



Fédération Régionale  
Offices de Tourisme

Provence  
Alpes  
Côte d'Azur

## Référentiel des métiers de l'Office de Tourisme du Futur

DATE D'EMISSION : 26/02/2021

### FICHE METIER

## PILOTE D'ATTRACTIVITE - DATA MINER

---

### FINALITES DU METIER :

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'Office de Tourisme. En ce sens, il a pour rôle de mesurer, objectiver et diffuser les données recueillies pour permettre à l'Office de Tourisme de définir des plans d'actions pertinents.

---

### MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES :

#### **Piloter l'exploration et l'exploitation des données (data mining) :**

Identifie les sources de données utiles à l'observation du territoire,  
Structure l'observation économique en lien avec divers partenaires,  
Observe les données statistiques et évalue la portée des retombées touristiques,  
Elabore et conduit des enquêtes et sondages (clients, professionnels),  
Réculte et analyse les données d'enquêtes,  
Développe et gère les bases de données (offre, demande, e réputation, poids économique, concurrence...),  
Structure, valorise et transmet les données recueillies (data center),  
Demeure en veille des données touristiques et des tendances du marché.

### **Structurer et coordonner la stratégie d'attractivité :**

Interroge les données nécessaires à la réalisation du plan d'action global de l'Office de Tourisme et les met à disposition,  
Définit les valeurs et le portrait identitaire de la destination,  
Identifie des opportunités d'événements structurants,  
Suit, coordonne et développe la montée en qualité des supports d'attractivité (supports, visuels, éléments de langage, cohérence des politiques de promotion),  
Assure une veille permanente des messages adressés aux touristes (sur tous supports).

### **Alimenter le plan opérationnel d'attractivité (rayonnement territorial) :**

Identifie, maintien et développe les relations avec les différents pôles d'attractivité du territoire au plan technique,  
Produit des données ou réalise des études selon les demandes internes (en amont du plan d'action opérationnel de l'Office de Tourisme),  
Met en place et anime une politique efficace de GRC (clients et prospects), en lien avec les socio professionnels et les partenaires (webmarketing),  
Identifie de nouveaux moyens de récolte de données au plan du territoire,  
Assure le suivi et analyse l'impact des offres mises en ligne,  
Assure l'analyse des témoignages identitaires (forces vives du territoire),  
Alimente, anime et développe l'impact de la marque territoriale.

---

### **MISSIONS ET ACTIVITES COMPLEMENTAIRES :**

#### **Peut être amené à :**

Identifier des partenaires pour la production de données complémentaires  
Rédiger des recommandations en vue d'améliorer la qualité de l'expérience client  
Développer une expertise clientèle spécifique  
Récouter des témoignages, définir des portraits (en vue de renforcer l'attractivité)  
Gérer des événements structurants  
Animer des réseaux dans son domaine de compétences  
Apporter son expertise en matière d'aménagement et d'attractivité (aménagement du territoire, aménagement de locaux publics...)

---

### **COMPETENCES REQUISES :**

#### **Connaissances :**

Stratégie marketing (territorial, expérientiel, marketing mix...)  
Marketing opérationnel (marketing 3.0, buyer personas...)  
Environnement socio-économique du territoire  
Offre et demande du territoire (dont tendances et segments de consommation)  
Système GRC  
Techniques statistiques et enquêtes clients  
Logiciels de récolte de données  
Normes de protection des données  
Charte graphique

#### **Savoir-faire :**

Veille et techniques d'observation

Production de données, réalisation d'études, conduite d'enquêtes  
Calcul et traitement de statistiques et d'enquêtes client  
Tableurs bureautiques, logiciels d'enquête  
Exploitation de base de données  
Techniques de communication (relationnelle, numérique)  
Webmarketing

**Capacités :**

Sens de l'observation, analyse  
Synthèse  
Curiosité, créativité  
Vision stratégique et prospective  
Capacités relationnelles  
Capacités rédactionnelles  
Faculté d'entraînement  
Anticipation  
Précision  
Rigueur, organisation  
Pragmatisme

---

**FACTEURS D'EVOLUTION POTENTIELS :**

Les innovations technologiques (intelligence artificielle, robotisation...) et numériques (réalité augmentée ...) vont bousculer les moyens de médiation d'une part et les systèmes d'exploitation de données d'autre part. Face à cela, le data miner se consacrera de plus en plus à l'exploitation et à la transmission des données. Il devra être particulièrement attentif en termes de veille des évolutions technologiques afin de toujours s'adapter et innover en matière d'identification de nouvelles sources de données ou de partenariats. Le métier est en outre impacté par les compétences requises sur la protection des données (obligation de la protection des données depuis mai 2018 (GDPR)). Il évoluera également en fonction des tendances de la demande touristique et sociétale et de la concurrence de destinations émergentes ou de destinations plus conventionnelles, mais dotées de politiques d'attractivité offensives, innovantes ou décalées. Il devra s'affirmer parmi les agences d'attractivité qui peuvent être mises en place ou se développer en lien avec le territoire.

---

**CONDITIONS ET MOYENS D'EXERCICE :**

Le pilote d'attractivité data miner est amené à intervenir plutôt à distance en back office (veille, élaboration d'enquêtes, gestion des avis clients), qu'en face client (sondages, enquêtes clients), ou en relation aux socio professionnels et partenaires (supports d'attractivité, fourniture de données). Le métier peut intégrer ponctuellement des déplacements sur le territoire. Très à l'aise avec les outils GRC, il génère des opérations marketing très personnalisées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Au cas où il intervient dans le cadre d'organisation d'événements, il est attentif au respect des règles de sécurité des biens et des personnes.

Il peut se spécialiser en tant qu'expert de tout ou partie des domaines de la connaissance, dont des expertises clientèles (suivi et enrichissement d'un buyer persona), de la stratégie d'attractivité ou du plan d'actions opérationnel.

---

## **RISQUES PROFESSIONNELS LIES AU METIER :**

Pas de risques spécifiques.

---

## **CONDITIONS D'ACCES AU METIER :**

### **Niveau de diplôme :**

Diplôme d'études supérieures marketing, développement touristique, sociologie, statistiques...

### **Formation, parcours professionnel :**

Evolution potentielle des activités actuelles en termes de promotion et de marketing touristique, de webmarketing ou d'activités support (gestionnaire de bases de données).

---

## **LIENS FONCTIONNELS ET RELATIONNELS :**

### **Liens et réseaux professionnels :**

**En interne :** direct(eur/riche), coordinateur des accueils (qualité de l'expérience client sur le territoire), développeur d'écosystèmes et ANT (animation des socio professionnels en matière de marque de destination ou de gestion des supports d'attractivité), coach d'expérience (design de services et d'expériences, actions de webmarketing prospects et GRC).

**En externe :** prospects et clients, socioprofessionnels, partenaires touristiques, experts locaux, habitants, welcomers, collectivités, élus locaux, autres Offices de Tourisme et territoires touristiques, acteurs de l'événementiel, sociétés de conseils et bureaux d'études, fournisseurs (systèmes de bases de données), agences d'attractivité, ...

---

## **METIERS CONNEXES/ MOBILITE :**

Data miner

Analyste marketing

Chef de projet attractivité

---

## **LIENS AVEC LES TRAVAUX DE LA FR. OT R2GION SUD SUR LES METIERS DU FUTUR :**

Activités prospectives :

B4 B5 B6 B8 B10 B11

C1 C4 C5

F1 F2 F3 F6 F7