



Offices de  
Tourisme  
de France

Fédération Régionale  
Limousin

### Relais territoriaux !

Nouvelle appellation pour les UDOTSI et les FROTSI. Cette appellation a pour objectif de gommer les différences d'organisation territoriale à l'échelle nationale.

La commission nationale « relais territoriaux » dont fait partie la FROTSI Limousin a travaillé sur un projet de service aux adhérents.

31 résolutions pour mieux servir les Offices de Tourisme !

Cette année en Limousin, nous nous regroupons pour tout mettre en œuvre !

Fédération Régionale des  
Offices de Tourisme  
Maison Régionale du  
Tourisme  
30 cours Gay Lussac  
87000 LIMOGES  
Tél : 05 55 11 06 01  
smarnier@crt-limousin.fr

# ASSEMBLEE GENERALE

Mardi 7 juin 2012 à l'Hôtel de Région, Limoges

## Le mot du Président,

Jacques GAILLARD

*Depuis maintenant 2 ans que la Fédération Régionale des Offices de Tourisme du Limousin s'est repositionnée, les choses changent et évoluent à grand pas. En 2011, nous avons consacré notre année à réfléchir à une meilleure communication auprès des élus, des Présidents, des salariés, sur les nouveaux métiers des Offices de Tourisme et à mener une réflexion pour vous accompagner dans cette mutation.*

*Aujourd'hui nous sommes dans l'action, les Offices de Tourisme ont compris la nécessité de travailler sur des territoires plus vastes avec une offre touristique pertinente.*

*Maintenant, il nous faut accompagner les personnels dans leur professionnalisation. Une première promotion d'animateur numérique de territoire est formée et d'autres formations longues vont commencer « l'accueil du futur », « la coordination des prestataires », « la définition touristique de son territoire », et « la production et la qualification de son offre ». Cette mise en œuvre est un bouleversement dans nos structures et nos habitudes : une nouvelle manière de travailler, en collectif, des compétences à acquérir, du temps à dégager pour la formation mais ce que je souhaite c'est que les compétences acquises soient véritablement déployées sur les territoires. Nous devons permettre aux salariés de prendre des initiatives, raisonnées bien sûr, d'innover, d'échanger et de Co construire avec les territoires voisins. Les Présidents et administrateurs des Offices de Tourisme doivent conserver leur place d'interlocuteur privilégié auprès des collectivités avec des appuis techniques indispensables pour les négociations.*

*Cette année 2011 a été riche en réflexion, en collaboration avec le CRT. Personnellement j'étais très favorable à la définition d'un profil identitaire du Limousin pour nous permettre de définir une « Marque limousin ». C'est chose faite, le « code de marque » sera présenté à l'assemblée Générale du CRT le 13 juin.*

*C'est en 2012 que tout se joue. Il nous faut une dynamique globale des acteurs pour faire du tourisme Limousin une valeur reconnue*

# Coordination du réseau des Offices de Tourisme

Cette mission a pour objectif de faire émerger des positions communes des Offices de Tourisme ou des projets communs.

## Actions menées au sein du Comité technique des directeurs et responsables d'Office de Tourisme

En 2011, le Comité Technique Régional s'est peu réuni puisque un comité de suivi de la stratégie partagée et un groupe de travail « metteur en scène de territoire » ont été créés.

Le CTR a mené une réflexion **sur la qualification des hébergements** avec la problématique du classement des meublés et des autres types d'hébergements.

En résumé, cette proposition repose sur le fait que les hébergements promus par les Offices de Tourisme doivent être visités soit par des labels, soit par les Offices de Tourisme. Notre souhait commun est de mettre en place un système départemental ou régional qui permettrait de valider les choix. Pour l'instant le comité de suivi de la stratégie partagée n'a pas tranché cette question.

