

# Plan de Professionnalisation Rochefort Océan

PROGRAMME  
JANVIER A MARS 2022



Pour la seconde année consécutive, l'Office de tourisme et la Direction Tourisme, Grands Projets, Nautisme et Sport de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, vous proposent à travers un unique Plan Local de Professionnalisation une série de réunions de sensibilisation et d'ateliers, avec pour objectifs de vous accompagner dans le développement de votre structure et vous inscrire dans la stratégie de territoire en matière de tourisme.

Ce plan d'accompagnement professionnel 2022 constitue avec vous et pour vous s'adresse aux acteurs touristiques de Rochefort Océan, toutes filières confondues.

S'inscrivant dans un contexte très particulier, le programme a été élaboré pour répondre à vos attentes dues à la crise sanitaire ainsi qu'aux nouveaux enjeux en termes d'attractivité du territoire.

Le programme de ce premier trimestre s'articule autour des thèmes et sujets suivants :

- Les bonnes pratiques du tourisme durable pour tendre vers un équilibre entre le progrès économique, la préservation des ressources et la vie des populations locales,
- Le cadre juridique en matière de locations touristiques,
- Et la qualité d'accueil des publics.

#### Au menu,

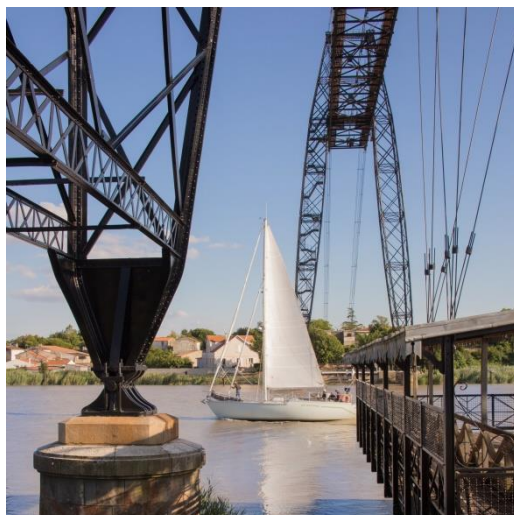
- **Des moments collectifs** propices à des échanges et des partages d'expériences entre confrères
- **Des moments personnalisés** pour un accompagnement technique et sur mesure adapté à votre projet.

---

#### Le mode d'emploi pour participer aux événements

- Une ou plusieurs dates de sessions m'intéressent.
- Je remplis en ligne le bulletin d'inscription.
- J'attends la validation de mon inscription par retour de mail.
- En cas d'empêchement, je préviens le plus rapidement possible pour laisser ma place à un confrère.

N'hésitez pas à vous inscrire et à participer !





## Tourisme durable : je me lance dans une démarche de tourisme durable

- ☐ Jeudi 20 janvier - 9h00/17h00 - « **Les éco-gestes pour optimiser les coûts d'exploitation des hébergements touristiques** » (page 4)
- ☐ Lundi 31 janvier, mardi 1er février, jeudi 3 février et vendredi 4 février - 14h00/16h00, « **Communiquer et valoriser sa démarche de tourisme responsable** », 4 séances en webinaire (page 5)
- ☐ Lundi 7 mars, mardi 8 mars, jeudi 10 mars, vendredi 11 mars - 10h00/12h00 - « **Impliquer et fédérer ses collaborateurs dans un projet de tourisme durable** », 4 séances en webinaire (page 6)
- ☐ Mardi 15 mars - 14h00/17h00 - « **Et après... je me lance, on se lance !** » (page 6)

## Je gagne en performance et je découvre mon territoire

- ☐ Jeudi 27 janvier - 14h30/17h00 – **Formation « Annulation de séjours et litiges, gérer les incidents »** (page 7)
- ☐ Jeudi 24 mars – 14h30/16h30 - **Rendez-vous du jeudi « Découverte de la Ferme de Brouage » à la Gripperie-Saint-Symphorien** (page 7)
- ☐ Mardi 22 mars - 8h45/17h00 - **Les Rendez-vous des guides et médiateurs – « La malle vagabonde des Grands Sites de France... Le paysage dans tous les sens »** (page 7)

