



Ingénierie Touristique et Culturelle

Ciboure, le 17 juin 2008

Rapport d'intervention pour une mission d'ingénierie

Commanditaire

DLA de la Dordogne porté par Périgord Initiative

Intitulé de la mission

Réaliser un état des lieux des besoins collectifs de formation visant à définir un schéma de professionnalisation des OTSI et définir le Plan Local de Formation du Pays du Périgord Vert

Territoire et acteurs

Territoire d'intervention : Périgord vert

Organismes concernés : Offices de tourisme et Syndicats d'Initiatives du territoire

Financeurs



- **Rappel de la mission**

Le Périgord Vert a la volonté de professionnaliser son système touristique tant dans son organisation que dans la façon d'aborder les problématiques inhérentes au développement touristique d'un territoire.

Le PLF é été défini pour répondre aux problématiques du territoire selon une vision globale des besoins pour atteindre une structuration du tourisme en Périgord Vert et une professionnalisation du personnel, des élus et des administrateurs.

- **Déroulement de la mission**

Dans le cadre d'un DLA, Nouvel'Œil a été retenu pour définir le plan local de formation du Pays du Périgord Vert selon la méthode suivante :

Phase 1 : Etat des lieux, évaluation des besoins

Travail réalisé :

Au cours de cette étape tous les OTSI ont été rencontrés à part 2 : Javerlhac qui n'a jamais donné suite aux demandes de rendez-vous, Abjat qui n'était pas disponible au moment prévu pour les rencontres mais qui a été contacté par téléphone.

Une réunion de présentation de cet état des lieux a ensuite eu lieu à Brantôme.

Résultats obtenus :

Très bon accueil et collaboration de la part des personnes rencontrées. Cela a permis de sensibiliser le personnel et les administrateurs à la démarche PLF.

Au cours de la réunion de présentation des groupes de travail ont été constitués pour la phase 2. Les personnes présentes se sont reconnues dans les problématiques exposées.

Difficultés rencontrées :

Aucune mis à part l'absence de réponse de la Présidente de Javerlhac.

Phase 2 : Animation de la réflexion et conception du programme de formation

Travail réalisé :

L'animation de ce travail de réflexion s'est déroulée au travers des réunions des 4 groupes de travail thématiques constitués en fin de phase 1. Le temps 1 a consisté à approfondir les besoins en formations sur les thématiques de chaque groupe de travail sous la forme d'échange, le temps 2 à valider le traitement des besoins exprimés au cours du temps 1.

Dans la proposition initiale il était prévu 2 journées d'intervention pour le temps 2. Cependant la qualité de la participation du personnel des OT/SI a été telle en temps 1 qu'il s'est avéré qu'une seule journée était nécessaire pour le temps 2 en regroupant les groupes de travail 1 et 3 d'une part, 2 et 4 d'autre part.

Résultats obtenus :

Très bonne mobilisation de la part du personnel. Les réunions des groupes de travail ont également mis en place une dynamique de réseau et d'échange qui a d'ores et déjà permis à certaines de résoudre des problèmes en interne. Cela a également permis d'échanger autour des problématiques liées au Sirtaqui et de remobiliser le personnel par rapport à cet outil.

Nous avons également identifié des actions qui peuvent être menées dès à présent, hors PLF. (cf. fichier « plan d'action hors plf.doc »)

Difficultés rencontrées :

Aucune.



Phase 3 : Définition et validation du Plan Local de Formation

Travail réalisé :

Définition de 5 axes composés de modules de formation répondant aux besoins du territoire. Au cours des phases 1 et 2 il a été identifié un besoin primordial de sensibilisation des élus aux problématiques du développement touristique. Pour répondre à ce besoin, il a été décidé d'associer les élus à la démarche PLF au travers de l'axe 1. Cette association se traduit par des séminaires prévus pour les élus parfois avec le personnel des OT/SI, parfois avec les prestataires. Pour clôturer ce travail avec les élus, il est prévu de définir le plan d'action 2010 de la convention d'objectif tourisme que le pays signera en septembre 2008 pour 3 ans. Toutefois le financement de cet axe 1 se fera par un autre dispositif que celui prévu pour les PLF puisqu'il concerne un public d'élus, même si certains modules de l'axe 1 sont ouverts à la fois aux élus et au personnel des OTSI.

La proposition de PLF a été validée par la MOPA et par le personnel et les élus du Pays.

Résultats obtenus :

Très bonne mobilisation de la part du personnel et des élus. Validation avec enthousiasme du contenu du PLF.

Difficultés rencontrées :

Aucune.

Ci-après le détail de chaque phase avec le calendrier des rencontres et réunions.



Phase 1 : entretiens auprès du personnel des OTSI du Périgord Vert

Planning des entretiens réalisés :

Lundi 31 mars :

- 14h00 : Pays du Périgord Vert – Laurence Desmoulin – Delphine Coudert)
- 16h00 : SI Montagier (Contact : Anne Jagueneau - animatrice)

Mardi 1 avril

- 10h00 : SI La Roche Chalais (Mme Lalièvre – Présidente -)
- 11h30 : SI Saint Aulaye (Julien Bordas)
- 14h00 : OT Ribérac (: Valérie Demesure – Responsable de l'OT)
- 15h30 : SI Verteillac (Patricia Roy – Animatrice)
- 17h00 : SI de Bourdeilles (Pierre Faye – Président)

Mercredi 2 avril

- 9h30 : OT Villars (Marie-Laure Boussarie (animatrice) – Mme Jean (Présidente)
- 11h00 : SI Saint Pardoux la Rivière (Cathy Roullon (animatrice)
- 14h00 : OT Nontron (Christelle Boucaud – Responsable de l'OT)
- 15h30 : SI Abjat (Mme Gonin - Présidente)

Jeudi 3 avril

- 9h30 : OT Jumilhac Le Grand (Cindy Feignon - animatrice)
- 11h00 : OT Lanouaille (Véronique Claux – animatrice/Mme Poltorack – Présidente)
- 12h00 : OT Excideuil (Frédérique Cosse)
- 14h00 : OT Thiviers (Julie Demeuldre – responsable de l'OT)
- 15h30 : OT Sorges (Dominique Delage - animatrice)

Vendredi 4 avril

- 9h00 : SI Mareuil (Patricia Négrier – animatrice)
- 10h30 : OT Varaignes (Geeske VAN DER WEIJ – animatrice)
- 14h00 : OT Brantôme (Séverine Cantero-Philippe – permanente)

La Présidente du SI de Javerlhac n'a pas donné suite aux demandes de rendez-vous, ce SI n'a donc pas été rencontré.

