

## LES PLF 2009

### PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION



## PRESENTATION DE LA DEMARCHE ET ELEMENTS DE CONTEXTE

En 2009, 10 territoires aquitains seront en démarche de programmation locale de formation. L'outil PLF est une démarche de professionnalisation triennale, mise en place depuis 2005 en Aquitaine, **unique en France**. Créé dans le cadre du **dispositif régional de professionnalisation**, l'ensemble est animé par la

MOPA et les territoires et est soutenu financièrement par la Région Aquitaine, la DRTEFP et AGEFOS-PME. Depuis le lancement du premier PLF, ce sont 14 territoires aquitains qui suivent ou ont suivi des actions de formations adaptées aux besoins et stratégies touristiques locales.

## EN QUELQUES CHIFFRES

Entre 2005 et 2008, près de **45% du réseau** des offices de tourisme et syndicats d'initiative aquitain s'est investi dans un PLF. En nombre de salariés, cela représente plus de 300 personnes sur les 700 que compte le réseau. Entre 2005 et 2008, ce sont ainsi 3 610 journées-stagiaires (soit 25 270 heures-stagiaires) qui ont été financées.

D'un point de vue qualitatif, l'expérience de près de quatre années de programmation met en avant plusieurs constats :

- plus de 85 % des participants ont exprimés un

retour « très satisfaisant » à « satisfaisant » du contenu de formation professionnelle dispensé. (sur une échelle à 4 valeurs : « très satisfaisant », « satisfaisant », « moyennement satisfaisant », « insatisfaisant »)

- environ 90 % des participants ont estimé les formations d'une grande utilité car adaptées localement (constat récurrent).
- à la question « pensez-vous pouvoir appliquer les acquis de formation dans votre travail quotidien ? », 75% ont répondu beaucoup.

(4 réponses possibles : « beaucoup », « peu », « pas du tout », « ne se prononce pas »)

## QUELLE PLUS-VALUE ?...

Les retours-terrain formulés par les structures permettent de tirer les conclusions suivantes :

- **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.

- **le PLF influe de manière fondamentale sur la qualité de la destination.**

L'optimisation de la qualité des services rendus à la clientèle touristique (cf. démarche qualité) est un gage certain de meilleure valorisation et promotion de la destination.

- **le PLF, un levier économique.**

Mieux accueillir les visiteurs permet de développer les flux touristiques sur le territoire et ainsi contribuer activement à la vie économique locale.

# LES PROGRAMMES 2009 PAR TERRITOIRE

Périgord Vert	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	<b>Laurence DESMOULIN</b> Chargée de mission tourisme. Pays Périgord Vert ivd3@wanadoo.fr – Tél. 05 53 91 69 93
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	<b>2009 - 2011</b>
<i>Structures concernées</i>	<b>20 OTSI :</b> Offices de Tourisme de Brantôme, du Pays de Jumilhac, Lanouaille, Nontron, Piégut Pluviers, Ribérac, Pays Thibérien, Excideuil, Sorges, Varaignes, Villars Syndicats d'initiative de Mareuil sur Belle, Montagrier, Saint Aulaye, Saint Pardoux la Rivière, Verteillac, Bourdeilles, Abjat sur Bandiat, Javerlhac, Roche Calais.
<i>Nombre de salariés concernés</i>	<b>28</b>
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF doit permettre de répondre efficacement aux besoins spécifiques de formation du territoire et permettre de mobiliser les OTSI du Périgord Vert autour d'un premier projet commun qui s'inscrira dans une logique de réseau. Il répond aussi en partie à la problématique de structuration du territoire en facilitant les échanges et les réflexions.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Définir et mener une politique de développement touristique Axe 2 : Identité et connaissance du territoire Axe 3 : Marketing touristique Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OTSI Axe 5 : L'office de tourisme animateur de son territoire
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Connaissance du territoire – CRITER</b> dates : 14/01 ; 26/01 ; 12/02 ; 02/03 ; 16/03 <b>Module 2 : Techniques d'accueil</b> (2 groupes) – CNFPT Dordogne groupe 1 : 12/10 ; 13/10 ; 16/11 groupe 2 : 19/10 ; 20/10 ; 17/11 <b>Module 3 : Mieux accueillir en anglais</b> (3 groupes) – ALPHALANGUES dates : NC

