

Plan Régional de Formations Tourisme

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

2019



Cursus Direction d'Office de Tourisme

www.frotsi-paca.fr

MANAGEMENT	DOT 1 : Identifier et mettre en œuvre les obligations comptables, fiscales et sociales	A définir en 2019
	DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme	A définir en 2019
	DOT 3 : Conduite du changement et Management des Compétences	A définir en 2019
	DOT 4 : Gestion du temps, des priorités et des plannings	A définir en 2019
	DOT 5 : Gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes	A définir en 2019

Les Points clés de la formation

- 4 ans d'ingénierie capitalisée, conçu uniquement par votre FROTSI (certifiée OPQF) et des cabinets spécialisés et certifiés OPQF et NF Services
- L'une des meilleures offre de formation continue pour les Directions d'Offices de Tourisme en poste
- En cours de certification en PACA (certificat professionnel)
- Depuis 4 ans, des taux de satisfaction excellents pour tous !! Depuis l'Office de Tourisme associatif jusqu'à l'OT intercommunal Cat I et Qualité Tourisme

Objectifs

- Le maître mot de ce cursus est OPTIMISATION
- Un nouvel élan pour les Directeurs et Responsables
- NE PAS RÉPÉTER CE QUE VOUS SAVEZ DÉJÀ, ce cursus s'adresse à des Directeurs/Responsables expérimentés et qui souhaitent améliorer, OPTIMISER, leur gestion.

Quoi ?

- DOT 1 : Revue d'actualité et optimisation sociale, fiscale, comptable juridique
- DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme, optimiser ce que l'on peut faire et identifier ce que l'on ne doit pas faire
- DOT 3 : Conduite du changement et Management des Compétences
- DOT 4 : Gestion et optimisation du temps, des priorités et des plannings
- DOT 5 : Optimisation de la gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes

Qui ?

- Directeurs/Responsables ayant subi une profonde transformation due à la Loi NOTRe (élargissement périmètre, augmentation effectif, nouveau statut etc.)
- Directeurs/Responsables d'OT.Si en poste
- Personnel devant assurer dans un avenir proche la succession de leur direction
- Assistants Direction intervenant sur les missions abordées par ce cursus

DOT 1 : Nouvelles obligations comptables, fiscales, sociales et juridiques

Info +

CURSUS DIRECTEUR
D'OFFICE DE TOURISME
MODULE FINANCE -
JURIDIQUE

Formateur :

Cabinet Alpha&Omega

Public :

Direction, Responsables,
Élus des Offices de Tourisme

Durée

1 jour

Dates et lieux :

A définir
Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

270€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance de méthode affirmative et active
- Applications pratiques
- Travail sur le dossier de chaque stagiaire
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Evaluation formative (applications)
- Remise d'un questionnaire de satisfaction

Prérequis :

- Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Force est de constater que le monde des OTSi évolue dans un environnement juridique et fiscal complexe, en mouvement perpétuel. En particulier en matière de fiscalité et de droit social, chaque année comporte son « lot » de dispositions législatives accompagnées des commentaires de l'Administration (instructions, réponses ministérielles...). Ce séminaire a pour objectifs :

- de passer en revue et d'analyser l'ensemble de l'actualité du monde des OTSi
- d'anticiper et d'éviter d'éventuelles difficultés,
- d'identifier ce que l'on peut faire et ce que l'on ne doit pas faire.

Objectifs :

- ▶ Maîtriser les obligations sociales des Offices de tourisme
- ▶ Identifier les nouvelles obligations fiscales des Offices de tourisme
- ▶ Présenter l'actualité comptable récente
- ▶ Identifier les nouvelles obligations en matière juridiques

Contenu :

Les obligations sociales des Offices de tourisme

- Les obligations relatives au régime social des salariés
- Les nouveaux dispositifs prévus dans la loi de Finances 2016
- L'actualité des contrats aidés
- Le nouveau traitement de la fin de carrière
- La réduction Fillon annualisée
- Point sur les évolutions de charges sociales
- Le statut des bénévoles
- La prise en charge des frais domicile-lieu de travail
- L'affiliation des assimilés cadres au régime de retraite complémentaire des cadres

Les obligations fiscales des Offices de tourisme

- Introduction : présentation du cadre général de la fiscalité des OT
- Les obligations fiscales des OT associatifs
- Les obligations fiscales des OT érigés sous forme d'Epic
- L'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée
- L'assujettissement à l'impôt sur les sociétés
- La sectorisation des activités
- Le régime fiscal du mécénat
- Le CICE

Les obligations comptables récentes

- Précisions sur les critères de non lucrativité
- Rappel sur les obligations comptables
- Les seuils déclenchant :
 - la tenue d'une comptabilité selon le PCG
 - la certification des comptes
 - la nomination d'un Commissaire aux Comptes
- Les nouvelles obligations de dépôt des comptes

