

# PROJET 2015

## ANIMATION ET PROFESSIONNALISATION DES ORGANISMES LOCAUX DE TOURISME

# GRANDE RÉGION

### QUI SOMMES-NOUS ?

Les 3 Fédérations Régionales des Offices de Tourisme de la Grande Région ont souhaité se rencontrer dès l'annonce de la fusion des 3 Régions : Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes.

Nos missions prioritaires étant les mêmes : **la structuration des Offices de Tourisme et l'organisation des territoires ainsi que la Professionnalisation des Offices de Tourisme et des professionnels du tourisme**, nous avons souhaité élaborer un projet commun. Rapidement, les réflexions ont évolué pour prendre en compte l'ensemble des acteurs institutionnels du tourisme.



### AQUITAINE

La **MOPA** une agence de la région et la tête de réseau des Offices de Tourisme et pays touristiques



6 salariés



Des missions élargies en particulier dans l'innovation et le numérique



### LIMOUSIN

Une **FROT** Limousin fédérant les Offices de Tourisme. Les moyens sont apportés par le CRT qui a la mission d'animation des acteurs du tourisme



2 salariés



Des missions centrées sur la déclinaison de la stratégie régionale auprès des Offices de Tourisme



### POITOU - CHARENTES

La **FROTSI** Poitou-Charentes est la tête de réseau des Offices de Tourisme et pays touristiques



2 salariés



Des missions récentes d'animation du plan de professionnalisation inter-filières et de sensibilisation des territoires à la stratégie régionale

## ÉTATS DES LIEUX DU RÉSEAU DES OFFICES DE TOURISME

Un réseau d'Offices de Tourisme hétérogène

La structuration : une action majeure

Un déploiement partiel du classement, de la qualité et des labels

Des emplois stables et des plans de formations aboutis



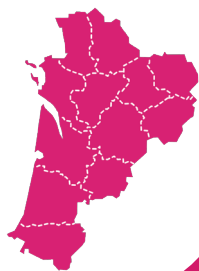
308 STRUCTURES



1268 COLLABORATEURS



4,1 ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN  
PAR OFFICE DE TOURISME



## NOTRE AMBITION

Contribuer à la professionnalisation des acteurs du tourisme de la grande région :

- ▶ Par des actions de formation continue et innovante
- ▶ Par l'aide à la structuration touristique : vers des offices de tourisme professionnels
- ▶ Par l'appui aux démarches de progrès
- ▶ Par le développement de stratégies numériques sur les territoires

Les moyens pour y parvenir :

- ▶ Devenir l'outil de professionnalisation des acteurs du tourisme de la Grande Région
- ▶ Fournir des services et des outils aux Offices de Tourisme et aux organismes locaux de tourisme



## PROFESSIONNALISATION

### Un constat de cohérence

- ▶ Des métiers et des missions proches entre les différents échelons locaux, départementaux et régionaux
- ▶ Un plan de formations global pour la Branche Tourisme

### 8 défis à relever

- ▶ Adapter sa stratégie et ses méthodes d'**accueil** aux nouveaux comportements et clientèles
- ▶ Connaître, cibler et fidéliser ses clientèles : **marketing, numérique, gestion de la relation client**
- ▶ Développer les **partenariats** avec ses prestataires, le travail avec ses élus et ses habitants
- ▶ Optimiser l'**autofinancement** de sa structure
- ▶ Développer le **management** par les démarches de progrès
- ▶ Créer un « **parcours manager** » adapté aux besoins et aux contraintes des directeurs et responsables sur 3 ans
- ▶ Développer les compétences des salariés en **droit public** et sur les **fonctions support**
- ▶ Développer une **culture commune** et travailler ensemble

Des parcours thématiques par type de public (Manager, Accueil, ...)

Des formations qualifiantes et diplômantes (Chargé de projets e-tourisme, accompagnement VAE ...)

Des formats adaptés et innovants (MOOC, Webséminaires ...)

La professionnalisation interfilières

Des manifestations touristiques de haut niveau (régionales et locales)



## ORGANISATION TERRITORIALE

### Des exigences en terme de structuration

Accompagner l'émergence d'Offices de Tourisme professionnels : une équipe salariée en nombre suffisant pour accomplir les missions, un directeur, une structure juridique et une gouvernance unique, un territoire en capacité de financer les missions.

