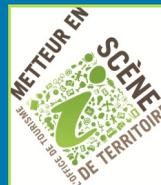


LE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

INTER-FILIERES 2013

PAYS VAL DE GARONNE-GASCOGNE



SOMMAIRE

Le Programme Local de Formation Interfilières (PLFI)

Qu'est ce que c'est ?	3
Pourquoi un PLFI en Val de Garonne-Gascogne ?	3
Le PLFI Val de Garonne-Gascogne depuis 2010	3

Cycle de formation sur la qualité

Formation n°1 : Technique d'accueil et de communication pour améliorer la qualité du service	4
--	---

Cycle de formation sur le-tourisme

Formation n°1 : Développer ma présence sur Internet et sur les réseaux sociaux	5
Formation n°2 : Tourisme et mobilité : Quels champs du possible ?	6
Formation n°3 : Optimiser sa relation clientèle par l'emailing	7
Formation n°4 : Offrir le wifi gratuit à ses clients	8

Pourquoi participer aux formations proposées dans le cadre du PLFI ?

9

Modalités d'inscriptions

9

L'accompagnement post PLFI

Les Ateliers Qualité

Atelier n°1 : Connaissance du territoire	10
Atelier n°2: Questionnaire de satisfaction	11
Atelier n°3: Optimisation des photos	11

Les Ateliers Etourisme

Atelier n°1: Google + local	12
Atelier n°2: Créer un site internet gratuit	12
Atelier n°3: L'adresse mail	13

Modalités d'inscriptions

13

Pour aller plus loin

Les animateurs du programme

14

Bulletin d'inscription Formation(s) et atelier(s)

15

LE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTER-FILIERES (PLFI)

Qu'est ce que c'est ?

Cet outil de professionnalisation a été instauré par le Conseil Régional d'Aquitaine dans le cadre d'une mesure du Contrat d'objectifs régional des métiers de l'hôtellerie-restauration-tourisme 2009-2013. Chaque programme de formation est **en grande partie financé** par les partenaires financiers que sont : le Conseil Régional, le Pays Val de Garonne-Gascogne et les Organismes partitaires collecteurs agréés (Agefos Pme, Fafih, Fafsea, Vivea, Uniformation).

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 en place depuis 3 ans 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**.

Pourquoi un PLFI en Val de Garonne-Gascogne ?

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 Casteljalous) 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

Le PLFI Val de Garonne-Gascogne depuis 2010 :

En **2010**, le programme de formation portait sur la **Qualité**. Plusieurs journées de formation ont été proposées ce qui a favorisé les échanges d'expérience et renforcé les liens entre professionnels. Un comité de pilotage, animé par les deux offices de tourisme référents et composé de professionnels du tourisme, s'est constitué au fil des séances. Il a travaillé à la définition du contenu du programme de formation 2011 et a reconnu la thématique « Internet » comme un des axes de formation prioritaire.

En **2011**, en plus des formations sur le thème de la qualité, nous avons proposé des journées de formation sur le thème de l'**e-tourisme**. Les professionnels du tourisme ont pu participer à deux modules de formation différents : le premier portait sur la création d'un site Internet gratuit et le deuxième sur les techniques de référencement et les outils de veille sur son e-réputation.

En **2012**, nous avons poursuivi les formations Qualité et Etourisme et ce afin de permettre aux professionnels du tourisme de continuer à se former. Puis une vraie stratégie d'accompagnement s'est mise en place et les équipes des deux OT proposent de poursuivre via des ateliers Qualité et Etourisme.

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

CYCLE DE FORMATION SUR LA QUALITE 2013

Formation n°1 :

Technique d'accueil et de communication pour améliorer la qualité du service

Intervenant : Christine SANS

Durée : 5 jours/1 groupe

Horaires: 9h30-12h30 et 14h-17h



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.

