



> mopa



> Echanges d'expériences :

## Les Journées Techniques 2004 .

Dans le cadre du nouveau Dispositif Régional de Professionnalisation, la **mopa** propose aux directeurs d'OTSI et PAT, ainsi qu'aux cadres de ces structures de bénéficier d'un programme d'échanges d'expériences et d'informations techniques.

Le comité de pilotage qui a travaillé sur le programme 2004 a retenu 3 thèmes qui sont souvent au centre des préoccupations de nos entreprises et territoires aujourd'hui :

- > Le Etourisme : quatre journées autour de ce thème sont organisées
- > La production/commercialisation : suite logique du travail des clubs de production, six journées sont prévues
- > La qualité : un séminaire de deux jours autour de ce thème est programmé.

Les journées techniques seront décentralisées sur toute l'Aquitaine (réception par un OT, dans une salle équipée); le lieu du premier atelier est fixé. Ce sont ensuite les participants qui décideront des sites de réunions. Les journées se dérouleront de 10h à 16h. La participation est fixée à 30 euros par journée et par personne.

Il est souhaitable que le cycle soit suivi dans son intégralité par une structure.

### CALENDRIER

	Date	Lieu
<b>ETourisme</b>		
Journée 1 : Le cahier des charges	Mercredi 11 février	Mimizan (communauté de communes)
Journée 2 : le fond et la forme	Mercredi 07 avril	
Journée 3 : le e-marketing	Mercredi 22 septembre	
Journée 4 : la gestion du site Internet	Mercredi 17 novembre	
<b>Production/Commercialisation</b>		
Journée 1 : etourisme et réseau d'acteurs	Mercredi 04 février	Technopole Montesquieu Martillac (près Bordeaux)
Journée 2 : Le travail en réseau	Mercredi 24 mars	
Journée 3 : L'organisation technique et matérielle	Mercredi 28 avril	
Journée 4 :: Bonnes pratiques	Mercredi 16 juin	
Journée 5 : Politique produit	Mercredi 15 septembre	
Journée 6 : Politique commerciale	Mercredi 13 octobre	
<b>Qualité</b>		
Séminaire de deux jours	Jeudi 13 et vendredi 14 mai	Biarritz

**mopa** mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine > 05 56 56 38 02

Conseil Régional d'Aquitaine. 14, rue François de Sourdis. 33077 Bordeaux Cedex.



> mopa



## > **ETOURISME**

**Objectif :** entamer un cycle d'ateliers sur le etourisme à destination des responsables d'OT et PAT (directeurs, assistants) et de CDT.

**Forme :** 4 journées techniques organisées en partenariat étroit avec l'Agence Européenne de Communication (AEC)

Les journées sont décentralisées sur toute l'Aquitaine (réception par un OT, dans une salle équipée)

### **Format des journées**

**Matinée :** apport théorique d'un intervenant extérieur. Une étude de cas illustrant cet apport

**Après-midi :** une étude de cas, débat, témoignage d'un professionnel de l'Internet en rapport avec le thème.

- **Journée 1 > Le cahier des charges / Mercredi 11 février**

Le directeur de l'Office de tourisme ou de PAT face à la réalisation ou à la réactualisation du site Internet, ou comment définir une méthode au regard de sa stratégie de communication.

*Comment rédiger le cahier des charges du site Internet ? Faut-il faire soi-même son cahier des charges, ou faire appel à une aide extérieure ? Comment traduire ma stratégie marketing en termes techniques interprétables par mes fournisseurs ? Quelle conduite de projet envisager ?*

- **Journée 2 > Le fond et la forme du site / Mercredi 07 avril**

Quelle solution technique adopter en rapport avec son projet marketing. Connaître les principales évolutions de forme des sites Internet tourisme et des comportements des clientèles.

*Comment intégrer ma documentation touristique dans le site ? Comment adapter le site Internet à mon prospect, de la newsletter à la page d'accueil ? Comment avoir une cartographie dynamique ? Du flash au XML : quelle technologie adopter ? Comment se servir de son site Internet comme outil de promotion sur un salon ? Jusqu'où aller dans la vente en ligne ? etc.*

- **Journée 3 > Emarketing : la promotion du site Internet / Mercredi 22 septembre**

Du référencement à la campagne de pub.. Les différents outils pour augmenter la fréquentation de son site Internet.

*Pourquoi créer du trafic sur mon site Internet ? Quelles sont les méthodes de promotion ? Quelles sont les opportunités ? Faire une campagne de pub en ligne ? Promouvoir son site hors ligne ? Quelles sont les alliances stratégiques ?*

- **Journée 4 > La gestion et l'entretien du site Internet / Mercredi 17 novembre**

Le site Internet comme nouvel outil de communication s'intègre dans une stratégie de communication, avec sa charge financière et ses besoins en animation.

