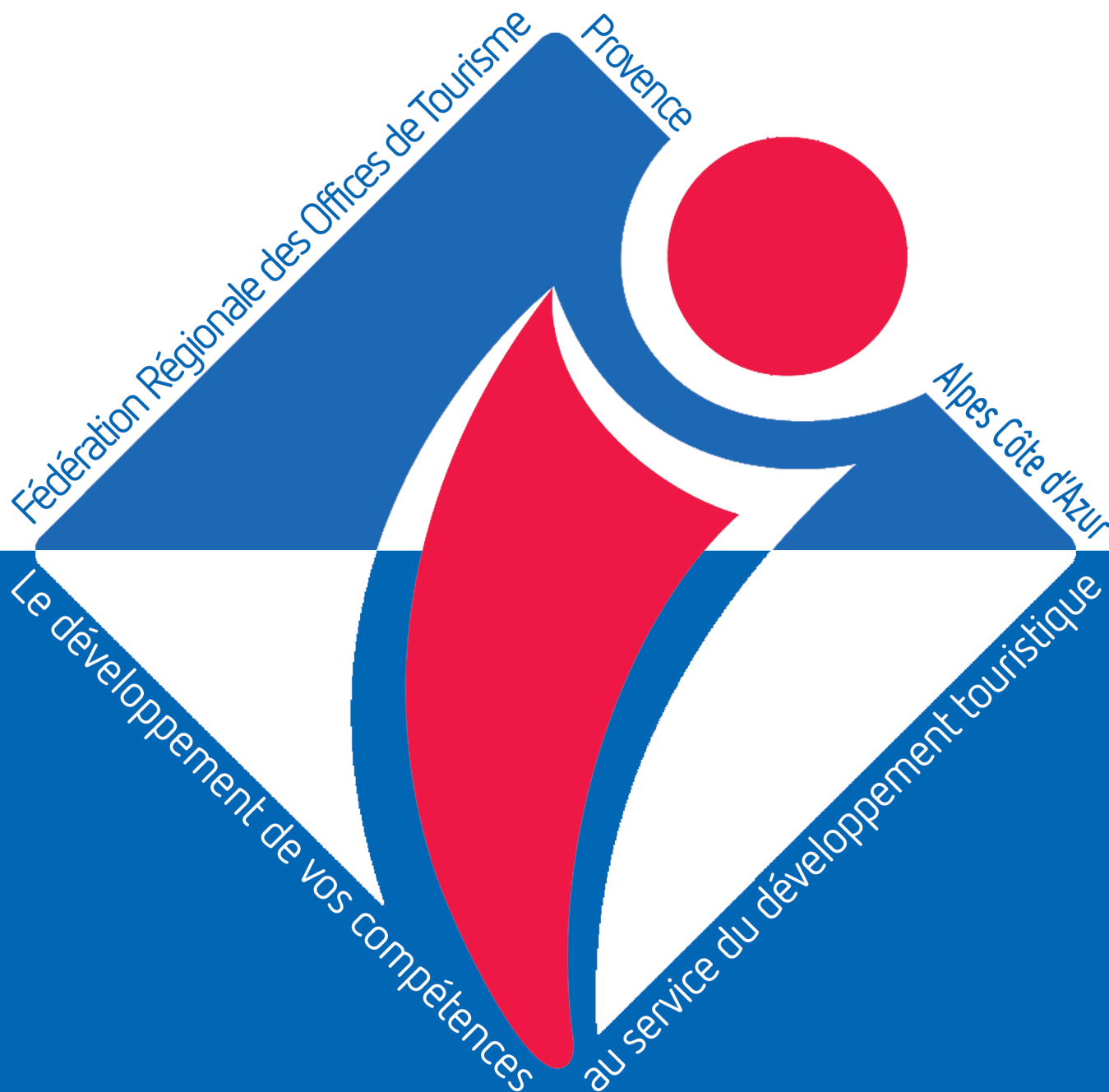


Plan Régional de Formations Collectives

L'Excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur
2017



L'ÉDITO DU PRÉSIDENT



« Votre » FROTSI, toujours au coeur de la formation professionnelle !

