



PLAN DE PROFESSIONNALISATION Année 2011



Fédération Régionale des OT & SI de Bourgogne

SOMMAIRE

Formations

- 1/ Gérer des conflits et réclamations
- 2/ Savoir construire et animer une visite attractive
- 3/ Aménagement de l'accueil en OT et SI
- 4/ Fonctionnement de l'OT en EPIC
- 5/ Formation du personnel saisonnier aux techniques d'accueil - Etre préparé à l'accueil
- 6/ Savoir organiser une manifestation
- 7/ Prise de parole en public
- 8/ Elaborer son schéma local de développement touristique
- 9/ Créer, gérer et développer une boutique d'OT
- 10/ Elaborer son plan de communication
- 11/ Créer une lettre d'informations, une newsletter
- 12/ Recherche de financements
- 13/ Logiciel de Base de données et front et back office des OT & SI
- 14/ Animation numérique de son territoire

Démarche Qualité Bourgogne

- 1/ Améliorer la qualité de l'accueil - Référent Accueil Qualité
- 2/ Améliorer la qualité de l'accueil – Diagnostics Conseils
- 3/ Améliorer la qualité de l'accueil – Ateliers Qualité

Journées Techniques Filières

- 1/ Tourisme pour Tous
- 2/ Tourisme Viticole
- 3/ Initiation à la langue des signes – Niveau 1 débutant
- 4/ Prévention aux secours civiques de niveau I
- 5/ Savoir accueillir une clientèle en situation de handicap – Tourisme et handicap
- 6/ Initiation à la langue des signes – Niveau 2 perfectionnement

Eductours

- 1/ Eductour à Joigny (89) – 08.03.11
- 2/ Eductour à Semur-en-Auxois (21) – 22.03.11
- 3/ Eductour à La Clayette (71) – 14.04.11
- 4/ Eductour à Decize (58) – 29.09.11
- 5/ Eductour en Pays de la Bresse Bourguignonne (71) – 13.10.11



Fonctionnement & Modalités d'Inscriptions

Formations & Démarche Qualité

Nous vous rappelons que dans le cadre de la démarche qualité (Marque Qualité Tourisme), il est précisé que :

- les conseillers en séjours et les personnes en contact avec les visiteurs doivent effectuer : 150 heures par personnel, réparties sur 3 ans dont :
 - 50% dispensées par des organismes de formation agréés
 - 50% restant pouvant prendre la forme d'éducteurs, de visites de prestataires, de formation internes (au prorata du temps de travail)
- le personnel des autres services doivent suivre 75 heures réparties sur 3 ans par des organismes de formation agréés (au prorata du temps de travail)

Les tarifs de nos journées de professionnalisation

Formations : 55€ pour un module d'une journée / 110€ pour un module de 2 journées : hors déjeuner et frais de déplacement

Formations délivrées par la FROTSI Bourgogne : 30€ / jour pour la Démarche Qualité – 20€ /jour pour Tourinsoft – 20€/jour pour les Techniques d'Accueil

La déduction de la pris en charge d'AGEFOS est déjà appliquée sur ces tarifs.

Educteurs : 15€ / jour : hors frais de déplacement – déjeuner compris

Journées Techniques Filières : 18€ / jour : hors frais de déplacement – déjeuner compris

En cas d'absence non signalée au plus tard la veille de la formation, le coût du module est non remboursable, sauf raison médicale valable.

Evaluation des journées

Après chaque éducteur et JTF, vous recevrez par mail un questionnaire que nous vous remercions de remplir, ceci dans le but d'organiser des journées de professionnalisation qui répondent au mieux à vos attentes.

Lors des journées de formation théorique, le formateur vous remet un questionnaire d'évaluation à compléter immédiatement.

RAPPEL : En complément de ce plan de professionnalisation, vous recevrez par mail, environ un mois avant chaque journée de professionnalisation, le programme ainsi que le bulletin d'inscription.

Vous aurez également un plan d'accès au point de rendez-vous et la liste des participants afin d'organiser entre vous un co-voiturage.

Calendrier des journées de professionnalisation 2011

Dates	Thématiques
MODULES DE FORMATION – CŒUR DE METIER	
Jeudi 10 & vendredi 11 Mars	Gestion des conflits et des réclamations
Jeudi 17 & vendredi 18 Mars	Savoir construire et animer une visite attractive
Mardi 12 & mercredi 13 Avril	Aménagement de l'accueil en OT & SI
Jeudi 05 & vendredi 6 Mai	Fonctionnement de l'OT en EPIC
Juin / Juillet	Techniques d'accueil en OT & SI
Mardi 04 Octobre	Organiser une manifestation
Mercredi 26 & jeudi 27 Octobre	Prise de parole en public
Jeudi 03 & vendredi 04 Novembre	Elaborer son schéma local de développement touristique
Mardi 08 & mercredi 09 Novembre	Créer, gérer et développer la boutique de l'OT
Jeudi 1 ^{er} Décembre	Elaborer son plan de communication
Vendredi 2 Décembre	Créer une lettre d'informations
Jeudi 08 & vendredi 09 Décembre	Recherche de financements
EDUCTOURS	
Mardi 08 Mars	Joigny (89)
Mardi 22 Mars	Semur-en-Auxois (21)
Jeudi 14 Avril	La Clayette (71)
Jeudi 29 Septembre	Decize (58)
Jeudi 13 Octobre	Pays de la Bresse (71)
JOURNEES TECHNIQUES FILIERES	
Mardi 15 Février	Prévention aux secours civiques de niveau 1 – Rappel
Jeudi 03 Mars	Tourisme pour Tous
Jeudi 08 ou mardi 13 Septembre	Tourisme Viticole
Jeudi 22 & vendredi 23 Septembre	Accueillir les personnes en situation de handicap Langue des signes - Niveau débutant
Jeudi 20 & vendredi 21 Octobre	Prévention aux secours civiques de niveau 1 – Bases
Jeudi 17 & vendredi 18 Novembre	Tourisme & Handicap L'accueil des personnes handicapées en OT & SI
Jeudi 15 & vendredi 16 Décembre	Accueillir les personnes en situation de handicap Langue des signes Niveau Perfectionnement



FORMATIONS

2011



Gérer des conflits et réclamations Jeudi 10 & vendredi 11 Mars 2011 CHALON/SAONE (71)

Objectifs

- Analyser son mode de management
- Identifier quel impact il a sur l'équipe
- Identifier les situations qu'il peut générer
- Comprendre les situations conflictuelles
- Identifier et maîtriser les solutions pouvant être apportées
- Analyser les attitudes et comportements de chacun
- Identifier les aspects positifs du conflit et de sa résolution pour la gestion de l'équipe
- Savoir se positionner et argumenter
- Valoriser la gestion d'une réclamation

Consultant :
Clymats d'entreprises –
Isabelle LARROUTUROU

Coût par groupe :
2033€ TTC

Coût/participant :
110€ (hors déjeuner)

Programme

Journée 1

Introduction

Motivation, caractéristiques et attentes des collaborateurs
Motivation, caractéristiques et attentes du responsable
Caractéristiques du public
Motivation, caractéristiques et attentes des partenaires

Le mode de fonctionnement et l'organisation du responsable du service de l'OT

Identifier ses motivations
Établir des priorités
Analyser ses degrés de priorité
Identifier les missions et tâches qui causent le plus de stress
Analyser son mode de management
Analyser les impacts du mode de management sur lui-même, sur les collaborateurs, sur le public et sur les partenaires

Le management, l'organisation et le fonctionnement du service ou de l'OT

Définitions de l'organisation de l'activité
Analyse de la circulation de l'information
Présentation des styles de management



