

PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION

de la branche tourisme

2016



#maGRANDEREGION

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 ● ● ●

AVANT PROPOS

C'est une première ! Le programme, à l'échelle Grande Région, est sorti et nous espérons qu'il répondra pleinement à vos attentes et à vos besoins en compétences. Tout le contenu de ce programme s'appuie sur les conclusions d'un travail mené courant 2015 par les membres d'une Commission Professionnalisation Grande Région composée d'Offices de Tourisme, de Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme et de Pays/Pays touristiques.

Réalisé en concertation entre la MOPA, le CRT Limousin et la FROTSI Poitou-Charentes, il est soutenu financièrement par AGEFOS-PME (Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes), l'Etat (DIRECCTE), les trois Conseils Régionaux et le CNFPT Limousin.



LE PUBLIC

L'ensemble des actions de professionnalisation est ouvert aux salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Pour les salariés hors région, l'accès à certaines actions pourra s'envisager au cas par cas. Deux conditions majeures : un nombre de place suffisant et l'assurance que le Relais territorial régional de référence ne propose pas le même type d'action.

Pour les personnes extérieures (consultants, organismes de formation, privés...), certaines Rencontres Réseau et webséminaires pourront leur être accessibles selon le nombre de places disponibles.



PRECISIONS SUR LES TARIFS APPLIQUES (FRAIS D'INSCRIPTION + FRAIS DE REPAS)

T1 Frais d'inscription :

FIR

RR

- **25 €** par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région (agents de droit privé dont la structure adhère à AGEFOS-PME et agents de la fonction publique territoriale relevant du CNFPT Limousin)
- **50 €** par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région (agents de la fonction publique territoriale relevant du CNFPT Aquitaine Poitou-Charentes)
- **75 €** par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques hors Grande Région
- **100 €** par jour et par personne pour les acteurs autres (consultants, organismes de formation, privés...)

- **25 €** par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région
- **50 €** par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques hors Grande Région
- **75 €** par jour et par personne pour les acteurs autres (consultants, organismes de formation, privés...)

T2 Frais de repas :

- 25 € par jour et par personne correspondent aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels)

T3 Frais d'inscription Périodes de professionnalisation et Formations qualifiantes :

Ces frais dépendent du statut de la personne inscrite :

- 25 € par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région (agents de droit privé dont la structure adhère à AGEFOS-PME).
- 130 € par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région (agents de la fonction publique territoriale relevant du CNFPT Aquitaine Limousin Poitou-Charentes).
- 155 € par jour et par personne pour les acteurs institutionnels touristiques hors Grande Région.

T4 Frais d'inscription Accompagnement VAE :

- Aucun restant à charge pour les acteurs institutionnels touristiques de la Grande Région (agents de droit privé dont la structure adhère à AGEFOS-PME).
- 45 € par heure et par personne pour les agents de la fonction publique territoriale relevant du CNFPT Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes. 24 heures maximum.

T5 Gratuit



LES FORMATS DE PROFESSIONNALISATION ET LEUR TARIFICATION

- ▶ **RENCONTRE NATIONALE (RN)** : Cette rencontre est de notoriété nationale. La tarification reste **spécifique à l'organisateur**.
- ▶ **RENCONTRE DU RÉSEAU (RR)** : Cette rencontre, proposée sur une journée, permet d'aborder un sujet pointu au travers d'interventions et de témoignages réseau. **T1+T2**
- ▶ **FORMATION D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)** : Il s'agit d'une formation, d'une courte durée, assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation n'est ni certifiante ni diplômante. **T1+T2**
- ▶ **PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION (PP)** : Il s'agit d'une formation, d'une longue durée (10 à 12 jours), assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation n'est ni certifiante ni diplômante. **T2+T3**
- ▶ **FORMATION QUALIFIANTE (FQ)** : Il s'agit d'une formation, d'une longue durée, assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation est certifiante/diplômante. **T2+T3**
- ▶ **ACCOMPAGNEMENT VAE** : Cet accompagnement est réalisé par la MOPA et le CRT Limousin avec des temps d'échanges collectifs en présentiel et individuels à distance. **T2+T4**
- ▶ **WEBSÉMINAIRE** : Présentation à distance, de courte durée, assurée par un intervenant sur un sujet pointu ou d'actualité. **T5**
- ▶ **CLUB** : Un public clairement ciblé avec éventuellement un temps de travail prévu avec les participants. C'est un rendez-vous, proposé sur une journée, avant tout basé sur les échanges de bonnes pratiques. **T2**

POUR TOUTE ANNULATION :

Toute annulation à une formation, club ou rencontre du réseau devra faire l'objet d'un email à l'adresse :
equipeproregion@gmail.com

25 € sont refacturés si le désistement intervient moins de 7 jours avant la rencontre.

50 € sont facturés si nous ne sommes pas prévenus de l'annulation.

Toute facture est adressée 7 jours avant la rencontre.

Dans le cas d'une annulation tardive pour raison médicale (arrêt de travail...) ou raison personnelle (acte de décès...) ces frais ne seront pas facturés si le justificatif est adressé à l'adresse mail equipeproregion@gmail.com



NOUVEAUTE « LE PARCOURS SUPER MANAGER »

L'idée est simple : proposer à tout manager d'office de tourisme, ADT/CDT, CRT, de suivre a minima 8 modules de formation sur une durée de 2 à 3 ans et ainsi être labellisé "SuperMan/SuperWoman" après évaluation. Chaque module dure deux jours et peut porter sur plusieurs thématiques en lien avec le quotidien d'un manager de structure. Selon les places disponibles, les modules pourront s'ouvrir à d'autres catégories de salariés.



A VOS INSCRIPTIONS, PRETS, PARTEZ !

Pour consulter le programme complet, prendre connaissance des tarifs et finaliser votre inscription, rien de plus simple : rendez-vous sur la plateforme d'inscription unique du Limousin :

www.bit.ly/programme2016

Créez votre compte personnel, rendez-vous dans l'onglet "Professionnalisation", inscrivez-vous aux actions 2016 via le panier ... vous recevrez alors toutes les informations relatives à ces rendez-vous.

SOMMAIRE

- **Management et ressources humaines** p 5
- **Démarches de progrès** p 10
- **Marketing, numérique et gestion de la relation client** p 13
- **Autofinancement** p 25
- **Accueil** p 32
- **Partenaires (élus, prestataires, habitants)** p 37
- **Travailler ensemble** p 42
- **Droit et fonctions supports** p 48



MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

RENCONTRE DU RÉSEAU (RR)

- ▶ Les nouveaux modes de formation

p 5

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

-  ▶ Convention collective, obligations réglementaires et contrats de travail (2 jours par groupe / 2 groupes)
-  ▶ Management par la qualité et le développement durable (2 jours par groupe / 2 groupes)
-  ▶ L'entreprise libérée (2 jours / 1 groupe)

p 6

p 6

p 7

WEBSÉMINAIRES (W)

- ▶ La réforme de la formation professionnelle
- ▶ Bâtir son plan de formation
- ▶ L'entretien professionnel
- ▶ Les conditions de travail, la qualité de vie et les risques psycho-sociaux au travail

p 7

p 8

p 8

p 9

CLUB (C)

-  ▶ Séminaire en ligne de lancement du « Parcours SUPER MANAGER »

p 9

Les nouveaux modes de formation

1 jour

RR

Contenu

La formation professionnelle est en pleine mutation du fait de l'émergence de nouveaux modes d'apprentissage : e-learning, blended learning, social learning, m-learning, MOOC (Massive Online Open Courses), webinaire, serious-games... De ces nouvelles pratiques émergentes, quels enseignements tirer ? Comment imaginer la formation de demain dans notre secteur ?

La Région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes a fait preuve d'innovation dans ces modes de formation alternatifs. Une telle rencontre permettra de mieux imaginer la professionnalisation de demain et l'accompagnement des acteurs du tourisme.

Date et lieu

 **03 octobre 2016 - lieu à définir**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé ; Partenariat Région

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2 (cf. p2)



 En savoir plus : <http://bit.ly/modformation>

Convention collective, obligations réglementaires et contrats de travail

2 jours

FIR

Contenu

Droit du travail et convention collective (n°3175) de la branche sont des points majeurs à maîtriser pour tout manager.

A l'issue de cette formation, les participants seront en capacité de maîtriser le contexte réglementaire (textes régissant le droit du travail, composantes du contrat de travail, convention collective), mais aussi de faire face à des situations concrètes.

Dates et lieux

★ Session 1 : 07 et 08 novembre - Angoulême

★ Session 2 : 12 et 13 décembre - Dax

Intervenantes : Elise FABING et Marie CAMIER, BDD AVOCATS



Public

Salariés dirigeants ou responsables de structure de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/conventioncoll>

Management par la qualité et le développement durable

2 jours

FIR

Contenu

Le management par la qualité dans les entreprises et structures touristiques ne se limite pas à l'application d'un référentiel. Il s'agit de savoir mettre en place des outils de gestion de la qualité, d'adopter une stratégie de différenciation et de performance et de perfectionner la gestion des interactions humaines.

Cette formation ne prépare pas directement à la marque qualité tourisme (une FIR spécifique est organisée cf. p11), mais au management par la qualité.

Une session à envisager pour tous ceux qui travaillent dans la qualification de l'offre et le management de projet.

Dates et lieux

★ Session 1 : 03 et 04 mars - Limoges

★ Session 2 : 28 et 29 avril - Niort

Intervenant Lucas GIRAUDEAU, WILLIAM TERRY CONSEIL



Public

Salariés dirigeants ou responsables de structure de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/managementqual>

L'entreprise libérée

2 jours

FIR

🎯 Contenu

Relier liberté des salariés et rentabilité de l'entreprise : une nouvelle façon de concevoir le fonctionnement de nos structures.

La problématique d'engagement de ses collaborateurs dans l'entreprise, c'est le rôle du management. Les fonctions de managers ne sont pas basées uniquement sur le contrôle ou l'autorité mais deviennent des fonctions supports au service de l'intérêt de l'entreprise. Ainsi, tout le monde peut devenir un leader dans l'entreprise.

