

ATELIERS THEMATIQUES PROGRAMME 2018/2019



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

www.otnormandie.fr

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

Un Atelier Thématique 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
- Boîte à outils et bonnes pratiques

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

*à jour de leur cotisation annuelle à OTN

Comment faire pour participer ?



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

Le programme

La loi du 31 décembre 1991 définit les obligations des employeurs en matière d'amélioration de la sécurité et de la santé des salariés. Elle précise l'obligation pour l'employeur d'évaluer les risques professionnels dans le cadre d'une démarche globale de prévention.

La loi du 5 novembre 2001 impose à tous les chefs d'entreprise, quelque soit leur taille ou effectif, de disposer d'un document unique de sécurité, mis à disposition des salariés. Il s'agit d'un inventaire des risques professionnels encourus par l'ensemble des salariés. S'en suit l'élaboration d'un plan de prévention des risques et sa mise en œuvre.

- Quels sont les différents risques professionnels ?
- Quelles sont les obligations réglementaires de l'employeur en ce domaine ? Quelles pénalités peuvent être encourues ?
- Au-delà de la réglementation, pourquoi est-ce important d'identifier et prévenir les risques professionnels au sein de son entité ?
- Comment le faire? Avec quelle méthode ?
- Quelle forme peut prendre le document unique ?
- Qui se charge de son élaboration ?

Florent DUBUS, chargé de mission à l'ARACT Normandie (Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) vous donnera un aperçu de l'ensemble des risques professionnels existants ainsi que la marche à suivre pour élaborer une stratégie de prévention des risques à partir du document unique.

Infos pratiques

Intervenant :
Florent DUBUS, ARACT Normandie

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : ARACT Normandie, 12 rue Ferdinand Buisson, 14280 SAINT CONTEST

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

Le programme

Post loi NOTRe, certains Offices de Tourisme s'interrogent sur l'opportunité de commercialiser des produits touristiques packagés. Vecteur de notoriété et apporteur d'affaires pour les prestataires et de ressources diversifiées pour l'OT, la commercialisation de produits peut s'avérer payante :

- Sous quelles conditions est-il opportun de développer ce service ?
- Comment mettre en place un service commercialisation ? Quelles sont les étapes à suivre?
- Quelle est la réglementation applicable ?
- Comment organiser le service commercial de mon OT : en nombre de ressources humaines, de budget, de moyens techniques ...
- Quelle prise en charge du client privilégié ?
- Quel relationnel entretenir avec les prestataires commercialisés : quels critères de sélection des prestataires ? Quels engagements réciproques ? Comment les formaliser ?
- Comment travailler avec des TO ou des autocaristes ?
- Comment commercialiser en dehors de mon territoire de compétence ? Quels partenariats nouer ? Comment travailler avec les OT voisins et sous quelles conditions ?
- Quels trucs et astuces mobiliser pour la stratégie commerciale ?
- Quels sont les atouts et contraintes du service : quel bilan dresser?

L'OT de Dieppe-Maritime (régie) a créé son service commercial en 2013 (2 personnes - 1 ETP - 50 500€ de CA HT en 2017). Il témoignera de cette expérience et dressera son bilan 5 ans plus tard.

L'OT de Rouen Normandie Tourisme et Congrès (association) dispose d'un service commercial loisirs composé de 4 collaborateurs. Il commercialise des produits individuels (via l'outil de réservations City Break) et des produits groupes packagés (via le logiciel Aloa). Le service génère un chiffre d'affaires de 543 000€ HT en 2017.

Infos pratiques

Intervenantes :

Sarah DUFOUR, OT Dieppe-Maritime
Jessica VILLAMAUX, OT Rouen Normandie Tourisme & Congrès

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Office de Tourisme der Rouen Normandie Tourisme & Congrès, salle C. Monet,
25 place de la Cathédrale, 76 000 ROUEN

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



Le programme

Venez rencontrer les start-up du numérique implantées en Normandie pour vous familiariser avec leurs technologies, croiser vos attentes avec leurs solutions, et générer de nouveaux projets !

