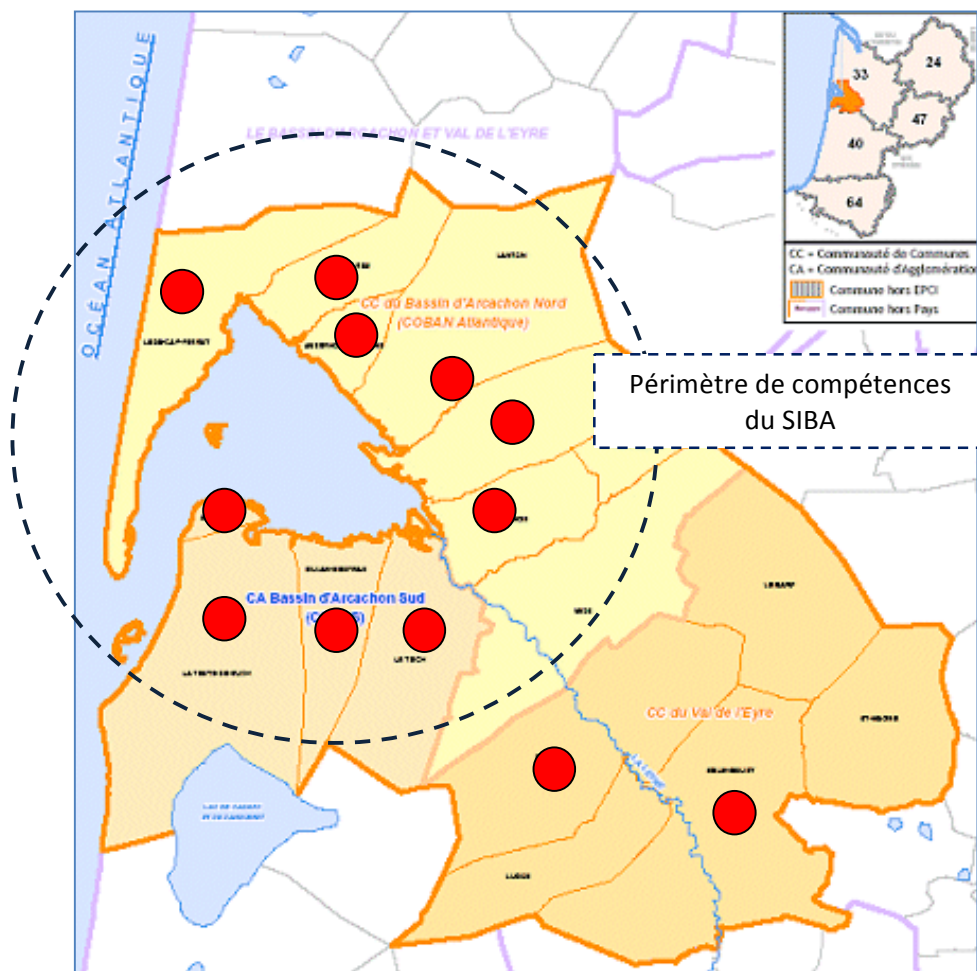


PROJET DE PROGRAMME LOCAL DE FORMATION – ANNEE 3 PAYS BASSIN D'ARCACHON – VAL DE L'EYRE

1. Présentation du territoire du Pays Bassin d'Arcachon – Val de l'Eyre



● 12 communes concernées

La destination Bassin d'Arcachon est composée de 10 communes (du sud au nord) : **Arcachon, la Teste de Buch, Gujan-Mestras, le Teich, Biganos, Audenge, Lanton, Andernos-les-Bains, Arès et Lège-Cap Ferret**, auxquelles nous avons associé des communes du Val de l'Eyre, bassin versant du Bassin d'Arcachon, notamment **Salles et Mios**. Ces 12 communes du Pays Bassin d'Arcachon-Val de l'Eyre (points rouges sur la carte ci-dessus) représentent donc le **territoire de réflexion** pour la mise en place d'un futur Programme Local de Formation en 2012.

Ces communes s'étalent sur une superficie totale de plus de 800 km² (pour une population de plus de 110 000 habitants, triplée en saison).