Une signature reprise pour la 7^{ème} année, fondement de notre démarche en matière de formation, plus que jamais d'actualité !

“ INFORMER, SENSIBILISER, ACCOMPAGNER...
Parce que la réponse formation n'existe pas en soi ! ”

Révolution numérique, économie collaborative, raccourcissement des séjours, volatilité de la demande en contexte de crise d'image, mondialisation des identités touristiques, loi NOTRe etc. Ce sont là quelques-uns des importants changements, structurels ou conjoncturels auxquels le réseau des Offices de Tourisme sont déjà confrontés ou le seront en 2017. Outil incontournable dans la gestion des équipes et des projets de vos Organismes Locaux de Tourisme, le Plan Régional de Formations Collectives 2017 répond très clairement à ces enjeux d'évolution.

Votre Fédération d'Offices de Tourisme est l'une des deux seules fédérations de France à vous proposer les deux titres nationaux de la branche tourisme et la seule à le faire dans le cadre d'une certification qualité !



ET toujours plus de services :

- Vous aider à choisir parmi les nombreux dispositifs de la formation,
- Vous aider à mettre en place l'ingénierie financière dont vous aurez besoin pour intégrer les cursus qualifiants au sein de votre propre plan de formation

VOILA en quelques grandes lignes présenté ce nouveau Plan Régional de Formation, que nous voulons source de progrès pour Vous Tous.

Christian MOURISARD, Président

Se former avec la FROTSI

DES FORMATIONS ACCESSIBLES À TOUS !

POUR LE PERSONNEL DE DROIT PRIVÉ :

Tous les Offices de Tourisme qui emploient du personnel de droit privé doivent cotiser à la formation professionnelle continue auprès d'un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) : AGEFOS PME

Offices de tourisme de MOINS de 11 salariés

- Taux d'appel à cotisation (obligatoire) pour les structures privées :
 - Contribution légale 0.55% de la masse salariale*
 - Contribution conventionnelle : 0.45 de la masse salariale*
- Accord régional de groupe (volontaire) pour les structures privées : 0.50 % de la masse salariale*

Cette cotisation de groupe permet la gratuité totale des frais pédagogiques. A défaut de cotisation de groupe, une participation de 150€ vous sera demandée par stagiaire et par formation et par souci d'équité avec les structures cotisantes

Offices de tourisme de PLUS de 11 salariés

Les structures cotisent auprès de l'OPCA, et peuvent inclure dans leur plan de formations des actions collectives FROTSI

Taux d'appel à cotisation (obligatoire) pour les structures privées : 1,4% de la masse salariale*

Rappel : Les OT +11 ont la possibilité de faire un versement volontaire de 0.2% de la masse salariale appelé «Garantie Formation». Ce versement n'est pas volontaire mais permet de combler le besoin en financement des structures aux plans de formation les plus aboutis.

POUR LE PERSONNEL DE DROIT PUBLIC :

Le CNFPT au plan national n'ayant pas souhaité renouveler la convention avec la FROTSI, il sera demandé par stagiaire et par jour de formation une participation de 120€ (CA du 16 avril 2015), hors Formation Ouverte A Distance (FOAD).

FORMATION DES BÉNÉVOLES :

Les structures dans lesquelles il n'y a que des bénévoles peuvent participer aux actions de formations de la FROTSI, à condition que leur structure ait cotisé au minimum obligatoire auprès d'Agefos pme PACA soit 100€. Les frais pédagogiques sont alors pris en charge à hauteur de 100%.

* Sous réserve de modification en 2017 au niveau national

COMMENT S'INSCRIRE À UNE FORMATION FROTSI ?

