



Offices de
Tourisme
de France



RésOT
Alsace

“ Faire de la qualité de l'accueil une attractivité touristique supplémentaire pour l'Alsace et ses destinations ”

Réseau des
**53 Offices
de Tourisme
& Syndicats
d'Initiative
d'Alsace**

SUNDGAU SUD
KLINGENTHAL-
CHÂTENOIS -
PASSAGE309
HAGUENAU
KINTZHEIM -
ALSACE BOSSUE
MUTZIG MOTHERN
LES-BAINS PAYS DU
ROSHEIM CANTON
DE LA BRUCHE
PAYS DE THANN
D'ALSACE WISSEMBOURG

ALSACE BARR-BERNSTEIN HATTGAU-BETSCHDORF-HATTEN BOERSCH-
SAINT-LÉONARD CERNAY ET LA RÉGION DU VIEIL ARMAND
SCHERWILLER COLMAR SAUER-PECHELBRONN EGISHEIM
GRAND RIED GUEBWILLER SOULTZ ET LES PAYS DU FLORIVAL
HUNSPACH PAYS DE HANAU-VAL DE MODER VALLÉE DE KAYSERSBERG
ORSCHWILLER PAYS DE LA PETITE PIERRE LAUTER-LAUTERBOURG
PORTE DU VIGNOBLE PAYS DE MARMOUTIER MASEVAUX MOLSHEIM-
MULHOUSE VALLÉE DE MUNSTER PAYS DE BRISACH NIEDERBRONN-
NIDECK OBERNAI OTTROT PAYS DE RIBEAUVILLÉ ET RIQUEWIHR
DE ROUFFACH SAINT-AMARIN VAL D'ARGENT SAVERNE VALLÉE
SÉLESTAT SELTZ SOUFFLENHEIM SOULTZERLAND STRASBOURG
TURCKHEIM PAYS DE SAINT-LOUIS/HUNINGUE VAL DE VILLÉ SUISSE
INITIATIVES ET ÉVÉNEMENTS PAYS DE SIERENTZ MONT SAINTE ODILE

Une équipe au service des Offices de Tourisme



Patrick TONON
Président
Signe particulier :
le grand sage...



Jean-François
Responsable S.I.T.
Signe particulier :
ne sait pas dire non
(profitez-en !)

Paul
Directeur
Signe particulier :
a toujours raison

Emmanuelle
Chargée de mission
animation du réseau
Signe particulier :
petite mais efficace

Noëlle
Chargée de mission
qualité S.I.T
Signe particulier :
démarré au quart de tour

Line
Chargée de mission
qualité et formation
Signe particulier :
rit, dort, mange
et vit qualité

Catherine
Assistante de gestion
Signe particulier :
bavarde intempestive



Paul FABING
pfabing@resot-alsace.fr
03 90 56 40 80

Catherine METZGER
cmetzger@resot-alsace.fr
03 90 56 40 80

Emmanuelle DEON
edeon@resot-alsace.fr
03 90 56 40 86

Line DILLENSEGER
ldillenseger@resot-alsace.fr
03 90 56 40 84

Jean-François BAAS
jfbaas@resot-alsace.fr
03 90 56 40 82

Noëlle REMY
nremy@resot-alsace.fr
03 90 56 40 83

RésOT-Alsace

Le Réseau des Office de Tourisme d'Alsace : 53 structures en 2013. Votre représentant auprès de la fédération nationale Offices de Tourisme de France®, de la Région, des Conseils Généraux, du CRT, des ADT, des relais des Gîtes de France, etc.

Nom : RésOT-Alsace

Date de naissance :
3 octobre 2006 (balance
ascendant balance)

Parents : né de la fusion de l'UDOTSI 67, de l'UDOTSI 68 et de la FROTSI Alsace, le RésOT-Alsace est un cas unique en France.

Statut : association, membre du conseil d'administration et du bureau de la fédération nationale Offices de tourisme de France®.

Fonction : fédérer et représenter les offices de tourisme et les syndicats d'initiatives de la région.

Projet : « Faire de la qualité de l'accueil une attractivité touristique supplémentaire pour l'Alsace et ses destinations ».

