



# Offre de service

aux organismes de  
gestion des destinations

## Pour un tourisme régional dynamique

L'évolution de l'offre de service est aujourd'hui au cœur d'une dynamique inédite, portée par une volonté commune de structuration concertée entre les offices du tourisme, les Agences Départementales du Tourisme et le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs. C'est dans cette perspective que ce document a été élaboré, posant les bases d'une collaboration renforcée.

La première pierre de cette transformation repose sur la nouvelle organisation interne au Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL), visant à accroître son efficacité et à garantir une plus grande lisibilité et transparence de ses actions. Le principe directeur est simple : fonctionner en équipe avec vous, acteurs du tourisme régional. Nous sommes convaincus que c'est ensemble que nous pourrions atteindre nos objectifs.

Un des éléments clés de cette évolution est la création d'un catalogue d'offre de service aux organismes de gestion des destinations. Ce catalogue, élaboré en étroite collaboration avec les acteurs du terrain est basé sur les attentes exprimées lors de la Journée des OGD et de différentes concertations. Il représente une véritable boîte à outils adaptée aux besoins spécifiques de chacun.

Parallèlement, nous avons travaillé avec vos relais territoriaux et certains d'entre vous à une nouvelle méthode d'évaluation des besoins de formation basée sur une démarche plus participative de type « écoute client ». L'objectif est là aussi de proposer un programme de professionnalisation et de montée en compétences plus innovant, plus attractif et plus en phase avec vos attentes métiers. La formation continue est le socle de l'excellence, et nous sommes convaincus que des équipes bien formées sont la clé du succès de notre secteur dans un contexte de transition et de concurrence exacerbée.

Enfin, dans un souci de transparence et de communication accrue, nous avons le plaisir de vous présenter les actions du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs en faveur des offices du tourisme. Ce panorama détaillé permet de mieux comprendre notre engagement envers le développement touristique régional et souligne notre détermination à soutenir activement nos partenaires.

Nous espérons susciter votre intérêt et favoriser votre engagement actif en adhérant au CRTL. L'objectif est bien de construire avec vous cette formidable aventure d'un tourisme positif pour l'Occitanie.

Les équipes du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie sont à votre disposition pour vous accompagner et faire de notre région une destination incontournable, d'ores et déjà ancrée dans un tourisme durable, respectueux et dynamique.



**Vincent GAREL**  
Président du Comité Régional du Tourisme  
et des Loisirs d'Occitanie



# Offre de service pour les OGD d'Occitanie 2024

## L'organisation

04  
06  
07

- LA GOUVERNANCE
- PANORAMA DES OGD EN OCCITANIE
- LA PAROLE AU COLLECTIF  
COMMENT MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE ?

## L'offre de service

08  
09  
16  
25  
28  
32  
39

- NOS PROPOSITIONS D'ACTIONS
- MANAGEMENT ET GESTION
- ACCUEIL, QUALITÉ ET CLASSEMENT
- STRATÉGIE TERRITORIALE ET DÉVELOPPEMENT
- COMMERCIALISATION ET MARKETING
- COMMUNICATION, PROMOTION ET ÉVÈNEMENTIEL
- ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES SOCIOPROFESSIONNELS

## S'impliquer pour soi et le collectif

42  
43

- LES RENDEZ-VOUS À NE PAS MANQUER
- NOUS REJOINDRE

# L'organisation

## Nos axes de travail régionaux

> Accompagner la transformation de l'économie touristique afin de rendre ses performances conformes aux enjeux du Pacte Vert.

> Améliorer la réputation et l'image de marque de la destination Occitanie sur les marchés nationaux et étrangers.

> Co construire une dynamique d'actions collectives avec nos partenaires institutionnels et les collectifs des filières prioritaires.

> Développer une économie du loisir, et faire du tourisme un facteur de qualité de vie sur l'ensemble du territoire régional.

> Faire de l'innovation, de l'ingénierie et de la formation des leviers majeurs de la création de valeur et de la performance de l'économie touristique d'Occitanie.

## LA GOUVERNANCE

Le CRTL Occitanie, association loi 1901, a vu le jour le 1er juillet 2017 de la fusion du Comité Régional du Tourisme du Languedoc-Roussillon, du Comité Régional du Tourisme de Midi-Pyrénées et de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Midi-Pyrénées. Le CRTL Occitanie a vocation à mettre en œuvre la politique touristique régionale notamment à travers la gouvernance des acteurs publics et privés du territoire.

Dans ce cadre il contribue à l'animation, l'accompagnement et la professionnalisation des organismes institutionnels du tourisme régional (cf. ses statuts, téléchargeables sur le site [pro.tourisme-occitanie.com](http://pro.tourisme-occitanie.com)). Son conseil d'administration est constitué de membres représentant les différents acteurs publics et privés intéressés et impliqués dans le développement du tourisme régional. Ils sont répartis en 9 collèges.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

### MEMBRES DE DROIT (20 SIÈGES)

#### COLLÈGE 1 (15 SIÈGES)

La Région Occitanie

#### COLLÈGE 2 (5 SIÈGES)

Les organismes publics concourant à l'économie régionale

### MEMBRES ACTIFS (29 SIÈGES)

#### COLLÈGE 3 (16 SIÈGES)

Les organismes locaux de tourisme \*

#### COLLÈGE 4 (5 SIÈGES)

Les organisations régionales d'hébergement à vocation touristique

#### COLLÈGE 5 (2 SIÈGES)

Les entreprises du tourisme et du voyage

#### COLLÈGE 6 (2 SIÈGES)

La ligue sport pleine nature, les associations du tourisme à vocation culturelle, de protection de l'environnement, des organisateurs d'événements et les associations de consommateurs

#### COLLÈGE 7 (2 SIÈGES)

Les acteurs de la formation des métiers du tourisme

#### COLLÈGE 8 (2 SIÈGES)

Les entreprises gestionnaires d'infrastructure de transport et les professionnels du transport de voyageurs

### MEMBRES ASSOCIÉS

#### COLLÈGE 9 (5 SIÈGES)

Les représentants des personnalités qualifiées



## VOTRE COLLÈGE :

Les organismes de tourisme tiennent une place importante au sein des instances de gouvernance du CRTL Occitanie. Ils sont regroupés au sein du collège 3 composé de 6 sous-collèges. Ils disposent de 16 sièges au sein du Conseil d'administration.

Leurs représentants à ce jour sont les suivants :

### 6 représentants des ADT/CDT :

M. Jean-Luc CALMELLY, Président de l'ADDAT agence départementale de l'attractivité et du tourisme

M. Didier CUJIVES, Président du CDT Haute-Garonne

Mme Pascale FORTUNAT-DESCHAMPS, Présidente de Gard tourisme

Mme Anne IUS, Présidente de l'ADT Tarn-et-Garonne

M. Christophe PROENCA, Président de l'ADT Lot tourisme

Mme Aude VIVES, Présidente déléguée de l'ADT Pyrénées-Orientales

### 5 représentants des offices de tourisme :

M. Patrice GAUT, Directeur de l'Office de Tourisme Barbotan les Thermes

M. Philippe AIZIER, Président de l'Office de Tourisme de Saint-Lary

M. Pierre KOVACIC, Directeur de l'Office de Tourisme du Grand Figeac-Vallée du Lot et du Célé

Mme Nadine BON, Vice-Présidente de l'Office de Tourisme du Grand Montauban

Mme Nathalie Bruni, Directrice de l'Office de Tourisme d'Argelès-sur-Mer

### 2 représentants des agences d'attractivité métropolitaine et offices de tourisme de métropoles :

M. Cyril MEUNIER, Président de l'Office de Tourisme et des congrès Montpellier Métropole

M. Jean-Claude DARDELET, Président Directeur Général de l'Agence Attractivité de Toulouse

### 1 représentant des Parcs Naturels Régionaux :

Mme Catherine MARLAS, Présidente du réseau des parcs naturels régionaux d'Occitanie

### 1 représentant des Parcs Nationaux et Parc Marin :

M. Marc TISSEIRE, Directeur du parc national des Pyrénées

### 1 représentant des organismes territoriaux de tourisme :

M. Jean ARCAS, Président du pays Haut Languedoc et vignobles

**Les vice-présidents du collège 3 représentent le collège lors du bureau.**

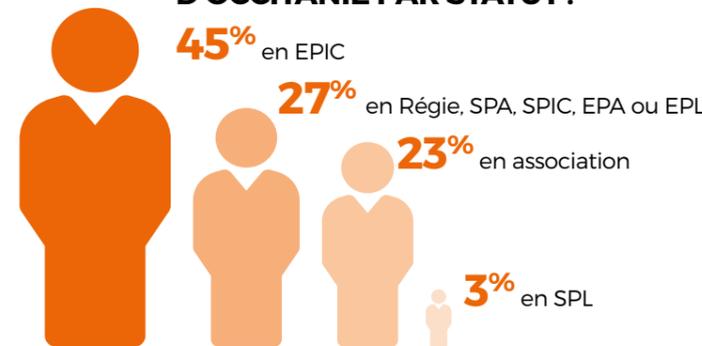
Patrice GAUT, Directeur de l'office de tourisme de Barbotan-Les-Thermes

