

# Journée technique – Assemblée générale du réseau des OT-SI du Nord



*L'OT-SI du futur...  
c'est déjà aujourd'hui !*



UDOTSI du Nord

Lille – 24 mars 2016

LA  
MAISON  
DU TOURISME  
NORD DE FRANCE

**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Assemblée générale statutaire**

Lille – 24 mars 2016

**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Mme Brigitte ASTRUC-DAUBRESSE**

***Vice-Présidente du Conseil Départemental du  
Nord en Charge du Tourisme et de la Vie  
associative***

Lille – 24 mars 2016



**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Rapport moral**

**Daniel MENU**

***Président de l'UDOTSI du Nord***

Lille – 24 mars 2016

**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Rapport d'activités**

**Fabien HENNION**

***Directeur de l'UDOTSI du Nord***

Lille – 24 mars 2016

# Rappel – Plan d'actions 2014-2020



**AXE 1 :  
LE CLIENT, LA PRÉOCCUPATION PREMIÈRE**

**AXE 2 :  
L'OFFICE DE TOURISME ACTEUR DE LA  
STRATEGIE DE TERRITOIRE**

**AXE 3 :  
L'UDOTSI POUR ACCOMPAGNER LA MISE EN  
PLACE DES NOUVEAUX MÉTIERS,  
L'ACQUISITION DE NOUVELLES COMPÉTENCES**

**L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES**



# Axe 1 – Le client, préoccupation première

## ► Démarche qualité départementale

- **Evolution de la démarche nécessaire**
- **Une volonté : la qualité pour tous, tout le temps / mais adaptée à chaque structure**
- **2015 : année de réflexion – report des actions opérationnelles**

**Axe 1: Le client, la préoccupation première** Fiche Action N°1-8

### Déployer la démarche qualité dans l'ensemble du réseau

**Constats / enjeux**

La démarche qualité tient une place importante dans la stratégie de l'UDOTSI depuis de nombreuses années. Elle n'a cessé d'évoluer afin de rester au mieux au service des clients OT et au contenu touristique de référence national Qualité Tourisme est maintenant le cadre de la démarche départementale.

Démarche volontaire jusqu'à maintenant, elle doit devenir une condition indispensable d'affiliation au réseau des OTSI du Nord. Ceci afin d'offrir une qualité de service et des garanties aux clients touristiques dans le département ainsi que pour formaliser davantage les processus d'action.

Démarche incontournable, certes, mais nécessairement adaptée aux moyens humains et techniques de chaque structure.

**Pistes d'action**

- Proposer et animer une démarche qualité adaptée à chaque OT. Sur la base du référentiel Qualité Tourisme, plusieurs niveaux d'agence pourront être proposés aux structures (du référentiel global pour les OT les plus avancés à une sélection de chapitre réduite pour les OT moins matures, tous dans le cadre d'un cadre de progrès pluridimensionnel).
- OT débutantes : accompagnement à l'utilisation du référentiel et à la mise en place d'une démarche qualité (formation, information – audits réalisés en interne).
- OT intermédiaires : accompagnement à l'animation de la démarche et focus techniques (CTQ, management interne, ...).
- OT les plus avancés : accompagnement à l'obtention de la marque Qualité Tourisme (audits en Blanc réalisés par consommateurs – relais des démarches auprès d'Offices de Tourisme de France).

- Proposer de co-animer les liées réunions des Groupes Techniques Locaux Qualité.
- Mettre en place des réunions techniques par niveau sur différentes thématiques relevant de la démarche qualité.
- Mettre en place un séminaire qualité annuel réunissant l'ensemble des OT pour un partage d'expériences.

**Public cible**

Les administrateurs de Offices de Tourisme, les techniciens salariés des Offices de Tourisme, les collectivités locales.

**Partenariats à mobiliser**

Offices de Tourisme de France.

**Évaluation**

**Indicateurs de performance**

Évaluation du nombre d'OT inscrits dans la démarche qualité, évaluation du nombre d'OT engagés, évaluation des notes obtenues aux audits blancs.

**Rôle de l'UDOTSI**

Faire Faire Faire Faire Faire Faire

UDOTSI du Nord

Office de Tourisme du FUTURA

Fiche 09 - Les démarches qualité

UDOTSI du Nord 22





# Axe 2 – L'OT acteur de la stratégie de territoire

## ► Dynamique de l'Animation Numérique de Territoire

- **Projet « Yes WiFi »**

- *Pilotage du projet*
- *Développement technique*
- *Outils de communication*
- *Diffusion et déploiement*

**Axe 2 : L'Office de Tourisme acteur de la stratégie de territoire** Fiche Action n° 2-4

### Développer une véritable ingénierie touristique territoriale

**Constats / enjeux**

Favoriser les échanges, la connaissance mutuelle des structures, les échelles territoriales pertinentes... Ces différents objectifs nécessitent une coopération entre les structures de terrain de l'OT du Nord.