PEU IMPORTE LE STATUT :

En ouvrant le lien Google Drive (<http://goo.gl/QyabEB>) qui est communiqué sur tous les mails d'avis de formations ouvertes, vous y trouverez :

- Le récapitulatif thématique
- Le récapitulatif chronologique
- Les fiches détaillées de chaque formation
- Les bulletins d'inscription 2017 pour les salariés de droit privé et agents relevant du droit public

Ou bien en remplissant le bulletin qui vous est transmis par mail en veillant à compléter toutes les rubriques (Signature OBLIGATOIRE de la hiérarchie - signature électronique par bulletin mail acceptée).

Vous pouvez alors envoyer le bulletin d'inscription par courrier ou email à : contact@frotsi-paca.fr ou jpmancini@frotsi-paca.fr (pour le E-tourisme)

En retour : La FROTSI fait parvenir par courrier électronique aux destinataires enregistrés sur le bulletin d'inscription un accusé de réception de l'inscription.

Une semaine avant le stage au plus tard, la FROTSI confirme le stage et transmet toutes les informations pratiques par courrier électronique aux destinataires enregistrés sur le bulletin d'inscription (stagiaire et Direction si mentionnée).

Rappel : Les frais annexes occasionnés par la formation (restauration, déplacement, hébergement...) restent à la charge de la structure, quel que soit le statut du stagiaire

Se former avec la FROTSI

AUTRES DISPOSITIFS DE FORMATION

AUTRES FINANCEMENTS

Actions individuelles moins de 11 salariés

Chaque structure de moins de 11 salariés dispose d'une enveloppe financière de 15HT/heure de formation dans la limite de :

- 2000€/an/structure pour les 1 à 5 salariés
- 4000€/an/structure pour les 5 salariés et plus

Cette action est à privilégier notamment pour le MOOC PACA

NB : Toute demande de prise en charge est à effectuer avant le début de la formation auprès d'Agefos Pme Paca

Les thèmes retenus par les AGEFOS ouvrant au portage

- Accueil / Information
- Communication / Promotion
- Observation / Marketing
- Production / Distribution / Vente
- Qualité / Labellisations
- Management / Ressources Humaines
- Pôles "Ressources" : Juridique - Le Code du tourisme

PLAN DE FORMATIONS AGEFOS PME PACA

Accessibles à tous les salariés de droit privé, ces formations recouvrent de nombreuses thématiques, dont la bureautique, l'infographie, les ressources humaines, le secourisme et les langues étrangères.

Le coût s'élève à 90 € HT par stagiaire et par action mais avec un remboursement de salaire à hauteur de 13€ de l'heure.

La liste exhaustive sur le site Agefos Pme Paca www.agefos-pme-paca.com

AUTRES DISPOSITIFS :

Le Compte Personnel de Formation (CPF)

Les salariés, selon conditions, disposent de 24 H de formation par an (pendant 5 ans, puis 12 H/an), cumulables jusqu'au plafond de 150 H.

Prise en charge du coût pédagogique au coût réel, plafonné à 50€ HT / Heure / Stagiaire. Formations listées par la branche uniquement

La Validation des Aquis et de l'Expérience (VAE)

La prise en charge de l'OPCA est de 24 h maximum, avec un plafond de 45 € HT / Heure / Stagiaire

Le Bilan de Compétence

La prise en charge de l'OPCA est de 24 h maximum, avec un plafond de 60 € ht / Heure / Stagiaire

LES "SERVICE PLUS" DE LA FROTSI PACA

UN PLAN DE FORMATION DENSE ET DIVERSIFIÉ, COMPLÉTÉ ET CONFORTÉ PAR DES ACTIONS SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE AU PLUS PRÈS AUX ATTENTES DU RÉSEAU :

LES ÉDUCTOURS :

Souvent organisés en partenariat (OT, ADT/CDT, CMN), ils vous permettront de mieux connaître et donc promouvoir votre Région. En 2015, la FROTSI a organisé pour vous 6 éducteur.

