

Des indicateurs de performance pour votre Office de Tourisme



L'HISTORIQUE DU PROJET

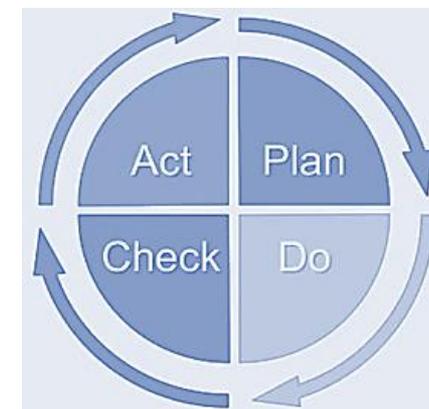
Le Club Indicateurs d'OTF

Office de Tourisme de France a mis en place il y a quelques années un Club Indicateurs qui réunit les Offices de Tourisme adhérant à la Fédération Nationale, soucieux de disposer d'un outil d'analyse de leur structure et de leur territoire de compétence.

Cet outil avait été pensé et développé par un groupe d'Offices de Tourisme, en partenariat avec l'Université de Perpignan.

Objectif > améliorer de manière continue vos stratégies (moyens/résultats) :

- en mesurant le potentiel touristique de votre territoire,
- en évaluant votre performance et celle de votre territoire,
- en vous comparant avec des OT ayant un potentiel touristique similaire,
- en suivant l'évolution de vos indicateurs d'année en année.



LES OT NORMANDS PARTICIPANTS EN 2019

> 149 Offices de Tourisme au niveau national

Granville Terre et Mer
Destination Le Tréport - Mers
Bagnoles de l'Orne
Bernay Terres de Normandie
Normandie Cabourg Pays d'Auge
Caen la Mer Normandie
Cotentin
Coutances Tourisme
Evreux Portes de Normandie
Forges-les-Eaux
Lieuvin Pays d'Auge
Mont Saint-Michel Normandie
Rouen Normandie
Suisse Normande
Terres de Nacre
Trouville-sur-Mer



UNE EVOLUTION VERS LE DISPOSITIF PILOT

Cette année, fort de l'expérience acquise
au travers du cLub Indicateurs d'OTF,
ADN Tourisme fait évoluer ce dispositif vers pilOT©,
un outil en ligne plus ergonomique, plus interactif,
avec des données fiabilisées et actualisées en temps réel !



pilOT est accessible gratuitement pour tous les adhérents d'ADN Tourisme.

LA GOUVERNANCE DU DISPOSITIF

Un Comité de pilotage installé depuis l'automne 2019

- Composé de relais territoriaux, d'Offices de Tourisme de différentes régions et de tous types de territoires, d'ADN Tourisme, de l'Université de Perpignan et du cabinet Evaluamétris. OTN, les OT de Bagnoles de l'Orne et du Cotentin sont membres de ce Comité.
- Son rôle : définir les modalités ergonomiques et d'exploitation de l'outil, déterminer les ajustements nécessaires.

Un Comité scientifique

- Composé des membres du Comité de pilotage + experts en statistiques et en gestion financière.
- Son rôle : choix méthodologiques de calculs et ajustements nécessaires.



LES INDICATEURS PRODUITS POUR VOTRE OT

Les Indicateurs Socio-Economiques Clés (ISEC)

- Les ressources financières de l'OT et leur affectation sur les fonctions supports et les fonctions opérationnelles (services produits par l'OT)
- La valorisation du temps de travail des équipes : valeur d'une journée travaillée, valeur d'une journée travaillée opérationnelle (incluant la quote-part du temps de travail des fonctions supports)
- L'utilisation des ressources (répartition des dépenses) pour les grandes missions opérationnelles (accueil, promotion, commercialisation...)

Les Indicateurs de Touristicité Territoriale (ITT)

- L'Indice de Touristicité (IT) = le potentiel touristique du territoire
 - > éléments pris en compte : la capacité en lits marchands et non marchands, le nombre de lieux de visites, la population du territoire, les éléments d'attractivité (classement et labels destination et grands sites, diversité de l'offre, citations dans les guides touristiques, nombre d'événements), l'accessibilité (train, route, avion, proximité des agglomérations).
- Le taux de fonction touristique = rapport entre la capacité en lits et le nombre d'habitants
- La productivité des lits marchands = nombre de nuitées générées par un lit marchand
- La productivité fiscale des lits marchands = taxe de séjour générée par un lit marchand

Comment se situent vos indicateurs par rapport à la moyenne nationale ?

