

# Réunion départementale **Landes**

Mardi 15 décembre 2015



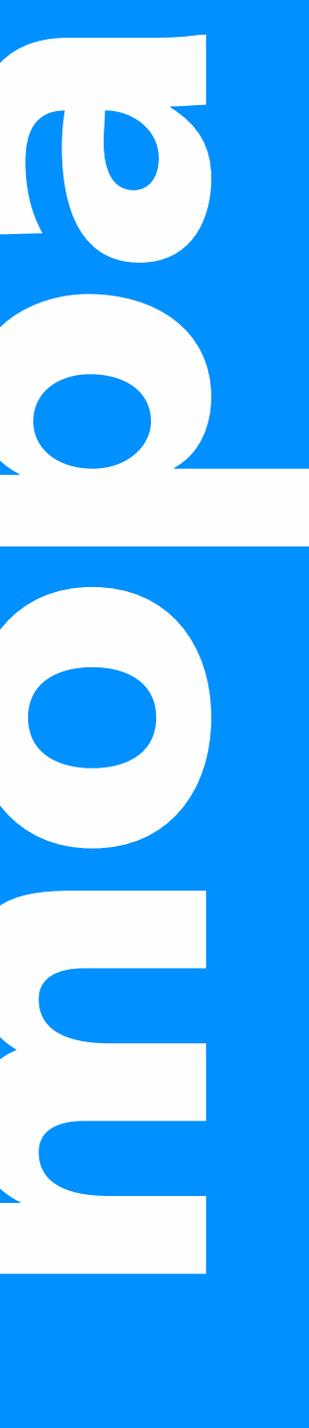
**CRTA**

**mopa**

# Présentation MOPA 2016

Capbreton  
15 décembre 2015





# Ordre du jour

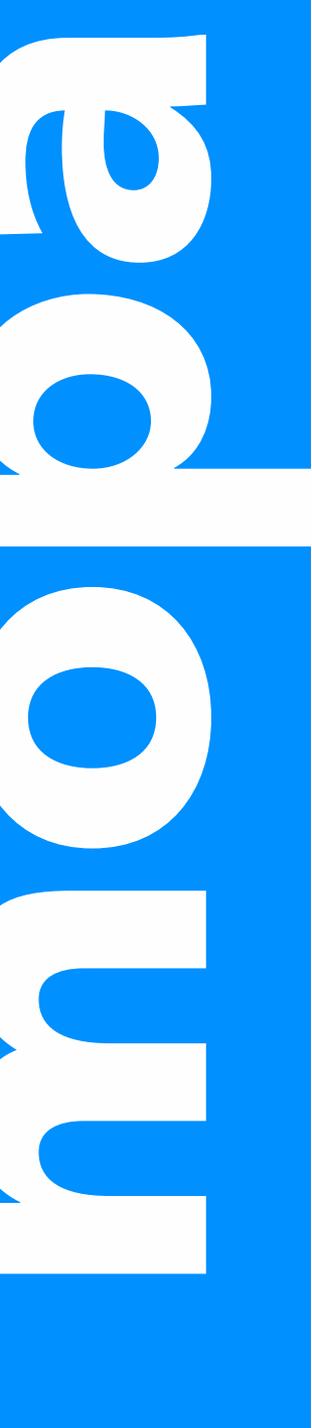
- Présentation programme de formations 2016
- Services MOPA
  - Service civique
  - Régie
  - Réseau Expert
- Projection loi NOTRe
- Grande Région

**AQUITAINE - LIMOUSIN - POITOU-CHARENTES**

**PROGRAMME DE  
PROFESSIONNALISATION**  
de la branche tourisme

**2016**





## Très grande région...

- Un programme collectif sur les 12 départements
- Un programme ouvert à tous les salariés de la branche tourisme
- Une équipe « professionnalisation » déjà constituée

### L'ÉQUIPE PROFESSIONNALISATION

**LAURE DUBOIS**

laure.dubois@aquitaine-mopa.fr

**CHARLOTTE EMERY**

charlotte.emery@aquitaine-mopa.fr

**NADIA DARDILLAC**

contact@frotsipoitoucharentes.fr

**FLORENT GUITARD**

fguitard@tourisme-limousin.fr

**FABIEN RAIMBAUD**

fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr

## 8 défis

Management et ressources humaines



Démarches de progrès



Marketing, numérique et gestion de la relation client



Autofinancement



Accueil



Partenaires (élus, prestataires, habitants)

