

OTN - STRATEGIE > PLAN D' ACTIONS 2022-2025

Validé en Conseil d'Administration du 25/10/2021

Légende : Mission Actuelle / Nouvelles missions

		Détail de l'action	Responsable de l'action	
AXE 1 - STRUCTURER Accompagner et outiller les OT pour déployer leur stratégie de développement touristique	Structuration des OT	Identifier les OT demandeurs d'accompagnement à la réflexion sur leur stratégie	ET	
		Enrichir en permanence les outils et la démarche d'accompagnement des OT		
		Communiquer auprès des collectivités sur les enjeux du tourisme		
	Observation interne et territoriale	Radioscopie du réseau des OT normands : collecter, analyser les données transmises par les OT		NC
		Accompagner les OT dans l'appropriation de l'outil normand d'observation des territoires et dans l'analyse de ces données pour ajuster leur stratégie		ET
		Accompagner les OT dans l'appropriation de l'outil national PILOT et dans l'analyse de ces données pour ajuster leur stratégie		
		Participer à la commission nationale d'ADN Tourisme pour faire évoluer les outils		
	Centre de ressources juridiques et sociales / Commandes groupées	Répondre aux questions des OT et des collectivités locales, faire le lien avec la plateforme juridique et sociale d'ADN Tourisme		ET
		Informier les OT sur les évolutions de la taxe de séjour		MFG
		Proposer des commandes groupées pour répondre à la réglementation en vigueur ou aux besoins communs des adhérents		
Veille numérique/réglementaire/ actualités	Assurer une veille permanente des actualités réglementaires, d'innovations et en informer les OT		MFG/ET/NC/RM	



		Détail de l'action	Responsable de l'action
AXE 2 - QUALIFIER Faire des Offices de Tourisme les chefs d'orchestre incontestables de l'accueil touristique territorial.	Démarche Qualité Accompagnement des OT	Accompagner les OT engagés en démarche Qualité	MFG/RM
		Préparer les audits blancs (logistique, relecture, tests mystères) et envoyer les rapports aux OT	
		Evaluer le niveau de conformité de l'OT lors de l'audit blanc et proposer des actions correctives d'amélioration	
		Déclencher la visite mystère par un cabinet local et prendre connaissance des résultats pour aider l'OT à lever les écarts ou à s'améliorer	
		Audits : réaliser l'appel d'offre auprès des auditeurs, le sélectionner et l'inscrire sur le portail DGE en le rattachant à l'OT concerné	
		Suivre les OT marqués : alterner chaque année le RDV individuel de suivi et le RDV de suivi semi-collectif	
	Démarche Qualité Pilotage OTN	Veiller à ce que les OT remplissent les exigences de suivi prévues par ADN Tourisme et la DGE (voir doc ADN "modalités de suivi QT")	MFG/RM
		Préparer l'OT à la reconduction de la MQT pour l'audit en visite mystère et l'audit complet	
	Démarche Qualité Commission ADN Tourisme	Mettre à jour la boîte à outils QT et l'enrichir en permanence (formations, bons exemples d'OT,...)	MFG
		Définir les formations QT annuelles à dispenser par OTN (Accompagnement / Suivi)	
Connaissance de l'offre : Pass Accueil Normandie	Faire l'appel d'offre aux auditeurs agréés pour une demande d'audit groupés	MFG/RM	
	Participer aux audits VM et complets pour mettre à jour la boîte à outils et/ou ajuster la méthode OTN		
Stratégie d'Accueil et d'Information	Participer à la commission nationale pour faire évoluer le dispositif, en lien avec la DGE	DC	
	Faire remonter les demandes ou besoins des OT lors de chaque commission		
Stratégie de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises	Recruter un/une stagiaire et le superviser	NC	
	Conventionner avec les sites touristiques normands, les classer et éditer la borchure de présentation à remettre aux détenteurs du PAN		
	Editer les Pass commandés par les OT et les partenaires d'OTN		
	Transmettre les PAN commandés accompagnés de la brochure et de la facture		
	Assurer le fonctionnement des partenariats conclus auprès des utilisateurs		
Dispositif Chambre d'Hôtes Référence	Assurer la facturation et le suivi des encaissements des Pass édités	RM	
	Accompagner les OT pour les aider à définir leur stratégie d'accueil et d'information sur leur territoire > Aider les OT à identifier les parcours clients dans la destination et connaître les besoins des clientèles (Analyser les typologies de clientèles, comportement des flux, des demandes formulées,...)		
	Co-construire avec l'OT le plan d'action de la stratégie d'accueil et d'information, avec l'appui de la boîte à outils webmarketing		
	Co-animation et mise à jour des travaux des accueils alternatifs		
Dispositif Chambre d'Hôtes Référence	Veille et coopération inter-RT> ajustement de la boîte à outils	DC	
	Coacher la communauté des accueillants > outiller les OT pour animer leurs sociopros sur l'accueil des clients sur la destination		
	Créer et animer le groupe de travail de construction de la boîte à outils DD/RSE		
	Accompagner les OT dans la définition et dans la mise en œuvre de leur plan d'action DD/RSE		
Dispositif Chambre d'Hôtes Référence	Aider les OT à accompagner leurs sociopros dans leurs stratégies DD/RSE pour faire de la destination une destination durable reconnue (positionnement marketing pour attirer les clientèles visées)	MFG/DC	
	Participation aux COFIL de la Région Normandie		
	Former les salariés des OT volontaires pour les visites des chambres d'hôtes sur leur territoire		
	Organiser et animer la commission d'attribution régionale (à distance ou en présentiel)		
Dispositif Chambre d'Hôtes Référence	Assurer la gestion et le suivi des demandes de référencement	DC	



