

# CATALOGUE DE FORMATIONS 2022



PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME  
-PPAT- version 01 mars 2022





# SE FORMER EN 2022

Le nouveau catalogue de formation est en ligne, et comme chaque année depuis maintenant 5 ans, notre objectif est de vous accompagner dans vos défis au quotidien.

## A l'écoute de vos enjeux

Pour se maintenir dans une industrie en constante évolution, faire face à des changements sociétaux profonds (quête de sens, sensibilité accrue au développement durable, recherche du bien être ...) à des crises économiques inédites, les acteurs du tourisme, plus que jamais, doivent adapter leurs pratiques.

## ... de vos besoins en compétences

Ce programme de formation a été construit pour vous et avec vous, afin de répondre à vos problématiques, vous aider à développer, adapter, renforcer vos compétences.

## à travers 5 grandes thématiques

Qui répondent à vos besoins en terme de compétences techniques et comportementales : dans la gestion durable de votre entreprise, la création de nouveaux produits, la visibilité, le référencement, la commercialisation de votre offre, le service client, les nouvelles clientèles, la culture générale touristique, le bien-être au travail, la confiance en soi, la prise de parole en public...

## un grand choix de formats et de nouveautés

Nous élargissons l'offre des formations individualisées à distance qui a connu un vrai succès en 2021 avec 2 nouveaux coachings « Bien-être au travail » et « Parcours client », nous maintenons des formations collectives en présentiel riches en échange et réseautage, nous vous proposerons des Cafés du tourisme pour débattre et se retrouver entre pros, un premier webinaire, 2 formations pour cuisiner "autrement" .

## + Une nouvelle formule « Accompagnement et développement touristique »

Pour tous les opérateurs touristiques qui ont des idées, des besoins de développement, des envies de nouvelle dynamique mais sans vraiment savoir par où commencer... nous pouvons vous accompagner.

Très bon parcours de formation !

**Le service du tourisme de la province Sud**  
**Direction du Développement Economique**  
**et du Tourisme (D.D.E.T)**

Pour nous contacter :  
[formationstourisme@province-sud.nc](mailto:formationstourisme@province-sud.nc)  
Tel-77.30.80



# COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

**TOUTES LES INSCRIPTIONS S'EFFECTUENT EXCLUSIVEMENT EN LIGNE SUR :**

**[www.province-sud.nc/formations](http://www.province-sud.nc/formations)**

**1**

**JE CONSULTE LE PROGRAMME POUR CHOISIR MA FORMATION :** sans oublier que les objectifs, les contenus et les prérequis correspondent à mon profil et à mes besoins. Les dates de la formation ainsi que le lieu me conviennent également.

**2**

**JE M'INSCRIS A LA FORMATION :** je clique sur "s'inscrire" pour accéder au bulletin d'inscription en ligne et je saisis toutes les informations requises. Je reçois ensuite un courriel de préinscription.

**JE NOTE LA DATE DE LA FORMATION DANS MON AGENDA**

**3**

**A J-10 JE RECOIS UNE CONVOCATION** envoyée par L'ORGANISME DE FORMATION en charge de l'action. Cette convocation précisera la date, l'heure et le lieu de rendez-vous, ainsi que le matériel spécifique et le montant du règlement par participant.

**4**

**Je règle\* ma participation auprès de l'organisme de formation, en privilégiant le virement AVANT LE JOUR J**

**LE JOUR J :**

- **j'assiste à la formation**
- **je participe à l'évaluation des acquis auprès de l'organisme de formation en fin de formation**
- **entre 2 et 4 mois je serai à nouveau contacté(e) pour faire le point sur les acquis et les compétences que j'ai pu mettre en œuvre dans mon activité .**



**\*Votre inscription vous engage à suivre la formation, : en cas d'annulation de votre part dans un délai de 7 jours avant la date de formation, les frais d'inscription ne seront pas remboursés sauf cas de force majeure (décès ou maladie).**

# SOMMAIRE

## LES FORMATEURS DU PPAT

P.5

## LES FACILITATEURS

P.6

## PENSEZ PARCOURS FORMATION

P.7

## CALENDRIERS DES SESSIONS EN PROVINCE SUD

P.8 ET 9



### ACCUEIL ET RELATION CLIENT

P.10 À 14

- Anglais Intermédiaire
- Réinventer ses visites guidées
- Développer la clientèle Nature en province Sud
- Coaching Parcours client
- Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles.



### STRATÉGIE MARKETING

### COMMUNICATION COMMERCIALISATION

P.23 À 30

- Coaching digital
- Coaching marketing et commercialisation
- Atelier Canva
- Photos et vidéos 100% smartphone
- Facebook Intermédiaire
- Séduire la clientèle calédonienne
- Commercialiser son produit en ligne
- Google my business



### GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE

P.15 À 17

- Les cafés du Tourisme
- Coaching comptabilité-gestion
- Coaching Bien être au travail



### TOURISME DURABLE

P.20 À 22

- Parcours faisons des économies avec l'écologie
- Nouvelles tendances en cuisine
- Animer des cours de cuisine pour sa clientèle



### CULTURE GÉNÉRALE TOURISTIQUE

P.18 À 19

- Ornithologie et flore du bord de mer
- L'écosystème marin de la Nouvelle-Calédonie



### ACCOMPAGNEMENT ET DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

P.31

- Modules ADT 1, 2 et 3

# LES FORMATEURS ET COACHS



Nos formateurs sont choisis pour leur expertise dans leurs domaines de compétences, leur pédagogie, leur connaissance de vos métiers et de l'industrie du tourisme en Nouvelle-Calédonie.