“ Laboratoire
de l'office
de tourisme
du futur... ”

Missions principales pour relever ce défi :

- animer, gérer et développer le système d'information touristique régional, base de tous les services d'accueil ;
- concevoir, piloter et gérer un plan de formation ambitieux pour les personnels et les administrateurs des offices de tourisme ;
- conduire et promouvoir une démarche qualité collective et accompagner les offices de tourisme vers la marque

QUALITE TOURISME™ ;

- faire vivre le réseau grâce à diverses opérations thématiques et à un programme annuel de rendez-vous et rencontres ;
- piloter une réflexion prospective sur “l'office de tourisme de demain” : services, métiers et organisation.

Signes particuliers :

Un peu agité par moment...
Réclame souvent plus de moyens...
Une équipe d'enfer... pour en faire plus et mieux...
A tendance à s'amuser en travaillant... et inversement !

Chiffres Clés

Le Tourisme Alsace c'est...*

- ➔ 12 millions de touristes / an
- ➔ 24 millions de nuitées
- ➔ 36 000 emplois

RésOT-Alsace c'est...

- ➔ un budget de 540 000 € / an
- ➔ 3964 demandes traitées / an
- ➔ 211 réunions / an
- ➔ 1 RésOT / 53 OT

*chiffres clés 2012 Observatoire Régional du Tourisme en Alsace

RésOT-Alsace et Office de Tourisme de France®

RésOT-Alsace vous représente au niveau national en s'impliquant fortement au sein d'Offices de Tourisme de France®.

↳ Pourquoi ?

- L'expérience du réseau des offices de tourisme alsacien sert d'exemple au niveau national pour son professionnalisme et ses actions au profit des OT.
- RésOT-Alsace s'enrichit des échanges d'expériences avec les autres régions françaises, pour améliorer les services apportés aux OT.
- RésOT-Alsace relaie les attentes des OT alsaciens au niveau national et participe à l'élaboration des orientations de la fédération nationale.

↳ Comment ?

- Patrick TONON est membre du Conseil d'Administration et du bureau,
- Paul FABING fait partie du Comité Technique de 5 membres qui entoure Jean BURTIN, président d'Office de Tourisme de France®, et participe aux commissions "Relais territoriaux", "Prospective" et "Internet",
- Line DILLESEGER est membre des commissions "Formation" et "Qualité".

L'extranet du Tourisme alsacien

↳ C'est quoi ?

Un outil de communication numérique pour tous les acteurs du tourisme, un lieu virtuel d'échanges et d'informations.

↳ Qui l'administre ?

Le RésOT-Alsace depuis le début, en 2006.

↳ Qu'y trouve-t-on ?

Tout ! L'actualité du tourisme en Alsace, un centre de ressources sur différentes thématiques, l'agenda des événements (formations, salons, rencontres...).

Sur l'extranet, on peut s'inscrire en ligne aux formations et aux réunions, s'informer de l'ordre du jour, retrouver les comptes-rendus, consulter les offres d'emploi et les candidatures spontanées... et bien plus encore !

↳ Comment enrichir l'extranet ?

Tout simplement en rédigeant des articles !

Sommaire

RésOT-Alsace	PAGES
L'équipe	2
La structure	2-3
L'extranet du tourisme alsacien	3
Missions	
Le Système d'Information Touristique	4-5
La formation	6-7
La qualité	8
Le classement	9
La structuration	9
Les actions thématiques	10
Temps forts / Vie du réseau	
Le challenge de l'Initiative Touristique	11
Les rendez-vous et rencontres	11



Prenez de nos nouvelles !
Flashez-nous !



www.resot-alsace.fr



(S.I.T.)

Le Système d'Information Touristique

“ Un vrai trésor d'informations au cœur des métiers de l'office de tourisme. ”

➤ C'est quoi ?

Spécificité alsacienne, le Système d'Information Touristique (S.I.T.) est géré, animé et développé par RésOT-Alsace et les offices de tourisme (OT).

