



Se professionnaliser pour proposer des services agritouristiques attractifs et rentables en région PACA

Rédacteurs : VIVEA - Délégation Sud-Est- Région PACA

Destinataires : prestataires de formation

Date de création : Octobre 2019

Date de révision : Octobre 2020



1. Le contexte

VIVEA est le fonds d'assurance formation pour les non-salariés du secteur agricole (chefs d'exploitation ou d'entreprise, conjoints collaborateurs et aide-familiaux). Il compte plus de 547 072 contributeurs. VIVEA finance les actions de formation en direction de ses contributeurs et définit une politique de développement de la formation pour répondre aux besoins en compétences de ces derniers en lien avec les orientations de son Plan Stratégique (consultable sur www.vivea.fr).

L'origine de l'appel d'offre

Les élu-es du Comité régional VIVEA PACA publient cet appel d'offres dans le cadre de travaux réalisés en région sur la fonction d'accueil des touristes et consommateurs dans les exploitations et sur leurs lieux de vente. La région est très attractive du point de vue touristique et nombreux sont les agriculteurs à développer des actions agritouristiques, ce qui leur permet de dégager une valeur ajoutée à leur revenu. Il existe un potentiel important de développement de l'offre en se basant notamment sur les principes du marketing expérientiel¹. Professionnaliser ces prestations renforce la compétitivité des entreprises.

L'objectif général de l'appel d'offre

Développer des formations liées à l'activité agritouristique afin de professionnaliser la fonction d'accueil et de proposer des services attractifs.

Les formations existantes, déjà réalisées par le passé, ne seront pas prises en compte, sauf si elles sont revues avec de nouveaux objectifs et/ou de nouvelles modalités.

¹ Marketing expérientiel : approche basée sur l'expérience du client avec le produit ou le service de l'entreprise, permettant de lui faire vivre une expérience marquante qui lui laissera une vision positive de l'entreprise, en associant une émotion et une sensation de plaisir. Les principes sont : les 5 sens, l'implication, la surprise, donner du sens, créer des souvenirs. VIVEA a organisé une journée sur le marketing expérientiel dont les enseignements peuvent être valorisés avec l'aide des conseillères VIVEA.



2. Propositions attendues

Le public

Chef-fes d'entreprises agricoles proposant des services agritouristiques dans les domaines :

- hébergement : chambres d'hôtes, gîtes ruraux, campings à la ferme, aires camping-cars, accueil social
- loisirs : fermes découverte, fermes pédagogiques, fermes équestres
- vente de produits : vente directe à la ferme, au caveau, magasins de producteurs, ...

Les formations pourront accompagner des projets individuels ou collectifs à l'échelle d'un territoire.

Le recrutement du public

Préconisation : Impliquer un ou des partenaires prescripteurs de la formation différent de l'Organisme de Formation réalisateur et de son réseau de type Collectivités territoriales, Parcs Naturels Régionaux, Offices de tourisme, partenaires accueil social,... Ces partenariats porteront sur la mobilisation des stagiaires, en lien avec des projets de territoire.

Les modalités de mobilisation du public et de partenariat proposées devront être précisées dans la demande de financement dans la partie « *public visé et zone géographique* ».

Le périmètre géographique

Région Sud Provence Alpes Côte d'Azur

Les objectifs de formation

La formation visera un ou plusieurs des objectifs suivants

La formation doit permettre aux participants de :

- Identifier les partenaires agritouristiques de son territoire et repérer les opportunités
- Identifier les attentes de la clientèle pour proposer des services adaptés, par exemple :
 - repérer les tendances touristiques
 - analyser les réponses attendues par les différentes clientèles
 - individualiser le service client
- Repérer les points clés pour valoriser ses services, par exemple :
 - que mettre en avant dans mon histoire familiale, le paysage autour de mon exploitation, mon patrimoine ?
 - quels sont les codes à mettre en avant pour le client ?
 - comment valoriser les 5 sens avec le service proposé ?
- Savoir booster l'expérience du client, par exemple :
 - concevoir une façon de présenter ses produits à la vente
 - concevoir des nouveaux services agritouristiques notamment expérientiels
 - s'approprier des méthodes d'animation de visites, des outils pédagogiques pour présenter et promouvoir son activité de façon ludique
- Apprendre à communiquer, par exemple :
 - personnaliser sa communication pour la rendre unique



- développer des capacités de storytelling : parler de ses produits, de son terroir, de sa manière de travailler, des codes locaux
- adapter sa communication en fonction des clients
- développer ses capacités en langues étrangères spécifiques à l'accueil agritouristique
- Définir le modèle économique agritouristique (clients ciblés, services proposés, prix pratiqués, canaux de vente,...)
- Raisonner économiquement son activité agritouristique (calculer les coûts, la rentabilité, la plus-value, apprécier les conséquences des investissements à réaliser,...)
- Savoir organiser la répartition du travail entre les activités de production et de vente directe ou de services, ou savoir articuler vie professionnelle et personnelle (organisation de son temps, planification...)
- Savoir mettre en place des plans d'action pour être en phase avec la réglementation (sécurité, hygiène, assurances...); cet objectif pédagogique sera une partie du dispositif formation. Nous n'accepterons pas dans le cadre de cet appel d'offres des formations portant dans leur totalité sur la réglementation.

Les modalités pédagogiques

Exigence : Dans le cadre des apports pédagogiques, nous vous préconisons d'utiliser des supports et des temps de formation permettant un meilleur transfert en situation de travail, avec des méthodes pédagogiques réflexives allant au-delà de la pédagogie participative et permettant une prise en compte, une analyse des situations professionnelles et une implication des stagiaires (méthode de résolution de problème, exercices pratiques adaptés à la situation de travail,...). Les temps individuels de transfert des acquis sont préconisés

Les modalités pédagogiques proposées devront être précisées dans le programme de l'action de formation de la demande de financement dans la partie « *méthodes pédagogiques et moyens matériels* ».

