

ANNEXE.5

CAHIER DES CHARGES ANNEE 2012 PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES Pays Adour Landes Océanes

Axe 1 : « Le Tourisme Durable » comme logique de positionnement marketing du territoire

PALO.2 : Inscrire les éco-gestes et éco-comportements dans son quotidien et sa pratique professionnelle en tant qu'acteur du tourisme, selon 3 corps de métier :

- métiers-activités liés à l'entretien extérieur des espaces verts
- métiers-activités liés à l'entretien intérieur des structures, au ménage, à l'hygiène
- métiers-activités liés à l'accueil et l'information des clientèles

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation

Public : structures touristiques ayant suivi le cycle de 2011

1. Contexte :

L'enjeu à terme pour le Pays Adour Landes Océanes est d'inscrire le « développement durable » dans une logique de positionnement marketing du territoire partagée par tous.

Cette démarche concerne et doit concerner l'ensemble des acteurs participant de l'accueil des clientèles touristiques. L'ensemble des corps de métiers présents au sein des structures du tourisme, depuis l'accueil et l'information, en passant par l'entretien des espaces extérieurs (ex : espaces verts) et intérieurs (ex : hygiène, ménage...)...etc., doit ainsi être informé, sensibilisé, formé... à cette démarche et à ses déclinaison opérationnelles.

L'enjeu étant d'inscrire au mieux les valeurs et les principes du Tourisme Durable au sein du « territoire » et de son positionnement touristique, de rendre lisible et visible cette démarche, et de jouer ainsi d'un « marqueur », de « messages communs et partagés », « d'images » s'appuyant sur le respect et la mise en valeur des richesses environnementales/patrimoniales locales, où que l'on se trouve sur le territoire.

2. Les objectifs de la formation :

Objectif général du module : Développer la mise en place d'éco-gestes et éco-comportements simples au sein des structures.

Au travers de ce module, il s'agit de permettre à 3 corps de métiers de s'approprier et d'être en capacité de décliner de manière pratique, concrète, opérationnelle et au quotidien, les principes et les valeurs du développement durable (en lien avec la Charte environnementale).

3 types de publics sont ainsi ciblés :

- les métiers-activités liés à l'entretien des espaces verts
- les métiers-activités liés à l'entretien intérieur des structures, au ménage, à l'hygiène...
- les métiers-activités liés à l'accueil et l'information des clientèles

Pour chacun de ces groupes, il s'agira :

- D'acquérir une connaissance générale sur les notions de développement durable, de tourisme durable, d'éco-gestes, d'éco-comportements... et de prendre conscience de l'intérêt de s'y engager
- De s'approprier la démarche globale développée sur le territoire, en particulier la Charte environnementale et ses principes en termes d'application et de mise en œuvre
- D'être en mesure et en capacité de s'approprier et de mettre en pratique simplement des éco-gestes et ainsi adopter un éco-comportement dans son quotidien de travail
- D'être en mesure et en capacité d'informer, de sensibiliser ses collègues à ces pratiques

Quelques thèmes et exemples à aborder en fonction des publics :

- Pour le public s'occupant de l'entretien extérieur : notion de jardinage durable, équipements et ressources contribuant au respect de l'environnement (eau, biodiversité...)
- Pour le public s'occupant de l'entretien intérieur : les produits naturels d'entretien ménager, labels et écolabels des produits d'entretien...
- Pour le public lié à l'accueil et l'information des clientèles : les atouts environnementaux du territoire en matière de faune et flore, les sites et offres touristiques à découvrir, la Charte environnementale et ses déclinaisons (le message à faire passer auprès des clientèles en terme de respect des ressources: eau, énergie, déchets, achats, biodiversité, environnement)

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera la coordination des interventions et l'approche pédagogique du cycle. Il devra également s'appuyer sur les spécificités territoriales.

Il devra alterner entre des temps d'apprentissage (théorie...), des temps d'échanges et surtout des temps de mises en pratique et d'applications concrètes.

En effet, ce module se veut pratique, concret et opérationnel, en fonction des corps de métiers. Ainsi, l'organisme pourra mettre en place des ateliers pratiques et concrets, sur le terrain. Il pourra également s'appuyer sur des expériences menées sur le territoire par des prestataires touristiques (personnes ressources du territoire, témoignages...) ou autres.

Le contenu de ce module devra prendre en compte la Charte environnementale définie collectivement en année 1, et si besoin les outils développés dans ce cadre.

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations et des applications apportées par le formateur pendant et après la formation.

Au regard des différents groupes, le formateur devra utiliser un vocabulaire adapté aux professionnels présents.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Développement d'une culture générale et commune sur la notion de Développement Durable (bonne maîtrise du vocabulaire, des concepts, des labels...)
- Intégration dans sa pratique professionnelle d'outils et de pratiques s'inscrivant dans la dynamique du « Tourisme Durable » (en terme de produits, d'équipements, de méthodes...)
- Meilleure connaissance et appropriation des atouts environnementaux et patrimoniaux du territoire
- Consolidation et développement du réseau des acteurs engagés dans cette démarche

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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

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 par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

6 groupes. Parmi les 6 groupes, il y aura 2 groupes par corps de métier ciblé.
De 15 à 20 personnes maximum par groupe.

8. Période privilégiée :

Janvier à avril voire mi-mai et octobre à décembre 2012

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

Les sites permettant des mises en pratique concrètes devront être privilégiés (ex : site approprié pour le jardin durable, ou pour l'entretien des sols...etc.)

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

1. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
2. ses compétences internes et externes
3. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
4. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
5. la méthode d'évaluation de la mission
6. le coût global
7. les dates des journées de formation à proposer

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.