Les nouvelles obligations juridiques

- Le champ d'application du Code des Marchés Publics pour les OT
- Les possibilités de bénéficier d'une TVA à taux réduit sur les publications
- Le décret relatif au classement des OT
- Les obligations relatives à la taxe de séjour

DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme

Info +

CURSUS DIRECTEUR
D'OFFICE DE TOURISME
MODULE FINANCE -
JURIDIQUE

Formateur :

Cabinet Alpha&Omega

Public :

Direction, Responsables, Élus
des Offices de Tourisme

Durée

2 jour

Dates et lieux :

A définir
Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

270€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance de méthode affirmative et active
- Applications pratiques
- Travail sur le dossier de chaque stagiaire
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Evaluation formative (applications)
- Remise d'un questionnaire de satisfaction

Prérequis :

- Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Trouver des financements pour une structure d'OTSI a été de tout temps une préoccupation importante de ses responsables. Elle devient cruciale en période de crise ou de redéfinition des moyens et missions. Diversifier ses sources de financement permet à l'OTSI de poursuivre et de pérenniser son développement. La formation apportera des pistes de réflexions sur différentes formes de financements possibles avec les avantages et les contraintes de chacune. Vous pourrez donc vous initier à toutes les formes de financement et de ressources publics ou privés, susceptibles de compléter les budgets existants ou de réaliser des actions précises. Cette formation s'appuiera sur une appropriation d'outils d'Analyse Financière, simples, opérationnels et adaptés à votre structure.

Objectifs :

- ▶ Analyser l'activité de l'OTSI
- ▶ Evaluer et présenter le patrimoine de l'OTSI
- ▶ Diagnostiquer rapidement les forces et les faiblesses de son OTSI
- ▶ Détecter et répondre aux appels à proposition des bailleurs de fonds publics de la Région
- ▶ Echanger les bonnes pratiques et les expériences entre Offices de Tourisme
- ▶ Détecter et répondre aux appels à proposition des bailleurs de fonds publics de la Région
- ▶ Mettre en œuvre de nouvelles activités génératrices de revenus
- ▶ Développer les cotisations et le partenariat
- ▶ Mettre en œuvre de nouveaux investissements générateurs de revenus
- ▶ Optimiser le retour de la taxe de séjour dans le budget de l'Office
- ▶ Echanger les bonnes pratiques et les expériences entre Offices de Tourisme

Contenu :

JOUR 1

Mesurer l'activité de l'OTSI

- La distinction Charges/Produits
- La formation du résultat
- L'analyse des marges de l'OTSI par les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- La mise en couleurs du Compte de Résultat
- **Travaux pratiques** : diagnostic de l'activité d'un OTSI régional

Evaluer le patrimoine de l'OTSI

- La distinction Actif/Passif
- La présentation d'un Bilan Fonctionnel
- La mesure de la solvabilité et de la liquidité
- La présentation des ratios de bilans significatifs : mise en couleurs du Bilan

La construction d'un diagnostic financier « flash »

- Les données élémentaires à intégrer
- Les leviers d'amélioration des résultats
- Les clignotants d'alerte : détecter les signaux avant coureurs de difficultés au travers de certains postes clés
- Le diagnostic financier de l'OTSI
- **Travaux pratiques** : préparation de la journée 2 avec construction d'un diagnostic flash/ Directeur/trice

JOUR 2

Introduction

- Les enjeux pour le compte d'exploitation de l'Office

Développer les réponses aux appels à projet des bailleurs de fonds de la Région et du Département

- Rappel des différentes catégories de subventions : exploitation, investissement, projet
- Les appels à projet 2017 visant à favoriser l'innovation touristique

- La prise en compte des objectifs du fonds d'innovation touristique
- Les appels à projet 2017 relatifs à l'engagement associatif
- Les appels à projet 2017 en direction des territoires
- La prise en compte du schéma régional et départemental de développement touristique
- Les facteurs clés de succès des demandes de subventions

Développer des activités génératrices de revenus

- Rappel des conséquences de la mise en œuvre d'une activité commerciale au sein de l'Office de Tourisme
- La mise en œuvre de prestations génératrices de revenus
- La création et/ou l'optimisation d'une boutique
- Le développement de partenariats privés
- Le sponsoring et le mécénat
- Les développements des ressources liées au NTIC
- Les bonnes pratiques des OTSI

Mettre en œuvre des investissements générateurs de revenus

- Comment mesurer le retour sur investissement ?
- Le calcul du taux de rentabilité de l'investissement

