

# L'ÉDITO DU PRÉSIDENT



« Votre » FROTSI, toujours au cœur de la formation professionnelle !

Une signature reprise pour la 6<sup>ème</sup> année, fondement de notre démarche en matière de formation, plus que jamais d'actualité !

« INFORMER, SENSIBILISER, ACCOMPAGNER...  
Parce que la réponse formation n'existe pas en soi ! »

Néanmoins, que d'INNOVATIONS dans ce Plan Régional de Formation 2016 !

- ▶ Des **CURSUS consolidés**, parce que 7, voire 14 heures d'actions de formation ne permettent pas vraiment l'acquisition ni l'approfondissement des compétences ;
- ▶ Des **CURSUS retravaillés, recentrés** sur nos cœurs de métiers ;
- ▶ Des **CURSUS novateurs**, conçus par votre FROTSI et **exclusifs**, pour des actions de formation **qualifiantes** ;
- ▶ Des **CURSUS adaptés** au temps de travail via le e-learning ;

ET grande nouveauté :

**LE « MOOC TOURISME PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR, ENSEMBLE VERS L'EXCELLENCE »**  
**LE « TITRE CHARGE DE PROJET ETOURISME »**

Pour la 1<sup>ère</sup> fois à l'échelle internationale et en France, une région touristique s'approprie la révolution digitale des MOOC, pour une culture partagée au sein des professionnels de la filière : 32 heures pour 8 disciplines :

- ▶ L'accueil des clientèles étrangères
- ▶ Pour maîtriser les essentiels du Tourisme
- ▶ Pour apprendre en douceur, à son rythme, avec des modules adaptés au niveau de chacun

ET toujours plus de services :

- ▶ Vous aider à choisir parmi les nombreux dispositifs de la formation,
- ▶ Vous aider à mettre en place l'ingénierie financière dont vous aurez besoin pour intégrer les cursus qualifiants au sein de votre propre plan de formation

VOILA en quelques grandes lignes présenté ce nouveau Plan Régional de Formation, que nous voulons source de progrès pour Vous Tous.

Christian MOURISARD, Président

PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA Présentation Thématique				
ACCUEIL	CURSUS FRONT OFFICE	Prescrire l'offre de son territoire à ses clientèles	04 & 05 février	
		Du renseignement engagé à l'acte de vente	21 & 22 Avril puis 29 Septembre (06 R) 26 et 27 avril et 30 septembre 2016 (84)	
		Adaptation des argumentaires aux motivations des clientèles	11 Mars	
		L'organisation de son temps de travail et du temps consacré aux clients	02 Juin (83 R)	
	CURSUS BACK OFFICE	Construire le schéma d'accueil de votre destination et votre accueil hors les murs de l'OT	15 & 16 Mars puis 12 Mai (84 R)	
		Bien gérer les informations touristiques au sein de l'OT et entre ses antennes	30 & 31 Mars	
		Aménager son espace et bien choisir ses outils d'aide à l'accueil	07 & 08 Novembre	
QUALITÉ / ACCESSIBILITÉ	CURSUS QUALITÉ	PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT MARQUE QUALITÉ TOURISME - EN E-LEARNING	Hors PRF - Nous contacter	
		Animation Marque Qualité Tourisme 1 : Un outil managérial stratégique	29 Janvier	
		Animation Marque Qualité Tourisme 2 : Rebooster les équipes et aller à la marque	09 Mars	
		Animation Marque Qualité Tourisme 3 : Consolider les outils de la démarche qualité	10 Mars	
	CURSUS STRUCTURATION DE L'OFFRE ET ACCESSIBILITÉ	Qualifier son offre locale : Les chambres d'hôte	17 Mai	
		Formation au classement des meublés de tourisme	23 Février	
		Accueil des personnes Handicapées niveau 1	7 & 8 Mars (84) 24 & 25 Mars	
		Accueil des personnes Handicapées niveau 2	26 & 27 Mai	
STRATÉGIE DE TERRITOIRE		Animer et coordonner son réseau de prestataires	09 & 10 Mai puis 27 Juin (05 R)	
		Structuration des territoires, réforme territoriale, comment aborder le regroupement d'Offices de Tourisme ?	21 & 22 Janvier (04 R) 18 & 19 Avril	
		Évaluer les retombées économiques liées au tourisme sur son territoire	22 Février	
MARKETING	CURSUS COMMERCIAL	Créer, gérer, relancer ou développer votre boutique d'Office de Tourisme	25 & 26 février (04 R)	
		Politique de montage de produits touristiques, seul ou collectivement	09 & 10 Novembre	
		La réglementation en matière de commercialisation adaptée aux OT	A venir	
		Argumentaires et techniques de vente	17 & 18 Novembre	
	CURSUS COMMUNICATION	Définir un plan de communication avec les bons outils	28 & 29 Avril (83 R) 19 & 20 Mai (05 R)	
		Établir et améliorer ses relations avec les médias	29 février & 1er Mars	
		InDesign : Améliorer vos communications visuelles pour mieux valoriser votre destination et ses événements	27 au 29 Avril 23 au 25 Mai (05)	
		Techniques de créativité pour imaginer un concept de communication	12 & 13 Mai	
			Construire la stratégie touristique de son territoire et la traduire en plan d'action pour son Office de Tourisme	22 & 23 mars puis 3 juin (83) 24 & 25 mars puis 13 mai (84 R)
			Appréhender mon OT à travers le filtre du marketing des services	25 Avril

PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA Présentation Thématique				
CURSUS EXPERTISE CLIENTÈLES		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle DE PROXIMITÉ	13 & 14 Octobre	
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle FAMILLE	03 & 04 Novembre	
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle NATURE	14 & 15 Novembre	
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle GROUPE	01 & 02 Décembre	
CURSUS RESSOURCES HUMAINES		DOT 1 : Identifier et mettre en œuvre les obligations comptables, fiscales et sociales	23 & 24 Février	
		DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme	18 Mars	
		DOT 3 : Gérer les compétences et talents dans son OTSI	29, 30 & 31 Mars	
		DOT 4 : Gestion du temps, des priorités, des plannings	02 & 03 Mai	
		DOT 5 : L'évolution du droit du travail et de la convention collective	A venir	
CURSUS MANAGEMENT DE STRUCTURE		Communiquer et collaborer avec ses élus : une relation au service du développement touristique	03 & 04 Novembre	
		Indicateurs de coûts, de performance et d'impact économique	10 & 11 Octobre puis 28 Novembre	
		Animer et conduire efficacement une réunion	06 & 07 Octobre (84 R)	
		Comptabilité publique dans les Offices de Tourisme	13, 14, 15 Juin	
		Délégués du personnel : tout savoir sur votre statut et vos missions	A venir	
CURSUS OUTILS ET TECHNIQUES DU WEB		Maîtriser Google Analytics pour évaluer ses actions E-tourisme	A venir	
		Être performant dans le référencement naturel de mon site web	A venir	
		Les outils gratuits d'itinérance numérique et mise en scène du territoire	17 Mai	
		Écrire pour le web : usages et techniques spécifiques	21 & 22 Avril	
		Écrire pour le web, niveau 2 : En route vers le storytelling	03 & 04 Octobre 06 & 07 Octobre (83 R)	
		Animer son site internet et mes outils numériques pour les rendre visibles et attrayants	A venir (05 R)	
LES CURSUS DIPLOMANT ETOURISME DE LA FROTSI PACA				
CURSUS DIPLOMANT MANAGER NUMERIQUE		MND 1 : Diagnostiquer et poser les fondements de la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	30 et 31 Mai	
		MND 2 : Piloter la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	29, 30 Juin 1er Juillet	
	CURSUS DIPLOMANT ANIMATEUR NUMERIQUE DE TERRITOIRE		ANT 1 : L'animation des acteurs du réseau et la gestion du projet	09 et 10 Mai
			ANT 2 : Le plan d'actions, son suivi et son évaluation	06 & 07 Juin
			ANT 3 : La stratégie de communication du plan d'actions	23 & 24 Juin
	ANT 4 : Les techniques d'animation	26 & 27 Septembre		
	ANT 5 : La veille numérique et l'e-réputation	13 & 14 Octobre		
CURSUS DIPLOMANT COMMUNITY MANAGER DE DESTINATION		CMD 1 : Des fondamentaux à la stratégie	26 & 27 Mai	
		CMD 2 : Campagnes marketing et évaluation	13 & 14 Juin	
		CMD 3 : Veille et E-réputation	29 & 30 Septembre	
		CMD 4 : Les outils et techniques de gestion et production de contenus multimédia	14 & 15 Novembre	
		CMD 5 : Les outils collaboratifs - Bilan	01 & 02 Décembre	