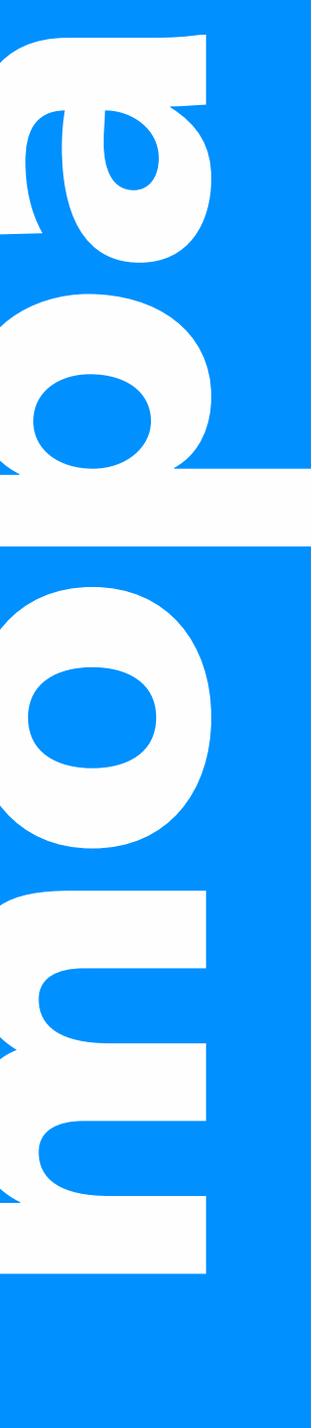


Travailler ensemble



Droit et fonctions supports

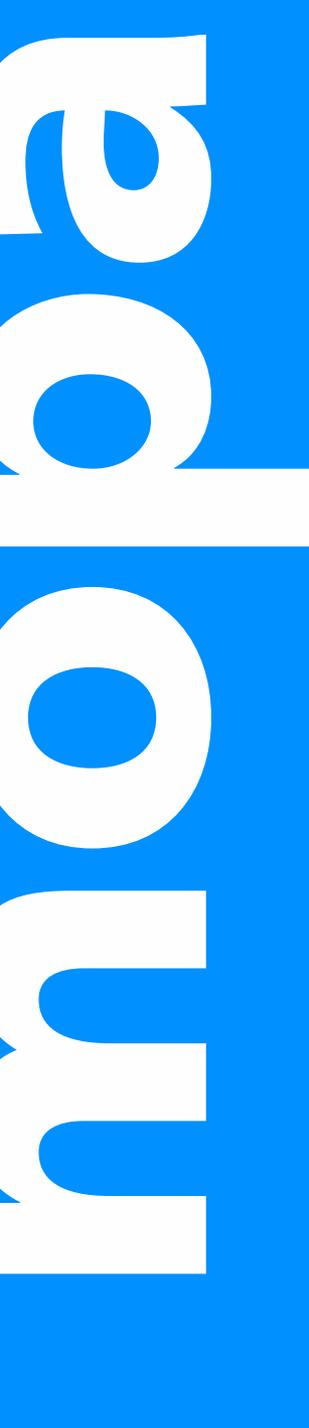




# Un programme pensé pour tout le réseau

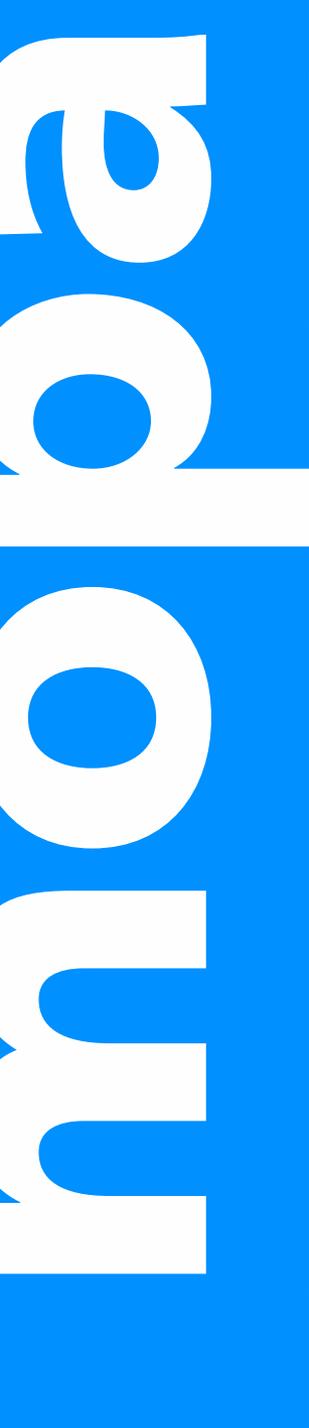
Un réseau extrêmement hétérogène...  
Si on prenait des exemples...



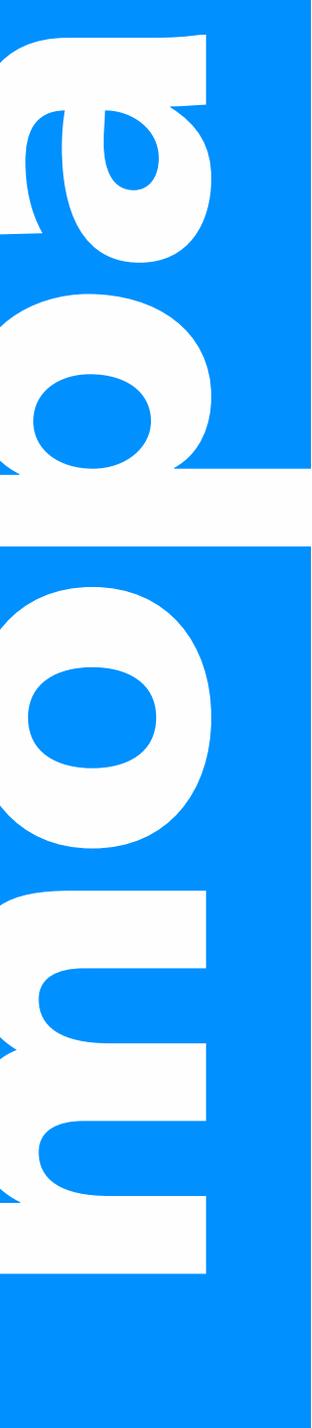


Je suis...

- **Un office de tourisme récemment regroupé sous forme d'EPIC**
  - ✓ Qui est en démarche qualité
  - ✓ Qui a fait un gros travail sur l'accueil
  - ✓ Qui doit optimiser ses ressources

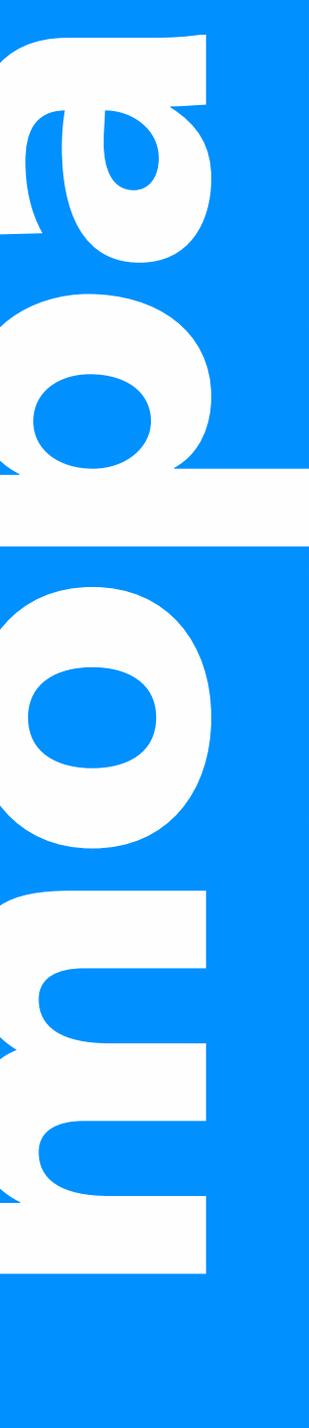


Mon programme	
<b>Rencontres du réseau</b> -Révolution de l' accueil, Saison 2 -La gestion de la relation client -Les ET12	Bordeaux Dax
<b>Webséminaires :</b> -La connaissance des marchés -Le service civique	
<b>Club :</b> -Accueil par excellence	Périgueux
<b>FIR</b> -Optimiser ma technique de commercialisation des produits de séjour -Vendre des produits touristiques (règles juridiques) -Conseil éclairé : du conseil à la vente -Mettre en place son SADI -Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses élus -Webmarketing : définir sa stratégie niveau 1 - Baisser ses charges de fonctionnement	Bordeaux Arcachon Salies de Béarn Dax  Dax Bordeaux Bayonne
<b>Formation qualifiante</b> - Titre Accueil	



