

Séminaire des OT de Normandie

Réflexion sur la stratégie
et le modèle économique d'OTN

Caen

09/01/2018

www.ottnormandie.fr



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie



9h30-10h : Accueil des participants

10h – 11H : Quelques éléments de contexte...

11H – 12H30 : Ateliers

12h30 – 14h : Déjeuner sur place

14h-15h30 : Ateliers

15h30-16h : Pause pour les participants pendant la préparation de la synthèse

16h-17h : Synthèse des travaux en plénière



M. Olivier PETITJEAN, Président

Mme Béatrice GUILLAUME, Présidente déléguée



Les objectifs de cette journée

Co-construire ensemble la stratégie et le modèle économique d'OTN pour :

- répondre aux besoins des Offices de Tourisme et des partenaires
- développer « l'esprit réseau » = une offre construite avec et pour les OT
- définir un modèle économique adapté > assurer la pérennité financière d'OTN

Pourquoi?

Car vos structures ont vécu courant 2017 des changements sans précédent et que la Fédération doit vous apporter des services en lien avec vos nouveaux besoins !

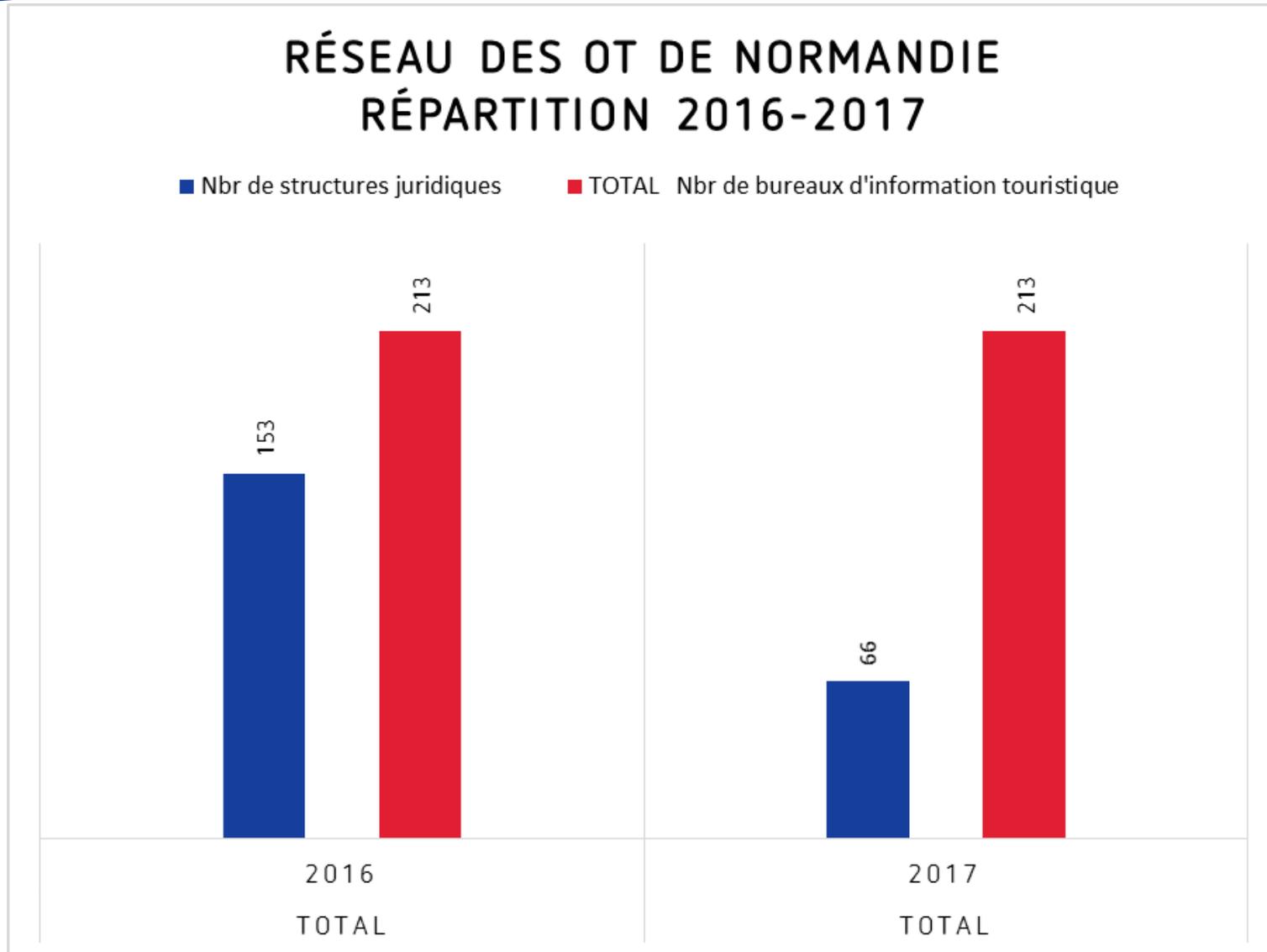


Conséquences sur les OT ?

