

Nouméa, le 28 octobre 2024

CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE
2025

THEMATIQUE 10 :
ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE
(ADT)

Contexte de l'action : Le dispositif « accompagnement et développement touristique » a intégré le Programme de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme (PPAT) en 2022. C'est un dispositif imaginé pour accompagner globalement les entreprises touristiques grâce à une équipe dédiée de facilitateurs aux compétences complémentaires.

Chaque structure est différente de par sa nature, son état d'avancement, ses besoins en matière de gestion, d'accueil mais aussi en termes de commercialisation, de démarche éco responsable, d'hygiène, de sécurité, ... Les champs d'interventions sont vastes et l'accompagnement devra répondre de manière ciblée et personnalisée aux besoins, prendre en compte les évolutions constantes du secteur et les périodes de crises de plus en plus récurrentes, ce qui pourra aussi nécessiter de faire appel à des compétences variées et complémentaires.

Enfin, en fonction des objectifs modérés ou élevés des structures, l'accompagnement proposé se fera à distance ou sur site avec un suivi adapté, une durée définie (3H, 8H ou 16H) dans les formules **ADT 1**, **ADT 2** ou **ADT 3**.

Le processus est le suivant :

Étape 1 la structure s'inscrit sur la plateforme en ligne du PPAT

Étape 2 le service du tourisme prend contact avec la structure pour valider et affiner sa demande.

Étape 3 un diagnostic ADT sera proposé afin de clarifier et lister les besoins.

Étape 4 la structure se verra proposer un module d'accompagnement ADT 1, 2 ou 3 **avec un facilitateur**

Qu'est-ce qu'un facilitateur ? le facilitateur aide à travailler plus efficacement, guide, conseille, facilite la réflexion, l'analyse, la compréhension et l'action.

Arguments plateforme : vous êtes opérateur touristique, vous avez une idée, une envie de développer, dynamiser votre structure, ...mais sans savoir vraiment par où commencer... nous pouvons vous accompagner.

« Formule ADT N° 1 »

Code : ADT 10.1

Le public cible :

- ✓ 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

Prérequis

- ✓ Avoir la volonté de s'inscrire dans une démarche de progrès

Les objectifs généraux de l'accompagnement :

Participer au développement d'une offre touristique durable en province Sud
Améliorer la compétitivité, l'efficacité et la qualité des services des entreprises touristiques

Résultats attendus à l'issue de l'accompagnement ADT N° 1

Apporter outils et conseils dans la gestion opérationnelle d'une structure à caractère touristique en format court et à distance (3 Heures) car les besoins identifiés ne nécessitent pas d'intervention sur site.

Contraintes

- ✓ Réactivité et disponibilité du facilitateur qui devra être en capacité de démarrer l'accompagnement dans un délai de 3 semaines maximum à réception du dossier

Organisation matérielle et logistique :

- ✓ Prévoir les coûts de réalisation du diagnostic et du suivi administratif par dossier d'accompagnement
- ✓ Détailler les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne ...
- ✓ Établir la proposition au prix unitaire du coût de l'accompagnement

Évaluations : le facilitateur assurera les modalités d'évaluations suivantes :

- ✓ Une validation des besoins avec le demandeur au regard de son diagnostic
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation de la satisfaction en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation post formation de la session (tableau de suivi)

Méthodologie :

- Le facilitateur aide à travailler plus efficacement, guide, conseille, facilite la réflexion, l'analyse, la compréhension et l'action.
- Réaliser le diagnostic de la structure
- En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés

Merci de détailler dans votre proposition votre méthodologie, vos outils de diagnostic, vos bonnes pratiques, boîtes à outils, ressources pédagogiques ... en tenant compte du format à distance de la formule ADT N° 1 exigeant des conditions spécifiques de mise en œuvre.

Durée et nombres d'accompagnements ADT N° 1

- ✓ De 1 à 10 accompagnements à distance dans la limite du budget alloué
- ✓ Honoraires pour 3 heures en distanciel

Établir la proposition au prix unitaire du coût de l'accompagnement**Calendrier :** l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De février à Novembre 2025

Validation

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ A distance

« Formule ADT N° 2 »**Code : ADT 10.2****Le public cible :**

- ✓ 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

Prérequis

- ✓ Avoir la volonté de s'inscrire dans une démarche de progrès

Les objectifs généraux de l'accompagnement :

Participer au développement d'une offre touristique durable en province Sud
Améliorer la compétitivité, l'efficacité et la qualité des services des entreprises touristiques

Résultats attendus à l'issue de l'accompagnement ADT N° 2

Apporter outils et conseils dans la gestion opérationnelle d'une structure à caractère touristique et nécessitant un accompagnement plus long (8 Heures) sur site et à distance

Contraintes

- ✓ Réactivité et disponibilité du facilitateur qui devra être en capacité de démarrer l'accompagnement dans un délai de 3 semaines maximum à réception du dossier
- ✓ Déplacements dans toute la province Sud

Organisation matérielle et logistique :

- ✓ Prévoir les coûts de réalisation du diagnostic et du suivi administratif par dossier d'accompagnement
- ✓ Détailler les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne ...

Établir la proposition en distinguant le prix unitaire du coût de l'accompagnement et les frais de déplacement.

