

Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur

Une structure « SERVICES » pour le développement touristique des territoires

ENTRER



L'Office de Tourisme du Futur

Quelles réponses en Provence-Alpes-Côte d'Azur face aux enjeux de la transformation du tourisme institutionnel ?

ENTRER



5 INCONNUES

TERRITORIALES/POLITIQUE,

SOCIÉTALES / DE CONSOMMATION,

TECHNOLOGIQUE/NUMÉRIQUE,

ORGANISATIONNELLE/STATUTAIRE,

FINANCIÈRE

Loi notre

Et alignement des planètes

Un nouveau schéma régional
de développement touristique

Des travaux internationaux

Des travaux nationaux (OTF)

Les atouts du réseau du
tourisme institutionnel PACA



Travailler sur la notion de création de valeur

- **Positionnement** par rapport à la chaîne de valeur de l'économie touristique
- **Adaptabilité** dans un environnement mouvant
- Générer de la **valeur** dans la création de services



Quelles réponses apporter ?

Développer sa **pertinence** auprès de ses 4 publics



Touristes



Lieux de visite



Tiers de confiance



Socioprofessionnels



Lieux de mutualisation



Pouvoirs publics



Lieux d'ingénierie



Habitants



Lieux de vie

Pôles d'attractivité et développement économique local

L'Office de Tourisme, garant de l'expérience client sur le territoire

L'habitant, le premier ambassadeur et le premier bénéficiaire du tourisme local

Centre de ressources et de services pour les pouvoirs publics, les investisseurs et les porteurs de projets

Projet 2017 : On va à la mine pour extraire la matière première

Phase 1

Diagnostic du réseau post Loi NOTRe et MAPTAM

Apprécier la capacité du réseau à déployer la vision partagée de l'OT du futur dans sa configuration post réformes

Phase 2

Baromètre de performance Etourisme

Apprécier la capacité du réseau à déployer un marketing numérique efficace et sa capacité d'ingénierie digitale

