



**FEDERATION DEPARTEMENTALE
DES OFFICES DE TOURISME
ET DES SYNDICATS D'INITIATIVE
DE L'HERAULT**

PROGRAMME 2009

DU PLAN DEPARTEMENTAL DE FORMATION

**des Offices de Tourisme
et
des Syndicats d'Initiative
de l'Hérault**

*Développer vos compétences
au profit du conseil des clientèles et de la promotion des territoires !*





A l'attention des Président(e)s et Directeur(ice)s
des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Hérault

Montpellier, le 18 Novembre 2008

Objet : Plan de formation des OT/SI de l'Hérault 2009

Madame la Présidente, Monsieur le Président,
Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

Vous avez été nombreux à participer aux formations proposées par la FDOTSI dans le cadre de notre plan départemental de formation en 2008. Les actions de formation ont représenté 41 journées de formation et ont réuni 58% du personnel permanent des OT/SI de l'Hérault. Les formations ont été appréciées par les participants (10 sessions / 12 ont obtenu un taux de satisfaction supérieur à 80%). De plus, 96% des actions programmées ont été réalisées.

J'ai le plaisir de vous adresser la présentation du plan départemental de formation destiné aux personnels des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative de l'Hérault en **2009**. Ce plan s'articule autour de cinq thématiques :

- ❖ **Conseil en séjour. Nouveauté : module sur la rédaction des argumentaires de vente**
- ❖ **Langues. La formule « langues à distance » est renforcée**
- ❖ **Bureautique. Nouveauté : photoshop**
- ❖ **Patrimoine de l'Hérault. Nouveauté : formation « initiation au patrimoine »**
- ❖ **Aménagement de l'espace accueil**

Ces thématiques seront complétées par le plan régional de formation proposé par la FROTSI LR, avec notamment de nouvelles formations « rédaction web », « TIC au service des projets de développement touristique durable », qui ont été demandées par la FDOTSI suite à l'étude de vos besoins.

Les thématiques de formation 2009 ont été choisies à partir de l'étude effectuée auprès du réseau lors de l'été 2008 et suite à l'analyse des besoins exprimés en 2008 par les OT/SI à l'issue de chaque session de formation. Les thématiques de formation proposées sont complémentaires au Plan Régional de Formation (FROTSI LR) et aux Plans Locaux de Formation (FRPAT). Elles sont liées à l'objectif de la qualité de l'accueil.

Vous trouverez ci-joint le programme détaillé de chaque formation ainsi que les modalités pratiques de déroulement. Vous pouvez dès à présent inscrire vos personnels à ces formations.

Je vous remercie par avance pour votre participation à ces actions de formation.

Restant à votre disposition pour toute demande complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Président,
Jean ROBLES

PROGRAMME DES FORMATIONS 2009

Proposées par la FDOTSI de l'Hérault

SOMMAIRE

BUREAUTIQUE

page 2

WORD

Durée : **2 jours**

Dates : **2 et 3 février**

Organisme de formation : AIT Consultants

EXCEL

Durée : **2 jours**

Dates : **Automne**

Organisme de formation : AIT Consultants

GESTION DES IMAGES (PHOTOSHOP)

Durée : **2 jours**

Dates : **29 et 30 janvier**

Organisme de formation : AIT Consultants

ACCUEIL DES CLIENTELES

page 3 à 6

❖ LE CONSEIL EN SEJOUR

MODULE 2 : RENFORCER SES TECHNIQUES DE PRESCRIPTION, D'ARGUMENTATION ET DE VALORISATION DU TERRITOIRE ET DE SES ACTIVITES

Durée : **2 jours**

Dates : **23 et 24 Février ou 2 et 3 Mars (au choix)**

Organisme de formation : BDHR Conseils

MODULE 3 : REDACTION DES ARGUMENTAIRES DE VENTE (ELABORER SON MANUEL DE VENTE)

Durée : **2 jours**

Dates : **26 et 27 Février ou 5 et 6 Mars (au choix)**

Organisme de formation : BDHR Conseils

❖ FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

Durée : **1 jour**

Dates : **juin**

Intervenants : OT/SI ; CDT et FDOTSI de l'Hérault

❖ ACCUEILLIR ET CONSEILLER LES CLIENTELES ETRANGERES

MODULES PERFECTIONNEMENT :

Anglais elearning et téléphone – 20 heures

Allemand elearning et téléphone – 20 heures

Dates : **1^{er} semestre (à planifier individuellement)**

Organisme de formation : ACB SESAME

MODULES REMISE A NIVEAU :

Anglais en groupe – 6 jours

Allemand en groupe – 6 jours

Durée : **6 jours**

Dates : **Octobre à décembre**

Organisme de formation : ACB SESAME

AMENAGER SON ESPACE ACCUEIL

page 7

Durée : **2 jours**

Dates :

OT littoral : **19 et 20 janvier**

OT arrière-pays : **16 et 17 mars**

Organisme de formation : CID

DECOUVERTE DE L'HERAULT

page 8 à 10

❖ INITIATION AU PATRIMOINE DE L'HERAULT

Durée : **4 jours** :