National : 3600 OT en 2010 ➡ 2550 en 2017 ➡ < 2000 d'ici 2020

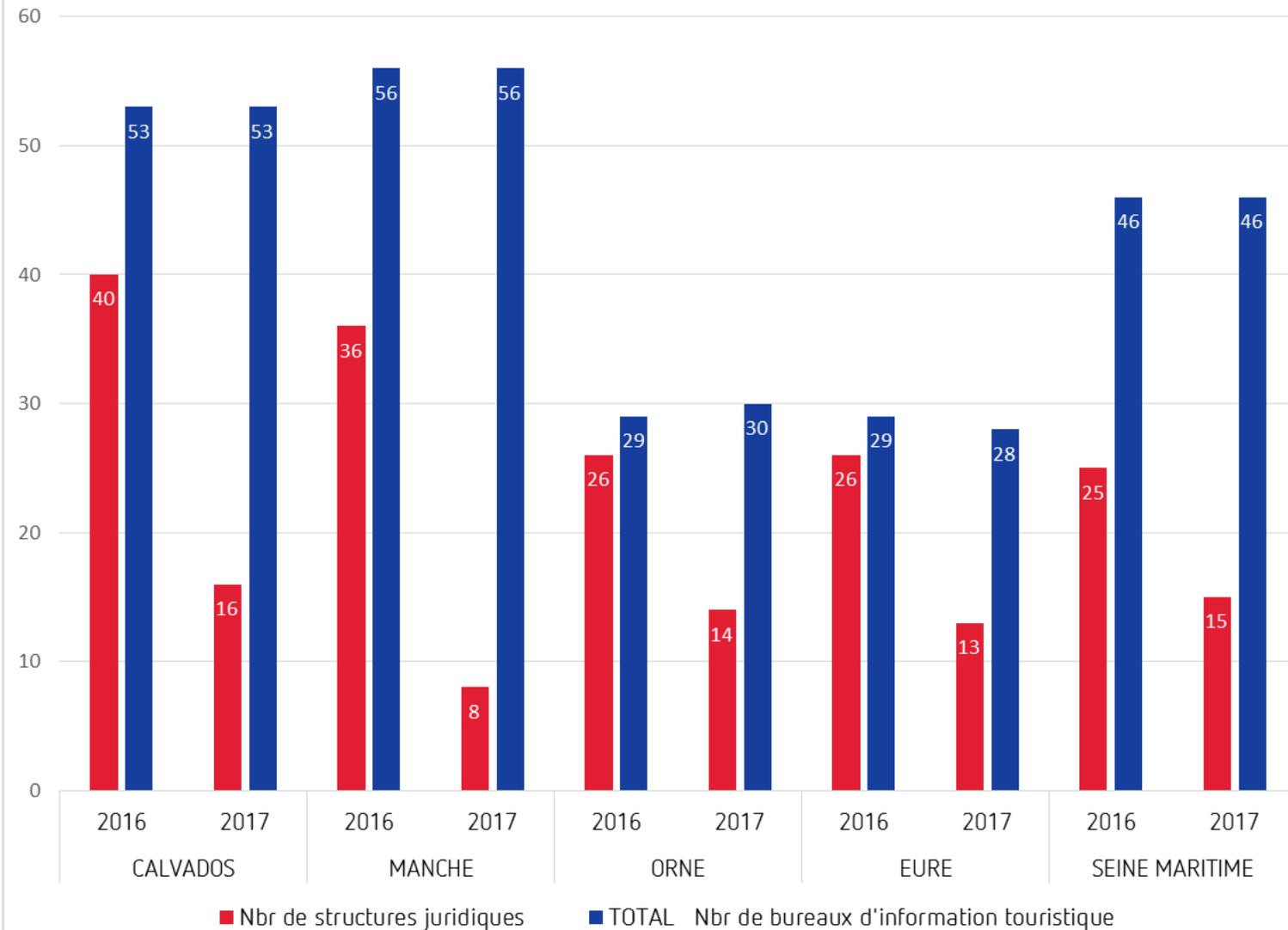
Normandie : 153 OT en 2016 ➡ 66 en 2017

Etat des lieux du réseau au 1/01/2017



Etat des lieux du réseau au 1/01/2017

Réseau des OT de Normandie Répartition du nombre d'OT et de BIT 2016-2017



LES OFFICES DE TOURISME EN NORMANDIE

Au 1er janvier 2017



0 15 30 Km

Réalisation : SIG Normandie - 09/2017
Sources : Région Normandie et Offices de Tourisme & Territoires de Normandie
Fonds : ADMIN EXPRESS 2017 - IGN©
Réf. : PI2017_268_TOU

TOURISME





Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

CONTEXTE

Conséquences pour les Relais territoriaux ?

En mutation pour s'adapter à vos nouveaux besoins !



7 principes pour cultiver une communauté fédérale

- 1/ S'organiser en s'adaptant
- 2/ Ouvrir un dialogue entre les perspectives internes et externes de la communauté
- 3/ Mélanger différents niveaux de participation et d'engagement
- 4/ Développer des espaces privés et des espaces publics
- 5/ Se concentrer sur la création de richesses et de valeurs
- 6/ Combiner la sécurité et l'aventure, le soutien et l'épreuve
- 7/ Créer le rythme de la communauté

Sans oublier le sens !

Quel est le sens de notre action collective?



La pratique en tant que communauté :

L'engagement mutuel

Créer du et des liens

Adopter la logique
d'entreprise commune

Conserver une
responsabilité mutuelle
entre les membres

Faire des choses
ensemble

Agir pour maintenir la
communauté

Négocier en permanence
pour obtenir un consensus

Répertoire partagé : actions,
histoires, concepts

La pratique comme apprentissage: Que pouvons nous encore apprendre ensemble?

La pratique comme frontière : Qui agit sur le même périmètre que le nôtre?



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

CONTEXTE

Cette journée doit nous permettre de nous projeter :
Quelle est la vocation d'OTN?

Les ateliers devront chercher à mettre en valeur notre culture commune tout en conservant vos intérêts individuels !

Rappel de l'objectif de la journée : Co-construire ensemble la stratégie et le modèle économique d'OTN.



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

LE REGARD EXTERIEUR

Patrice RUELLE

Cabinet Le Belvédère Conseil



RAPPEL présenté par Marie-Flo GUY et Ludovic CARDONA GIL :

OTN s'est largement développée suite à l'adoption d'un projet associatif validé en AG en 2015 : développement et structuration des missions, diversification des financements, recrutements. Ce projet est sensé répondre aux enjeux auxquels sont confrontés les adhérents et semble pertinent et adéquat pour les partenaires.