**Sophie  
GUERIN**

Formatrice  
Prise de parole en public  
Techniques théâtrales



**Christophe  
HERAL**

Formateur  
anglais du tourisme  
et Interprète



**Fanny  
BEVILACQUA**

Coach  
Développement  
personnel



**Mélanie  
BERTRAND**

Coach  
Marketing  
commercialisation



**Sonia ILLE**

Coach  
Développement  
personnel



**Sophie  
DESMETTRE**

Formatrice  
Coach  
Marketing-  
Commercialisation



**Sébastien  
DAVIGNON**

Formateur  
Coach  
compta-gestion  
Découvertes touristiques  
Démarche tourisme durable



**Bastien  
SERAFIN**

Formateur  
Coach  
Webmarketing



**Angélique  
BERNARD**

Formatrice  
graphiste  
motion designer



**Cécile  
LEFELLE**

Formatrice  
Gestion de conflits  
Développement  
personnel



**Dominique  
POIRIER**

Formateur  
Cuisine



**Jérôme  
GAUDUCHON**

Formateur  
Webmarketing



**Isabelle  
JOLLIT**

Formatrice  
Ornithologie

STIMULER  
RASSURER  
OUTILLER  
CONNECTER

PPAT



# NOUVEAU : LES FACILITATEURS

## POUR QUI ?

Tous publics professionnels du tourisme en Province Sud : gîtes, hôtels, campings, hébergement, sites de visites, restaurants, prestataires d'activités, transporteurs ...

## POUR QUOI ?

Vous avez des idées mais vous ne savez pas par où commencer..., vous avez besoin d'aide à la relance de votre structure, d'expertise pour un nouveau projet d'activité, de développement, de diversification, d'aménagement ....

Le PPAT élargit son dispositif de professionnalisation et propose un service personnalisé de conseils et expertise aux entreprises touristiques de la province Sud.

### OBJECTIFS :

- Faciliter la relance le développement
- créer plus de valeur et de qualité de l'offre dans une démarche durable

## COMMENT ?

Tout d'abord en vous écoutant puis en vous orientant vers une de nos formules d'accompagnement pour vous conseiller, vous épauler, vous faire gagner du temps sur les multiples aspects de l'entrepreneuriat touristique : étude, assistance technique, tendances du tourisme, conception, aménagement, marketing, commercialisation, gestion, démarche qualité, services, équipement, sécurité ... grâce à une équipe dédiée de FACILITATEURS aux compétences complémentaires.

## 3 FORMULES D'ACCOMPAGNEMENT



3 heures à DISTANCE



8 heures  
avec visites  
SUR SITE  
et à DISTANCE



16 heures avec  
visites sur site et à  
DISTANCE



pour s'inscrire :  
[www.province-sud.nc/formations](http://www.province-sud.nc/formations)



STIMULER  
RASSURER  
OUTILLER  
CONNECTER  
PPAT

Pour nous contacter :  
[formationstourisme@province-sud.nc](mailto:formationstourisme@province-sud.nc)  
Tél-77.30.80

# FORMATS ET PARCOURS FORMATION

100%  
souplesse !  
pour toutes  
les envies

1

## FORMATIONS COLLECTIVES EN PRÉSENTIEL

- échanges directs avec le formateur
- rencontres et réseautage entre pros du tourisme local
- 1 ou 2 journées de formation



3

## LES CAFÉS DU TOURISME

- Débat, conférences en soirée avec des experts locaux et internationaux

2

## FORMATIONS INDIVIDUALISÉES à DISTANCE (coachings)

- avec 1 formateur à distance
- date de démarrage au choix
- apprentissage à votre rythme et à la carte
- 5 heures de face à face + travail personnel sur une durée de 3 mois maximum

4



Et aussi

- des formations mixant collectif et visite de structure.
- un webinaire

Un parcours de formation ça se construit, voici quelques exemples pour vous aider à imaginer le vôtre :



## SE SENTIR ZEN au travail

- coaching Bien-être au travail
- appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles

## AGIR pour un Tourisme Durable

- développer la clientèle nature
- parcours faisons des économies avec l'écologie
- nouvelles tendances en cuisine

## CRÉER DE LA VALEUR pour ses clients

- coaching parcours client
- animer des cours de cuisine pour sa clientèle
- séduire la clientèle calédonienne

## RELANCER son activité

- commercialiser son produit en ligne
- coaching marketing
- coaching comptabilité gestion

## ÉTOFFER sa boîte à OUTILS de Pro

- anglais intermédiaire
- coaching digital
- photos et vidéos 100% smartphone
- google my business
- facebook intermédiaire

STIMULER  
RASSURER  
OUTILLER  
CONNECTER  
PPAT

pour s'inscrire :  
[www.province-sud.nc/formations](http://www.province-sud.nc/formations)