Pays Basque Intérieur	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	<b>Hélène GALLEGO</b> Permanente UDOTSI 64 udotsipyat@wanadoo.fr – Tél. 05 59 40 22 30
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	<b>2009 - 2011</b>
<i>Structures concernées</i>	<b>9 OT :</b> Offices de Tourisme de Soule, Basse Navarre, Garazi Baigorri, Cambo-les-Bains, Espelette, Hasparren, Labastide Clairence, Bidache, Urt.
<i>Nombre de salariés concernés</i>	<b>25</b>
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF intervient sur les territoires du Pays Basque Intérieur : Soule/Basse-Navarre/Errobi/ Nive Adour Ursuya. Le PLF s'inscrit en parallèle à des réflexions ou des démarches locales de développement touristiques, prévoyant à court ou moyen terme la mise en place de programmes locaux de sensibilisation, formation-action ou formation professionnelle pouvant intéresser plusieurs types d'acteurs (salariés, collectivités, élus, bénévoles, prestataires du tourisme).  Le PLF permet de répondre pour les salariés des offices de tourisme et pays touristiques de ces territoires à des besoins en formation professionnelle « métier ».
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : De l'information à la prescription Axe 2 : Animation de réseau Axe 3 : Gestion et développement du site Internet
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Animation de réseau – MALAGANNE</b> dates : NC <b>Module 2 : De l'information à la prescription</b> (2 groupes) – PASCO groupe 1 : 02/02 ; 03/02 ; 03/04 (dernière journée commune gpe 1 et 2) groupe 2 : 05/02 ; 06/02 ; 03/04 <b>Module 3 : Développement et animation de site web – TOURISTIC</b> dates : NC

# LES PROGRAMMES 2009 PAR TERRITOIRE

Adour Chalosse Tursan	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	<b>Martine HAURE</b> Animatrice Pays Adour Chalosse Tursan adourchalossetursan@wanadoo.fr – Tél. 05 58 79 74 80
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	<b>2008 - 2010</b>
<i>Structures concernées</i>	<b>9 OT :</b> Offices de Tourisme d'Amou, Montfort en Chalosse, Mugron, Hagetmau, St Sever, Grenade sur l'Adour, Geaune, Aire sur l'Adour et Tartas.
<i>Nombre de salariés concernés</i>	<b>18</b>
<i>Objet du PLF</i>	Le Pays souhaite initier une démarche de développement touristique en s'appuyant en premier lieu sur la professionnalisation des personnels des OTSI. La démarche PLF s'inscrit totalement dans cette perspective et a un double objectif : - permettre aux personnels de développer leurs compétences-métiers ; - mettre en oeuvre le fonctionnement en réseau.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Connaissance du territoire Axe 2 : Production touristique Axe 3 : Fonctionnement en réseau Axe 4 : Approche clients avec 3 volets: prospection, attitude commerciale, fidélisation
<i>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</i>	<b>Module 1 : De la connaissance du territoire à l'animation du réseau de prestataires – CRITER</b> dates : 29/01 ; 11/02 ; 05/03 ; 19/03 ; 02/04 <b>Module 2 : Production touristique – CRITER</b> dates : 12/05 ; 26/05 ; 09/06 ; 29/09 ; 13/10 <b>Module 3 : De l'information à la prescription – MYLENE BEZE</b> dates : 06/11 ; 19/11 ; 04/12

