

# L'OUTIL PLF, RETOURS D'EXPERIENCES

## TEMOIGNAGES DES REFERENTS



Sébastien DEBARGE,  
Directeur du Pays  
touristique Périgord  
Noir

« En 2005, le Périgord Noir a été le premier territoire à s'engager dans un PLF. Le programme de formation triennal a eu deux types d'incidences : sur les structures et sur le territoire.

Au niveau des structures, le PLF a avant tout mené les agents des offices de tourisme à s'intéresser davantage à la qualité des services rendus aux clients et aux prestataires touristiques. Les modules de formation leur ont permis d'augmenter leur compétence et de s'insérer dans une **dynamique positive en terme de relation clients**.

Au niveau du territoire, le PLF a permis une rencontre des acteurs. Le problème récurrent, c'est que les équipes d'un même territoire n'ont pas forcément l'habitude de se réunir et de travailler ensemble. Le PLF, par son action de professionnalisation collective permet aux acteurs de se rencontrer, de se connaître et de s'apprécier. Désormais, dans les projets collectifs du PAT, c'est une véritable équipe qui travaille ensemble sur des **objectifs communs et partagés**. Dans la continuité du PLF des offices de tourisme, le PAT souhaiterait étendre ce type d'initiative en regroupant les acteurs touristiques publics et privés (OTSI, campings, hôteliers...) autour d'actions de formation thématiques sur les TIC par exemple. »



Rémi PLANTON,  
Directeur de l'office  
de tourisme de  
l'Entre-deux-Mers

« Les politiques de formation avant le PLF ne permettaient pas forcément de mettre en valeur les compétences du salarié. Aujourd'hui, les salariés sont acteurs d'un système dans lequel chacun apporte sa pierre. Cela a pour conséquence une optimisation de l'efficacité, et le salarié éprouve d'avantage d'intérêt à effectuer sa tâche. L'effet levier est largement perceptible, c'est ainsi que le PLF a permis en Entre-deux-mers de développer la démarche qualité. Les effets sur le territoire se résument en un point précis : **la mutualisation**. C'est la première fois depuis 2002 que les OTSI du territoire ont pu travailler entre eux. Le PLF a permis la création d'un lien commun, d'une logique commune. On prend conscience du patrimoine commun, et on sort de la logique insulaire. »



Philippe MARMESSE  
Directeur de l'office de  
tourisme de Val de  
Garonne

« En parallèle à la constitution de l'OT Val de Garonne en EPIC, le PLF au départ et ce dès 2006 a permis de créer de la cohésion d'équipe. La formation avant toute chose, c'est du **rapport humain**. Pour arriver à une cohésion territoriale, une cohésion d'équipe, l'effort dès le départ doit être maintenu sur le partage des mêmes objectifs. Objectifs qui ne doivent cesser d'être partagés, débattus, confrontés... L'outil PLF permet aux employés de prendre conscience de la mesure de leurs compétences et à la structure de se fixer un calendrier et un carnet de route clair et précis. »



Claire ROUCHALEOU,  
Chargée de  
mission au  
Pays Adour  
Landes Océanes

" Si un jour on vous demande de quel outil vous vous saisissez pour faire travailler ensemble 13 OT, très différents dans leur taille (de 1 à plus de 10 salariés), leur fonctionnement, leur structuration, leur positionnement (littoral, rural, thermalisme...) mais qui auraient la même volonté de sortir d'une économie de cueillette et d'être des acteurs (individuellement mais aussi au nom de leur structure) d'un projet de développement de territoire..? La réponse est sans aucun doute dans la mobilisation de l'outil PLF.

Au bout de deux années, le bilan de ce programme s'avère en effet très positif ! On est en présence aujourd'hui d'un **véritable réseau des OT, fondé sur une culture touristique partagée, des outils méthodologiques et des actions communes**.

