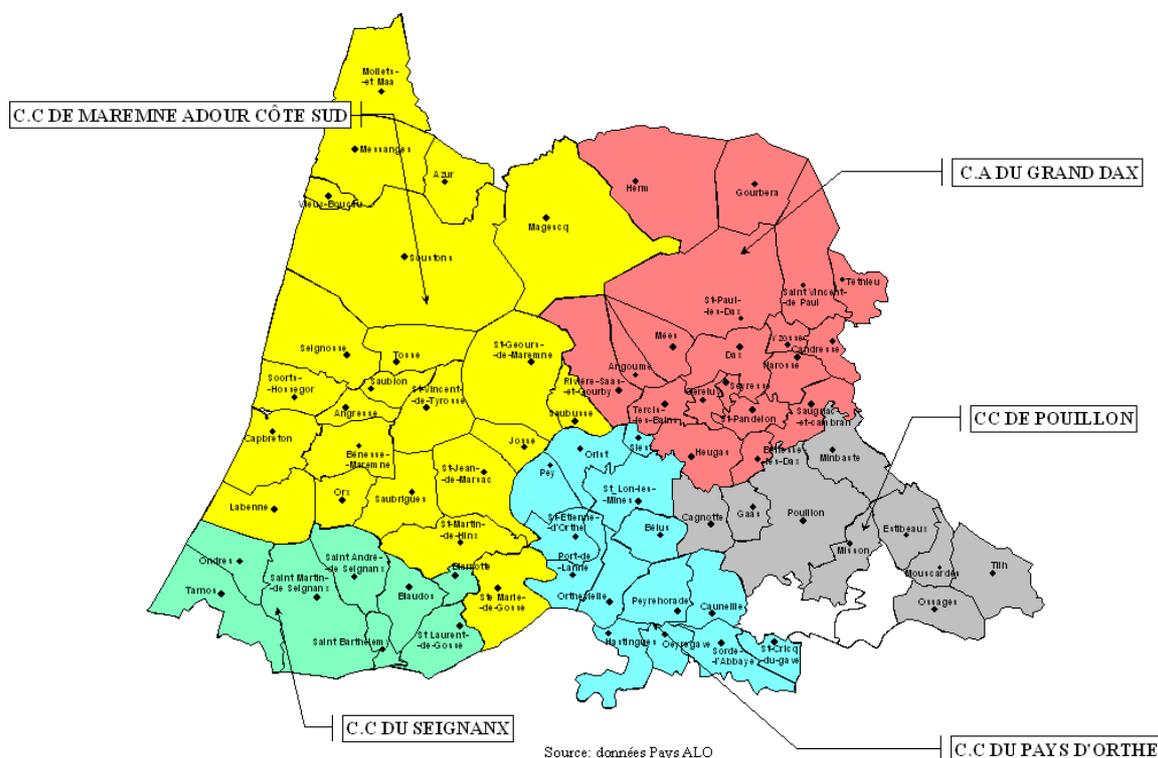


PROJET DE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES 2011

PAYS ADOUR LANDES OCEANES

1/ Présentation du territoire Pays Adour Landes Océanes

Situé au Sud Ouest du département des Landes, le Pays Adour Landes Océanes, regroupe 4 Communautés de communes, une Communauté d'agglomération et une commune isolée, soit 75 communes au total.



Quelques chiffres clefs :

- Superficie : 1 489 km², soit 16% du territoire du département des Landes
- Nombre d'habitants : 129 579 en 1999, soit 40% de la population landaise et près de 150 000 en 2010, soit le second pôle de croissance démographique en Aquitaine
- 41 147 emplois salariés en 2003
- 50% de l'artisanat ; 40% de l'industrie ; 28% de l'agriculture
- Plus de 50% de la capacité d'hébergement touristique, Dax 1^{er} pôle thermal de France

Le Pays se caractérise par la présence d'une économie touristique importante et diversifiée :