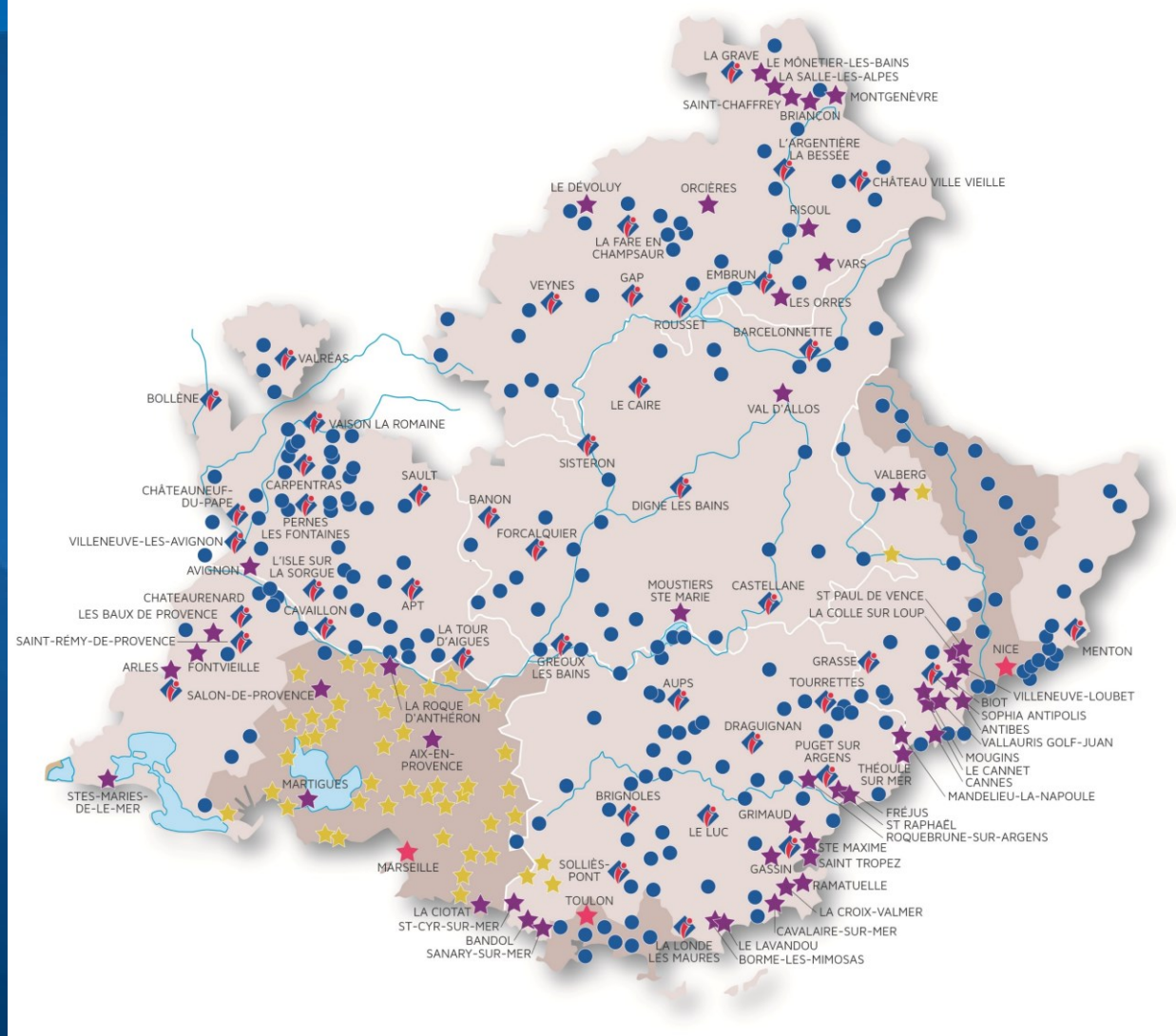
Phase 3

Groupe de travail

Définir quelles nouvelles actions/missions créatrices de valeur les Offices de Tourisme devraient mettre en œuvre à l'avenir.

Nouvelle cartographie et diagnostic social du réseau post Loi NOTRe

-  B.I.T.
-  Siège OTI ou OTC
-  OT STATION CLASSEE
-  OT METROPOLITAIN
-  OT EN ATTENTE D'ORGANISATION DEFINITIVE METROPOLE ou EPCI



Sources au 03/04/2019 : données déclaratives OT & DIRECCTE

Nouvelle cartographie et diagnostic social du réseau post Loi NOTRe

	ALPES DE HAUTE-PROVENCE	HAUTES-ALPES	ALPES-MARITIMES	BOUCHES DU RHÔNE	VAR	VAUCLUSE	RÉGION
OT DÉROGATION COMPÉTENCE COMMUNALE	2	10	13	10	17	1	53
OT JUSQU'EN 2019	-	-	2	44	3	-	49
SIÈGE OTM	-	-	1	1	1	-	3
SIÈGE OTI OU OTC	8	9	3	3	9	12	44
BIT OU POINT D'INFO COMMUNAL	34	31	48	11	62	45	233

149 sièges d'OT dont 107 adhérents

Sources au 03/04/2019 : données déclaratives OT & DIRECCTE

Nouvelle cartographie et diagnostic social du réseau post Loi NOTRe

2015

42 OT



2018

60 OT

Nombre de jour d'ouverture par an (médiane)

296 jrs

↗ +24 jrs / an

320 jrs

Budget moyen

719 K€

↗ +66,9%

1200 K€

Nouvelle cartographie et diagnostic social du réseau post Loi NOTRe

2015

2018

Nombre moyen d'équivalents temps pleins

6,4 ETP

↗ +60,9%

10,3 ETP

Nombre moyen d'emploi à temps plein

5,9

↗ +32,2%

7,8

Part des contrats CDI vs CDD

59% CDI

↗ +6pts

65% CDI

Proportion de personnel poly compétent

24%

↗ +4 pts

28%

Le Baromètre Etourisme

Pourquoi un Baromètre Etourisme dans les travaux de l'OT du futur ?