MODULE 1 : GEOLOGIE-PALEONTOLOGIE, PREHISTOIRE ET ANTIQUITE

Durée : **2 jours**

Dates : **8 et 9 juin**

MODULE 2 : MOYEN AGE

Durée : **1 jour**

Dates : **Automne**

MODULE 3 : EPOQUES MODERNE ET CONTEMPORAINE

Durée : **1 jour**

Dates : **Automne**

Organisme de formation : Mission Patrimoine du Conseil Général de l'Hérault

❖ EDUCTOURS

Durée : **1 jour par éducteur**

Dates : planifiées ultérieurement

DEMARCHE QUALITE OT/SI ET SIT34 (Tourinsoft)

Les formations seront proposées aux OT/SI engagés dans ces dispositifs.

MODALITES FINANCIERES

page 11

MODALITES DE PARTICIPATION ET D'INSCRIPTION

page 12

FORMATIONS FDOTSI LR SE DEROLANT DANS L'HERAULT

page 13

DOCUMENTS ANNEXES

➤ **Bulletins d'inscriptions** pages 14 à 16

➤ **Tests de niveau :**

- Test d'anglais

- Test d'allemand

- Test niveau et besoin photoshop

WORD

Durée : 2 jours - Dates : **2 et 3 février**

Lieu précis défini selon les résultats des tests de niveau

FINALITES : Perfectionner l'utilisation de certaines fonctionnalités de Word – Ces fonctionnalités sont choisies en croisant les besoins et le niveau déterminés par le test.

METHODE : 1 ordinateur par personne. Pour chaque fonctionnalité à étudier : présentation de la fonctionnalité (intérêt, objectif...), / démonstration de cette fonctionnalité / exercices pratiques. Un support pédagogique récapitulatif est remis aux stagiaires en fin de formation. Formation en groupe de 6 à 10 personnes

TEST DE NIVEAU A EFFECTUER AVANT LE 10 DECEMBRE

Le test est accessible en ligne : <http://moby.ait.fr/GetForm> Identifiant : fdotsi / Mot de passe : soleil

EXCEL

Durée : 2 jours - Dates : **Automne**

Lieu précis défini selon les résultats des tests de niveau

FINALITES : Perfectionner l'utilisation de certaines fonctionnalités d'Excel – Ces fonctionnalités sont choisies en croisant les besoins et le niveau déterminés par le test.

METHODE : 1 ordinateur par personne. Pour chaque fonctionnalité à étudier : présentation de la fonctionnalité (intérêt, objectif...), / démonstration de cette fonctionnalité / exercices. Un support pédagogique récapitulatif est remis aux stagiaires en fin de formation. Formation en groupe de 6 à 10 personnes

TEST DE NIVEAU EN LIGNE A PARTIR D'AVRIL 2009

GESTION DES IMAGES - PHOTOSHOP

Durée : 2 jours - Dates : **29 et 30 janvier**

Lieu précis défini selon les résultats des tests de niveau

FINALITES : Perfectionner l'utilisation de certaines fonctionnalités de Photoshop – Ces fonctionnalités sont choisies en croisant les besoins et le niveau déterminés par le test.

METHODE : 1 ordinateur par personne. Pour chaque fonctionnalité à étudier : présentation de la fonctionnalité (intérêt, objectif...), / démonstration de cette fonctionnalité / exercices. Un support pédagogique récapitulatif est remis aux stagiaires en fin de formation. Formation en groupe de 6 à 10 personnes

TEST DE NIVEAU A EFFECTUER AVANT LE 10 DECEMBRE

Test en annexe

Public ciblé : tout public ayant effectué les tests de niveau

Organisme de formation : AIT CONSULTANTS

Coûts par formation :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 100 euros TTC maximum /personne

A l'issue des tests de niveau, la FDOTSI contactera chaque personne pour lui communiquer la composition des groupes et le lieu précis de la formation.

Certains tests étant à la charge de la FDOTSI, nous vous remercions d'effectuer ces tests uniquement si vous comptez réellement participer à ces formations en 2009

CONSEIL EN SEJOUR

MODULE 2 : Renforcer ses techniques de prescription, d'argumentation et de valorisation du territoire et de ses activités

Durée : 2 jours consécutifs
A Béziers ou ouest Hérault : **23 et 24 février**

Ou :

A Montpellier : **2 et 3 Mars**

*NB : les participants s'inscrivent au choix à l'une des deux sessions**

FINALITES

Cette formation a pour objet de mettre en pratique et de renforcer les contenus vus lors du module 1 « Initiation au conseil en séjour » :

- Renforcer les techniques de prescription ; d'argumentation et de valorisation du territoire et de ses activités en s'entraînant à l'apprentissage individuel d'outils, méthodes et techniques pour orienter un visiteur ou un contact téléphonique vers l'acte d'achat de prestations touristiques
- Savoir faire face aux situations délicates
- Contribuer à augmenter les retombées économiques (directes et indirectes) du territoire
- Mieux s'approprier les évolutions du métier
- Identifier les points d'amélioration individuels lors d'ateliers et de mises en situation

PROGRAMME

- ❖ Approfondissement des techniques du conseil en séjour dont :
 - l'argumentation de valorisation du territoire
 - l'argumentation de vente, la conclusion de vente
 - la gestion des situations délicates : réclamations, objections...
- ❖ Analyse des situations rencontrées sur le terrain, identification des comportements correctifs, définition des attitudes à adopter en fonction des situations et personnalités
- ❖ Analyse et des techniques permettant de favoriser la vente additionnelle (produits boutiques, prestations touristiques...)

