

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

PAYS DU GRAND BERGERACOIS

Cahier des charges 2010

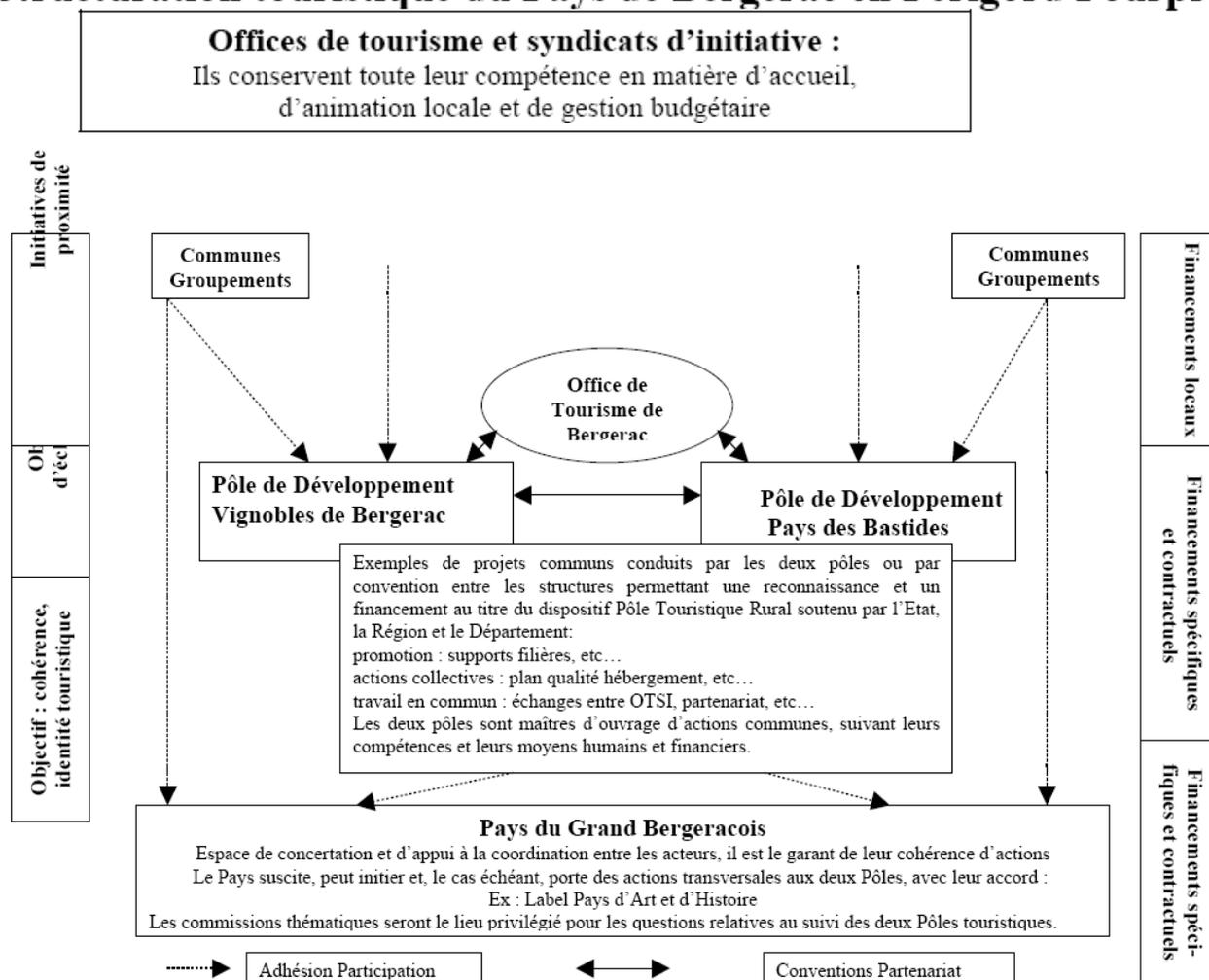
1) Présentation du territoire Pays du Grand Bergeracois

L'association Pays du Grand Bergeracois regroupe 14 Communauté de Communes (regroupant elles-mêmes 135 communes) et 17 communes isolées.

