



## BILAN ACTIONS DE FORMATION 2009

### I) LES ACTIONS DE FORMATION PROPOSEES EN 2009 :

Dans le cadre du Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault, la FDOTSI s'est vue notamment confier, depuis 2007, la mission de professionnalisation des personnels des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Hérault et ceci à travers la mise en place :

- d'un plan départemental de formation
- d'actions favorisant la découverte des attraits touristiques de l'Hérault.

#### **1 - LE PLAN DEPARTEMENTAL DE FORMATION 2009 :**

Les thématiques de formation 2009 ont été choisies à partir de l'étude effectuée auprès du réseau suite à l'analyse des besoins exprimés en 2008 par les OT/SI à l'issue de chaque session de formation et à l'occasion d'un diagnostic sur l'emploi et les compétences dans les OT/SI.

Les thématiques de formation proposées sont complémentaires au Plan Régional de Formation (FROTSI LR), aux Plans Locaux de Formation (FRPAT) et au catalogue de formation du CNFPT (volet tourisme). Elles sont liées aux objectifs de qualité de l'accueil et aux préconisations issues de l'enquête préliminaire au Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault.

#### **Le plan de formation 2009 se présente comme une continuité des plans 2007 et 2008 avec cependant quelques nouveautés :**

- Formation sur le Patrimoine de l'Hérault, en partenariat avec la Mission Patrimoine du Conseil Général
- Pour les langues, une formule « elearning et téléphone » en anglais et en allemand
- Un programme complet de 6 journées sur le conseil en séjour (3 niveaux)
- Une formation à l'aménagement de l'espace accueil
- Gestion des images

#### **Qui ont été complétées par des formations habituellement proposées :**

- Langues en groupe
- Bureautique (Word et Excel)

#### **Il convient d'ajouter à ces thématiques les formations organisées par la FROTSI LR et le CNFPT qui ont eu lieu dans l'Hérault :**

- Manager une petite équipe
- Accueil des personnes handicapées
- Le emarketing au service du tourisme
- Droit des associations
- Organiser une manifestation touristique
- Formation des élus
- Conduite de réunion
- Conseil en séjour module 1
- Espagnol
- Les OT en EPIC
- rédaction Web

#### **2 - LES EDUCTOURS :**

Les éducteurs permettent aux personnels de découvrir l'identité d'une destination à travers ses sites touristiques et ses activités et de pouvoir ainsi renseigner précisément les touristes désirant les visiter. Ils se déroulent sous forme de visites de sites, d'exposés et de rencontres avec les professionnels du tourisme local. Ces journées sont également propices aux échanges professionnels et favorisent l'effet de réseau. L'objectif est de faire découvrir, sur plusieurs années, l'ensemble des destinations du département.

En 2009, quatre éducteurs ont été réalisés sur les territoires suivants : Saint Ponais / Pic St Loup et Chemin des Verriers / Salvetat et plateau des Lacs / St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault.

#### **3 - JOURNEE DE FORMATION DES SAISONNIERS :**

Plus de 230 personnels saisonniers ont travaillé au sein du réseau des OT/SI de l'Hérault en 2008. Les saisonniers représentent la vitrine de notre territoire auprès de nombreux visiteurs venus découvrir notre destination en haute saison. La FDOTSI a proposé, en juin 2009, 2,5 journées d'information / formation ayant pour objectifs de donner à ce personnel quelques clés pour proposer un accueil de qualité :

- 2 journées de sensibilisation aux techniques d'accueil, animées par un organisme de formation
- ½ journée de découverte des 7 destinations de l'Hérault (présentation des animateurs de territoires ou des OT)



## II) LES ACTIONS DE FORMATION EN CHIFFRES

### 1- NOMBRE DE JOURNEES

**53,5 journées de formation ont été proposées en 2009 (soit 11 journées de + qu'en 2008).**

**100% des actions prévues ont été organisées. En raison du nombre d'inscrits, des journées supplémentaires ont été proposées sur certains thèmes.**

### 2- PARTICIPATION

Le plan 2009 représente :

- **394 participations (soit 133 de plus qu'en 2008)**
- **582,5 journées stagiaires.**
- **187 participants uniques (soit 32 de + qu'en 2008) :**
  - 125 participants uniques aux formations
  - 86 participants uniques aux éducteurs

