de tourisme auprès des prestataires pour mieux animer son réseau

- Identification des difficultés rencontrées
- Apport d'un éclairage sur les raisons de ces difficultés et sur les besoins des prestataires
- Aide à la définition d'une stratégie pour proposer des actions afin que l'O.T continue de représenter une plus value auprès des prestataires

Module 3.1 Apprendre à connaître l'environnement lié au e-tourisme et investir le web 2.0

- Apports théoriques sur les pratiques du e-tourisme et sur les différents univers
- Analyse de l'existant au regard de l'apport théorique

5 - Le public ciblé :

Public : offices de tourisme et syndicat d'initiative

Nombre de personnes concernées : 16

6 - Format :

Calendrier : la période à privilégier en année 1 : janvier-février-mars-avril-mai 2011 ; septembre-décembre 2011.

Rythme : 12 journées par an, réparties sur la période hors saison touristique (pas de formation de juin à août)

Participants : entre 8 et 10 personnes

7 - Le référent du Programme Local de Formation :

Lydie LAVIALE

Chargée de mission tourisme – Pays de l'Isle en Périgord

92 avenue du Général de Gaulle

24660 COULOUNIEIX CHAMIERES

Tél : 05.53.35.13.53

Fax : 05.53.35.09.52

tourisme@pays-isle-perigord.com

contact@pays-isle-perigord.com





CAHIER DES CHARGES

ANNEE 2011

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Axe 1: Connaissance partagée du territoire pour une harmonisation des pratiques et élaboration d'une stratégie de promotion marketing touristique commune

Le niveau de professionnalisation des OT du territoire les a conduits à avoir une connaissance structurée de leur offre touristique. Le travail qui est attendu consiste à partager la connaissance de leur territoire, définir une méthode de classification de l'offre commune en relation avec le Sirtaqui et mettre en relation l'offre touristique avec son potentiel sur le marché du tourisme.

Ce travail de fondation conduira à un travail de production touristique et de définition d'une stratégie de promotion commune en année 2 pour terminer par une harmonisation des pratiques en année 3.

Il convient de noter que la présence d'une ville d'art et d'histoire sur le territoire constitue une véritable valeur ajoutée et que le travail de ce premier axe pourra être l'occasion de partager l'approche « guide conférencier » du territoire.

Module 1.1 : Connaître et appréhender la valeur du potentiel touristique de son territoire

Sous module 1.1.1 : Harmonisation des techniques d'inventaire

1. Contexte

Le travail d'inventaire est bien avancé sur ce territoire et les OT/SI ont une bonne connaissance de leur offre touristique.

2. Les objectifs de la formation

Les salariés des Offices de Tourisme ont une bonne connaissance de leur inventaire. Le travail qui est attendu consiste à partager la connaissance de leur territoire et définir une méthode de classification de l'offre commune en relation avec le Sirtaqui.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Examen des pratiques actuelles (le formateur pourra demander aux OT/SI de lui fournir ses éléments en amont) afin de proposer une harmonisation des pratiques adaptée aux besoins et à l'utilisation du Sirtaqui.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les salariés ont une connaissance partagée du territoire et utilisent des techniques d'inventaire communes.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants. De plus pour chaque module le formateur prévoira une synthèse en collaboration avec l'animateur du PLF en vue de la restitution de la formation auprès des « décideurs ».

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la Mopa aux participants après la fin du module de formation. (pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

3 journées

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

De 8 à 10 personnes

8. Période :

Janvier - février

9. Lieu(x) :

Pays de l'Isle en Périgord

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

ses références en particulier dans le domaine du tourisme

ses compétences internes et externes

le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation

la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation

la méthode d'évaluation de la mission

le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.

Sous module 1.1.2 : Connaître son potentiel touristique par rapport au marché du tourisme

1. Contexte

Le territoire du Pays de l'Isle n'a pas un fort héritage touristique mais dispose d'un potentiel à exploiter. On observe un décalage entre le potentiel touristique du territoire et la perception de la part des acteurs locaux. Une prise de conscience de la part des élus est en marche mais elle est encore insuffisante et a besoin d'être appuyée par l'action des spécialistes que sont les OT/SI.

