

LES FORMATIONS D'OTN



Face aux profonds changements de consommation touristique et des comportements des visiteurs, les destinations touristiques normandes doivent relever de nouveaux défis pour rester compétitives. La Fédération Régionale des Offices de Tourisme & Territoires de Normandie (OTN) accompagne ses adhérents dans le développement et la professionnalisation de leur structure, pour une mise en œuvre opérationnelle de leur stratégie touristique.

EXPERTISE

OTN vous propose des actions de formations collectives sur les thèmes qui constituent notre cœur de mission : professionnalisation, gestion des compétences, démarche qualité, qualification de l'offre d'hébergement. Pendant votre formation, vous bénéficierez de l'appui d'une équipe pédagogique qualifiée et spécialisée du domaine concerné.

FORMATION ACTION

- Notre pédagogie est active, concrète, pratique et démonstrative.
- Des mises en situation et exercices sont réalisés tout au long des formations.
- Des exemples et bonnes pratiques d'Offices de Tourisme illustrent la théorie.
- Chaque participant remplit un questionnaire d'évaluation anonyme dans les 3 jours qui suivent la formation par voie de mail.
- Les outils pédagogiques de la formation sont à disposition des participants sur le site web d'OTN (accès par mot de passe remis à chaque participant).

PROXIMITÉ

Pour plus de facilité, les formations se déroulent directement dans vos locaux (sous réserve de conditions d'accueil adaptées). Nous pouvons aussi intervenir à la demande d'un collectif d'OT ayant les mêmes besoins.



Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Se mettre en condition pour participer à la mise en œuvre de la démarche de progrès.
- Comprendre et transmettre la philosophie d'une démarche de progrès.
- Créer et mettre en place certains outils de la démarche et savoir s'en servir à l'accueil (indicateur, procédure).
- Mettre en œuvre le conseil éclairé.

Public & prérequis



Conseillers en séjour, référents qualité, chargés de mission, issus d'OT marqués (ou non) regroupés (ou non) dans le cadre de la mise en œuvre de la loi NOTRe.

Prérequis : Aucun



Contenu

Journée 1

La philosophie d'une démarche de progrès

Comprendre et définir la notion de démarche de progrès/qualité.

Identifier les atouts/contraintes de la démarche.

Comprendre la valeur ajoutée du progrès continu.

Se mettre en condition pour mener une démarche de progrès.

La démarche de progrès : l'affaire de tous

Identifier le rôle de chacun.

Comprendre le rôle du référent qualité.

Le système qualité

Définition des outils du système.

Construction de la nomenclature et du circuit

d'approbation des outils.

Conseils rédactionnels .

Journée 2

Connaitre les indicateurs qualité et leur utilité

Savoir utiliser les indicateurs.

Le plan d'actions d'amélioration en interne ou externe (GTL).

Le conseil éclairé (accueil comptoir, mail, téléphonique)

Connaitre le conseil éclairé : définition et identification de bonnes pratiques.

Savoir le mettre en œuvre : débriefing des tests mystères réalisés en amont de la formation auprès des OT participants.

Méthodes et moyens pédagogiques : apports théoriques, exercices pratiques (en binôme et en collectif), échange entre participants, benchmarking, jeu de rôle .

Infos pratiques

Intervenant : Mme Emilie LEMONNIER-LESLE ou Mme Marie-Florence GUY

Horaires : 9H00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Coût pédagogique individuel : 210€ pour les 2 jours

Frais d'inscription à la charge de l'OT : 90€ par inscription

Éléments à apporter

Procédures d'accueil (si existantes)

Indicateurs qualité de l'OT (si existants)



Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Maintenir le niveau de qualité reconnue par l'audit.
- Savoir prendre du recul, s'émanciper et faire évoluer le système qualité post audit.
- Animer la démarche pour éviter l'essoufflement de l'équipe.
- Développer la démarche qualité sur l'ensemble de la Destination.

Public & prérequis



Référents qualité, managers et/ou directeurs d'Offices de Tourisme

La structure doit être marquée Qualité Tourisme™ ou sur le point de l'être : le système doit être abouti.



Contenu

Journée 1

Maintenir la dynamique de progrès post audit

Maintenir le niveau de qualité reconnue par l'audit.
Animer la démarche pour éviter l'essoufflement de l'équipe.

S'émanciper dans la démarche

Savoir prendre du recul, s'émanciper et faire évoluer le système qualité post audit.

Méthodes et moyens pédagogiques :

apports théoriques, exercices pratiques (en collectif), échange entre participants, benchmarking, visite terrain

Journée 2

Connaître l'approche processus (si évolution du référentiel national en ce sens).

Déployer la démarche sur l'ensemble de la destination.

Visite terrain : mise en application de la théorie

Visite d'un OT marqué avec présentation d'outils concrets.