*Faut-il Internaliser ou externaliser les fonctions de webmastering ? Faut-il former une personne de l'équipe ? Comment rendre l'actualisation de son site compatible avec les bases de données existantes ou à venir ?*

**mopa** mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine > 05 56 56 38 02



> mopa



## > **PRODUCTION/COMMERCIALISATION**

**Objectif** : poursuivre le travail des clubs de production, initier une culture de réseau entre les différents acteurs du tourisme aquitain et se diriger vers la constitution d'un « club de producteurs ».

**Forme** : 3 ateliers à organiser à destination des responsables d'OT et PAT (directeurs, assistants) et de CDT.

Atelier 1 : 3 journées techniques

Atelier 2 : 1 journée technique

Atelier 3 : 2 journées techniques

Les journées sont décentralisées sur toute l'Aquitaine (réception par un OT, dans une salle équipée)

### **Format des journées**

7 journées techniques. Trois ateliers.

Matinée : apport théorique d'un intervenant, étude de cas illustrant cet apport

Après-midi : témoignages (un professionnel aquitain et/ou un extérieur à la région), réflexion des participants, échanges entre eux sous forme de groupe de travail et/ou de débat.

## **ATELIER 1 > Systèmes de structuration de l'offre et de réservation**

### • **Journée 1 > Etourisme et réseau d'acteurs / Mercredi 04 février**

Quelle collaboration est-il possible de mettre en place entre les fournisseurs, les producteurs, les vendeurs et les apporteurs d'affaires ? Comment chacun peut y être gagnant ? Comment concrètement regrouper l'offre et travailler tous ensemble ?

### • **Journée 2 > Le travail en réseau / Mercredi 24 mars**

Que permet la loi ? Qu'interdit la loi ? Comment travailler en réseau sans se mettre hors la loi ? Quels avantages à adopter des pratiques commerciales en réseau ? etc.

### • **Journée 3 > L'organisation technique et matérielle / Mercredi 28 avril**

Comment monter une centrale de réservation ? Comment ça fonctionne ? Qui s'en occupe au sein de la structure ? Quels sont les avantages ? Quels sont les risques ? etc.

## **ATELIER 2 > Bonnes pratiques**

### • **Journée 4 > Principes et formalisation des relations entre les différents acteurs / Mercredi 16 juin**

Quelles sont les pratiques et les règles à adopter pour parvenir ensemble à la constitution d'une charte d'éthique entre producteurs et/ou vendeurs ?

Quels sont les outils-modèles (contrats de vente, bons d'échange...) à mettre en place pour que cette charte d'éthique fonctionne réellement ? Comment les rendre accessibles à tous ?

**mopa** mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine > 05 56 56 38 02



> mopa



## ATELIER 3 > Production et marketing

- **Journée 5 > Politique produit / Mercredi 15 septembre**

Quelles sont les règles pour construire au mieux sa production ? Quelles attentes des clientèles ? Comment évaluer la valeur et donc le prix de ses produits ? etc.

- **Journée 6 > Politique commerciale / Mercredi 13 octobre**

Comment reconnaître les canaux et les circuits de distribution adaptés à ses produits ? Comment y faire sa place ? etc.

## > SEMINAIRE : LA DEMARCHE QUALITE TERRITORIALE

**Objectif** > faire le point sur le thème récurrent de la qualité. Faire le lien avec les démarches nationale ( plan « qualité France », le club « qualité » de la FNOTSI) et régionales. Séminaire de deux jours, organisé en étroite collaboration avec le Mouvement Français pour la Qualité (MFQ).

### **Contenu** >

Les programmes de développement touristiques font de plus en plus référence au « plan qualité ».

#### La démarche qualité, pour quel projet ?

Que ce soit au sein de l'Office de tourisme, sur l'ensemble de la station, ou avec tous les acteurs d'un territoire, qu'entend-on exactement par « démarche qualité ? » Comment une telle démarche s'intègre dans un processus global de développement ? En est-elle le fil conducteur, ou l'aboutissement ?

#### De la démarche qualité à la certification.

Comment démarrer un plan qualité station/territoire ?

La certification est-elle l'aboutissement obligatoire de la démarche qualité ?

Les différents référentiels qualité existants.

**Forme** > Un intervenant spécialisé dans la qualité animera ce séminaire.

De nombreux témoignages seront apportés :

- > Le plan qualité France,
- > Le club qualité FNOTSI, la démarche qualité des OT (AFNOR, etc.)
- > La démarche Hotel Cert
- > La démarche Sites en Périgord
- > Un plan qualité station

**Public** > directeurs OT et PAT.

**Date** > sur deux jours, le jeudi 13 et le vendredi 14 mai, à Biarritz.

**mopa** mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine > 05 56 56 38 02