

Pôle Touristique d'Excellence Réunion-Océan Indien

2^{ème} Comité de Pilotage du Pôle Touristique d'Excellence
Vendredi 7 Décembre 2012



LE PÔLE TOURISTIQUE D'EXCELLENCE RÉUNION

Objectifs

- Contribuer à l'excellence des produits et de la destination Réunion par l'innovation et la professionnalisation des acteurs du tourisme.

Démarche

- Réunir autour d'une même table les acteurs de la formation et de l'éducation, les professionnels du tourisme, les chercheurs, les élus, ...

Domaines

- TOURISME ET
- Formation et éducation
- Emploi
- Innovation

Thématique

- **Pôle spécialisé sur le tourisme insulaire** : l'île au cœur des échanges et de l'innovation en tourisme dans l'Océan Indien

PTE OCÉAN INDIEN : AXES STRATÉGIQUES

Culture du tourisme

Ex : Instants pédagogiques,
réseau des élus, dalons

Plateforme d'innovation touristique

Ex : Osez le tourisme - Trophée
de l'innovation touristique

Ingénierie formation produit

Ex : structuration filière
guidage

Démarche qualité

Ex : process acheteur à
dispensaire de formation

Veille, tendances

Ex : veille Innovation
touristique

Mobilité et échanges à l'international

Ex : partenariat universités
étrangères
Coopération Iles Vanille

ORDRE DU JOUR.



Innovation: bilan et prévisionnel 2013

- ▣ Trophée Osez le Tourisme
- ▣ Enjeux de l'innovation et contrats européens
- ▣ Dalons : le cadre stratégique IRT et les actions



Sensibilisation aux métiers et actions de formation : bilan et prévisionnel 2013

- ▣ Supports Instants Pédagogiques
- ▣ Cartographie des formations
- ▣ Actions de formation Région, Etat/ GPECT et IRT/PTE
- ▣ Projet tourisme/formation Manapany
- ▣ Structuration de la filière guidage
- ▣ Démarche qualité

Culture du
tourisme

Plateforme
d'innovation
touristique

Ingénierie
formation
produit

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international



LES TROPHÉES DU TOURISME.

1^{ers} trophées de l'innovation touristique 2012

Rappel du concept 2012

Quoi?

- « Imaginez le projet touristique innovant de La Réunion en 2030 » : tout nouvel équipement public/privé, organisation, voyage, service/produit...



Pourquoi?

- Sensibiliser les étudiants réunionnais à la stratégie touristique
- Encourager les démarches de prospectives territoriale
- Susciter de nouvelles vocations dans ce secteur économique

1^{ers} trophées de l'innovation touristique 2012

Rappel du concept 2012

Avec qui?

- L'appui des enseignants-chercheurs de l'université
- L'appui conseil du Comité Régional de l'Innovation (CRI)



Pour qui?

- Groupes de 4 étudiants, niveau licence 3 à Master 2
- Différentes facultés : Lettres et Sciences Humaines/ Droit et Economie/ IUP Tourisme/ Sciences de l'homme et de l'environnement. **Mixité des facultés appréciée.**

1^{ers} trophées de l'innovation touristique 2012.



Les gagnants 2012

1^{er} Prix

Groupe «Master 2 développement Durable et Aménagement du territoire », pour leur projet de parc « Réunionfutur ».

Récompense : un voyage en Inde.

2^{ème} Prix

Groupe « Le Club des quatre », groupe mixte d'étudiants en «Master 2 Développement Durable et Aménagement du Territoire » et en « Master 2 Management et Administration des Entreprises » pour leur projet d'écologie à Marla.

Récompense : Eductour sportif et culturel à La Réunion.

3^{ème} Prix

Groupe « Master Pro Tourisme, territoire et Patrimoine » pour leur projet d'outils « yeux papangues » et « métro bulles ».

Récompense : Nuitée dans un grand hôtel.

Constats

- Des étudiants très motivés qui se sont beaucoup investis mais des points sont à améliorer : Manque de mixité entre universités, un manque de créativité.

Propositions d'amélioration :

- Une journée d'accompagnement à la créativité et à la démarche d'innovation pour l'ensemble des étudiants ayant répondu,
- Deux journées de travail avec les différents groupes, en finale 5 équipes présentées,
- Mixité entre facs est un pré-requis.

Propositions de sujets :

- Déclencher le concours comme un appel à projets,
- Projet touristique avec comme thématiques principales l'Océan Indien et le Développement durable.

Calendrier :

- Début février: réunion de lancement avec volontaires et membres du jury précédent

Culture du
tourisme

**Plateforme
d'innovation
touristique**

Ingénierie
formation
produit

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

Enjeux de l'innovation.

COMITÉ RÉGIONAL
POUR L'INNOVATION

innovons
La Réunion

Enjeux de l'innovation.

« C'est en temps de crise qu'il faut investir dans l'innovation, pour préparer la sortie de crise mais aussi parce que l'innovation exige du temps » .

L'innovation est un facteur clé de compétitivité des entreprises car elle crée de la valeur, permet la différenciation.

L'innovation réussie apparaît comme un moyen de sortir de cette logique centrée sur les coûts pour stimuler la consommation des particuliers et renouveler les équipements des entreprises.

Les investissements dans l'innovation doivent être contra-cycliques : il faut dépenser davantage lorsque la situation économique est peu propice pour contribuer à relancer la croissance.

Innové ? Pour quoi faire ?

