

Nouméa, le 19 décembre 2023

## PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME (PPAT)

### CAHIER DES CHARGES GENERAL Deuxième consultation « Coaching Anglais » ARC 1.13

#### 1. Le contexte, les enjeux

La province Sud s'est engagée en 2018 dans une démarche de professionnalisation de la filière touristique en créant le programme de professionnalisation des acteurs du tourisme (PPAT) qui est devenu un outil pérenne.

En effet pour s'adapter à une industrie en constante évolution, à des changements sociétaux profonds (quête de sens, sensibilité accrue au développement durable, recherche du bien être ...) les acteurs du tourisme, plus que jamais, doivent modifier leurs pratiques : pour préparer le retour d'une clientèle internationale et répondre à la clientèle locale, toutes les deux de plus en plus exigeantes, de plus en plus sollicitées, pour mieux appréhender les nouvelles attentes et motivations des visiteurs, reconsidérer le service client, imaginer de nouveaux produits, miser sur la qualité, mieux gérer et développer leur entreprise durablement.

Pour y répondre, le PPAT 2024 proposera différents formats de formation afin de répondre au mieux aux contraintes et attentes des acteurs : les formations sont individualisées ou collectives, en présentiel ou en distanciel, en ateliers, en webinaires, en débat conférences comme les « cafés du tourisme ». L'accompagnement au développement touristique (ADT) proposé depuis 2022 aux prestataires et porteurs de projets touristiques est un dispositif qui propose un suivi et des conseils à distance ou in situ grâce à une équipe d'experts. Cet outil, de plus en plus sollicité est réinscrit au programme PPAT 2024.

Enfin, un « Espace pro » complète le panel des outils d'information et de formation, c'est une plateforme de ressources en ligne dédiée consultable gratuitement et qui rassemble des actualités, replays de webinaires, tutos, fiches techniques ...

#### 2. Les objectifs du programme de professionnalisation

Le programme PPAT accompagne les acteurs du tourisme dans leur volonté de professionnalisation et de montée en compétences. Il s'agit donc de penser un programme innovant et pertinent adapté aux contraintes du terrain.

Le programme de formation se veut un outil d'accompagnement et de développement au service de tous les acteurs :

- En proposant une réponse adaptée aux attentes et aux besoins spécifiques en formation des acteurs et territoires touristiques de la province Sud mais également en répondant aux évolutions des métiers du tourisme ;
- En s'appuyant sur les projets locaux de développement touristique ;

- En générant une synergie entre le prestataire, acteur au plus près de la pratique de consommation, les organismes de promotion et la collectivité, véritable soutien au développement des projets locaux ;
- En formant des acteurs de filières différentes sur des problématiques similaires afin d'avoir des pratiques unifiées et cohérentes (système touristique localisé).

Et ceci afin d'assurer des retombées économiques locales pérennes et transformer les territoires en systèmes compétitifs et qualitatifs.

En 2024, le programme se compose de cinq (5) grandes thématiques identifiées par la DDET en collaboration avec les professionnels du tourisme. Il s'agit des thèmes suivants :

- ✓ Accueil et relation client ;
- ✓ Gestion de l'activité ;
- ✓ Tourisme durable,
- ✓ Stratégie marketing-Communication-Commercialisation ;
- ✓ Accompagnement et développement touristique.

### **3. Le public cible du programme de professionnalisation**

Le public cible est constitué de l'ensemble des opérateurs touristiques privés et publics de la province Sud :

- Les hébergeurs : hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôte, accueil en tribu ... ;
- Les restaurateurs ;
- Les gestionnaires de sites touristiques : parcs, musées ... ;
- Les prestataires d'activités de loisirs et de pleine nature ;
- Et autres opérateurs du tourisme : associations...

### **4. Le financement du programme de professionnalisation**

Toutes les actions de formation du PPAT sont financées par la province Sud au minimum à 80% les participants devant s'acquitter des 20% maximum restant.

Les salariés du privé pourront s'ils le souhaitent solliciter le Fond Interprofessionnel d'Assurance Formation (FIAF).

La participation financière du participant sera réglée directement à l'organisme de formation. Le participant sera invité à régler sa part auprès de l'organisme de formation par chèque ou par virement, à réception de sa convocation 15 jours avant le démarrage de la formation.

Les coûts pédagogiques de formation seront calculés sur une base minimum de 6 participants.

Les repas, les frais de transport et d'hébergement restent à la charge du participant (ou de son employeur).

### **5. Les modalités d'inscription du programme de professionnalisation**

La province Sud gère l'ensemble du processus d'inscription et d'information des participants. Les inscriptions se font exclusivement en ligne grâce à une plateforme d'inscription. Toute personne intéressée pourra y consulter le programme, choisir les modules de son choix et s'inscrire directement (et uniquement) en ligne.

Le processus est le suivant :

- Préinscription par le participant et envoi d'un courriel automatique de confirmation de pré-inscription ;

- Sélection des préinscriptions par la DDET dans la limite des places disponibles ;
- Validation des préinscriptions retenues et envoi d'un courriel automatique de validation d'inscription aux participants concernés.