- Près de 50% de la capacité d'accueil touristique du département (194 899 lits en 2008 dont 103 390 en hébergements non marchands)
- Plus de 1 000 prestataires d'activités touristiques
- Et 4 644 emplois salariés liés à la fréquentation touristique en moyenne, soit 11% de l'emploi salarié total du Pays, avec pour particularité la forte saisonnalité des emplois (une variation de 2 615 emplois en janvier à plus de 8 100 en août)

De part sa situation, ce territoire a également la particularité de bénéficier d'une grande diversité :

- tant au niveau de son offre touristique :
 - o Un tourisme balnéaire sur le littoral
 - o Le thermalisme principalement sur l'agglomération dacquoise, Dax étant la première station thermale de France
 - o Un tourisme rural sur l'intérieur
- qu'au niveau de son organisation touristique :
 - o 5 intercommunalités dont 3 seulement disposent d'une compétence en matière de tourisme (la Communauté d'Agglomération du Grand Dax et la Communauté de communes de Pouillon ne bénéficient pas de compétence en la matière)
 - o 13 offices de tourisme très différents dans leur taille (de 1 à plus de 10 salariés), leur structuration, leur fonctionnement, leur positionnement...

Ainsi, 20 OTSI couvrent le territoire du Pays :

- o Sur la Communauté de communes MACS, 1 OT intercommunal, 8 OT communaux, et 3 SI. Le Service Tourisme de cette Communauté de communes assure la coordination de ces OTSI et gère un point d'accueil touristique à Capbreton. Elle est actuellement en train de travailler sur un schéma de développement touristique en cours.
- o Sur la Communauté de communes du Seignanx, 1 OT communautaire et 2 antennes ouvertes en saison.
- o Sur la Communauté de communes du Pays d'Orthe, 1 OT communautaire
- o Sur la Communauté d'Agglomération du Grand Dax, 2 OT (Office de Tourisme et du Thermalisme de Dax, Office de Tourisme de St Paul lès Dax) et 2 SI
- o Sur la Communauté de communes de Pouillon, 1 SI

Ainsi, l'un des principaux enjeux de ce Pays d'Accueil Touristique est de travailler sur les interactions et les complémentarités existantes entre ses différentes composantes.

2/ Eléments de contexte :

Le Pays Adour Landes Océanes est un Pays d'Accueil Touristique*.

Le Pays Adour Landes Océanes est organisé autour de deux associations loi 1901 :

- le Conseil de Développement, instance de propositions, composés de 120 membres représentants des milieux associatifs, économique, social autour de problématiques et d'enjeux territoriaux.
- le Conseil des Elus, instance décisionnelle, composé de 100 membres représentant les 4 communautés de communes, la Communauté d'Agglomération, la commune non-adhérente à un EPCI, les 7 conseillers généraux et les 3 conseillers régionaux élus sur le territoire. Le Conseil des Elus, présidé par Monsieur Jean-Pierre Dufau, est la structure porteuse du Projet « Pays d'Accueil Touristique »,

Ces deux associations sont animées par une équipe technique commune.

*** Notion de Pays d'Accueil Touristique en clair :** il est organisé autour de terroirs, de bassins de vie ou d'une filière. A partir d'une démarche de diagnostic territorial, il bâtit un projet de développement de l'économie touristique cohérent avec les démarches de

développement globales ou sectorielles engagées sur tout ou partie du territoire. Il s'engage dès lors avec l'ensemble des acteurs locaux dans sa mise en œuvre.

6 conditions formelles :

- l'existence d'un groupement intercommunal ayant un territoire cohérent à vocation touristique affirmée.
- la mise en œuvre par ce groupement d'un projet de développement pluri annuel de l'économie touristique locale.
- une déclinaison annuelle du projet de développement.
- l'implication des acteurs locaux dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet.
- l'animation du projet par un ou plusieurs techniciens professionnels spécialisés tourisme.
- un engagement fort des collectivités locales et des structures intercommunales dans le fonctionnement du PAT.

