OTN FORMATION
TOURISME

FORMATIONS

-

A destination des relais territoriaux d'Offices de Tourisme

OTN – Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie

www.ottnormandie.fr

QUI SOMMES-NOUS ?

OTN – FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME DE NORMANDIE, a pour mission de coordonner, représenter, animer et professionnaliser le réseau des 61 Offices de Tourisme normands.

Composée d'une équipe pluridisciplinaire de 5 collaborateurs, OTN se veut être une fédération efficace à destination de ses adhérents qui voient leurs missions évoluer depuis une quinzaine d'années, liées aux profonds changements, technologiques, institutionnels et au comportement des visiteurs.

NOS CHAMPS DE COMPETENCES AU SERVICE DES OFFICES DE TOURISME

- Démarche Qualité Tourisme™ et classement.
- Stratégie d'organisation.
- Gestion des ressources humaines/professionnalisation.
- Stratégie web/webmarketing.
- Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information.
- Observation de l'activité touristique des territoires.
- Veille et relais juridique.

NOTRE APPROCHE

- Construire des outils et méthodes **AVEC** et **POUR** les Offices de Tourisme.
- Accompagner les Offices de Tourisme en les rendant acteurs de leurs réflexions.
- Ajuster nos outils et méthodes au fil de nos expériences terrain.

Forts de l'expérience acquise depuis plusieurs années auprès de notre réseau, nous sommes désormais en capacité de transmettre nos savoir-faire, au travers d'**OTN FORMATION**.

CONTEXTE & ENJEUX DES FORMATIONS PROPOSÉES

POUR VOS OFFICES DE TOURISME ET LEURS COLLECTIVITÉS LOCALES

L'évolution des comportements des visiteurs (nouvelles technologies, qualité…), la concurrence exacerbée des destinations et la nécessité d'être de plus en plus efficient vis-à-vis des financeurs publics, rendent plus que jamais nécessaires l'optimisation de l'organisation du tourisme sur les territoires.

La réforme territoriale a été une formidable opportunité de repenser l'organisation des offices de tourisme afin de les placer au cœur de la stratégie touristique des territoires.

Ces évolutions institutionnelles ont obligé les Offices de Tourisme à mutualiser leurs moyens et actions dans le cadre de nouveaux périmètres intercommunaux.

Dans ce contexte, ils ont des défis organisationnels importants à relever, pour être à la hauteur de la commande politique fixée par leur collectivité de tutelle et s'adapter, voire anticiper les évolutions de l'environnement touristique.

POUR VOUS, RELAIS TERRITORIAUX

En tant que têtes de réseau, vous avez un positionnement qui vous confère certains avantages :

- Vous connaissez vos Offices de Tourisme.
- Vous avez une vision d'ensemble de votre réseau.
- Vous pouvez leur apporter un regard extérieur.
- Vous êtes un acteur neutre.
- Vous pouvez les suivre dans la durée.

Exploitez vos avantages et développez vos compétences, en vous formant à des outils et méthodes qui vous permettront d'accompagner la structuration de vos Offices de Tourisme.

✓ ACCOMPAGNER VOS OFFICES DE TOURISME SUR LEUR STRATEGIE ET LEUR ORGANISATION

✓ METTRE EN PLACE UN OBSERVATOIRE DE DESTINATION

✓ LA GESTION DES COMPÉTENCES AU SERVICE DU PROJET DE L'OT

Ces formations sont dispensées par OTN Formation, organisme agréé.

Pour les salariés de droit privé : grâce à la contribution annuelle que vous versez à votre OPCO, vous bénéficiez d'une prise en charge partielle ou totale.

Pour les agents de droit public : aucune demande de prise en charge ne pourra être effectuée auprès du CNFPT.

