

ANNEXE 1

**Mission d'ingénierie préalable à la mise en place
d'un Programme Local de Formation Bassin
D'Arcachon-Val de l'Eyre (PLF PBAVE)**

Résumé.

Une mission d'ingénierie a été souhaitée par le SIBA afin de déterminer l'utilité de mettre en place un PLF sur le territoire Bassin d'Arcachon-Val de l'Eyre, destiné aux agents et aux responsables des Offices de Tourisme.

Cette mission a été réalisée par l'ISCER, structure d'ingénierie de formation et de formation spécialisée dans les thématiques du Développement Durable et de la Prévention des Risques.

Cette mission s'est déroulée dans la concertation avec l'ensemble des Offices de Tourisme.

Après un ensemble d'entretiens individuels, des besoins en formation ont émergé et ont pu être regroupés en 5 thèmes clairement identifiés.

Le PLF s'avérerait donc indispensable pour formaliser les actions de formations sur ces 5 thèmes.

Le PLF permettrait :

- d'aborder la concurrence en étant unis, en délivrant des messages spécifiques à chaque OT sous une forme commune qui renforcerait la visibilité de l'identité du territoire. « L'esprit Bassin » deviendrait le fil conducteur de la communication interne.
- de créer ou de développer des produits différents et des produits communs dont la commercialisation serait assurée de la même manière.
- de répondre aux souhaits des agents en leur apportant des marges de progression et une sécurisation de leurs parcours respectifs par l'adaptation aux évolutions de leurs métiers et aux besoins de la clientèle.
- de répondre au besoin d'une préservation indispensable de l'environnement, afin d'assurer la durabilité de l'offre touristique sur ce territoire, offre totalement dépendante de la gestion efficace du milieu naturel.

Rappel du cahier des charges.



Source : Google Maps

Le Syndicat Intercommunal du Bassin D'Arcachon est né il y a 40 ans de la volonté des élus de mettre en œuvre une politique commune de préservation de la qualité de l'eau, des ressources naturelles et de développement économique raisonné.

Organisé en Pôles, le SIBA a souhaité porter son attention sur la compétence Tourisme. Destination privilégiée du tourisme saisonnier, ce territoire voit sa population tripler en été. Le plan d'eau de 18000 hectares, la forêt, les cours d'eau (notamment la Leyre) sont impactés par ce tourisme.

La destination Bassin d'Arcachon est composée de 10 communes (du sud au nord) : Arcachon, la Teste de Buch, Gujan-Mestras, le Teich, Biganos, Audenge, Lanton, Andernos-les-Bains, Arès et Lège-Cap Ferret. Dans un souci de meilleure coordination, deux communes du Val de l'Eyre (bassin versant de cette zone), Mios et Salles, ont rejoint le SIBA, afin qu'une entité SIBA-Val de l'Eyre puisse réfléchir à l'opportunité de mettre en place les formations nécessaires aux Offices de Tourisme pour

- mieux valoriser la destination
- mieux communiquer sur l'indispensable gestion durable de la qualité des sites et de l'environnement, au cœur de l'offre touristique du territoire

En 2009, le Conseil Régional d'Aquitaine & la MOPA sollicitent le Pays Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre (PBAVE) afin de développer un Programme Local de Formation (PLF) à l'échelle de ce territoire (10 Offices de Tourisme (OT) concernés sur 12 communes). Le PBAVE sollicite à son tour le SIBA afin qu'il soit le maître d'ouvrage de ce projet, dans le cadre du Contrat de Pays 2010 - 2012.

Dans le cadre d'une stratégie concertée et partenariale permanente avec les Offices de Tourisme, le SIBA a confié à notre cabinet, après appel d'offre, la réalisation d'une mission d'Ingénierie préalable à la mise en place d'un **P**rogramme **L**ocal de **F**ormation.

Le PLF est le document qui cadre la politique de formation d'un service. Il est établi pour une période de 3 ans et prend en compte notamment :

- les écarts entre les compétences requises et les compétences déjà détenues
- les demandes individuelles des agents
- les évolutions possibles des services concernés au travers des enjeux qu'ils souhaitent voir mis en avant.

