

NOTE à l'attention de Fabien RAIMBAUD
Sollicitation pour une 4^{ème} année de PLFI : VIVRE L'EXPERIENCE DE METTEUR
EN SCENE DE TERRITOIRE.

L'Association **Terre et Côte Basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz-Hendaye** a engagé, en étroite collaboration avec la MOPA:

- **De 2007 à 2009, un Programme Local de Formation** destiné aux personnels des offices de tourisme du territoire sur les thématiques :
 - o Valorisation du territoire : comment mieux connaître et vendre son territoire ?
 - o Optimisation du courrier électronique.
 - o Organisation d'animations et d'événements : aspects juridiques et réglementaires.
 - o Techniques d'accompagnement et de guidages.
 - o Connaissance et maîtrise d'Internet : comprendre l'univers, appréhender techniquement le monde d'Internet et observer l'activité d'un site Internet afin de l'optimiser.

- **De 2010 à 2012, un Programme Local de Formation Interfiliales** avec les offices de tourisme du territoire et une quinzaine de socioprofessionnels du tourisme activement engagés dans la démarche territoriale et représentants l'Association des Socioprofessionnels du Pays de Saint-Jean-de-Luz sur les thématiques :
 - o Définition du positionnement marketing de Terre et Côte Basques,
 - o Conception de produits touristiques,
 - o Définition d'une stratégie territoriale de visibilité en ligne,
 - o Refonte du site Internet de destination www.terreetcotebasques.com,
 - o Définition du contenu des offres commerciales et mises en avant sur les outils numériques d'accueil dans les offices de tourisme,
 - o Amélioration de la gestion de la relation clients,
 - o Prospection et réflexion autour de l'Internet de Séjour : définition, utilisation, objectifs et arborescence.

Ces programmes locaux de formation ont non seulement dynamisé le travail en réseau des offices de tourisme et des socioprofessionnels du territoire mais ont très largement contribué à la mise en œuvre de réflexions et d'actions collectives autour de la promotion, de la communication, du numérique et de la commercialisation.

Grâce à ces formations-actions, **des outils** ont été **développés** :

- Un site pro : www.terreetcotebasques-pro.jimdo.com,
- Le « badakit de Terre et Côte Basques » : un « Que sais-je » de l'accueil sur le territoire à destination du personnel d'accueil des offices de tourisme mais également du personnel d'accueil des hébergements touristiques, et en complément un guide de vente.
- Le nouveau site Internet de destination : www.terreetcotebasques.com,
- Une chaîne d'informations numériques,
- Le Wifi territorial,
- etc.

De nombreuses actions ont également été mises en place pour mieux se connaître et mieux travailler ensemble :

- **Une matinée de professionnalisation du personnel saisonnier des offices de tourisme et des hébergeurs** : matinée destinée à la présentation du territoire, de la structure et des outils nécessaires au bon accueil des touristes et à la disposition de ces derniers,
- **L'accompagnement des offices de tourisme** dans la refonte de leur propre site Internet,
- **Un « speed dating » offices de tourisme / prestataires d'activités culturelles et sportives**. En effet, dans le cadre du développement de la stratégie de commercialisation à l'échelle du territoire de Terre et Côte Basques, il était indispensable pour le personnel des offices de tourisme de disposer d'arguments de vente comptoir/téléphone des sites, musées, activités et prestations de loisirs. Pour ces agents d'accueil, leur métier évolue rapidement et en quelques années, il leur est demandé de modifier leur rapport à la clientèle et de passer des listes exhaustives sans conseil à des conseillers en séjour, prenant position, en précisant la demande du client. Il est absolument nécessaire d'accompagner ces changements et de leur donner des outils pour mieux appréhender cette nouvelle position. Les règles déterminées pour cette matinée étaient les suivantes : le prestataire avait 5 mn avec support informatique ou non (selon son choix) pour présenter ses nouveautés 2012, ses arguments de vente en fonction de la cible de clientèle et ses arguments différenciants de son plus proche concurrent.
- **La réflexion et un début de mise en place d'une stratégie numérique territoriale**.

Pour mettre en place et déployer une stratégie numérique de territoire, Terre et Côte Basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz-Hendaye s'est engagé dans la **formation « Animateur Numérique de Territoire » mise en place et proposée par la MOPA**.

Depuis 2010, 3 personnes ont été formées à l'échelle de notre territoire :

- Laurence HARISPE, chargée de mission à l'association, en 2010,
- Charlotte FOURNIER, chargée « web » à l'association, en 2011,

- Bruno PINAQUI, agent d'accueil et responsable d'un restaurant à l'Office de Tourisme de Saint-Jean-de-Luz en 2011,

et le chargé « web » à l'office de tourisme d'Hendaye, Grégory BASCOU, l'est actuellement. Un 5^{ème} agent (de l'office de tourisme d'Urrugne) a également postulé pour la prochaine formation (2012/2013).