La durée de la formation

La durée minimum de la formation sera de 14 h

Les modalités d'évaluation

Préconisation : une évaluation des compétences acquises et des changements de pratiques envisagés. Cette évaluation devra être réalisée soit sur un temps conséquent lors de la formation (minimum 1h), soit grâce à une modalité particulière post-formation (questionnaire, entretien téléphonique, ...).

Les modalités d'évaluation proposées devront être précisées dans la demande de financement dans la partie « *critères et modalités d'évaluation des résultats* ».

Les compétences des formateurs

Préconisation : faire appel à des formateurs dont l'expertise est jugée rare sur le territoire. Les noms et qualifications (fonction, expérience, formation) des formateurs mobilisés devront être précisés dans le programme de l'action de formation de la demande de financement dans la partie « *moyens d'encadrement* ».



La période de réalisation

Les formations se dérouleront du 1er janvier 2021 au 31 mars 2022 et démarreront avant le 31/12/2021

Autres critères

Préconisation : la formation devra aborder à minima deux objectifs de formation choisis parmi ceux énoncés dans l'appel d'offres spécifique, avec à minima une demi-journée sur un objectif.

3. Sélection

Les critères de sélection

- ▶ L'adéquation aux objectifs de formation
- ▶ Le prix (coût TTC heure /stagiaire)
- ▶ Les modalités pédagogiques proposées

L'implication des organismes

Toute réponse à ce cahier des charges doit impérativement faire l'objet d'une séance de travail préalable avec la conseillère VIVEA du territoire concerné. Les organismes de formation s'engagent à collaborer avec VIVEA afin que le suivi des actions de formations puisse être effectué. Ils pourront être sollicités pour un bilan du dispositif ou des témoignages (stagiaire, formateur, partenaire) en vue d'une capitalisation et d'une diffusion.

4. Conditions d'achat et de prise en charge

Les modalités d'achat et de prise en charge de la formation

Les actions de formation sont achetées par VIVEA sur la base des critères de sélection à concurrence de l'enveloppe financière mise à disposition par le comité régional VIVEA et selon l'ordre de transmission (dates de transmission) des demandes de financement.

Le prix d'achat plafond des actions de formation répondant à cet appel d'offre spécifique est fixé à 34 € TTC par heure/stagiaire (hors prestations rattachables). La prise en charge plafond de VIVEA est fixée à 34 € TTC par heure/stagiaire (hors prestations rattachables). Aucune contribution stagiaire ne sera demandée

Par décision du Conseil d'administration, un stagiaire contributeur est financé par VIVEA dans la limite d'un plafond annuel de prise en charge de 2250 €. Tout excédent sera à la charge du stagiaire au titre d'une contribution stagiaire additionnelle. S'agissant d'un plafond annuel, il n'y a aucun report possible d'un exercice à l'autre. Ce plafond ne s'applique pas pour les personnes engagées dans un plan de professionnalisation personnalisé (PPP).

Ce prix d'achat et cette prise en charge pourront varier de + 2 € de l'heure/stagiaire pour chaque critère présent dans la proposition de formation :

- ▶ Les modalités spécifiques de mobilisation des stagiaires définies dans cet appel d'offre



spécifique

- ▶ Les compétences justifiées des formateurs ou intervenants définies dans cet appel d'offre spécifique
- ▶ Les modalités d'évaluation définies dans cet appel d'offre spécifique
- ▶ Autres critères : au moins deux objectifs de formation visés parmi ceux proposés dans cet appel d'offres spécifique, avec à minima une demi-journée pour un objectif.

VIVEA se réserve la possibilité de négocier le prix d'achat et la prise en charge.

Cas du transfert des acquis

Le montant des temps de **transfert des acquis** et des temps de formation en collectif est à différencier. Le montant maximum d'achat et de prise en charge par VIVEA du transfert des acquis est fixé à maximum 80 € TTC par heure/stagiaire.

Cas des formations mixtes digitales (FMD)

Le financement des temps en distanciel des FMD et des temps de formation présentiel est à différencier.

- ▶ Pour les modules en distanciel utilisant des outils de type quizz, vidéo... : le montant maximum d'achat et de prise en charge est de 45 € TTC par heure/stagiaire ;
- ▶ Pour les modules en distanciel utilisant des outils de type serious Game, plateforme de formation (LMS), mobil Learning : le montant maximum d'achat et de prise en charge est 65 € TTC par heure/stagiaire.

Les bénéficiaires de l'action de formation devront être informés du financement de l'action par VIVEA et par d'éventuels co-financeurs (en fonction des territoires).

Les modalités de la réponse et le calendrier spécifique

La demande de financement doit être saisie sur l'extranet de VIVEA :

- ▶ sur une session d'instruction (tous les troisièmes jeudis du mois) dans la priorité 1 « conforter la position du chef d'entreprise » ou la priorité 2 « créer de la valeur » ou la priorité 4 « développer l'efficacité et la qualité de vie au travail » de l'appel d'offre permanent du comité PACA en cochant le projet intitulé « accueil et vente en circuits courts »

Pour en savoir plus sur cet appel d'offre spécifique, vous pouvez contacter :

Sandrine PAGE
pour les départements 04, 13, 84
✉: s.page@vivea.fr
☎: 06 77 80 31 39

Florence GIRAUD
pour les départements 05, 06, 83
✉: f.giraud@vivea.fr
☎: 06 75 66 48 89