📅 Dates et lieu

🌟 09 et 10 mai - Bordeaux

Intervenante : Mylène BEZE, BEZE FORMATION



👥 Public

Salariés dirigeants ou responsables de structure de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/entrepriselib>

La réforme de la formation professionnelle

1 heure

W

🎯 Contenu

Une heure pour décrypter la loi de 2014, l'entretien professionnel, le compte personnel de formation et s'appuyer notamment sur des ressources telles que la malette RH AGEFOS-PME. L'objectif de ce webséminaire pour les managers et salariés : qu'ils en ressortent outillés !

📅 Date et lieu

🌟 06 janvier - En ligne

Intervenants : Fabien RAIMBAUD, MOPA et Florent GUITARD, CRT Limousin

👥 Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/reformpro>

Bâtir son plan de formation

1 heure

W

🎯 Contenu

Une fois les entretiens individuels et professionnels réalisés, la feuille de route du managers'éclaircit. Etablir son plan de formation s'inscrit donc comme une suite logique. Comment s'y prendre ? Quelles étapes clés ? Quelles sources de financement ? Autant de questions auxquelles ce webséminaire s'emploiera à répondre, en apportant une réponse méthodologique mais également des témoignages.

📅 Date et lieu

✦ 06 avril - En ligne

👥 Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/planformation>

L'entretien professionnel

1 heure

W

🎯 Contenu

L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. Biennal, il doit faire l'objet d'une synthèse. Ce webséminaire fera donc le point sur cette disposition prévue par la réforme de la formation professionnelle de 2014.

📅 Date et lieu

✦ 26 janvier - En ligne

👥 Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/entretienpro>

Les conditions de travail, la qualité de vie au travail et les risques psycho-sociaux au travail

1 heure

W

Contenu

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.

Une heure qui permettra de prendre conscience de ce sujet important au sein de l'entreprise.

Date et lieu

📅 21 septembre - En ligne

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/conditionstravail>

Club séminaire en ligne de lancement du « Parcours SUPER MANAGER »

1 heure

C

Contenu

Nouveauté 2016 : un parcours spécial pour les managers. Les directeurs d'offices de tourisme, d'ADT/CDT, directeurs adjoints ou responsables de pôles doivent posséder de plus en plus de compétences transversales. Selon la formation de chacun, ou son expérience, le parcours « Super Manager » permet de compléter ses compétences et ses savoirs.

Ce séminaire en ligne constitue le lancement du parcours Manager 2016. Il est conseillé à tous ceux qui veulent construire leur programme personnalisé.

Date et lieu

📅 22 janvier - En ligne

Intervenant : Jean-Luc BOULIN,
MOPA



Public

Salariés, dirigeants ou responsables de structures de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnel tourisme de collectivités de la Grande Région.

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/clubsuperman>



DÉMARCHES DE PROGRÈS

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

- ▶ Accessibilité : Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap (2 jours par groupe / 5 groupes) p 10
- ▶ Qualité tourisme : Mettre en place la démarche qualité (6 jours / 1 groupe) p 11
- ▶ Etre habilité au classement des meublés (2 jours par groupe / 2 groupes) p 11

WEBSÉMINAIRE (W)

- ▶ Le document unique de sécurité p 12

CLUB (C)

- ▶ Club « Démarche qualité et démarches de progrès » p 12

Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

2 jours

FIR

Contenu

La loi du 11 février 2005 apporte des évolutions fondamentales pour répondre aux attentes des personnes handicapées. L'accès « à tout pour tous » est devenu une priorité nationale. L'intégration des touristes en situation de handicap représente un enjeu économique et social important. La prise en compte des 4 déficiences (mentale, auditive, visuelle et moteur) reconnues dans le cadre du label Tourisme et Handicap nécessite pour les équipes d'accueil d'appréhender le handicap au sens large et ainsi proposer un conseil éclairé adapté.

Pour rappel : cette formation doit être suivie par au moins 2 personnes de l'équipe d'accueil pour toute structure souhaitant concourir à l'obtention du label.

Dates et lieux

- ★ Session 1 : 10 et 11 mars - Dax
- ★ Session 2 : 25 et 26 avril - Guéret
- ★ Session 3 : 09 et 10 mai - Les Eyzies
- ★ Session 4 : 17 et 18 octobre - Rochefort
- ★ Session 5 : 28 et 29 novembre - Bordeaux

Intervenant : GIHP AQUITAINE

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/THandicap>

Qualité tourisme : Mettre en place la démarche qualité

12 jours

FIR

Contenu

Depuis la mise en œuvre du nouveau classement, les offices de tourisme qui souhaitent obtenir la catégorie I doivent impérativement obtenir une certification de niveau nationale (ISO, AFNOR ou Qualité Tourisme). Parallèlement les nouveaux critères d'obtention du statut de Station Classée nécessitent, entre autres, que l'office de tourisme du territoire soit de catégorie I. De ce fait, certains offices de tourisme doivent impérativement être classés en catégorie I - et donc obtenir la marque Qualité Tourisme - avant 2018.

Cette formation a pour objectif de donner aux offices de tourisme les clés pour comprendre et maîtriser les outils qualité, les mettre en place et ainsi obtenir le plus rapidement possible la marque Qualité Tourisme.

Dates et lieu

★ **Dates 2016 : 20 mai, 9 et 10 juin, 6 et 7 octobre - Cognac**

+ 1 journée en audit croisé, date à définir avec le groupe

Dates 2017 : les six autres dates seront fixées entre l'intervenant et le groupe

Intervenant : Cédric NAFFRICHOUX, Gironde Tourisme

Public

Salariés des offices de tourisme de la Grande Région.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/demarchequality>

Être habilité au classement des meublés

2 jours

FIR

Contenu

La loi du 22 juillet 2009 a réformé l'ensemble du dispositif de classement des meublés de tourisme (procédure et critères). Cette réforme a été complétée par les dispositions de la loi du 22 mars 2012 qui confie, depuis le 1er juin 2012, les décisions de classement des meublés de tourisme aux organismes chargés des visites de classement (et non plus aux préfets). Cette formation permettra d'habiliter au classement les institutionnels qui le souhaitent (offices de tourisme, ADT/CDT...).

Dates et lieux

★ **Session 1 : 07 et 08 mars - Saint Jean Pied de Port**

★ **Session 2 : 02 et 03 juin - La Rochelle**

Intervenante : Olivia MAZUE, AUTHENTIS

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/classementmeubles>

Le document unique de sécurité

1 heure

W

Contenu

Ce webséminaire permettra d'appréhender le contexte juridique et la méthodologie d'évaluation des risques professionnels pouvant être mis en place au sein de sa structure. Quels outils pratiques pour réaliser des évaluations ? Comment estimer les risques et leur degré d'importance ? Comment planifier leur traitement ?

Date et lieu

★ 16 novembre - En ligne

Public

Tout public

Tarifification : T5
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/docsecurite>

Club « Démarche qualité et démarches de progrès »

1 jour

C

Contenu

Créé en Aquitaine il y a cinq ans, le club qualité regroupe les offices de tourisme qui ont obtenu la marque Qualité Tourisme et leur permet de se rencontrer, d'échanger sur les problématiques du quotidien.

Ce club sera étendu en 2016 à l'échelle de la Grande Région. La thématique de cette journée sera définie en cours d'année et s'inscrira dans la poursuite des travaux menés par la commission nationale qualité et développement durable.

Date et lieu

★ Date à définir - Cognac

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du réseau ; Partenariat avec Gironde Tourisme et CDT Landes

Public

Salariés des offices de tourisme Grande Région marqués Qualité Tourisme.

Tarifification : T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/clubdemqualite>



RENCONTRES NATIONALES (RN)

- ▶ ET12 : Les Rencontres nationales du Etourisme institutionnel (12ème édition) p 14
- ▶ RTB11 : Les R-Evolutions Touristiques de Brive (11ème édition) p 14

RENCONTRES DU RÉSEAU (RR)

- ▶ La gestion de la relation client p 15
- ▶ Patrimoine : Les nouveaux modes de découverte p 15
- ▶ Stratégie de contenu : Le travail avec les communautés d'utilisateurs p 16
- ▶ Enfants, familles, innover pour surprendre p 16

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)



- ▶ Websocial : Définir sa stratégie (niveau 1) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 17
- ▶ Websocial : Affiner sa stratégie (niveau 2) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 17
- ▶ Webmarketing : Définir sa stratégie (niveau 1) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 18
- ▶ Webmarketing : Affiner sa stratégie (niveau 2) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 18
- ▶ Post-Reporter de territoire : Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits (2 jours par groupe / 2 groupes) p 19
- ▶ Post-Reporter de territoire : Enrichir ses productions par le son (2 jours par groupe / 2 groupes) p 19
- ▶ Accompagnement des prestataires : Commercialiser en ligne (3 jours / 1 groupe) p 20

PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION (PP)

- ▶ Animation Numérique de Territoire (10 jours par groupe / 2 groupes) (sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation) p 20
- ▶ Reporter de Territoire (12 jours par groupe / 2 groupes) (sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation) p 21

FORMATION QUALIFIANTE (FQ)

- ▶ Titre « Chargé de projets etourisme » parcours complet (22 jours / 1 groupe) (sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation) p 21

VAE

- ▶ Titre « Chargé de projets etourisme » par la voie de la VAE (coaching individuel et collectif sur une durée de 24h par personne alternant présentiel et à distance) p 22

WEBSÉMINAIRES (W)

- ▶ La connaissance des marchés (5 webséminaires : Pays-Bas, Allemagne, Espagne, Grande-Bretagne, Etats-Unis) p 22
- ▶ Google Analytics p 23
- ▶ Le référencement (3 webséminaires) p 23

CLUBS (C)

- ▶ Club « Reporter de Territoire » p 24

ET 12 : Les rencontres nationales du Etourisme institutionnel (12ème édition)

3 jours

RN

Contenu

Ces rencontres sont l'événement professionnel incontournable dans le domaine de l'étourisme. Organisées depuis cinq ans à Pau, pendant la période automnale, elles rassemblent plus de 800 personnes. Leur objectif premier est d'accompagner et d'orienter les gestionnaires de destination dans l'évolution de leurs métiers face aux nouvelles technologies et au numérique.