Développer les cotisations

- Optimiser le montant de cotisations des socio-professionnels
- Développer de nouvelles cotisations
- Moduler le montant des cotisations

Optimiser le recouvrement de la taxe de séjour pour l'OTSI

- Déterminer le potentiel de taxe de séjour de son territoire
- Optimiser le rendement de la taxe de séjour
- Les arguments pour un retour de la taxe de séjour dans le budget de l'Office

DOT 3 : Conduite du changement et management des compétences

Info +

CURSUS DIRECTEUR
D'OFFICE DE TOURISME
MODULE MANAGEMENT DES RH

Formateur :

Akina Stratégie

Public :

Direction, Responsables, Élus
des Offices de Tourisme

Durée

2 jour

Dates et lieux :

A définir
Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

270€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance de méthode affirmative et active
- Applications pratiques
- Travail sur le dossier de chaque stagiaire
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Evaluation formative (applications)
- Remise d'un questionnaire de satisfaction

Prérequis :

- Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette formation s'inscrit dans le cadre de l'adaptation des managers d'OT aux enjeux des métiers de l'OT du futur, en se focalisant sur le volet des ressources humaines et du management, dans un contexte de management de transition. Y sont abordés le développement de l'encadrement intermédiaire, la gestion du changement et le management des équipes en période de croissance ou de changement d'activité. Comment appréhender le changement, mieux identifier « la culture d'entreprise » de votre organisation et adapter son management ? Comment mettre en œuvre les changements dans votre OT, tout en discernant les phénomènes de résistance ? Ce sont les freins liés à la résistance au changement que l'on doit pouvoir identifier, analyser et surmonter pour réussir le passage.

Cette formation propose par ailleurs des exercices d'application en fonction de la situation RH spécifique à

Objectifs :

- ▶ Développer votre capacité à manager le changement en interne
- ▶ Adapter le management aux situations de croissance d'activité, d'élargissement de zone de compétences, etc...
- ▶ Mieux appréhender la culture du changement
- ▶ Acquérir les mécanismes permettant de conduire le changement dans le temps
- ▶ Définir votre feuille de route à 3 ans

Contenu :

Jour 1 : Appréhender le changement

Présentation de la formation

Echanges autour des projets de changement des OT participant à la formation (tour de table ou suite au formulaire renseigné en pré formation).

Contexte de la conduite du changement :

- Analyse du contexte de développement des OT et de leurs nouveaux métiers
- Impact sur le management des ressources humaines
- La notion de changement :
- Les changements «actés» par les dirigeants.
- Le rôle personnel des managers dans l'accompagnement des changements.

Appréhender le cadre culturel de l'entreprise :

- Les critères propres aux différentes cultures :
 - la culture de l'honneur
 - la culture du contrat
 - la culture du consensus
- Utiliser à bon escient les caractéristiques de la culture de l'entreprise.

Adapter son management aux changements de l'entreprise :

- Identifier les différents filtres qui influencent la perception du monde qui nous entoure.
- Faire le point sur l'efficacité de son management : dysfonctionnements, ressources pour rebondir

Jour 2 : Conduire le changement au quotidien

Conduire le changement au quotidien :

- Changement imposé, changement intégré.
- Inscrire les objectifs dans une vision.
- Les indispensables relais : saisir les opportunités «d'alliance» avec son réseau interne.
- Développer sa flexibilité pour accélérer le changement.

Discerner les phénomènes de résistances au changement et les surmonter :

- Devancer le poids des modes, des routines et des habitudes.
- Tenir compte des étapes incontournables : refus, doute, critique, deuil, acceptation.
- Comment faire passer les changements de stratégie auprès de ses équipes ?
- Comprendre le monde de l'autre.
- Les différentes stratégies face au changement.
- Valoriser les actes qui génèrent de l'avancement dans le projet.

Mise en pratique sur la base des éléments vus précédemment :

- Exercices d'application liés aux situations rencontrées potentiellement dans un OT

Synthèses et correctifs

Mise en place d'un plan d'action de conduite du changement

- Elaboration d'une feuille de route

DOT 4 : Gestion du temps, des priorités et des plannings

Info +

CURSUS DIRECTEUR
D'OFFICE DE TOURISME
MODULE MANAGEMENT DES RH

Formateur :

Cabinet Alpha&Omega

Public :

Direction, Responsables, Élus
des Offices de Tourisme

Durée

2 jour

Dates et lieux :

A définir
Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

270€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance de méthode affirmative et active
- Applications pratiques
- Travail sur le dossier de chaque stagiaire
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Evaluation formative (applications)
- Remise d'un questionnaire de satisfaction

Prérequis :

- Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

La gestion que l'on fait de notre temps au quotidien doit concilier trois motivations : ce que l'on nous demande de faire, ce qu'il est important de faire et ce que l'on aime faire. Cette formation vous permettra de maîtriser les différentes techniques de la gestion de projet dans un cadre temporel maîtrisé. Elle vous apportera une meilleure connaissance de votre relation au temps et vous apprendra à hiérarchiser vos priorités afin d'améliorer de manière notable l'efficacité de votre action. Elle vous permettra de vous approprier les méthodes et outils éprouvés en tenant compte de votre contexte et de votre propre fonctionnement. Elle vous aidera à trouver un équilibre au sein de votre équipe pour un management en mode projet fluide et efficace.