Ambition 1

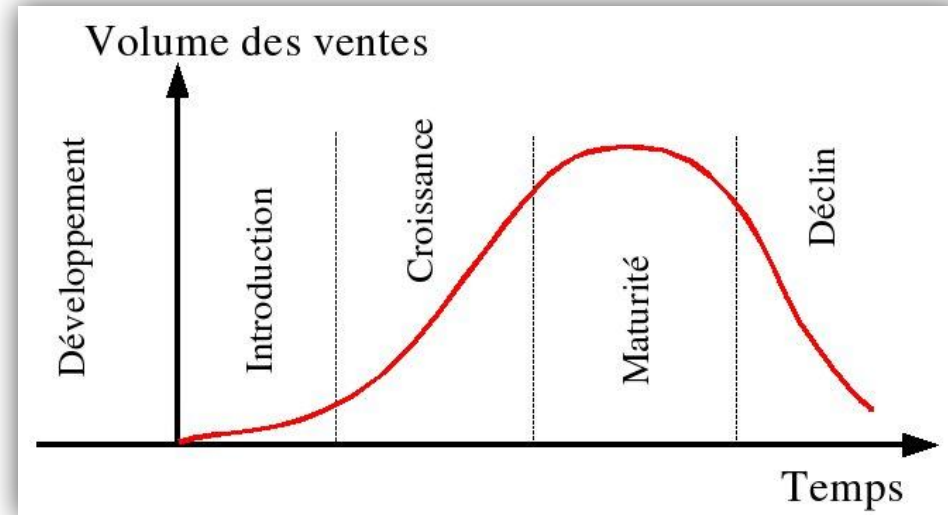
Innové pour survivre : bien produire et géner les cycles de vie de son offre, anticiper les phases ou les faire durer

Rien n'est éternel !

Ambition 2

Innové pour détenir des avantages compétitifs indéniables, devenir leader, distancer les concurrents, dominer son marché

L'entreprise innovante subit moins les règles de la concurrence et pourra les imposer



Innover ?

Pour quoi faire ?

Ambition ...optionnelle
Innover pour ...se faire plaisir,
améliorer la société (but social)
Se réaliser,
se lancer des défis

Principales raisons d'innover pour 148 entreprises innovantes, au sens technologique (Enquête CIS Innovation de l'INSEE, plusieurs réponses possibles) :



10 Raisons d'innover	% à La Réunion	En métropole
Améliorer la qualité de son offre	64 %	48 %
Conquérir de nouveaux marchés / accroître des parts de marché	51 % (1 ^{ère} cause pour les entreprises de 20 à 50 salariés)	58 %
Élargir sa gamme de produit/service	48 %	55 %
Améliorer la santé ou la sécurité des employés	46 %	
Réduire les impacts environnementaux	40 %	
Améliorer sa flexibilité de production	34 %	
Augmenter la capacité de production	33 %	
Remplacer des produits/services dépassés	29 %	
Réduire le coût du travail par unité produite	28 %	
Réduire les coûts de matériels, d'énergie par unité produite	25 %	



Données sur l'innovation à La Réunion.

- 53 % d'entreprises innovantes (innovation au sens large)
- 27 % seulement d'entreprises innovantes au sens technologique
- 22 brevets déposés à la Réunion (2009 > 2010) et 25% seulement émanent d'entreprises

ENJEUX : des progressions à trouver en considérant nos caractéristiques et nos freins :

- Majorité de Très Petites Entreprises
- Les coûts d'innovations
- Le marché restreint et nos réseaux récents
- Des secteurs d'innovation relative (pas de nanotech !)
- Peu de R&D privée et de compétences interne
- Manque de sollicitation des financements divers...

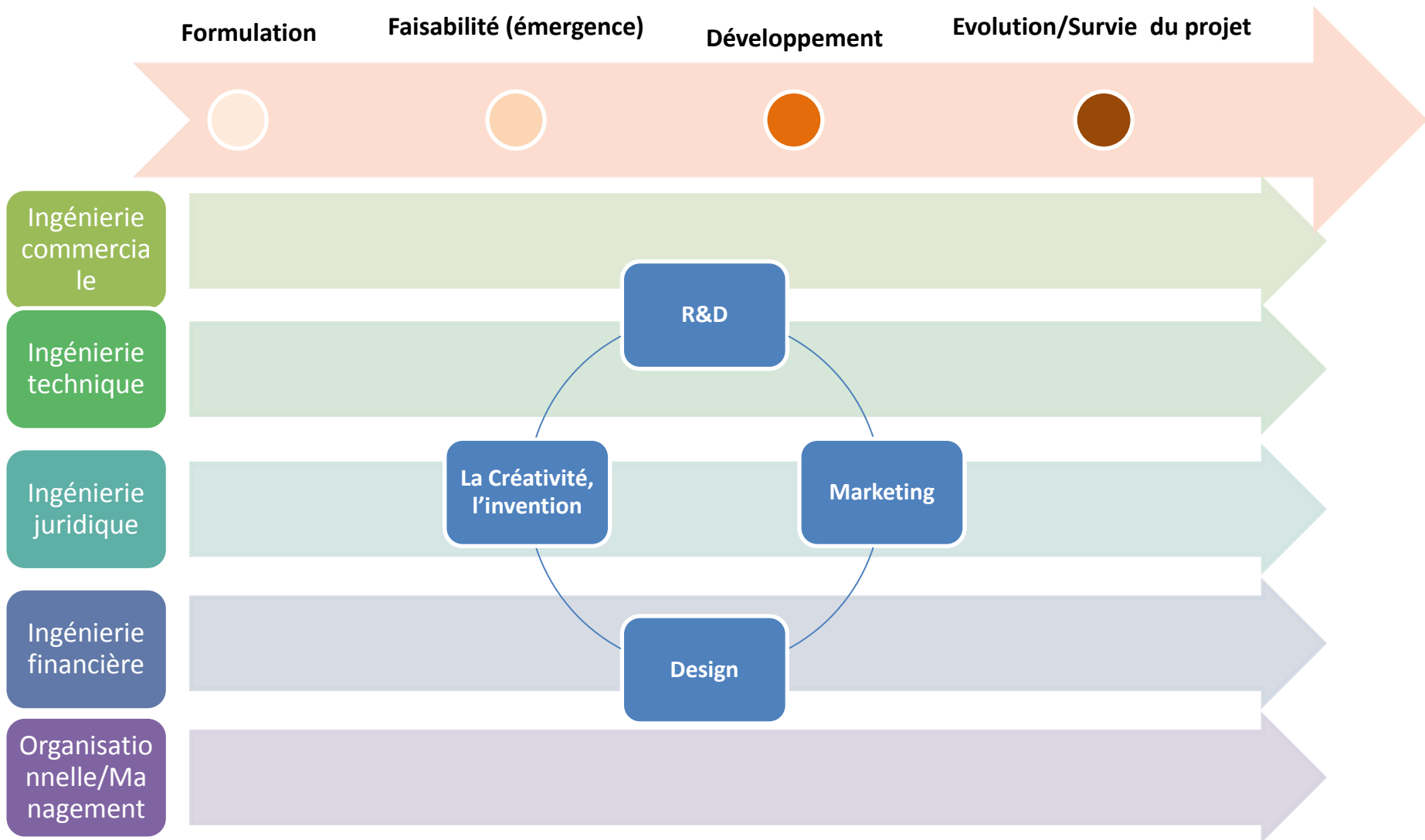
Nos atouts :