Le contenu de la formation :

- Apports théoriques et fondamentaux sur la notion de « Qualité »
- Intégrer les basiques de l'accueil en termes de comportement, attitude et techniques
- S'approprier les critères du référentiel Qualité « Sourire en Lot et Garonne »
- Adopter les bonnes attitudes et assimiler les principes de la communication relationnelle (la communication verbale et non verbale)
- Connaître l'offre touristique pour valoriser le territoire et développer son activité

L'objectif final de ce module est de vous aider à améliorer la qualité du service/prestation au quotidien, vous permettre d'obtenir le label qualité « Sourire en Lot et Garonne » du CDT 47 et faire en sorte que vous deveniez les ambassadeurs d'un accueil de qualité sur le territoire du Val de Garonne-Gascogne.

Le public concerné :

Toutes structures touristiques avec une préférence pour la filière agritouristique (Fermes de Garonne, producteurs, viticulteurs...)



- ⇒ Le nombre de participants est limité à **20 personnes**.
- ⇒ Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.
- ⇒ Alternance entre temps d'apprentissage et d'échanges



14-15
FEV.

21-22
MAR.

23
AVR.



**40€ les 5 jours
au lieu de 300€**

Christine SANS

Consultante Tourisme



Christine Sans a dirigé un Office de Tourisme pendant 17 ans ce qui lui a permis d'appréhender l'ensemble des missions lié aux techniques d'accueil. Riche de cette expérience, elle partage aujourd'hui son expertise en accompagnant les entreprises touristiques dans leur développement.

CYCLE DE FORMATION SUR L'ETOURISME 2013

Formation n°1 :

Développer ma présence sur Internet et sur les réseaux sociaux

Intervenant : Goodness
Durée : 2 jours/1 groupe

Horaires : 9h30-12h30 et 14h-17h
Niveau : débutant



Internet est devenu un outil de communication incontournable. Mais le web doit être compris et maîtrisé afin d'être investi de façon efficace et visible. Comprendre les enjeux d'y être présent est un atout certain pour accroître ses chances d'augmenter son chiffre d'affaires. Il est donc indispensable de permettre aux prestataires d'utiliser pleinement le web et notamment d'utiliser ses ressources gratuites pour la gestion et le développement de leurs activités mais aussi pour améliorer leur visibilité et celle du territoire.

Les objectifs :

- Connaître les modes de pratique et les comportements des utilisateurs du web : comment le touriste investit-il le web avant, pendant et après son séjour ?
- Savoir identifier ses propres enjeux marketing et commerciaux pour un professionnel touristique
- S'initier au web éditorial : connaître les techniques de rédaction à développer avant d'investir pleinement le web.
- Comprendre les enjeux du web 2.0 et connaître les techniques pour investir les plateformes de contenus en ligne (photos, vidéos...).
- Etre en mesure de connaître les éléments de base pour obtenir un bon référencement naturel (google) : solutions gratuites et payantes

Le public concerné :

Toutes structures touristiques avec une préférence pour la filière agritouristique (Fermes de Garonne, producteurs, viticulteurs...)



- ⇒ Le nombre de participants est limité à **12 personnes**.
- ⇒ Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.
- ⇒ Les participants doivent se munir d'un **ordinateur portable**.



**21-22
OCT.**



**25€ les 2 jours
au lieu de 200€**

Stéphanie LABE



Consultante en stratégie etourisme

Stéphanie Labé travaille depuis 1999 dans le monde du web et du tourisme. Ses expériences en France et au Canada lui ont permis de développer une bonne connaissance de la bulle webmarketing, qu'elle a pu mettre en application ces dernières années au sein du Comité départemental du Tourisme Béarn-Pays basque.

CYCLE DE FORMATION SUR L'ETOURISME

2013

Formation n°2 :

Tourisme et mobilité : Quels champs du possible ?

Intervenant : Touristic
Durée : 2 jours/1 groupe

Horaires : 9h30-12h30 et 14h-17h
Niveau : Confirmé



Le développement du mobile dans la société induit de profonds changements pour l'e-tourisme : dès 2014 il y aura plus de personnes connectées à internet avec un mobile qu'avec un ordinateur. L'utilisation des « smartphones » entraîne donc de nouveaux comportements et de nouveaux usages qu'il est temps d'appréhender si les structures touristiques ne veulent pas passer à côté de clients potentiels. Cette formation a pour objectif d'apporter une vision globale sur le vaste champ des possibilités dans l'univers du mobile.

