

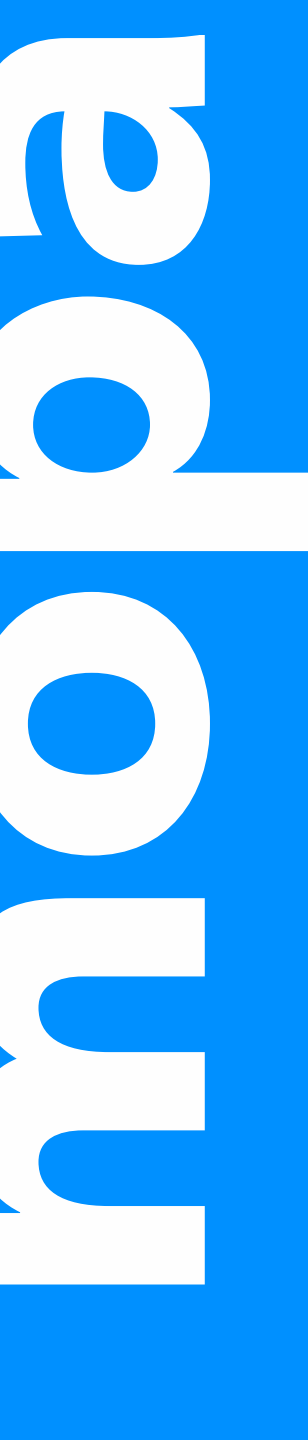
Réunion départementale
Lot et Garonne
Mardi 08 décembre 2015



CRTA

mopa

om



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



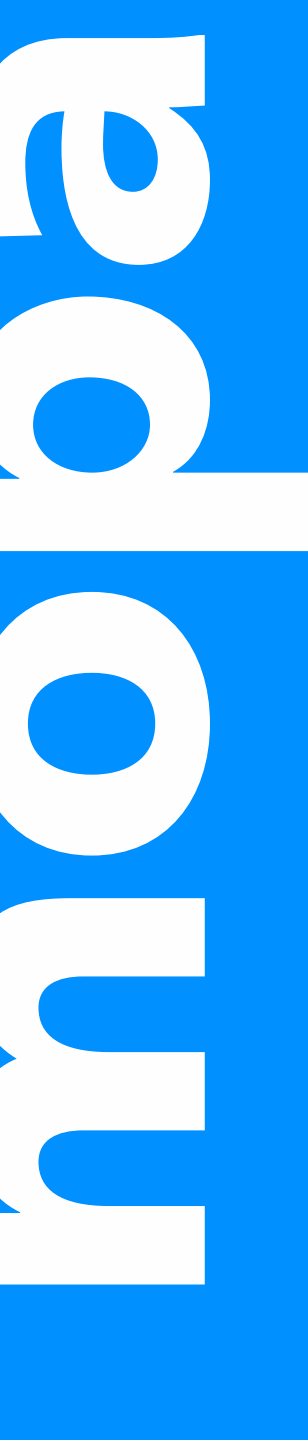
Droit et fonctions supports



Un programme pensé pour tout le réseau

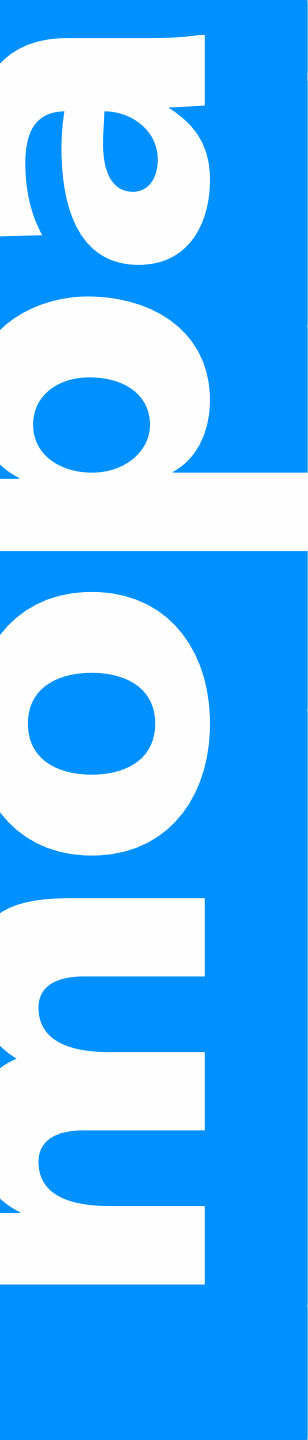
Un réseau extrêmement hétérogène...
Si on prenait des exemples...



