

Programme Local de Formation des Offices de Tourisme 2014-2016

Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais

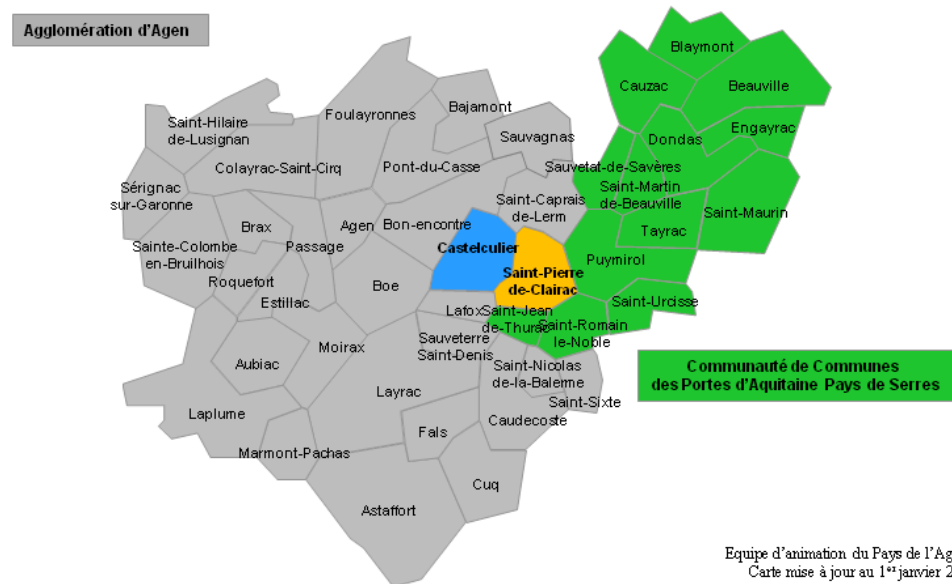
1. Le territoire du Pays de l'Agenais :

Présentation générale

Le Pays de l'Agenais est situé au sud-est du département de Lot-et-Garonne, en Aquitaine. Il est composé de 44 communes regroupant 103 597 habitants¹.



Périmètre du Pays de l'Agenais



Le Pays de l'Agenais se caractérise par une grande diversité de paysages, où trois « terroirs » se distinguent :

- Au nord, les plateaux calcaires de Serres, aux forts dénivelés ;
- Au centre, la vallée de la Garonne, partie la plus urbanisée du territoire ;
- Au sud, les coteaux du Brulhois, au relief plus doux.

¹ Recensement INSEE RGP 2007

Le Pays de l'Agenais est juridiquement porté par un Syndicat Mixte ouvert, dont les membres sont les suivants :

- 2 Intercommunalités : l'Agglomération d'Agen et la Communauté de communes Porte d'Aquitaine en Pays de Serres.
- 2 communes non regroupées : Castelculier et Saint-Pierre-de-Clairac.
- Le Conseil Général de Lot-et-Garonne.

Ses missions sont les suivantes :

- Porter la démarche « Pays », au sens de la LOADDT¹ de 1999 ;
- Elaborer, coordonner, mettre en œuvre et assurer le suivi de la Charte de territoire et du Conseil de Développement ;
- Organiser et assurer la promotion du Pays de l'Agenais ;
- Assurer la mise en place et le suivi des procédures contractuelles (Contrat de Pays, Convention d'Organisation Touristique et Territoriale, ...)
- Elaborer le Schéma de Cohérence Territoriale de l'Agenais.

L'offre touristique du Pays de l'Agenais

Le **diagnostic territorial du Pays de l'Agenais** a été conduit pour la première fois en 2004, lors de l'élaboration de la Charte de Pays. Il laissait apparaître les constats suivants :

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Cadre géographique attractif ; • Walibi : un équipement d'appel ; • Potentiel d'offre touristique diversifié ; • Complémentarité de l'offre entre le milieu urbain et rural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'image touristique forte ; • Faible organisation des acteurs ; • Faible capacité d'hébergement ; • Eléments structurants (Canal par exemple) encore sous-valorisés.
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboration d'un Schéma Local d'Organisation Touristique de l'Agenais ; • Développement de la filière « Itinérance – Circulations douces » ; • Volonté de l'ensemble des acteurs publics et privés de s'engager dans le développement touristique du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evasion des touristes vers des territoires mieux organisés / déception de la clientèle issue du tourisme fluvial ; • Concurrence accrue parmi les destinations de tourisme intérieur.