## Je propose une prestation accessible et adaptée (Semaine de l'Accessibilité) :

- ☐ Lundi 28 mars ou Vendredi 1er avril - 9h00/12h00 – **Ateliers de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap** (page 8)
- ☐ Mardi 29 mars – 9h00/17h00 – **Formation « Découverte du Facile A Lire et à Comprendre (FALC) »** (page 8)
- ☐ Mercredi 30 mars – 9h00/12h00 – **Atelier « Découverte de la signification du logo S3A : Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité** (page 9)
- ☐ Jeudi 31 mars - 8h30/10h30, 9h30/11h30 ou 10h30/12h30 – « **Rencontre, échange et visite de l'Esat Messidor ou Quelle collaboration avec l'Esat Messidor ?** » (page 9)
- ☐ Jeudi 31 mars – 15h30/17h00 – **Atelier « Comment une collectivité propose un parcours de promenade et lieu de pêche accessibles : exemples du Plan d'eau de Bélignon à Rochefort et du plan d'eau de Cabariot »** (page 9)
- ☐ Vendredi 1er avril – 14h00/ 17h00 – **Atelier « Audiodescription »** (page 9)

## Pour vous inscrire ( page 10)

## Les autres dates à retenir : Save the date !

- ☐ Jeudi 27 janvier à 9h00 – **Matinée d'échanges sur le tourisme** (page 10)
- ☐ Jeudi 17 mars à 9h00 – **Les assises du tourisme** (page 10)
- ☐ Jeudi 23 juin – **Cap sur 2026 : présentation de la stratégie et du plan d'action** (page 10)
- ☐ Lundi 4 avril : « **Lancement de la saison avec le CAP 2022 de l'Office de tourisme** » (page 10)

☒ Programme et conditions d'accès (présentation du pass vaccinale) susceptibles de subir des modifications suivant les conditions sanitaires et les décisions gouvernementales.

## Tourisme durable : je me lance dans une démarche durable

**« Les deux tiers des français prennent en compte les critères de tourisme durable pour organiser leurs vacances et seulement 4% jugent l'offre à la hauteur de leurs attentes. »**

En partant de ce constat, pour ce premier trimestre 2022, nous vous proposons un programme - que vous soyez déjà engagés ou non - ces formations seront l'occasion de travailler ensemble sur cette thématique à l'échelle de votre établissement et de la destination Rochefort Océan.

### □ **En présentiel** « Les éco-gestes pour optimiser les coûts d'exploitation des hébergements touristiques »

- Date : Jeudi 20 janvier, de 9h à 17h
- Intervenante : Lenka Lamoure, formatrice externe pour Betterfly Tourism.
- Public : tout prestataire, un zoom est fait sur les hébergements.
- Lieu : Salle Charente, à la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, au Parc des fourriers à Rochefort ou devant votre ordinateur selon les conditions sanitaires.
- Repas à la charge des participants.

#### ⇒ Objectifs

- Connaître les enjeux du secteur du tourisme durable et les impacts moyens d'un hébergement touristique.
- Calculer ses ratios clés et élaborer la base d'un premier plan d'action personnalisé via un panorama de bonnes pratiques dans le secteur et les échanges entre professionnels présents.
- Comprendre la démarche d'affichage environnemental dans les hébergements touristiques.

#### ⇒ Modules

- Comprendre et se comparer : enjeux, principes, chiffres clé et affichage environnemental
- Création d'un plan d'actions dans son établissement
- Atelier sur l'énergie
- Les achats alimentaires, produits d'accueil, produits d'entretien
- L'eau et le linge



## □ **En webinaire** « Communiquer et valoriser sa démarche de tourisme responsable »

- Dates : 4 séances en webinaire : de 14h à 16h, lundi 31 janvier, mardi 1er février, jeudi 3 février et vendredi 4 février.
- Intervenant : Betterfly Tourism.
- Public : tout collaborateur au sein d'une entreprise ou collectivité étant en lien avec une activité de communication interne ou externe ou en lien avec la commercialisation de son offre.
- Lieu : devant votre ordinateur. Chaque participant devra se doter d'un ordinateur avec une connexion Internet de qualité pour participer à la formation, ainsi que des logiciels informatiques permettant de lire des fichiers PDF, Word et Excel ou open office.

### ⇒ Objectifs

- Maîtriser les principes généraux du développement durable, du tourisme responsable et de la communication responsable appliquée au milieu touristique.
- S'inspirer des bonnes pratiques existantes.
- Connaître et appliquer les règles de conception écologique des supports de communication.
- Définir et structurer sa démarche et sa stratégie de communication responsable.