L'organisme de formation est également force de proposition dans l'identification des participants aux sessions de formations.

L'organisme de formation sera informé de la confirmation de mise en place du module, ainsi que du nombre de participants et de leur profil au plus tard 3 semaines avant le démarrage prévu de l'action. La convocation à la formation détaillant le lieu, les horaires et autres modalités logistiques sera envoyée par l'organisme de formation au participant au plus tard 15 jours avant le démarrage de la formation.

Dans le cas d'un nombre insuffisant de participants, l'action de formation pourra être reportée ou annulée et ce sans aucun dédommagement à l'organisme de formation.

## 6. Les modalités de promotion

La promotion du programme de professionnalisation est assurée par la DDET et le service Communication de la province Sud, sous différentes formes :

- Plateforme en ligne <https://www.province-sud.nc/formations> ;
- Site web de la province Sud et autres outils digitaux ;
- Publication d'un catalogue de formation téléchargeable ;
- Des réunions dédiées ;
- Campagnes e mailing ciblées.

Les organismes de formation retenus pourront être sollicités dans le cadre de messages de promotion et de communication du dispositif, pour la rédaction d'une fiche descriptive de l'action de formation ainsi que pour l'utilisation de photos libres de droit illustrant le thème de la formation.

## 7. Formalisation de la prestation

### 7.1 Condition préalable

Le prestataire devra fournir son numéro d'agrément formateur (délivré par la DFPC) au plus tard un mois avant le début de la formation et le cas échéant le numéro d'enregistrement de son organisme de formation. Il mettra à la disposition de la province sud (responsable de traitement) la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations vis-à-vis du règlement général sur la protection des données (RGPD).

### 7.2 Cahier des charges

Chaque action de formation fera l'objet d'un cahier des charges distinct.

Les organismes préciseront dans leur(s) réponse(s) **le ou les code(s) d'action** auquel/auxquels ils postulent.

### 7.3 Coût de l'action de formation

L'organisme devra faire apparaître dans sa proposition le coût global en distinguant :

- Les coûts pédagogiques détaillés (ingénierie, encadrement, animation, prestation, frais administratifs ...)
- Les frais annexes (restauration, hébergement ...)
- Les frais de location de salle, location de matériels, connexion internet etc.

et faire apparaître les prix unitaires.

Le coût global mentionné fera apparaître un prix HT et un montant TGC si l'entreprise y est assujettie dans le cas contraire la mention « franchise en base TGC non applicable » devra apparaître.

Un prix TTC devra être établi pour chaque lieu de formation demandé.

#### **7.4 Bilan**

Dans le cadre d'un accompagnement ou d'un coaching, le bilan correspondra au tableau de suivi mensuel avec le paragraphe « Bilan » complété.

A l'issu de l'accompagnement ou du coaching et au plus tard **un mois** après la fin de l'action, le prestataire devra transmettre par courriel à la DDET les éléments constituant le bilan et la facture de l'action.

#### **7.5 Préalable à la mise en œuvre**

Une réunion de préparation sera organisée avec chaque organisme de formation sélectionné, en amont des formations afin de finaliser les différents éléments pédagogiques, logistiques, organisationnels, le profil des candidats etc. Dans le cadre de cette préparation, un kit administratif sera remis à l'organisme de formation.

Une réunion d'évaluation post formation pourra également être prévue.

#### **7.6 Le contenu de l'offre de formation**

**La proposition devra contenir :**

- ✓ Le rappel du contexte et les objectifs de formation ;
- ✓ le détail du module et l'objectif pédagogique;
- ✓ Les méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés pour le module concerné ;
- ✓ La mise à disposition de supports ;
- ✓ Le CV détaillé de l'intervenant et le justificatif de suivi de la formation de formateur d'adultes ou la durée d'expérience en tant que formateur d'adultes,
- ✓ Le budget détaillé de la prestation faisant apparaître la TGC si assujetti,

La DDET se réserve le droit de ne pas donner suite à une proposition en cas d'offres incomplètes ou insatisfaisantes.

#### **7.7 Les critères de jugement des offres**

Une note sur 10 sera attribuée à chaque offre individuellement selon la qualité de la prestation.

Pour le jugement des offres, il sera tenu compte des critères pondérés suivants :

<b>Critères de jugement des offres</b>	<b>Pondération</b>
Prix de la prestation	60%
Qualité de l'offre : valeurs techniques <ul style="list-style-type: none"><li>• Prise en compte des éléments du cahier des charges, compréhension de la commande</li><li>• Méthodologie proposée</li><li>• Référence et expérience du prestataire dans le milieu du tourisme ou de la thématique</li></ul>	40%

La DDET se réserve le droit de demander aux candidats lors du jugement des offres de fournir :

- Toutes justifications permettant de vérifier ou compléter les données relatives aux critères ci-dessus,
- Des sous-détails de tout ou partie des prix unitaires ou forfaitaires.

## **7.8 Conventionnement**

Une convention de formation établie entre la province Sud et le prestataire, précisera notamment les modalités de la commande, du paiement et les engagements respectifs de chaque partie. Certains modules pourront faire l'objet d'établissement d'un bon de commande.