## FOCUS FORMATION

### SE FORMER AVEC LA FROTSI PACA - UN PLAN DE FORMATIONS ACCESSIBLE À TOUS !

#### POUR LE PERSONNEL DE DROIT PRIVÉ :

Toute structure qui emploie des salariés de DROIT PRIVÉ doit cotiser à la formation professionnelle auprès d'un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA). Pour la branche tourisme, l'OPCA est AGEFOS PME.

#### → **Offices de tourisme de MOINS de 10 salariés**

L'intégralité du coût pédagogique est pris en charge si la structure a cotisé aux deux accords signés avec l'OPCA :

Accord national de branche (obligatoire) :  
1 % de la masse salariale

Accord régional de groupe (volontaire) :  
0,45 % de la masse salariale

Cette cotisation de groupe permet la gratuité totale des frais pédagogiques. A défaut de cotisation de groupe, et par souci d'équité avec les structures cotisantes, une participation de 50€ vous sera demandée par formation.

#### → **Offices de tourisme de PLUS de 10 salariés**

Les structures cotisent auprès de l'OPCA, et peuvent inclure dans leur plan de formations les actions collectives FROTSI

#### POUR LE PERSONNEL DE DROIT PUBLIC :

Le CNFPT n'ayant pas renouvelé la convention signée les années précédentes (décision nationale), le montant des frais pédagogiques de formation a été fixé lors du CA du 16 Avril 2015 à 120€ par jour de formation et par agent.

### AUTRES FINANCEMENTS

Chaque structure de moins de 10 salariés dispose d'une enveloppe financière de 15HT/heure de formation dans la limite de :

- 2000€/an/structure pour les 1 à 5 salariés
- 4000€/an/structure pour les 5 salariés et plus

Cette action est à privilégier notamment pour le MOOC PACA

NB : Toute demande de prise en charge est à effectuer avant le début de la formation auprès d'Agefos Pme Paca

#### Les thèmes retenus par les AGEFOS ouvrant au portage

Accueil et information / Communication et promotion / Observation et marketing / Production et distribution /Qualification de l'offre / Management et Ressources Humaines / Pôles « Ressources » / Juridique / Le Code du tourisme

#### NOTA BENE :

Les structures dans lesquelles il n'y a que des bénévoles peuvent participer aux actions de formations de la FROTSI, à condition que leur structure ait cotisé au minimum obligatoire auprès d'Agefos pme PACA soit 100€. Les frais pédagogiques sont alors pris en charge à hauteur de 100 %.

## LES "SERVICES PLUS" DE LA FROTSI

### UN PLAN DE FORMATION DENSE ET DIVERSIFIÉ, COMPLÉTÉ ET CONFORTÉ PAR DES ACTIONS SPÉCIFIQUES POUR RÉPONDRE AU PLUS PRÈS AUX ATTENTES DU RÉSEAU :

#### → **Les Éducteurs :**

La connaissance des territoires et sites de PACA est nécessaire pour conseiller au mieux les visiteurs. Souvent organisés en partenariat, ils vous permettront de mieux connaître et donc promouvoir votre Région.

#### → **Les Accompagnements :**

**Qualité Tourisme :** La FROTSI est délégataire d'Office de Tourisme de France pour sensibiliser, mettre en place et suivre la marque Qualité Tourisme. Un cabinet spécialisé accompagne les OT volontaires la première année en vue de l'obtention. Audits blancs et suivis de la marque assurés par la FROTSI. Une aide de la Région (40 % du coût des audits).

**Qualification des Chambres d'hôte :** professionnaliser et qualifier son offre locale. Une nouvelle ressource financière possible pour l'OT. Une Commission Régionale de Qualification des chambres d'hôtes mise en place en décembre 2012. Formation théorique et pratique assurée par la FROTSI avec l'appui du référentiel officiel « Offices de Tourisme de France ».