ACCOMPAGNER VOS OFFICES DE TOURISME SUR LEUR STRATEGIE ET LEUR ORGANISATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

> Connaître les enjeux liés aux Offices de Tourisme

> Proposer un accompagnement adapté à la problématique du territoire

> Organiser et animer la réflexion concernant la définition de la stratégie et de l'organisation de l'Office de Tourisme

PROGRAMME

Maîtriser les enjeux pour les Offices de Tourisme

> L'environnement institutionnel et réglementaire.

> Les défis à relever pour l'Office de Tourisme de demain.

Cadrer son intervention

> Les prérequis d'une intervention réussie.

> Etablir son plan de travail.

Animer la réflexion

> A quels types d'interlocuteurs pouvez-vous avoir affaire ?

> Quel genre d'animateur êtes-vous ?

> Les différentes techniques d'animation.

Dresser l'état des lieux de l'OT et de son environnement

> Recueillir des données sur les thèmes suivants : missions, gouvernance, ressources humaines, moyens techniques et financiers de l'Office de Tourisme, offre et clientèle de la destination.

> Focus sur : l'évaluation des compétences RH des collaborateurs de l'Office de Tourisme et notion de polyvalence ; les outils d'observation de l'activité touristique locale; la notion d'efficience.

Poser le diagnostic

> Aider l'Office de Tourisme à identifier ses forces, faiblesses, opportunités et menaces.

> Aider l'Office de Tourisme à les trier, les qualifier et les synthétiser.

Identifier des solutions, formaliser des objectifs et les décliner en plan d'actions

> A partir du diagnostic, animer la réflexion autour de l'identification de solutions.

> Connaître les différents modes de gestion des Offices de Tourisme.

> Accompagner l'OT dans la formalisation de la stratégie et du plan d'actions.

> Aider l'Office de Tourisme à construire son organigramme.

VOTRE FORMATEUR

Emmanuel TRICOIRE – OTN FORMATION (organisme agréé)

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Relais territoriaux départementaux et régionaux d'Offices de Tourisme.

PRÉREQUIS

Connaître le fonctionnement d'un Office de Tourisme et son environnement.

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, travail de groupe, étude de cas, échange entre participants, Post-it, carte mentale, jeu de rôle.

OUTILS

Chaque stagiaire doit venir avec un ordinateur portable.
Une boîte à outils est remise à l'issue de la formation.

