

> Dispositif Régional de Professionnalisation :

Programme 2006

La mopa organise en 2006 une série de formations et de journées techniques.

> FORMATIONS

La priorité de cette année est la formation au SIRTAQUI. En effet, la mise en œuvre de ce système informatique implique une formation générale de tous les acteurs du tourisme de la Région. Un effort très important (plus de 1000 journées stagiaires, budget de 120 000 euros) est fait dans ce domaine.

Les autres formations régionales sont ouvertes aux personnels d'offices de tourisme et de pays d'accueil touristiques. Un certain nombre sont réservées aux cadres et responsables des offices de tourisme 2, 3 et 4 * et des PAT.

> JOURNEES TECHNIQUES

Les journées techniques sont ouvertes aux cadres d'offices de tourisme et de PAT ainsi qu'aux personnels des CDT et du CRTA.

> PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION

Les programmes locaux concernent cette année 5 territoires aquitains engagés dans une démarche stratégique locale.

LES FORMATIONS

> Les formations SIRTAQUI

La mise en place du SIRTAQUI (**système d'information régional touristique en Aquitaine**) sur les cinq départements de la région est un évènement majeur pour la coopération, la mise en réseau et la professionnalisation des acteurs du tourisme régional.

Grâce à ce système, l'ensemble des données d'information touristique seront en effet collectées, validées et consolidées de façon cohérente du niveau local au niveau départemental, et ce jusqu'au niveau régional pour créer **une base de données informatique régionale** ; les pratiques et les méthodes employées par les organismes locaux du tourisme pour assurer leurs différentes missions, de l'accueil à l'observation en passant par les éditions, seront modélisées.

La mise en œuvre de cette nouvelle organisation, des savoir-faire et des pratiques de coopération qu'elle implique, requiert nécessairement une **formation des acteurs impliqués dans le SIRTAQUI** : formation initiale par rapport à la maîtrise de l'outil technique mais aussi formation continue par rapport à une technologie, des pratiques et donc des applications évolutives.

Cette base de données étant partagée par tous les niveaux de l'organisation touristique départementale, **ces formations concerneront les personnels des offices de tourisme, des CDT, du CRT et autres structures intéressées.**

Les acteurs et les formations :

- les administrateurs : ils gèrent le système au niveau d'un groupe d'utilisateurs dans une structure ou sur un territoire.
Formation de deux à trois journées en 2006
- les utilisateurs en " back office " (gestion des données) : ils gèrent les données d'offre touristique et utilisent les fonctions afférentes à leur valorisation.
Formation d'une ou deux journées en 2006
- les utilisateurs en " accueil " (gestion de l'accueil-visualisation des données) : ils gèrent les demandes clients.
Formation d'une journée en 2006

Une première phase de formation sera programmée en février-mars 2006. La deuxième phase aura lieu en septembre-octobre.

Pour 2006, la MOPA coordonne les programmes. Mais les formations SIRTAQUI pour les personnels des offices de tourisme sont gérées au niveau départemental par chaque CDT. Un courrier sera envoyé dans les semaines à venir à tous les offices de tourisme intéressés par SIRTAQUI (selon l'organisation départementale). Il détaillera les dates et les types des formations. **D'ici là, tout renseignement pour les formations SIRTAQUI peut être apporté par votre CDT.**

> Formation en langues étrangères de conversation

Formation langues étrangères (anglais, allemand, espagnol) de conversation

Durée : 30 heures (5 jours)

Dates : à fixer selon les niveaux et disponibilités

Nombre de stagiaires : 30 (en plusieurs groupes)

Public : agents d'accueil et personnels des offices de tourisme

Objectif : se perfectionner en anglais, allemand et espagnol niveau conversation pour des personnels qui ont un bon niveau dans ses langues et qui ont une pratique de conversation sur leur poste de travail.

Contenu : Stage en résidentiel et en petit groupe de très bon niveau.

Condition : **admission à la formation sur test préalable**

> Formation autour du label « Tourisme et handicap »

L'engagement du réseau des offices de tourisme dans la dynamique « tourisme et handicap » passe également par la labellisation des offices de tourisme en tant que service d'accueil du public. La grille de labellisation « Tourisme et Handicap » concerne les quatre types de handicap : moteur, auditif, visuel et mental. Les offices de tourisme, en tant que prestataires d'accueil, peuvent être labellisés. Il est prévu que le personnel des OT candidats au label suive une formation sur ce thème.

Dates et durée :

Il y aura deux sessions de deux jours en 2006.

- Session Nord Aquitaine (départements de la Gironde, de la Dordogne et du Lot et Garonne) le 12 janvier à Artigues-près-Bordeaux et une journée en septembre (date à définir par le groupe)

■ Session Sud Aquitaine (départements des Landes et des Pyrénées Atlantiques) : 24 janvier au CDT de Bayonne et une journée en septembre (date à définir par le groupe).

Public : Les agents d'accueil et/ou responsables des OTSI candidats à la labellisation « tourisme et handicap » ou projetant d'être candidats à court terme : au moins deux personnes formées par OTSI. Groupes de 15 à 25 stagiaires.

Contenu :

Une première journée sera consacrée à la connaissance de la clientèle handicapée, à l'aspect règlementaire, à des mises en situation et aux techniques d'accueil.