### ⇒ Modules

- Les bases de la communication responsable.
- Auprès de qui et quand communiquer ?
- Quels messages communiquer auprès de mes cibles ?
- Quels supports et dispositifs de communication utiliser ?



#### ❑ **En webinaire « Impliquer et fédérer ses collaborateurs dans un projet de tourisme durable »**

- Dates : 4 séances en webinaire : de 10h à 12h, lundi 7 mars, mardi 8 mars, jeudi 10 mars, vendredi 11 mars.
- Intervenant : Hubert Vendeville, président de Betterfly Tourism.
- Public : tout collaborateur au sein d'une entreprise ou collectivité ayant une activité en lien avec le tourisme.
- Lieu : devant votre ordinateur. Chaque participant devra se doter d'un ordinateur avec une connexion Internet de qualité pour participer à la formation, ainsi que des logiciels informatiques permettant de lire des fichiers PDF, Word et Excel ou open office.

##### ⇒ Objectifs

- Identifiée par les entreprises touristiques comme un levier positif vis à vis des clients (image), des salariés (bien-être au travail), de la réglementation (anticipation)...les initiatives de projets de tourisme durable sont nombreuses et variées. Mais pour réussir la mise en œuvre d'une telle démarche, un point commun : la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes.
- Les clefs pour mobiliser, fédérer et impliquer l'ensemble des parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, élus) dans les projets de tourisme durable pour réussir la mise en œuvre.
- Apprendre aussi à anticiper la réglementation.



##### ⇒ Modules

- Comment participer à titre individuel
- Impliquer et fédérer
- Lever la résistance au changement
- Communiquer en interne

#### ❑ **Mardi 15 mars de 14h à 17h – « Et après... je me lance, on se lance ! »**

- Intervenants : Ludovic Texier, OTRO et Samantha Bertrand, Caro.
- Public : l'ensemble des prestataires ayant participé à l'une des formations.
- Lieu : Salle Charente, à la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, au Parc des Fourriers à Rochefort ou devant votre ordinateur selon les conditions sanitaires.

⇒ Suite aux formations, rencontres entre les participants aux 3 formations. Comment s'y mettre ? Comment travailler ensemble ? Profiter des retours d'expérience d'acteurs déjà engagés et de l'accompagnement de l'OTRO et de la Caro.

## ❑ Jeudi 27 janvier de 14h30 à 17h00 – Formation « Annulation de séjours et litiges, gérer les incidents »

- Intervenant : Charles LECOINTE du cabinet CKCL Conseil - Accueillir Magazine
- Public : propriétaires de chambres d'hôtes et meublés de tourisme
- Lieu : Salle "L'Envol", Le Peu, à Longèves

⇒ La formation a pour objectif d'informer sur leurs droits en cas d'annulation, d'interruption de séjour ou de litiges et de proposer des solutions afin de gérer au mieux les incidents.

Seront notamment abordés les éléments suivants :

- La gestion des réservations en direct ou via les intermédiaires : contrats, arrhes, acomptes...
- La rédaction des clauses d'annulation et d'interruption de séjour : pénalités, force majeure...
- La gestion des annulations et interruptions au quotidien : solutions, recours...
- Les autres litiges (dégâts, casse, vol, accident...) : solutions, recours...
- Les clauses de responsabilité et les assurances

## ❑ Jeudi 24 mars – 14h30 à 16h30 - Rendez-vous du jeudi « Découverte de la Ferme de Brouage »

- Intervenant : Antoine Lévêque, propriétaire
- Public : tout public (nombre de places limité)
- Lieu : La Ferme de Brouage, 23 Grande Rue, à La Gripperie-Saint-Symphorien

⇒ La Ferme de Brouage est une ferme en maraîchage bio qui pratique l'agroforesterie avec vente de paniers de légumes à la ferme ou vente de légumes au détail. La ferme est composée de 4 gîtes eco-rénovés dans les dépendances d'un bâtiment du 18e siècle qui offrent calme et lumière au plus près des cultures pour se reconnecter à la nature en famille.