Le contexte touristique est numérique

- Communication
- Promotion
- Mise en marché
- Commercialisation
- ...
- Accueil !

L'essentiel des étapes clés du cycle d'achat ont lieux online



L'Office de Tourisme doit pouvoir créer de la valeur dans ce contexte

- Mesure de la capacité actuelle des OT à être efficient sur le numérique
- Créer les conditions qui permettront d'aller vers l'OT (numérique) du futur

Le Baromètre Etourisme

Objectifs: Un diagnostic

- Mesurer la **performance Etourisme** dans les offices de tourisme



- Mesurer les **évolutions / évaluer les actions précédentes**



- Développer un **plan d'action adapté**



Plan de formation
Titres
CMD



Ateliers métiers
Ateliers thématiques
Club E-tourisme



Accompagnement
...



Guichet unique
du tourisme sur
son territoire

L'AGILITE DE PROJET

-

La souplesse de
l'organisation



L'EXPERTISE METIER ET TERRITORIALE



*La force de la
donnee*



L'animation d'un ecosysteme economique

L'intelligence collective de la filiere



La performance
du marketing



*La logique
expérientielle*



La creation de valeur centree client

Des modeles
economiques a
relancer voire
inventer



En 2017

Premiers résultats

47 actions/missions creatrices de valeurs reparties autour de 5 grands metiers :

Developpement

Marketing

Vente/Distribution

Animation

Communication/Promotion

Accueil



LES NOUVELLES ACTIONS/MISSIONS CRÉATRICES DE VALEUR POUR UN OFFICE DE TOURISME

47

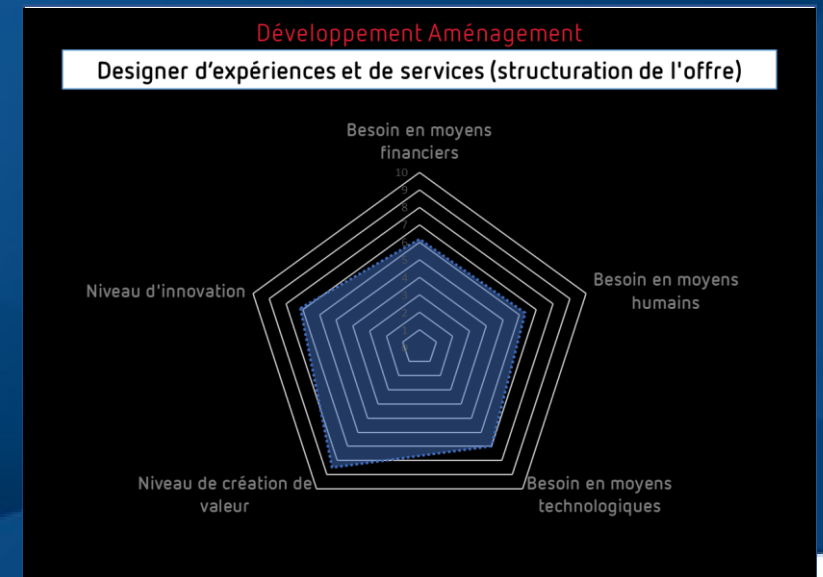
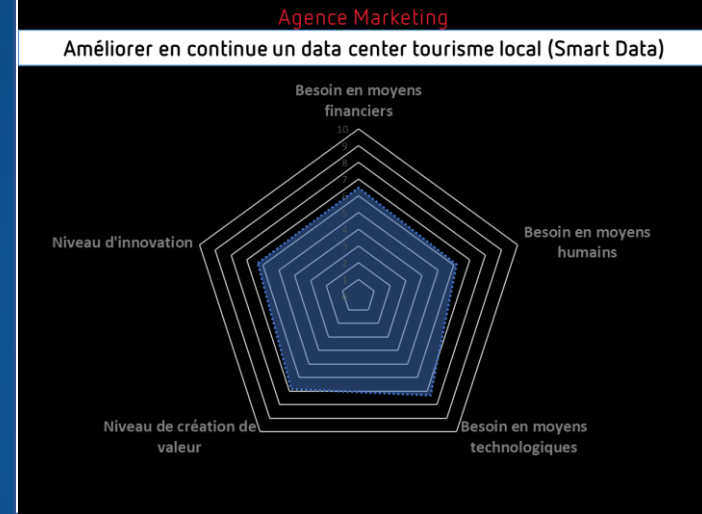
Actions – Missions d’avenir Créatrices de valeur