Pour aller plus loin dans la réponse à ces enjeux particulièrement importants, notamment du fait de la loi NOTRe qui a profondément modifié le contexte territorial, l'équipe salariée de la fédération a souhaité que les adhérents se mobilisent et puissent actualiser le projet.

Le CA du 7/04/2017 a lancé cette réflexion afin d'adapter la stratégie et le modèle économique d'OTN pour et par les OT. Un groupe de travail a ensuite été constitué et est piloté par L CARDONA GIL.

Les membres du groupe de travail créé en Juin 2017 suite à l'appel lancé au réseau :

Représentants OT

CARDONA-GIL Ludovic	Directeur OT Dieppe-Maritime (76)
BIERJON Hervé	Directeur OTI MSM-Normandie (50)
HERVE Brigitte	DAF OT Rouen Normandie Tourisme & Congrès (76)
HOSSIN Marion	Adjointe de direction OT Evreux Normandie Tourisme & Commerce (27)
GRILLOT Séverine	Adjointe de direction OT Saint Lô Agglo (50)
HAMEL Guillaume	Directeur OT Cherbourg-Cotentin (50)
HARDOUIN Emmanuelle	Directrice OT Ouistreham (14)
MARCHAIS Christophe	Directeur OT Caen (14)

Coordination technique OTN

Marie-Flo GUY - OTN
Emmanuel TRICOIRE - OTN



Réunions du groupe de travail:

- ➔ 8/06 : définition des enjeux de la réflexion, du rétroplanning et de la méthode employée
- ➔ 6/07 : rédaction de l'enquête réseau à mener courant de l'été 2017
- ➔ 18/09 : échanges sur les résultats de l'enquête et sur le DLA à venir

Fin juin : RDV avec la CRESS Normandie (G FRANCOIS / ET / MFG) pour échanger sur le dispositif DLA et voir s'il serait envisageable de bénéficier de l'accompagnement d'un cabinet externe pour mener cette réflexion.

P RUELLE, Cabinet Le Belvédère Conseil, a été retenu pour cette mission a débuté en septembre 2017 et s'achèvera en janvier 2018. **7 JOURS d'accompagnement financés intégralement par le DLA.**



10/07 : envoi de l'enquête réseau sur les services actuels d'OTN et sur les services attendus par les OT.

Nombre d'OT répondant à l'enquête au 7/09/2017 : 30 structures soit 45% du réseau total.

Répartition des OT répondants par département

- 14 : 8 OT = Condé sur Noireau / Isigny Omaha / Caen la Mer / Terres de Nacre / Lisieux / Bocage Normand / Normandie Cabourg Pays d'Auge / Pont l'Evêque
- 50 : 5 OT = Cherbourg Cotentin / St Lô Agglo / Mont Saint Michel Normandie / Cœur du Cotentin / Granville Terre et Mer
- 61 : 5 OT = Camembert / Bagnoles de l'Orne Tourisme / Alençon / Argentan / Putanges /
- 27 : 5 OT = Normandie Sud Tourisme / Evreux Normandie / Bernay / Cormeilles / Eure Madrie Seine
- 76 : 7 OT = Cleres / Gournay / Forges les Eaux / Fécamp / Plateau de Caux Maritime (non adhérent) / Caux Seine Tourisme / Le Tréport-Mers

Fonction des 32 répondants

- 23 directeurs
- 8 chargés de mission ou conseillers en séjour
- 1 présidente (Cleres)

Les résultats de cette enquête devaient être approfondis via l'organisation de ce séminaire pour permettre à chaque OT de Normandie de s'exprimer.



Les 4 ateliers du 9/01 :

Chaque participant est réparti dans un groupe : A-B-C-D. Chacun participera aux 4 ateliers.
Se référer aux affiches pour connaître son groupe et son heure de passage dans chaque atelier.