Gérer des conflits et réclamations

Jeudi 10 & vendredi 11 Mars 2011

CHALON/SAONE (71)

Journée 2

La gestion des conflits et réclamations

Les définitions des conflits et réclamations

- Les typologies de conflits
- Les formes de conflits

Analyser les conflits et les réclamations

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Elaborer une grille d'analyse de conflit

Les attitudes dans un conflit

- Les réactions
- Les composantes d'un conflit
- Les personnalités

Communiquer pendant le conflit et les réclamations

- Gérer le stress
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Débloquer la situation

Résoudre le conflit et les réclamations

- Repérer les intérêts en présence
- Redimensionner le « problème »
- Différencier négociable et non négociable
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Les étapes stratégiques de la résolution de conflit
- Les pièges à éviter

Accompagner l'après conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit
- En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire
- Consolider l'acquis par une pratique partagée



Gérer des conflits et réclamations
Jeudi 10 & vendredi 11 Mars 2011
CHALON/SAONE (71)

A retourner
avant le 24.02.11

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 110 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Module déjà réalisé



Savoir construire et animer une visite guidée

Jeudi 17 & Vendredi 18 Mars 2011

AVALLON (89)

Objectifs

- Connaître les différents publics, leurs spécificités et leurs attentes
- Construire, mettre en scène et animer sa visite
- Acquérir une méthode pour rendre la visite interactive et impliquer le public
- Construire des outils innovants et adaptés pour rendre la visite attractive

Consultant :

Elancier –
Brigitte CAVAILLE

Coût par groupe :
2900€ nets de taxes

Coût par participant :
110€ (hors déjeuner)

Programme

Jour 1 – Optimiser les compétences liées aux différentes fonctions de l'animateur des visites guidées

Fonction de production et de créativité

Elaborer un projet, connaître les 4 phases successives de la méthodologie de conduite de projet adaptée au secteur touristique, organiser l'action et la faire connaître, en faire le bilan.

Fonction de médiation et de régulation

Se situer comme médiateur entre un site et le public, rendre le site vivant, stimuler et susciter la curiosité et l'intérêt du public, favoriser les échanges et les questions, personnaliser les visites, impliquer le public

Fonction de facilitation

Gérer les comportements individuels et collectifs, connaître et comprendre les attentes des visiteurs, savoir faire évoluer sa présentation et son discours en les adaptant aux différents publics, identifier les techniques de base de l'expression orale et de la gestuelle.

Fonction d'ambassadeur du site et de la région

Valoriser l'ensemble de la destination par la qualité de son accueil et de son animation, donner envie aux visiteurs de découvrir le patrimoine alentour et de revenir.

Les compétences clés du guide

Compétences techniques : structurer un parcours, bâtir un fil conducteur cohérent, renouveler un circuit

Compétences en terme de relation : faire partager l'intérêt, manifester de l'entrain et de l'enthousiasme, susciter le plaisir de découvrir et d'apprendre

Compétences en terme de communication : utiliser habilement sa voix, sa gestuelle et sa posture, poser des questions, stimuler la curiosité, donner envie d'en savoir davantage

Compétences touristiques professionnelles : connaître le sujet, renvoyer vers d'autres sites et prestations, valoriser le territoire



Savoir construire et animer une visite guidée

Jeudi 17 & Vendredi 18 Mars 2011

AVALLON (89)

Jour 2 – Concevoir et organiser une visite guidée

Préparer l'information utile

Rassembler et traiter l'information pertinente : géographique, économique et politique, artistique, religieuse, historique et chronologique inversée, personnages importants, événements clés, lieux ou monuments significatifs, anecdotes, vécu, tradition orale, légendes, données chiffrées si nécessaire, statistiques

Restituer les caractéristiques du lieu, du site ou de l'activité, dans l'actualité d'aujourd'hui et dans le contexte de l'époque, créer des passerelles pour impliquer le visiteur

Choisir un fil conducteur

Bâtir un cheminement réaliste dans l'espace et le temps

Organiser le message

Clarifier l'objectif à atteindre

Structurer le message, avec des points forts, des anecdotes, du vécu, des questions

Mettre en place ses idées et sélectionner les informations à transmettre et les arguments à développer

Choisir les éléments les plus pertinents en fonction des publics, renoncer à tout dire

Respecter le temps imparti

S'exercer à varier les approches sur un thème

S'exercer à adapter la visite à différents publics : individuels, scolaires, retraités, spécialistes, habitants de la région ou autres spécificités, en variant les entrées en matière et les angles d'attaque, en identifiant d'autres fils conducteurs sur un même thème, en faisant appel à l'imaginaire, en exploitant sa créativité

Rendre vivant le récit : donner la parole à un personnage réel ou fictif, utiliser des citations, raconter des histoires, donner à la visite de la consistance, du relief, de l'attrait



**Savoir construire et animer une visite guidée
Jeudi 17 & vendredi 18 Mars 2011
AVALLON (89)**

**A retourner
avant le 02.03.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 110 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Module déjà réalisé



Aménagement de l'accueil en OT & SI

Mardi 12 & Mercredi 13 Avril 2011

LE CREUSOT (71)

Objectifs

- Appréhender les techniques de base de l'aménagement de l'accueil : analyse des espaces et des situations, améliorations et optimisation des espaces d'accueil, de présentoirs, de boutique

Consultant :

BDRH – Guy CASTAGNE

Coût par groupe :

2600€ nets de taxes

Coût par participant :

110€ (hors déjeuner)

Programme

1/ Aménager l'accueil

Tour de table sur les attentes des participants

Présentation du contexte : pourquoi parler d'aménagement et d'agencement de l'accueil ?

Enjeux et avantages de l'aménagement de l'accueil :

- notions de parcours client
- lien avec les démarches qualité

Identifier et analyser les points clé de la démarche :

Comprendre les comportements type des clients et visiteurs

Connaître la méthodologie du parcours « client »

Diagnostiquer son OTSI avec une grille d'indicateurs

La mise en place d'un aménagement type en OTSI :

- vitrines
- comptoirs et banques d'accueil
- espaces de présentoirs
- autres espaces stratégiques

Le sujet est abordé en 3 phases : apport de conseils méthodologiques, exemples illustrés, analyse de photos ou plans des OTSI participant à la formation

Synthèse sur les points d'amélioration

2 / Optimiser les espaces clients

La mise en place d'un aménagement type de boutique :

- emplacement
- organisation de l'espace
- agencement des produits

Mieux gérer les flux accueil et boutique :

- gérer les types de demandes simultanées
- gérer l'affluence de fréquentation

Les 2 sujets sont abordés en 3 phases : apport de conseils méthodologiques, exemples illustrés, analyse de photos ou plans des OTSI participant à la formation.