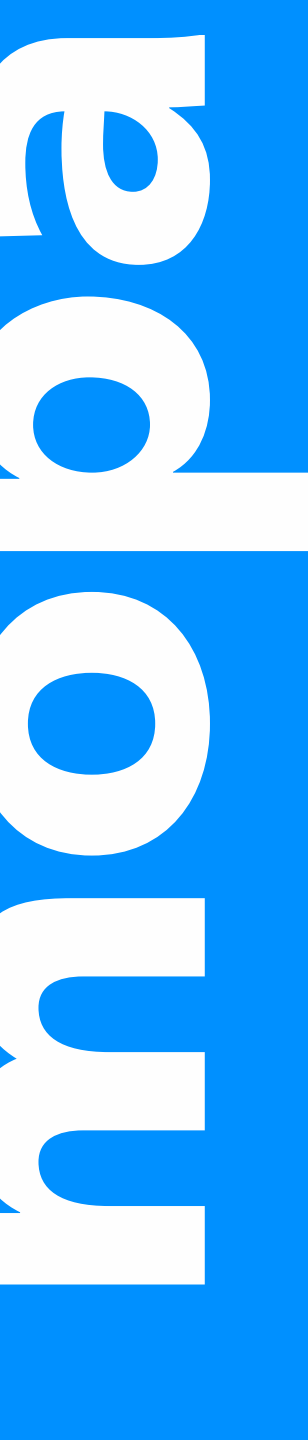


Je suis...

- **Un office de tourisme récemment regroupé sous forme d'association**
- ✓ Qui vient d'inaugurer un joli bureau d'accueil mais qui doit refaire les autres, dans le cadre d'un SADI
- ✓ Qui doit veiller à optimiser son autofinancement
- ✓ Qui gère des visites guidées sur des bastides



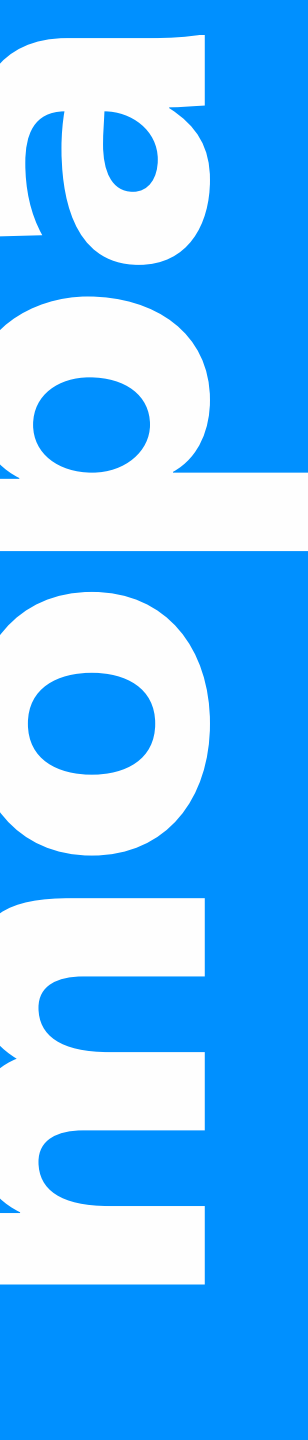
Mon programme	
Rencontres du réseau -Révolution de l' accueil, Saison 2 -La gestion de la relation client -Les ET12	Bordeaux Dax
Webséminaires : -La connaissance des marchés -Le service civique	
Club : -Club boutique	Cognac
FIR -Conseil éclairé : du conseil à la vente -Enfants, familles, innover pour surprendre -Accessibilité : formation label Tourisme Handicap -Monter et gérer un projet d' accueil hors les murs -Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses élus -Relations presse : établir sa stratégie presse (niveau 1) -Taxe de séjour : collecter, animer, optimiser -Régie : monter sa régie publicitaire	Limoges Les Eyzies Les Eyzies Angoulême Limoges (ou Dax ou La Rochelle) Marmande Dax ou La Rochelle Arcachon
Formation qualifiante - Accueil par excellence	



Je suis...

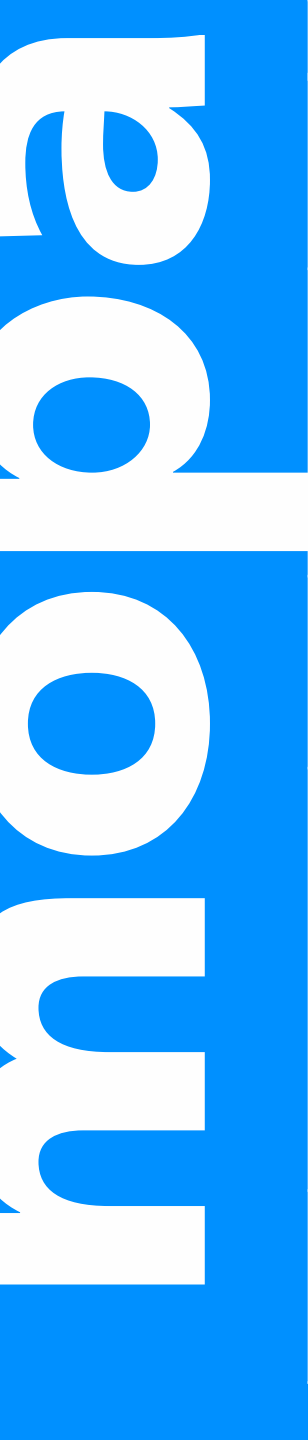
- **Un office de tourisme associatif dans une communauté de commune rurale**
 - ✓ Qui va être regroupé avec une communauté de commune voisine en 2017 avec un autre office de tourisme en EPIC
 - ✓ Qui devra donc inventer un nouvel office de tourisme
 - ✓ Qui poursuit le développement de l'activité touristique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

