



CAHIER DES CHARGES PROGRAMME REGIONAL DE FORMATION EN OCCITANIE – 2022

A DESTINATION DES ORGANISMES LOCAUX DU TOURISME

Objet de la consultation

Appel à propositions pour des formations continues, non qualifiantes

Organisme porteur

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie, Pôle de l'information, des études et de l'observation

Modalités de consultation

Date d'émission : 25 octobre 2021 à 18h 00

Date limite de réception des offres : 15 novembre 2021 à 8h00

Courriel : formation@crtoccitanie.fr

Site : <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-locaux-et-entreprises-du>

Sommaire

Destinataires de cet appel à propositions

Présentation de la Commission de professionnalisation Occitanie

Identification du commanditaire lançant l'appel à propositions

Contexte et enjeux de la professionnalisation en Occitanie

Appel à propositions et dispositions générales

Liste des lots de l'appel à propositions

DESTINATAIRES DE CET APPEL A PROPOSITIONS

Cet appel à propositions est à l'initiative du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie (CRTL) dans le cadre de sa mission sur la professionnalisation et de la mise en place de l'offre de formation à destination des organismes locaux du tourisme de la région Occitanie pour l'année 2022.

L'ensemble de ce Programme Régional de Formation (PRF) est coordonné par le pôle de l'information, des études et de l'observation du CRTL Occitanie.

Le PRF est organisé avec le soutien de la Région Occitanie, Pyrénées-Méditerranée et de l'AFDAS Occitanie. Il est élaboré en partenariat avec les Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme.

Cet appel à propositions est destiné aux intervenants disposant d'un numéro de déclaration d'activité obtenu auprès de la DIRECCTE. Par ailleurs, l'engagement dans une démarche qualité est vivement recommandé à l'ensemble des répondants.

Le public cible de ces formations est la branche tourisme institutionnelle de la Région Occitanie : salariés des offices de tourisme, personnels des services tourisme des collectivités et potentiellement les salariés des Comités Départementaux du Tourisme ou des Agences de Développement Touristiques, des Gîtes de France et du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs.

LA COMMISSION PROFESSIONNALISATION DU CRTL OCCITANIE

La Commission Professionnalisation du CRTL Occitanie

La commission de professionnalisation du CRTL Occitanie a pour objet la co-construction du Programme Régional de Formation à destination prioritaire des organismes du tourisme et la sélection des intervenants qui seront amenés à animer et intervenir sur le PRF 2022.

Elle a également pour mission de suivre la procédure d'achat des formations pour l'année à venir, allant de l'analyse des besoins au choix des intervenants. Elle veillera entre autres à la mise en concurrence et à l'égalité de traitement entre les intervenants.

Les membres de la commission professionnalisation

- **CRTL Occitanie, Pôle de l'information, des études et de l'observation**
- **Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme de l'Occitanie (ADT/CDT – UD/FDOTSI)**
- **AFDAS Occitanie**
- **CNFPT Occitanie**
- **Plusieurs représentants des Offices de Tourisme de l'Occitanie**

Les réponses à cette consultation seront transmises à la Commission de professionnalisation du CRTL qui se réunira entre la mi-novembre et fin novembre 2021 pour valider les choix des intervenants retenus. L'objectif de ce rendez-vous sera de statuer sur la qualité des actions de formation proposées et d'instaurer une cohérence des prix des diverses prestations.

Cette commission, composée notamment du CRTL Occitanie et des Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme s'est réunie le 18 octobre 2021 afin de dresser les thématiques principales du PRF 2022 et les actions prioritaires de formation pour l'année à venir.

IDENTIFICATION DU COMMANDITAIRE LANCANT L'APPEL A PROPOSITIONS

Le commanditaire de cet appel à propositions est l'association [CRTL Occitanie](#).

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie, pôle de l'information, des études et de l'observation coordonne les actions de professionnalisation de la Branche tourisme de la région Occitanie. Ses partenaires financiers sont la Région, l'AFDAS (OPCO de la Branche des organismes locaux du tourisme) et le CNFPT.