Aude VIVES, Présidente de l'ADT Pyrénées-Orientales

## PANORAMA DES OGD EN OCCITANIE

### LES CHIFFRES-CLÉS DU COLLECTIF

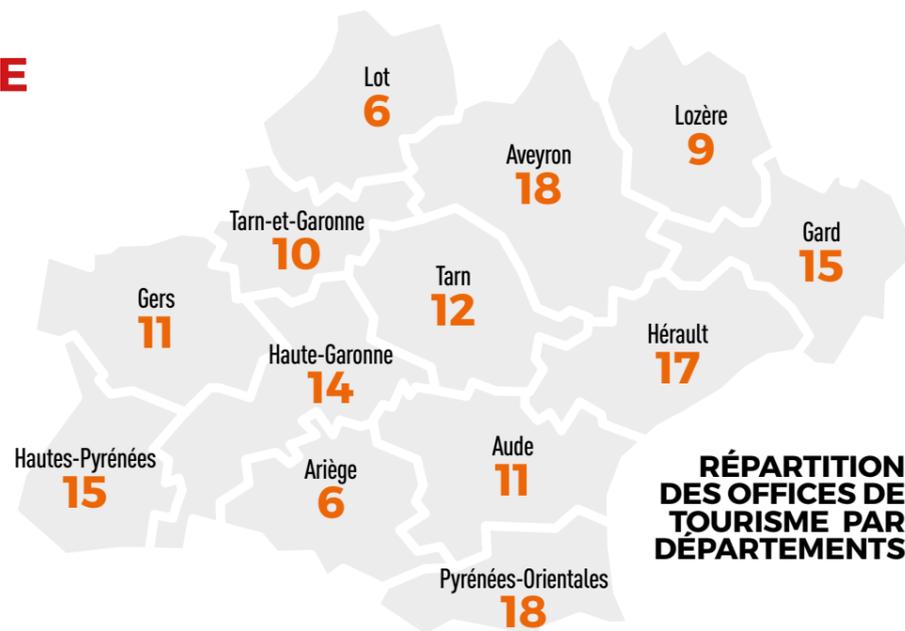
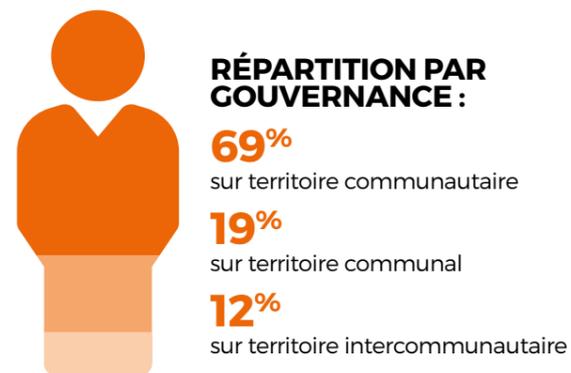
#### RÉPARTITION DES OFFICES DE TOURISME D'OCCITANIE PAR STATUT :



#### LES SALARIÉS DES OFFICES DE TOURISME D'OCCITANIE :



#### RÉPARTITION PAR GOUVERNANCE :



#### LES MÉTIERS DES OFFICES DE TOURISME



## LA PAROLE AU COLLECTIF COMMENT MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE ?

### CE QUI S'EST PASSÉ :

Suite à l'enquête « Radioscopie » en ligne réalisée en mai 2023 auprès des 164 offices de tourisme de la région Occitanie et à l'enquête menée auprès des 13 ADT/CDT durant l'été 2023, le CRTL et les administrateurs représentant les offices de tourisme ont souhaité donner la parole aux membres du collectif des OGD d'Occitanie lors de la journée des OGD leur étant dédiée. Celle-ci s'est tenue le 16 octobre 2023 à l'occasion des Convergences Touristiques.

#### CET ATELIER A PERMIS DE :

- > Permettre l'expression de l'ensemble des participants,
- > Offrir un temps d'échange et de débat autour de la collaboration,
- > Prendre en compte les diversités, les cas-particuliers (taille, territoires...) dans la réflexion.

#### LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION :

- > Travailler en réseau : une évidence pour les OGD d'Occitanie,
- > Apprendre à travailler ensemble : un cheminement collectif,
- > Répondre à des besoins, avancer ensemble : la raison d'être du réseau.

#### LES IDÉES APPORTÉES PAR LA CONCERTATION :

- > Clarifier le rôle et les méthodes de travail (le "qui fait quoi"),
- > Évoluer d'une structure pyramidale à une organisation horizontale,
- > Privilégier le travail en mode projet et les méthodes agiles.



### A VENIR

#### UNE FEUILLE DE ROUTE POUR COORDONNER LES OGD

Livrée au premier semestre 2024 et construite avec les administrateurs des offices de tourisme, elle a pour vocation de définir collectivement les niveaux d'engagement de chacun au sein du collectif et le schéma de fonctionnement. Elle prévoit en priorité des actions pour :

- Formuler ce qui fait de nous un réseau,
- Construire ensemble des outils liés à la connaissance du réseau,
- Initier des outils et des espaces de travail efficaces et utiles pour partager les ressources du réseau.

## CE QUI CHANGE

### UNE COORDINATION RÉGIONALE

Le CRTL mobilise en 2024 deux animatrices pour faire vivre le collectif des OGD d'Occitanie, coordonner les actions du CRTL mais aussi comprendre et connaître les besoins et attentes des OGD.

### UNE VISION PARTAGÉE DES CONNAISSANCES

> **Partager la vision et les objectifs**  
Diffuser des documents cadres clairs et préciser les processus décisionnels. Associer les OGD à la construction de l'offre de service animer des temps de sensibilisation et de réflexion collective sur des sujets d'actualité en lien avec les objectifs fixés par la région Occitanie.

#### > Connaître le collectif des OGD d'Occitanie

Identifier et partager les compétences du collectif. Être à l'écoute des besoins et des attentes de l'ensemble des OGD pour connecter les réalités de terrain, les ambitions régionales et les actions réalisées.

## RESSOURCES

#### > Apporter des ressources

Développer des actions d'accompagnement, d'intelligence collective, de formation et des ressources (outils, conseils, appui technique) en lien avec l'évolution des métiers en OGD et les ambitions régionales. Assurer une veille sur les sujets jugés prioritaires par le collectif.

#### > Coordonner et mutualiser des actions collectives

Coconstruire avec le réseau des actions collectives et assurer leur suivi (satisfaction, indicateurs de réussite, etc.) pour une amélioration continue.

## COMMUNICATION ET VALORISATION

#### > Valoriser les réalisations

Communiquer les résultats, les bonnes pratiques, les retours d'expérience au réseau. Faire rayonner les actions au sein du réseau national

## AVEC VOUS

#### Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

- > Statut : association
- > Territoire : région Occitanie
- > Salariés : 73 permanents

#### Ses métiers :

- > Promotion, communication de l'offre,
- > Commercialisation et marketing,

- > Accompagnement des socioprofessionnels, collectivités et des OGD à travers de la formation, professionnalisation et des démarches qualité,
- > Observation et analyse de la donnée touristique,
- > Animation de réseaux dédiés et organisation d'événements,
- > Ingénierie de l'offre en lien avec la transition durable.

# L'offre de service

## Une équipe à votre écoute :

> **Véronique MERCADIER**  
Chargée de mission  
Qualité des Destinations  
et Animation du collectif OGD  
OGD@crtoccitanie.fr  
06 08 24 48 38

> **Hélène LEHU**  
Chargée de mission  
Qualité des Destinations  
et Animation du collectif OGD  
OGD@crtoccitanie.fr  
07 69 89 70 11

## DES ACTIONS CONCRÈTES POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE ET ENRICHIR LE COLLECTIF :

- > Une tournée à la rencontre du réseau de deux semaines pour découvrir 26 OGD volontaires et leurs services,
- > L'organisation de la journée des OGD en partenariat avec les représentants des OGD ayant pour objectif d'apporter un temps d'échange en présentiel sur des sujets d'actualité,
- > La coordination des outils prévus dans la feuille de route,
- > La récolte et le partage de bonnes pratiques issues du réseau,
- > Un accompagnement par métiers pour progresser individuellement grâce au collectif,
- > Un accompagnement spécialisé et des interlocuteurs dédiés pour avancer ensemble avec des actions collectives engagées (pour chaque action « **ALLER PLUS LOIN** », un référent dédié avec une expertise du sujet).

## DES RESSOURCES POUR L'ENSEMBLE DES SALARIÉS :

- > Management et gestion
- > Accueil et qualité
- > Stratégie et développement touristique
- > Commercialisation et marketing
- > Promotion, communication et évènements
- > Animation et accompagnement des socioprofessionnels

## ZOOM SUR LE PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION « LA LOCO »

### CINQ SOLUTIONS POUR CULTIVER VOS COMPÉTENCES

1. Le plan de formation régional (PRF). Il propose des formations collectives labellisées Qualiopi destinées à la formation professionnelle des OGD et d'autres filières. (Formations finançables par les fonds mutualisés des OPCO).
2. Les ateliers digitaux : des webinaires gratuits ouverts à toutes les entreprises et structures membres.
3. Les tutoriels & e-learning : des vidéos et des parcours individuels de formation en ligne.
4. Les événements professionnels organisés par le CRTLO (voir section « les rendez-vous à ne pas manquer »).
5. Les centres de ressources pédagogiques.

### POUR QUI ?

Ces cinq solutions sont accessibles à tous les salariés des OGD membres du CRTLO  
Par son mode de financement, le plan régional de formation est destiné aux structures cotisant au 1% formation à un OPCO (l'AFDAS pour les OGD).  
A noter : des solutions sont proposées pour les salariés des organismes de droits publics rattachés pour la formation au CNFPT.

### CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛTS ?

Accessibles à tous les salariés des structures membres du CRTLO. Des frais de dossiers sont exigés pour les non-membres.  
Les formations du PRF sont pour la plupart payantes (hors actions collectives financées sur enveloppe nationale) et finançables par l'AFDAS.

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

En savoir plus : Programme de professionnalisation « LA LOCO »



## MANAGEMENT ET GESTION

En Occitanie, la très grande majorité des offices de tourisme (80%) est gouvernée par un président élu des collectivités. C'est un des rares traits d'union car les offices de tourisme d'Occitanie sont un panel très varié. Près de la moitié (45%) sont en statut EPIC. 27% demeurent rattachés à leur collectivité (Régie, SPA, SPIC, EPA, EPL) et 23% ont un statut associatif.  
Preuve que les temps changent, ils sont aujourd'hui 30% à déclarer mener une démarche "RSE" au sein de leur structure et 2% préparent une certification AFNOR pour valoriser leur démarche environnementale en interne.

### LES SUJETS :

Management, Ressources Humaines, Plan de développement des compétences, Qualité de Vie au travail, évolution des statuts, Relations avec la collectivité de tutelle, suivi administratif et comptable, classement, etc.

### LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :

- > Les déjeuners de l'info en distanciel : un webinaire participatif d'une heure trente pour échanger sur les affaires du quotidien.
- > Un temps d'échange réservé aux directeurs et managers lors de la journée des OGD.
- > Le relais des informations du niveau national et une veille métiers.
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir.

## ALLER PLUS LOIN DÉMARCHE RSE DES OFFICES DE TOURISME



### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

- > Bénéficier des accompagnements collectifs pour mettre en place une démarche RSE adaptée aux OT/OGD ou acquérir la méthode d'accompagnement des OT et OGD pour mettre en place la démarche RSE.
- > Bénéficier de l'accès au centre de ressources et de tous les outils et guide dédiés.