Dès lors, le territoire a choisi d'exploiter son potentiel touristique, amorçant ainsi la définition d'une politique touristique commune à l'échelle du Pays. C'est ainsi que plusieurs actions ont vu le jour (création d'OT intercommunaux, communication commune, création d'équipements de loisirs, ...) améliorant le paysage touristique de l'Agenais.

Le tourisme agenais est aujourd'hui une réalité. Il propose à ses clientèles **une offre assez complète** : équipements de loisirs structurants, gastronomie, hébergements de charme, offre culturelle riche et diversifiée, patrimoine remarquable, offre d'itinérance particulièrement variée, nombreux Office de Tourisme et Syndicat d'Initiatives (OTSI) au service de la clientèle.

¹ Loi d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement Durable du Territoire (ou loi « Voynet »)

SYNTHESE DE L'OFFRE TOURISTIQUE DU PAYS DE L'AGENAIS

OFFRE	Descriptif	Quantité	Précisions
MONUMENTS	Eglises	32	/
	Châteaux	10	/
MUSEES	D'art et d'histoire	2	18 000 visiteurs/an pour le Musée des Beaux-arts d'Agen
	Ethnographique	1	2000 visiteurs/an
	D'art contemporain	1	/
LIEUX DE VISITE	Villascopia	1	10 000 visiteurs/an
	Walibi	1	300 000 visiteurs/an
AUTRES EQUIPEMENTS	Bases de loisirs	2	/
	Fermes / centres équestres	8	/
	Piscines	4	/
	Golf	2	/
	Karting	2	/
	Lacs	5 (1 de baignade)	/
	Jardins	3	Végétales visions : 10 000 visiteurs/an Iriseraie de Papon : 6 000 visiteurs/an
MANIFESTATIONS (hors fêtes locales)	Le Grand Pruneau Show	1	70 000 visiteurs pour l'édition 2012
	Les soirs d'été (Agen)	8 à 10	/
	Festival PUYM'JAZZ	1	1 200 visiteurs pour l'édition 2012
RESEAU DE RANDONNEE	Voie Verte	1	30 km
	Sentiers de randonnée pédestre (PDIPR)	53	550 km
	Sentier de Saint Jacques de Compostelle	1	GR652
	Route équestre	1	40 km d'Agen à Beauville

Parallèlement à cette offre, le Pays de l'Agenais dispose d'une **capacité d'accueil** honorable, mais largement perfectible :

CAPACITE D'ACCUEIL DU PAYS DE L'AGENAIS (en nb de lits)

	Hôtel	Camping	Gîte	Chambre d'hôtes	Résidence de tourisme	Port de plaisance	TOTAL
AA	1 620	225	247	30	160	30	2 312
CC PAPS	20	150	200	20	/	/	390
Communes isolées	92	/	86	8	/	/	186
TOTAL	1 732	375	533	58	160	30	2 888

AA : Agglomération d'Agen

CC PAPS : Communauté de Communes Porte d'Aquitaine en Pays de Serres

Communes isolées : Castelculier et Saint Pierre de Clairac

La clientèle du Pays de l'Agenais est autant une clientèle de famille avec des enfants (entre 6 et 14 ans) que des personnes en couple, seules, ou venues entre amis. Cette clientèle est centrée en âge (63% des visiteurs ont entre 35 et 65 ans). Toutefois, la population des 25-34 ans représente une part non négligeable (29%) et ce, quels que soient la période ou le type de séjour.

On note un niveau de revenu plutôt élevé (32% de CSP+ ; 15% de professions intermédiaires et 32% d'employés / ouvriers).