> une comparaisons possible par grappes :

- Par la segmentation ADN
- Par type de destination / (littoral - montagne - urbain - campagne – thermal - lacs)
- Par département d'appartenance
- Par région d'appartenance
- Par taille de structure en ETP *
- Par taille de structure en ressources financières (hors ha pour revente) *
- Par indice de touristicité *
- Par typologie juridique (asso – Epic – SPL etc.)



* 4 sous-grappes. 4 quartiles qui représentent chacun 25% des effectifs, ce qui forme des groupes homogènes.

VOTRE RELAI TERRITORIAL VOUS ACCOMPAGNE

Après avoir été formé à l'outil, OTN a reçu l'agrément d'ADN Tourisme pour vous accompagner, avec l'appui technique d'ADN et d'Evalumétris :

- > Organisation d'**ateliers de saisie** de vos données sur la plateforme dédiée, par petits groupes d'OT : à l'issue de l'atelier, l'OT est en capacité de saisir ses ISEC et ses ITT.
- > Support à la saisie des données.
- > **Validation des données**, après vérification des pièces justificatives déposées sur la plateforme.

Et pour aller plus loin à partir de l'automne :

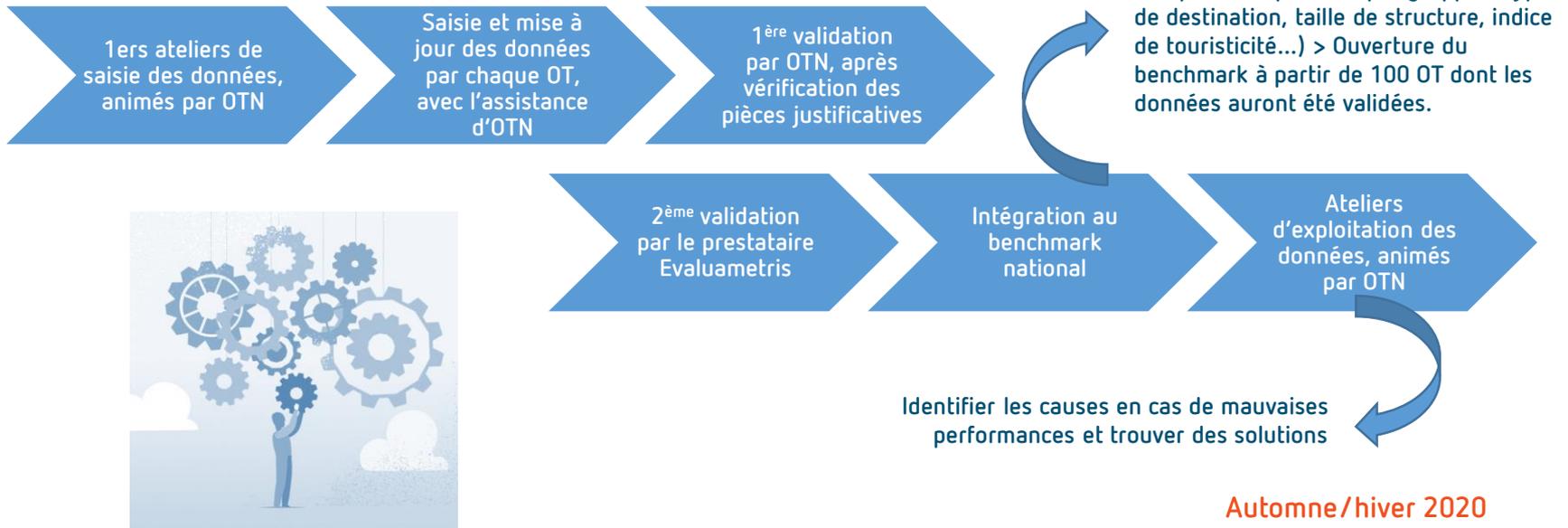
- > Animation d'**ateliers d'exploitation** des données (en formation agréée inter-OT d'une journée : 225€ net de TVA pour le 1^{er} stagiaire bénéficiaire, 112€ à partir du 2^{ème} bénéficiaire de la même structure) : dégager collectivement des pistes de progression.
- > A définir : accompagnement individuels des OT à l'identification de pistes de progression personnalisées.