### POUR QUI ?

Pas de prérequis.

### QUAND ?

Toute l'année 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

### Gratuit

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sophie PIRKIN**  
Pôle Qualité et Transition  
[sophie.pirkin@crtoccitanie.fr](mailto:sophie.pirkin@crtoccitanie.fr)

## FORMATION FORMALISER SA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

### DESCRIPTION

Déployer sa stratégie d'entreprise et mobiliser les équipes en vue de son application.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Acquérir une compréhension complète des fondamentaux de la stratégie dans le contexte d'un OGD.
- > Apprendre à identifier et à analyser les différentes parties prenantes pour intégrer leurs besoins et attentes dans la stratégie de l'OGD.
- > Maîtriser le processus de formulation de la stratégie de destination, y compris comment créer des livrables adaptés aux différentes parties prenantes.
- > Apprendre les méthodes pour que les équipes comprennent, adoptent et intègrent efficacement la stratégie de l'OGD dans leurs rôles quotidiens.

### QUAND ?

Durée : 2 journées (14 heures)  
Distanciel : 12, 19, 26 mars et 02 avril

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**420 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPGO

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION METTRE EN PLACE UN PLAN DE FIDÉLISATION AU SEIN DE MA STRUCTURE (NOUVEAUX ENTRANTS, SALARIÉS EN ACTIVITÉ ET DÉPARTS À LA RETRAITE)

### DESCRIPTION

Appréhender des moyens efficaces de fidélisation et développer la qualité de vie au travail pour accompagner le personnel dans sa carrière

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Mettre en place un plan de fidélisation.
- > Accompagner ses collaborateurs tout au long de leur parcours au sein de la structure en identifiant des temps dédiés.
- > Adopter la posture soutenant l'envie du salarié et la structure.

### QUAND ?

Durée : 4 demi-journées (14 heures)  
Distanciel : 13, 14, 23 et 24 mai

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**320 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPGO

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION MENER LES ENTRETIENS ANNUELS, LES ENTRETIENS D'EMBAUCHE, LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET DE DÉPART

### DESCRIPTION

Apprendre à mener les entretiens annuels, les entretiens d'embauche, les entretiens professionnels et de départ.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Acquérir les bases pour savoir mener tout type d'entretien.
- > Savoir réaliser un entretien de recrutement, annuel, de professionnalisation, de départ.
- > Disposer des outils indispensables pour mener chaque type d'entretien et avoir les connaissances nécessaires pour les faire évoluer.
- > Connaître les enjeux de l'accompagnement post entretien.

### POUR QUI ?

Direction et RH, salariés des offices de tourisme, services tourisme des collectivités et OGD.

### QUAND ?

Durée : 2 demi-journées en distanciel et 2 jours en présentiel (21 heures)  
Format mixte, présentiel à Montpellier : 01, 07, 08 octobre et 04 novembre.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**440 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPGO

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION GAGNER EN EXPERTISE POUR SA STRUCTURE (DROIT DU TRAVAIL, CONVENTION COLLECTIVE, CADRE RÉGLEMENTAIRE)

### DESCRIPTION

Appliquer le cadre légal du travail au sein de ma structure.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Maîtriser et appliquer les fondamentaux en droit du travail et social (CCN).
- > Optimiser la gestion des RH afférent à l'application du droit du travail et social.
- > Actualiser ses connaissances sur l'évolution juridique du droit du travail, convention collective et jurisprudentiel.

### POUR QUI ?

Directeurs, responsable des ressources humaines

### QUAND ?

Durée : 2 journées (14 heures)  
Distanciel : 18 et 21 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**300 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPGO

VOTRE INTERLOCUTEUR :  
**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION ACTUALITÉS SOCIALES ET RH DES OFFICES DE TOURISME

### DESCRIPTION

Être au courant de l'actualité juridique RH et sociale au vu des évolutions permanentes.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Actualiser ses connaissances en droit du travail en lien avec l'actualité légale, réglementaire et jurisprudentielle.
- > Assurer une veille de la législation sociale et l'appliquer à l'OT.
- > Savoir comment mettre en pratique les différentes réformes et évolutions législatives.

### POUR QUI ?

Directeurs d'offices du tourisme, DRH, collaborateurs chargés de la paie, collaborateurs en charge des ressources humaines.

### QUAND ?

Durée : 4 demi-journées (16 heures)

Distanciel : 08 février, 28 mai, 26 septembre, 05 décembre

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**632 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION LA POSTURE ET LE RÔLE DU «BON MANAGER»



### DESCRIPTION

Acquérir la méthode du «bon manager ».

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Comprendre et intégrer les enjeux de l'expérience client/collaborateur dans sa pratique de manager
- S'approprier les techniques, les outils et les méthodes de management bienveillant
- > Mettre en place de nouveaux indicateurs et s'en servir pour manager l'expérience client/collaborateur

### POUR QUI ?

Personnes en situation de management.

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Toulouse : 21 et 22 novembre.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**440 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION MANAGEMENT D'ÉQUIPE INTERGÉNÉRATIONNEL

### DESCRIPTION

Dépasser les idées reçues sur chaque génération et faire de la diversité entre générations un levier de performance pour l'équipe.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Comprendre les différents cadres de références des salariés en fonction de leur génération.
- > Savoir identifier les attentes de chaque génération.
- > Faire le lien entre les collaborateurs de chaque génération.
- > Repérer et de réduire les conflits intergénérationnels au sein de son équipe.
- > Savoir adapter sa communication aux différentes générations.

### POUR QUI ?

Personnes en situation de management

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Toulouse : 22 et 23 avril

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**150 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION GESTION DU STRESS MANAGÉRIAL



### DESCRIPTION

Avoir les méthodes et outils pour préparer vos rencontres avec la personne que vous accompagnez, et la conduire progressivement vers l'autonomie dans ses activités.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Reconnaître le niveau de stress, et vouloir le gérer ; prendre du recul sur sa fonction.
- > Avoir des outils et apprendre l'écoute pour mieux gérer la charge mentale trop importante.
- > Ne pas sous-estimer le temps lié à la fonction du manager.

### POUR QUI ?

Personnes en situation de management

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Montpellier : 28 et 29 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**360 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION

ACTION COLLECTIVE AFDAS :  
COMMENT GÉRER UNE CRISE ?

## DESCRIPTION

Être mieux armé dans sa structure et sur son territoire pour affronter une crise  
Objectifs opérationnels :

- > Identifier le rôle de l'OT et la place des partenaires.
- > Connaître les documents et méthodes pour l'avant crise (DUERP - Process).
- > Savoir réagir pendant la crise (communication site internet, média, accueil, comité de crise...).
- > Être présent sur la phase post-crise : bilan, analyse de situation et communication.
- > Partager les expériences de professionnels du tourisme ayant vécu des situations de crise
- > Comprendre les comportements humains dans un contexte de crise

## POUR QUI ?

Toute personne ressource : direction, responsable de communication, responsable des socioprofessionnels, responsable d'antenne

## QUAND ?

Format mixte

Distanciel : 26 février, 11 mars, 25 mars (14 heures)

à Toulouse : 5 avril

## LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 400 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

## VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

## FORMATION

ACTION COLLECTIVE AFDAS. VIVRE LES  
CHANGEMENTS ET M'ADAPTER.

## DESCRIPTION

Prendre conscience des mécanismes à l'œuvre lors d'un changement et favoriser l'émergence de nouvelles représentations pour mieux accueillir le changement.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Identifier les principaux freins au changement.
- > Connaître l'impact des profils de personnalité sur la relation au changement.
- > Connaître les clés pour mieux vivre le changement.

## POUR QUI ?

Tout public (toute personne ayant à faire face à une situation de changement dans son métier et/ou son environnement professionnel).

## QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Montpellier : 4 et 5 mars

## LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 340 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

## VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

## FORMATION

ACTION COLLECTIVE AFDAS. LIMITER  
LES IMPACTS DE MON ORGANISATION  
DANS LA MISE EN PLACE D'ÉCOGESTES  
(NUMÉRIQUE, DÉCHETS, ÉCONOMIE  
CIRCULAIRE, ÉNERGIE, ETC.)

## DESCRIPTION

Comprendre les impacts de son activité au quotidien et en limiter les impacts négatifs.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les enjeux du secteur du tourisme, l'évolution de la réglementation et les impacts moyens d'un organisme de gestion de destination.
- > Connaître les outils existants pour préserver les ressources environnementales sur l'ensemble des postes au sein d'un OGD.
- > Élaborer la base d'un premier plan d'action via un panorama de bonnes pratiques dans le secteur et les échanges entre les professionnels présents.

## QUAND ?

Durée : 2 demi-journées (7 heures)

Distanciel : 4 et 11 octobre.

## LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 330 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

## VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

## FORMATION

ACTION COLLECTIVE AFDAS. CONDUIRE  
LE CHANGEMENT AU SEIN DE MES  
ÉQUIPES.

## DESCRIPTION

Connaître les principaux mécanismes qui régissent les comportements humains face au changement afin de mettre en place le changement dans mon organisation.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Identifier les principaux freins au changement.
- > Connaître l'impact des profils de personnalité sur la relation au changement.
- > Connaître les étapes pour accompagner le changement.

## POUR QUI ?

Tout manager hiérarchique ou transversal, chef de projet.

## QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Montpellier : 14 et 15 octobre

## LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Managers ayant suivi la formation «Vivre les changements et m'adapter»

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 340 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

## VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr



## ACCUEIL QUALITÉ ET CLASSEMENT

En Occitanie, on compte près de 330 bureaux d'information touristique (BIT) soit près de 2,9 BIT par office de tourisme en moyenne. Mission historique des offices de tourisme depuis leur création, la mission d'accueil et d'information des populations touristiques représente environ 60% du temps travaillé en office de tourisme. En Occitanie, près de la moitié des offices de tourisme est engagée dans une action qualité. 54% sont marqués "Accueil Vélo", 2% sont marqués Qualité Tourisme et 47% sont marqués Tourisme et handicap. Concernant le classement, on compte près de 42% d'OT classés "Catégorie 1", 23% d'OT classés "Catégorie 2" et 4% d'OT classés "Catégorie 3". 7% sont en cours de classement et 24% ne sont pas classés.

