



## Initiatives locales en Aquitaine

**La formation « Animateur Numérique de Territoire » (ANT) et le « Programme Local de Formation » (PLF et PLFI) vus par les responsables des Offices de Tourisme des cinq départements d'Aquitaine.**

### Département de la Dordogne

#### **« Animateur numérique de territoire » en Pays de Bergerac.**

« La formation ANT a permis l'élaboration d'un **diagnostic numérique de territoire** commun aux trois entités du territoire (Pays des Bastides, Pays du Grand Bergeracois et Office de Tourisme de Bergerac Pourpre).

Pour l'Office de Tourisme de Bergerac Pourpre, cette formation a engendré la **création d'une cellule numérique**, qui constitue un nouveau service pour nos adhérents grâce auquel ils bénéficient de nouvelles prestations :

- Un accompagnement personnalisé (environ 15 prestataires suivis à ce jour).
- des ateliers pratiques (démarrage en février 2012) pour 4 à 5 participants à chaque session.

L'Office de Tourisme s'est doté de deux nouveaux bureaux dont un servira de salle de formation pour les ateliers ainsi que du matériel : un Ipad, 2 smartphones, 1 iPhone, un vidéoprojecteur.

Enfin, la formation de deux employées a également eu des répercussions positives sur le fonctionnement interne de la structure : création d'un site commercial avec formation de la responsable du service réceptif, mise en place de Google Apps avec notamment la création d'emails avec notre nom de domaine et l'utilisation de Google Docs pour faciliter le travail de l'équipe : création de formulaires pour la gestion des disponibilités des hébergements, main courante, mise en place du wifi sécurisé... ».

#### **Contacts**

**Office de Tourisme de Bergerac Pourpre - 24100 Bergerac**  
Gwenaëlle NE - Marie-Pierre MAILLET

#### **« Programme local de formation » en Pays du Périgord Noir.**

« Dès 2004, le Pays du Périgord Noir décide de devenir une destination touristique digne d'un rôle de leader aquitain du tourisme intérieur. Pour cela, il était nécessaire, parallèlement à une stratégie de territoire ambitieuse, de **professionnaliser les Offices de Tourisme**. Le programme de formation 2005 - 2007 a permis d'atteindre cet objectif grâce à des contenus sur mesure adaptés aux besoins des acteurs et du territoire. Au delà de ce rôle attendu, il a aidé à créer des liens authentiques et opérationnels entre les salariés des Offices de Tourisme.

Le nouveau plan de formation de 3 ans qui se déroule de 2010 à 2012 est devenu un **programme local de formation interfilières**. Le réseau des agents des Offices de Tourisme est désormais le réseau de tous les acteurs du tourisme : campings, hôtels, chambres d'hôtes....

L'objectif stratégique de ce second programme triennal est de réaliser le saut qualitatif nécessaire pour asseoir le développement des outils numériques des acteurs du tourisme publics et privés : web, réseaux sociaux, accueil numérique... »

#### **Contacts**

**Association Pays du Périgord Noir - 24200 Sarlat**  
Annie DROUILHET  
**Office de Tourisme Lascaux Vallée Vézère – 24290 Montignac**  
Sébastien DEBARGE

## **Dans le département de la Gironde**

### **« Animateur numérique de territoire » en Pays Médoc**

« Après quelques premières actions d'animation numérique de territoire dès 2009, le développement du e-Tourisme a été reconnu par les élus médocains comme une priorité d'action en 2010. Le Pays Médoc et les principaux Offices de Tourisme de la presqu'île se sont donc coordonnés et ont construit ensemble un cycle de rencontres de sensibilisation et d'ateliers pratiques à destination des prestataires privés. **En 2011, près d'une centaine de participants ont ainsi été accompagnés dans leur découverte numérique** sur des thèmes comme : "Mon action e-Tourisme en 10 étapes" ou "Les réseaux sociaux au service de la promotion de mon entreprise touristique".