Lundi 21 avril

Présentation de la synthèse des entretiens (cf. analyse remise à Laurence Desmoulin « Analyse entetiens.doc » cf. fichier PowerPoint « Présentation Etat des lieux.ppt » et « Compte-rendu de la réunion du 21 avril.doc » fait et diffusé par Laurence Desmoulin)

Ci-après le tableau de compte-rendu des entretiens, regroupant les informations recueillies telles qu'elles ont été délivrées par les personnes rencontrées (exactitude des renseignements sous réserve de l'exactitude de leurs propos).



A. Informations sur la structure				
B. Formation				
Nom de la structure	Statut	Personnel	Besoin formation	Identifié par Nouvel'Œil
Office de Tourisme de Brantôme*	Asso – Communale	1 80% (mis à dispo FPT) 1 saisonnier juillet aout mis à dispo par la mairie	Anglais Espagnol	Connaissance du territoire Sensibilisation des élus à la complémentarité territoriale
Office de Tourisme de Jumilhac Le Grand*	Régie communautaire	1 TP BTS Tourisme FPT	Analyse du territoire PAO Espagnol Cadre législatif OT	
Office de Tourisme de Lanouaille*	Asso – communal	80% à l'année (BTS Tourisme)	PAO Anglais	Sensibilisation des élus à l'organisation touristique territoriale
Syndicat d'Initiative de Mareuil	Asso – Intercommunal	50% annualisé (BEATEP action sociale) FPT Saisonnier juillet aout	Anglais Espagnol Statistiques Choix documentation Connaissance du territoire Gestion site Internet	Sensibilisation des élus à l'organisation touristique territoriale
Syndicat d'Initiative de Montagrier	Asso – Interco + 2 Cne	1 TP annualisé BTS Tourisme	Anglais Accueil Connaissance des attentes clientèle	Sensibilisation des élus Cdc aux enjeux développement touristique
Office de Tourisme de Nontron**	SPA – Communal	1 TP accueil, webmaster, administratif (pas de formation tourisme – FPT) 1 TP Animation, accueil (DUT tourisme) FPT 1 TP accueil, entretien sentier, commercialisation, logistique FPT Directeur temps partiel car aussi responsable des archives et rédacteur en chef BM FPT	Anglais Informatique (webmaster, Outlook) Identité territoriale Techniques d'accueil Techniques de traitement des demandes e-tourisme marketing organisation des acteurs du tourisme Sensibilisation des élus Travail en équipe	Sensibilisation des élus à l'organisation touristique territoriale
Office de Tourisme de Piégut Pluviers	Association - Interco	1 Temps Plein – mise à disposition mais pas statutaire (FPT) Pas de saisonnier (renfort assuré par les bénévoles)		



A. Informations sur la structure				
B. Formation				
Nom de la structure	Statut	Personnel	Besoin formation	Identifié par Nouvel'Œil
Office de Tourisme de Ribérac **	Asso - Cnle	¾ T accueil ¾ accueil entretien régisseur (FPT) TP Animation et promotion (FPT) TP Direction TP Guichet SNCF	Anglais Informatique Tourisme handicap Visites guidées Technique d'accueil PAO Politique d'animation Conception et gestion site Internet Commercialisation de produits touristique Cadre légal OT	Connaissance du territoire Travail en réseau Sensibilisation des élus CdC
Syndicat d'Initiative de Saint Aulaye	Asso – Interco	1 mi-temps annualisé (FPT)	Anglais Connaissance Territoire Animation touristique Coordination acteurs tourisme	Sensibilisation des élus Cdc Enjeux développement touristique
Office de Tourisme du Pays Thibérien**	Régie communautaire	1TP accueil St Jean de Côte (formation secrétariat) FPT 1 TP accueil Thiviers (BTS Tourisme) FPT 1 TP responsable OT (DESS Communication) FPT 2 TP saisonnier	Cadre législatif des OTSI PAO Écotourisme Agritourisme Effets induits du tourisme	Connaissance du territoire
Office de Tourisme d'Excideuil*	Asso – Communal	1 TP (Sciences Po)	Accueil Connaissance du territoire Marketing Communication PAO	Sensibilisation des élus
Syndicat d'Initiative de Saint Pardoux la Rivière	Asso- interco + 1 Cne	1/3 à l'année – FPT – BTS tourisme Saisonnier 20H juillet aout	Politique d'animation Anglais Connaissance du territoire Mode calcul statistique Petit patrimoine	Sensibilisation des élus Cdc



A. Informations sur la structure				
B. Formation				
Nom de la structure	Statut	Personnel	Besoin formation	Identifié par Nouvel'Œil
Office de Tourisme de Sorges*	Asso – Communal	¾ Temps Directrice ¾ Temps Accueil, visite Personnel mis à disposition par le l'écomudée	Conception de dépliant Informatique Organisation du temps de travail Utilisation outils FNOTSI	Sensibilisation des élus Cdc Connaissance du territoire
Office de Tourisme de Varaignes*	Asso – Intercommunal	17,5 h à l'année Saisonnier 18h en juillet aout	Gestion OT (boutique, documentation) Bureautique Connaissance de territoire	Sensibilisation des élus à l'organisation touristique territoriale
Syndicat d'Initiative de Verteillac	Asso – Interco + 3 Cne	1 TP mis à disposition par CdC (FPT)	Anglais Techniques d'accueil Organisation PAO	Organisation touristique territoire
Office de Tourisme de Villars *	Asso – Interco	80% annualisé mis à dispo (FPT)	Anglais Connaissance du territoire Excel	Organisation touristique
Syndicat d'Initiative de Bourdeilles	Asso – Cne	Saisonnier sous forme de stage		Sensibilisation des élus via CdC
Syndicat d'Initiative d'Abjat sur Bandiat	Asso - Commune	Bénévoles (pas de permanence)		Sensibilisation des élus à l'organisation touristique territoriale
Syndicat d'Initiative de Javerlhac	Indisponible	Indisponible	Indisponible	Indisponible
Syndicat d'Initiative de La Roche Chalais	Asso – Cnle	1 TP de mai à août	Informatique (pour bénévoles)	Organisation touristique territoriale Sensibilisation des élus Cdc Enjeux développement touristique

