

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ

2007-2009

Le Pays de Saint-Jean-de-Luz et ses objectifs touristiques

En 1996, l'étude de diagnostic pour la mise en place du Contrat de Station de Saint-Jean-de-Luz avait préconisé un rapprochement en terme d'organisation touristique entre l'arrière-pays et le littoral. Depuis 1998, sur la base d'une charte de coopération intercommunale, neuf communes travaillent en collaboration dans le domaine du tourisme dans le cadre du Pays de Saint-Jean-de-Luz.

Une communauté de Communes a été créée début 2006, ce qui va permettre également au Pays de Saint-Jean-de-Luz d'engager des actions touristiques avec Hendaye notamment pour cibler de nouveaux marchés.

Pour la première fois en 2006, les sept Offices du Tourisme du Pays de Saint-Jean-de-Luz ont harmonisé leurs éditions et travaillent actuellement sur un plan de communication commun sur les trois ans à venir.

Les objectifs du Pays de Saint-Jean-de-Luz sont

- d'asseoir la marque « Pays de Saint-Jean-de-Luz »
- d'allonger la saison touristique via une politique de communication plus importante
- de mieux commercialiser le territoire

Pourquoi un Programme Local de Formation ?

En 2004, le cabinet Protourisme a effectué un audit de l'accueil dans les Offices du Tourisme du Pays de Saint-Jean-de-Luz via des clients mystère. Cet audit a démontré un manque de valorisation du territoire et un accueil téléphonique de qualité moyenne. Il est donc nécessaire d'améliorer la professionnalisation du personnel des Offices du Tourisme et d'homogénéiser les connaissances et les compétences de chacun.

Les axes de formation retenus sur trois années

Axe 1 Valorisation du territoire

Objectif : Mieux connaître et mieux vendre son territoire

| | |
|----------|--|
| Niveau 1 | Connaissance du territoire avec développement des éductours |
| Niveau 2 | Techniques d'inventaire de l'offre du territoire avec segmentation marketing |
| Niveau 3 | Valoriser le territoire : quels arguments ?; pour quelle clientèle ? |
| Niveau 4 | Améliorer l'information : techniques d'accueil téléphonique, savoir écouter, reformuler... |
| Niveau 5 | Production : mise en place de produits correspondant à la demande |
| Niveau 6 | Commercialisation des produits et du territoire |

Durée : 13 jours

Personnel concerné : Niveau 1 à 3 : tout le personnel

Niveau 4 à 6 : personnel d'accueil + chargée groupes et séminaires

Axe 2 Optimisation de l'utilisation du courrier électronique

Le nombre de demandes d'informations par mail dans les Offices du Tourisme représente environ 25% des demandes.

Objectif : - Mieux utiliser Outlook
 - Exploiter de façon commerciale des contacts collectés
 - Optimiser les réponses en fonction de la demande et de la nationalité du client potentiel

Durée : 4 jours

Personnel concerné : personnel d'accueil

Axe 3 Organisation d'animations et d'événements : aspects juridiques et réglementaires

La majorité des Offices du Tourisme du territoire gèrent les animations et les événements de leur commune. Un déficit de connaissance des réglementations juridiques et sociales dans ce domaine est ressenti par le personnel.

Objectif : Acquérir des connaissances en terme de
 - Réglementation juridique en matière d'animation : avant une manifestation, pendant et après une manifestation
 - Emploi d'intermittents du spectacle

Durée : 3 jours

Personnel concerné : Chargés d'animations

Axe 4 Techniques d'accompagnement et de guidage

La plupart des Offices du Tourisme du Pays de Saint-Jean-de-Luz proposent des visites de leur ville avec du personnel formé sur le terrain. Un seul agent d'accueil a sa carte de guide régional.

En 2007, le Pays de Saint-Jean-de-Luz aura un plan local de randonnées.

Objectif : développer des visites et des balades thématiques qui rayonnent sur le territoire

Niveau 1 Techniques de visites et d'accompagnement
Niveau 2 Lecture de paysages et raconteur de Pays

Durée : 6 jours

Personnel concerné : Agents d'accueil effectuant des visites

Le calendrier avec les priorités

2007

| | | |
|-------|---------|--------------|
| Axe 1 | 7 jours | Niveau 1 à 4 |
| Axe 2 | 2 jours | |
| Axe 3 | 1 jour | |

2008

| | | |
|-------|---------|----------|
| Axe 1 | 3 jours | Niveau 5 |
| Axe 2 | 2 jours | |
| Axe 3 | 1 jour | |
| Axe 4 | 3 jours | Niveau 1 |

2009

| | | |
|-------|---------|----------|
| Axe 1 | 3 jours | Niveau 6 |
| Axe 2 | 2 jours | |
| Axe 3 | 1 jour | |
| Axe 4 | 3 jours | Niveau 2 |

La formation interpays

Axe 5 Internet

Le métier des offices de tourisme se modifie en profondeur avec l'apparition d'Internet, et le changement de comportement des clientèles qui font appel de façon majoritaire à Internet pour préparer et acheter leurs vacances : ainsi 90% des internautes européens se servent d'Internet pour préparer leur séjour, et 56% ont déjà acheté des séjours touristiques en ligne.

Il est donc nécessaire aujourd'hui de former un certain nombre d'agents à la maîtrise d'Internet et de son environnement ; Il ne s'agit pas de faire des « webmasters », mais de qualifier du personnel qui sera à même de gérer l'évolution technique, la relation avec les fournisseurs, l'intervention technique sur les outils, le emarketing de l'office de tourisme.

Niveau 1 Veille technologique et Internet

Comprendre l'univers de l'Internet :

- Connaître les outils d'information sur Internet, et acquérir des méthodes de veille permanente
- Connaître les métiers de l'Internet, les différents fournisseurs et leur rôle. Les cahiers des charges
- Approche juridique d'Internet (propriété intellectuelle, droit à l'image, etc.)

Niveau 2 Approche technique d'Internet

Appréhender de façon technique le monde d'Internet

- Les langages, le web 2.0, les nouveaux outils (blogs, wiki)
- L'intervention sur un site Internet, les différents logiciels de création de site
- Le webmastering éditorial : le contenu
- L'ergonomie du site Internet
- Les fonctionnalités du site (flux RSS, news letters, goodies, etc.)
- Le lien à la base de données (SIRTAQUI)
- La vente en ligne

Niveau 3 Statistiques et Emarketing

Comment observer l'activité d'un site Internet en vue de l'optimiser

- Les statistiques : quels outils utiliser, comment lire les statistiques
- Le emarketing : promouvoir le site Internet, connaître ses clientèles, le relier à son environnement
- Les techniques d'emarketing : marketing viral, achat de mots clés, liens, bannières, campagnes de publicité, etc.

Personnel concerné : 4 personnes

Les personnels et les structures concernées

8 Offices du Tourisme 39 personnes

| | | |
|---|-------------|--------------|
| Office du Tourisme d'Ascaïn | Association | 2 personnes |
| Office du Tourisme de Ciboure | Association | 3 personnes |
| Office du Tourisme de Guéthary | Association | 3 personnes |
| Office du Tourisme d'Hendaye | EPIC | 10 personnes |
| Office du Tourisme de Saint-Jean-de-Luz | EPIC | 14 personnes |
| Office du Tourisme de Saint-Pée-sur-Nivelle | Association | 2 personnes |
| Office du Tourisme de Sare | Association | 2 personnes |
| Office du Tourisme d'Urrugne | Association | 3 personnes |