

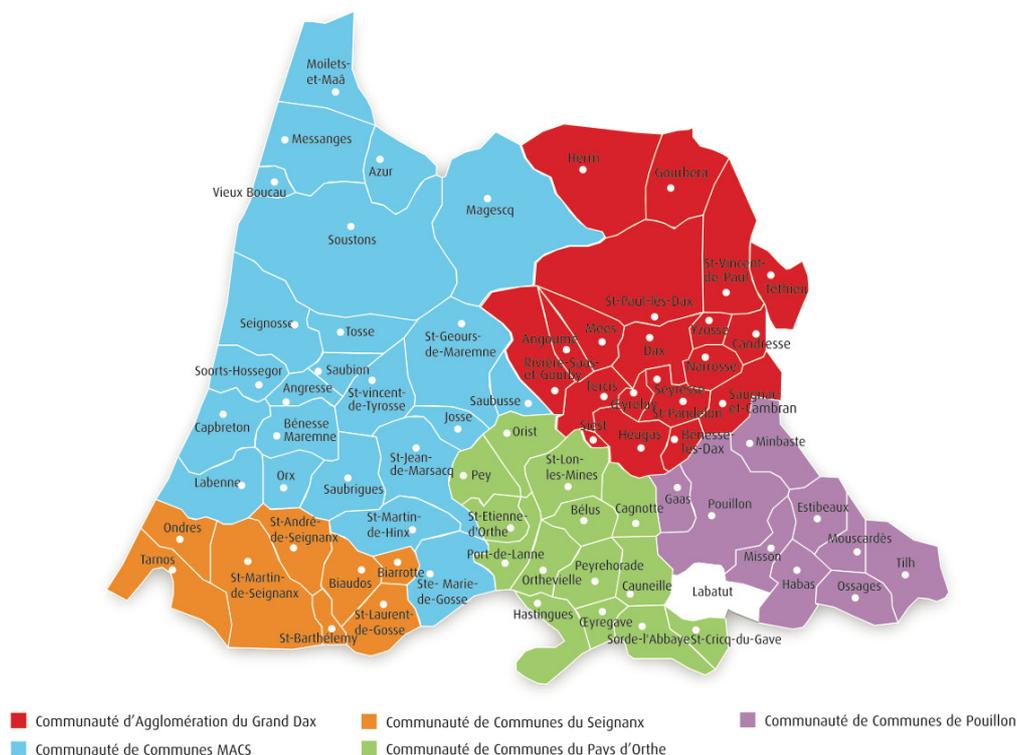
ANNEXE 1

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES 2011 - 2013

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 (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.
- 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 à Pouillon, 1 SI à Habas

Ainsi, l'un des principaux enjeux du Pays 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 élus, 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 élus, 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 élus 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 (PLF) pour les offices de tourisme et syndicats d'initiative locaux.

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 a bénéficié du soutien financier 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 permis :

- 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,
- 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 a permis de contribuer à améliorer l'accueil des saisonniers au sein des offices de tourisme.

Les axes de formation retenus sur la durée du programme 2007-2009 ont été :

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 édition de circuits touristiques
- Organisation de journées d'accueil communes pour le personnel saisonnier des offices de tourisme (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, la 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 et 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 PLFI, 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 :

- de construire le contenu du programme en fonction des besoins et des attentes des filières (définition des thématiques, de leur hiérarchisation dans le temps...),
- 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 est également associé à la mise en œuvre, au suivi, à l'évaluation annuelle de ce programme.

4/ Contenu du projet PLFI 2011 – 2012 – 2013 :

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 :

- **Axe 1 « 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 privées...) 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 ».
- **Axe 2 « L'Étourisme »**, par le développement des e-compétences des professionnels du tourisme dans une logique de réseau et de visibilité sur **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.

Rappels des actions de formation 2011 initiées sur le territoire (année 1 du PLFI) :

Territoire	Code PLFI	Intitulé	Nb de j. par gpe	Nb de gpe	Nb de j. total	OF
Pays Adour Landes Océanes	PALO.1	Inscrire le développement durable dans son quotidien et sa pratique professionnelle	5	2	10	CPIE Landes
	PALO.2	Techniques de meilleure visibilité et de meilleur référencement sur Internet	3	5	15	GMT Editions

Actions souhaitées pour 2012 (année 2 du PLFI) :

Module 1 (PALO.1) : Mise à niveau pour les nouvelles structures intéressées par la démarche « mettre en place au sein de sa structure des éco-gestes »

Durée : 2 jours – 1 groupe

Module 2 (PALO.2) : Inscrire les éco-gestes et éco-comportements dans son quotidien et sa pratique professionnelle en tant qu'acteur du tourisme, selon 3 corps de métier :

- métiers-activités liés à l'entretien extérieur des espaces verts
- métiers-activités liés à l'entretien intérieur des structures, au ménage, à l'hygiène
- métiers-activités liés à l'accueil et l'information des clientèles

Durée : 1 jour par groupe – 6 groupes (2 groupes par type de public)

Module 3 (PALO.3) : Construire l'identité « tourisme durable » par la définition et la mise en œuvre d'un positionnement marketing partagé

Durée : 3 jours par groupe – 2 groupes

Module 4 (PALO.4) : Formation de référents locaux : techniques d'animation de la démarche éco-tourisme/tourisme durable au sein du territoire

Durée : 2 jours par groupe – 1 groupe

Module 5 (PALO.5) : Techniques et méthodologie pour mettre en place au sein de sa structure l'écolabel européen

Durée : 2 jours – 1 groupe

En parallèle aux 5 modules portant sur le Tourisme Durable souhaités pour 2012, certaines actions HORS FOND FORMATION PLFI seront proposées :

- Une journée-conférence sera programmée à destination des professionnels du territoire, avant la mise en œuvre des premiers modules 2012. Cette journée soulignera les principes et les valeurs de la démarche Tourisme Durable initiée et validera les grands principes de la Charte environnementale réalisée par les acteurs.

- L'idée d'educteur(s) organisé(s) sur le territoire pour rencontrer et partager autour de réalisations très concrètes en matière d'éco-gestes sera développée.

Module 6 (PALO.6) : Utiliser les ressources de Google pour optimiser la fréquentation de son site et être visible sur smartphone

Durée : 2 jours par groupe – 3 groupes

Module 7 (PALO.7) : Inscrire les sites d'avis dans sa démarche commerciale auprès de ses clientèles afin d'augmenter sa notoriété et son chiffres d'affaires

Durée : 2 jours par groupe – 3 groupes

5/ Le référent territoire du PLFI

Claire Rouchaléou

Chargée de mission tourisme

Pays Adour Landes Océanes

Grand Tourren – Allée des Magnolias

40 230 St Vincent de Tyrosse

Tél: 05 58 57 41 44

Fax: 05 58 57 41 43

claire@pays-adour-landes-oceanes.com