

PROGRAMME DE FORMATION

CURSUS Direction d'Office de Tourisme

11 jours
77,00 heures

Les points clés de la formation

5 ans d'ingénierie capitalisée, conçue uniquement par votre FR.OT Sud certifiée Qualiopi et des cabinets spécialisés et certifiés Qualiopi

• L'une des meilleures offres de formation continue pour les Directions d'Offices de Tourisme en poste
• Depuis 5 ans, des taux de satisfaction excellents pour tous : 95% ! Depuis l'Office de Tourisme associatif jusqu'à l'OT intercommunal Cat I et Qualité Tourisme

«Ce qu'ils en ont pensé » :

« Excellents formateurs. Pas de temps mort, de l'entrain, des discours passionnés... on en redemande encore », Bettina Matias.

« Le contenu de la formation était parfait, merci! Gilles est un excellent formateur », Patricia Bregère.

NOUVEAUTE 2022

Depuis le début de la crise sanitaire, la transformation sociale et environnementale des entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, leur taille, est devenu l'un des enjeux phares de ces deux dernières années.

Aujourd'hui, le secteur et les entreprises du tourisme, plus encore, n'y échappe pas. Le tourisme ne pourra exister que s'il est durable et la RSE se doit d'être intégrée dans la stratégie globale d'une structure, pour la faire devenir une ressource positive ensuite pour l'ensemble de son territoire.

De votre côté, vous vous dites certainement, « Pas le temps, pas dans mes priorités, quel est le lien avec mon office de tourisme ? ». Et si nous vous prouvions le contraire!

Dans ce parcours, nous vous proposons un module pour vous donner un socle de connaissances fondamentales de façon à inscrire la RSE dans votre management et votre organisation.

Objectifs du parcours de formation:

- Savoir travailler en mode projet
- Identifier les leviers de financement et d'auto-financement de mon Office de Tourisme
- Maîtriser le-cadre réglementaire des Offices de Tourisme
- S'outiller pour accompagner le changement en interne
- S'approprier une démarche RSE pour l'appliquer à son management d'équipe
- Savoir optimiser son temps de travail



Quoi ?

5 modules :

1. Gestion de projets internes en lien avec les équipes
2. Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme
3. Conduite du changement
4. Optimisation budgétaire et autofinancement de mon OT
5. Management responsable
6. Gestion du temps, des plannings et des priorités

Public visé

Direction actuelle ou future, Responsables, Assistants ou Adjointes de Direction, Elus des Offices de Tourisme

Pré-requis

Aucun

Programme de la formation

DOT 1 : Manager et gérer des projets internes avec ses équipes

Durée : 2 jours

Dates : **12 et 13 janvier 2022** à Aix-en-Provence

Introduction et concepts essentiels

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

La phase amont du projet

- o Cadrer le projet et prendre un bon départ
- o Etude de faisabilité : comprendre le besoin du client
- o Identification des parties prenantes du projet
- o Rédaction de la matrice FFMO

La planification du projet

- o Les acteurs du projet : la distribution des rôles
- o Le planning du projet
- o L'analyse des risques et leur suivi
- o Grille de cartographie des risques du cas

Le pilotage du projet

- o Le lancement de projet : kick off meeting
- o Le suivi du projet : modification, actualisation, arrêt d'un projet
- o La conclusion et la capitalisation
- o La fiche de bilan du projet

DOT 2 : Optimiser le budget et développer l'autofinancement de mon Office de Tourisme

Durée : 2 jours

Dates : le **28 février 2022** à distance et le **1er mars 2022** à Aix-en-Provence (+ *coaching individuel sur demande à distance*)

Jour 1



Fédération Régionale
Offices de Tourisme

Provence
Alpes
Côte d'Azur

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

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 OT

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
- La prise en compte du schéma régional et département de développement touristique
- Les facteurs clés de succès des demandes de subventions

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 rendement de la taxe de séjour

- 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

Jour 2

La construction budgétaire

- Définition
- Les différents budgets selon la forme juridique
- Les étapes de construction

Mesurer l'activité de l'OT

- La distinction Charges/Produits
- La formation du résultat
- L'analyse des marges de l'OT par les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)

Evaluer le patrimoine de l'OT

- La distinction Investissements/Financements
- La présentation d'un Bilan Fonctionnel
- Les clignotants d'alerte : détecter les signaux avant-coureurs de difficultés au travers de certains postes clés

La construction d'un diagnostic financier « flash »

- Les données élémentaires à intégrer
- Les leviers d'amélioration des résultats
- La communication du diagnostic

DOT 3 : Maîtriser les actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme

Durée : 1 jour

Date : **15 Mars 2022** à Aix en Provence

ACTUALITÉS SOCIALES DES OFFICES DE TOURISME

Actualités conventionnelles et mesures diverses

- L'accord de branche sur l'activité partielle de longue durée : présentation du dispositif



Fédération Régionale
Offices de Tourisme

Provence
Alpes
Côte d'Azur

- La nouvelle articulation accords de branche et accords d'entreprise
- Les évolutions conventionnelles récentes
- Le compte-épargne temps
- Le panorama des contrats aidés pour les OT