- Tissu local dynamique
- Des Petites Entreprises « moteurs »
- Une industrie présente et dynamique
- Des services technologiques dynamiques (édition, télécom...)
- ...

Sources : Enquête INSEE 2008-2010 sur les entreprises de plus de 10 salariés et sur des secteurs ciblés et ARIST

- + de **culture** d'innovation (jeunes, entreprises, laboratoires, élus, grand public...) + de culture du risque et de l'échec
- + de **projets** d'innovation (technologique ou sociale...)
- + de dépôt de brevet ou de **valorisation** de brevets « dormants », de transferts de technologies, de brevets extérieurs possible à adapter localement
- + de nouveaux **marchés** (notamment dans la Zone OI, la zone intertropicale, les pays cibles...) : l'innovation est un moyen de les atteindre
- + **d'efforts** pour solliciter les financements disponibles (aller les chercher au niveau national et européen pour compléter les efforts des collectivités) et + d'efficacité dans l'accompagnement des projets

Processus d'innovation



« INNOVATION EST FORCEMENT DE LA R&D et de la TECHNOLOGIE »

NON :

- Selon l'OCDE : 39 % des innovations d'offres ne sont pas technologiques en France ; 78 % en Allemagne (*source : 2008, OCDE, rapport Morand/Manceau*)
- Vrai également à La Réunion !

« INNOVATION DANS LES PETITES ENTREPRISES : IMPOSSIBLE, TROP RISQUE ! »

- Difficile d'internaliser des compétences diverses, de créer des liens R&D
- Préoccupation quotidienne de Chiffre d'affaire ! De survie **OUI MAIS :**
 - **Penser aux différentes forme d'innovations, à l'innovation ouverte**
 - **Mutualiser, s'intégrer aux réseaux pour gagner du temps et des compétences ! (interprofession, Pôle de compétitivité, cluster, accompagnateurs... qui sont MOTEURS DE L'INNOVATION, Catalyseur de projets**

Innovation ouverte :

« Capter des idées, des connaissances, des opportunités d'innovation qui proviennent de l'extérieur de votre société ou à valoriser vos actifs dormants ou non essentiels (brevets, compétences...) en les faisant sortir des contours de votre organisation par la création de filiales, de licences, joint venture... » *Source : Henry Chesbrought*

La Recherche, l'innovation :

- un engagement fort de l'EU
- un critère de fléchage des fonds pour demain

Actuellement POE 2007-2013 :

- Budget global (maquette) : **1,9 Md€**
- Volet Recherche Innovation (tous fonds) : **141 M€**
 - Dont FEDER : 99 M€
 - CTE : 13 M€
 - FSE : 12 M€
 - FEP : 9 M€
 - PDRR FEADER : 8 M€

Source: Agile

Europe 2020

- Stratégie
- Vise à créer à l'échelle européenne, **les conditions d'une relance de l'économie** européenne à l'horizon 2020 basée sur une croissance intelligente, durable et inclusive
- Vers une croissance pour les dix années à venir en matière d'emploi, d'innovation, d'éducation, d'inclusion sociale et d'énergie
- Conseil européen - 17 juin 2010

Dont union de l'innovation (et Horizon 2020)



Horizon 2020

- Programme cadre
- Objet : **financement de la recherche et de l'innovation** 3^{ème} budget le plus important de l'EU, **80 milliards sur la période 2014-2020**
- Il regroupe toutes les actions de financement actuelles de recherche et d'innovation de l'Union (PCRD, CIP, ETI...)
- Priorités :
 - Excellence scientifique
 - Primauté industrielle
 - Défi de société
- Commission Européenne - 30 novembre 2011



Croissance

Compétitivité

Innovation

nouveaux secteurs

EMPLOI

Politique de Cohésion

- Ensemble de propositions législatives qui définiront la politique de cohésion de l'UE pour la période 2014-2020
- Concentration sur moins de priorités
- les investissements seront dirigés vers de nouveaux secteurs afin d'accroître la compétitivité de l'Europe et d'apporter croissance et emploi
- Commission européenne - 6 octobre 2011



Une concentration thématique des interventions selon 11 thématiques définies par l'UE

concentration sur les interventions porteuses de la plus grande valeur ajoutée par rapport à la stratégie européenne

1. Renforcer la recherche, le développement technologique et l'innovation

2. Améliorer l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), leur utilisation et leur qualité

3. Renforcer la compétitivité des PME

4. Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de CO2 dans tous les secteurs

5. Promouvoir l'adaptation aux changements climatiques ainsi que la prévention et la gestion des risques

6. Protéger l'environnement et promouvoir l'utilisation rationnelle des ressources

7. Promouvoir le transport durable et supprimer les obstacles dans les infrastructures de réseaux essentielles

8. Promouvoir l'emploi et soutenir la mobilité de la main-d'œuvre

9. Promouvoir l'inclusion sociale et lutter contre la pauvreté

10. Investir dans l'éducation, les compétences et la formation tout au long de la vie

11. Renforcer les capacités institutionnelles et l'efficacité de l'administration publique

PO 2014-2020 : Quelques règles pour La Réunion, région « moins développée »

Pour le FEDER :

- Au moins 50 % des ressources seraient affectées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables, à la **recherche et à l'innovation**, à l'aide au PME,
- Dont 6% consacrés à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables
- Au moins 5% des ressources seraient réservées au développement urbain durable.