Mon programme	
Rencontres du réseau -Enfants, famille : innover pour surprendre -Les Rencontres territoriales du tourisme -La loi NOTRe : en avant 2017	Les Eyzies Royan Tulle ou St Jean de Luz
Webséminaires : -Batir son plan de formation professionnelle -Les différents statuts d' un office de tourisme au service du projet -La loi NOTRe	
FIR -Websocial : définir sa stratégie (niveau 1) -Baisser ses charges de fonctionnement -Travailler en mode projet avec ses acteurs -Comptabilité M4 -Mettre en place son SADI -Accessibilité	Marmande Angoulême Bordeaux Bordeaux Dax Les Eyzies
Formation qualifiante -Animateur Numérique de Territoire -Accueil par excellence	Martillac (Bdx) Bordeaux ou La Rochelle

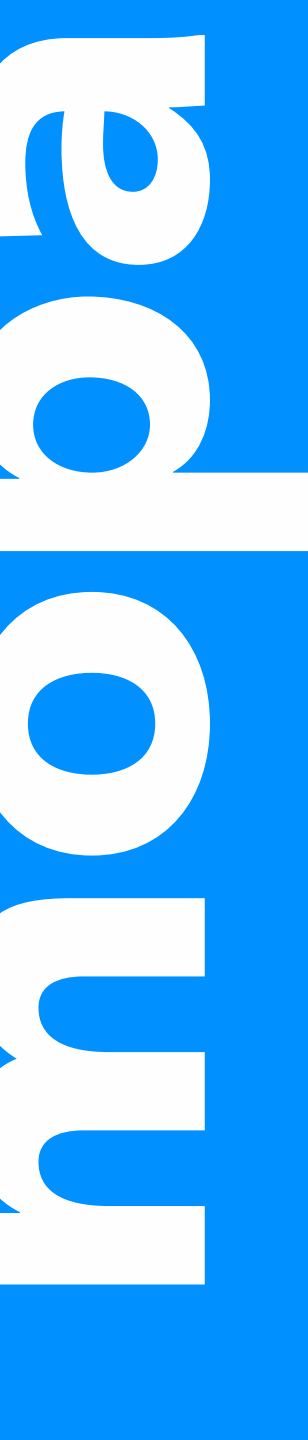


Je suis...

- **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

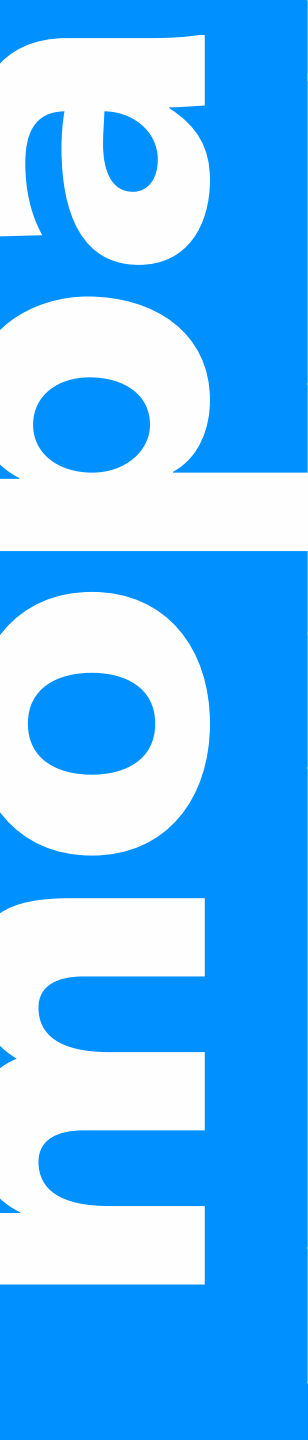


Mon programme		
Rencontres du réseau -Stratégie de contenu : le travail avec les communautés d' utilisateurs		Bordeaux
Webséminaires : -Connaissance des marchés : Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Grande-Bretagne, Etats-Unis. -L' entretien professionnel		
Club : -Reporter de territoire		Ile de Ré
FIR -Websocial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



Je suis...

