

FORMATION DES ACTEURS DE LA FILIÈRE TOURISTIQUE

La Charte du Pays de Verdun, approuvée en 2004, met en avant l'importance de la filière touristique dans le développement économique du territoire. Plusieurs points noirs, sur lesquels il est urgent de travailler, sont repérés notamment :

- des disparités en terme d'hébergements,
- **un réseau des acteurs à conforter,**
- une promotion et une communication désordonnées,
- **un manque de professionnalisme des acteurs de la filière.**

Ces éléments ont amené les élus à demander une étude sur la formation des acteurs de la filière touristique du Pays de Verdun à la cellule d'ingénierie. L'intérêt de ce diagnostic est d'envisager rapidement les premières actions ou séances de formation jugées nécessaires.

1. Recensement des besoins de formation

Pour dresser un inventaire le plus complet possible des attentes des acteurs de la filière, deux types de consultation ont été mises en place en septembre 2008.

Une invitation à une réunion publique a été envoyée. Dans le même temps, un questionnaire a été transmis par voie postale. Ces deux types de sollicitation doivent permettre à un maximum d'acteurs d'exprimer leurs besoins.

	Nombre d'invités	Nombre de structures représentées aux réunions		Nombre de questionnaires reçus	
Verdun	98	15	15,31 %	6	6,12 %
Est	55	9	16,36 %	19	34,55 %
Ouest	86	4	4,65 %	32	37,21 %
TOTAL	239	28	11,72 %	57	23,85 %

Lors des discussions durant les trois réunions publiques organisées sur le territoire, deux idées majeures sont ressorties.

- un manque d'information sur l'ensemble des activités du territoire.

Plus qu'un besoin en terme de formation, les prestataires de service ayant participé aux réunions expriment ce déficit d'information. Les professionnels présents, notamment les hébergements, déplorent le fait de ne pas pouvoir parfaitement renseigner leurs clients. Ils se disent favorables à l'organisation de sessions de découverte des sites hors saison. Ce souci semble être le plus important pour les différents partenaires privés.

- **le besoin de communication entre les prestataires** notamment concernant la diffusion de documents. Ils estiment qu'il est important de constituer un réseau étendu entre les prestataires qui existe parfois à une échelle locale. Les privés et les institutionnels (OTSI ou CODECOM) doivent être disponibles les uns pour les autres. L'information doit circuler rapidement. L'échelle du Pays semble pertinente.

Les formations viennent ensuite élargir les compétences au sein du réseau.

Pour synthétiser les besoins exprimés dans les questionnaires, les prestataires du Pays manifestent des besoins dans 5 domaines principaux qui peuvent faire l'objet d'un effort particulier :

- les langues avec une préférence pour l'anglais et l'allemand,
- l'accueil du public,
- la promotion et la communication,
- la connaissance du territoire en histoire locale et environnement,
- la maîtrise de l'outil informatique : logiciels spécifiques et Internet.

2. Recensement de l'offre de formation

Pour rester ciblé sur les actions menées sur le territoire, seules les structures agissant sur le département de la Meuse ont été consultées :

- *La Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Meuse,*
- *La Chambre d'Agriculture de la Meuse,*
- *La Chambre de Commerce et d'Industrie de la Meuse,*
- *Le Groupement d'Etablissements publics locaux d'enseignement de Verdun,*
- *L'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes de Lorraine,*
- *La Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air de Lorraine,*
- *Le Relais des Gîtes Ruraux de la Meuse,*
- *Le Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement,*
- *Le Comité Départemental du Tourisme de la Meuse,*
- *La Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Lorraine.*

D'une manière générale, peu de structures proposent des formations spécifiques sur le tourisme aux différents prestataires du territoire ayant une activité en lien avec ce domaine, en dehors du CDT et de la FROTSI (pour les OTSI). Souvent, les formations proposées ne se déroulent pas sur le territoire. Certains domaines de formation transversaux tels que l'informatique en général (bureautique, Internet) la gestion, les ressources humaines ou encore les langues sont couramment proposés.

Les organismes proposent des formations à leurs adhérents. Il n'y a pas, ou peu, d'échanges d'expériences entre les prestataires des différents secteurs d'activités.

Le domaine des langues est progressivement abandonné par les organismes de formation spécifiques car ces formations ne parviennent pas à mobiliser les prestataires suffisamment longtemps pour être efficaces.

