

# PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES 2013-2015 PAYS LANDES NATURE COTE D'ARGENT

## 1) Présentation du territoire Landes Nature Côte d'Argent

### Présentation générale

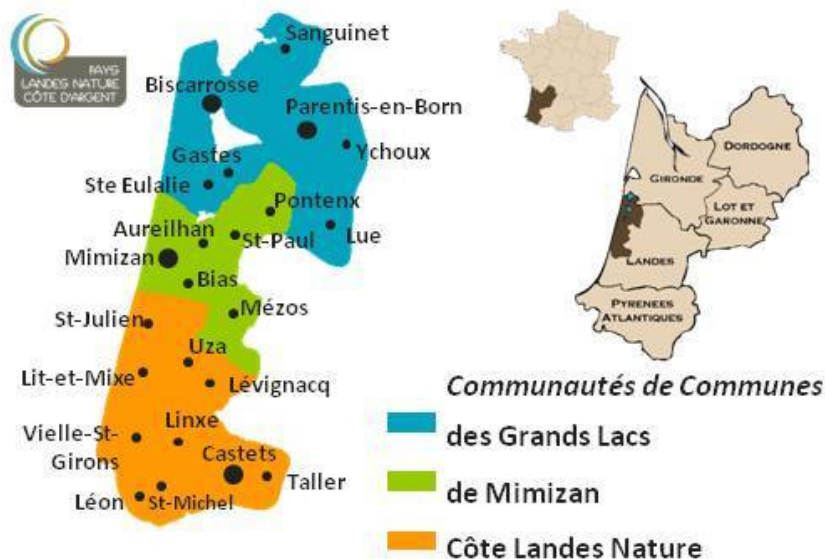
Le Pays Landes Nature Côte d'Argent (LNCA) se situe sur la partie Nord Ouest des Landes, jouxtant ainsi le département de la Gironde. Le Pays regroupe la Communauté de Communes des Grands Lacs, la Communauté de Communes de Mimizan, la Communauté de Communes Côte Landes Nature et la commune de Mézos.

Il est composé de 23 communes regroupant 47400 habitants (2008) soit 13% de la population départementale, sur un territoire de 1 635 km<sup>2</sup> soit 17% de la surface départementale et affiche ainsi une densité de population de 29 habitants/km<sup>2</sup>. Il est principalement marqué par la forêt (85% de la superficie du territoire), le littoral (2/3 de la côte landaise avec 70 kilomètres), et une chaîne de lacs dont la superficie diminue en allant vers le sud.

Le Pays LNCA est un Pays d'Accueil Touristique (PAT). Les Pays d'Accueil Touristique sont organisés autour de terroirs, de bassins de vie ou d'une filière. A partir d'une démarche de diagnostic territorial, le PAT bâtit un projet de développement de l'économie touristique cohérent avec les démarches de développement globales ou sectorielles engagées surtout ou partie du territoire. Il s'engage dès lors avec l'ensemble des acteurs locaux dans sa mise en œuvre.

Les engagements d'un PAT concernent prioritairement:

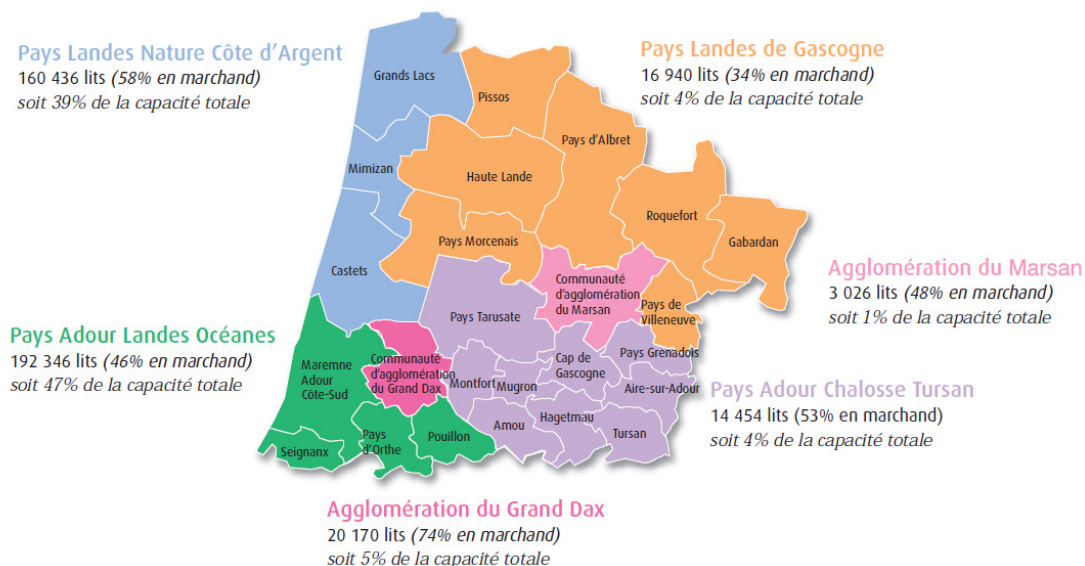
- l'aménagement et le développement de l'offre touristique locale, l'organisation de la production et la valorisation de l'offre
- l'animation touristique locale
- la formation
- la participation à la promotion et à la mise en marché
- l'accueil et information des clientèles touristiques
- l'observation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