**Aménagement de l'accueil en OT & SI
Mardi 12 & mercredi 13 Avril 2011
LE CREUSOT (71)**

**A retourner
avant le 29.03.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 110 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Module déjà réalisé



Fonctionnement de l'OT en EPIC

Jeudi 05 & Vendredi 06 Mai 2011

BEAUNE (21)

Objectifs

- Appréhender le fonctionnement d'un EPIC
- Maîtriser les obligations d'un OT fonctionnant en EPIC
- Identifier les contraintes liées à ce nouveau statut juridique

Consultant :

Clymats d'entreprises –
Brigitte ROASADO

Coût par groupe :

2033€ TTC

Coût par participant :

110€ (hors déjeuner)

Programme

Jour 1 - Introduction

Les offices de tourisme, les syndicats d'initiatives
L'évolution de l'environnement économique du secteur du tourisme
Les exigences des financeurs et partenaires
Les différents statuts juridiques

Un Etablissement Public Industriel et Commercial

Historique de ce statut juridique
Définition
Texte de référence Code du Tourisme
Caractéristiques
Exemples d'EPIC

Le fonctionnement juridique d'un EPIC et ses conséquences sur la gestion de l'OT

La définition de l'activité pour définir la nature administrative ou commerciale

Mode de gouvernance

Comité de direction : rôle, missions et composition
Un directeur : cadre juridique de ses responsabilités
Les procédures à maîtriser

Les collaborateurs

Contrat de travail du directeur
Contrat de travail des salariés

Cadre des relations avec les collectivités

Les conventions
Code des marchés publics



Fonctionnement de l'OT en EPIC

Jeudi 05 & Vendredi 06 Mai 2011

BEAUNE (21)

Journée 2 - Le fonctionnement comptable d'un EPIC et ses conséquences sur la gestion d'un OT

La commande publique

- Description
- Objectifs
- Conséquences pour la structure touristique

Les acteurs de la commande publique

- Le rôle de l'ordonnateur
- Le rôle du comptable public
- La notion de service financier
- Le contrôleur budgétaire

La comptabilité publique

- Les spécificités de la M4,
- Définitions et caractéristiques,
- Le processus de la comptabilité,
- Les états de fin d'année : Le Compte Financier :
 - Résultat d'exécution budgétaire
 - Compte de résultat et bilan
 - Compte Administratif
 - Compte de gestion
- La gestion par activité et la gestion par budget,
- La réalisation des achats

Distinguer les ressources par nature

- Prestations
- Vente
- Subventions
- Dons
- Taxe de séjour
- Recettes provenant des services et de la gestion des installations touristiques et sportives
- Autres...

Etablir le budget prévisionnel conforme au statut de l'EPIC

- La vocation d'un budget prévisionnel
- Outil d'aide à la décision
- Outils de négociation
- Outil de contrôle de l'activité



**Fonctionnement de l'OT en EPIC
Jeudi 05 & Vendredi 06 Mai 2011
BEAUNE (21)**

**A retourner
avant le 21.04.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

I/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 110 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Module annulé - Nb insuffisant de participants



Formation du personnel saisonnier aux techniques d'accueil : Etre préparé à l'accueil

Lieux et dates à définir

Objectifs

- Appréhender les techniques de base de la qualité d'accueil
- S'entraîner à la mise en pratique
- Améliorer les pratiques d'accueil dans un objectif de qualité

Consultant :
FROTSI Bourgogne

Coût par participant :
20€ (hors déjeuner)

Programme

1 / Les techniques d'accueil en OTSI

Tour de table sur les attentes et le profil des participants

Rappel des principes de la communication interpersonnelle

- Créer le climat de confiance
- Acquérir et développer son empathie
- Développer la relation inter personnelle

Présentation des techniques de base d'accueil

- En face à face
- Au téléphone

Les techniques de communication verbale / non verbale : les attitudes et comportements à privilégier, à éviter

2 / S'exercer aux situations d'accueil

S'entraîner aux différentes situations d'accueil :

Ateliers en sous groupes et jeux de rôles sur la base de scénarii d'accueil au téléphone ou en face à face
Analyse des travaux

Synthèse des résultats (points clé)
Mémoire sur les points clé à retenir



Formation du personnel saisonnier aux techniques d'accueil : Etre préparé à l'accueil Lieux et dates à définir

A retourner min 15
jours avant la
formation

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **20 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Savoir organiser une manifestation

Mardi 04 Octobre 2011

SAULIEU (21)

Objectifs

- Maîtriser la méthodologie d'organisation d'un évènement
- Monter un plan de communication
- Solliciter des partenaires
- Travailler en équipe
- Piloter le projet
- Maîtriser les enjeux liés à la sécurité
- Mettre en œuvre les principes de précautions en matière de sécurité
- Se couvrir contre certains risques

Consultant :

Clymats d'entreprises –
Isabelle LARROUTOUROU

Coût par groupe :
1016€ TTC

Coût par participant :
55€ (hors déjeuner)

Programme

Introduction

Les types de manifestations
Qu'entend-t-on par organiser ?

Les étapes

Choisir la date et le lieu
Soigner la préparation logistique
Evaluer le budget
Organiser sa couverture médiatique
Veiller au respect de la réglementation

Le plan d'action

Une méthode : QQQCCP
Définir l'objectif de la manifestation
Les moyens nécessaires
Plan de communication
Trouver des partenaires
Elaborer un retro-planning

Les enjeux de la sécurité

Responsabilité civile et pénale
Obligation de sécurité : nature de l'obligation



Savoir organiser une manifestation

Mardi 04 Octobre 2011

SAULIEU (21)

Contenu de l'obligation de sécurité a l'égard des salariés

Contenu de l'obligation de sécurité a l'égard du public

- Les précautions et vérifications
- Sécurité incendie
- Encadrement sur la voie publique
- Sécurité et ordre public Matérialisation d'un périmètre
- Gardiennage
- Limitation du stationnement
- Secours-sante
- Sonorisation éclairage

Formalités administratives

- Le dossier sécurité
- Prévention des risques
- Obligation d'assurance



**Savoir organiser une manifestation
Mardi 04 Octobre 2011
SAULIEU (21)**

**A retourner
avant le 20.09.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **55 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Prise de parole en public

Mercredi 26 et Jeudi 27 Octobre 2011

BEAUNE (21)

Objectifs

- Préparation à la prise de parole en public
- Attitudes et comportements à adopter

Consultant :
BDRH – Bernard DENIS

Coût par groupe :
3270€ TTC

Coût par participant :
110€ (hors déjeuner)

Programme

Jour 1 : Les techniques

Tour de table sur les attentes et le profil des participants

La prise de parole en public :

- Situations
- Enjeux
- Contraintes
- Mécanismes sous-jacents

Comprendre vos émotions et identifier votre trac :

- Mieux vous connaître par le test
- Identifier vos freins et vos résistances

Apprendre à contrôler vos émotions :

- Se préparer et répéter
- Les 8 paramètres pour maîtriser votre trac et contrôler vos émotions
- Identifier des approches adaptées à vos besoins

Organiser votre intervention :

- Ciblage
- Méthodes
- Supports
- Trucs et astuces

Jour 2 : Développer les outils et les techniques

Apprendre à utiliser des techniques d'animation :

- Jeux de rôles
- Mises en situation
- Analyse
- Correction

Plan individuel d'actions et plan de progrès



**Prise de parole en public
Mercredi 26 et Jeudi 27 Octobre 2011
BEAUNE (21)**

**A retourner
avant le 12.10.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **110 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Elaborer son schéma local de développement touristique Jeudi 03 et Vendredi 04 Novembre 2011 AUXERRE (89)

Objectifs

- Comprendre l'intérêt, pour un territoire et un office de tourisme, de disposer d'un Schéma local de développement touristique, dans le nouveau contexte touristique français
- Acquérir une méthodologie pragmatique permettant :
 - d'établir un diagnostic prospectif de la situation touristique de son territoire
 - de trouver le bon positionnement touristique pour son territoire
 - d'identifier les enjeux et axes stratégiques liés au choix d'un positionnement
 - de traduire un positionnement stratégique en actions
- Trouver la bonne organisation pour faire adhérer le territoire et ses acteurs à la nouvelle stratégie et les convaincre d'y participer

Consultant :

Rouge et blanc – Evelyne GRASSE

Coût par groupe :

4320€ TTC

Coût par participant :

110€ (hors déjeuner)

Programme

Rappel très rapide des éléments principaux de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009, sur les communes touristiques et stations classées (et ses décrets et arrêtés d'application n° 2009-1650 et 2009-1652).

Le « contexte » qui a amené cette réforme, ses enjeux, son esprit.