METHODE PEDAGOGIQUE

Ateliers pratiques suivis d'un debriefing ; exercices et mises en situation. Formation en groupe de 6 à 12 personnes.

Supports : Copies de documents distribués durant la formation

Public ciblé : Chargés d'accueil ayant suivi la formation conseil en séjour module 1 avec AGC consultants en 2008 ou avec BDRH conseil en 2007. Les OT ayant suivi une formation conseil en séjour avec un autre organisme de formation doivent contacter la FDOTSI

Organisme de formation : Cabinet BDRH Conseils - Formateur : Guy Castagné
Consultant formateur expert en tourisme réceptif / 24 ans d'expérience dont accueil information en OTSI /
Animateur de formations FNOTSI, FROSTI, UDOTSI, CNFPT... / Co rédacteur d'un ouvrage sur le montage et la commercialisation de produits touristiques (Sid Editions 2004) / A rédigé le chapitre RH du classeur « Diriger un OTSI » de La Lettre du cadre Territorial (Sept Editions 2006).

Coûts :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 50 euros TTC maximum /personne

*Deux sessions, au choix, sont proposées pour faciliter l'inscription des participants. Les 2 sessions seront maintenues uniquement si elles comprennent chacune au minimum 6 participants.

Date limite d'inscription : 20 Janvier 2009

MODULE 3 : Rédaction des argumentaires de vente - Elaborer son manuel de vente

Durée : 2 jours consécutifs

Dates : A Béziers ou ouest Hérault : **26 et 27 février**

Ou :

A Montpellier : **5 et 6 mars**

*NB : les participants s'inscrivent au choix à l'une des deux sessions**

FINALITES

Rédiger un manuel de vente présentant des argumentaires valorisant la destination, les demandes ciblées des clientèles ainsi que les prestations les plus courantes proposées par les conseillers en séjour.

PROGRAMME

- ❖ Rappel des techniques sur les argumentaires de vente
- ❖ Atelier de rédaction des argumentaires de vente :
 - Argumentaires décrivant de façon attractive la destination
 - Argumentaires répondant aux clientèles cibles
 - Argumentaires valorisant les prestations
- ❖ Foire aux questions
- ❖ Bilan formation
- ❖ Le travail, amorcé en formation, sera à finaliser par chaque conseiller en séjour, lors de son retour à l'OT.

Suivi post formation : à la suite des 2 journées, le formateur est à la disposition des participants (par mail) pour valider les argumentaires qu'ils auront finalisé dans les semaines ou mois suivant leur retour de formation.

METHODE PEDAGOGIQUE

Exercices en ateliers, entraînement individuel et collectif.

Formation en groupe de 6 à 12 personnes.

Public ciblé : Chargés d'accueil ayant suivi la formation conseil en séjour module 2 en 2008 et référents qualité de ces OT

Organisme de formation : Cabinet BDRH Conseils - Formateur : Guy Castagné
Consultant formateur expert en tourisme réceptif / 24 ans d'expérience dont accueil information en OTSI /
Animateur de formations FNOTSI, FROSTI, UDOTSI, CNFPT... / Co rédacteur d'un ouvrage sur le montage et la commercialisation de produits touristiques (Sid Editions 2004) / A rédigé le chapitre RH du classeur « Diriger un OTSI » de La Lettre du cadre Territorial (Sept Editions 2006).

Coûts :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 50 euros TTC maximum /personne

*Deux sessions, au choix, sont proposées pour faciliter l'inscription des participants. Les 2 sessions seront maintenues uniquement si elles comprennent chacune au minimum 6 participants.

Date limite d'inscription : 20 Janvier 2009

FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

JOURNEE D'INFORMATION/FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

Durée : 1 jour

Juin – 2 journées au choix seront proposées

FINALITES

- Appréhender les attraits touristiques du département et l'identité des 7 grandes destinations de l'Hérault
- Sensibiliser le personnel à l'importance de l'acte de conseil en séjour
- Permettre à ce personnel de s'approprier les fondamentaux de l'accueil

PROGRAMME PREVISIONNEL

❖ Les destinations de l'Hérault

Présentation pour chaque destination, à l'aide de supports visuels :

- o des éléments caractéristiques et identitaires
- o des attraits touristiques du territoire (présentation thématique)

❖ Les techniques d'accueil touristique

- o Le poids du tourisme dans l'Hérault et les enjeux de la mission d'accueil
- o L'attitude d'accueil
- o Les principes du conseil en séjour
- o L'entretien avec les visiteurs
- o Les spécificités de l'entretien téléphonique
- o Les techniques de gestion des situations délicates
- o Apparté sur les labels

METHODE PEDAGOGIQUE

Présentation, débats, mises en situation et jeux de rôle
Formation en groupe de 10 à 20 personnes.

