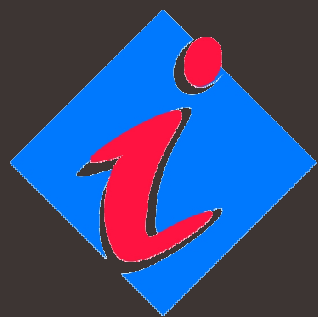


Le tourisme du 21ème siècle, professionnalisation nécessaire !



Offices de
Tourisme
de France
Fédération Régionale
Poitou-Charentes

A U N I S
M A R A I S
P O I T E V I N



"Aux portes de La Rochelle"

Lundi 23 Juin 2014

Plantons le décor !



- Création le 1^{er} novembre 2012
- Zone d'intervention : 47 communes
- Nombre d'habitants : 57 821
- 1 siège administratif
- 2 Bureaux de Tourisme
- Equipe : 9 agents pour 9 ETP
- Budget 2014 : 440 000 €

Plantons le décor !

	Nombre d'établissements	Poids en % du total	Nombre de lits	Poids en % du total
Hôtels	5	0,25 %	122	0,92 %
Résidences hôtelières	1	0,05 %	594	4,53 %
Chambres d'hôtes	99	4,87 %	737	5,58 %
Campings	10	0,49 %	1 950	14,75 %
Meublés	281	13,82 %	1 519	11,49 %
Hébergements marchands	396	19,47 %	4 922	37,53 %
Résidences secondaires	1 638	80,53 %	8 190	62,46 %
Capacité d'accueil totale	2 034	100%	13 112	100%

Nos priorités :

Pas le choix, il faut faire des choix !

QUALITE

De l'accueil, de la communication et de la promotion au sein de l'OT

QUALIFICATION DE L'OFFRE

Avec 2 axes forts d'accompagnement :

- ✓ Le numérique
- ✓ La qualification des prestations

PARTENARIATS DE DESTINATION

Avec les offices de tourisme voisins, le Parc Interrégional du Marais Poitevin, Charente Maritime Tourisme et le Comité Régional du Tourisme.

De la professionnalisation oui! Mais pourquoi?



- Développer des nouveaux métiers en OT et rationaliser les actions
- Mettre en place des stratégies touristiques partagées au service du territoire
- Mettre en réseau les acteurs touristiques
- Développer des ressources nouvelles



De la professionnalisation oui! Mais pour qui?



Elus



**Socio-
professionnels**

Bénévoles



Personnel OT



Le personnel de l'OT

- Le danger : trop de polyvalence!
- Spécialisation du personnel en fonction des compétences
- Mise en place d'un organigramme fonctionnel
- Fiches de poste construites selon des approches métiers
- De nouveaux métiers pour des nouveaux besoins/services
- Devenir un centre de ressources au service des collectivités et des socio-pro



Organisation fonctionnelle Aunis Marais Poitevin

- **Direction/administration 1,5 ETP**



- **Accueil/Commercialisation 4 ETP**



- **Accompagnement prestataires 2 ETP**



- **Marketing Communication 1,5 ETP**



AUNIS
MARAIS
POITEVIN



"Aux portes de La Rochelle"

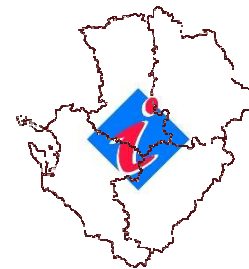
Les missions d'un Office de Tourisme

Code du Tourisme (articles L 133-1 à L 133-10 et article L 134-5)