3. Actions mises en oeuvre

- *Mobilisation du réseau des prestataires*

L'objectif est de répondre au besoin d'information de l'ensemble des prestataires. Cette mobilisation du réseau des prestataires peut se faire par le biais d'outils de promotion du territoire et une animation permanente de la part des OTSI. Il est aussi important de coordonner les démarches de diffusion de l'information au sein du Pays.

Les 8 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord Meusien proposent, dans le cadre de la stratégie de développement touristique du Pays de Verdun, de mettre en oeuvre rapidement différents outils de promotion du territoire qui seront disponibles auprès des différents prestataires en réponse aux besoins qu'ils expriment. A titre d'exemple, pourront être mis en oeuvre :

- un classeur répertoriant l'ensemble des activités proposées mensuellement sur le territoire à destination des hébergeurs et des OTSI.
- un set de table, présentant une cartographie du Pays de Verdun ainsi que des territoires environnants, diffusé dans l'ensemble des restaurants et hôtels du Pays.
- un poster de la carte du Pays de Verdun affiché dans l'ensemble des espaces accueillant du public.
- un répertoire de l'ensemble des brocantes du Nord Meusien en réponse à une demande importante du grand public notamment auprès des OTSI.

Des journées de visites des différents sites du territoire sont organisées à l'initiative des OTSI et à destination des différents prestataires. 4 visites sont d'ores et déjà organisées au printemps 2009 : KaiserTunnel, Citadelle de Montmédy, Meuse Nautic et Balades touristiques dans Verdun. L'expérience pourra être régulièrement renouvelée sur d'autres sites du territoire.

- *Plan Local de Formation*

Ce plan triennal, mis en place dès 2010, vise à professionnaliser les acteurs du tourisme sur le Pays de Verdun. Selon l'étude effectuée sur les besoins en terme de formation, 5 axes ont été déterminés :

- ***Approche clients*** : prospection, attitude commerciale, fidélisation
- ***Accueil du public*** : technique de base de l'accueil, prescription du territoire
- ***Connaissance du territoire*** : histoire locale, nature et environnement
- ***Technologie de l'Information et de la Communication*** : Internet et e-tourisme, logiciels spécifiques (réservation, système d'information touristique, ...).
- ***Mise en réseau des acteurs***

Le déroulement annuel du programme est basé sur des actions de formations déjà réalisées par la FROTSI qui seront ensuite adaptées aux spécificités locales.

Les formations sur le Pays de Verdun sont estimées à 20 jours par an répartis sur ces 5 axes. Il est possible de prioriser les actions à mener.

Les sessions de formation se déroulent exclusivement sur le Pays de Verdun. Elles ne sont accessibles que par des structures du territoire. Elles peuvent accueillir au maximum 12 participants par session avec une inscription à la carte selon les besoins spécifiques. Une progression sera recherchée au fur et à mesure du déroulement du programme. Les formations se dérouleront de mars à mai puis de septembre à novembre.

Les coûts pédagogiques sont largement supportés par le Pays de Verdun et les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA). Ils sont indirectement imputés aux participants à qui il restera une légère participation financière à prévoir pour couvrir à minima les frais de restauration.

La communication autour du programme sera réalisée en fin d'année et les inscriptions seront enregistrées début 2010 pour les premières sessions au printemps 2010.

En conclusion, la concertation lancée à l'occasion de cette étude soulève à nouveau les points noirs remarqués en 2004 et inscrits dans la Charte. Dans les objectifs de développement global de la filière touristique au sein du Pays, la professionnalisation des acteurs au sens large est un enjeu majeur pour le Pays de Verdun en vue de l'accueil des touristes pour les événements de 2014 - 2018. Le recensement des besoins des professionnels dégage deux points principaux à savoir le manque d'information sur les activités du territoire et un déficit de transfert de l'information.

Cette étude marque la première étape de réflexion sur les actions possibles à mener. Chacun s'accorde sur la nécessité de mettre en place un plan d'actions permettant la mobilisation du réseau d'acteurs par différents outils de promotion du territoire dans un premier temps, puis la professionnalisation de ces acteurs par le biais de formations spécifiques dans un second temps. Les deux champs d'actions sont complémentaires et primordiaux pour répondre à l'enjeu.

Pays de Verdun,

Le 1^{er} avril 2009