Public ciblé : personnel saisonnier ou nouveau personnel permanent employé en cours d'année 2009

Coûts : **GRATUIT** quel que soit le statut du personnel

Communication complémentaire et inscriptions en avril-mai

ACCUEILLIR ET CONSEILLER LES CLIENTELES ETRANGERES

MODULES PERFECTIONNEMENT

FORMATION	OBJECTIFS	DUREE ET DATES	TARIFS / FORMATION
ANGLAIS A DISTANCE	Développer en peu de temps l'expression et la compréhension orale et ceci, afin d'être opérationnel pour la saison. Formation individuelle permettant d'inciter la prise de parole, de fluidifier le discours et de développer l'écoute.	20 heures : 10 heures en elearning et 10 heures de téléphone Premier semestre 2009 Le planning s'établit individuellement entre le participant et le formateur.	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200€ / personne
ALLEMAND A DISTANCE	Développer en peu de temps l'expression et la compréhension orale et ceci, afin d'être opérationnel pour la saison. Formation individuelle permettant d'inciter la prise de parole, de fluidifier le discours et de développer l'écoute.	20 heures : 10 heures en elearning et 10 heures de téléphone Premier semestre 2009 Le planning s'établit individuellement entre le participant et le formateur.	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200€ / personne

MODULES DE REMISE A NIVEAU

FORMATION	OBJECTIFS	DUREE ET PERIODES	TARIFS / FORMATION
ANGLAIS EN GROUPE	Formation dite de « remise à niveau », en groupe de 6 à 8 personnes, qui permet de renforcer plus en profondeur les connaissances des participants	6 jours non consécutifs Automne 2009 : mi octobre à décembre à raison d'une journée par semaine (hors périodes de vacances scolaires et jours fériés) Dates précises communiquées vers mars	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 € maximum / personne
ALLEMAND EN GROUPE	Formation dite de « remise à niveau », en groupe de 6 à 8 personnes, qui permet de renforcer plus en profondeur les connaissances des participants	6 jours non consécutifs Automne 2009 : mi octobre à décembre à raison d'une journée par semaine (hors périodes de vacances scolaires et jours fériés) Dates précises communiquées vers mars	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 € maximum / personne

Public ciblé : Tout public. En cas de sur-inscription, la priorité sera donnée aux personnels en contact avec les clientèles étrangères (chargés d'accueil, chargés de communication, promotion et marketing...)

Organisme de formation : ACB SESAME est un organisme de formation en langues ayant déjà travaillé avec plusieurs Offices de Tourisme de la Région LR. Les formateurs sont de langue maternelle anglaise ou allemande

POUR PARTICIPER AUX FORMATIONS EN LANGUES :

Les personnes pour lesquelles la FDOTSI dispose du niveau (personnels ayant suivi une formation en langues avec la FDOTSI en 2008) doivent se préinscrire à l'aide du bulletin de participation joint **avant le 15 janvier**.

Les personnes pour lesquelles la FDOTSI ne dispose pas du niveau (personnes n'ayant pas effectué de formation en langues en 2008 avec la FDOTSI) doivent compléter et retourner le test de niveau présent en annexe **avant le 15 janvier**.

Selon leur niveau, la FDOTSI positionnera les personnes, sur le module perfectionnement ou sur le module de remise à niveau.

AMENAGER SON ESPACE ACCUEIL

AMENAGEMENT DE L'ESPACE ACCUEIL ET GESTION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE

Durée : **2 jours consécutifs**

Dates : OT situés sur le littoral : **19 et 20 janvier***

OT situés en arrière-pays : **16 et 17 mars***

FINALITES

- Acquérir des méthodologies de rangement et de gestion de la documentation
- Acquérir les connaissances pour rendre un lieu d'accueil chaleureux et efficace
- Comprendre l'importance de l'espace accueil en tant que vitrine du territoire et espace d'information touristique
- Acquérir une méthodologie afin de gérer la documentation et ceci, afin de valoriser le territoire local et d'organiser de façon thématique l'information

PROGRAMME

JOUR 1 :

- ❖ Tour de table des participants et des éventuels projets d'aménagement
- ❖ Présentation de la démarche
- ❖ Présentation de la méthodologie avec 2 outils :
 - o un outil méthodique : le 5 S
 - o un outil plus souple : le Fengshui
- ❖ Aperçu de réalisations
- ❖ Atelier sur la gestion de l'information : travail en groupe permettant l'élaboration d'une procédure relative à la gestion de la documentation et de l'information

JOUR 2 : Diagnostic sur place de 2 à 3 OT/SI participants

- ❖ Réalisation par les participants de diagnostic de l'espace accueil de 2 à 3 OT/SI
- ❖ Restitution des diagnostics
- ❖ Bilan / plan d'actions

Les 2 à 3 OT diagnostiqués seront choisis par la FDOTSI, en fonction de contraintes liées à l'éloignement géographique des OT et au timing de la deuxième journée (cf bulletin d'inscription).