Le CRTL Occitanie est garant de l'offre de formation proposée dans le PRF 2022 en Occitanie.

Les actions prévues dans le cadre de cet appel à propositions feront l'objet d'une parution dans le catalogue annuel « Professionnalisation des organismes locaux du tourisme » et d'une mise en ligne pour inscription sur le [site internet](#) du CRTL Occitanie lié à la professionnalisation.

La diffusion du PRF est prévue en fin d'année 2021.

Le CRTL Occitanie est organisme de formation certifié Qualiopi depuis le 15 octobre 2021.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 763 409 538 34 auprès de la Préfecture de la Région Occitanie.

**Adresse postale – siège social
CRT Occitanie, site Montpellier
64, rue Alcyone
CS79507
34960 MONTPELLIER Cedex 2
formation@crtoccitanie.fr**

Adresse postale – site de Toulouse
CRT Occitanie, site Toulouse
15 rue Rivals
31000 TOULOUSE

Responsable de l'appel propositions :
Sylvie BONNEFOY - sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

CONTEXTE ET ENJEUX DE LA PROFESSIONNALISATION EN OCCITANIE

Ce PRF 2022 s'inscrit dans la continuité des programmes de professionnalisation proposés à l'échelle de la région Occitanie depuis 2017.

Cet appel à propositions est un condensé issu de la remontée des besoins des 13 Relais Territoriaux Départementaux des offices de Tourisme de l'Occitanie réalisée cet automne auprès des Offices de Tourisme de la région. Les lots proposés dans le document ci-après, sont également le résultat de la veille et de la synthèse des bilans qualitatifs (et actions correctives) et évaluations à froid des sessions de formations 2021.

Ces propositions sont celles qui ont été jugées prioritaires pour l'année 2022 par la commission de Professionnalisation du 18 octobre dernier en charge de valider les grandes thématiques du programme régional 2022. Des besoins complémentaires spécifiques seront probablement amenés à voir le jour courant premier semestre 2021.

Plusieurs axes de formations ont été ciblés :

- **L'Accueil/Animation**
- **Les Démarches de progrès**
- **Le Développement personnel**
- **Le E-Tourisme/communication**
- **Le Management**
- **Le Marketing, la Promotion, la Commercialisation,**
- **La Sécurité au travail/ Prévention des risques**
- **Le Juridique**
- **La PAO/logiciels de gestion**
- **Les langues étrangères**

APPEL A PROPOSITIONS ET DISPOSITIONS GENERALES

OBJET

La présente consultation a pour objet la sélection des intervenants amenés à concevoir et à animer une ou plusieurs actions de formations proposées en région par le CRTL Occitanie auprès des professionnels du tourisme.

Ces actions de formation sont proposées au travers d'un catalogue de formations accessibles aux salariés de structures diverses ciblés ci-dessus selon un programme de formation prédéfini.

Les intervenants répondant à l'appel à propositions ont la possibilité de :

- Proposer des formats de formation en présentiel, en distanciel (ou les deux options pour une même session de formation) ou en apprentissage mixte.
- Répondre à un lot ou à plusieurs.

DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

Les propositions auxquelles vous souhaitez répondre devront être complétées sur le formulaire Excel et renvoyées par courriel à formation@crtoccitanie.fr au plus tard le **lundi 15 novembre 2021 à 8h00. Passé ce délai, toute proposition sera écartée.**

(NB : Toutes les réponses sont à saisir sur le formulaire Excel même en cas de réponses à plusieurs lots. 1 intervenant répondant à 1 ou plusieurs lots = 1 seul formulaire Excel)

Calendrier :

- ✓ Date de publication : **lundi 25 octobre 2021 à 18 heures**
- ✓ Date limite du dépôt des offres : **Lundi 15 novembre 2021 à 08 heures**
- ✓ Commission de Professionnalisation Région Occitanie : **fin novembre 2021**
- ✓ Transmission des modalités de fonctionnement du Programme Régional de Formation aux prestataires retenus : **décembre 2021- janvier 2022**
- ✓ Période d'engagement et de réalisation : **début février 2022 – fin décembre 2022.**

Les candidatures non retenues seront informées du choix de la Commission de professionnalisation du CRTL Occitanie à partir du mois de décembre.