Plus d'infos :

<http://rencontres-etourisme.fr/>

Dates et lieu

☀ **Octobre - lieu à définir**

Public

Tout public

Tarification et inscription spécifique à l'organisateur

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/et12>



RTB 11 : Les R-Evolutions Touristiques de Brive (11ème édition)

A définir

RN

Contenu

Ces rencontres regroupent plus de 400 professionnels autour de l'innovation en matière de communication touristique. Nouvelles tendances et nouvelles pratiques ponctuent ces deux journées dans une ambiance 100% gaillarde.

Plus d'infos :

<http://rencontres.brive-tourisme.com/>

Date et lieu

☀ **Date à définir - Brive**

Organisation : Brive Tourisme

Public

Tout public

Tarification et inscription spécifique à l'organisateur

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/rtbrive11>



La gestion de la relation client

1 jour

RR

Contenu

La GRC est devenue un véritable enjeu pour les destinations. On en parle beaucoup mais une question reste en suspens : comment s'y prendre concrètement ? Stratégie de fidélisation, de conquête ? Outils de management de l'équipe ou d'animation de la destination ? Quels objectifs se fixer et quelles actions marketing à mener ? Récolter et qualifier ses données clients c'est bien, les animer avec une stratégie c'est mieux ! Cette journée ouverte à tous permettra de bien comprendre ce qu'est la GRC et ce qu'elle peut apporter aux territoires.

Date et lieu

☀ **31 mars - Dax**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/grclient>



Patrimoine : Les nouveaux modes de découverte

1 jour

RR

Contenu

La mobilité, les outils technologiques permettent de valoriser de façon nouvelle certaines richesses patrimoniales. L'engouement du géocaching par exemple peut ainsi permettre de découvrir des lieux insolites, des joyaux peu connus. La découverte en 3D peut venir enrichir l'expérience du touriste dans sa découverte d'une ville, d'un village... Autant de pratiques qui permettront de mettre à l'honneur patrimoine et tourisme.

Date et lieu

☀ **22 mars - Limoges**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/patrimoinedecouverte>



Stratégie de contenu : Le travail avec les communautés d'utilisateurs

1 jour

RR

Contenu

Nous sommes, en tant qu'institutionnel du tourisme, des producteurs de contenus touristiques de fait. Textes, photos, sons, vidéos font partis de notre ADN. La compétence « Reporter de territoire » est venue renforcer cette mission. L'enjeu lorsque l'on parle stratégie de contenu est de s'interroger aujourd'hui sur deux questions majeures : comment être performant dans l'animation de ses propres communautés et comment s'appuyer sur les communautés de bloggeurs, d'instagrameurs elles mêmes productrices et consommatrices de contenus... Un double défi à relever : palpitant !

Date et lieu

☀ **10 octobre - Bordeaux**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/strategiecontenu>

Enfants, familles, innover pour surprendre

1 jour

RR

Contenu

Les familles sont la clientèle numéro 1 pour la majorité des territoires. Mais intéresse-t-on vraiment ce type de clientèle ? Comment innover sur le marché des familles ?

Les attentes ont évolué, comment se (re) positionner sur ce marché pour sortir son épingle du jeu ? Outre les tendances et innovations, comment l'animer localement avec ses acteurs ?

Parallèlement à cette rencontre réseau, une FIR dédiée à la commercialisation sur le marché des familles est également proposée (cf. p28).

Date et lieu

☀ **09 novembre - Les Eyzies**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/innovfamille>

Websocial : Définir sa stratégie (niveau 1)

2 jours

FIR

Contenu

Vous êtes présents sur les réseaux sociaux, mais vous sentez qu'il vous faudrait optimiser votre activité, gagner des fans, développer des interactions avec vos lecteurs, raconter de vraies histoires ? Bref, faire du community management de qualité ?

En suivant cette formation, vous saurez élaborer un véritable plan d'attaque en matière de websocial. Quelles priorités, quels réseaux sociaux privilégier en fonction de vos clientèles ? Quelles étapes, quels moyens humains et financiers disponibles ou à dégager ? Quels indicateurs ?

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 06 et 07 juin - La Rochelle**

☀ **Session 2 : 05 et 06 décembre - Marmande**

Intervenant : Benoît DUDRAGNE, ID-REZO



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/websocial1>



Websocial : Affiner sa stratégie (niveau 2)

2 jours

FIR

Contenu

Vous êtes community manager ou en charge des projets numériques dans votre structure ? Vous cherchez à aller plus loin dans l'analyse de votre présence sur les réseaux sociaux majeurs (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Flickr, Pinterest) et optimiser votre stratégie sur le web ?

Ligne éditoriale, sponsoring, indicateurs, toutes les clés pour affiner sa stratégie de websocial.

Cette formation est faite pour vous !

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 09 et 10 juin - Bordeaux**

☀ **Session 2 : 08 et 09 décembre - Brive**

Intervenant : Benoît DUDRAGNE, ID-REZO



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/websocial2>



Webmarketing : Définir sa stratégie (niveau 1)

2 jours

FIR

Contenu

Elaborer son plan d'attaque en matière de webmarketing. Quelles étapes, quels moyens humains et financiers disponibles ou à dégager ? Quels indicateurs ?

Cette formation s'adresse à toute structure qui souhaite organiser sa stratégie web et établir une feuille de route concrète.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 04 et 05 avril - Bordeaux**

☀ **Session 2 : 07 et 08 novembre - Limoges**

Intervenant : Kevin GALLOT, INFLEXIA



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/webmarket1>



Webmarketing : Affiner sa stratégie (niveau 2)

2 jours

FIR

Contenu

Cette formation s'adresse aux structures qui ont un plan d'actions en webmarketing, mais qui souhaitent aller plus loin. De nombreux outils et méthodes d'optimisation seront acquises par les participants.

Optimiser le référencement naturel et payant de ma structure et de ma destination, générer des campagnes utiles et ultraciblées, appréhender l'ensemble des leviers potentiels, voici quelques thèmes qui seront abordés durant ces deux journées.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 07 et 08 avril - Bordeaux**

☀ **Session 2 : 09 et 10 novembre - La Rochelle**

Intervenant : Ludovic RENOULT,
TRIPLE LOOTZ



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/webmarket2>



Post-Reporter de territoire : Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits

2 jours

FIR

🎯 Contenu

Qui mieux qu'un habitant, qu'un prestataire peut parler de son territoire ? Dans sa pratique, le Reporter peut ainsi produire des reportages (photos, vidéos, sonores) mettant à l'honneur l'humain et ainsi contribuer à la promotion de son territoire.

Cette session est destinée aux reporters de territoire déjà formés ou salariés produisant régulièrement des contenus qui souhaitent se perfectionner.

📅 Dates et lieux

☀ **Session 1 : 12 et 13 mai - Bergerac**

☀ **Session 2 : 22 et 23 juin - Marennes**

Intervenant : Alain NIARFEIX, OUIDIRE-STUDIO

👤 Public

Salariés ayant suivi le cursus «Reporter de territoire» ou produisant régulièrement des contenus photos, vidéos, sonores et éditoriaux.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/postreporter1>

Post-Reporter de territoire : Enrichir ses productions par le son

2 jours

FIR

🎯 Contenu

Le son est tout aussi important que l'image. Comment s'y prendre pour assurer des prises de son de qualité et les intégrer dans mes productions ?

Cette session est destinée aux reporters de territoire déjà formés ou salariés produisant régulièrement des contenus qui souhaitent se perfectionner.

📅 Dates et lieux

☀ **Session 1 : 09 et 10 juin - Salles de Béarn**

☀ **Session 2 : 26 et 27 septembre - Limoges**

Intervenant : Alain NIARFEIX, OUIDIRE-STUDIO

👤 Public

Salariés ayant suivi le cursus «Reporter de territoire» ou produisant régulièrement des contenus photos, vidéos, sonores et éditoriaux.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/postreporter2>

Accompagnement des prestataires : commercialiser en ligne

3 jours

FIR

Contenu

Cette formation est réservée aux salariés effectuant déjà des accompagnements webmarketing auprès des entreprises touristiques. L'objectif est de développer une expertise sur les enjeux de la commercialisation en ligne pour favoriser le développement économique des prestataires privés. La connaissance des différentes plateformes en fonction du secteur d'activité, la capacité d'auditer les besoins des entreprises, la mise en œuvre d'accompagnement spécifique, la maîtrise du yield management sont certains des sujets traités lors de cette formation.

Dates et lieu

☀ **02, 03 et 04 mars - Bordeaux**

Intervenant : Mathieu VADOT, ID-REZO

Public

Salariés assurant déjà des missions d'accompagnement des entreprises touristiques comme des rendez-vous personnalisés, des animations d'ateliers, des rencontres informatives.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/prestacommercialisation>

Animation Numérique de Territoire

10 jours

PP

Contenu

Le parcours de formation ANT a connu un succès national ces dernières années. Accompagner ses prestataires sur la toile est la finalité de cette formation qui se décline en cinq étapes :

- 1- Le virage numérique
- 2- La boîte à outils de l'ANT
- 3- État des lieux numérique
- 4- Méthode d'animation d'un réseau de prestataires
- 5- Planification, plan d'action et évaluation

Plus d'infos :
<http://www.animateurnumeriquedeterritoire>.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 28 et 29 avril, 09 et 10 mai, 23 et 24 mai, 19 et 20 septembre, 13 et 14 octobre - Poitiers**

☀ **Session 2 : 02 et 03 mai, 11 et 12 mai, 26 et 27 mai, 22 et 23 septembre, 06 et 07 octobre - Martillac**

Intervenant : Pierre ELOY, TOURISTIC

Public

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

Tarification : T2 + T3
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/animnum>

Sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation

Reporter de Territoire

12 jours

PP

Contenu

Une formation qui se concrétisera par la création et la diffusion d'une vidéo, d'un reportage photo et de multiples publications en ligne. En effet, tout au long des 12 journées de cette formation, des apports théoriques sur la photo, la vidéo, l'écriture web, et la prise de son sont proposés. Travaux individuels et en mini-groupes permettent aux participants de s'exprimer et de faire preuve de créativité sur la production de contenu.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 11 et 12 février, 03 et 04 mars, 04 et 5 avril, 02 et 03 mai, 06 et 07 juin et 20 et 21 juin - Angoulême**

Intervenants : Patrice RUELLE et Pierre-Jean MOREAU, LE BELVEDERE CONSEIL

☀ **Session 2 : 06, 07 et 08 avril, 02 et 03 mai, 01, 02 et 03 juin, 03 et 04 novembre et 17 et 18 novembre - Dax**

Intervenants : François PERROY et son équipe pluridisciplinaire (EMOTIO TOURISME)

Public

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

Tarification : T2 + T3
(cf. p2)

Sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/reporterterritoire>

Titre « Chargé de projets etourisme » parcours complet

22 jours

FQ

Contenu

Parcours d'environ 150 heures de formation pour être formé en tant que Chargé de projets etourisme (titre reconnu et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, propriété d'Offices de Tourisme de France).

