



# Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

L'Excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur

PROFESSIONNALISATION - ANIMATION / QUALIFICATION / LABELS  
STRUCTURATION / ACCOMPAGNEMENT - VALORISATION DES TERRITOIRES

## GARDEZ LE CONTACT



**FROTSI**  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

300 Avenue Giuseppe Verdi  
Les Allées Provençales - BP 160  
13605 Aix-en-Provence Cédex 1

Téléphone : 04.42.16.80.10  
Site web : [www.frotsi-paca.fr](http://www.frotsi-paca.fr)

### Supports en ligne :

Catalogue de formation : <http://goo.gl/RWpIMg>

Veille E-tourisme : <http://www.scoop.it/t/veille-e-tourisme-frotsi-paca>

### Autres supports :

Newsletter E-tourisme & Journal «Pas à Pas la FROTSI»

## SONT À VOTRE DISPOSITION

- ▶ **Christian MOURISARD - Président**  
06 12 77 65 79
- ▶ **Martine ROCHE - Déléguée Générale**  
06 17 01 97 01 - [mroche@frotsi-paca.fr](mailto:mroche@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Jean-Patrick MANCINI - Responsable Etourisme/Formation**  
06 01 00 19 47 - [jpmancini@frotsi-paca.fr](mailto:jpmancini@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Aline COLLODELLO - Animatrice réseau & Référente MOOC PACA**  
06 58 89 57 10 - [acollodello@frotsi-paca.fr](mailto:acollodello@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Marion DE MONPLANET - Assistante**  
06 82 67 68 57 - [contact@frotsi-paca.fr](mailto:contact@frotsi-paca.fr)



### UNE STRUCTURE « SERVICES » QUI :

↳ Fédère, anime, professionnalise, structure, représente les Offices de Tourisme,

### AFIN DE :

- ↳ Faciliter la mutation des O.T. vers l'«Office de Tourisme du Futur»,
- ↳ Fournir un cadre stratégique aux prises de décisions à son niveau territorial,
- ↳ Mobiliser le réseau pour renforcer et valoriser l'efficacité des O.T.

### LA FROTSI PACA, c'est aussi :

- ↳ Un centre de ressources pour les O.T. : juridique, social et ressources humaines,
- ↳ Une veille sur les évolutions du tourisme en termes d'usages et de services.

[www.frotsi-paca.fr](http://www.frotsi-paca.fr)

## LA PROFESSIONALISATION

C'est anticiper l'avenir... La formation tout au long de la vie professionnelle est un élément déterminant du parcours professionnel et de la sécurité de l'emploi du salarié.

### LE PLAN RÉGIONAL DE FORMATION

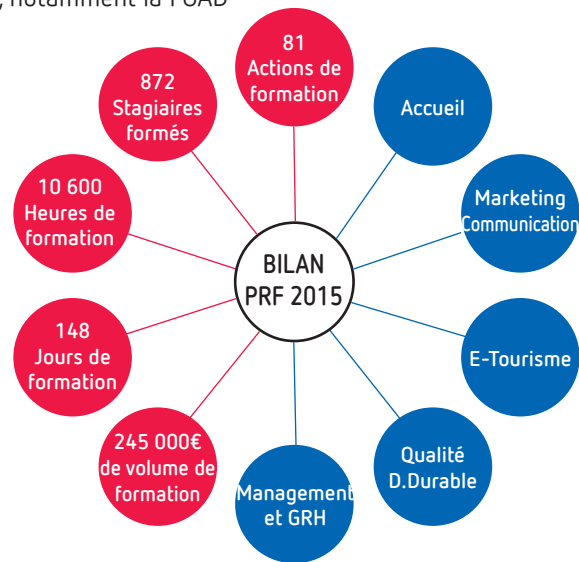
C'est :

- ▶ Définir des objectifs clairs basés sur les souhaits et besoins exprimés par le terrain
- ▶ Rechercher des sources de financements
- ▶ Concevoir un plan de formations adapté aux besoins actuels et futurs
- ▶ Suivre la mise en œuvre des dispositifs de la formation
- ▶ Faire évoluer les moyens de transmission de connaissance, notamment la FOAD\*