## Offre touristique

Les richesses paysagères du Pays Landes Nature Côte d'Argent expliquent que le tourisme est devenu l'un des piliers économiques du territoire (essentiellement sur la bande littorale). Ainsi, à lui seul le Pays Landes Nature Côte d'Argent représente plus de 39% de la capacité d'accueil du département avec 160 436 lits.

### Capacité d'accueil touristique par pays et par communauté d'agglomération



Chiffres Source : CDT40, enquête touristique édition 2010

Le Pays dispose d'une capacité d'accueil de 92 776 lits marchands, soit 51,7% de l'offre du littoral landais. L'offre du Pays est marquée par une proportion importante de lits touristiques en hôtellerie de plein air (70% contre 60% pour le littoral landais). En 2009, le littoral landais a enregistré 12.000.000 de nuitées (soit approximativement 6.204.507 nuitées pour le Pays si l'on applique le taux de 51,7%). Lissées sur 365 jours, les nuitées réalisées sur le Pays représentent une population supplémentaire de 16.999 équivalent habitants à l'année.

Avec un taux de 44%, le parc de résidences secondaires sur le Pays est très important, plus de 4 fois supérieur à la moyenne nationale et près de 2 fois supérieur à la moyenne départementale. On dénombre ainsi 16 976 logements constituant un apport de population de près de 84 880 habitants sur la saison touristique. Si l'on considère une présence de cette population de résidents secondaires 3 mois sur 12, on obtient alors une population supplémentaire équivalent à 21 220 habitants par an.

Au total, au vu de la capacité d'accueil en hébergement marchand et non marchand, le Pays accueille une population touristique supplémentaire équivalent à 38.219 habitants à l'année.

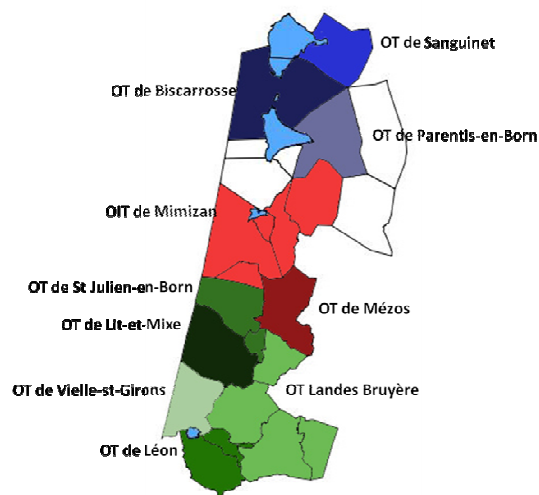
**Nombre de lits marchands sur le Pays**  
**92 776**

**Nombre de lits non marchands sur le Pays**  
**67 660**

## Structuration

Le Pays LNCA regroupe dix offices de tourisme sur son périmètre.