Plus d'infos :
<http://aquitaine-mopa.fr/etourisme/animation-numerique-de-territoire/charge-de-projets-etourisme/article/titre-charge-de-projets-etourisme>

Dates et lieu

☀ **Dates à définir - Bordeaux**

Intervenants : MOPA avec une équipe pluridisciplinaire composée d'intervenants MOPA et d'organismes externes

Public

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

Tarification : T2 + T3
(cf. p2)

Sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/chargedeprojets>

Titre « Chargé de projets et tourisme » par la voie de VAE

2 jours

VAE

Contenu

Mettez toutes vos chances de votre côté pour obtenir le Titre « Chargé de projets et tourisme » grâce à une VAE collective animée par votre Relais Territorial.

Si vous avez suivi ANT et/ou Reporter de Territoire et/ou Manager Numérique de Destination, vous avez la possibilité de concourir à l'obtention du titre par la voie de la VAE (Validation des Acquis et de l'Expérience). Pourquoi ne pas tenter votre chance ?

Plus d'infos :

<http://aquitaine-mopa.fr/etourisme/animation-numerique-de-territoire/charge-de-projets-etourisme/article/titre-charge-de-projets-etourisme>

Dates et lieu

☀ **2 journées collectives le 04 février et 01 avril + 10h de coaching individualisé à distance - Bordeaux**

Intervenants : Fabien RAIMBAUD, MOPA et Florent GUITARD, CRT Limousin

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région pouvant justifier d'au moins 3 ans d'expérience en lien avec le titre.

Tarifification : T2 + T4
(cf. p2)



Coaching individuel et collectif sur une durée de 24h par personne alternant présentiel et à distance

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/chargedeprojetsvae>

La connaissance des marchés

1 heure

W

Contenu

Mieux connaître ses clientèles étrangères est l'objectif de cette série de cinq webinaires. S'appuyant sur l'expertise CRT Aquitaine, ces webinaires sont programmés afin de faire le point sur les marchés touristiques émetteurs. Pour cette première série, nous ciblerons les marchés suivants : Pays-Bas, Allemagne, Espagne, Grande Bretagne et Etats-Unis.

A partir de travaux déjà réalisés et de l'observation effectuée, une présentation des caractéristiques et besoins de ces clientèles sera faite au cours du webinaire.

Dates et lieu

☀ **Pays Bas : 03 février - En ligne**

Intervenante : Céline BOUTE, CRTA

☀ **Allemagne : 04 mai - En ligne**

Intervenante : Yasmine GREIFENSTEIN, CRTA

☀ **Espagne : 07 septembre - En ligne**

Intervenante : Catherine LAMAZEROLLES, CRTA

☀ **Grande Bretagne : 05 octobre - En ligne**

Intervenante : Perrine ARMANDARY, CRTA

☀ **Etats-Unis : 02 novembre - En ligne**

Intervenante : Céline BOUTE, CRTA

Public

Tout public

Tarifification : T5
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/connaissancemarches>

Google Analytics

1 heure

W

Contenu

Après un premier webséminaire d'initiation en 2014, ce deuxième webséminaire cible deux éléments : programmer ses objectifs d'analyse, programmer les rapports personnalisés et automatiques.

Date et lieu

☀ 02 mars - En ligne

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/GGanalytics>

Le référencement

1 heure

W

Contenu

Trois webséminaires seront proposés au fil de l'année pour décrypter les enjeux et les bonnes pratiques en matière de référencement naturel et payant.

Dates et lieu

☀ Dates à définir - En ligne

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/referencement3>

Club « Reporter de Territoire »

1 jour

C



Contenu

Une journée d'échanges et de bonnes pratiques pour conforter la compétence Reporter de territoire et faire preuve de créativité dans ses productions.



Date et lieu

16 septembre - Ile de Ré

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du réseau



Public

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

Tarification : T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/clubreporter>



RENCONTRE DU RÉSEAU (RR)

- ▶ Commercialisation : Ventes d'activités et de visites, un créneau à prendre p 26

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

- ▶ Commercialisation : Vendre des produits touristiques (Règles commerciales et juridiques) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 26
- ▶ Commercialisation : Optimiser ma technique de commercialisation des produits de séjour (2 jours par groupe / 2 groupes) p 27
- ▶ Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché du tourisme d'affaires (niveau avancé) (2 jours / 1 groupe) p 27
- ▶ Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché des familles (2 jours par groupe / 2 groupes) p 28
- ▶ Conseil éclairé : Du conseil à la vente (2 jours par groupe / 4 groupes) p 28
- ▶ Boutique : Créer sa boutique pour la saison 2017 (2 jours par groupe / 2 groupes) p 29
- ▶ Régie : Monter sa régie publicitaire (2 jours par groupe / 2 groupes) p 29
- ▶ Baisser ses charges de fonctionnement et développer sa capacité de négociation (2 jours par groupe / 2 groupes) p 30
- ▶ Ré-enchanter ses visites guidées (2 jours par groupe / 3 groupes) p 30
- ▶ Taxe de séjour : Collecter, animer, optimiser (2 jours par groupe / 2 groupes) p 31

CLUB (C)

- ▶ Club « Boutique » p 31



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

1 jour

RR

Contexte

Cette journée permettra de faire un tour d'horizon des solutions et initiatives de mise en marché des produits hors hébergement (activités, visites guidées, eboutique...). Quelles sont les expériences dans le réseau ? Quelles stratégies, méthodes et outils sont mis en oeuvre ? L'optimisation de vos ventes, le renforcement de votre auto-financement, l'augmentation de la consommation touristique du territoire vous intéressent. Cette journée est sûrement faite pour vous !

Date et lieu

🌟 **10 mars - Bordeaux**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/commercialisationactivites>

Commercialisation : Vendre des produits touristiques (Règles commerciales et juridiques)

2 jours

FIR

Contenu

De plus en plus d'offices de tourisme sont immatriculés au registre national des opérateurs de voyage. Comment bien encadrer son activité commercialisation ? Cette formation permettra de comprendre le régime de la vente de voyages ou de séjours, appréhender le champ d'application de la loi, avoir des documents et procédures en conformité avec la loi et règles juridiques qui s'appliquent à l'activité commercialisation.

Dates et lieux

🌟 **Session 1 : 14 et 15 mars - Arcachon**

🌟 **Session 2 : 17 et 18 mars - Niort**

Intervenants : Elise FABING et François BENECH, BDD AVOCATS

Public

Salariés de structures qui commercialisent et de fait sont immatriculées au registre national.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/commercialisationjuridique>

Commercialisation : Optimiser ma technique de commercialisation de produits de séjour

2 jours

FIR

Contenu

Cette formation appréhende, par l'appui de méthodes et de techniques, trois objectifs majeurs : augmenter ses recettes propres liées à son activité de commercialisation, contribuer au développement des recettes des acteurs économiques de son territoire, se positionner et communiquer sur une gamme d'offres touristiques sur les marchés loisirs et affaires.

Dates et lieux

★ **Session 1 : 29 février et 01 mars - Guéret**

★ **Session 2 : 03 et 04 novembre - Bordeaux**

Intervenante : Karine ESTAUN, TOURISM DEVELOPMENT

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels du tourisme de collectivités de la Grande Région en charge de la commercialisation dans sa structure.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/commercialisationsejours>

Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché du tourisme d'affaires (niveau avancé)

2 jours

FIR

Contenu

Le tourisme d'affaire représente aujourd'hui environ 20% des activités touristiques globales et donc de substantielles retombées économiques pour les territoires. Cette formation permet ainsi de diagnostiquer les forces et les faiblesses d'un service commercial sur la clientèle affaires afin de définir la stratégie de marketing opérationnel : positionnement, couples marchés/produits.

Dates et lieu

★ **15 et 16 septembre - Angoulême**

Intervenante : Karine ESTAUN, TOURISM DEVELOPMENT

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels du tourisme de collectivités de la Grande Région en charge de la commercialisation dans sa structure.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/commercialisationaffaire>

Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché des familles

2 jours

FIR

Contexte

Le marché des familles fait l'objet d'une attention particulière sur les destinations. En témoignent les labels et autres démarches mises en place dans l'hexagone. Votre structure privilégie cette cible ? Cette formation permettra de diagnostiquer les forces et les faiblesses de votre service commercial sur la clientèle familles afin de définir votre stratégie de marketing opérationnel : positionnement, couples marchés/produits.

Dates et lieux

★ Session 1 : 24 et 25 mars - Brive

★ Session 2 : 13 et 14 octobre - Dax

Intervenant : Bruno TAMAILLON, TAM'S

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels du tourisme de collectivités de la Grande Région en charge de la commercialisation dans sa structure.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/commercialisationfamille>



Conseil éclairé : Du conseil à la vente

2 jours

FIR

Contenu

Pour les offices de tourisme qui commercialisent, l'argumentaire de vente déployé par les conseillers et conseillères en séjour est un atout majeur pour pouvoir augmenter la part de recettes et donc l'autofinancement de sa structure. Produits de séjour, produits de boutique, visites guidées, les produits peuvent être nombreux. Comment, en tant que personnel d'accueil, concrétiser davantage d'actes de ventes ? Comment l'inclure dans son acte de renseignement, son conseil éclairé ?