Vous avez un projet, une idée en lien avec le web et vous recherchez une entreprise en mesure de porter ce projet, cette journée est faite pour vous :

- Comment les nouvelles technologies peuvent servir le projet de mon OT ?
- Quelles sont les solutions techniques innovantes existantes en Normandie ?
- Comment faire appel à ces entreprises ?
- Quels fonds mobilisables pour développer mon projet ?

Au programme de cette journée organisée en partenariat avec le Pôle TES (Transactions Electroniques Sécurisées) :

- **Présentation des startup numériques normandes du Pôle TES en mesure d'accompagner des projets tourisme** : 5 minutes pour faire connaissance !
- **Rencontrez qui vous voulez** : speed meeting entre les Offices de Tourisme et les entreprises
- **Retours d'expérience** :
 - La DATA dans le tourisme : quel système de collecte de données pour quel usage pour un OT/collectivité ?
 - Les solutions de parcours de visite : du montage de projet à la commercialisation de la solution à l'OT : quel intérêt pour le visiteur ? Quel bilan dresser ?
 - L'expérimentation au service du développement touristique du territoire de l'OT :

Infos pratiques

Intervenants :

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Forum Digital - Campus Effiscience
Bâtiment Erable, 8 rue Léopold Sedar Senghor, 14460 COLOMBELLES

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

Le programme

Le visiteur évolue et attend de l'office de tourisme qu'il soit un lieu de vie plurifonctionnel qui participe à son expérience de consommation sur le territoire. Pour répondre à ces nouvelles attentes, les Offices de Tourisme et leurs bureaux d'information touristique repensent l'agencement de leurs espaces afin d'harmoniser les activités d'accueil, de détente et de vente. L'OT doit dorénavant :

- Etre un **lieu de vie dynamique et hybride entre habitants et touristes plus qu'un lieu de passage** : café, espace d'accueil plus agréable, ...où l'on pourrait rencontrer des acteurs du territoire mais également des habitants pour pouvoir échanger avec eux.
- Proposer des **services qui doivent tendre vers la personnalisation** : analyse du profil de visiteur, propositions adaptées et personnalisées...
- Encourager **l'autonomie des visiteurs grâce aux outils numériques** mis à leur disposition.

L'Office de Tourisme du Grand Evreux Agglomération vient de se doter d'un nouvel espace d'accueil, afin d'être au cœur des flux touristiques et commerciaux et de regrouper les agents au sein d'un seul et même lieu. Doté d'une nouvelle stratégie de conquête et de fidélisation des clientèles locales, il propose un panel de services à ses clients : un espace d'exposition, un espace de co-working et de réunion, un espace détente avec vue sur la cathédrale (et borne de rechargement de téléphone fermée), un espace boutique étoffé, un accueil aménagé pour que les conseillers en séjour soient au contact du client, une carte de la Normandie format XXL, accompagnée d'une application ludique et pédagogique...

Afin d'afficher haut et fort son positionnement, il a changé de nom : exit « l'OT du Grand Evreux Agglomération » et place au « **comptoir des loisirs** ».

Infos pratiques

Intervenants :

Christophe GAVET, Directeur du Comptoir des Loisirs
Hélène PERIER, responsable de développement touristique, Agglomération du Grand Evreux

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Le comptoir des Loisirs,
Place du miroir d'eau, 27 000 EVREUX

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

Le programme

L'Office de Tourisme est le bras armé de sa collectivité pour le déploiement et la mise en œuvre de la politique touristique du territoire.

La loi NOTRe a confié en tant que compétence obligatoire la «promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme» aux intercommunalités (sauf exception pour certaines stations). Les collectivités sont de plus en plus impliquées dans la gouvernance de leur Office de Tourisme. Quelque soit l'échelle d'intervention de l'OT et son statut, la question de la relation entre ce dernier et sa collectivité reste centrale :

- **Quelle articulation entre la politique de l'OT et la politique de la collectivité ?**
- **Comment travailler avec les élus ? Comment accompagner la prise de décision ?**
- **Comment travailler avec les techniciens ? Quelle articulation avec les autres services (communication, culture, ...) ?**
- **Comment rendre compte de ses actions auprès de la collectivité ?**
- **Conseils pour une relation qui fonctionne**

Le binôme composé Marie-Christine DELAGE (DGS) et Didier SIMON (Directeur de l'EPIC) de Bagnoles de l'Orne Tourisme viendra nous présenter son fonctionnement et ses bonnes pratiques. En quelques mots, Bagnoles de l'Orne tourisme c'est un EPIC composé de 20 collaborateurs et qui au delà des missions régaliennes qui lui sont confiées assure la gestion des équipements sportifs et la programmation culturelle de la station.