# Calendrier des formations à Nouméa

De Mars à Novembre 2022

ACCUEIL ET RELATION CLIENT		En 15 séances de 2 H horaires à définir Mai : 10-13-19-24-30 Juin : 14-21-27 Juillet : 01-08-12-18-25 Août : 01-04
	Anglais intermédiaire	
	Réinventer ses visites guidées	Jeudi 8, vendredi 9 et mercredi 28 septembre
GESTION et DEVELOPPEMENT de l'ACTIVITE	Développer la clientèle Nature en PS	Jeudi 21 juillet
	Appréhender les clients mécontents	Lundi 16 et Mardi 17 mai
	Les Cafés du Tourisme	Jeudi 21 avril      Jeudi 22 septembre
CULTURE GÉNÉRALE TOURISTIQUE		
	Ornithologie et Flore du Bord de mer	Mardi 4 octobre
	L'écosystème marin de la NC	Jeudi 7 juillet
TOURISME DURABLE		
	Parcours Faisons des économies avec l'écologie	Mardi 5 juillet 8H-12H et Mardi 2 août 8H-12H
	Nouvelles Tendances en cuisine	Lundi 23 mai
STRATÉGIE MARKETING COMMUNICATION COMMERCIALISATION	Animer des cours de cuisine pour sa clientèle	Mardi 21+ Mardi 28 juin en 2 jours discontinus
	Atelier CANVA	Jeudi 21 avril
	PHOTOS et VIDEO 100% smartphone	Mardi 19 avril + Mardi 26 avril (en 2 jours discontinus)
	FACEBOOK Intermédiaire	jeudi 2 juin
	Commercialiser son produit en ligne	Jeudi 01 et vendredi 02 septembre
	Séduire la clientèle calédonienne	Lundi 2 et Mardi 3 mai

Pour nous contacter : formationstourisme@province-sud.nc Tél.7730.80



# Calendrier des formations à La Foa\*

De Mars à Novembre 2022

ACCUEIL ET  
RELATION  
CLIENT

Appréhender les clients mécontents

Jeudi 19 et vendredi 20 mai

STRATÉGIE MARKETING  
COMMUNICATION  
COMMERCIALISATION

PHOTOS et VIDEO 100% smartphone

vendredi 01 + mardi 05 juillet (en 2 jours discontinus)

FACEBOOK Intermédiaire

Jeudi 23 juin

Commercialiser son produit en ligne

Jeudi 15 et vendredi 16 septembre

Séduire la clientèle calédonienne

Lundi 30 et Mardi 31 mai

\*la commune de La Foa est choisie pour sa localisation centrale.  
Accessible en moins d'une heure aux prestataires des communes environnantes.

## Calendrier des coachings à distance -Webinaire

Coaching Parcours client

Coaching Bien être au travail

Coaching Comptabilité gestion

Coaching Digital

Coaching Marketing - Commercialisation

WEBINAIRE Google My business

Tous les coachings à distance sont accessibles  
de mars à octobre dans la limite des places  
disponibles .

Que vous soyez prestataire à Thio, La Foa,  
Boulouparis , Nouméa , île des pins , Mont-  
Dore ou toute autre commune de la province  
Sud, pensez y , c'est la formule idéale sans  
bouger de sa structure !

VENDREDI 13 MAI 10H00-11H30

Disposer d'un ordinateur et d'une bonne connexion pour  
suivre le webinaire

## Calendrier des accompagnements facilitateurs

Accompagnement au  
développement touristique

Accessible de mars à octobre dans la limite  
des places disponibles .  
à distance et /ou sur site

Pour nous contacter : formationtourisme@province-sud.nc Tél.7730.80



# Anglais intermédiaire

ARC 1.6

**Une formation pour se perfectionner et/ou se remettre à niveau afin d'accueillir nos visiteurs anglophones dans un anglais impeccable !**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en situation d'assurer des prestations d'accueil et ou de services auprès d'une clientèle.

**Conditions** : avoir une pratique de l'anglais auprès de sa clientèle et souhaiter s'améliorer ou se perfectionner. Une évaluation en amont de la formation permettra de positionner les personnes par groupe de niveau

**Nouméa :**

**Mai : 10-13-19-24-30**

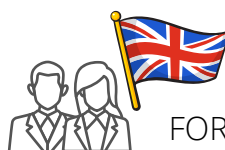
**Juin : 14-21-27**

**Juillet : 01-8-12-18-25**

**Août : 01-04**



**Effectif : 10 participants**



**FORMATEUR : Christophe HERAL**



15 séances de 2 H à raison de 2 séances / semaine **30 H**

**+ 3 H** par participant de parcours individualisé.



**Coût à la charge du participant**

**: 5 000 F les 15 séances de cours collectif**

**: + 5 000 F si vous poursuivez sur un parcours de 3 Heures sur des besoins complémentaires.**

## Résultats attendus

- Consolider les bases linguistiques
- Développer son aisance à l'oral
- Améliorer et optimiser la communication en face à face, au téléphone et par écrit.

