

POUR ALLER PLUS LOIN

Le site Internet PLFI :

Suite à cette dynamique, les deux Offices de Tourisme viennent de créer un **site Internet** entièrement dédié au programme de formation : www.plfi-valdegaronne-gascogne.com

Tout y est ! Des ateliers aux tutoriels, en passant par l'agenda des formations et les modalités d'inscriptions. Cet outil est le **site ressources du Programme Local de Formation Inter-Filière** en Val de Garonne-Gascogne, alors n'hésitez pas à le consulter, nous l'avons créé pour vous !



Le clip vidéo du PLFI :



L'**Aquitaine** est une région innovante en matière de professionnalisation. Certaines de ces initiatives ont notamment été reprises dans d'autres régions.

Afin de valoriser tout ce travail, la **Mopa** a décidé de lancer une **campagne de communication** et de réaliser trois clips vidéo dont un clip vidéo sur les Programmes Locaux de Formation Inter-Filières.

La **Mopa** a choisi de mettre en lumière quatre initiatives locales dont celle menée par le **Val de Garonne-Gascogne**.

Nous vous invitons à visionner ce clip vidéo et à vous rendre sur la chaîne Youtube de la Mopa : www.youtube.com/equipemopa

LES ANIMATEURS DU PROGRAMME :

Office de Tourisme du Val de Garonne

11 rue Toupinerie - BP 305
47 2013 Marmande
☎ 05.53.64.44.44

www.valdegaronne.com



Office de Tourisme de Casteljaloux

Maison Roy
47 700 Casteljaloux
☎ 05.53.97.00.00

www.casteljaloux.com



La personne référente du programme local de formation est :

Marion OUDENOT-PITON

Chargée de Développement - Office de Tourisme du Val de Garonne

✉ developpement@valdegaronne.com - ☎ 05.53.64.24.01



DOSSIER DE PRESSE Programme Local de Formation Inter-Filières (PLFI)



LE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

La professionnalisation, une volonté régionale :

Cet outil de professionnalisation a été instauré dans le cadre d'une mesure du **Contrat d'objectifs régional** des métiers de l'hôtellerie-restauration-tourisme 2009-2013. Ce contrat d'objectifs est animé par le **Conseil Régional d'Aquitaine** et a été signé par les quatre branches professionnelles du secteur : la CRPF-IH ; l'UNAT Aquitaine ; la FRAHPA et la Mopa.

Le PLFI est une « **formation-action** » qui s'adresse à l'ensemble des acteurs du tourisme : hôtelier, restaurateur, camping, gîte, chambre d'hôte, activité de loisirs... Le programme de formation dure **trois ans** et est conçu sur **mesure**, c'est-à-dire qu'il répond aux besoins et attentes exprimés par les acteurs du tourisme d'un même territoire. Chaque module de formation est dispensé par des intervenants relevant d'un **organisme de formation spécialisé**.

Un outil de développement local pour le territoire:

A l'échelle du **Pays Val de Garonne-Gascogne**, le PLFI est apparu comme l'outil adapté afin d'engager un programme de formation à destination des professionnels du tourisme. C'est pourquoi, les deux Offices de Tourisme (Val de Garonne et Casteljaloux) se sont engagés dès 2010, en partenariat avec la **MOPA**, dans la mise en place d'un **Programme Local de Formation Inter-Filières (PLFI)** à l'échelle du territoire.

Aujourd'hui, le PLFI est devenu un vrai **outil d'animation et de développement local** qui répond aux objectifs suivants :

- ⇒ Apporter une cohérence, une cohésion et une coordination d'action au sein d'un même territoire tout en accompagnant les acteurs du tourisme aux mutations des métiers du secteur
- ⇒ Influencer de manière fondamentale sur la qualité de la destination, et ainsi optimiser la qualité des services rendus aux clientèles touristiques, gage certain de meilleure valorisation et promotion de la destination
- ⇒ Développer les flux touristiques sur le territoire et ainsi contribuer activement à la vie économique locale

Depuis 2010, ce sont 32 journées de formation programmées, 95 acteurs du tourisme formés et 7 organismes de formation

Le financement du programme :

Le programme de formation est financé à **100 % par les partenaires financeurs** que sont le Conseil Régional d'Aquitaine, l'Etat-DIRECCTE, le Pays Val de Garonne Gascogne et les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (Agefos Pme ; Fafih ; Fafsea ; Vivea ; Uniformation).

Aucune participation financière n'est demandée aux stagiaires. Les formations sont entièrement **gratuites**.

Le coût de ce programme de formation s'élève à **52 959.31€ pour les 3 ans**.



LES FORMATIONS

Le **Pays Val de Garonne-Gascogne** a souhaité enclencher une dynamique de positionnement très fort sur la qualité. En effet, portée à l'échelle d'un territoire, nous sommes convaincus que la qualité est un **pivot de développement touristique** et un **atout concurrentiel** pour l'avenir de notre économie touristique.