Objectifs :

- ▶ Ajuster au mieux le temps dont on dispose
- ▶ Gagner du temps en quantité
- ▶ Optimiser le temps en qualité
- ▶ Savoir hiérarchiser les priorités
- ▶ Maîtriser les outils de gestion du temps

Contenu :

Les enjeux de la gestion du temps

Les causes de nos débordements

- L'excès de programmation : ses bénéfices secondaires
- Avoir le temps ou le prendre : le concept d'investissement temps
- Les voleurs de temps : portes ouvertes, téléphone etc.
- Savoir anticiper et évaluer le temps de nos activités
- Apprendre à dire non
- Les ordres intérieurs selon l'analyse Transactionnelle

Apprendre à se fixer de bons objectifs

- Qu'est ce qu'un bon objectif ?
- La notion d'objectif S.M.A.R.T.
- La technique de la fragmentation

L'important et l'urgent

- L'analyse du temps professionnel
- Apprendre à ordonner et à hiérarchiser nos priorités
- La hiérarchisation des tâches

Les outils de la gestion du temps

- Améliorer son classement et son rangement
- Anticiper les bonnes chaînes causales
- Eliminer les doublons et les actions inachevées
- Savoir déléguer
- Apprendre à travailler en équipe

Mises en situations : à partir d'études de cas ou d'exemples, des mises en situations seront étudiées collectivement par le groupe.

DOT 5 : Gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes

Info +

CURSUS DIRECTEUR
D'OFFICE DE TOURISME
MODULE MANAGEMENT DES RH

Formateur :

Cabinet Alpha&Omega

Public :

Direction, Responsables, Élus
des Offices de Tourisme

Durée

2 jour

Dates et lieux :

A définir
Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

270€ / stagiaire / jour

Méthodologie :

- Alternance de méthode affirmative et active
- Applications pratiques
- Travail sur le dossier de chaque stagiaire
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Evaluation formative (applications)
- Remise d'un questionnaire de satisfaction

Prérequis :

- Aucun

Pourquoi suivre cette formation ?

Cette formation devra permettre le partage d'outils communs permettant une meilleure collaboration au sein de l'équipe d'un Office de Tourisme mais aussi avec les prestataires du territoire. De plus, l'action de formation devra nécessairement intégrer et appréhender l'état d'esprit nécessaire à la construction de projets, qui permettra ainsi aux équipes de pouvoir plus finement définir une méthode de travail et de s'approprier les outils nécessaires à la mise en oeuvre d'un management de projet.

Objectifs :

- ▶ Savoir définir et cadrer un projet dans son contexte
- ▶ Appliquer les outils essentiels de planification et d'exécution des projets
- ▶ Mettre en oeuvre les outils de suivi opérationnels d'un projet
- ▶ Savoir conclure un projet

Contenu :

Introduction et concepts essentiels

- Définir le projet
- Les clés du succès – les causes de l'échec
- Traité des meilleures pratiques

Validation Connaissances : découverte du cas fil rouge et organisation du travail

La phase amont du projet

- Cadrer le projet et prendre un bon départ
- Etude de faisabilité : comprendre le besoin du client
- Pitcher son projet : convaincre un contributeur

Validation Connaissances : Rédaction de la matrice FFMO

La fondation de l'équipe

- Les acteurs du projet : identifier les acteurs clés
- Définir la contribution de chacun
- Définir la méthodologie de travail commune

Validation Connaissances : Rédaction de la carte des acteurs

Ancrage journée 1 : Quizz

La planification du projet

- Evaluer la charge de travail
- Planifier les activités du projet
- Evaluer les risques
- **Validation Connaissances : Rédaction de la grille de cartographie des risques du cas**

Le pilotage du projet

- Le lancement de projet : kick off meeting
- Le suivi du projet : modification, actualisation, arrêt d'un projet
- Animer des réunions de projet
- **Validation Connaissances : conception d'un tableau de bord projet**

La clôture du projet

- Délivrer
- Capitaliser par le retour d'expériences
- Documenter le tableau de suivi de projet

Validation Connaissances : la fiche de bilan du projet