## Résumé du programme

**Les 15 séances seront animées en grand groupe en méthode active essentiellement basée sur des jeux de rôle, scripts d'accueil et de mises en situations pratiques.**

**Chaque participant aura le choix de poursuivre ensuite un parcours individualisé de 3 Heures sur des besoins complémentaires (conversation, rédaction...)**

Module 1 : lire et rédiger en anglais

Module 2 : échanger avec une clientèle anglophone de manière professionnelle

Module 3 : rédaction et mise en pratique de scripts d'accueil

Module 4 : rédaction et mise en pratique de script téléphonique

Module 5 : perfectionnement de la prononciation et de la compréhension orale



# Réinventer ses visites guidées

ARC 1.8

**Le métier de guide touristique n'échappe pas aujourd'hui aux nouvelles attentes des visiteurs : modernité, anecdotes, authenticité ou encore mise en scène . Venez tester de nouveaux formats de visites et d'animation au service d'une expérience réussie .**



Guide touristique, chauffeur guide, guide accompagnateur, personnel de musées, de parcs naturels, animant des visites et souhaitant renouveler, innover dans son animation



**Nouméa : 8, 9 et 28 septembre**



**Effectif : 10 participants**



FORMATRICE : **Sophie GUERIN**



3 journées (2 + 1) **21 H**



**Coût à la charge du participant  
: 9 000 F**

## Résultats attendus

- Donner les clefs de création d'une visite animée
- Utiliser de nouveaux outils et approches expérientielles
- Structurer une visite intense
- Mettre en pratique sa visite

## Résumé du programme

### Jour 1 et 2 :

Se positionner: quel est le cadre de mon intervention  
Principes de bases d'une communication efficace.  
Adapter les contenus, favoriser le récit et l'accroche narrative, favoriser l'éveil des 5 sens  
Définir son plan d'action , mises en situations et présentations

Jour 3 : groupe d'analyse de pratique





# Développer la clientèle nature en province Sud

## ARC 1.9

Le tourisme de pleine nature connaît un véritable essor et les tendances actuelles sont favorables à son développement. Zoom sur l'offre de pleine nature en province Sud, comment informer vos clients, comment développer une offre adaptée.



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs souhaitant s'informer sur l'offre d'activités et de loisirs orientée pleine nature.



**Sur site naturel en province Sud**  
**Jeudi 21 Juillet**



**Effectif : 12 participants**



**Animation service du tourisme  
de la province Sud  
et experts des activités de pleine nature**



**1 journée 7 H**



**Coût à la charge  
du participant : GRATUIT**  
**Repas inclus**

### Résultats attendus

- Savoir renseigner ses clients sur l'offre d'activités Outdoor/nature (sentiers pédestres, pistes VTT, parcs, services...)
- Identifier les caractéristiques et attentes de la clientèle pleine nature pour adapter son offre de produits et de services

### Résumé du programme

Programme en cours de finalisation :  
Matinée théorique sur l'offre de pleine nature en province Sud : portrait de la clientèle de pleine nature, ses attentes et besoins.  
Déjeuner et découverte d'une activité nature avant de reprendre un atelier de co-construction sur la manière d'adapter son offre.  
Journée proposée sur site naturel à déterminer



# Coaching : Parcours client

ARC 1.10

## Pourquoi le PARCOURS CLIENT est-il si important ?



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en situation d'assurer des prestations d'accueil et ou de services auprès d'une clientèle.

**Conditions :** Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès de clientèles  
Avoir pour projet de développer une relation et une expérience client de qualité



à distance, disponible  
tout au long de l'année



20 coachings disponibles



FORMATRICE: **Sophie DESMETTRE**



**5 Heures\***



**Coût à la charge du participant  
: 8 000 F**

### Résultats attendus

- Comprendre les enjeux de la gestion de la Relation Client
- Construire et mettre en place le "parcours client" de sa structure

### Résumé du programme

Qu'est-ce qu'une relation client de qualité  
Identifier sa clientèle, ses attentes  
Analyser sa structure pour vivre le parcours de son client  
AVANT, PENDANT et APRÈS le SÉJOUR.

\*Le cadre de 5 heures est entendu comme le temps d'interaction du formateur avec l'apprenant : appels téléphoniques, échanges de mails, lecture de documents, analyse et feedbacks, élaboration d'outils communs, évaluations formatives.  
Le travail personnel ne rentre pas dans ce quota horaire



# Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles

ARC 1.11

## Apprendre à mieux se connaître pour adopter les bons comportements face à des clients mécontents



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

Toute personne ayant le souhait d'apprendre à gérer ses émotions face aux situations rencontrées au quotidien dans l'exercice de ses fonctions (fonction d'accueil, gestion d'un public exigeant, relations entre collègues ...)



**Nouméa : Lundi 16 et Mardi 17 mai**  
**La Foa : Jeudi 19 et Vendredi 20 mai**



**Effectif : 10 participants**



**FORMATRICE : Cécile LEFELLE**



**En 2 jours continus 14 H**



**Coût à la charge du participant**  
**: 6 000 F**

### Résultats attendus

- Comprendre son attitude dans le conflit et identifier les leviers pour agir
- Trouver de nouvelles postures dans sa pratique professionnelle

### Résumé du programme

**Méthode interactive et participative, échanges, partages d'expérience, jeux de rôle, coaching games et outils opérationnels.**

Comprendre son rôle dans la satisfaction client  
repérer les facteurs de tensions

Savoir désamorcer un conflit avant qu'il n'apparaisse

Adapter son comportement pour s'affirmer sereinement

Réguler la charge émotionnelle et gérer son stress lors d'une situation tendue

Transformer un incident en actions positives





## Les cafés du tourisme

GDA 2.8

Les cafés du tourisme sont des espaces d'apprentissage et de débat entre professionnels du secteur. Venez échanger entre pros d'ici et d'ailleurs et repartez avec des idées pour votre activité.