**44 offices de tourisme ont participé aux actions de formation regroupant les formations et les éducteurs (soit 4 OT de + qu'en 2008).**

**34 offices de tourisme ont participé aux actions du plan départemental de formation.**

| Formation par thème        | Participations |
|----------------------------|----------------|
| Educteurs                  | 130            |
| Bureautique                | 39             |
| Conseil en séjour          | 36             |
| Patrimoine                 | 91             |
| Langues                    | 30             |
| Aménagement espace accueil | 30             |
| Formation des saisonniers  | 38             |

### **3 – EVALUATION DES ACTIONS AU 24.11.2009** (l'ensemble des actions n'a pas été évalué)

**Le bilan des actions est très positif :**

#### ❖ **Pour les formations :**

**Seules 5 actions de formation sur 27** recueillent un taux de satisfaction inférieur à 80% (entre 70 et 80%).

*Il s'agit de nouvelles formations testées en 2009 : aménagement espace accueil ; patrimoine de l'Hérault ; anglais elearning + tel ainsi que d'une session d'excel.*

*Pour la formation aménagement espace accueil, des actions correctives ont pu être mises en place sur une seconde session. Pour la formation au patrimoine de l'Hérault, le taux de satisfaction peut être lié au fait que les intervenants ne sont pas des professionnels de la formation, mais des spécialistes historiens. De plus, les modalités de déroulement de ces formations (nombre de journées nécessaires par thème) ont parfois été mal évaluées en amont par la FDOTSI. Ce cycle de formation sur le patrimoine sera très certainement proposé à nouveau en 2011. La FDOTSI s'appuiera sur les différentes remarques des participants pour proposer une formation plus adaptée.*

#### ❖ **Pour les éducteurs :**

**1 éducteur a connu quelques dysfonctionnements.** Dans le cadre d'une co-organisation OT/FDOTSI, il a été difficile pour la FDOTSI d'imposer son point de vue sur le déroulement de la journée.

#### ❖ **Actions correctives décidées pour 2010 pour les langues à distance :**

- Stopper le elearning pour l'anglais et l'allemand et se concentrer uniquement sur une formation par téléphone.
- Mieux suivre les participants (recueil besoins pour établir un « parcours », recueil satisfaction dès 2 heures de cours).

**En savoir + : détails participation et évaluation en page 3**



### III) DETAIL DES ACTIONS

#### 1) JANVIER-FEVRIER

| FORMATION                           | Photoshop<br>Prise en main<br>29 et 30.01 – 12/03 | Photoshop<br>Perfectionnement<br>29.01 et 30.01 | Word<br>2.02 et 3.02 | Aménagement<br>Espace accueil<br>19.01 et 20.01 | Allemand<br>Elearning<br>Fev – dec | Anglais<br>Elearning<br>Fev - dec | Conseil en séjour<br>Module 2<br>23.02 et 24.02 | Conseil en séjour<br>Module 3<br>26.02 et 27.02 |
|-------------------------------------|---|---|----------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| Organisme                           | <b>AIT consultants</b>                            | <b>AIT consultants</b>                          | <b>AIT</b>           | <b>CID</b>                                      | <b>ACB sesame</b>                  | <b>ACB</b>                        | <b>BDRH</b>                                     | <b>BDRH</b>                                     |
| Nombre de participants              | <b>7</b>  | <b>7</b>  | <b>5</b>             | <b>12</b>                                       | <b>5</b>                           | <b>14</b>                         | <b>6</b>  | <b>12</b>                                       |
| OT                                  | 4   | 6   | 4                    | 9   | 4                                  | 9                                 | 5   | 6   |
| Note globale                        | 9,4/10  | 9,29/10   | 8,60/10              | 7,73/10   | 8,25 / 10                          | 7,45 / 10                         | 8,83 / 10                                       | 8,92 / 10                                       |
| Note / attentes<br>professionnelles | 9/10  | 9/10  | 8,60/10              | 7,60/10   | 8,25 / 10                          | 7,55 / 10                         | 8,83 / 10                                       | 9,08 / 10                                       |