Les objectifs :

- Quelles plateformes investir pour apporter les bons services aux bons moments à ces « mobinautes » ?
- Quelle stratégie adopter pour faire en sorte qu'ils se transforment en clients ?
- Savoir identifier ses propres enjeux marketing et commerciaux pour un professionnel touristique
- S'initier aux principales applications de géolocalisation (Google Maps, Foursquare...), d'avis clients (TripAdvisor, Dismoioù...), de réseaux sociaux (Facebook, Twitter), de photo (Instagram, RetroCamera...), de comparateur de prix (Trivago...) de réservations de dernières minutes...
- Découvrir des outils simples pour réaliser soi-même son site internet mobile et ses QR Codes

Le public concerné :

Toutes structures touristiques



- ⇒ Le nombre de participants est limité à **12 personnes**.
- ⇒ Alternance entre temps d'apprentissage et temps d'échanges.
- ⇒ Les participants doivent se munir d'un **ordinateur portable** et d'un **smartphone** si possible

Pierre ELOY

Consultant en etourisme



TOURISTIC est une entreprise créée en 2004, installée aujourd'hui en région bordelaise. Elle accompagne les professionnels du tourisme dans la définition et la concrétisation de leur stratégie Internet.

Pierre ELOY est également rédacteur dans le blog www.etourisme.info, référence en terme de veille Internet pour les professionnels du tourisme institutionnel.



**18-19
AVR.**



**25€ les 2 jours
au lieu de 200€**

CYCLE DE FORMATION SUR L'ETOURISME

2013

Formation n°3 :

Optimiser sa relation clientèle par l'emailing

Intervenant : IDEWAN
Durée : 2 jours/1 groupe

Horaires: 9h30-12h30 et 14h-17h
Niveau : intermédiaire



Désormais préféré au courrier classique, l'e-mail est aujourd'hui complètement entré dans les mœurs et habitudes des Français. D'un point de vue touristique, les avantages de ce canal ne sont plus à démontrer. Devenu incontournable, il régit la plupart des échanges professionnels et est le témoin privilégié de sa relation client. En d'autres termes, l'e-mail est la carte de visite de l'établissement. Ce canal très performant permet d'établir une relation directe et ciblée avec le client tout en conjuguant puissance et taux de couverture.

Les objectifs :

- Eclairage rapide sur le cadre légal de la sauvegarde de données personnelles (CNIL)
- Organiser et automatiser l'entretien d'un fichier client et apprendre à le qualifier
- Traiter les emails dans une approche commerciale
- S'initier aux solutions emailing existante et apprendre à réaliser des campagnes emailing (cible et fréquence d'envoi)
- Concevoir un message commercial et apprendre à le mettre en forme (infographie basique)

Le public concerné :

Toutes structures touristiques



18-19
FEV.



- ⇒ Le nombre de participants est limité à **12 personnes**.
- ⇒ Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.
- ⇒ Les participants doivent se munir d'un **ordinateur portable**.



25€ les 2 jours au
lieu de 200€

Guillaume MASSON



Formateur etourisme

Guillaume MASSON exerce dans les métiers du web depuis 2007. Diplômé en webmarketing et management, il est passionné des techniques web et ses usages, il apporte aussi son expertise technique en community management et etourisme. Il intervient régulièrement à l'université Bordeaux IV pour des cours sur la stratégie digitale et le community management.

Formation n°4 :

Offrir le wifi gratuit à ses clients

Intervenant : Touristic
Durée : 1 jour/1 groupe

Horaires: 9h30-12h30 et 14h-17h
Niveau : Débutant



Partant du postulat que le vacancier souhaite de plus en plus rester connecté lors de ses vacances, l'accès au wifi gratuit devient un moyen pour une structure touristique de se différencier par rapport à la concurrence. Cette composante est aujourd'hui un facteur de choix, et notamment dans la réservation d'un hébergement touristique. L'enjeu de cette journée de formation sera d'appréhender la réglementation et les possibilités techniques existantes.