		Détail de l'action	Responsable de l'action
AXE 3 - FORMER Former les salariés des OT pour s'adapter aux évolutions des métiers	OTN-FORMATION	Recensement et synthèse des besoins en formation du réseau	ET
		Veille et benchmark (réglementation, autres RT, OF, commission ADN Tourisme ...)	
		Faire le bilan de la satisfaction (à chaud et à froid) des actions de formation des OT	
		Analyser les plans de formations issus des démarches de GPEC et de la démarche QT	
		Participer à la commission nationale ADN Tourisme (thématiques, financements, gestion par l'OPCO,...)	
		Construire l'offre de formation > pour les formations sous traitées : identifier l'organisme de formation expert et contractualiser sur le module à dispenser (format présenciel ou à distance à adapter dès que besoin) + prévoir un programme de formation en langue vivante, appliqué au tourisme et en format e-learning/présenciel	ET/MFG
		Construire l'offre de formation > pour les formations dispensées par OTN : construire chaque module de formation via les apports, les enseignements, les exercices, la mise en pratique à dispenser pour chaque formation (format présenciel ou à distance à adapter dès que besoin)	ET/MFG
		Communiquer pour générer des inscriptions et atteindre le seuil minimum de stagiaires	ET
		Assurer le suivi du processus d'inscription jusqu'à la facturation des stagiaires	DC
		Post-formation : analyser les questionnaires complétés par les stagiaires sur le niveau de satisfaction + établir la facturation aux stagiaires + suivre/relancer les règlements	ET
		Rédiger le bilan quantitatif, qualitatif et financier annuellement	ET
		Qualiopi > obtenir et maintenir la certification	ET/DC/MFG
Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	Accompagner l'OT à la mise en place de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et au suivi du plan d'action	ET	
Boîte à outils RH	Accompagner les outils dans l'appropriation des outils : gestion de la polyvalence, entretiens professionnel, entretien, individuel, gestion des coûts et du temps,...	ET	
	Faciliter la coopération inter-OT pour maintenir les ressources RH performantes (banque de CV, prolongation de contrats entre plusieurs OT sur la basse saison, formation des saisonniers,...)	ET/MFG et les OT demandeurs	

