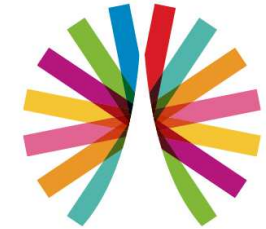


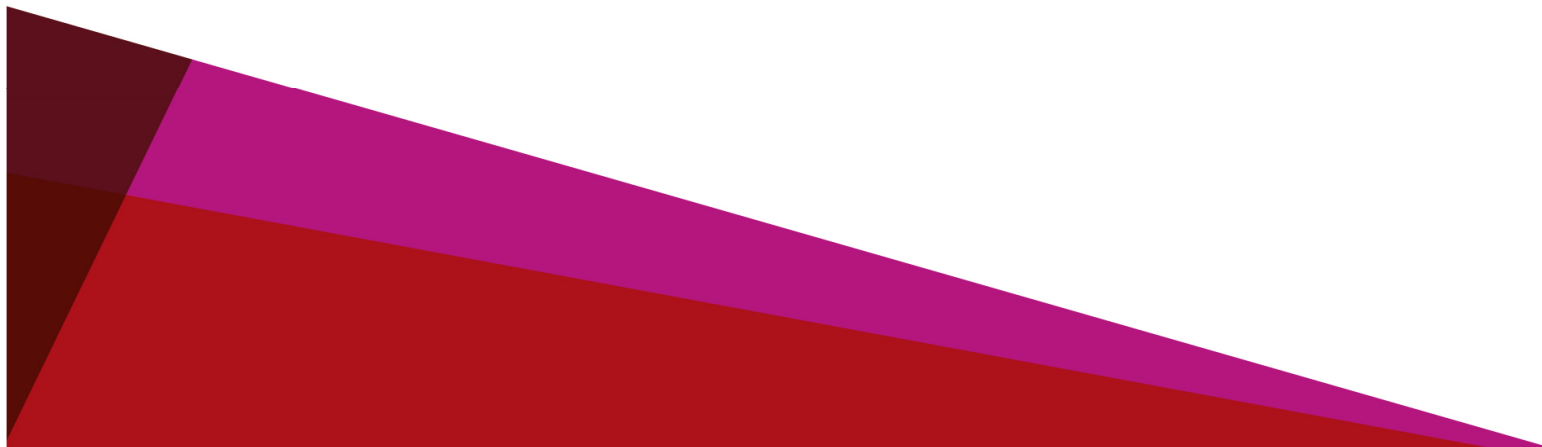
**PARIS  
REGION**  
COMITÉ RÉGIONAL  
DU TOURISME



**RENCONTRE CRT PARIS ILE-DE-FRANCE**

**OFFICES DE TOURISME D'ILE-DE-FRANCE**

**JEUDI 6 MARS 2014**

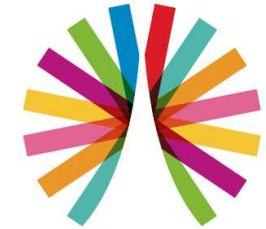


# **Alain BERTET**

**Président de la FROTSI Ile-de-France  
Vice-Président du CRT Paris Ile-de-France**

# **François NAVARRO**

**Directeur Général Délégué  
Directeur de la Communication  
CRT Paris Ile-de-France**

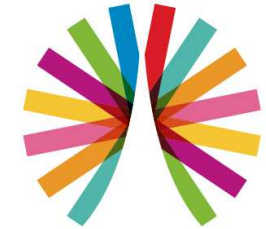


# BILAN 2013 PERSPECTIVES 2014

Pierre-Yves HUDAULT

Directeur de la Qualité





# BILAN 2013

Sorya THOLON

Chargée de mission Qualité  
et Relations avec la FROTSI



# Formation

- Les OT représentent 40% des participants aux formations
- 8 actions de formation dédiées aux OT réparties sur 10 modules
- 2 formations inédites:
  - Maîtriser le nouveau classement
  - Tourisme et Relations presse