Il est centré sur l'identité du service et complémentaire des formations initiales ou continues « métiers ».

Les objectifs attendus de cette mission :

- Réaliser un état des lieux des besoins « individuels » de formation de l'ensemble du personnel de chaque Office de Tourisme
- Faire émerger des besoins « collectifs » et animer la concertation pour que les OT puissent définir si un PLF porté par le SIBA serait utile et quelles seraient les priorités de ce PLF triennal propre au territoire du Bassin d'Arcachon et du Val de l'Eyre. Le cabinet devra entre autre définir et rédiger les modules de formation, leurs objectifs et contenus, leurs durées, le rétroplanning sur 3 ans...

Cette mission s'est déroulée de début mai 2011 à fin juin 2011, afin que l'éventuel accord sur la mise en place d'un PLF puisse cadrer avec les obligations de date de la Mission des Offices de Tourisme et des Pays d'Accueil (MOPA), organisme étant notamment en charge de présenter les demandes de financement pour les PLF tourisme. Un autre intérêt du PLF est en effet que le coût de formation peut être pris en charge à 90% par la MOPA, le SIBA ayant proposé de prendre en charge le restant afin que tous les OT qui le désireraient, quelques soient leur taille et leurs moyens, puissent avoir accès au même dispositif.

Réalisation de la mission.

PHASE 1 : animation de la réflexion et émergence des axes de formation

Au cours de la réunion de lancement, le SIBA a communiqué trois préoccupations majeures:

- Respecter les spécificités de chaque OT tout en mettant en œuvre la démarche leur permettant d'avoir une vision commune de l'activité touristique au travers d'une **identité territoriale** claire
- Définir des outils et des moyens afin que cette **vision commune** puisse être communiquée aux clients des OT
- Assurer la préservation **des ressources naturelles** afin de permettre une vision à long terme du tourisme de masse les impactant

L'ISCER a créé un questionnaire et chaque agent, chaque responsable des OT s'est vu remettre ce questionnaire. Après le temps nécessaire pour que les participants puissent réfléchir à leur réponse, les consultants de l'ISCER se sont déplacés dans chaque OT pour animer ces entretiens et recueillir les souhaits des agents.

Chaque entretien a été structuré comme suit :

- première phase de présentation de la nature et de l'utilité d'un PLF, collective ou individuelle
- entretien individuel pour faire émerger le ressenti des besoins et les besoins réelles, sur la base du retour d'expériences de l'agent et des objectifs de l'OT auquel il appartient.

27 thèmes de formation ont été proposés à chaque personne, avec la possibilité pour chaque agent d'en proposer d'autres s'il le souhaitait.

Une trentaine d'entretiens individuels ont été menés afin de connaître les préoccupations et les souhaits des agents en matière de compétences et de formation. Dès le départ, il a été indiqué que les formations aux logiciels bureautiques ainsi que les formations en langue n'étaient pas des priorités du PLF et pouvaient être réalisées dans le cadre des fonds de formation continue (OPCA).

Tous les OT et leurs agents ont été associés, toujours dans le même souci de concertation et de représentativité.

La répartition des agents par OT s'effectue comme suit :

OFFICE DE TOURISME	STATUT DE L'OT	CLASSEMENT	EFFECTIF TOTAL	NOMBRE D'AGENTS DE DROIT PRIVÉ
Andernos-les-Bains	Régie Municipale à autonomie financière	**	4	
Arcachon	SPIC	***	6	6
Arès	Association	**	4	4
Coeur du Bassin (Biganos, Audenge, Lanton)	SPIC	***	6 à 8	6 à 8
Gujan-Mestras	EPIC	***	9	8
La Teste de Buch	EPIC	***	5	4
Le Teich	Association	**	6	6
Lège-Cap Ferret	EPIC	***	8	7
Mios (*)	SPA	*	1	0
Salles et Val de l'Éyre (*)	Association	*	1	0

Restitution des entretiens :

Au travers des échanges, plusieurs points communs et plusieurs différences ont émergé :

Les points communs.