1.1. Spécificités Touristiques :

- 76 kilomètres de plage : dont 39,5 km de plages océanes
- 785 km² : de forêt, incluant une partie du Parc Naturel Régional des Landes de Gascogne
- Une rivière de 100 km de long : la Leyre
- 18 000 hectares : plan d'eau à marée haute (200 et 450 millions de m³ en fonction de la marée)
- 56 km² : le lac de Cazaux, 2ème plus grand plan d'eau de France
- 20 ports et villages pittoresques qui ceinturent le Bassin d'Arcachon
- 105 mètres : la plus haute dune maritime d'Europe «la Dune du Pilat» site classé membre du réseau des Grands Sites et géré par le Syndicat Mixte de la Grande Dune du Pilat, dont l'objet est la préservation et la valorisation touristique de ce monument naturel
- 232 mètres : la jetée d'Andernos-les-Bains, la plus longue de France
- 258 marches pour grimper au sommet du phare du Cap Ferret
- 150 kilomètres : de pistes cyclables tout autour du Bassin
- 84 kilomètres : de sentiers de GR de pays
- 42 000 lits touristiques marchands sur le Bassin d'Arcachon

1.2. Présentation du Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon (SIBA) :

Après avoir défini, en étroite partenariat avec les différents acteurs du tourisme la stratégie de promotion touristique, le service tourisme du SIBA développe un plan d'actions qui s'articule autour des axes suivants :

- la coordination des opérations de promotion commerciale en partenariat avec le CDT Gironde et le CRT Aquitaine : salons tourisme, opérations de marketing direct...
- l'animation des relations presse : accueils de journalistes, dossier de presse, photothèque...
- le déploiement d'une vaste campagne de communication par voie d'affichage, télévisée, radio, d'insertions dans les médias de presse écrite et sur le Média Internet...
- la réalisation des supports de communication : le guide touristique commun aux 10 communes, la carte des déplacements & carte écotourisme, le matériel promotionnel, le portail touristique internet www.bassinarcachon.com, les applications smartphones & tablettes tactiles (Apple & Android).
- le développement d'une approche partenariale avec les professionnels : éducateurs par cible, promotion spécifique de filières thématiques (pescatourisme et écotourisme)...

Enfin, en application des dispositions statutaires, le SIBA concourt avec l'Etat, la Région, le Département et autres entités, à accompagner les acteurs touristiques dans le projet de Pays Bassin d'Arcachon / Val de l'Eyre. C'est dans ce cadre que s'inscrit ce Programme Local de Formation.

2. Les éléments du contexte

2.1 Les structures concernées :

Les structures concernées par ce PLF sont les **10 Offices de Tourisme** (OT & OTIntercommunaux) des 10 communes du Bassin d'Arcachon et des 2 communes du Val de l'Eyre.

Fort de son expertise en matière de promotion touristique sur le territoire Bassin d'Arcachon, la maîtrise d'ouvrage du PLF est assurée par le Syndicat Intercommunal du Bassin d'Arcachon (SIBA), suite à la demande du Pays Bassin d'Arcachon – Val de l'Eyre.

Les structures concernées par la mise en place de cette mission d'accompagnement (effectifs au 15 mars 2011) :

OFFICE DE TOURISME	STATUT DE L'OT	CLASSEMENT	EFFECTIF TOTAL	NOMBRE D'AGENTS DE DROIT PRIVÉ
Andernos-les-Bains	Régie Municipale à autonomie financière	**	4	0
Arcachon	SPIC	***	6	6
Arès	Association	**	4	4
Coeur du Bassin (Biganos, Audenge, Lanton)	SPIC	***	6 à 8	6 à 8
Gujan-Mestras	EPIC	***	9	8
La Teste de Buch	EPIC	***	5	4
Le Teich	Association	**	3	3
Lège-Cap Ferret	EPIC	***	8	7
Mios	SPA	*	1	0
Salles et Val de l'Eyre	Association	*	1	0

Nombre total de personnes concernées : 46.

NB : Les 6 agents du SIBA pourront assister aux formations mises en place pour suivre l'avancement du projet commun de territoire.

2.2 La mise en place d'une mission d'ingénierie préalable dès 2011 :

En amont, il nous a semblé nécessaire de réaliser une mission d'ingénierie par un cabinet extérieur afin de déterminer ensemble les axes de formation. Pour ce faire, l'agence ISCER a :

- **Réalisé un état des lieux des besoins « individuels »** de formation de l'ensemble du personnel de chaque Office de Tourisme
- **Fait émerger des besoins « collectifs »** permettant d'aboutir à l'élaboration du Programme Local de Formation (PLF)

Et ainsi faire apparaître les différentes thématiques et secteurs d'activité à optimiser afin de créer un réseau effectif et performant de structures d'accueil touristique.

Les **objectifs** :

- Mettre en lumière les forces et les faiblesses du territoire
- Accentuer la conscience de l'effet réseau
- Déterminer les axes de formation adaptés

ANIMATION DE LA REFLEXION ET EMERGENCE DES AXES DE FORMATION : L'ECOUTE ET LA PARTICIPATION

A travers une trentaine d'entretiens individuels menés par le cabinet ISCER, les préoccupations et les souhaits des agents en matière de compétences et de formation ont pu émerger.