- Nom
- Description
- Bénéfices client/touriste
- Bénéfices habitant
- Bénéfice socioprofessionnel
- Bénéfice pouvoirs publics
- Niveau de concurrence à court – moyen – long termes (10 ans)
- Avantage concurrentiel des Offices de Tourisme



- Moyens nécessaires (humain, financier, technologique)
- Compétences à mobiliser
- Contraintes/Freins
- Modèle économique
- Facteurs clés de succès
- Potentiel de création de valeur (économique ou perçue)
- Priorité en fonction de l’indice de touristicité
- Niveau d’innovation

LES NOUVELLES ACTIONS/MISSIONS CRÉATRICES DE VALEUR POUR UN OFFICE DE TOURISME



Projet 2018

Et maintenant on taille la pierre...

Phase 1

- **Référentiels de compétences de nouveaux métiers**
- Commission régionale de formation
- **Déploiement en 2019**

Phase 2

- Compléter la matrice « Activités-Responsabilités » de la Branche
- Imaginer la répartition optimale des compétences dans un OT
- Conception d'un outil d'autodiagnostic pour mesurer l'écart

Phase 3

- Conception d'un cursus de formation pour les Directions
- Production d'un guide managérial d'aide à la mutation



Coach
d'expérience
de séjour

Coach d'expérience de séjour

Le coach d'expériences a pour finalité d'intervenir **avant et pendant et après un séjour** touristique pour faire vivre une **expérience unique** aux visiteurs et clients de son territoire/sa destination. Fort de sa **connaissance précise de l'offre** innovante en tourisme et en loisirs de son territoire, il joue un rôle de **médiateur** en adaptant ses propositions aux publics afin de leur garantir un **bénéfice émotionnel** et une **expérience unique très qualitative**. Ses liens avec de nombreux acteurs locaux et son expertise technique lui permettent de **diversifier les parcours clients** et de mieux répartir les flux de consommation dans l'espace et dans le temps. **Son potentiel vendeur** permet de développer l'économie touristique à forte valeur ajoutée au bénéfice des acteurs locaux. **In fine, il renforce la légitimité de l'OT comme tiers de confiance.**



Data Miner Pilote de l'attractivité

Data Miner – Pilote de l'attractivité

Le pilote d'attractivité data miner maîtrise la connaissance de **l'ensemble des données qualitatives et quantitatives liées à son territoire**. En particulier, il est un expert de la GRC (gestion relations clients), doté d'une fine connaissance des **profils clients et de leurs attentes** par rapport au territoire.

Son expertise lui permet d'alimenter continuellement la **stratégie d'attractivité** de la destination en relation avec de nombreux paramètres **marketing, qualité et innovation**. Performant en **veille**, il est en quête de ressources complémentaires innovantes pour alimenter ses bases de données et est attentif à l'évolution des **retombées économiques** des offres et produits mis en marché. Acteur clé de la **marque territoriale**, il en développe l'impact en termes de rayonnement. Pièce maitresse de l'attractivité de la destination, il intervient comme tour de contrôle et en tant que support interne des différents métiers de l'OT. En ce sens, il a pour rôle de mesurer, objectiver et diffuser les données recueillies pour permettre à l'OT de définir des plans d'actions pertinents.