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud désireux de débattre et apporter sa contribution constructive aux échanges .



**Jeudi 21 AVRIL**



**Jeudi 22 SEPTEMBRE**

Faire de La province Sud,  
le terrain de jeux des  
activités de pleine nature

Le Tourisme post covid,  
comment relancer  
notre destination ?



- **GRATUIT**
- **Lieu** : à Nouméa et en visio pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer ...
- Le lieu sera précisé dans la convocation
- **Horaires** 17H30/19H30
- Sur **inscription uniquement** (dans la limite des places disponibles) sur la plateforme du PPAT



# Coaching : comptabilité-gestion

GDA 2.11

**Un diagnostic, des conseils et outils individualisés pour faciliter la gestion de votre entreprise.**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud et en activité.

**Conditions** : disposer d'un ordinateur connecté à internet et un téléphone. Savoir naviguer sur le web, maîtriser les fonctionnalités courantes des principaux logiciels de bureautique : messagerie, traitement de texte, tableurs.



**à distance, disponible  
tout au long de l'année**



**Effectif :  
8 coachings disponibles**



**FORMATEUR : Sébastien DAVIGNON**



**5 Heures\***



**Coût à la charge du participant  
: 8 000 F**

## Résultats attendus

- Faciliter la gestion et la comptabilité de l'entreprise

## Résumé du programme

En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils pourront porter sur : les obligations comptables, la rentabilité de l'activité, la déclaration fiscale, la gestion financière...

A disposition de l'apprenant, une plateforme e-learning avec des outils administratifs, des modèles, des liens qui permettront au stagiaire d'avancer à son rythme tout en respectant les échéances.

\*Le cadre de 5 heures est entendu comme le temps d'interaction du formateur avec l'apprenant : appels téléphoniques, échanges de mails, lecture de documents, analyse et feedbacks, élaboration d'outils communs, évaluations formatives .

Le travail personnel ne rentre pas dans ce quota horaire



# Coaching : Bien-être au travail

GDA 2.14

**Il existe des outils de développement personnel pour gagner en assurance, développer l'estime et la confiance en soi et ça marche ! Alors n'hésitez plus : objectif + de performance – de stress au quotidien.**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

**Conditions** : un ordinateur connecté à internet et un téléphone. Savoir naviguer sur le web, maîtriser les fonctionnalités courantes des principaux logiciels de bureautique : messagerie, traitement de texte, tableurs.



**A distance, disponible  
tout au long de l'année**



**Effectif : 12 coachings disponibles**



**FORMATRICES : Sonia ILLE/Fanny BEVILACQUA**



**5 Heures**



**Coût à la charge du participant  
: 8 000 F**

## Résultats attendus

- Appréhender des outils de connaissance de soi pour être plus à l'aise dans son travail et dans ses relations professionnelles et personnelles.

## Résumé du programme

À la suite d'un premier échange avec le coach, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés : alléger sa charge mentale professionnelle, booster sa confiance en soi, mieux gérer son stress, atteindre plus facilement ses objectifs, être plus performant au quotidien ...





# Découvertes touristiques : Ornithologie et flore du bord de mer

CTO 3.8

**On protège ce qu'on aime et on aime ce que l'on connaît : Mieux connaître la faune et la flore de sa région pour mieux les protéger et partager avec ses clients.**



Tout prestataire touristique (hébergement, restauration, activités, guides, offices de tourisme ...) désireux de mieux connaître la faune et la flore de la province Sud.



**Nouméa : Mardi 4 octobre**



**Effectif: 12 personnes maximum**



FORMATEUR-FORMATRICE :

**Isabelle JOLLIT et Sébastien DAVIGNON**



1 journée **7 H**



**Coût à la charge du participant :  
5 000 F repas et croisière inclus**

## Résultats attendus

- Appréhender des outils de connaissance de soi pour être plus à l'aise dans son travail et dans ses relations professionnelles et personnelles.

## Résumé du programme

Journée dispensée sur un îlot proche de Nouméa avec transport en catamaran.

La journée alternera des temps consacrés à l'observation animée de manière interactive dans l'esprit d'une visite guidée et des échanges en grand groupe et ateliers pour que chacun puisse développer des outils.


Supports téléchargeables en ligne également



# Découvertes touristiques : L'écosystème marin de la Nouvelle-Calédonie

CTO 3.10

**On protège ce qu'on aime et on aime ce que l'on connaît : Mieux connaître l'écosystème marin de la Nouvelle Calédonie.**

 Tout prestataire touristique (hébergement, restauration, activités, guidage ...) désireux de mieux connaître l'écosystème marin de la Nouvelle Calédonie.



**aquarium des lagons Nouméa**  
**Jeudi 7 juillet**



**Effectif : 12 participants**



**FORMATEUR :**  
**Sébastien DAVIGNON**  
**et intervenants experts**



**1 journée 7 H**



**Coût à la charge du participant :**  
**5 000 F repas inclus**

## Résultats attendus

- Acquérir une première approche de connaissance de l'écosystème marin de la Nouvelle Calédonie (lagons et récifs coralliens), son rôle essentiel pour la protection des poissons et des hommes et le lien culturel entre la mer et le monde Kanak.
- Améliorer sa pratique et celle de ses visiteurs afin de préserver le milieu marin (réglementation, outils de gestion des visiteurs, code de bonne conduite ...)