Les **points communs** :

- Polyvalence réelle
- Conscients que les nouveaux medias modifient la relation au client.
- Echanges avec leurs homologues d'autres OT quant à la réalisation de certaines actions.

Les **différences** :

- Tailles et natures juridiques différentes
- Identité territoriale nécessite un partage de connaissance et une mise en forme commune pour communiquer sur ce thème avec les clients.

>> Les **thèmes de formation** ayant émergés :

- Animation et coordination du réseau
- Gestion des espaces naturels et éco-tourisme
- Dynamisation de l'approche clientèle
- Communication commerciale

3. Retour sur l'année 2 du PLF PBAVE (2013)

L'AXE DEFINI POUR L'ANNÉE 2 :

« LE MARKETING DE TERRITOIRE »

Les formations ont été irriguées par un concept « transversal » : **l'identité territoriale**

3.1 Le contenu de l'année 2

LE MARKETING DE TERRITOIRE (3 JOURS POUR CHAQUE GROUPE)	
Public	: 2 groupes d'une douzaine d'agents chacun
Calendrier	: hors-saison (mars à mai 2013)
Lieux	: Service Intercommunal d'Hygiène & de Santé du SIBA, à Biganos (33)

Modalités : la formation s'est effectuée par groupe d'une douzaine de personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.

MODULE 1 : L'ANIMATION DE RÉSEAU (2 JOURS)

Objectif :

Continuer la mise en réseau des OT, entre eux et avec leurs partenaires. Elle doit être un moyen de véhiculer des messages communs et de travailler sur des produits communs. A l'issue de ce module, l'agent pourra animer son propre réseau de prestataires et de partenaires, mieux articuler son travail avec l'ANT et les autres agents d'accueil des OT de son territoire.

Contenu :

- Créer un **réseau d'Ambassadeurs** entre OT puis avec les partenaires : outils & méthodes
- Donner du contenu à l'« **Esprit d'Equipe Bassin** »
- **Mutualiser** les ressources et les retours d'expériences
- Etude de cas / mise en situation

MODULE 2 : L'INDISPENSABLE DU WEB 2.0 - INITIATION (1 JOUR)

Objectif :

Au regard de l'évolution constante des techniques et technologies dans le domaine du e-tourisme, des nouveaux comportements des clientèles, il apparaît stratégique de proposer un module sur la thématique des TIC. Les objectifs poursuivis étant de former des agents des Offices de Tourisme à la maîtrise, à la gestion et à l'utilisation quotidienne et stratégique de cet outil, mais aussi de son environnement afin de mieux communiquer, de mieux promouvoir voire de « mieux vendre » le territoire et son offre touristique...

Contenu :

- **Connaître l'environnement du web 2.0** et les **sites communautaires** les plus utilisés par les clients pour préparer leur séjour (panorama général : partage multimédia, réseaux sociaux, e-réputation, analyse des retombées)
- Etre **sensibilisé à l'utilisation des outils et aux enjeux du web 2.0** tout en étant guidé dans les choix à investir en priorité
- Disposer **d'exemples concrets d'utilisation du web 2.0** dans le tourisme

3.2 Le bilan de l'année 2 :

... de manière générale, très positif !

- ✓ **Le contenu de la formation** : satisfaisant ou très satisfaisant pour tous
- ✓ **L'utilité/l'application pratique de la formation à son poste de travail** : satisfaisante ou très satisfaisante pour tous
- ✓ **L'organisation générale** : satisfaisante pour tous
- ✓ **Les points forts (à maintenir)** :
 - Contenu des formations, notamment concernant le module 1 (Animation de Réseau)

- Qualité de la méthode pédagogique des formateurs
 - Lieu de formation central
- ✓ **Les points faibles/manques (à valoriser) :**
- Clarification de la sémantique des intitulés du module (terme de « réseau »)

Dans la continuité du module 1, il a été prévue une journée de travail le 11 octobre prochain (hors cadre PLF) afin de lancer officiellement ce nouveau réseau des OT du Pays Bassin d'Arcachon Val de l'Eyre suite au travail effectués dans le module 1 :

- Matinée : réservée aux conseillers en séjour (**présents ou non** lors des modules de formation) + ANT ;
Objectifs : présenter une synthèse des 2 groupes, commencer à définir les modalités pratiques du réseau...
- Après-midi : réservée aux Directeurs des OT
Objectifs : présenter une synthèse des 2 groupes, valider la mise en place...

Cette journée sera animée par Eddy FECHTENBAUM, formateur en charge du module 1.

