

Club Indicateurs OTF : Au service de la performance de votre OT et de votre territoire

Journées des Offices de Tourisme
Saint-Etienne – 29 et 30 septembre 2016



Offices de
Tourisme
de France

FÉDÉRATION NATIONALE



Au début !



Lancement en 2013 d'une enquête sur les villes moyennes :

Une démarche pour mieux nous connaître nous même en se comparant !

14 questions – à priori - simples

Des données de base pour se comparer rapidement

Une démarche pour mieux nous connaître



3 types de données

La structuration (forme juridique, nombre habitants territoire de compétence et ville centre, démarche qualité, immatriculation, etc.)

Les RH en ETP par type de grandes missions (Accueil, Promotion, Commercialisation, Animation réseau, Administration)

Les budgets (globaux, subvention, taxe de séjour reversée, etc.)

Des premiers résultats intéressants



| forme juridique | urbain | Rural | Littoral | Montagne |
|-----------------|--------|-------|----------|----------|
| Association | 27 | 57 | 12 | 5 |
| EPIC | 19 | 25 | 16 | 5 |
| SPA ou autres | 6 | 26 | 5 | 4 |
| SEM | 0 | 0 | 2 | 0 |
| SPL | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 53 | 108 | 35 | 14 |

| territoire d'intervention | urbain | Rural | Littoral | Montagne |
|---------------------------|--------|-------|----------|----------|
| commune | 9 | 16 | 25 | 5 |
| communautaire | 28 | 53 | 7 | 2 |
| intercommunale | 10 | 20 | 3 | 6 |
| intercommunautaire | 6 | 19 | 0 | 1 |
| | 53 | 108 | 35 | 14 |

| classement | urbain | Rural | Littoral | Montagne |
|-----------------|--------|-------|----------|----------|
| catégorie 1 | 29 | 20 | 23 | 9 |
| catégorie 2 | 17 | 34 | 6 | 4 |
| catégorie 3 | 4 | 22 | 2 | 1 |
| pas de démarche | 3 | 32 | 4 | 0 |
| | 53 | 108 | 35 | 14 |

Des premiers résultats intéressants



| Salariés (moyenne) | urbain | Rural | Littoral | Montagne |
|------------------------------|---------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Total ETP (dont saisonniers) | 11,51 | 6,07 | 10,83 | 11,27 |
| Total ETP équipe permanents | 9,88 | 5,14 | 8,71 | 9,10 |
| ETP Accueil | 3,96 | 2,48 | 3,21 | 3,54 |
| ETP Promotion | 1,32 | 0,82 | 1,11 | 1,73 |
| ETP Commercialisation | 1,47 | 0,36 | 0,85 | 1,18 |
| ETP Animation | 0,89 | 0,62 | 0,68 | 0,69 |
| ETP Admin Générale | 1,74 | 0,88 | 1,21 | 1,42 |

Des premiers résultats intéressants



| Budgets (moyenne) | urbain | Rural | Littoral | Montagne |
|---|---------------|--------------|-----------------|-----------------|
| BP 2015 | 983 650 € | 360 391 € | 786 278 € | 999 465 € |
| Subventions Coll Rattachement | 496 540 € | 204 046 € | 331 299 € | 603 949 € |
| taxe de séjour reversée | 113 887 € | 47 936 € | 204 786 € | 125 000 € |
| taxe additionnelle droit enregistrement | 16 163 € | 542 € | 2 857 € | 643 € |
| adhésions / participations socio-pros | 36 539 € | 15 934 € | 52 281 € | 43 429 € |
| Pourcentage aide publique / budget global | 57% | 68% | 46% | 59% |
| Budget / ETP permanent | 104 248 € | 65 154 € | 84 054 € | 102 364 € |
| Moyenne aide publique / nb hbts territoire compétence | 6,78 € | 21,67 € | 39,24 € | 138,62 € |

Après nos structures, nos territoires



**Comparer nos territoires !... L'indice de
Touristicité !**

Ça se complique, plus d'une quarantaine de
critères en plus sont nécessaires !