Atelier N°1 - Proximité, proximité...Comment renforcer la présence d'OTN sur le terrain, pourquoi, pour qui, comment ...?

Atelier N°2 - Adhérent ou client? Qui êtes-vous? Qu'est ce qui relève d'une part de l'action collective et d'autre part de l'accompagnement individuel?

Atelier N°3 - La question des valeurs partagées. Tout bouge, tout change mais qu'est-ce qui vous unit, contre vents et marées?

Atelier N°4 - En transférant la compétence tourisme aux intercommunalités, la loi NOTRe a déplacé le centre de gravité et donné le pouvoir aux EPCI. Comment votre fédération peut-elle vous accompagner dans ce changement sans précédent?



Les 4 ateliers du 9/01 :

Durée de chaque atelier : 45 minutes sur les créneaux suivants : 11h-11h45 / 11h45-12h30 / 14h-14h45 / 14h45-15h30

Déroulé de chaque atelier :

- Le binôme animateur / Rapporteur présente la problématique.
- 1ere vague de rédaction : Chaque participant contribue à la réflexion en inscrivant 3 idées sous forme de phrase – sujet, verbe, complément - sur 3 post-it (1 idée / post it).
- L'animateur récupère les post its, les colle sur la bande craft et les énumère à haute voix.
- 2eme vague de rédaction : Chaque participant devra contribuer à la réflexion en inscrivant 3 idées sous forme de phrase – sujet, verbe, complément - sur 3 post-it (1 idée / post it).
- L'animateur récupère les post its, les colle sur la bande craft et les énumère à haute voix.
- L'animateur lance le débat : les familles d'idées seront créées par regroupement.
- A la fin de l'atelier, chaque participant votera pour les idées prioritaires, les plus pertinentes (gommettes).
- Le binôme compte le nombre de voix pour chaque idée afin de réaliser le classement.



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

LA METHODE EMPLOYEEE

Les 4 ateliers du 9/01 :

Chaque atelier est piloté par un binôme composé d'un animateur et d'un rapporteur.

Les animateurs sont les salariés d'OTN.

Les rapporteur sont des directeurs d'OT, membres du groupe de travail.

Le rapporteur devra synthétiser les idées collectées lors de chaque séquence d'atelier. La synthèse de chaque thématique sera présentée par le rapporteur de 16h à 17h en séance plénière.

L'animateur s'assure que chaque idée est comprise par le groupe et fera préciser ou reformuler les idées si besoin. Il est le maître du temps.

Nous sommes entre nous, laissez libre court à vos idées, ne vous interdisez rien tant que ces idées servent l'intérêt général du réseau des OT de Normandie !



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

LA SYNTHÈSE DES TRAVAUX

Merci à tous pour vos contributions !

Chaque rapporteur va vous présenter la synthèse de chaque thématique

Atelier N°1 - Proximité, proximité...Comment renforcer la présence d'OTN sur le terrain, pourquoi, pour qui, comment ...?

Marion HOSSIN

Atelier N°3 - La question des valeurs partagées. Tout bouge, tout change mais qu'est-ce qui vous unit, contre vents et marées?

Séverine GRILLOT

Atelier N°2 - Adhérent ou client? Qui êtes-vous? Qu'est ce qui relève d'une part de l'action collective et d'autre part de l'accompagnement individuel?

Hervé BIERJON

Atelier N°4 - La loi NOTRe a déplacé le centre de gravité et donné le pouvoir aux EPCI. Comment votre fédération peut-elle vous accompagner dans ce changement sans précédent? Ludovic CARDONA GIL



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

SYNTHESE DES ATELIERS

ATELIER N°1 : Proximité, proximité...Comment renforcer la présence d'OTN sur le terrain, pourquoi, pour qui, comment ...?

