

Office de Tourisme

La gestion des ressources humaines

Un enjeu pour votre Office de tourisme

Caen

19/03/2018

www.ottnormandie.fr



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie



Nouveaux territoires, nouveaux Offices de Tourisme > des impacts sur la gestion de vos ressources humaines

Une réflexion collective autour d'une boîte à outils RH

Avec l'appui de DLM Développement, et la participation d'un groupe de managers d'OT normands volontaires, Offices de Tourisme & Territoires de Normandie vient de mener une réflexion approfondie autour d'une boîte à outils « Gestion des Ressources Humaines » destinées aux managers des Offices de Tourisme normands.

Ce travail s'appuie sur les outils créés et déployés par le réseau des Offices de Tourisme d'Occitanie, qui a bien voulu nous les mettre à disposition.

Ils ont été testés dans 4 Offices de Tourisme normands :

- Caen la Mer Normandie (14)
- Mont Saint-Michel Normandie (50)
- Lyons Andelle (27)
- Normandie Cabourg Pays d'Auge (14)



Cette action est financée par l'Etat via le CLIC Normandie

Gestion des ressources humaines : enjeux et obligations

Pour répondre à ces obligations + démarche qualité : KIT OUTILS GPEC - GRH

Fonctionnement de l'OT

Cartographie des missions

Outil de répartition des temps
et des coûts

Organisation du travail

Fiches de fonction

Outil de gestion de la
polyvalence

Gestion du recrutement

Procédure de recrutement

Trame d'entretien

Grille d'évaluation

Accueil et intégration

Procédure accueil et intégration

Fiche mission tuteur

Trame de livret d'accueil

Gestion des parcours professionnels

Entretiens professionnels

Entretiens d'évaluations

Etat des lieux des parcours professionnels

Gestion de la formation

Plan de formation

Outil d'évaluation des besoins en
compétences

Référentiel de compétences

Gestion des risques pro

Trame de méthode

Modèle de document
unique



Gérer les parcours professionnels de ses collaborateurs

Office de Tourisme Intercommunal Normandie Cabourg Pays d'Auge (14)
> **Emilie SIELCZAK, responsable RH et Julie LESUEUR, assistante RH**

Contexte territorial : fusion/absorption de 5 Offices de Tourisme

Statut juridique : EPIC / Budget primitif fonctionnement 2018: 1 658 000 environ / Effectif actuel : 23 personnes dont 2 salariées mises à disposition

Stratégie organisée par pôle de compétence dans le nouvel organigramme : administration / promotion-communication / accueil-qualité / ingénierie touristique-partenaires-animation réseau / patrimoine / événementiel-animation-famille / commercialisation-service groupes (à venir)

Enjeux et impacts RH :

- Faire que les attentes de l'entreprise soient en corrélation avec celles des salariés suite à la fusion/absorption
- Mettre en place la GPEC > création d'un plan de formation cohérent et maîtrisé
- Accompagner les salariés dans leur parcours professionnel et déceler les besoins en formation

Outils testés : entretiens d'évaluation, entretiens professionnels, identification des besoins en compétences



Manque de temps donc outils proposés par DLM indispensables.

Identifier les besoins en compétences de son équipe

Office de Tourisme Caen la Mer Normandie (14)

> **Emmanuelle HARDOUIN, directrice**

- Contexte territorial : fusion de 5 Offices de Tourisme
- Statut juridique : Association / Budget : 1 900 000€ / Effectif : 23
- Stratégie : Tourisme urbain et patrimonial / Tourisme de mémoire / Tourisme maritime / Tourisme vert / Gastronomie
- Enjeux et impacts RH : avec la fusion en juillet 2017, les attentes et objectifs des Elus ont été fortement revalorisés à la hausse, avec une obligation de résultat extrêmement rapide = être parfaitement opérationnels pour la saison 2018 sans rupture de service = charge de travail en hausse avec une équipe à effectif constant. Pour la Direction, sur le plan RH, tout est démultiplié et prend plus de temps (ex: entretiens indiv.) + problématique du multi sites.
- Outils testés : entretiens d'évaluation, entretiens professionnels, identification des besoins en compétences



« Plus on est de fous, moins on rit »: l'élargissement de l'équipe demande une grande disponibilité en terme de management d'équipe et alourdit fortement notre charge de travail. Par ailleurs, le fait de dépasser certains seuils en terme d'effectif complique aussi la gestion RH de la structure.

Optimiser la gestion des temps et des coûts

Office de Tourisme Mont Saint-Michel Normandie (50)
> **Hervé BIERJON, directeur**

Contexte territorial : fusion de 11 Offices de Tourisme

Statut juridique : EPIC / Budget : 1.630.000 € / Effectif : 25 ETP

Stratégie : développer les durées de séjours / renforcer la prescription et la performance commerciale (OT + prestataires)

Enjeux et impacts RH : Montées en compétences générales sur l'aspect commercial et la gestion du temps

Outils testés : répartition des temps et des coûts, comment évaluer la productivité et optimiser les temps de travail entre les différentes missions (prescription clients + accompagnement partenaires publics et privés)



Des gains de productivité au service de la performance d'une équipe et de la destination.

Gérer la polyvalence de ses collaborateurs

Office de Tourisme Lyons Andelle (27)
> Elina ORFANOUDAKI, directrice

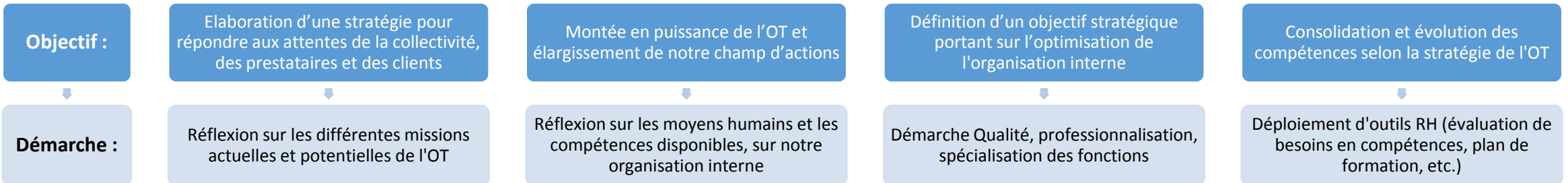


Contexte territorial : élargissement du territoire de compétence de l'Office de Tourisme

Statut juridique : Régie SPA / Budget : 250 000 € / Effectif : 4,6 ETP

Stratégie : adapter la stratégie d'accueil, définir une stratégie marketing, coordonner les acteurs socio-pro, positionner l'OT comme apporteur d'affaires sur du produit groupe, renforcer l'attractivité du territoire par l'animation, optimiser l'organisation interne de l'OT, structurer les filières touristiques identitaires.

Enjeux et impacts RH :



Outils testés : identification des besoins en compétences, gestion de la polyvalence



Professionaliser, clarifier les missions et spécialiser les fonctions de l'équipe pour gagner en efficacité.



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Vos interlocuteurs à OTN

Emilie LEMONNIER-LESLE

Référente formation et VAE

02.72.88.02.43

elemonnierlesle@ottnormandie.fr

Emmanuel TRICOIRE

Référent GPEC

02.72.88.02.44

etricoire@ottnormandie.fr

Retrouvez nos présentations
sur : www.ottnormandie.fr