## Résumé du programme

Journée dispensée à l'aquarium des lagons :

- connaître la réglementation des réserves et aires marines protégées
- connaître la réglementation pour la protection des espèces emblématiques
- identifier les écosystèmes marins
- agir pour la préservation
- conjuguer pratique nautique et respect de l'environnement



## Parcours

# "faisons des économies avec l'écologie"

TDU 8.13

**Comment réduire les factures de votre établissement grâce à l'écologie.**



Professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, et souhaitant s'engager dans une démarche éco responsable

**Conditions** : être en activité



**Nouméa en 2 ateliers de 4 heures**

**Mardi 5 juillet : 8h-12h**

**Mardi 2 août : 8h-12H**

**+ une date à définir avec chaque structure et le formateur pour la visite individualisée**



**Effectif : 12 participants**



**FORMATEUR : Sébastien DAVIGNON**



**8 h en 2 matinées de 4 H en collectif  
+ une visite personnalisée par structure**



**Coût à la charge du participant  
: 10 000 F**

**(incluant 2 ateliers collectifs et 1 visite individualisée)**

### Résultats attendus

- Réduire l'empreinte écologique de sa structure
- Communiquer sur sa démarche

### Résumé du programme

Atelier 1: Les principaux outils pour démarrer ou accélérer une démarche de développement durable. Identifier les opportunités de réduction de ses factures . Créer ou renforcer des liens avec d'autres structures engagées sur les mêmes valeurs Atelier 2 : identifier et co-construire des outils et arguments "tourisme durable", développer une offre de services cohérente

Visite individualisée de chaque structure ayant participé aux ateliers 1 et 2 : diagnostic de consommation, mise en place d'un plan d'actions





# Nouvelles tendances en cuisine

TDU 8.15

## Les nouvelles tendances alimentaires de vos clients



Professionnel de l'hôtellerie-restauration et tables d'hôte exerçant en province Sud, engagés ou souhaitant s'engager dans une démarche éco-responsable



**Nouméa : Lundi 23 mai**



**Effectif : 10 participants**



**FORMATEUR/CHEF : Dominique Poirier**



**1 journée 7 H**



**Coût à la charge du participant  
: 3 000 F repas inclus**

### Résultats attendus

- Connaître les nouvelles tendances de la restauration en matière d'alimentation durable, de nutrition, de nouveaux services comme le tout à emporter
- Intégrer de nouvelles pratiques professionnelles (hygiène, sécurité sanitaire)
- Échanger sur de nouveaux modes de commercialisation et valorisation

### Résumé du programme

**Apports théoriques sur les nouvelles tendances**  
**Atelier cuisine et déjeuner sur la thématique "apprendre à cuisiner autrement"**  
**Échanges de pratiques sur la valorisation et la commercialisation en restauration**

**Développement durable** : choisir ses produits en respectant la saisonnalité, découvrir les richesses alimentaires locales, établir ses menus en fonction des possibilités d'approvisionnement, gérer les stocks de produits...

**Nutrition** : proportionner les denrées selon leur valeur énergétique et les attentes des clients, utiliser des produits de substitution pour des recettes équilibrées et légères, connaître les nouvelles techniques culinaires, appliquer les bonnes pratiques d'hygiène

**Vente à emporter** : s'organiser en fonction des commandes respecter les règles de conservation, les techniques de la liaison chaude et froide, les supports de cuisson, le concept du prêt à manger



# Animer des cours de cuisine pour sa clientèle

TDU 8.16

## Créer un nouveau produit touristique pour votre structure : le cours de cuisine



Professionnel de l'hôtellerie-restauration et tables d'hôte exerçant en province Sud,  
Souhaiter proposer de nouveaux produits à ses clients  
Promouvoir une alimentation plus durable



**Nouméa : Mardi 21 juin et Mardi 28 juin**



**Effectif : 10 participants**



**FORMATEUR/CHEF : Dominique Poirier**



**2 journées en discontinu 14 H**



**Coût à la charge du participant  
: 4 000 F repas inclus**

### Résultats attendus

- Identifier les différentes étapes de préparation d'un atelier cuisine dans de bonnes conditions (sécurité, hygiène, matériel, ambiance)
- Adapter l'atelier aux objectifs et aux publics (enfants, adolescents, adultes ...)
- Construire une séance type d'atelier
- Valoriser et communiquer sur ce nouveau service auprès de ses clients

### Résumé du programme

Jour 1 : apports théoriques et atelier pratique , dégustations temps de travail et de réflexion de retour dans sa structure  
Jour 2 : mises en application d'animer un cours de cuisine

**Les étapes** : choix du concept, public cible, méthode des 5 M + imprévus, milieu, méthode, matériel à disposition, main d'œuvre, tarif, plan de communication

**L'adaptation aux objectifs et aux publics** : autonomie, allergies, réticences, résistances, niveaux de difficultés du concept, durée de l'atelier

**La séance type d'atelier** : accueil, amorce, apprentissage, autonomisation, échanges, célébration

**Valorisation et communication**



## Coaching : Digital

SMCC 9.1

### Un accompagnement sur mesure pour une stratégie digitale efficace

→ Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

**Conditions** : un ordinateur connecté à internet et un téléphone. Savoir naviguer sur le web, maîtriser les fonctionnalités courantes des principaux logiciels de bureautique : messagerie, traitement de texte, tableurs.