Le Pays du Grand Bergeracois est organisé en trois entités touristiques :

- le Pays des Bastides, organisé autour de l'agence de développement touristique du Pays des Bastides qui est Pays d'Accueil Touristique depuis plusieurs années.
- le Pôle des vignobles est lui créé depuis 2005
- le secteur de la communauté de communes de Bergerac Pourpre, organisé autour de l'office de tourisme de Bergerac Pourpre (3 étoiles), qui se détermine comme l'outil de promotion et de vente du territoire.

Structuration touristique du Pays de Bergerac en Périgord Pourpre



2) Eléments de contexte

Le Pays du Grand Bergeracois, l'Office de Tourisme de Bergerac Pourpre et le Conseil Interprofessionnel des Vins de la Région de Bergerac se sont engagés dès 2005 dans le programme régional Destination Vignobles. L'objectif était de développer les liens entre professionnels du tourisme et de la viticulture, de fédérer les acteurs du territoire pour en faire de véritables ambassadeurs du Périgord Pourpre. En créant ainsi un réseau de partenaires, le vignoble de Bergerac allait gagner en notoriété et surtout, les clients touristes seraient amenés à consommer sur place. « *Il s'agissait de rendre la culture du vin, l'identité d'un pays, accessibles à tous et en faire un levier de développement* ».

Le projet a porté durant ces 3 années sur l'ensemble du périmètre du Pays du Grand Bergeracois, celui-ci constituant un territoire avec une identité, une culture qui lui est propre. De ce fait, le Pays du Grand Bergeracois fut le Chef de file du projet.

L'Office de Tourisme de Bergerac Pourpre a été désigné comme maître d'ouvrage de l'opération et le CIVRB¹ fût le partenaire principal, représentant ainsi la filière viticole. Ces deux structures se sont donc associées via une convention afin de financer conjointement

¹ Conseil Interprofessionnel des Vins de la Région de Bergerac

la part des frais engagés pour la mise en œuvre du programme non couverte par les différentes subventions et la participation des membres. Les ressources humaines de l'office de Tourisme de Bergerac Pourpre et du CIVRB étant insuffisantes pour mener à bien ce programme, l'office de Tourisme a recruté en avril 2006 une chargée de mission. C'est ainsi qu'est né le réseau Destination Vignobles en Pays de Bergerac, composé de vignerons, d'hébergeurs, de restaurateurs, de producteurs, de sites... Des actions d'animation (réunions par micro-territoire, bourses d'échange, formations...), de promotion et de communication ont été initiées et un visuel décliné à partir du logo régional est systématiquement utilisé.

Le Pays du Grand Bergeracois coordonne et anime un programme local de formation à destination des offices de tourisme du territoire.

En 2007 – 2008 et 2009, la MOPA et le Pays du Grand Bergeracois animent un PLF au profit de 24 salariés des 14 offices de tourisme et syndicats d'initiative locaux (Bergerac, Beaumont, Eymet, Issigeac, Trémolat, Lalinde, Le Buisson, Monpazier, Saint Alvère, Sigoulès).

L'outil PLF bénéficie du soutien d'AGEFOS-PME, du Conseil Régional d'Aquitaine et de l'Etat (DRTEFP).

L'objet du PLF : il intervient dans la vie de ce territoire après sa structuration touristique, afin d'améliorer la qualité de l'offre et de développer une stratégie commerciale.

Les axes de formation retenus sur la durée du programme :

Axe 1 : marketing du territoire

Axe 2 : organisation commerciale

Axe 3 : technologies de l'information et de la communication

Les points forts de la dynamique PLF à l'échelle du Pays : partage de la connaissance de l'offre de tout le Pays de Bergerac autour de quatre grands thèmes : Vignoble / Nature et activités plein air/ Patrimoine/Produits locaux-gastronomie en ayant une lecture de la segmentation du territoire et de la connaissance des clientèles, tout en faisant émerger une identité.

3) Les bases du projet interfilières

Le réseau Destination Vignobles à l'échelle du Pays est animée par l'office de tourisme de Bergerac Pourpre. (cf. document « le réseau Destination Vignobles Pays de Bergerac »)

L'objectif premier de l'animation de ce réseau est d'améliorer la qualité, de tendre vers une satisfaction-client optimale et reconnue.