L'UDOTSI, de par ses missions et sa position de sans de réseau, a un rôle majeur à jouer dans la consolidation de cette profession.

Le développement d'une base de données UDOTSI, en association avec les structures de terrain, et des performances territoriales, permettra de faciliter les projets et les stratégies communes.



**Pistes d'action**

- Développer les bases de données existantes en agrégeant des données complémentaires sur les structures du réseau, leurs territoires (en lien avec les observations touristiques locales).
- Disposer de données sociales sur les OT avec, notamment, les points et les compétences en matière de tourisme développés par l'Observatoire national des organismes de tourisme pour accompagner ce travail).
- Développer avec nos partenaires un outil cartographique SIG permettant d'aggréger les données collectées et leur donner un cadre territorial.

**Public cible**

Les acteurs de l'UDOTSI.

**Partenariats à mobiliser**

CER Nord - Pas de Calais / ADST Nord Pas de Calais.

**Indicateurs de performance**

L'aggrégation des données collectées et traitées sur une base cartographique, le niveau de référencement.

**Rôle de l'UDOTSI**





OFFICE de TOURISME du FUTUR

POLE 21 - Membre du réseau de villes

POLE 22 - Aggrégation innovante

POLE 23 - La fonction de données



UDOTSI du Nord 28

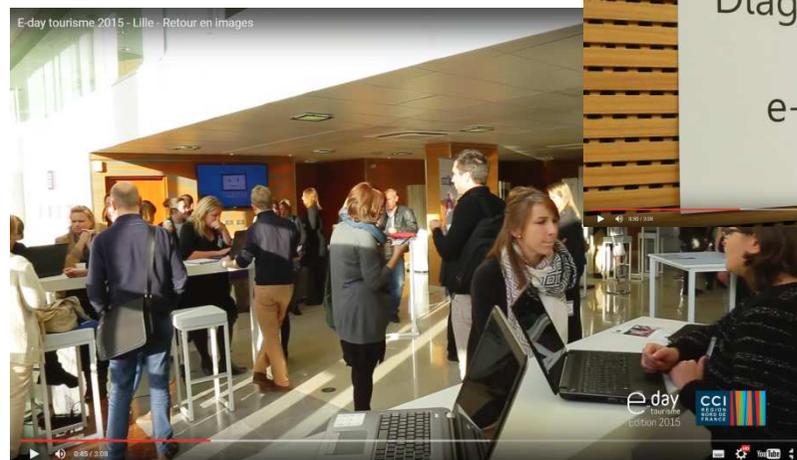


# Axe 2 – L'OT acteur de la stratégie de territoire

## ► Dynamique de l'Animation Numérique de Territoire

- **E-day Tourisme 2015**

- **Co-organisation avec la CCI Région**
- **Coordination de l'espace de co-working : diagnostic de la e-réputation par les ANT**



**Axe 2 : L'Office de Tourisme acteur de la stratégie de territoire** Fiche Action n°2-4

### Développer une véritable ingénierie touristique territoriale

**Constats / enjeux**  
Favoriser les échanges, la complémentarité entre structures, les échelles territoriales actuelles... Ces différents éléments nécessitent une coopération, une structuration de données de l'OT du Nord.

L'UDOTSI, de par ses missions et sa position de sans de réseau, a un rôle majeur à jouer dans la consolidation de cette profession.

Le développement d'une « base de données UDOTS », en association avec les structures de données et de performance existantes, permettra de faciliter les projets et les stratégies communes.

**Pistes d'action**

- Développer les bases de données existantes en agrégeant des données complémentaires sur les structures de réseaux, leurs territoires (en lien avec les observatoires touristiques locaux).
- Disposer de données sociales sur les OT avec, notamment, les postes et les compétences en présence (enquête développée par l'Observatoire national des organismes de tourisme pour être accompagnée et traitée).
- Disposer de données sur les projets en cours, les spécificités du territoire...
- Développer avec nos partenaires un outil cartographique SIG permettant d'agréger les données collectées et leur donner un cadre territorial.

