

Réunion de présentation Actions 2016

Châtellerault
11 décembre 2015



Offices de
Tourisme
de France

FÉDÉRATION RÉGIONALE
Poitou-Charentes



LIMOUSIN
TOURISME



Ordre du jour

- Grande Région
- Programme de professionnalisation 2016
- Services au réseau
- Projection loi NOTRe

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 initiés

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

AQUITAINE - LIMOUSIN - POITOU-CHARENTES

**PROGRAMME DE
PROFESSIONNALISATION**
de la branche tourisme

2016



Une très grande région...

- Nouveau périmètre, nouvelle organisation
- La formation professionnelle, compétence régionale
- Une confiance des partenaires financeurs
- Un programme ouvert à tous les salariés de la branche tourisme : 1600 salariés
- Un savoir-faire existant avec 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	  

8 formats

- **RENCONTRE NATIONALE**
- **RENCONTRE DU RÉSEAU**
- **FORMATION D'INTÉRÊT RÉGIONAL**
- **PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION**
- **FORMATION QUALIFIANTE**
- **ACCOMPAGNEMENT VAE**
- **WEBSÉMINAIRE**
- **CLUB**

Un parcours SuperMANager



Un programme pensé pour tout le réseau

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



Je suis...

- **Un office de tourisme communal en milieu rural**
 - ✓ Qui doit se professionnaliser
 - ✓ Qui se situe à proximité d'un site touristique majeur
 - ✓ Qui se pose des questions sur le devenir de sa structure dans le redécoupage territorial...

Mon programme	
Rencontre nationale - Révolutions de l'accueil Saison 2 - Rencontres Territoriales du Tourisme	Bordeaux Royan
Rencontres du réseau - La loi NOTRe, en avant 2017 - Patrimoine : Les nouveaux modes de découverte	Tulle Limoges
Webséminaires : - Les différents statuts juridiques de l'office de tourisme au service du projet - La loi NOTRe -Le géocaching	
Période de professionnalisation - Animateur Numérique de Territoire - L' Accueil Par EXcellence	Poitiers La Rochelle
FIR - Websocial : définir sa stratégie (niveau 1) -Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses élus - SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information -Réenchanter ses visites guidées - Taxe de séjour : Collecter, animer, optimiser	La Rochelle Poitiers Poitiers Poitiers La Rochelle

Je suis...

- **Un office de tourisme d'agglomération en EPIC**
 - ✓ Qui se situe sur un territoire rural et est structuré
 - ✓ Qui se situe sur un territoire dont les contours sont amenés à évoluer
 - ✓ Qui a une stratégie commerciale bien définie
 - ✓ Qui développe son activité sur le tourisme d'affaires

Mon programme

Rencontre nationale

-Révolution de l'accueil - Saison 2

Bordeaux

Rencontres du réseau

-Révolution de l'accueil - Saison 2

Bordeaux

-La gestion de la relation client

Dax

-Les ET12

A définir
Bordeaux

-Commercialisation : Ventes d'activités et de visites, un créneau à prendre

Webséminaires

-La réforme de la formation professionnelle

-La loi NOTRe

FIR

-Management par la qualité et le développement durable

Niort ou Limoges
Poitiers

-SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

-Projet touristique : Animer son projet de développement local

Poitiers
Saintes ou Limoges
Bordeaux ou Guéret

-Conseil éclairé : du conseil à la vente

-Optimiser ma technique de commercialisation des produits de séjour

-Développer mon activité commerciale sur le tourisme d'affaires

Angoulême
Poitiers
Brive

-Relations presse : entretenir efficacement ses relations presse (niveau 2)

-Comptabilité M4

-Qualité Tourisme : Mettre en place la démarche qualité

Cognac

Formation qualifiante

- Titre Accueil

Je suis...