Pour tout renseignement complémentaire en rapport avec cette consultation, les candidats peuvent joindre la personne en charge de la professionnalisation au CRTL Occitanie au 04 30 63 84 25 formation@crtoccitanie.fr

La présente consultation, visible sur notre site internet, a également été envoyée à nos partenaires (les Relais Territoriaux Départementaux des Offices de Tourisme, la Région, AFDAS, ADN, CNFPT, ...). Elle a également fait l'objet d'un envoi courriel aux prestataires de formation avec qui le CRTL Occitanie a eu l'occasion de travailler ces dernières années. Elle pourra être adressée à tout autre organisme qui en fait la demande.

VOLUME ET LIEUX DES FORMATIONS

La durée et le nombre de sessions sont indiqués dans le cadre de réponse à l'appel d'offres sur chaque lot de formation. Si des nombreuses demandes d'inscription non satisfaites se faisaient sentir en cours d'année sur des thématiques de formation, il pourrait être programmé d'autres sessions de formation.

Les dates des formations sont à caler de concert entre les intervenants et le CRTL Occitanie (à partir de début décembre) avant le démarrage du plan de communication du PRF.

Les intervenants retenus sur le PRF 2022 seront référencés sur l'axe et le(s) lot(s) pour lesquels ils ont été sélectionnés.

Les programmes des sessions pourront être revus avant le démarrage de la formation le cas échéant afin de répondre précisément aux attentes exprimées par le commanditaire. De manière générale, la personne en charge de la professionnalisation au CRTL Occitanie s'entretiendra avec chaque intervenant en amont de la formation afin de rappeler les objectifs de la formation, expliquer le contexte touristique, territorial... dans lequel évoluent les organismes inscrits à la session de formation ainsi que les besoins des stagiaires. **Les objectifs de formation qui auront été définis seront traçables et évaluables.**

Les actions de formation en présentiel se dérouleront en majorité sur le site de Montpellier ou de Toulouse. Certaines sessions pourront se dérouler sur d'autres départements de l'Occitanie en fonction des besoins qui ont été exprimés à l'automne 2021. Dans la mesure du possible, les villes accueillantes des formations sont indiquées dans le formulaire Excel à compléter qui fait office de cadre de l'appel d'offre. Dans tous les cas, les villes identifiées n'ont pas valeur contractuelle et peuvent être amenées à changer.

Dans la mesure du possible, un point d'avancement sur l'état des inscriptions sera communiqué par le CRTL sur demande de l'intervenant. Les formations sont validées (ou non) 15 jours avant le démarrage de la session en fonction du nombre minimal d'inscrits (base de 6 stagiaires).

CONTENUS DES REPONSES

Chaque réponse au(x) lot(s) choisi devra être saisi dans le formulaire Excel sur la ligne en question.

Chaque réponse au(x) lot(s) sélectionné(s) répondra aux critères suivants :

- ✓ Références dans le domaine
- ✓ Raison sociale de l'organisme
- ✓ N°SIRET de l'organisme
- ✓ Numéro de déclaration d'activité
- ✓ Organisme soumis ou non à la TVA
- ✓ Nom du responsable pédagogique de l'action
- ✓ Expérience du formateur (trice) avec le public et/ou sur la thématique
- ✓ Objectifs opérationnels de la formation (si sujets à modification)
- ✓ Contenu de l'action détaillé et séquencé en lien avec les objectifs opérationnels
- ✓ Moyens pédagogiques envisagés
- ✓ Méthodes pédagogiques envisagées

- ✓ Public (si sujet à modification)
- ✓ Pré-requis (préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée)
- ✓ Modalités d'évaluation du niveau de départ et des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Modalités d'évaluation des acquis des stagiaires par rapport aux objectifs (quizz, QCM, grille d'évaluation...)
- ✓ Accompagnement éventuel des stagiaires post formation
- ✓ Besoins spécifiques et matériels pédagogiques affectés à l'action
- ✓ Dates de formation (dates à proposer)
- ✓ Nombre total de stagiaires maximum
- ✓ Durée totale (en présentiel, en formation à distance)
- ✓ Prix de la formation TTC ou net de taxes (Précision sur le mode de calcul de ce prix, Coûts annexes à la formation, commentaires)
- ✓ Plus-value de l'organisme répondant

NB : La finalité et les objectifs opérationnels de la formation sont fixés par le CRTL. Les modalités de suivi (feuille d'émargement, certificat de réalisation et attestation individuelle de formation) et d'évaluation à chaud et à froid de la formation sont également assurés par le CRTL.