- **Un pays touristique**
 - ✓ Qui anime l'appel à projet régional
 - ✓ Qui a un positionnement affirmé sur le développement durable et l'itinérance
 - ✓ Qui voit les acteurs de son territoire « réorganisés » avec la Loi Notre



Mon programme	
Rencontres du réseau -Rencontres territoriales du tourisme de Royan -Patrimoine : les nouveaux modes de découverte -Les nouveaux modes de formation	Royan Limoges Bordeaux
Webséminaires : -Le géocaching -La connaissance des marchés -La réforme de la formation professionnelle	
Club : -Club « chefs de projet » en lien avec la politique régionale	Bordeaux
FIR -Management par la qualité et le développement durable -Animer une démarche de tourisme durable sur son territoire -Animer son projet de développement touristique local -Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses habitants	Limoges PNR Périgord Limousin Marmande Brive ou Bordeaux
Formation qualifiante - Accueil par excellence	Bordeaux

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

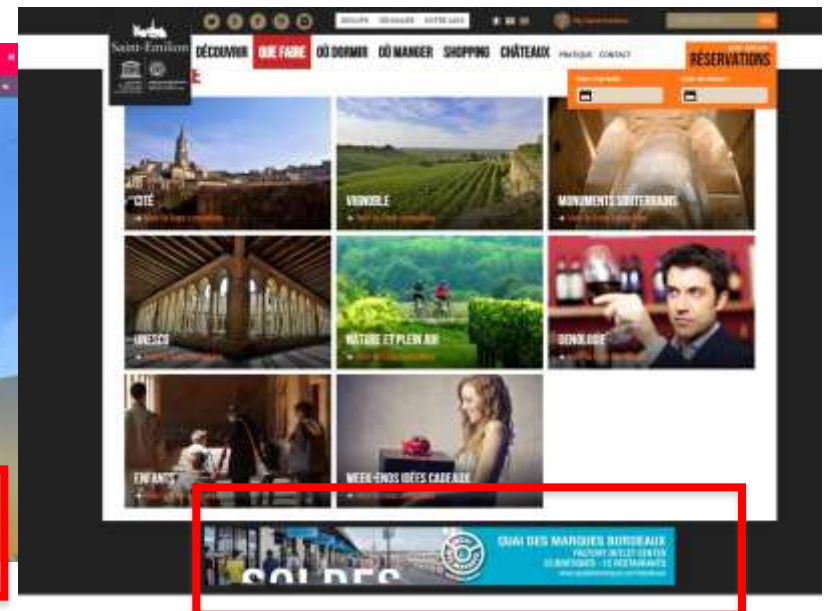
- Jeunes de **16 à 25 ans**
 - Durée **de 6 à 10 mois - 24 à 30 heures hebdomadaires**
 - Indemnité prise en charge par l'Etat: **467,34€ /mois**
 - Complément de **106,31€/mois** versé par la **structure d'accueil**
 - **2 formations obligatoires** (formation civique et citoyenne et formation 1ers secours) 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

