

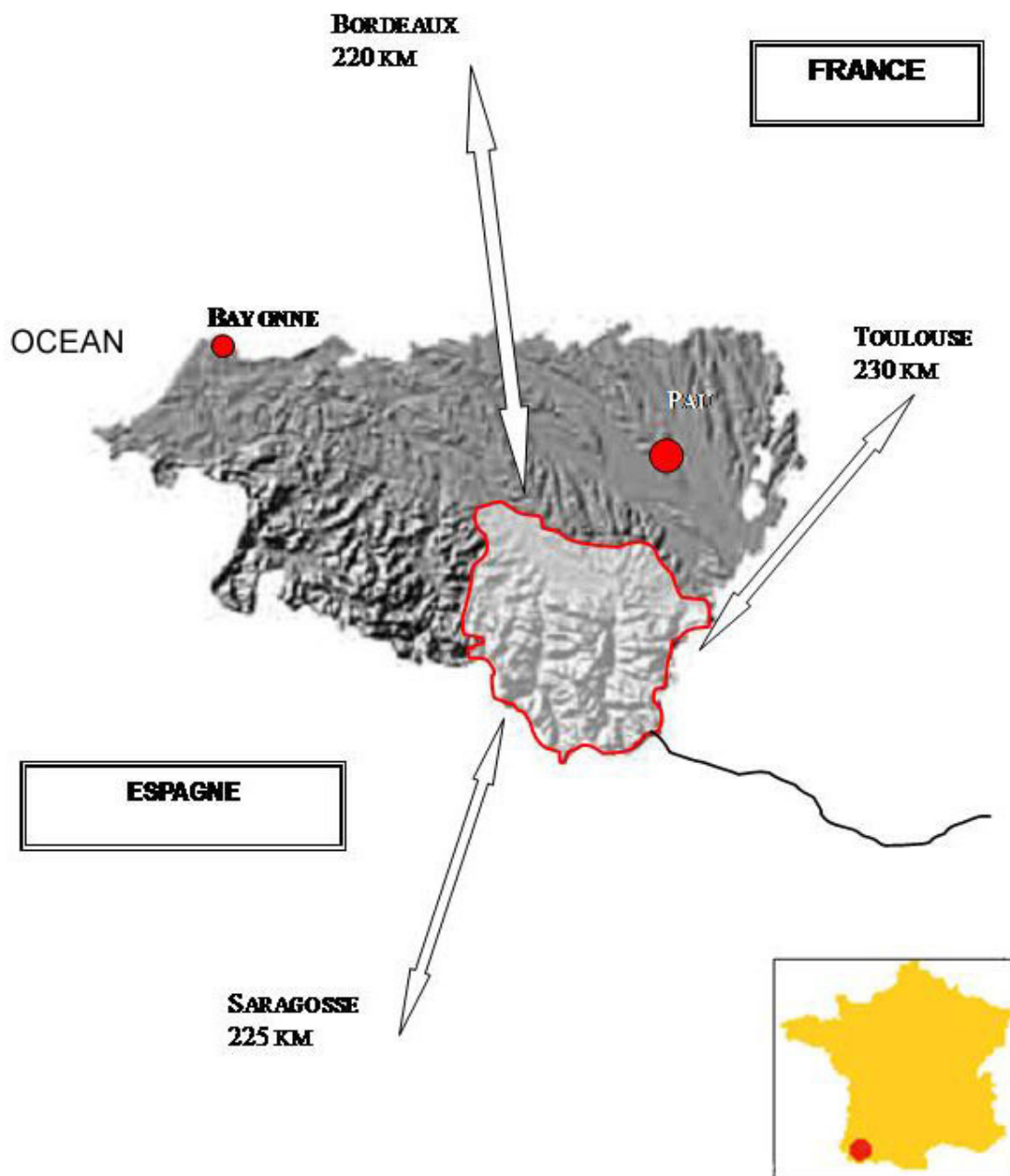
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