Plus de 80 structures sont adhérentes au réseau. La connaissance mutuelle des prestataires est un élément désormais ancré. Ce travail se concrétise par :

- **des réunions par micro-territoires** dont l'objectif est de réunir les membres pour qu'ils se connaissent et puissent échanger sur le réseau et soient en mesure de se recommander mutuellement. 3 ou 4 réunions par micro-territoires se déroulent par an. Elles se tiennent toujours chez un membre du réseau pour découvrir la structure. Sont

évoqués les points suivants : bilan de l'activité du réseau, remarques et échanges sur le réseau et des perspectives futures, échange de prospectus pour le présentoir et cela se conclut par une dégustation de produits amenés par chacun.

► Connaissance entre professionnels à l'échelle de micro-territoire

- **la bourse d'échange** a pour objet de réunir une fois par an avant saison tous les membres du réseau pour qu'ils se rencontrent et échangent leurs prospectus et échantillons (bouteilles, conserves...), renouvellement des divers outils Destination vignobles (classeur, affichettes...)

► Connaissance entre professionnels à l'échelle du vignoble

- **les formations « découverte du vignoble », les formations « initiation à la dégustation », les formations « alliance mets et vins de Bergerac »** ont pour objectif de donner des connaissances de base aux prestataires touristiques pour qu'ils puissent les transmettre à leurs visiteurs et les inciter à se rendre dans les propriétés. Animées par le CIVRB (Conseil interprofessionnel des vins de la région de Bergerac) ou par une œnologue, ce sont des séances gratuites de 2 à 2.5 heures ouvertes à tous les membres qui le souhaitent.

► Etre en mesure de promouvoir le vignoble

Toutes ces actions vont dans le sens d'un territoire dont l'objectif est de poursuivre une logique de travail autour de la qualité d'accueil de la filière œnotouristique.

4) Contenu du projet

- **Intitulé** du programme local de formation interfilières pluriannuel (durée 3 ans) :

DEVELOPPER UN ACCUEIL DE QUALITE, GAGE DE RETOMBEEES ECONOMIQUES POUR LE RESEAU DESTINATION VIGNOBLES DU PAYS DU GRAND BERGERACOIS

- **Axes de formation 2010 – 2011 - 2012**

Axe 1 : l'accueil de la clientèle et connaissance du territoire

Axe 2 : langues étrangères autour du monde de la vigne

Axe 3 : etourisme

- **Objectifs :**

Développer une politique d'accueil du réseau Destination Vignobles partagée et de qualité. Faire de l'accueil en Pays du Grand Bergeracois une plus-value pour le territoire et ainsi accroître les retombées économiques.

- **Finalités :**

Poursuivre la dynamique de réseau Destination vignobles sur les notions de qualité.

- **Contenus** du programme en 2010 :

Module 1 : Valorisation des vins et des produits du terroir, connaissance du territoire

Module 2 : Utiliser les ressources web pour développer son activité

5) Le public ciblé

Public : offices de tourisme et prestataires touristiques

Nb d'acteurs concernés : 35 personnes

Pour les prestataires, le constat est le suivant : peu de possibilités de dégager du temps en formation. Le programme annuel ne doit donc pas dépasser 4 à 6 journées de formation.

6) Format

Calendrier : la période à privilégier en année 1 : janvier – février – mars 2010 ; octobre – novembre – décembre 2010

Rythme : privilégier des demi-journées

Participants : petits groupes (environ 8 - 12)

7) Le référent territoire du PLF Interfilières

Guenaëlle NE

Destination Vignobles

Office de Tourisme de Bergerac Pourpre

Tél : 05 53 57 03 11 - Fax : 05 53 61 11 04

ot-destination@aquinet.tm.fr

www.bergerac-tourisme.com

www.destination-vignobles-bergerac.com

CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2010
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

L'appel d'offres de formation 2010 porte sur 2 modules.

La MOPA (mission des offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine) coordonne cet appel d'offres en lien avec les OPCA concernés, le Conseil Régional d'Aquitaine, la DRTEFP et le territoire.

Conditions de réponse

Un organisme de formation peut répondre indifféremment à un ou plusieurs modules.