Les objectifs :

- Les aider à concevoir une offre wifi dans sa stratégie globale de séjour
- Leur montrer que le wifi peut être un facteur concurrentiel décisif
- Leur expliquer comment le wifi peut être à la base de services complémentaires accessibles via les smartphones et les tablettes numériques
- Reconsidérer le site Internet comme une plateforme de séjour pour vos clients

Le public concerné :

Toutes structures touristiques



- ⇒ Le nombre de participants est limité à **12 personnes**.
- ⇒ Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.
- ⇒ Les participants doivent se munir d'un **ordinateur portable**.

Pierre ELOY

Consultant en etourisme



TOURISTIC est une entreprise créée en 2004, installée aujourd'hui en région bordelaise. Elle accompagne les professionnels du tourisme dans la définition et la concrétisation de leur stratégie Internet.

Pierre ELOY est également rédacteur dans le blog www.etourisme.info, référence en terme de veille Internet pour les professionnels du tourisme institutionnel.



10
OCT.



15€ la journée
au lieu de 100€

POURQUOI PARTICIPER AUX FORMATIONS PROPOSEES DANS LE CADRE DU PLFI ?

- ⇒ **Bénéficier** de formations à tarifs réduits et accessibles à tous
- ⇒ **Profiter** de l'expérience de formateurs spécialisés dans le domaine du Tourisme
- ⇒ **Bénéficier** de notre savoir faire et de nos compétences, l'Office de Tourisme vous **accompagne** avant, pendant et après les formations
- ⇒ **Rencontrer** les autres professionnels du Tourisme et tisser des liens commerciaux

MODALITES D'INSCRIPTION

Important :

Les inscriptions se font :

- ⇒ sur internet, en **cliquant ici** et en remplissant le formulaire
- ⇒ par courrier en renvoyant le bulletin d'inscription que vous trouverez en dernière page

Dans la mesure où le nombre de places est limité, les inscriptions seront validées par ordre d'arrivée.

Les inscriptions sont réservées aux professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites, prestataires de loisirs, institutionnels...) qui **adhèrent** à l'un des deux Offices de Tourisme du territoire, Val de Garonne ou Casteljaloux.

Vous pouvez vous inscrire à une ou à plusieurs formations. Dans le cas où vous vous inscrivez à plusieurs formations merci de préciser vos préférences et de nous indiquer les modules de formation auxquels vous souhaitez participer en premier. Nous insistons sur le fait que la participation à ce programme nécessite un engagement personnel réel et une assiduité à l'ensemble des journées de formation dans lesquelles vous vous serez engagés.

En cas d'inscriptions insuffisantes, nous nous réservons le droit d'annuler une session ou de vous proposer le regroupement avec une autre session.

Frais d'inscription aux sessions de formation :

Les formations dispensées dans le cadre du PLFI sont **financées en grande partie** par les partenaires publics (Conseil Régional d'Aquitaine), les OPCA du tourisme (Agefos-Pme, Fafith, Fafsea, Uniformation, Vivea) et le Pays Val de Garonne Gascogne.

Une participation financière vous est demandée et ce afin d'assurer une bonne gestion du programme. Le coût de chaque formation apparaît à la fin de chaque descriptif.

Les coûts de transport et de repas sont à la charge des participants et sont à régler directement sur place.

Règlement :

Merci de n'envoyer aucun règlement, vous recevrez un avis de paiement de la part du Trésor Public. La sommes facturée sera calculée en fonction du coût des modules de formation que vous aurez choisis.

L'ACCOMPAGNEMENT POST PLFI

Ce programme de formation a permis de **fédérer** les acteurs touristiques d'un même territoire et de faire en sorte qu'ils se rencontrent.

La volonté de travailler ensemble et au côté des deux Offices de Tourisme a été comme une évidence et largement exprimé par les professionnels du Tourisme ayant suivi les formations. C'est donc tout naturellement que le Pays Val de Garonne-Gascogne a souhaité **poursuivre les actions engagées** et prendre ainsi le relais pour continuer à professionnaliser ces acteurs.

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 du **Label Qualité Sourire en Lot et Garonne** et **L'Animation Numérique de Territoire**, dont deux agents de l'OT Val de Garonne ont suivi la formation.