COÛTS PÉDAGOGIQUES

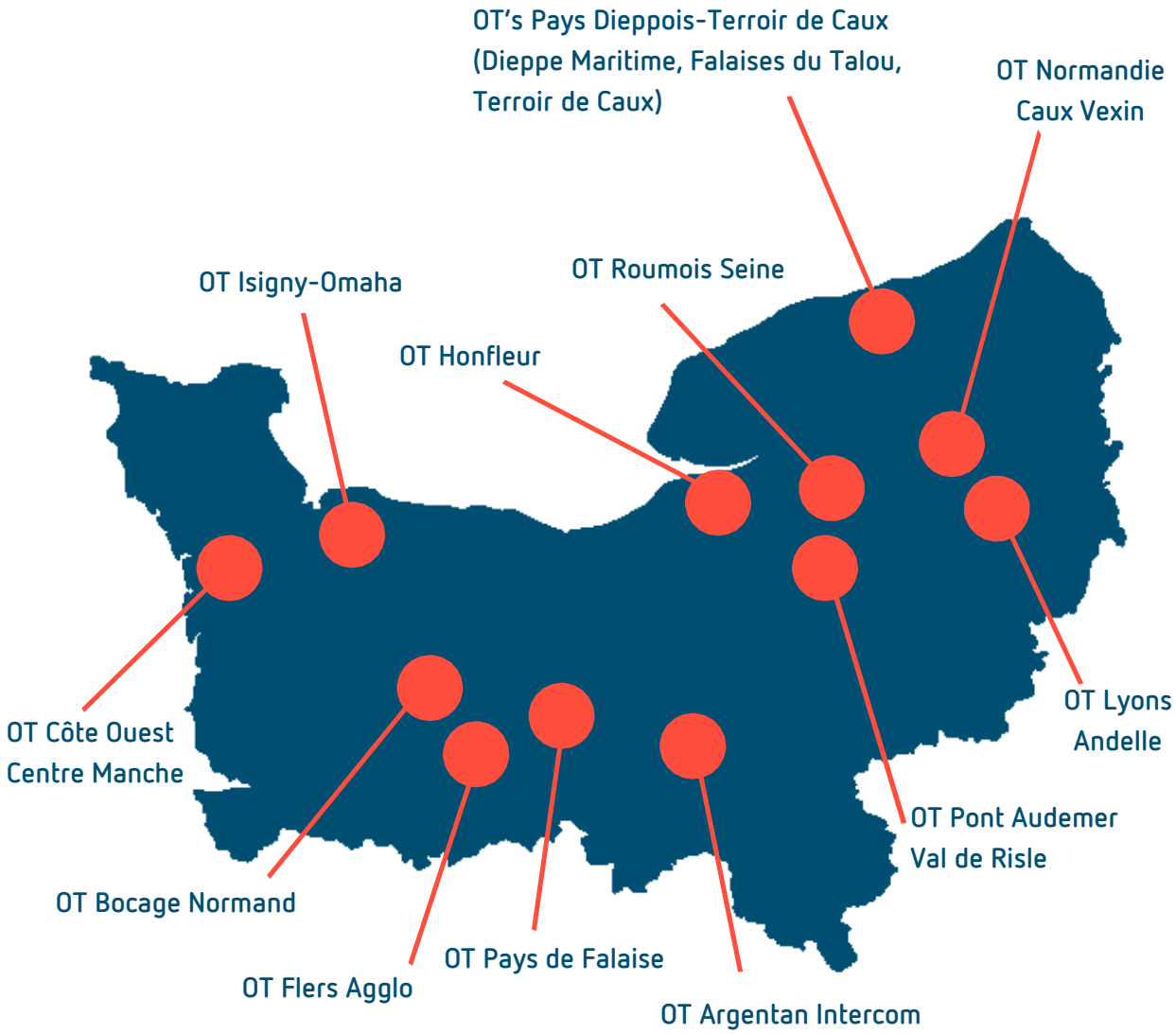
Coût total de la formation : 2 400 euros net de TVA (selon les cas, des frais d'inscription à 90 euros net de TVA/pers. pourront être appliqués en sus, à déterminer à la commande).
Frais de déplacements et de vie facturés au réel.
Logistique à la charge du RT demandeur (coût et réservation de salle).

A définir en fonctions des participants

2 jours / 14 heures

Date à définir
De 9h - 12h30 et 13h30 - 17h

RÉFÉRENCES : LES OFFICES DE TOURISME NORMANDS ACCOMPAGNÉS SUR LEUR STRATÉGIE ET LEUR ORGANISATION



METTRE EN PLACE UN OBSERVATOIRE DE DESTINATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :
> Connaître les enjeux liés à l'observation touristique.
> Identifier les sources de données disponibles.
> Utiliser des outils de recueil et de traitement des données.
> Produire des indicateurs socio-économiques.
> Présenter et diffuser les résultats de l'observation.

PROGRAMME

Définir son champ d'observation

> Comprendre les enjeux de l'observation touristique de sa destination : pourquoi observer ? Pour quelles cibles et quels usages ?

> Identifier les données à observer et les sources disponibles : où trouver l'information ? Quelles sont les conditions d'accès et d'utilisation ?

Recueillir et traiter les données

> Mettre en place une enquête clientèles : présentation d'outils de collecte et de traitement des données, transmission d'une méthodologie d'administration des enquêtes.

> Mettre en place des tableaux de bord de l'offre et de la fréquentation des hébergements, sites et activités.

Evaluer les retombées économiques : outils et méthodes

> Estimer la consommation touristique de sa destination.