Les engagements d'un PAT concernent prioritairement :

- l'aménagement et le développement de l'offre touristique locale, l'organisation de la production et la valorisation de l'offre
- l'animation touristique locale
- la formation
- la participation à la promotion et à la mise en marché
- l'accueil et information des clientèles touristiques
- l'observation de l'économie touristique locale
- l'évaluation des politiques publiques

A l'occasion des travaux d'élaboration de la Charte, la Commission Tourisme du Conseil de Développement (composé notamment de prestataires touristiques, CDT...) a fait un certain nombre de propositions d'actions. Celles-ci ont été intégrées dans le Contrat du Pays, les Elus communautaires ayant acté la démarche et les objectifs prioritaires à savoir la structuration de l'offre touristique, la professionnalisation et la valorisation du territoire (démarche marketing).

Dans ce cadre, ce projet Tourisme vise à accompagner **une structuration de l'offre touristique par :**

- **la mise en réseau des acteurs du tourisme** en vue de développer une culture touristique commune, et de définir, mettre en œuvre une stratégie partagée
- **le développement d'une « démarche de progrès », l'accompagnement d'un saut qualitatif auprès des acteurs du tourisme** (accompagner une réflexion sur les enjeux, le positionnement du territoire, l'amélioration de la qualité des prestations... au travers d'outils, de méthodes communes, de journées de formation...)
- **l'accompagnement d'une réflexion sur la conception de produits touristiques**

Au regard de ces différents objectifs, le Pays a proposé en 2006 de définir et mettre en place un Programme Local de Formation aux acteurs locaux concernés.

L'objectif étant de contribuer progressivement à la structuration de l'offre touristique sur le territoire et au développement d'un tourisme qui se veut de qualité.

Le Pays Adour Landes Océanes a coordonné et a animé un Programme Local de Formation à destination des offices de tourisme du territoire.

En 2007 – 2008 et 2009, la MOPA et le Pays Adour Landes Océanes ont animé un PLF au profit de près de 40 salariés des 13 offices de tourisme, en partenariat avec les Communautés de communes ayant la compétence Tourisme.

L'outil PLF bénéficie du soutien d'AGEFOS-PME, du Conseil Régional d'Aquitaine et de l'Etat (DIRECCTE).

L'objet du PLF :

Le Pays a souhaité appuyer sa stratégie de développement touristique sur l'outil PLF, afin que chacun des acteurs se l'approprie progressivement et participe à sa mise en œuvre. Ainsi, l'objet du PLF a été dans un premier temps de décloisonner les territoires, de développer les relations et les interactions entre l'espace littoral, l'espace intérieur et l'espace thermal, de fédérer les acteurs autour d'une culture touristique commune, d'objectifs et d'un Projet partagé ; de participer à l'organisation touristique ; et de construire de manière partagée des outils et des actions visant la structuration et la mise en valeur de l'offre touristique sur le territoire.

Dans ce cadre, il a eu pour objet d'adapter les ressources humaines aux nouveaux enjeux de développement touristique.

De plus, il devait contribuer également à apporter une plus value au regard de la question des saisonniers, problématiques importante du territoire.

Les axes de formation retenus sur la durée du programme :

Axe 1 : « Marketing du territoire » (connaissance du territoire, de l'offre touristique, démarche marketing... mais aussi meilleure utilisation des TIC [gestion du courrier électronique, Site Internet...].)

Axe 2 : « Mieux appréhender les clientèles pour adapter l'offre touristique » (observation des clientèles, techniques de conseil en séjour...mais aussi démarche qualité)

Axe 3 : « Mise en tourisme du territoire » (création, organisation d'évènementiel, réflexion sur les produits touristiques...)