Infos pratiques

Intervenant : Mme Marie-Flo GUY ou Mme Emilie LEMONNIER-LESLE
Horaires : 9H00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Coût pédagogique individuel : 210€ pour les 2 jours
Frais d'inscription à la charge de l'OT : 90€ par inscription

Éléments à apporter

Manuel qualité, synthèse indicateurs, compte rendu des GTL de l'année passée, procédures, modèles accueil et mini manuels par service si existants
Liste des documents qualité applicables



Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Identifier les besoins en compétences de l'OT.
- Faire un diagnostic interne des compétences présentes.
- Définir un plan de formation /gestion prévisionnelle des emplois et compétences.
- Mobiliser les dispositifs de formation adaptés.

Public & prérequis



Directeurs/responsables d'Offices de Tourisme, managers intermédiaires (chefs de service), adjoints /assistants de direction, toute personne en charge des RH et/ou de la formation continue.

Avoir formalisé une stratégie pour son Office de Tourisme.

Avoir au moins 1 an d'expérience sur des fonctions managériales et/ou de gestion du personnel.



Contenu

Journée 1

La détection des besoins en compétence via la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences

L'état des lieux RH : indicateurs sociaux, diagnostic flash RH en lien avec la stratégie.
Les référentiels fonctions et compétences de l'OT .
Le temps de l'évaluation des compétences.
Le temps de l'analyse et du plan d'actions.

Journée 2

La mobilisation de la formation continue au service du projet de l'OT

Les dispositifs de la formation continue mobilisables par l'employeur : compte personnel de formation, période de professionnalisation, contrat de professionnalisation.
L'élaboration du plan de formation et la demande de prise en charge par l'OPCA.
La réforme de la formation professionnelle.

NB : les dispositifs de formation mobilisables à l'initiative du salarié (bilan de compétences et validation des acquis de l'expérience) ne seront pas abordés.

Méthodes et moyens pédagogiques : apports théoriques, exercices pratiques (en individuel et en collectif), échange entre participants, témoignage et présentation vidéo.

Infos pratiques

Intervenants : Mme. Emilie LEMONNIER-LESLE / M. Emmanuel TRICOIRE
Horaires : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Coût pédagogique individuel : 210€ pour les 2 jours
Frais d'inscription à la charge de l'OT : 90€

Éléments à apporter

- La stratégie de l'Office de Tourisme.
- Vos outils RH : organigramme(s),.
- Tout document complémentaire qui vous paraîtra pertinent



Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les enjeux du dispositif.
- Connaître le process de référencement.
- Maîtriser le dossier administratif, notamment les grilles de visites.
- Acquérir les techniques de visite chez le prestataire.
- Mettre en œuvre la promotion du dispositif sur la zone de compétence de l'OT.

Public & prérequis



Salariés des Offices de Tourisme en charge de la mise en place du dispositif Chambre d'Hôtes Référence®

Aucun prérequis



Contenu

Le dispositif Chambre d'Hôtes Référence®

Comprendre les enjeux du dispositif.

Maîtriser le process de référencement.

Appréhender le dossier de demande de qualification et ses annexes.

Assurer la promotion du dispositif sur le territoire de l'OT.

Savoir communiquer sur Chambre d'Hôtes Référence®.

La visite terrain d'une chambre d'hôtes référencée

Maîtriser les grilles de visites sur place.

« Trucs et astuces » en amont et pendant la visite.

Apporter oralement des précisions au prestataire : préparation aux questions les plus fréquentes.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Apports théoriques, exercices pratiques (en individuel et en collectif), échange entre participants, identification de bonnes pratiques, vidéo, visite terrain.

Infos pratiques

Intervenant : Mme Marie-Florence GUY
Horaires : 9h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

Coût pédagogique individuel : 105€ pour la journée
Frais d'inscription à la charge de l'OT : 90€

Éléments à apporter

Aucun

COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

Etape n°1

Choisir son/ses module(s) de formation

Veillez à faire valider vos choix par votre hiérarchie (Directeur/Président/Responsable RH).

Etape n°2

S'inscrire aux formations

Il suffit de remplir le bulletin de pré-inscription en page suivante et de l'adresser signé par votre Directeur ou Président à OTN. A défaut de réception de ce document, votre inscription ne sera pas prise en compte.

Etape n°3

Valider son inscription*

Au moins 30 jours avant le 1^{er} jour de la formation : l'OT envoie la demande de prise en charge de la formation dûment complétée à son conseiller AGEFOS PME.

Il s'assure de la prise en charge de la formation auprès d'AGEFOS et adresse à OTN l'accord de prise en charge. Sans cet accord, l'intégralité des coûts pédagogiques seront facturés à l'OT.

Une fois l'accord de prise en charge reçu, OTN confirme l'inscription de l'OT à la formation par voie de mail. Il joint le programme de la formation ainsi que la convention de formation qui devra être retournée signée par l'OT à OTN.

* Cas spécifique pour le Personnel de la Fonction Publique Territoriale :

OTN fournira un devis qui devra être retourné signé par la collectivité. Une fois le devis retourné signé, OTN confirme l'inscription de l'OT à la formation par voie de mail.

Etape n°4

Convocation

OTN envoie 15 jours avant le début du stage aux participants une convocation nominative précisant le lieu et les horaires de la formation ainsi que la liste des inscrits pour favoriser le covoiturage le cas échéant.