La « problématique globale », à considérer par chaque territoire.

Préambule

Pourquoi est-il nécessaire, aujourd'hui « d'avoir une ambition touristique » et de l'affirmer ?

Comment lancer une stratégie de développement local ?

Appréhender les dimensions d'un projet de développement touristique

Précisions sur le rôle de l'Office de tourisme

Précisions sur les notions de Vocation, d'Identité et de Positionnement

Précisions sur les Acteurs locaux et les notions de Vision partagée, d'Implication et de Mobilisation (comment associer les partenaires ?)

Précisions sur la notion d'Attractivité du territoire

Précisions sur la notion d'Image de la destination

Précisions sur les notions de Clientèle appropriée et d'Offre générique

Délais et financement à considérer

Apports théoriques (avec illustration par des exemples et présentation de problématiques) :

La nécessité de définir un périmètre territorial pertinent pour développer un tourisme pertinent, cohérent et visible du client

Savoir identifier le niveau de Maturité touristique de son territoire



Elaborer son schéma local de développement touristique Jeudi 03 et Vendredi 04 Novembre 2011 AUXERRE (89)

Apports conceptuels et mises en situation

Un schéma local pour donner du sens au développement touristique de son territoire

Une démarche en 5 étapes (explications étape par étape ; illustrations par des exemples ; mises en situation)

1. Etat des lieux / constats

- Les domaines et points principaux à considérer dans l'état des lieux pour obtenir une base d'actions utilisable
- Identité et vocation du territoire – Quel(s) point(s) d'appui ? Quelle(s) traduction(s) visibles sur le territoire et susceptible(s) d'être mise(s) en tourisme ?
- De la compréhension de son territoire à l'identification de grands potentiels de développement touristique
- Passer de l'état des lieux et de l'écriture de «grands constats sur sa situation touristique », à l'identification de « potentiels de développement touristique »

2. Diagnostic / Identification de problématiques

- Partir des potentiels de développement touristique identifiés, pour faire son diagnostic, en s'appuyant de nouveau sur la vocation et les valeurs identitaires du territoire, pour avoir une compréhension plus précise et plus fine du territoire.
- Sur la base du diagnostic, se poser la question : « Comment faire pour ? (identification de problématiques entraînant alors le diagnostic dans une « sphère » prospective)

3. Positionnement stratégique / Vision, ambitions pour le futur

- Donner un vrai sens à la politique touristique du territoire
- Considérer le positionnement stratégique comme la description d'une ambition touristique pour le futur.

4. Enjeux / Axes stratégiques

- Savoir identifier les enjeux et axes stratégiques découlant du positionnement (Qu'est ce que cela implique ?).

5. Plan d'actions

- Décliner un plan d'actions (comment faire pour ?) réaliste et dont les résultats seront mesurables
- Modalités de mise en œuvre



**Elaborer son schéma local de
développement touristique
Jeudi 03 et Vendredi 04 Novembre 2011
AUXERRE (89)**

**A retourner
avant le 20.10.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **110 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Créer, gérer et développer une boutique d'OT Mardi 08 et Mercredi 09 Novembre 2011 CHALON/SAONE (71)

Objectifs

- Définir une boutique : objectifs, enjeux, principes
- Analyser quelques exemples d'OT
- Découvrir les étapes d'une gestion efficace : commandes, stocks, disposition...
- Organiser et développer la vente en optimisant les résultats

Consultant :
BDRH – Guy CASTAGNE

Coût par groupe :
2500€ TTC

Coût par participant :
110€ (hors déjeuner)

Programme

Jour 1 : Créer et gérer une boutique en OTSI

Présentation du contexte, mise en avant des enjeux de l'évolution du marché :

- évolution de la demande pour les produits boutique
- enjeux pour la profession et ses acteurs
- principes de gestion d'une boutique

L'espace boutique et son organisation : conseils pour optimiser l'ergonomie et favoriser le climat de confiance des visiteurs, analyse d'exemples

Organiser et développer une gestion efficace des références

- le projet commercial (stratégie)
- les conditions techniques (espace, ergonomie)
- la gestion des commandes et des stocks
- la fixation des prix (marges)
- les techniques de mise en valeur des références
- la vente et l'après vente

Cette partie est illustrée d'exemples de boutique en OTSI ou dans le secteur touristique ; chaque point est abordé en répondant aux questions des participants

Jour 2 : Développer une boutique en OTSI

Définir les conditions d'un meilleur résultat :

Mieux vendre un produit boutique :

- ses étapes clés, comment les aborder ?
- exemples d'argumentaires
- augmenter les ventes de certaines références

Promouvoir la boutique :

- sur les supports papier et web
- in situ à l'OT
- hors les murs de l'OT



**Créer, gérer et développer
une boutique d'OT
Mardi 08 et Mercredi 09 Novembre 2011
CHALON/SAONE (71)**

**A retourner
avant le 25.10.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 110 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Elaborer son plan de communication

Jeudi 1^{er} Décembre 2011

POUILLY-EN-AUXOIS (21)

Objectifs

- Maîtriser les étapes d'élaboration d'un plan de communication
- Identifier les différentes étapes du plan de communication

Consultant :

Clymats d'entreprises –
Isabelle LARROUTOUROU

Coût par groupe :
1016€ TTC

Coût par participant :
55€

Programme

Introduction : la communication

Définitions

Les enjeux de la communication externe,

Les supports de la communication externe

Repérer les conditions et les opportunités de la communication externe pour une association.

Méthodologie et étapes pour construire un plan de communication

Définition du plan de communication : s'adresser à qui, pour quels effets, que dire et sur quels supports ?

Identification des cibles (partenaires, les adhérents...)

Fixer les objectifs et les résultats attendus : message délivré, notoriété, image, marché)

Etablissement du budget

Optimiser ses choix média

Évaluation de l'efficacité du plan de communication

Les outils de la communication

Le message écrit : établir l'argumentaire, comment communiquer sur l'association et fonction de la cible déterminée

Connaître et respecter les règles de mise en forme

L'image : valorisation du message,

La mise en page

La symbolique des formes

La symbolique des lignes

La symbolique des couleurs

Le jeu des couleurs

La typographie

Le logo, la charte graphique et l'identité visuelle



Elaborer son plan de communication

Jeudi 1^{er} Décembre 2011

POUILLY-EN-AUXOIS (21)

Connaître les spécificités de chaque type de support :

Plaquette : Principes, Contenu, les différents concepts possibles de plaquettes, Les étapes techniques de réalisation

Affiche : Principes, Contenu, les différents concepts possibles de plaquettes, Les étapes techniques de réalisation

Communiqué : Principes, Contenu, les différents concepts possibles de plaquettes, Les étapes techniques de réalisation

La diffusion

Moyens à mettre œuvre (supports, budget...)

