

Des indicateurs de performance pour votre Office de Tourisme



L'HISTORIQUE DU PROJET

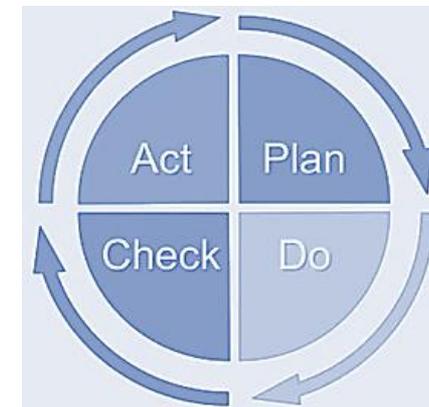
Le Club Indicateurs d'OTF

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.



UNE EVOLUTION VERS LE DISPOSITIF PILOT

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 est membre 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

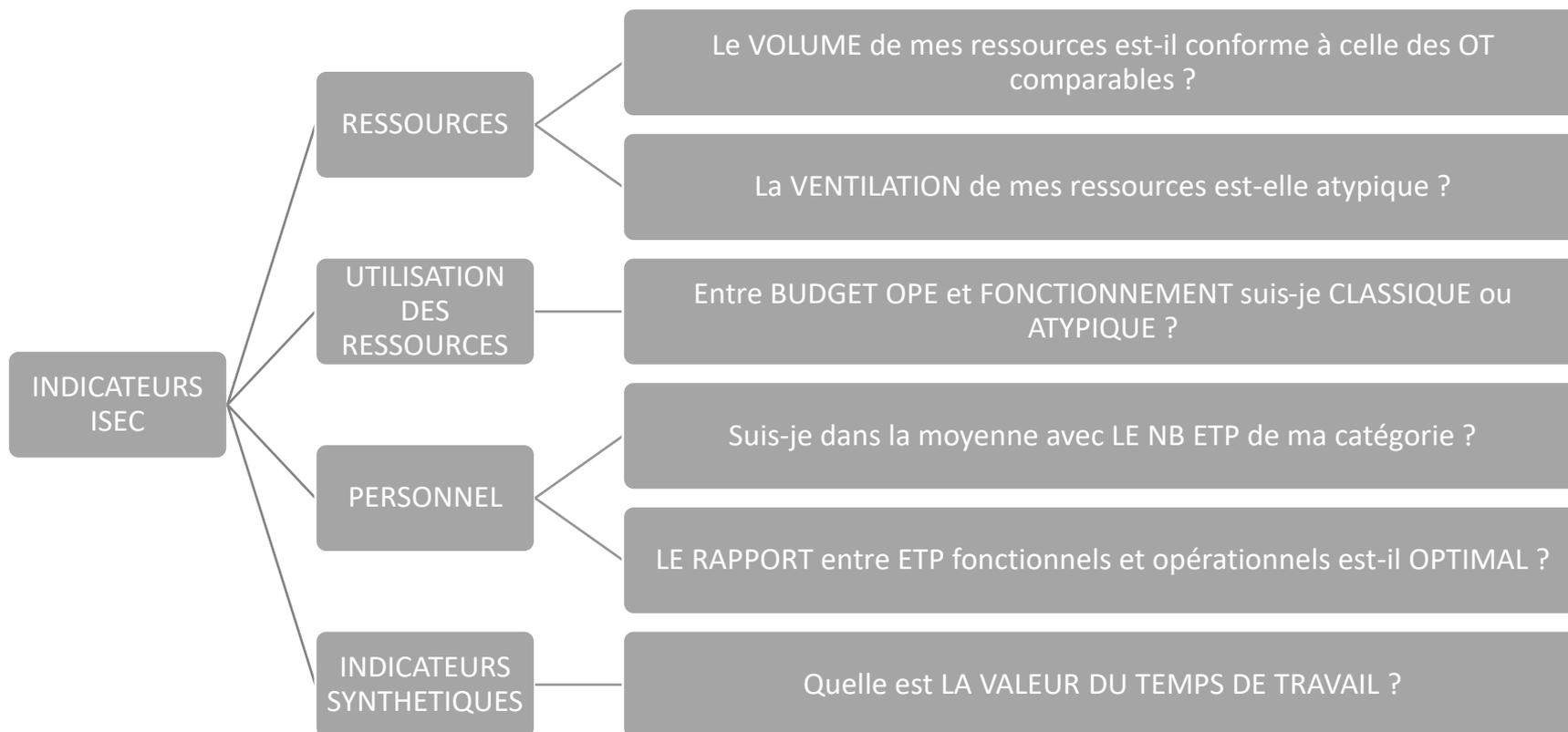
Les Indicateurs Socio-Economiques Clés (ISEC)

- 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...)