Dates et lieux

★ Session 1 : 29 février et 01 mars - Saintes

★ Session 2 : 03 et 04 mars - Marmande

★ Session 3 : 29 et 30 mars - Limoges

★ Session 4 : 14 et 15 novembre - Salies de Béarn

Intervenante : Mylène BEZE, BEZE FORMATION

Public

Conseillers et conseillères en séjour d'offices de tourisme de la Grande Région qui commercialisent (produits de séjours, produits boutique, visites guidées...).

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/conseileclair>



Boutique : Créer sa boutique pour la saison 2017

2 jours

FIR

Contenu

Réussir la création d'une boutique demande de suivre plusieurs étapes préalables indispensables à la pérennisation du projet. Cette formation abordera donc les principes de base de la boutique : flux de visiteurs, locaux adaptés, identité locale mais aussi cahier des charges, lignes de produits... et bien d'autres aspects encore.

Neuf mois, c'est le temps de gestation prévu pour ce projet. A l'issue de ces deux jours de formation, vous aurez totalement inventé ou réinventé l'identité de votre boutique, mais aussi tracé votre rétroplanning.

Dates et lieux

★ Session 1 : 17 et 18 octobre - La Rochelle

★ Session 2 : 21 et 22 novembre - Périgueux

Intervenants : Bertrand MILLOT, OFFICE DE TOURISME DE SAINT-EMILION et Laure DUBOIS, MOPA



Public

Salariés des offices de tourisme (managers, responsables boutique).

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/creationboutique>

Régie : Monter sa régie publicitaire

2 jours

FIR

Contenu

Une des pistes sérieuses de l'autofinancement des organismes locaux de tourisme réside dans le développement de ressources publicitaires. Que ce soit à travers les éditions, le site Internet, mais également dans les bureaux d'accueil, les possibilités de recettes publicitaires existent. Face à ce monde de la publicité, nouveau pour beaucoup, il apparaît essentiel de proposer une formation sur ce thème.

En deux jours, apprenez à estimer le potentiel financier de vos éditions ou de votre lieu d'accueil, à construire votre mediakit et à définir le mode de gestion de votre régie.

Dates et lieux

★ Session 1 : 01 et 02 juin - Arcachon

★ Session 2 : 17 et 18 novembre - Niort

Intervenants : Isabelle FORGET, OFFICE DE TOURISME DE SAINT JEAN DE LUZ et Jean-Luc BOULIN, MOPA



Public

Salariés des offices de tourisme (managers, chargés de commercialisation, responsable régie publicitaire).

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/regiepublicitaire>

Baisser ses charges de fonctionnement et développer sa capacité de négociation

2 jours

FIR

Contexte

Développer son autofinancement devient essentiel pour de nombreuses structures touristiques. On peut certes développer les recettes, mais baisser les coûts et les charges est une première possibilité très efficace.

Avantages commerciaux, achats groupés, économies d'échelle (logiciels, bons plans), développement de ses partenariats financiers, quelles sont les marges de manoeuvre et argumentaires pour atteindre l'objectif ?

Que vous travailliez dans une petite ou grosse structure, cette formation vous concerne : devenez un vrai «cost killer» en deux jours de formation !

Dates et lieux

★ Session 1 : 27 et 28 septembre - Bayonne

★ Session 2 : 14 et 15 décembre - Angoulême

Intervenants : Jérôme CANGRAND, OFFICE DE TOURISME DE SAINT JEAN PIED DE PORT et Jean-Luc BOULIN, MOPA



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/baissercharges>

Ré-enchanter ses visites guidées

2 jours

FIR

Contenu

La visite guidée est une vraie plus-value apportée par les destinations, et cette activité est souvent gérée par les offices de tourisme. Mais, attention à ne pas s'endormir sur des formats de visite vieillissants !

La visite guidée doit être une expérience pour le client. Il faut donc ré-inventer de nouveaux formats adaptés à sa clientèle, de la visite théâtralisée à la visite thématisée.

Après une journée technique sur ce sujet en 2015, nous avons décidé de monter cette formation. Elle vous apportera la méthode pour construire des visites différenciantes, les tester, et ainsi accroître votre offre produits. La formation s'appuie sur de nombreux exemples réussis.

Dates et lieux

★ Session 1 : 16 et 17 mars - Poitiers

★ Session 2 : 03 et 04 mai - Sarlat

★ Session 3 : 28 et 29 novembre - Saint Emilion

Intervenant : Thomas VOLATIER, ENTREE DES ARTISTES

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/visitesguidees>

Taxe de séjour : Collecter, animer, optimiser

2 jours

FIR

Contenu

La taxe de séjour a été réadaptée suite à la loi de finances 2015. Du choix du régime de taxation à l'argumentaire auprès des acteurs locaux, la taxe de séjour doit être utilisée comme un outil au service du projet de territoire.

Pour tout savoir sur la taxe de séjour, son optimisation, sa collecte, jusqu'aux petits détails cachés dans les différents textes réglementaires, vous n'avez pas d'autre choix que de suivre cette session !

Dates et lieux

★ **Session 1 : 02 et 03 février - Dax**

★ **Session 2 : 06 et 07 juin - La Rochelle**

Intervenants : Didier CHAPPAZ et Raphaëlle MIREMONT, OFFICE DE TOURISME COTE LANDES NATURE

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/TSejour>

Club « Boutique »

1 jour

C

Contenu

De nombreux offices de tourisme ont aujourd'hui une boutique ou veulent en lancer une. Quelles questions se poser, comment aborder les problématiques boutique ? Une journée pour échanger sur les tendances, les musts, les pistes d'améliorations, les nouveautés, les erreurs à éviter...

Date et lieu

★ **15 novembre - Cognac**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du réseau

Public

Salariés des offices de tourisme (directeurs, responsables boutique)

Tarification : T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/clubboutique>



ACCUEIL

RENCONTRE NATIONALE (RN)

- ▶ Révolution de l'Accueil Saison 2

p 33

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

-  ▶ Marketing expérientiel : Faites vivre une nouvelle expérience à vos touristes dès votre espace d'accueil (2 jours par groupe / 2 groupes)
-  ▶ SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (2 jours par groupe / 2 groupes)
- ▶ SADI : Monter et gérer un projet d'accueil hors les murs (accueil mobile) (2 jours / 1 groupe)

p 33

p 34

p 34

PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION (PP)

- ▶ Accueil Par l'EXcellence (10 jours par groupe / 2 groupes) (sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation)
- ▶ TOEIC (sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation)

p 35

p 35

FORMATION QUALIFIANTE (FQ)

- ▶ Titre Accueil (référentiel en cours de finalisation par Offices de Tourisme de France)

p 36

CLUB (C)

- ▶ Club « Accueil par Excellence »

p 36

Révolution de l'accueil Saison 2

1 jour

RN

Contenu

Après avoir fait sauter la banque d'accueil et valorisé les premiers offices de tourisme mobiles en 2014 lors de RevAccueil saison 1, cette 2ème saison mettra en avant de nouvelles façons d'imaginer les offices : retailing, expérientiel, tiers-lieu, itinérant ou encore vigie des services et de l'accueil à l'échelle de son territoire. La révolution majeure reste celle de l'adaptation continue du réseau et des salariés avec des experts locaux qui émergent au sein des offices de tourisme pour une relation client repensée.

Date et lieu

🌟 **28 janvier - Bordeaux**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public et privé

Public

Tout public

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/revaccueil2>

Marketing expérientiel : Faites vivre une nouvelle expérience à vos touristes dès votre espace d'accueil

2 jours

FIR

Contenu

Ces dernières années, nombreux sont les offices de tourisme à avoir réaménagé leur espace d'accueil puis repensé leur stratégie d'accueil au sein de leurs locaux et aussi à l'échelle de leur territoire (SADI). Comment l'office de tourisme peut-il se réenchanter ? Vitrine touristique, lieu expérientiel, moteur d'une stratégie d'accueil globale au sein du territoire ? L'enjeu de cette formation est simple : vous embarquer dans le marketing expérientiel pour vous amener à re-concevoir votre espace d'accueil...

Dates et lieux

🌟 **Session 1 : 04 et 05 février - Brive**

🌟 **Session 2 : 27 et 28 septembre - La Rochelle**

Intervenante : Marion OUDENOT-PITON, OFFICE DE TOURISME DU VAL DE GARONNE

Public

Salariés dirigeants ou responsables de structure de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/marketingexp>

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

2 jours

FIR

Contenu

Revoir la stratégie d'accueil du territoire, cela ne se fait pas en un claquement de doigt. Le SADI propose depuis 2013 une méthodologie permettant de partir des clients afin de diagnostiquer puis adapter les services, les moyens et les outils internes et externes. Optimiser le parcours du client et redéfinir l'accueil au-delà des murs avec les partenaires privés restent des objectifs à atteindre.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 03 et 04 mars - Poitiers**

☀ **Session 2 : 06 et 07 octobre - Dax**

Intervenant : Jean-Baptiste SOUBAIGNÉ, MOPA



Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) en binôme (manager - collaborateur).

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/formationsadi>

SADI : Monter et gérer un projet d'accueil hors les murs

2 jours

FIR

Contenu

Osez le pari de l'office mobile et prenez les devants! Etat des lieux, diagnostic, gestion des flux, conseil éclairé, communication, quelle stratégie adopter en interne et en externe ? Un projet mobile, c'est bien, en lien avec l'identité du territoire c'est mieux !

A l'issue de ces deux journées de formation, vous aurez toutes les clés pour inventer l'office de tourisme mobile le plus fun ou le plus identitaire pour votre territoire, qui soit également le plus utile !

Dates et lieu

☀ **29 et 30 mars - Angoulême**

Intervenant : Jean-Baptiste SOUBAIGNÉ, MOPA

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT).