- **Un office de tourisme de station classée**
 - ✓ Qui se situe dans une ville thermale
 - ✓ Qui accueille un nombre important de visiteurs sur son territoire
 - ✓ Qui est engagé dans une démarche qualité et labellisé Tourisme & Handicap
 - ✓ Qui développe son activité sur le tourisme durable

Mon programme

Rencontres du réseau

- Les Rencontres territoriales du tourisme
- La loi NOTRe : en avant 2017
- La Gestion de la Relation Client

Royan
Tulle
Dax

Webséminaires

- Bâtir son plan de formation professionnelle
- Google Analytics
- Stations classées et communes touristiques

FIR

- Webmarketing : affiner sa stratégie (niveau 2)
- Baisser ses charges de fonctionnement
- Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses élus
- Accessibilité : animer une démarche de tourisme accessible au sein de son territoire
- Animer une démarche de tourisme durable au sein de son territoire
- Convention collective, obligations réglementaires et contrats de travail

La Rochelle
Angoulême

La Rochelle
La Rochelle

Angoulême

Périodes de professionnalisation

- Animateur Numérique de Territoire
- Accueil Par EXcellence

Poitiers
La Rochelle

Club

- Séminaire en ligne de lancement du parcours « Super MANager »
- Club Démarche qualité et démarches de progrès

En ligne
Cognac

Accéder aux formations

Tarifs 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

Tout le programme et les inscriptions sur la plateforme du Limousin : <http://bit.ly/programme2016>
La tarification 2016 [ici](#).



Stratégie

Professionnalisation

Observation

Ressources

Presse

Les partenaires

Extranet

Accueil / Professionnalisation touristique



Les actions de professionnalisation touristique



la MOPA Aquitaine, la FROTSI Poitou-Charentes et le CRT Limousin

institutionnels du tourisme est en oeuvre. Cet ambitieux programme est complémentaire aux dispositifs de Formations territoriaux à destination de l'ensemble des professionnels du tourisme.

Dans le cadre de la mise en place de la Grande Région **Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes**, la MOPA Aquitaine, la FROTSI Poitou-Charentes et le CRT Limousin travaillent depuis plusieurs mois sur un projet commun. Dès l'année 2016, la mise en place d'un programme de professionnalisation des acteurs

Le programme 2016

La procédure pour s'inscrire

Les tarifs 2016

Les bénéficiaires

Le calendrier des formations

Les partenaires financiers

Les organismes de formation

Une question :
remplissez ce formulaire

Programme 2016 : Contenu & Inscription en ligne

Salariés de la Branche
Tourisme



Acteurs touristiques du
Limousin



Zoom sur...



Comment s'inscrire ?

 [Connexion](#) | [Créer un compte](#)

Rechercher dans le site (formation, documents...)



[n](#) | [Ressources](#) | [Presse](#) | [Les partenaires](#) | [Extranet](#)



lisation

re de la mise en place de la
gion **Aquitaine - Limousin -
rentes**, la MOPA Aquitaine, la
ou-Charentes et le CRT
availlent depuis plusieurs mois
et commun. Dès l'année 2016,
place d'un programme de
alisation des acteurs
uels du tourisme est en oeuvre.
eux programme est
à destination de l'ensemble

Le programme 2016

La procédure pour s'inscrire

Les tarifs 2016

Les bénéficiaires

Le calendrier des formations

Les partenaires financiers

Les organismes de formation

Une question :
remplissez ce formulaire

Inscription en

Créer un compte

Mon compte

Mes informations pro

Les champs marqués d'une * sont obligatoires

* Prénom

* Nom

Date de naissance

Sexe

☐ Homme ☐ Femme

* E-mail

* Mot de passe

* Confirmation du mot de passe

Annuler l'inscription

Suivant



Affichage :

Par thème

Par date

Par public

Tout déplier

Tout replier

▼ Branche Tourisme (Aquitaine Limousin Poitou-Charentes)

▼ Défi : Accueil

FIR01 - Marketing expérientiel : faites vivre une nouvelle expérience à vos touristes dès votre espace d'accueil (session 2 : La Rochelle) ▼

FIR03 - SADI : Monter et gérer un projet d'accueil hors les murs (accueil mobile) ▼

FIR02 - SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (session 1 : Poitiers) ▼

FIR02 - SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (session 2 : Dax) ▼

FIR01 - Marketing expérientiel : faites vivre une nouvelle expérience à vos touristes dès votre espace d'accueil (session 1 : Brive-la-Gaillarde) ▼

