

# **Manifeste du Relais Territorial du futur**

**Les 30 résolutions**



**Offices de  
Tourisme  
de France**

## Un Relais Territorial, c'est quoi ?

C'est une structure...

... **qui fédère** un réseau d'Offices de Tourisme...

... **qui agit principalement dans 4 domaines d'intervention** :

- **l'animation** de son réseau d'Offices de Tourisme,
- **la professionnalisation** des structures et des personnels,
- **la structuration des Offices de Tourisme** sur certains territoires,
- **la représentation** des Offices de Tourisme auprès des structures publiques et privées du territoire.

... **qui peut être amenée à assurer des missions confiées par certaines collectivités** (généralement pour renforcer l'efficacité des Offices de Tourisme).

**Un Relais Territorial intervient généralement à une échelle départementale ou régionale** et travaille en lien étroit avec la Fédération Nationale.

## Pourquoi un manifeste des relais territoriaux du futur ?

Au travers de ce manifeste, **le rôle et les missions du Relais Territorial ont été repensés pour atteindre plusieurs objectifs** :

- **faciliter la mutation des Offices de Tourisme** vers l'Office de tourisme du futur adopté au congrès à La Rochelle,
- **fournir un cadre stratégique aux prises de décisions** à chaque niveau territorial,
- **mobiliser les Offices de tourisme autour de Relais Territoriaux efficaces.**

## Ce manifeste, comment ça marche ?

Le manifeste se compose de **30 résolutions fortes** réparties **dans les quatre domaines d'intervention** du Relais Territorial et reprenant **les 5 défis de l'Office de Tourisme du futur** présentés à La Rochelle :

- Le défi numérique
- Le défi des ressources internes
- Le défi de la qualité et du développement durable
- Le défi de la mise en réseau des acteurs du territoire
- Le défi culturel du réseau

## L'animation

**A1)** Le Relais Territorial coordonne la "carte" de l'animation numérique sur son territoire

**Défi Numérique**

**A2)** Le Relais Territorial est un centre de ressource juridique, social et RH

**Défi des Ressources internes**

**A3)** Le Relais Territorial met en œuvre une animation pour soutenir les Offices de Tourisme s'engageant dans la démarche Qualité jusqu'à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme

**Défi Qualité et Développement Durable**

**A4)** Le Relais Territorial s'investit dans la qualification de l'hébergement touristique marchand

**A5)** Le Relais Territorial met en place un observatoire de son réseau en adéquation avec les normes de l'observatoire national

**A6)** Le Relais Territorial est un lieu privilégié pour mener des réflexions stratégiques et conduire de projets collectifs, nourris par des échanges avec d'autres territoires

**Défi Culturel**

# La professionnalisation

## Défi Général

**P1)** Le Relais Territorial élabore, met en place et communique sur des plans de formations adaptés aux enjeux de l'Office de Tourisme, en coordination avec Fédération Nationale

**P2)** Le Relais Territorial assure un système de veille sur les évolutions du tourisme en termes d'usages et de services

**P3)** Le Relais Territorial sensibilise et accompagne les Offices de Tourisme pour la mise en place d'une stratégie numérique et met en place un volet de formation et tourisme

**Défi Numérique**

**P4)** Le Relais Territorial communique sur l'importance pour un Office de Tourisme de mettre en place une stratégie de formation pour toutes les catégories de personnel

**P5)** Le Relais Territorial incite les Offices de Tourisme à formaliser de manière détaillée toutes les missions qui leur sont confiées par les collectivités dans des conventions d'objectifs et notamment les services rendus à la population locale

**Défi des Ressources internes**

**P6)** Le Relais Territorial met en place les formations nécessaires pour la conduite des démarches Qualité et développement durable

**P7)** Le Relais Territorial sensibilise les Offices de Tourisme au tourisme participatif (greeters, couchsurfing, ambassadeurs, etc.)

**Défi Qualité et Développement Durable**

**P8)** Le Relais Territorial accompagne les Offices de Tourisme dans la mise en place d'un marketing de services ciblant les acteurs locaux

**P9)** Le Relais Territorial favorise la professionnalisation inter-filières pour mobiliser les acteurs autour des Offices de Tourisme

**Défi de la mise en Réseau**

**P10)** Le Relais Territorial accompagne les Offices de Tourisme sur la notion de dépassement de la neutralité (conseiller engagé)

**Défi Culturel**

## La structuration

### Défi Général

**S1)** Le Relais Territorial communique sur l'importance des regroupements cohérents et pertinents d'Offices de Tourisme

**S2)** Le Relais Territorial sensibilise les Offices de Tourisme sans responsable aux besoins de recruter un manager, compétence indispensable pour réaliser la mutation vers l'Office de Tourisme du futur

**Défi des  
Ressources  
internes**

**S3)** Le Relais Territorial impulse une réflexion avec les élus locaux, les Offices de Tourisme et les prestataires sur la répartition pertinente des points d'accueil sur les destinations touristiques

**Défi  
de la mise  
en Réseau**

# La représentation

## Défi Général

**R1)** Le Relais Territorial communique vers les Offices de Tourisme, les institutionnels & partenaires (CG, Régions, ADT, CRT, CCI, groupements professionnels, etc...) sur le projet de l'Office de Tourisme du futur

**R2)** Le Relais Territorial communique vers les OT sur les stratégies et actions de ses partenaires institutionnels et professionnels

**R3)** Le Relais Territorial vise à être le référent etourisme sur son territoire seul ou en partenariat

**Défi Numérique**

**R4)** Le Relais Territorial fait du lobbying auprès des CG et CR pour valoriser l'apport des Offices de Tourisme dans l'économie

**R5)** Le Relais Territorial défend la stratégie de formation des Offices de Tourisme auprès des OPCA, du CNFPT, des CCI, etc.

**Défi des Ressources internes**

**R6)** Le Relais Territorial propose son assistance aux préfetures pour le classement des Offices de Tourisme et incite ces derniers à se classer

**R7)** Le Relais Territorial valorise les démarches qualité et développement durable (dont la marque Qualité Tourisme) auprès de ses partenaires institutionnels

**Défi Qualité et Développement Durable**

**R8)** Le Relais Territorial rappelle aux institutionnels la qualité de fédérateur des prestataires locaux inscrite dans les gènes des Offices de Tourisme

**R9)** Le Relais Territorial recherche avec les groupements professionnels (CCI, syndicats prof., labels, etc.) des partenariats pour renforcer la coordination des acteurs locaux par les Offices de Tourisme

**Défi de la mise en Réseau**

**R10)** Le Relais Territorial valorise son rôle et ses actions auprès des collectivités, des institutionnels du tourisme, des regroupements professionnels et des Offices de Tourisme eux-mêmes...

**R11)** Le Relais Territorial contribue au bon fonctionnement du réseau à tous les échelons existants (département, région, national)

**Défi Culturel**