

Programme local de formation des offices de tourisme

Pays Basque Intérieur

Soule - Basse-Navarre – Errobi – Nive Adour Ursuya

Projet 2009 - 2011

Introduction

Les territoires du pays Basque intérieur : Soule – Basse-Navarre – Errobi – Nive Adour Ursuya sont engagés dans des réflexions ou des démarches locales de développement touristiques, prévoyant à court ou moyen terme la mise en place de programmes locaux de sensibilisation, formation-action, ou formation professionnelle pouvant intéresser plusieurs types d'acteurs (salariés des offices de tourisme, des collectivités, élus, bénévoles, prestataires du tourisme).

Parallèlement, les salariés des offices de tourisme et pays touristiques de ces territoires ont des besoins de formation professionnelle «métier ».

Une première réunion, le 07 mai 2008 à Hasparren a réuni l'ensemble des techniciens des offices de tourisme et des territoires.

Deux autres réunions de territoire ont eu lieu sur Nive Nivelle, et sur Nive Adour Ursuya pour affiner les projets.

Pour constituer le contenu de la dernière année du PLF, une réunion s'est tenue à Hasparren le 11 juin 2010.

Le projet de formation du pays basque intérieur est original en ce sens où il combine des PLF interfilières à l'échelle de chaque territoire, et un PLF « métiers » pour l'ensemble des agents des offices de tourisme.

Les territoires et offices de tourisme du territoire:

PCD Nive Nivelle

Quatre communes du PCD Nive Nivelle (Ainhoa, Sare, Saint Pée et Ascain) font partie de la communauté de communes Sud Pays Basque et font donc partie touristiquement du pays de Saint Jean de Luz.

Il existe une autre communauté de communes « Errobi » qui n'a pas la compétence tourisme.

Il existe sur ce secteur deux offices de tourisme :

Commune de Cambo les Bains

Office de Tourisme de Cambo les Bains

- Classement : 3 étoiles
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 4
- Office de tourisme communal

Commune d'Espelette

Office de Tourisme d'Espelette

- Classement : 1 étoile
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 1
- Office de tourisme communal

PCD Adour Nive Ursuya

Le PCD Adour Nive Ursuya regroupe trois communautés de communes, plus des communes non regroupées en intercommunalité.. Le territoire est labellisé pays d'accueil touristique depuis 2006.

Communauté de communes d'Hasparren

Office de Tourisme d'Hasparren

- Classement : 2 étoiles
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 2
- Office de tourisme communautaire

Commune de La bastide Clarence

Office de Tourisme de La Bastide Clarence

- Classement : 1 étoile
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 1
- Office de tourisme communal
-

Communauté de communes de Bidache

Office de Tourisme de Bidache

- Classement : Non classé
- Statut : Association loi 1901
- Effectif :

Commune d'Urt

Office de Tourisme d' Urt

- Classement : Non classé
- Statut : Association loi 1901
- Effectif :

Soule

L'office de tourisme de Soule existe à l'échelle de la communauté de communes. Le territoire est labellisé pays d'accueil touristique.

Office de Tourisme de Soule**2 annexes : Mauléon et Tardets**

- Classement : 3 étoiles
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 9
- Office de tourisme communautaire

Basse Navarre

Sur le territoire du PCD Basse Navarre, existent deux offices de tourisme:

Communauté de communes de Garazi Baigorri :

Office de Tourisme Garazi Baigorri

2 annexe / Saint Jean Pied de Port et Saint Etienne de Baigorri

- Classement : 3 étoiles
- Statut : Association loi 19011
- Effectif : 5
- Office de tourisme communautaire

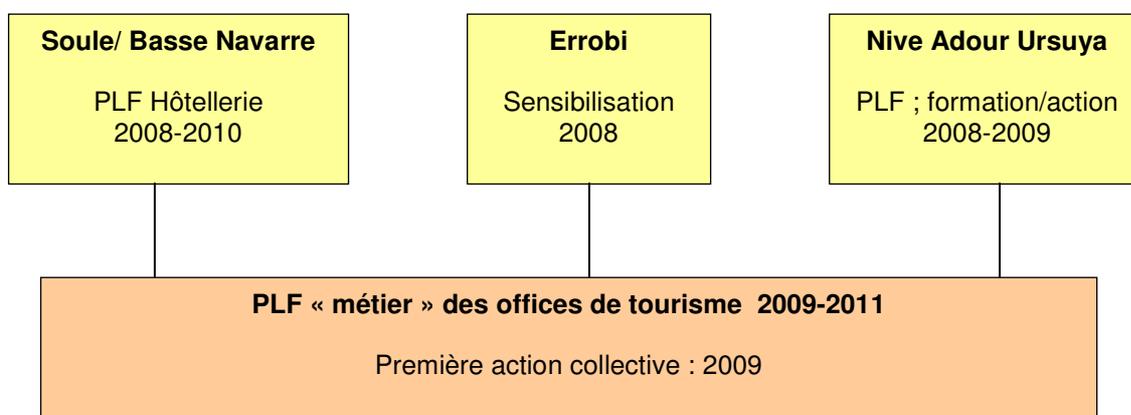
Communauté de communes d'Amikuze et communauté de communes d'Iholdi-Ostibarre :