**Disponible tout au long de l'année**



**Effectif :**  
**15 coachings disponibles**



**FORMATEUR : Bastien SERAFIN**



**5 Heures\***



**Coût à la charge du participant**  
**: 8 000 F**

#### Résultats attendus

- Optimiser sa présence sur le web

#### Résumé du programme

En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés : le site internet, le référencement, les réseaux sociaux, la valorisation de l'offre, la commercialisation en ligne...

\*Le cadre de 5 heures est entendu comme le temps d'interaction du formateur avec l'apprenant : appels téléphoniques, échanges de mails, lecture de documents, analyse et feedbacks, élaboration d'outils communs, évaluations formatives.

Le travail personnel ne rentre pas dans ce quota horaire



# Coaching : Marketing et commercialisation

SMCC 9.12

**Un accompagnement concret et sur mesure pour valoriser votre entreprise et développer votre chiffre d'affaires.**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

**Conditions** : un ordinateur connecté à internet et un téléphone. Savoir naviguer sur le web, maîtriser les fonctionnalités courantes des principaux logiciels de bureautique : messagerie, traitement de texte, tableurs.



**à distance, disponible toute l'année**



**Effectif : 20 coachings disponibles**



**FORMATRICE : Mélanie BERTRAND**



**5 Heures\***



**Coût à la charge du participant  
: 8 000 F**

## Résultats attendus

- Analyser et optimiser son offre de services

## Résumé du programme

Diagnostic de l'offre et du potentiel de développement  
En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés : produit, service, prix, organisation, cibles de clientèles, outils de promotion et de commercialisation ...

\*Le cadre de 5 heures est entendu comme le temps d'interaction du formateur avec l'apprenant : appels téléphoniques, échanges de mails, lecture de documents, analyse et feedbacks, élaboration d'outils communs, évaluations formatives .

Le travail personnel ne rentre pas dans ce quota horaire



# Atelier CANVA

SMCC 9.14

**Canva un outil facile et efficace pour créer rapidement des contenus de qualité.**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

**Conditions** : avoir un compte Canva et disposer d'un ordinateur portable



**Nouméa JEUDI 21 AVRIL**



**Effectif : 12 participants**



FORMATRICE : **Sophie DESMETTRE**



1 journée **7 H**



**Coût à la charge du participant  
: 3 000 F**

## Résultats attendus

- Apprendre et créer des supports visuels avec Canva

## Résumé du programme

Quelles données essentielles pour son visuel  
Les fonctionnalités de Canva  
Réaliser un visuel en respectant sa charte graphique





# Photos et vidéos 100%smartphone

SMCC 9.15

## Votre smartphone un puissant outil de communication



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

**Conditions** : être équipé d'un smartphone Android ou Apple récent. Avoir la mémoire libre suffisante pour stocker des images et vidéos réalisées durant la formation.



**Nouméa : Mardi 19 et Mardi 26 Avril**  
**La Foa : Vendredi 01 et Mardi 05 juillet**



**Effectif : 12 participants**



**FORMATRICE : Angélique BERNARD**



En 2 jours discontinus **14 H**



**Coût à la charge  
du participant : 5 000 F**

### Résultats attendus

- Connaître les principes du marketing de l'image et les bases légales de la diffusion d'images
- Comprendre les règles de base de la prise de vue photo et vidéo avec un smartphone
- Scénariser une histoire
- Assembler ses plans vidéos de manière simple
- Définir sa stratégie de diffusion

### Résumé du programme

**Formation opérationnelle basée sur l'apport de savoirs techniques du formateur et mises en applications pratiques immédiates de l'apprenant.**

Maitriser le potentiel de son smartphone  
Bien photographier et filmer avec son smartphone  
Retoucher ses photos avec snapseed et canva  
Monter ses vidéos avec kinemaster/adobe première pro  
Diffuser ses photographies et vidéos

**Proposée en 2 jours discontinus afin de mettre en pratique les apports de la 1ere journée sur son site d'activité.**



# Facebook intermédiaire

SMCC 9.18

**Objectif 2022 : être plus performant sur Facebook !**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs .

**Conditions** : avoir une page Facebook pro et maîtriser les fondamentaux de FB.  
Disposer d'un ordinateur portable.



**Nouméa : Jeudi 2 juin**

**La Foa : Jeudi 23 juin**



**Effectif : 10 participants**



**FORMATEUR : Jérôme GAUDUCHON**



1 journée **7 H**



**Coût à la charge du participant  
: 5 000 F**

## Résultats attendus

- Améliorer sa maîtrise de l'application mobile
- Connaître les bonnes pratiques et règles pour gagner du temps et optimiser ses publications
- Savoir animer et entretenir la relation avec sa communauté de fans

## Résumé du programme

**Les pages FB des participants seront étudiées avant la formation afin d'optimiser les besoins**

Contenus :

Élaborer une stratégie : objectifs de la page, profil client, ligne éditoriale, budget

Comprendre l'algorithme FB pour + d'efficacité

Le contenu clef de l'engagement : fond, forme, méthode, sélection des sources ...