Une seconde journée, après une saison touristique, sera consacrée à un eductour sur des équipements déjà labellisés (hébergements, offices de tourisme).

> Séminaire de deux jours : la gestion de l'office de tourisme

Durée : 2 jours. 6 et 7 avril 2006.

Nombre de stagiaires : 20

Public : directeurs d'offices de tourisme en association et EPIC

Objectif : posséder des outils de gestion de bons niveaux (analyse bilancielle, présentation analytique du compte de résultat) permettant d'analyser son budget et d'évaluer son fonctionnement. Déterminer collectivement des outils de comparaison (indicateurs, calculs de ratios) entre offices de tourisme.

Deux ateliers spécifiques sur les questions règlementaires, un pour les directeurs d'EPIC et un pour les directeurs d'association, seront organisés durant ce séminaire.

> Le thème 2006 : marketing et identité régionale

L'identité régionale peut-elle être un outil de développement des offices de tourisme ? Faut-il et peut-on développer des boutiques avec des produits identitaires locaux ? Quel est le bon niveau d'organisation ? Faut-il valoriser les langues régionales et comment ?

Cette thématique sera abordée sous trois angles :

Mission d'étude en Irlande : 4 jours. 1^{er} au 05 février 2006. A l'attention des directeurs d'offices de tourisme et de pays d'accueil touristiques.

Ce pays a fortement développé le merchandising dans ses offices de tourisme, et fait de sa culture gaëlique un argument de communication.

Formation : la création d'une gamme de produits identitaires, Jeudi 02 mars 2006

A l'attention des directeurs d'offices de tourisme et de pays d'accueil touristiques.

Réflexion et échanges à partir des conclusions de la mission d'étude, d'exemples d'offices de tourisme qui ont créé des gammes de produit et des travaux du Conseil économique et social sur l'identité régionale aquitaine.

Objectif : posséder les outils et méthodes permettant de décider de la mise en œuvre de lignes de produits locaux.

Formation : Animer et gérer une boutique d'office de tourisme : Jeudi 27 avril 2006

A l'attention des agents d'accueil, responsables d'accueil des offices de tourisme ayant ou souhaitant développer une boutique.

Objectif : Savoir gérer l'espace boutique de l'office de tourisme, évaluer et développer l'activité.

Contenu : Gestion de la boutique, comptabilité, gestion des stocks, politique d'achat, évaluation, politique de promotion, mise en valeur des produits.

LES JOURNEES TECHNIQUES THEMATIQUES

Public : cadres d'offices de tourisme et de PAT, CDT et CRTA.

1. Etourisme :

Veille technologique et stratégique sur la vente en ligne : Jeudi 23 février 2006

La création d'une boutique en ligne.

Les aspects techniques (paiement sécurisé) et juridiques seront développés. Des exemples de réalisation pratiques sur des sites d'offices de tourisme seront présentés.

Journée marketing etourisme : Jeudi 07 décembre 2006.

Le courrier électronique comme premier outil de fidélisation des clientèles. Le marketing viral, l'emailing.

2. Oenotourisme :

Journée « destination vignoble » : Jeudi 08 juin 2006

Comme prévu en 2005, nous proposons une journée de veille sur l'actualité de l'offre touristique et des initiatives conduites dans les programmes « destination vignoble ».

3. Patrimoine :

Journée sites majeurs d'Aquitaine : Jeudi 21 septembre 2006

La région Aquitaine a initié la politique « sites majeurs » visant à développer des opérations de valorisation du patrimoine régional.

La journée technique permettra d'apporter une information sur le dispositif mis en place par le Conseil Régional d'Aquitaine et de favoriser le partage d'expériences entre différents sites majeurs.

4. Qualité pays :

Deux journées sont proposées autour du développement des marques de pays en Aquitaine :

Journée labels et marques de pays : Jeudi 23 mars 2006

Connaître les labels « marques de pays » : café de pays, auberge de pays, assiette de pays. Connaître les labels agroalimentaires et les démarches qualité de filière développées en Aquitaine autour des produits locaux. Quelle complémentarité entre les deux démarches ?

Journée animation d'un réseau de prestataires : Jeudi 9 novembre 2006

Les marques de pays sont un outil d'animation du réseau de prestataires locaux. Comment fédérer ses acteurs autour de ces actions ? Comment développer la notion d'ambassadeur ? Comment utiliser le contrôle qualité en démarche de progrès ?

LES PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION

Pour mémoire, 5 territoires se sont engagés dans des programmes locaux de formation. Les formations territoriales sont ouvertes aux agents des OTSI d'un pays qui a décidé de mettre en œuvre un programme local triennal basé sur sa stratégie. De 10 à 15 journées sont programmées par territoire. Ces formations peuvent être étendues à des prestataires du tourisme.

Le Pays Périgord Noir est en deuxième année de programmation, pour 17 OTSI et 40 salariés.

Le Pays Libournais (12 OTSI. 30 salariés), le Haut Béarn (4 OT. 18 salariés) et l'office de tourisme Val de Garonne (1 OT. 12 salariés) sont en première année de programmation.

Biscarrosse programme pour la deuxième année des formations pour les professionnels du tourisme de la station (30 professionnels).