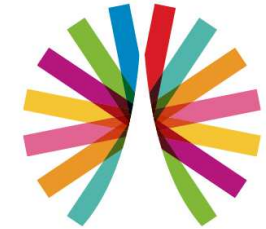
# Accompagnement au classement

- Mise à disposition d'un dossier de classement type
- Rencontre avec les Préfectures du 78,91,92 et 95
- Formation de 2 jours
- Organisation de 3 ateliers thématiques

# Autres actions

- Création d'un espace dédié aux OT dans le portail professionnel
- Eductour à destination des conseillers en séjour (40 participants)
- Qualité:
  - Elargissement du Dispositif Qualité du CRT
  - Une formation de 2 jours: « Management de la qualité »
  - Mise à disposition d'un Manuel Qualité type
- Accessibilité:
  - Cahiers pratiques
  - Remise d'un kit accessibilité
  - Handistrict

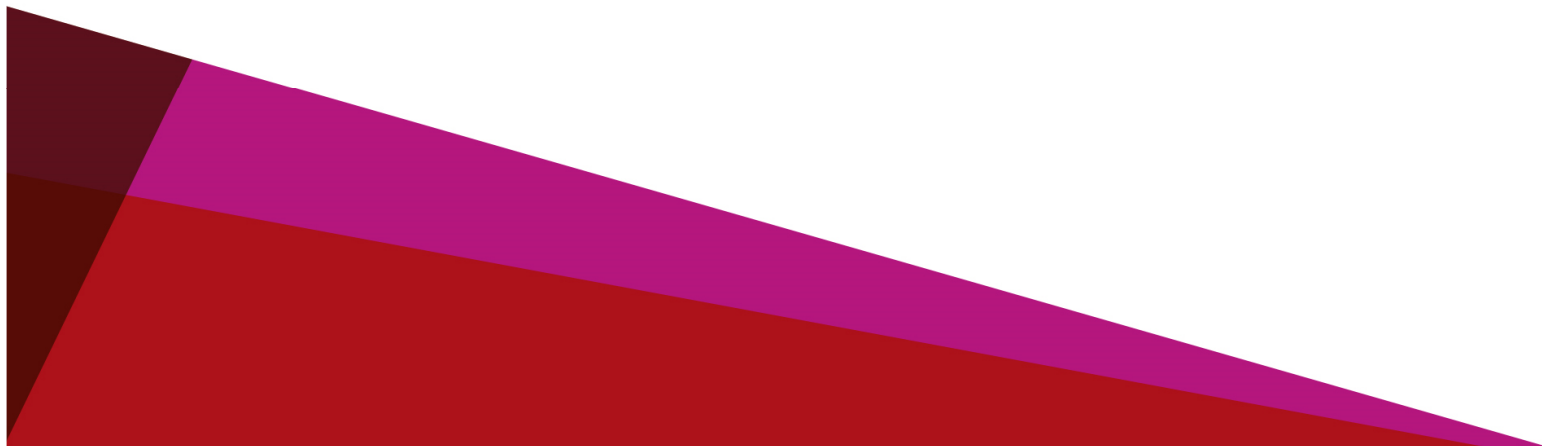




# PERSPECTIVES 2014

Véronique PETITPAS

Responsable Pôle Qualité et Accessibilité

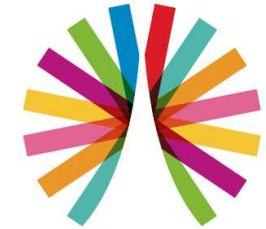


## Les 3 actions fortes en 2014

- La formation
- Les actions presse
- L'outil d'observation de la fréquentation: OTSimple