FQ1 - Test of English for International Communication (TOEIC) ▼

C1 - Club "Accueil par Excellence" ▼

RN1 - Révolution de l'Accueil Saison 2 ▼

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

FIR04 - L'Accueil Par l'Excellence (session 2 : Bordeaux) ▼

FQ2 - Titre Accueil ▼

▼ Défi : Marketing, numérique et gestion de la relation client

▼ Défi : Autofinancement

FIR43 - Travailler en mode projet avec ses acteurs / partenaires et faire preuve de créativité ✓

Branche Tourisme (Aquitaine Limousin Poitou-Charentes)

> Défi : Travailler ensemble

Ajouter au panier

Intervenant ou organisation : Ea Tourisme (Brigitte de Boucaud)

Publics cibles :  Directeurs et responsables d'offices de tourisme  Parcours "Super Manager"  Salariés des CRT/ADRT/CDT/OT  Salariés des offices de tourisme

Prérequis : Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Durée : 2 journées - 7 heures

Dates :

19/05/2016

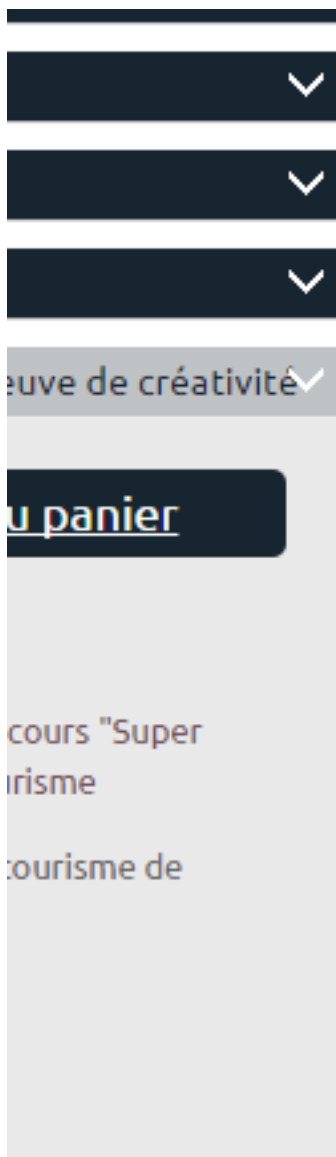
20/05/2016

Lieu :

Bordeaux

Offices de tourisme, ADT, CDT, pays touristiques, CRT, directions du tourisme, nous avons tous un point commun : il faut apprendre à mieux travailler ensemble à l'échelle de notre grande région. Cela ne s'improvise pas, c'est pourquoi nous avons décidé d'une formation sur ce thème : "appréhender le travail en mode transversal avec ses acteurs / partenaires". L'enjeu est de définir le rôle, la fonction et les responsabilités des membres de l'équipe projet et du chef de projet (mobilisation, animation du groupe, indicateurs, gestion...) et surtout, de faire preuve de créativité dans le travail en mode projet !

Mots clés :  Formation d'intérêt régional  Ressources Humaines



directeurs et responsables d'offices de
tourisme (89)

 **Mes formations**

FIR43 - Travailler en mode projet avec ses
acteurs / partenaires et faire preuve de
créativité 

Finaliser l'inscription



Mes formations

[Mon compte](#)[Mes informations pro](#)[Mes formations](#)

Vous trouverez ci-dessous l'historique des formations auxquelles vous vous êtes inscrit. Vous avez la possibilité de vous désinscrire des formations qui n'ont pas encore eu lieu.

Formations à venir

Date	Titre de la formation	Intervenant ou organisation	Désinscription
08/12/2015	La journée des directeurs, cadres et responsables #GrandeRégion	La Mopa - CRT Limousin - FROTSI Poitou-Charentes	Se désinscrire
08/12/2015	Le Géocaching	CRT Limousin (Sophie MARNIER)	Se désinscrire
08/12/2015	Les nouveaux modes de formation	La Région	Se désinscrire
08/12/2015	Club "Reporter de Territoire"	La Mopa - CRT Limousin - FROTSI Poitou-Charentes	Se désinscrire
08/12/2015	Post-Reporter de territoire : Enrichir ses productions par le son (session 2 : Limoges)	Oui-Dire Studio (Alain Niarfeix)	Se désinscrire
08/12/2015	Post-Reporter de territoire : Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits (session 1 : Bergerac)	Oui-Dire Studio (Alain Niarfeix)	Se désinscrire
08/12/2015	La gestion de la relation client	La Mopa - CRT Limousin - FROTSI Poitou-Charentes	Se désinscrire
08/12/2015	Club "Accueil par Excellence"	La Mopa - CRT Limousin - FROTSI Poitou-Charentes	Se désinscrire
08/12/2015	Révolution de l'Accueil Saison 2	La Mopa - CRT Limousin - FROTSI Poitou-Charentes	Se désinscrire