PAYS D'OLORON HAUT BEARN

1/ Présentation du territoire

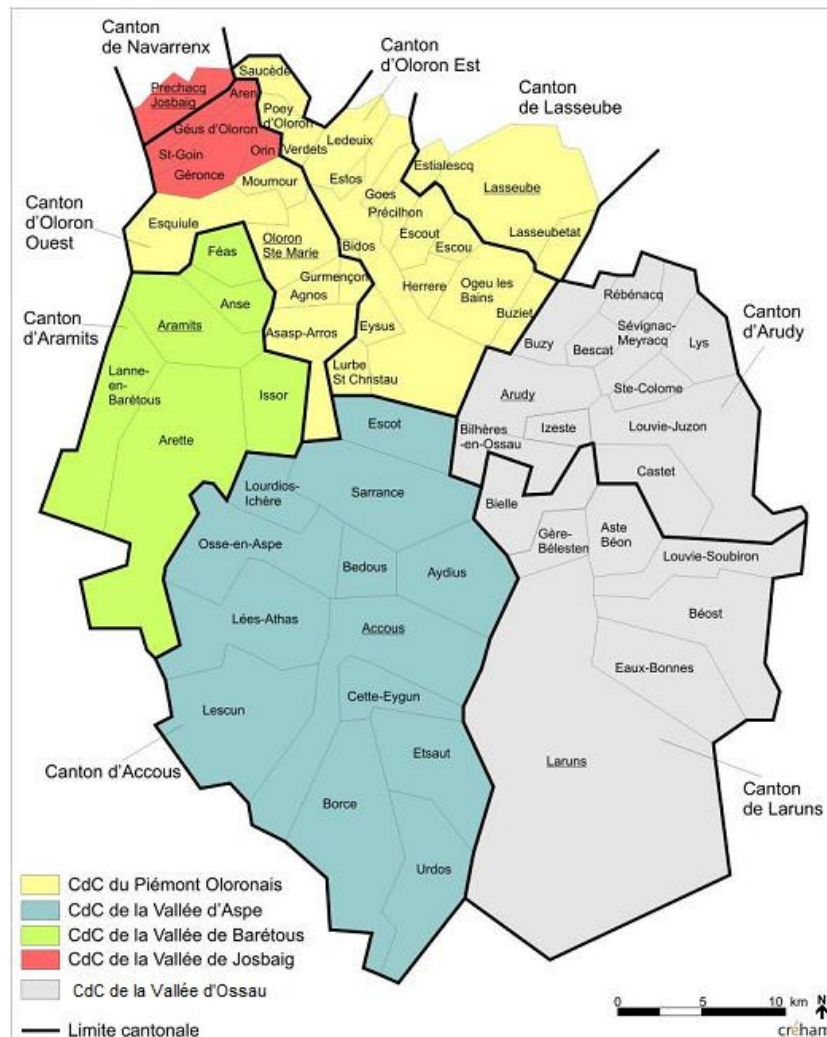
L'ensemble appelé Haut Béarn est situé au sud des Pyrénées Atlantiques. Il est délimité :

- Au nord par les coteaux du Jurançon,
- A l'ouest par la Soule,
- A l'est par le département des Hautes Pyrénées,
- Une ouverture au sud vers l'Aragon et la Navarre constituant ainsi une zone frontalière avec l'Espagne.



S'étendant sur une superficie de 1650 Km², ce territoire peut être découpé en quatre secteurs géographiques. On distingue :

- la zone du piémont oloronais,
- les quatre vallées d'Aspe, de Barétous, d'Ossau et de Josbaig



Le Pays d'Oloron - Haut Béarn est porté par le Syndicat mixte du Pays d'Oloron – Haut Béarn qui a pour objet l'élaboration, l'approbation, la mise en place du Pays ; le suivi et l'animation des actions du Pays ; les études et éventuelles maîtrises d'ouvrage, dans les domaines inscrits au Contrat de Pays, à l'échelle du Haut Béarn ; les actions et études ponctuelles menées, dans le cadre de ses compétences, pour des collectivités (non)adhérentes, sur tout ou partie de son territoire, par convention. Créé en décembre 1999, ce Syndicat Mixte est aujourd'hui administré par un comité syndical composé de 90 délégués. Au sein de ce comité, sont élus 28 membres formant le Bureau du syndicat mixte.

- **Population** : 41668 habitants
- **Superficie** : 1650 km²
- **Nombre de Communes** : 67 communes
- **Ville principale** : Oloron-Sainte-Marie

Concernant la structuration touristique du territoire, les vallées d'Aspe et de Barétous ainsi que le Piémont Oloronais disposent d'un office de tourisme avec une compétence intercommunale. L'organisation touristique de la Vallée d'Ossau est beaucoup plus complexe puisqu'il existe 3 offices de tourisme, à compétence communale pour Laruns, Eau-Bonnes/Gourette et Arudy.