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, ateliers participatifs, échanges d'expériences, diagnostics.

Formation en groupe de 6 à 10 personnes

Suivi de la formation : suite à ces 2 journées, la FDOTSI se tiendra à la disposition des OT/SI pour lesquels le diagnostic n'a pas pu être réalisé lors de la deuxième journée, afin d'effectuer avec eux, individuellement et/ou avec des OT/SI ayant participé à la formation, le diagnostic de leur espace accueil.

Public ciblé : référents qualité des OT/SI ou chargés d'accueil. OT/SI n'ayant pas encore défini de façon précise leur gestion de la documentation.

Organisme de formation : CID SAS

Intervenant : Joël CHARRIN, consultant qualité, ressources humaines et organisation.

Le cabinet CID accompagne de nombreux OT dans leur démarche qualité et dans la mesure de leur satisfaction client. Il a également accompagné plusieurs OT de Savoie et de la Drôme dans le réaménagement de leurs locaux.

Coûts : **GRATUIT** quel que soit le statut du personnel

* En raison de problématiques pouvant être différentes en littoral et en arrière-pays, deux sessions sont proposées. Les 2 sessions seront maintenues uniquement si elles comprennent chacune au minimum 6 participants.

Date limite d'inscription :

Session OT du littoral : 15 décembre 2008 / Session OT arrière pays : 4 février 2009

DECOUVERTE DE L'HERAULT

INITIATION AU PATRIMOINE DE L'HERAULT : 3 MODULES

FINALITES

Acquérir une meilleure connaissance du patrimoine départemental et des grandes périodes caractéristiques de l'histoire et de l'architecture locale.

3 modules sont proposés : Géologie-paléontologie ; Préhistoire et antiquité / Moyen Age / Epoques moderne et contemporaine.

Afin de disposer d'une connaissance sur l'ensemble des périodes caractéristiques du patrimoine de l'Hérault, il est préférable de s'inscrire à l'ensemble des 3 modules ; cependant l'inscription à 1 module sera acceptée.

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports d'informations sur les périodes étudiées (chronologie, histoire de l'art, modes de vie et d'habitat...)
- Eclairage avec de nombreux exemples de sites dans l'Hérault (diaporama, explications sur chaque site)
- Visite d'un site représentatif

Support : diaporamas, documents imprimés, documents informatiques consultables via Internet
Formation en groupe de 20 personnes maximum

Public ciblé : Tout public.
Organisme : Mission Patrimoine du Conseil Général
Coûts : **GRATUIT** quel que soit le statut du personnel

Date limite d'inscription : 30 Mars

MODULE 1 : GEOLOGIE-PALEONTOLOGIE , PREHISTOIRE ET ANTIQUITE

Durée : **2 jours consécutifs**
8 et 9 juin – lieu non défini

PROGRAMME PREVISIONNEL

JOUR 1 : GEOLOGIE-PALEONTOLOGIE ET PREHISTOIRE

❖ Géologie-paléontologie

Découverte de la géologie et de la paléontologie à travers les exemples de sites les plus célèbres de l'Hérault (*Pic Saint-Loup, Saint-Maurice de Navacelle, Mourèze, la lieude...*) et les musées

❖ Préhistoire

- Les fouilles et les interprétations de ces fouilles
- Aspect réglementaire (survol de la législation)
- Approche chronologique et chronologie comparée avec certains sites célèbres
 - o Paléolithique (*Aldène, Mas des Caves, l'Hortus*)
 - o Néolithique (*Saint-Pons, Le Pic Saint-Loup, statues-menhirs et dolmens célèbres*)
 - o Chalcolithique (*Cambous, Boussargues*)
 - o Les âges des métaux (*Pioch Farrus, Ensérune*)

❖ Visite d'un musée ou d'un site représentatif

JOUR 2 : ANTIQUITE

- Les grandes dates de l'Antiquité en Languedoc
- Commerce et communications (*voie Domitienne, routes maritimes*)
- Agriculture et vie rurale (*villa de Loupian*)
- La ville, les loisirs, les cultes (*Murviel-les-Montpellier, Béziers, Balaruc, Villetelle, Lattes*)

❖ Visite prévue : Villa gallo-romaine de Loupian

Intervenants : Jour 1 : Laure Gigou, Conservateur en chef / Jour 2 : Marc Lugand, Archéologue

DECOUVERTE DE L'HERAULT

INITIATION AU PATRIMOINE DE L'HERAULT (SUITE)

MODULE 2 : MOYEN AGE

Durée : **1 jour**

A l'automne à St Martin de Londres (la date sera définie ultérieurement)