> Mesurer les retombées économiques d'un événement.

> Identifier le nombre d'emplois touristiques sur sa destination.

Valoriser et suivre les données

> Présenter ses résultats : préconisations de mise en forme et exemples.

> Règles de diffusion.

> Suivre l'évolution des données dans le temps.

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Relais territoriaux départementaux et régionaux d'Offices de Tourisme.
Personnes en charge de l'observation au sein des Offices de Tourisme.

PRÉREQUIS

Avoir au moins un an d'expérience dans une structure institutionnelle du tourisme (OT, Collectivité, ADT, CRT...).
Pour les OT, avoir défini les objectifs de l'observation.

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, étude de cas, travaux pratiques, échanges entre participants.

OUTILS

Chaque stagiaire doit venir avec un ordinateur portable ainsi qu'avec la stratégie de l'OT.
Une boîte à outils est remise à l'issue de la formation.

COÛTS PÉDAGOGIQUES

Coût total de la formation : 2 400 euros net de TVA (selon les cas, des frais d'inscription à 90 euros net de TVA/pers. pourront être appliqués en sus, à déterminer à la commande).
Frais de déplacements et de vie facturés au réel.
Logistique à la charge du RT demandeur (coût et réservation de salle).

VOTRE FORMATEUR

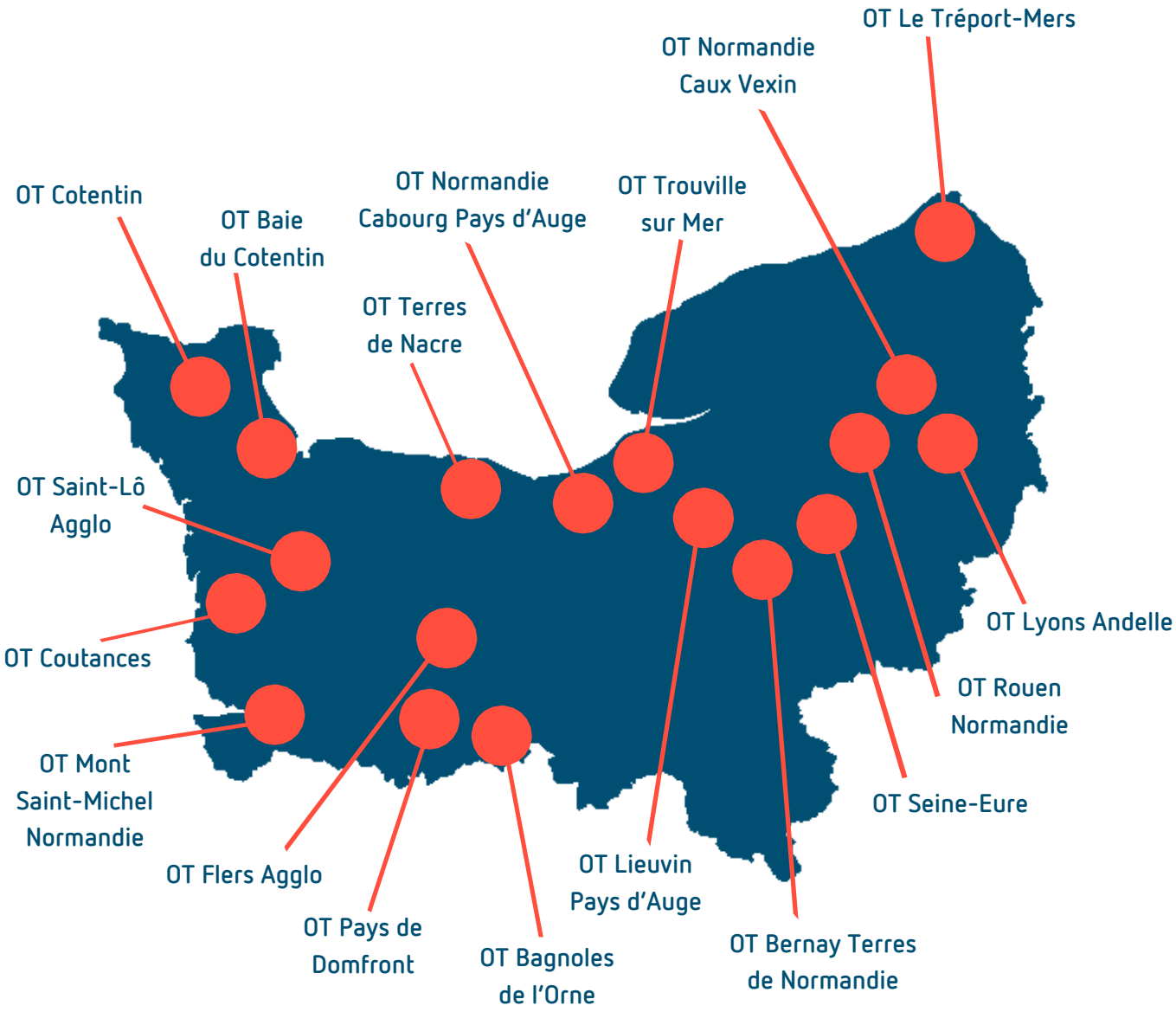
Emmanuel TRICOIRE – OTN FORMATION (organisme agréé)

