



Nouméa, le 14 novembre 2023

PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME (PPAT)

2024

CAHIER DES CHARGES GENERAL

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, reconstruire 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 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

Dans le cadre d'une formation en présentiel, le bilan comprendra tout ou partie des éléments suivants :

- ✓ Identification du formateur / intervenant ;
- ✓ Nombre de participants et feuille d'émergence ;
- ✓ Dates et lieu d'intervention ;
- ✓ Libellé et n° d'identification de l'action ;
- ✓ Durée en réalisé/ horaires ;
- ✓ Problèmes rencontrés (absentéisme, logistique, environnement, comportement) ;
- ✓ Rappel des objectifs définis et du plan d'action ;
- ✓ Déroulement de l'action ;
- ✓ Propositions d'amélioration (rythme, horaires, contenus, thèmes) et toute autre préconisation ;
- ✓ Evaluations : attentes, savoirs et savoirs faire acquis en fin de session, satisfaction des participants à réaliser au cours de la dernière heure d'accompagnement via les formulaires numériques transmis par la DDET.
- ✓ Tout support photo et/ou vidéo de participants, illustrant les moments clé de l'action.

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 la formation, 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 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 **Mercredi 13 Décembre 2023** 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 2024 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 2024

| Thématisques | Code module | Libellés Modules |
|---|----------------------------------|--|
| 1 - Accueil et relation client | ARC 1.8 | REINVENTER SES VISITES GUIDEES |
| | ARC 1.13 | COACHING ANGLAIS |
| | ARC 1.15 | FORMATION DU PERSONNEL HOTELIER A L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP |
| | ARC 1.16 | WEBINAIRE "LES CLES D'UN PARCOURS CLIENT REUSSI" |
| 2 - Gestion et développement de son activité | GDA 2.11 | COACHING COMPTA - GESTION |
| | GDA 2.16 | COACHING DEVELOPPEMENT PERSONNEL |
| | GDA 2.17 | ACCOMPAGNEMENT VAE |
| 8. Tourisme durable | TDU 8.19 | METTRE EN PLACE DES ECOGESTES DANS SA STRUCTURE HÔTELIERE |
| 9. Stratégie Marketing - Communication et Commercialisation | SMCC 9.1 | COACHING DIGITAL |
| | SMCC 9.33 | LES NOUVEAUX OUTILS GRAPHIQUES DE CANVA |
| | SMCC 9.34 | REUSSIR SA PRESENCE AU SALON DU TOURISME |
| | SMCC 9.35 | S'INITIER A CHAT GPT |
| | SMCC 9.36 | COACHING BOOSTER SON ACTIVITE |
| 10. Accompagnement et Développement Touristique | ADT 10.1 ADT 10.2 ADT 10.3 | MODULE ADT 1, 2 et 3 |