- OT de Sanguinet, [officedutourisme@sanguinet.fr](mailto:officedutourisme@sanguinet.fr)
- OT de Biscarrosse, [biscarrosse@biscarrosse.com](mailto:biscarrosse@biscarrosse.com)
- OT de Parentis-en-Born, [oft@parentis.com](mailto:oft@parentis.com)
- OIT de Mimizan, [contact@mimizan-tourisme.com](mailto:contact@mimizan-tourisme.com)
- OT de Mézos, [tourisme.mezos@wanadoo.fr](mailto:tourisme.mezos@wanadoo.fr)
- OT de St Julien-en-Born, [contact@contis-tourisme.com](mailto:contact@contis-tourisme.com)
- OT de Lit-et-Mixe, [contact@litetmixe.com](mailto:contact@litetmixe.com)
- OT de Vielle-st-Girons, [tourisme@viellestgirons.com](mailto:tourisme@viellestgirons.com)
- OT de Léon, [ot.leon@wanadoo.fr](mailto:ot.leon@wanadoo.fr)
- OT Landes Bruyères, [contact@tourisme-landes-bruyeres.com](mailto:contact@tourisme-landes-bruyeres.com)



**Carte : Offices de tourisme du Pays LNCA en 2012**

Certaines communes du Pays n'en possèdent pas (Sainte-Eulalie-en-Born, Gastes, Ychoux, Luë).

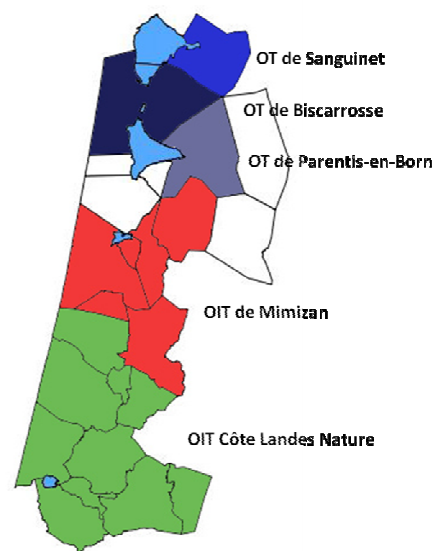
Les offices de tourisme n'ont pas les mêmes compétences et ne sont pas structurés de la même façon (cf. : Portrait de territoire du Pays LNCA : [www.payscotedargent.com/actualités/convention](http://www.payscotedargent.com/actualités/convention)). Cette inégalité de moyens et de compétences entre grosses stations balnéaires et stations secondaires existe également entre le littoral qui accueille 74% des touristes et l'arrière-pays qui souffre de ce déséquilibre.

De la même manière, la taxe de séjour n'est pas prélevée dans six communes (Ychoux, Luë, Uza, Lévigacq, Taller, St Michel-Escalus) et celles relevant cette taxe n'ont pas les mêmes taux, ni même les mêmes périodes de prélèvement.

Les Offices de tourisme sur la communauté de communes Côte Landes Nature, au sud du territoire du Pays LNCA, vont être regroupés sous la forme d'un EPIC à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

L'office de tourisme de Mézos intégrera également au 1<sup>er</sup> janvier 2013 l'OIT de Mimizan.

Au nord, une mission de DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) va permettre à l'Association des Grands Lacs (association regroupant les communes de la communauté de communes des Grands Lacs sauf celle de Biscarrosse) de réfléchir ensemble sur l'avenir de la structuration touristique sur ce territoire. La mission devrait démarrer fin de l'été 2012.



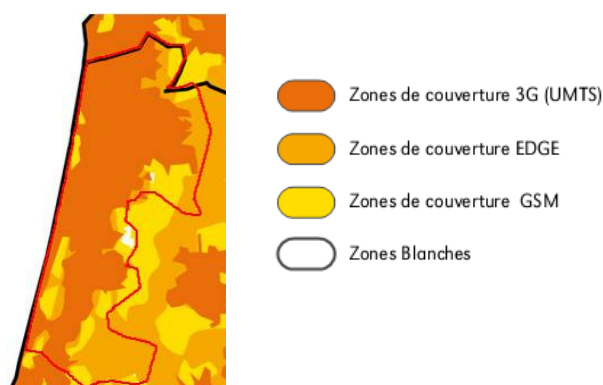
**Carte : Offices de tourisme du Pays LNCA au 1<sup>er</sup> janvier 2013**

## Etat des lieux de la couverture 3G sur le Pays LNCA

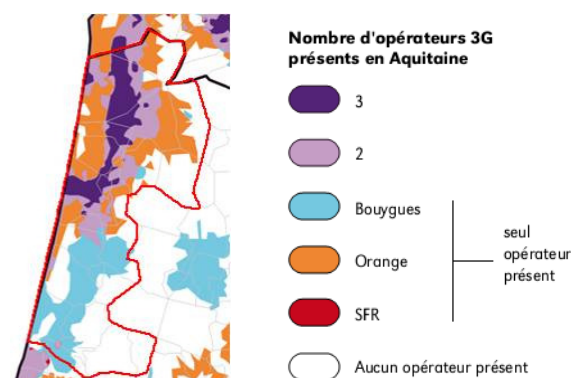
Une très forte progression de la couverture mobile 3G a eu lieu depuis 2008 en aquitaine. Cependant, sur le territoire du Pays LNCA, la présence des opérateurs 3G reste faible, le risque de saturation des réseaux est à anticiper. Il est important de prendre en compte dans le cadre des projets e-tourisme ces paramètres, et de faire remonter les besoins.

