

Notre démarche d'accompagnement

Offices de Tourisme & Territoires de Normandie (OTN) propose d'accompagner les Offices de Tourisme et territoires adhérents à la fédération régionale, dans la définition d'une stratégie d'organisation pour répondre à la commande politique de la collectivité de tutelle.

L'objectif : avoir un OT opérationnel pour déployer les missions qui lui sont confiées.

Les thèmes abordés : les missions, la gouvernance, la forme juridique, les ressources humaines, les finances, les moyens techniques et les impacts du marché sur l'OT.

Le livrable : la définition du nouveau mode d'organisation.



Cet accompagnement est déployé à partir d'outils et méthodes que nous avons conçus avec des Offices de Tourisme pilotes, sous l'œil expert du cabinet Le Belvédère Conseil.

Au préalable, il faut avoir une commande formalisée par écrit de l'organe décisionnel de l'Office de Tourisme.

Cadre de l'accompagnement d'OTN

Cet accompagnement s'inscrit dans la lignée des actions portées par OTN auprès de son réseau: mise à disposition d'outils et méthodes permettant aux OT et à leurs collectivités territoriales d'établir leur diagnostic et de définir leur stratégie et leur plan d'actions. L'OT et sa collectivité demeurent les seuls décideurs et pilotes de leur stratégie.

Signature d'une charte d'accompagnement entre l'OT et OTN.

Coût de l'accompagnement : 300€ net de TVA / jour.

L'accompagnement étape par étape

Phase 1 – SENSIBILISER les élus et établir un planning de travail

D'abord une **AMBITION !!!** > Le **SUJET** > Ce que la collectivité territoriale attend de son Office de Tourisme



OTN intervient à la demande pour venir présenter les impacts de la réforme territoriale sur l'organisation des OT et les enjeux qui se présentent à eux.

Un rétro-planning est ensuite fixé avec les techniciens de l'OT et de la collectivité territoriale.

Phase 2 – DRESSER son état des lieux

Où en êtes-vous ? Faites votre état des lieux > Les FAITS

Un état des lieux bien mené répond à la moitié des problématiques !

Outils d'état des lieux transmis par OTN :

- Etat des lieux offre-fréquentation/Taxe de séjour
- Données générales liées au fonctionnement de l'OT
- Données liées aux actions de promotion/communication/web de l'OT
- Etat des lieux quantitatif RH
- Etat des lieux compétences RH
- Grille d'enquête clientèles du territoire (profils clientèles et dépenses visiteurs)
- Table de calcul des dépenses des visiteurs
- Positionnement du territoire/concurrence
- Trame d'enquête communication/promotion/image à destination des socio-professionnels

> Les techniciens OT/collectivité territoriale récoltent et/ou produisent les données nécessaires à l'établissement du diagnostic.

Phase 3 – ETABLIR le diagnostic de fonctionnement de l'Office de Tourisme

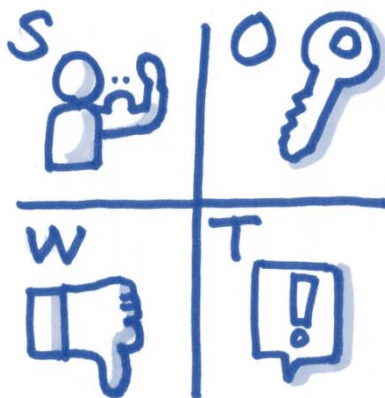
Analysez les données que vous avez recueillies

Pour ce faire, nous utilisons une application web collaborative de gestion de projet, qui permet de :

- Classer les données recueillies selon qu'elles soient de nature : financière, ressources humaines, technique, liée à la gouvernance ou au marché.
- Déterminer si les faits constatés sont favorables ou défavorables à la future organisation de l'OT et s'il relèvent de facteurs internes ou externes à l'OT.
- Identifier leurs impacts sur la future organisation de l'OT.
- Grouper les faits en thématiques communes.