Exploiter les ressources internes

Établir le plan média

Stimuler les relations publiques



**Elaborer son plan de communication
Jeudi 1^{er} Décembre 2011
POUILLY-EN-AUXOIS (21)**

**A retourner
avant le 17.11.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **55 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Créer une lettre d'informations

Vendredi 02 Décembre 2011

POUILLY-EN-AUXOIS (21)

Objectifs

- Maîtriser les avantages de la lettre d'information comme outil de communication
- Maîtriser les obligations de l'édition et de la distribution de la lettre d'information
- Maîtriser les règles de la communication écrite

Consultant :

Clymats d'entreprises –
Isabelle LARROUTUROU

Coût par groupe :
1016€ TTC

Coût par participant :
55€

Programme

Introduction

- | Plan de communication et lettre d'information
- | Les différents supports de lettres :
 - Papier
 - Electronique, la newsletter

Enjeux de la lettre d'information

- | Le projet de lettre
- | Les buts
 - Présentation de l'association
 - Actualité de l'association
 - Favoriser l'implication des acteurs de l'association dans le projet associatif
 - Développement d'échanges et de communication entre les membres, les salariés, les partenaires, ...
- | La cible
 - Les donateurs
 - Les adhérents
 - Les partenaires
- | Le budget
 - Papier
 - Electronique, la newsletter

L'élaboration de la lettre d'information

- | Le contenu
- | La charte graphique
- | La mise en page
- | La symbolique des formes, des lignes, des couleurs
- | Le titre, la présentation, la une, les visuels
- | Maitrise des particularités du web



Créer une lettre d'informations Vendredi 02 Décembre 2011 POUILLY-EN-AUXOIS (21)

Les démarches légales

- Responsabilité du directeur de publication
- Les mentions obligatoires à faire figurer
- Délais de mise à disposition
- Le numéro ISSN
- Les formalités à accomplir pour la création d'une publication de presse
- Le titre de la publication de presse

Les spécificités d'une lettre d'information par email : la newsletter

- Les cibles, les objectifs
- Le contenu
- La mise en page
- Le référencement de la newsletter
- Les abonnés
- Le suivi de la newsletter



**Créer une lettre d'informations
Vendredi 02 Décembre 2011
POUILLY-EN-AUXOIS (21)**

**A retourner
avant le 18.11.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **55 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Recherche de financements Jeudi 08 et Vendredi 09 Décembre 2011 AUTUN (71)

Objectifs

- Identifier les types de partenariats potentiels pour un OT
- Maîtriser la position de chaque acteur pour évaluer les impacts
- Savoir présenter un dossier de demande de subvention et un dossier de partenariat (sponsoring et mécénat)
- Être en mesure de mettre en place une relation partenariale
- Maîtriser le dossier de demande de subvention
- Identifier les attentes de financeurs privés

Consultant :

Clymats d'entreprises –
Isabelle LARROUTUROU

Coût par groupe :
2033€ TTC

Coût par participant :
110€ (hors déjeuner)

Programme

Jour 1

Introduction

Les partenaires publics
Les partenaires privés
Leurs spécificités en termes de positionnement, d'attente et de contractualisation

Les acteurs du territoire

Les collectivités
Les entreprises
Les fondations
Comprendre les enjeux réciproques

La relation partenariale

Contractuelle
Délégation de service public
La commande publique
Les conventions pluriannuelles
Les faire valoir réciproques
Identifier les domaines de compétences de chaque acteur public

Obtenir un financement public

Le dossier unique CERFA et les adaptations des financeurs
Cerner la demande des financeurs
Présenter un budget adapté et valorisant
Construire un argumentaire cohérent
Comment présenter un Avant Projet Sommaire à un partenaire



Recherche de financements Jeudi 08 et Vendredi 09 Décembre 2011 AUTUN (71)

Jour 2

Les partenaires privés, Les définitions

Sponsoring
Mécénat

Le sponsoring et le mécénat

Typologie des sponsors et mécènes
Enjeux du sponsoring et du mécénat
Objectifs secondaires et effets sur la structure
Ce que l'on peut demander à un sponsor et à un mécène
Evolution du mécénat en France
Cadre juridique du sponsoring et du mécénat

Monter un projet et un dossier

La recherche d'un sponsor ou d'un mécène
Leur sélection, où les trouver
Le dossier contenu, forme
Préparer une négociation
La concrétisation d'un partenariat
Les peurs du sponsor
Les liens contractuels

La fiscalité du sponsoring et du mécénat

Quelques domaines d'application du sponsoring et du mécénat

Les liens utiles



**Recherche de financements
Jeudi 08 et Vendredi 09 Décembre 2011
AUTUN (71)**

**A retourner
avant le 24.11.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **110 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Logiciel de Base de données et front et back office des OT & SI - TOUNRINSOFT Date(s) communiquée(s) ultérieurement

Objectifs

Bourgogne Tourisme s'est équipé du logiciel Tourinsoft, nouveau Système d'Information Touristique Régional (SITR) développé par la société « ... Faire-Savoir! » et choisi par Bourgogne Tourisme. Ce SITR est déployé gratuitement dans les OT & SI qui en font la demande. Ce logiciel de base de données équipe déjà de nombreux CRT, ADT/CDT et OT & SI de France qui en sont pleinement satisfaits. Avec l'adoption du logiciel Tourinsoft, les deux objectifs majeurs sont :

- Alimenter la base de données d'informations touristiques
- Gérer et exploiter les données précédemment saisies et/ou récupérées

Consultant :

FROTSI Bourgogne –
Guillaume PETOT

Coût par participant :

20€ la ½ journée

Programme

Les OT & SI sont équipés du logiciel Tourinsoft progressivement. Celui-ci a pour vocation de faciliter le quotidien des conseillers en séjour dans les OT & SI. Grâce à ce Système d'Information Touristique Régional (S.I.T.R.), leur mission d'accueil et d'information devient plus pertinente et structurée.

Le logiciel Tourinsoft favorise, par ailleurs, la dynamique de réseau et d'échange à travers un département ou une région.

Il permet d'évaluer et de qualifier la clientèle.

Les informations demandées par le client sont enregistrées dans une base de données qui permet de :

- rédiger des courriers personnalisés en couleurs, imprimer des récapitulatifs des envois par courrier
- établir des statistiques de fréquentation, des statistiques cartographiques
- identifier et connaître les divers types de clientèle... soit quantifier et qualifier les demandes
- réaliser des fiches informatives sur les prestataires touristiques (hôtels, ...)
- suivre les disponibilités d'hébergements (saisies par les OT & SI)
- gérer automatiquement les stocks de documentation
- réaliser des mailings
- ...



Animation Numérique de Territoire 15&16.11.11 + 2&3.02.12 + 1&2.03.12 + 4&5.10.12 + 5&6.11.12 Lieu à confirmer

Objectifs

- Identifier les attentes et les besoins de son OT et des prestataires de son territoire
- L'acquisition des techniques de base dans les solutions de publication de contenu, de visibilité 2.0 et de vente en ligne
- Les techniques de veille sur Internet
- L'animation de la relation avec un prestataire pour l'accompagner dans son développement Internet
- L'animation d'ateliers collectifs

Consultant :

Touristic - Pierre ELOY

Coût par participant :

Prise en charge 100% dans le cadre de la période de professionnalisation (cf conditions)

Programme :

1/ Univers du site Web

Approche juridique relative à l'animation de stratégie Web
Coordonner une conduite de projet Création ou Refonte de site Web de solution web
Prendre le contrôle de son site internet
Savoir analyser son site, sa fréquentation, son ROI, ses statistiques

2/ Univers multimédia

Devenir un professionnel de l'image
Découverte de l'infographie
Exploiter les sites communautaires photographiques & les brochures en ligne
La photo / La vidéo

3/ Univers webmarketing

Référencement naturel / Campagnes de liens commerciaux
Emailing
Relation client email

4/ Univers communautaire

Echange & interactivité avec ses internautes ...
Les forums
Les flux rss côté fournisseur de contenu

5/ Univers social et web 2.0

Les plateformes sociales
Les avis clients



Animation Numérique de Territoire 15&16.11.11 + 2&3.02.12 + 1&2.03.12 + 4&5.10.12 + 5&6.11.12 Lieu à confirmer

6/ Univers mobile

Quoi ? Mon touriste est en plus mobinaute !
La réservation mobile
Bonnes pratiques
Comment s'y adapter ? un site internet mobile ? Pour quel type d'info ou de service ?