## Je suis...

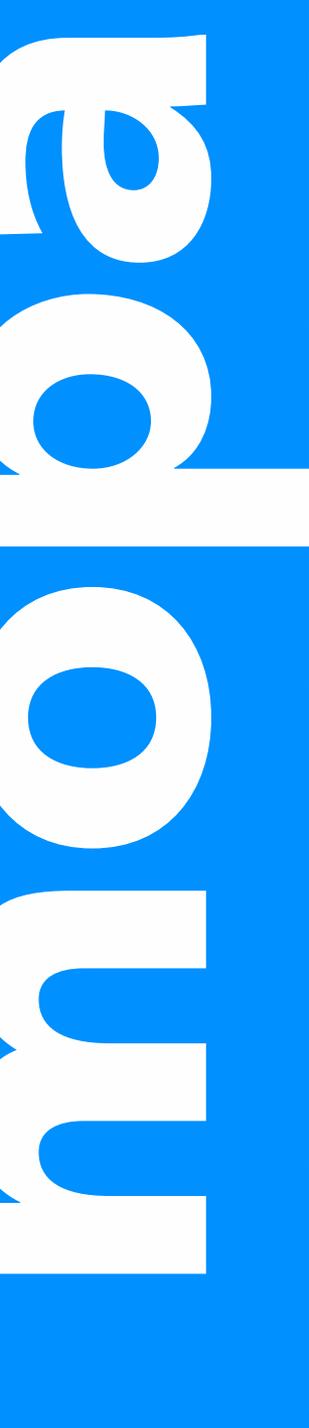
- **Un office de tourisme dans une station touristique du littoral**
  - ✓ Qui est bien structuré
  - ✓ Qui bénéficie d'un vrai service commercial
  - ✓ Qui cherche à augmenter ses ressources
  - ✓ Qui doit gérer des flux importants dans son office de tourisme
  - ✓ Qui sera réorganisé avec la loi NOTRe



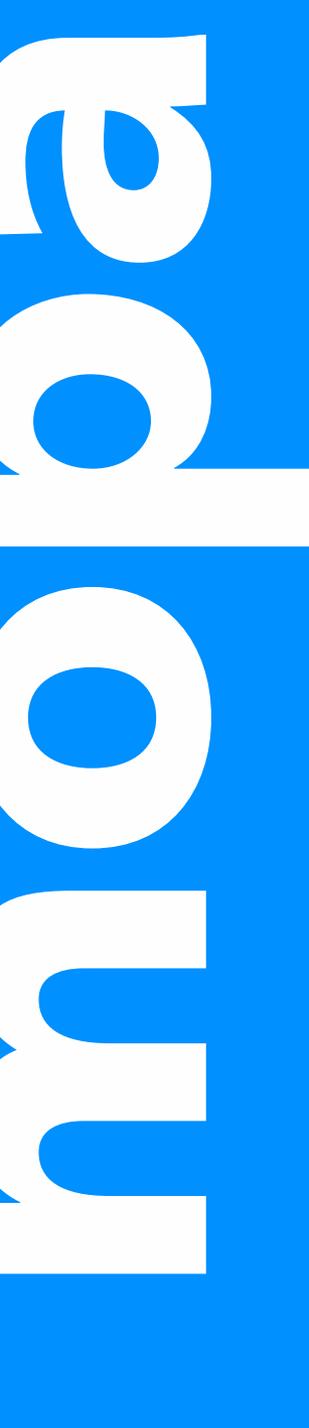
Mon programme	
<p>Rencontres du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Révolution de l' accueil, Saison 2</li><li>-R-Evolutions touristiques de Brive</li><li>-Ventes d' activités et de visites</li></ul>	<p>Bordeaux Brive Bordeaux</p>
<p>Webséminaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-L' entretien professionnel</li><li>-Le référencement</li><li>-Le géocaching</li></ul>	
<p>Club :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Lancement « parcours super-Manager »</li><li>-Démarche qualité</li></ul>	<p>En ligne Cognac</p>
<p>FIR :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Etre habilité au classement des meublés</li><li>-Loir NOTre : en avant 2017</li><li>-Webmarketing : affiner sa stratégie (niveau 2)</li><li>-Accompagnement des prestataires : commercialiser en ligne</li><li>-Monter sa régie publicitaire</li><li>-Ré-enchanter ses visites guidées</li><li>-Marketing expérientiel dès l' accueil</li><li>-Travailler en mode projet</li></ul>	<p>Saint Jean Pied de Port Saint Jean de Luz Bordeaux Bordeaux</p> <p>Arcachon Sarlat Brive Bordeaux</p>

## Je suis...

- **Un office de tourisme associatif dans une communauté de commune rurale**
  - ✓ Qui va être regroupé avec une communauté de commune voisine en 2017 avec un autre office de tourisme en régie SPA
  - ✓ Qui devra donc inventer un nouvel office de tourisme
  - ✓ Qui poursuit le développement de l'activité touristique de son territoire
  - ✓ Qui doit se professionnaliser

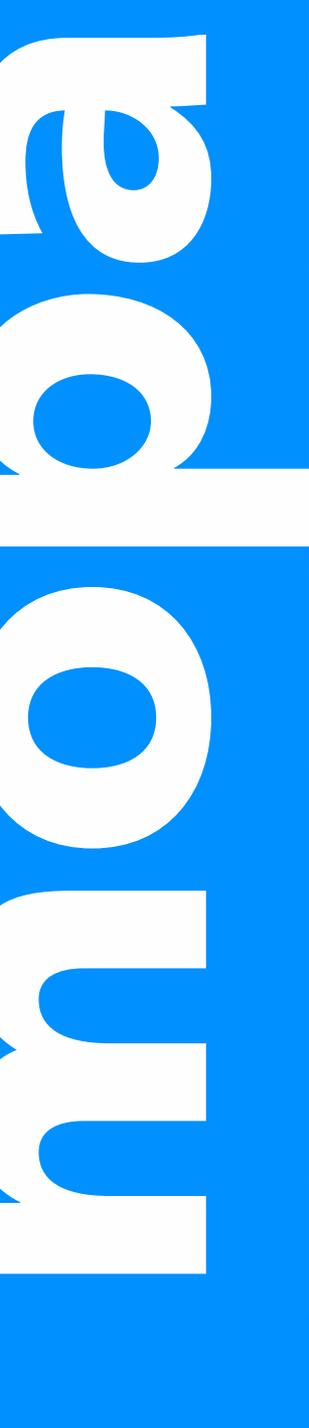


Mon programme	
<p>Rencontres du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Enfants, famille : innover pour surprendre</li><li>-Les Rencontres territoriales du tourisme</li><li>-La loi NOTRe : en avant 2017</li></ul>	<p>Les Eyzies Royan Saint Jean de Luz</p>
<p>Webséminaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Batir son plan de formation professionnelle</li><li>-Les différents statuts d' un office de tourisme au service du projet</li><li>-La loi NOTRe</li><li>-Le géocaching</li></ul>	
<p>FIR</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Websocial : définir sa stratégie (niveau 1)</li><li>-Baisser ses charges de fonctionnement</li><li>-Travailler en mode projet avec ses acteurs</li><li>-Comptabilité M4</li><li>-Mettre en place son SADI</li><li>-Accessibilité</li></ul>	<p>Marmande Bayonne Bordeaux Bordeaux Dax Dax</p>
<p>Formation qualifiante</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Animateur Numérique de Territoire</li><li>-Accueil par excellence</li></ul>	<p>Martillac (Bdx) Bordeaux</p>