Au-delà de l'information sur les données chiffrées ou les conseils sur les actions prioritaires, ce sont de véritables accompagnements concrets qui ont été mis en place : comment je crée ma Google Adresse, comment je crée une page Facebook pour mon entreprise, comment améliorer mon site internet etc. Les participants ont généralement fait preuve d'un grand enthousiasme à l'idée d'y voir enfin un peu plus clair. Les Offices de Tourisme peuvent aussi soigner leur image d'expert au service de leurs prestataires... et au final ce sont des produits et des destinations touristiques qui sont plus visibles sur la toile ! **En 2012, une vingtaine d'ateliers sont déjà programmés**, avec de nouveaux thèmes, pour amplifier encore cette démarche. »

**Contact :**

**Pays Médoc -33112 Saint-Laurent Médoc.**

Nicolas MONSEIGNE

### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de Lège Cap-Ferret**

« L'Office de Tourisme de Lège-Cap Ferret s'est lancé depuis juin 2010 dans une démarche visant à renforcer le **travail collaboratif et d'accompagnement** avec ses prestataires. Nous nous sommes donc engagés dans la formation d'Animateur Numérique de Territoire. Le premier travail réalisé a été l'évaluation de notre présence collective sur la toile par le biais d'un diagnostic numérique de territoire. Il en est ressorti un certain nombre de points primordiaux sur lesquels nous devons travailler. Après une réunion de présentation, à laquelle 160 prestataires ont participé, nous avons établi un programme d'actions tournant autour d'ateliers en petits groupes de travail afin de combler certaines lacunes identifiées.

Les quatre thématiques abordées ont été : la Google Adresse, la gestion des avis clients, la performance d'un site internet et l'équipement en wifi.

**35 entreprises sont aujourd'hui engagées dans cette démarche.** Suite aux nombreuses demandes, un nouveau cycle va être mis en place sur ces quatre thématiques début 2012. L'Animation Numérique de Territoire permet de renouer le lien avec les prestataires et de replacer l'Office de Tourisme au centre du développement local. »

**Contact :**

**Office de Tourisme Lège Cap-Ferret – 33950 Lège Cap Ferret.**

Emelyne ROUGIER

### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme Cœur du Bassin d'Arcachon**

« Depuis fin 2010, l'Office de Tourisme du Cœur du Bassin d'Arcachon (Biganos - Audenge - Lanton) se perfectionne dans l'utilisation des outils numériques. De ce fait, Salah BOUACHARI, conseiller en séjour, a suivi la formation d'Animateur Numérique du Territoire. Cette formation a permis à l'Office de Tourisme de se positionner sur le Web en créant sa Google Adresse, mais aussi en s'appropriant les réseaux sociaux et en créant des Google Maps pour les randonnées pédestres et cyclables de notre territoire.

L'Office de Tourisme a également équipé deux de ses antennes (Biganos et Lanton d'un accès wifi puisqu'il n'y en avait pas à proximité).

Dans son plan d'actions 2012, l'Office de Tourisme à intégré des axes de développement étudiés en formation, permettant d'améliorer les services proposés auprès de ses prestataires et partenaires afin d'éviter la fracture numérique. L'Office proposera pour cette année 2012 à tous ces prestataires et partenaires de suivre **des ateliers de sensibilisation aux outils Internet** ».

**Contact**

**OTI Cœur du Bassin – 33138 Lanton**  
Salah BOUACHARI

**« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme d'Arès**

« Bien avant de débiter cette formation, j'étais conscient qu'il existait sur mon territoire de grosses disparités en termes de qualité de représentation numérique des différents prestataires. Cette formation m'a permis notamment, grâce aux outils donnés, d'identifier avec précision les carences numériques de mon territoire, et ainsi de mettre en place un plan d'actions ciblées. C'est grâce à la méthodologie évoquée durant les 10 journées que j'ai pu organiser mon travail en amont, « profiler » mes futurs interlocuteurs, préparer mes interventions (collectives ou individuelles), et enfin mettre en place un suivi des prestataires, afin de mesurer leurs attentes futures, et le résultat des actions effectuées. Cette formation a un réel impact sur la mise en lumière de la destination et pousse logiquement à une amélioration des prestataires qui ne veulent pas rester dans l'ombre numérique, **c'est un cercle vertueux.** »

**Contact**

Office de Tourisme d'Arès - 33740 Arès  
Nicolas CASTAINGS

**« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme Le Porge**

« La formation ANT m'a permis d'accéder à des outils spécifiques liées aux pratiques touristiques sur Internet, dont je n'avais pas connaissance. J'ai également pu affiner la perception du site touristique que nous avons réalisé en interne dans l'Office de Tourisme.

La mise en place des ateliers numériques pour les professionnels a été positivement perçue par notre Comité de Direction, dans lequel siègent aussi des socioprofessionnels. Ces derniers sont conscients du poids économique de l'internet, sans penser obligatoirement à en avoir la maîtrise.