## ❑ Mardi 22 mars - 8h45 à 17h00 – Les Rendez-vous des guides et médiateurs – « La malle vagabonde des Grands Sites de France... Le paysage dans tous les sens »



- Intervenante : Mathilde MILOT, directrice de Citémômes et co-conceptrice de la « Malle vagabonde » avec le Réseau des Grands Sites de France.
- Public : guide et médiateur (limité à 10 personnes)
- Rendez-vous : à Rochefort, en salle Culture à la Communauté d'agglomération Rochefort Océan, aux Parc des Fourriers.

⇒ Présentation de la malle et point sur différentes notions complémentaires : activités créatives, typologies des publics des Grands Sites de France, définition et valeurs des Grands Sites de France.

- Présentation et échanges sur la méthodologie du projet et le module pour une approche sensible du paysage par les sens : découverte des outils, prise en main, avec des exemples de mises en situation concrètes.
- Présentation et échanges sur les modules de la malle : lecture du paysage, les acteurs du Grand Site, la restitution sensible, le kit ambassadeurs : découverte des outils, prise en main et mise en situation avec des exemples de séances types
- Les repas sont à la charge des participants



# Semaine de l'Accessibilité : Je propose une prestation accessible et adaptée

## La Semaine de l'Accessibilité Rochefort Océan - Du lundi 28 mars au dimanche 3 avril 2020 -

### Inscription avec le bulletin CARO

On estime qu'un français sur deux se trouvera en situation de handicap au cours de sa vie.

Près de 300 000 personnes le deviennent chaque année.

Le vieillissement de la population fait de l'accessibilité un enjeu crucial pour les professionnels du tourisme.

Depuis 2010, la CARO est engagée dans un Agenda 22 « Tourisme et Accessibilité » et se mobilise, avec une cinquantaine de prestataires labellisés « Tourisme et handicap », pour proposer une destination de vacances et de loisirs adaptés à tous.

#### ❑ **Lundi 28 mars ou Vendredi 1<sup>er</sup> avril - 9h00 à 12h00 – Ateliers de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap**

- Intervenants : Samantha Bertrand et Tony Bègue de la CARO
  - Public : tout type de professionnels (limité à 12 personnes en présentiel)
  - Lundi : Rendez-vous en Salle Charente à Rochefort ou devant votre ordinateur
  - Vendredi : Rendez-vous à la mairie de Soubise ou devant votre ordinateur
- ⇒ Connaître les clefs pour proposer un accueil adapté à chaque handicap.



#### ❑ **Mardi 29 mars – 9h00 à 17h00 – Formation « Découverte du Facile A Lire et à Comprendre (FALC) »**

- Intervenants : Laure Gérin, chargée Qualité et formatrice méthode FALC, avec la participation de personnes en situation de handicap intellectuel accompagnées dans l'une des structures de l'UNAPEI 17
  - Public : réservé aux personnes ayant des missions de communication, médiation, travaillant sur des supports écrits (limité à 12 personnes en présentiel)
  - Rendez-vous en Salle Charente à Rochefort
- ⇒ Le langage Facile A Lire et à Comprendre (FALC) est une transcription d'un langage classique en langage compréhensible par un plus grand nombre de personnes. Les personnes en situation de handicap intellectuel sont les premières concernées.

Pour autant, une population beaucoup plus large est concernée : personnes concernées par le handicap (malvoyants, dyslexiques), personnes vieillissantes, immigrées et étrangères, enfants d'écoles primaires, etc.

Les objectifs de cette journée : sensibiliser à l'accessibilité à l'information, connaître les règles européennes pour un langage FALC et appliquer une méthode pour créer, retranscrire et valider des documents FALC



Déroulé de la journée

- Matin : rappels de la réglementation, origine de la méthode et des règles du FALC
- Après-midi : mise en situation et exercice pratique en atelier sur format papier et informatique



❑ **Mercredi 30 mars – 9h à 12h – Atelier « Découverte de la signification du logo S3A : Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité »**

- Intervenant : UNAPEI 17.
  - Public : Professionnels en situation d'accueil et de médiation (limité à 15 personnes en présentiel)
  - Rendez-vous en salle Charente à la CARO à Rochefort
- ⇒ L'atelier a pour objectif l'amélioration de l'accueil et de la communication vers les personnes en situation de handicap mental.