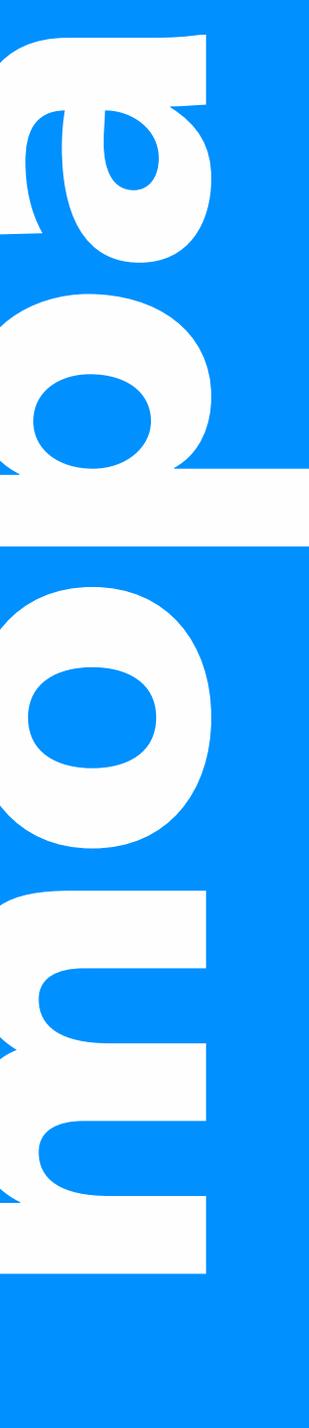


Je suis...

- **Un Comité départemental du tourisme**
  - ✓ Qui voit ses missions évoluer vers une promotion plus axée sur les contenus
  - ✓ Qui développe l'animation auprès des acteurs du tourisme
  - ✓ Qui connaît lui aussi des baisses de subvention publique
  - ✓ Qui s'engage dans un travail collaboratif avec le niveau local et le niveau régional

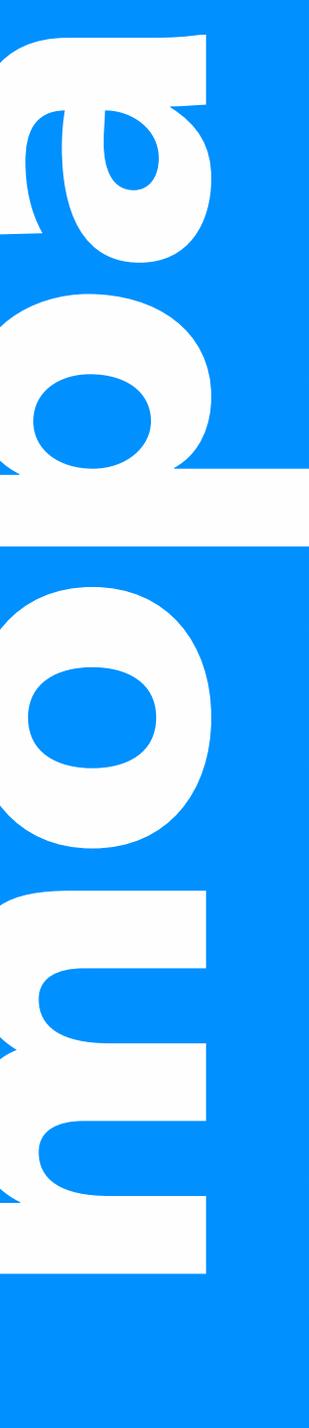


Mon programme	
Rencontres du réseau -Stratégie de contenu : le travail avec les communautés d' utilisateurs	Bordeaux
Webséminaires : -Connaissance des marchés : Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Grande-Bretagne, Etats-Unis. -L' entretien professionnel	
Club : -Reporter de territoire	Ile de Ré
FIR -Websocial : affiner sa stratégie (niveau 2) -L' entreprise libérée -Commercialisation : développer mon activité sur le marché des familles -Post-reporter : Enrichir ses productions par le son -Régie : monter sa régie publicitaire	Brive Bordeaux Brive  Limoges Arcachon
Formation qualifiante - Reporter de territoire	Angoulême

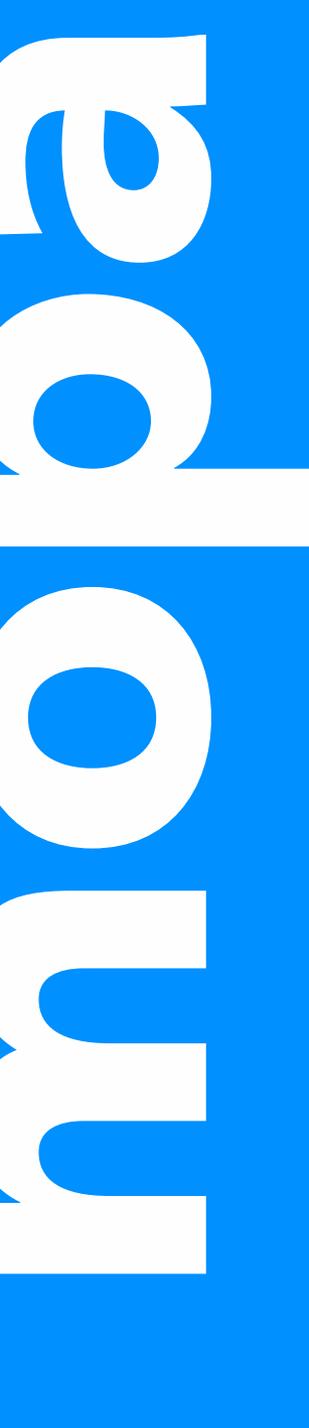


Je suis...

- **Un Parc Naturel Régional**
  - ✓ Qui a un positionnement affirmé sur le développement durable et l'écotourisme
  - ✓ Qui voit les acteurs de son territoire « réorganisés » avec la Loi Notre



Mon programme	
<p>Rencontres du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Rencontres territoriales du tourisme de Royan</li><li>-Patrimoine : les nouveaux modes de découverte</li><li>-Les nouveaux modes de formation</li></ul>	Royan Limoges Bordeaux
<p>Webséminaires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Le géocaching</li><li>-La connaissance des marchés</li><li>-La loi NOTRe</li></ul>	
<p>Club :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Club « chefs de projet » en lien avec la politique régionale</li></ul>	Bordeaux
<p>FIR</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Management par la qualité et le développement durable</li><li>-Animer une démarche de tourisme durable sur son territoire</li><li>-Animer son projet de développement touristique local</li><li>-Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses habitants</li></ul>	Limoges PNR Périgord Limousin Marmande  Bordeaux
<p>Formation qualifiante</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reporter de territoire</li></ul>	Dax



# Accéder aux formations

## Les tarifs inchangés pour les salariés de droit privé

25 euros par jour de formation + *25 euros pour les frais de salle et de repas*

Salariés CNFPT : 50 euros + *25 euros pour les frais de salle et de repas*

## Mutualisation des inscriptions

La plateforme du CRT Limousin accessible dès le 09 décembre à <http://bit.ly/programme2016>

# Toutes les actions de professionnalisation 2016

Affichage :

Par thème

Par date

Par public

Tout déplier

Tout replier

## salariés des offices de tourisme(27)

FIR04 - L'Accueil Par l'Excellence (session 1 : La Rochelle)

Pour ajouter des formations à votre panier, veuillez vous connecter ou vous créer un compte.