Point sur le personnel :

28 personnes à l'année dont 19 relevant de la FPT (Fonction Publique Territoriale)



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
OT de Brantôme*	NC	NC (géré par les bénévoles)	1 famille=1 contact Difficultés à dissocier fréquentation de l'OT et de la l'abbaye	Site municipal	- Programme des manifestations - Document d'appel de Brantôme	Moyen humains Volonté politique
OT de Jumilhac Le Grand*	NC	100 000 €	1 famille=1 contact	Site plaquette	- Guide pratique - Guide des hébergements - Coordination en lien avec les associations	Définition des rôles
OT de Lanouaille*	01/09 au 30/06 L/Ma/J/V 10h à 12h et 14h à 18h et S de 10h à 12h 01/07 à 31/08 L au S 10h à 12h30 et 14h30 à 18h30 et S de 10h à 12h D 10h à 12H30	27000 €	1 famille=1 contact Difficultés à dissocier fréquentation de l'OT et de la maison de la Pomme	Site plaquettes	- Agenda des manifestations et événements - Visites gratuites accompagnées par des bénévoles (visites de fermes, de sites gastronomiques...) - Document d'appel Lanouaille	Organisation de l'espace interne
SI de Mareuil	01/09 au 30/06 L/Ma/J/V 8h30 à 12h30 et 17h30 (Me que le matin) 01/07 à 31/08 L au S 9h à 12h30 et 14h à 18h	8000 €	1 famille=1 contact	Site plaquette	- Programme des manifestations - Travail en partenariat avec centre socio-culturel	Pas de limite ressentie



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
SI de Montagnier	De mi-septembre à mi-juin du L au V de 9h à 12h et de 14h à 17h30 De mi-juin à mi-septembre du Ma au S de 9h à 12h et de 14h à 17h30	22 000 – 23 000 € 8 600 € Sub Cdc Environ 2 500 € CG CNASEA pour poste	1 famille=1 contact Difficultés à dissocier fréquentation du SI et de la maison de la Dronne	Site plaquette	Aide au classement des meublés Manifestations : - Foire aux collectionneurs - Journée du goût - Vide grenier - Concours de peinture au JP* - Marché de Noël ou de l'avant Edition : - Guide d'accueil financé par régie publicitaire	Politique Moyen humains
OT de Nontron**	01/10 au 31/05 9h à 12h30 et 13h30 à 17h 01/06 à 30/09 De 9h à 18h du L au D	200 000 €	1 personne = 1 personne	Site plaquette	- Exposition dans les caves du château l'été - Permanence au pot d'accueil du village vacances (dimanche matin) - Visite de ville aux flambeaux - Stage gourmand - Mur d'images - Visite guidées de la ville - Randonnées en fête - Partenariat avec les commerçants	Structure juridique de l'OT (SPA) Budgétaires
OT de Piégut Pluviers	NC	NC	NC	NC	NC	NC



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
OT de Ribérac **	01/09 au 30/06 L au S de 9h à 12h00 et de 14h à 18h 01/07 au 31/08 L au S de 9h à 19h, D de 9h à 13h	110000 € 30000 € mairie 30000 € SNCF 2500 € CG	Nb visiteurs = nb adultes Nb contact = nb famille Pas de comptage sur contacts téléphoniques	Sur le site de la mairie	- Partenariat avec asso locales - Conférences - expositions - visites de ville	Budgétaires pour mener des actions
SI de Saint Aulaye	De mi-septembre à mars S matin de 9h30 à 12h30 D'avril à mi-juin du Ma au S de 9h à 12h De mi-juin à mi septembre du Ma au S de 9h à 12h30 et de 14h à 18h	NC	1 contact = 1 famille	Site plaquette	- Randonnées - Visite guidées de St Aulaye (4 par saison accompagnées par un bénévole) - Rallye automobile fin juillet - Nocturne gastronomique (début août) - Marché de Noël - Billetterie festival musiques épicées - Plan de la ville, guide des touristique, agenda des manifestations, support de visite de St Aulaye - Classement des meublés	Budgétaires et moyens humains



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
OT du Pays Thibérien**	Thiviers L au V 10h à 13h et 14h à 18h S 9h à 13h et 15h à 18h Plus D 10h à 13h en juillet/août St Jean de Côte Du 15/09 au 15/06 J à S de 10h à 12h30 et de 14h à 17h Du 15/6 au 15/9 Tous les jours de 10h à 12h30 et de 14h à 18h30	NC	1 famille = 1 contact	Site plaquette	- Coordination des animations - Guide des hébergements (y compris les non classés) - promotion - Edition de doc en interne (programme des manifestations, doc d'appel...)	Pas de limite particulière
OT d'Excideuil*	NC	NC	1 famille = 1 contact	Site plaquette	- Dépliant produits touristiques - Définition de circuits - Guide touristique - Journées du Patrimoine - Concours des maisons fleuries - Expositions au château - Randonnées VTT et pédestres - Document d'appel sur Excideuil	Budgétaires Moyens humains
SI de St Pardoux la Rivière	De septembre à juin L toute la journée et Ma après-midi Juillet et août Me/J/V 9h à 12h et 15h à 18h S/D de 10h à 12h30	2250 € cdc 400 CG 500 adhérents	1 famille = 1 contact		- Edition du programme des manifestations - 1 randonnée avec rando en fête - Edition de la liste des hébergements	Moyens humains