Au-delà des apports purement techniques, il a contribué à favoriser, à développer les échanges, les transferts d'expériences, les logiques de partenariat... et surtout l'esprit et l'envie pour chacun de travailler plus, mieux, et ensemble au développement d'un **tourisme de qualité sur l'ensemble du territoire**. "

# L'OUTIL PLF, RETOURS D'EXPERIENCES



**Martine HAURE,**  
Chargée de mission au  
Pays Adour Chalosse  
Tursan

En parallèle de l'objectif de professionnalisation du PLF, ce dispositif a permis de créer du sens autour du concept de **mise en réseau**. Le Pays Adour Chalosse Tursan a choisi de mettre en avant le réseau des OTSI de ce grand territoire rural comme fer de lance de son développement touristique. Les journées de formation ont permis de créer du lien entre les structures et les personnels. Cette cohésion est indispensable pour nous si nous voulons demain que chaque membre de ce réseau soit prescripteur d'une destination touristique dont il fait partie mais qui dépasse son territoire de compétence. Dès lors, les thèmes abordés ont été de véritables révélateurs en terme d'organisation et d'orientation de travail et même l'occasion de découvrir ou redécouvrir avec des clés de lecture différentes le potentiel touristique du territoire. Une dynamique de travail est en cours, elle est fragile et le PLF nous permet d'établir ensemble les outils collectifs d'un développement touristique pérenne. Ecrire une partition commune, tel est notre objectif.

## TEMOIGNAGES DES PARTICIPANTS

Le travail d'inventaire touristique est indispensable pour qualifier notre offre et grâce à ce module de formation nous avons acquis une méthode pour y parvenir.

**(OT Montfort en Chalosse – Connaissance du territoire)**

Même si nous sommes aguerries aux techniques d'accueil, il est très bénéfique de se remettre en question et d'apprendre toujours et encore. Nous sommes conscientes que nos métiers évoluent et les techniques d'accueil aussi.

**(OT Labenne – Techniques d'accueil)**

N'ayant pas eu de formation commerciale, ce module m'a permis d'apprendre de nombreuses techniques de vente pouvant s'appliquer dans mon quotidien au travail. Dans sa relation avec le touriste, le technicien d'OTSI a une relation privilégiée puisque qu'il est garant d'une information complète et assure un service d'utilité publique. Ce climat de confiance, suppose donc une vigilance dans le conseil. Bien maîtrisée, la technique d'écoute puis de conseil est l'avenir du technicien d'OTSI.

**(OT Lescar – De l'info à la prescription)**



N'ayant pas de formation de guide, cette formation m'a permis d'apprendre les bases pour une visite guidée réussie, comment réagir lors d'une visite face à certains clients, savoir cerner leur profil...

**(Hendaye Tourisme - Techniques de visites et d'accompagnement)**

Le contenu de la formation était en parfaite adéquation avec nos besoins. C'est la formation professionnelle la plus pertinente et la plus utile que j'ai faite depuis 10 ans.

**(OT du Seignanx – Approche juridique et technique d'Internet)**

# L'OUTIL PLF, RETOURS D'EXPERIENCES

J'ai fini mes études en juin 2008, j'ai obtenu un BTS Tourisme, j'ai donc déjà abordé la production touristique. Cependant ce n'est plus du théorique ou des exemples d'autres structures, ici c'est du concret et cela concerne nos territoires. Ce module est une bénédiction !

**(OT Pays Tarusate – Production touristique)**

Avec tous ces nouveaux outils que la formation m'a apporté, j'ai pris conscience de l'importance des relations régulières avec les prestataires. Si les prestataires sont les ambassadeurs du territoire auprès des touristes, ils sont aussi les ambassadeurs de nos missions à condition qu'ils en aient une bonne connaissance. A nous OT de prendre les devants.