> Nous obtenons alors un SWOT de l'OT = Forces / Faiblesses / Opportunités / Menaces.

- Forces : éléments favorables relevant de facteurs internes.
- Faiblesses : éléments défavorables relevant de facteurs internes.
- Opportunités : éléments favorables relevant de facteurs externes.
- Menaces : éléments défavorables relevant de facteurs externes.



> Travail réalisé par les techniciens OT/collectivités territoriales avec l'appui méthodologique d'OTN. Ce travail est ensuite restitué par l'OT aux élus et socio-professionnels.

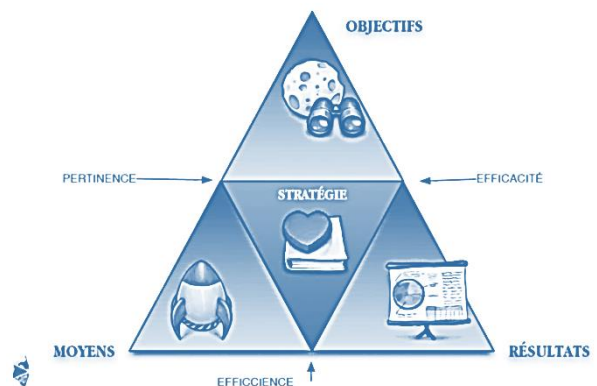
L'accompagnement étape par étape

Phase 4 – DEFINIR les solutions, stratégies et objectifs

Faites des choix > la place du politique

Les objectifs opérationnels doivent être S M A R T :

- > Spécifiques
- > Mesurables
- > Atteignables
- > Réalistes
- > Temporellement définis



Attention à ne pas confondre objectifs et moyens !

- > Développer les relations entre l'OT et ses socio-professionnels > **objectif**
- > Mettre en place des commissions de travail > **moyen**

Vous n'êtes pas seuls ! Veillez à ce que votre stratégie soit cohérente avec la stratégie de développement économique de votre territoire et avec celles des autres échelons territoriaux, faites remonter vos enjeux et tenez compte de leurs orientations, potentiels leviers pour le développement de votre OT.