- ❖ Les grandes dates du Moyen Age en Languedoc
- ❖ Les édifices du culte chrétien : chapelle, église, collégiale, prieuré, abbaye...
- ❖ Répartition géographique du patrimoine monumental médiéval du Département
- ❖ Les grandes périodes chronologiques et les différents style architecturaux
- ❖ Exemples d'architecture religieuse :
 - Art préroman (*Lunas, Cazouls- les -Béziers, Pezenes- les- Mines, Quarante, Ceyras*)
 - Art roman (*Saint-Guilhem, Saussines, Villemagne, Béziers, Puisalicon, Villeneuve les Béziers, Loupian*)
 - Art gothique (*Valmagne, Clermont l'Hérault, Fontès, Cruzy, Loupian, Béziers, Capestang, Sérignan*)
- ❖ Exemples d'architecture civile et militaire
(*Aumelas, Clermont-L'Hérault, Soubès, Capestang, Villemagne, Ganges, Caux, Aspiran*)
- ❖ Visite prévue : Eglise romane de Saint-Martin de Londres (plan, techniques de construction ...)

Intervenant : Frédéric Mazeran, Architecte du patrimoine

MODULE 3 : EPOQUES MODERNE ET CONTEMPORAINE

Durée : **1 jour**

A l'automne à Murviel les Béziers (la date sera définie ultérieurement)

- ❖ Les grandes dates de l'histoire moderne et contemporaine en Languedoc
- ❖ Histoire d'un village languedocien : Murviel-les-Béziers
 - Ancien Régime : étude du compoix et du cadastre napoléonien
 - XIXe siècle : développement hors les murs, l'âge d'or viticole
 - Une ancienne paroisse devenue domaine viticole : Mus
- ❖ Culture et traditions languedociennes
 - Habiter et cultiver : la maison vigneronne, le domaine viticole, le « maset »
 - Lecture de paysage : vigne, garrigues, bois.
 - Métiers et types d'exploitation
 - Sociabilité des villages languedociens : la fête, le carnaval, les jeux traditionnels, les animaux totémiques, la musique et la danse.
 - Connaissance de la langue occitane : l'occitan et les langues romanes ; notions de parler (« patois »), dialecte langue ; la revendication occitane des félibres à l'occitanisme moderne ; l'écriture de l'occitan ; les écrivains d'oc de Mistral aux écrivains languedociens contemporains ; l'occitan dans la tradition orale.
- ❖ Visite prévue : La commune de Murviel : paysage et topographie urbaine

Intervenants : Catherine Ferras, Historienne / Pierre Laurence, Ethnologue

EDUCTOURS

Durée : **1 jour par territoire**

Dates : **2009**

FINALITES

- Découvrir l'identité d'une destination à travers ses sites touristiques et ses activités et pouvoir ainsi renseigner précisément les touristes désirant les visiter.
- Favoriser les échanges professionnels et l'effet de réseau.

PROGRAMME PREVISIONNEL

Les territoires suivants ont été sélectionnés suite aux enquêtes effectuées en 2008 auprès des participants à l'issue de chaque éductour.

Deux journées seront exceptionnellement organisées en raison de l'ouverture au public en 2009 de nouveaux équipements sur ces territoires.

- ❖ LE SAINT PONAIS
- ❖ LA SALVETAT ET LE PLATEAU DES LACS
- ❖ LE CHEMIN DES VERRIERS EN PAYS D'ORTHUS
Journée spéciale ouverture de la Halle du verre à Claret
- ❖ ST GUILHEM LE DESERT VALLEE DE L'HERAULT
Journée spéciale ouverture de la Maison du Grand site au pont du Diable

Programme prévisionnel sous réserve de modifications.

DEROULEMENT

Pour chaque journée : découverte des sites touristiques et activités, sous forme de visites et d'exposés, rencontre de professionnels du tourisme local.

Supports : environ 1 mois après l'éductour, remise d'une fiche pratique sur le territoire et les sites visités.

Journée en groupe de 50 personnes maximum

Public ciblé : chargés d'accueil et de promotion-communication des OT/SI de l'Hérault

Coûts : **GRATUIT**. Une participation pour le repas du midi pourra être demandée.

Les OT/SI recevront environ 6 semaines avant chaque éductour un programme précis accompagné d'un bulletin de participation

Deux cas selon le statut du personnel :

1- Pour le personnel de droit privé relevant de l'Agefos Pme

L'OT n'a pas de coût pédagogique à sa charge, à condition qu'il soit à jour de sa cotisation à l'Agefos Pme.

Pour information, la prise en charge des coûts des formations est co-financée à environ 60% par l'Agefos Pme et à 40% par le Conseil Général de l'Hérault

2- Pour le personnel de droit public relevant du CNFPT

Un rapprochement avec le CNFPT a été effectué par la FROTSI LR et les FDOTSI, pour une plus grande équité de l'accès aux formations des personnels de droit privé et public des OT/SI.