Pour l'Allocation Additionnelle RUP :

- Au moins **50% des ressources seraient affectées au renforcement de la recherche, au développement technologique et innovation**, à l'amélioration de l'accès aux TIC et à renforcer la compétitivité des PME.

Source : Agile

**Culture du
tourisme**

Plateforme
d'innovation
touristique

Ingénierie
formation
produit

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

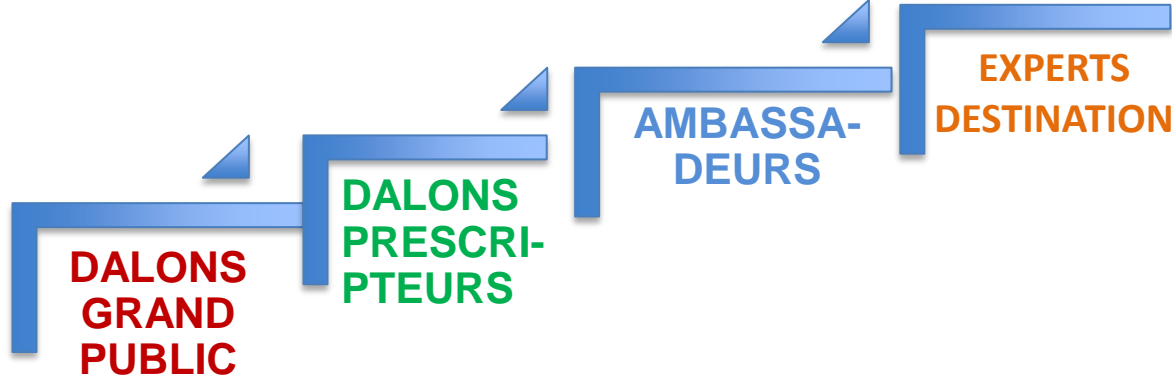


LES DALONS.

Objectifs

- Créer et animer un réseau d'acteurs capables d'être prescripteurs de la destination via le net et les réseaux sociaux.
- Faire émerger une culture touristique, sensibiliser et former.
- Permettre l'adhésion à des valeurs touristiques en cohérence avec la stratégie de la destination.





Niveau 1: « Dalon grand public »

- Les résidents réunionnais volontaires (particuliers, professionnels...) sélectionnés à travers un questionnaire (QCM sur la destination).
- Les touristes affinitaires (« repeaters » ayant visité La Réunion au moins 3 fois) et volontaires sélectionnés à travers un questionnaire (QCM sur la destination).



Prévisionnel
2013

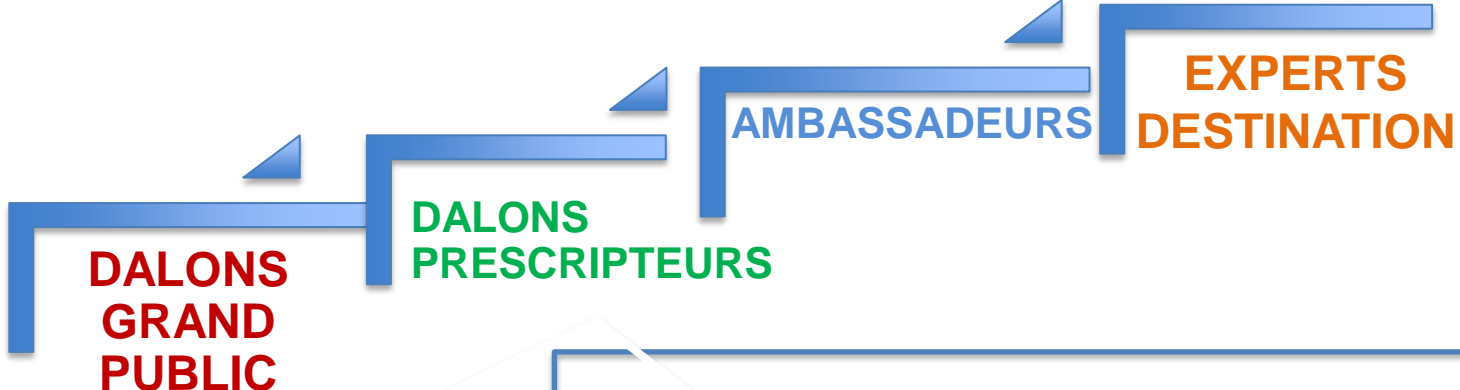
- Création d'une identité visuelle
- Création de supports (autocollants...)
- Création d'une page sur site grand public et réseaux pour faire vivre le réseau (blog...)
- Création d'un E-learning sur la destination

Niveau 2: « Dalon prescripteur »

- Les associations locales qui partent vers l'extérieur (programme PTE/Pôle Marketing)
- Les associations réunionnaises de métropole (programme PTE/Pôle marketing).
- Les jeunes réunionnais qui partent faire leurs études (programme PTE/Pôle marketing).
- Le « monde associatif économique » la Jeune Chambre Economique... (programme PTE).
- Le monde éducatif: Conseil Régional des Jeunes, universités (programme PTE).



- Réflexion sur création d'une carte avantage.
- Réalisation d'outils de promotion
- Réflexion sur soutien à la communication



Niveau 4 : Experts destination

TO-Agents de voyage

Niveau 3 : Ambassadeurs

« Ambassadeurs des métiers »

Ambassadeurs VIP



- Formations
- Eductours
- Soutien à la communication
- Plateforme web
- Etc...

- Remises de diplômes
- Conférence de presse
 - Soutien à la communication
- Création d'un blog
- Cadeaux personnalisés
- Etc...

- Programme E-learning
- Réalisation de vitrophanies
- Kit de promotion et vente
 - Eductours
 - Etc...

**Culture du
tourisme**

Plateforme
d'innovation
touristique

Ingénierie
formation
produit

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

INSTANTS PEDAGOGIQUES.



Instants pédagogiques.