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
OT de Sorges*			OT sur le site du musée de la Truffe : pas de statistiques de fréquentation	Site plaquette	- Guide des hébergements - Manifestations (marché aux truffes, brocante, marché de l'été, foire aux chiens LOF, Rallye, concours de peinture - visite de classement des hébergements	Budgétaires Moyens humains
OT de Varaignes*	01/09 au 30/06 L/Me/J/V/S de 10h à 12h et de 14h à 17h 01/07 au 31/08 L au S de 10h à 12h et de 14h30 à 18h30 D de 14h à 17h30 du 1/04 au 31/10	NC	1 famille = 1 contact Mais pas rigoureux	néant	- Guide des manifestations en interne - Animation tissage tous les dimanches - projet de parcours botanique	Budgétaires
SI de Verteillac	NC	NC	Pas rigoureusement	Pas de site	- Randonnées - Sets de table - Agenda des manifestations - Plan guide du canton de Verteillac - Soutien aux manifestations	Budgétaires et moyens humains
OT de Villars *		30000 € de subvention Local mis à disposition	nb contacts = ceux qui demandent des renseignements	Site plaquette	Foire aux entreprises et à la brocante	Articulation OT/Mairie/Cdc



C. Fonctionnement

1. Période et horaires d'ouverture
2. Budget annuel, sources de financement (subventions, recettes propres)
3. Modalités de tenue des statistiques de fréquentation de la structure, d'envoi de la documentation et de tenue d'un fichier client
4. Utilisation du site Internet
5. Actions menées par la structure (Nature des supports d'édition, organisation de manifestations...)
6. Limites de la structure (budgétaire, moyens humains, politique)

Nom de la structure	Ouverture	Budget	Statistiques	Internet	Actions	Limites
SI de Bourdeilles	1/10 au 30/04 aléatoire 1/05 au 30/09 L au D 10h à 12h et 15h à 19h	3000 € 1400 € commune 400 € CG	1 famille = 1 contact	Site plaquette	- dépliant Bourdeilles (10000 ex) - Petite boutique (vente carte postale ...) - Visite du village - Randonnées	Fonctionnement à revoir car pas de permanent
SI d'Abjat sur Bandiat	NC	NC	Néant	Néant	- Plaquette sur Abjat (hébergement, manifestations)	Pas de limite ressentie
SI de Javerlhac	Indisponible	Indisponible	Indisponible	Indisponible	Indisponible	Indisponible
SI de La Roche Chalais	D'octobre à avril Ma-J-S de 9h à 12h V de 9h à 12h et de 14h à 18h De mai à septembre Du L au V de 9h à 12h30 et de 14h à 18h S de 9h à 12h30	Budget NC* 10 000 € Sub Cne 400 € Sub CG	1 demande=1 contact 1 famille=1 visite	Pas de site Internet	Expositions artistes locaux Manifestations : - Soirée Folklore (festival de Montguyon, vente de programme et tenue de la buvette) - Randonnée nocturne dans le cadre de Rando en fête (partenariat avec le club de randonnées) Editions : - Programme des manifestations	Pas de limite ressentie



Phase 2 : Réunions des groupes de travail

Calendrier des réunions des groupes de travail :

- **Mercredi 14 mai et jeudi 15 mai**, temps 1 des réunions des 4 groupes de travail

Thématiques :

Groupe 1 : Intégrer les enjeux d'un développement touristique à l'échelle du Pays du Périgord Vert (appréciation du potentiel touristique du Périgord Vert, organisation touristique territoriale, quels enjeux pour le tourisme vert ?)

Groupe 2 : Fonctionner dans une logique de réseau effectif selon un même référentiel pour les OTSI (Quelles actions mener en réseau ?, mutualisation des moyens, partage des connaissances du territoire)

Groupe 3 : Optimiser l'efficacité des missions et fonctionnement quotidiens des OTSI (cadre législatif de l'action des OTSI, coordination des acteurs du tourisme, évaluation des attentes de la clientèle, organisation interne)

Groupe 4 : Optimiser le rôle des OTSI au service de la stratégie du territoire (techniques d'accueil, d'information, langues techniques de communication, e-tourisme)

Personnes présentes : Laurence Desmoulin, un représentant du PNR, personnel des OTSI,

Déroulement des réunions :

Echanges sur les besoins en formation par rapport aux thématiques des groupes.

Personnes présentes : cf. fichier en pièce jointe « participants aux groupe de travail.doc ».

- **Jeudi 29 mai**, temps 2 des réunions des 4 groupes de travail

Validation des besoins en formation exprimés lors du temps 1 des réunions des groupes de travail (cf. document distribué en séances ci-après)

Personnes présentes : cf. fichier en pièce jointe « participants aux groupe de travail.doc ».



Groupe 1 : Intégrer les enjeux d'un développement touristique à l'échelle du Pays du Périgord Vert (appréciation du potentiel touristique du Périgord Vert, organisation touristique territoriale, quels enjeux pour le tourisme vert ?)

Groupe 3 : Optimiser l'efficacité des missions et fonctionnement quotidiens des OTSI (cadre législatif de l'action des OTSI, coordination des acteurs du tourisme, évaluation des attentes de la clientèle, organisation interne)

Réunion du 29 mai 2008 – 10H30

Le Plan Local de formations du Pays du Périgord Vert se décline en 4 axes qui découlent d'un travail de concertation avec le personnel des OTSI du territoire.

Un code couleur met en évidence les problématiques évoquées lors de ce travail de concertation.



Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1 : L'Economie touristique au service du territoire

Objectifs de la formation

Mettre en évidence les retombées économiques du tourisme pour un territoire tout en démontrant l'importance de la complémentarité de l'offre touristique à l'échelle de ce même territoire.

Finalité de la formation

Favoriser la prise de conscience de la place du tourisme en tant que vecteur de développement économique. Organiser et mettre en valeur la complémentarité des filières touristiques à l'échelle du Pays du Périgord Vert.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Echelle d'action : complémentarité des territoires
- Intérêt de l'économie touristique

Module 1.2. : Définition, atouts et enjeux du tourisme vert

Objectifs de la formation

Définir le tourisme vert et mettre en évidence le potentiel du Pays du Périgord Vert dans ce secteur pour placer sa politique de développement touristique au cœur de la problématique tourisme vert.

Finalité de la formation

Organiser la politique touristique du Pays du Périgord Vert en répondant à la problématique du Tourisme Vert.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Définition du tourisme vert
- Développement durable et tourisme vert
- Identification des activités qui participent au tourisme vert
- Quels produits développer pour favoriser le tourisme vert

Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale

Objectifs de la formation

Clarifier les rôles des acteurs locaux du tourisme (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT), mettre en évidence les échelles d'action pertinentes et les équipes professionnelles adaptées.