Les pièces complémentaires suivantes **devront être envoyées à Sylvie BONNEFOY par courriel à formation@crtoccitanie.fr** :

- ✓ **CV et références des formateurs qui interviendront**
- ✓ **Un sommaire des supports pédagogiques proposés et remis aux participants**
- ✓ **Attestations éventuelles de démarches de certification (Qualiopi, ISO9001...)**

Dans le cadre de la certification Qualiopi, nous vous demanderons également les éléments suivants :

- ✓ **Moyens de détection du niveau de départ et des attentes des stagiaires** (questionnaire pré-formation...).
- ✓ **Le plan de développement des compétences de l'intervenant sur les 3 dernières années** (date, nature de la formation, organisme de formation, durée – nombre d'heures, résultats obtenus). **A compléter sur le tableau transmis en annexe de cet appel d'offres ou à transmettre selon son propre modèle de présentation pour les organismes certifiés Qualiopi.**
- ✓ **Le processus de veille mis en place (indicateurs 23, 24, 25 du Référentiel National Qualiopi) : à compléter sur le tableau transmis en annexe de cet appel d'offres ou transmettre selon son propre modèle de présentation pour les organismes certifiés Qualiopi.** En cas de présentation libre, le répondant devra indiquer son processus de veille et ce qu'il a mis en application directe en

termes de méthode ou de technologie (innovation pédagogique, technologique, compétence métier...).

Pour rappel : Une évaluation à chaud (quelques jours après la formation) sera mise en place par le CRTL Occitanie après chaque module de formation. Une synthèse et les actions correctives éventuelles en découlant seront transmises à l'intervenant. **Le CRTL enverra également un questionnaire d'évaluation à froid aux stagiaires et à son N+1 afin de mesurer les capacités acquises sur le poste de travail et le niveau global de satisfaction (suivi entre 3 et 6 mois après la formation).**

CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES

Chaque réponse sera jugée selon les critères suivants :

- **Compréhension et reformulation éventuelle des objectifs (/2)**
- **Contenu technique du programme (/5) ;**
- **Méthodes pédagogiques (/1) ;**
- **Moyens d'évaluation des objectifs atteints par les stagiaires à la fin de la formation (/2);**
- **Moyens de détection du niveau de départ et des attentes des stagiaires (/1,5) ;**
- **Expériences et retours d'expériences dans le secteur du tourisme (/1,5) ;**
- **Plan de développement des compétences (/1)**
- **Mise en place d'une veille (/1)**
- **Coût (/5).**

Nota Bene : Le CRTL Occitanie veillera à ce que les répondants intègrent une vigilance toute particulière à la question relative à la réforme des règles de l'Union Européenne en matière de protection des données (RGPD 25 mai 2018 et [loi sur les données du 20 juin 2018](#)).

Les réponses seront étudiées en amont par le CRTL Occitanie puis par les membres de la Commission Régionale de Professionnalisation à qui l'ensemble des dossiers aura été transmis. Une grille d'analyse commune permet à la commission de statuer sur les candidatures.

En cas d'offres incomplètes ou insatisfaisantes, le CRTL Occitanie se réserve le droit de ne pas donner suite à une consultation. Le CRTL Occitanie pourra revenir auprès des candidats les mieux notés pour compléter certains éléments de leur proposition (contenus pédagogiques, propositions méthodologiques) ou envisager une éventuelle négociation tarifaire.