7/ Univers Webservice Pro

Comment profiter de ces outils en ligne pour optimiser mon organisation interne ?

Les documents de candidature et d'inscription à
cette formation vous seront adressés par mail
courant mai.



DEMARCHE QUALITE

2011



Améliorer l'accueil en OT Référént Accueil Qualité Du 23 au 25 Mai 2011 AVALLON (89)

Objectifs

- Comprendre les implications du Plan Qualité France et Bourgogne
- Acquérir les méthodes et outils pour réaliser efficacement une démarche qualité
- Maîtriser les notions de normes, standards, procédures
- Impliquer et faire adhérer le personnel des OT-SI autour du projet
- Maîtriser l'outil Intranet d'audit et de suivi de son plan d'action

Consultant :
FROTSI Bourgogne

Coût par participant :
90€ pour les 3 jours

Programme

1/ Présentation des exigences et des outils

Présentation de chaque participant

Définir la démarche collective. Pourquoi la formation ?

Exemples de travaux antérieurs. Identification des attentes spécifiques

Présenter le Plan Qualité Bourgogne et son organisation

Ses enjeux ? Ses objectifs ? Rôle de l'encadrement ? Rôle de l'animateur ?

Présenter la philosophie de la démarche

Le Référentiel Bourgogne - Interface, parties prenantes et mode de fonctionnement

Présenter les documents qualité à mettre en œuvre

Impacts sur la satisfaction client et l'organisation interne

La rédaction des documents qualité

2/ Exemples de plan d'actions

Élaborer sa grille d'évaluation

A partir des critères du Plan Qualité France et en intégrant les exigences Bourgogne

Elaborer les procédures

Procédures de fonctionnement, valider la grille d'évaluation, etc.

Mettre en place les indicateurs exigés par la démarche

Enquêtes de satisfaction client, sondages, gestion des incidents, indicateurs des activités, d'efficacité, etc.

Réaliser l'audit interne

Mise en place des règles d'audit

Exercice

Construction de la démarche qualité par les stagiaires

Bilan de la formation

Attentes spécifiques exprimées par rapport aux résultats de la formation



Améliorer l'accueil en OT

Diagnosics Conseils

Dates et lieux communiqués ultérieurement

Objectifs

- Réaliser leurs audits internes
- Identifier et mettre en œuvre un plan d'actions correctives

Consultant :
FROTSI Bourgogne

Coût par participant :
Gratuits

Programme

1/ Présentation des exigences et des outils

Présentation de la grille d'audit

Définition des différents modes de contrôles (documentaire, visite d'audit, test client mystère, questionnaire, etc.)

Présentation des non-conformités

Désigner un responsable du suivi pour chaque action corrective majeure et mineure

Présentation du planning d'audit

Fréquence des réunions

2/ Exemples de plan d'actions

Élaborer sa grille d'évaluation

A partir des critères du Plan Qualité France et en intégrant les exigences Bourgogne

Réaliser un audit documentaire

Analyser les documents exigés

Organiser et réaliser l'audit terrain avec ses différentes phases

Pour chaque journée, les apprenants seront formés à l'analyse du fonctionnement des OT (tantôt en situation d'auditeur, d'audité, ou d'observateur).

Réaliser le rapport d'audit

A l'aide du support interne, constater les points forts, les non-conformités, notifier les écarts relevés

Piloter l'après visite : les actions correctives

Conception par les auditeurs d'un plan d'actions à échéances et justifié

Bilan de la formation

Attentes spécifiques exprimées par rapport aux résultats de la formation



Améliorer l'accueil en OT

Ateliers Qualité

Dates et lieux communiquées ultérieurement

Objectifs

- Savoir définir ses propres indicateurs et réaliser un bilan qualité adapté aux attentes d'un audit externe
- Etre en possession de pistes de travail et de trames afin d'identifier et d'exposer la politique et la stratégie de leur structure
- Etre capable de présenter la politique qualité de leur structure

Consultant :
FROTSI Bourgogne

Coût par participant :
Gratuits

Programme

Matinée - Tenue des 3 ateliers sous forme de réunion/action, voire de mises en situation sur les thématiques suivantes :

Atelier n°1 : Amélioration de l'analyse des bilans trimestriels et annuels des indicateurs qualité (cahier de remarques, cahiers d'incidents internes, questionnaires de satisfaction, fiche de réclamation...). Comment définir ses indicateurs ?

Atelier n°2 : Politique, stratégie et objectifs qualité de l'Office de Tourisme

Atelier n°3 : Politique de l'Office de Tourisme et plan d'actions

Après-midi

Rendu des ateliers

Echanges d'expériences

Ebauche de créations d'une méthodologie de définition d'une politique et stratégie de l'OT, de la politique qualité de l'OT



JOURNEES TECHNIQUES FILIERES

2011



Journée Technique Filière Tourisme pour Tous Jeudi 03 Mars 2011 MONTSAUCHE LES SETTONS (58)

Coût :
18€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

9h30 : Accueil des participants – Café de bienvenue

10h : Début des interventions

PNR Morvan – Cécile COTTIN (40 minutes)

- Démarche « Morvan pour Tous »
- Outils de communication 2011
- Label « Destination pour Tous »

Bourgogne Tourisme – Vincent LOHIER (1 heure)

- Transport : Projets TER
- Familles
- Jeunes
- Nouveau site Internet

UNAT Bourgogne – Thierry SOREAU (15 minutes)

- Présentation générale de l'UNAT au niveau national
- Présentation du plan d'action 2011 de l'UNAT Bourgogne
- Démarche solidaire entre les membres du réseau UNAT Bourgogne

12h30 – 14h : Déjeuner

ADT de la Nièvre – Patrice MARTIN (15 minutes)

- Quels intérêts pour les prestataires et l'ADRT d'une démarche qualité sur la clientèle familiale ?
Point sur le marché, les attentes clients et l'évolution annoncée des comportements
- Comment s'est structuré le réseau nivernais ?
Rapide historique
Ses Forces / Ses Faiblesses
- Quel avenir pour « Esprit de Famille » ?
Opportunités / Menaces
Les grands enjeux et pistes pour demain

Visite site **Activital**

Visite de la **Station verte de Montsauche-les-Settons**

17h30 : Fin de la journée



**Journée Technique Filière
Tourisme pour Tous
Jeudi 03 Mars 2011
MONTSAUCHE LES SETTONS (58)**

**A retourner
avant le 21.02.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **18 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Module annulé - Nb insuffisant de participants



**Journée Technique Filière
Tourisme Viticole
Jeudi 08 ou Mardi 13 Septembre 2011
NUITS SAINT GEORGES (21)**

Coût :
18€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

Programme communiqué ultérieurement



**Journée Technique Filière
Tourisme Viticole
Jeudi 08 ou Mardi 13 Septembre 2011
NUITS SAINT GEORGES (21)**

**A retourner
avant le 27.08.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **18 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Journée Technique Filière Initiation à la langue des signes - niveau I Débutant Jeudi 22 et Vendredi 23 Septembre 2011 DIJON (21)

Objectifs

- Comprendre la déficience auditive et le monde des personnes sourdes
- Acquérir un vocabulaire de base en LSF pour mieux communiquer et renseigner la personne sourde

Consultant :

DR Consultants –
Marina GUITTOIS

Coût par groupe :
2200€ TTC

Coût par participant :
36€ (déjeuners compris)

Programme

Jour 1 : Le monde de la surdité et l'introduction   la LSF

Tour de table

Présentation de la déficience auditive : les différents types de surdité, les conséquences dans la vie quotidienne