- Les agents des OT sont investis dans des missions nécessitant une polyvalence réelle.
- Ils sont conscients que les nouveaux médias modifient la relation au client.
- Ils ont déjà l'habitude, individuellement, d'échanger avec leur homologues d'autres OT quant à la réalisation de certaines actions.

Les différences.

- Les structures sont de tailles et de natures juridiques différentes, donc avec des « cultures maison » très différentes, qu'il est nécessaire d'harmoniser par des **formations communes**.
- Si « l'identité territoriale » est vécue comme une évidence, elle est liée à l'expérience personnelle mais nécessite un partage de connaissance et une **mise en forme commune** pour communiquer sur ce thème avec les clients.
- La réciprocité de présentation des offres touristiques n'est pas toujours ressentie comme réelle

Au-delà de première approche collective, les résultats des entretiens ont été analysés et affinés afin de voir si des thèmes étaient ressentis comme prioritaires par une majorité d'agents et de responsables d'OT.

Les résultats obtenus ont été synthétisés dans le tableau suivant (thème proposé et nombre d'agents l'ayant sélectionné) :

Discours environnemental	7	Gestion des espaces naturels et Ecotourisme	15	Economies d'énergie	1		
Identité et connaissance territoire	10	Marketing du territoire	7	Dynamisation et harmonisation de l'approche clientèle	20	« Esprit Bassin » (concept de territoire)	7
Réglementation générale des activités de loisirs	4	Animation & coordination du réseau (prestataires...)	12	Production touristique & commercialisation	7	Gestion et développement du site Internet	7
Tourisme en mobilité	5	SIRTAQUI	1	Outils web 2.0 (réseaux sociaux, sites de partage)	7	Animation web 2.0	7
Référencement Internet	6	Inventaire territorial de l'offre	1	Histoire et patrimoine locaux	7	Gestion de projet	6
Tourisme Handicap &	2	Communication commerciale	17	Gestion du stress	39	Logiciels bureautiques (graphisme)	6
Classement des structures d'accueil (campings, hôtels...)	10	Itinéraires et circuits de découvertes	3				

Analyse des résultats.

- La très forte demande sur le thème « gestion du stress » n'est pas représentatif de l'état d'esprit des agents. En effet, c'est M. Vivien, OT d'Arcachon, qui a souhaité, si ce thème était retenu, envoyer en formation les 34 salariés de sa structure de développement économique.
- Les thèmes « Techniques d'accueil », « Approche clientèle » et « Techniques de vente » ont été regroupés en une seule rubrique : « dynamisation et harmonisation de l'approche clientèle ».
- Les thèmes « Gestion des espaces naturels » et « Ecotourisme » ont été regroupés en une seule rubrique.

- Ce sont souvent les mêmes personnes qui demandent les thèmes liés à l'informatique (déjà spécialistes du domaine).
- Plus de la moitié des agents sont demandeurs de formations en langue (hors PLF).
- 5 thèmes se dégagent : **dynamisation et harmonisation de l'approche clientèle, communication commerciale, animation et coordination du réseau, gestion des espaces naturels et écotourisme, gestion du stress.**
- 2 thèmes, sans être prioritaires, ont recueilli l'intérêt d'un nombre certains d'agents : identité et connaissance du territoire, classement des structures d'accueil.

Il apparaît que les thèmes retenus par les agents correspondent à une nouvelle approche des fondamentaux de leurs métiers et que les formations effectuées, si le PLF était validé, représenteraient une sécurisation des agents face à leur clientèle.

D'autre part, les OT ont des objectifs « d'auto-financement » à atteindre qui leur demande d'avoir une approche de satisfaction du besoin du client plus affirmé, voire de commercialisation directe de produits ou de services en parallèle à leur activité d'information.

Les formations retenues correspondraient efficacement à ce double besoin.

PHASE 2 : élaboration et validation d'un plan de formation sur 3 ans

Une première réunion de synthèse a été réalisée, le 30/05/2011, en présence des responsables des OT, de représentants du SIBA et de la MOPA.