CONTEXTE

Au regard de l'objectif régional de 600 touristes en 2015, les professionnels et les acteurs du tourisme souhaitent

=> faire connaître ce secteur économique pourvoyeur d'emplois aux réunionnais, notamment aux plus jeunes, et valoriser ses métiers.

⇒ **Favoriser une meilleure connaissance du tourisme et de ses atouts aux acteurs de demain**

Une des premières actions du PTE souhaitée par les acteurs du tourisme est de développer une culture commune du tourisme à La Réunion en s'appuyant sur le monde de l'éducation :

Création du projet « Instants Pédagogiques ».



Instants pédagogiques.

Objectifs

Favoriser la connaissance des métiers du tourisme, améliorer l'orientation professionnelle des jeunes.

Le partenariat entre l'école et le monde professionnel est un outil au service du monde éducatif et de la vie économique de l'île.

Comment ?

Des outils vont être mis en place (détaillés par la suite) à destination de l'élève et de l'enseignant.

Qui ?

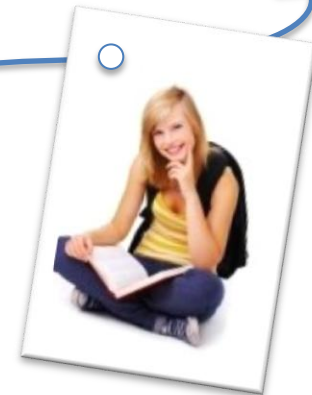
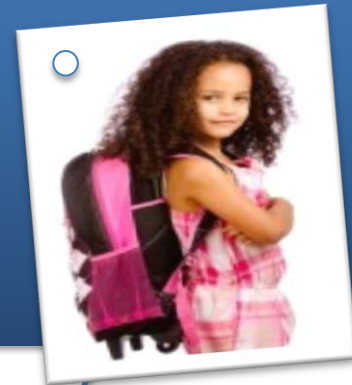
Les futurs acteurs du tourisme selon trois niveaux :

- ▣ Les élèves de **primaires** : les sensibiliser au secteur du tourisme de manière ludique.
- ▣ Les élèves « **stagiaires de 3ème** » : concevoir un dépliant dans le secteur de l'hôtellerie restauration.
- ▣ Les élèves de **seconde** : leur apporter un éclairage sur le secteur économique du tourisme dans les disciplines d'exploration en économie.

METHODOLOGIE

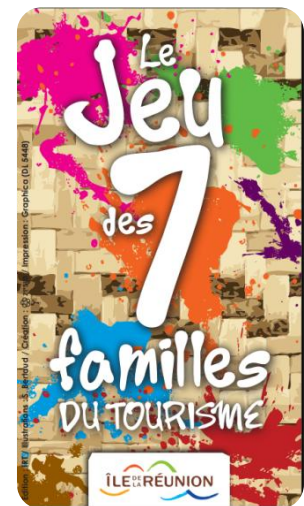
Constitution de groupes de travail avec :

- ▣ Les professionnels du tourisme
 - ▣ L'Inspection d'Académie
- ▣ Le corps enseignant : primaire, collège, lycée



INSTANTS PEDAGOGIQUES.

Le jeu des 7 familles



Le jeu des 7 familles : classes de primaire

Objectifs

- Intéresser les élèves au thème du tourisme et promouvoir les métiers du tourisme.
- Permettre aux jeunes scolaires de réfléchir à la perception de leur île et à ses atouts.
- Sensibiliser les élèves à leur environnement, de façon ludique, dès le plus jeune âge.

Le jeu des 7 familles : classes de primaire.

Cibles

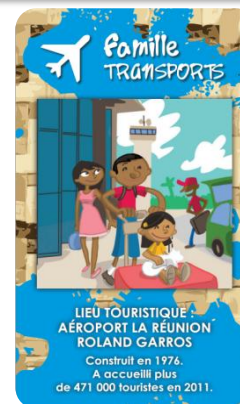
- ▣ Les élèves, les enseignants, les parents d'élèves

Diffusion

- ▣ Rencontre le 12 décembre avec l'ensemble des IEN 1^{er} degré pour information,
- ▣ Réalisation d'une affiche avec les règles du jeu,
- ▣ Diffusion prévue à la rentrée de février.

Evaluation de l'action

Après le jeu, un questionnaire sera distribué à chaque élève et permettra à l'IRT d'identifier les retombées du projet auprès des jeunes sensibilisés.



Contenu des messages à diffuser.

- Le tourisme est l'un des piliers d'avenir du développement et de l'emploi de La Réunion.
Les métiers du tourisme sont des métiers d'avenir.
L'Île de La Réunion a des atouts touristiques.
- Une démarche innovante dans une nouvelle manière de faire passer des messages de sensibilisation.

Un outil transversal et fédérateur.



Un jeu des 7 familles basé sur le thème « Le Tourisme », illustré par Stephan BERTAUD, artiste réunionnais reconnu.



Un jeu des 7 familles grâce auquel les enfants pourront découvrir et redécouvrir leur île dans le détail, d'une manière ludique et pédagogique.

INSTANTS PEDAGOGIQUES.

Livret d'apprentissage



Livret d'apprentissage: classes de troisième.

Objectifs

- ▣ Accompagner les futurs acteurs du tourisme dans leurs premiers pas dans le monde de l'hôtellerie-restauration.
- ▣ Apporter les éléments dont ils ont besoin pour mieux appréhender leur arrivée dans le monde professionnel.
- ▣ Donner de plus amples informations aux élèves qui sont en phase de choisir vers quelle(s) voie(s) s'orienter.



Livret d'apprentissage : classes de troisième.

Cibles

- ▣ Elèves de troisième en stage d'apprentissage, professeurs principaux des classes de 3^{ème}, conseillers d'orientation, professionnels du tourisme.

Diffusion

- ▣ Rencontres dès février avec les différents conseillers d'orientation et principaux des collèges.

Evaluation de l'action

- ▣ Enquête auprès des élèves qui permettra à l'IRT d'identifier les retombées du projet auprès des jeunes sensibilisés.
- ▣ Voir avec les professionnels la possibilité de communiquer sur les possibilités de stage

INSTANTS PEDAGOGIQUES.