A définir en fonctions des participants

2 jours / 14 heures

Date à définir
De 9h - 12h30 et 13h30 - 17h

RÉFÉRENCES : LES OFFICES DE TOURISME NORMANDS ACCOMPAGNÉS SUR LA MISE EN PLACE DE LEUR OBSERVATOIRE DE DESTINATION



Les OT témoignent : Isabelle AUPINEL, chargée de l'observation & Noémie LEDUC, responsable du Pôle Marketing à l'OT Mont Saint-Michel Normandie

« Pour s'assurer de l'efficience de nos actions, écrire une stratégie marketing pertinente et travailler sur la structuration d'une offre correspondante aux attentes du marché, il est primordial de bien connaître nos clients et la fréquentation de notre territoire.
Dans cet objectif nous souhaitons nous constituer un centre de ressources qui nous permet d'approfondir et de développer les données disponibles et mettre en place des outils d'analyse approfondie des comportements clients.
La participation au groupe de travail OTN, nous permet d'analyser les ressources existantes et manquantes, de mettre en commun nos méthodes, de co-construire et d'utiliser des outils aboutis. La comparaison de notre destination avec les autres territoires Normands nous aidera à mesurer nos forces et nos faiblesses. »

LA GESTION DES COMPÉTENCES AU SERVICE DU PROJET DE L'OT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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.

> Connaître les dispositifs de formation mobilisables par l'employeur.

PROGRAMME

Introduction

> Comprendre les enjeux de la gestion des compétences.

> Qu'est-ce qu'une compétence ?

> Les principes de base de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

L'état des lieux des ressources humaines

> Identifier et analyser les indicateurs sociaux de son OT.

> Evaluer le niveau de polyvalence des collaborateurs.

> Dégager les premiers impacts RH de la stratégie de l'OT.

Les référentiels fonctions et compétences de l'OT

> Elaborer le référentiel fonction de chaque collaborateur.

> Elaborer des référentiels compétences.

Le temps de l'évaluation et de l'analyse des compétences

> Préparer et conduire un entretien d'évaluation des compétences.

> Analyser les évaluations et en tirer des actions correctives.

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Relais territoriaux départementaux et régionaux d'Offices de Tourisme.
Personnes en charge des ressources humaines au sein des Offices de Tourisme.

PRÉREQUIS

Avoir au moins un an d'expérience dans une structure institutionnelle du tourisme (OT, Collectivité, ADT, CRT...).
Pour les OT, avoir défini une stratégie.