Finalité de la formation

Garantir une lisibilité sur les domaines d'intervention, le rôle et l'échelle d'action de chacun, favoriser le regroupement des OT/SI, replacer l'OT comme outil de mise en œuvre de la politique touristique. Officialisation de la relation OT/SI – collectivités, évolution des structures juridiques des OT/SI du territoire, professionnalisation des OT/SI.



Problématiques auxquelles ce module répond

Répartition de la compétence tourisme

- Identification des acteurs, des rôles de chacun, clarification de la compétence tourisme
- Qui fait quoi ?
- Intérêt du regroupement des structures
- Missions d'un OTSI

Partenariat entre collectivités et OTSI

- Quel partenariat entre les collectivités et les OTSI, comment formaliser les missions confiées aux OTSI ?
- Intérêt de la professionnalisation
- Interaction entre financeur et personnel OTSI/administrateurs

Les formations de cet axe 1 répondront également à :

- Comment communiquer avec les élus communaux/communautaires

Axe 2 : L'Office de tourisme animateur de son territoire

Module 2.1. : Constitution et animation des réseaux d'acteurs locaux du tourisme

Objectifs de la formation

Mettre en évidence l'importance d'animer un réseau de prestataires et les actions à mener pour qu'il continue à fonctionner.

Finalité de la formation

Constituer un réseau de prestataires organisé par filière et définir les échelles d'intervention de ce réseau.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Intérêts et modalités d'animation d'un réseau de prestataires
- Intérêts et modalités d'animation d'un réseau d'hébergeur : comment mener une politique après des hébergeurs, quelle politique mener, comment animer le réseau d'hébergeurs (disponibilité, qualité...)
- Rôle de la coordination des acteurs
- Animation du réseau des prestataires, fédération des acteurs

Module 2.2. : Mener un politique d'animation sur un territoire

Objectifs de la formation

Définir ce qu'est une politique d'animation et mettre en évidence le rôle de l'office de tourisme en tant que coordinateur des manifestations et des animations.

Finalité de la formation

Construire un plan d'animation pour mener une politique d'animation et coordonner les interventions des différents acteurs locaux.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Positionnement des OTSI par rapport à l'animation du territoire
- Comment mener une politique d'animation (quelles animations, publics visés, période, lieux) ?



- Comment et pourquoi coordonner les manifestations (calendrier, type) ?

Groupe 2 : Fonctionner dans une logique de réseau effectif selon un même référentiel pour les OTSI (Quelles actions mener en réseau ?, mutualisation des moyens, partage des connaissances du territoire)

Groupe 4 : Optimiser le rôle des OTSI au service de la stratégie du territoire (techniques d'accueil, d'information, langues techniques de communication, e-tourisme)

Réunion du 29 mai 2008 – 14H30

Le Plan Local de Formations du Pays du Périgord Vert se décline en 4 axes qui découlent d'un travail de concertation avec le personnel des OTSI du territoire.

Un code couleur met en évidence les problématiques évoquées lors de ce travail de concertation.



Axe 3 : Marketing touristique

Module 3.1. : Produits touristiques

Objectifs de la formation

Apprendre à concevoir des produits touristiques.

Finalité de la formation

Etablir un catalogue de produits touristique à l'échelle du Pays.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Comment mettre en valeur son patrimoine ?
- Conception de produits touristiques, mise en ligne des produits

Module 3.2. : Adapter l'offre à la demande

Objectifs de la formation

Apprendre à connaître sa clientèle et à analyser ses attentes.

Finalité de la formation

Mise en place d'outils d'observation de la clientèle pour connaître ses attentes et suivre leurs évolutions.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Mise en place d'outils d'observation de la clientèle (travail en réseau avec prestataires pour faire vivre ces outils)
- Connaissance des tendances nationales
- Outils d'analyse des demandes pour suivre l'évolution et adapter les actions/outils de communication aux besoins
- Comment rester en adéquation avec le marché ?

Module 3.3 : Développer des actions de promotion et de commercialisation

Objectifs de la formation

Connaître la réglementation qui accompagne la commercialisation de produits touristiques, maîtriser les différentes techniques de ventes.

Finalité de la formation

Savoir comment mettre en valeur et vendre ses produits.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Comment définir le cahier des charges de son site Internet (technicité adapter, message, contenu) ?
- Communication via Internet



Axe 4 : Organisation interne

Module 4.1. : Organisation, conception et utilisation de la documentation touristique

Objectifs de la formation

Apprendre à différencier et à organiser les différents types de documentation touristique.

Finalité de la formation

Harmoniser la présentation de la documentation dans les OT/SI du territoire, création d'un support d'édition à l'échelle du Pays.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Identification des informations à regrouper sur un support d'édition commun au PPV
- Définir quel type, support de communication, discours à quelle échelle (PPV, 3 entités)
- Quelle documentation éditer en commun et à quel niveau (hébergement, manifestations, activités, sites et monuments, produits touristiques) ?
- Comment uniformiser la présentation de la documentation ?
- Comment mettre en évidence l'identité du territoire ?
- Comment choisir la documentation à mettre à disposition et celle à donner en cas de contact ?
- Identifier le rôle/la fonction des documents (appel, guide pratique...)
- Comment organiser l'espace documentation en fonction de chaque document (contenu, territoire concerné) ?
- Quelles informations afficher ?
- Quel mobilier ?

Module 4.2. : Techniques d'accueil

Objectifs de la formation

Acquérir les techniques pour accueillir le public dans les différents secteurs de l'accueil (physique, téléphonique, via Internet), optimiser l'organisation de son espace de travail et de l'espace accueil de l'OT/SI, être capable d'analyser sa fréquentation.

Finalité de la formation

Définition de procédures d'accueil communes, optimisation des conditions de travail des conseillers en séjour, établir son planning de personnel en fonction de la fréquentation.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Rationalisation des horaires d'ouverture : comment adapter les horaires d'ouvertures, comment organiser le planning des équipes, mise en place d'outils pour analyser la fréquentation
- Comment poser les limites des renseignements à délivrer ?
- Comment cibler la demande de la clientèle ?
- Différenciation de l'accueil (comptoir, téléphonique, internet)
- Définition de procédures d'accueil
- Comment organiser l'espace accueil (comptoir, présentation de la documentation) ?
- Visibilité de l'OT/SI depuis l'extérieur



Module 4.3. : Langues

Objectifs de la formation

Etre capable de renseigner la clientèle anglophone.