La clientèle française est issue de deux grands pôles : l'Aquitaine et le front ouest de la France (29%) ; Paris et l'est de la France (29%). Le premier s'inscrit plutôt dans une logique de fréquentation à la journée, le deuxième plutôt en séjour.

La clientèle étrangère représente environ 10% des visiteurs de l'Agenais. Elle provient principalement d'Espagne (37%), d'Angleterre (32%) et de Belgique (25%).

Structuration

Enfin, le **réseau des OTSI du territoire**, très disparate et hétérogène lors du diagnostic territorial conduit en 2004, tend vers une certaine rationalisation et optimisation des structures.

Aujourd'hui, il se présente comme suit :

- Agglomération d'Agen :
 - Office de Tourisme d'Agen ;
 - Office de Tourisme d'Astaffort ;
 - Office de Tourisme de Boé ;
 - Office de Tourisme de Bon-Encontre ;
 - Office de Tourisme de Layrac ;
 - Office de Tourisme du Canton de Laplume.
- Communauté de Communes Porte d'Aquitaine en Pays de Serres :
 - Office de Tourisme Porte d'Aquitaine en Pays de Serres.
- Commune de Castelculier :
 - Syndicat d'Initiatives de Castelculier.

Dans le cadre de la nouvelle recomposition territoriale, les intercommunalités ont engagé des travaux de restructuration touristique, par le maillage des OTSI.

Ainsi, à partir d'automne 2013, la répartition des OTSI se présentera comme suit :

- Office de Tourisme intercommunal de l'AA (statut d'EPIC) ;
- Office de Tourisme intercommunal de la CC Porte d'Aquitaine (association) ;
- Syndicat d'Initiatives de Castelculier.

NB : La commune de Castelculier devra intégrer la CC PAPS au 1^{er} janvier 2014. Ainsi, le SI de Castelculier va rejoindre l'Office de Tourisme Porte d'Aquitaine.

Ainsi, le Pays de l'Agenais dispose aujourd'hui d'un interlocuteur par EPCI, relais de la mise en œuvre sur le terrain de la politique touristique du territoire. Il peut également s'appuyer sur les ressources humaines de ce réseau qui dispose à ce jour de 13 agents pour 10.45 ETP (hors recrutement de personnel saisonnier).

Par ailleurs, le Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais a été labellisé « Pays d'Accueil Touristique » (PAT) le 1er janvier 2011.

Cette labellisation est attribuée par la MOPA (Mission des Offices de Tourisme et Pays Touristiques d'Aquitaine) à un territoire intercommunautaire disposant d'un projet pluriannuel de développement touristique et animé par un technicien spécialisé « Tourisme ».

Les territoires ainsi labellisés prennent **28 engagements** dans les domaines suivants :

- D'aménagement et de développement de l'offre touristique locale, d'organisation de la production et de valorisation de l'offre ;
- D'animation touristique locale ;
- De formation des acteurs ;
- De promotion et de mise en marché de l'offre ;
- D'accueil et d'information des clientèles touristiques ;
- D'observation de l'économie touristique locale ;
- D'évaluation des politiques publiques.

La labellisation Pays d'Accueil Touristique du Pays de l'Agenais a permis tout d'abord de formaliser le travail en réseau des Offices de Tourisme et d'accroître l'engagement de chaque acteur dans la mise en œuvre de la politique touristique du Pays.

La labellisation « Pays d'Accueil Touristique » a permis également de développer les Marques de Pays (« Assiette de Pays » et « Café de Pays ») par le biais des restaurateurs et cafetiers du territoire.

Enfin, elle donne au Pays de l'Agenais la possibilité, entre autres, de mettre en place des **Programmes Locaux de Formation** à destination des Offices de Tourisme et/ou des **Programmes Locaux de Formation Interfilière** à destination de l'ensemble des professionnels du tourisme du Pays.

2. Le projet touristique

Le Pays de l'Agenais s'est doté d'une stratégie de développement pluriannuelle, objet d'un conventionnement triennal¹ avec la Région Aquitaine, le Département de Lot-et-Garonne, et le Comité Départemental du Tourisme (CDT).

