



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

ATELIERS THEMATIQUES

PROGRAMME 2020

OTN – Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie



Un atelier thématique, qu'est-ce que c'est ?

Un atelier thématique c'est une journée d'informations pendant laquelle un thème est abordé par un/des salarié(s) d'OT expert(s) ou bien par un intervenant extérieur spécialiste de la question abordée.

L'objectif est **d'échanger**, poser des questions, **s'enrichir des expériences de chacun** et **s'informer** sur ce qui est fait. C'est aussi l'occasion de **se rencontrer** !

Le concept peut être résumé en 3 mots :

- Partage d'expériences
- Echange convivial
- Boite à outils et bonnes pratiques

Les ateliers thématiques sont ouverts gratuitement à tous les personnels salariés des OT*/UDOTSI/ADT/CRT/collectivités territoriales désireuses de s'informer et d'échanger sur les sujets abordés.

*à jour de leur cotisation annuelle à OTN

Comment s'inscrire ?



INSCRIPTION OBLIGATOIRE auprès de Déborah CORDRAY, Offices de Tourisme & Territoires de Normandie, par mail, en précisant si vous resterez déjeuner (à la charge de chacun).

Déborah CORDRAY

✉ : dcordray@ottnormandie.fr / ☎ : 02.31.44.82.97



Votre interlocutrice pour toute demande concernant l'organisation et le programme des ateliers :

Emilie LEMONNIER LESLE

✉ elemonnierlesle@ottnormandie.fr / ☎ : 02 31 44 82 97 / 📞 : 06 20 08 14 01

Deux bonnes pratiques en matière de gestion de ressources humaines sont au programme de cette journée : le Comité Social et Économique (CSE) et le recours à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le CSE est issu de la fusion de plusieurs instances de représentation du personnel dans les entreprises. Les offices de tourisme et structures de la branche de plus de 11 ETP (effectif atteint 12 mois consécutifs) sont concernées et devaient constituer ce CSE avant le 1er janvier 2020. Au-delà de l'obligation légale, c'est une bonne opportunité pour organiser la représentation du personnel au sein de sa structure, mais aussi et surtout pour travailler ensemble sur la qualité de vie au travail.

La VAE permet d'obtenir un diplôme, un titre professionnel ou une certification, en validant les compétences acquises par l'expérience professionnelle. Toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, justifiant d'au moins un an d'expérience en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE. Pour les employeurs, la VAE est un levier en matière de ressources humaines qui permet de :

- Faire reconnaître les compétences des salariés
- Les fidéliser dans la structure en permettant leur mobilité interne
- **Quels sont les bénéfices attendus de ces deux dispositifs pour le projet de mon OT ?**
- **Comment les mettre place ? Quels sont les moyens à mobiliser ?**
- **Pour mettre en place une VAE : peut-on se faire accompagner ? Par qui ? Comment financer cette démarche ?**
- **Quel bilan dresser de ces démarches en termes de bénéfices et de contraintes ?**

Didier SIMON, directeur de Bagnoles de l'Orne Tourisme apportera son témoignage sur la mise en place du CSE au sein de son Office de Tourisme courant 2019 : étapes à suivre, outils, bénéfices apportés et écueils à éviter, seront au programme.

Un panel d'experts de la VAE sera présent pour répondre à vos questions.

Par ailleurs, Christophe GAVET, directeur du Comptoir des Loisirs à Evreux, vous expliquera comment il accompagne son collaborateur Serge dans sa démarche de VAE : atouts, contraintes, moyens humains, techniques et financiers à mobiliser seront abordés pendant cette journée.

Infos pratiques

Intervenants :

Didier SIMON, directeur Bagnoles de l'Orne Tourisme
Christophe GAVET, directeur, le Comptoir des Loisirs à Evreux,
Alima SEGHIR, ingénieure formation, AFPA
Armel ELART, responsable, DAVA Normandie
Stéphanie GERMAIN, déléguée régionale AFDAS

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Salle d'Armes, 4 Place du Général de Gaulle, 27500 PONT AUDEMER

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

Quelle que soit leur configuration (lieu d'accueil du public unique ou multiples, nombre de salariés, services proposés aux visiteurs...), les offices de tourisme font appel à des outils pour être plus efficaces. Un bon nombre d'entre eux existent sur le marché et il n'est pas toujours aisé de faire le bon choix.

Quels outils pour :

- améliorer la communication interne de l'OT (Sharepoint, Google Drive, ...) ?
- gérer les plannings des salariés (Aloa, Excel) ?
- développer la commercialisation des prestataires touristique (Aloa, Gesoft Résa) ?
- optimiser la campagne d'adhésion de l'OT auprès de ses socioprofessionnels (Tourinsoft) ?

Les offices de tourisme de Trouville-sur-Mer, Destination Le Tréport-Mers, Caen la mer Normandie, Normandie Cabourg Pays d'Auge vous expliqueront les raisons de leur choix et vous feront un retour d'expérience :

- **Pourquoi avoir recours à l'achat d'un outil ? A quel coût ?**
- **Quels sont les bénéfices attendus ?**
- **Quelles sont les compétences nécessaires pour en faire un usage optimum ?**

La mise en œuvre de la loi NOTRe a imposé la nécessité de repenser le partage d'informations et de documents entre les 6 bureaux d'informations touristiques de la destination Le Tréport-Mers : l'OT vous présentera la manière dont il s'approprie Sharepoint sur Office 365 pour fluidifier la communication.

Afin de gérer les plannings des membres de l'équipe, l'office de tourisme Le Tréport-Mers utilise un fichier Excel tandis que celui de Normandie Cabourg Pays d'Auge a acheté la solution proposée par Aloa. Venez découvrir ces deux solutions pour optimiser la gestion du temps et des départs en congés de chacun des collaborateurs.