Axe 4 : « Formation encadrants / tuteurs de saisonniers »

Les points forts de la dynamique PLF à l'échelle du Pays :

L'un des principaux enjeux du PLF était d'accompagner le développement d'une culture touristique commune. Ce programme, auquel toutes les structures ont participé, a permis de fédérer les acteurs, et de créer un véritable réseau des Offices de Tourisme autour d'objectifs partagés, d'enclencher des actions collectives et d'organiser les fonctions autour des éléments suivants :

- Mise en réseau des personnels
- Démarche d'Inventaire de l'offre touristique (Méthodologie, classeurs inventaire...)
- Mise place d'un tableau de bord de suivi de la demande touristique au sein des Offices de Tourisme
- Conception et Edition de circuits touristiques
- Organisation de journées d'accueil communes pour le personnel saisonnier des OT (Méthodologie, Livret d'accueil...)

Ces différentes démarches et actions sont coordonnées et animées par le Pays en partenariat avec les Communautés de communes et les Offices de Tourisme, de façon constante et régulière.

Un des enjeux poursuivis depuis 2006 était d'ouvrir progressivement cette démarche auprès des acteurs du tourisme du territoire dont les prestataires.

3/ Les bases du projet interfilières :

Au travers du PLFI, il s'agit de poursuivre et développer la dynamique enclenchée grâce au PLF mené durant 3 ans avec les personnels des Offices de Tourisme, l'objectif principal étant d'accompagner le développement d'une offre touristique structurée sur le territoire.

Le Pays, dans le cadre de son Projet de Développement Touristique, s'oriente sur un positionnement « Nature » - « Tourisme Durable », l'objectif étant de travailler sur les interactions et les complémentarités entre l'espace littoral, l'espace thermal et l'espace intérieur.

En effet, dans le cadre de la Charte de Développement Durable du Pays Adour Landes Océanes signée en 2003, cette question du « Développement Durable » a été soulevée au regard :

- de la nature même du territoire en termes d'espaces et de paysages (Zone Natura 2000, les Barthes, les réserves naturelles, l'Adour...etc.),
- mais aussi au regard des mutations sociales et économiques du territoire (2% de croissance démographique par an, de nouvelles attentes, de nouveaux enjeux...).

De plus, des expériences sont de plus en plus initiées et développées sur le territoire portées par des acteurs privés ou des acteurs publics :

- depuis la prise de conscience,
- en passant par la mise en place d'éléments, d'outils, de pratiques respectueuses de l'environnement, d'écogestes... de manière individuelle ou collective, portés par des acteurs publics et privés
- jusqu'aux démarches de labellisation et l'obtention d'un écolabel

Ainsi, l'enjeu pour le Pays est de fédérer les acteurs du tourisme autour de cette notion de « Tourisme Durable », de favoriser une culture commune, en vue de définir et développer une stratégie touristique collective et d'inscrire ainsi le Développement Durable dans une logique de positionnement marketing du territoire, partagée par tous.

En vue de construire de manière collective la démarche et le contenu de ce PLF Interfilière, qui se veut adapter aux attentes et aux besoins des professionnels du tourisme, des entretiens individuels auprès de prestataires touristiques « référents », « ressources » ont été menés dans un premier temps.

Dans un second temps, un Groupe de Travail a été mis en place, associant :

- Des représentants des Intercommunalités ayant la compétence Tourisme et des Offices de Tourisme du Territoire : 1 référent par territoire communautaire (soit 5 participants)
- Des Prestataires touristiques¹, des « Personnes ressources » du territoire, des « Personnes relais » identifiées en fonction des filières touristiques, de la nature de leur activité, de leurs démarches, initiatives, de leur situation géographique... (16 structures participantes)

¹ **Représentants de** : Hôtellerie et Restauration (Hôtel Océan (Hotelcert) et Restaurant la Basserie de l'Océan bénéficiant du label Assiette de Pays) ; Hôtellerie de Plein Air (Camping les Chevreuils) ; Villages Vacances (VV Touristra) ; Chambres d'hôte (La Caverie de Peyroux) ; Sites et Musées (Ecomusée de la Pêche – Aquarium ; Parc Océafaunia ; Abbaye d'Arthous) ; Filière Surf (Natural Surf Lodge) ; Filière Surf et Vélo (Surf Lab') ; Thermalisme (Thermes de Saubusse, Thermes Adour) ; Golf (Golf de Moliets et Maâ) ; Activité Aquatique (Centre Aquatique – Aygueblue) ; Fluvial (Croisadour – Bateau la Hire ; Canoë 2 x aventures). Producteurs locaux (Domaine de la Pointe – Vin des sables) ;