Cette stratégie se décline autour de trois axes principaux :

- **Axe 1** : *Mettre en œuvre une organisation touristique efficace, pertinente, à même de promouvoir le projet de territoire*
- **Axe 2** : *Développer le produit « Itinérances en Agenais »*
- **Axe 3** : *Qualifier l'offre touristique du Pays de l'Agenais*

Axe 1 : L'organisation touristique du Pays de l'Agenais

L'objectif premier fixé dans la COTT en matière d'organisation touristique est de formaliser le réseau des OTSI du Pays de l'Agenais sous le label Pays d'Accueil Touristique.

A ce jour, cette condition est remplie mais ces interlocuteurs sont de différents niveaux (OT, OTI, voire SI). Un des principaux objectifs de l'organisation touristique du Pays de l'Agenais réside dans l'accompagnement des structures vers une mise à niveau, afin d'obtenir une certaine homogénéité qualitative sur le territoire.

¹ La Convention d'Organisation Touristique et Territoriale de l'Agenais a été signée le 29 janvier 2010 par le Conseil Régional d'Aquitaine, le Conseil Général de Lot-et-Garonne et le Comité Départemental du Tourisme.

Le réseau des Offices de Tourisme du Pays de l'Agenais, sous le label Pays d'Accueil Touristique demandé par le territoire, est un réseau au sein duquel chaque structure dispose d'une identité juridique propre, mais également d'une bannière commune sous laquelle mutualiser certaines missions et mener des actions communes (formation, communication, observation touristique, ...).

Elle permet aux différents acteurs touristiques de prendre ensemble des habitudes de travail collaboratif qui faciliteront ensuite la progression de la structuration touristique.

Au sein de ce réseau, le Pays de l'Agenais joue un rôle de coordinateur de l'action touristique, de centre de ressources pour les acteurs touristiques et de « liant » entre les OT.

Avec la restructuration touristique prévue pour l'automne 2013, le Pays de l'Agenais parviendra à un maillage des Offices de Tourisme beaucoup plus abouti et plus intégré.

Axe 2 : Le développement du produit « Itinérances en Agenais »

L'itinérance, dans le sens où le Pays de l'Agenais entend la développer, se compose de **toutes pratiques itinérantes dites « douces »**, c'est-à-dire non motorisées (ou légèrement dans le cas de la navigation fluviale), non bruyante, et privilégiant une découverte « au fil de l'eau » des paysages et patrimoines agenais.

Elle comprend la randonnée pédestre et équestre, le cyclotourisme, le tourisme fluvial ainsi que le tourisme jacquaire.

Le développement du produit « Itinérances en Agenais » passe par les actions suivantes :

➔ **Mailler le territoire par divers modes d'itinérance interdépendants**

Au-delà de l'offre déjà présente sur le territoire, il convient de :

- favoriser la création de circuits de cyclotourisme ;
- encourager la création de sentiers d'interprétation ;
- programmer la mise en place de loisirs nautiques en divers points du territoire.

Le développement de l'itinérance en Agenais s'inscrit dans une démarche d'articulation des divers sentiers et circuits autour du Canal de Garonne et de la Voie Verte, afin d'irriguer le reste du Pays (les Serres au Nord et le Brulhois au Sud).

Les opérations à lancer dans ce cadre sont les suivantes :

- Mettre en place un programme de signalisation et de balisage innovant, animant la découverte ;
- Valoriser les maisons éclusières inoccupées en bordure de Canal ;
- Aménager et requalifier le Port d'Agen.

➔ **Jalonner le maillage par des sites culturels et de loisirs d'envergure**

Le Pays de l'Agenais dispose de deux équipements de loisirs reconnus du grand public :

- Le Parc récréatif Walibi Aquitaine (Roquefort)
- Villascopia, scénovision culturelle et ludique retraçant la vie antique de l'Agenais (Castelculier)

Ils attirent une clientèle nombreuse mais qui demeure une clientèle de journée.