**Classement :** La FROTSI vous accompagne tout au long de l'année pour répondre à vos question et vous aider dans vos démarches de classement en Catégorie

#### → **Une offre de formation en «Intra», en «Interfilère» et en langues**

Afin de compléter sa gamme de services à dispositons des OT.SI, la FROTSI PACA a répondu et été retenue sur un appel à projet formation d'AGEFOS PME, *Mutation Économique*. L'objectif, offrir au réseau l'opportunité de disposer d'un outil de formation à disposition du développement de leur structure (en regroupement d'Office OU en infrastructure) et de leur territoire. En effet certaines thématiques clés sont accessibles également aux adhérents du FAFIH et UNIFORMATION. Les thématiques sur lesquelles nous avons été retenus sont : Ambassadeur de territoire, Animation Numérique de Territoire, Concevoir son site web, Savoir utiliser les réseaux sociaux pour valoriser sa E-réputation.

**Tarif : 108€ à l'inscription avec remboursement de salaire (à hauteur de 13€/h) pour les -10 et sous conditions pour les +10**  
La FROTSI PACA vous offre également une offre de formation en langues (Anglais, Italien, Espagnol, Allemand, Français LE) et en elearning sur des contenus adaptés au secteur, au métier et au niveau. Nous vous proposons également une offre de formation en langue certifiante qui vous permet de mobiliser les financements du CPF.

#### → **Les Ateliers Métier E-tourisme**

Que l'on soit Directeur de l'Office de Tourisme, Webmaster ou Web rédacteur, les problématiques et les niveaux d'intervention ne sont pas les mêmes. Afin de répondre précisément aux questions et aux enjeux de chacun, le schéma d'ateliers répartis par métier est celui qui semble véritablement permettre une mise en réseau des acteurs et une montée en compétences régionales autour du numérique.

#### → **La veille E-tourisme**

La FROTSI PACA continue d'effectuer une veille E-tourisme pour le compte des OTSI de la région. Cette veille E-tourisme est accessible sur le Scoop.it! mis en place par la FROTSI sur l'adresse :

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

Pour améliorer encore la mise à disposition de cette information et faire en sorte que tous y aient accès facilement, la FROTSI diffuse désormais une newsletter E-tourisme tous les 1er mardis de chaque mois reprenant les derniers articles mis en ligne. Celle-ci permet bien sûr d'avoir accès à ces contenus mais elle est aussi un rappel régulier fait aux Offices de Tourisme les incitant à se rendre sur le scoop.it! pour effectuer une veille régulière.

#### → **Le MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur**

La FROTSI PACA lance en 2016 un MOOC territorial dédié à la montée en compétence des professionnels du tourisme régional, une première dans ce domaine !

Développée sur le concept des MOOC universitaires, cette plate-forme digitale communautaire de formation à distance propose des contenus créés par des experts du tourisme reconnus. Ce projet, réalisé avec le soutien de la Région, en partenariat avec le groupement PAM, l'Office de Tourisme de Digne et du Pays Dignois, l'agence de promotion Estérel Côte d'Azur et Tourism Academy, seule start-up spécialisée dans l'édition de MOOC dans le tourisme.

Il propose deux cursus en ligne complémentaires : «Accueillir les clientèles étrangères» avec les Experts d'Atout France et «Maîtriser les essentiels du tourisme» dont les thématiques sont l'Accueil, l'Etourisme, l'Ebusiness et les Réseaux Sociaux avec les meilleurs experts nationaux.

**MOOC PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR**

Ensemble vers l'excellence touristique

### Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Provence-Alpes-Côte d'Azur

OMT d'Aix-en-Provence - Les allées provençales  
300 avenue Giuseppe Verdi - BP 160  
13 605 Aix-en-Provence Cédex 1  
Tél : 04 42 16 80 10

#### Contact :

- Bureaux de la FROTSI PACA : [contact@frotsi-paca.fr](mailto:contact@frotsi-paca.fr)
- Martine Roche, Déléguée Générale : [mroche@frotsi-paca.fr](mailto:mroche@frotsi-paca.fr)
- Jean-Patrick Mancini, Responsable Etourisme & Professionnalisation : [jpmancini@frotsi-paca.fr](mailto:jpmancini@frotsi-paca.fr)
- Aline Collodello, Animatrice Réseau & Référente MOOC PACA : [acollodello@frotsi-paca.fr](mailto:acollodello@frotsi-paca.fr)



# Plan Régional de Formations Collectives

## L'Excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur 2016



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