## Le savez-vous ?

Le comité de suivi de la stratégie partagée a été créé par le CRT en 2011 pour co-construire le projet touristique régional. Les 5 offices de tourisme autorisés à commercialiser des forfaits touristiques y ont été associés aux côtés des ADT Corrèze et Creuse (Guéret, Aubusson, St Yrieix la perche, Limoges, Brive)



## Les emplois-associatifs au cœur de la stratégie touristique partagée du Limousin !

Durant l'année 2011, le **nouveau règlement des emplois-associatifs** a été négocié entre le CRT, le Conseil Régional et la FROTSI Limousin. Notre projet basé sur la spécialisation des métiers et le regroupement volontaire des Offices de Tourisme proposé par le Comité technique des directeurs et par le CA a été retenu.

Les critères des nouveaux emplois-associatifs ont été adoptés en octobre 2011 par le Conseil Régional. Dans le cadre des négociations, les emplois-associatifs en cours de renouvellement ont été prolongés d'une année supplémentaire pour permettre aux Offices de Tourisme de mettre en œuvre les conditions nécessaires au renouvellement. Notre action positive auprès du Conseil Régional a permis de maintenir les emplois dans les Offices de Tourisme.

**Les emplois-associatifs représentent ¼ des emplois dans les Offices de Tourisme en**

## 27 Offices de Tourisme partenaires

### « Terra-aventura, geocaching made in Limousin »

Le Comité Régional du Tourisme a lancé en mai 2011 une nouvelle offre de loisirs « terra-aventura, geocaching made in Limousin », une chasse aux trésors hi-tech.

La bonne collaboration avec les Offices de Tourisme a été un des points forts de cette action au-delà du franc succès rencontré par le public.

Pour la FROTSI, nous avons coordonné l'opération avec les Offices de Tourisme (candidatures, animation du projet, concours, maintenance GPS,...)

Quelques chiffres :

- 22 700 visiteurs sur le site web
- + de 1000 fans sur la page facebook
- + de 1500 commentaires sur les réseaux sociaux
- Entre 50 et 100 messages par carnets



### Missions des Offices de Tourisme :

- Recherche d'informations pour la création du circuit
- Maintenance des caches
- Organisation du jeu « objets mystères »
- Recherche de partenaires

# Accompagnement au développement des compétences des Offices de Tourisme

Cette mission a pour objectif d'accompagner les Offices de Tourisme dans l'amélioration de leur performance en passant par la formation et des processus qualité.



## Les Offices de Tourisme en Limousin, acteurs du développement économique !

4 ateliers ont été organisés avec les 9 directeurs et 3 présidents d'Offices de Tourisme du Limousin pour adapter la campagne « metteur en scène de territoire » au Limousin. Plusieurs outils ont donc été créés pour mieux communiquer avec nos partenaires (élus, présidents,...). L'année 2012 est consacrée à la mise en œuvre du plan d'actions (réalisation de vidéos, organisation de journée technique, participation aux Assemblées Générales, diffusion de l'information sur les nouveaux métiers dans les médias,...).

[www.metteurenscedeterritoire.com](http://www.metteurenscedeterritoire.com)

## 17 Offices de Tourisme du Limousin accompagnés dans leur Démarche Qualité

Les 2 Clubs Qualité se sont réunis 3 fois chacun et un Club spécial « Google et cie » a été organisé pour présenter des services web gratuits utiles à la démarche qualité.

Nous avons poursuivi la création d'outils, de procédures et de documents communs. Les engagements envers les clients ont été complètement traités. Nous les avons édités pour affichage avec l'achat d'urnes dédiées à la DQ.

100 heures au service de l'accompagnement collectif et individuel des Offices de Tourisme dans la démarche qualité.



## Le savez-vous ?

« Metteur en scène de Territoire » a été initié par la MOPA en 2007 et repris en 2012 par Office de Tourisme de France, notre fédération. « Metteur en scène » C'est la boîte à outil du « bon communicant » avec pleins de conseils pour convaincre ses élus, ses prestataires, ses présidents, ses salariés....

## Plus de 160 salariés des Offices de Tourisme formés en 2011 via le Plan Régional de Professionnalisation des acteurs du Tourisme Limousin !