LES ACCOMPAGNEMENTS :

Qualité Tourisme :

La FROTSI est délégataire d'Office de Tourisme de France pour sensibiliser, mettre en place et suivre la marque Qualité Tourisme. Un cabinet spécialisé accompagne les OT volontaires la première année en vue de l'obtention de la marque puis les audits blancs et les suivis de la marque sont assurés par la FROTSI à travers son animation des Référents Qualité Tourisme des Offices de Tourisme. Par ailleurs, une aide de la Région à hauteur de 40 % du coût des audits est accessible à tous ceux qui souhaitent acquérir cette certification.

Classement des meublés et Qualification des Chambres d'hôte :

Professionaliser et qualifier son offre locale. Une nouvelle ressource financière possible pour l'OT. Une Commission Régionale de Qualification des chambres d'hôtes mise en place en décembre 2012. Formation théorique et pratique assurée par la Frotsi avec l'appui du référentiel officiel "Offices de Tourisme de France".

Classement :

Accompagnement au classement des OT nouvelles normes. Mis en place selon la demande (explication, analyse et appropriation des critères de classement).

RAPPEL DU CADRE LÉGAL DE LA FORMATION

Quelles que soient la forme et la durée de son contrat de travail, le salarié doit être formé. Le statut du salarié pendant la formation - sa rémunération, sa protection sociale, ses obligations à l'égard de l'employeur ou encore le mode de prise en charge des coûts de la formation - dépend du **cadre juridique dans lequel il se trouve** : plan de formation de l'entreprise, congé individuel de formation (CIF), Compte Personnel de Formation (CPF), Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), Périodes de Professionnalisation...

Rappel : qu'est-ce qu'une action de formation ?

Art L. 6313-1 du Code du travail (non exhaustif)

- les actions permettant l'adaptation du salarié au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise
- les actions de développement des compétences du salarié
- les actions permettant de réaliser un bilan de compétences.
- les actions permettant aux travailleurs de faire valider les acquis de leur expérience.

Les actions de formation professionnelle doivent se dérouler conformément à un programme établi en fonction d'objectifs préalablement définis. Ce programme doit préciser les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre, ainsi que le dispositif retenu pour suivre son exécution et en apprécier les résultats.

Chaque formation donne lieu à une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.

QUELS SONT LES DIFFÉRENTS MODES D'ACCÈS À LA FORMATION DU SALARIÉ ?

Le plan de formation de l'entreprise

L'employeur planifie un certain nombre de formations dans l'année ou sur une période plus longue.

Le congé individuel de formation (CIF)

L'initiative de suivre une formation appartient ici au salarié qui remplit certaines conditions.

Le Compte Personnel Formation (CPF)

Sont concernés tous les salariés, y compris ceux en contrat de professionnalisation et en contrat d'apprentissage.

Un compte personnel de formation est ouvert pour toute personne âgée d'au moins seize ans en emploi ou à la recherche d'un emploi. Il peut être ouvert dès l'âge de quinze ans pour un jeune qui signe un contrat d'apprentissage. Le compte est fermé lorsque la personne est admise à faire valoir l'ensemble de ses droits à la retraite.

Les périodes de professionnalisation

Objectif : favoriser, par des actions de formation, le maintien dans l'emploi de salariés en contrat à durée indéterminée (ou CDD dans le cadre d'un contrat unique d'insertion) rencontrant des difficultés particulières.

L'EMPLOYEUR EST-IL OBLIGÉ DE FORMER LES SALARIÉS ?

Tout au long de l'exécution des contrats de travail, l'employeur a le devoir d'assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille également au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

A la suite de l'embauche d'un jeune en contrat d'insertion en alternance, l'organisation de la formation s'impose à l'employeur, qui est tenu de laisser le jeune suivre les actions de formation prévues.

Dans ces hypothèses, l'obligation de l'employeur a pour corollaire le devoir du salarié de suivre la formation.

À QUI REVIENT LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE LA FORMATION ?

Le Code du travail impose aux entreprises des contributions financières minimales calculées sur leur masse salariale.

L'ensemble de ces contributions sert au financement des coûts de formation.