Les données recueillis ont été présentées. Une extraction des résultats par OT a été fournie au SIBA pour qu'elle soit envoyée à chaque OT concerné avec une note éclairant le travail réalisé.

Les thèmes retenus par les agents, la hiérarchisation de leurs différentes utilités, le calendrier possible ont été discutés. Chaque directrice/directeur d'OT a fait part de ses réflexions, de ses souhaits, de ses critiques, de la façon dont le PLF pourrait s'articuler avec leurs priorités et les formations déjà effectuées ou à venir, sur le fond comme sur la forme (Voir compte-rendu de réunion en Annexe). Le cadre de financement a également été expliqué. **Le thème de la dynamisation de l'approche clientèle a fait l'objet d'un consensus pour le considérer comme prioritaire.** Deux points importants ont également émergé :

- Si un PLF est validé, les résultats de l'action de formation menée devront être évalués en fin de chaque année.
- Les actions de formation PLF ne doivent pas prendre plus de 5 ou 6 jours par an à chaque agent.

Une deuxième réunion a été réalisée, en présence des élus de la Commission Tourisme et de deux responsables d'OT, le 06/05/2011. Les mêmes données ont été présentées et ont fait l'objet d'un échange entre les élus.

Un plan triennal a donc été proposé :

- année 1 : dynamisation de l'approche clientèle
- année 2 : éco-tourisme, communication commerciale
- année 3 : animation du réseau, gestion du stress.

Ce plan peut recevoir des modifications en fonction des évaluations prévues en fin de chaque année, les agents pouvant aussi souhaiter avoir l'année suivante des approfondissements sur ce qu'ils ont fait dans l'année en cours. Il appartiendra alors à la structure de formation, tout en respectant les thèmes priorisés, d'introduire du contenu allant dans ce sens.

Chaque thème a été décliné en axes de formations, réunis dans des fiches actions formations directement utilisables par le SIBA et/ou la MOPA pour passer les appels d'offre.

Il est primordial que les formations soient irriguées par 2 concepts « transversaux » :

➤ **L'identité territoriale.**

- **La durabilité de l'offre touristique :** le tourisme sur ce territoire est fortement dépendant de la qualité des paysages, des sites naturels, de l'environnement et du caractère authentique de notre territoire maritime. Il est donc primordial de promouvoir des formes de tourisme garantissant la préservation de ces éléments, l'accès de tous à la mer et un développement équilibré de ce territoire.

Les fondamentaux qui structureront l'appel d'offres :

- Chaque module dure de 1 à 3 jours et est un module complet traitant du sujet.
- Les formations devront être réalisées prioritairement sur le Bassin, afin d'éviter des déplacements.
- Plusieurs propositions de dates devront être faites pour que chaque OT puisse participer
- Les groupes d'agents proviendront de plusieurs OT et seront constitués d'une douzaine d'agents.
- Les modules qui font appel à des notions considérées comme acquises lors de modules précédents devront contenir un rappel de ces notions essentielles, afin que les absents au module précédent puissent suivre la formation.
- **Les thèmes transversaux (Esprit Bassin, développement durable) devront irriguer le contenu des formations ainsi que les études de cas et les mises en situation.**
- Le formateur et le contenu du module seront évalués par les agents en matière de réponse à leur demande.

Les fiches actions formations 2012-2014.

Année 1 : Dynamisation et harmonisation de l'approche clientèle (5 jours pour chaque groupe)

Public : 4 groupes d'une douzaine d'agents chacun.

Calendrier : hors-saison (de janvier à mai – de septembre à décembre 2012)

Lieux : dans les différents lieux touristiques du territoire

Objectifs : augmenter l'efficacité de l'approche commerciale, en adaptant les propositions touristiques aux différents clients.