Les problématiques de la personne sourde dans le monde touristique

Introduction   la LSF : son histoire, sa structuration

Début de l'apprentissage autour de notions fréquemment utilisées en OT

Jour 2 : Initiation et vocabulaire de base – exercices pratiques

Rappel de la journée précédente

Travaux pratiques en binômes

Mises en situation d'accueil



**Journée Technique Filière
Initiation à la langue des signes - niveau I Débutant
Jeudi 22 et Vendredi 23 Septembre 2011
DIJON (21)**

**A retourner
avant le 08.09.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **36 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Journée Technique Filière Prévention aux secours civiques de niveau I Jeudi 20 et Vendredi 21 Octobre 2011 CHALON/SAONE (71)

Objectifs

- Connaître les gestes de base des secours civiques
- Savoir réagir en cas d'incidents

Consultant :

Asso Départementale de
Protection Civile –
Daniel PASQUIER

Coût par participant :
36€ (déjeuners compris)

Programme

La protection

Supprimer ou écarter un danger pour assurer une protection
Réaliser un dégagement d'urgence d'une victime exposée à un danger que le sauveteur ne peut supprimer
Identifier les signaux d'alerte aux populations et indiquer les mesures de protection à prendre (sirènes et corne de brume)

L'alerte

Transmettre au service de secours adapté, les informations nécessaires à son intervention après avoir observé la situation et s'être localisé précisément

La victime s'étouffe

Identifier l'obstruction des voies aériennes
Réaliser l'enchaînement des techniques de désobstruction chez l'adulte, l'enfant et le nourrisson
Indiquer la conduite à tenir que doit adopter le sauveteur pour une obstruction partielle

La victime saigne abondamment

Réaliser une compression directe de l'endroit qui saigne suivi d'un tampon relais si nécessaire
Choisir le geste et ou la position la plus adaptée pour éviter l'aggravation d'une victime qui saigne du nez ou bien qui vomit du sang

La victime est inconsciente et respire

Maintenir libre les voies aériennes en attendant l'arrivée des secours d'urgence



Journée Technique Filière Prévention aux secours civiques de niveau I Jeudi 20 et Vendredi 21 Octobre 2011 CHALON/SAONE (71)

La victime est inconsciente et ne respire plus

Mettre en œuvre une réanimation cardio-pulmonaire de base chez l'adulte, l'enfant et le nourrisson

Mettre en œuvre un défibrillateur automatisé externe chez un adulte et un enfant

La victime se plaint d'un malaise :

Observer la personne présentant un malaise, lui poser les questions essentielles, la mettre au repos et l'installer en position d'attente avant de demander un avis médical

La victime se plaint après un traumatisme

Installer en position d'attente la personne qui présente une plaie grave

Réaliser les gestes de secours nécessaires à une personne qui présente une plaie simple

Arroser à l'eau une brûlure venant de se produire avant d'identifier sa gravité et d'adopter les gestes de secours

Eviter toute mobilisation d'une personne victime d'une atteinte traumatique des os ou des articulations en attendant les secours



**Journée Technique Filière
Prévention aux secours civiques de niveau I
Jeudi 20 et Vendredi 21 Octobre 2011
CHALON/SAONE (71)**

**A retourner
avant le 06.10.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **36 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Journée Technique Filière Savoir accueillir une clientèle en situation de handicap Tourisme & Handicap Jeudi 17 et Vendredi 18 Novembre 2011 MONTBARD (21)

Objectifs

- Avoir une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en considération
- Avoir une bonne connaissance de l'offre touristique adaptée du territoire
- Tenir un rôle majeur sur son territoire d'intervention

Consultant :

DR Consultants –
Dominique RABET

Coût par groupe :
2400€ nets de taxes

Coût par participant :
36€ (déjeuners compris)

Programme

1/ Le monde du handicap et sa relation au tourisme

Sensibilisation au handicap :

Nations de handicap et d'accessibilité

Présentations des diverses déficiences : auditive, mentale, motrice et visuelle

Savoir définir le touriste en situation de handicap : quels besoins et attentes particulières ces déficiences déclenchent-elles chez les personnes en situation de handicap ? Distinguer les besoins en terme de savoir être et savoir faire. Introduction à la technique d'accueil dans chaque présentation des déficiences en s'appuyant sur l'expérience des stagiaires.

Savoir définir ce qu'est l'accessibilité touristique et la chaîne de déplacement

Rappel à la philosophie du label : pourquoi une grille spécifique pour les OT & SI ?

2/ L'impact de la thématique sur les métiers de l'OT

Savoir informer la clientèle en situation de handicap :

Définir la mission d'information et de promotion

Tenir compte des besoins spécifiques dans l'élaboration des supports de communication de l'OT & SI

La gestion de l'information touristique adaptée :

Connaître et répertorier l'offre adaptée de son territoire

A partir des critères intégrés dans le label « Tourisme et handicap », comment aménager un espace d'accueil ?

Identifier les difficultés liées à son office et les traiter pour organiser l'accueil

Quelques éléments techniques à posséder (mesures, gestion de l'espace, ...)

Présentation de quelques outils : boucle magnétique, documents en braille, maquettes, ...

Mise en situation d'accueil :

Mettre en pratique des connaissances théoriques abordées

Intégrer les attitudes clefs liées à l'accueil des personnes en situation de handicap



**Journée Technique Filière
Savoir accueillir une clientèle en situation de
handicap Tourisme & Handicap
Jeudi 17 et Vendredi 18 Novembre 2011
MONTBARD (21)**

**A retourner
avant le 28.10.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **36 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Journée Technique Filière

Accueillir les personnes en situation de handicap

Initiation à la langue des signes - niveau 2

Perfectionnement

Judi 15 et Vendredi 16 Décembre 2011

DIJON (21)

Objectifs

- Perfectionnement : acquérir de nouveaux signes en lien avec le vocabulaire courant, utilisé en OT
- Elaborer des phrases complètes
- Comprendre les bases grammaticales de la LSF
- Acquérir une méthodologie de simplification de texte

Consultant :
DR Consultants –
Marina GUITTOIS

Coût par groupe :
2200€ nets de taxes

Coût par participant :
36€ (déjeuners compris)

Programme

Echanges sur expériences personnelle et professionnelles depuis module 1, révisions succinctes du niveau 1

Notions de grammaire de la LSF

Travail de simplification de textes à partir de supports existants

Apprentissage de 170 mots de vocabulaire supplémentaires (verbes, notions d'heures, calendrier, météo et saisons, patrimoine, loisirs et immobilier)

Remise d'un DVD en fin de session, regroupant le vocabulaire acquis, afin de faciliter les révisions du stagiaire après la session.



**Journée Technique Filière
Accueillir les personnes en situation de handicap
Initiation à la langue des signes - niveau 2
Perfectionnement
Jeudi 15 et Vendredi 16 Décembre 2011
DIJON (21)**

**A retourner
avant le 01.12.11**

STRUCTURE :

N° Adhérent AGEFOS :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

Statut : de droit privé de droit public

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **36 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



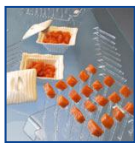
EDUCTOURS

2011

Eductour dans l'Yonne « Devenez maillotin d'un jour » Mardi 08 Mars 2011 JOIGNY

Coût :
15€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

- ◆ 9h15 à 9h45 : **Pot d'accueil** à l'Office de Tourisme – 4 quai Henri Ragobert
- ◆ 10h15 : *Visite guidée et dégustation* à **Le Borvo** à Chemilly sur Yonne



La société Le Borvo, créée et dirigée par Daniel Raymond, ancien chef cuisinier, est depuis plus de trente ans une référence gastronomique en matière de fumage du saumon. Venez découvrir l'origine de cette excellence à travers un Parcours Découverte sur son savoir-faire original et unique, un atelier de dégustation et des expositions temporaires.

