

LES PLF 2010

PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION

En 2010, dans le cadre du **Dispositif régional de professionnalisation** (DRP) soutenu par la **Région Aquitaine**, la **DRTEFP** et **AGEFOS PME**, la **MOPA** anime en lien avec les territoires les Programmes locaux de formation.

Outre ceux élaborés pour le compte des offices de tourisme d'un même territoire, la nouveauté en 2010 réside dans la mise en place des premiers **Programmes locaux de formation interfilières** (PLFI).

En effet, ces programmes sont ouverts à tous les acteurs du tourisme d'un même territoire. Ils sont coordonnés à l'échelle du pays. Des accords avec les différents OPCA concernés (**AGEFOS PME, FAFIH, FAFSEA, UNIFORMATION et VIVEA**) permettent cette mise en place.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE PLF ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

En 2010, **10 territoires** aquitains seront en démarche de programmation locale de formation :

- 6 territoires seront engagés en démarche de « programmation locale de formation des offices de tourisme » (PLF OT).

Quels sont-ils ?

En Dordogne : Pays Périgord Vert,
En Gironde : Rives de Garonne - Entre-deux-Mers,
Dans les Landes : Pays Adour Chalosse Tursan,
En Lot-et-Garonne : Grand Villeneuvois-Fuméolois Lémance,
En Pyrénées-Atlantiques : Béarn et Pays Basque Intérieur.

- 4 territoires en démarche de « programmation locale de formation interfilières » (PLFI)

Quels sont-ils ?

En Dordogne : Pays du Grand Bergeracois et Pays touristique du Pays Périgord Noir,
En Lot-et-Garonne : Pays Val de Garonne-Gascogne,

En Pyrénées-Atlantiques : Pays touristique du Pays Saint Jean de Luz-Hendaye.

L'outil PLF est une démarche de professionnalisation triennale au service des territoires aquitains. Initié dès 2005, cette démarche est unique en France. Elle consiste à ce que le territoire, le plus souvent pays ou pays touristique, puisse être avec ses acteurs touristiques l'élément central de la réflexion sur ses besoins en formation, le tout allant de paire avec la stratégie touristique locale.

La MOPA accompagne techniquement et administrativement l'ensemble des programmes.

Le PLF s'inscrit comme « colonne vertébrale » d'une démarche collective et structurée de développement touristique de territoire. Deux maîtres mots : **mise en réseau et montée en compétence**.

Financièrement, cet outil est soutenu par la Région Aquitaine, la DRTEFP et les principaux OPCA du secteur touristique (AGEFOS PME, FAFIH, FAFSEA, UNIFORMATION et VIVEA).

QUELLE PLUS-VALUE ?...

D'un point de vue qualitatif, l'expérience de près de cinq années de programmation auprès des offices de tourisme met en avant plusieurs constats :

- **le PLF est considéré comme un véritable outil de développement touristique de territoire.**

Il apporte une **cohérence**, une **cohésion** et une **coordination** d'action au sein d'un même territoire tout en accompagnant les équipes des offices de tourisme aux mutations des métiers du secteur.

Ainsi, tout le travail, réalisé lors des journées de formation sur l'offre touristique avec constitution de boîtes à outils (connaissance de l'offre - techniques d'inventaire - production et commercialisation) permet de mieux gérer l'information et

ainsi créer un argumentaire adapté en fonction des besoins et attentes des clientèles.

- **le PLF influe de manière fondamentale sur la qualité de la destination.**

L'optimisation de la qualité des services rendus à la clientèle touristique (cf. démarche qualité) est un gage certain de meilleure valorisation et promotion de la destination.

- **le PLF, un levier économique.**

Mieux accueillir les visiteurs permet de développer les flux touristiques sur le territoire et ainsi contribuer activement à la vie économique locale.