**LES SUJETS :**  
ADI, aménagement des BIT et de sa boutique, accueil hors les murs, ouvertures, accessibilité, démarche Qualité, Qualité Tourisme Responsable et de classement.

**LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :**

- > Un temps d'échange réservé aux responsables et chargés d'accueil, les conseillers en séjour et les référents qualité,
- > Le relais des informations du niveau national et une veille métiers,
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir.

## ALLER PLUS LOIN ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI QUALITÉ ANNUEL



**DESCRIPTION**  
Vous souhaitez :

- > Maintenir le niveau de qualité reconnu par l'audit Qualité Tourisme.
- > Savoir prendre du recul, s'émanciper et faire évoluer le système qualité-post audit.
- > Animer la démarche pour éviter l'essoufflement de l'équipe.
- > Développer la démarche qualité sur l'ensemble de la destination.

Nous proposons :

- > 1 Journée d'accompagnement formation.
- > 1 suivi trimestriel.
- > Aide à la mise en place du plan d'actions qualité.
- > Tests mystères à distances et débriefing.

**POUR QUI ?**  
Les Offices de Tourisme labellisés Qualité Tourisme

**QUAND ?**  
Toute l'année 2024 sur demande

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**  
Nous consulter.  
Prix négociés pour les membres du CRTL « Accompagnement suivi qualité annuel »  
2 options : pack mixte (sur site et à distance) ou pack complet à distance

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Véronique MERCADIER  
Pôle Qualité et transition  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

## NOUVEAU RESPONSABLE QUALITÉ : JE DÉMARRE DANS L'ACTIVITÉ



**DESCRIPTION**  
Vous souhaitez :

- > Appréhender sa mission du RAQ.
- > Comprendre le référentiel Qualité Tourisme et les modalités de contrôle.
- > Être capable de poursuivre une démarche qualité au sein de son Office de Tourisme
- > Être accompagné dans sa nouvelle mission.
- > Être conseillé pour gagner en efficacité et répondre aux attendus de son office de tourisme.

2 jours d'accompagnement à distance ou mixte (présentiel et distanciel)

**POUR QUI ?**  
Les offices de tourisme labellisés Qualité Tourisme

**QUAND ?**  
Toute l'année, sur demande.

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**  
Nous consulter.  
Prix négociés pour les membres du CRTL « Accompagnement suivi qualité annuel »  
2 options : pack mixte (sur site et à distance) et pack complet à distance

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Véronique MERCADIER  
Pôle Qualité et transition  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

## CONTRÔLE À DISTANCE DE MA QUALITÉ D'ACCUEIL



### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

> Bénéficier de 2 audits «écoute client à distance» sur 4 canaux (mail, téléphone, réseaux sociaux, formulaire de contact, dont deux en anglais ou espagnol), coorganisé avec 2 écoles de tourisme, les RT, les collaborateurs des offices de tourisme volontaires

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme labellisés Qualité Tourisme

### QUAND ?

Demande à formuler en début d'année pour réserver une place : 2 restitutions en réunion distancielle par an (avril et octobre).

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être labellisé et adhérent du CRT.

**Gratuit**

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Véronique MERCADIER**  
Pôle Qualité et transition  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

## 10 WEBINAIRES DE PROGRESSION SUR LA QUALITÉ



### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

> Participer à 10 Webinaires de progression de 30 à 60 minutes en lien avec l'actualité et le référentiel Qualité Tourisme et ses évolutions pour les offices de tourisme.  
> Profiter des replays des Webinaires avec accès illimité.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme labellisés Qualité Tourisme.

### QUAND ?

Inscriptions sur le site pro du CRTL.  
Lien : <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/ateliers-en-ligne/webqual-2/>

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être adhérent du CRTL

**Gratuit**

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Véronique MERCADIER**  
Pôle Qualité et transition  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

## 2 EDUCTOURS - SPÉCIAL OFFICES DE TOURISME

### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

> Découvrir les bonnes pratiques d'offices de tourisme ayant des stratégies innovantes tout en répondant aux fondamentaux du métier « Accueil, Animation et Promotion ».  
> Partager vos expériences, rencontrer et échanger avec d'autres offices de tourisme de la Région.

### POUR QUI ?

Tous les offices de tourisme

### QUAND ?

Juin et septembre 2024 : Aude et Lot

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être labellisé et adhérent du CRT.

**Gratuit**

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Véronique MERCADIER**  
Pôle Qualité et transition  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

## 2 EDUCTOURS LABEL «DESTINATIONS POUR TOUS»



### DESCRIPTION

> Accompagner les territoires volontaires à l'obtention de la marque « Destination pour Tous » via l'organisation d'eductours :  
> Educteur 1 : d'une destination labellisée, visant à partager des bonnes pratiques entre destinations engagées et marquées.  
> Educteur 2 : présentation du projet d'une destination qui souhaite candidater : atelier de réflexion / réunion « critique positive » pour identifier les actions à corriger, bénéficier de conseils de destinations déjà labellisées.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme et collectivités des destinations engagées ou qui souhaitent s'engager. Les offices de tourisme et collectivités des territoires déjà labellisés Destination pour Tous Les ADT/CDT, DDT, etc.

### QUAND ?

Educteur 1 : mars / avril, éducteur destination candidate (Agde à confirmer)  
Educteur 2 : octobre / novembre, éducteur destination labellisée (Nîmes à confirmer)

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Avoir entamé des démarches en faveur de l'accessibilité du territoire.

**Gratuit**

déjeuner à la charge des participants.

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Marion SAINT-MARTIN**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
marion.saint-martin@crtoccitanie.fr

## 2 WEBINAIRES LABEL «DESTINATION POUR TOUS»



### DESCRIPTION

Sensibiliser les territoires à la marque « Destination pour Tous » et donner les clés aux destinations pour les aider à s'engager à travers l'organisation de deux webinaires :  
> Webinaire 1 : présentation du nouveau référentiel.  
> Webinaire 2 : présentation/sensibilisation de la marque : en direction des maires et autres parties-prenantes.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme et collectivités susceptibles d'être intéressées par la marque. Les offices de tourisme et collectivités des destinations engagées ou qui souhaitent s'engager. Les offices de tourisme et collectivités des territoires labellisés Destination pour Tous Les ADT/CDT, DDT, etc.

### QUAND ?

2nd semestre 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Pas de prérequis

**Gratuit**

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Marion SAINT-MARTIN**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
marion.saint-martin@crtoccitanie.fr

## FORMATION LANGUES ÉTRANGÈRES APPLIQUÉES AU SECTEUR DU TOURISME

### DESCRIPTION

Formations en langues étrangères appliquées au secteur du tourisme. Trois niveaux sont proposés (débutant, remise à niveau, perfectionnement) en anglais, espagnol, allemand et néerlandais.

### POUR QUI ?

Tout public, selon les niveaux

### QUAND ?

Consulter le catalogue de formation

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Les dates, les conditions d'accès et les tarifs varient en fonction de la formation et du niveau choisi.  
<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****METTRE EN PLACE LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS SON OFFICE DE TOURISME****DESCRIPTION**

Être en mesure d'évaluer où l'OT en est du projet de la démarche qualité, identifier les étapes à mettre en œuvre et élaborer une stratégie d'actions.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Déterminer les enjeux de la qualité pour un office de tourisme.
- > Analyser le référentiel Qualité Tourisme.
- Être capable de mettre en place une démarche qualité au sein de l'office de tourisme pour améliorer la performance collective.
- > Déployer les outils de management nécessaires à cette organisation (référentiel, modalités de contrôle ...).
- > Développer son système documentaire.

**POUR QUI ?**

Le référent qualité, la direction ou toute personne d'un office de tourisme souhaitant déployer la démarche Qualité.

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 22 avril et 13 mai

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**380 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****SUIVI DE LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'OT : COMMENT OPTIMISER SON ENGAGEMENT ENTRE L'AUDIT COMPLET ET L'AUDIT «VISITEUR MYSTÈRE» ?****DESCRIPTION**

Être opérationnel et assurer une continuité dans les 5 ans qui suivent l'audit

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Développer une méthode de suivi de sa démarche qualité.
- > Savoir animer la qualité et maintenir l'énergie positive autour de votre démarche.
- > Améliorer l'organisation documentaire.
- > Mettre en place son plan d'action qualité.

**POUR QUI ?**

Référents qualité d'offices de tourisme.

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 18 et 19 mars

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**380 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****LE FALC : SAVOIR RÉDIGER EN FACILE A LIRE ET À COMPRENDRE****DESCRIPTION**

Rendre l'information plus compréhensible aux personnes en situation de handicap mental, âgées, ou en cours d'apprentissage de la langue française.

Objectifs opérationnels :

- > Définir l'information accessible et identifier ses origines du FALC.
- > Reconnaître les enjeux du Facile à Lire et à Comprendre.
- > Identifier les difficultés face à l'information.
- > Repérer les grands principes du FALC.
- > Appliquer une méthode pour construire son information.
- > Appliquer les règles européennes pour créer, transcrire et valider en FALC.
- > Appliquer les règles de mise en page papier.
- > Sensibiliser à la publication numériquement accessible.

**POUR QUI ?**

Salariés des organismes locaux du tourisme, du milieu culturel, professionnels du tourisme.

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 4 et 5 novembre

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**350 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****LES FONDAMENTAUX DU MÉTIER D'ACCUEIL À L'OT****DESCRIPTION**

Former les conseillers en séjour et les accueillir.

Transformer l'accueil en un acte de valorisation et de vente de son territoire. Qualifier et professionnaliser l'accueil client en développant un accueil personnalisé et vendeur.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Définir les valeurs du conseiller en séjour.
- > Cibler la demande du client et reformuler.
- > Elargir la demande pour mieux vendre la destination.
- > Répondre au client.

**POUR QUI ?**

Conseiller en séjour et responsable accueil

**QUAND ?**

Durée : 3 jours (21 heures)  
à Montpellier : 26, 27 et 28 février

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**475 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****TRANSMETTRE LE SAVOIR POUR UNE PRISE DE POSTE DE CONSEILLER EN SÉJOUR****DESCRIPTION**

Avoir les méthodes et outils pour accompagner le Conseiller Séjour et le conduire vers l'autonomie dans son métier.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Comprendre et adopter la posture de «tuteur» appropriée pour l'on-boarding des conseillers en séjour en adéquation avec leurs besoins.
- > Outiller les «tuteurs» pour la transmission efficace de la connaissance touristique.
- > Préparer les tuteurs à former les conseillers sur l'accueil et la gestion relationnelle.
- > Connaître les outils et les pratiques pour gérer l'efficacité des conseillers en séjour.