- ◆ 12 h15 à 13h30 : **Déjeuner** au Borvo
- ◆ 14h15 à 15h : **Visite de l'espace Jean de Joigny**

Présentation de l'exposition et de ses activités

L'Espace Jean de Joigny baptisé du nom du célèbre sculpteur du siècle d'or espagnol, Juan de Juni, né à Joigny en 1507, abrite deux espaces culturels. Le rez-de-chaussée et la mezzanine sont réservés aux expositions alternant arts plastiques et arts décoratifs, la partie haute, également sur deux niveaux, accueille une médiathèque.

- ◆ 15h15 à 16h45 : **Visite guidée de la ville**

Joigny, ville d'art et d'histoire, des plus beaux détours de France et trois fleurs au concours des villes fleuries, est une ville bâtie entre la forêt d'Othe, le vignoble de la côte Saint-Jacques et la rivière Yonne.

- ◆ 16h45 à 17h45 :

Musée de la Résistance



Créé en 1945 par les membres du réseau Bayard, il est le plus ancien musée de la Résistance en France. Des documents et matériels rares témoignent, dans une présentation originale, de l'engagement de personnalités isolées qui, peu à peu, se regroupèrent, dans une période historique pleine de confusion. Ce musée a été recréé selon les analyses les plus récentes.

Chasse au trésor dans l'église Saint-Thibault de Joigny

Edifice de style « gothique flamboyant », reconstruit après la guerre de Cent Ans, achevé en 1529. Cette église est riche par ses vitraux, ses sculptures (Vierges à l'Enfant, bas reliefs, statue équestre du saint patron représenté en « Chevalier Thibault » et attribuée à Juan de Juni, sculpteur né à Joigny en 1507).

- ◆ 18h : Fin de la journée



**Eductour dans l'Yonne
« Devenez maillotin d'un jour »
Mardi 08 Mars 2011
JOIGNY**



**A retourner
avant le 24.02.11**

STRUCTURE :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

3/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **15 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Eductour déjà réalisé

Eductour en Côte d'Or « A l'assaut de la Cité Médiévale de Semur-en-Auxois » Mardi 22 Mars 2011

Coût :
15€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

- ◆ 9h : **Accueil** des participants à l'Hôtel de Ville - 7 bis Place François Mitterrand



- ◆ 9h30 : Visite **du cœur de la cité médiévale**

Laissez-vous guider à travers le centre historique de la ville haute, son architecture et ses vues exceptionnelles des méandres de l'Armançon.
Visite guidée à pied de l'office de tourisme jusqu'aux remparts

- ◆ 10h30 : **Balade en train touristique**

Profitez d'une balade en train touristique pour continuer la découverte et admirer la ville au bord de l'eau et les différents points de vue de la ville.
Visite qui complète l'itinéraire à pied à la découverte de Semur-en-Auxois et présente la prestation du petit train touristique.

- ◆ 11h15 : **Visite du musée et du fond ancien de la bibliothèque**

Laissez-vous séduire par le charme de ces lieux. Vous découvrirez des collections de géologie, zoologie et d'archéologie, mais aussi de Beaux-Arts, le tout dans une ambiance intimiste du XIXème siècle.

Le fonds ancien de la bibliothèque vous ouvrira ses portes et vous aurez le privilège de voir quelques trésors de ses collections dont certains remontent à l'an mille.

- ◆ 12h45 : **Déjeuner** à Semur-en-Auxois

- ◆ 14h15 : Circuit bus à la découverte des richesses du Sinémurien

Village Vacances Famille (VVF) du Lac de Pont

Epoisses, connu pour son Château et son fromage

Présentation de l'Epoisses fabriqué à la fromagerie Berthaut au restaurant de la Pomme d'Or à Epoisses

Visite du potager du Château de Lantilly (à confirmer)

Jardin labellisé « Jardin remarquable »

- ◆ 18h : Fin de la journée





**Eductour en Côte d'Or
« A l'assaut de la Cité Médiévale de
Semur-en-Auxois »
Mardi 22 Mars 2011**

**A retourner
avant le 10.03.11**

STRUCTURE :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

3/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x **15 €** = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Eductour déjà réalisé

Eductour en Saône et Loire « Journée en Pays Clayettois » Jeudi 14 Avril 2011 LA CLAYETTE



Coût :
15€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

- ◆ 8h45 à 9h15 : **Pot d'accueil** à l'Office de Tourisme
- ◆ 9h30 : Visite du **Filleur de Verre** à Saint Germain en Brionnais

Spectacle fascinant du fileur de verre. Création de miniatures animalières. Démonstration et historique des lieux (prieuré où vécut Benoît Raclet, sauveur de la vigne contre la pyrale).

- ◆ 10h30 à 11h30 : Visite du **Château de Drée à Curbigny**

Le Château de Drée, « Petit Versailles du Brionnais », est une demeure princière du siècle des Lumières. Il témoigne avec éclat de l'art de vivre au XVIIIème siècle : visite d'une quinzaine de pièces meublées, des jardins à la française et des dépendances.



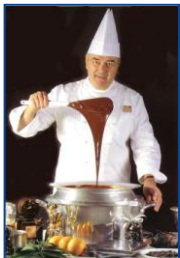
- ◆ 11h30 à 12h30 : **Apéritif au Château de Drée**

Avec l'Ambassade du Charolais et dégustation de fromages et vins du Charolais-Brionnais

- ◆ 12 h45 à 14h30 : **Déjeuner** au Restaurant Lesclette à La Clayette

- ◆ 15h à 16h : Visite de **la Filature Plassard et Moutonthèque à Varennes sous Dun**

Une visite chaleureuse et douce comme la laine : l'atelier de filature du XIXème siècle filera sous vos yeux la laine d'ici et d'ailleurs.



- ◆ 16h15 à 17h15 : Visite et dégustation de **la chocolaterie Dufoux à La Clayette**

Elu meilleur chocolatier de France au guide des croqueurs de chocolats. Partagez l'univers passionnant d'un Maître chocolatier et savourez ses créations.

- ◆ 17h30 : Fin de la journée



**Eductour en Saône et Loire
« Journée en Pays Clayettois »
Jeudi 14 Avril 2011
LA CLAYETTE**



A retourner
avant le 31.03.11

STRUCTURE :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

3/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 15 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :

Eductour déjà réalisé



Eductour en Nièvre
« »
Jeudi 29 Septembre 2011
DECIZE

Coût :
15€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

Programme communiqué ultérieurement



Eductour en Nièvre

« »

Jeudi 29 Septembre 2011
DECIZE

A retourner
avant le 15.09.11

STRUCTURE :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

3/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 15 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



Eductour en Saône et Loire

« »

Jeudi 13 Octobre 2011

Pays de la Bresse

Coût :

15€/participant
comprenant
déjeuner, visites et
bus dans la journée

Programme communiqué ultérieurement



Eductour en Saône et Loire

« »

Jeudi 13 Octobre 2011

Pays de la Bresse

A retourner
avant le 29.09.11

STRUCTURE :

Participant(s)

1/ NOM : Prénom :

Fonction :

2/ NOM : Prénom :

Fonction :

3/ NOM : Prénom :

Fonction :

Facturation

Ci-joint un chèque de :

Nombre de participants : x 15 € = €

Cachet de la structure :

Signature du Président ou du Directeur :



**INSCRIVEZ-VOUS DÈS
MAINTENANT !**

Contact pour informations & inscriptions :

FROTSI Bourgogne - Elise GONNET
11 rue des Forges – BP 89296
21022 DIJON CEDEX
egonnet@frotsi-bourgogne.com
Tél. 03 80 44 15 03 – Fax : 03 80 50 11 74