Economie du tourisme à La Réunion... en photos.



Concours photo : classes de seconde.

Objectifs

▣ Sensibiliser les jeunes réunionnais au tourisme à travers la mise en avant de ses métiers.

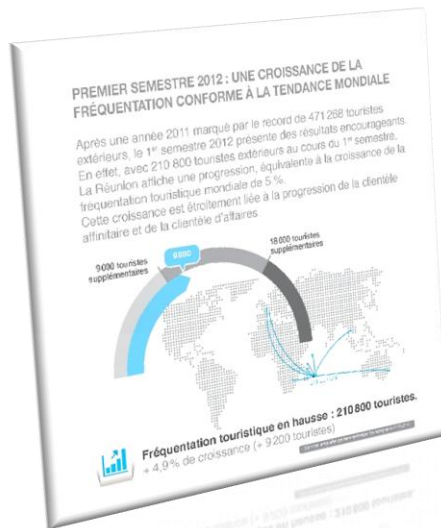
▣ Le but étant d'en favoriser la connaissance, développer la culture économique des étudiants et de mettre à jour les opportunités que ce secteur économique offre dans le cadre de la formation des futurs acteurs de demain...



Concours photo: classes de secondes.

OUTILS

Réalisation d'un masque de saisie sur l'économie du tourisme à La Réunion et mise à disposition des tableaux de bord du tourisme pour l'ensemble des professeurs d'économie et gestion.



Concours photo : classes de seconde.

Cibles

- ▣ Lycéens en classe de seconde dans la discipline d'exploration en économie, professeurs d'économie et gestion.

Diffusion

- ▣ Rencontre avec les différents chefs d'établissements.

Evaluation de l'action

- ▣ Enquête Education Nationale.
- ▣ Nombre de participants.



Instants Pédagogiques .

1- Instants pédagogiques:

Classes de primaires: L'EN souhaite que l'on poursuive sur 2 années avec un concours dessin jeu ded 7 familles

Classes de 3^{ème}: Réalisation de nouvelles fiches sur de nouveaux métiers.

Classes de 2nd : Organisation d'une exposition itinérante dans les lycées sur le concours photos, poursuivre le partenariat avec les professeurs d'économie-gestion.

2- Organiser un forum sur les métiers du tourisme, voir la possibilité de créer un espace spécifique tourisme lors des rencontres Sup'Entreprise 2013 organisées par L'Université de La Réunion à destination des lycéens, étudiants et jeunes diplômés.

3- Coordonner et organiser une tournée des écoles avec un groupe de professionnels qui feraient la promotion de leurs métiers.

Culture du
tourisme

Plateforme
d'innovation
touristique

**Ingénierie
formation
produit**

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

P RÉSENTATION DES PROGRAMMES DE FORMATION 2013 TOURISME HÔTELLERIE/RESTAURATION




Programmation régionale.

Une nouvelle formation en 2012

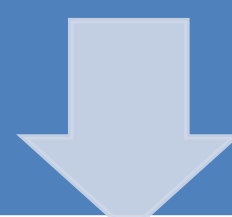
Animateur de développement touristique local - Bilan

Programme de formations selon les publics.

Éléments de stratégie :

- Accompagner, une des priorités de la mandature 2010-2015
 - Inscription du tourisme parmi les 10 secteurs prioritaires du CPRDF
 - Rassembler les financeurs de la formation, professionnels du tourisme et de la formation autour des mêmes enjeux emploi-formation.
- 

Enjeux emploi-formation :

- Pourvoir aux besoins en compétence des professionnels
 - Fidéliser les personnels
 - Coordonner l'offre de formation
 - Optimiser l'offre de formation.
- 

Déclinaison de la politique de formation dans ce domaine :

- Participation de la collectivité à la GPECT
- Mise en place d'un contrat d'objectifs dans ce secteur
- Réalisation d'études (ex : étude SISIFE sur l'insertion des stagiaires)
- Mise en place de programmes de formation différenciés selon les publics.

Programme de formation selon les publics.

formations par la voie
de l'apprentissage

Formation du niveau CAP à la Licence dispensée dans 4 centres agréés en apprentissage : CENTHOR, AFDAR, ECR, Université de La Réunion.

formations par la voie de la
formation continue :
du niveau 5 au bac +2 selon
4 dispositifs

- * Dispositif programme sectoriel
- * Dispositif AFDAR
- * Dispositif Remise à niveau/Pré qualifiante/Qualifiante
- * Dispositif individuel (chèque-formation).

Culture du
tourisme

Plateforme
d'innovation
touristique

**Ingénierie
formation
produit**

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

Formations ... les indispensables

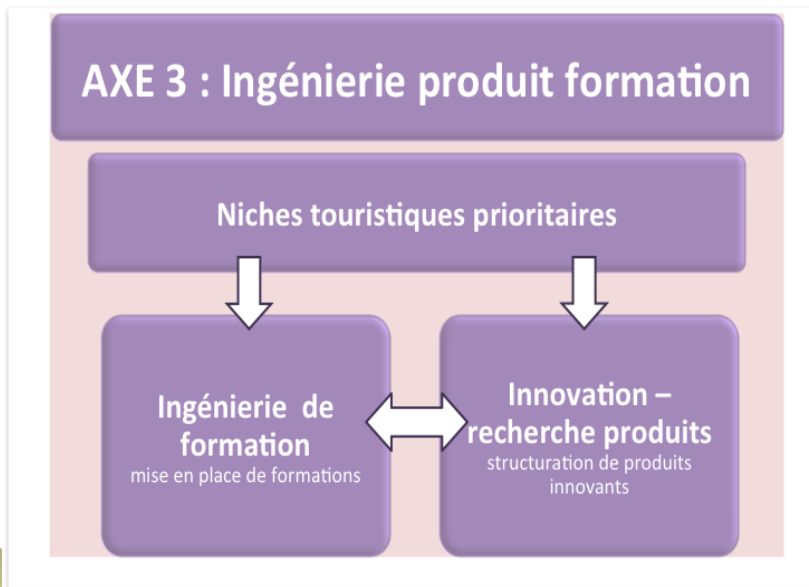
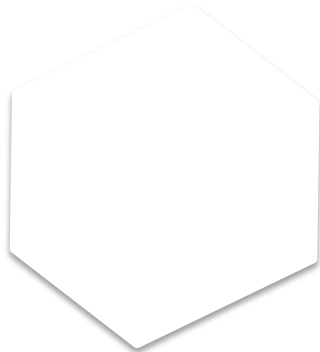
1. Gérants de gîtes de randonnée
(demande du COST)