**POUR QUI ?**

Conseillers en séjour (en situation de tuteur ou équivalent)

**QUAND ?**

Durée : 1 jour (7 heures)  
à Montpellier : 29 février

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****LE CONSEIL ÉCLAIRÉ EN TOURISME DURABLE SANS ÊTRE MORALISATEUR : ATELIER 2 TONNES ET TECHNIQUES, PRATIQUES RESPONSABLES****DESCRIPTION**

Savoir conseiller en tourisme durable sans être moralisateur.

Objectifs pédagogiques :

- > Connaître des leviers et leur efficacité pour lutter contre le changement climatique ainsi que les points de tension et co-bénéfices de ces actions sur le développement du Tourisme Durable via l'Atelier 2 Tonnes personnalisé pour les offices de tourisme.
- > Approfondir les enjeux du tourisme durable.
- > Connaître les techniques bien définies pour transformer des sujets potentiellement anxiogènes et présentant des contraintes en opportunités auprès des visiteurs.
- > Appréhender d'autres pratiques positives et satisfaisantes (nudge marketing et la méthode CRAC).

**POUR QUI ?**

Conseillers en séjour et responsables accueil.

**QUAND ?**

Durée : 1 jour (7 heures)  
à Toulouse le 05 mars  
à Montpellier le 26 mars

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**300 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****EXPERT DE DESTINATION POUR LES CONSEILLERS EN SÉJOUR****DESCRIPTION**

Se remémorer les techniques-clés et s'entraîner à l'utilisation intensive des techniques.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Analyser les évolutions des comportements des clientèles.
- > Identifier le parcours client et mesurer son propre impact.
- > Investir ou réinvestir les compétences techniques et relationnelles du conseil engagé.
- > Interroger sa pratique au regard des évolutions technologiques et sociétales.

**POUR QUI ?**

Conseillers en séjour

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
à Montpellier : 20 et 21 mars

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**320 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****GESTION DES CONFLITS AVEC LA CLIENTÈLE****DESCRIPTION**

Gérer les situations difficiles et les phases aiguës des conflits.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Comprendre l'impact des profils de personnalité sur la gestion d'un conflit.
- > Identifier les mécanismes du conflit.
- > Distinguer «facteur déclencheur de crise» et «vrai problème».
- > Reconnaître les bonnes pratiques en matière de verbal et non verbal pour bien gérer un conflit.
- > Connaître les 6 étapes pour gérer un conflit.
- > Faire le lien entre anticipation et taux d'insatisfaction.

**POUR QUI ?**

Pour tous

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 28 mars  
à Toulouse : 30 avril

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**320 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : MODULE 1****DESCRIPTION**

Mieux comprendre et accueillir les visiteurs en personne de handicap, obtenir le label TH pour l'OT

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Comprendre les grandes familles de handicaps, leurs problématiques et les besoins des personnes en situation de handicap.
- > Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
- > Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
- > Adapter son acte de renseignement écrit ou oral.
- > Appréhender l'esprit de la loi de 2005.
- > Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y accéder.

**POUR QUI ?**

Conseillers en séjour, responsables Qualité, directeurs

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
à Montpellier : 22 et 23 avril

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**445 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : MODULE 2****DESCRIPTION**

Disposer des outils méthodologiques visant à recenser l'offre touristique accessible d'un territoire et concevoir une offre adaptée aux personnes en situation de handicap en utilisant des dispositifs innovants et adaptés.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Fournir un accueil adapté et d'apporter l'information la plus fiable possible sur l'existant et sur l'accessibilité.
- > Assurer un rôle de personne ressource et piloter une stratégie d'accessibilité à l'échelle d'un office de tourisme.
- > Réaliser un recensement de l'offre et la promouvoir : guide de l'offre accessible sur le territoire.

**POUR QUI ?**

Conseillers en séjour

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
à Toulouse : 30 septembre et 01 octobre

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**445 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

**FORMATION****GÉRER LES AVIS CLIENTS****DESCRIPTION**

Gérer les avis clients de manière personnalisée

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Se positionner sur les réseaux d'avis les plus pertinents selon ses cibles.
- > S'organiser pour répondre aux avis en gérant le droit à la déconnexion.
- > Être organisé et efficace pour éviter que la mission devienne chronophage.
- > Organiser une veille efficace pour répondre dans les temps.
- > Rédiger des réponses aux avis qualitatives permettant de valoriser la destination.
- > Éviter les copier-coller et proposer des réponses personnalisées.
- > Apporter une réponse adaptée aux avis négatifs.
- > Intégrer l'IA pour faciliter la réponse et la gestion des avis ?

**POUR QUI ?**

Personnels gérant les avis (référents qualité, conseillers en séjour, Community manager...)

**QUAND ?**

Durée : 1 jour (7 heures)  
Distanciel : 8 février

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**210 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

**STRATÉGIE TERRITORIALE ET DÉVELOPPEMENT**

La rédaction et l'animation de la stratégie touristique locale ainsi que le suivi des politiques locales en matière de développement touristique est une compétence souvent confiée aux offices de tourisme. A titre d'exemple, en cohérence avec les schémas de mobilité qui naissent sur le territoire, en 2023, 54% des offices de tourisme indiquent dans la radioscopie être marqués Accueil Vélo et 16 offices de tourisme ont répondu à l'AMI "Office de tourisme des mobilités" pour accélérer le développement des mobilités actives sur leur territoire.

53% des offices de tourisme répondants ont également indiqué souhaiter développer un office de tourisme "comptoir des loisirs" et travailler davantage sur la relation entre tourisme et habitants.

L'observation de l'économie touristique, le tourisme durable sont autant de sujets estimés prioritaires par les offices de tourisme ayant répondu à la radioscopie.

**LES SUJETS :**

**Stratégie de territoire, observation touristique, tourisme durable, relations avec la collectivité, mobilités douces, etc.**

**LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :**

- > Un temps d'échange réservé aux chargés de développement issus des services tourisme d'une collectivité ou employés par un office de tourisme, les directions assumant ce rôle
- > Le relai des informations du niveau national et une veille métiers
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir

## ALLER PLUS LOIN AMI GREEN DESTINATIONS



### DESCRIPTION

Cet AMI a pour objectif d'accompagner 14 destinations dans la transition durable de leur territoire en articulant plusieurs démarches grâce à une méthodologie et des outils structurants du label Green Destinations. En 2024, les OT lauréats suivront 10 jours de formation-action qui seront entièrement financés par l'AFDAS.

### POUR QUI ?

Les 14 offices de tourisme lauréats de l'AMI Green Destinations

### QUAND ?

à partir du 1er février 2024.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/engagements-prioritaires/tourisme-durable/labels-et-demarches-durables/appel-a-manifestation-d-inter-green-destinations/>

**Gratuit**

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Sophie PIRKIN  
Pôle Qualité et Transition  
[sophie.pirkin@crtoccitanie.fr](mailto:sophie.pirkin@crtoccitanie.fr)

## AMI OFFICES DE TOURISME DES MOBILITÉS



### DESCRIPTION

Cette AMI a pour objectif de renforcer les missions historiques des offices de tourisme. Le CRTL et ses partenaires souhaitent outiller et accompagner les offices de tourisme et leur collectivité associée pour aller vers des Offices de Tourisme et de la Mobilité. En 2024 les travaux comprendront un accompagnement personnalisé, collectif et une capitalisation auprès de tous les OT d'Occitanie sur les résultats obtenus.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme qui souhaitent capitaliser sur l'expérimentation Offices de Tourisme et des Mobilités

### QUAND ?

2024 - mars 2025.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

- 1) Les Offices de tourisme qui ont été retenus dans le cadre de l'AMI.
- 2) Les OT qui souhaitent participer à la capitalisation des résultats au cours du 2ème semestre 2024.

Consulter notre site

**Gratuit**

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Angelika SAUERMOST  
Pôle Qualité et Transition  
[angelika.sauermost@crtoccitanie.fr](mailto:angelika.sauermost@crtoccitanie.fr)

## RÉSEAU DES RÉFÉRENTS TOURISME DURABLE ET CENTRE DE RESSOURCES DÉDIÉ



### DESCRIPTION

L'objectif est de structurer et animer ce réseau des référents sur le tourisme durable et la RSE afin de démultiplier les actions en faveur de la transition sur les territoires vers un tourisme responsable.

Vous souhaitez :

- > Vous acculturer au tourisme durable.
- > Bénéficier d'un partage d'expérience et faire partie d'une dynamique régionale.
- > Bénéficier d'éclairage sur des thématiques courantes du tourisme durable et de la RSE, des solutions, des outils clés en main.

### POUR QUI ?

Les OGD, PETR, Pays, PNR et les CCI.

### QUAND ?

Toute l'année 2024.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Ouvert à tous, sur demande.

<https://pro.tourisme-occitanie.com/engagements-prioritaires/tourisme-durable/je-minforme/>

**Gratuit**

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Sophie PIRKIN  
Pôle Qualité et transition  
[sophie.pirkin@crtoccitanie.fr](mailto:sophie.pirkin@crtoccitanie.fr)

## FORMATION ACTION COLLECTIVE AFDAS - METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'ÉCOMOBILITÉ



### DESCRIPTION

Pouvoir mettre en place un plan de mobilité douce sur mon territoire.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les enjeux de l'écomobilité, son contexte réglementaire.
- > Analyser le contexte de l'écomobilité sur son territoire.
- > Savoir créer une offre de séjour en écomobilité.
- > Elaborer un plan de mobilité.
- > Savoir structurer et promouvoir une offre d'écomobilité touristique.

### POUR QUI ?

Les chargés de projet au sein des OGD, en particulier les structures lauréates de l'AMI Mobilité

### QUAND ?

Durée : 4 demi-journées (14 heures)

Distanciel : 27, 28 mai et 4 et 7 juin

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/engagements-prioritaires/tourisme-durable/je-minforme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 660 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**  
Sylvie BONNEFOY  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)



## COMMERCIALISATION ET MARKETING

En Occitanie, la radioscopie éditée en 2023 souligne l'importance de cette mission pour le réseau des offices de tourisme. Près de 63% des répondants indiquent posséder et gérer une billetterie. 59% sont également responsables de l'animation de visites guidées sur leur territoire et 35% indiquent commercialiser des séjours.

