

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

Un Atelier Thématique est une matinée d'informations pendant laquelle un thème est abordé par un OT spécialiste.

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

On peut résumer le concept 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*/PAT*/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

WEB : jeux concours sur Instagram et organisation d'un Instameet

Le programme

Depuis son lancement en 2010, Instagram a fait sa place parmi les réseaux sociaux et a connu un succès inédit avec plus de 150 millions d'utilisateurs, 55 millions de photos uploadées et plus de 1,3 milliards de likes par jour.

Parmi les utilisateurs d'Instagram que l'on nomme les IGERS, une nouvelle forme d'influenceurs très suivis et actifs s'est créée : créateurs de contenus, photographes professionnels ou amateurs, ils ont su fédérer de vraies communautés et génèrent des volumes d'interactions bien plus importants que ceux de l'utilisateur "classique".

- Comment encourager l'interaction sur Instagram pour doper la notoriété de votre destination ?
- Quelles sont les modalités d'organisation d'un jeu concours ? D'un Instameet ?
- Quid de la réglementation en la matière ?
- Comment identifier un influenceur important à « accrocher » ?
- Quel(s) contenu(s) de visites privilégier pour optimiser les retombées pour la destination lors d'un Instameet ?
- Quel(s) acteur(s) associer ?
- Quid du budget à mobiliser ?

Charlène de l'Office de Tourisme Dieppe-Maritime vous fera part de son expérience pour l'organisation de concours photos sur ce réseau social : réglementation, bonnes pratiques, bilan (technique, financier, humain) et retombées...

Laurie, de l'ADT de l'Eure et Florence de l'OT Seine Normandie Agglomération témoigneront de leur expérience commune : en 2016 elles ont organisé ensemble un Instameet privé rassemblant 7 IGERS pour un accueil privilégié sur le territoire de Claude MONET.

Infos pratiques

Intervenants :

Charlène GUEROUT, Office de Tourisme Dieppe-Maritime
Florence DEVILLENAUT, OT Seine Normandie Agglomération
Laurie VINCESLAS, ADT Eure Tourisme

Horaires : 10h30 – 16h30

Lieu :

Office de Tourisme de Dieppe, salle ANGO, quai du carénage, 76200 Dieppe

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

Le programme

Créé par la loi du 10 mars 2010, le service civique « a pour objet de renforcer la cohésion nationale et favoriser la mixité sociale ». Il est ouvert à tous les jeunes de 16 à 25 ans, jusqu'à 30 ans pour les personnes en situation de handicap, sans condition de diplôme. Il s'agit d'un engagement volontaire de 6 à 12 mois au service de l'intérêt général parmi ces 9 domaines d'action : solidarité, santé, éducation pour tous, culture et loisirs, sport, environnement, mémoire et citoyenneté, intervention d'urgence et action humanitaire. Pour la structure accueillante, c'est l'occasion de recevoir un jeune, de lui faire découvrir et pratiquer un métier, de déclencher ou confirmer une vocation et de renforcer l'équipe.

- Quelles sont les modalités d'accueil et financières pour accueillir un volontaire ?
- Quels sont les obligations du tuteur ? Du volontaire ?
- Quels sont les droits du volontaire ?
- Quels sont les outils administratifs et la démarche à suivre ?
- Comment s'organise le recrutement d'un jeune en service civique ? Quels sont les profils des candidats ?

Christophe BOULANT, référent régional du service civique vous présentera en détail les tenants et aboutissants du dispositif.

Au travers de ces ateliers, OTN souhaite connaître les motivations des OT normands à accueillir des jeunes en service civique pour étudier la possibilité de porter l'agrément pour l'ensemble du réseau.

Infos pratiques

Direction de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRDJSCS) de Normandie

Intervenants :
Christophe BOULANT,

Horaires : 10h30 à 12h30

Lieux :
DRDJSCS de Normandie, 2 Place Jean Nouzille, 14000 Caen
MJC Rouen Rive Gauche, place des faïenciers, 76100 Rouen

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. Son article 86 comporte des dispositions qui modifient les articles relatifs aux taxes de séjour au réel, forfaitaire et additionnelle.

- Comment optimiser la collecte de la taxe sur un territoire élargi ?
- Panorama des logiciels de gestion de la taxe existants sur le marché (liste non exhaustive) : avantages et inconvénients de chacun des 3 logiciels
- Quel coût pour quel logiciel ?
- Quel(s) moyen(s) humain(s) faut-il mobiliser pour collecter la taxe ?