2. Les objectifs de la formation

Mettre en relation l'offre touristique avec son potentiel sur le marché du tourisme.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Apport théorique sur le potentiel du territoire au regard du marché (où se situe t'il, quels segments de clientèle peut-il intéresser ?).

Examen des points forts de l'inventaire et de leur positionnement par rapport au marché.

Analyse clientèle.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les salariés sont en capacité de valoriser leur offre par rapport au référentiel du marché.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants. De plus pour chaque module le formateur prévoira une synthèse en collaboration avec l'animateur du PLF en vue de la restitution de la formation auprès des « décideurs ».

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la Mopa aux participants après la fin du module de formation. (pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

2 journées

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

De 8 à 10 personnes

8. Période :

Février-mars

9. Lieu(x) :

Pays de l'Isle en Périgord

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

ses références en particulier dans le domaine du tourisme

ses compétences internes et externes

le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation

la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation

la méthode d'évaluation de la mission

le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.

Sous module 1.1.3 : Savoir valoriser l'impact économique de l'offre touristique sur le territoire.

1. Contexte

Le tourisme n'est pas suffisamment perçu comme une activité économique pour le territoire du Pays de l'Isle en Périgord.

2. Les objectifs de la formation

Dans la continuité du travail qui aura été mené au cours des modules précédents, un travail spécifique devra être effectué sur le poids du potentiel touristique en terme d'apport économique pour le territoire.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Méthodologie pour la quantification de l'activité économique du tourisme sur le territoire. Point sur les enjeux de l'observation touristique. La campagne mise en place par la MOPA « L'office de tourisme, metteur en scène du territoire » pourra être utilisée comme site ressource pour donner des éléments de contenu précis à la formation. En effet, les travaux concernant la « cible prestataires », élaborés par la MOPA et quelques OT d'Aquitaine, seront mis en ligne pour 2011. Site : www.metteurencenedeterritoire.com

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les salariés sont en capacité de positionner le tourisme comme une activité économique pour leur territoire.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants. De plus pour chaque module le formateur prévoira une synthèse en collaboration avec l'animateur du PLF en vue de la restitution de la formation auprès des « décideurs ».

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la Mopa aux participants après la fin du module de formation. (pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

1 journée

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

De 8 à 10 personnes

8. Période :

Février-mars

9. Lieu(x) :

Pays de l'Isle en Périgord

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

ses références en particulier dans le domaine du tourisme

ses compétences internes et externes

le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation

la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation

la méthode d'évaluation de la mission

le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.



CAHIER DES CHARGES ANNEE 2010 PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Axe 2: Valorisation du rôle et des missions d'un Office de Tourisme

Les métiers en Office de Tourisme sont sujets à une évolution considérable depuis ces dernières années tant sur le volet territorial de leur action que par la rapidité de l'évolution des modes de consommation dans le tourisme. Il faut alors s'adapter aux nouvelles réalités du métier afin de pouvoir continuer à mener une action cohérente et pertinente. Un travail sur la valorisation du rôle et des missions d'un Office de Tourisme est une des réponses à cette problématique.

Module 2.1 : Apprendre à valoriser la plus-value de l'Office de Tourisme auprès des prestataires

1. Contexte

L'évolution des modes de consommation a un impact très fort sur le métier en OT/SI. L'enjeu d'aujourd'hui est de continuer à intéresser les prestataires touristiques de son territoire afin de conserver un lien avec eux. Toutefois le contexte actuel rend cela de plus en plus difficile et il convient donc de bien comprendre cette mutation afin de définir une stratégie pour pallier cette difficulté majeure.

2. Les objectifs de la formation

Apprendre le point de vue du prestataire et ses besoins.

Apprendre quelles actions l'OT doit mener aujourd'hui pour continuer à intéresser ses prestataires et donc à conserver un lien avec eux.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Après une identification des difficultés rencontrées le formateur apportera un éclairage sur les raisons qui conduisent à ces difficultés. Cet éclairage étant fait, le formateur aidera les équipes à définir une stratégie puis proposer des solutions pour valoriser la plus-value de l'OT/Si auprès des prestataires.