4. Le Projet année 3 du PLF PBAVE (2014)

Le contenu de l'année 3

L'ANIMATION ET COORDINATION DU RESEAU	
Public	: 1 groupe de 10 à 20 agents
Calendrier	: hors-saison (de janvier à mai 2014)
Lieux	: Service Intercommunal d'Hygiène & de Santé du SIBA, à Biganos (33)
Modalités	: la formation s'effectuera par groupe de 10 à 20 personnes, sur le territoire Bassin d'Arcachon - Val de l'Eyre. Chaque module s'accompagnera d'études de cas et de mise en situation collective et personnelle des agents.

MODULE PBAVE.1 : L'ANIMATION DE RESEAU (2 JOURS NON CONSECUTIFS) – Continuité des modules suivis en 2011 & 2012 – FERMÉ (JEM FORMATION)

Objectif :

Continuer la mise en réseau des OT, entre eux et avec leurs partenaires. Elle doit être un moyen de véhiculer des messages communs et de travailler sur des produits communs. A l'issue de ce module, l'agent pourra aussi détenir les clefs pour animer son propre réseau de prestataires, mieux articuler son travail avec l'ANT et les autres agents d'accueil des OT de son territoire.

Eléments de programme :

- Créer un **réseau d'Ambassadeurs** entre OT puis avec les partenaires : outils & méthodes
- Donner du contenu à l'« **Esprit d'Equipe Bassin** »
- Appropriation de la nouvelle marque des « **Vraies Vacances** », par les Offices de Tourisme, savoir en parler, la vendre
- **Mutualiser** les ressources et les retours d'expériences
- **Présenter et partager** la synthèse des 2 groupes en année 2
- Enrichir ce travail : choix du nom...
- Définir les **modalités pratiques de lancement & de maintenance** du réseau des OT
- Rappeler les écueils à éviter pour la pérennisation des réseaux
- Connaître les techniques de mobilisation de ses prestataires, de suivi, de qualification et d'évaluation
- Savoir valoriser les missions et le rôle de l'OT auprès de ses prestataires et des élus

L'organisme assurera la coordination des interventions et l'approche pédagogique du cycle. Il préférera les temps d'échanges et/ou de mise en pratique. Ainsi, il pourra mettre en place, par exemple, des ateliers pratiques, techniques et concrets. Il pourra également s'appuyer sur l'action collective engagée à l'échelle du territoire Bassin d'Arcachon – Val de l'Eyre ou sur des expériences propres aux OT.

Important : à la fin de ce module, une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre.

MODULE PBAVE.2 : LA GESTION DES SITUATIONS DE CONFLIT, DE CRISE (1 JOUR) - OUVERT

Objectifs : *Désamorcer les situations de violence et d'agressivité, notamment auprès de la clientèle touristique*

- *Comprendre les mécanismes de la violence et de l'agressivité du public*
- *Anticiper les situations à risques et ses propres capacités à réagir*
- *Maitriser les techniques de gestion des situations difficiles*
- *Désamorcer les conflits et faire face aux cas d'incident*

Eléments de programme :

Cette journée devra fournir les éléments fondamentaux de la gestion de conflit :

Ce qui caractérise un conflit :

- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources
- L'analyse des faits, opinions, sentiments

Comment aborder un conflit ? :

- Les fondamentaux en terme de gestion de conflits
- Les étapes de la résolution des conflits
- L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé (techniques de communication et d'écoute)
- Le questionnement
- La reformulation
- L'analyse des personnalités dites « difficiles »
- L'adaptation du comportement et de la communication en fonction de la personnalité de son interlocuteur.

Training, études de cas et mises en pratiques

L'organisme devra alterner des temps d'apprentissage (théorie...) et des temps d'échanges et/ou de mise en pratique. Ainsi, il pourra mettre en place par exemple, des mises en situation et des études de cas pratiques.

Important : à la fin de ce module, une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre.

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir.

Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux sera élaborée par le groupe et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation des formations ne sont pas figés.

ESTIMATION BUDGETAIRE PLF PBAVE 2014 (ANNEE 3)		
Modules 2014	Nbres de groupes et de journées de formation par groupe 2014	Coût prévisionnel 2014
Module PBAVE.1 (fermé)	1 groupe - 2 journées	= 2 journées non consécutives
Module PBAVE.2 (ouvert)	1 groupe - 1 journée	= 1 journée
TOTAL		= 3 journées

Le référent du Programme Local de Formation :

Audrey RAMBAUT

Chargée de mission tourisme et communication

16 Allée Corrigan – CS 40002

33311 ARCACHON CEDEX

Tél : 05 57 52 74 79

Fax : 05 57 52 74 75

a.rambaut@siba-bassin-arcachon.fr