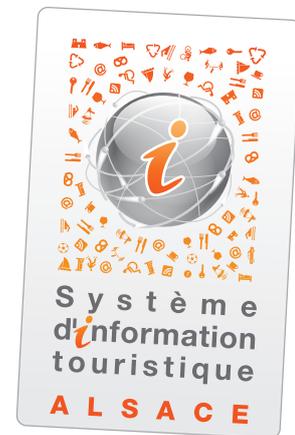
Il est fondé sur le lieu d'échange et d'informations (LEI), une base de données unique et partagée par tous les acteurs du tourisme.

Chaque office de tourisme recense l'offre de son territoire et la saisit dans le LEI, permettant ainsi d'alimenter des sites internet, créer des brochures, gérer les disponibilités des hébergements, ou encore les demandes de renseignements. C'est un outil essentiel pour toutes les missions d'un office.

➤ Quel est le rôle de RésOT-Alsace ?

Gérer au quotidien le système en concertation avec tous les utilisateurs pour :

- améliorer les outils du LEI,
- proposer de nouvelles fonctionnalités et utilisations,
- enrichir les contenus en partenariat avec les ADT et le CRT.



Le SIT c'est...

- ➔ un budget de 180 000 € financé par la Région Alsace
- ➔ plus de 100 sites internet diffuseurs
- ➔ 38 000 fiches touristiques
- ➔ 35 brochures éditées
- ➔ environ 500 000 requêtes par jour
- ➔ une vingtaine de PDF en ligne
- ➔ 1 rendez-vous annuel du RésOT-Alsace : la « rencontre LEI »

UNIQUE en
France
**un S.I.T. partagé
par tous les acteurs !**

➤ Que peut faire RésOT-Alsace pour vous ?

RésOT-Alsace vous conseille et vous assiste pour :

- créer des sites internet et toutes les applications liées à l'e-tourisme (bornes, cartographie, applications mobiles,...),
- exploiter et utiliser le LEI dans tous les services de l'office (éditions, renseignements, gestion des demandes,...),
- améliorer les contenus à l'aide de diagnostics Qualité,
- former les utilisateurs aux outils,
- mieux organiser la gestion de l'information (relations prestataires, observatoire,...).

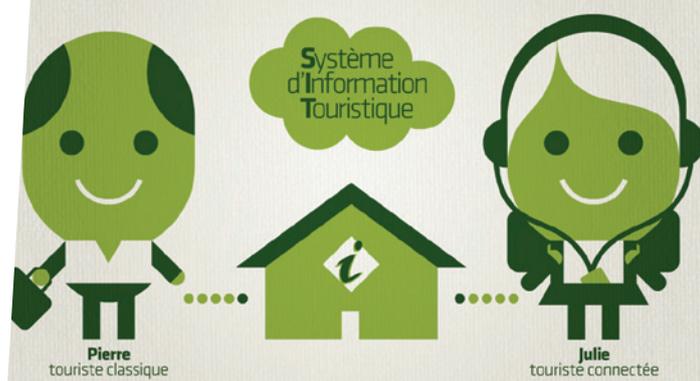
www.resot-alsace.fr
rubrique S.I.T.



Pour aller plus loin...

RésOT-Alsace a réalisé une vidéo pour montrer tous les avantages d'un bon S.I.T. pour les touristes. Une présentation didactique est également disponible pour expliquer le rôle essentiel de chaque acteur dans le S.I.T. alsacien.

Faites appel à RésOT-Alsace pour une présentation dans vos réunions !



La formation

“ Se former pour devenir acteur de l'avenir. ”

➤ Ça sert à quoi ?

La formation est un outil nécessaire à la réussite de projets. Elle contribue au développement des entreprises et à l'amélioration de la qualité des services.

Les formations sont assurées par des professionnels du domaine concerné, aptes à guider les stagiaires vers leurs objectifs et ceux de l'OT.

➤ Quelle est la mission de RésOT-Alsace ?

- identifier et recenser les besoins en matière de formation auprès des acteurs du tourisme,
- mettre en place un plan de formation validé par les directeurs et les responsables d'offices,
- assurer un suivi et une évaluation de chaque formation auprès des stagiaires et du formateur,
- signer des partenariats (AGEFOS-PME Alsace, CNFPT) pour proposer un plan de formation accessible à tout le personnel des offices de tourisme à moindre coût.