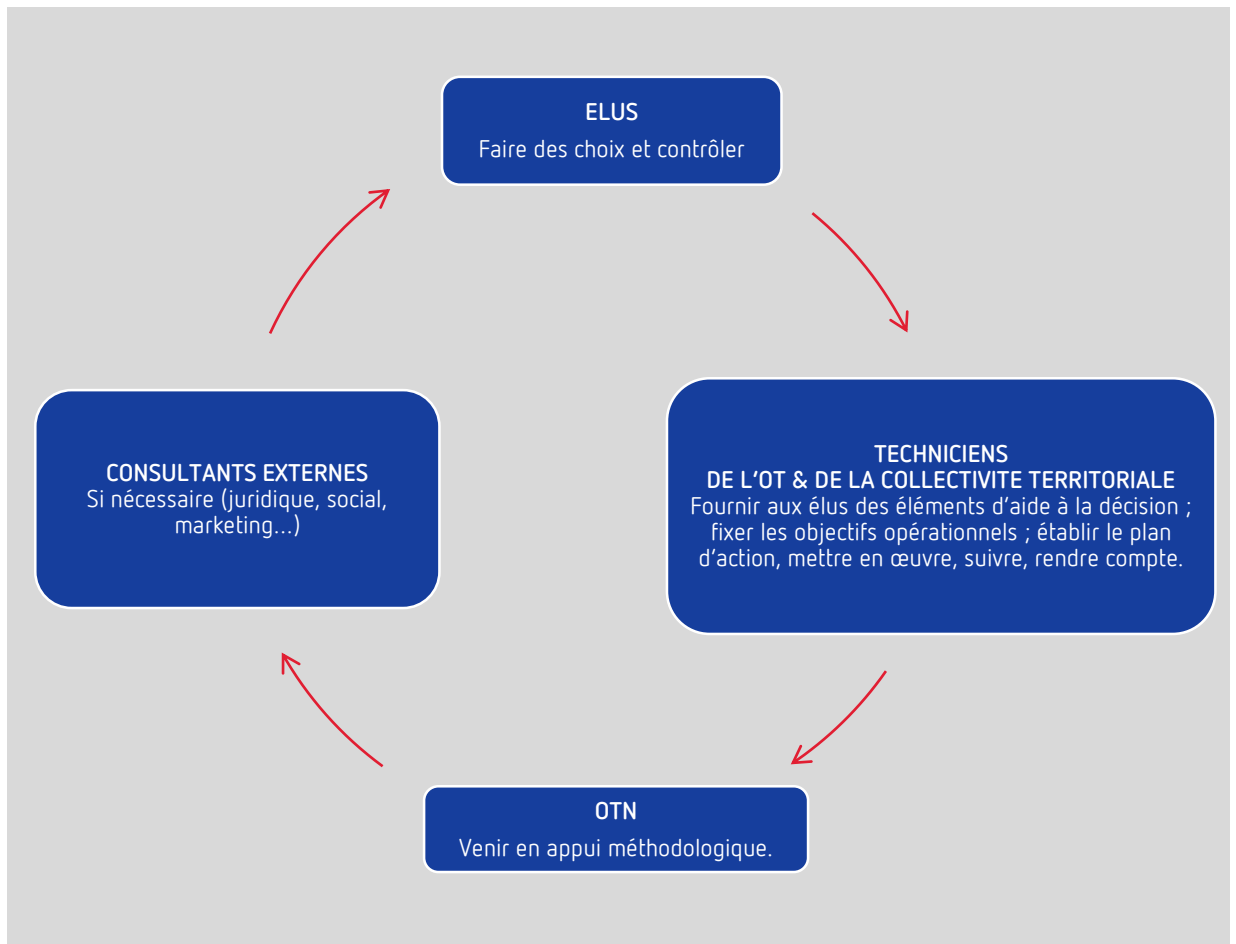
Rédigez votre plan d'actions : il s'agit de traduire vos objectifs stratégiques en actions pour les rendre opérationnels. Identifiez pour chaque action des délais, indicateurs, responsables, coûts et moyens alloués, cibles, résultats, commentaires. > priorisez vos actions (on ne peut pas tout faire en même temps : coût, complexité, temps, contribution à l'objectif).

Suivez, évaluez, ajustez ! Saisissez les opportunités et adaptez-vous aux nouvelles tendances du marché. Par ailleurs, n'hésitez pas à corriger des orientations qui avec le temps ne sont pas atteignables ou ne produisent pas les résultats escomptés > la gestion des risques et l'erreur font partie de la stratégie.

Outil : tableau type de formalisation de la stratégie et du plan d'actions.

> Travail réalisé par les élus et techniciens OT/collectivités territoriales avec l'appui méthodologique d'OTN.

Le rôle de chacun : l'ensemble des acteurs vient nourrir la réflexion



Une équipe à vos côtés :



Marie-Flo GUY
Responsable – chargée de mission qualité

mfguy@ottnormandie.fr
06 09 01 37 80
02 72 88 02 41



Emilie LEMONNIER-LESLE
Chargée de mission professionnalisation & qualité

elemonnierlesle@ottnormandie.fr
06 20 08 14 01
02 72 88 02 43



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de mission stratégie & structuration

etricoire@ottnormandie.fr
02 72 88 02 44



Nicolas COQUILLARD
Chargé de mission E-tourisme

ncoquillard@ottnormandie.fr
06 25 74 33 14
02 72 88 02 42

Votre interlocuteur



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de mission
stratégie & structuration

etricoire@ottnormandie.fr
02 72 88 02 44