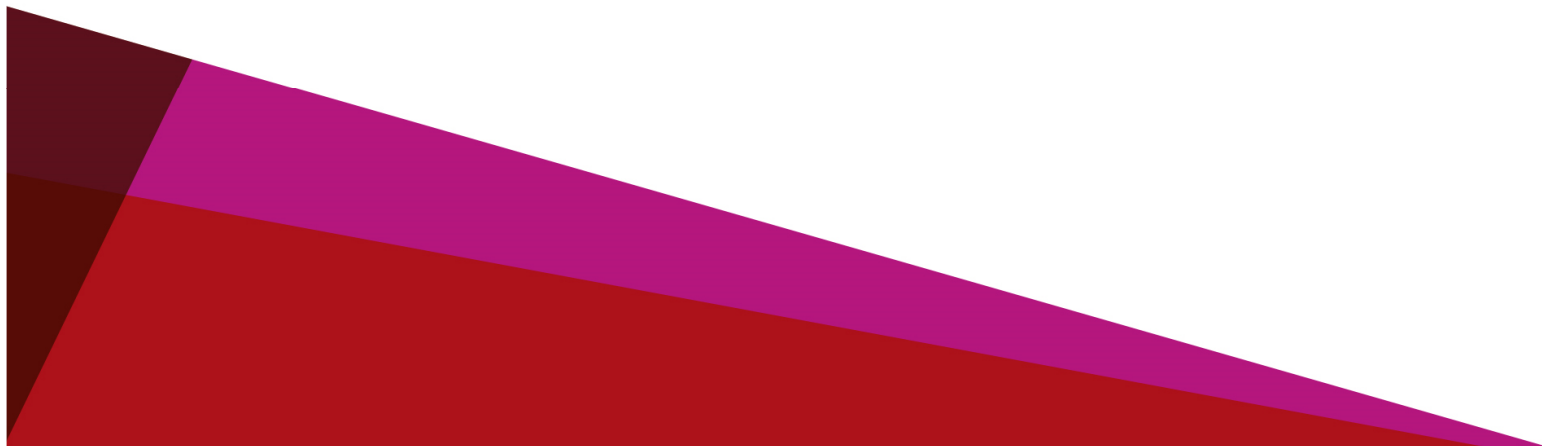
# Autres actions

- Accompagnement des OT dans leurs relations avec les élus
  - Un document à destination des OT sur le portail professionnel
  - Une édition diffusée aux élus d'Ile-de-France
  
- Structuration / Regroupement des OT
  - Un séminaire d'information sur la structuration
  
- Animation du réseau
  - Une lettre de veille mensuelle
  - 2 éductours à destination des conseillers en séjour



# LA FORMATION

Virginie DELACHENAL  
Chargée de mission Formation



# Les formations dédiées aux OT

- 8 actions de formation réparties sur 9 modules
- 120 places

# Les formations multi-filières

- 5 formations Accueil/Vente
- 3 formations Nouvelles technologies
- 3 formations Accessibilité
- 2 formations Langues étrangères