- **5 intercommunalités, dont 3 dotées de la compétence tourisme** : Communautés de Communes des Vallées d'Aspe et d'Ossau ainsi que du Piémont Oloronais.
- **6 Offices de Tourisme en Haut Béarn** :
 - Office de Tourisme du Piémont Oloronais (Office de Tourisme intercommunal - EPIC)
 - Office de Tourisme de la Vallée de Barétous (Office de Tourisme communautaire - EPIC)
 - Office de Tourisme de la Vallée d'Aspe (Office de Tourisme communautaire - association)
 - Office de Tourisme de Laruns (Office de Tourisme communal - EPIC)
 - Office de Tourisme d'Eaux-Bonnes/Gourette (Office de Tourisme communal - EPIC)
 - Office de Tourisme d'Arudy (Office de Tourisme communal - association)

2/ Eléments de contexte

Le Pays d'Oloron Haut Béarn : Pays d'Accueil Touristique* depuis 2006

* 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 promotion et mise en marché de l'offre
- l'accueil et information des clientèles touristiques
- l'observation de l'économie touristique locale
- l'évaluation des politiques publiques

Les territoires du Pays d'Oloron Haut Béarn ont suivi un programme local de formation à destination du personnel des Offices de Tourisme de 2006 à 2008.

De 2006 à 2008, la MOPA et les territoires du Pays d'Oloron Haut Béarn ont initié un PLF au profit des 24 salariés des Offices de Tourisme.

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

Les objectifs du PLF 2006 – 2008 étaient de :

1. Mieux travailler ensemble et mieux connaître son territoire pour mieux promouvoir le Haut Béarn
2. Maîtriser les techniques d'accueil
3. Mieux travailler ensemble, pour développer des produits de qualité, et apprendre à mieux les vendre.
4. Programme transfrontalier : Mieux connaître l'offre des zones frontalières, pour mieux informer.
5. Mieux accueillir et mieux informer en langues étrangères.
6. Mieux maîtriser les TIC.

Les axes de formation retenus sur la durée du programme ont été :

Axe 1 : Marketing du territoire

Axe 2 : Techniques de vente

Axe 3 : Mieux accueillir et informer en anglais

Ce programme de formation a permis d'enclencher une dynamique de démarche collective et de travail en commun.

Depuis 2009, les territoires du Pays d'Oloron Haut Béarn ont décidé de marquer davantage leur volonté de mener une politique de développement touristique en s'engageant dans des procédures de « Pôles Touristiques Pyrénéens ».

Quatre procédures sont actuellement en cours sur le territoire du Haut Béarn :

- La Vallée d'Aspe
- La Vallée de Barétous
- La Vallée d'Ossau
- Le Piémont Oloronais : s'inscrit dans une procédure de pôle touristique associé.

Ces procédures sont destinées à répondre aux objectifs stratégiques suivants :

- Adapter l'offre de produits touristiques aux demandes des clientèles touristiques dans le respect de la préservation des sites naturels et patrimoniaux,
- Développer et professionnaliser l'organisation touristique du territoire,
- Développer l'économie touristique et allonger la durée moyenne des séjours tout au long de l'année : tourisme d'hiver, tourisme vert et estival, thermoludisme...
- Diversifier les produits et l'offre de séjour en montagne avec pour objectif une fréquentation sur toute l'année

Toutefois, sans remettre en cause les instances territoriales actuelles, il a été décidé de mettre en place une coopération entre ces 4 pôles touristiques pyrénéens afin de mutualiser les moyens affectés au tourisme et de contribuer à un développement touristique global : un axe transversal à ces 4 pôles a donc été identifié. L'objectif est de développer des synergies en terme d'organisation territoriale et de mise en marché du tourisme en Haut Béarn qui permettent, d'attirer de nouveaux publics afin d'augmenter la fréquentation et, d'autre part, de promouvoir la destination grâce à une meilleure lisibilité du territoire auprès des professionnels.

Le syndicat mixte du Pays d'Oloron Haut Béarn a été chargé de coordonner et d'animer cette coopération en développant un programme d'actions mutualisées.

3/ Les bases du projet Interfilères

Dans ce contexte de coopération, plusieurs actions communes ont été définies comme prioritaires. La mise en place d'un Programme de Formation Interfilères fait partie de ces actions mutualisées.

En effet, les élus et les Offices de Tourisme du territoire souhaitent encourager la professionnalisation des acteurs du tourisme (hébergeurs, prestataires, personnels des offices, des communautés de communes...) face à l'évolution du marché et des techniques de vente. L'objectif de ce plan de formation est d'apporter les outils nécessaires au développement de leur activité et de les perfectionner sur certaines thématiques.

Par ailleurs, ce plan de formation permettra également de sensibiliser et d'informer les acteurs du tourisme à la future stratégie marketing touristique qui est en train d'être définie à l'échelle du Pays par le bureau d'étude Rouge et Blanc et qui sera présentée à l'automne 2010.