CONTENU DES « PLF OFFICES DE TOURISME » EN 2010 PAR TERRITOIRE

En Dordogne :

Pays Périgord Vert	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Laurence DESMOULIN Chargée de mission tourisme. Pays Périgord Vert ivd3@wanadoo.fr ; 05 53 91 69 93
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2009 - 2011
<i>Structures concernées</i>	20 OTSI : Offices de tourisme de Brantôme, du Pays de Jumilhac, Lanouaille, Nontron, Piégut Pluviers, Ribérac, Pays Thibérien, Excideuil, Sorges, Varaignes, Villars Syndicats d'initiative de Mareuil sur Belle, Montagrier, Saint Aulaye, Saint Pardoux la Rivière, Verteillac, Bourdeilles, Abjat sur Bandiat, Javerlhac, Roche Calais
<i>Nombre de salariés concernés</i>	28
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF doit permettre de répondre efficacement aux besoins spécifiques de formation du territoire et permettre de mobiliser les OTSI du Périgord Vert autour d'un premier projet commun qui s'inscrira dans une logique de réseau. Il répond aussi en partie à la problématique de structuration du territoire en facilitant les échanges et les réflexions.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique Axe 2 : Identité et connaissance du territoire Axe 3 : Marketing touristique Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OTSI Axe 5 : L'office de tourisme animateur de son territoire
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Connaissance du territoire – Jacques Heldt (CRITER) Durée : 3 journées Module 2 : Connaissance et analyse des clientèles – Claude Hélène Pasco Durée : 3 journées Module 3 : Organisation, gestion et utilisation de la documentation touristique – Emmanuelle Rouzet (ERF Conseils) Durée : 3 journées

En Gironde :

Rives de Garonne - Entre-deux-Mers	
<i>Référent en charge de l'animation du programme (maître d'ouvrage : Syndicat Mixte Pays Rives de Garonne > délégation OTEM)</i>	Rémi PLANTON Directeur de l'Office de tourisme de l'Entre-deux-Mers rplanton@entredouxmers.com ; 05 56 61 82 73
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2008 - 2010
<i>Structures concernées</i>	7 OTSI : Offices de tourisme Sauternais Graves Pays de Langon, Cadillacais Langoiran, Canton de Targon, Créonnais, Entre-deux-Mers Syndicats d'initiative du Canton d'Auros, Portets
<i>Nombre de salariés concernés</i>	22
<i>Objet du PLF</i>	Quatre objectifs fixés : - faire de l'accueil un outil force de vente au profit de l'offre touristique locale - pérenniser les services commerciaux en place sur le territoire de projet - contribuer à l'accroissement des retombées économiques - positionner l'office de tourisme comme chef d'orchestre du développement touristique local
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Production commercialisation Axe 2 : Animation d'un réseau de prestataires Axe 3 : Techniques de vente Axe 4 : Tableau de bord / reporting
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Application et mise en œuvre de la campagne « metteur en scène de territoire » – Patrice Ruelle (Stratégie & développement) Durée : 6 journées Module 2 : Techniques du webéditorial – François Perroy (Emotio tourisme) Durée : 2 journées par groupe (constitution de 2 groupes) Module 3 : Outils et techniques de visibilité de son territoire sur le web 2.0 – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées par groupe (constitution de 2 groupes)

CONTENU DES « PLF OFFICES DE TOURISME » EN 2010 PAR TERRITOIRE

Dans les Landes :

Pays Adour Chalosse Tursan	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Martine HAURE Animatrice Pays Adour Chalosse Tursan adourchalossetursan@wanadoo.fr ; 05 58 79 74 80
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2008 - 2010
<i>Structures concernées</i>	9 OT : Offices de tourisme d'Amou, Montfort en Chalosse, Mugron, Hagetmau, St Sever, Grenade sur l'Adour, Geaune, Aire sur l'Adour et Tartas
<i>Nombre de salariés concernés</i>	18
<i>Objet du PLF</i>	Le Pays souhaite initier une démarche de développement touristique en s'appuyant en premier lieu sur la professionnalisation des personnels des OTSI. La démarche PLF s'inscrit totalement dans cette perspective et a un double objectif : - permettre aux personnels de développer leurs compétences-métiers - mettre en œuvre le fonctionnement en réseau
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Connaissance du territoire Axe 2 : Production touristique Axe 3 : Fonctionnement en réseau Axe 4 : Approche clients avec 3 volets: prospection, attitude commerciale, fidélisation
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Techniques, gestion de l'accueil, validation du fonctionnement en réseau – Emmanuelle Rouzet (ERF Conseils) Durée : 5 journées Module 2 : Webeditorial et gestion du courrier électronique – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 3 journées Module 3 : De l'information à la prescription – Mylène Bèze Durée : 5 journées