Allez plus loin ensemble



Offices de
Tourisme
de France
FÉDÉRATION NATIONALE

Comparer nos structures tout en tenant compte de nos territoires !... Place au club Indicateurs

74 critères en tout... mais des données pour le pilotage de nos structures qualifiées, pertinentes !
Objectifs : définir des indices de performances (nos boutiques, le réceptif, etc.)

Le Club Indicateurs : Cadrage



- ❖ Les principes du Club :
- ❖ Réunir les OT soucieux de disposer d'un **diagnostic** de leur structure et territoire de compétence
 - ✓ Diagnostic **quantitatif**
 - ✓ Démarche du **benchmarking** (réfèrent)
 - ✓ Logique de **l'efficience** (utiliser au mieux les ressources disponibles / **inputs** et **outputs**)
 - « l'efficience n'est pas une question de taille »

Le Club Indicateurs : Cadrage



- ❖ Fournir aux OT qui y sont inscrits, et qui renseignent un certain nombre d'informations (via le formulaire de l'**Indice de Touristicité**), des analyses comparatives pertinentes car
 - ✓ pensées par les **membres** du Club
 - ✓ permettent d'identifier les **référents**
 - ✓ permettent de mesurer les **marges d'amélioration** (par rapport aux référents)
- **Le Club est le lieu de l'échange entre OT pour une amélioration continue et mutuelle des pratiques.**

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ « Travail » et « capital » ressources classiques des processus de production
- ❖ OT utilisent RH et ressources financières pour développer le tourisme sur leur territoire de compétence
 - Troisième facteur de production intervient :
le **territoire** (son **potentiel** touristique)
- ❖ Indice de Touristicité spécifiquement bâti par et pour le Club Indicateurs : véritable **innovation** portée par OTF

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ Potentiel touristique mesurée sur une échelle de 0 à 100 à travers **4 dimensions** : accessibilité, attractivité, offre en tourisme de séjour et offre en tourisme d'excursion
- ❖ Dimensions intègrent plusieurs **facteurs** (capacité en lits marchands et non marchands ; nombre de sites historiques ; accès aéroportuaires, ferroviaires et routiers...)
- ❖ Facteurs correspondent à des **points** qui permettent d'évaluer en définitive l'état des ressources touristiques du territoire

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



Nombre
de points
de
touristicité
attribués à
chaque
modalité
de
réponse
(une seule
réponse
par type
d'accès) :

| | |
|---|--|
| Accessibilité du territoire | Accès train : Gare sur le territoire (3 points) |
| | Accès train : Gare à moins de 30 km d'une frontière du territoire (2 points) |
| | Accès train : Gare à plus de 30 km d'une frontière du territoire (1 point) |
| | Accès TGV : Gare TGV sur le territoire ou hors du territoire mais à moins de 10 km d'une frontière du territoire (5 points) |
| | Accès TGV : Gare TGV hors du territoire mais à moins de 30 km d'une frontière du territoire (2 points) |
| | Accès train : Gare TGV hors du territoire et à plus de 30 km d'une frontière du territoire (1 point) |
| | Accès aérien : Aéroport domestique sur le territoire (3 points) |
| | Accès aérien : Aéroport domestique à moins de 60 km d'une frontière du territoire (2 points) |
| | Accès aérien : Aéroport domestique et international sur le territoire ou à moins de 20 km (6 points) |
| | Accès aérien : Aéroport domestique et international à moins de 60 km d'une frontière du territoire (5 points) |
| | Accès routier : Sortie autoroutière sur le territoire ou à moins de 10 km d'une frontière du territoire (5 points) |
| | Accès routier : Sortie autoroutière à moins de 30 km d'une frontière du territoire (3 points) |
| | Accès routier : Sortie autoroutière à plus de 30 km d'une frontière du territoire (1 point) |
| | Agglomération de taille < à 500 000 habitants à moins de 2 h de déplacement (en train ou en voiture) (2 points) |
| Agglomération de taille < à 500 000 habitants à moins d'une heure de déplacement (en train ou en voiture) (3 points) | |
| Agglomération de taille > à 500 000 habitants à moins de 2 h de déplacement (en train ou en voiture) (3 points) | |
| Agglomération de taille > à 500 000 habitants à moins d'une heure de déplacement (en train ou en voiture) (4 points) | |