Béarn	
<i>Référente en charge de l'animation du programme</i>	<b>Hélène GALLEGO</b> Permanente UDOTSI 64 udotsipyat@wanadoo.fr – Tél. 05 59 40 22 30
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	<b>2008 - 2010</b>
<i>Structures concernées</i>	<b>8 OT :</b> Offices de Tourisme de Pau, Lescar, Morlaas, Arzacq, Les marches du Béarn, Vath Vielha, Coeur de Béarn, Béarn des Gaves.
<i>Nombre de salariés concernés</i>	<b>40</b>
<i>Objet du PLF</i>	Le PLF intervient sur le territoire de deux pays (Grand Pau et Pays de Lacq-Orthez et Béarn des Gaves). Il a pour objectif de structurer les équipes des offices de tourisme du territoire et d'organiser commercialement le territoire, et de préparer les personnels à la mutation du métier d'accueil.
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Production vente Axe 2 : Etourisme Axe 3 : Langues étrangères
<i>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</i>	<b>Module 1 : De la production à la vente – marketing touristique – BDRH</b> dates : NC <b>Module 2 : De la gestion du conflit aux fondamentaux et enjeux de la production et commercialisation (2 groupes) – ABC PORTAGE</b> groupe 1 : 05/02 ; 06/02 ; 07/02 groupe 2 : 09/02 ; 10/02 ; 11/02 <b>Module 3 : De l'utilisation des webservices aux contenus éditoriaux et exploitation statistique – GMT EDITIONS</b> dates : fin septembre (en attente de confirmation) <b>Module 4 : Consolidation anglaise (2 groupes) – ALPHALANGUES</b> dates : NC

# LES PROGRAMMES 2009 PAR TERRITOIRE

Grand Villeneuvois – Fumélois Lémance	
<b>Référente en charge de l'animation du programme</b>	<b>Christine RIBIERE</b> Directrice de l'Office de tourisme du Villeneuvois c.ribiere@tourisme-villeneuvois.fr – Tél. 05 53 41 02 46
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2008 - 2010</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>3 OT :</b> Offices de Tourisme du Villeneuvois, Fumélois Lémance, Penne d'Agenais.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>14</b>
<b>Objet du PLF</b>	La formation des acteurs est inscrite comme priorité dans les projets tourisme des territoires. La première étape est la professionnalisation des agents des offices de tourisme, futurs animateurs du réseau de prestataires.
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Marketing territorial Axe 2 : Mise en place de méthodes de travail collectives Axe 3 : Anglais touristique
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Marketing territorial – PASCO</b> dates : 27/01 ; 12/02 ; 13/02 ; 12/03 ; 13/03 ; 02/04 <b>Module 2 : De l'information à la prescription et animation du réseau de prestataires – PASCO</b> dates : 15/10 ; 16/10 ; 19/11 ; 20/11 <b>Module 3 : Anglais touristique ( 2 groupes) – LDS</b> dates : NC

Rives de Garonne - Entre-deux-Mers	
<b>Référent en charge de l'animation du programme</b> (maître d'ouvrage : Syndicat Mixte Pays Rives de Garonne > délégation OTEM)	<b>Rémi PLANTON</b> Directeur de l'Office de tourisme de l'Entre-deux-Mers rplanton@entredouxmers.com – Tél. 05 56 61 82 73
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2008 - 2010</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>7 OTSI :</b> Offices de Tourisme Sauternais Graves Pays de Langon, Cadillacais Langoiran, Canton de Targon, Créonnais, Entre-deux-Mers Syndicats d'initiative du Canton d'Auros, Portets.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>22</b>
<b>Objet du PLF</b>	Quatre objectifs fixés : - faire de l'accueil un outil force de vente au profit de l'offre touristique locale - pérenniser les services commerciaux en place sur le territoire de projet - contribuer à l'accroissement des retombées économiques - positionner l'OT comme chef d'orchestre du développement touristique local
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Production commercialisation Axe 2 : Animation d'un réseau de prestataires Axe 3 : Techniques de vente Axe 4 : Tableau de bord / reporting
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Coordonner l'intervention des partenaires – CRITER</b> dates : 13/01 ; 27/01 ; 13/02 ; 04/03 ; 20/03 <b>Module 2 : Techniques de reporting – élaboration d'indicateurs – MYLENE BEZE</b> dates : 01/04 ; 02/04 ; 07/04 ; 08/04