Une ou plusieurs candidatures peuvent être retenues sur un même lot. Ce choix peut être motivé par le fait que plusieurs sessions de formation seront programmées dans des lieux géographiquement éloignés. Par ailleurs, le fait de vouloir mettre en parallèle des modes d'apprentissages variés peut également expliquer la sélection de plusieurs candidatures sur un même lot.

Entre un mois et quinze jours avant la réalisation de l'action de formation, une convention de sous-traitance sera signée entre l'intervenant et le CRTL Occitanie. Ce document contractuel précisera notamment les obligations de chaque partie prenante, les modalités de réalisation ainsi que celles du règlement des prestations facturées.

CONDITIONS TARIFAIRES DES CANDIDATURES

Le CRTL Occitanie coordonne l'offre de formation régionale des organismes locaux du tourisme.

Les personnes en charge de la professionnalisation au sein du Pôle de l'information, des études et de l'observation du CRTL Occitanie assurent en effet :

- Une communication des actions de formation
- Une ingénierie des formations (entretien préalable avec le formateur en amont de la formation, vérification de la conformité avec les indicateurs Qualiopi incombant aux sous-traitants, traitement des évaluations à chaud et à froid, ...)
- Une prise en charge administrative (feuille d'émargement, attestations de présence, attestations de fin de stage, certificats de réalisation...) et financière
- Une organisation logistique de toutes formations (lieux, salle, accueil, restauration)
- Une coordination du Programme Régional de Formation (possibilité de dédoubler des sessions de formation non prévues initialement au regard de la qualité de la prestation dispensée et des besoins en attente)
- Une interface avec les partenaires financiers

Les prix des interventions des organismes de formation peuvent varier pour une journée de formation selon l'expertise. Les coûts exprimés en € nets de taxes ou TTC comprendront les frais afférents à l'action comme le déplacement et la conception du programme de formation. L'accompagnement optionnel post formation pour certains modules de formation devra être ajouté dans le coût total de la formation. Son coût réel sera quant à lui détaillé dans la dernière colonne du tableau Excel intitulée « Mode Calcul Prix ».

Le CRTL Occitanie et la Commission Régionale de Professionnalisation prendront en compte, dans l'examen des tarifs, le fait que la formation introduise ou induise :

- ✓ Une nouvelle expertise
- ✓ Une méthodologie pédagogique et /ou technologique innovante permettant une évolution de ses prestations
- ✓ Une distance entre la domiciliation de l'organisme de formation et le lieu de la formation

Si tel est le cas, il est conseillé que l'intervenant le stipule dans sa réponse.

L'intervenant devra faire apparaître dans chacune de ses propositions le coût global intégrant le coût pédagogique, les frais annexes (restauration, hébergement...) et l'éventuel accompagnement post formation. **Ce montant indiquera un tarif journée et non un coût**

horaire par stagiaire. De même, le coût global fera apparaître un prix TTC ou net de taxes et mentionnera si l'organisme est assujéti à la TVA.

Pour rappel, la Commission Régionale de Professionnalisation a pour objectif d'assurer une cohérence dans les prix des diverses prestations.

MODALITES DE LA PRESTATION

Le contrat de sous-traitance passé entre le CRTL Occitanie et l'intervenant est valable une année. Il sera signé par le Directeur ou le Directeur Général Délégué du CRTL Occitanie.

L'offre proposée est valable durant toute la durée du contrat, de même que les tarifs des intervenants validés suite à la commission de professionnalisation (coûts initiaux ou renégociés).

Les actions de formation seront facturées au CRTL Occitanie par les intervenants au terme de leurs réalisations. Le paiement interviendra à 60 jours à compter de la réception de l'ensemble des documents administratifs dûment complétés et restitués (feuilles de présence signées, tableau de présence et temps de connexion pour les formats à distance, facture...) envoyés par voie postale (siège social de Montpellier) ou par courrier électronique à formation@crtoccitanie.fr

MODALITES DE MISE EN OFFRE DES ACTIONS DE FORMATION

Le CRTL Occitanie s'occupe de :

- La communication, la promotion du programme de formation annuel.
- La recherche des lieux et des salles de formation.
- Le recrutement et les inscriptions des stagiaires aux sessions de formation.
- La convocation des stagiaires.
- La facturation aux participants et/ou aux OPCO.
- Le règlement des formateurs dans le délai convenu.
- L'Evaluation de la satisfaction à chaud (à l'issue de la formation) et à froid (entre 3 et 6 mois). Un retour ainsi que des préconisations éventuelles seront effectués auprès de l'organisme sous-traitant.

