

# Programme

9h00 Accueil des participants

9h30 Accueil par Didier QUENTIN Député Maire de Royan.  
Introduction par Pascal FERCHAUD le Vice-Président de la CARA délégué au tourisme

10h00 – 12h30 Plénière d'introduction des Rencontres :

## Introduction générale :

### • Stéphane SAINT PIERRE (Consultant) : vocation individuelle, vocation collective

Certains territoires donnent l'impression et pensent avoir été créés pour le tourisme, autour du tourisme... Quels que soient les cadeaux que Mère Nature a pu faire, nous découvrirons que le tourisme est avant toute chose une affaire de volonté, de destin choisi ou... d'occasion ratée...

## Les enjeux du tourisme au 21<sup>ème</sup> siècle :

### • Jean BURTIN (Président d'OTF) : Un domaine en pleine mutation

Changements sociétaux, concurrence accrue; nouveaux marchés, modification des comportements des consommateurs, nouveaux canaux de distribution, économie de la connaissance et du savoir...le tourisme n'échappe pas aux bouleversements que nous connaissons tous ! Les OT doivent comme leur territoire d'attachement relever de nombreux défis, repenser leur organisation, se professionnaliser et contribuer à la professionnalisation des acteurs.

### • Bernadette PRICE (directrice de la Communication Alès Agglomération), Responsable de la structuration "Cévennes tourisme"

Composé aujourd'hui de 120 communes, le Pays Cévennes a pris en 2010 la décision d'initier une démarche de structuration d'une filière tourisme. Faisant fi du millefeuille administratif, ce syndicat mixte, véritable tête de pont de cette dynamique, travaille dans un esprit consensuel et fédérateur à l'échelle de la Destination Cévennes dans sa globalité et multiplie pour cela les partenariats avec les territoires voisins.

Professionnalisation des prestataires de tourisme, actions collectives de communication ou de mise en cohérence graphique, développement de partenariats public/privé, tout est mis en oeuvre pour favoriser la structuration de cette Destination largement optimisable au regard de son potentiel et pour développer sa fréquentation sur les ailes de saison.

### • OT de Brive Agglomération : un domaine en pleine mutation

Quels sont les impacts pour un OT d'une structuration territoriale planifiée par les élus d'une collectivité? Il est en effet pertinent dans ce cas précis de parler d'une entreprise et d'un véritable centre de ressources au service du territoire et de ses acteurs. Comment un projet d'une telle ampleur peut-il voir le jour et quelles en sont les composantes et les étapes ?

### • Guy RAFFOUR (Consultant) : les données macro sur les attentes de la clientèle

Guy Raffour nous présentera son baromètre annuel, une semaine à peine après sa première présentation annuelle ! Il mettra en perspective les nouveaux comportements des touristes au travers de leurs envies et démarches de consommation, mais aussi les enjeux stratégiques à ne pas loupier pour les acteurs. Il établira un lien entre ces données générales et ce que l'on sait de l'activité de la CARA.

### • Arnaud CRUSSARD (CCIRS) Stéphane DONNAT (CMT) : évolution de l'activité touristique sur le territoire

Les chiffres-clés du territoire, prenant en compte les éléments quantitatif et qualitatif de l'économie touristique (fréquentation, emploi, consommation, ...).

12h30 - 14h00 Pause-déjeuner

# Débats

## 14h00 – 15h15 Atelier 1 : Quelle échelle pertinente pour un territoire efficace ?

Il s'agira au travers des exemples de « Dordogne Périgord », de l'organisation « Ma Côte Basque » de revenir sur les motivations et les réflexions qui ont conduit aux organisations que l'on connaît aujourd'hui. Il sera notamment intéressant de préciser les modalités de pilotage des structures et à partir de l'agrégation de quels moyens les actions ont pu être concrétisées. Enfin, nous verrons de quelles manières une culture du marketing touristique a pu se combiner avec les velléités politiques.

Intervenants : Yves BUISSON « Dordogne – Périgord » - Jean-Sébastien HALTY « Ma Côte Basque ».

Déroulé des interventions: exposés de 20/25 minutes par intervenant - Questions débats 25/30 mn.

OU

## 14h00 – 15h15 Atelier 2 : Le numérique un outil transversal

L'intérêt d'une communication numérique bien maîtrisée est de rendre accessible à nos clients l'information, le renseignement et le conseil de manière permanente que ce soit avant, pendant et après son séjour. Les outils du numérique peuvent nous aider collectivement à organiser la gestion de la relation client et à qualifier l'offre. C'est en le considérant davantage que nous pourrons l'amener vers l'engagement en faveur de notre territoire.

Intervenants : David BLANCHARD (Consultant)

Elodie POUDEVIGNE – Chargée de Communication OT de La Rochelle

Déroulé des interventions: exposés de 20/25 minutes par intervenant - Questions débats 25/30 mn.

## 15h15 - 16h30 Atelier 3 : Le tourisme du 21<sup>ème</sup> siècle, professionnalisation nécessaire !

Les enjeux du 21<sup>ème</sup> siècle pour tout professionnel sont clairement définis : s'inscrire dans une démarche d'apprentissage permanent et être ouvert intellectuellement à toute remise en question. La mise en oeuvre de cette démarche doit permettre l'adaptation des acteurs de la filière à de nouveaux métiers qui passe par une meilleure prise en compte des technologies de l'information et de la communication.

L'enjeu est double : répondre aux évolutions des métiers du tourisme et utiliser l'outil formation pour appuyer les projets locaux de développement touristique.

Intervenants : Marie le BIHAN (FROTSI Poitou-Charentes) – Julien VRIGNON Aunis Marais Poitevin

Patrice RUELLE (Consultant)

Déroulé des interventions: exposés de 15 minutes par intervenant - Questions débats 25/30 mn.

OU

## 15h15 - 16h30 Atelier 4 : La communication : indispensable outil de mise en relation

Démontrer tout l'intérêt d'organiser sa communication avec l'ensemble des acteurs afin que le client trouve une porte d'entrée générale qui lui soit réellement destinée et qui lui apporte toute l'information nécessaire à sa prise de décision.

Si rassurer est indispensable, ré-enchanter l'est tout autant.

Intervenants : Stéphane CANARIAS (OT Brive) – Jean-Sébastien HALTY « Ma Côte Basque »

Déroulé des interventions: exposés de 20/25 minutes par intervenant - Questions débats 25/30 mn.

16h30 Pause

## 17h00 - 18h00 Plénière de fin des Rencontres

Synthèse des ateliers, débats et clôture par Pascal FERCHAUD Vice-Président de la CARA délégué au tourisme et Jean-Pierre TALLIEU Président de la CARA