Il appartient à l'employeur d'assurer la prise en charge financière, avec ou sans le soutien de l'OPCA, des frais annexes : aucune participation financière ne peut être exigée du salarié. En revanche, le salarié bénéficiaire d'un CIF qui se voit refuser le financement de sa formation peut être amené à en régler le coût.

LES CURSUS DIPLOMANTS DE LA FROTSI PACA

COORDINATEURS DES ACCUEILS TOURISTIQUES	CURSUS DIPLOMANT Participation à la stratégie d'accueil de la structure	Titre Accueil 1 - Élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique	23 & 24 Mars
		Titre Accueil 2 : Élaboration d'une stratégie en vue d'améliorer l'accueil dans l'Office de Tourisme	25 & 26 Avril
		Titre Accueil 3 : Évaluer la stratégie d'accueil du territoire et communiquer avec la Direction	1 Juin
		Titre Accueil 4 : Veille, autoformation et partages en interne	25 & 26 Septembre 2017
	CURSUS DIPLOMANT Mise en oeuvre du plan d'action de l'accueil touristique	Titre Accueil 5 : Bien gérer les informations touristiques au sein de l'OT et entre ses antennes	05 & 06 Octobre
		Titre Accueil 6 : Faire de vos partenaires vos premiers ambassadeurs	09 & 10 Novembre
		Titre Accueil 7 : Utiliser les techniques de gestion de relation clientèle	2 jours - Décembre 2017
		Titre Accueil 8 : De l'accueil à l'excellence de service	3 jours - Janvier 2018
	CURSUS DIPLOMANT Accueil en vue d'une satisfaction client optimale	Titre Accueil 9 : Aménager son espace d'accueil pour favoriser la satisfaction client et les retombées économiques sur le territoires	05 & 06 Février 2018
		Titre Accueil 10 : Les outils d'aide à l'accueil dans et hors les murs de l'OT	18 & 19 Mai 2017
		Titre Accueil 11 : Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil	2 jours - Mars 2018
CHARGÉ DE PROJETS ETOUTRISME	CURSUS DIPLOMANT	MND 1 : Diagnostiquer et poser les fondements de la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	05, 06 & 07 Avril
	MANAGER NUMERIQUE	MND 2 : Piloter la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	06 & 07 Novembre
	CURSUS DIPLOMANT ANIMATEUR NUMERIQUE DE TERRITOIRE	ANT 1 : L'animation des acteurs du réseau et la gestion du projet	24 & 25 Avril
		ANT 2 : Le plan d'actions, son suivi et son évaluation	01 & 02 Juin
		ANT 3 : La stratégie de communication du plan d'actions	11 & 12 Septembre
		ANT 4 : Les techniques d'animation	02 & 03 Octobre
		ANT 5 : La veille numérique et l'e-réputation	13 & 14 Novembre
	CURSUS DIPLOMANT COMMUNITY MANAGER DE DESTINATION	CMD 1 : Des fondamentaux à la stratégie	04 & 05 Mai
		CMD 2 : Campagnes marketing et évaluation	22 & 23 Mai
		CMD 3 : Veille et E-réputation	12, 13 & 14 Juin
		CMD 4 : Les outils et techniques de gestion et production de contenus multimédia	28 & 29 Septembre
		CMD 5 : Les outils collaboratifs - Bilan	01 Décembre

La FROTSI PACA a mobilisé des sources de financement complémentaires afin de permettre aux Offices de Tourisme de financer ces formations diplômantes.

Pour chaque salarié de droit privé, qu'il soit issu d'une structure de moins de 11 salariés ou de plus de 11 salariés, cette formation sera entièrement GRATUITE, dans la grande majorité des cas*, pour les structures qui les emploient comme pour les stagiaires !

Pour cela nous allons mobiliser deux dispositifs quasi inutilisés par nos structures et que permettent ces nouveaux cursus diplômants. Quel enjeu pour les structures ? Préserver votre capital formation afin que la formation longue d'un seul agent n'empêche pas les autres de se former également.