Infos pratiques

Intervenants :
Didier SIMON, Directeur Bagnoles de l'Orne Tourisme
Marie-Christine DELAGE, DGS Bagnoles de l'Orne Normandie

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : a définir

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

Le programme

La Loi de finances rectificative du 29 décembre 2016 est parue au Journal Officiel du 30/12/2016. L'article 86 comporte des dispositions qui modifient les textes relatifs aux taxes de séjour au réel, forfaitaire et additionnelle.

- Quelle est la réglementation en vigueur ?
- Comment mettre en place la taxe de séjour ?
- Comment optimiser la collecte de la taxe ?
- Comment collecter la taxe de séjour : logiciels de gestion dédié ou autre outil de collecte ? Quel coût pour quel logiciel ?
- Quel(s) moyen(s) humain(s) faut-il mobiliser pour collecter la taxe ?

En trame de fond de cette journée, plusieurs questions seront abordées :

- Facturation forfaitaire ou au réel : quel est le choix le plus judicieux dans mon contexte ?
- Quel montant pour la taxe de séjour sur le territoire intercommunal nouvellement défini : comment en harmoniser le montant ?
- Quelles sont les étapes réglementaires clés à respecter pour instaurer la taxe de séjour ?

Infos pratiques

Intervenants :

Vincent LUCAS, Responsable attractivité du territoire, CDC Collines du Perche Normand
Slim HANACHI, Responsable service promotion du territoire, CDC du Pays de Falaise

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Office de Tourisme,
5 Place Guillaume le Conquérant, 14700 Falaise

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

D'autres ateliers thématiques viendront compléter cette programmation courant 2019, vous pouvez d'ores et déjà retenir les dates suivantes :

Trucs et astuces pour faire vivre la démarche Qualité - 22 janvier 2019 - lieu à définir

- Comment optimiser mon système d'écoute client ?
- Comment mettre en place une animation efficace de la démarche qualité en interne pour éviter l'essoufflement entre deux audits ?
- Comment rendre mes groupes qualité de destination plus efficaces ?

Booster son parcours professionnel avec la VAE - mars 2019 - lieux à définir

- Qu'est ce que la VAE ?
- Dans quel but la mobiliser ?
- A qui s'adresse t-elle et comment la mettre en place ?
- Quels sont les diplômes accessibles par la VAE ?

Observer l'activité touristique de mon territoire - 2 avril 2019 – lieu à définir

Quels outil(s) et méthode(s) mettre en place pour :

- Montrer le poids économique du tourisme à sa collectivité de tutelle,
- Mieux connaître ses clientèles pour développer des actions de promotion/communication ciblées et définir une stratégie d'accueil adaptée,
- Utiliser ces données pour évaluer l'efficacité de ses actions,
- Etre en capacité de fournir des données de marché aux porteurs de projets publics et privés.

Des témoignages d'OT ou d'experts illustreront de manière pratique les thématiques abordées.

Vous avez des idées de thèmes ou des expertises à partager : contactez votre fédération régionale !

Contact : Emilie LEMONNIER-LESLE, elemonnierlesle@ottnormandie.fr / 02 72 88 02 43

VOTRE INTERLOCUTRICE

Publication réalisée par : Offices de Tourisme & Territoires de Normandie. Toute reproduction est interdite. Crédit photo : ClubOrigoo1



Emilie LEMONNIER LESLE
Mail : elemonnierlesle@ottnormandie.fr
Tél. 02. 72. 88. 02. 43
Mob. 06. 20. 08. 14. 01