Finalité de la formation

Etablir un aide-mémoire, être prêt à parler anglais dès le début de la saison.

Problématiques auxquelles ce module répond

- Ateliers de pratique
- Fiche récapitulative du vocabulaire technique

Hors PLF : travail en réseau et l'utilisation du Sirtaqui

Travail en réseau :

- Développer la pratique des Educ tours élargis à l'ensemble du territoire (1 Educ tour site majeur PPV, 1 Educ tour par entité). Evaluer la retombée des Educ tours
- Comment étendre le forum des OTSI d'IVD (faire vivre, question, problèmes rencontrés, centre de ressource documentaire)
- Définir des priorités communes d'action
- Actions à mener en réseau : forum, journées thématiques d'échange, salon, réservation des manifestations dans plusieurs structures
- Journées thématiques d'échange
- Préparer les salons (quelle documentation, quel discours)
- Journées thématiques d'échange techniciens OTSI (hébergement, fédération des acteurs, politique d'animation, démarche qualité, actions à mettre en œuvre, solution techniques qui correspondent), organisation interne)
- Droit des salariés (convention collective)

Utilisation du Sirtaqui

- Développer l'usage du Sirtaqui : saisie des données, utilisation des fonctions, mise en évidence l'utilité de l'outil, partage d'expérience avec département des Landes
- Utilisation du Sirtaqui
- Traitement du courrier : outils pour éviter les doublons dans les demandes de documentation sur le territoire, conception de lettre type via Sirtaqui
- Optimisation de l'utilisation du Sirtaqui
- Comment gérer les stocks, le classement

A préciser

- Intérêt identité PPV
- Organiser des journées d'échanges thématiques avec les élus



Phase 3 : Définition et présentation du Plan Local de Formation

Calendrier des réunions

- Présentation de la proposition de PLF à la MOPA : **mardi 3 juin** à la MOPA

Réunion de travail en présence de Jean-Luc Boulín, Fabien Raimbaud, Laurence Desmoulin et Enora Conan.

- Présentation finale et validation du PLF : **Mercredi 11 juin** à Brantôme

Réunion de présentation et de validation de la proposition de **PLF (cf. fichier Powerpoint joint « Présentation finale.ppt »)**

Ci-après le PLF du Pays du Périgord Vert.

En pièce jointe, **le cahier des charges pour les années 1, 2 ,3 (fichier Word « cahier des charges PLF PPV année 1.doc) conforme au modèle préconisé par la MOPA.**



Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1.1 : L'Economie touristique au service du territoire

Objectifs : positionner le tourisme comme vecteur de développement économique en mettant en évidence les retombées induites par le tourisme.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur l'industrie du tourisme, les filières qui la composent.
- Etude de cas de territoire similaires qui ont développé leur économie touristique, mise en évidence des résultats obtenus. L'appui d'intervenants d'un « territoire exemple » permettra de concrétiser la théorie dispensée au cours de la formation.

Finalité de la formation

Mener une réflexion à l'échelle du Pays sur le tourisme en tant qu'activité économique.

Public concerné

Elus* du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.

Modalités

Séances collectives sous forme de séminaire.

Période

Année 1.

Nombre de journées

1 journée (½ journée Apport théorique, ½ journée étude de cas)

Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1.2 : Atouts et enjeux du Tourisme Vert.

Objectifs : mettre en évidence le potentiel du Pays du Périgord Vert à travers le prisme du tourisme vert.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur ce qu'est le tourisme vert, la façon dont il s'inscrit dans le développement durable, les activités qui en relèvent et les attentes des touristes dans ce domaine.
- Mise en évidence de l'offre touristique relative tourisme Vert.
- Etude de cas d'un territoire similaire.

Finalité de la formation

Organiser la politique touristique du Pays du Périgord Vert en répondant à la problématique du Tourisme Vert.

Public concerné

Elus du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.

Modalités

Séances collectives sous forme de séminaire.

Période

Année 1.

Nombre de journées

1 journée (½ journée Apport théorique, ½ journée étude de cas).

* Présidents du PNR, d'Initiative en Val de Dronne, du syndicat mixte d'Isle Auvézère, des Communautés de Communes, Maires des communes qui ont un OT/SI communal



Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale

Objectifs : Clarifier les rôles des acteurs locaux du tourisme (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT), mettre en évidence les échelles d'action pertinentes et l'intérêt de la professionnalisation.

Sous-module 1.3.1 : Compétence tourisme, qui fait quoi ?

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les compétences, le rôle et l'échelle d'action de chaque structure (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT, MOPA).
- Etude de cas d'un territoire qui a favorisé le regroupement de ses OT/SI.

Finalité de la formation

Garantir une lisibilité sur les domaines d'intervention, le rôle et l'échelle d'action de chacun, inscrire le regroupement des OT/SI au plan d'action du schéma de développement touristique du Pays du Périgord Vert, replacer l'OT comme outil de mise en œuvre de la politique touristique.

Public concerné

Elus du Pays du Périgord Vert, administrateurs et directeur/responsable des OT/SI.

Modalités

Séances collectives sous la forme de séminaire.

Période

Année 1.

Nombre de journées

1 journée ½ (1 journée d'apport théorique, ½ journée d'étude de cas).

Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale

Objectifs : Clarifier les rôles des acteurs locaux du tourisme (OT/SI, Communes, Communautés de Communes, CDT, CRT), mettre en évidence les échelles d'action pertinentes et l'intérêt de la professionnalisation.

Sous-module 1.3.2 : Quelle structure pour son Office de tourisme, quel partenariat entre les OT/SI et les collectivités ?

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur la réglementation et les solutions juridiques possibles pour le statut d'un Office de Tourisme (avantages/inconvénients de chaque structure juridique, explication de la convention d'objectifs dans le cas associatif).
- Apport théorique sur l'intérêt d'avoir du personnel qualifié au sein des Offices de tourisme.
- Etude de cas de territoires qui ont mené une réflexion sur la structure de leurs OT/SI et d'offices de tourisme qui se sont professionnalisés.

Finalité de la formation

Officialisation de la relation OT/SI – collectivités, évolution des structures juridiques des OT/SI du territoire, professionnalisation des OT/SI.

