

Formation professionnelle à distance des prestataires touristiques et personnels d'accueil

Sur le territoire proposé à l'inscription Chaîne des Puys - faille de Limagne, il n'existe pas d'organisation touristique unique (pas d'ALT ou d'OT à l'échelle du massif), et de fait une culture touristique commune en lien avec les spécificités de ce territoire. Les visiteurs manquent parfois d'informations pour découvrir ce site dans le respect de ses fragilités et de ses usages, et aussi dans la possibilité d'appréhender sa grande richesse et sa diversité. Par ailleurs, les informations transmises sur ce site emblématique sont parfois erronées ou source de désagréments sur le site.

Dans l'optique d'une **inscription de la Chaîne des Puys - faille de Limagne au Patrimoine mondial de l'Unesco en juillet 2018**, et en tout état de cause dans le cadre de la gestion du site classé de la Chaîne des Puys déjà existant, il semble indispensable d'améliorer les connaissances des personnes en lien direct avec les visiteurs (et notamment en amont des visites sur site), de développer une culture commune locale, replacée dans un contexte international et dans une démarche de qualification d'un territoire exceptionnel.

L'OBJECTIF DE LA FORMATION :

L'objectif est de **sensibiliser et informer gratuitement toute personne en situation de renseignement touristique en Chaîne des Puys et faille de Limagne** (conseiller touristique, agent d'accueil, réceptionniste, hébergeur...) pour une meilleure connaissance du territoire (patrimoines géologiques notamment), la compréhension des usages et des mécanismes de gestion, en lien avec l'offre touristique et les produits associés. Ces personnes interviennent en amont et informent un grand nombre de visiteurs à tout moment de leur séjour et même au préalable, bien plus que les Gardes-Nature du Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne (SMPNRVA) sur le terrain : la qualité et la précision du contenu de l'information délivrée est donc fondamentale pour accompagner la gestion du site. Ainsi ce public arrive sur le site en connaissance de cause, dans le respect des usages, et bien sûr en étant dirigé sur d'autres secteurs que la zone centrale de la Chaîne des Puys. L'idée est ainsi de toucher beaucoup plus de monde et démultiplier les efforts.

Cette action doit :

- permettre un **accueil qualitatif** des publics, à la hauteur des objectifs du projet
- favoriser la **préservation des édifices géologiques et la conciliation des usages**
- faire des prestataires touristiques et personnels d'accueil des **ambassadeurs du territoire** concerné.

LE CONCEPT DE LA FORMATION CHOISIE :

Le choix s'est porté sur un **outil entièrement informatisé** qui peut être suivi soit depuis son lieu de travail, soit depuis son domicile : on parle alors de **FO**rmation **A** Distance ou **FOAD**.

Le déroulé est le suivant :

Accès à la formation : chaque personne qui en fait la demande - (pour s'inscrire : transmettre vos **nom, prénom, numéro de téléphone** (fixe ou portable), une **adresse électronique** professionnelle ainsi que le nom de la **structure employeur** et le **poste que vous occupez**) - se voit attribuer, par le Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne, un **mot de passe** pour accéder à la plateforme du Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne (SMPNRVA) : <https://parcdesvolcans.tree-learning.fr>.

- L'adresse électronique que vous aurez fournie lors de votre inscription sera votre "identifiant d'utilisateur". Chaque stagiaire aura accès à la plateforme, via ses identifiants, pendant un temps limité. La formation en ligne (estimée à environ 8h) peut se réaliser en plusieurs temps (3 modules indépendants : Cf le paragraphe "Le contenu").

- Moyens matériels pour suivre la formation :
 - la formation ne nécessite pas d'installation sur l'ordinateur de l'apprenant
 - l'apprenant a seulement besoin d'une carte vidéo standard pour pouvoir lire ce type de media
 - une carte son, une entrée micro, et une entrée casque
 - environnement : Windows XP, Vista, 7, 10
 - navigateur avec le PlugIn Adobe Flash installé, ainsi que Java. Navigateur : Edge, Chrome, Firefox **à jour**.
- Un contenu de formation lui sera dispensé par le biais d'outils de vulgarisation scientifique et de gestion, et dont le contenu a été élaboré par un organisme de formation, sous supervision du Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne (SMPNRVA)
- Au fur et à mesure, des évaluations de connaissances permettent à l'apprenant de prendre conscience de sa progression (chaque étape devant être validée avant de passer à la suivante)
- Au terme de la formation et de la validation de ses acquis, une attestation de fin de formation sera délivrée au stagiaire.
- Cette FOAD est mise à disposition des employeurs pour permettre à leurs salariés (ou à toute personne qui y trouverait un intérêt) de bénéficier - à tout moment et gratuitement - d'un enseignement adéquat sur ce territoire spécifique, fragile et en constante évolution. Il peut également être un plus pour les personnes en recherche d'emploi, notamment le personnel saisonnier.

LE CONTENU :

Il se compose de 3 modules de formation :

- **Module 1: la géologie appliquée au territoire** dont l'objectif pédagogique est d'optimiser la valeur technique du renseignement touristique et donc sa qualité
- **Module 2: la gestion d'un site touristique naturel mondialement connu** pour permettre à l'apprenant d'être informé des modes de gestion, des stratégies de développement et de sensibilisation sur le terrain, de la conciliation des usages (notion de visiteur "invité")
- **Module 3: informations pratiques, "trucs et astuces"** (exemples : les balisages, la campagne "Fragile par nature", les événementiels, les actions de désengorgement de la zone centrale...).

LA REALISATION :

Cette formation, initialement financée par le Conseil Régional d'Auvergne, a été réalisée par l'organisme de formation ADELFA sous impulsion et supervision du Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne.

Ce dernier finance aujourd'hui le support informatique afin de prolonger un accès gratuit aux candidats à cette formation.

Pour 2018, la formation est opérationnelle à compter du **lundi 16 avril 2018**.