Modalités : la formation s'effectuera par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents. **L'ensemble des trois modules est nécessaire pour valider l'action.**

PBAVE.1 : Savoir communiquer

Module 1 : Savoir Communiquer (2 jours)

Objectif :

Les agents sont confrontés à des publics variés et à des situations diverses. Si l'expérience leur permet d'aborder ces problématiques, l'approche reste empirique. Une formation commune apporterait à tous les acteurs concernés les mêmes outils et la possibilité de délivrer de la même manière les messages concernant les offres touristiques. D'autre part, une meilleure adaptation du discours à chaque segment de clientèle nécessite d'optimiser les modes de communication au tiers. Enfin, la communication interne serait également plus unifiée.

Éléments de programme :

Les bases de la communication (définition, utilité, émetteurs et récepteurs, communication verbale et non verbale).

La communication écrite (pour quels objectifs, supports de la démarche commerciale, savoir rédiger un argumentaire).

La communication orale (pour quels objectifs, reformulation, l'écoute active, questions ouvertes et fermées, l'accueil téléphonique et en présentiel).

Etudes de cas/mise en situation :

- L'esprit Bassin
- L'accueil téléphonique

PBAVE.2 : Savoir organiser un espace d'accueil, un espace de vente

Module 2 : Savoir organiser un espace d'accueil, un espace de vente. Flécher l'offre (1 jour).

Objectif :

Les missions des OT évoluent non seulement vers une professionnalisation accentuée mais également vers la commercialisation de services ou de produits des partenaires. Une réflexion sur l'aménagement de l'espace d'accueil et/ou de vente ainsi qu'un meilleur fléchage des offres à mettre en valeur devient indispensable. Les OT, en utilisant les mêmes concepts, dégageront une unité à laquelle les clients seront sensibles en passant d'un OT à l'autre.

Éléments de programme :

Les bases du merchandising (définition et utilité, logiques d'implantation, informer le consommateur, courbes et ratios, le merchandising comme élément de négociation avec les partenaires)

Organiser son espace de vente (définir et schématiser l'espace, la PLV, les critères de choix)

Diagnostiquer votre espace de vente actuel (forces et faiblesse, la demande du client, optimiser l'espace de vente, évaluation des apports)

Etudes de cas / mise en situation :

- Mettre en avant les offres « **développement durable** »
- Mettre en avant les produits communs

PBAVE.3 : Construire une offre commerciale cohérente

Module 3 : Construire une offre commerciale cohérente (2 jours)

Objectif :

Il est primordial de concevoir le service au client comme une meilleure compréhension de ses besoins, plutôt que de partir de l'offre.

A l'issue de ce module, les agents seront en mesure d'analyser le discours d'un client, de faire une offre adaptée, de traiter les objections et de finaliser leur action. Cette qualité de service et cette meilleure compréhension doivent déboucher sur la fidélisation du client.

Éléments de programme :

Les besoins du client (détection des besoins, questionnement, reformulation)

Faire une offre (savoir construire un argumentaire, vérifier l'adéquation besoin/proposition, les produits complémentaires)

Traiter les objections (les différents types d'objection, leur traitement, savoir construire un contre-argumentaire)

Conclure une proposition

Fidéliser un client (évaluer la satisfaction d'un client, le fidéliser, proposer de nouvelles offres)

Etude de cas / mise en situation :

Un exemple : **les produits « pescatourisme »**

Utiliser le développement durable comme argumentaire

Proposer une offre plus importante que celle que le client était venu chercher

A la suite de ces 3 modules et après avec une évaluation des apports en fin d'année 1, les 4 autres thèmes ayant fait l'objet d'une validation seront traités en année 2 et 3, en respectant les mêmes préoccupations (identité territoriale, développement durable...).

PLF PBAVE 2012 (ANNEE 1)		
Modules 2012	NB de groupes et de journées de formation par groupe 2012	TOTAL 2012
Module 1	4 groupes 2 journées par groupe	= 8 journées
Module 2	4 groupes 1 journée par groupe	= 4 journées
Module 3	4 groupes 2 journées par groupe	= 8 journées
TOTAL		= 20 journées

Année 2 : Communication commerciale, écotourisme

Module 1 : communication commerciale. 2 jours.

Public : 4 groupes d'une douzaine d'agents chacun.