Les communautés de communes ont intégré cette problématique puisqu'elles se sont engagées dans des schémas de déploiement du haut débit, ce qui permettra de développer les spots wifi.

### Couverture de téléphonie mobile en 2010



### La présence des opérateurs 3G en 2010



Source : Tactis 2009, DTIC Aquitaine, Réalisation : AEC 2010

## 2) Eléments de contexte

### PLF 2007-2009

Le Pays d'Accueil Touristique Landes Nature Côte d'Argent a coordonné et animé un programme local de formation à destination des offices de tourisme du territoire sur la période 2007-2009.

Celui-ci était axé sur la connaissance du territoire et de son offre touristique afin de conseiller les clientèles :

- marketing territorial (eductour, routes touristiques...),
- amélioration des langues étrangères,
- valorisation de son territoire grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication NTIC,
- techniques de coordination des acteurs et outils au service de la population : la place de l'office de tourisme dans la vie locale.

Le PLF a permis également de créer une cohésion d'équipe entre tous les participants et de les sensibiliser à la démarche Qualité-Tourisme. Six offices de tourisme participent depuis au club Qualité-Tourisme piloté par le CDT40 et l'UDOTSI et dont l'objectif est d'atteindre la labellisation. L'office de tourisme de Biscarrosse est, quant à lui, déjà labellisé.

## **Les Routes Touristiques depuis 2007**

Dans la foulée des premiers travaux du conseil de développement du Pays, un inventaire du patrimoine a été réalisé en 2004. Ce premier travail a permis de recenser, commune par commune, tous les éléments de patrimoine, susceptibles de constituer les étapes d'une route de découverte. Recentrées autour des thèmes de l'eau et du sable, du bois, du patrimoine et de la gastronomie, les routes touristiques proposent des sites sur tout le périmètre du Pays. Ce projet a permis de rassembler un grand nombre de partenaires (offices de tourisme, restaurateurs, fermes labellisées, musées, professionnels...).

Tous les offices de tourisme étant concernés, la réalisation de ce projet, a été propice à une première coopération à l'échelle du Pays. Ainsi, la première carte des Routes Touristiques a vu le jour en 2007 et mise à jour annuellement depuis cette date. En 2010, les Routes Touristiques ont été complétées par la mise en place d'un site internet et en 2011, le design a été revu en concertation avec les offices de tourisme et les prestataires.

En parallèle, les Routes Touristiques mettent en évidence un réseau autour de l'agritourisme, valorisant les produits régionaux sous signe de qualité et les circuits courts (la vente directe des producteurs aux restaurateurs ou aux touristes) par les labels « Assiettes de Pays » et « Bienvenue à la Ferme ».



## **Convention d'Organisation Territoriale et Touristique 2011-2013 (COTT)**

La convention, signée en avril 2012, s'inscrit dans le cadre du second Contrat de Pays. L'objectif visé est d'amener l'ensemble des acteurs à une vision collective et partagée de l'activité touristique et de ses enjeux sur le Pays Landes Nature Côte d'Argent, et d'engager une dynamique commune de travail et de progression autour d'actions transversales.

Elle a pour objectif de définir les axes du développement touristique du Pays LNCA qui seront soutenus par la Région Aquitaine et le Département des Landes sur la période 2011-2013. En cohérence avec les règlements d'intervention de la Région Aquitaine en matière de politiques contractuelles et de tourisme, et avec le Schéma de Développement du tourisme et du thermalisme du département des Landes, le Pays LNCA souhaite s'engager dans une démarche d'organisation en vue :

- de structurer le territoire touristique,
- d'optimiser la taxe de séjour,
- et de construire une «politique produit» fondée sur deux axes structurants : l'itinérance et la valorisation du patrimoine.