En Val de Garonne-Gascogne, la professionnalisation des acteurs du territoire se poursuit via des **Ateliers Qualité** et **Etourisme**, **gratuits**, de 2h30, animés et coordonnés pas les deux équipes.

LES ATELIERS QUALITE

Atelier n°1 : 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.

PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Enrichir ses connaissances personnelles sur l'offre du territoire
- ⇒ Etre en capacité d'argumenter/conseiller en fonction des souhaits exprimés par les touristes/clients
- ⇒ Renforcer la qualité de son accueil avant et pendant le séjour

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Echangeons sur les "Connaissances" de chacun
- ⇒ Réalisons des Topofiches (fiches d'identité) par centres d'intérêt touristiques
- ⇒ Créons des Google Maps "Coup de coeur" à intégrer dans vos sites

L'animation de cet atelier se fait en collaboration avec les Raconteurs de Pays présents sur le Territoire et le guide conférencier de l'OT Val de Garonne.

Thèmes: Tonneins, Clairac et Meilhan sur Garonne



7
FEV.

2
AVR.



28
MAR.

16
AVR.



Thèmes: Marmande et Le Mas d'Agenais

Atelier n°2 : 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.

PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Apprendre à entretenir une relation privilégiée avec les touristes/clients venus chez soi
- ⇒ Positionner le territoire comme un territoire sachant accueillir
- ⇒ Permettre aux Offices de Tourisme d'obtenir des indicateurs pérennes d'observation de l'économie touristique

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Construisons des questionnaires de satisfaction par filière
- ⇒ Paramétrons un mail "satisfaction" et y intégrons le Google Formulaire
- ⇒ Analysons les résultats et définissons les mesures correctives à adopter
- ⇒ Constituons des fichiers clients et apprenons à les exploiter



26
FEV.

9
AVR.



Atelier n°3 : 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.



PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Apprendre à utiliser les photos pour communiquer et séduire les touristes/clients
- ⇒ Montrer visuellement la qualité du service ou de l'accueil qui lui sera réservé
- ⇒ Participer à positionner et à qualifier l'identité photographique du territoire

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Analysons les photos existantes et définissons les besoins
- ⇒ Apprenons à réaliser de belles photos et allons sur le terrain
- ⇒ Découvrons des outils gratuits de retouches photos
- ⇒ Qualifions les photos sur les sites de partage et apprenons à les intégrer dans nos sites

Ces ateliers seront programmés au second semestre 2013, les dates vous seront communiquées ultérieurement.



LES ATELIERS ETOURISME

Atelier n°1: Google + Local



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 + Local** et à améliorer votre référencement sur Internet.

PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Augmenter sa visibilité dans le moteur de recherche Google
- ⇒ Référencer et positionner sa structure dans Google Maps
- ⇒ Figurer en bonne place pour des requêtes "structure+ville"

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Créons un compte Google permettant d'accéder aux différents services
- ⇒ Créons ou revendiquons la fiche Google Adresse de l'établissement
- ⇒ Optimisons sa fiche Google Adresse (insertion photos, textes, vidéo, lien site)



21
FEV.

8
AVR.



Atelier n°2: 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**.

PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Concevoir une stratégie web en adéquation avec son établissement
- ⇒ Développer ses ventes et sa notoriété sur Internet
- ⇒ Améliorer sa présence et son référencement sur le web

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Définissons le positionnement de votre site
- ⇒ Construisons l'architecture du site
- ⇒ Complétons les différentes rubriques (textes, photos, vidéos...)
- ⇒ Mettons le site Internet en ligne

Débutants →



5
FEV.

4
AVR.



Confirmés →



25
MAR.

26
MAR.



Atelier n°3: 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.



PARTICIPER A CET ATELIER C'EST :

- ⇒ Prendre l'habitude d'utiliser une adresse mail professionnelle
- ⇒ Apprendre à fidéliser sa clientèle via le mail
- ⇒ Renvoyer une image de qualité via le courrier électronique

LORS DE CET ATELIER NOUS :

- ⇒ Définissons et paramétrons une adresse gmail professionnelle
- ⇒ Créons une signature de mail personnalisée
- ⇒ Programmons des messages/réponses types

Ces ateliers seront programmés au second semestre 2013, les dates vous seront communiquées ultérieurement.