#### 2) MARS-MAI

| FORMATION                           | Conseil en séjour<br>Module 2<br>2.03 et 3.03 | Conseil en séjour<br>Module 3<br>5.03 et 6.03 | Aménagement<br>Espace<br>accueil<br>16.17 mars<br>groupe 1 | Aménagement<br>Espace accueil<br>16.17 mars<br>groupe 2 | Anglais<br>Formule<br>combinée<br>Groupe +<br>elearning +<br>tel : Mars-<br>dec | Eductour<br>du 20.03<br>SAINT<br>PONAIS | EDUCTOUR<br>du 28.04<br>PIC ST<br>LOUP<br>CLARET | EDUCTOUR<br>DU 15.05<br>SALVETAT<br>PLATEAU<br>DES LACS |
|-------------------------------------|---|---|--|---|---|---|--|---|
| Organisme                           | <b>BDRH</b>                                   | <b>BDRH</b>                                   | <b>CID</b>   | <b>CID</b>  | <b>ACB<br/>sesame</b>   | <b>OT/FDOTSI</b>                        | <b>OT/FDOTSI</b>                                 | <b>OT/FDOTSI</b>  |
| Nombre de participants              | <b>6</b>                                      | <b>12</b>                                     | <b>10</b>  | <b>8</b>  | <b>6</b>  | <b>44</b>                               | <b>25</b>  | <b>27</b>   |
| OT participants                     | 4   | 7   | 6  | 5   | 5   | <b>24</b>                               | <b>17</b>  | <b>18</b>   |
| Note globale                        | 9 / 10  | 8,83 / 10                                     | 8,80/10  | 8,56/10   | 8,63 / 10   | 8,47 / 10                               | 7,95 / 10  | 8,29 / 10   |
| Note / attentes<br>professionnelles | 9,08 / 10                                     | 8,75/10                                       | 8,95/10  | 8,44/10   | 8,25 / 10   | 8,74 / 10                               | 8,45 / 10  | 8,57 / 10   |

#### 3) JUIN - DECEMBRE

| FORMATION                           | Formation<br>Nouveau<br>pers<br>Techniques<br>d'accueil<br>Touristique<br>Le 5. 06 | Formation<br>Patrimoine<br>Paléontologie,<br>Préhistoire et<br>Antiquité<br>Les 8 et 9 juin | Formation<br>nouveau pers :<br>1/2j sur les<br>destinations de<br>l'Hérault<br>Le 18.06 | Formation<br>nouveau<br>pers<br>Techniques<br>d'accueil<br>Touristique<br>Le 25. 06 | Patrimoine<br>module 2<br>12 ou 19.10   | Patrimoine<br>Module 3<br>13 ou 20.10   | Eductour St<br>Guilhem<br>Vallée<br>Hérault<br>23.10.2009 | Excel<br>3 sessions de<br>2 jours<br>(prise en<br>main/remise<br>à niveau | Allemand<br>7 jours   |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------|
| Organisme                           | <b>BDRH</b>  | <b>Mission<br/>patrimoine<br/>CG 34</b>   | <b>OT/CDT/FDOTSI</b>  | <b>BDRH</b>   | <b>Mission<br/>patrimoine<br/>CG 34</b> | <b>Mission<br/>patrimoine<br/>CG 34</b> | <b>OT/FDOTSI</b>  | <b>AIT</b>  | <b>ACB<br/>SESAME</b> |
| Nombre de participants              | <b>12</b>  | <b>20</b>   | <b>13</b>   | <b>13</b>   | <b>37</b>                               | <b>34</b>                               | <b>39</b>   | <b>20</b>   | <b>6</b>              |
| OT participants                     | 7 OT   | 11 OT   | 6 OT  | 8 OT  | 23 OT                                   | 22 OT                                   | 20 OT   | 10 OT   | 6                     |
| Note globale                        | 9/ 10  | 7,67/10   | 8,58 / 10   | 8,88 / 10   | 8,39/ 10                                | 7,29 /10                                | 8,60 / 10   | 9,56/10 ; 8/10 ;<br>9,17/10   | 8,40/10               |
| Note / attentes<br>professionnelles | -  | 7,50/10   | -   | -   | 8,29 / 10                               | 7,86 /10                                | 8,80 / 10   | 9,13/10 ; 7,5/10 ;<br>9,17/10   | 8 / 10                |