Évaluations : le facilitateur assurera les modalités d'évaluations suivantes :

- ✓ Une validation des besoins avec le demandeur au vu de son diagnostic
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation de la satisfaction en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation post formation de la session (tableau de suivi)

Méthodologie :

- Le facilitateur aide à travailler plus efficacement, guide, conseille, facilite la réflexion, l'analyse, la compréhension et l'action.
- Réalisation du diagnostic de la structure
- En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés

Merci de détailler dans votre proposition votre méthodologie, vos outils de diagnostic, vos bonnes pratiques, boîtes à outils, ressources pédagogiques ... en tenant compte du format mixte en présentiel et à distance de la formule ADT N° 2.

Durée et nombres d'accompagnements ADT N° 2

- ✓ De 1 à 10 accompagnements dans la limite du budget alloué
- ✓ Frais de déplacements pour 2 visites de site minimum (en privilégiant une optimisation des déplacements)
- ✓ Honoraires pour 8 heures de face à face présentiel et à distance

Établir la proposition au prix unitaire du coût de l'accompagnement sans les coûts de déplacement qui seront à préciser à la réalisation et en fonction de la situation géographique de la structure en province Sud.

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De février à Novembre 2025

Validation

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ Territoire de la province Sud

Nombre de participants :

- ✓ 1 participant par accompagnement
- ✓ 10 accompagnements au maximum et selon le budget alloué

« Formule ADT N° 3 »

Code : ADT 10.3

Le public cible :

- ✓ 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

Prérequis

- ✓ Avoir la volonté de s'inscrire dans une démarche de progrès

Les objectifs généraux de l'accompagnement :

Participer au développement d'une offre touristique durable en province Sud
Améliorer la compétitivité, l'efficacité et la qualité des services des entreprises touristiques

Résultats attendus à l'issue de l'accompagnement ADT N° 3

Apporter outils et conseils dans la gestion opérationnelle d'une structure à caractère touristique nécessitant un accompagnement plus conséquent (16 Heures) sur site et à distance

Contraintes

- ✓ Réactivité et disponibilité du facilitateur qui devra être en capacité de démarrer l'accompagnement dans un délai de 3 semaines maximum à réception du dossier
- ✓ Déplacements dans toute la province Sud

Organisation matérielle et logistique :

- ✓ Prévoir les coûts de réalisation du diagnostic et du suivi administratif par dossier d'accompagnement
- ✓ Détailler les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne ...

Établir la proposition en distinguant le prix unitaire du coût de l'accompagnement et les frais de déplacement.

Évaluations : le facilitateur assurera les modalités d'évaluations suivantes :

- ✓ Une validation des besoins avec le demandeur au vu de son diagnostic
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation de la satisfaction en fin d'accompagnement
- ✓ Une évaluation post formation de la session (tableau de suivi)

Méthodologie :

- Le facilitateur aide à travailler plus efficacement, guide, conseille, facilite la réflexion, l'analyse, la compréhension et l'action ;
- Réaliser le diagnostic de la structure ;
- En fonction des résultats du diagnostic, les outils et conseils répondront aux besoins identifiés

Merci de détailler dans votre proposition votre méthodologie, vos outils de diagnostic, vos bonnes pratiques, boîtes à outils, ressources pédagogiques ... en tenant compte du format mixte en présentiel et à distance de la formule ADT N° 3.

Durée et nombres d'accompagnements ADT N° 3

- ✓ De 1 à 10 accompagnements dans la limite du budget alloué
- ✓ Frais de déplacements pour 3 visites de site minimum (en privilégiant une optimisation des déplacements)
- ✓ Honoraires pour 16 heures de face à face présentiel et à distance

Établir la proposition au prix unitaire du coût de l'accompagnement sans les coûts de déplacement qui seront à préciser à la réalisation et en fonction de la situation géographique de la structure en province Sud.

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De février à novembre 2025

Validation

Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ Territoire de la province Sud

Nombre de participants :

- ✓ 1 participant par accompagnement
- ✓ 10 accompagnements au maximum et selon le budget alloué

Profil recherché pour le(s) facilitateur(s) pour les modules ADT 1- 2 et 3

Sont listées ci-dessous les compétences nécessaires à l'accompagnement d'une structure touristique dans sa globalité, vous n'avez peut-être pas toutes ces compétences ... présentez vos atouts, vos qualités, votre expérience car nous recherchons des profils complémentaires.

Compétences

- ✓ Savoir mener un diagnostic de projet touristique, analyser sa pertinence
- ✓ Savoir conseiller sur les différentes phases de création et de développement
- ✓ Avoir des connaissances générales sur les aspects juridiques, réglementaires, fiscaux, du montage d'un projet
- ✓ Avoir de bonnes connaissances des ressources clés existantes pour l'accompagnement de projet, la conduite du changement
- ✓ Savoir mener une étude de faisabilité, un business plan, un compte d'exploitation
- ✓ Pouvoir conseiller sur l'Hygiène et la sécurité

- ✓ Pouvoir assister à la maîtrise d'ouvrage
- ✓ Pouvoir conseiller des outils de gestion administrative et comptable

- ✓ Accompagner la politique tarifaire et la commercialisation
- ✓ Pouvoir conseiller la Gestion de la Relation Client, le parcours client
- ✓ Pouvoir conseiller en Stratégie marketing et webmarketing
- ✓ Accompagner la transformation numérique de l'entreprise
- ✓ Accompagner l'utilisation de nouveaux outils de communication.
- ✓ Accompagner l'utilisation de l'IA

- ✓ Accompagner le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises

- ✓ **Accompagner la qualité de l'accueil**

- ✓ **Accompagner le management des équipes**

- ✓ Capacités d'écoute active, empathie

- ✓ Bonne connaissance de l'industrie du tourisme en NC et des tendances du tourisme
- ✓ Et toute autre compétence en lien avec cette demande.