L'enquête de satisfaction adressée aux participants des ateliers montre que 100% sont satisfaits de la qualité des intervenants, du contenu présenté, que l'atelier de mise en pratique l'après-midi leur a permis d'avoir des réponses concrètes à leurs questions (qui allaient parfois bien au-delà de l'atelier prévu), et qu'ils conseilleraient à des amis prestataires de participer à ces ateliers.

Je précise que nous avons opté pour un format journée entière : présentation le matin et atelier de mise en pratique l'après-midi pour avoir la garantie que nos propositions porteraient leurs fruits.

50 % des participants ont qualifié leur Google adresse et leur Fan page Facebook. De nouvelles sessions sont envisagées pour ceux qui sont absents sur la période hivernale, **mais la synergie est amorcée et de nouveaux réseaux locaux voient le jour.** »

**Contact**

**Office de Tourisme Le Porge – 33680 Le Porge**  
Corine DESARNAUD

**« Programme local de formation » des Offices de Tourisme de l'Entre-deux-Mers Graves Sauternes**

« Depuis quelques années, les Offices de Tourisme se forment pour améliorer leurs compétences en interne. L'année dernière, les Offices de tourisme de l'Entre-deux-Mers, du Sauternais Graves Pays de Langon et de la Communauté de Communes de Montesquieu se sont associés pour proposer un plan de formation triennal à tous leurs socioprofessionnels touristiques. La première année a réuni une cinquantaine de socioprofessionnels : viticulteurs, hébergeurs, agriculteurs, activités de loisirs...

Il a permis de faire connaissance, de travailler ensemble, de faire comprendre l'importance de parler d'une seule voix de notre région afin de développer le tourisme de séjour plutôt que d'excursionnisme.

Pour 2012, 12 journées de formation sont proposées autour de deux axes principaux : **Agritourisme et Marketing** (les fondamentaux du marketing d'entreprise au sein d'un territoire) et **E-tourisme** (gérer sa E-réputation) ».

#### **Contacts**

**Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers – 33580 Monségur**

Rémi PLANTON - Marie-Noëlle GUOLO

**Office de Tourisme Sauternais Grave Pays de Langon - 33210 Langon**

Denis DUPOUY - Céline PEREZ

**Communauté de communes de Montesquieu - 33650 Martillac**

Paul MOHRIN - Marie-Elise DUVERNOY

### **Dans le département des Landes**

#### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de Biscarosse**

« A Biscarosse, nous avons commencé l'Animation Numérique de Territoire pour accompagner nos prestataires adhérents à l'Office de Tourisme dans leur stratégie sur le web. Le rôle de l'animateur numérique de territoire est d'animer des ateliers de sensibilisation pour éviter la fracture numérique et rester compétitif. Nous avons déjà réalisé deux ateliers de sensibilisation gratuits sur le thème de la Google Adresse, en divisant les groupes par niveau. C'est ainsi plus simple pour nous de les suivre et ils se sentent tous au même niveau. Après l'atelier, les prestataires ayant terminé leur Google Adresse étaient satisfaits, car celle-ci leur permet d'avoir gratuitement un bon référencement sur le moteur de recherche Google. Les prestataires présents étaient demandeurs de nouveaux ateliers. »

#### **Contact**

**Office de Tourisme de Biscarosse**

Frédérique DUGENY - Sabine BOULIC

#### **« Programme local de formation » en Pays Adour Chalosse Tursan**

« Neuf Offices de Tourisme en campagne landaise engagés collectivement dans une démarche de formation initiée par la région Aquitaine, le Programme Local de Formation. A l'issue d'une quarantaine de journées de travail, d'échanges et de « devoirs de classe », c'est un véritable état d'esprit réseau qui est né entre des structures cloisonnées jusqu'alors. Chance, hasard des rencontres, qualité des formateurs ? Nul ne le sait, mais une chose est certaine au-delà des territoires de compétences, une dynamique d'individus a vu le jour au service des touristes en séjours pour mieux les accueillir et les satisfaire. La plus belle réalisation est la mise en place d'un **outil de connaissance de l'offre touristique par thème** : aller à la rencontre des sites d'activités, des hôteliers, des producteurs, des artisans d'art ...pour ensemble améliorer l'accueil des visiteurs, mieux se connaître, pour mieux accueillir. Un long programme !