Se connecter

Créer un compte

Branche Tourisme (Aquitaine Limousin Poitou-Charentes) > Défi : Accueil

**Publics cibles :** Salariés des offices de tourisme

**Durée :** 10 journées

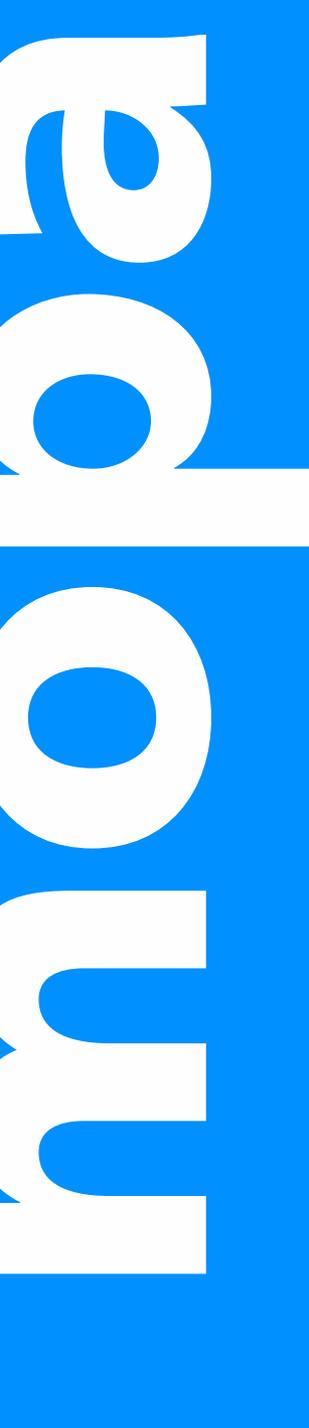
**Lieu :**

La Rochelle

Le conseiller en séjour dans les offices de tourisme est un expert touristique de sa destination, il est au centre de la stratégie de la relation-client. Cette formation a pour vocation de donner une autre dimension à l'accueil touristique (physique et numérique) en allant explorer dans le détail les flux touristiques sur sa destination, en approfondissant la connaissance des ses clients, en travaillant sur les fondamentaux en matière d'accueil touristique et de relation-client. Tous ceux qui ont suivi cette formation depuis 2013 vous le diront : il y a un avant-APEX et un après-APEX! A noter que les managers des salariés participants doivent participer à la première et à la dernière journée du cycle : c'est LE moyen pour que le projet d'accueil soit coconstruit au sein de l'office de tourisme.

**Mots clés :** Accueil touristique Formation d'intérêt régional SADI

# Les services de la MOPA



# Le service civique

- **Obtention d'un agrément régional en 2015** pour le réseau des offices de tourisme et pays touristiques
  - > 14 structures d'accueil – 15 jeunes volontaires
- **3 champs de missions:**
  - Accueil hors les murs
  - Rencontre et valorisation des publics touristiques
  - Médiateur de l'action touristique
- **Renouvellement** de l'agrément en **2016**
  - > Les structures intéressées doivent le faire savoir à la MOPA (Hélène) rapidement

# Petit rappel concernant le service civique

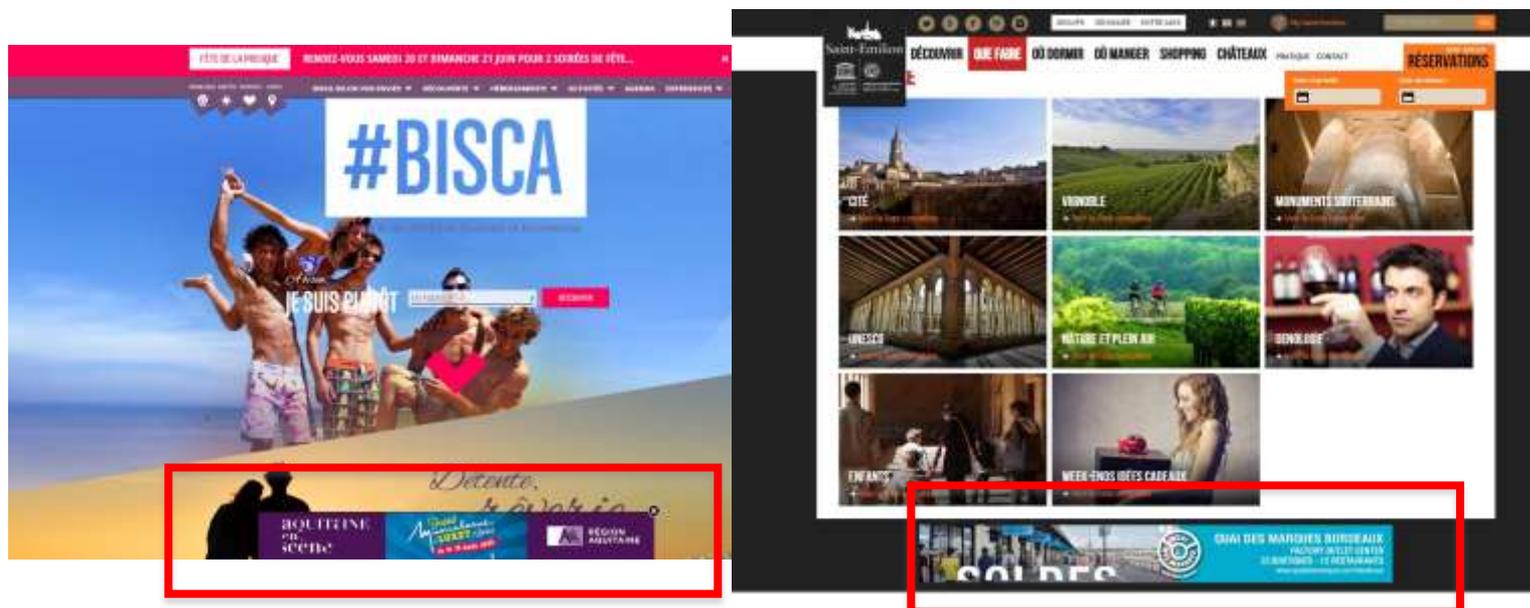
- Jeunes de **16 à 25 ans**
- Durée de **6 à 10 mois - 24 à 30 heures hebdomadaires**
- Indemnité prise en charge par l'Etat: **467,34€ /mois**
- Complément de **106,31€/mois** versé par la **structure d'accueil**
- **2 formations obligatoires** (formation civique et citoyenne et formation 1ers secours) pour les jeunes
- La **MOPA** s'occupe de la **partie administrative** (contrat, inscription formation, coût de la formation...)
- La **structure d'accueil** désigne un **tuteur** qui encadre le jeune dans son parcours de service civique