Le CNFPT participera en 2009 à l'élaboration du plan régional de formation et organisera, pour le compte de la FROTSI LR et des FDOTSI, des formations, qui seront gratuites pour les personnels de droit public et de droit privé (*cf catalogue formation de la FROTSI*).

Cependant, les formations organisées par la FDOTSI de l'Hérault, sont cofinancées par l'Agefos Pme pour les personnels de droit privé relevant de cet organisme. L'accord avec le CNFPT ne prévoit pas la prise en charge financière de la participation des personnels de droit public aux formations FDOTSI.

Aussi, ces formations restent payantes pour les personnels relevant du CNFPT.

Le Conseil Général de l'Hérault prend en charge environ 40% du coût de la formation. Les coûts annoncés dans la présentation des formations tiennent compte de cette déduction, ils représentent donc le solde à la charge de l'OT/SI par personne de droit public.

Les coûts annoncés sont des coûts maximum par participant pour une formation collective au sein de laquelle participent moins de 6 personnes de droit privé. Les coûts pourront être réduits si la formation comprend au moins 6 personnes de droit privé (cas rencontré 1 fois depuis 2007)

Les coûts seront facturés, par l'organisme de formation, directement à l'OT/SI ou à la collectivité qui emploie le personnel concerné.

Afin d'appuyer les priorités stratégiques, certaines formations proposées par la FDOTSI 34 seront gratuites pour le personnel de droit public et privé :

- **la formation du personnel saisonnier**
- **l'aménagement des locaux**
- **l'initiation au patrimoine de l'Hérault**

d'autres formations sont proposées à moindre coût pour les personnels de droit public.

MODALITES DE DEROULEMENT ET D'INSCRIPTION

❖ **MODALITES D'INSCRIPTION :**

Merci de retourner le bulletin d'inscription avant la date indiquée

**Votre inscription vous engage à suivre une formation.
Une annulation de votre participation doit parvenir à la FDOTSI 15 jours avant le début de la formation.**

La formation vous sera facturée dès lors que cette annulation nous parviendra dans les 15 derniers jours précédant le début de la formation.

(sauf cas de force majeure à l'appréciation du Conseil d'Administration de la FDOTSI).

❖ **DEROULEMENT :**

- Les formations auront lieu sous réserve d'un nombre suffisant de participants (6 par session)
- 15 jours au plus tard avant le début de la formation, la FDOTSI vous communiquera le lieu et les horaires précis de la formation
- Les repas et les frais de déplacement seront à la charge de l'OT/SI. Pour les personnes souhaitant déjeuner ensemble, la FDOTSI pourra assurer la réservation des repas du midi.
- Chaque participant évaluera la formation le dernier jour de celle-ci.
- A l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation.
- Les bénévoles souhaitant participer aux formations doivent contacter la FDOTSI.

**La FDOTSI reste à votre disposition pour toute demande complémentaire
et vous remercie de votre participation aux formations**

FDOTSI de l'Hérault
Contact formation : Lucie VINCENT
Tel : 04 67 67 71 22 / Fax : 04 67 67 71 77
Mail : ud@ot-herault.com / Site : www.ot-herault.com
Maison du Tourisme – avenue des Moulins - 34184 Montpellier cédex 4

A votre écoute du lundi au jeudi : 9h00-12h30 / 13h30-17h30 ; le vendredi de 8h30 à 13h30

FORMATIONS ORGANISEES PAR LA FROTSI LR se déroulant dans l'Hérault

Les formations suivantes sont organisées par la FROTSI LR, à la demande de la FDOTSI de l'Hérault :

REDACTION WEB :

Cible : Personnes chargées de la rédaction et de la présentation des contenus sur le site Internet de l'OT (agents polyvalents, chargés d'accueil, webmasters, chargés de communication...)
Durée : 2 jours
Dates : 22 et 23 janvier

CONSEIL EN SEJOUR : MODULE 1 - De l'agent d'accueil au conseiller en séjour

Cible : Chargés d'accueil
Durée : 2 jours
Dates : 23 et 24 Mars

LES T.I.C. AU SERVICE DE LA CONDUITE DES PROJETS TOURISTIQUES DURABLES POUR LES OT SITUES SUR LE LITTORAL (organisé par le CNFPT)

Cible : Directeurs, responsables, chefs de service, chargés de promotion - marketing – communication... des OT situés en milieu littoral
Durée : 2 jours
Dates : 23 et 24 mars

ESPAGNOL PERFECTIONNEMENT

Cible : chargés d'accueil, promotion, communication...
Durée : 3 jours
Dates : 1 session les 27, 28, 29 avril et 1 session les 11, 12, 13 mai

TOURISME ET HANDICAP : accueil des personnes handicapées

Cible : chargés d'accueil, référents qualité...
Durée : 2 jours
Dates : 3 et 4 juin

Le détail de ces formations et la confirmation des dates ainsi que des formations complémentaires vous seront présentées par la FROTSI au sein de la plaquette du plan régional de formation.