La réforme de la formation professionnelle

- Le compte personnel de formation (CPF)
- Le CPF de transition
- Le nouveau cadre de l'entretien professionnel
- Le calendrier et les taux de la contribution formation des OT

L'actualité sociale « Paie »

- Point sur les évolutions de charges sociales
- Les réductions de charges (Fillon, heures supplémentaires, ...)
- L'évaluation du budget de masse salariale de l'Office de tourisme

ACTUALITÉS JURIDIQUES DES OFFICES DE TOURISME

- La loi Engagement et Proximité du 27/12/19 : quel impact potentiel sur l'Office de tourisme et sur la compétence tourisme du territoire ?
- 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
- La réforme de la taxe de séjour :
 - o Le positionnement de l'OT dans la collecte de la taxe
 - o La taxation des hébergements non classés : les nouvelles règles de plafonnement
 - o La collecte de la taxe par les plateformes
 - o Le numéro d'enregistrement et le plafonnement à 120 jours de location : champ d'application et territoires concernés
 - o Les modalités de mise en œuvre de la taxation d'office

DOT 4 :

Conduire le changement et manager les compétences de ses équipes

Durée : 2 jours

Dates : **26 et 27 avril 2022** à Aix en Provence

Appréhender le changement

Contexte de la conduite du changement :

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

Appréhender le cadre culturel de l'entreprise :

- Les critères propres aux différentes cultures : culture de l'honneur, culture du contrat, 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

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

Synthèses et correctifs

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

- Élaboration d'une feuille de route

DOT 5: Manager et mettre en place une démarche RSE dans son office de tourisme

Durée : 2 jours

Dates : **18 et 19 mai 2022** à Aix en Provence

Développement durable et RSE - Concepts et enjeux

- Enjeux et définition du développement durable et de la RSE
- Les points clés liés à la réglementation française et européenne
- Les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises : approche risques/responsabilités
- Quel bilan aujourd'hui en France?

Les changements induits par la RSE dans votre office de tourisme

- Changement de l'échelle temps, référence espace, indicateurs de performance
- La prise en compte des parties prenantes
- Les nouveaux modèles économiques (économies de fonctionnalité, collaborative, circulaire,...)
- La RSE : source d'innovation, de nouveaux business
- L'impact sur les métiers (Achats, Ressources Humaines, Marketing, Communication, Logistique...)

Appliquer les principes de la RSE à son management d'équipe

- Redonner du sens au travail, créer de l'engagement et de la motivation au sein de son équipe, développer l'autonomie
- Développer son empathie, son écoute et sa communication
- Intégrer les objectifs sociaux et sociétaux en amont de chaque projet d'équipe
- Valoriser et développer ses propres soft skills et ceux de ses collaborateurs

Comprendre le lien entre RSE et management d'équipe

- S'approprier les grands principes de la RSE sur l'axe social du management d'équipe: principe de Responsabilité, d'Impact, d'Autonomie
- Quels outils pour intégrer les softs skills à son management?
- Mettre en place des indicateurs de performance sociale et humaine et de bien être au travail

Réaliser un diagnostic et bilan de son propre management dans son organisation

- Acquérir la méthode pour s'auto-évaluer et se faire évaluer par ses collaborateurs
- Savoir se remettre en question sans perdre son leadership
- Comprendre la différence entre pouvoir et leadership
- Co-crée des innovations managériales avec son équipe pour être plus efficace et serein

DOT 6 : Gérer et optimiser son temps, ses priorités et son planning

Durée : 2 jours

Dates : **2 et 3 juin 2022** à Aix-en-Provence

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.



Fédération Régionale
Offices de Tourisme

Provence
Alpes
Côte d'Azur

- 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 selon nos critères (plaisir, urgence, importance...)
- La hiérarchisation des tâches

Les outils de la gestion du temps

- Apprendre à faire un plan de journée en 4 étapes : la do list, l'évaluation temporelle de chaque tâche, la priorisation (l'important et l'urgent), la planification
- Rajouter les imprévus dans le Capital Temps maîtrisé (CTM)
- Principe de regroupement des tâches
- Les alternatives si manque de temps : annuler, reporter, déléguer...
- Apprendre à travailler en équipe
- Anticiper les bonnes chaînes causales
- Éliminer les doublons et les actions inachevées
- Savoir déléguer
- Apprendre à travailler en équipe

Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives et actives
- Alternance d'apports théoriques et d'exemples appliqués au contexte des offices de tourisme
- Exercices pratiques, jeux de rôle et ateliers
- Travail sur le dossier de chaque participant
- Ateliers et échange de bonnes pratiques entre participants
- Etudes de cas (théoriques et réelles)
- Mises en situation
- Sessions en visio-conférence

Moyens et supports pédagogiques

Supports de formation dématérialisé

Outils méthodologiques

Fiche de suivi personnalisée

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluations formatives

Bilan de satisfaction à chaud

Evaluation de l'atteinte des objectifs et des acquis de formation

Coût de la formation

3565 € net de taxes pour 11 jours de formation