	Détail de l'action	Responsable de l'action
AXE 4 - ANIMER Faciliter le partage d'expériences et la coopération entre OT	<p>Favoriser le partage d'expérience</p> <p>Echanger avec les OT et identifier les actions à mener pour chaque projet = Organiser un RDV individualisé par OT</p> <p>Planning des JOT : " Journée des OT" où 1 collaborateur d'OTN rencontre 1 OT pour identifier les missions menées et par quels moyens sont elles déployées (RH/€/Outils)</p> <p>Faciliter les échanges entre les directeurs d'OT pour aborder les problématiques rencontrées et partager les solutions mises en oeuvre > visio tous les 2 mois + transformer la journée annuelle de début d'année en séminaire d'1,5 Jours comprenant une soirée conviviale</p> <p>Réunir les OT par métiers exercés et les faire travailler ensemble sur des problématiques communes (Référénts QT / Chargés de promotion/ CES/ Chargés de la commercialisation/ RH-Chargés des plans de formation / Chargés de mission Dvmppt / chargés de l'observation/ Chargés du DD-RSE / Responsables POT)</p> <p>Prévoir un éducteur sur la destination accueillante > l'OT hôte se chargera de toute l'organisation de ce RDV</p> <p>Organiser 1 journée des élus pour leur permettre d'échanger sur les enjeux et objectifs déployés</p> <p>Découverte Inter-OT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser 5 "vis ma vie" / an entre 5 OT hôtes et les OT participants (déterminer le programme en fonction des moyens et des missions déployées pour nourrir les réflexions) - Prévoir un éducteur "flash" l'après midi pour faciliter la connaissance territoriale <p>Créer un outil collaboratif où chaque adhérent pourra y déposer ses outils (exemples d'accords d'entreprise/ CSE/ stratégie/plan d'action, rapport d'activité, plan Marketing,...)</p> <p>Organiser des webséminaires pour informer les OT sur des thématiques précises et les illustrer par des OT témoins ou autre structure ressource</p> <p>Identifier / s'inspirer des bonnes pratiques au niveau national, y compris en dehors du réseau des OT, pour les partager en région.</p>	MFG/ET/NC/ RM/DC + LES OT HOTES
	<p>Organiser les échanges d'expérience entre OT : les Ateliers Réseaux</p> <p>Recenser les thématiques à aborder</p> <p>Identifier les OT experts et définir le contenu de la présentation</p> <p>Assurer la logistique : lieu / date / rédaction du programme + envoi / relance</p> <p>Animer les ateliers, en format hybride (présentiel et distanciel)</p> <p>Mise en ligne des supports de présentation sur le site web d'OTN</p>	NC
	<p>Rendre autonomes les OT sur le Jeu "En quête de Normandie"</p> <p>Transférer les compétences aux OT pour la création de l'édition annuelle, l'animation du collectif d'OT, la gestion du jeu au quotidien, la rédaction du bilan annuel > RENDRE AUTONOMES LES OT</p> <p>Coordonner les OT sur le projet > organiser les visios, dépôt du règlement auprès d'un huissier</p> <p>Collecter les passeports de jeu à l'échéance, établir le palmarès des gagnants, les contacter pour les informer</p> <p>Coordonner l'organisation la soirée de remise des lots avec les équipes lauréates</p>	NC/Stagiaire + les OT participants
	<p>Relayer le dispositif "Secrets Normands"</p> <p>Transférer les compétences aux OT pour les rendre autonome sur l'organisation et l'animation des ateliers de collecte de secrets > RENDRE AUTONOMES LES OT</p> <p>Transmettre au CRT les pistes d'amélioration pour faciliter l'usage des contributeurs et des utilisateurs</p>	NC + les OT contributeurs
	<p>Communication interne et externe d'OTN</p> <p>Créer les outils de communication d'OTN : Plaquette devenir partenaire, plaquette des accompagnements individuels, Rapports d'activités,...</p> <p>Coordonner et valider la rédaction des contenus des différents supports web d'OTN : site web/Facebook/newsletter/linkedin/info/réseau/in'formation</p> <p>Assurer la réalisation et l'envoi de la newsletter de la fédération</p> <p>Assurer le suivi permanent et le fonctionnement des supports web / Faire des propositions d'évolution des outils le cas échéant</p>	NC

	Détail de l'action	Responsable de l'action	
AXE 5 - GERER Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association	Pilotage stratégique et financier	Stratégie d'OTN : être en veille permanente sur les besoins et attentes du réseau afin d'ajuster la stratégie	MFG
		Rédaction des rapports d'activités annuels et analyse des indicateurs de réalisation	MFG/RM/ET/ NC/DC
		Rédaction du dossier annuel de demande de subventions	MFG
		Suivi des conventions de fonctionnement et du solde à percevoir	MFG/DC
		Analyse des écritures comptables avec l'expert comptable pour le suivi financier de l'association	MFG/DC
		Suivi de la projection au 31 décembre N	MFG
		Préparation du budget prévisionnel N+1	MFG
		Préparation des éléments comptables présentés en Conseil d'Administration (projection au 31 décembre, simulation des tarifs des cotisations, des accompagnements individuels, des formations,...)	MFG/DC
	Administratif	Assurer le secrétariat du Président et des 4 chargés de mission	DC
		Rédaction des courriers, mails	
		Gestion du standard et transfert des messages	
		Veiller au bon fonctionnement du matériel de la structure (commande des consommables, fournitures bureau,...)	
	Comptabilité	Saisie des écritures comptables sur le logiciel EBP Comptabilité	DC
		Etat de rapprochement bancaire mensuel puis envoi au Trésorier pour contrôle	DC/MFG
		Edition des factures et suivi des encaissements	DC
		Relance des factures non réglées	DC
		Envoi de l'appel à cotisation et suivi des paiements	MFG/DC
		Transmission des éléments comptables pour l'expert dans le cadre de la réalisation du bilan et compte de résultat annuel	MFG/DC
	RH	Préparation des éléments comptables pour le commissaire aux comptes	MFG/DC
		Définition du plan prévisionnel de formation des salariés	MFG
Suivi social des salariés (congés payés, RTT, arrêt maladie, congés spéciaux...)			
Assurer le bon fonctionnement interne de l'association (matériel, communication interne, outils de gestion interne,...)			
Organisation et suivi des entretiens individuels annuels des salariés, en collaboration avec le Président			
Vie statutaire	Organisation et préparation des Bureaux, Conseils d'Administration et Assemblées Générales	MFG/DC	
	Rédaction des convocations et des PV	MFG/DC	
	Préparation et édition des documents de séance	MFG/DC	
	Suivi des modifications statutaires votées si AGE et déclaration en Préfecture	MFG	
	Suivi de la composition du Conseil d'Administration et organisation des élections lors de l'AG	MFG	
	Veiller au bon fonctionnement de l'association et se conformer aux dispositions réglementaires	MFG	