En bref :

- Vous formez un *Chargé de Projets Etourisme* ou un *Coordinateur des Accueils Touristiques* performant sur l'ensemble des aspects de la mission
- Vous vous assurez de la performance acquise par le passage du diplôme (niveau Bac +2 et Bac +3)
- Vous construisez le projet Etourisme ou le projet d'Accueil de votre structure (Aucune étude de cas fictive, tous les travaux sont coachés et réalisés au seul bénéfice des Offices de Tourisme qui ont envoyé leur personnel en formation)
- Cela ne réduit en rien la capacité que vous avez de former le reste de votre équipe

Les dispositifs qui seront utilisés seront le Compte Personnel Formation (CPF) et la Période de Professionnalisation. Tous deux s'articuleront au cas par cas mais l'ensemble des deux permettra :

- La gratuité des frais pédagogiques (la formation en elle-même)
- La prise en charge d'une partie des salaires (pour compenser les absences de la structures)
- La prise en charge d'une partie des frais annexes (hébergement, déplacement, repas...)

CONTACTEZ VOTRE FROTSI POUR UNE AIDE AU MONTAGE DE DOSSIER ADMINISTRATIF ET FINANCIER AVEC LES AGEFOS

Pour les salariés de droit public :

Sur demande nous vous communiquerons un tarif qui devra faire l'objet d'un bon de commande de la collectivité pour rémunérer les coûts pédagogiques de formation. Ce tarif tiendra compte de l'équilibre financier de l'ensemble de la formation avec les fonds mobilisés par ailleurs.

* Si le salarié concerné a accumulé suffisamment d'heures de CPF.

Votre Fédération d'Offices de Tourisme est l'une des deux seules fédérations de France à vous proposer les deux titres nationaux de la branche tourisme et la seule à le faire dans le cadre d'une certification qualité !



PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA

Présentation Thématique

ACCUEIL	CURSUS	Homogénéiser les pratiques et les services d'accueil entre l'OT et ses antennes	27 & 28 Avril
	ACCUEIL ET EXCELLENCE DE SERVICE	Stratégie d'accueil et de diffusion de l'information en préfiguration du nouveau territoire de compétence de l'OT	03 & 04 Octobre
		Responsable d'accueil, le rouage clé de l'Office de Tourisme	15 & 16 Mai
	TITRE NATIONAL	POUR LES AUTRES FORMATION "ACCUEIL" MERCİ DE VOUS RENDRE PLUS HAUT EN PARTIE "LES CURSUS DIPLOMANTS DE LA FROTSI"	
	COORDINATEUR DES ACCUEILS TOURISTIQUES		
QUALITÉ / ACCESSIBILITÉ	CURSUS	PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT ACQUISITION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME	4 jours - Début février, fin Avril
	MARQUE QUALITÉ TOURISME	RAQ 1 : Adapter sa démarche qualité aux impacts de la loi NOTRe et du nouveau référentiel MQT	16 & 17 Mars
		RAQ 2 : CLUB RAQ - l'Office de Tourisme, au cœur de la promotion de l'excellence de sa destination	27 & 28 Avril
		RAQ 3 : Le management par la qualité, l'implication de la Direction comme critère du nouveau référentiel	16 Novembre
		CURSUS STRUCTURATION DE L'OFFRE ET ACCESSIBILITÉ	Qualifier son offre locale : Les chambres d'hôte
	Formation au classement des meublés de tourisme	9 Février	
	Accueil des personnes Handicapées niveau 1	04 & 05 Mai	
	Accueil des personnes Handicapées niveau 2	19 & 20 Octobre	
	STRATÉGIE DE TERRITOIRE	CURSUS STRATEGIE DE TERRITOIRE	Construire la stratégie touristique de mon territoire intercommunal et la traduire en plan d'actions
Fédérer l'économie touristique locale autour du projet de l'Office de Tourisme			07 & 08 Novembre
Construire un observatoire économique du tourisme local abordable et performant pour tous			13 & 14 Mars
CURSUS COMPAGNEMENT POST LOI NOTRe		Une nouvelle organisation territoriale, de nouvelles opportunités pour les acteurs du tourisme !	16 Mars
		Déployer une démarche de classement de l'Office de Tourisme	31 Mars
		Comment fédérer les équipes de structures nouvellement regroupées autour d'un projet commun	2 jours (Deuxième trimestre)
		Collaborer avec les nouvelles instances dirigeantes touristiques du territoire	21 & 22 Mars
	CURSUS COMMERCIAL	Politique de montage de produits touristiques, seul ou collectivement	09 & 10 Novembre
		La réglementation en matière de commercialisation adaptée aux OT	A venir
		Argumentaires et techniques de vente	17 & 18 Novembre

PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA

Présentation Thématique

MARKETING	CURSUS COMMUNICATION	Définir un plan de communication print et web performant	2 jours - Troisième trimestre
		Établir et améliorer ses relations avec les ambassadeurs, les blogueurs et les influenceurs	2 jours - Deuxième trimestre
		Photoshop : L'image au centre de la valorisation de la destination touristique	3 jours - Deuxième trimestre
		Techniques de créativité pour imaginer un concept de communication	2 jours - Deuxième trimestre
	CURSUS MARKETING	Construire la ligne éditoriale print et web de l'Office de Tourisme	20 & 21 Mars
		Diagnostiquer l'offre touristique du territoire de compétence pour mieux la promouvoir et la prescrire	2 jours
		Concevoir la stratégie touristique de mon territoire de compétence et la traduire en plan d'actions	2 jours à 3 jours
		Appréhender mon OT à travers le filtre du marketing des services	27 Février
	CURSUS EXPERTISE CLIENTELES	Dynamiser ma destination auprès de la clientèle NATURE	29 & 30 Octobre
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle SENIOR & TRIBUE	09 & 10 Novembre
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle FAMILLE	29 & 30 Novembre
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle GROUPE	07 & 08 Décembre
MANAGEMENT	CURSUS RESSOURCES HUMAINES	DOT 1 : Identifier et mettre en œuvre les obligations comptables, fiscales et sociales	16 Mars
		DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme	24 & 25 Avril
		DOT 3 : Gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes	11 & 12 Mai
		DOT 4 : Gérer les compétences et talents dans son OTSI	14 & 15 Septembre
		DOT 5 : Gestion du temps, des priorités et des plannings	09 & 10 Octobre
	CURSUS MANAGEMENT DE STRUCTURE	Responsable de service, manager intermédiaire : Comment piloter votre mission et fédérer autour de vous ?	2 jours - Mai / Juin
		L'évolution du droit du travail et de la convention collective	1 jour - Juin
		Indicateurs de coûts, de performance et d'impact économique	12 & 13 Octobre puis 13 Novembre
		Animer et conduire efficacement une réunion	1 jour - Quatrième trimestre
		Comptabilité publique dans les Offices de Tourisme	3 jours - Oct
		Délégués du personnel : tout savoir sur votre statut et vos missions	21 Novembre
E-TOURISME	CURSUS OUTILS ET TECHNIQUES DU WEB	Maîtriser Google Analytics pour évaluer ses actions E-tourisme	1 jour - Mi Mars
		Être performant dans le référencement naturel et la visibilité de mes outils numériques	2 jours - Mi Mars
		Les outils gratuits d'itinérance numérique et mise en scène du territoire	15 Mai
		Écrire pour le web : usages et techniques spécifiques	27 & 28 Avril
		Écrire pour le web, niveau 2 : En route vers le storytelling	09 & 10 Octobre
		Animer son site internet et mes outils numériques pour les rendre attrayants et gagner en audience	2 jours - Mi Mai

FICHES PEDAGOGIQUES - Saison 2

Cursus complet : « MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, l'Excellence Touristique »

- ♦ L'accueil des Clientèles Européennes,
- ♦ Maîtriser le Tourisme Digital

Ou Cursus : « L'Accueil des clientèles Européennes »