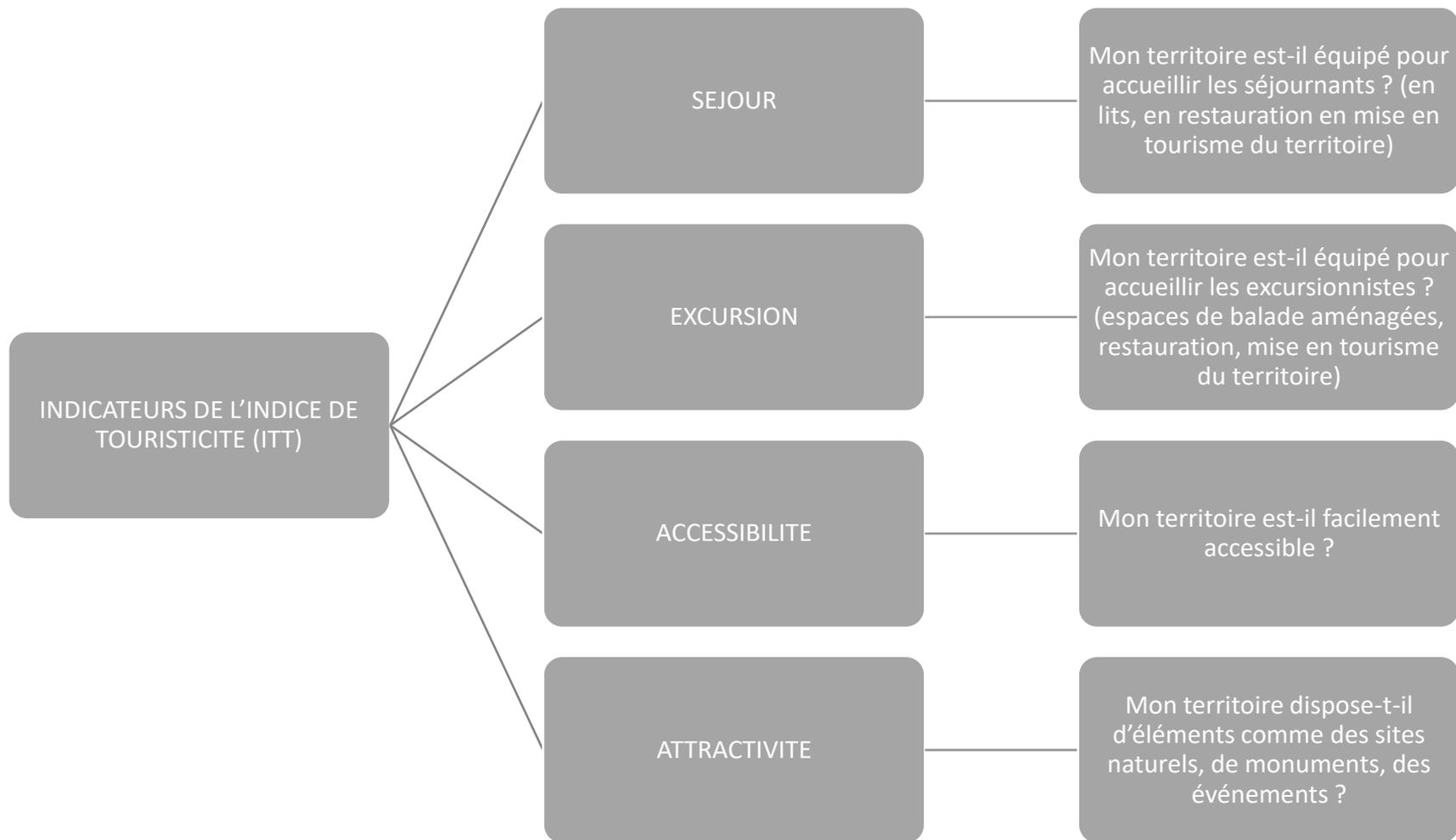
Les Indicateurs de Touristicité Territoriale (ITT)

- 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

COMPRENDRE LES ISEC



COMPRENDRE LES ITT



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, votre relais territorial 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 :

> Animation d'**ateliers d'exploitation** des données (en formation agréée inter-OT) : dégager collectivement des pistes de progression.