❑ **Jeudi 31 mars - 8h30 à 10h30, 9h30 à 11h30 ou 10h30 à 12h30 – « Rencontre, échange et visite de l'Esat Messor ou Quelle collaboration avec l'Esat Messor ? »**

- Intervenants : l'équipe de Messor et témoignage d'une personne accompagnée
- Public : tout prestataire, élu et personnel de mairie (limité à 4 personnes pour les 3 créneaux)
- Rendez-vous à l'Esat Messor, 5 rue Marie-Pierre Touboullic à Rochefort

⇒ L'accessibilité pour les personnes en situation de handicap passe par la mise aux normes des structures, la formation du personnel ou encore la marque "Tourisme et Handicap". Vous pouvez aussi faire le choix de collaborer avec un Esat : Établissement ou Service d'Aide par le Travail. Ainsi, Messor s'est donné pour mission d'accompagner les personnes adultes handicapées par des troubles psychiques dans leur projet de vie en milieu ordinaire et tout particulièrement leur insertion professionnelle pour favoriser leur rétablissement. L'action de Messor s'inscrit dans la politique de santé mentale. Vous découvrirez les locaux et les activités de cet Esat de transition : le service impression, hygiène et propreté, prestations de conditionnement, les espaces verts. Le service impression réalise des dépliants, des affiches, des bulletins municipaux, des banderoles, de la numérisation...

❑ **Jeudi 31 mars – 15h30 à 17h00 – Atelier « Comment une collectivité propose un parcours accessible : exemples du plan d'eau de Bélignon à Cabariot et du plan d'eau de Cabariot »**

- Intervenants : avec les témoignages de Eric Bourdajaud, directeur espaces verts et propreté à la Ville de Rochefort et Gaël Charpentier, adjoint sur la commune de Cabariot.
- Public : tout public (limité à 15 personnes en présentiel)
- Rendez-vous au plan d'eau de Bélignon à Rochefort (à côté du centre hospitalier)

⇒ Comment rendre accessible un lieu de promenade et de pêche. Retour d'expérience autour de la création et de la gestion de ces lieux. Le plan d'eau de Bélignon détient le label Tourisme et handicap depuis 2021 et le plan d'eau de Cabariot est en cours de labellisation.



❑ **Vendredi 1<sup>er</sup> avril – 14h00 à 17h00 – Atelier « Audiodescription »**

- Intervenant : Retour d'Image – Cinéma & Handicap
- Public : réservé aux médiateurs, guides et professionnels du handicap (limité à 10 personnes en présentiel)
- Rendez-vous à la Médiathèque Erick Orsenna, à la Corderie royale, à Rochefort.

⇒ Lors de cet atelier animé par l'association Retour d'Image, avec le soutien du CNCIA, vous allez découvrir les coulisses de l'audiodescription qui permet d'adapter des oeuvres cinématographiques ou télévisuelles afin de les rendre accessibles à un public aveugle et mal-voyant.

## Pour vous inscrire

☒ A partir de janvier 2022, pour s'inscrire, il suffit de compléter le questionnaire en ligne : [ici](#)

Les enregistrements des inscriptions se font par ordre d'arrivée.

Pour que l'inscription soit prise en compte, le bulletin doit être complété. Un mail de confirmation vous sera envoyé. Les participants s'engagent à informer de leur absence dans les meilleurs délais.

Programme et conditions d'accès (présentation du pass vaccinal) susceptibles de subir des modifications suivant les conditions sanitaires et les décisions gouvernementales.



## Les dates à retenir : Save the date !

### Démarche sur la définition du Cap pour la destination Rochefort Océan

Lancée par la CARO avec le concours de l'Office de Tourisme, cette démarche en trois temps qui se veut participative avec les opérateurs touristiques du territoire et les élus, vise à requestionner la stratégie de territoire en matière de tourisme et à mieux la qualifier pour la période 2022 à 2026.

- ☐ Jeudi 27 janvier à 9h00 – Matinée d'échanges sur le tourisme
- ☐ Jeudi 17 mars à 9h00 – Les assises du tourisme
- ☐ Jeudi 23 juin – Cap sur 2026 : présentation de la stratégie et du plan d'action

Inscription : [ici](#)

### Lancement de saison

#### ☐ Lundi 4 avril – Lancement de la saison avec le CAP 2022 de l'Office de tourisme

Un événement incontournable pour préparer la saison et réussir ensemble l'accueil de nos visiteurs. Une belle occasion pour,

- Rencontrer et échanger avec l'équipe de l'Office de tourisme
- Participer à des temps d'information sur l'actualité et les dispositifs touristiques du territoire
- S'approvisionner en brochures de l'Office de tourisme & Partager ses documents avec les autres acteurs touristiques lors d'une bourse d'échange de documentations touristiques



Nous vous tiendrons prochainement informés du lieu et du programme du CAP 2022 et des modalités pratiques d'inscription.