# Séduire la clientèle caledonienne

SMCC 9.19

## Misez aussi sur la clientèle calédonienne !



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud .



**Nouméa : Lundi 2 et Mardi 3 mai**  
**La Foa : Lundi 30 et Mardi 31 mai**



**Effectif: 12 participants**



FORMATRICE : **Sophie DESMETTRE**



En 2 jours continus **14 H**



**Coût à la charge du participant**  
**: 5 000 F**

### Résultats attendus

- Développer des produits adaptés à une clientèle locale et de proximité

### Résumé du programme

Dresser le profil client calédonien, ses attentes, ses habitudes de consommation, ses centres d'intérêts.  
Construire une offre de produits adaptée, apporter de la variété  
Analyser la notoriété de son entreprise : image, accessibilité, référencement et présence sur le web  
Créer du lien avec son client "calédonien"  
Structurer son offre



# Commercialiser son produit en ligne

SMCC 9.20

## Pourquoi et comment se lancer sur une place de marché ?



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.



**Nouméa : Jeudi 01 et vendredi 02 septembre**  
**La Foa : Jeudi 15 et vendredi 16 septembre**



**Effectif : 12 participants**



FORMATEUR : **Bastien SERAFIN**



En 2 jours continus **14 H**



**Coût à la charge du participant**  
**: 6 000 F**

### Résultats attendus

- Identifier les avantages et principes d'une place de marché pour booster ses ventes
- Raisonner l'intégration de son offre (mise en valeur de ses produits, rédaction de descriptifs attractifs ...)
- Définir sa politique de prix

### Résumé du programme

Les bases de la vente en ligne pour un produit touristique : pourquoi vendre en ligne, quels prérequis, cadre juridique, facteurs clés de réussite.

Quelles possibilités pour commercialiser son offre en ligne : via une place de marché, via mon site web, via un OTA, vente multicanale ...

Quelles solutions existantes en Nouvelle-Calédonie : principaux acteurs et outils disponibles, gagner du temps avec un logiciel performant.

Préparer la mise en marché de son offre : définir les produits à mettre en ligne, choisir les places de marché en fonction de ses cibles, rédiger des pages attractives ...



# Webinaire : Google My Business

SMCC 9.21

**Google My business un outil incontournable pour renforcer votre présence sur Internet à condition de bien savoir l'utiliser.**



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

**Conditions :** avoir une fiche Google My business et les droits de modification de votre fiche. Disposer d'un ordinateur et d'une bonne connection Internet pour suivre le webinaire.



**le VENDREDI 13 mai  
à 10 h**



**Effectif : 15 personnes**



**FORMATEUR : Bastien SERAFIN**



**WEBINAIRE de 1H30**



**Coût à la charge du participant  
: GRATUIT**

## Résultats attendus

- Optimiser l'utilisation de Google my business pour renforcer sa visibilité internet.

## Résumé du programme

GMB en bref : tour d'horizon, exemple de page complète, présentation des onglets et infos disponibles  
Revendiquer ou créer une page GMB  
Valider ma fiche GMB  
Compléter ma fiche : infos, photos, vidéos, produits  
Consulter mes statistiques  
Gérer ses avis clients Google  
Aller + loin : comment optimiser la page pour les moteurs de recherche.






## Les 3 Formules Facilitateurs

ADT 10.1-10.2-10.3

**Vous avez des idées mais vous ne savez pas par où commencer..., vous avez besoin d'aide à la relance de votre structure, d'expertise pour un nouveau projet d'activité, de conseils pour vous aider à vous développer vous diversifier, répondre aux exigences de vos clients en matière d'accueil, d'hygiène et de sécurité, vous orienter dans une démarche éco responsable .... nous pouvons vous aider !**

**L'accompagnement répondra de manière ciblée et personnalisée à vos besoins et en fonction de vos objectifs modérés ou élevés; il sera modulable en nombre d'heures et proposé à distance ou sur site.**

 Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud ayant besoin d'être accompagné afin de se développer et gagner en efficacité et professionnalisme.



**Disponibles tout au long de l'année**



**Formule 3 H à distance : 10 places**

**Formule 8 H sur site et à distance : 10 places**

**Formule 16 H sur site et à distance : 10 places**



**Une équipe de 7  
FACILITATEURS/FACILITATRICES  
au profil et expertise  
complémentaires, choisis pour  
vous accompagner selon vos  
besoins**



**Coût à la charge du participant :**

**Formule 3 H 3 000 F**

**Formule 8 H 6 000 F**

**Formule 16 H 10 000 F**

### Résultats attendus

- Participer au développement d'une offre touristique durable en province Sud
- Améliorer la compétitivité, l'efficacité et la qualité des services des entreprises touristiques
- Apporter outils et conseils dans la gestion opérationnelle de la structure.

### Résumé du programme

- 1- Inscription en ligne sur la plateforme du PPAT
- 2- Pré diagnostic avec le service du tourisme
- 3- Orientation vers un facilitateur et la formule adéquate
- 4- démarrage de l'accompagnement.



**Le service du tourisme de la province Sud**  
**Direction du Développement Économique et du Tourisme (D.D.E.T)**

[formationstourisme@province-sud.nc](mailto:formationstourisme@province-sud.nc)

Tél. 77 30 80

-----