## La Régie

+ De la régie locale

En 2015 :

- 19 offices de tourisme
- 4 annonceurs de poids: Aquitaine en scène, Quai des marques, Escales gourmandes, Futuroscope pour 15 offices de tourisme concernés

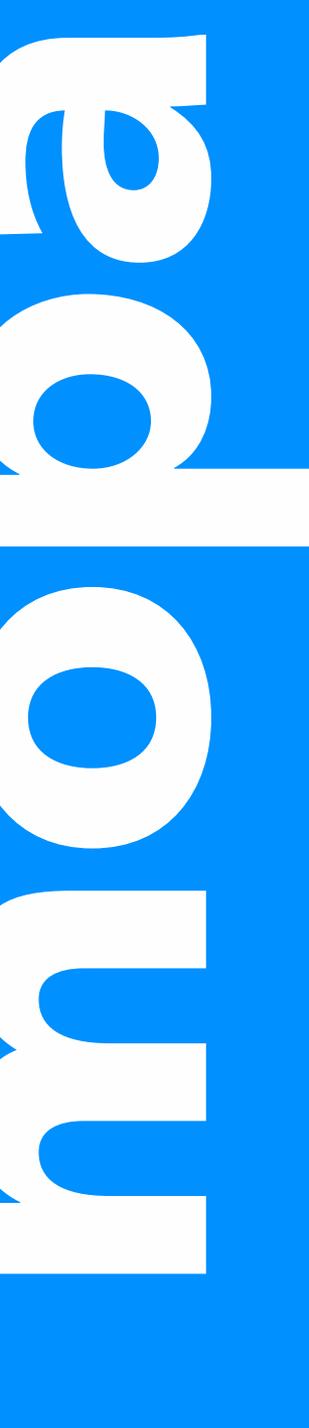


## La régie: les plans liasses

**70 offices  
 aquitains  
 concernés  
 par le  
 projet**



- 750 000 exemplaires de plans liasses : 400 000 de cartes locales et 350 000 de cartes départementales
- 82,5% des offices de tourisme pensent que le produit répond à une demande



# Le réseau Expair

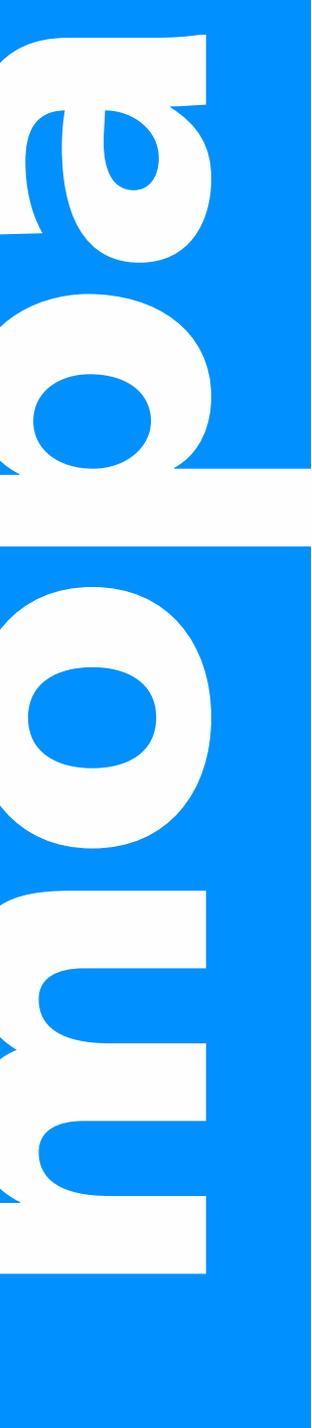
**25** expairs formés depuis 2 ans

**15** qui sont déjà intervenus en formation en Aquitaine ou hors Aquitaine = Pays de la Loire, Guadeloupe, Picardie, Franche Comté, Midi Pyrénées, Poitou-Charentes, Bretagne, Corse....

**Thématiques** : SADI, compta M4, taxe de séjour, APEX, boutique, régie, tourisme durable, marketing experientiel

→ En développement pour 2016

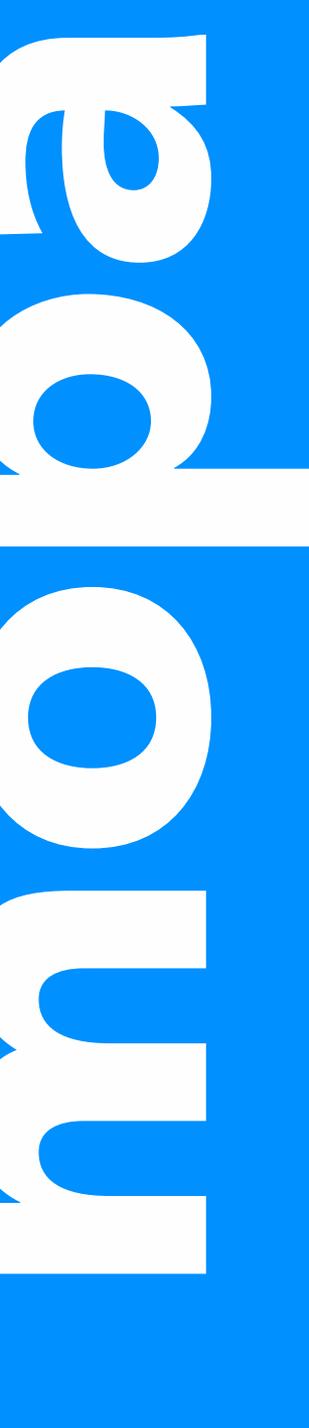
# Projection Loi NOTRe



# La Loi NOTRe

LOI PORTANT NOUVELLE ORGANISATION  
TERRITORIALE DE LA RÉPUBLIQUE (« NOTRe »)  
promulguée le 7 août 2015.

Une compétence partagée entre régions  
départements, communes et communautés.

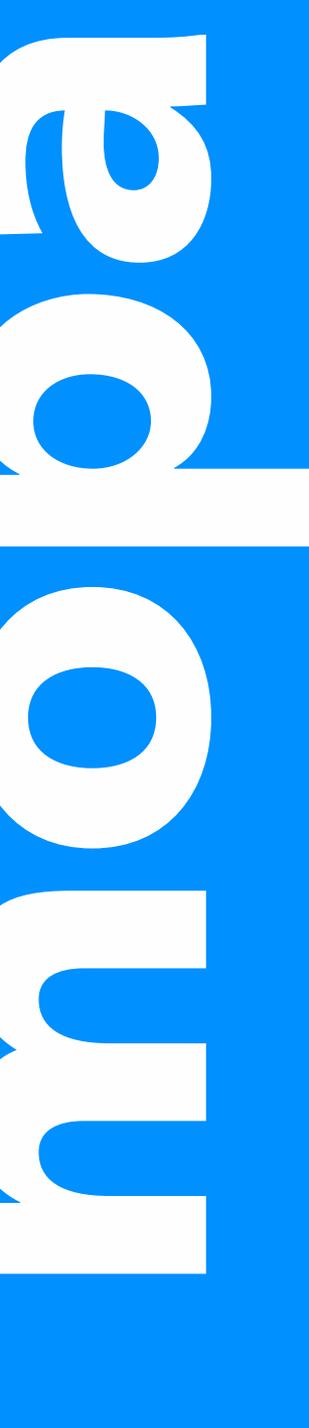


# La Loi NOTRe

Deux conséquences pour le tourisme au niveau local :