Les réponses à cette consultation devront être remises à la MOPA par courrier électronique au plus tard le 20 octobre 2009 inclus

A l'attention de Fabien Raimbaud

MOPA

Conseil Régional d'Aquitaine

14 rue François de Sourdis

33077 Bordeaux Cedex

05 57 57 03 87

[*mopa@aquitaine-mopa.fr*](mailto:mopa@aquitaine-mopa.fr)

Module PGB1 : Valorisation des vins et des produits du terroir, connaissance du territoire

Axe 1 : l'accueil de la clientèle et connaissance du territoire

1. Contexte

Le réseau Destination Vignobles à l'échelle du Pays est animé par l'office de tourisme de Bergerac Pourpre. L'objectif premier de l'animation de ce réseau est d'améliorer la qualité, de tendre vers une satisfaction-client optimale et reconnue.

D'autre part, le réseau Destination Vignobles en Pays de Bergerac fonctionne selon le principe du renvoi mutuel et solidaire de la clientèle. Ainsi, en devenant de véritables ambassadeurs de leur territoire, chaque membre du réseau fait bénéficier de sa clientèle aux autres et les retombées économiques sur le territoire sont ainsi plus importantes.

Il est donc nécessaire pour les prestataires de connaître le vignoble pour pouvoir le promouvoir auprès de leur clientèle (les hébergeurs pour recommander un vigneron, les restaurants et tables d'hôtes pour les alliances mets et vin...)

2. Les objectifs de la formation

- > les attraits touristiques liés au vignoble
- > alliance mets et vin

Développer les connaissances sur les vins et les produits du terroir : alliances mets et vin, patrimoine lié au vin ; acquérir des méthodes de valorisation des vins et des produits locaux en perfectionnant l'alliance mets et vins.

3. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre :

Mise en situation « Formation action »

Initiation à la dégustation, alliance mets et vins, découverte des propriétés viticoles et de leurs équipements, le patrimoine lié à la viticulture

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Le but est de donner les connaissances suffisantes aux membres du réseau pour qu'ils puissent devenir de véritables ambassadeurs du bergeracois auprès de leur clientèle touristique.

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 Interfilères.

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 (répartition à définir)

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

10

8. Période :

Janvier à avril et octobre à décembre 2010

9. Lieu(x) :

Pays de Bergerac : en salle de dégustation (CIVRB) et chez des vignerons du Bergeracois

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.

Axe 3 : etourisme

1. Contexte

Le réseau Destination Vignobles à l'échelle du Pays est animé par l'office de tourisme de Bergerac Pourpre. L'objectif premier de l'animation de ce réseau est d'améliorer la qualité, de tendre vers une satisfaction-client optimale et reconnue.

Dans le cadre du réseau, un site intranet a été créé. Il permet aux membres du réseau de communiquer entre eux, de noter leurs animations... toutefois cet outil reste sous utilisé.

Nous avons pu constater que c'était le cas des outils web en général car les prestataires ne sont pas suffisamment formés et ne maîtrisent pas ou peu l'outil internet et ses applications.

2. Les objectifs de la formation

Le but de cette formation est de permettre aux membres du réseau Destination Vignobles d'utiliser pleinement le web et ses outils (notamment les outils gratuits) afin d'améliorer leur visibilité sur le net :

> connaître les comportements et les intérêts du touriste-internaute pour développer un site internet pertinent et efficace

> connaître et savoir utiliser les outils du web

- création de site avec jimdo,

- utilisation des logiciels gratuits : youtube, flickr, gimp, kizoa, calameo, google map, sarbacane, google analytics...

L'objectif de ce module est donc de démystifier le web et de montrer des outils accessibles à tous

3. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre :

L'organisme de formation devra privilégier les mises en situation, les applications concrètes des outils présentés pendant les séances. Chaque participant devra mettre en application pendant la formation les outils présentés pour créer son site internet ou le développer.

Attention, le formateur devra utiliser un vocabulaire simple et adapté aux professionnels présents.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Meilleure utilisation des outils web pour améliorer ses ventes et être plus efficace.

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 Interfilères.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyé 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 (définir la répartition : 2 journées complètes ou bien 4 demi-journées)

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

Public concerné : membres du réseau Destination Vignobles (hébergeurs, restaurateurs, vignerons)

Effectif prévisionnel : 15 personnes

8. Période :

Janvier à avril et octobre à décembre 2009

9. Lieu(x) :

Bergeracois (à définir) en fonction du nombre d'ordinateurs disponibles et l'accès internet

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

7. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
8. ses compétences internes et externes
9. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
10. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
11. la méthode d'évaluation de la mission
12. 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.