Office de Tourisme de Basse Navarre

- Classement : 2 étoiles
- Statut : Association loi 1901
- Effectif : 2
- Office de tourisme intercommunautaire

Le Projet

Schéma



Niveau 1 : PLF de territoire

Les territoires concernés lancent, dès 2008, ou 2009 des programmes locaux de formation interfilières, à différentes niveaux : sensibilisation, formation-action.

Soule	Programme hôtellerie : * Action de sensibilisation en 2008 * Formation-action prévue en 2009 Animation réalisée par un prestataire externe <i>(financement Région/département)</i>
Basse Navarre	
Nive Nivelle (communauté de communes d'Errobi)	Action de sensibilisation auto-animée par l'équipe technique ((PCD- offices de tourisme) prévue en 2008-2009 pour les élus les responsables associatifs et les professionnels.
Nive Adour Ursuya	Formation-action prévue en 2008-2009 pour repréciser le projet touristique du territoire, auprès des élus, responsables associatifs et professionnels. Animation réalisée par un prestataire externe <i>(financement Région/département demandée)</i>

Ces programmes de formation/action pourront être poursuivis de façon pluriannuelle.

Niveau 2 : Programme de formation des offices de tourisme inter-territoire

Les 4 territoires comprennent 9 offices de tourisme, plus des agents de développement tourisme, ce qui représente :

Territoire	Nb agent développement tourisme	Office de tourisme	Nb agents
Communauté de communes Soule	1	Office de tourisme de Soule	9
Basse Navarre	1	Office de tourisme de Basse Navarre Office de tourisme de Garazi Baigorri	2 5
Nive Nivelle (communauté de communes d'Errobi)	PCD : 1	Office de tourisme de Cambo les Bains Office de tourisme d'Espelette	4 2
Nive Adour Ursuya	PAT : 2	Office de tourisme d'Hasparren Office de tourisme de Labastide Clarence Office de tourisme de Bidache Office de tourisme d'Urt	2 1
Total	5		25

Parallèlement aux PLF de territoire, un programme « métier » est envisageable et souhaitable pour ces personnels avec une première programmation dès 2009, autour de trois thèmes :

Thème	Public	Nombre d'agents concernés	Nombre de journées
De l'information à la prescription	Agents d'accueil des offices de tourisme	15	3
Animation de réseau : relations avec les élus, les prestataires Relations entre offices de tourisme, collectivités et territoires	Responsable des offices de tourisme, agents des offices de tourisme en charge de l'animation de réseau, agents de développement tourisme des PAT, CDC et PCD.	8	3
Gestion et développement du site Internet	Responsables des offices de tourisme, webmasters	8	2

Ce PLF office de tourisme du pays basque Intérieur est coordonnée par l'UDOTSI 64, en la personne d'Hélène Gallego (udotsipyat@wanadoo.fr).

Tableau récapitulatif des actions de formation déjà réalisées en 2009 et 2010 :

Programme local de formation des offices de tourisme	
Pays Basque Intérieur. Programme Année 1. 2009	
PBI.1 Animation de réseau	2 journées
PBI.2 De l'information à la prescription	3 journées
PBI.3 Développement et animation de site web	2 journées
Pays Basque Intérieur. Programme Année 2. 2010	
PBI.1 Relation client – conseil en séjour	3 journées
PBI.2 Organiser un événement et le promouvoir	2 journées
PBI.3 Web éditorial et l'indispensable du web 2.0	2 journées

Souhaits des offices de tourisme pour l'année 2011 :

PBI.1 Etre en capacité d'argumenter auprès de ses prestataires sur leur E-réputation et les systèmes de vente et de commercialisation en ligne (1 groupe – 4 journées)

PBI.2 Optimiser sa relation client par l'emailing (1 groupe – 2 journées)