Des fiches thématiques pour tout connaître, des informations détaillées par offre touristique et tout cela dans 7 petits classeurs localisés dans chaque Office de Tourisme. Un travail de fourmi basé sur la rencontre humaine et une volonté commune de faire vivre une terre landaise conviviale, accueillante et gourmande de ses produits du terroir. »

#### **Contact**

**Pays Adour Chalosse Tursan- 40700 Hagetmau**

Martine HAURE

#### **« Programme local de formation » en Pays Adour Landes Océanes**

« Le Programme Local de Formation Interfilières mené, depuis 2011, au sein du Pays Adour Landes Océanes avec les Offices de Tourisme et les professionnels a permis de mener tout un travail autour du **tourisme durable**. Une « charte environnement » a vu le jour avec des engagements forts pris par

les professionnels pour conforter l'activité touristique dans un souci de préservation de l'environnement. Ce sont ainsi 25 journées de formation qui ont été organisées en 2011 au bénéfice de 80 stagiaires (soit environ 66 structures).

Une journée restitution a été organisée en janvier et relayée dans le Sud Ouest :

En 2012, 30 journées de formation seront organisées. Le PLFI est un véritable outil de développement touristique local. Les professionnels se sentent concernés par leur territoire et la préservation de celui-ci. »

### **Contact**

**Pays Adour Landes Océanes - 40 230 Saint-Vincent de Tyrosse**

Claire ROUCHALEOU

## **Dans le département du Lot-et-Garonne**

### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de Fumel, Vallée du Lot**

« Animateur numérique, c'est une prise de conscience des pratiques des internautes, des changements de nos métiers, des actions à enclencher pour continuer d'exister, c'est une vraie opportunité de formation dans nos carrières.

C'est aussi une nouvelle occasion d'aller à la rencontre de nos prestataires, de nouveaux arguments pour les toucher et les inciter à prendre aussi le virage numérique, à les faire se rencontrer via des ateliers ou des formations (tel que le Programme Local de Formation Interfilière, PLFI etourisme), à les sensibiliser au rôle de chacun dans la promotion de la destination, ce sont des nouvelles compétences à valoriser auprès de l'ensemble de nos réseaux locaux.

« Animateur Numérique de Territoire », c'est une fusion d'idées et d'échanges entre collègues !

Cette formation nous a permis de redynamiser nos relations en faveur de nos prestataires et de se tenir à leur disposition en matière d'informations et d'actions numériques liées au tourisme. A l'Office de Tourisme, la formation nous permet de co-animer le PLFI etourisme en alliant nos nouvelles compétences ou acquisitions à notre vision professionnelle du tourisme, du touriste, de l'économie touristique et du développement local.

Il devient possible d'assister des professionnels dans leur projet de nouveau site Internet, d'en conseiller d'autres pour des évolutions de sites Internet, d'accompagner individuellement des créations de pages Facebook en indiquant des conseils de contenus et en balayant les fonctionnalités et le vocabulaire de certains outils.

Nous avons mis en place un email d'information à destination d'un public déjà quelque peu avisé.

Nous partageons au quotidien nos bonnes pratiques ou nos bons plans avec des collègues de la collectivité (hors tourisme).

Nous avons mené des ateliers de sensibilisation aux réseaux sociaux.

Nous avons pris l'habitude de vérifier la présence de nos prestataires sur le web de façon à les conseiller, les interpeler et nous allons, **en 2012, continuer notre diagnostic numérique.**

Nous allons également proposer des ateliers par petits groupes de façon à toucher les absents du PLFI.

Et bien sûr la formation nous a permis de mettre en place des actions permettant à notre structure et notre territoire d'être davantage présent sur le web, **2012 devrait être l'année de la stratégie en ligne de l'Office de Tourisme.** »

### **Contacts**

**Office de Tourisme Fumel, Vallée du Lot – 47500 Fumel**

Alexandra VANDROUX - Sabine DARRIEUTORT

### **« Programme local de formation » en Pays Val de Garonne - Gascogne**

« En Val de Garonne, le PLFI est devenu un vrai outil de développement local. Il a permis de fédérer les professionnels du Tourisme autour de problématiques communes tout en les sensibilisant sur l'évolution de nos métiers. Les thématiques abordées lors de ces journées de formation sont diverses mais ont pour sujet principal « **la qualité de l'accueil** », qu'il soit virtuel ou physique. Les participants ont manifesté un certain enthousiasme, ce qui a poussé l'Office de Tourisme du Val de Garonne à mettre en place une vraie stratégie d'accompagnement. Nous animons par exemple des ateliers etourisme qui permettent de revenir, en petit comité, sur les sujets abordés lors des formations. Nous menons par ailleurs des audits mystères afin d'évaluer la qualité de leur accueil et leur permettre

d'obtenir le label « Qualité Sourire en Lot et Garonne ». Le PLFI permet de créer du lien et de positionner l'Office de Tourisme comme un véritable « Metteur en scène de Territoire ».

