

CAHIER DES CHARGES PROGRAMME LOCAL DE FORMATION DU PAYS DU PERIGORD VERT

Préambule

Dans le cadre de sa démarche de professionnalisation le Pays du Périgord Vert met en place un Plan Local de Formation. Il répond aux différentes problématiques qui ont été identifiées au cours de la démarche d'élaboration du PLF.

Ce PLF est à appréhender dans sa globalité et propose une progression tout au long des 3 années. **La démarche a été élargie en associant les élus au travail de réflexion sur la politique de développement touristique afin de consolider l'action des OT/SI comme outils de développement touristique.**

Les organismes de formation bénéficieront d'une journée pour prendre connaissance du contexte local et notamment des actions qui sont menées sur le territoire et dont ils devront tenir compte dans le cadre de leurs formations (Sirtaqui, travail en réseau des OT/SI...)

**CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

Axe 1: Définir et mener une politique de développement touristique

Remarque : l'ensemble des actions décrites dans l'axe 1 sont des formations-action à destination du public Elus – Administrateurs – Directeurs et responsables d'OTSI. Ces actions ne rentrent donc pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009 puisqu'elles ne sont pas concernées par un financement « formation professionnelle ».

1. Contexte

Il est apparu évident le besoin d'associer les élus à la démarche PLF engagée par le Pays du Périgord Vert. Cette association se fait au travers de l'axe 1 en menant travail de réflexion autour de la sensibilisation à l'économie touristique, au potentiel du territoire en matière de tourisme vert et aux modalités d'organisation touristique territoriale. Ce travail accompli les élus seront accompagnés pour la définition d'un plan d'actions pour l'année 2010. Ce plan d'action sera élaboré dans le cadre de la convention d'objectif tourisme dans laquelle le Pays s'est engagé pour 3 ans avec la Région et le Département en septembre 2008.

Module 1.1 : L'Economie touristique au service du territoire

Cette action ne rentre pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009

2. Les objectifs de la formation

Positionner le tourisme comme vecteur de développement économique en mettant en évidence les retombées induites par le tourisme.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur l'industrie du tourisme, les filières qui la composent.
- Etude de cas de territoire similaires qui ont développé leur économie touristique, mise en évidence des résultats obtenus. L'appui d'intervenants d'un « territoire exemple » permettra de concrétiser la théorie dispensée au cours de la formation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Mener une réflexion à l'échelle du Pays sur le tourisme en tant qu'activité économique.

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.

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

6. Durée :

1 journée

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Elus¹ du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.
60 personnes

8. Période :

Mars-Avril

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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

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.

¹ Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal

**CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 1: Définir et mener une politique de développement touristique
Module 1.2 : Atouts et enjeux du Tourisme Vert.**

Cette action ne rentre pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009

2. Les objectifs de la formation

Mettre en évidence le potentiel du Pays du Périgord Vert à travers le prisme du tourisme vert.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur ce qu'est le tourisme vert, la façon dont il s'inscrit dans le développement durable, les activités qui en relèvent et les attentes des touristes dans ce domaine.
- Mise en évidence de l'offre touristique relative tourisme Vert.
- Etude de cas d'un territoire similaire.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Organiser la politique touristique du Pays du Périgord Vert en répondant à la problématique du Tourisme Vert.

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.

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

6. Durée :

1 journée

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Elus² du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.
60 personnes

8. Période :

Mars-Avril

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

² Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale

Sous-module 1.3.1 : Compétence tourisme, qui fait quoi ?

Cette action ne rentre pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009

2. Les objectifs de la formation

Clarifier les rôles des acteurs locaux du tourisme (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT)

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur les compétences, le rôle et l'échelle d'action de chaque structure (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT, MOPA).
- Etude de cas d'un territoire qui a favorisé le regroupement de ses OT/SI.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Garantir une lisibilité sur les domaines d'intervention, le rôle et l'échelle d'action de chacun, inscrire le regroupement des OT/SI au plan d'action du schéma de développement touristique du Pays du Périgord Vert, replacer l'OT comme outil de mise en œuvre de la politique touristique

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.

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

6. Durée :

1 journée ½

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Elus³ du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.
60 personnes

8. Période :

Mars-Avril

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

³ Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique
Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale**

Sous-module 1.3.2 : Quelle structure pour son Office de tourisme, quel partenariat entre les OT/SI et les collectivités ?

Cette action ne rentre pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009

2. Les objectifs de la formation

Mettre en évidence les échelles d'action pertinentes et l'intérêt de la professionnalisation.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur la réglementation et les solutions juridiques possibles pour le statut d'un Office de Tourisme (avantages/inconvénients de chaque structure juridique, explication de la convention d'objectifs dans le cas associatif).
- Apport théorique sur l'intérêt d'avoir du personnel qualifié au sein des Offices de tourisme.
- Etude de cas de territoires qui ont mené une réflexion sur la structure de leurs OT/SI et d'offices de tourisme qui se sont professionnalisés.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Officialisation de la relation OT/SI – collectivités, évolution des structures juridiques des OT/SI du territoire, professionnalisation des OT/SI.