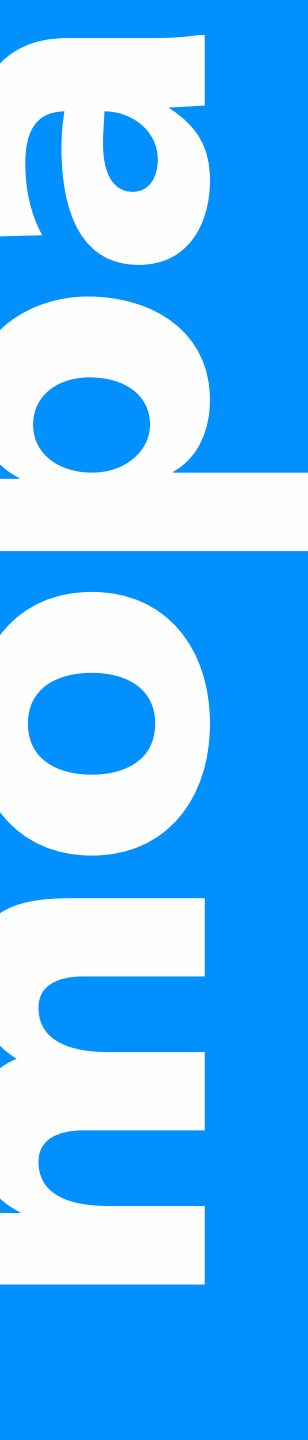


La régie: les plans liasses

**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



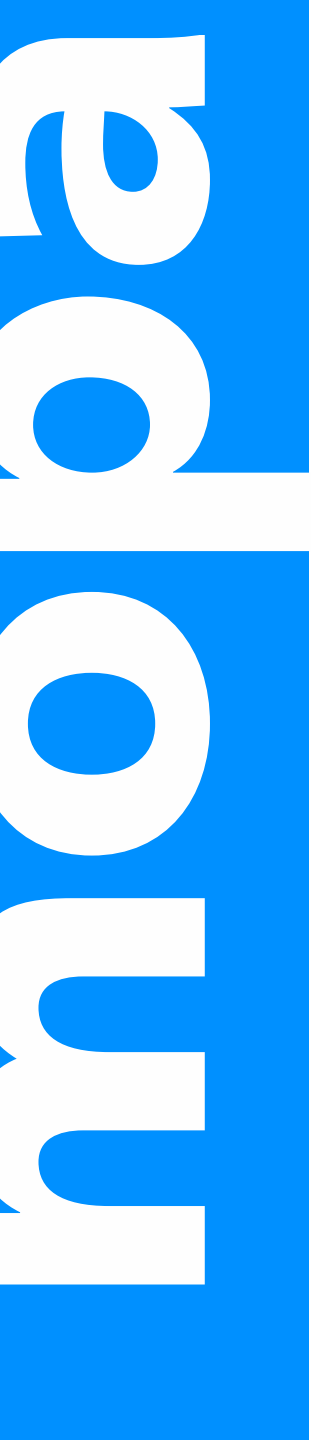
Le réseau Expair

25 expairs formés depuis 2 ans

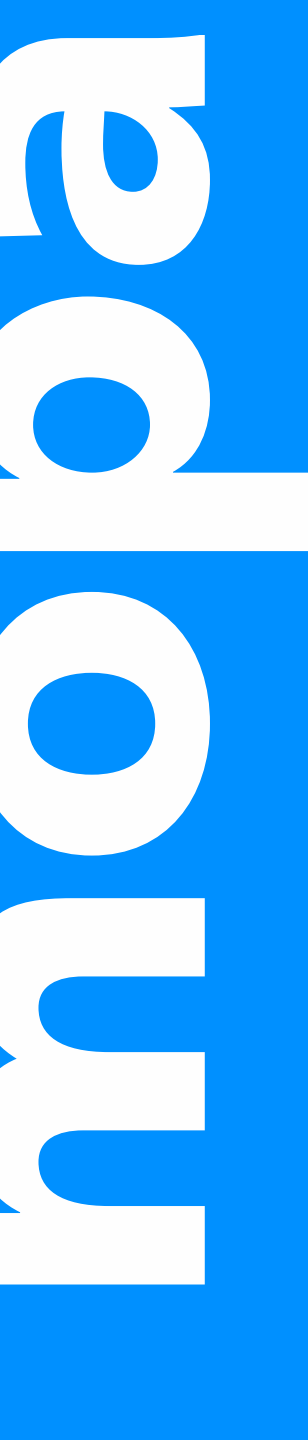
15 qui sont déjà intervenus en formation en Aquitaine ou hors Aquitaine = Pays de la Loire, Guadeloupe, Picardie, Franche Comté, Midi Pyrénées, Poitou-Charentes, Bretagne, Corse....

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

→ En développement pour 2016



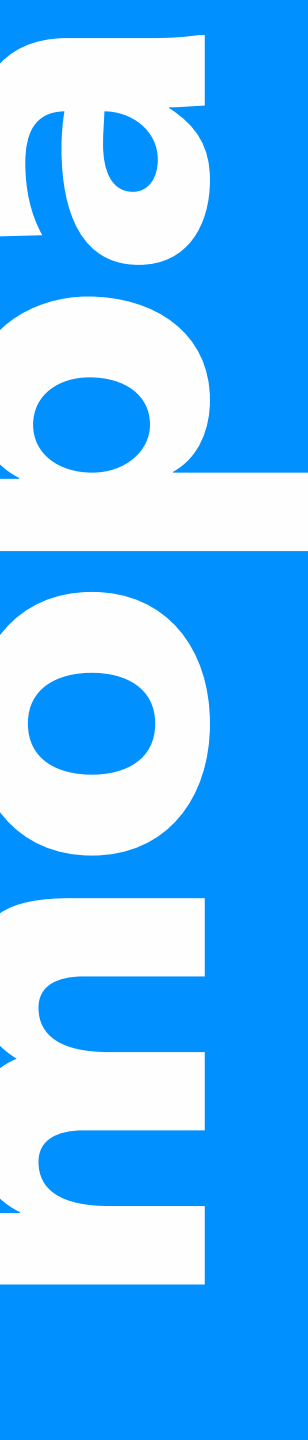
Projection Loi NOTRe



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.