Le CRTL Occitanie fournit aux intervenants :

- Des lieux et/ou des salles de formation équipés
- Une mallette administrative (modèle de feuille de présence, attestation de fin de formation, décharge de remise des attestations de fin de formation, règlement intérieur, ...)

L'intervenant s'engage, en tant que sous-traitant du CRTL Occitanie, à :

- Ne pas réaliser d'opération commerciale en direct auprès des stagiaires et de leurs structures
- **Respecter les données personnelles des stagiaires qui pourraient lui être transmises, en ne les utilisant qu'à des fins pédagogiques pour l'action en cours et en ne les conservant que sur une durée limitée.**

- Etre lui-même en conformité avec le RGPD

Au niveau de la conception et de l'animation des formations, l'intervenant s'engage à :

- Informer le CRTL de toutes difficultés quant au bon déroulement de la formation
- **Recueillir les attentes des participants préalablement au démarrage de la formation afin d'adapter éventuellement les modalités de la prestation** (moyen laissé libre au prestataire)
- Remettre l'ensemble des ressources pédagogiques aux stagiaires et au CRTL
- Fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de sa formation
- Préparer la formation ainsi que les supports de formation (une copie pour usage interne et archive sera demandée en amont de la formation). Les supports de la formation devront être datés avec un indice de version (indication à faire apparaître sur la première page).
- Proposer des pistes possibles pour améliorer les formations à venir.
- Envoyer au CRTL, après la formation, les fiches d'émargement signées par les stagiaires et le formateur, les décharges de remise des attestations, la facture... En cas de formation à distance, transmettre les captures écran et temps de connexion/présence des stagiaires sur tableau Excel.
- Transmettre au CRTL les résultats des évaluations des stagiaires (par rapport aux objectifs définis) réalisés en cours ou en fin de formation.
- Etablir pour le CRTL un bilan qualitatif de fin de formation (perception de la salle et des stagiaires, motivation, les échanges, les difficultés rencontrées, les points positifs, les suggestions d'amélioration...).

Les formations se dérouleront en présentiel, en distanciel ou en apprentissage mixte. **Une approche pédagogique de la formation à l'aide de la digitalisation sera appréciée dans le cas où le contexte sanitaire viendrait à se dégrader.**

QUESTIONS

Pour tout renseignement complémentaire en rapport avec cet appel à propositions, les candidats peuvent joindre Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 – formation@crtoccitanie.fr

LISTE DES LOTS DE L'APPEL A CANDIDATURE POUR LE CATALOGUE DE FORMATION

Ci-dessous liste des lots pour l'année 2022

| N° de lot | Domaines de formation | Actions de formation |
|------------------|------------------------------|--|
| 26000 | Démarche de progrès | La qualité : garder le cap entre 2 audits / La qualité : rendre la démarche qualité + attractive (atelier/ webqual) |
| 26001 | Démarche de progrès | Déploiement QT : comment optimiser sur mon territoire l'adhésion des entreprises au label QTSDF ? |
| 26002 | Démarche de progrès | Développer, coordonner, animer et communiquer avec son réseau de partenaires |
| 26003 | Démarche de progrès | L'OT au service des socioprofessionnels / développer de nouveaux services post covid |
| 26004 | Démarche de progrès | Etre agréé au classement des meublés |
| 26005 | Démarche de progrès | Intégrer les habitants dans sa stratégie de développement touristique |
| 26006 | Démarche de progrès | Se former aux méthodes de créativité permettant de favoriser l'intelligence collective |
| 26007 | Développement personnel | Gestion du stress |
| 26008 | Développement personnel | Se perfectionner à l'expression orale et à la prise de parole en public |
| 26009 | Développement personnel | Gestion du temps |
| 26010 | Développement personnel | Travailler en mode transversal |