Développeur Networking

Développeur Networking

Le développeur networking est un **expert en coordination des acteurs socio-économiques du territoire**, animant de multiples réseaux avec une démarche qualitative collective, autour d'une gamme de services de type « **guichet unique** ». Ambassadeur éclairé de son territoire, acteur clé du levier touristique et économique, il coach, forme et accompagne **les porteurs de projets, investisseurs et acteurs professionnels et habitants locaux** dans leurs démarches afin de garantir la réussite de leurs projets économiques et de développer la fierté d'appartenance au plan local.

Facilitateur de liens entre les milieux économiques et la société civile, le développeur networking anime le **dialogue territorial** en agissant comme **pivot** d'une économie transversale, circulaire, sociale et donc durable, au bénéfice du territoire. Il développe des activités créant du lien social et favorisant l'autofinancement de l'OT (du type « tiers lieu de vie »...).

Référent de la marque territoriale, il accompagne les acteurs en termes d'outils et de moyens.

Commission Régionale de Formation

Point 1 : Validation des travaux sur l'Office de Tourisme du Futur et son volet « Formation » Intégrer ces travaux au plus haut niveau stratégique

Point 2 : Stratégie de déploiement du dispositif « nouveaux métiers » sur le terrain en région Provence-Alpes-Côte d'Azur Au-delà des capacités de l'équipe technique

Point 3 : Stratégie de certification des formations menant à ces « nouveaux métiers »
Et donc de mise à disposition des travaux au niveau national s'il le souhaite

Point 4 : Stratégie du Plan de Formations Régional 2019 compte tenu de la réforme

Matrice « Activités-Responsabilités »

Référentiel “Activités-Responsabilités” de la branche organismes de tourisme

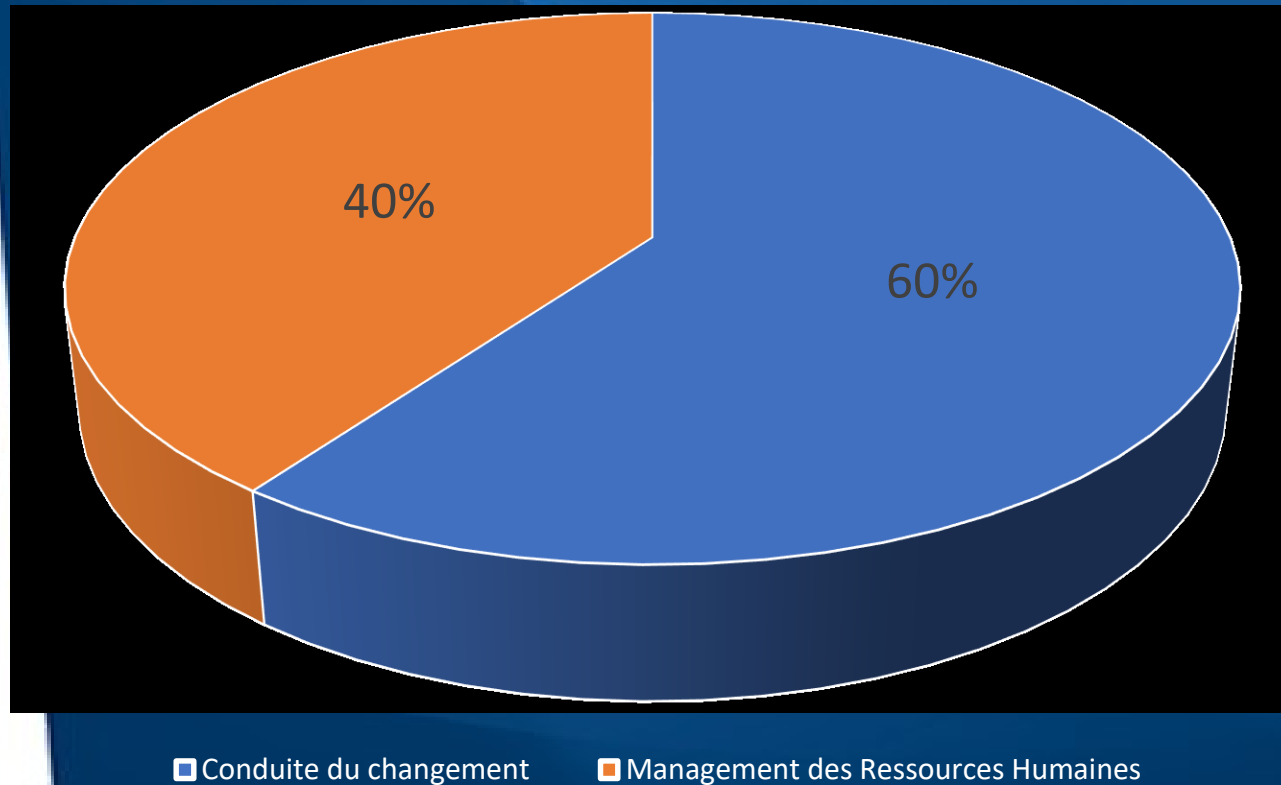
Observatoire Prospectif des Métiers
et des Qualifications des Organismes de Tourisme