### **Contact**

**Office de Tourisme Val de Garonne – 47213 Marmande**  
Marion OUDENOT

## **Dans le département des Pyrénées-Atlantiques**

### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz**

« Concrètement, la formation m'aura permis de comprendre l'importance des outils numériques pour les acteurs du tourisme, d'essayer maintenant de leur faire intégrer cette notion, et de commencer à mettre en place des actions, dans mon cas, individuelles. J'ai vu, à aujourd'hui, une dizaine de prestataires. Je finalise mon diagnostic numérique et je m'attaque par la suite à aller au devant des prestataires. »

### **Contact**

**Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz**  
Bruno PINAQUI

### **« Animateur numérique de territoire » à Terre et Côte Basques, Pays de Saint-Jean-de-Luz - Hendaye**

« Terre et Côte Basques, c'est 12 communes, 10 Offices de Tourisme et 4 animateurs numériques de territoire. A l'issue de notre Diagnostic Numérique de Territoire, l'e-professionnalisation des acteurs touristiques a été mise au cœur de notre **stratégie numérique et d'animation de réseaux** : il est indispensable même à minima que nos professionnels soient présents sur Internet.

Cette année, nous avons décidé de sensibiliser et de former nos hébergeurs professionnels et non-professionnels. Nous proposerons, aux professionnels et propriétaires de meublés et de chambres d'hôtes identifiés, des ateliers-pratiques, les « e-jeudis de Terre et Côte Basques », animés par nos ANT, sur les thématiques suivantes : une adresse mail, une Google Adresse créée, revendiquée et complétée et un site Internet créé avec Jimdo.

#### **Les objectifs pour 2012 :**

→ 100% de nos hébergeurs professionnels avec une adresse e-mail, un site Internet et une Google Adresse, revendiquée et optimisée.

→ 100% de nos chambres d'hôtes avec une adresse e-mail, 83% avec un site Internet (au lieu de 65%), et 70% avec une Google Adresse, revendiquée et optimisée.

→ 100% de nos meublés ayant un site Internet avec une Google Adresse, revendiquée et optimisée. »

### **Contact**

**Terre et Côte Basques – 64500 Saint-Jean-de-Luz**  
Charlotte FOURNIER

### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de Soule**

« J'ai intégré la première session de formation d'Animateur Numérique de Territoire organisée par la MOPA en 2009. Cette formation m'a beaucoup apporté, car bien qu'intéressée et utilisatrice d'Internet tant au niveau professionnel que personnel, je ne connaissais pas tous les outils, logiciels du web 2.0. J'ai donc découvert Flickr, YouTube, panoramio, etc, et aussi l'importance du référencement avec Google entre autre, sans parler des connections directes avec les smartphones.

Petit à petit, au sein de ma structure, j'ai appliqué ce que j'avais appris et ainsi animé une base de données numériques (téléchargement des brochures via Caliméo, compte sur Flickr, création de galeries photos ou mise en place des vidéos sur le site internet). Cela m'a permis d'expliquer à mes collègues, l'importance et la pertinence concernant l'utilisation de ces outils dans le domaine du tourisme, dans le but de séduire les internautes certes, mais aussi de leur apporter le plus de détails possibles concernant le territoire, la destination et les produits proposés (séjours, meublés, etc).

Sur les projets de territoire à venir, j'ai pu être force de proposition et m'investir pleinement (création et l'animation de la page Facebook Montagne Basque, projet Bouche à Oreille numérique visant à améliorer l'accueil sur le territoire).

Il faut maintenant former les prestataires à ces outils afin qu'ils répondent le plus précisément possible aux désirs des clients internautes, en prenant compte aussi de leurs avis laissés sur les différents sites d'avis de voyageurs (Tripadvisor etc). »

#### **Contact**

**Office de Tourisme de Soule – 64130 Mauléon**

Maité HONTAAS ERBIN

#### **« Animateur numérique de territoire » à l'Office de Tourisme de la Vallée d'Aspe**

« Face à la rapidité des évolutions du monde de l'e-marketing, la formation Animateur Numérique de Territoire que j'ai réalisée en 2010 m'a aidé à structurer mes connaissances en ce domaine, à les compléter, à organiser la stratégie web de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Aspe. J'ai pu développer une vision critique, une analyse stratégique adaptée au territoire préalable à l'action... Parmi les actions, la structure Office de Tourisme a été la première bénéficiaire : refonte du site selon certains critères, insertion dans le web social (de facebook à twitter, Flickr, You Tube), animation technique de la création du site mobile [mespyrenees.com](http://mespyrenees.com) pour le territoire des Pyrénées Béarnaises...