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, étude de cas, travaux pratiques, échanges entre participants.

OUTILS

Chaque stagiaire doit venir avec un ordinateur portable ainsi qu'avec la stratégie de l'OT.
Une boîte à outils est remise à l'issue de la formation.

COÛTS PÉDAGOGIQUES

Coût total de la formation : 1 200 euros net de TVA (selon les cas, des frais d'inscription à 90 euros net de TVA/pers. pourront être appliqués en sus, à déterminer à la commande).
Frais de déplacements et de vie facturés au réel.
Logistique à la charge du RT demandeur (coût et réservation de salle).

VOTRE FORMATEUR

Emmanuel TRICOIRE – OTN FORMATION (organisme agréé)

A définir en fonctions des participants

1 jour / 7 heures

Date à définir
De 9h - 12h30 et 13h30 - 17h

EMMANUEL TRICOIRE

« Géographe de formation, je suis arrivé au tourisme par un heureux hasard en fin de cursus, puis j'ai intégré le monde des Offices de Tourisme qui depuis ne m'a plus quitté.

Animant des réseaux d'OT depuis près de 20 ans sur des territoires très différents, j'ai vu les évolutions considérables que leurs métiers et missions ont connues, j'ai beaucoup appris du terrain et mon métier a lui aussi évolué en même temps.
Co-construire transmettre, accompagner et favoriser les échanges, telle est ma conception de l'animation d'un réseau. C'est en gardant ce principe à l'esprit que j'accompagne les Offices de Tourisme sur leur organisation et la formalisation de leur politique stratégique, en plaçant l'humain au cœur de la réflexion. »

FORMATION INITIALE

- Maîtrise en géographie (Université de Paris 1).
- DESS chargé de développement territorial tourisme et culture (ESTHUA - Université d'Angers).

FORMATION CONTINUE

Animation de formations, stratégie de développement touristique, gestion prévisionnelle des emplois et compétences, stratégie digitale, observation du tourisme, schéma d'accueil et d'information, communication avec les élus, organisation institutionnelle du tourisme, démarche qualité pour les Offices de Tourisme, CCN Tourisme.

PARCOURS PROFESSIONNEL

- Animateur du réseau des Offices de Tourisme de Haute-Marne.
- Animateur du réseau des Offices de Tourisme du Calvados.
- Chargé de mission pour le réseau des Offices de Tourisme de Normandie
  > *structuration et stratégie des OT, appui juridique, gestion des emplois et compétences OT.*

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES ACQUISES

- Accompagnement à la définition de stratégies d'organisation d'Offices de Tourisme.
- Accompagnement à la mise en place de GPEC dans les Offices de Tourisme.
- Conduite d'audits qualité à blanc pour les Offices de Tourisme visant la MQT.
- Appui à la mise en place d'observatoires de l'activité touristique sur les territoires.
- Veille et appui juridique auprès des Offices de Tourisme.

COMPÉTENCES TRANSVERSALES MISES EN ŒUVRE

- Animation de réseau et conduite de projets collectifs.
- Animation de réunions et de conférences techniques.
- Esprit de synthèse et capacité d'analyse.

VOS INTERLOCUTEURS

Pour plus d'information sur le contenu des formations :

Emmanuel TRICOIRE

02 72 88 02 44

etricoire@ottnormandie.fr

Pour toute demande d'inscription :

EMILIE LEMONNIER-LESLÉ

02 72 88 02 43

elemonnierlesle@ottnormandie.fr

Conception & réalisation : N. Coquillard / OTN - Canva. Décembre 2018. Crédit photo page de couverture : ©Fotolia

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

OTN Formation est inscrit au catalogue de référence des financeurs de la formation professionnelle (Datadock)

Offices de Tourisme & Territoires de Normandie 9, rue Jean-Baptiste Colbert 14 000 CAEN

Tél. 02 31 44 82 97

contact@ottnormandie.fr