**Public cible**  
Le réseau de l'UDOTS.

**Partenariats à mobiliser**  
CCI Nord - Ici se Cases / ADST Nord Tourisme.

**Indicateurs de performance**  
L'ajout de données collectées et traitées sur des cartes cartographiques, le réseau de référencement.

**Rôle de l'UDOTS**

**OFFICE DE TOURISME du FUTUR**  
POUR 21 - Mieux servir le territoire de demain  
POUR 22 - Agir dans l'innovation  
POUR 23 - Le territoire de demain

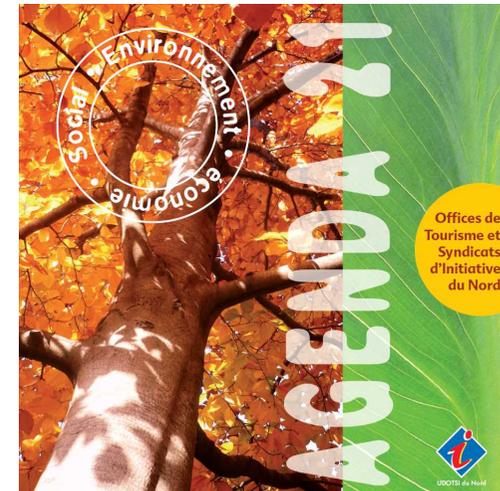
UDOTS du Nord 28



## Axe 2 – L'OT acteur de la stratégie de territoire

### ▸ « Mercredis de l'Envi... » 2015

- *Volonté de faire évoluer la démarche*
- *Projet de création d'outils de communication autour du développement durable*
- *2015 : dernière édition « classique » - 21 OT participants / 203 animations relayées*



Et si on faisait autrement...  
Naturellement !

# Axe 3 – L'UD pour accompagner les nouveaux métiers, l'acquisition de nouvelles compétences

## ► Plan de formation 2015

- 15 modules de formation (soit 30 jours)
- 3 thématiques : le changement / le e-tourisme / l'accueil innovant
- 124 stagiaires (- 20%)
- Formations en néerlandais de 28h – 12 stagiaires
- Réflexion de fond sur l'évolution de la formation : logique de parcours

**Axe 3 : L'Udosti pour accompagner la mise en place des nouveaux métiers et l'acquisition de nouvelles compétences** Fiche Action N°3-3

### Mettre en place un plan de formation pluriannuel

**Constats / enjeux**

Demander aux OTE plus d'anticipation et de pro-activité dans leurs projets de formation implique nécessairement que l'UDOSTI accompagne cette approche.

Pour sortir du plan de formation « catalogue », il faut également innover aux façons de faire, en ouvrant la réflexion à des plans de formation pluriannuels, permettant la mise en place de véritables parcours et cycles à proposer aux structures du réseau.

L'alternance de modules théoriques et de temps de mise en pratique dans les structures peut être un modèle à développer.

En dehors des cycles à l'échelle de l'ensemble du réseau, l'UD doit pouvoir accompagner la mise en place de formation locale intermédiaire qui prennent en compte les problématiques spécifiques et synergies particulières d'un territoire.

**Pistes d'action**

- Développer une planification des formations sur plusieurs années, afin de permettre une meilleure projection de la part des potentiels participants.
- Systématiser le recensement des besoins avoués de formation auprès des Offices de Tourisme (équité en ligne, forum, ...).
- Identifier les besoins latents en formation en organisant une veille permanente sur les nouvelles pratiques des touristes, en recensant les travaux produits par la commission formation d'OTE.
- Mettre en place des cycles thématiques longs, modulaires (2 à 3 ans), pour compenser l'absence momentanée de mobilité sur les périodes de professionnalisation.
- Monter des formations longues sur 3 ans en plusieurs sessions modulaires de 3 à 4 jours, exemples de thématiques nécessitant des cycles longs : management, stratégie/gestion de projet, communication, stratégie numérique, ...
- Mettre en place avec les Offices de Tourisme qui le souhaitent des formations locales intermédiaires sur des problématiques spécifiques ou en fonction des stratégies choisies (action à envisager notamment dans le cadre du Contrat de Destination « Centenaire de la Grande Guerre »).

**Public cible**

Les financeurs potentiels, les présidents des Offices de Tourisme, les responsables locaux des Offices de Tourisme, les professionnels.

**Porteurs/à mobiliser**

AGOROS PAF.

**Évaluation**

Indicateurs de performance adaptés aux processus demandés au niveau local et les formations effectuées en NL, NL2, NL3.