Public concerné

Elus du Pays du Périgord Vert.

Modalités

Séances collectives sous la forme de séminaire.

Période

Année 1.

Nombre de journées : 1 journée ½ (1 journée d'apport théorique, ½ journée d'étude de cas).



Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique

Module 1.4 : Elaboration d'un plan d'actions à l'échelle du Pays du Périgord Vert

Objectif : mettre en pratique l'enseignement des modules précédents en élaborant le plan d'actions 2010 de la convention tourisme du Pays Périgord Vert

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Formation-action pour l'élaboration des pistes d'actions qui répondent aux problématiques et aux besoins du territoire (tourisme vert, complémentarité de l'offre touristique, organisation territoriale, professionnalisation des OT/SI).
- Finalisation et validation du plan d'actions au sein du conseil d'administration du Pays

Finalité de la formation

Elaboration du plan d'action 2010 dans le cadre de la convention du Pays du Périgord Vert.

Public concerné

Elus du Pays du Périgord Vert.

Modalités

Accompagnement des élus.

Période

Année 1.

Nombre de journées

1 journée pour l'élaboration des pistes d'actions, deux demi-journées pour la finalisation et la validation du plan d'actions.



Axe 2 : Identité et connaissance du territoire

Module 2.1 : Connaissance du territoire

Objectifs : Connaître l'ensemble de l'offre touristique pour pouvoir renseigner la clientèle à l'échelle du Pays du Périgord Vert.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les techniques d'inventaire.
- Ateliers pratiques de présentation de l'offre touristique sous un angle thématique.

Finalité de la formation

Utilisation d'un inventaire commun de l'offre touristique à l'échelle du Pays, segmentation de l'offre par thème.

Public concerné

Personnel des OT/SI.

Modalités

Séances collectives pour l'apport théorique, formation –action pour la présentation par secteur de l'offre touristique. Les OT/SI devront réaliser leur inventaire après avoir eu la formation sur les techniques d'inventaire.

Période

Année 1 et 2.

Nombre de journées

5 journées (1 journée d'apport théorique sur les prestataires, 4 journées d'ateliers pratiques accompagnés).

3 journées supplémentaires d'atelier pratique pourront avoir lieu de façon autonome.

Module 2.2 : Identité du territoire et plan marketing

Objectifs : définir ce que sont un positionnement marketing et une stratégie de communication territoriale.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur le positionnement marketing.
- Apport théorique sur la stratégie de communication (supports d'édition, charte graphique...).
- Atelier pratique pour la définition d'une méthodologie pour définir le plan marketing et la stratégie de communication

Finalité de la formation

Mise en place d'une communication commune.

Public concerné

Personnel des OT/SI

Modalités

Groupe de travail.

Période

Année 3.

Nombre de journées

4 journées (1 sur le positionnement, 1 sur la stratégie de communication, 2 d'ateliers pratique).



Axe 3 : Marketing touristique

Module 3.1 : Adapter l'offre de produits touristiques à la demande

Objectifs : Apprendre à connaître sa clientèle et à analyser ses attentes pour organiser l'offre touristique du Périgord Vert en corrélation avec les besoins de la clientèle.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les techniques de segmentation de la clientèle, sur la connaissance des différentes typologies de clientèle.
- Atelier d'élaboration d'outils d'observation de la clientèle.
- Atelier d'analyse des outils d'observation de la clientèle

Finalité de la formation

Mise en place d'outils d'observation de la clientèle pour connaître ses attentes et suivre leurs évolutions.

Public concerné

Responsables des OT/SI, chargés de commercialisation.

Modalités

Séance collective pour l'apport théorique, groupe de travail pour l'atelier de pratique

Période

Année 2

Nombre de journées

3 journées (1 journée techniques de segmentation, 1 journée élaboration des outils, 1 journée analyse).

Module 3.2 : Produits touristiques

Objectifs : Apprendre à concevoir des produits touristiques

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur la méthodologie de conception de produits touristiques.
- Atelier pratique : conception de plusieurs types de produits alimentés par l'offre touristique du Pays du Périgord Vert.

Finalité de la formation

Etablir un catalogue de produits touristiques à l'échelle du Pays.

Public concerné

Responsables des OT/SI, chargés de commercialisation.

Modalités

Séance collective pour l'apport théorique, formation-action pour l'atelier de pratique.

Période

Année 2.

Nombre de journées

2 journées ½ (1 journée d'apport théorique, 1 journée ½ sur la conception).



Module 3.3 : Développer des actions de promotion et de commercialisation

Objectifs : Maîtriser les différentes techniques de ventes, connaître la réglementation qui accompagne la commercialisation de produits touristiques.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur la réglementation de commercialisation de produits touristique.
- Apport théorique sur les techniques de promotion et de ventes en ligne et via les autres supports.
- Apport théorique pour adapter son site Internet aux techniques de vente en ligne.

Finalité de la formation

Savoir comment mettre en valeur et vendre ses produits.

Public concerné

Responsables des OT/SI, chargés de commercialisation.

Modalités

Séances collectives.

Période

Année 2/3.

Nombre de journées

2 journées ½ (½ journée sur la réglementation, 1 journée sur les techniques de vente, 1 journée sur le cahier des charges du site Internet).



Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI

Module 4.1 : Organisation, gestion et utilisation de la documentation touristique

Objectifs : apprendre à différencier, à sélectionner et à organiser les différents types de documentation touristique

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les différents types de supports d'édition, leur rôle et leur évolution, les modalités de consommation de l'information de la part de la clientèle.
- Apport théorique sur la gestion des stocks de documentation et l'analyse des stocks de fin de saison.
- Atelier pratique d'organisation de la documentation.

Finalité de la formation

Harmoniser la présentation de la documentation dans les OT/SI du territoire, analyser la documentation distribuée au cours de la saison et communiquer cette analyse aux émetteurs de la documentation pour leur proposer un retour sur la distribution de leur documentation à la clientèle, préparation la sélection de la saison suivante.

Public concerné

Directeurs/responsables des OT/SI, responsables accueil.

Modalités

Séance collective pour les apports théoriques, groupe de travail pour l'atelier pratique.

Période

Année 2.