Afin d'atteindre cet objectif, celui d'un positionnement **qualité fort et partagé**, les deux Offices de Tourisme ont construit le programme de formation autour des deux thématiques suivantes :

La Qualité, outil de management et de retombées économique :

Pour **rester compétitif**, les prestataires touristiques doivent proposer des services de Qualité et se soucier de satisfaire au mieux leurs clients. Mais que signifie la notion même de Qualité ? Qu'englobe-t-elle ? Pourquoi s'inscrire dans une démarche Qualité ?



Les journées de formation Qualité ont pour objectifs de répondre à ces questions et de montrer comment la Qualité peut être un outil de management, générateur de retombées économiques.

25 personnes formées, 17 journées de formation, 5 organismes de formation

L'Etourisme, optimiser la qualité de sa présence sur le web :

Internet s'est imposé comme le moyen privilégié d'information des touristes avant, pendant et après leurs séjours. Les prestataires touristiques doivent optimiser leur présence sur le web (site Internet, réseaux sociaux, sites d'avis...) afin d'être visibles du plus grand nombre et développer ainsi leur chiffre d'affaires.

Les journées de formation Etourisme ont pour objectifs de les sensibiliser aux différents outils existants, à leur expliquer comment investir efficacement le web tout en les incitant à définir une vraie stratégie web.

69 personnes formées, 15 journées de formation, 3 organismes de formation

L'ACCOMPAGNEMENT POST PLFI

Au fil des journées, des liens d'amitié se sont tissés, des points communs ont été partagés et des solutions ont été apportées. Une chose est sûre, les échanges ont été nombreux et chacun a appris **de l'expérience des autres**.

La volonté de travailler ensemble et au côté des deux Offices de Tourisme a été comme une évidence. C'est donc tout naturellement que nous avons souhaité **poursuivre les actions engagées**.

La participation systématique des deux Offices de Tourisme à ces formations nous a permis de suivre les contenus et de voir les points abordés, ceux à revoir et ceux non développés par faute de temps. C'est grâce à notre présence à ces journées de formation que nous avons pu élaborer **une vraie stratégie d'accompagnement** et créer des passerelles avec les actions menées dans le cadre de **l'Animation Numérique de Territoire**, dont deux agents de l'OT Val de Garonne suivent actuellement.

En Val de Garonne-Gascogne, la professionnalisation des acteurs du territoire se poursuit via des **Ateliers Qualité** et **Etourisme**, animés et coordonnés par les deux équipes.



Ces ateliers sont, pour le moment, réservés aux prestataires ayant suivi les formations dispensées dans le cadre du programme local de formation Inter-filières.



LES ATELIERS QUALITE

Connaissance du territoire :

Pour vendre son territoire et se renvoyer des clientèles, il est indispensable de le connaître, de le visiter et d'en parler. Lors de cet atelier, nous vous aidons à construire votre argumentaire commercial et à enrichir vos connaissances sur l'offre touristique du territoire.



Questionnaire de satisfaction :



Pour entretenir un contact privilégié avec les touristes/clients venus chez soi, il est indispensable d'évaluer la qualité de son accueil. Lors de cet atelier, nous vous accompagnons dans la rédaction de questionnaires de satisfaction et vous apprenons à exploiter vos fichiers clients.

Optimisation des photos :

Pour donner envie aux touristes/clients de choisir votre structure plus qu'une autre, il est important que les photos présentes sur vos brochures, sites Internet ou pages Facebook soient séduisantes et révélatrices d'un accueil de qualité. Lors de cet atelier, nous vous accompagnons dans la réalisation et le choix de photos attrayantes.



⇒ **Ateliers de 2h30 animés par les équipes des deux Offices de Tourisme**

LES ATELIERS ETOURISME

La Google Adresse :

Une des meilleures raisons d'être présent sur Internet est d'augmenter sa **visibilité**. Il faut donc redoubler d'effort afin de figurer en bonne place dans les moteurs de recherche. Lors de cet atelier, nous vous aidons à créer votre fiche **Google Adresse** et à améliorer votre référencement sur Internet.



Créer un site Internet gratuit :



Internet s'est imposé comme le moyen privilégié d'information des touristes avant leur départ en vacances. Les acteurs touristiques se doivent donc d'être présents et de disposer d'un **site Internet** attractif et séducteur. Lors de cet atelier, nous vous aidons à créer gratuitement un **site Internet**.

L'adresse mail :

L'adresse mail est la **carte de visite** de votre établissement. Devenue incontournable, elle régit la plupart de vos échanges professionnels et est le témoin privilégié de votre relation client. Lors de cet atelier, nous vous aidons à optimiser vos **adresses mails** et à les concevoir comme des outils stratégiques au développement de votre activité.



⇒ **Ateliers de 2h30 animés par les animateurs Numériques de Territoire**