Ce Groupe de Travail a pour objet :

- non seulement de construire le contenu de ce programme en fonction des besoins et des problématiques, des attentes de la filière, de l'activité dans sa globalité... (définition des thématiques, de leurs déclinaisons, de leur hiérarchisation en fonction de la durée du programme, définition du cahier des charges...),
- mais aussi de participer activement à la diffusion de l'information, de cette démarche et d'associer une majorité de prestataires dans le cadre de la mise en œuvre et de la réalisation de ce programme.

Ce groupe sera également associé à la mise en œuvre, au suivi, à l'évaluation annuelle de ce programme, à la définition de chacun des cahiers des charges en année 2 et 3, en vue d'adapter au mieux son contenu en fonction de l'avancée des réflexions, des besoins, des propositions des différents stagiaires...

Les échanges menés au travers des entretiens individuels et des réunions d'échanges organisées durant le second trimestre 2010, ont permis de valider deux thématiques principales sur la durée du Programme:

- **« Le Tourisme Durable » comme logique de positionnement marketing du territoire**, au regard de la nature même du territoire (Zone Natura 2000, les Barthes, les réserves naturelles, l'Adour...etc.), de ses enjeux, des nouvelles attentes mais aussi des projets locaux émergents en matière d'écotourisme (ex : projet écotourisme sur le Pays du Seignanx, initiatives privés...) et pouvant permettre un certain effet levier sur les prestataires et les filières... Cette thématique participe en effet à la mise en œuvre du Projet de Développement Touristique du Pays, orienté sur un positionnement « Nature » - « Tourisme Durable ».
- **L'Étourisme, par le développement des e-compétences des professionnels du tourisme dans une logique de réseau et de visibilité sur la toile Internet**, au regard des enjeux en la matière, de l'évolution constante des techniques et technologies, des nouveaux comportements des clientèles, de projets locaux (ex : développement du très haut débit...), départementaux, et des enjeux du territoire en terme d'attractivité... De plus, cette thématique s'inscrit dans la continuité des travaux menés dans le cadre du PLF dispensé auprès des agents des Offices de Tourisme.

Ainsi, l'enjeu principal du Pays au travers de ce Programme est de pouvoir fédérer différents professionnels du tourisme du territoire autour d'une culture touristique commune et d'engager une stratégie de développement touristique commune autour d'un positionnement partagé.

4/ Contenu du projet :

Axes de formation 2011 – 2012 – 2013 :

Axe 1 : Inscrire le « Développement Durable » dans une logique de positionnement marketing du territoire

Axe 2 : E.Tourisme

Module de formation 2011 :

Module 1 (Axe 1): Inscrire le « Développement Durable » dans son quotidien et sa pratique professionnelle en tant qu'acteur du tourisme au sein d'une stratégie de positionnement de territoire

Objectifs : Définir et mettre en place une démarche de positionnement touristique commune de Tourisme Durable à l'échelle du territoire du projet.

Finalités : Prendre en considération la dimension « Développement Durable » ; Définir et mettre en place un plan d'actions s'inscrivant dans la stratégie de positionnement du territoire

Module 1 (Axe 2): Techniques de meilleure visibilité et de meilleur référencement sur la toile Internet

Objectifs : Développer et renforcer les e-compétences des professionnels du tourisme (compréhension, gestion, utilisation quotidienne et stratégique des outils TIC...), dans une logique de réseau et de visibilité sur la toile

Contenu thématique :