Formations passées

Date	Titre de la formation	Intervenant ou organisation	Attestation
06/06/2014	Innover au quotidien à l'aide de techniques de créativité	éaTourisme	Télécharger l'attestation

Les services au réseau

Des services Grande Région...

- Service Civique
 - Régie
- Plans liasse
- Réseau Expair

Le service civique

- **Obtention d'un agrément régional en 2015** pour le réseau des offices de tourisme et pays touristiques (DRJSCS)
 - > 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**
 - > Pour Poitou-Charentes : opérationnel dès feu vert de la nouvelle DRJSCS Grande Région.

En quelques mots...

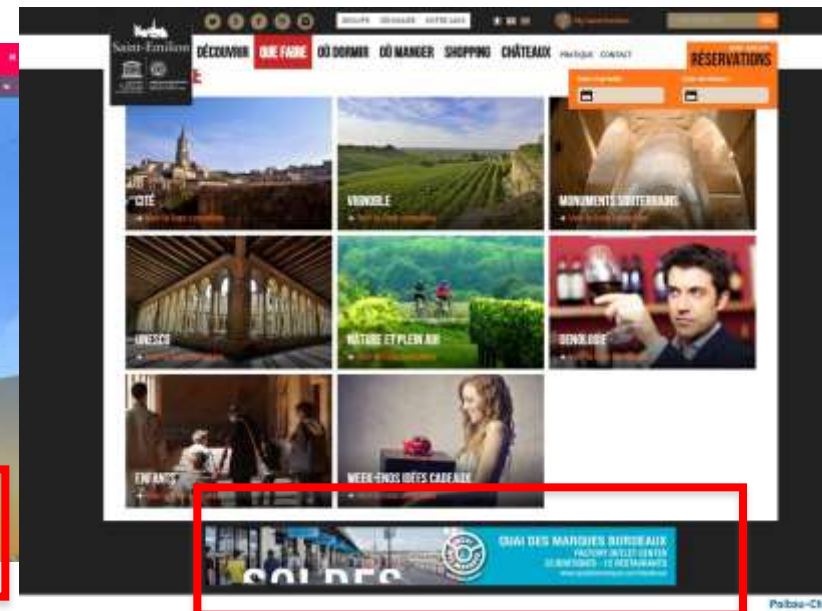
- Jeunes de **16 à 25 ans**
- Durée **de 6 à 10 mois - 24 à 30 heures hebdomadaires**
- Indemnité prise en charge par l'Etat: **467,34€ /mois**
- Complément de **106,31€/mois** versé par la **structure d'accueil**
- **2 formations obligatoires** (formation civique et citoyenne et formation 1ers secours)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



➔ En développement 2016. Extension pour 2017 ?

- 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 expérientiel

→ 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 et niveau local.

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)

Quel impact sur les Offices de Tourisme ?

Quel projet de territoire ?

Comment s'organiser ensemble ?

Etat des lieux 2015

-  Office de tourisme communautaire ou intercommunaire
-  Office de tourisme communal ou intercommunal
-  Syndicat d'initiative ou Service municipal du Tourisme
-  Communes
-  EPCI 2016

viennne
86



0 20 km

N

Projection 2017 *(Projet de SDCI)*

-  Office de tourisme communautaire ou intercommunautaire
-  Office de tourisme communal ou intercommunal
-  Syndicat d'initiative ou Service municipal du Tourisme
-  Communes
-  EPCI 2016
-  EPCI 2017 (selon projet de SDCI)