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ Un territoire avec un indice important (par exemple 95) apparaît comme **disposant de ressources plus conséquentes** qu'une destination avec un indice de 24.
- ❖ Rien ne dit qu'en définitive un OT avec un indice de touristicité de 95 soit plus **performant** (au sens de l'efficacité) que celui dont l'indice de touristicité est de 24.
- ❖ Tout dépend effectivement des **résultats** générés par ces deux OT et donc de leur **capacité à utiliser au mieux leurs ressources**.

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



❖ Le **formulaire** (un fichier .xlsm) est constitué de 8 onglets :

- ✓ Fiche d'identité de votre OT.
- ✓ Caractéristiques du territoire
- ✓ Caractéristiques de votre OT (1/2)
- ✓ Caractéristiques de votre OT (2/2)
- ✓ Offre en tourisme d'excursion
- ✓ L'attractivité du territoire
- ✓ L'accessibilité de votre territoire
- ✓ Votre indice de touristicité

**Développement
continu du
formulaire !**

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ Le formulaire est envoyé **après inscription** au Club
- ❖ Permet de récolter des données **homogènes** et ainsi, d'envisager des analyses non biaisée
- ❖ Exemple d'**Angoulême**.



Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ Une **Fiche Individuelle** pour chaque membre du Club
- ❖ La fiche est un classeur .xls



- ❖ L'onglet "**Data**" reprend les données récoltées via le formulaire de l'Indice de Touristicité
- ❖ L'onglet "**Votre OT**" est une description de votre OT et une comparaison aux autres OT de la base

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



❖ L'onglet "**Accueil**" reprend des analyses pensées lors du lancement du Club Indicateurs en Juin 2015 sur le sujet de l'accueil dans vos structures.

❖ L'onglet "**Boutique**" reprend des analyses pensées lors du lancement du Club Indicateurs en Juin 2015 sur le sujet de l'accueil dans vos structures.

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



❖ Inputs :

- ✓ ETP accueil
- ✓ Nb visiteurs
- ✓ Nb heures ouverture
- ✓ Nb Références
- ✓ Linéaire (m)
- ✓ Etc.

❖ Outputs :

- ✓ Nb actes de renseignement (O)
- ✓ CA boutique
- ✓ Etc.

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



- ❖ Actuellement : 18 OT / 4 formulaires en attente de traitement
- ❖ Traitement des données « **Réceptif** »

❖ **Inputs :**

- ✓ ETP commercialisation
- ✓ Budget Promo
- ✓ Nombre de prestataires partenaires
- ✓ Capacité salles séminaires
- ✓ Etc.

❖ **Outputs :**

- ✓ CA groupes
- ✓ CA congrès
- ✓ Durée moyenne séjour groupe
- ✓ Etc.

Le Club Indicateurs : l'Indice de Touristicité



❖ Les possibilités de diagnostic (ainsi que la qualité du diagnostic) vont augmenter avec le nombre de participants au Club.

✓ Logique **multi-input / multi-output** (méthode DEA)

❖ De nouvelles analyses à penser ! On vous attend !

OBJECTIFS & CONCLUSION



Nouvelle-Aquitaine et Occitanie : 2 Régions, 2 objectifs communs

1. 100 offices de tourisme membres du club Indicateurs dans les 2 prochains mois !
2. Des résultats probant sur ces indicateurs pour le congrès national OTF de Chambéry afin de pouvoir ENFIN accélérer la démarche !