

CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2014
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Territoire concerné : Pays de l'Agenais

Axe 2 : Coordination et valorisation auprès des partenaires

PAG.3 : Valoriser l'action de l'Office de Tourisme auprès des élus et prestataires locaux

1. Contexte :

Les Offices de Tourisme du Pays de l'Agenais exercent de diverses missions : accueil et information, promotion du territoire, accompagnement des acteurs locaux du tourisme...

Toutefois, fortement concurrencés par l'internet et l'utilisation des Smartphones par les touristes, les Offices de Tourisme doivent repenser leur rôle dans le territoire et les missions de leurs agents.

Ainsi, il s'agit pour les OTSI du territoire d'engager une réflexion sur l'évolution de leur rôle et image auprès des acteurs touristiques, notamment auprès des prestataires.

2. Les objectifs de la formation :

Le contenu du module pourra se décliner en plusieurs points :

- Les relations des OTSI avec les prestataires touristiques et les élus ;
- Terminologie : prestataire /adhérent/ professionnel/socio-professionnel ;
- Segmentation des prestataires ;
- Développement marketing de service. Quels nouveaux services pour les prestataires du territoire?
- Politique d'adhésion et vente de prestation de services ;
- Recherche de partenaires financiers / mécénats.
- Définir l'argumentaire de ce à quoi sert l'Office de Tourisme.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera l'approche pédagogique et la coordination des interventions. Les mises en situation pourront être utilisées, notamment afin de provoquer une interaction entre stagiaires et leurs permettre ainsi de formuler eux-mêmes leurs argumentaires.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

La finalité de ce module est de faire évoluer l'image des OTSI auprès des prestataires et des élus. A l'issue de la formation les stagiaires doivent rédiger un argumentaire commun pour communiquer avec les différentes catégories d'acteurs touristiques (professionnels et élus) et de ce à quoi doit servir l'Office de Tourisme auprès de ces-derniers.

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 : 4 jours

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer : 13 personnes

8. Période privilégiée : janvier/mai et octobre/décembre

9. Lieu(x) : Sur le territoire du Pays de l'Agenais

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
- les dates des journées de formation à proposer

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.