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.

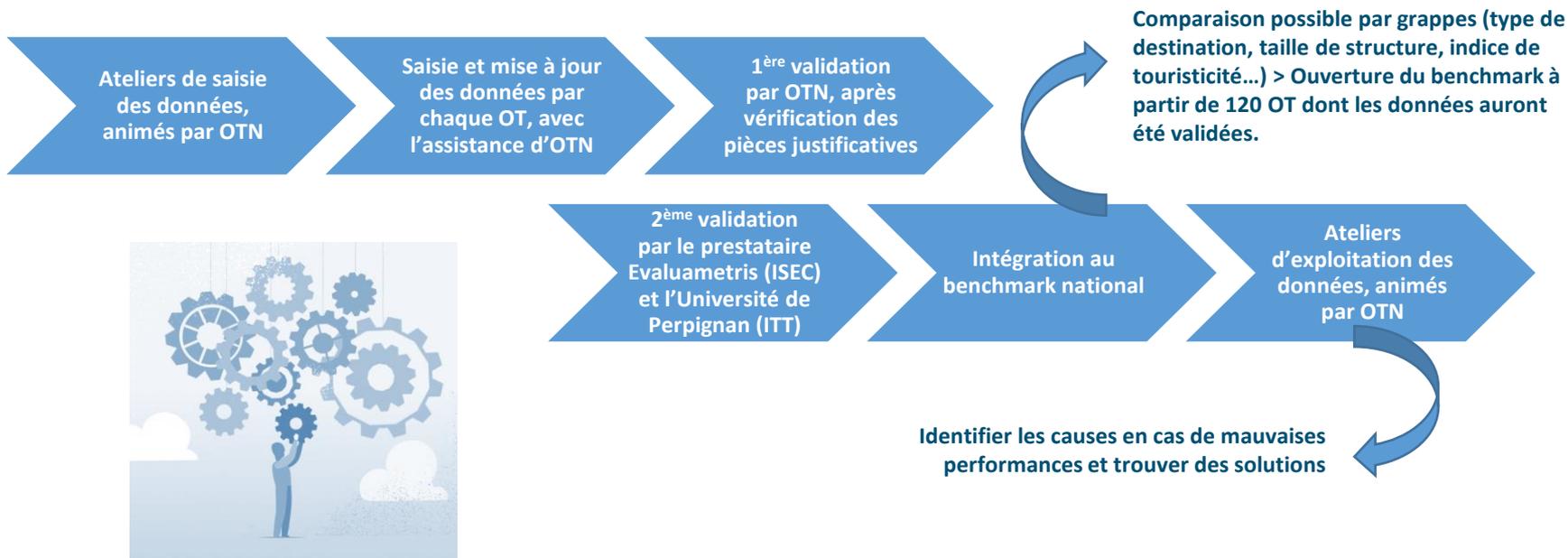
> Pour partager les pratiques.



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

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

Zone de gratuité



Zone payante

LA SAISIE DE VOS DONNEES SUR LA PLATEFORME

Un mode opératoire de saisie pour chaque onglet

Des bulles d'infos

Admin relais1
Admin Relais

Accueil

pilOT

Segmentation

Fiche ISEC

Fiche ITT

ADN
Tourisme

Accéder à vos indicateurs de coût unitaire de prod

Accéder à vos indicateurs d'impact

Indicateurs Sociaux Economiques (ISEC)

1 Pièces OK 2 Contrôle Relais OK 3 Contrôle Evaluamétris en cours 4 ISEC OK

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

1.CA BOUTIQUES	677	?
2.CA COMMERCIALISATION	99	?
3.CA EVENEMENTIEL	57	?
4.CA EQUIPEMENT		

Dépenses

1.Achats BOUTIQUES	356	?
2.Achats COMMERCIALISATION	22	?
3.Achats EVENEMENTIEL	45	?
4.Achats EQUIPEMENT		

VOTRE INTERLOCUTEUR A OTN



Emmanuel TRICOIRE

02 72 88 02 44 – 06 81 29 10 59
etricoire@ottnormandie.fr