Adeline, Mélodie, Maryline et Slim vous présenteront les solutions techniques (proposées par Aloa, 3D Ouest et Nouveaux Territoires) qu'ils ont adoptés pour optimiser la collecte de la taxe. Cette journée s'adresse donc principalement aux OT qui désirent s'équiper d'un outil de collecte et de gestion de 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 :

Mélodie GOHIN et Adeline BOUFFORT, OTI Granville Terre et Mer
Maryline LEMOUTON, OT Baie du Cotentin
Slim HANACHI et Lolita MESNILDREY, Communauté de Communes de Falaise

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Conseil départemental de la Manche, salle Audio, 98 Route de Candol, 50000 Saint-Lô

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

Le programme

Les chambres d'hôtes sont « des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations » - article L. 324-3 du Code du tourisme. Elles sont très appréciées des touristes en quête d'un accueil personnalisé, de rencontres avec des personnes "locales" connaissant bien la destination touristique et désireux de mieux connaître le style de vie du lieu d'accueil.

Bien qu'il n'existe pas de classement en étoiles (comme pour les meublés) pour ce type d'activité, ouvrir une chambre d'hôtes et la commercialiser est soumis à la réglementation :

- **Qu'est ce qu'une chambre d'hôtes au sens légal du terme ?**
- **Quid des conditions d'accueil et des prestations de service associées ?**
- **Quid de l'information aux clients ?**
- **Comment commercialiser cette activité en respectant la législation ?**
- **Quelle fiscalité s'applique aux prestataires concernés ?**
- **Quelles sanctions applicables ?**

En tant qu'expert local pour les questions liées au tourisme, l'Office de Tourisme est souvent interrogé par les prestataires touristiques sur des questions d'ordre réglementaire : il a un rôle d'information et de sensibilisation important à jouer auprès des gestionnaires de chambre d'hôtes ou des porteurs de projet.

Sylvie DROUET, chargée de mission à la DIRECCTE Normandie, vous rappellera le cadre réglementaire qui s'imposent aux prestataires concernés.

Infos pratiques

Intervenant :
Sylvie DROUET, DIRECCTE Normandie

Horaires : 10h30 à 12h30

Lieu : DIRECCTE Normandie, salle Buffières, 3 place Saint Clair, 14200 Hérouville Saint Clair

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

Le programme

Les fonds européens (FEDER-FSE, FEADER, FEAMP) et régionaux (FACIT, soutien aux évènementiels touristiques, aux filières touristiques, de valorisation du patrimoine, ...) constituent des opportunités de financements pour des porteurs de projets. Il existe différents fonds et dispositifs dont peuvent bénéficier les Offices de Tourisme pour faire face aux profonds changements qui impactent leur secteur.

Parmi ceux-ci, la programmation LEADER «Liaison Entre Actions de Développement de l'Économie Rurale » (qui est une mesure financée par le FEADER) apporte un soutien aux territoires ruraux. Il est cofinancé par l'Union Européenne pour des actions relatives à la mise en œuvre de stratégies de développement définies localement par un ensemble de partenaires publics et privés. L'objectif est de soutenir des projets d'investissement ou de fonctionnement innovants qui répondent aux enjeux actuels et aux futurs des territoires.

- **Panorama des fonds européens et régionaux existants : quelle aide pour quel projet ?**
- **Sous quelles conditions les Offices de Tourisme et leurs partenaires peuvent-ils bénéficier de ces fonds ?**
- **Comment s'organise la remontée des projets ?**
- **Qui décide de l'attribution des fonds ?**
- **Comment constituer son dossier? A quelles pièces administratives faut-il avoir recours ?**

François-Marie MICHAUX, chargé de mission LEADER à la Région, présentera les opportunités et potentialités offertes par les dispositifs européens pour les offices de tourisme.

Benoît JARIEL et Maïlys GAUTIER partageront leurs conseils et astuces pour mobiliser ces fonds qu'ils ont eu l'occasion de solliciter dans le cadre de l'organisation du festival « les Extraverties ».

L'atelier sera l'occasion de rencontrer les animateurs des GAL (Groupe d'Acteurs Locaux) de vos territoires qui sont les personnes ressources à contacter pour toute demande d'aide dans le cadre du LEADER.

Infos pratiques

Intervenants :

François-Marie MICHAUX, chargé de mission LEADER, Région Normandie

Anaïs LE BOT et Muriel TRIQUENEAUX, Région Normandie

Benoît JARIEL, chargé de mission de développement tourisme, Communauté de communes de Falaise

Maïlys GAUTIER, chargée de mission LEADER, Pôle Métropolitain Caen Normandie Métropole

Les animateurs de GAL des départements de la Manche, du Calvados, de l'Orne

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu :

Région Normandie – Site de Caen, salle German, Abbaye aux Dames, Place Reine Mathilde, 14000 Caen

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

Le programme

Avec 72 % d'accros au smartphone, 39 applications en moyenne installées sur un téléphone dont 4 destinées à un usage professionnel, les applications numériques envahissent notre quotidien. On les voit fleurir dans le domaine du tourisme car elles constituent des outils incontournables de promotion touristique et de support de visite pour les destinations.