# LES PROGRAMMES 2009 PAR TERRITOIRE

Adour Landes Océanes	
<b>Référente en charge de l'animation du programme</b>	<b>Claire ROUCHALEOU</b> Chargée de mission tourisme. Pays Adour Landes Océanes claire@pays-adour-landes-oceanes.com – Tél. 05 58 57 41 44
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2007 - 2009</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>13 OT :</b> Offices de Tourisme du Seignanx, Pays Tyrossais, Peyrehorade, Labenne, Capbreton, Hossegor, Seignosse, Soustons, Vieux Boucau, Messanges, Moliets, Dax, Saint Paul lès Dax.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>40</b>
<b>Objet du PLF</b>	La formation des acteurs est inscrite comme priorité dans les projets tourisme des territoires. La première étape est la professionnalisation des agents des offices de tourisme, futurs animateurs du réseau de prestataires.
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Marketing du territoire Axe 2 : Mieux appréhender les clientèles pour adapter l'offre touristique Axe 3 : Mise en tourisme du territoire Axe 4 : Formateurs/tuteurs de saisonniers
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : De l'inventaire au plan marketing – CRITER</b> dates : 15/01 ; 28/01 ; 10/02 ; 17/03 ; NC <b>Module 2 : Vers une meilleure utilisation des TIC – webmarketing (2 groupes) – GMT EDITIONS</b> groupe 1 : 06/04 ; 07/04 groupe 2 : 17/09 ; 18/09 <b>Module 3 : Sensibilisation à la culture occitane – CFPOC</b> dates : 12/05 ; 04/06 ; 22/10

Landes Nature Côte d'Argent	
<b>Référent en charge de l'animation du programme</b>	<b>Gilles TESTUD</b> Chef de projet. Pays Landes Nature Côte d'Argent pays-cote-argent@wanadoo.fr – Tél. 05 58 82 49 43
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2007 - 2009</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>10 OT :</b> Offices de Tourisme de Biscarrosse, Sanguinet, Parentis en Born, Mimizan, Castets, Léon, Lit et Mixe, Saint Julien, Vielle, Mézos.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>24</b>
<b>Objet du PLF</b>	Le PLF permet de conforter les collaborations entre offices de tourisme, en aidant à l'adaptation des personnels, en élargissant et qualifiant l'offre touristique du pays.
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Marketing de territoire Axe 2 : Technologies de l'information et de la communication Axe 3 : Langues Axe 4 : Techniques de coordination des acteurs Axe 5 : Animation : métier, réglementation
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Mise en partage d'une méthode d'inventaire du potentiel touristique et utilisation en technique de vente – CRITER</b> dates : NC <b>Module 2 : Allemand – LDS</b> dates : NC <b>Module 3 : Espagnol – LDS</b> dates : NC <b>Module 4 : La création d'événementiel – K. ESTAUN</b> date : 30/10

# LES PROGRAMMES 2009 PAR TERRITOIRE

Pays du Grand Bergeracois	
<b>Référent en charge de l'animation du programme</b>	<b>Youenn HUON</b> Directeur. Pays du Grand Bergeracois yhuon@pays-de-bergerac.com – Tél. 05 53 27 30 18
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2007 - 2009</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>14 OT :</b> Offices de tourisme de Bergerac Pourpre, Beaumont, Eymet, Issigeac, Trémolat, Lalinde, Le Buisson, Monpazier, Saint Alvére, Montaigne, Sigoulès, Saussignac, Villambard, Creysse.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>24</b>
<b>Objet du PLF</b>	Le PLF intervient dans la vie de ce territoire après sa structuration touristique, afin d'améliorer la qualité de l'offre et de développer une stratégie commerciale.
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Marketing du territoire Axe 2 : Organisation commerciale Axe 3 : Technologies de l'information et de la communication Axe 4 : Techniques d'organisation des tâches
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : Rôle du conseiller en séjour au coeur de l'économie du territoire – PASCO</b> dates : 29/01 ; 30/01 ; 09/04 ; 10/04 <b>Module 2 : Appréhender des nouveaux outils TIC (2 groupes) – TOURISTIC</b> groupe 1 : 12/11 ; 03/12 groupe 2 : 13/11 ; 04/12