MODALITES D'INSCRIPTION

Important :

Les inscriptions se font :

- ⇒ sur internet, en **cliquant ici** et en remplissant le formulaire
- ⇒ par courrier en renvoyant le bulletin d'inscription que vous trouverez en dernière page

Dans la mesure où le nombre de places est limité, les inscriptions seront validées par ordre d'arrivée.

Les inscriptions sont réservées aux professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites, prestataires de loisirs, institutionnels...) qui **adhèrent** à l'un des deux Offices de Tourisme du territoire, Val de Garonne ou Casteljaloux. Ces ateliers sont **GRATUITS**.

Vous pouvez vous inscrire à un ou plusieurs ateliers. Dans le cas où vous vous inscrivez à plusieurs ateliers merci de préciser vos préférences et de nous indiquer les ateliers auxquels vous souhaitez participer en premier. Nous insistons sur le fait que la participation à ce programme nécessite un engagement personnel réel et une assiduité à l'ensemble des journées dans lesquelles vous vous serez engagées.

En cas d'inscriptions insuffisantes, nous nous réservons le droit d'annuler une session ou de vous proposer le regroupement avec une autre session.

POUR ALLER PLUS LOIN

Le site Internet PLFI :

Suite à cette dynamique, les deux Offices de Tourisme ont créé 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 coordinatrice du programme est :

Camille BAUSSIER / Marion OUDENOT-PITON - Chargée de Développement - Office de Tourisme du Val de Garonne

✉ developpement@valdegaronne.com - ☎ 05.53.64.24.01



BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATION(S) ET ATELIER(S)

A renvoyer avant le
18 Janvier 2013

Nom de la Structure :

Adresse : Code Postal :

Commune : Tél. : Mail :

N°SIRET (si existant):..... Code APE :

Nom de l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé : AGEFOS-PME, FAFIH, UNIFORMATION, VIVEA, FAFSEA), si vous en avez connaissance :.....

Nom de la Personne : Melle / Mme / M :.....Fonction :.....

Statut : Salarié Salarié-Dirigeant Dirigeant Bénévole Autre..... Adhérent à : Val de Garonne Casteljaloux

FORMATIONS 2013

Veillez cocher les cases correspondantes au(x) module(s) choisi(s)

Cycle de Formation Qualité :

- Technique d'accueil et de communication pour améliorer la qualité du service (40€)

Cycle de formation sur le-tourisme :

- Développer ma présence sur Internet et sur les réseaux sociaux (25€)
- Tourisme et mobilité : Quels champs du possible ? (25€)
- Optimiser sa relation clientèle par l'emailing (25€)
- Offrir le wifi gratuit à ses clients (15€)

ATELIERS 2013

Veillez cocher les cases correspondantes au(x) module(s) choisi(s)

Ateliers Qualité (gratuits)

- | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Connaissance du Territoire | <input type="checkbox"/> 07/02 | <input type="checkbox"/> 28/03 |
| | <input type="checkbox"/> 02/04 | <input type="checkbox"/> 16/04 |
| <input type="checkbox"/> Questionnaire de satisfaction | <input type="checkbox"/> 26/02 | <input type="checkbox"/> 09/04 |
| <input type="checkbox"/> Optimisation des photos | | |

Ateliers e-tourisme (gratuits)

- | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Google + local | <input type="checkbox"/> 21/02 | <input type="checkbox"/> 08/04 |
| <input type="checkbox"/> Créer un site Internet gratuit | <input type="checkbox"/> 05/02 | <input type="checkbox"/> 25/03 |
| | <input type="checkbox"/> 26/03 | <input type="checkbox"/> 04/04 |
| <input type="checkbox"/> L'adresse mail | | |

Merci de nous indiquer vos préférences en spécifiant le module de formation/Atelier qui vous intéresse le plus :

Je m'inscris à Formations et à Ateliers. Merci de n'envoyer aucun règlement, vous recevrez un avis de paiement de la part du Trésor Public.

Fait à, le.....