Dans le cadre de notre partenariat avec le CRT Limousin, la FROTSI Limousin et les UDOTSI, ont eu pour mission d'informer sensibiliser les Offices de Tourisme mais surtout de contribuer, avec quelques Offices de Tourisme, à constituer le Plan de Pro 2012-2013. Nous avons organisé une journée technique sur les outils de médiation du patrimoine avec plus de 100 personnes présentes ! Avec une nouveauté pour le prochain Plan de Professionnalisation, la création de 5 formations longues « métier Office de Tourisme » de 70h qui ont pour objectif de spécialiser les salariés dans plusieurs domaines : « Accueil du futur », « production et qualification de l'offre », « animation numérique de territoire », « coordination des prestataires » et « définition touristique de son territoire ».

[www.pro.tourismelimousin.com](http://www.pro.tourismelimousin.com)



## Structuration des territoires, veille et assistance technique

Cette mission a pour objectif d'accompagner les structures dans l'adaptation des structures aux attentes des clients d'aujourd'hui et de demain.



### L'Office de Tourisme du futur ou le devenir de nos structures !

Nous avons participé avec la DGCIS, Atout France, plusieurs régions et OTF à la mise en place d'une étude sur « le numérique et les Offices de Tourisme ». L'étude avait 2 volets : Le premier était un état des lieux des outils numériques utilisés par les Offices de Tourisme en France (bornes interactives, Flash code, table numérique,...) ce qui fait l'objet d'une fiche technique. Le second volet était une analyse qualitative sur les attentes des clientèles sur les services des Offices de Tourisme et en particulier sur les outils numériques.

Cette étude a été présentée aux Offices de Tourisme du Limousin en début d'année 2012 et la FROTSI a offert l'ouvrage à chacun des Offices de Tourisme présents. L'étude se poursuit avec la réalisation d'un « kit numérique » attendu en juin 2012.

### Réflexion sur le déploiement de la stratégie marketing partagée

Cette année le CRT Limousin, les ADT, certains Offices de Tourisme et la FROTSI Limousin se sont réunis pour définir la stratégie de développement touristique du Limousin.

L'Office de Tourisme a été placé au cœur de cette stratégie et il devient un maillon essentiel de la mise en place des nouveaux axes de développement.

Il en résulte que pour atteindre les objectifs fixés, les personnels des offices de tourisme doivent se **spécialiser dans différents métiers essentiels** pour le développement touristique du Limousin ce qui **implique nécessairement des partenariats entre offices de tourisme pour couvrir toutes les missions pressenties** (rappel : 2,2 salariés par OT en moyenne). La participation au projet régional c'est-à-dire l'engagement de l'office de tourisme dans un métier/une formation, l'intégration de la stratégie régionale de développement touristique dans son projet, le partenariat avec un autre office de tourisme pour atteindre une échelle pertinente, permettra à l'office de tourisme de répondre aux nouvelles attentes des clientèles et prestataires touristiques, ainsi accéder\* aux conditions du renouvellement de son ou ses emploi-associatifs (\*critères complémentaires : Etre engagé dans la procédure de classement et être un OT intercommunal).

### Communication et information

Cette mission a pour ambition de mieux informer les offices de tourisme sur les projets et évolution

**50 articles sur le blog**, actualités, nouveaux métiers, ...

<http://frotsilimousin.over-blog.fr>

**E-letter**, tous les 2 mois dans la boîte mail

**Revue de presse**, Scoop.it actualités du réseau des Offices de Tourisme  
Projet d'un site pro global intégrant toutes nos sources !

### 7 responsables d'Offices de Tourisme informés sur les entretiens individuels !

Pendant une journée des responsables se sont initiés à la mise en place des entretiens individuels et la déclinaison du plan de formation.

### Evolution permanente des demandes juridiques traitées et autres interventions auprès du réseau

Changement de statut d'Office de Tourisme, contrat de travail, commercialisation, législation wifi, cotisations-prestations, mécénat... Une 100aine de questions traitées. Participation à des AG, collaboration avec le lycée de St Junien...