LES ETAPES : DE LA SAISIE A L'EXPLOITATION DE VOS DONNEES

Zone de gratuité

Eté/automne 2020



Automne/hiver 2020

Zone payante

L'INTERFACE DE SAISIE



Admin relais1
Admin Relais

Accueil

pilOT

- Segmentation
- Fiche ISEC
- Fiche ITT



Accéder à vos indicateurs de coût unitaire de prod

Accéder à vos indicateurs d'impact

Indicateurs Sociaux Economiques (ISEC)



FICHIERS PREUVES
€ RESSOURCES
UTILISATION DES RESSOURCES
VALORISATION DU PERSONNEL

Les Ressources

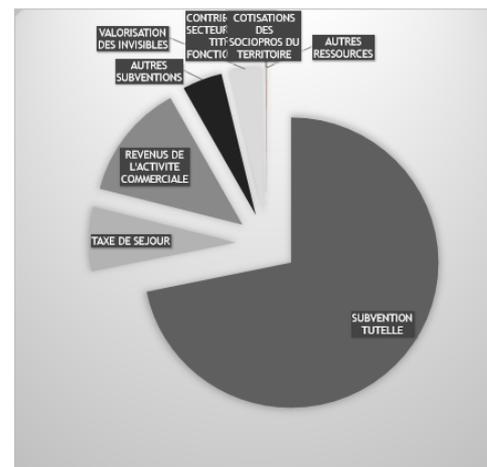
Avant de saisir, veuillez [télécharger le mode opératoire](#) recommandé pour cette page

A SUBVENTION TUTELLE	11	?	B TAXE DE SEJOUR	239	?
ACTIVITE COMMERCIALE	1 025				
C REVENUS DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	438				

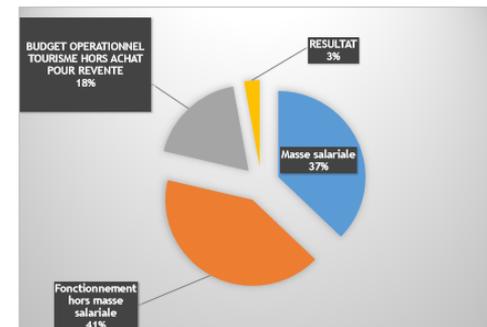
Recettes	Dépenses
1.CA BOUTIQUES	1.Achats BOUTIQUES
677	356
2.CA COMMERCIALISATION	2.Achats COMMERCIALISATION
99	22
3.CA EVENEMENTIEL	3.Achats EVENEMENTIEL
57	45
4.CA EQUIPEMENT	4.Achats EQUIPEMENT

VOS ISEC ET LEUR COMPARAISON AVEC LE NATIONAL

RESSOURCES								
		si taux prévision dénominateur	STRUCTURE	MOY NATIONALE	ECART A LA MOY	GRAPPE "TOURISTIQUE" NIV 2*	ECART A LA MOY	
TOTAL RESSOURCES	TOTAL RESSOURCES		609 770,00 €					
TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	100%	416 749,00 €	657 888	-37%	543 688	-23%	
SUBVENTION TUTELLE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	71,8%	299 187,00 €	60%	20%	55%	31%	
TAXE DE SEJOUR	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	7,2%	30 000,00 €	2%	260%	2%		
REVENUS DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	12,9%	53 752,00 €	12%	7%	14%	-8%	
AUTRES SUBVENTIONS	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	4,4%	18 200,00 €	3%	46%	2%	118%	
VALORISATION DES INVISIBLES	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	3,6%	15 010,00 €			NC		
CONTRIBUTION DU SECTEUR PRIVE AU TITRE DU FONCTIONNEMENT	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	0,1%	300,00 €			NC		
COTISATIONS DES SOCIOPROS DU TERRITOIRE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	0,0%	200,00 €			NC		
AUTRES RESSOURCES	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	0,0%	100,00 €	23%	-100%	27%	-100%	
RAPPEL DE LA TAXE DE SEJOUR COLLECTEE SUR VOTRE TERRITOIRE	RAPPEL DE LA TAXE DE SEJOUR COLLECTEE SUR VOTRE TERRITOIRE	100%	30 000,00 €					
RAPPEL DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITES COMMERCIALES	RAPPEL DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITES COMMERCIALES	100%	246 773,00 €	55 000	349%			
REVENUS DE L'ACTIVITE COMMERCIALE	RAPPEL DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITES COMMERCIALES	22%	53 752,00 €	23%	-5%	31%	-26%	
Budget tourisme (utile) utile par habitant			9,34 €	11,00	-100%	15%	7233%	
Subvention tourisme par habitant			6,70 €	9,00	-100%	5%	17900%	
Subvention tourisme AVEC LA TAXE DE SEJOUR par habitant			7,37 €	4,00	-100%	6%	6567%	



