



Nouméa, le 22 Novembre 2022

PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME (PPAT)

2023

CAHIER DES CHARGES GENERAL

1. Le contexte, les enjeux

La province Sud s'est engagée en 2018 dans une démarche de professionnalisation des acteurs du tourisme.

Pour cela, la direction du développement économique et du tourisme (DDET) de la province Sud a mis en œuvre en juillet 2018 un plan de formation des acteurs du tourisme. Aujourd'hui, ce dispositif initialement prévu pour 3 ans (2018-2020) est devenu un outil pérenne et nécessaire pour poursuivre l'accompagnement d'un des secteurs les plus durement touchés par la crise de la Covid-19 : le tourisme.

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, reconstruire le service client, imaginer de nouveaux produits, miser sur la qualité, mieux gérer et développer leur entreprise durablement.

Pour y répondre, le PPAT 2023 propose des formations individualisées et à distance, mais aussi des ateliers courts et pratiques, des Webinaires courts et pratiques et toujours des formations présentielles collectives, des formations mixtes et les « Cafés du tourisme ».

L'accompagnement au développement touristique (ADT) qui propose aux prestataires et porteurs de projets touristiques un suivi et des conseils à distance ou in situ grâce à une équipe d'experts, a été éprouvé en 2022. Cet outil, de plus en plus sollicité est réinscrit au programme PPAT 2023.

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 2023, le programme se compose de six (6) 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 ;
- ✓ Culture générale et touristique ;
- ✓ 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 à 80% les participants devant s'acquitter des 20% 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).

A noter : certains modules organisés en extérieur nécessitent la prise en charge par l'organisme de formation des repas. Cette prise en charge sera détaillée dans le cahier des charges spécifique de l'action.

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 chacune de ses propositions 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.
 - Les frais de déplacements par lieux de formation (Nouméa, Bourail, la Foa, Mont Dore 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

La formation fera l'objet d'un bilan qui se composera à minima des éléments suivants :

- ✓ Identification du formateur ;
- ✓ Nombre de participants (+ photo de groupe) ;
- ✓ Feuille d'émargement collectif ;
- ✓ Lieu de la formation ;
- ✓ Libellé et n° d'identification de la session ;
- ✓ Dates de la formation ;
- ✓ Durée en réalisé/ horaires ;
- ✓ Problèmes rencontrés (absentéisme, logistique, environnement, comportement) ;
- ✓ Rappel des objectifs de formation ;
- ✓ Déroulement de la formation ;
- ✓ Propositions d'amélioration (rythme, horaires, contenus, thèmes) et toute autre préconisation ;
- ✓ Évaluations : attentes, savoirs et savoirs faire acquis en fin de session, satisfaction des stagiaires ;
- ✓ Bilan pédagogique par stagiaire ;
- ✓ Tout support photo et/ou vidéo de participants, illustrant les moments clé de la formation.

Une attestation de formation ou de présence sera adressée par l'organisme de formation à chaque participant au terme de la formation.

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 des modules et leur objectif pédagogique par demi-journée ;
- ✓ Les méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés selon le format des formations ;
- ✓ 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,
- ✓ Des propositions de dates ;
- ✓ Le budget détaillé de la prestation faisant apparaître la TGC si assujetti, pour chaque lieu différent.

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 :

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

Au terme du 1^{er} jour de la formation, l'organisme de formation transmet par courriel à la DDET la feuille d'émargement collectif.

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

- à la DDET les pièces suivantes :
 - ✓ la copie de la feuille d'émargement collectif ;
 - ✓ 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 23 Décembre 2022 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.

8. Récapitulatif des actions de formation envisagées au plan de professionnalisation 2023 faisant l'objet d'un cahier des charges

Vous trouverez ci-dessous le tableau récapitulatif du plan de professionnalisation par thématique et par module. Chaque module fait l'objet d'un cahier des charges spécifique.

PPAT 2023		
Thématiques	Code module	Libellés
2 - Accueil et relation client	ARC 1.10	COACHING PARCOURS CLIENT 
	ARC 1.12	COACHING VALORISER SON HEBERGEMENT 
	ARC 1.13	COACHING ANGLAIS 
	ARC 1.14	WEBINAIRE SPECIAL HEBERGEURS : LES ATOUTS DU GUIDE D'ACCUEIL DIGITAL
2 - Gestion et développement de son activité	GDA 2.11	COACHING COMPTA - GESTION 
	GDA 2.8	CAFES DU TOURISME
	GDA 2.15	COACHING QUALITE DE VIE AU TRAVAIL 
3. Culture générale touristique	CTO 3.11	DECOUVERTES NATURALISTES : INITIATION A L'ORNITHOLOGIE
	CTO 3.12	RENCONTRES ENTRE PROS DANS LES PARCS PROVINCIAUX
8. Tourisme durable	TDU 8.17	PARCOURS AMBASSADEURS du LAGON
	TDU 8.18	RECYCLAGE AMBASSADEURS du LAGON
9. Stratégie Marketing - Communication et Commercialisation	SMCC 9.1	COACHING DIGITAL 
	SMCC 9.12	COACHING MARKETING ET COMMERCIALISATION 
	SMCC 9.14	ATELIER CANVA
	SMCC 9.20	COMMERCIALISER SON PRODUIT EN LIGNE
	SMCC 9.21	WEBINAIRE GOOGLE MY BUSINESS
	SMCC 9.24	FB - BIEN DEMARRER SUR FACEBOOK
	SMCC 9.25	FB - FAIRE VIVRE VOTRE PAGE EFFICACEMENT
	SMCC 9.26	FB - BOOSTER VOTRE STRATEGIE PUBLICITAIRE
	SMCC 9.27	CREER DES CONTENUS PERSUASIFS
	SMCC 9.28	APPRENDRE A CONCEVOIR ET DIFFUSER DES PODCASTS TOURISTIQUES
	SMCC 9.15	PHOTOS ET VIDEOS 100% SMARTPHONE
	SMCC 9.29	PHOTOS ET VIDEOS 100% SMARTPHONE - PERFECTIONNEMENT
	SMCC 9.30	WEBINAIRE SUSCITER ET GERER LES AVIS CLIENTS
	SMCC 9.32	COACHING REUSSIR SA PARTICIPATION A UN EVENEMENTIEL 
10. Accompagnement et Développement Touristique	ADT 10.0	Module ADT
	ADT 10.1	FORMULE ADT N° 1
	ADT 10.2	FORMULE ADT N° 2
	ADT 10.3	FORMULE ADT N° 3

 : coaching