Les autres actions concernent les conseils aux professionnels : mise en place d'ateliers numériques autour du partage de photos, la création des google adresses, des conseils personnalisés ...le diagnostic numérique du territoire, et l'incitation au suivi des formations organisées par la MOPA et Le Haut Béarn.

En résumé, la fonction d'animateur a permis de ne pas subir le "virage numérique", d'éviter la fracture non seulement pour l'Office de Tourisme mais aussi pour les adhérents qu'il accompagne afin que la Vallée d'Aspe, petit territoire touristique parlant reste "dans le coup" ! ».

#### **Contact**

**Office de Tourisme de la Vallée d'Aspe – 64490 Bedous**

Régine CASAUCAU

#### **« Programme local de formation interfilières » en Pays d'Oloron- Haut Béarn**

« Le Programme local de formation interfilières permet de proposer des formations adaptées aux problématiques du territoire mais aussi aux besoins des acteurs touristiques. En 2011, première année du PLFI en Haut-Béarn, ce sont 73 professionnels qui se sont mobilisés autour des thématiques du **e-tourisme** et de l'**espagnol**. Meilleure présence sur internet, création de sites internet, présence sur les réseaux sociaux, maîtrise de l'accueil en espagnol etc. Le PLFI permet aux professionnels de s'adapter aux évolutions du tourisme, et donc des métiers, et de mieux répondre aux attentes des clients.

Par ailleurs, le PLFI est un outil créateur de lien et de réseau d'acteurs, élément indispensable dans la mise en œuvre de la nouvelle stratégie touristique du Pays d'Oloron Haut-Béarn.

Pour les 2 ans à venir (2012/2013), le PLFI va ainsi nous aider à professionnaliser et à mobiliser les acteurs touristiques du territoire autour de notre plan d'actions marketing ! »

#### **Contact**

**Pays Oloron-Haut Béarn – 64440 Oloron-Sainte-Marie**

Laure NOUSSITOU

#### **« Programme local de formation interfilières » en Terre et Côte Basques**

« Pour notre territoire « Terre et Côte Basques », les PLF et PLFI concernent 10 Offices de Tourisme et 15 socioprofessionnels toutes filières confondues. Ces programmes ont permis la professionnalisation de nos acteurs touristiques, l'animation et la dynamisation de nos réseaux.

Un guide d'accueil « Le badakit » (*qui veut dire « le que sais-je » en basque*) a été rédigé à l'issue du PLF Offices de Tourisme en 2009.

Tous ensemble en 2011, nous avons, notamment, travaillé à la refonte du site Internet portail et chacun pourra, cette année, voir le fruit de nos travaux lors de sa mise en ligne.

Ces programmes de formation sont essentiels pour donner envie à chacun de travailler ensemble, de partager et contribuer au développement de son territoire touristique en partageant ses connaissances, ses compétences et ses savoir-faire individuels au service d'une stratégie collective. En acquérant des compétences supplémentaires et complémentaires dans ces formations, c'est la stratégie collective qui est au service de la stratégie individuelle permettant à chacun de développer sa propre structure et de mettre en œuvre les actions recommandées par nos formateurs-experts de grande qualité.

Sans cette envie, rien ne peut se faire : mieux on se connaît, plus on échange, plus on partage, et mieux on travaille. Ces programmes de formation ont également donné envie à chacun de partager des moments extra-professionnels conviviaux et festifs, à l'image de nos traditions et de notre savoir-vivre. Tous ces éléments font que chacun attend d'une année sur l'autre ces journées de formation avec enthousiasme.»

### **Contact**

**Terre et Côte Basques - 64500 Saint-Jean-de-Luz**

Laurence HARISPE

**Les coordonnées des personnes citées sont disponibles auprès de l'agence Vista Point.**

**Tél. : 05 59 31 97 03. Email : [vistapoint64@bbox.fr](mailto:vistapoint64@bbox.fr)**