Nombre de journées

3 journées (1 journée support, 1 journée analyse des stocks, 1 journée organisation de la documentation).

Module 4.2 : Techniques d'accueil

Objectifs : acquérir les techniques pour accueillir le public dans les différents secteurs de l'accueil (physique, téléphonique, via Internet), optimiser l'organisation de son espace de travail et de l'espace accueil de l'OT/SI.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les différentes techniques d'accueil, atelier pratique de mise en situation.
- Atelier pratique d'analyse et d'optimisation de l'organisation de l'espace de travail.
- Apport théorique sur l'analyse de la fréquentation.

Finalité de la formation

Définition de procédures d'accueil communes, optimisation des conditions de travail des conseillers en séjour.

Public concerné

Directeurs/responsables des OT/SI, responsables accueil, conseillers en séjour.

Modalités

Séance collective pour l'apport théorique, groupe de travail pour les ateliers pratiques.

Période

Année 1.

Nombre de journées

2 journées ½ (1 journée apport théorique, 1 journée atelier pratique, ½ journée analyse fréquentation).



Module 4.3 : Mieux accueillir en Anglais

Objectifs : entretenir la pratique de l'anglais pour être capable de renseigner la clientèle anglophone toute l'année.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Atelier pratique d'élaboration d'un aide-mémoire récapitulant les éléments essentiels de la conversation avec la clientèle anglophone en lien avec l'offre du territoire
- Ateliers pratiques de conversation avant le début de la saison

Finalité de la formation

Etablir un aide-mémoire, être prêt à parler anglais toute l'année

Public concerné

Responsables des OT/SI, responsables accueil

Modalités

Groupes de travail

Période

Année 1, Année 2, Année 3

Nombre de journées

½ journée pour l'élaboration de l'aide mémoire puis 3 demi journées par an



Axe 5 : L'office de tourisme animateur de son territoire

Module 5.1 : Constitution et animation de réseaux d'acteurs locaux

Objectifs : mettre en évidence l'importance d'animer un réseau de prestataires et les actions à mener pour qu'il continue à fonctionner.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur les différents prestataires à regrouper en réseau, sur le type d'actions à mener avec eux, témoignage(s) de réseau(x) qui fonctionne(nt).
- Atelier pratique sur les réseaux à constituer et les projets à mettre en œuvre avec les prestataires.
- Apport théorique sur la méthode d'animation d'un réseau et mise en situation pour mettre en évidence le comportement à adopter en cas de conflits.

Finalité de la formation

Constituer un réseau de prestataires organisé par filière et définir les échelles d'action de ce réseau.

Public concerné

Directeur/responsable des OT/SI.

Modalités

Séances collectives pour les apports théoriques, formation-action pour l'atelier pratique.

Période

Année 2 et 3.

Nombre de journées

4 journées (1 journée et demi d'apport théorique sur les prestataires, ½ journée d'atelier pratique, 2 journées sur la méthode d'animation).

Module 5.2 : Mener une politique d'animation sur un territoire

Objectifs : Définir ce qu'est une politique d'animation et mettre en évidence le rôle de l'office de tourisme en tant que coordinateur des manifestations et des animations.

Contenu et méthode pédagogique de la formation

- Apport théorique sur la définition d'une politique d'animation en fonction des publics ciblés, des périodes et des lieux à animer.
- Atelier pratique sur les publics à cibler, les périodes et les lieux à animer en Périgord Vert
- Apport théorique sur le rôle de coordinateur de l'office de tourisme et témoignage(s) de structure(s) qui mènent ce type d'action

Finalité de la formation

Construire un plan d'animation pour mener une politique d'animation et coordonner les interventions des différents acteurs locaux

Public concerné

Personnel des OT/SI

Modalités

Séances collectives pour les apports théoriques, formation-action pour l'atelier pratique

Période

Année 3

Nombre de journées

4 journées (1 journée d'apport théorique sur la définition de la politique d'animation, 1 journée d'atelier pratique, 2 journées sur le rôle de coordinateur et témoignages)



	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5	Jour 6	Jour 7	Jour 8	Jour 9	Jour 10	Jour 11	Jour 12	Jour 13	Jour 14	Jour 15
	Janvier-Février			Mars-Avril					Septembre-Octobre			Novembre-Décembre			
Année 1															
OTSI	2.1	2.1	2.1	1.1	1.2	1.3.1	1.3.1	4.3	4.3	4.2	4.2	4.2	2.1	2.1	2.1
Elus				1.1	1.2	1.3.1	1.3.1	1.3.2	1.3.2	1.4		1.4		1.4	
Année 2															
OTSI	5.1	5.1	4.1	4.1	4.1	2.1	2.1	4.3	4.3	3.1	3.1	3.1	3.2	3.2	5.1
OTSI	5.1	2.2	2.2	5.2	5.2	3.3	3.3	4.3	4.3	2.2	2.2	5.2	5.2		
Année 3															
OTSI	5.1	2.2	2.2	5.2	5.2	3.3	3.3	4.3	4.3	2.2	2.2	5.2	5.2		

	Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique	Axe 3 : Marketing touristique
	Module 1.1 : L'économie touristique au service du territoire	Module 3.1 : Adapter l'offre de produits touristiques à la demande
	Module 1.2 : Atouts et enjeux du Tourisme Vert	Module 3.2 : Produits touristiques
	Module 1.3 : L'organisation touristique territoriale	Module 3.3 : Développer des actions de promotion et de commercialisation
	Module 1.4 : Elaboration d'un plan d'actions à l'échelle du Pays du	Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI
Hors fonds PLF	Sous-module 1.3.1 : Compétence tourisme, qui fait quoi ?	Module 4.1 : Organisation, gestion et utilisation de la documentation
	Sous-module 1.3.2 : Quelle structure pour son Office de tourisme, quel partenariat entre les OT/SI et les collectivités ?	Module 4.2 : Techniques d'accueil
		Module 4.3 : Mieux accueillir en Anglais
	Axe 2 : Identité et connaissance du territoire	Axe 5 : L'office de tourisme animateur de son territoire
	Module 2.1 : Connaissance du territoire	Module 5.1 : Constitution et animation de réseaux d'acteurs locaux
	Module 2.2 : Identité du territoire	Module 5.2 : Mener une politique d'animation sur un territoire