Pour le Pays de l'Agenais, l'enjeu dans ce domaine est double : il s'agit d'une part de réussir à capter ces clientèles pour les faire rayonner sur l'ensemble du territoire, et d'autre part, d'accroître la fréquentation de ces sites en leur apportant une nouvelle clientèle.

Le lien entre ces deux enjeux se fait naturellement par le biais du produit « Itinérances ».

Le Pays de l'Agenais souhaite en effet jalonner les parcours d'itinérance de sites culturels et de loisirs, afin de :

- Ménager aux « itinérants » des pauses récréatives, ludiques et instructives sur leur parcours ;
- Proposer aux clientèles « journée » des sites de loisirs de découvrir le reste du territoire.

La mise en œuvre de ce jalonnement est entreprit :

- En favorisant la création d'activités culturelles et de loisirs le long des parcours d'itinérance.
- En proposant à la commercialisation des produits séjours « clés en main » couplant découverte d'un site de loisirs et itinérance.

Axe 3 : La qualification de l'offre touristique du Pays de l'Agenais

→ Développer le produit « Itinérances en Agenais » en favorisant la mise en place de services adaptés

L'ensemble de l'offre touristique du Pays de l'Agenais se doit d'être cohérent avec le produit « Itinérances en Agenais », pour assurer son développement. Le territoire travaille donc en ce sens sur plusieurs domaines :

- Qualifier et développer le parc d'hébergements touristiques en direction des clientèles du tourisme d'itinérance ;
- Encourager les initiatives de promotion des produits locaux (pruneau d'Agen, cultures maraîchères, Vins du Brulhois, foies gras, volailles fermières, ...). Le Pays de l'Agenais souhaite mettre en place un système de valorisation réciproque de l'itinérance et des produits du terroir, le parcours d'itinérance étant valorisé par la découverte des produits, il leur apporte lui-même une valeur ajoutée en les replaçant dans un contexte géographique et culturel. Cette valorisation s'effectue par la mise en place d'Assiettes et Cafés de Pays.

→ Encourager les facteurs d'accessibilité du Pays de l'Agenais

Se rendre accessible au plus grand nombre est une priorité pour le Pays de l'Agenais, qui intervient sur plusieurs domaines :

- Soutenir les actions visant à améliorer l'accessibilité infrastructurelle du territoire ;
- Faire de l'Agenais une destination solidaire (opération « sac ados », encourager les prestataires touristiques à adhérer à l'ANCV, ainsi qu'à pratiquer des tarifs réduits en avant et après saison, ...) ;
- Engager la montée en puissance du label « Tourisme & Handicap » en Agenais.

3. Les bases du projet interfilières 2014 2016 :

Dans le cadre de la Convention d'organisation touristique et territoriale 2009 – 2013 du Pays de l'Agenais, le Syndicat Mixte et les Offices de Tourisme du territoire ont mis en avant l'enjeu stratégique de renforcer la professionnalisation des acteurs touristiques du territoire et à cet effet d'engager un Programme Local de Formation, dans un premier temps à destination des agents des OT du réseau, puis étendu aux professionnels du tourisme du territoire.

Suite aux réunions de travail organisées au printemps 2013, les offices de tourisme du territoire ont émis le souhait d'initier une démarche PLF autour de 3 axes stratégiques de formation :

- **Axe 1 : Mieux appréhender la connaissance des clientèles pour adapter l'argumentaire touristique du territoire ;**
- **Axe 2 : Coordination et valorisation auprès des partenaires ;**
- **Axe 3 : E-Tourisme**

4. Contenu du programme pour l'année 2014 :

Axe 1 : Mieux appréhender la connaissance des clientèles pour adapter l'argumentaire touristique du territoire

Module 1 : Elaborer une méthode d'observation commune des clientèles

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Les agents des Offices de Tourisme

Objectifs du module : construire l'argumentaire commercial touristique du territoire et apporter ainsi une réponse adaptée en fonction du profil des clientèles, des conditions climatiques, de la période de séjour dans l'année, des territoires limitrophes concurrents ...

Les principaux thèmes abordés lors de ce module de formation seront :

- Techniques de segmentation de la clientèle ;
- Techniques d'observation et de veille de la clientèle ;
- Stratégie de l'accueil en fonction des typologies de clientèles.