En Lot-et-Garonne :

Grand Villeneuvois - Fumélois Lémance	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Christine RIBIERE Directrice de l'Office de tourisme du Villeneuvois c.ribiere@tourisme-villeneuvois.fr ; 05 53 41 02 46
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2008 - 2010
<i>Structures concernées</i>	3 OT : Offices de tourisme du Villeneuvois, Fumélois Lémance, Penne d'Agenais
<i>Nombre de salariés concernés</i>	14
<i>Objet du PLF</i>	La formation des acteurs est inscrite comme priorité dans les projets tourisme des territoires. La première étape est la professionnalisation des agents des offices de tourisme, futurs animateurs du réseau de prestataires.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Marketing territorial Axe 2 : Mise en place de méthodes de travail collectives Axe 3 : Anglais touristique
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Marketing territorial – Claude Hélène Pasco Durée : 6 journées Module 2 : Techniques d'accueil – Claude Hélène Pasco Durée : 4 journées Module 3 : Anglais touristique – FACS Durée : 2 journées Module 4 : L'accueil des familles, bâtir une offre adaptée – Patrick Stell (Culture Kid) Durée : 4 journées

CONTENU DES « PLF OFFICES DE TOURISME » EN 2010 PAR TERRITOIRE

En Pyrénées-Atlantiques :

Pays Basque Intérieur	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Hélène GALLEGO Animatrice UDOTSI 64 udotsipyat@wanadoo.fr ; 05 59 40 22 30
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2009 - 2011
<i>Structures concernées</i>	9 OT : Offices de tourisme de Soule, Basse Navarre, Garazi Baigorri, Cambo-les-Bains, Espelette, Hasparren, Labastide Clairence, Bidache, Urt
<i>Nombre de salariés concernés</i>	25
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF intervient sur les territoires du Pays Basque Intérieur : Soule/Basse-Navarre/Errobi/ Nive Adour Ursuya. Le PLF s'inscrit en parallèle à des réflexions ou des démarches locales de développement touristiques, prévoyant à court ou moyen terme la mise en place de programmes locaux de sensibilisation, formation-action ou formation professionnelle pouvant intéresser plusieurs types d'acteurs (salariés, collectivités, élus, bénévoles, prestataires du tourisme). Le PLF permet de répondre pour les salariés des offices de tourisme et pays touristiques de ces territoires à des besoins en formation professionnelle « métier ».
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : De l'information à la prescription Axe 2 : Animation de réseau Axe 3 : Gestion et développement du site Internet
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Relation client, conseil en séjour – Claude Hélène Pasco Durée : 3 journées Module 2 : Organiser un évènement – Chantal Couralet (ODI-C tourisme) Durée : 2 journées Module 3 : Webeditorial et l'indispensable du web 2.0 – Pierre Croizet et Benjamin Bastien (GMT Editions) Durée : 2 journées

Béarn	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Hélène GALLEGO Animatrice UDOTSI 64 udotsipyat@wanadoo.fr ; 05 59 40 22 30
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2008 - 2010
<i>Structures concernées</i>	8 OT : Offices de tourisme de Pau, Lescar, Morlaas, Arzacq, Les marches du Béarn, Vath Vielha, Coeur de Béarn, Béarn des Gaves
<i>Nombre de salariés concernés</i>	40
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF intervient sur le territoire de deux pays (Grand Pau et Pays de Lacq-Orthez et Béarn des Gaves). Il a pour objectif de structurer les équipes des offices de tourisme du territoire et d'organiser commercialement le territoire, et de préparer le personnel à la mutation du métier d'accueil.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Production vente Axe 2 : Etourisme Axe 3 : Langues étrangères
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Construire un argumentaire commun des produits touristiques – Christine Sans (Euroformation) Durée : 2 journées par groupe (constitution de 2 groupes) Module 2 : Animation et coordination de son réseau de prestataires – Claude Hélène Pasco Durée : 2 journées Module 3 : De l'exploitation et travail sur l'image aux enjeux de la visibilité 2.0 – Pierre Croizet et Benjamin Bastien (GMT Editions) Durée : 2 journées Module 4 : Anglais – niveau avancé – Balaguere Formation Durée : 3 journées Module 5 : Espagnol – niveau avancé – Balaguere Formation Durée : 3 journées