Document issu des travaux et livrables de la mission intitulée : “Analyse des métiers de la branche organismes de tourisme : cartographie des métiers et élaboration des référentiels d’activités et de compétences” réalisée par les consultants du cabinet ORIZON en 2010-2011 à la demande de l’Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme et avec le soutien d’AGEFOS PME.

Mise à jour du référentiel en complétant ou en réorganisant les compétences, missions et responsabilités avec celles issues des travaux sur l’OT du futur, notamment les 3 « nouveaux métiers ».

Outil d'autodiagnostic Management - RH

Répartition thématique



- Sensibiliser aux enjeux de la conduite du changement en interne
- Evaluer la capacité des directions d'OT à la mener à bien
- Evaluer les pratiques de Management des Ressources Humaines
- Aider les directions dans ces changements de profils de poste
- Créer un terrain favorable à leur déploiement

Outil d'autodiagnostic Management - RH

→ 15 questions

- 7 « Conduite du changement »
- 8 « Management des Ressources Humaines »

→ 75 possibilités de réponse

- Pas d'échelle, chaque réponse est rédigée pour correspondre à un niveau de pratique

→ 7 Profils de répondant

- Dont 1 profil « mètre étalon » correspondant à une pratique optimale

→ 100% en ligne, accessible en autonomie

- Score, positionnement et profil immédiat
- Reprise de contact à J+15 pour réception des documents personnalisés

Guide managérial

L'OFFICE DE TOURISME DU FUTUR : PRÉPARER LES MÉTIERS DE DEMAIN

Chapitre 1 - Je me documente

Chapitre 2 - J'évalue ma situation au plan RH

Chapitre 3 - Je me prépare au changement

Chapitre 4 - Je m'informe et me forme moi-même

Chapitre 5 - J'accompagne mes RH en termes d'évaluation

Chapitre 6 - J'accompagne mes RH en termes de formation

Chapitre 7 - J'accompagne mes RH en termes de cohésion d'équipe

Chapitre 8 - J'accompagne mes RH en termes de GPEC

Personnalisation
du guide après
réponse à
l'autodiagnostic

36 pages d'aide au diagnostic, d'information et de conseil

28 outils RH mis-à-jour et mis à disposition

Formation des Directions

L'OFFICE DE TOURISME DU FUTUR : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Finalités de la formation :

Développer votre capacité à manager le changement en interne

Adapter le management aux situations de croissance d'activité, d'élargissement de zone de compétences, etc...

Objectifs pédagogiques :

Mieux appréhender la culture du changement

Acquérir les mécanismes permettant de conduire le changement dans le temps

Définir votre feuille de route à 3 ans

21 heures
2 jours + 1 jour
Suivi post formation

A NOUS DE JOUER !

DANS TOUS LES SENS DU TERME

Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur

Une structure « SERVICES » pour le développement touristique des territoires

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Jean-Patrick MANCINI

FR.OT PACA

04 42 16 80 10

jpmancini@frotsi-paca.fr

@MANCINIJP