Signature et mention manuscrite « Bon pour accord »

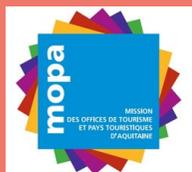
Avertissement : Nous vous rappelons qu'en retournant ce bulletin d'inscription, vous vous engagez à ce que la personne inscrite suive l'intégralité du ou des modules de formation cochés. Dans le cas contraire, la MOPA se réserve le droit de refacturer l'ensemble du coût du module de formation à la structure concernée. **Rappel :** Le coût d'une journée de formation pour les partenaires financiers (Etat, Conseil régional d'Aquitaine, OPCA) est de l'ordre de 150 €.

LE PAYS VAL DE GARONNE GASCOGNE

Le Pays se situe sur la partie Ouest du Lot et Garonne, jouxtant ainsi les départements de la Gironde et des Landes. Le Pays est polarisé autour de 3 villes, qui regroupent plus de la moitié de la population du territoire : Marmande, Tonneins et Casteljaloux. Le Pays regroupe la Communauté d'Agglomération du Val de Garonne (42 communes), la Communauté de Communes des Coteaux et Landes de Gascogne (26 communes).

De par son histoire, sa géographie et ses paysages, le pays présente des attraits touristiques multiples : thermalisme, agritourisme, tourisme fluvial, itinérance...

Du point de vue de la structuration touristique, deux entités s'attachent depuis plusieurs années à développer et promouvoir l'offre du territoire : l'OT Val de Garonne et l'OT de Casteljaloux.



LA MOPA (Mission des Offices de Tourisme et Pays Touristiques d'Aquitaine)

La MOPA a pour objectif d'animer, de structurer et de représenter le réseau aquitain des Offices de Tourisme et des Pays Touristiques.

Cette cellule d'animation a pour missions principales : la professionnalisation des acteurs du tourisme ; la structuration et l'accompagnement ; le développement des Marques de pays ; le développement du tourisme.

Aujourd'hui, la Mopa s'est imposée comme tête de réseau, tant au point de vue régional que national.



LE LABEL QUALITE SOURIRE EN LOT ET GARONNE

Ce label, lancé en 2011 par le Conseil Général et le Comité départemental du Tourisme de Lot et Garonne, a pour objectif d'assurer aux touristes un **accueil de qualité** et de leur garantir la qualité des prestations sur l'ensemble de la chaîne des services touristiques.

Le référentiel, qui comporte **52 critères** répartis en **huit grands domaines** (promotion de l'établissement ; attitude du personnel ; réservation et demande de renseignements en amont ; acheminement sur le lieu et signalétique ; extérieurs de l'établissement et entretien ; espaces intérieurs ; prise en charge et suivi du client de l'arrivée au départ ; satisfaction client) a été conçu en adéquation avec la **marque nationale Qualité tourisme**, dont les engagements couvrent en plus de l'accueil, des domaines tels que l'hygiène et la sécurité. Pour recevoir le label, chaque candidat doit remplir **85 %** des 52 critères définis.

Les **formations Qualité** mises en place en Val de Garonne-Gascogne sont en totales **adéquation** avec la démarche lancée par le département. Les deux Offices de Tourisme sont aujourd'hui chargés d'**assurer le suivi de la démarche sur leur territoire**.



L'ANIMATION NUMERIQUE DE TERRITOIRE

Afin de faire face à la révolution Internet, la [Mopa](#) a créé en 2010, un cycle de formation à destination des agents des Offices de Tourisme : **l'animation numérique de territoire**. Cette formation, d'une durée de 10 jours, offre de nouvelles compétences aux agents et leur permet d'accompagner les prestataires touristiques dans leur **développement numérique** et de réduire ainsi les "inégalités".

Les animateurs numériques de territoire ont pour missions de réaliser un diagnostic numérique de territoire ; d'animer des ateliers de sensibilisation ; d'aider les prestataires touristiques à créer des sites Internet et à investir les réseaux sociaux ; d'appréhender les questions liées à la mobilité d'informer les prestataires sur l'évolution des outils web.

Sur le territoire du **Pays Val de Garonne-Gascogne**, deux agents ont suivi cette formation et sont chargées d'animer les [ateliers etourisme](#).