Etape n°5

Frais d'inscription

Suite à la formation et à réception de la facture, l'OT règle les frais d'inscription à OTN (**90€ Net de TVA par personne inscrite**). Règlement possible par chèque ou virement (à l'ordre de OTN). Les frais de vie (déplacement, repas, hébergement) sont à la charge des structures.

Pour bénéficier du programme de formations d'OTN, l'OT doit être à jour de sa cotisation annuelle à la fédération. Pour les structures employant du personnel de droit privé, il devra avoir réglé sa contribution annuelle à son OPCA.

ACTIONS DE FORMATION SOUHAITÉES

Intitulé de la formation	Date et lieu	Nom / prénom du participant	Statut du participant : droit privé / fonction publique

VOTRE STRUCTURE - A REMPLIR OBLIGATOIREMENT

Nom de la structure :

Effectif de structure : ☐ < 10 salariés ☐ ≥ 10 salariés

Adresse :

.....
.....

CP : Commune :

Téléphone :/...../...../...../..... Mail :@.....

N° de SIRET de votre organisme :

Nom de l'OPCA de votre structure : ☐ AGEFOS ☐ Autre

Fait à : Le :

Je, soussigné(e)
déclare avoir pris connaissance du règlement intérieur de la formation organisée par OTN.

Cachet de l'organisme ainsi que nom et signature du Président / Directeur

Bulletin à retourner dument complété à OTN accompagné du règlement des frais d'inscription
(90€ par personne inscrite)

LES MODALITÉS DE PARTICIPATION ET D'ÉVALUATION

Désistement, absence à une formation

Les inscriptions sont arrêtées au plus tard 15 jours avant la formation.

Toute annulation à une formation devra faire l'objet d'un mail à l'adresse suivante : elemonnierlesle@ottnormandie.fr.

Toute annulation à moins de 15 jours du début de la formation, pour un motif non justifié (présentation d'un justificatif obligatoire), le coût pédagogique prévu dans la convention de formation sera facturé à l'entreprise intégralement. Les droits d'inscription seront conservés au titre de dédit.

En cas d'empêchement d'un participant, l'Office de Tourisme ne peut lui substituer une autre personne ayant le même profil.

En cas d'absence d'un des stagiaires sur une partie de la formation, les frais pédagogiques ne seront pas pris en charge par AGEFOS PME et seront facturés à votre structure.

Annulation d'une formation

OTN se réserve le droit de **reporter ou d'annuler** les formations si le nombre de participants est insuffisant 15 jours avant la formation. En cas d'annulation, l'Office de Tourisme est informé dans les meilleurs délais par mail.

Lieux de formation

Les lieux de formations sont déterminés en fonction de l'origine géographique des participants. La formation peut être délocalisée sur un territoire si 15 jours avant le début de la formation celui-ci est très majoritairement représenté par les inscrits à la formation.

Il est également possible à la demande des offices de tourisme et des territoires, et en fonction du nombre de stagiaires potentiels de co-construire des formations sur mesure et à la carte. Le changement de lieu sera également conditionné par les disponibilités de salles.

Evaluation de la formation

A l'issue de nos formations, chaque participant recevra une attestation de fin de formation individuelle ainsi qu'un questionnaire de satisfaction par mail dans les 3 jours.

UNE ÉQUIPE DE FORMATEURS

Marie-Florence GUY

RESPONSABLE CHARGÉE DE MISSION QUALITÉ

13 ans d'expérience dans le tourisme, notamment au service du développement des Offices de Tourisme de Normandie, Licence Professionnelle Gestion & Mise en valeur des sites touristiques et culturels

Domaines de prédilection :

- Démarche Qualité,
- Animation de réseau,
- Gestion de projet



Nicolas COQUILLARD

CHARGE DE MISSION E-TOURISME

11 ans d'expérience dans le tourisme Institutionnel (OT, CDT, OTN)
Master 2 Géographie – aménagement du territoire
Animation numérique de Territoire

Domaines de prédilection :

- Webmarketing,
- Stratégie Web,
- Gestion de projets Web



Emmanuel TRICOIRE

CHARGE DE MISSION STRATÉGIE ET STRUCTURATION

17 ans d'expérience dans le tourisme institutionnel (UDOTSI/OTN)
DESS Tourisme & Culture

Domaines de prédilection :

- GPEC
- Stratégie, structuration
- Juridique et social



Emilie LEMONNIER-LESLE

CHARGÉE DE MISSION PROFESSIONNALISATION ET QUALITÉ

10 ans d'expérience dans le tourisme Institutionnel (OT, CCI, OTN) dont 8 ans d'accompagnement et de conseil aux Offices de Tourisme
Master 2 Economie-Gestion, métiers du tourisme

Domaines de prédilection :

- Démarche Qualité,
- Formation professionnelle
- Accessibilité



OTN Formations est un organisme de formation

9, rue Jean-Baptiste Colbert

14 000 CAEN

Tél. 02. 31. 44. 82. 97

N° de déclaration d'activité auprès du préfet de région de Normandie
: 28140309814. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

N° de SIRET : 38985811900057

Code APE : 7990Z