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/sadiaccueilmobile>

Accueil Par EXcellence

10 jours

PP

Contenu

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 de 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 co-construit au sein de l'office de tourisme.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 22 mars, 25 et 26 avril, 18, 19 et 20 mai, 15 et 16 septembre, 10 et 11 octobre - Bordeaux**

☀ **Session 2 : 30 septembre, 03 et 04 et 15, 16 et 17 novembre, 05 et 06 décembre, 19 et 20 janvier 2017 - La Rochelle**

Intervenants : MOPA avec une équipe pluridisciplinaire composée d'intervenants MOPA et d'organismes externes (TOURISTIC, KANOPE)

Public

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

Tarifification : T2 + T3 (cf. p2)

Sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/formationapex>

TOEIC

72h ou 99h

PP

Contenu

Cette formation sera individuelle et réalisée à distance, fonction des disponibilités du salarié. Ce parcours tiendra compte de deux niveaux (débutant, intermédiaire). Le volume d'heures sera comptabilisé comme suit 72 heures (intermédiaire) et 99 heures (débutant). Le parcours de formation sera construit selon une évaluation prévue au démarrage. Cette formation permet de préparer et de passer le TOEIC (Test Of English for International Communication).

Dates et lieu

☀ **A définir entre l'organisme de formation et l'apprenant - En ligne**

Intervenant : EUROFORMATION

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région, dont la structure est à jour de sa cotisation AGEFOS-PME.

Tarifification : pour obtenir cette information, merci de nous adresser un email equipeproregion@gmail.com

Sous réserve des financements AGEFOS-PME des périodes de professionnalisation

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/formationtoeic>

Titre Accueil

En attente

FQ

Contenu

Après avoir mis en place un titre de « Chargé de projets et tourisme », Offices de Tourisme de France® travaille actuellement sur le projet de titre « Accueil ». Il sera déposé au RNCP (Registre National de la Certification Professionnelle) durant l'année 2016.

Nous souhaitons donc proposer dès la fin 2016 la possibilité de suivre ce parcours qualifiant destiné essentiellement aux conseillers en séjour et responsables d'accueil. Ce dispositif qualifiant ne pourra cependant être mis en place qu'à la suite de la finalisation du référentiel mené par Offices de Tourisme de France.

Dates et lieu

✦ **A définir, le lancement du parcours ne pourra avoir lieu qu'à la sortie du référentiel.**

Public

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

Tarification : T2 + T3
(cf. p2)

Référentiel
en cours de
finalisation par
Office de Tourisme
de France®

En savoir plus : <http://bit.ly/titreaccueil>

Club « Accueil Par EXcellence »

1 jour

C

Contenu

Il s'agit pour les salariés ayant suivi la formation APEX de mieux connaître les richesses de la grande région et de mettre à l'honneur de nombreuses initiatives du réseau.

Date et lieu

✦ **12 mai - Périgueux**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du réseau

Public

Salariés des structures de la branche ayant suivi la formation APEX.

Tarification : T2
(cf. p2)

En savoir plus : <http://bit.ly/clubapex>



PARTENAIRES ÉLUS, PRESTATAIRES, HABITANTS

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

- ▶ Tourisme durable : Animer une démarche de tourisme durable au sein de son territoire (4 jours / 1 groupe) p 38
- ▶ Accessibilité : Animer une démarche de tourisme accessible au sein de son territoire (4 jours / 1 groupe) p 38
- ▶ Projet touristique : Animer son projet de développement touristique local (2 jours par groupe / 2 groupes) p 39
- ▶ Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses habitants (2 jours par groupe / 2 groupes) p 39
-  ▶ Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses élus (2 jours par groupe / 3 groupes) p 40
- ▶ Relations presse : Etablir sa stratégie presse (niveau 1) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 40
- ▶ Relations presse : Entretenir efficacement ses relations presse (niveau 2) (2 jours par groupe / 2 groupes) p 41

WEBSÉMINAIRE (W)

- ▶ Le Géocaching p 41

Tourisme durable : Animer une démarche de tourisme durable au sein de son territoire

4 jours

FIR

Contenu

L'intérêt des clientèles pour un tourisme respectueux de l'environnement est croissant. L'animateur local au sein de l'office de tourisme comme du pays ou de l'intercommunalité peut, dans son quotidien et dans ses relations avec ses prestataires, être un acteur incontournable du tourisme durable.

Le succès d'une telle démarche repose à la fois sur l'engagement des acteurs mais aussi sur la valorisation des actions auprès des clientèles. Cette formation a pour objectif d'apporter une méthode complète pour mettre en place une démarche de tourisme durable sur son territoire : sensibilisation des acteurs, définition d'une stratégie, mise en place d'actions, valorisation et évaluation.

Dates et lieu

☀ **30 et 31 mai, 20 et 21 juin - PNR Périgord Limousin**

Intervenant : Guillaume BERAU, FTC

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/tourismdurable>

Accessibilité : Animer une démarche de tourisme accessible au sein de son territoire

4 jours

FIR

Contenu

L'intérêt est d'inscrire l'accessibilité comme un projet de développement touristique local avec deux objectifs majeurs :

- Être en mesure de mettre en place et d'impulser une démarche de mise en accessibilité avec les acteurs publics-privés,
- Placer l'institutionnel comme médiateur d'une telle démarche.

Cette session de quatre jours permet à l'animateur local, au sein de l'office de tourisme, comme du pays ou de l'intercommunalité de définir le projet, et d'écrire sa propre feuille de route.

Dates et lieu

☀ **31 mars et 01 avril, 02 et 03 mai - La Rochelle**

Intervenant : Dominique RABET, DR CONSULTING

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/accessibilitetourisme>

Projet touristique : Animer son projet de développement touristique local

2 jours

FIR

Contenu

L'animation de son territoire suppose, dans le tourisme et le développement local, une adhésion et une implication des acteurs au projet. En tant qu'animateur, comment faire adhérer le plus grand nombre au projet, élu, acteur public ou privé, habitant ? Comment les impliquer, les motiver ? Comment engager et structurer une démarche de projet à l'échelle de mon territoire ? Chefs de projet des territoires retenus dans le cadre de l'appel à projets Structuration Touristique des Territoires (ex-Aquitaine) et directeurs ou salariés d'offices de tourisme de Pôle (ex-Poitou-Charentes) sont plus spécifiquement concernés.

Dates et lieux

- ☀ **Session 1 : 17 et 18 mars - Marmande**
- ☀ **Session 2 : 13 et 14 octobre - Poitiers**

Intervenant : Falco BAUDON, BAYA CONSULTING

Public

Agents de développement touristique, chefs de projet des territoires retenus dans le cadre du Règlement d'intervention Tourisme (Aquitaine), techniciens d'office de tourisme de Pôle (Poitou-Charentes).

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/projettouristique>

Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses habitants

2 jours

FIR

Contenu

Touriste chez lui, habitant accueillant, nouveau résident, l'habitant est l'acteur incontournable d'un accueil réussi sur son territoire. Comment travailler avec lui ? Comment communiquer auprès de lui ?

Dans le cadre de l'opération « Metteur en scène de Territoire », un groupe de travail a défini une stratégie au cours de l'année 2015. Savoir segmenter et identifier les catégories d'habitants, rendre cohérent le lien touristes/résidents, transformer ses habitants en ambassadeurs comme en touristes d'un jour, voici le menu de ce nouveau volet de la campagne « Metteur en Scène de Territoire ».

Dates et lieux

- ☀ **Session 1 : 07 et 08 mars - Bordeaux**
- ☀ **Session 2 : 01 et 02 décembre - Brive**

Intervenants : Fabien RAIMBAUD et Hélène NERMORD, MOPA

Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/mesdthabitants>

Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses élus

2 jours

FIR

Contenu

Être reconnu, soutenu et encouragé par ses élus est le rêve de tout institutionnel. Dans le contexte de réforme territoriale, communiquer avec ses élus comme avec les techniciens de l'intercommunalité est primordial. Il faut en effet proposer, rassurer, impulser, expliquer. Afin d'être le plus convaincant et persuasif possible, un travail d'argumentaire doit être mené. Quelle stratégie de communication ? Quels élus pour quels messages ? Quels indicateurs et quelles données mettre en avant ?

Dates et lieux

- ☀ Session 1 : 26 et 27 mai - Limoges
- ☀ Session 2 : 17 et 18 octobre - La Rochelle
- ☀ Session 3 : 14 et 15 novembre - Dax

Intervenante : Claude-Hélène PASCO



Public

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

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/mesdtelus>

Relations presse : Etablir sa stratégie presse (niveau 1)

2 jours

FIR

Contenu

La valorisation de la destination dans la presse est une base du travail quotidien des acteurs institutionnels du tourisme. Au cours de ces deux journées, plusieurs points majeurs seront appréhendés :

- Définition des relations-presse, objectifs et leur place dans la stratégie globale
 - Typologies de journalistes, leurs attentes et leurs contraintes
 - Dossier de presse, communiqué, conférence ou voyage de presse, quels outils privilégier ?
- En un mot, en suivant cette formation qui s'adresse à tous, vous obtiendrez les clés pour des relations-presse réussies.

Dates et lieux

- ☀ Session 1 et 2 : J1 - 10 mai - En ligne
- ☀ Session 1 : J2 - 07 juin - Marmande
- ☀ Session 2 : J2 - 09 juin - Poitiers

Intervenante : Françoise CLERMONT, CO-MANAGING

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région en charge des relations presse.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/relationspresse1>

Relations presse : Entretenir efficacement ses relations presse (niveau 2)

2 jours

FIR

Contenu

La relation avec la presse a largement évolué ces dernières années, avec notamment l'irruption de la presse digitale (journaux en ligne, blogueurs, influenceurs) qui multiplie les points d'entrée.

Aussi, cette formation de niveau avancé s'adresse aux agents en charge de la relation avec la presse qui souhaitent optimiser leurs compétences. Plusieurs points majeurs seront appréhendés : nouveaux acteurs de la presse, analyse de l'existant et pistes d'amélioration de sa stratégie relations presse, techniques de fidélisation, mesure de la performance et réorientation des indicateurs de suivi.