Quelle politique d'adhésion ?

La campagne mise en place par la MOPA « L'office de tourisme, metteur en scène de territoire » pourra être utilisée comme site ressource pour donner des éléments de contenu précis de la formation. En effet, les travaux concernant la « cible prestataires », élaborés par la MOPA et quelques OT d'Aquitaine, seront mis en ligne pour 2011.

Site : www.metteurencenedeterritoire.com

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les OT/SI ont défini une stratégie et des actions pour garder le lien avec leurs prestataires.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants. De plus pour chaque module le formateur prévoira une synthèse en collaboration avec l'animateur du PLF en vue de la restitution de la formation auprès des « décideurs ».

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la Mopa aux participants après la fin du module de formation. (pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

2 journées en fin d'année 1 et 2 journées en début d'année 2.

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

de 8 à 10 personnes

8. Période :

Septembre décembre (2 jours), la suite début 2012

9. Lieu(x) :

Pays de l'Isle en Périgord

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

ses références en particulier dans le domaine du tourisme

ses compétences internes et externes

le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation

la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation

la méthode d'évaluation de la mission

le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.



CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2010
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Axe 3. Le e-tourisme au service du développement touristique

Module 3.1 : Apprendre à connaître l'environnement lié au e-tourisme et investir le web 2.0.?

La place d'internet dans le secteur du tourisme amène les professionnels des OT à devoir connaître cette sphère e-tourisme qui évolue constamment. Un module sera dispensé chaque année et le contenu du module n+1 sera défini en fin d'année n en tenant compte de l'évolution de l'environnement lié au e-tourisme et des besoins du territoire.

1. Contexte

Les salariées des OT ne sont pas des spécialistes du e-tourisme sauf à l'OT Périgieux qui s'est doté d'une personne dédiée.

2. Les objectifs de la formation

Les pratiques et l'offre relatives au e-tourisme ont bouleversé les métiers en OT/SI. L'objectif de ce module de formation est d'apporter une vision globale du e-tourisme, de ses enjeux et de ses applications afin que chacun sache comment investir les espaces existants et à quel niveau générer du trafic pour valoriser leur destination.

2.1 Connaître les modes de pratique et les comportements des utilisateurs du Web

Information sur les comportements et attentes des touristeonautes et des mobinautes

Eclairage rapide sur le marché : dans la pratique de consommation touristique, comment le touriste investit le web avant, pendant et après son séjour.

Démystification et vulgarisation du vocabulaire dans cet univers : web 2.0, M-tourisme, plateformes collaboratives, réseaux sociaux, flux Rss...

2.2 Savoir identifier les enjeux marketing pour les OT/SI

S'initier au web éditorial : connaître les techniques de rédaction à développer avant d'investir pleinement le web.

Comprendre les enjeux du web 2.0 pour son entreprise touristique au sein d'un territoire et connaître les techniques pour investir les plateformes de contenu en ligne (photos, vidéos...).

Etre en mesure de connaître les éléments de base pour obtenir un bon référencement naturel (google).

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Apport théorique sur les pratiques des e-touristes et sur les différents univers : web, mobile, réseaux sociaux, communautaire, webmarketing, sirtaqui, référencement, publication de photos, outils google...

Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation. Ces journées de formation se réaliseront directement sur postes informatiques connectés.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les salariés ont une vision globale de l'environnement lié au e-tourisme.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants. De plus pour chaque module le formateur prévoira une synthèse en collaboration avec l'animateur du PLF en vue de la restitution de la formation auprès des « décideurs ».

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la Mopa aux participants après la fin du module de formation. (pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

4 journées

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

8 à 10 personnes

8. Période :

Avril-mai : 2 jours

Septembre-décembre : 2 jours

9. Lieu(x) :

Pays de l'Isle en Périgord

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

ses références en particulier dans le domaine du tourisme

ses compétences internes et externes

le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation

la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation

la méthode d'évaluation de la mission

le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.