A l'issu de l'accompagnement et au plus tard **un mois** après la fin du coaching, l'organisme de formation devra transmettre par courriel :

- à la DDET les pièces suivantes :
  - ✓ les éléments constituant le bilan (cf.7.4) ;
  - ✓ la facture de la session.
- aux entreprises touristiques :
  - ✓ la facture pour le ou les participants de l'entreprise.

## **7.9 Consultation**

Les propositions pédagogiques et financières doivent être adressées au plus tard le **vendredi 19 janvier 2024 à 16h** à la Direction du Développement Économique et du Tourisme, 14 rue Frédéric Surleau, BP 27861 98863 Nouméa CEDEX ou transmises par mail à l'adresse suivante : [formationstourisme@province-sud.nc](mailto:formationstourisme@province-sud.nc) .

## **8. L'action de formation « coaching Anglais » ARC 1.13 2024 version 2**

Vous trouverez ci-dessous le cahier des charges du module « coaching Anglais » faisant l'objet d'une deuxième consultation.

**THEMATIQUE 1 : ACCUEIL ET RELATION CLIENT**

« Coaching Anglais » version 2

**Code : ARC 1.13**

**Contexte de l'action :** Améliorer l'expérience et la satisfaction du visiteur est un des objectifs qualitatifs du Programme de professionnalisation des acteurs du Tourisme de la province Sud. La qualité des prestations (l'accueil, la qualité de service, le rapport qualité prix, la propreté) n'est pas uniforme. Le niveau en anglais et autres langues étrangères reste encore trop faible, alors que l'Australie comme la Nouvelle Zélande, nos voisins les plus proches sont un réel potentiel pour des séjours plus courts mais plus fréquents.

**Argument plateforme :** vous souhaitez améliorer votre anglais professionnel efficacement ? essayez le coaching individualisé

**« Coaching Anglais »**

**Code : ARC 1.13**

**Le public cible :**

- Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle et souhaitant progresser dans sa pratique de l'anglais .

**Prérequis**

- ✓ Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès de clientèles
- ✓ Avoir déjà une pratique de l'anglais auprès de sa clientèle et souhaiter s'améliorer et/ou se perfectionner. Un test d'évaluation de niveau sera mis en place en amont de la formation individualisée.

**Les objectifs généraux de la formation individualisée :**

Accueillir et conseiller des clientèles étrangères en face à face, au téléphone et par écrit.  
Améliorer sa pratique de l'anglais dans son activité.

**Résultats attendus à l'issue de la formation**

Le Diagnostic (test d'évaluation de niveau et attentes de l'apprenant) permettra de répondre aux besoins identifiés :

- Consolider les bases linguistiques : structures grammaticales et expressions types
- Améliorer sa compréhension de la langue, son accentuation et sa prononciation
- Développer son aisance à l'oral en face à face et au téléphone
- Développer son vocabulaire
- Améliorer et optimiser la communication avec la clientèle touristique en face à face, au téléphone et par écrit

### **Contraintes**

- ✓ Prendre en compte les contraintes horaires, le rythme de travail et les modes d'apprentissage du participant.
- ✓ Réaliser la totalité de la formation dans la limite de 3 mois à compter du démarrage

### **Organisation matérielle et logistique :**

- ✓ Détailler les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne, Visio ...
- ✓ Établir la proposition au prix unitaire du coût du coaching par participant

### **Évaluations : l'organisme de formation assurera les modalités d'évaluations suivantes :**

**Suivi :** un tableau de suivi et reporting des coachings en cours devra être transmis chaque fin de mois

#### **Évaluations :**

- ✓ Une évaluation des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin de session
- ✓ Une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de session
- ✓ Une évaluation post formation de la session (bilan de clôture)

### **Méthodologie :**

- La formation individualisée à distance exige des conditions spécifiques de mise en œuvre : en termes de modalités d'organisation, méthodes et ressources pédagogiques qui devront être détaillées dans la proposition.
- Le format de formation mixte ou présentiel (uniquement sur Nouméa) peut être proposé en fonction des besoins de l'apprenant
- Établir un code d'engagement et de suivi entre formateur et apprenant.
- Prioriser l'acquisition d'outils concrets directement applicables au quotidien
- Préciser également les indicateurs choisis pour les évaluations à froid (entre 3 et 6 mois)

### **Durée et nombres de sessions**

- ✓ 10 H par Formation individualisée à distance (coaching) /participant sur 3 mois au plus
- ✓ Au maximum 10 sessions de Formations individualisées à distance seront proposées

**Calendrier :** l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De mars à mi-novembre 2024

### **Validation**

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

### **Lieu**

- ✓ À distance
- ✓ Dans l'entreprise uniquement sur Nouméa

**Nombre de participants :**

- ✓ 1 participant par formation individualisée(coaching)
- ✓ 10 formations individualisées au maximum

**Profil recherché pour l'intervenant**

- ✓ Langue maternelle Anglais ou titulaire d'un diplôme d'ESL ou expérience professionnelle de plus de 5 ans
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes
- ✓ La connaissance de l'industrie touristique de la Nouvelle Calédonie est un plus