# Mémo

| Janvier |                                                | Février |                                      | Mars |                                                          | Avril |                                |
|---------|------------------------------------------------|---------|--------------------------------------|------|----------------------------------------------------------|-------|--------------------------------|
| 1       |                                                | 1       | Communiquer sur une démarche durable | 1    |                                                          | 1     | Semaine Accessibilité          |
| 2       |                                                | 2       |                                      | 2    |                                                          | 2     | Semaine Accessibilité          |
| 3       |                                                | 3       | Communiquer sur une démarche durable | 3    |                                                          | 3     | Semaine Accessibilité          |
| 4       |                                                | 4       | Communiquer sur une démarche durable | 4    |                                                          | 4     | Cap 2022 : Lancement de saison |
| 5       |                                                | 5       |                                      | 5    |                                                          | 5     |                                |
| 6       |                                                | 6       |                                      | 6    |                                                          | 6     |                                |
| 7       |                                                | 7       |                                      | 7    | Fédérer ses collaborateurs autour d'une démarche durable | 7     |                                |
| 8       |                                                | 8       |                                      | 8    | Fédérer ses collaborateurs autour d'une démarche durable | 8     |                                |
| 9       |                                                | 9       |                                      | 9    |                                                          | 9     |                                |
| 10      |                                                | 10      |                                      | 10   | Fédérer ses collaborateurs autour d'une démarche durable | 10    |                                |
| 11      |                                                | 11      |                                      | 11   | Fédérer ses collaborateurs autour d'une démarche durable | 11    |                                |
| 12      |                                                | 12      |                                      | 12   |                                                          | 12    |                                |
| 13      |                                                | 13      |                                      | 13   |                                                          | 13    |                                |
| 14      |                                                | 14      |                                      | 14   |                                                          | 14    |                                |
| 15      |                                                | 15      |                                      | 15   | Tourisme durable... Je me lance                          | 15    |                                |
| 16      |                                                | 16      |                                      | 16   |                                                          | 16    |                                |
| 17      |                                                | 17      |                                      | 17   | Stratégie – Rencontre 2                                  | 17    |                                |
| 18      |                                                | 18      |                                      | 18   |                                                          | 18    |                                |
| 19      |                                                | 19      |                                      | 19   |                                                          | 19    |                                |
| 20      | Eco-gestes                                     | 20      |                                      | 20   |                                                          | 20    |                                |
| 21      |                                                | 21      |                                      | 21   |                                                          | 21    |                                |
| 22      |                                                | 22      |                                      | 22   | Malle des paysages                                       | 22    |                                |
| 23      |                                                | 23      |                                      | 23   |                                                          | 23    |                                |
| 24      |                                                | 24      |                                      | 24   | La Ferme de Brouage                                      | 24    |                                |
| 25      |                                                | 25      |                                      | 25   |                                                          | 25    |                                |
| 26      |                                                | 26      |                                      | 26   |                                                          | 26    |                                |
| 27      | Stratégie – Rencontre 1 / Annulation de séjour | 27      |                                      | 27   |                                                          | 27    |                                |
| 28      |                                                | 28      |                                      | 28   | Semaine Accessibilité                                    | 28    |                                |
| 29      |                                                |         |                                      | 29   | Semaine Accessibilité                                    | 29    |                                |
| 30      |                                                |         |                                      | 30   | Semaine Accessibilité                                    | 30    |                                |
| 31      | Communiquer sur une démarche durable           |         |                                      | 31   | Semaine Accessibilité                                    |       |                                |

 Vacances scolaires

 Mes notes.....



## - Vos contacts -

Communauté d'agglomération Rochefort Océan  
Samantha BERTRAND

☎ 05 46 82 18 79 - 06 24 38 53 93 – s.bertrand@agglo-rochefortocean.fr

Office de tourisme Rochefort Océan  
Stéphane ROCHETEAU et Christine NOURISSON

☎ 05 46 84 75 03 – partenaire@rochefort-ocean.com

Si vous avez des idées, des suggestions de formations ou d'éducteurs,  
n'hésitez pas à nous contacter.