Calendrier : hors-saison (de janvier à mai – de septembre à décembre 2013)

Lieux : dans les différents lieux touristiques du territoire

Modalités : la formation s'effectuera par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Éyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.

Objectif :

De nombreux documents, off line et on line, sont utilisés dans le cadre de la promotion touristique, sans avoir forcément d'analyse sur leur efficacité. A l'issue de ce module, les agents seront capables de compléter utilement leur compétences en techniques de vente par la maîtrise du pilotage de la création de documents simples et par une adéquation renforcée entre besoins détectés et choix des documents utilisés.

Éléments de programme :

Savoir utiliser les supports de communication nécessaires (efficacité comparée de différentes mises en page, brochures et catalogues, mailing,...)

Définir et décliner les objectifs commerciaux des OT en messages fléchant l'offre touristique pour le client (travail sur les mots clés, identification visuelle des logos,...)

Construire une grille d'analyse de l'efficacité de la documentation commerciale.

Différencier les documents papier et les documents on-line pour une meilleure communication.

Piloter la réalisation d'un document commercial (indicateurs, retroplanning).

Savoir définir et positionner les produits touristiques en fonction des priorités des OT et des documents à disposition.

Etude de cas / mise en situation :

Choisir une mise en page en fonction d'un objectif à atteindre lié à l'identité territoriale.

Remplacer des documents papiers par des documents en ligne.

Proposer des documents servant également de réponse à des enquêtes qualité.

Module 2 : gestion des espaces naturels et éco-tourisme 3 jours.**Public :** 4 groupes d'une douzaine d'agents chacun.**Calendrier :** hors-saison (de janvier à mai – de septembre à décembre 2013)**Lieux :** dans les différents lieux touristiques du territoire**Modalités :** la formation s'effectuera par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.**Objectif :**

La préservation des espaces naturels est au cœur de la gestion durable du tourisme saisonnier. La nécessité d'augmenter le flux de client présents sur le territoire doit s'accompagner d'une compréhension factuelle des éléments impactant l'environnement et des recommandations à communiquer au client. L'offre touristique doit également s'étoffer, en travaillant sur la disponibilité des produits et des services d'hébergement, de restauration, prenant en compte le développement durable du territoire. Enfin, le choix des activités à proposer et des modes de déplacement permettant de les réaliser doit être alimenté par la même réflexion.

Éléments de programme :

Les espaces naturels sensibles : quelques données de bases.

Les acteurs de la gestion des espaces naturels.

Éléments de réglementation et documents de référence.

Le fonctionnement d'un écosystème.

La biodiversité.

Inventaire des espaces présents sur le territoire.

Gestion de l'eau, bassin versant.

Les impacts, par activité, des différentes activités proposées sur ces milieux : impacts qualitatifs, impacts quantitatifs.

Notions de bilan carbone et d'affichage environnemental.

Comparaison des différents modes d'hébergement et de circulation : impact en matière de consommation d'énergie, de consommation de ressources.

Introduction à l'éco-construction.

Savoir se démarquer par l'offre éco-touristique.

Les labels et les normes.

Les éco-activités touristiques.

Etude de cas / mise en situation :

Valeurs limites de polluants aquatiques et conséquences sur la faune et la flore.

Les tests pour la consommation des huîtres : explication, intérêt et limites.

Application des principes de l'éco-habitat aux hôtels et aux chambres d'hôtes.



A la suite de ces 2 modules et après avec une évaluation des apports en fin d'année 2, les 2 autres thèmes ayant fait l'objet d'une validation seront traités en année 3, en respectant les mêmes préoccupations (identité territoriale, développement durable...).

Année 3 : Animation de réseaux, gestion du stress.

Module 1 : animation de réseaux. 2 jours.

Public : 4 groupes d'une douzaine d'agents chacun.

Calendrier : hors-saison (de janvier à mai – de septembre à décembre 2014)

Lieux : dans les différents lieux touristiques du territoire

Modalités : la formation s'effectuera par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.