# Les matinées d'information

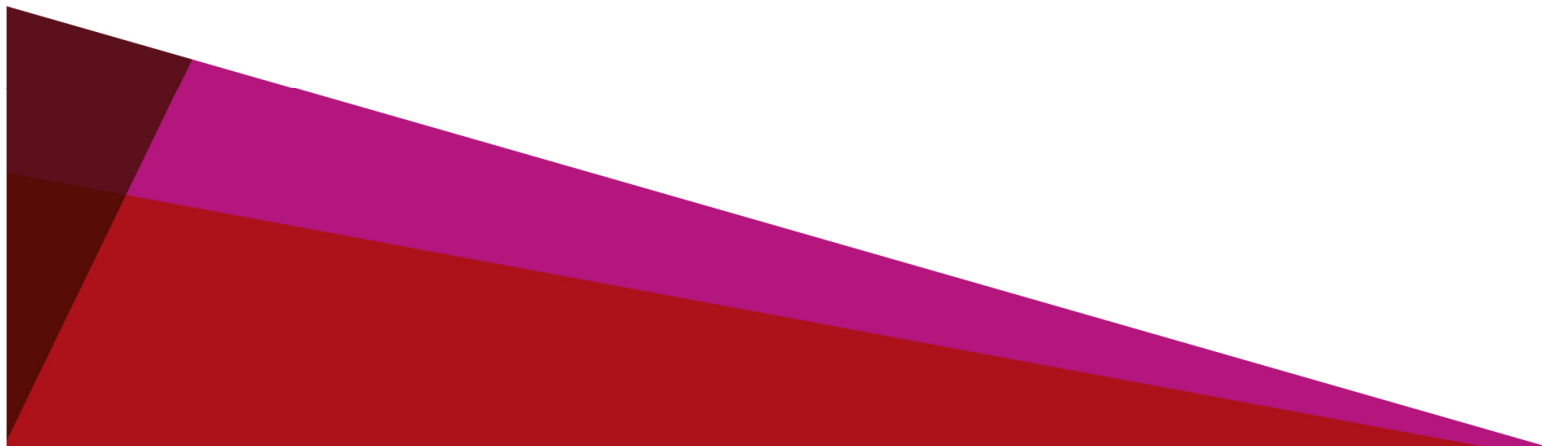
- 4 modules gratuits et ouverts à tous les professionnels du tourisme:
  - Découvrir les bénéfices d'un accueil pour tous, 11 mars
  - Mieux connaître nos visiteurs, 7 avril
  - Accueillir les clientèles asiatiques, 18 avril
  - Accueillir les clientèles russes, 30 septembre



# ACTIONS PRESSE 2014

Catherine BARNOUIN

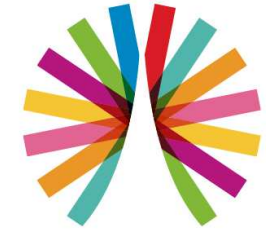
Responsable des Relations presse et des Evénements