- Une nouvelle carte intercommunale pour 2017 (Schéma Départemental de Coopération Intercommunale) :
  - Proposition octobre 2015
  - Consultation des collectivités -> oct/décembre 2015
  - Validation par arrêté préfectoral 31/03/2015
  - Mise en œuvre 31/12/2016
  
- Une compétence tourisme communautaire  
« promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » : Accueil, Communication, Promotion, Coordination des acteurs locaux

Article L. 133-3 du code du tourisme



# La Loi NOTRe

Dès 2017 :

*à partir du 1er janv. 2017 pour les communautés existant à la date de publication de la loi NOTRe ou dès leur création pour les communautés créées (dont fusions) entre-temps (1er janv. 2016)*

Un nouveau paysage local du tourisme

Quel impact sur les Offices de Tourisme ?

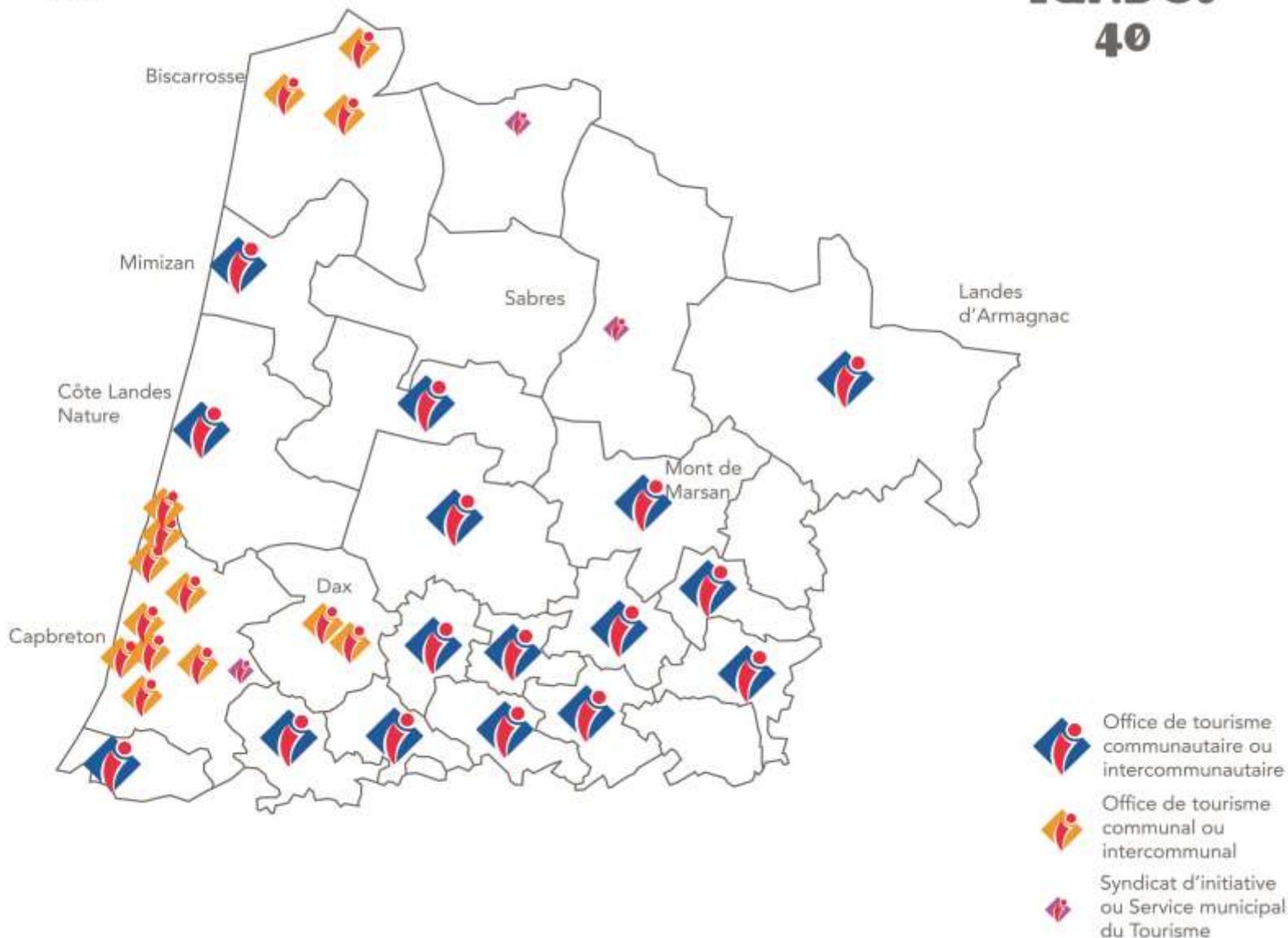
Quel projet de territoire ?

Comment s'organiser ensemble ?