2. Agents de développement (versus réseau des élus)

3. Professionnels du bâtiment et techniciens (carnet
tendances hébergement insolite)

4. Réunion Qualité Tourisme : professionnels entrants
(40) et professionnels labellisés (114)

5. Animateur numérique du territoire



DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE

- IF Management environnemental
- IR Mise en scène de routes gastronomiques à thèmes (bio, fruits, fleurs, tisanes, ...)
- IR Marketing territoriale et attractivité du territoire

Projet Manapany.



Manapany, un projet au service des professionnels du tourisme.

AMBITION DE SAINT-JOSEPH

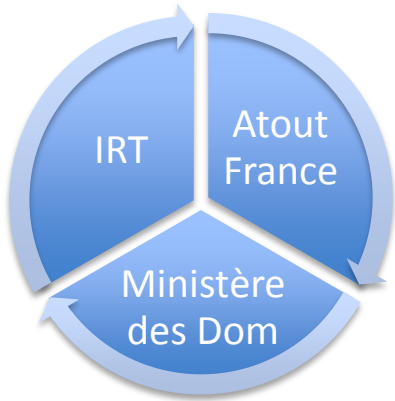
- Valoriser un foncier à vocation touristique au service de l'emploi
 - Renforcer la vocation de Saint-Joseph « terre de formation »
 - Renforcer la vocation touristique du site de Manapany-les-Bains
- Palier à l'absence d'hébergement de grande capacité sur ce territoire .

Centre de formation aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration couplé à un hôtel et restaurant d'application s'inscrit dans le projet de la Région de création de centres de formation au tourisme dans les 4 micro-régions.



Manapany, un projet au service des professionnels du tourisme.

Un projet soutenu pour un appel à projet ambitieux



Créer un établissement d'envergure internationale, innovant qui s'intègre au quartier, selon une approche environnementale, (gecko), économique (30 chambres, 3 étoiles et 80 couverts) et sociale (rencontre habitants),

Qualifier le foncier et le projet

Tester les investisseurs promoteurs

Rédaction cahier des charges

Sélection intermédiaire et finale

Culture du
tourisme

Plateforme
d'innovation
touristique

**Ingénierie
formation
produit**

Démarche
qualité

Veille,
tendances

Mobilité et
échanges à
l'international

STRUCTURATION DE LA FILIÈRE GUIDAGE

La filière guidage, comment ça marche ?

3 métiers actuels jusqu'à la fin 2011

Guides
Accompagnateurs
Conférenciers

Des « prestataires animateurs » sans formation adaptée mais diplômes officiels (BTS, Brevet, BAFA...)

Constats

2 métiers au 31/03/2012

Guide conférencier
Accompagnateurs / animateurs

2 formations

Licence professionnelle – guide conférencier
BP Jeunesse Education Populaires & Sports spécialité « activités de randonnées »

- Présence majoritaire sur le terrain des prestataires guides, accompagnateurs, conférenciers diplômés.
- une qualité de prestations principalement technique.
- un manque de prestations « plaisir, accueil, encadrement, accessibles... ».
- un encadrement et soutien à la profession à mettre en place.

Ce qui nous guide ... les expériences territoriales.

Labellisation de prestations (Parc National)

- Formation des guides accompagnateurs « Ambassadeurs du Parc »
 - Validation de prestations
- Logo du Parc sur les prestations validées

Formation de guides (« Guides du Patrimoine des Pays de Savoie »)

- Formation de guides recommandés localement
- Attribution d'agrément et insigne de l'association

Audit / agrément de guides (PNR)

- Visite d'agrément et délivrance de la marque « Accueil du Parc »
 - Formation / accompagnement des guides qui utilisent le logo.

Formation de personnel OT/SI (UDOTSI)

- Formation de personnel du guidage des OT/SI et guides / animateurs du territoire

Création / commercialisation de produits / packages marque « Pays » (Pays du Bugey)

- Formation des guides et accompagnateurs par le Pays
- Echanges, création de produits
- Commercialisation des produits

Vers un marketing de la relation personnalisée ... les niches prioritaires.

Remise en forme/Spa/Bien être/santé

Nature/paysage/parc national...

Nature extrême/ Intense/
trekking/Canyoning/Sensations

Culture/Histoire

Volcanologie/Scientifique

Gastronomie

Photographie

STRUCTURATION DE LA FILIÈRE GUIDAGE TOURISTIQUE ... vers 3 axes de structuration

DIPLÔMES D'ÉTAT
Guide conférencier

TITRE
PROFESSIONNEL
Technicien(ne)
d'accueil
touristique, option

ACCOMPAGNEMENT
MARQUES

- Formation guide interprète
- Formation animateur touristique local option guidage
 - Autre ?
- En s'appuyant sur nos niches prioritaires :
 - Parc National
 - RQT

RQT en cours : être titulaire d'un diplôme ou titre professionnel

Vers une démarche de labellisation.

- **Faciliter l'identification de la qualification dans le « maquis » des signes de reconnaissance en matière de qualité.**
- **Donner les clés de lecture de son positionnement actuel dans le champ des certifications.**

Les différentes démarches de reconnaissance.



Qualification professionnelle d'entreprises	Management Qualité	Certification de services
Qualibat -Qualifelec ... OPQF - OPQCM	ISO, AFAQ, ...	NF Services AFNOR
Reconnaissance du professionnalisme	Conformité à un référentiel ISO	Conformité à un référentiel Service

Démarche volontaire de la part d'une entreprise qui souhaite faire reconnaître ses compétences et son professionnalisme

4 critères d'évaluation :

- Critères légaux, administratifs et juridiques
- Critères financiers (pérennité de l'entreprise)
- Critères techniques (moyens matériels et humains)
- Critères de satisfaction du client (liste de références et attestation de bonne exécution).