4/ Contenu du projet

-Intitulé du programme local de formation interfilères pluriannuel 2011-2013

Titre : Développer un accueil de qualité, vecteur fort d'efficacité, de communication, de différenciation d'un territoire

Axe 1 - E-tourisme : Développer les e-compétences des professionnels touristiques

Module 1 (année 1) : être plus visible et développer un site internet performant permettant de développer son activité

Public : trois catégories d'acteurs

- GROUPE A : Ceux qui n'ont pas de site internet, ce sont les professionnels « débutants » en e-tourisme.
- GROUPE B : Ceux qui ont déjà un site internet et le gèrent en interne par leurs propres moyens, ce sont les professionnels « initiés ».
- GROUPE C : Ceux qui ont un site internet mais qui est géré par un prestataire extérieur, ce sont les professionnels accompagnés par un prestataire.

Pour chacun des groupes, l'organisme de formation introduira/rappellera les enjeux du e-tourisme dans l'activité quotidienne d'un acteur touristique. Par ailleurs, il devra sensibiliser les participants aux enjeux de la base de données régionale SIRTAQUI. Les prestataires devront prendre conscience de l'intérêt qu'il y a à actualiser régulièrement cette base de données selon une charte éditoriale définie à l'échelle du département. En effet, afin d'améliorer les performances de cette base de données, le CDT Béarn Pays basque, avec l'appui d'un cabinet, a défini une charte éditoriale pour aider les professionnels du territoire à mieux écrire et composer avec les photos sur Sirtaqui mais aussi sur leur propre site internet. Via un questionnaire web, chaque prestataire pourra maintenant mettre à jour directement sa fiche de renseignement sur la base de données. L'Office de Tourisme sera le modérateur : si la fiche répond au critère de base du web éditorial, alors la fiche sera publiée, sinon, l'Office de Tourisme devra accompagner le professionnel à améliorer sa fiche. L'organisme de formation devra donc pour chacun des groupes intégrer le volet « écriture » selon la charte éditoriale définie à l'échelle du département Béarn Pays basque.

Pour les groupes B et C, un questionnaire préalable (diagnostic rapide des sites Internet des participants) sera établi entre l'organisme de formation et le référent du PLFI pour bien cerner le niveau et les attentes des professionnels.

↳ **Groupe A : Appréhender les techniques de création de site Internet gratuit et être visible sur la toile**

Cette formation aura pour objectif de guider les professionnels à la création simple d'un site internet gratuit, à définir des objectifs et à leur donner les clefs de création. Pour cela, Jimdo peut être l'outil de conception idéal.

A l'issue de la formation, les participants devront être en mesure d'avoir toutes les clefs pour créer un site et optimiser son référencement afin de répondre au mieux aux attentes des internautes (ergonomie, contenu...). Pour maximiser le référencement, la question de comment investir les plateformes du web 2.0 sera également traitée.

L'enjeu ici est de permettre à des professionnels qui ne sont pas encore présents sur la toile de pouvoir débiter sur la toile de façon simple et efficace.

Pour les institutionnels, la création de mini-sites peut s'avérer être un excellent moyen pour assurer la promotion de certaines manifestations ou opérations commerciales (ex. réveillon du Nouvel An...).

↳ **Groupe B et C : De l'analyse de son site existant à une meilleure visibilité sur la toile**

La formation visera à fournir aux participants les clefs de lecture pour analyser, évaluer simplement et rapidement leur site Internet. Il s'agira ensuite de proposer aux participants un panel d'outils gratuits accessibles en ligne (ex. googleries) pour optimiser, rendre plus attractif et améliorer ainsi la fréquentation de leur site Internet. L'enjeu étant bien évidemment de leur permettre d'accroître leur référencement (en investissant les plateformes collaboratives de contenu : photos, vidéos...) et par conséquent leur visibilité sur le net. En fin de module, les outils de commercialisation en ligne pourront également être évoqués.

Pour le groupe B, le but sera d'être formé sur le référencement et l'analyse de statistiques en prenant la mesure des efforts à accomplir dans son quotidien de travail au sein de son entreprise.

Pour le groupe C, les acquis liés à cette formation leur permettront également d'être en mesure de comprendre le vocabulaire technique du web, de mieux cibler les enjeux d'être présent et efficace sur la toile et de pouvoir ainsi mieux comprendre et négocier avec son prestataire extérieur.

↳ **Groupe C : Faire évoluer son site internet en faisant appel à un prestataire extérieur**

Objectifs : la formation aura pour objectif de donner les outils aux professionnels pour mieux définir une stratégie web et pour pouvoir ensuite rédiger un cahier des charges pour un prestataire extérieur. Il s'agira d'expliquer aux participants le vocabulaire technique et les étapes indispensables liées à la création d'un site internet et à la définition d'une stratégie web, mais aussi de leur apprendre à rédiger un cahier des charges précis et complet. L'objectif final de cette formation sera de donner aux participants les moyens techniques pour pouvoir échanger, négocier, mieux comprendre et contracter en toutes connaissances avec un prestataire extérieur.