### **Enjeux et axe d'intervention n°1**

#### **Organiser le territoire et poursuivre l'engagement autour d'un défi Qualité**

1. Tendre vers une organisation touristique de territoire en trois pôles
2. Généraliser les marques « Qualité Tourisme » et « Tourisme Handicap »
3. S'engager sur un Plan Local de Formation Inter-Filières (PLFI)
4. Poursuivre les actions sur la saisonnalité
5. Renforcer l'accessibilité et la notoriété par le biais de l'e-tourisme

## Enjeu et axe d'intervention n°2

### Renforcer l'attractivité du territoire par le développement des filières

1. Le domaine de l'itinérance
2. La valorisation du patrimoine local

### 3) Les bases du projet interfilières

La nécessité de mener des actions de professionnalisation et de sensibilisation des acteurs du tourisme (personnels des OT, prestataires touristiques, élus, techniciens des collectivités) apparaît comme un préalable indispensable à la mobilisation des acteurs et au partage d'une culture touristique commune.

L'objectif du PLFI est d'accompagner le développement d'une offre touristique structurée sur le territoire et de parvenir à une stratégie touristique du territoire cohérente.

En s'inscrivant dans les axes de la COTT du Pays LNCA, le travail mené avec les offices de tourisme du Pays a permis de dégager deux objectifs prioritaires pour la formation des prestataires et des professionnels des offices de tourisme.

Le territoire souhaiterait engager sur les 3 ans à venir, un PLFI afin de :

- **développer le « e-tourisme »,**

Mettre en place une stratégie globale e-tourisme sur le Pays LNCA

Renforcer la présence des destinations sur le web ; de travailler sur le web 2.0, de développer les e-compétences des professionnels touristiques (le WIFI, les sites d'avis, les outils Google, les réseaux sociaux), de mettre en réseau les prestataires du territoire et de mieux référencer les territoires.

En parallèle des modules de formation proposés sur l'E-tourisme, quelques offices de tourisme du Pays LNCA (OT Biscarrosse, OIT Mimizan, OT Sanguinet, OT Lit-et-Mixe) se sont positionnés pour former des animateurs numériques de territoire (ANT).

ANT : cycle de formation de 10 jours organisé par la MOPA au niveau régional, avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine, afin de permettre aux offices de tourisme de se doter de techniques et d'outils pour pouvoir animer des ateliers pratiques, des réunions d'information, de sensibilisation sur des thématiques relatives au web pour le compte des prestataires de leur territoire.

Plus d'informations :

[www.aquitaine-mopa.fr/etourisme/animation-numerique-de-territoire](http://www.aquitaine-mopa.fr/etourisme/animation-numerique-de-territoire)

<http://www.animateurnumeriquedeterritoire.com/>

L'enjeu est de pouvoir répondre aux besoins croissants des professionnels sur Internet. Les professionnels souhaitent être davantage accompagnés et aidés sur ces problématiques. Le «SAV post-formation» pourra ainsi être proposé par les offices de tourisme.

Le Pays LNCA et les ANT de son territoire a l'objectif de développer un diagnostic commun numérique de territoire afin de le diffuser à l'ensemble du Pays. Ce diagnostic permettra d'obtenir du contenu pour construire le programme du PLFI 2014 mais également les programmes de formations locaux des ANT.

- **développer une destination accessible pour tous.**

Favoriser l'adaptation de l'ensemble de la chaîne touristique (sites de visites, patrimoniaux et naturels, restauration, hébergements, etc.) du Pays LNCA, développer l'accessibilité au plus grand nombre de loisirs pour les handicapés moteur actifs afin de rendre le territoire attractif, adapté et accessible au plus grand nombre.

L'objectif pour le Pays LNCA et les offices de tourisme est d'adopter une réflexion globale sur la problématique et ainsi agir sur l'ensemble des prestations offertes sur le territoire. Il ne s'agit pas de présenter des offres touristiques adaptées « en partie » ou de manière morcelée mais bien de proposer une offre accessible complète. Le programme d'actions du Pays devra identifier divers outils, allant de la formation des personnels touristiques aux subventions d'aménagement en passant par le prêt de matériel adapté. Ces éléments permettront de faciliter l'accessibilité des prestations touristiques du territoire.

Le dépliant des Routes Touristiques est la première approche marketing du territoire regroupant les OT et le Pays LNCA. Aujourd'hui, cette approche est à retravailler mais à le mérite d'exister. La qualification des prestataires est un enjeu fort. Les Routes Touristiques s'appuyaient sur des labels de qualité (bienvenue à la ferme, assiette de Pays). L'accompagnement des prestataires vers un label « Destination pour tous » permettrait de franchir une nouvelle étape et de mieux définir la destination. Un diagnostic des Routes Touristiques en 2012 permettra de confirmer cette approche.