Objectif :

La concurrence entre les différentes destinations touristiques ainsi que les nouveaux modes de choix des consommateurs (réseaux sociaux) obligent à développer une indispensable mise en réseau des OT, entre eux et avec leurs partenaires. Cette mise en réseau est aussi un moyen de véhiculer des messages communs et de travailler sur des produits communs. A l'issue de ce module, l'agent pourra être actif dans la création, l'animation de son propre réseau à visée professionnelle et mieux articuler son travail avec l'animateur numérique de territoire.

Éléments de programme :

Contextes et enjeux. L'intérêt des projets collaboratifs.

Créer un réseau entre OT et avec les partenaires : outils, méthodes.

Créer et utiliser un inventaire complet des activités et des partenaires (méthode de référencement, création d'un listing utilisable efficacement)

Savoir communiquer auprès des partenaires pour obtenir leur implication concrète sur les thématiques prioritaires du SIBA (vérifier la compréhension réciproque, adapter le discours en fonction du partenaire, comprendre ses impératifs).

Prendre en compte les différences entre OT pour établir des plans d'actions cohérents.

Qualifier et mettre en place un référent réseau dans chaque OT.

Mutualiser les ressources et les retours d'expérience (organiser des réunions Rex, communiquer sur les réussites et les échecs, adapter les méthodes aux tailles des OT)

Créer des offres communes : identifier les besoins et les possibilités liées au territoire.



Utiliser au mieux les réseaux physiques et réseaux virtuels (outils de mise en réseau, introduction aux réseaux sociaux).

Etude de cas / mise en situation :

Réseaux sociaux et restauration : prescription et notation.

L'animation d'un réseau centré sur l'identité territoriale.

Module 2 : gestion du stress. 2 jours.

Public : 4 groupes d'une douzaine d'agents chacun.

Calendrier : hors-saison (de janvier à mai – de septembre à décembre 2014)

Lieux : dans les différents lieux touristiques du territoire

Modalités : la formation s'effectuera par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.

Objectif :

Des publics toujours plus variés et exigeants demandent une adaptation pouvant engendrer du stress. Ce stress est renforcé par la saisonnalité des métiers touristiques, donc par l'obligation pour les agents de passer d'une période hors saison servant notamment à la préparation à long terme des actions, à une période de saison où ils sont tout de suite confrontés au besoin de réagir en temps réel. A l'issue de ce module, l'agent sera capable d'utiliser les techniques lui permettant d'évaluer son niveau de stress et de le limiter.

Éléments de programme :

Définition et manifestation du stress.

Identifier les causes du stress (manque de préparation, fatigue physique, émotions et images négatives).

Utiliser les techniques verbales et non verbales pour réduire le stress (discours, position corporelle, respiration, visualisation positive)

Apprendre à gérer le stress d'un collègue (repérage, écoute, travail sur la longueur)

Apprendre à gérer le stress d'un client (repérage, reformulation, recadrage, changement d'acteur)

Réguler son environnement personnel, son environnement de travail (bruit, sollicitations par mail et téléphone, savoir hiérarchiser ses priorités et dire non).

Les conduites d'adaptation au changement.

Introduction à la gestion du risque psycho-social.

Etude de cas / mise en situation :

Gérer une situation de crise avec un client.

Gérer une situation de crise avec un collègue.

La référente territoire du projet PLF Bassin d'Arcachon- Val de l'Eyre :**Audrey RAMBAUT****Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon (SIBA)**

Services Communication et Promotion Touristique

16, allée Corrigan - CS 40002

33311 Arcachon Cedex

Tél : 05.57.52.74.74

Fax : 05.57.52.74.75

a.rambaut@siba-bassin-arcachon.fr

Si vous souhaitez accéder aux documents ci-dessous, n'hésitez pas à contacter Audrey Rambaut pour les obtenir.

1° : lettre de consultation du SIBA

2° : réponse de l'Isцер

3° : fiche d'entretien

4° : calendrier des entretiens individuels

5° : restitution par OT

6° : PPT réunion du 30/05

6° : compte rendu de réunion de validation des axes de formation (30/05)

7° : PPT réunion du 06/06

8° : PDF de la réunion finale du 26/06