CONTENU DES « PLF INTERFILIÈRES » EN 2010 PAR TERRITOIRE

En Dordogne :

Pays du Grand Bergeracois	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Guenaëlle NE Animatrice Destination vignobles. Office de tourisme de Bergerac Pourpre ot-destination@aquinet.tm.fr ; 05 53 57 03 11
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2010 - 2012
<i>Structures concernées</i>	L'ensemble des acteurs du tourisme du Pays du Grand Bergeracois inscrits dans le réseau Destination vignobles (soit plus de 80 structures adhérentes).
<i>Objet du PLFI</i>	Le réseau Destination Vignobles à l'échelle du Pays est animé par l'office de tourisme de Bergerac Pourpre. L'objectif premier de l'animation de ce réseau est d'améliorer la qualité, de tendre vers une satisfaction-client optimale et reconnue. La connaissance mutuelle des prestataires est un élément désormais ancré, le réseau doit donc maintenant s'engager vers une démarche de professionnalisation et de montée en compétence.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : L'accueil de la clientèle et connaissance du territoire Axe 2 : Langues étrangères autour du monde de la vigne Axe 3 : Etourisme
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Techniques d'accueil et d'argumentaire de territoire – Ecole du vin Muscadelle Durée : 3 journées Module 2 : Appréhender le web et ses outils – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées

Pays touristique du Périgord Noir	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Cécile LEPOUTRE Animatrice Destination Périgord Noir. Pays touristique Périgord Noir cecile.lepoutre@perigordnoir.com ; 05 53 31 45 49
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2010 - 2012
<i>Structures concernées</i>	L'ensemble des acteurs du tourisme du Pays touristique Périgord Noir.
<i>Objet du PLFI</i>	Dans la stratégie etourisme du Périgord Noir, qui est de développer de façon importante la sensibilisation des acteurs du tourisme à la plus value d'Internet dans leur travail quotidien, il a été constaté plusieurs choses : - présence de la destination sur les sites communautaires et prescripteurs - peu de culture des acteurs touristiques privés (hébergeurs, sites de visite, etc.) au etourisme - peu d'offre touristique accessible à la vente en ligne - peu d'outils collaboratifs utilisés - pas de proposition cohérente et complète pour les visiteurs en mobilité. L'objectif principal est donc d'inscrire le etourisme comme une priorité d'action en terme de formation pour les professionnels de la destination. Ce PLF accompagnerait la stratégie web touristique.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Utiliser les ressources gratuites du web pour gérer ou développer son activité Axe 2 : Analyser son site Internet pour améliorer ses ventes ou le fonctionnement de son site Axe 3 : Utiliser le web 2.0 pour développer la notoriété de son entreprise/destination Axe 4 : Maîtriser les outils du emarketing
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Maîtriser les googleries pour améliorer la fréquentation de son site – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées Module 2 : Techniques de création de site – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées Module 3 : Maîtriser les outils du emarketing et les techniques d'écriture sur le web – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées Module 4 : Les clefs de lecture pour analyser simplement et rapidement les statistiques de son site – Pierre Eloy (Touristic) Durée : 2 journées

CONTENU DES « PLF INTERFILIÈRES » EN 2010 PAR TERRITOIRE

En Lot-et-Garonne :

Pays Val de Garonne-Gascogne	
<i>Référent en charge de l'animation du programme</i>	Philippe MARMIESSE Directeur de l'office de tourisme Val de Garonne phmarmiesse@cc-val-de-garonne.com ; 05 53 64 24 01
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2010 - 2012
<i>Structures concernées</i>	L'ensemble des acteurs du tourisme du Pays Val de Garonne – Gascogne.
<i>Objet du PLFI</i>	La démarche qualité est essentielle à l'échelle du département du Lot et Garonne. Ce travail mené auprès des filières suppose une animation soutenue. A ce titre, le CDT 47 anime un club Qualité composé de responsables et têtes de réseau. L'objectif est de remettre le client au cœur du dispositif et de garantir la qualité des prestations sur l'ensemble de la chaîne des services touristiques. L'enjeu est de taille puisqu'il s'agit de faire de la qualité des prestations touristiques dans le département un atout concurrentiel. Pour rester compétitif, le Lot et Garonne incite les professionnels du tourisme à s'engager dans une démarche rigoureuse avec un objectif : la satisfaction du client. L'objet de ce programme à l'échelle du Pays est de pouvoir faire prendre conscience aux professionnels de l'importance de la dimension qualité en terme de plus value économique. Et ainsi de tendre vers une démarche de sensibilisation-labelisation Qualité Tourisme envers les professionnels du territoire.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Les techniques et outils d'une démarche qualité en interne Axe 2 : La qualité outil marketing, de la promotion à la communication Axe 3 : Les techniques de mise en réseau d'une démarche qualité de territoire
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Tronc commun qualité – Jacques Heldt (CRITER) Durée : 1,5 journées par groupe (constitution de 2 groupes) Module 2 : Outils et méthodologie de la démarche qualité – Jacques Heldt (CRITER) Durée : 3 journées par groupe (constitution de 3 groupes) Module 3 : Outils et méthodes d'animation de la qualité en faveur d'un réseau – Jacques Heldt (CRITER) Durée : 1 journée

