

Le premier et à ce jour le seul Organisme de Formation de la  
branche à obtenir un tel niveau de reconnaissance.

Le plus haut niveau  
de certification qualité  
pour un organisme de  
formation.



**CERTIFIÉE OPQF** en octobre 2016 sur la spécialité « Hôtellerie, restauration, TOURISME, loisir, animation » qui atteste officiellement du « Respect de la réglementation, de la Pérennité des moyens humains, matériels et financiers, de la Capacité à concevoir, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation, de notre capacité de gestion de la Satisfaction des clients (stagiaires ET structures) ».

## GARDEZ LE CONTACT

### Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

300 Avenue Giuseppe Verdi  
Les Allées Provençales - BP 160  
13605 Aix-en-Provence Cédex 1  
Téléphone : 04.42.16.80.10

#### Supports en ligne :

[www.frotsi-paca.fr](http://www.frotsi-paca.fr)

Scoop.it! E-tourisme & «Le E-journal de la FROTSI»



## SONT À VOTRE DISPOSITION

- ▶ **Christian MOURISARD - Président**  
06 12 77 65 79
- ▶ **Jean-Patrick MANCINI - Directeur**  
06 01 00 19 47 - [jpmancini@frotsi-paca.fr](mailto:jpmancini@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Aline COLLODELLO - Agent de développement touristique - Animation et Vie du réseau**  
06 58 89 57 10 - [acollodello@frotsi-paca.fr](mailto:acollodello@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Marion DE MONPLANET - Agent de développement touristique - Référente Démarches Qualité**  
06 82 67 68 57 - [contact@frotsi-paca.fr](mailto:contact@frotsi-paca.fr)
- ▶ **Bureaux de la FROTSI PACA**  
04 42 16 80 10

# Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

L'Excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur

PROFESSIONNALISATION - ANIMATION / QUALIFICATION / LABELS  
STRUCTURATION / ACCOMPAGNEMENT - VALORISATION DES TERRITOIRES



#### UNE STRUCTURE « SERVICES » QUI :

↳ Fédère, anime, professionnalise, structure, représente les Offices de Tourisme

#### AFIN DE :

- ↳ Faciliter la mutation des O.T. vers l'«Office de Tourisme du Futur
- ↳ Fournir un cadre stratégique aux prises de décisions à son niveau territorial
- ↳ Mobiliser le réseau pour renforcer et valoriser l'efficacité des Offices de Tourisme

#### LA FROTSI PACA, C'EST AUSSI :

- ↳ Un centre de ressources pour les Offices de Tourisme : juridique, social et ressources humaines,
- ↳ Une veille sur les évolutions du tourisme en termes d'usages et de services.

[www.frotsi-paca.fr](http://www.frotsi-paca.fr)

## LA PROFESSIONALISATION

C'est anticiper l'avenir... La formation tout au long de la vie professionnelle est un élément déterminant du parcours professionnel et de la sécurité de l'emploi du salarié.

### LE PLAN RÉGIONAL DE FORMATION

C'est :

- ▶ Définir des objectifs clairs basés sur les souhaits et besoins exprimés par le terrain
- ▶ Rechercher des sources de financements
- ▶ Concevoir un plan de formations adapté aux besoins **actuels et futurs**
- ▶ Suivre la mise en œuvre des dispositifs de la formation
- ▶ Faire évoluer les moyens de transmission de connaissance, notamment la FOAD\*

Et également :

- Anticiper les évolutions des métiers du tourisme dans le cadre :
- ▶ De la révolution numérique du Etourisme :
    - Diplôme de Chargé de Projet Etourisme...
  - ▶ De l'évolution des pratiques de consommation
    - Diplôme de Coordinateur des Accueils
  - ▶ De l'évolution des marchés
  - ▶ De la structuration des territoires post Loi NOTRE et MAPTAM



### La formation vient à vous avec la FOAD\*

Sur [www.mooc.paca.fr](http://www.mooc.paca.fr) vous retrouverez la présentation et les voies d'accès à la première plateforme de FOAD\* territoriale dédiée à la montée en compétence des acteurs du tourisme. Le elearning à la FROTSI PACA c'est aussi les langues étrangères et la bureautique.



Votre Fédération d'Offices de Tourisme est l'une des seules fédérations de France à vous proposer les deux titres nationaux de la branche tourisme et la seule à le faire dans le cadre d'une certification qualité !



\*Formation Ouverte A Distance

## LA QUALIFICATION ET L'ANIMATION

### MARQUE QUALITÉ TOURISME®



- ▶ Relais Territorial, la FROTSI PACA est délégataire officiel d'Offices de Tourisme de France pour accompagner les O.T. La FROTSI met en œuvre une animation pour soutenir les O.T. qui s'engagent dans la démarche Qualité
- ▶ Objectif : développer une politique de Qualité des services apportés par les Offices de Tourisme qui s'engagent à répondre au mieux aux besoins de leurs visiteurs
- ▶ L'accompagnement se fait via la FROTSI et via un cabinet extérieur qui assiste et forme les Offices de Tourisme volontaires à l'obtention de la marque Qualité Tourisme

### LABEL TOURISME ET HANDICAP

- ▶ Actions de formation des agents, niveau 1, obligatoires pour l'obtention du label, et niveau 2 pour amener son territoire vers une certification «Destination pour tous».
- ▶ Production d'un guide recensant conseils et préconisations pour enclencher la démarche



### QUALIFICATION DE L'OFFRE ET QUALIFICATION DU RÉSEAU

#### LA FROTSI PACA

- ▶ S'investit dans la qualification de l'hébergement touristique marchand (Meublés de Tourisme & Chambre d'Hôtes Référence®)
- ▶ Met en œuvre un observatoire de son réseau en adéquation avec l'observatoire national d'Offices de Tourisme de France



## LA STRUCTURATION

### LA FROTSI PACA,

- ▶ Communique sur l'importance des regroupements cohérents et pertinents d'Offices de Tourisme
- ▶ Impulse une réflexion avec les élus locaux, les Offices de Tourisme et les prestataires sur la répartition pertinente des points d'accueil sur les destinations touristiques

## LA REPRÉSENTATION

### LA FROTSI PACA,

- ▶ Relais vers les Offices de Tourisme des stratégies, des programmes et actions de ses partenaires institutionnels et professionnels
- ▶ Développe les ressources régionales d'ingénieries et technologies Etourisme au bénéfice des Offices de Tourisme
- ▶ Défend la stratégie de formation des Offices de Tourisme auprès des OPCA : AGEFOS, CNFPT, et autres
- ▶ Valorise l'apport des Offices de Tourisme dans l'économie des territoires
- ▶ Propose son assistance aux préfetures pour le classement des Offices de Tourisme et incite ces derniers à se classer afin de valoriser leurs nombreux savoir-faire
- ▶ Met en avant les Offices de Tourisme engagés dans les démarches de Qualité et de Développement durable
- ▶ Valorise le rôle des Offices de Tourisme en tant que fédérateurs et animateurs des prestataires locaux, «inscrit dans les gènes» du réseaux... et du Code du Tourisme