DUREE DU MODULE : 4 jours en Année 1 pour chacun des groupes, soit 12 jours au total.

Remarque : des modules en E-tourisme seront programmés sur la totalité du programme 2011-2013 selon les besoins et retours exprimés par les participants lors de l'année 1.

Module 2 (année 2 et 3) : Développer sa stratégie internet en lien avec la stratégie marketing du Pays d'Oloron Haut Béarn

Objectifs : dans la poursuite du travail qui aura été entrepris dans le cadre des modules E-tourisme prévus en année 1, l'enjeu ici sera en année 2 et 3 de donner aux professionnels des outils du e-marketing pour améliorer leurs performances professionnelles, leur visibilité sur le web et les aider à définir leur propre e-stratégie en prenant en compte la stratégie marketing du Haut Béarn, définie lors de l'année 2011. Les thématiques de positionnement touristique du Haut Béarn pourront être plus largement mises en avant, diffusées, partagées avec l'ensemble des professionnels inscrits dans la démarche du PLF Interfilières (vidéos, photos...). Un véritable argumentaire de territoire sur la toile pourra donner lieu à une plus grande visibilité et une meilleure promotion auprès des clientèles. Les professionnels repartiront avec une feuille de route.

Axe 2 – Langues étrangères : Accueil des clientèles étrangères, anglaise/espagnole

Objectifs : réserver un meilleur accueil à la clientèle étrangère (espagnole, anglaise), et permettre aux professionnels du tourisme de comprendre et se faire comprendre oralement et par écrit dans les situations professionnelles quotidiennes.

Module 3 (année 1) : Maîtriser les techniques d'accueil (écrit/oral) en espagnol

- Traduire les menus ext/int
- Assurer l'accueil en face à face au téléphone
- Prendre une réservation et donner les renseignements nécessaires sur la prestation (tarifs...)
- Répondre à un courrier, à un email
- Maîtriser le vocabulaire professionnel (accueil, faire patienter, indiquer des directions...)

Pour cela, il s'agira d'évaluer avant les formations par téléphone les participants pour pouvoir composer 3 groupes de niveaux et après les formations pour pouvoir jauger des améliorations. Un document des formules d'accueil devra être composé pour les participants à la fin de l'année 1.

Le territoire souhaite varier les formes d'apprentissage : téléphone, exercices à la maison, travail en groupe si cela est possible.

DUREE DU MODULE : 3 JOURS en groupe de niveau sachant qu'une évaluation individuelle sera réalisée en amont et en aval de la formation.

Module 4 (année 2) : Maîtriser les techniques d'accueil (écrit/oral) en anglais

- Traduire les menus ext/int
- Assurer l'accueil en face à face au téléphone
- Prendre une réservation et donner les renseignements nécessaires sur la prestation (tarifs...)
- Répondre à un courrier, à un email

- Maîtriser le vocabulaire professionnel (accueil, faire patienter, indiquer des directions...)

Pour cela, il s'agira d'évaluer avant les formations par téléphone les participants pour pouvoir composer 3 groupes de niveaux et après les formations pour pouvoir jauger des améliorations. Un document des formules d'accueil devra être composé pour les participants à la fin de l'année 1.

Le territoire souhaite varier les formes d'apprentissage : téléphone, exercices à la maison, travail en groupe si cela est possible.

DUREE DU MODULE : 3 JOURS en groupe de niveau sachant qu'une évaluation individuelle sera réalisée en amont et en aval de la formation.

5/ Le Public ciblé

Public : offices de tourisme et prestataires touristiques

Nb d'acteurs concernés : 60 personnes

Pour les prestataires, il s'agit plutôt de mettre en avant des formations pour les gestionnaires, responsables et propriétaires.

6/ Format et nombre de journées

Calendrier : privilégier les périodes de mars-avril 2010 ainsi que septembre-octobre – novembre 2010.

Rythme : privilégier des demi-journées pour les langues et des journées pour les outils numériques

Participants : petits groupes (environ 12 – 15 maximum)

7/ Le référent territoire du PLF Interfilières

Laure NOUSSITOU

Pays d'Oloron Haut Béarn

13, av Sadi Carnot

64400 OLORON-SAINTE-MARIE

Tél : 05 59 39 55 96

Mail : laure.noussitou@oloron.hautbearn.fr