Durée : 3 jours de formation sur 2 périodes (début et fin d'année => production entre les 2)

Effectif : 1 groupe de 13 personnes

Axe 1 : Mieux appréhender la connaissance des clientèles pour adapter l'argumentaire touristique du territoire

Module 2 : Connaissance de l'offre touristique du territoire

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Les agents des Offices de Tourisme

Objectifs du module :

- apporter aux stagiaires une meilleure connaissance de l'offre touristique locale pour mieux la « vendre » et l'adapter à la clientèle ;
- avoir une culture touristique commune et partagée du Pays de l'Agenais.

Les principaux thèmes abordés lors de ce module de formation seront :

- Méthodologie d'inventaire touristique d'un territoire ;
- Connaissance qualitative du territoire (géographie, histoire, culture, tradition) ;
- S'approprier l'identité du territoire, ses ressources, ses spécificités ;
- Acquérir une culture générale et partagée concernant le territoire ;
- Savoir mettre en scène l'identité du territoire.

Durée : 3 jours de formation sur 2 périodes

Effectif : 1 groupe de 13 personnes

Axe 2 : Coordination et valorisation auprès des partenaires

Module 1 : Valoriser l'action de l'Office de Tourisme auprès des élus et prestataires locaux

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Les agents des Offices de Tourisme

Objectifs du module : Faire évoluer l'image des OTSI auprès des prestataires et des élus. A l'issue de la formation les stagiaires doivent rédiger un argumentaire commun pour communiquer avec les différentes catégories d'acteurs touristiques (professionnels et élus) et de ce à quoi doit servir l'Office de Tourisme auprès de ces-derniers.

Le contenu du module pourra se décliner en plusieurs points :

- Les relations des OTSI avec les prestataires touristiques et les élus ;
- Terminologie : prestataire /adhérent/ professionnel/socio-professionnel ;
- Segmentation des prestataires ;
- Développement marketing de service. Quels nouveaux services pour les prestataires du territoire?
- Politique d'adhésion et vente de prestation de services ;
- Recherche de partenaires financiers / mécénats.
- Définir l'argumentaire de ce à quoi sert l'Office de Tourisme.

Durée : 4 jours de formation sur 2 périodes

Effectif : 1 groupe de 13 personnes

Axe 3 : E-Tourisme

Module 1 : Appréhender l'e-tourisme dans sa pratique professionnelle

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : Les agents des Offices de Tourisme

Objectifs du module : développer l'e-compétence des agents afin que les Offices de Tourisme puissent se positionner comme centres de ressources d'e-tourisme pour les professionnels touristiques.

Le contenu du module pourra se décliner en 3 points :

- Apprivoiser les outils Google : (Google agenda, Google docs, Google alertes, Google analytics) ;
- Stratégie de référencement (publier et investir du contenu sur les plateformes 2.0 ex : vidéos, photos, sites d'avis, réseaux sociaux et les techniques de rédaction web ;
- Pratiquer l'Internet de séjour (notions de base).

HORS FONDS FORMATION PLF :

En parallèle au module de formation proposé sur l'E-tourisme, les Offices de Tourisme du territoire souhaitent se positionner en 2014 pour former des animateurs numériques de territoire*.

** cycle de formation de 10 jours organisé par la MOPA au niveau régional, avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine, afin de permettre aux offices de tourisme de se doter de techniques et d'outils pour pouvoir animer des ateliers pratiques, des réunions d'information, de sensibilisation sur des thématiques relatives au web pour le compte des prestataires de leur territoire.*

Durée : 3 jours de formation sur 2 périodes

Effectif : 1 groupe de 13 personnes

5. Le référent territoire du PLF :

Elisaveta BIASIOLO
Chargée de mission tourisme
Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais
8, rue André Chénier
47916 AGEN Cedex
Tel : 05 53 69 53 41 / Fax : 05 53 69 68 60
elisaveta.biasiolo@agglo-agen.fr
www.pays-agenais.fr