### LES SUJETS :

**Offre de service, Visites guidées, Partenariats tarifés, centrale de réservation, organisation de séjours, salons, etc.**

### LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :

- > Un temps d'échange réservé aux personnes assumant ces missions, qu'ils soient responsables ou chargé de commercialisation/marketing, guides conférenciers ...
- > Le relai des informations du niveau national et une veille métiers.
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir.

## ALLER PLUS LOIN PARTICIPER À UNE CAMPAGNE MARKETING DÉDIÉE AU TOURISME URBAIN

### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

- > Augmenter la notoriété de votre destination en BtoC
  - > Favoriser la mise en marché de l'offre d'hébergements de votre territoire
  - > Lancer une campagne de conversion pour favoriser les réservations printemps et/ou automne
  - > Bénéficier de la dynamique collective CRTL / Atout France / OTAs (dispositif, mise en œuvre, cofinancements partenaires)
- Participation à une campagne de conversion à l'international dédiée aux escapades urbaines en Occitanie conjuguant mise en avant des destinations et de l'offre d'hébergements.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme

### QUAND ?

Printemps et/ou automne

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous consulter.

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Céline GUÉRIN**  
Pôle Marketing et attractivité  
celine.guerin@crtoccitanie.fr

## PARTICIPER À UNE CAMPAGNE MARKETING DÉDIÉE AUX PLUS BEAUX VILLAGES DE FRANCE

### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

- > Augmenter la notoriété de votre destination à l'international en BtoC.
- > Favoriser la mise en marché de l'offre d'hébergements de votre territoire.
- > Lancer une campagne de conversion pour favoriser les réservations printemps et/ou automne.
- > Bénéficier de la dynamique collective à échelle régionale.
- > Participation à une campagne marketing dédiée aux Plus Beaux Villages de France en Occitanie conjuguant mise en avant des destinations et de l'offre d'hébergements.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme et leurs hébergeurs

### QUAND ?

Printemps et/ou automne.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous consulter

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Véronique SÉGAT**  
Pôle Marketing et attractivité  
veronique.segat@crtoccitanie.fr

## LA FILIÈRE TOURISME D'AFFAIRES

### DESCRIPTION

Le tourisme d'affaires est au cœur de votre stratégie de développement, l'offre de votre territoire en termes de tourisme d'affaires est structurée, vous disposez d'outils de vente dédiés et d'un service réceptif ?

Vous souhaitez :

- > Augmenter la notoriété de votre destination pour le tourisme d'affaires
- > Développer l'accueil d'événement d'affaires sur votre territoire
- > Favoriser la mise en marché de l'offre de votre territoire en termes de tourisme d'affaires
- > Renforcer la stratégie commerciale de votre service réceptif, avoir accès et rencontrer des organisateurs de séminaire, incentive team building...
- > Bénéficier de la dynamique collective régionale réunissant entreprises et destinations d'affaires
- > Participation à un plan d'actions annuel dédié au tourisme d'affaires : campagnes marketing, workshops BtoB, opérations spéciales Occitanie, éductours, newsletters dédiées...

### POUR QUI ?

Les Offices de tourisme ayant un service réceptif immatriculé opérateurs de voyage (Atout France)  
Les bureaux des congrès/Convention Bureaux.

### QUAND ?

Toute l'année selon notre plan d'action.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous consulter.

**Les offices de tourisme ayant un service réceptif**

**immatriculé : 490 €**

**Les bureaux des congrès / Convention Bureaux : 980 €**

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Cécile SÉNARD et Victoria BAYLET**  
Pôle Marketing et attractivité  
cecile.senard@crtoccitanie.fr et victoria.baylet@crtoccitanie.fr

## FORMATION CRÉER DES VISITES GUIDÉES DIFFÉRENCIANTES SUR SON TERRITOIRE OU DANS SA STRUCTURE

### DESCRIPTION

Créer des visites différentes et se renouveler en matière de visites guidées

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

> Comprendre les évolutions du métier de guide conférencier en intégrant les motivations client et les outils de médiation permettant de développer des visites innovantes, attractives et différenciantes.

### POUR QUI ?

Les professionnels du tourisme ou du patrimoine en lien avec des visites guidées.

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)  
à Toulouse : 2 et 3 avril

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**470 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FAVORISER LA MISE EN MARCHÉ DE L'OFFRE DESTINATION AUPRÈS DES VOYAGISTES ET TOUR OPÉRATEURS - BTOB

### DESCRIPTION

Vous souhaitez :

- > Augmenter la notoriété de votre destination auprès des prescripteurs en France et à l'international.
- > Avoir des conseils de l'équipe CRTL dédiée au BtoB pour élaborer votre stratégie l'international.
- > Favoriser la mise en marché de l'offre de votre territoire auprès de vos marchés cibles.
- > Développer la programmation de votre destination par les tour-opérateurs.
- > Bénéficier de la dynamique régionale en BtoB en France et à l'international. Participation à des opérations du plan d'actions BtoB du CRTL Occitanie : grands rendez-vous multi marchés, workshops, formations agents de voyages, newsletter BtoB, éductours.

### POUR QUI ?

Les ADT et CDT, les offices de tourisme et les entreprises privées ayant une stratégie à l'international.

### QUAND ?

Toute l'année selon notre plan d'action.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous consulter.

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Nicole PRADINES et Sandra DARGENT**

Pôle Marketing et attractivité

[nicole.pradines@crtoccitanie.fr](mailto:nicole.pradines@crtoccitanie.fr) et [sandra.dargent@crtoccitanie.fr](mailto:sandra.dargent@crtoccitanie.fr)

## FORMATION COMMENT ÉVOLUER VERS DES MÉTHODES DU MODÈLE ENTREPRENEURIAL EN OT : CRÉER DES PRODUITS TOURISTIQUES VIABLES ET TARIFER SON OFFRE

### DESCRIPTION

Créer des produits touristiques vendables et innovants adaptés à ses cibles de clientèles.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les définitions et la législation d'un produit touristique et respecter les règles de la commercialisation.
- > Connaître les tendances d'achats et les facteurs à prendre en compte lors de la conception et du montage.
- > Analyser toutes les composantes du produit et de maîtriser les étapes de sa conception jusqu'à la mise en marché.
- > Définir une politique tarifaire adaptée et des éléments de stratégie commerciale.

### POUR QUI ?

Les managers, responsables boutique et ou commercial, responsables administratif et financier

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)  
à Toulouse : 29 avril  
Distanciel : 23 mai

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**440 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION METTRE EN PLACE UNE BOUTIQUE DANS L'OFFICE DE TOURISME - NIVEAU 1

### DESCRIPTION

Pouvoir mettre en place une boutique dans son office de tourisme.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Mettre en place une boutique (procédure pour monter une boutique) selon les positionnements choisis
- > Définir un cahier des charges : les produits à commercialiser (locaux...), les prestataires à référencer (cadre réglementaire, organisation...).
- > Aménager la boutique : les points clefs - les critères de rentabilité.

### POUR QUI ?

Les responsables de boutique ou du service commercialisation

### QUAND ?

Durée : 2 journées (14 heures)  
à Toulouse : 21 et 22 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**385 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)



## COMMUNICATION, PROMOTION ET ÉVÉNEMENTIELS

Missions régaliennes, la promotion et la communication représentent environ 22% du temps de travail des offices de tourisme. En 2023, dans la radioscopie, 45% des offices de tourisme du réseau indiquent animer une véritable politique d'animation du territoire à travers la gestion d'événements. De différents ampleurs, les événements sont devenus des outils à forte incidence pour dynamiser les territoires selon les saisons.

### LES SUJETS :

Organisation d'événements, éditions, réseaux sociaux, presse, influence, campagnes publicitaires, identité territoriale, événements et communication durable, ...

### LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :

- > Un temps d'échange réservé aux responsables et chargés de communication et/ou de promotion et d'événements, toute personne assumant ces missions de manière ponctuelle ou permanente,
- > Le relai des informations du niveau national et une veille métiers,
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir.

## ALLER PLUS LOIN LE GROUPE DE TRAVAIL « OCCITANIE RAIL TOUR »



Un accompagnement dédié



Pour un tourisme plus vertueux

### DESCRIPTION

Mise en place d'un groupe de travail associant les offices de tourisme et de la mobilité pour développer sur le territoire de chacun, les partenariats et les services avec les hébergeurs, les prestataires d'activités, les sites patrimoniaux et naturels, accessibles facilement à partir d'une gare.

### POUR QUI ?

Les Offices de Tourisme.

### QUAND ?

2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous consulter.

Une priorité sera donnée aux offices de tourisme lauréats de l'AMI OT de la mobilité

Gratuit

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sophie PELLEGRIN-PONSOLE**

Pôle Communication et rayonnement  
communication@crtoccitanie.fr

## ABONNEMENT GRATUIT AU MÉDIA D'INFORMATION «DIS-LEUR»

### DESCRIPTION

Le CRTL a négocié et finance un abonnement gratuit pour tous les offices de tourisme d'Occitanie sur une durée d'un an du 1er janvier au 31 décembre 2024. Ce site d'information relaie de plus en plus d'actualités sur le tourisme. Il vous donne une multitude d'information sur l'Occitanie.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme

### QUAND ?

Année 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être adhérent au CRTL

Gratuit

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Marc FARRÉ**

Direction générale  
marc.farre@crtoccitanie.fr

## ACCÉDER À UNE PHOTOTHÈQUE DE 80.000 IMAGES D'OCCITANIE

### DESCRIPTION

Le CRTL a négocié et finance un accès à la photothèque du photographe toulousain Dominique Viet. Le partenariat comprend l'utilisation illimitée et gratuite. Les droits d'utilisation sont cédés aux utilisateurs.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme

### QUAND ?

Année 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être adhérent au CRTL

Gratuit

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Valérie-Anne Varenne**

Marie Hecquet  
Pôle Communication et rayonnement  
phototheque@crtoccitanie.fr

## LES CONTRATS DE DESTINATIONS

### DESCRIPTION

Apport d'expertise pluridisciplinaire auprès de chaque contrat de destination ; prise en charge de la gestion administrative des campagnes internationales ; animation des groupes de travail auprès des OT partenaires. Il y a encore des possibilités sur le Contrat «Canal du Midi».