L'échange entre participants, qui viendront des quatre coins de la Grande Région, sera un facteur enrichissant de cette formation qui s'annonce passionnante.

Dates et lieux

☀ **Session 1 et 2 : J1 - 04 octobre - En ligne**

☀ **Session 1 : J2 - 02 novembre - Bayonne**

Session 2 : J2 - 04 novembre - Brive

Intervenante : Françoise CLERMONT, CO-MANAGING

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région en charge des relations presse.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/relationspresse2>

Le Géocoaching

1 heure

W

Contenu

Les québécois parlent de géochachette, ici nous disons géocoaching.

Ce produit touristique séduit les familles et les passionnés, et a été rendu possible grâce à l'apparition des GPS notamment dans les smartphones. Mais le succès de Terra Aventura développé en Région Limousin, c'est aussi une animation de terrain avec un gros investissement des offices de tourisme dans l'animation des caches (qui doivent être découvertes par le géocacheur). Et si vous aussi, vous vous laissez emporter par la folie Géocoaching ? A vous les POI's et les caches. Un webséminaire pour tout comprendre à cet incroyable produit touristique !

Date et lieu

☀ **15 juin - En ligne**

Intervenant : Sophie MARNIER, CRT Limousin

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/wgeocaching>



TRAVAILLER ENSEMBLE

RENCONTRE NATIONALE (RN)

- ▶ Rencontres Territoriales du Tourisme Royan (3ème édition)

p 43

RENCONTRES DU RÉSEAU (RR)

- ▶ La Loi NOTRe : en avant 2017 (*1 journée dupliquée deux fois*)
- ▶ La journée des directeurs, cadres et responsables #GrandeRégion

p 43

p 44

FORMATION D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

- ▶ Travailler en mode projet avec ses acteurs / partenaires et faire preuve de créativité (*2 jours / 1 groupe*)

p 44

WEBSEMINAIRES (W)

- ▶ Stations classées et communes touristiques
- ▶ Les différents statuts juridiques d'un office de tourisme au service du projet
- ▶ Le service civique
- ▶ La Loi NOTRe

p 45

p 45

p 46

p 46

CLUB (C)

- ▶ Club « Chefs de projet » (en lien avec le Règlement d'Intervention de la politique régionale Tourisme Aquitaine)

p 47



Rencontres Territoriales du Tourisme Royan (3ème édition)

1 jour

RN

Contenu

La loi NOTRe avance... A M-3 de la nouvelle organisation territoriale, quels premiers retours d'expériences, quelles difficultés, quelles préconisations dans l'organisation et la structuration touristique des territoires ? Un évènement important à partager entre élus et techniciens. Ces rencontres sont organisées par la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique à l'automne.

Plus d'infos :
<https://www.facebook.com/Rencontres-Territoriales-du-Tourisme-1574311989461252/timeline/>

Date et lieu

🌟 **29 septembre - Royan**

Organisation : Communauté d'Agglomération Royan Atlantique

Public

Tout public

Tarification et inscription spécifique à l'organisateur

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/rtrr2016>

La Loi NOTRe : en avant 2017

1 jour

RR

Contenu

La loi NOTRe bouleverse le paysage institutionnel du tourisme français. Plutôt qu'une contrainte, elle doit être vue comme une opportunité d'organisation de l'activité touristique locale, et de redéfinition des politiques de développement. Décryptage de la loi, boîte à outils, proposition de scénarios sont au programme de ces rencontres du réseau.

Deux journées sont proposées pour deux problématiques de structuration : milieu rural et regroupement de petites ou moyennes structures (Tulle), littoral, stations classées et regroupements de grande ampleur (à Saint Jean de Luz).

Dates et lieux

🌟 **Session 1 : 05 avril - Saint Jean de Luz**

🌟 **Session 2 : 12 septembre - Tulle**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du secteur public

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/loinotreenavant2017>

La journée des directeurs, cadres et responsables #GrandeRégion

1 jour

RR

Contenu

La première journée des directeurs, cadres et responsables des organismes de tourisme institutionnel a eu lieu à Brive en novembre 2016.

Ce second rendez-vous permettra de fixer un moment annuel d'échanges et de retours d'expériences entre les directeurs et les responsables du réseau touristique institutionnel à l'échelle de notre grande région.

Outre les apports mutuels, ce moment est l'occasion de renforcer les liens dans un réseau en construction sur notre nouveau territoire.

Date et lieu

☀ 24 mai - Futuroscope

Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région et ouvert aux personnes extérieures selon les places disponibles.

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/journeedirecteurs>

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

2 jours

FIR

Contenu

Offices de tourisme, ADT/CDT, pays touristiques, CRT, directions du tourisme, nous avons tous une volonté commune : 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 !

Dates et lieu

☀ 19 et 20 mai - Bordeaux

Intervenante : Brigitte DE BOUCAUD,
EA TOURISME



Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) et personnels tourisme de collectivités de la Grande Région. Formation intégrée dans le « Parcours SuperMAN ».

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/modeprojets>

Stations classées et communes touristiques

1 heure

W

Contenu

La réforme de 2009 a modifié les dispositions relatives au classement des stations et des communes touristiques. De nombreuses stations sont en procédure de reclassement pour 2018. Le classement en station a de nombreuses conséquences pour les communes, notamment par le surclassement démographique. La station doit disposer d'un office de tourisme classé en catégorie I. La loi NOTRe prévoyant le transfert de la compétence promotion du tourisme à l'intercommunalité, l'articulation de toutes les dispositions peut poser un certain nombre de questions. Ce webséminaire sera l'occasion de faire le point sur la procédure, les démarches à engager et le projet autour du classement.

Date et lieu

☀ **06 juillet - En ligne**

Intervenants : Jean-Luc BOULIN et Charlotte EMERY, MOPA ; en lien avec ANETT (Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques)

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/stationsclassees>

Les différents statuts juridiques d'un office de tourisme au service du projet

1 heure

W

Contenu

La mise en application de la loi du 13 août 2004 sur les offices de tourisme (code du tourisme) et la prise en compte par les intercommunalités de la compétence tourisme (Loi Notre) pose la question de la gestion de l'office de tourisme. L'objectif du webséminaire est d'apporter les outils de lecture nécessaires pour déterminer le mode d'organisation de l'office de tourisme, qui doit être pensé comme un outil au service de son projet de structure et plus largement de territoire.

Date et lieu

☀ **01 juin - En ligne**

Intervenant : Jean-Luc BOULIN, MOPA

Public

Tout public

Tarification : T5
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/statutsOT>

Le service civique

1 heure

W

Contenu

L'engagement de Service Civique est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans. Il s'agit d'un engagement volontaire d'une durée de 6 à 12 mois pour l'accomplissement d'une mission d'intérêt général. Outre le dispositif, la MOPA ayant obtenu un agrément collectif par la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale présentera dans ce webseminaire, les étapes clés pour le proposer aux structures de la Grande Région. Trois champs d'actions ont été validés au préalable : le soutien à l'accueil hors les murs, la rencontre et la valorisation des publics touristiques et la médiation dans l'action touristique locale.

Date et lieu

☀ **16 mars - En ligne**

Intervenante : Hélène NERMORD, MOPA

Public

Tout public

Tarifification : T5
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/servicesciviques>

La loi NOTRe

1 heure

W

Contenu

Les échéances de la loi NOTRe sont maintenant fixées et précisées. Regroupements, compétence, projet : comment préparer au mieux 2017, quel rôle de l'office de tourisme, et surtout, quelle place pour le projet touristique du territoire ?

Ce webseminaire permettra de faire un point d'étape sur l'actualité de la loi NOTRe, les adaptations règlementaires et les premiers retours d'expérience.

Date et lieu

☀ **18 mai - En ligne**

Intervenant : Jean-Luc BOULIN (MOPA) en lien avec Offices de Tourisme de France®

Public

Tout public

Tarifification : T5
(cf. p2)

🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/laloinotre>

Club « Chefs de projet »

(en lien avec le Règlement d'Intervention de la politique régionale Tourisme Aquitaine)

1 jour

C



Contenu

Une journée d'échanges et de bonnes pratiques sur le développement touristique local. Retours d'expérience et boîtes à outils ponctueront ce rendez-vous.



Date et lieu

★ **Date à définir - Bordeaux**

Organisation : MOPA, CRT Limousin, FROTSI Poitou-Charentes avec de nombreux intervenants du réseau ; Partenariat Région



Public

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

Tarification : T2
(cf. p2)



En savoir plus : <http://bit.ly/clubchefprojet>



DROITS ET FONCTIONS SUPPORTS

FORMATIONS D'INTÉRÊT RÉGIONAL (FIR)

- ▶ Comptabilité publique M4 (2 jours / 1 groupe)
- ▶ Fiscalité EPIC (niveau avancé) (3 jours / 1 groupe)

p 48

p 49

Comptabilité publique M4

2 jours

FIR

Contenu

De plus en plus d'offices de tourisme sont aujourd'hui en EPIC, ce qui ne va pas sans poser de nombreuses questions autour de la gestion des structures. Gestion comptable en partie simple ou en partie double, budget primitif, virement, autofinancement, exécution budgétaire (engagements, mandats, titres...), compte financier seront autant de sujets qui seront appréhendés lors de cette formation riche en retours d'expérience et en échanges.

Dates et lieu

 **29 et 30 septembre - Bordeaux**

Intervenantes : Béatrice MUGABURE, OFFICE DE TOURISME DE SAINT JEAN DE LUZ et Pascale CASTAINGS, OFFICE DE TOURISME D'ANGLET

Public

Salariés des offices de tourisme de la Grande Région (managers, personnes en charge de la comptabilité).

Tarification : T1 + T2
(cf. p2)



 En savoir plus : <http://bit.ly/comptaM4>

Fiscalité EPIC (niveau avancé)

3 jours

FIR

🎯 Contenu

Le régime fiscal applicable aux offices de tourisme obéit au principe selon lequel les établissements publics doivent être soumis aux impôts et taxes auxquels seraient assujetties les entreprises privées effectuant les mêmes opérations.

