

La stratégie et le modèle économique d'OTN 2018

Fédération Régionale
des Offices de Tourisme
et Territoires de Normandie

Votés par le Conseil d'Administration le 30 janvier 2018



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Pourquoi une nouvelle stratégie?

- Positionner OTN comme un acteur incontournable du développement des OT normands
- Connaître les nouveaux besoins des OT et attentes vis-à-vis d'OTN
- Articuler la stratégie d'OTN avec la politique de développement touristique régionale, principal contributeur financier de la Fédération
- Apporter aux OT des services répondant à leurs besoins
- Adopter un modèle économique viable à long terme pour la Fédération

Comment la nouvelle stratégie et le nouveau modèle économique ont-ils été construits?

Dans un souci de co-construction et d'appropriation de la Fédération régionale par ses adhérents, le réseau des OT a été écouté durant les 6 derniers mois à travers :

- **La constitution d'un groupe de travail** ouvert à toute personne élue ou salariée d'un OT qui souhaitait s'investir dans cette réflexion
- **Une enquête réseau** menée en juillet et en août 2017 visant à :
 - ✓ recueillir les avis des OT sur l'offre de service actuelle proposée par OTN,
 - ✓ identifier les besoins nouveaux ou à venir des OT post regroupements.
- **L'accompagnement par un cabinet externe**, expert en réflexion collective sur la définition de stratégie : P. RUELLE, Cabinet Le Belvédère Conseil (Financement DLA). Ce cabinet a permis à OTN de prendre du recul et de déployer des méthodes de réflexion collective qui ont déjà fait leurs preuves sur d'autres Relais Territoriaux, OT ou collectivités territoriales.
- **Un séminaire de co-construction de la stratégie et du modèle économique d'OTN** s'est tenu le 9/01/2018 et a réuni 32 salariés et 6 élus issus des OT normands.

Le réseau est avant tout en attente sur :

- Un partage d'expérience permanent
- Une communication en continu des actions menées et à venir
- Une veille juridique et sociale quotidienne qui facilite la vie des managers
- Un principe de co-construction pour tous les projets engagés par OTN, afin que les OT soient acteurs de la construction des outils et méthodes d'accompagnement des OT sur différents sujets
- Un lobbying fort des élus d'OTN vers les élus des OT pour asseoir le rôle et le positionnement de leur structure

Axe 1: Aider les Offices de Tourisme à développer leurs compétences pour s'affirmer comme **chefs de file du développement économique touristique**.

Axe 2: Faire des Offices de Tourisme **les chefs d'orchestre incontestables de l'accueil** touristique territorial.

Axe 3: Développer l'appropriation et le sentiment d'appartenance des adhérents en mettant en place **une culture partagée au sein du réseau** et en favorisant l'échange d'expérience.

Axe 4 : **Développer notre part d'autofinancement** en accroissant le montant total des cotisations et en vendant de nouveaux services, voire en acquérant des clients en sus de nos adhérents pour maîtriser davantage notre devenir.

Axe 5 : **Faire savoir le savoir faire des OT et de la Fédération**, en Normandie et au niveau national.

Les nouvelles missions 2018 qui étoffent l'actuelle offre de service

Renforcer la connaissance du réseau : Afin de mieux connaître chacun des 65 OT normands, OTN se rendra dans chaque OT le temps d'un entretien poussé visant à évoquer les ambitions portées par votre destination. Cela permettra à OTN de valoriser vos actions auprès du réseau et aussi d'identifier les actions collectives ou individuelles à mener.

La radioscopie : Dans le prolongement des RDV individuels, nous collecterons un certain nombre de données afin de réaliser une infographie détaillée du réseau des OT normands.

Aide à l'obtention au classement en catégorie : Vous êtes nombreux à exprimer ce besoin, les administrateurs l'ont voté : vous pourrez désormais nous solliciter pour vous aider à obtenir le classement préfectoral en catégorie.