Pays de Saint Jean de Luz	
<b>Référente en charge de l'animation du programme</b>	<b>Laurence HARISPE</b> Chargée de mission tourisme. Pays de Saint Jean de Luz laurence.pays@orange.fr – Tél. 05 59 51 65 34
<b>Durée prévisionnelle du programme</b>	<b>2007 - 2009</b>
<b>Structures concernées</b>	<b>8 OT :</b> Offices de tourisme d'Ascain, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Saint Jean de Luz, Saint Pée sur Nivelle, Sare, Urrugne.
<b>Nombre de salariés concernés</b>	<b>39</b>
<b>Objet du PLF</b>	Le PLF s'inscrit dans le cadre de la professionnalisation des acteurs touristiques du Pays de Saint-Jean-de-Luz, autour des filières du territoire et de la relation littoral/arrière pays.
<b>Axes de formation retenus sur la durée du programme</b>	Axe 1 : Valorisation du territoire Axe 2 : Optimisation de l'utilisation du courrier électronique Axe 3 : Organisation d'évènements - aspects juridiques Axe 4 : Techniques d'accompagnement Axe 5 : Internet (Interpays)
<b>DATES ET FORMATIONS PROGRAMMEES EN 2009</b>	<b>Module 1 : De la prescription à la commercialisation (2 groupes) – PASCO</b> groupe 1 : 16/03 ; 17/03 ; 19/10 ; 20/10 groupe 2 : 19/03 ; 20/03 ; 22/10 ; 23/10 <b>Module 2 : Techniques de visite et d'accompagnement pour un public enfant – FORMALLIANCE</b> dates : NC <b>Module 3 : Lecture de paysage et raconteur de Pays – INTERAGIR CONSEIL</b> dates : NC



# LES INTERLOCUTEURS DE LA DEMARCHE PLF LE QUI FAIT QUOI ?

## LE TERRITOIRE

---

Le **réfèrent local** anime le dispositif sur son territoire. En lien étroit avec les OTSI et la MOPA, le réfèrent, se charge de rédiger chaque année le dossier PLF et les cahiers des charges des actions de formation souhaitées.

Le réfèrent est en charge du suivi administratif des plannings de formation et de toute l'intendance correspondante (salles, convocations, repas, etc.).

## AGEFOS-PME

**(ORGANISME PARITAIRE COLLECTEUR AGRÉÉ DE LA BRANCHE DES OTSI)**

AGEFOS-PME est le **maître d'ouvrage**. AGEFOS-PME conventionne avec les organismes de formation, et reçoit les financements de la part de l'Etat (DRTEFP) et du Conseil Régional d'Aquitaine (DFPA). AGEFOS-PME s'engage à établir l'ensemble des bilans quantitatifs et qualitatifs auprès des partenaires financeurs.

**Contact :** Laurent MAMBRUN - Conseiller en formation  
05 57 77 52 46 - lmambrun@agefos-pme.com

## LA MOPA

---

La Mopa a un rôle **d'assistance technique** dans toute l'élaboration du projet, l'appel d'offres, la mise en place de la formation et l'évaluation. La Mopa se charge de présenter les projets PLF avec les référents à la commission régionale de professionnalisation (Etat, Région, AGEFOS-PME).

La Mopa se charge de monter **l'ingénierie financière** avec les partenaires et s'engage chaque année à leur fournir un **bilan régional** d'évaluation de l'ensemble des actions de formation.

**Contacts :** Jean-Luc BOULIN - Directeur MOPA  
05 57 57 03 88 - jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr

Fabien RAIMBAUD - Chargé de mission professionnalisation  
05 57 57 03 89 - fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr



**mopa** mission OTSI et Pays Touristiques d'Aquitaine > 05 57 57 03 88

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