Pourtant, certains constats peuvent nous interpeller :

- Il est difficile pour une application d'être visible sur les stores,
- Les consommateurs privilégient les applications génériques qui répondent à un besoin fréquent,
- Une application téléchargée n'est pas forcément utilisée.

Alors :

- **Pourquoi investir dans le développement d'une application dédiée au tourisme (plutôt que dans le développement d'un site responsive)?**
- **Dans quel objectif?**
- **Sur la base de quels contenus?**
- **Avec quels moyens humains? Financiers? Techniques?**

Pour répondre à ces questions, Emmanuelle HARDOUIN dressera le bilan de l'application « Le soldat Léon » née il y a 3 ans dans le but de proposer une visite thématique de Ouistreham sur le thème du Débarquement.

Virginie SAUQUES et Catherine MEIGNAN présenteront l'application « Suisse Normande Orne Tour » ayant pour but de faire découvrir la destination Suisse Normande.

Enfin, Nicolas BONHOMME évoquera les 3 applications gérées par l'OT de l'Agglomération de Flers : une rando jeu pour les scolaires, une visite en réalité augmentée de Flers avant les bombardements et un jeu de piste "les trésors de Flers" sur le patrimoine minier.

Infos pratiques

Intervenants :

Emmanuelle HARDOUIN, OT Caen la Mer
Virginie SAUQUES, OT Collines de Normandie et **Catherine MEIGNAN**, OT Putanges
Nicolas BONHOMME, OT Agglomération de Flers

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu :

Les Bains Douches Numériques, 247 rue Simons, 61100 Flers

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

Le programme

Un an après la mise en œuvre la loi NOTRe, les Offices de Tourisme se sont réorganisés : les organes décisionnels étant dorénavant constitués, les feuilles de route des OT sont en train d'être rédigées. Dotés d'un territoire de compétence élargi, de nouvelles problématiques s'imposent aux OT :

1/ La loi NOTRe : l'occasion de repenser le projet stratégique de mon OT :

- Comment répondre aux demandes des différents « clients » de mon OT : collectivité, visiteurs, sociopros : Quels nouveaux services apporter ?
- Comment apporter une réponse de proximité aux visiteurs : Quelle articulation siège/ BIT ? Comment gérer l'information et la documentation ? Quelle place pour le Point Info Mobile ?
- Comment renforcer le lien avec les socioprofessionnels ?
- Quelle organisation technique privilégier : Quid des outils de communication interne (drive ? intranet ? Blog ?), de la téléphonie (numéro unique sur plusieurs BIT) ?, de la messagerie mail ? (une boîte réceptrice unique) ? Quel prestataire choisir ? Quelles options et matériel privilégier ?

2/ Comment accompagner le changement auprès des équipes ? :

- Comment réorganiser les ressources humaines internes ?
- Comment manager une équipe recomposée, en multi-sites ? Quid de la communication interne ?
- Comment créer une dynamique de groupe positive ?

Mathilde LELANDAIS de l'OT Terres de Nacre (4 OT fusionnés en 2015, 1 nouvel OT intégré en 2017 et 13 salariés), Hervé BIERJON de l'OT Mont Saint Michel Normandie (6 OT fusionnés en 2016, 5 nouveaux OT intégrés en 2017 et 24 salariés) et Dominique LETHERISIEN de l'OT de Dinan Cap Fréhel (6 OT fusionnés en 2017 et 22 salariés) nous livreront leurs témoignages.

En tant que Directeurs, ils ont accompagné la fusion de plusieurs entités au profit d'un seul et même Office de Tourisme.

Infos pratiques

Intervenants :

Mathilde LELANDAIS/Nathalie PAPOUIN, OT Terres de Nacre
Hervé BIERJON, OT Mont Saint Michel Normandie
Dominique LETHERISIEN, OT Dinan Cap Fréhel

Horaires : 10h30 à 16h30

Lieu : Centre Richard LENOIR, salle Numéripôle, rue Richard LENOIR, 14310 Villers Bocage

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 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 mise en 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 :
Communauté de Communes du Pays de Honfleur – Beuzeville, Salle Gaston MOORE,
Cours des Fossés, 14600 HONFLEUR

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

VOTRE INTERLOCUTRICE

Publication réalisée par : Offices de Tourisme & Territoires de Normandie. Toute reproduction est interdite. Crédit photo : ClubOdigoo1



Emilie LEMONNIER LESLE

Mail : elemonnierlesle@ottnormandie.fr

Tél. 02. 72. 88. 02. 43

Mob. 06. 20. 08. 14. 01