### Les enjeux de demain

- ▶ Une évolution permanente de l'organisation (Loi NOTRe)
- ▶ La structuration des zones les plus touristiques de la région

### Un accompagnement des territoires et des outils :

- ▶ Communiquer auprès des élus sur le rôle de l'Office de Tourisme
- ▶ Rénover et compléter la boîte à outils "Metteur en scène de territoire"
- ▶ Accompagner les territoires : coaching, accompagnement technique, coordination
- ▶ Capitaliser sur l'opportunité de la loi NOTRe
- ▶ **Un conventionnement avec les départements nécessaires pour préciser les niveaux d'intervention**

## UNE VOLONTÉ COLLECTIVE

5 comités de pilotage

4 groupes de travail thématique

3 réunions d'informations (17 mars, 16 juin, 26 novembre)

1 journée technique avec les ADT.

Avec l'ensemble de nos partenaires : Agences de développement touristique, Comités Régionaux du Tourisme, Offices de Tourisme, Conseils Régionaux

# NOTRE PROJET

## STRATÉGIES NUMÉRIQUES

### Les enjeux régionaux

Développer une culture de l'innovation, l'expérimentation, la prospective, les partenariats privés et la gouvernance de projet

### Un réseau de compétences à animer pour des stratégies partagées

Initier des groupes de travail thématiques, pointus en expertise croisant et mutualisant les compétences des ADT et des OT, pour favoriser le déploiement opérationnel d'une stratégie numérique.

### Des outils d'observation et d'aide à la décision partagés

Déployer des outils de diagnostic accessibles à tous à l'image du SNUT ou du Diagnostic Numérique de Territoire

### Etre performant dans les services apportés au réseau

Servir de portes d'entrée aux start-up, coordonner les expérimentations territoriales, signer des partenariats commerciaux pour le réseau

Une animation de proximité via les niveaux départementaux

## DÉMARCHES DE PROGRÈS

### La Qualification : un véritable enjeu pour les Offices de Tourisme et les territoires

Orienter l'accompagnement vers une démarche de progrès plus qu'une démarche qualité

### Une répartition de la mission cohérente entre le niveau régional et départemental

- ▶ Un accompagnement de la démarche de progrès collectif
  - Des formations initiales inscrites au plan de formation
  - Des qualitiens départementaux partenaires pour accompagner collectivement les Offices de Tourisme de la Grande Région
- ▶ Capitaliser sur les expertises départementales

Un parcours de formation dédié aux managers pour inscrire leur structure dans une démarche de progrès





Equipe projet 2015

## UN MODE DE FONCTIONNEMENT INNOVANT

### Une stratégie partagée entre les différents niveaux territoriaux

Des articulations nécessaires et claires entre le niveau régional et les niveaux départementaux qui ont un rôle réel d'animateur d'Offices de Tourisme.

### Un mode opératoire agile et innovant

- ▶ Dans les modes de professionnalisation : webséminaires, MOOC, formations de pair à pair.
- ▶ Dans l'aide à la structuration : boîte à outils, outils d'observation, coaching.
- ▶ Dans le numérique : lien avec les start-up, expérimentations, outils de mesure.
- ▶ Dans le fonctionnement quotidien.

### Zoom sur le réseau expair

Un réseau de salariés des offices de tourisme experts qui dispensent des formations auprès de leurs collègues.

### De nouveaux services au réseau

- ▶ Plusieurs services pourraient être déployés du même type que la création d'une régie publicitaire inter/régionale...
- ▶ Des modèles d'actions permettant de financer l'outil régional et de baisser les charges des structures.

### La proximité et la mobilité

- ▶ Conserver des formations de proximité.
- ▶ Utiliser des outils de visio-conférence....



## PRIORITÉS EN 2016

- ▶ Mise en place d'un **programme de professionnalisation**
- ▶ Travail sur la **structuration et l'organisation touristique** (loi NOTRe)

## CONTACTS

### MOPA Aquitaine

[www.aquitaine-mopa.fr](http://www.aquitaine-mopa.fr)  
[mopa@aquitaine-mopa.fr](mailto:mopa@aquitaine-mopa.fr) - 05 57 57 03 88

### FROT Limousin

[www.pro.tourismelimousin.com](http://www.pro.tourismelimousin.com)  
[tourisme@crt-limousin.com](mailto:tourisme@crt-limousin.com) - 05 55 11 06 01

### FROTSI Poitou-Charentes

[www.pro.poitou-charentes-vacances.com](http://www.pro.poitou-charentes-vacances.com)  
[contact@frotsipoitoucharentes.fr](mailto:contact@frotsipoitoucharentes.fr) - 05 49 41 33 94