- Connaître l'outil Web et son environnement
- Le Webéditorial
- Référencement et Visibilité : le Web 2.0, M-tourisme, les outils gratuits/libres et les plateformes existantes
- Statistiques et E-Marketing (*ce point sera approfondi en année 2 et 3*)
- Commercialisation en ligne (*ce point sera programmé en année 2 ou 3*)

Finalités : Meilleure appréhension des outils du web, Amélioration de la qualité des sites Internet actuels ; Meilleure maîtrise et utilisation de ces outils dans une logique de visibilité, de lisibilité, de l'offre sur le réseau Internet, voire d'efficacité et d'amélioration des ventes

Remarque : Ce module de formation s'organisera autour de trois groupes :

- 1/ Site géré et développé par un prestataire extérieur
- 2/ Site géré et développé en interne au sein de la structure
- 3/ Pas de Site Internet actuellement : Création et développement prochain

Nature de l'action de formation souhaitée : formation – action

Remarque :

En amont des journées de formation, une demi-journée sera consacrée en octobre 2010 au lancement du Programme Local de Formation Interfilière sur la base de la Campagne [« Metteur en scène de territoire »](#) initiée par la MOPA. L'objectif est de pouvoir diffuser l'information auprès d'une majorité d'acteurs du tourisme, de sensibiliser chacun à l'intérêt de participer à ce programme au travers des enjeux touristiques et des thématiques choisies (Etourisme, Tourisme Durable) et de prendre en compte les inscriptions définitives.

Dans une logique de complémentarité et de consolidation d'actions déjà initiées à l'échelle du territoire, le PLFI pourra également dans le cadre de l'Axe 1 sur la question du développement durable concerner en année 2 ou 3 :

- **la question du développement des Circuits Courts.** En effet, le Pays travaille depuis 2006 sur cette thématique au travers de différentes actions (ex : accompagnement de projets locaux tels que la mise en place d'un atelier de transformation pour un groupe de 5 agriculteurs, développement des Assiettes de Pays, réalisation d'un état des lieux des producteurs engagés dans une démarche de circuits courts...). Ainsi, ce programme pourrait contribuer notamment à développer les relations entre producteurs, restaurateurs, professionnels du tourisme, clientèles, mais aussi apporter

des éléments de réponses aux différentes contraintes rencontrées en termes de réglementation, d'hygiène, d'approvisionnement...

- **la question de l'accueil et de l'intégration du personnel saisonnier.** En effet, suite à deux journées de formation sur le thème « Encadrant / Tuteur de saisonniers » dans le cadre du PLF, une opération commune entre l'ensemble des Offices de Tourisme du territoire s'est organisée et est renouvelée chaque année. Au regard du large succès rencontré, cette démarche pourrait ainsi être proposée aux prestataires touristiques intéressés.

5/ Le public ciblé :

Public : offices de tourisme et prestataires touristiques

Nb d'acteurs concernés :

Module 1 (Axe 1): de 45 à 60 personnes maximum (3 groupes de 15 à 20 personnes)

Module 1 (Axe 2): de 60 à 90 personnes maximum (6 groupes de 10 à 15 personnes)

Pour les prestataires, le constat est le suivant : peu de possibilités de dégager du temps en formation pour le personnel.

6/ Format et nombre de journées :

Durée du programme : 3 années

Calendrier : la période à privilégier janvier – février – mars 2011 ; octobre – novembre – décembre 2011

Rythme : nombre de journées limité au vue de la contrainte de mobilisation des professionnels. Privilégier le format journée, et les jours suivants : mardi et jeudi

Participants :

Module 1 (Axe 1): par groupes de 15 à 20 maximum (3 groupes)

Module 1 (Axe 2): par petits groupes de 12 personnes maximum (6 groupes au total), dans des salles équipées de postes informatiques connectés.

7/ Le référent territoire du PLF Interfilières

Claire Rouchaléou

Chargée de mission Tourisme

Pays Adour Landes Océanes

B.P 44

40 230 Saint Geours de Marenne

Tél : 05 58 57 41 44 Fax : 05 58 57 41 43

claire@pays-adour-landes-oceanes.com