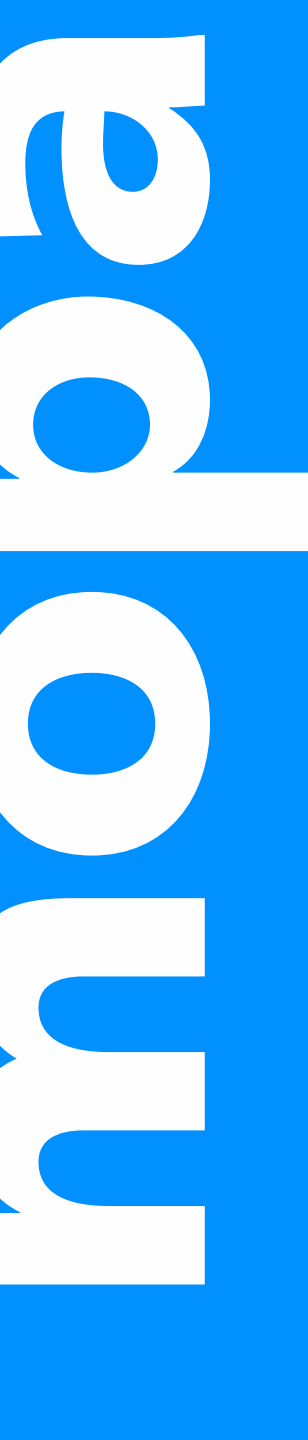
La Loi NOTRe

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 31/03/2016
 - 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

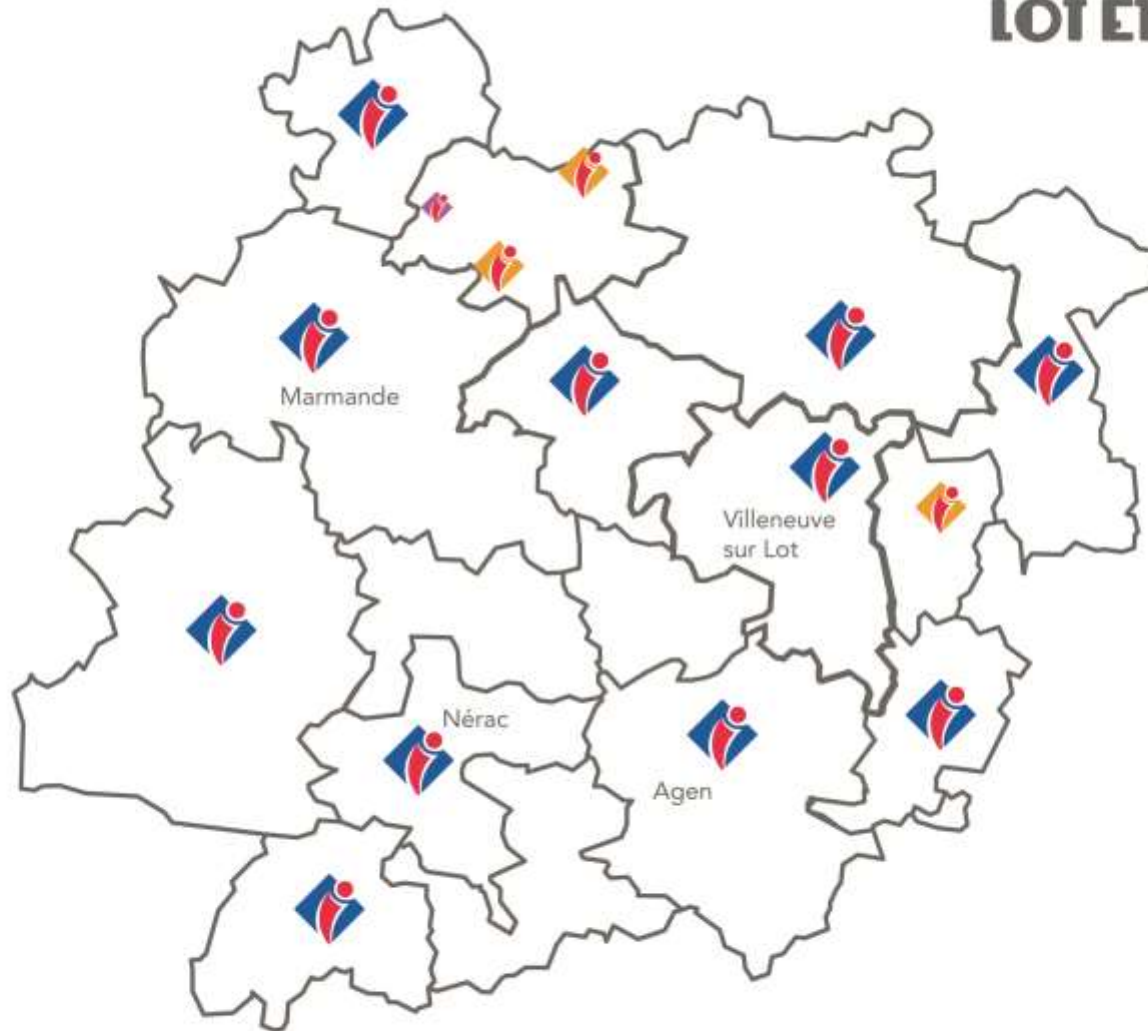
Quel impact sur les Offices de Tourisme ?

Quel projet de territoire ?

Comment s'organiser ensemble ?