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.

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

6. Durée :

1 journée ½

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Elus⁴ du Pays du Périgord Vert

30 personnes

8. Période :

Mars-Avril

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

⁴ Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique
Module 1.4 : Elaboration d'un plan d'actions à l'échelle du Pays du Périgord Vert

Cette action ne rentre pas dans le cadre de l'appel d'offre PLF 2009

2. Les objectifs de la formation

Mettre en pratique l'enseignement des modules précédents en élaborant le plan d'actions 2010 de la convention tourisme du Pays Périgord Vert

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Formation-action pour l'élaboration des pistes d'actions qui répondent aux problématiques et aux besoins du territoire (tourisme vert, complémentarité de l'offre touristique, organisation territoriale, professionnalisation des OT/SI).
- Accompagnement pour la finalisation et la validation du plan d'actions au sein du conseil d'administration du Pays

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Elaboration du plan d'action 2010 dans le cadre de la convention du Pays du Périgord Vert.

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.

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

6. Durée :

2 journées

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Elus⁵ du Pays du Périgord Vert et prestataires de la commission tourisme du Pays pour la phase d'élaboration des pistes d'action.

40 personnes

Elus du Pays du Périgord Vert pour l'élaboration du plan d'actions.

30 personnes

8. Période :

Septembre à décembre

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

⁵ Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

MODULE OUVERT

Axe 2 : Identité et connaissance du territoire

1. Contexte

L'échelle Pays du Périgord Vert n'est pas encore suffisamment intégrée et appliquée au niveau du tourisme. Il est nécessaire de renforcer cette image tant au niveau de l'offre touristique que de l'identité.

Module 2.1 : Connaissance du territoire

2. Les objectifs de la formation

Connaître l'ensemble de l'offre touristique pour pouvoir renseigner la clientèle à l'échelle du Pays du Périgord Vert.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur les techniques d'inventaire.
- Ateliers pratiques de présentation de l'offre touristique sous un angle thématique.

L'organisme de formation assurera l'apport théorique de façon à ce que les structures puissent, dès la première année mettre en place deux journées de présentation de l'offre de façon autonome.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Utilisation d'un inventaire commun de l'offre touristique à l'échelle du Pays, segmentation de l'offre par thème.

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.

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 + 2 journées en autonomie

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Personnel des OT/SI

28 personnes

8. Période :

Année 1

Cette action se poursuivra en année 2

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

MODULE OUVERT

**Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI
Module 4.2 : Techniques d'accueil**

1. Contexte

Tous les OT/SI assurent un accueil de qualité mais ils ont un besoin pour acquérir des techniques pour optimiser l'accueil de leur clientèle.

2. Les objectifs de la formation

Acquérir les techniques pour accueillir le public dans les différents secteurs de l'accueil (physique, téléphonique, via Internet), optimiser l'organisation de son espace de travail et de l'espace accueil de l'OT/SI.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Apport théorique sur les différentes techniques d'accueil, atelier pratique de mise en situation.
- Atelier pratique d'analyse et d'optimisation de l'organisation de l'espace de travail.
- Apport théorique sur l'analyse de la fréquentation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Définition de procédures d'accueil communes, optimisation des conditions de travail des conseillers en séjour.

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.

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 :

Directeurs/responsables des OT/SI, responsables accueil, conseillers en séjour.
23 personnes

8. Période :

Année 1

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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

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 2009
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

MODULE OUVERT

**Axe 4: Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI
Module 4.3 : Mieux accueillir en Anglais**

1. Contexte

La majorité du personnel sait répondre aux besoins de la clientèle anglophone en communiquant avec eux en anglais mais ne pratique pas la langue hors saison. Les conseillères en séjour se sentent donc beaucoup plus à l'aise en fin de saison qu'en début de saison.

2. Les objectifs de la formation

entretenir la pratique de l'anglais pour être capable de renseigner la clientèle anglophone toute l'année.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

- Atelier pratique d'élaboration d'un aide-mémoire récapitulant les éléments essentiels de la conversation avec la clientèle anglophone en lien avec l'offre du territoire
- Ateliers pratiques de conversation avant le début de la saison

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Etablir un aide-mémoire, être prêt à parler anglais toute l'année

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.

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 :

½ journée pour l'élaboration de l'aide mémoire puis 3 ½ journées par an

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Responsables des OT/SI, conseillers en séjour
22 personnes

8. Période :

Année 1. Cette action se renouvellera en année 2 et 3 pour la partie atelier pratique.

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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

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.