Fort de cette formation, Terre et Côte Basques a réalisé **un diagnostic numérique de territoire** et a mis en place ses **1^{ères} actions de professionnalisation en 2012** auprès d'un public ciblé : les hébergements professionnels, les propriétaires de locations de vacances et de chambres d'hôtes sur 3 thématiques essentielles : l'adresse mail, le site Internet et la Google Adresse créée, mise à jour et revendiquée.

Ces actions sont réalisées sous forme d'ateliers à l'échelle du territoire : chaque animateur intervenant sur un atelier sans limite géographique ou de filière.

En 2013, Terre et Côte Basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz-Hendaye souhaiterait poursuivre cette formation-action en échange avec un territoire qui aurait les mêmes caractéristiques que les nôtres ou s'y approchant ou dans tous les cas, qui aurait un parcours un peu similaire.

Au regard de la veille et du suivi des échanges sur les groupes thématiques « Facebook » créés à l'initiative de la MOPA : « Animation Numérique de Territoire », « Accueil Numérique », « Management Numérique de Destination », « Wifi gratuit », il semblerait que ces échanges pourraient éventuellement être réalisés avec la Bretagne.

Notre souhait, qui est à « peaufiner », serait **d'organiser un voyage-formation de 4 jours environ (3.5 jours sur place) destinés aux acteurs qui ont suivi le PLF et le PLFI** : personnel et président des offices de tourisme et socioprofessionnels représentant les filières professionnelles **avec pour objectifs des échanges et des retours d'expérience sur des thèmes partagés** : animation numérique de territoire, structuration de l'offre et création de produits touristiques, actions de communication collectives internes et externes et notamment autour de la destination-marque, outils d'accueil et de médiation numériques partagés, animation du réseau de prestataires, du réseau des offices de tourisme et mutualisation des compétences et des moyens, etc.

La méthodologie envisagée pourrait être :

- **Des ateliers formations** sur des thématiques citées dans les objectifs et qui seraient déterminées et limitées avec le territoire que l'on irait rencontrer,
- **Une ½ journée de mise en situation sur site en fonction du profil des participants** : à l'accueil en office de tourisme du territoire pour le personnel d'accueil, une participation à une visite commentée pour l'agent-guide qui fait des visites, une visite d'établissements pour les professionnels, une rencontre avec les présidents d'offices de tourisme et/ou les élus du territoire visité.

On pourrait résumer cette formation-action comme « VIVRE L'EXPERIENCE DE METTEUR EN SCENE DE TERRITOIRE ».

Pour organiser au mieux cette formation-action, il nous semble indispensable de bénéficier d'un accompagnement par des professionnels (au nombre de 2).

Cet accompagnement pourrait être estimé comme suit :

- **2 jours de préparation,**
- **4 jours d'accompagnement sur place et d'animation des ateliers thématiques déterminés,**
- **2 jours de bilan.**

Il serait souhaitable de consulter pour cet accompagnement des formateurs-consultants qui seraient intervenus dans les 2 territoires.

Nous prendrons les 1^{ers} contacts avec des territoires susceptibles de partager notre démarche dès que nous disposerons d'un accord de principe sur une aide à l'organisation et à la prise en charge de cet accompagnement.

Cependant, au vu de la veille exercée et des échanges avec nos experts : Pierre Eloy, François Perroy, Claude-Hélène Pasco (à l'occasion des différents modules du Programme Local de Formation Interfiliales et des benchmark réalisés sur différentes thématiques), Terre et Côte Basques aurait un « faible » pour essayer d'organiser un échange avec le territoire de la baie de Morlaix : un territoire touristique de caractère et de traditions, balnéaire, engagé dans l'animation numérique de territoire, le Wifi territorial gratuit à l'échelle de la destination, des cibles de clientèles similaires aux nôtres (famille, sportifs...), etc. et puis les basques et les bretons ont toujours eu d'excellentes relations.

Des échanges économiques pourraient également être organisés notamment sur les filières telles que la pêche et l'agro-culinaire.

La demande de formation-action consisterait en la prise en charge de l'accompagnement, du suivi et de l'animation des ateliers par 2 consultants avant, pendant et après le voyage d'études et d'échanges et la prise en charge de leurs déplacements et de leurs frais de séjour.

Cette formation-action pourrait se dérouler dans l'idéal fin mars, à savoir du 25 au 28 mars 2013.