Etat des lieux 2015

LOT ET GARONNE
47



Office de tourisme
communautaire ou
intercommunautaire



Office de tourisme
communal ou
intercommunal



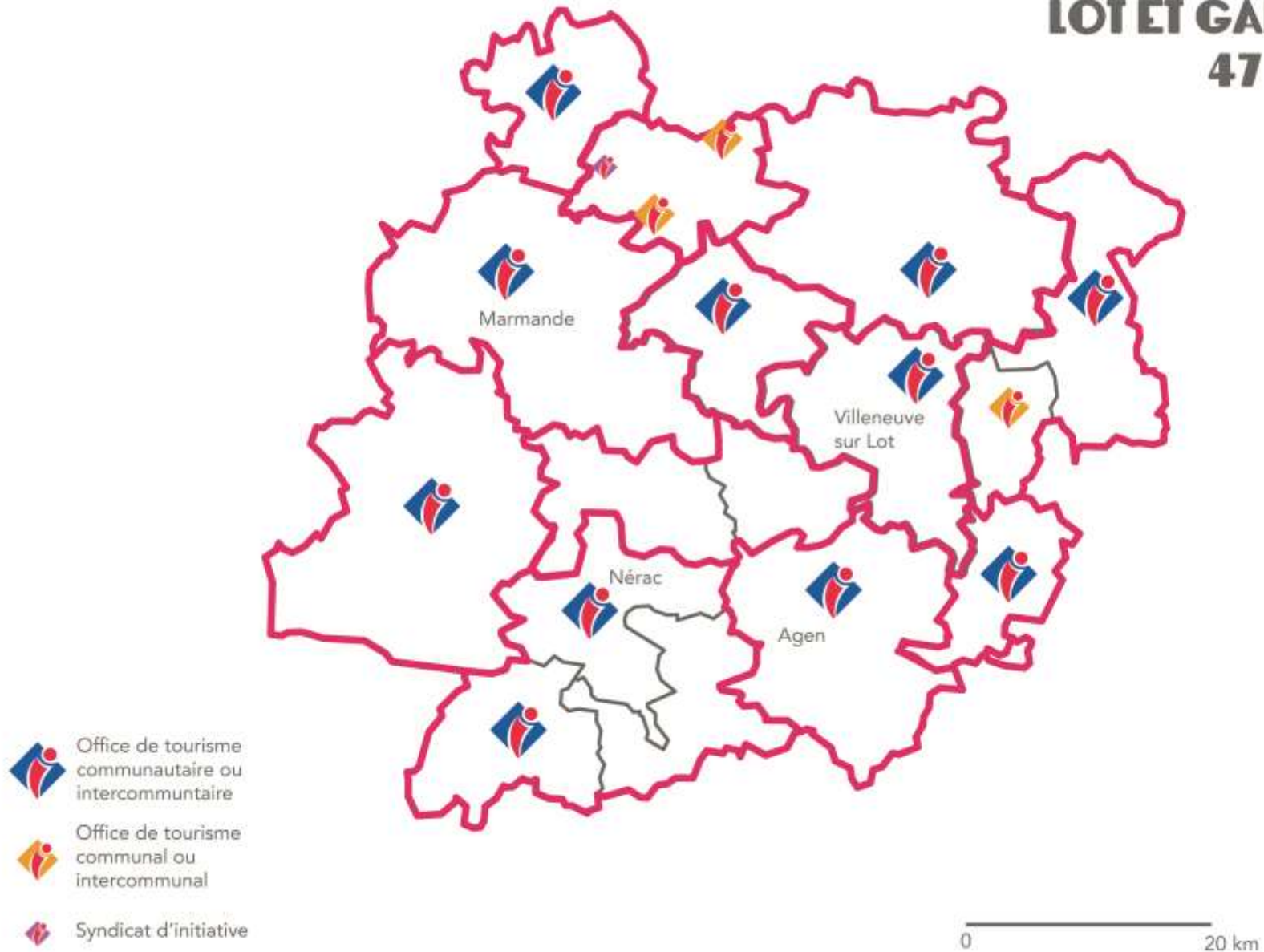
Syndicat d'initiative

0 20 km