- 1 – Une rencontre annuelle ou 2 fois par an pour présentation mutuelle et un plan d'action + suivi expert
- 2 – Une rencontre + pédagogique avec les élus, les DG pour expliquer ce qu'est un OT et ce qu'apporte OTN aux OT (fréquence : à la demande)
- 3 – Boîte à outil numérique : à développer, à consolider et à rendre accessible pour faciliter l'utilisation
- 4 – Visio conférence pour faciliter l'accès aux événements, réunions,...

Renforcer la proximité !

« Vous » mais jamais de « Nous » : beaucoup de « descendant » (OTN vers OT) peu « d'ascendant » (OT vers OTN)



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

SYNTHESE DES ATELIERS

ATELIER N°2 : Adhérent ou client? Qui êtes-vous? Qu'est ce qui relève d'une part de l'action collective et d'autre part de l'accompagnement individuel? Hervé BIERJON

- 1- Adhérer reste le 1er niveau obligatoire, pas d'accès à OTN sans adhésion
- 2- Etre entendu, pris en considération
- 3 - S'engager à apporter sa contribution

Adhérer : socle commun de services inclus multi thématiques, pas exhaustifs mais doivent être plus séduisants

Déclinaison des services spécifiques personnalisés = prestations payantes mais rendre plus lisible l'offre de service. Les services peuvent être à la carte, à l'unité ou en packs thématiques.

- Vocabulaire « client » peu adapté !
- Exigence sur la qualité du service rendu
- Mobiliser des experts pour des prestations très pointues
- Représentation et influence
- Relais juridique de proximité
- Pas de remise en cause du principe d'adhérer



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

SYNTHESE DES ATELIERS

ATELIER N°3 : La question des valeurs partagées. Tout bouge, tout change mais qu'est-ce qui vous unit, contre vents et marées? Séverine GRILLOT

- 1- L'échange : retour d'expérience, partage, entre aide
- 2- Le professionnalisme : la vocation, la passion du métier, la motivation, la formation
- 3- L'humain et la confiance : pas de concurrence, on est une fédération, la confiance est mutuelle + les qualités humaines (sympathie, simplicité, être à l'écoute...)
- 4- La créativité, l'innovation : l'intelligence collective, co construction
- 5 – Lobbying / Militant : que les forces vives politiques d'OTN passent les messages aux élus (défense de l'interêt et de la valeur ajoutée portée par les OT)



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

SYNTHESE DES ATELIERS

ATELIER N°4 : La loi NOTRe a déplacé le centre de gravité et donné le pouvoir aux EPCI. Comment votre fédération peut-elle vous accompagner dans ce changement sans précédent? Ludovic CARDONA GIL

4- L'accompagnement à la stratégie

3- Echange d'expériences

2 - Centre de ressources

1 - Relation, communication, sensibilisation des com com élus et techniciens par les élus et salariés d'OTN



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Et après ?

- Fin de semaine : préparation de la synthèse globale de la journée du 9/01
- 15/01 : RDV avec Mme POUSSIER-WINSBACK- Vice Présidente de la Région Normandie / O. PETITJEAN, Président d'OTN / B. Guillaume, Présidente déléguée d'OTN / MFG : point sur les actions menées par OTN pour les OT et point sur l'avenir d'OTN
- Après le 15/01, finalisation de la rédaction du projet de la stratégie et du modèle économique d'OTN par l'équipe salariée d'OTN, le groupe de travail et P. RUELLE, sous l'autorité du Président.
- 23/01 : envoi aux administrateurs d'OTN du projet envisagé et des actions à déployer, le tout avec un budget à l'équilibre !
- 30/01 : Conseil d'administration d'OTN pour échanger sur le projet et faire des choix, tant sur les actions, que les éléments financiers.
- Début février : OTN communiquera aux OT les actions et le modèle économique votés par le CA.



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

CONCLUSION

M. Olivier PETITJEAN, Président

Mme Béatrice GUILLAUME, Présidente déléguée

Retrouvez toute l'actualité d'OTN sur notre page Facebook ainsi que sur notre site web www.ottnormandie.fr

Merci de votre attention !