➤ Le plan de formation : quelles thématiques ?

- Développer la qualité de l'accueil,
- Exploiter et utiliser le LEI dans tous les services de l'office (éditions, renseignements, gestion des demandes,...),
- Renforcer la qualité de l'information,
- Mettre en œuvre une démarche qualité,
- Mieux vendre et commercialiser sa destination,
- Affiner et développer son marketing et sa communication,
- Être acteur du développement touristique de son territoire,
- Adapter sa stratégie à l'e-tourisme,
- Améliorer son management.



Chaque année

- ➔ 30 formations proposées
- ➔ pour un montant d'environ 50 000€
- ➔ 3150 heures stagiaires/an
- ➔ 57 journées de formation
- ➔ 218 stagiaires

www.resot-alsace.fr
rubrique Formation



Comment s'inscrire aux formations de RésOT-Alsace ?

Tout salarié, quelle que soit la structure qui l'emploie, bénéficie de la formation professionnelle continue.

La formation s'inscrit dans le projet de l'office de tourisme et celui du parcours professionnel individuel.

Les différents dispositifs sont présentés en détail sur l'extranet (rubrique Formation). Les fiches pédagogiques et l'agenda des formations proposées par RésOT-Alsace y sont disponibles. Les inscriptions se font en ligne.



zoom sur la formation Animateur Numérique de Territoire

Cette formation fait partie d'un cycle de 10 jours, appelé « formation à l'animation numérique de territoire » et reconnu au niveau national par Offices de Tourisme de France® depuis fin 2010.

Les objectifs :

- Éviter la fracture numérique dans le tourisme et rester compétitif !
- Savoir animer numériquement son territoire : conduire un état des lieux numérique de l'offre touristique de son territoire, définir un plan d'actions numérique, assurer une veille qualifiée sur l'e tourisme...
- A terme : être en mesure d'accompagner ses prestataires dans la mise en valeur de leur offre grâce au numérique.



Pour aller plus loin...

RésOT-Alsace a réalisé une présentation didactique pour faire connaître le métier d'Animateur Numérique de Territoire (A.N.T.). Cet argumentaire permet d'insister sur l'importance de se former et de dégager du temps pour cette mission.

Faites appel à RésOT-Alsace pour une présentation dans vos réunions !

La qualité

“ Une exigence incontournable ! ”

➔ C'est quoi ?

Dans le cadre du projet “Faire de la qualité de l'accueil une attractivité touristique supplémentaire pour l'Alsace et ses destinations”, RésOT-Alsace a mis en place une démarche collective d'accompagnement des offices de tourisme vers l'obtention de la marque QUALITÉ TOURISME™.

QUALITE TOURISME™, c'est 160 engagements à respecter, environ 18 mois pour se préparer à l'audit d'attribution de la marque, et un suivi constant par la suite avec un audit externe tous les trois ans.



➔ Une démarche Qualité à l'office de tourisme, pourquoi ?

- satisfaire au mieux le touriste en améliorant en permanence les services rendus,
- améliorer la productivité des salariés en optimisant les méthodes de travail,
- générer des retombées économiques pour l'office et le territoire,
- valoriser le rôle de l'office auprès de tous les acteurs locaux.

➔ Qu'apporte l'accompagnement de RésOT-Alsace aux OT ?

- une expertise et un conseil avisés,
- une dynamique de groupe,
- une mutualisation des expériences, des compétences et des coûts,
- un suivi personnalisé pour chaque office de tourisme engagé,
- des outils développés et mis à disposition : outil d'auto-évaluation (Kalosori), boîte à outils (sur l'extranet, rubrique Qualité),
- des formations à la démarche qualité.

Les OT alsaciens
n°1 en
Qualité !
Plus forte densité
d'OT marqués Qualité
Tourisme™ en
France.

La Qualité dans les OT d'Alsace c'est...