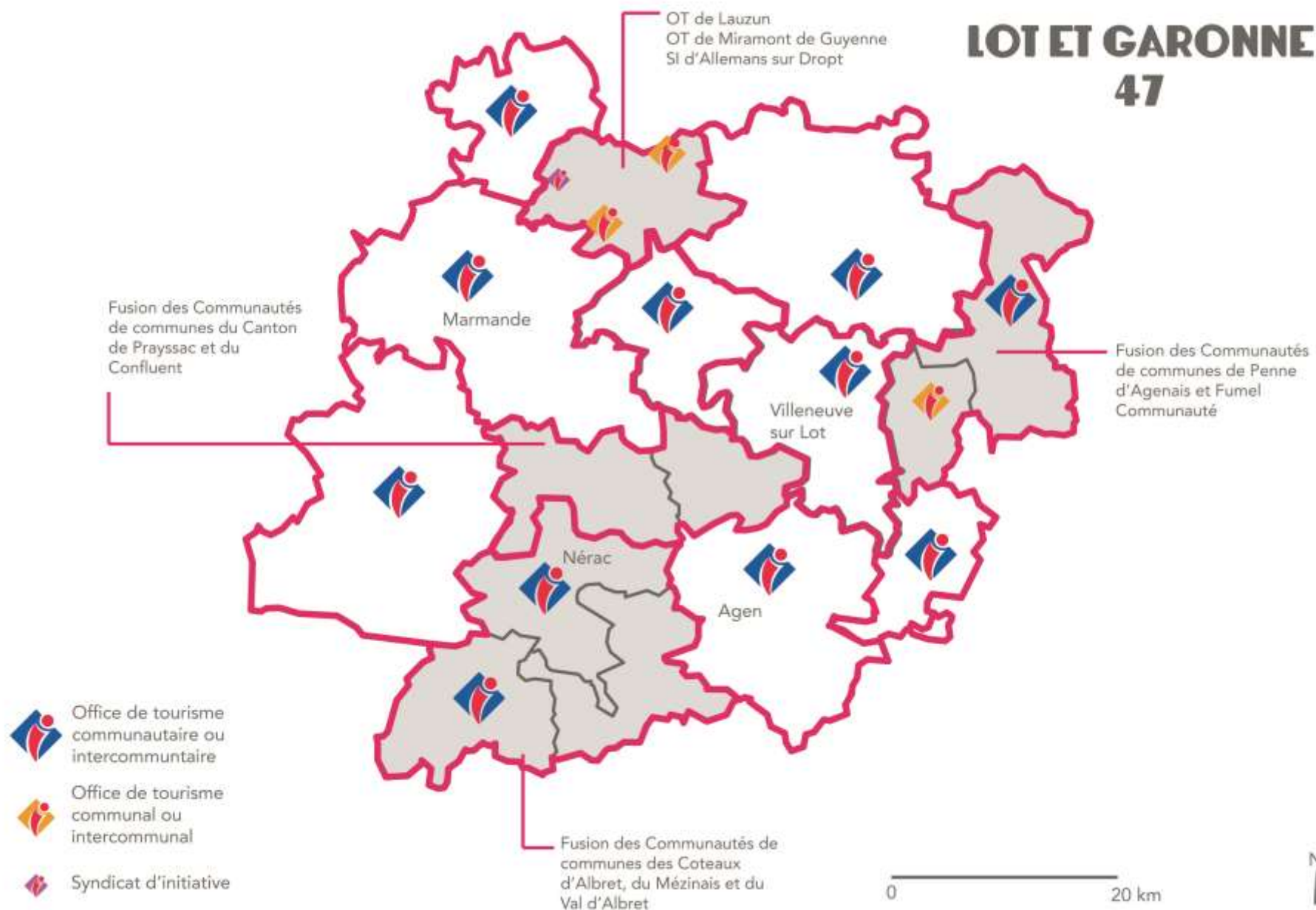
N

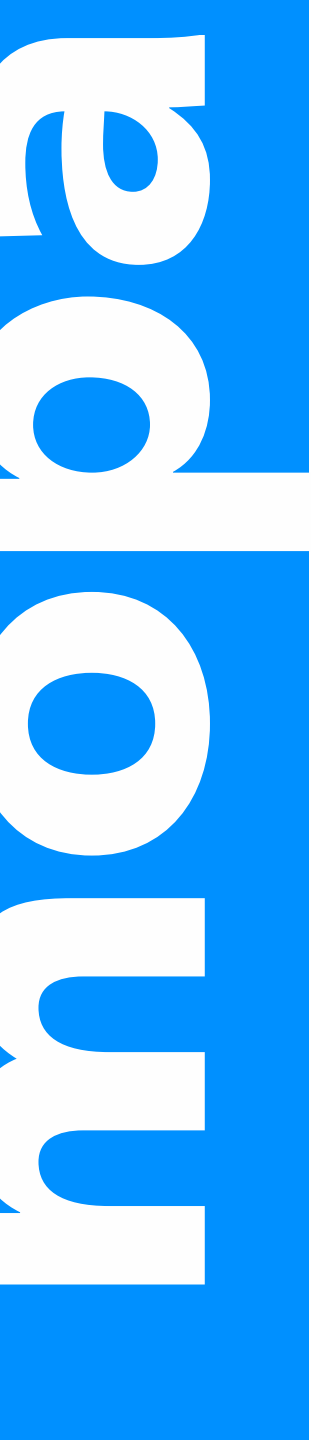
Projection 2017 *(Projet de SDCI)*

LOT ET GARONNE
47



Impact sur les OT





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



om