vienn
86



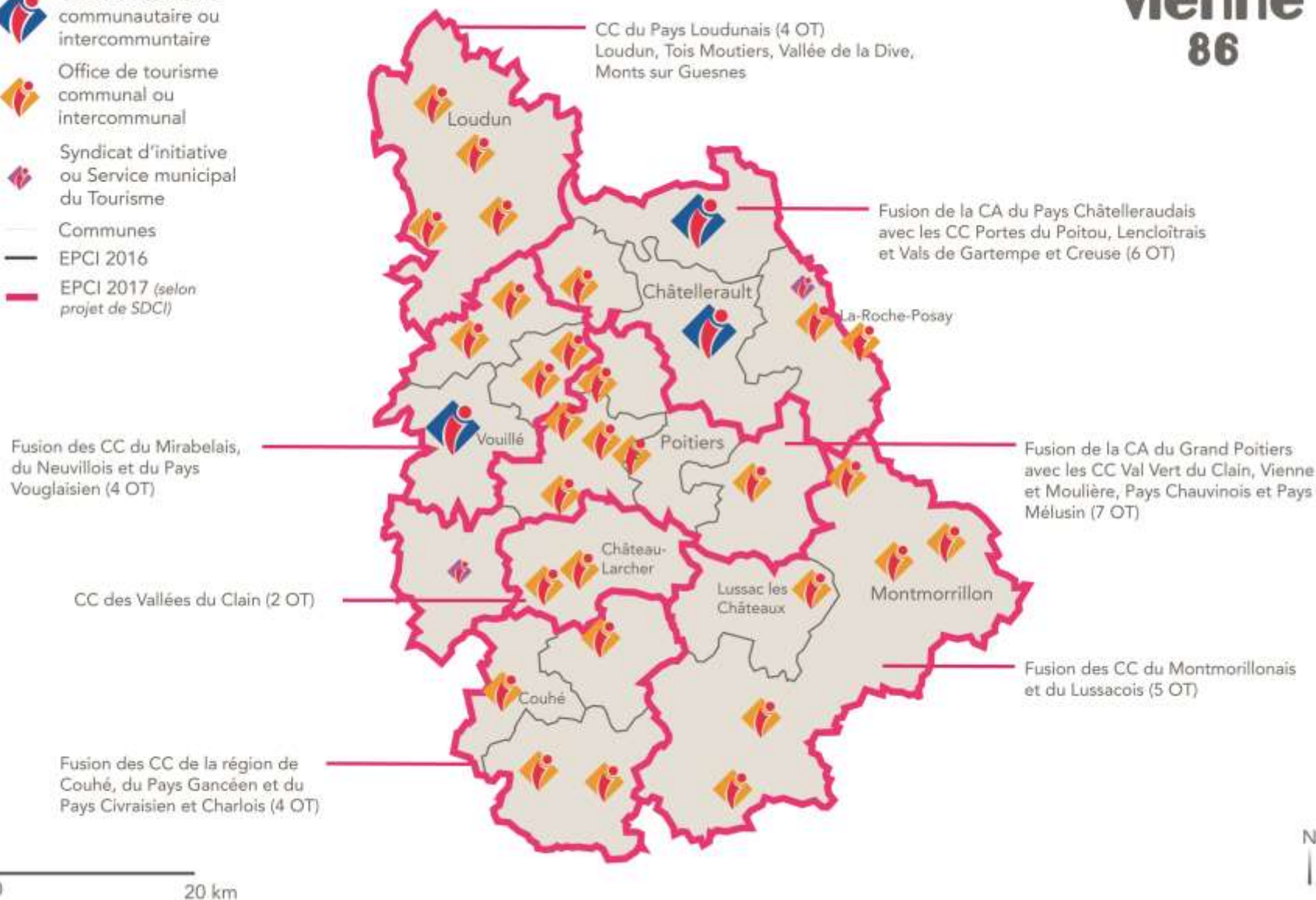
0 20 km

N

Impact sur les OT

viennne
86

-  Office de tourisme communautaire ou intercommunitaire
-  Office de tourisme communal ou intercommunal
-  Syndicat d'initiative ou Service municipal du Tourisme
-  Communes
-  EPCI 2016
-  EPCI 2017 (selon projet de SDCI)



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

Les équipes
FROTSI Poitou-Charentes
& Mopa
restent à votre écoute!

