



31^{ème}

Congrès national
des
Offices de Tourisme

PROGRAMME



Offices de
Tourisme
de France

28 > 30 Septembre

Centre Congrès "Le Manège"
331, rue de la République

Chambéry

28 SEPTEMBRE 2017

10:00 - 12:00

Accueil et ouverture du « **Village des exposants** »
Le Manège

12:00 - 13:30

Cocktail déjeunatoire dans la salle à manger
« **Le Manège** »
Le Manège

13:30 - 14:00

Inauguration du « **Village des exposants** »
Village exposants

Christian MOURISARD,

Président d'Offices de Tourisme de France – Fédération Nationale.

Xavier DULLIN,

Président de la communauté d'agglomération Chambéry métropole – Cœur des Bauges et Président de l'Office de Tourisme.

14:00 - 15:00

Conférence d'ouverture #otf17
Amphithéâtre Malraux

Intervention de **Xavier DULLIN**
Discours de **Christian MOURISARD**

15:00 - 16:15

L'après-midi de la prospective :
« **L'Office de Tourisme 2020** »
Amphithéâtre Malraux

1^{ère} Partie

Nos futurs : beaux futurs ou No Future ?

Le groupe projet « Prospective » d'Offices de Tourisme de France phosphore depuis un bon moment sur ce qui sera l'Office de Tourisme en 2020.

Vous allez être déçus : il n'y a pas de réponse à la question, tout au moins pas de réponse unique. En revanche, il y a des dizaines d'idées pour faire VOTRE futur !

En s'appuyant sur les résultats d'une enquête client réalisée au printemps 2017, et sur 10 histoires fictives d'Offices de Tourisme en 2020, l'équipe du groupe projet « Prospective » vous promet une sacrée séquence. Elle sera complétée par l'apport d'experts en design de service, pour

qu'à partir de l'expérience client, vous repartiez avec une seule envie : construire vous-même le scénario de votre futur Office de Tourisme.

Interlude météo « post - Loi NOTRe » :

On avait prédit la tempête, elle est en train de passer... les conséquences des impacts sociétaux, technologiques et organisationnels, présentés ces deux dernières années, sur le quotidien des Offices de Tourisme.

Qu'en disent nos clients ? Présentation des résultats d'une enquête en ligne (900 répondants) et de focus groupes : que pensent-ils des Offices de Tourisme ? Comment nous voient-ils dans cinq ans ?

Avoir une approche client pour réfléchir à nos futurs.

Intervention de **Axel JOHNSTON**, Directeur associé du cabinet AKIANI, designer de service et expert en expérience utilisateur.

16:15 - 17:15

La pause « Rencontres & Echanges »
Village exposants

17:15 - 18:30

L'après-midi de la prospective :

« **L'Office de Tourisme 2020** »
Amphithéâtre Malraux

2^{ème} Partie

10 histoires fictives d'Offices de Tourisme en 2020 : de l'Office « entreprise » à l'Office « Tour Eiffel », le groupe projet « Prospective » a imaginé des futurs très divers. Faites votre scénario ! Votre futur, vous allez le dessiner vous-même. Le groupe projet « Prospective » lance un chantier participatif dans le réseau. Présentation de la méthode, du site web et des échéances à venir.

09:00 - 10:00

Les actus de la Convention collective en 60 minutes

Amphithéâtre Malraux

> Laurent DESCHAUD

> Jean-Pierre BOEUF

Par Maître **Laurent DESCHAUD**, Capstan Avocats

Retrouvez lors de cette conférence les dernières actualités de la convention collective (égalité professionnelle hommes-femmes, saisonniers, valeur du point 2018, Compte Epargne Temps...) et du droit social (dernières lois Travail). En exclusivité ! Maître Deschaud présentera la deuxième édition du Guide commenté de la Convention collective.

Nouveauté ! Rencontrez et posez vos questions d'ordre social à notre avocat conseil dans le cadre d'ateliers collectifs le vendredi 29 septembre (*entrée libre tout l'après-midi sans inscriptions*)

Salle d'expo 2 de l'Espace Malraux

de 14h00 à 18h00

10:00 - 11:00

La pause « Rencontres & Echanges »

Village exposants

11:00 - 12:15

L'actu juridique en 60 minutes

Amphithéâtre Malraux

Par Maître **Sarah BERTAIL**, Delsol Avocats.

Retrouvez lors de cette conférence plusieurs points d'information sur différents sujets comme la taxe de séjour, les marchés publics, l'assujettissement à la TVA, la commercialisation, les BIT.

Nouveauté ! Rencontrez et posez vos questions d'ordre social à notre avocat conseil dans le cadre de rendez-vous individuels le vendredi 29 septembre (*inscriptions préalables sur le stand OTF dès le jeudi 28 septembre*).

Salle d'expo 1 de l'Espace Malraux

de 14h00 à 18h00

12:30 - 14:00

Déjeuner buffet dans la salle à manger

Le Manège

14:00 - 15:30

Le forum des nouveaux Offices de Tourisme

Amphithéâtre Malraux

Quelle stratégie pour les nouveaux Offices de Tourisme ? 5 Offices de Tourisme débattent de leur nouvelle ambition touristique de territoire. Le regroupement (ou pas), qu'il soit dû à la loi NOTRe ou le fruit d'une longue réflexion est un fait. Mais à présent, quel nouveau projet et quelles nouvelles

stratégies pour des territoires parfois vastes regroupant plusieurs destinations touristiques ?