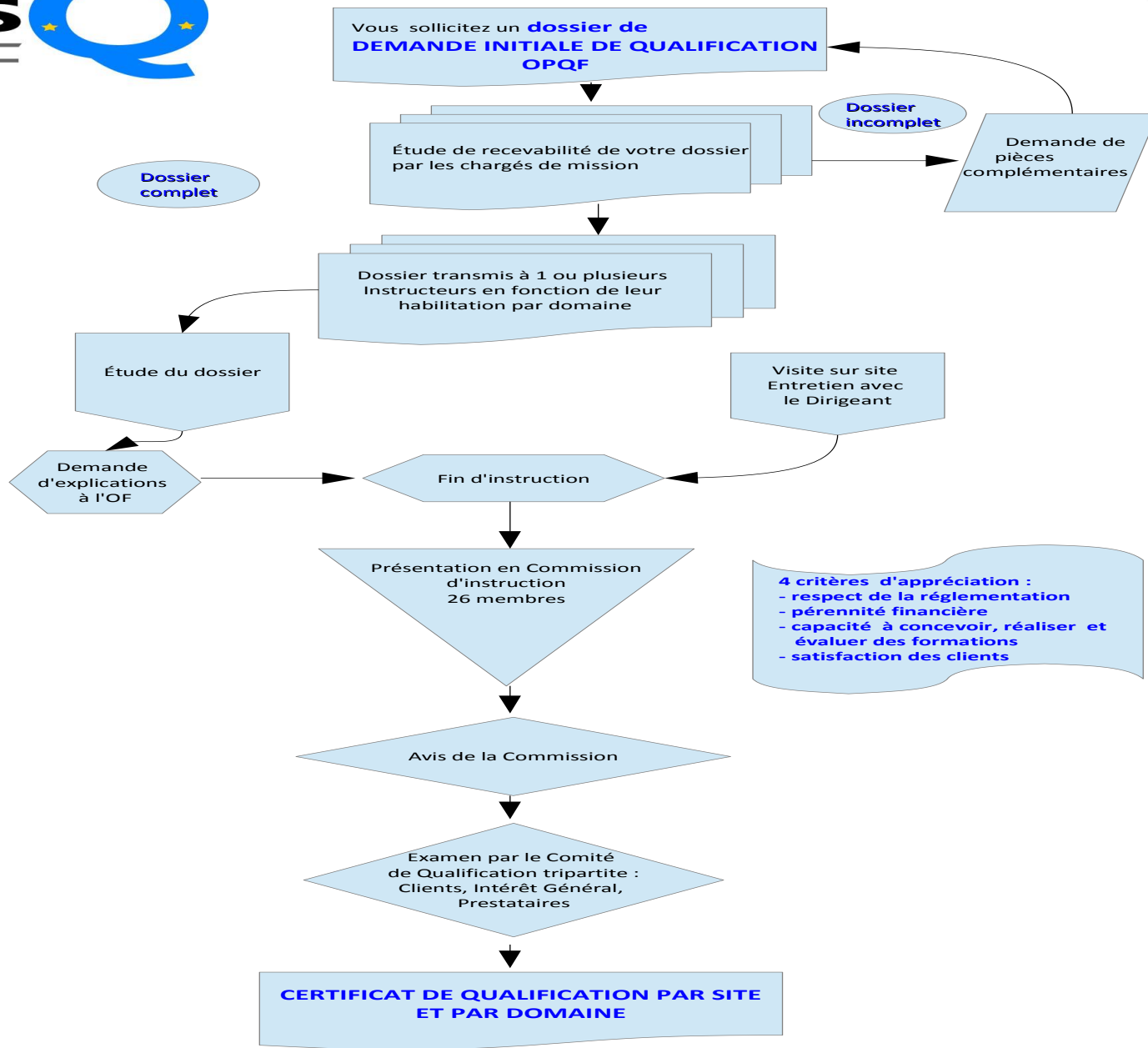
- ★ **Ce que l'on regarde « à la loupe » :**
 - **Compétences des formateurs**
 - **Satisfaction des clients**
 - **Adéquation des prestataires aux domaines de compétences**
 - **Pérennité financière**
 - **Éthique**

- ★ **Qualification par domaines :
22 en formation**

- **Assurée par une représentation équilibrée**
 - **Des clients** (entreprises, OPCA ...)
 - **De l'État** (protocole avec le ministère du travail depuis le 27 juin 1994)
 - **De l'offre de formation** (prestataires)
- **Garantie par une accréditation délivrée par le COFRAC (COMité FRANçais d'ACcréditation) qui effectue une évaluation annuelle de l'ISQ.**

- ★ Un outil d'aide à la décision pour les clients dans leur sélection de fournisseurs,
- ★ Un instrument de confiance dans la relation client-fournisseur,
- ★ Un avantage concurrentiel pour les qualifiés, un gain de visibilité sur le marché,
- ★ Une volonté affichée en interne d'inscrire l'entreprise dans une démarche de progrès permanente.

OPTIMAL 2 MOIS
MAXI 3 MOIS



- 4 critères d'appréciation :**
- respect de la réglementation
 - pérennité financière
 - capacité à concevoir, réaliser et évaluer des formations
 - satisfaction des clients

Démarche.

1- Création d'un groupe de travail – méthodologie.

2- Rencontre des opérateurs de formation (Etude SISIFE et autres opérateurs non identifiés).

3- Engagement d'une démarche " qualité " commune dans le cadre d'une charte.

4- Élaboration de procédures, de documents et d'outils communs.

5- Engagement à appliquer des normes AFNOR.

6- Engagement à obtenir une qualification OPQF à court terme.

7- Définition du rôle d'un coordonnateur régional de la démarche.

8- Engagement d'un travail en interne pour l'écriture des procédures spécifiques à chaque centre.

MERCI

