

**CAHIER DES CHARGES
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION
DU PAYS DU PERIGORD VERT - 2011**

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 au long des 3 années.

Les organismes de formation devront 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 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION PAYS PERIGORD VERT**

**Axe 5: L'Office de Tourisme Animateur de son territoire
Module 5-3 : E tourisme**

MODULE OUVERT - CODE DE L'ACTION : PPV.1

1. Contexte

Le Pays Périgord Vert est animé par plusieurs Offices de tourisme disposant pour la plupart de sites internet très divers en terme de contenus et de techniques. Souvent les mises à jour et les animations de ces sites sont assurées en interne par du personnel n'ayant pas de compétence particulière en matière d'animation d'un site internet. Compte tenu de l'enjeu que représente l'évolution de l'utilisation d'internet dans le domaine du tourisme, il est indispensable pour les Offices de tourisme d'avoir un minimum d'approches des outils principaux existants qui leur permettront non seulement d'améliorer leur présence sur le web mais aussi d'apporter aides et conseils à leurs prestataires en matière d'internet.

2. Les objectifs de la formation

- Connaître le comportement des e-touristes ou touristonautes, des sites communautaires qu'ils utilisent le plus pour préparer leur séjour.
- Sensibiliser aux nouveaux outils et enjeux d'internet et de son évolution (web 2.0) tout en étant guidé dans les choix des outils à investir en priorité dans des structures à effectif réduit.
- Former à la création de site gratuit (Jimdo pouvant être un outil de création idéal)
- Présenter des outils nécessaires à l'office de tourisme pour qu'il puisse apporter aides et conseils à ses prestataires pour faciliter leur référencement, le suivi des sites d'avis...etc

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera l'approche pédagogique du cycle. Il pourra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges et des ateliers pratiques. Des exemples concrets viendront illustrer les apports théoriques. Il est nécessaire que les stagiaires s'approprient rapidement l'ensemble des outils.

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire de projet, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre. Il en va de l'intérêt du projet et de son utilité pour le territoire.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Former les équipes à l'utilisation du web 2.0 dans une optique de valorisation de leurs missions auprès de leurs prestataires
- Améliorer la présence du territoire sur le web

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 :

3 jours – de janvier 2011 à décembre 2011

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Personnel des OT/SI

12 personnes

8. Période :

Année 3

9. Lieu(x) :

Pays Périgord Vert. Dans une salle équipée de postes informatiques connectés.

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 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION PAYS PERIGORD VERT**

**Axe 5 : L'Office de Tourisme Animateur de son Territoire
Module 5-1: Constitution, animation et coordination de son réseau de prestataires**

MODULE OUVERT - CODE DE L'ACTION : PPV.2

1. Contexte

Suivant l'article L133-3 du Code du Tourisme, les missions de l'OT sont l'accueil, l'information et la promotion. A ces 3 missions de base se greffe de façon transversale : la coordination des divers acteurs du développement touristique local.

Les modules Connaissance du territoire des années 2009 et 2010 ont permis l'acquisition des techniques d'inventaire de l'offre et ont pointé l'intérêt pour les Offices de tourisme de travailler sur la qualification de cette offre en partenariat avec leur réseau de prestataires. La relation avec ses prestataires touristiques représente un enjeu fondamental mais animer cette dynamique d'acteurs nécessite des techniques et des savoir-faire.

2. Les objectifs de la formation

- Fournir des éléments applicables rapidement pour animer, coordonner les prestataires, les rendre prescripteurs les uns des autres
- Connaître les techniques de mobilisation de ses prestataires, de suivi, de qualification et d'évaluation
- Maîtriser les techniques de communication, d'écoute, de gestion de conflits
- Savoir valoriser les missions et le rôle de l'OT auprès de ses prestataires
- Accompagner la mise en place d'actions collectives.

3. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre :

- Apport théorique sur les techniques de communication, d'écoute, de gestion des conflits et d'animation de réseaux. Les jeux de rôles et mises en situation seront privilégiés.
- Atelier pratique sur les réseaux à constituer et les projets à mettre en œuvre avec les prestataires.

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire de projet, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre. Il en va de l'intérêt du projet et de son utilité pour le territoire.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Constituer un (des) réseau(x) de prestataires organisé(s) et définir les échelles d'action de ce(s) réseau(x) afin que les salariés formés puissent valoriser leur mission de véritables coordinateurs de l'action touristique locale.

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 jours – de janvier 2011 à décembre 2011

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Personnel des OT/SI
15 personnes

8. Période :

Année 3

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION PAYS PERIGORD VERT**

**Axe 3 : Marketing Touristique
Module 3.2: De l'Inventaire à la Production**

MODULE OUVERT - CODE DE L'ACTION : PPV.3

1 – Le contexte

Ce module s'inscrit dans la continuité de ce qui a été réalisé en année 1 et 2 lors des différents modules du Plan Local de Formation (Connaissance du territoire, connaissance et segmentation des clientèles, gestion de la documentation touristique). Il s'agit d'utiliser et de valoriser la connaissance de l'offre touristique du territoire pour concevoir une gamme de produits à commercialiser. Ces produits devront répondre aux demandes actuelles des clientèles issues du module sur la connaissance et segmentation des clientèles.

2 -. Les objectifs de la formation

Permettre de proposer une gamme de produits touristiques spécifique au territoire et aux cibles de clientèles retenues

3 -. La méthode pédagogique à mettre en œuvre

- Apport théorique sur la réglementation,
- Apport théorique et atelier pratique sur la conception de produit(s) touristique(s) alimenté(s) par l'offre du territoire et la conclusion de la segmentation de la clientèle.
- Apport théorique sur les techniques de promotion et de commercialisation

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire de projet, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre. Il en va de l'intérêt du projet et de son utilité pour le territoire.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

La collaboration entre les structures Offices de Tourisme à l'élaboration de produits adaptés à l'offre du territoire a pour but de consolider le réseau constitué au cours du Plan Local de Formation via les différents modules et de faire émerger une offre à l'échelle 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.

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 jours – de janvier 2011 à décembre 2011

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Personnel des OT/SI
15 personnes

8. Période :

Année 3

9. Lieu(x) :

Périgord Vert

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.