OFFICE DE TOURISME/SYNDICAT D'INITIATIVE de :

OT assujetti à la TVA ? oui non**CONSEIL EN SEJOUR MODULE 2 : inscription avant le 20 janvier**

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	DATES CHOISIES 23 et 24 février ou 2 et 3 mars	email pro direct

CONSEIL EN SEJOUR MODULE 3 : inscription avant le 20 janvier

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	DATES CHOISIES 26 et 27 février ou 5 et 6 mars	email pro direct

1) qualification :

Pour les personnels de droit privé : 3 – employé / 4- technicien, agent maîtrise / 5 - cadre / 6 - dirigeant salarié / 7- bénévole
 Pour les personnels de droit public : 8 – contractuel de droit public / 9 – statutaire grade A / 10 – statutaire grade B / 11 – statutaire grade C

2) Statut (indiquer le numéro correspondant aux cas suivants) :

OT/SI ASSOCIATIF : 1- Employé par l'OT/SI 2- Personnel mis à disposition par la collectivité 3- Bénévole

OFFICE DE TOURISME EN REGIE / EPIC / EPA... : 4- Salarié de l'OT de droit privé relevant de l'Agefos Pme 5- Salarié de l'OT de droit privé ou public relevant du CNFPT 6- Salarié mis à disposition par la collectivité 7- Salarié de l'OT ; OT cotisant à l'OPCALIA



OFFICE DE TOURISME/SYNDICAT D'INITIATIVE de :

OT assujetti à la TVA ? oui non**PARTICIPANT(E)S :****AMENAGEMENT ESPACE ACCUEIL / Inscription avant le 15 décembre pour la session littoral ; le 4 février pour la session arrière-pays**

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	Session (Littoral ou arrière pays)	email pro direct

OT/SI souhaitant être diagnostiqué lors de la formation :

Pour accueillir les participants, l'OT doit être équipé d'un bureau ou d'une petite salle de 8 personnes ; ou il devra être fermé aux visiteurs lors du diagnostic (compter 2 heures)

INITIATION AU PATRIMOINE DE L'HERAULT : Module 1 / Module 2 / Module 3 / Inscription avant le 30 mars

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	Indiquer le (ou les) modules sélectionnés	email pro direct

1) qualification :

Pour les personnels de droit privé : 3 – employé / 4- technicien, agent maîtrise / 5 - cadre / 6 - dirigeant salarié / 7- bénévole
 Pour les personnels de droit public : 8 – contractuel de droit public / 9 – statutaire grade A / 10 – statutaire grade B / 11 – statutaire grade C

2) Statut (indiquer le numéro correspondant aux cas suivants) :

OT/SI ASSOCIATIF : 1- Employé par l'OT/SI 2- Personnel mis à disposition par la collectivité 3- Bénévole

OFFICE DE TOURISME EN REGIE / EPIC / EPA... : 4- Salarié de l'OT de droit privé relevant de l'Agefos Pme 5- Salarié de l'OT de droit privé ou public relevant du CNFPT 6- Salarié mis à disposition par la collectivité 7- Salarié de l'OT ; OT cotisant à l'OPCALIA



OFFICE DE TOURISME/SYNDICAT D'INITIATIVE de :

OT assujetti à la TVA ? oui non**ANGLAIS : / PRE-INSCRIPTION EN ANGLAIS avant le 15 janvier****A COMPLETER UNIQUEMENT PAR LES PERSONNELS POUR LEQUELS LA FDOTSI DISPOSE DU NIVEAU**

(Personnes ayant effectué une formation en anglais avec la FDOTSI en 2008)

Les personnels pour lesquels la FDOTSI ne dispose pas du niveau, doivent compléter le test de niveau en annexe

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	email pro direct

ALLEMAND : / PRE-INSCRIPTION EN ALLEMAND avant le 15 janvier**A COMPLETER UNIQUEMENT PAR LES PERSONNELS POUR LESQUELS LA FDOTSI DISPOSE DU NIVEAU**

(Personnes ayant effectué une formation en allemand avec la FDOTSI en 2008)

Les personnels pour lesquels la FDOTSI ne dispose pas du niveau, doivent compléter le test de niveau en annexe

Nom	Prénom	âge	Emploi occupé à l'OT	Qualification (1) :	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	email pro direct

1) qualification :

Pour les personnels de droit privé : 3 – employé / 4- technicien, agent maîtrise / 5 - cadre / 6 - dirigeant salarié / 7- bénévole

Pour les personnels de droit public : 8 – contractuel de droit public / 9 – statutaire grade A / 10 – statutaire grade B / 11 – statutaire grade C

2) Statut (indiquer le numéro correspondant aux cas suivants) :

OT/SI ASSOCIATIF : 1- Employé par l'OT/SI 2- Personnel mis à disposition par la collectivité 3- Bénévole

OFFICE DE TOURISME EN REGIE / EPIC / EPA... : 4- Salarié de l'OT de droit privé relevant de l'Agefos Pme 5- Salarié de l'OT de droit privé ou public relevant du CNFPT 6- Salarié mis à disposition par la collectivité 7- Salarié de l'OT ; OT cotisant à l'OPCALIA