### POUR QUI ?

Pour tous les OGD

### QUAND ?

Jusqu'en 2025

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous contacter. Tickets d'entrée différents en fonction du Contrat de Destination

De 1 500 € à 10 000 €

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Benoit MILLESCAMP**

Pôle Communication et rayonnement  
contratdestination@crtoccitanie.fr

## LES PLANS D'ACTION CONCERTÉES DE TERRITOIRES (PACT)

### DESCRIPTION

Apport d'expertise pluridisciplinaire auprès de chaque PACT ; prise en charge de la gestion administrative des campagnes nationales.

### POUR QUI ?

Les Offices de Tourisme et ADTs  
Un PACT nécessite le partenariat de 2 ADT et les offices de tourisme correspondants.

### QUAND ?

Jusqu'en 2025

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Nous contacter. Tickets d'entrée différents en fonction du Contrat de Destination

**De 1 500 € à 10 000 €**

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Benoît MILLESCAMP**  
Pôle Communication et rayonnement  
pact@crtoccitanie.fr

## FONDS OCC'YGÈNE ET OUTILS RSE



### DESCRIPTION

Le Fonds OCC'YGÈNE créé par le CRTL Occitanie, et hébergé par le Fonds national Essentiem, est l'unique outil de mécénat dédié au tourisme et aux loisirs à l'échelle d'une région.

Ce dispositif permet de créer des liens entre acteurs de la filière, habitants, visiteurs. Il soutient des actions d'intérêt général : d'équité sociale (accès aux vacances et aux loisirs pour tous les habitants d'Occitanie), d'éducation et sensibilisation à l'environnement et d'inclusion. En 2024, 1500 jeunes bénéficiaires d'Occitanie ont eu accès à des loisirs sportifs, pédagogiques, etc.

L'adhésion au Fonds OCC'YGÈNE permet d'enrichir sa démarche RSE et donne accès à des outils d'Arrondi solidaire/Micro-don en caisse, ou plateforme de paiement en ligne.

Dans le cadre d'activité commerciale, événementiel, boutique, visite, etc. les acteurs de la filière communiquent ainsi leur engagement, participent au mouvement citoyen, constituent des Destinations solidaires.

### POUR QUI ?

Tous OGD

### CONDITIONS D'ACCÈS

Ces outils sont mis gratuitement à disposition des OGD membres du fonds. Le CRTL leur apporte son appui en termes de communication : supports logos, flyers, réunion préparatoire des équipes en caisse...

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sophie MERCIER**  
Directrice de projet  
sophie.mercier@crtoccitanie.fr

## CLUB DES ORGANISATEURS D'ÉVÈNEMENTS SPORTIFS



### DESCRIPTION

Placer le sport au cœur de la mise en valeur du territoire et optimiser les retombées induites par l'accueil d'événements sportifs en favorisant le rapprochement des parties-prenantes du territoire.

Le club permettra la connaissance, la rencontre et l'échange entre les membres pour :

- favoriser et renforcer le sentiment de contributeur à la stratégie sport régionale.
  - mutualiser les compétences et les ressources.
  - développer une plateforme commune d'outils (ex : outils d'évaluations).
  - mettre en place une « Banque de bénévoles ».
  - créer et partager une culture commune de l'organisation.
- Les principaux objectifs :
- Capitaliser sur les grands événements sportifs pour promouvoir l'Occitanie comme une terre de sports.
  - Fédérer et accompagner les organisateurs d'événements sportifs de la région autour de projets communs.
  - Faire connaître l'offre régionale des événements sportifs auprès des prescripteurs spécialisés sport.
  - Renforcer l'attractivité dans les territoires d'Occitanie par le sport.
  - Déployer un plan d'action sur l'accueil d'événements sportifs en Occitanie.

### POUR QUI ?

Les fédérations sportives, les collectivités locales, les organisateurs d'événements sportifs, les entreprises privées et sponsors membres du CRTL

Conditions d'accès et coûts ?

Une participation minimale aux plans d'actions de 100€ par an.

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Elsa Cotte**  
Pôle Communication et rayonnement  
elsa.cotte@crtoccitanie.fr

### FORMATION

## ACTION COLLECTIVE AFDAS : COMMUNICATION RESPONSABLE ET POLLUTION NUMÉRIQUE



### DESCRIPTION

Comprendre les enjeux de la communication responsable dans sa stratégie.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les règles de la communication responsable et les guides sur lesquels s'appuyer.
- > Éviter le Greenwashing.
- > Structurer un plan de communication responsable.
- > Connaître le kit de communication fourni par le CRTO et l'intégrer dans son plan de communication.
- > Eco-concevoir une campagne de communication numérique et en édition.

### POUR QUI ?

Professionnels du tourisme, organismes locaux du tourisme en charge de la communication.

### QUAND ?

Durée : 2 demi-journées (7 heures)

Distanciel : 1 et 3 octobre.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 190 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

### FORMATION

## RÉDIGER AVEC L'ASSISTANCE DE CHATGPT DES CONTENUS EXPÉRIENTIELS POUR LE WEB POUR SE RENOUVELER ET SE DÉMARQUER

### DESCRIPTION

Savoir faire la promotion d'une destination ou d'un établissement en valorisant l'expérience touristique avec l'assistance de l'Intelligence Artificielle.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Comprendre et faire usage des fonctions de base de ChatGPT.
- > Savoir concevoir et enrichir une expérience client inspirante.
- > Savoir communiquer l'expérience sur ses supports de communication digitaux.
- > Rédiger un contenu expérientiel avec l'assistance de ChatGPT en respectant les contraintes du web.

### POUR QUI ?

Personnes en charge de la rédaction de contenus (ex : Community managers, rédacteurs web, chargés e-tourisme, etc.)

### QUAND ?

Durée : 3 jours (21 heures)

Distanciel : 26, 29 février et 07 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**750 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

#### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**  
Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

**FORMATION****BOOSTER SON SITE INTERNET PAR LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL****DESCRIPTION**

Améliorer son référencement pour gagner en visibilité.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Améliorer son référencement pour gagner en visibilité.
- > Mettre en pratique les principales méthodes SEO.
- > Suivre un plan clair afin de réaliser les actions qui vont vraiment faire avancer son projet.
- > S'approprier les leviers du référencement naturel.
- > Mettre en place une stratégie de référencement naturel.

**POUR QUI ?**

Personnes en charge du site internet.

**QUAND ?**

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 4 et 5 mars

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**400 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

**FORMATION****GÉNÉRER DES VISUELS PERCUTANT AVEC CHAT GTP ET DALL-E 3 POUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX, SITES WEB ET NEWSLETTERS****DESCRIPTION**

Apprendre à utiliser la combinaison technologique de Chat GTP et Dall-E 3 pour produire des visuels efficaces.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Comprendre le fonctionnement de la synergie ChatGpt / Dall-E 3.
- > Créer des images, illustrations ou visuels en totale cohérence avec vos contenus textuels pour une efficacité maximale.
- > Appréhender les potentialités et les limites de ces outils pour un usage professionnel dans le secteur du tourisme.

**POUR QUI ?**

Chargé.e de la communication, chargé.e de marketing, content Manager, Community manager, reporter de territoire, graphistes, maquettiste

**QUAND ?**

Durée : 1 jour (7 heures)  
Distanciel : 05 avril

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**290 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

**FORMATION****ÉCRIRE EFFICACEMENT POUR LE WEB TOURISTIQUE AVEC CHATGPT****DESCRIPTION**

Exploiter et s'adapter dès à présent à l'innovation révolutionnaire de l'IA dans vos pratiques rédactionnelles, et au-delà

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Comprendre les évolutions en cours du web avec les contraintes de lecture et de visibilité qui en résultent.
- > Comprendre et faire usage des fonctions de base de ChatGPT.
- > Faire usage de ChatGPT dans le positionnement marketing, le contenu rédactionnel en considérant la visibilité et la dimension expérientielle.

**POUR QUI ?**

Rédacteur web, chargé de la communication, responsables marketing, content manager, conseillers en séjour, responsables réseaux professionnels, Community manager, animateur de réseaux professionnels, responsable de filière, agent de développement touristique, etc.

**QUAND ?**

Durée : 3 jours (21 heures)  
Distanciel : 22, 25 et 29 avril

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**750 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

**FORMATION****UTILISATION DE GOOGLE ANALYTICS POUR MA STRUCTURE (GOOGLE ANALYTICS 4)****DESCRIPTION**

Disposer de données précises et fiables sur les audiences et analyse.

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :**

- > Être autonome dans son utilisation de Google Analytics.
- > Savoir créer et personnaliser ses tableaux de bord.
- > Avoir la capacité d'analyser la fréquentation globale et les indicateurs spécifiques de ses outils web.

**POUR QUI ?**

Responsable marketing et communication et toute personne en charge d'un site ou d'une activité sur le web.

**QUAND ?**

Durée : 4 demi-journées (14 heures)  
Distanciel : 11, 13, 18 et 20 juin

**LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**400 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

**VOTRE INTERLOCUTEUR :**

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION LA GESTION DES RÉSEAUX SOCIAUX : MISE EN PLACE D'UN RÉTROPLANNING ÉDITORIAL

### DESCRIPTION

Gérer sa stratégie sur les réseaux sociaux et mettre en place un calendrier éditorial

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Optimiser sa stratégie social media
- > Mieux s'organiser au quotidien
- > Piloter plus finement sa stratégie social media

### POUR QUI ?

Webmaster et Community manager.

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)  
Distanciel : 15 et 22 octobre

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**420 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

## FORMATION CONNAISSANCE DES OUTILS D'ANALYSE DE SITES INTERNET

### DESCRIPTION

Connaître les meilleurs outils d'analyse de sites internet, avec leurs fonctionnalités populaires.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les divers outils de l'analyse web.
- > Comparer les leaders : Google Analytics 4 et Matomo.
- > Examiner l'offre existante en outils d'analyse.
- > Formuler une première feuille de route.

### POUR QUI ?

Responsable marketing et communication et toute personne en charge d'un site ou d'une activité sur le web.