# Etat des lieux 2015

0 20 km

**LANDES**  
**40**

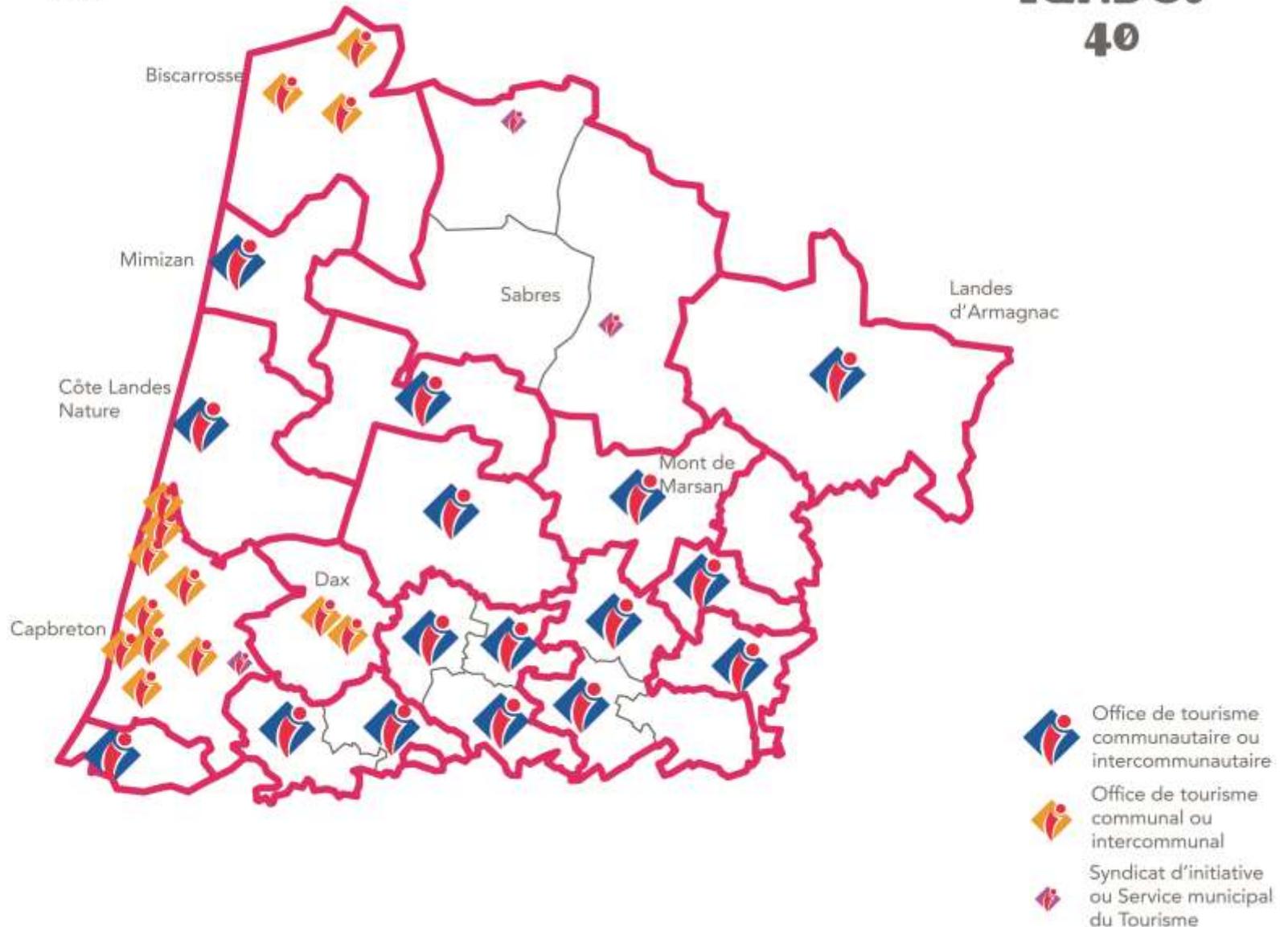


— N

# Projection 2017 (Projet de SDCI)

0 20 km

**LANDES**  
**40**

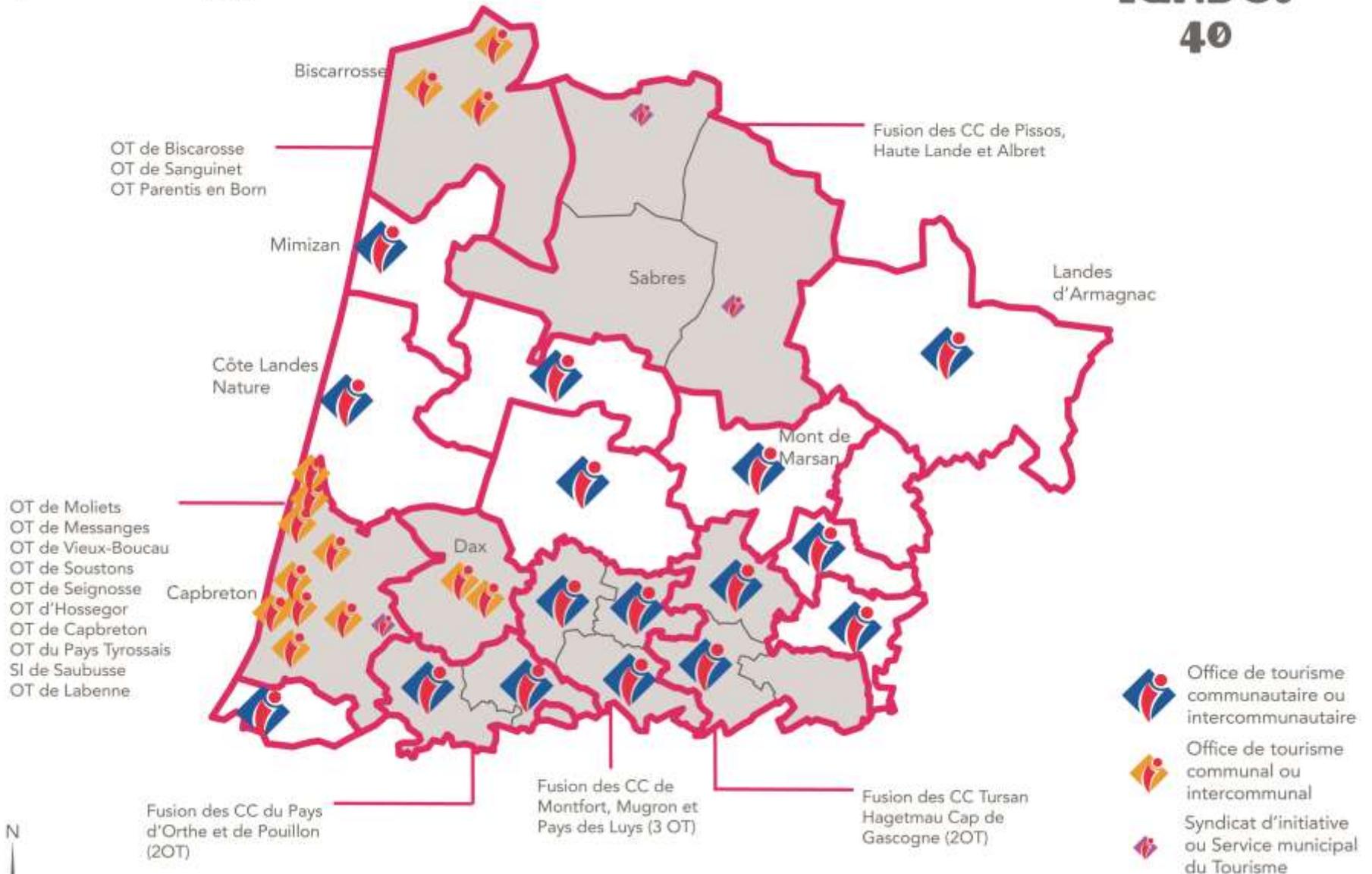


N

# Impact sur les OT

0 20 km

**LANDES**  
**40**



# Le projet Grande Région

# **Un travail de concertation et de mutualisation**

**Un travail depuis le dernier trimestre 2014**

**Une première rencontre le 17 Mars 2015 à Bordeaux**

**Des projets en commun initié**

# 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

# Qui sommes-nous?



## AQUITAINE

Le **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

Le **CRT** avec un service mobilisation des pros intégrant l'animation des OT et une FROT Limousin



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

# Le projet



## 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

# Un mode de fonctionnement agile

## **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, formation 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

# C'est parti!



## PRIORITÉS EN 2016

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

# La GR Team



## Merci de votre attention

L'équipe de la Mopa  
reste à votre écoute!