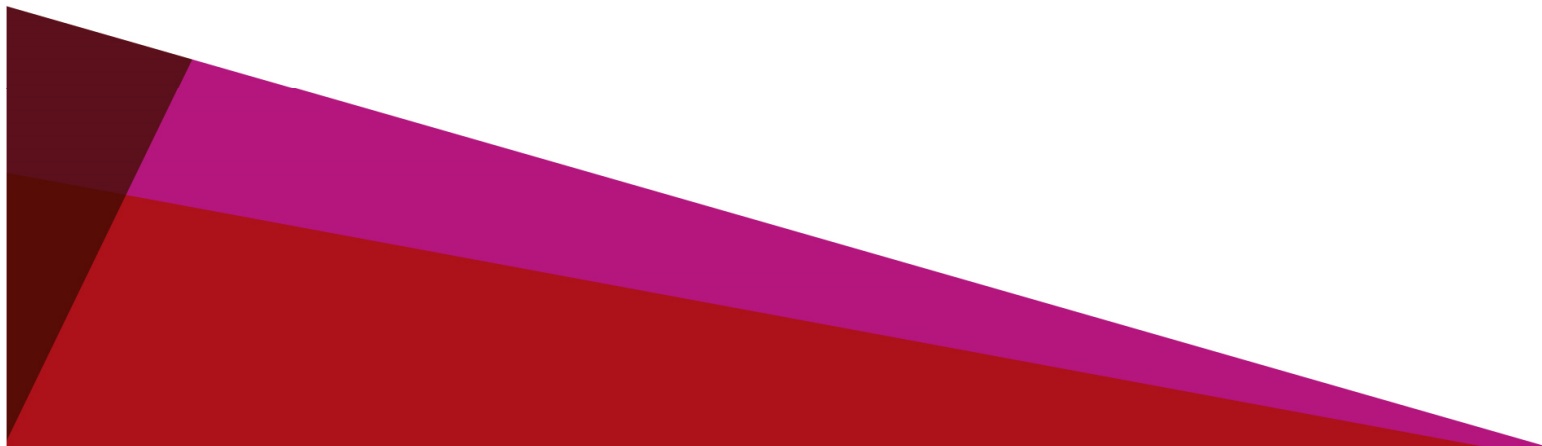
# ACTIONS PRESSE 2014

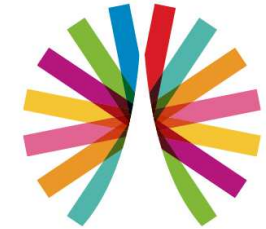
- Création d'un dossier de presse « Week-end au vert »
- Organisation d'un voyage de presse



# OTSimple: outil d'observation de la fréquentation des OT

Grégoire CASTELLAZZI  
Gérant Fondateur d'OTSimple

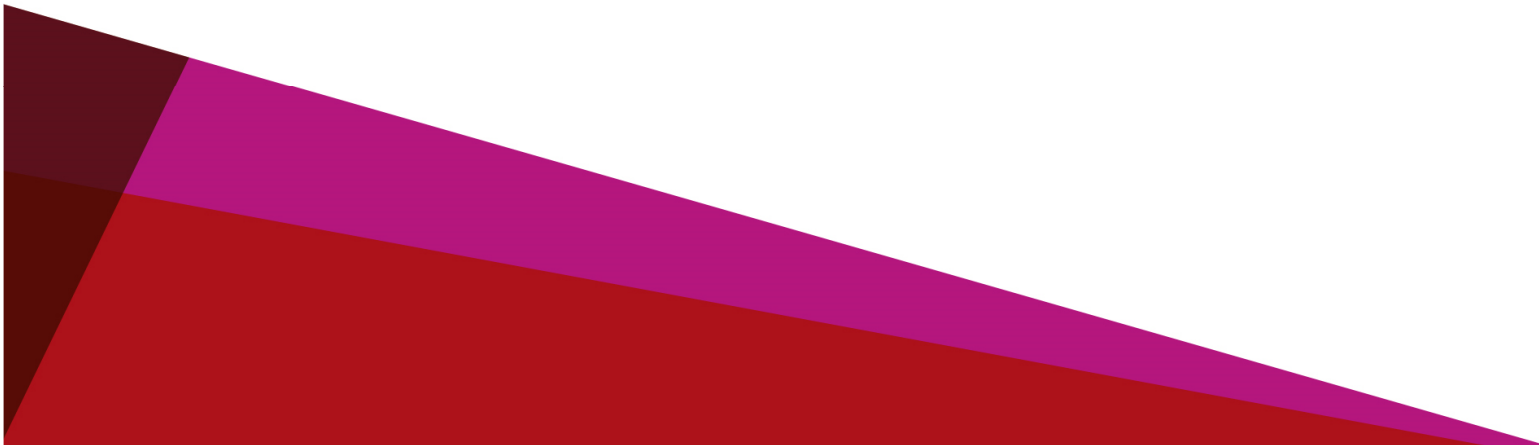




# Etude consacrée aux loisirs des Franciliens

Véronique PETITPAS

Responsable Pôle Qualité et Accessibilité



## NOUS CONTACTER

Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France  
11 rue du Faubourg Poissonnière-75009 Paris  
01 73 00 77 00  
[www.visitparisregion.com](http://www.visitparisregion.com)

### Direction de la Qualité

Pierre-Yves Hudault, Directeur

Véronique Petitpas, Responsable Pôle Qualité et Accessibilité  
01 73 00 77 46, [vpetitpas@visitparisregion.com](mailto:vpetitpas@visitparisregion.com)

Sorya Tholon, Chargée de mission Qualité et Relations avec la FROTSI  
01 73 04 83 28, [stholon@visitparisregion.com](mailto:stholon@visitparisregion.com)