**(OT du Cadillacais et de Langoiran - Animation du réseau de prestataires)**



Nous appliquons depuis, une nouvelle méthode à l'accueil, par exemple nous demandons à notre clientèle sa provenance, et sa durée de séjour au début du contact et non à la fin, relation empathique et vocabulaire positif systématique dans le discours. Cette prise de contact nous permet de mieux cibler notre clientèle au départ. Nous avons également travaillé sur l'argumentation de vente de notre espace boutique, ce que nous n'avions pas fait auparavant.

**(OT du Créonnais - Techniques de vente)**



Très formateur, le contenu de la formation est très riche et permet de mieux appréhender les attentes et demandes de la clientèle.

**(OT Lacanau – Marketing territorial et Conseiller en séjour)**

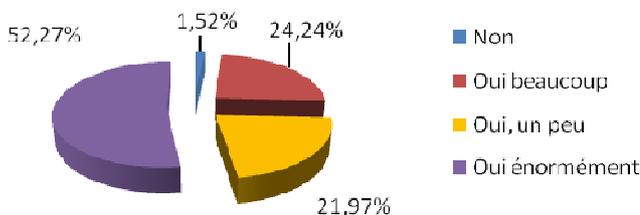


J'en ai appris plus sur mon poste et l'utilité de mon métier que lorsque j'ai commencé. J'ai découvert des marches à suivre pour faciliter mon organisation de tous les jours. J'ai listé tout ce qu'il me restait à faire pour que mon OT soit plus performant.

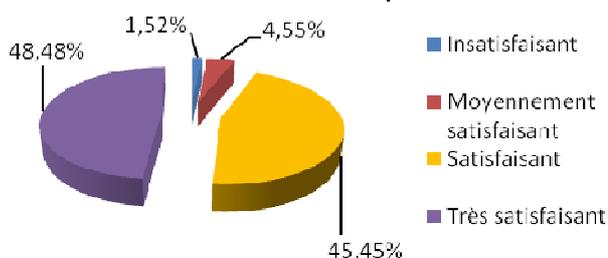
**(OT Lit et Mixe – Sensibilisation aux démarches qualité)**

# DES RETOURS POSITIFS : LE PLF, UNE VALEUR AJOUTEE POUR LE TERRITOIRE

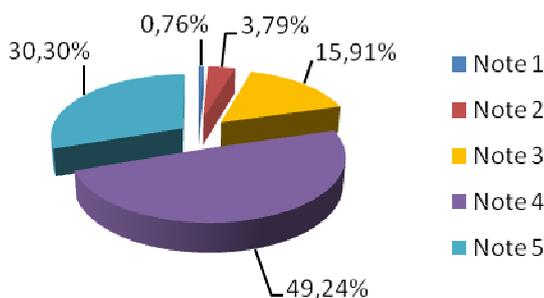
**Avez-vous le sentiment d'avoir appris quelque chose ?**



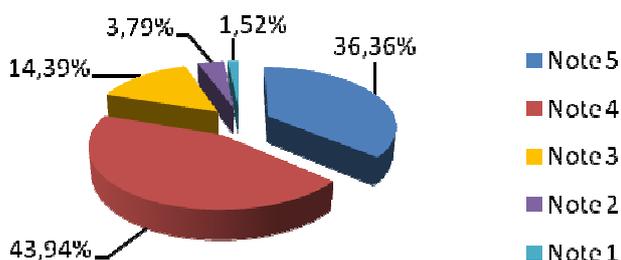
**De façon générale, le contenu de la formation vous a paru :**



**Note sur la qualité du programme**



**Note sur la qualité des interventions**



Sur les 44 modules de formation réalisés dans le cadre des programmes locaux de formation 2008, **le taux de retour des questionnaires de satisfaction a été de 30%**.



Au delà des données recueillies après ces évaluations, les retours-terrain permettent de tirer les trois conclusions suivantes :

**1 - 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 boîte 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 clientèles. Mieux informer et mieux promouvoir son territoire passe également par une meilleure utilisation des TIC. La thématique du Etourisme est un axe fort dans la dynamique PLF.