### QUAND ?

Durée : 2 demi-journées (7 heures)  
Distanciel : 24 et 26 septembre

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**210 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr

## FORMATION RÈGLEMENTATION DES DROITS D'AUTEUR : PHOTOS, VIDÉOS, COMMENT CELA FONCTIONNE ?

### DESCRIPTION

Utiliser des visuels et sons en respectant le cadre juridique

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Maîtriser le régime juridique et fiscal applicable : commun et spécifique à chaque activité.
- > Décrypter les relations contractuelles les plus courantes dans la pratique.
- > Etablir une cartographie des principaux risques de contentieux.
- > Optimiser la gestion des litiges.

### POUR QUI ?

Ouvert à tous

### QUAND ?

Durée : 1 jour (7 heures)  
Distanciel : 25 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**150 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)  
sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr



## ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES SOCIOPROFESSIONNELS

Troisième poste de dépense après les missions "Accueil et information" et "Promotion et Communication", l'accompagnement des socio-professionnels illustre particulièrement l'évolution des métiers des offices de tourisme et leur rôle auprès des professionnels du territoire.

### LES SUJETS :

**Services à destination des opérateurs touristiques, sensibilisation, accompagnement et professionnalisation. Engager les pros dans sa stratégie touristique et dans une dynamique de tourisme durable, gestion des meublés sur le territoire, collecte de la taxe de séjour, etc.**

### LES ACTIONS "RÉSEAU" EN 2024, POUR COMPRENDRE VOS RÉALITÉS DE TERRAIN ET Y RÉPONDRE COLLECTIVEMENT :

- > Un temps d'échange réservé aux personnes assumant des missions au contact des socio-professionnels de son territoire
- > Le relai des informations du niveau national et une veille métiers
- > La diffusion d'articles d'inspiration sur le centre de ressources à venir

## ALLER PLUS LOIN WEBINAIRES, TUTORIELS ET ATELIERS POUR LES ENTREPRISES DE VOS TERRITOIRES



### DESCRIPTION

Vous souhaitez :  
Faire progresser les entreprises de vos destinations à progresser sur la visibilité web, la commercialisation, l'embauche/l'emploi, le durable

### POUR QUI ?

Ouvert à tout public y compris aux OGD, demandeurs d'emploi, porteurs de projets. A noter : le contenu cible les entreprises.

### QUAND ?

Webinaires et rendez-vous Toute l'année 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/ateliers-en-ligne/>

**Gratuit**

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Frédéric LEDENT**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[frederic.ledent@crtoccitanie.fr](mailto:frederic.ledent@crtoccitanie.fr)

## DEVENIR PRESCRIPTEUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ TOURISME RESPONSABLE À DESTINATION DES ENTREPRISES

### DESCRIPTION

Déployer sa démarche Qualité sur son territoire.

> Organisation de réunions à distance à votre demande avec une approche personnalisée pour donner envie aux entreprises de s'engager dans une démarche qualité.

> Conseil sur la manière d'informer et de communiquer auprès des entreprises sur le label, afin que les offices de tourisme soient de bons relais sur leur territoire.

### POUR QUI ?

Les offices de tourisme labellisés Qualité Tourisme et les socioprofessionnels de différentes filières.

### QUAND ?

février 2024

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

Être labellisé Qualité Tourisme

**Gratuit**

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Valérie RUELLE**

Pôle Qualité et transition

[valerie.ruelle@crtoccitanie.fr](mailto:valerie.ruelle@crtoccitanie.fr)

## FORMATION RÈGLEMENTATION MEUBLÉS ET CHAMBRES D'HÔTES, FISCALITÉ DES MEUBLÉS DE TOURISME ET CLASSEMENT : LES ACTUALITÉS

### DESCRIPTION

Être à jour sur l'actualité en question de réglementation, loi, etc.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître les textes de référence et les bases en matière de meublés de tourisme et Chambres d'hôtes
- > Connaître les différents régimes fiscaux et sociaux applicables à l'activité de loueur de meublés et de Chambres d'hôtes.
- > Connaître les obligations des parties : loueur et client.
- > Anticiper, s'adapter aux attentes des clientèles et éviter les litiges.

### POUR QUI ?

Personnes chargées de conseiller les hébergements, chargés de la taxe de séjour.

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Montpellier : 25 et 26 avril

à Toulouse : 17 et 18 octobre

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**370 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION ANIMATION DE RÉSEAUX : ANIMER OU PAS ?

### DESCRIPTION

Revoir le modèle de la mobilisation des réseaux et s'interroger sur la limitation ou non des réseaux

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Pouvoir questionner les professionnels sur leurs attentes et leurs besoins (workshop, speed meeting, etc.)
- > Identifier, selon l'analyse de la situation, les attentes et besoins des professionnels
- > Estimer selon les moyens humains disponibles, quel(s) type(s) de réseau(x) créer/dynamiser sur son territoire de compétences et quelle animation mettre en place.

### POUR QUI ?

Personnes chargées de l'animation de réseau d'acteurs au sein des organismes de gestion de destination.

### QUAND ?

Durée : 4 demi-journées (14 heures)

Distanciel : 27 février, 11 mars, 14 mars, 04 avril

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**450 € net de taxes.**

Possibilité de demande de prise en charge par votre OPCO

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

## FORMATION ACTION COLLECTIVE AFDAS : ANIMER DES COLLECTIFS AVEC DES MÉTHODES QUI FAVORISENT L'INTELLIGENCE COLLECTIVE



### DESCRIPTION

Coconstruire mes nouveaux projets avec les méthodes créatives et collaboratives.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- > Connaître des techniques et des méthodes permettant de favoriser l'intelligence et la créativité collective d'un groupe.
- > Utiliser ces méthodes et techniques au service d'un projet.
- > Construire une séquence d'animation et définir des livrables dans un contexte précis, analysé au préalable.
- > Incarner et créer une dynamique de groupe dans laquelle chaque personne prend une part active au travail et à la réflexion, où chaque parole est écoutée dans un cadre bienveillant, et où le jugement est différé.

### POUR QUI ?

Animateurs de réseaux de professionnels, managers d'équipe ou de projets.

### QUAND ?

Durée : 2 jours (14 heures)

à Montpellier : 07 et 08 mars

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET COÛT

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**0 € pour les salariés de droit privé AFDAS**

car tarif pris en charge sur enveloppe spécifique de l'OPCO

**A partir de 510 € net de taxes pour les salariés de droit public.**

Possibilité de gratuité si assez de stagiaires de droit privé inscrits à la formation

*Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.*

*Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants ou gratuité*

### VOTRE INTERLOCUTEUR :

**Sylvie BONNEFOY**

Pôle Information, Observation, Professionnalisation et Innovation (3D)

[sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr](mailto:sylvie.bonnefoy@crtoccitanie.fr)

# S'impliquer pour soi et le collectif

LES RENDEZ-VOUS À NE PAS MANQUER

**Mars**  
RENDEZ-VOUS EN  
**FRANCE**

★ 2024 > TOULOUSE  
HAUTE-GARONNE > OCCITANIE



**Fév**  
Journée  
Partenariale  
Occitanie  
Rail Tour



**Avr**  
Évènement  
régional sur  
la formation  
professionnelle

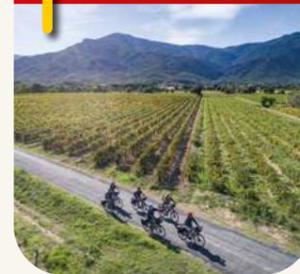


**Sept**  
Journée de  
la Profession-  
nalisation



**Nov**  
Journée  
des OGD,  
Convergences  
et Rencontres  
Université

**Déc**  
Remise des  
Prix Villes et  
Villages Fleuris



**Avr**  
Journée  
professionnelle  
APN (sur 2  
journées)



**Sept**  
Journée  
professionnelle  
des Community  
manager



**Oct**  
Journée  
des OGD  
(Convergences)

**Oct**  
Journée  
professionnelle  
Qualité



**Mars**  
1 au 3 mars  
Salon  
Occ'ygène



**Juin**  
Journée  
professionnelle  
Tourisme  
Durable



**Oct**  
Journée  
professionnelle  
des attachés  
de presse



**Oct**  
Evènement  
MICE  
Occitanie



**Déc**  
Séminaires  
DATA



**Avr**  
COCPIT,  
rendez-vous  
de l'innovation  
pour les  
managers  
d'OGD



**Sept**  
Journée  
de la DATA



**Oct**  
Rencontres  
Université  
(Convergences)



**Nov**  
30 nov  
COCPIT  
(Programme  
Innovation  
territoriale)



## NOUS REJOINDRE

### POURQUOI ADHÉRER ?

- > Partager une vision et des buts communs : contribuer à faire de l'Occitanie destination durable.
- > Partager ses difficultés et ses ressources : faire partie d'un collectif uni et solidaire. Bénéficier de retours d'expériences et d'inspirations, de rencontres.
- > Exprimer ses besoins : gagner en efficacité grâce à la mutualisation et l'intelligence collective.
- > Devenir acteur du réseau régional : participer à l'élaboration d'outils concrets en phase avec les objectifs régionaux et les besoins du réseau.

### LES VALEURS DU RÉSEAU

- > Partage, échange,
- > Solidarité, bienveillance,
- > Humanité,
- > Constructivité,
- > Concret, opérationnalité.

### NOUS CONTACTER :

**Pour l'offre :**  
Véronique MERCADIER  
OGD@crtoccitanie.fr  
Hélène LEHU  
OGD@crtoccitanie.fr

**Pour les cotisations :**  
Laurence VIRES  
laurence.vires@crtoccitanie.fr

### MONTANTS DES COTISATIONS AU CRTL OCCITANIE POUR LE COLLÈGE 3 (OGD) EN 2024 :

ADHÉSION 2024	COÛT
Part cotisation de base au CRTL pour les offices de tourisme	325 €
Part cotisation forfaitaire par salarié d'office de tourisme	60 € par ETP avec plafond à 3000 €
Cotisation pour les ADT, CDT et RT	Forfait de 500 €
Cotisation pour les entreprises	125 €
Autres cotisations pour «institutionnels» et apparentés	325 €



Destination  
**Occitanie**  
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

**SITE DE MONTPELLIER (SIÈGE)** - 64, rue Alcyone • CS 79507 - F • 34960 Montpellier Cedex 2

**SITE DE TOULOUSE** - 15, rue Rivals • CS 78543 - F • 31685 Toulouse Cedex 6



#VoyageOccitanie