- ➔ Plus de 25 offices engagés dans la démarche qualité régionale
- ➔ 14 ayant obtenu la marque QUALITE TOURISME™ (3 nouveaux en 2012), dont 2 par équivalence AFNOR

Engagez-vous !
www.resot-alsace.fr
rubrique Qualité

Pour aller plus loin...

RésOT-Alsace a réalisé une présentation didactique pour expliquer la marque QUALITÉ TOURISME™. Cette présentation permet d'expliquer la démarche d'obtention de la marque, mais aussi l'importance de l'amélioration continue du système qualité une fois la marque obtenue. Faites appel à RésOT-Alsace pour une présentation dans vos réunions !

Le classement

“ La reconnaissance des services apportés aux touristes. ”

➤ C'est quoi ?

Un nouveau référentiel est entré en vigueur en 2011. Le classement des OT, démarche volontaire, se fait désormais en catégories (de I à III) et non plus en étoiles. Taille de la structure, missions, métiers, implication dans la démarche qualité,... sont parmi les critères pris en compte.

➤ Quel est le rôle de RésOT-Alsace ?

RésOT-Alsace accompagne les offices de tourisme vers le nouveau classement en catégories :

- aide à la constitution du dossier de classement en catégorie,
- mise à disposition de l'outil en ligne d'auto-évaluation "Classtou",
- visites de classement assurées par RésOT-Alsace et la DIRECCTE-Alsace,
- transmission des dossiers et avis à la Préfecture pour instruction du dossier et prononcement de l'arrêté de classement, valable 5 ans.

La structuration

➤ Pourquoi ?

L'office de tourisme du futur doit déployer de nouveaux services qui nécessitent des compétences accrues. Cela implique d'envisager la structuration des offices de tourisme à une échelle suffisante pour mettre en place une équipe pluridisciplinaire.

La réforme territoriale conduit également à réfléchir à des regroupements de structures pour optimiser les services d'accueil sur le territoire.

Enfin, les attentes et même les exigences des touristes nous obligent à des évolutions vers toujours plus de professionnalisme pour « Faire de la qualité de l'accueil une attractivité touristique supplémentaire pour l'Alsace et ses destinations ».

“ Un enjeu incontournable pour l'office de tourisme du futur ! ”

➤ Comment procéder ?

RésOT-Alsace participe activement au niveau national à la mise en place d'une boîte à outils pour l'aide à la structuration des offices de tourisme.

En Alsace comme ailleurs, chaque territoire présente des spécificités dont il faut tenir compte afin d'élaborer une structuration cohérente permettant d'assurer un service optimum aux touristes.

RésOT-Alsace accompagne les acteurs locaux dans cette démarche.

www.resot-alsace.fr
rubrique Classement



Pour aller plus loin...

RésOT-Alsace a réalisé une présentation didactique afin d'expliquer les raisons de ce nouveau classement et de présenter la démarche à suivre pour les OT.

Faites appel à RésOT-Alsace pour une présentation dans vos réunions !

RésOT-Alsace
peut vous aider :
contactez-nous !

Les actions thématiques

➤ Noël

RésOT-Alsace est en charge de la coordination des acteurs pour Noël en Alsace, avec le soutien de la Région.

Les actions menées :

- l'animation du comité de pilotage réunissant notamment les 7 « Pays de Noël »,
- la conception et la maîtrise d'ouvrage des « Chasses aux Trésors de Noël »,
- l'organisation du chalet d'information et de promotion des Pays de Noël animé par les OT sur le marché de Noël de Strasbourg,
- la mise en place et le suivi de la démarche « qualité Noël » depuis 2009,
- la collecte et la qualification des fiches LEI concernées pour les diverses éditions de Noël,
- l'organisation d'un rendez-vous de bilan annuel pour tous les offices de tourisme et acteurs qui « font » Noël en Alsace.

Noël en Alsace c'est
2,6 MILLIONS
de visiteurs par an !

➤ Les chasses aux trésors

Depuis plusieurs années, le RésOT-Alsace propose des chasses aux trésors à deux périodes de l'année : à Noël (avec le soutien de la Région) et en été.