Et également :

Anticiper les évolutions des métiers du tourisme dans le cadre :

- ▶ De la révolution numérique du Etourisme :
  - Animation Numérique de Territoire,
  - Community Manager de Destination,
  - Diplôme de Chargé de Projet Etourisme...
- ▶ De l'évolution des pratiques de consommation
- ▶ De l'évolution des marchés



#### Nouveauté 2016 : La formation vient à vous !

Sur [www.mooc.paca.fr](http://www.mooc.paca.fr) vous retrouverez la présentation et les voies d'accès à la première plateforme de \*Formation Ouverte et A Distance territoriale dédiée à la montée en compétence des acteurs du tourisme.

**MOOC** PROVENCE-ALPES  
CÔTE D'AZUR  
Ensemble vers l'excellence touristique

#### Nouveauté 2016 : Des formations diplômantes

En 2016 sera lancée la première session de formation au Titre de Chargé de Projet Etourisme, premier titre national accessible dans le cadre de la formation professionnelle continue et qui permet de valider un niveau Bac +3 en pilotage de projets touristiques numériques.

## L'EMPLOI

- ▶ Des formations et un accompagnement à la gestion prévisionnelle des emplois et de la formation
- ▶ La mise à jour du baromètre sur l'emploi dans les O.T. (2015)
- ▶ Une commission paritaire régionale de la formation (2014)

## LA QUALIFICATION ET L'ANIMATION

### MARQUE QUALITÉ TOURISME®



- ▶ Relais Territorial, la FROTSI est délégataire officiel d'Offices de Tourisme de France pour accompagner les O.T. La Frotsi met en œuvre une animation pour soutenir les O.T. qui s'engagent dans la démarche Qualité
- ▶ Objectif : développer une politique de Qualité des services apportés par les O.T. qui s'engagent à répondre au mieux aux besoins de leurs visiteurs
- ▶ L'accompagnement de la Frotsi s'opère via un cabinet extérieur qui assiste et forme les O.T. volontaires à l'obtention de la marque Qualité Tourisme

### LABELS TOURISME ET HANDICAP

- ▶ Actions de formation des agents (niveau 1 et 2) obligatoires pour l'obtention du label
- ▶ Production d'un guide recensant conseils et préconisations pour enclencher la démarche



### QUALIFICATION DE L'OFFRE ET QUALIFICATION DU RÉSEAU



#### LA FROTSI PACA

- ▶ S'investit dans la qualification de l'hébergement touristique marchand (Meublés de Tourisme & Chambre d'Hôtes Référence®)
- ▶ Met en œuvre un observatoire de son réseau en adéquation avec l'observatoire national d'O.T.F.



## LA STRUCTURATION

#### LA FROTSI PACA,

- ▶ Communique sur l'importance des regroupements cohérents et pertinents d'Offices de Tourisme
- ▶ Impulse une réflexion avec les élus locaux, les O.T. et les prestataires sur la répartition pertinente des points d'accueil sur les destinations touristiques

## LA REPRÉSENTATION

#### LA FROTSI PACA,

- ▶ Relais vers les O.T., des stratégies, des programmes et actions de ses partenaires institutionnels et professionnels
- ▶ Se positionne comme référent E-tourisme sur son territoire seul ou en partenariat
- ▶ Défend la stratégie de formation des O.T. auprès des OPCA : AGEFOS, CNFPT
- ▶ Valorise l'apport des O.T. dans l'économie des territoires
- ▶ Propose son assistance aux préfetures pour le classement des O.T. et incite ces derniers à se classer
- ▶ Met en avant les O.T. engagés dans les démarches de Qualité et de Développement durable
- ▶ Valorise le rôle des O.T. en tant que fédérateurs et animateurs des prestataires locaux « inscrit dans les gènes des O.T. »... et du Code du Tourisme