En Pyrénées-Atlantiques :

Pays de Saint Jean de Luz-Hendaye	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	Laurence HARISPE Chargée de mission tourisme. Pays de Saint Jean de Luz-Hendaye laurence.pays@orange.fr ; 05 59 51 65 34
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2010 - 2012
<i>Structures concernées</i>	L'ensemble des acteurs du tourisme du Pays de Saint Jean de Luz-Hendaye.
<i>Objet du PLFI</i>	Elaborer un plan media. Créer des actions collectives inscrites dans le cadre d'une stratégie territoriale de promotion et communication au travers de la marque commerciale Terre et cote Basques. 3 groupes de travail avec 3 cibles : individuels, groupes, affaires
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Les outils pour monter une stratégie commerciale, du positionnement clientèle au plan d'action Axe 2 : Appréhender les nouveaux outils de communication et de promotion Axe 3 : Les techniques de suivi de l'action et d'animation d'un réseau commercialisation
<i>FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2010</i>	Module 1 : Les techniques et outils pour élaborer la stratégie et le positionnement de la marque commerciale Terre et Côte Basques Durée : 1, 5 journées Module 2 : Savoir adapter le contenu de son offre Durée : 3 journées par groupe (constitution de 3 groupes) Module 3 : Mesures et pilotage de l'activité commerciale Durée : 1 journée



LES INTERLOCUTEURS DE LA DÉMARCHE PLF LE QUI FAIT QUOI ?

AU NIVEAU LOCAL

Le référent anime le dispositif sur son territoire. En lien étroit avec la MOPA, il se charge de rédiger chaque année le dossier PLF et les cahiers des charges des actions de formation souhaitées.

Le référent est en charge du suivi administratif des plannings de formation et de toute l'intendance correspondante (salles, convocations, repas, etc.).

AU NIVEAU RÉGIONAL

• Pour le dossier « PLF Offices de tourisme » :

AGEFOS PME est le **maître d'ouvrage** des PLF Offices de tourisme. AGEFOS-PME conventionne avec les organismes de formation, et reçoit les financements de la part de l'Etat (DRTEFP) et du Conseil Régional d'Aquitaine (DFPA). AGEFOS-PME s'engage à établir l'ensemble des bilans quantitatifs et qualitatifs auprès des partenaires financeurs.

Contact : Laurent MAMBRUN - Conseiller en formation
lmambrun@agefos-pme.com - 05 57 77 52 46

• Pour les dossiers « PLF Offices de tourisme » et « PLF Interfiliales » :

La MOPA a un rôle d'**assistance technique** dans toute l'élaboration du projet, l'appel d'offres, la mise en place de la formation et l'évaluation. La Mopa se charge de présenter les projets avec les référents à la commission régionale de professionnalisation (Conseil Régional, DRTEFP, AGEFOS-PME, FAFIH, FAFSEA, UNIFORMATION, VIVEA).

La MOPA se charge de monter l'**ensemble de l'ingénierie financière et du suivi administratif** avec les partenaires et s'engage en fin d'année à leur fournir un **bilan régional** d'évaluation des actions de formation.

Contacts : Jean-Luc BOULIN - Directeur MOPA
jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr

Fabien RAIMBAUD - Chargé de mission professionnalisation MOPA
fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr - 05 57 57 03 89