L'idée centrale de ces chasses aux trésors est d'enrichir l'offre d'animations à destination des familles et enfants : les offices de tourisme leur proposent de découvrir le territoire de manière ludique, gratuite, et en toute autonomie grâce au livret de jeu des chasses aux trésors !

Chaque année, près de trente offices de tourisme sont partenaires de la démarche. RésOT-Alsace coordonne ce travail mené avec les OT, un prestataire professionnel de la création de jeux, et un graphiste.

Les chasses
aux trésors
20 000
joueurs par an !

➤ Le Geocaching

En 2012, un partenariat a été mis en place entre ResOT-Alsace, l'Agence de Développement Touristique du Bas-Rhin et l'association Alsace Geocaching, pour proposer aux visiteurs de pratiquer le Geocaching au départ des offices de tourisme.

L'objectif pour les OT participants : initier les touristes à cette activité moderne, ludique et insolite, qui emmène les "geocacheurs" d'étape en étape à partir de coordonnées GPS et d'énigmes à résoudre, afin de leur faire découvrir les atouts insolites du territoire !

L'Alsace
1^{ère} RÉGION
de France pour le
Geocaching avec
plus de 3 000
caches

Pour aller plus loin...

RésOT-Alsace a réalisé une présentation didactique afin de vous montrer tous les outils et opérations permettant aux OT de diversifier leur offre d'activités ludiques à proposer aux visiteurs : chasses aux trésors, geocaching, application de jeux sur smartphone... Faites appel à RésOT-Alsace pour une présentation dans vos réunions !

www.resot-alsace.fr
rubrique Actions / Animations



Le challenge de l'initiative

Déposez vos candidatures auprès de RésOT-Alsace !



➤ C'est quoi ?

Organisé depuis 2009 par RésOT-Alsace, le Challenge de l'Initiative Touristique vise à récompenser les initiatives des offices de tourisme d'Alsace et de leurs prestataires adhérents : hôteliers, organisateurs d'événements, équipements de loisirs,...

➤ Pour quoi faire ?

- mettre en lumière les plus belles initiatives mises en place pour l'accueil des touristes en Alsace,
- valoriser les personnes et structures les plus actives,
- susciter la créativité d'autres et impulser de nouvelles dynamiques.

➤ Quels critères pour étudier les candidatures ?

- l'innovation, la qualité, la durabilité, l'originalité

Rendez-vous et rencontres du RésOT

➤ C'est quoi ?

Chaque année, RésOT-Alsace propose aux OT plusieurs moments d'échange qui permettent d'avancer ensemble, en partageant retours d'expériences et idées de projets à développer.

Au cours des années précédentes, diverses thématiques ont pu être abordées : le tourisme participatif, le numérique au service de l'accueil, le jeu et l'approche ludique du territoire...

Le jury du challenge

RésOT-Alsace / Région Alsace / Comité Régional du Tourisme d'Alsace / Conseil Général du Bas-Rhin / Agence de Développement Touristique du Bas-Rhin / Conseil Général du Haut-Rhin / Agence de Développement Touristique du Haut-Rhin / Les CCI d'Alsace / Directe Alsace.

Les RDV et rencontres du RésOT c'est...

- ➔ 4 RDV annuels sur les thèmes suivants : le LEI / Noël / la Qualité / l'Animation Numérique de Territoire et le e-tourisme
- ➔ 3 rencontres / an pour aborder d'autres thématiques choisies en fonction de l'actualité et des demandes des OT.

Programme disponible sur l'extranet : www.resot-alsace.fr



Vous n'avez pas encore votre Carte Pro ?

Destinée à tous les salariés et administrateurs d'offices de tourisme, des ADT et du CRT, la Carte Pro invite ses détenteurs à compléter leur connaissance de l'offre touristique en Alsace grâce à de nombreux avantages. Demandez-là et retrouvez tous les sites partenaires sur l'extranet du RésOT (rubrique Vie du Réseau) !

www.resot-alsace.fr



**RésOT
Alsace**

4 bld Foch
67600 Sélestat
Tél : +33 (0)3 90 56 40 80
Fax : +33 (0)3 90 57 20 91

www.resot-alsace.fr
resot@resot-alsace.fr

Avec le soutien financier de