Comment recréer du lien au sein des équipes pouvant atteindre plusieurs dizaines de salariés aux fonctionnements différents ?

A contrario, certains Offices de Tourisme de communes stations classées ont choisi de converser pleinement leurs prérogatives : quelle est leur stratégie propre ?

Table ronde animée par Frédéric BERETTA et Christophe MARCHAIS, directeur d'Offices de Tourisme de France avec :

Benoît BAR, directeur de l'Office de Tourisme de la Vallée du Loire (Sarthe, Pays de la Loire)

Sandrine CAPDEVIELLE, directrice de l'Office de Tourisme communautaire de Toulon Provence Méditerranée

Marie LE CALONEC, directrice de l'Office de Tourisme communautaire Granville Terre Mer

Jean-Pierre WALTER, président-délégué de l'Office de Tourisme de Mulhouse Alsace

15:30 - 16:30

La pause « Rencontres & Echanges »

Village exposants

A NOTER ! Posez vos questions à nos avocats entre 14 h 00 et 18 h 00

Maître Laurent Deschaud (droit social) en salle d'expo 2 de l'espace Malraux (*rendez-vous collectifs sans préinscription*);

Maître Sarah BERTAIL (droit général) en salle d'expo 1 de l'espace Malraux (*rendez-vous individuels avec inscriptions préalables sur le stand OTF dès le jeudi 28 septembre*).

16:30 - 18:00

Et si le territoire était une personne ? L'intelligence territoriale ou comment travailler tous ensemble

Amphithéâtre Malraux

Par **Marc THÉBAULT**,

directeur de la communication de Caen la Mer

Vous l'avez apprécié à Saint-Etienne, l'année dernière, lors de la conférence marketing territorial ! Marc Thébaud, directeur de la communication de Caen la Mer, nous revient cette année pour une nouvelle conférence pour un état des lieux et des tendances dans le marketing territorial !

19:30 - 02:00

Soirée festive...

à la patinoire de Chambéry...

Patinoire

Un repas de famille pas comme les autres...

09:30 - 11:00

Conférence grand angle

« Christian Dior Couture » : savoir-faire et transmission

Amphithéâtre Malraux

Karin RAGUIN, Directrice du Développement des Talents, Christian Dior Couture.

Depuis 20 ans, Karin accompagne les personnes et les organisations. Elle débute sa carrière dans la formation continue (New York University), puis contribue au développement des filières en alternance dans l'enseignement supérieur (CFA Ingénieurs 2000). Elle s'oriente ensuite dans le secteur associatif et lance en 2005 Hanpoi.com, le 1^{er} jobboard pour l'emploi des personnes handicapées. En 2007, elle rejoint le groupe LVMH pour y développer la politique RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise) ; elle occupe ensuite différents postes au sein de la Direction du Talent Management où elle contribue à renforcer les programme Hauts Potentiels.

En 2016, elle rejoint la maison Christian Dior Couture, en tant que Directrice du Développement des Talents ; en 2017, elle lance Women@Dior, un programme de coaching international pour les jeunes femmes, et renforce les 2 écoles internes : l'Ecole des Savoir-Faire et le Dior Retail Trainee Program.

Anne-Valérie Nancy, Directrice de la Division souliers femme, Dior Couture

Issue d'une famille de chausseurs, Anne-Valérie a fait ses premières armes en reprenant un atelier de fabrication de chaussures pour femmes en Bretagne avec son père. Une expérience entrepreneuriale riche et forte d'enseignements qui l'a conduit à rejoindre LVMH en 2000,

en intégrant la Maison Christian Dior en tant que chef de produit Souliers. Suivront d'autres expériences pour des marques tout aussi prestigieuses : Salvatore Ferragamo, Louis Vuitton, Céline, et Berluti, qui la mèneront au-delà des frontières françaises, en Italie et à HK.

Ces différents postes l'enrichiront d'une vision à 360° sur la vie des produits, depuis le design d'une collection jusqu'à sa commercialisation en boutique. Au fil de ces expériences, Anne-Valérie élargira également son expertise à d'autres métiers que le soulier : tout d'abord à la Maroquinerie, puis aux accessoires et enfin au Prêt-à-porter chez Berluti où, en tant que Directeur marketing, elle aura la charge du développement et des achats de toutes les catégories produits.

Retour à ses premières amours fin 2016, Anne-Valérie prend le poste de Directrice de la Division Souliers femme chez Christian Dior.

11:00 - 11:30

La pause « Rencontres & Echanges »

Village exposants

11:30 - 12:15

La chronique de Luc Mazuel, géographe

Amphithéâtre Malraux

Le piquant **Luc MAZUEL**, habitué de nos événements, apportera sa touche finale aux 3 jours d'échanges qui viendront de s'écouler !

12:30 - 13:30

Cocktail déjeunatoire

Le Manège



Offices de
Tourisme
de France

Toutes les informations sur :

www.congres-otf-2017-chambery.fr