| | | |
|-------|-------------------|--|
| 26011 | Marketing | Connaissance de la clientèle de télétravailleurs et des opportunités qu'elle offre |
| 26012 | Marketing | Le nudge marketing au service des acteurs touristiques |
| 26013 | Marketing | Optimiser son espace accueil boutique et améliorer les techniques de vente |
| 26014 | Marketing | Concevoir de forfaits ou de produits touristiques |
| 26015 | Marketing | Commercialisation : optimiser sa relation clients / GRC / Comprendre et mettre en œuvre une démarche de gestion de la relation client avant- pendant et après séjour |
| 26016 | Juridique gestion | Se tenir à jour de l'actualité en droit social et gestion RH |
| 26017 | Juridique gestion | La gestion d'un EPIC : administrative, comptable, juridique, RH... |
| 26018 | Juridique gestion | Réglementation des produits touristiques et commercialisation (perfectionnement) |
| 26019 | Juridique gestion | Règlementation meublés et chambres d'hôtes, fiscalité des meublés de tourisme et classement : actualités |
| 26020 | Accueil animation | Connaissance et valorisation des terroirs d'Occitanie et de leurs offres agritouristiques |
| 26021 | Accueil animation | Prévention et Gestion des conflits à l'accueil |
| 26022 | Accueil animation | Mettre en place des services de conciergerie de séjour |
| 26023 | Accueil animation | Accueil personnalisé : expérience client |
| 26024 | Accueil animation | Accueil des personnes en situation de handicap : module 1 |

| | | |
|-------|---|--|
| 26025 | Accueil animation | Accueil des personnes en situation de handicap : module 2 Recensement de l'offre handicap |
| 26026 | Accueil animation | Tourisme et handicap : rendre ses visites accessibles |
| 26027 | Accueil animation | Itinérance douce adaptée |
| 26028 | Accueil animation | Repenser son offre de service partenaires grâce au design de services |
| 26029 | E Tourisme communication | Rédaction de contenu expérientiel |
| 26030 | E Tourisme communication | Perfectionner sa rédaction de contenu expérientiel pour des offres |
| 26031 | E Tourisme communication | Animation des RS/ Booster sa visibilité sur les réseaux sociaux et social ads |
| 26032 | E Tourisme communication | Le podcast, un atout de valorisation touristique et du territoire |
| 26033 | E Tourisme communication | Concevoir des vidéos avec un portable (i phone et smartphone) |
| 26034 | E Tourisme communication | Newsletters - dossier de presse / Techniques rédactionnelles et communication avec les médias |
| 26035 | La E-communication de l'offre Tourisme & Handicap pour les OT et les sites labellisés | Rendre lisible l'offre Tourisme & Handicap et savoir combiner l'offre T&H entre elle afin de concevoir des circuits ou itinéraire sur son territoire (hôtel, restaurant, loisir..) |
| 26036 | PAO / logiciel de gestion | Indesign : apprendre à utiliser la PAO d'édition |
| 26037 | PAO / logiciel de gestion | In design perfectionnement |
| 26038 | PAO / logiciel de gestion | Excel intermédiaire/perfectionnement |

| | | |
|-------|---------------------------|---|
| 26039 | PAO / logiciel de gestion | Excel débutant |
| 26040 | PAO / logiciel de gestion | CANVA : conception de visuels pour les non graphistes |
| 26041 | Sécurité prévention | Bien être au travail/ risque psychosociaux |
| 26042 | Management | Développer un management bienveillant à impact positif : mêler l'humain et la performance |
| 26043 | Management | manager autrement : développer une vraie culture du bien être au travail |
| 26044 | Management | Manager selon des objectifs qui font sens |
| 26045 | Management | Mener des réunions d'équipes participatives /Coconstruire avec mes équipes : les réunions |
| 26046 | Management | Exercer le rôle de "TUTEUR DE STAGE" |
| 26047 | Langues | Anglais Remise à niveau par téléphone |
| 26048 | Langues | Espagnol Remise à niveau par téléphone |