Favoriser le déploiement de l'internet de séjour normand : soutenue par le CRT Normandie, cette action permettra à chaque OT volontaire d'organiser un atelier sur sa zone de compétence, afin de collecter les secrets normands de vos socioprofessionnels. L'idée est de mettre en valeur leurs bons plans et de les partager avec les touristes via l'application Internet de séjour Normand.

L'action collective RH : La loi NOTRe a bousculé vos organigrammes tant sur le nombre de collaborateurs que dans leurs fonctions. Afin d'accompagner les salariés en charge des ressources humaines et les managers intermédiaires, OTN co-construit avec certains OT normands des outils adaptés vous permettant de performer la gestion de vos ressources humaines.

Renforcer l'observation économique : en étroite collaboration avec le CRT et les CDT/Agences d'attractivité, OTN participera aux travaux collectifs de mesure de l'économie touristique locale afin de collecter des données chiffrées quantitatives et qualitatives.

Aide à la définition de la stratégie d'accueil touristique : permettre aux OT d'identifier leurs clients et les parcours clients, de définir un schéma d'accueil et d'information, d'optimiser l'agencement des lieux d'accueil pour mieux gérer les flux, d'obtenir des outils pour traiter les problématiques d'accueil en multi sites,...

Pour partager la vie fédérale et bénéficier des services de la Fédération régionale, chaque OT devra s'acquitter de sa cotisation annuelle.

1 / Le tarif 2018 des cotisations des OT

Le Conseil d'Administration a voté une méthode de calcul équitable qui comprend désormais :

- une part fixe à 320€ par OT.

La part BIT est supprimée afin de ne pas "pénaliser" les regroupements opérés en 2017.

- une part ETP à 75€ l'ETP (Equivalent Temps Plein)

Ce coût ETP ne sera pas facturé pour les OT ayant 2 ETP ou moins. Ce coût est facturé à partir de 3 ETP et dans la limite 25 ETP inclus. Ce plancher et ce plafond permettent de favoriser l'adhésion des OT, quelque soit l'effectif, minimum ou maximum.

2/ Les accompagnements individuels (réservés aux adhérents d'OTN)

Le Conseil d'Administration maintient les services individualisés et valorise la qualité du travail mené par l'équipe salariée d'OTN en votant un tarif à **300€ net de T.V.A par jour d'accompagnement** :

- la démarche Qualité,
- la stratégie et la structuration des OT,
- la stratégie web/webmarketing,
- la VAE* (valorisation des acquis de l'expérience) *tarif applicable uniquement pour les personnels de droit public. Pour les personnels de droit privé, modalités financières définies avec AGEFOS PME.
- la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)

3/ Le suivi de la Marque Qualité Tourisme™ (réservé aux adhérents d'OTN)

Dans le cadre de l'obtention de la Marque Qualité Tourisme™, l'OT sera désormais facturé **500€ net de T.V.A par an** pour le coût du suivi de la MQT. **Le RDV annuel ne sera plus assuré par téléphone mais à l'OT** afin de faire le point sur l'ensemble du système documentaire et l'application par l'équipe. Ce tarif inclura l'audit blanc réalisé en année de reconduction de la marque.



Nous restons à votre écoute !

Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie



Marie-Flo GUY
RESPONSABLE
CHARGÉE DE MISSION
QUALITÉ
mfguy@ottnormandie.fr
06 09 01 37 80
02 72 88 02 41



Nicolas COQUILLARD
CHARGÉ DE MISSION
E-TOURISME
ncoquillard@ottnormandie.fr
06 25 74 33 14
02 72 88 02 42



Emmanuel TRICOIRE
CHARGÉ DE MISSION
STRATÉGIE & STRUCTURATION
TERRITORIALE
etricoire@ottnormandie.fr
02 72 88 02 44



Déborah CORDRAY
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE
dcordray@ottnormandie.fr
02 31 44 82 97



Emilie LEMONNIER-LESLE
CHARGÉE DE MISSION
PROFESSIONNALISATION & QUALITÉ
elemonnierlesle@ottnormandie.fr
06 20 08 14 01
02 72 88 02 43

Retrouvez nous sur :
www.ottnormandie.fr