Offices de
Tourisme
de France
Fédération Régionale
Poitou-Charentes

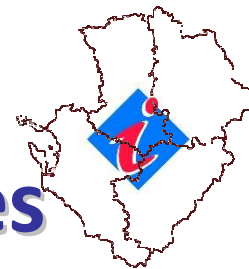


Un secteur en pleine évolution





Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*



Une montée en compétence des équipes

DÉFI
DE LA MISE
EN RÉSEAU
DES ACTEURS
DU TERRITOIRE

DÉFI
NUMÉRIQUE

DÉFI
QUALITÉ ET
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

DÉFI
DES RESSOURCES
INTERNES

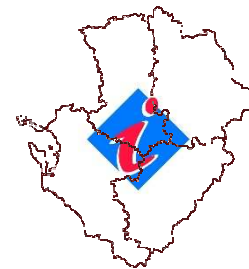
DÉFI
DE LA CULTURE
DU RÉSEAU



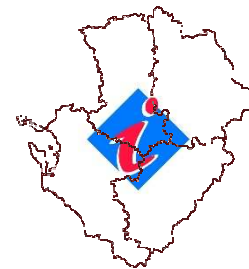


Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

Des parcours de formation adaptés aux besoins



Le réseau des Animateurs Numériques de Territoire



30 ANT sur la région

Les socio-professionnels

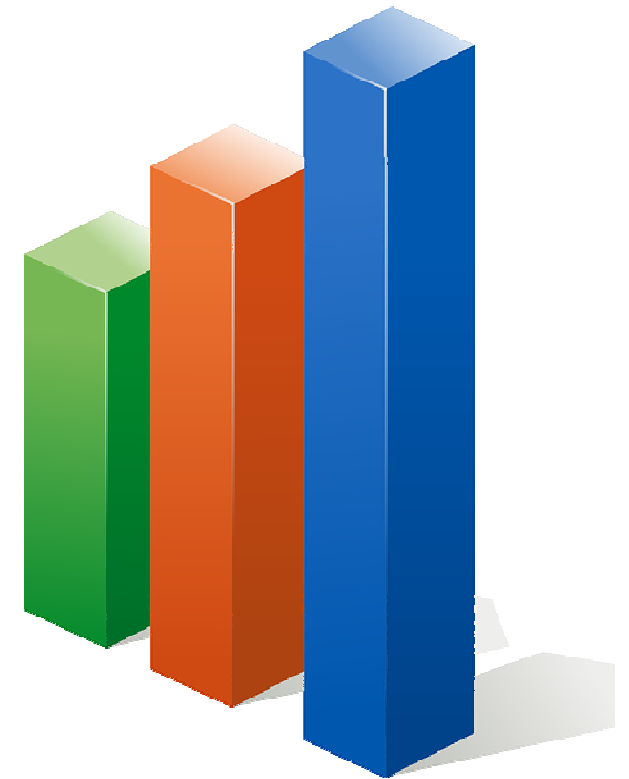


- Analyse de l'offre et audit des prestataires
- Profilage des prestataires et définition des besoins
- Déploiement des actions
 - Pauses numériques
 - Ateliers numériques
 - Qualification de l'offre d'hébergement
 - Audit individuel
 - Accompagnement individuel
- Evaluation des actions



Bilan accompagnements 2013/2014 Aunis Marais Poitevin

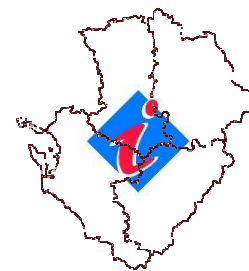
- **Pauses numériques** : 55 participants sur 4 dates + clôture
- Total participations aux **ateliers pratiques** : 115
- Nombre de **dates d'ateliers** : 22
- Nombre de **prestataires accompagnés** : 40
- Nombre de **participants moyen par atelier** : 5.2
- **28 RDV individuels** :
 - 10 diagnostics
 - 3 ateliers open system
 - 5 RV exceptionnels
 - 10 RV qualification hébergements
 - Les prestataires participants aux pauses et ateliers sont essentiellement des **hébergeurs et des sites de visite**





Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

Montée en compétences de tout un territoire



Dispositifs
Régionaux

**Professionnels du Tourisme
en Poitou-Charentes**
Cap vers la Formation...

Hébergeurs, gestionnaires de site de visite,
de loisirs ou d'événements ...
Vous souhaitez concrétiser vos projets ?

- WEB 2.0
- e-tourisme
- International
- CLIENTÈLES
- accueil
- commercialisation
- stratégie

pro.poitou-charentes-vacances.com/formation

Plan de formation régional
ouvert à tous les acteurs du tourisme
proposé par le Comité Régional du Tourisme et la Fédération
Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative





Offices de
Tourisme
de France

Fédération Régionale
Poitou-Charentes

Comment mettre en place
ma stratégie commerciale

Comment parle-t-on
de moi sur internet ?

Augmenter la part de
clientèle espagnole dans
mon établissement

Smartphones, tablettes ...
S'adapter aux clients d'aujourd'hui ?

Comment mieux vendre mon
établissement engagé dans une
démarche environnementale

Augmenter la part de
clientèle germanophone dans
mon établissement

Doper mon site web

Comment optimiser ma
politique tarifaire



Etre présent sur le web :
Comment faire ?

Augmenter la part de
clientèle néerlandophone dans
mon établissement

Aller plus loin sur
les réseaux sociaux

Connaître l'offre
touristique locale
pour mieux vendre

Comment mettre en place une
Gestion de la Relation Client

Améliorer la visibilité
de mon offre sur le web

Augmenter la part de
clientèle britannique dans
mon établissement

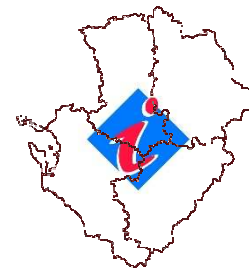
Facebook, Twitter,
Comment démarrer
sur les réseaux sociaux ?

Comment développer le chiffre
d'affaire de mes ventes en ligne ?



Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

Montée en compétences de tout un territoire



Dispositifs
Régionaux



<http://pro.poitou-charentes-vacances.com>
Rubrique formation inter-filières

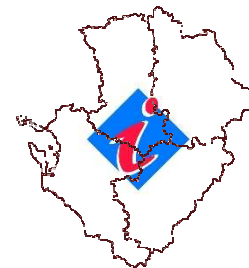
FROTSI Poitou-Charentes : 05.49.41.33.94
contact@frotsipoitoucharentes.fr



Offices de
Tourisme
de France

Fédération Régionale
Poitou-Charentes

Montée en compétences de tout un territoire



Chèque
numérique

Chèque
Dirigeants

Coup de pouce
numérique

Dispositifs
Régionaux



Plateforme téléphonique
du lundi au vendredi, de 8h à 19h
Chèque Numérique
Tel : 0549384938
info-accueil@cr-poitou-charentes.fr

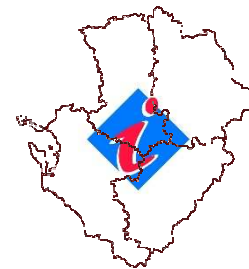
Service Accueil des entreprises et
pilotage des filières
Sophie CARUSO
Tel : 05 49 55 68 94
s.caruso@cr-poitou-charentes.fr

Service Économie Numérique
Tél : 05 49 55 81 61
economienumerique@cr-poitou-charentes.fr



Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

Montée en compétences de tout un territoire



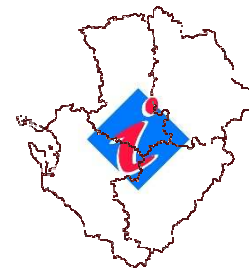
**Dispositifs
Départementaux**





Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

Montée en compétences de tout un territoire



**Dispositifs
Locaux**

Royan

**Saint Palais
sur Mer**

**Les Mathes-
La Palmyre**



**Saint Georges de
Didonne**

Les élus



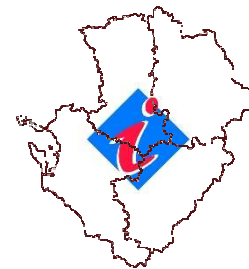
- Convention d'objectifs et de moyens
- Organisation d'eductours sur d'autres territoires
- Participation aux réunions Prestataires
- Formation aux nouveaux outils de communication
- Intervention de l'OT dans les commissions





Offices de
Tourisme
de France
Fédération Régionale
Poitou-Charentes

Accompagnement des élus



Les bénévoles

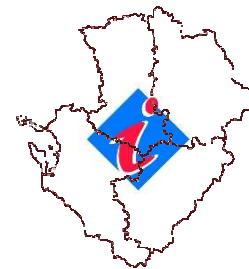


- Agir sur la stratégie de l'OT
- Devenir des ambassadeurs de territoire
- Agir sur la notoriété du territoire grâce aux habitants





Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*

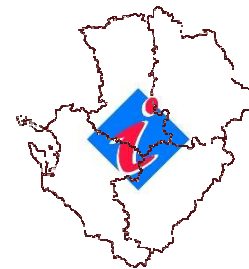


Quel rôle pour les bénévoles ?





Offices de
Tourisme
de France
Fédération Régionale
Poitou-Charentes



Quel rôle pour les bénévoles ?

Dispositifs
Régionaux



<http://www.poitou-charentes.fr/services-en-ligne/guide-aides/-/aides/detail/392>

Direction des Territoires / Vivre Ensemble

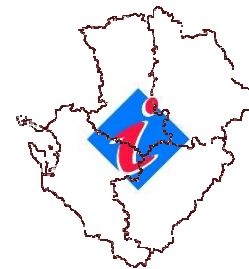
Régine FOUQUERAY

Tel : 05 49 55 68 73

vie.associative@cr-poitou-charentes.fr



Offices de
Tourisme
de France
*Fédération Régionale
Poitou-Charentes*



Quel rôle pour les bénévoles ?



Loix – Ré Island Greeters

Loix, the pearl of Ile de Ré, can be reached through a sinuous road running among saltern marshes. Because of its isolation the small village has preserved its true character.

The **Greeters** are passionate locals who offer to meet visitors, and show them, free of charge, typical addresses, secret treasures and habits of Île de Ré. Please register, depending on your wishes and centers of interest, we will come back to you to fix an appointment.

Book a greeter

<http://www.francegreeters.fr/>

Les enjeux actuels

- **Continuer proposer des services** innovants s'appuyant sur des outils numériques mais pas que..
- Faire de nos prestataires des « **reporters de territoire** »
- Emmener toute l'équipe dans un virage numérique

A U N I S
M A R A I S
P O I T E V I N



"Aux portes de La Rochelle"



Offices de
Tourisme
de France

Fédération Régionale
Poitou-Charentes