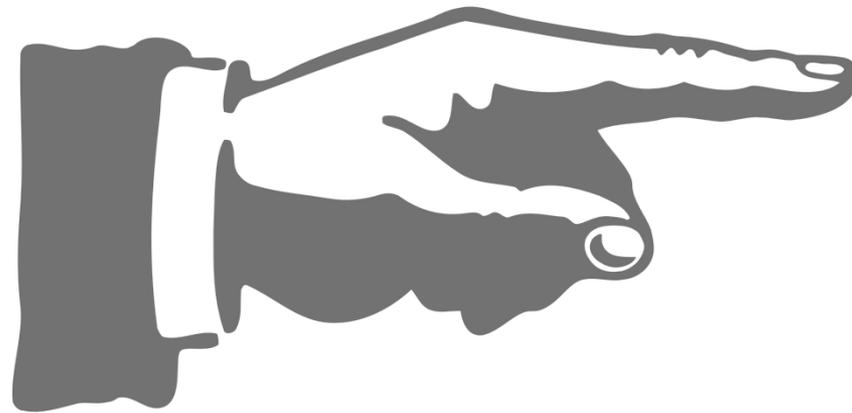
UTILISATION DES RESSOURCES				INDICATEURS ELEMENTAIRES			
BUDGET GLOBAL DE LA STRUCTURE			609 770,00 €	78,0%	-100%	81,0%	-4%
TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	si taux prévision dénominateur	100%	416 749,00 €	78,0%	28%	81,0%	-4%
RESSOURCES UTILISEES DE LA STRUCTURE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	97%	404 749,00 €	78,0%	25%	81,0%	-4%
COUT DE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	79%	327 983,00 €	78,0%	1%	81,0%	-4%
Masse salariale	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	37%	155 139,00 €	78,0%	-52%	81,0%	-4%
Fonctionnement hors masse salariale	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	41%	172 824,00 €	78,0%	-47%	81,0%	-4%
BUDGET OPERATIONNEL TOURISME HORS ACHAT POUR REVENTE	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	18%	76 786,00 €	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!
RESULTAT	TOTAL RESSOURCES DISPONIBLES (referentiel)	3%	12 000,00 €	3,0%	-4%	1,7%	76%
BUDGET OPERATIONNEL DE LA STRUCTURE	BUDGET GLOBAL DE LA STRUCTURE	44%	269 807,00 €	50,0%	-11%	50%	0%
DONT BUDGET OPERATIONNEL TOURISME HORS ACHAT POUR REVENTE	BUDGET OPERATIONNEL DE LA STRUCTURE	28%	76 786,00 €	9,8%	192%	10%	0%
DONT ACHAT POUR REVENTE	BUDGET OPERATIONNEL DE LA STRUCTURE	72%	193 021,00 €	40,2%	78%	40%	0%



VOS ITT ET LEUR COMPARAISON AVEC LE NATIONAL

INDICE DE TOURISTICITE SECTORIEL	POINTS	COUVERTURE	sur 100	354 structures		76 structures	
				MED NATIONALE	ECART A LA MED	GRAPPE DEPARTMT	ECART A LA MED
OFFRE DE SEJOUR	20	67%	16	13	53%	13	53%
TAUX DE FONCTION TOURISTIQUE	15,67%						
ATTRACTIVITE	32	62%	25	22	45%	22	45%
LABELS TERRITORIAUX	8						
STATION CLASSEE	5						
3 PREMIERS EVENEMENTS DU TERRITOIRE	1						
3 PREMEIRS SITES EXCEPTIONNELS - GRANDS SITES DE France INESCO - Monuments Nationaux	4						
AUTRES ELEMENTS D'ATTRACTIVITE	6						
RECONNAISSANCE DES GUIDES REFERENTS	8						
GESTION DES CAS INSULAIRES	-						
OFFRE EXCURSION	22	88%	17	10	118%	10	118%
ENTREES PAYANTES	13						
ENTREES NON PAYANTES	9						
ACCES	15	75%	12	13	16%	13	16%
ACCES TRAIN	3						
ACCES AVION	5						
ACCES PORT	-						
ACCES ROUTIER	3						
AGGLO EN PROXIMITE	4						
TOTAL	88,50		70,24				
SUR	126,00		100,00				

ET APRES ?



ZOOM SUR LA FORMATION D'EXPLOITATION DES DONNEES

Pourquoi ?

> Les indicateurs ne sont utiles que si l'on en tire des pistes d'amélioration !

En quoi cela consiste ?

> Diagnostiquer ma situation, en identifiant les éléments sur lesquels mon OT est en décalage par rapport à la moyenne de ma catégorie.

> identifier les causes profondes de ces écarts, qu'elles soient internes ou externes à l'OT.

> Hiérarchiser mes éléments saillants par ordre d'importance.

> Définir les orientations à prendre.

Pourquoi faire ce travail en groupe ?

> Pour confronter mon analyse avec mes pairs.

> Pour partager les pratiques.



Différents outils et méthodes d'animation de vos réflexions seront mobilisés lors de ces ateliers.

VOTRE INTERLOCUTEUR



Emmanuel TRICOIRE

02 72 88 02 44

etricoire@ottnormandie.fr