L'office de tourisme de Trouville-sur-Mer s'est équipé de Gesoft Résa pour son service commercial. Il permet de centraliser et sécuriser les données, automatiser des tâches chronophages, optimiser la démarche client et disposer d'un suivi qualitatif, quantitatif et financier des dossiers. Il vous présentera son outil.

Né en 2017 de la fusion des offices de tourisme communaux du territoire dans le cadre de la loi NOTRe, l'office de tourisme et des Congrès - Caen la mer Normandie, a désormais un grand nombre de professionnels adhérents potentiels. Il a cherché un logiciel permettant de répondre à cette problématique et a choisi d'optimiser Tourinsoft.

Infos pratiques

Intervenants :

Frédéric DRYNSKI-BARBERA, chargé de l'attractivité du territoire, Destination Le Tréport - Mers

Aurélie NKEZE, chargée de commercialisation, office de tourisme de Trouville-sur-Mer

Romain CARILLO, responsable TIC, office de tourisme Caen la Mer Normandie

Julie LESUEUR, chargée des ressources humaines, office de tourisme Normandie Cabourg Pays d'Auge

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Communauté de communes, 4 rue de la Brême, 76190 YVETOT

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

Deux outils peuvent être mobilisés pour développer son employabilité : le CPF et la VAE.

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est utilisable par tout salarié, tout au long de sa vie active, y compris en période de chômage, pour suivre une formation qualifiante. Il a remplacé le droit individuel à la formation (DIF). L'utilisation du CPF relève de la seule initiative du salarié et depuis le 1er janvier 2019, il est alimenté en euros et non plus en heures.

La Validation des Acquis de L'expérience (VAE) permet quant à elle, d'obtenir un diplôme, un titre professionnel ou une certification, en validant les compétences acquises par l'expérience professionnelle. Toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, justifiant d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE. C'est un dispositif qui permet de faire reconnaître ses compétences, de sécuriser son parcours professionnel et de développer son employabilité. En bref, la VAE c'est de la reconnaissance et un gain de confiance.

- **Comment mobiliser le CPF ? La VAE ?**
- **Quels sont les diplômes accessibles via ces deux dispositifs ?**
- **Quelles sont les étapes à suivre ?**
- **Pour mettre en place une VAE : faut-il se faire accompagner ? Par qui ? Comment financer cette démarche ?**

Un panel d'experts de la VAE et du CPF seront présents pour répondre à vos questions.

Par ailleurs, Anne GAUDAIRE, chargée de mission à l'office du tourisme du Cotentin, vous fera part de son expérience : elle a obtenu le titre de « chargée de projets e-tourisme » en 2017 par le biais de la VAE.

Christophe GAVET, directeur du Comptoir des Loisirs à Evreux, vous expliquera comment il accompagne son collaborateur dans sa démarche de validation des acquis de l'expérience.

Infos pratiques

Intervenants :

Anne GAUDAIRE, chargée de communication, office de tourisme du Cotentin

Christophe GAVET, directeur, le Comptoir des Loisirs à Evreux,

Alima SEGHIR, ingénieure formation, AFPA

Armel ELART, responsable, DAVA Normandie

Stéphanie GERMAIN, déléguée régionale AFDAS

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Office de Tourisme, 86 Boulevard Clemenceau, 76600 LE HAVRE

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

Que ce soit dans les murs de l'OT, hors des murs chez les prestataires touristiques ou en ligne, l'information touristique délivrée par l'office de tourisme est-elle toujours celle qui est attendue par le visiteur ?

Être présent au bon moment et au bon endroit pour conseiller les visiteurs : c'est l'enjeu majeur que les offices de tourisme doivent relever aujourd'hui, pour rester les chefs de file de l'accueil et de la diffusion de l'information touristique sur le territoire.

La stratégie d'accueil et d'information de nos structures doit s'adapter.

Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information – SADI – est le terme donné à la stratégie des territoires touristiques, qui mènent une réflexion ou un projet autour de l'accueil orchestré par l'OT. La prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages en sont le socle :

- Comment identifier et segmenter les cibles de clientèles de mon OT ?
- Quelles sont les « portes d'entrée » sur ma destination ?
- Comment évaluer les services proposés par l'office ?
- Comment formaliser son plan d'actions pour accompagner la nouvelle stratégie identifiée ?

OTN vous présentera son accompagnement au SADI afin de :

- Aider les structures à cerner les enjeux d'une stratégie d'accueil collective efficace
- Affirmer leur positionnement en tant que chefs d'orchestre de l'accueil territorial
- Accompagner à la prise de décision pour optimiser les moyens dédiés à l'accueil

L'OT de Dieppe-Maritime vous présentera la méthodologie de formalisation du SADI qu'il a adoptée : étapes, outils, écueils à éviter...

L'OT de Lyons Andelle a mené cette réflexion avec OTN courant 2019 : il vous fera un retour sur ses travaux et son plan d'actions.

Infos pratiques

Intervenants :

Elina ERFANOUDAKI, directrice, office de tourisme de Lyons Andelle

Rachel MARTEL, conseillère en séjour, office de tourisme de Dieppe-Maritime

Ludovic CARDONA-GIL, directeur, office de tourisme de Dieppe-Maritime

Nicolas COQUILLARD, chargé de mission, Offices de Tourisme et Territoires de Normandie

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Agglomération de la Région Dieppoise, salle Abraham DUQUESNE, 4 bvd du Général de Gaulle, 76 200 DIEPPE

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

Votre interlocuteur

MAJ ELL - 10/01/2020



Emilie LEMONNIER-LESLE
02 72 88 02 43 / 06 20 08 14 01
elemonnierlesle@ottnormandie.fr