Cependant, de fréquentes questions interpellent les gestionnaires d'EPIC sur l'adaptation de la fiscalité privée au système parfois rigide de la gestion publique. Les règles concernant le régime TVA, l'impôt sur les sociétés seront des points essentiels travaillés lors de cette formation.

📅 Dates et lieu

✳️ Dates à définir - Rochefort

👤 Public

Personne en charge de la gestion comptable et financière d'un EPIC.

Tarifification : T1 + T2
(cf. p2)



🔍 En savoir plus : <http://bit.ly/fiscaliteepic>

Rendez-vous	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Les nouveaux modes de formation							
Convention collective, obligations réglementaires et contrats de travail							
Management par la qualité et le développement durable			G1 : 03 & 04	G2 : 28 & 29			
L'entreprise libérée					09 & 10		
La réforme de la formation professionnelle	06						
Bâtir son plan de formation				06			
L'entretien professionnel	26						
Les conditions de travail, la qualité de vie et les risques psycho-sociaux au travail							
Séminaire en ligne de lancement du « Parcours SUPER MANAGER »	22						
Accessibilité : Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap			G1 : 10 & 11	G2 : 25 & 26	G3 : 09 & 10		
Qualité tourisme : Mettre en place la démarche qualité					20	09 & 10	
Être habilité au classement meublé			G1 : 07 & 08			G2 : 02 & 03	
Le document unique de sécurité							
Club « Démarche qualité et démarches de progrès »							
ET12 : Les Rencontres nationales du Etourisme institutionnel							
RTB11 : Les R-Evolutions Touristiques de Brive							
La gestion de la relation client			31				
Patrimoine : Les nouveaux modes de découverte			22				
Stratégie de contenu : Le travail avec les communautés d'utilisateurs							
Enfants, familles, innover pour surprendre							
Websocial : Définir sa stratégie (niveau 1)						G1: 06 & 07	
Websocial : Affiner sa stratégie (niveau 2)						G1 : 09 & 10	
Webmarketing : Définir sa stratégie (niveau 1)				G1 : 04 & 05			
Webmarketing : Affiner sa stratégie (niveau 2)				G1 : 07 & 08			
Post-Reporter de territoire : Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits					G1 : 12 & 13	G2 : 22 & 23	
Post-Reporter de territoire : Enrichir ses productions par le son						G1 : 09 & 10	
Accompagnement des prestataires : Commercialiser en ligne			02, 03 & 04				
L'animation Numérique de Territoire				G1 : 28 & 29	G1 : 9 & 10, 23 & 24 G2 : 2 & 3, 11 & 12, 26 & 27		

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Renvoi page	Qui de votre équipe?
	03			p 5	
		G1 : 07 & 08	G2 : 12 & 13	p 6	
				p 6	
				p 7	
				p 7	
				p 8	
				p 8	
21				p 9	
				p 9	
	G4 : 17 & 18	G5 : 28 & 29		p 10	
	06 & 07			p 11	
				p 11	
		16		p 12	
				p 12	
				p 14	
				p 14	
				p 15	
				p 15	
	10			p 16	
		09		p 16	
			G2 : 05 & 06	p 17	
			G2 : 08 & 09	p 17	
		G2 : 07 & 08		p 18	
		G2 : 09 & 10		p 18	
				p 19	
G2 : 26 & 27				p 19	
				p 20	
G1 : 19 & 20 G2 : 22 & 23	G1 : 13 & 14 G2 : 06 & 07			p 20	

Rendez-vous	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Reporter de territoire		G1 : 11 & 12	G1 : 03 & 04	G1 : 4 & 5 G2 : 6, 7 & 8	G1 : 02 & 03 G2 : 02 & 03	G1 : 6 & 7, 20 & 21 G2 : 1, 2 & 3	
Titre « Chargé de projets et tourisme » parcours complet							
Titre « Chargé de projets et tourisme » par la voie VAE		04		01			
La connaissance des marchés		03			04		
Google Analytics			02				
Le référencement							
Club « Reporter de Territoire »							
Commercialisation : Ventes d'activités et de visites, un créneau à prendre			10				
Commercialisation : Vendre des produits touristiques			G1 : 14 & 15 G2 : 17 & 18				
Commercialisation : Optimiser ma technique de commercialisation des produits de séjour		G1 : 29	G1 : 01				
Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché du tourisme d'affaires (niveau avancé)							
Commercialisation : Développer mon activité commerciale sur le marché des familles			G1 : 24 & 25				
Conseil éclairé : Du conseil à la vente		G1 : 29	G1 : 01 G2 : 03 & 04 G3 : 29 & 30				
Boutique : Créer sa boutique pour la saison 2017							
Régie : Monter sa régie publicitaire						G1 : 01 & 02	
Baisser ses charges de fonctionnement et développer sa capacité de négociation							
Ré-enchanter ses visites guidées			G1 : 16 & 17		G2 : 03 & 04		
Taxe de séjour : Collecter, animer, optimiser		G1 : 02 & 03				G2 : 06 & 07	
Club « Boutique »							
Révolution de l'Accueil Saison 2	28						
Marketing expérientiel : Faites vivre une nouvelle expérience à vos touristes dès votre espace d'accueil		G1 : 04 & 05					
SADI : Mettre en place son Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information			G1 : 03 & 04				
SADI : Monter et gérer un projet d'accueil hors les murs (accueil mobile)			29 & 30				
Accueil Par EXcellence			G1 : 22	G1 : 25 & 26	G1 : 18, 19 & 20		
TOEIC							
Titre Accueil							
Club « Accueil Par EXcellence »					12		
Tourisme durable : Animer une démarche de tourisme durable au sein de son territoire					30 & 31	20 & 21	
Accessibilité : Animer une démarche de tourisme accessible au sein de son territoire			31	01	02 & 03		

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Renvoi page	Qui de votre équipe?
		G2 : 3 & 4 - 17 & 18		p 21	
				p 21	
				p 22	
07	05	02		p 22	
				p 23	
				p 23	
16				p 24	
				p 26	
				p 26	
		G2 : 03 & 04		p 27	
15 & 16				p 27	
	G2 : 13 & 14			p 28	
		G4 : 14 & 15		p 28	
	G1 : 17 & 18	G2 : 21 & 22		p 29	
		G2 : 17 & 18		p 29	
G1 : 27 & 28			G2 : 14 & 15	p 30	
		G3 : 28 & 29		p 30	
				p 31	
		15		p 31	
				p 33	
G2 : 27 & 28				p 33	
	G2 : 06 & 07			p 34	
				p 34	
G1 : 15 & 16 G2 : 30	G1 : 10 & 11	G2 : 03 & 04, 15, 16 & 17	G2 : 05 & 06 19 & 20/01/2017	p 35	
				p 35	
				p 36	
				p 36	
				p 38	
				p 38	

Rendez-vous	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Projet touristique : Animer son projet de développement touristique local			G1 : 17 & 18				
Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses habitants			G1 : 07 & 08				
Metteur en scène de territoire : Travailler et communiquer avec ses élus					G1 : 26 & 27		
Relations presse : Etablir sa stratégie presse (niveau 1)					G1 & G2 : 10	G1 : 07 G2 : 09	
Relations presse : Entretenir efficacement ses relations presse (niveau 2)							
Le Geocaching						15	
Rencontres Territoriales du Tourisme Royan (3ème édition)							
La Loi NOTRe : en avant 2017				05			
La journée des directeurs, cadres et responsables #GrandeRégion					24		
Travailler en mode projet avec ses acteurs / partenaires et faire preuve de créativité					19 & 20		
Stations classées et communes touristiques							06
Les différents statuts juridique d'un office de tourisme au service du projet						01	
Le service civique			16				
La Loi NOTRe					18		
Club « Chefs de projet »							
Comptabilité publique M4							
Fiscalité EPIC (niveau avancé)							



Les rendez-vous départementaux

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Renvoi page	Qui de votre équipe?
	G2 : 13 & 14			p 39	
			G2 : 01 & 02	p 39	
	G2 : 17 & 18	G3 : 14 & 15		p 40	
				p 40	
	G1 & G2 : 04	G1 : 02 G2 : 04		p 41	
				p 41	
29				p 43	
12				p 43	
				p 44	
				p 44	
				p 45	
				p 45	
				p 46	
				p 46	
				p 47	
29 & 30				p 48	
				p 49	



C'est une première ! Le programme, à l'échelle Grande Région, est sorti et nous espérons qu'il répondra pleinement à vos attentes et à vos besoins en compétences. Tout le contenu de ce programme s'appuie sur les conclusions d'un travail mené courant 2015 par les membres d'une Commission Professionnalisation Grande Région composée d'Offices de Tourisme, de Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme et de Pays/Pays touristiques.

Réalisé en concertation entre la MOPA, le CRT Limousin et la FROTSI Poitou-Charentes, il est soutenu financièrement par AGEFOS-PME (Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes), l'Etat (DIRECCTE), les trois Conseils Régionaux et le CNFPT Limousin.



Pour télécharger le programme complet, retrouver l'ensemble des informations pratiques (dates, lieux, tarifs...) et s'inscrire:



www.bit.ly/programme2016 (programme et inscriptions)

www.aquitaine-mopa.fr (programme et ressources)

UN CONTACT UNIQUE

@ equipeproregion@gmail.com

☎ 05 57 57 03 87

L'ÉQUIPE PROFESSIONNALISATION

LAURE DUBOIS

laure.dubois@aquitaine-mopa.fr

FLORENT GUITARD

fguitard@tourisme-limousin.fr

CHARLOTTE EMERY

charlotte.emery@aquitaine-mopa.fr

FABIEN RAIMBAUD

fabien.rimbaud@aquitaine-mopa.fr

NADIA DARDILLAC

contact@frotsipoitoucharentes.fr

CONTACTS

MOPA

www.aquitaine-mopa.fr
mopa@aquitaine-mopa.fr - 05 57 57 03 88

CRT Limousin

www.pro.tourismelimousin.com
formation@tourisme-limousin.fr - 05 55 11 05 90

FROTSI Poitou-Charentes

www.pro.poitou-charentes-vacances.com
contact@frotsipoitoucharentes.fr - 05 49 41 33 94