#### 4) Contenu du projet

<b><u>Axe 1 : Développer le E-tourisme</u></b>	
<b>PLNCA 1 : Management numérique de destination</b> Formation Pays/OT	4 journées
<b><u>Axe 2 : Destination accessible pour tous</u></b>	
<b>PLNCA 2 : Construire l'identité «Destination pour tous» par la définition et la mise en œuvre d'un positionnement marketing partagé</b> Formation Pays/OT/Prestataires associés	3 journées
<b>PLNCA 3 : Formation sur la réglementation, sur les investissements obligatoires et sur l'accueil des personnes</b> Formation Prestataires touristiques	2 journées, 3 groupes

*Année 1 : 13 journées de formation  
Entre 50 et 73 personnes*

**Code action : PLNCA.1**

Intitulé : **Management numérique de territoire**

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Pays et Offices de Tourisme

**Objectifs du module :**

Permettre au Pays et aux offices de tourisme d'élaborer une stratégie numérique commune. Considérer l'e-tourisme comme un élément global dans l'économie et l'organisation touristique.

Le management numérique de destination, c'est donc réfléchir à plusieurs aspects stratégiques :

- le site ou les sites web de la destination, leurs cohérences avec la stratégie marketing
- la façon dont le territoire existe dans les réseaux sociaux
- comment le territoire est adapté à la mobilité, tant en terme d'infrastructures (wifi, couverture réseau) qu'en outils en mobilité
- comment le numérique est intégré à la stratégie d'accueil : à la fois en réponse aux internautes, là où ils vont, que sur place, lors du séjour.
- comment les entreprises touristiques du territoire sont accompagnées : c'est l'animation numérique de territoire

C'est aussi analyser ce qui peut être fait tout seul, et ce qui doit être fait à une échelle plus vaste, en collaborant et mutualisant avec d'autres acteurs.

Le management numérique de la destination implique de réfléchir en profondeur sur son organisation territoriale, sur l'adaptation des ressources humaines, sur la stratégie de formation professionnelle continue.

**Durée : 4 jours – 1 groupe entre 10 et 13 personnes**



### **Code action : PLNCA.2**

Intitulé : **Construire l'identité « Destination pour tous » par la définition et la mise en œuvre d'un positionnement marketing partagé**

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Pays et Offices de Tourisme / Prestataires associés

#### **Objectifs du module :**

Permettre au Pays et aux offices de tourisme d'élaborer une stratégie et un programme d'actions afin de construire un territoire accessible pour tous.

Pour ce faire, la formation devra :

- Apporter les connaissances sur le handicap, sur les touristes en situation de handicap
- Apporter les outils de réflexion afin de construire une offre adaptée, pour connaître les partenaires à solliciter et les actions de communication à mener
- Construire avec les participants une stratégie touristique et marketing sur une « Destination pour tous »

**Durée : 3 jours – 1 groupe entre 10 et 15 personnes**

### **Code action : PLNCA.3**

Intitulé : **Formation sur la réglementation, sur les investissements obligatoires et sur l'accueil des personnes**

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toutes structures touristiques

#### **Objectifs du module :**

Le formateur devra prendre en compte l'activité des prestataires assistant à la formation, et devra répondre aux objectifs suivants :

- Comprendre les besoins spécifiques des personnes handicapées
- Connaître leurs attentes en matière de tourisme
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité
- Etre en capacité de proposer une offre touristique adaptée
- Connaître les aides techniques spécifiques, notamment les aides à la communication pour diffuser les supports d'information à tout public
- Connaître le réseau associatif, les partenaires, les structures spécialisées qui proposent des séjours adaptés pour communiquer avec eux.

En fin de formation les participants seront en mesure de construire leurs projets d'offre adaptée, de communiquer sur leurs projets.

**Durée : 2 jours par groupe - 3 groupes entre 10 et 15 personnes**

## 5) Le référent territoire du PLFI

**Sophie TOURNIS**

Chargée de mission du Pays Landes Nature Côte d'Argent

2, avenue de la Gare

40200 Mimizan

Tél/Fax : 05 58 09 43 61

[sophie.tournis@orange.fr](mailto:sophie.tournis@orange.fr)