- ♦ Connaissance des clientèles Belges, Allemandes, Anglaises,
- ♦ Connaissance des clientèles Espagnoles, Italiennes, Néerlandaises (Nouveauté & dissociable pour les MOOCER'S de la Saison 1)
- ♦ De l'accueil à l'excellence de services

Ou Cursus : « Maîtriser le Tourisme digital »

- ♦ L'e.tourisme
- ♦ L'e.business
- ♦ Les réseaux sociaux



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur



CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS
Tourisme, hôtellerie,
et restauration
Provence-Alpes-Côte d'Azur



OFFICE DE TOURISME
DIGNE LES BAINS
& PAYS DIGNOIS



MOOC PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, Ensemble vers l'excellence Touristique !

Une première à l'échelle mondiale

Unique à l'échelle internationale et en France, la FROTSI PACA lance la saison 2 du MOOC Tourisme PACA et permet ainsi à une région touristique de s'approprier la révolution digitale des MOOC (Massive Online Open Courses) et de développer une culture partagée au sein des professionnels de la filière.

Une priorité pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le MOOC est pour le Service Tourisme du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur un enjeu majeur de la montée en compétence des professionnels du Tourisme.

L'objectif est multiple :

- Créer une équipe régionale de collaborateurs venant d'horizons différents, mais partageant une culture et des savoir-faire communs, pour renforcer leur motivation individuelle et leur engagement collectif à développer le tourisme en région provence alpes côte d'azur
- Renforcer le rôle des têtes de réseaux du Tourisme en Région et le partenariat avec les OPCA, organismes structurant l'offre de formations & assurant la prise en charge des coûts

Les avantages du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur

Un outils qui permet l'approfondissement des Essentiels du Tourisme (le e.tourisme, le e.business, le réseaux sociaux, l'accueil) en complément de la connaissance des clientèles étrangères européennes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur pour les pros de PACA qui veulent améliorer leur contribution au développement du tourisme en région, en particulier, les équipes des OT, les patrons et salariés des adhérents des CCI régionales, les professionnels du tourisme et les commerçants de Saint-Raphaël – Esterel Côte d'Azur, les producteurs du terroir et les habitants du Pays Dignois.

L'OBJECTIF DE FORMATION :

Développer les compétences, la motivation individuelle et l'engagement collectif des professionnels du tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur en matière :

- D'accueil touristique de six clientèles internationales :
 - Belgique,
 - Pays-Bas,
 - Allemagne,
 - Royaume-Uni,
 - Espagne,
 - Italie ;
- De maîtrise des nouvelles stratégies touristiques sur les sujets :
 - E-Tourisme,
 - E-Business,
 - Réseaux Sociaux,
 - Accueil.

LES CONDITIONS DE REALISATION :

- **Durée totale estimée en heures** : 4 heures par cours soit
 - Cursus Accueil des clientèles européennes : 28 heures
 - Cursus Tourisme digital : 12 heures
 - MOOC PACA : 40 heures
 - **Progression** : Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ».
- Le MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Assistance et moyens pédagogiques

En plus des supports mis à disposition sur le MOOC le stagiaire sera accompagné tout au long de sa formation par :

- Une assistance en ligne asynchrone et / ou en présentiel / face à face à distance portant sur le contenu des séquences ;
- Une assistance en ligne asynchrone pour l'utilisation de la plateforme ;

Supports pédagogiques :

- 5 vidéos de cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 150 vidéos
- Questionnaires de validation des connaissances des différentes séquences
- 1 document au format PDF d'approfondissement du cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 30 documents.

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats :

Des Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire lui seront délivrés :

- Attestation de suivi et d'encadrement signée du formateur et du stagiaire :
Temps passés correspondant aux séquences pédagogiques suivies ; Séquences validées ; Date de la validation de l'acquisition des connaissances.
- Chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :
Son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation ; les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ; différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés etc ; son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.