**Rôle de l'UDOSTI**

UDOSTI du Nord

OFFICE DE TOURISME du FUTUR

FICHE 701 - 4 Les Nouveaux Métiers des Offices de Tourisme »  
FICHE 701 - 4 L'acquisition des ressources humaines »

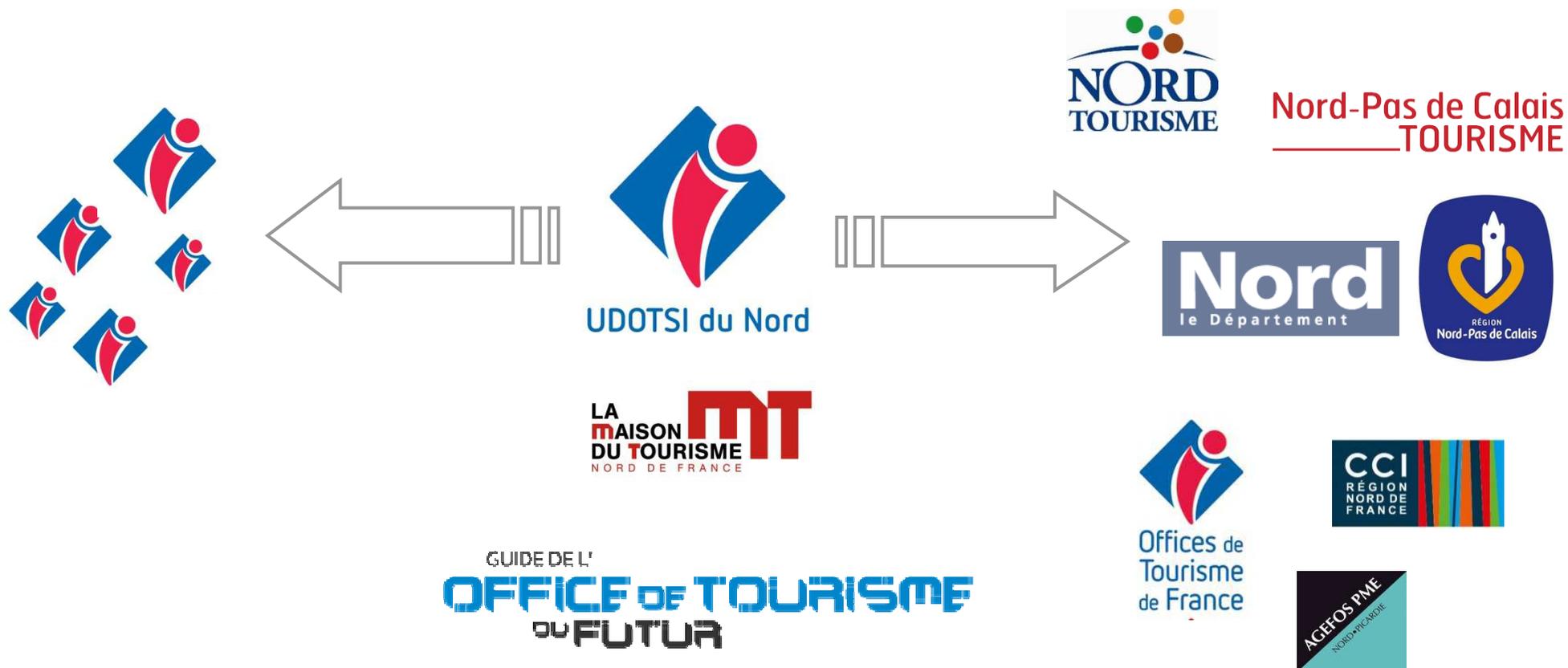
UDOSTI du Nord



# Maison du Tourisme Nord de France



## ▸ 2015 : emménagement et convergence



# Animation et vie du réseau

- ▶ FROTSI Nord – Pas de Calais
- ▶ Partenariats
- ▶ Communication
- ▶ Classement
- ▶ Vie statutaire



**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Rapport financier et budget prévisionnel**

**Maryse MARRANT**  
*Trésorière de l'UDOTSI du Nord*

Lille – 24 mars 2016



# Rapport financier sur l'exercice 2015

## Dépenses 2015

**TOTAL : 333 540,09 €**

### Points particuliers

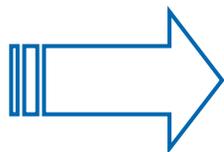
Rémunération du personnel et charges  
Loyer  
Honoraires comptables  
Mutualisation Maison du Tourisme  
Gel de certaines actions

## Recettes 2015

**TOTAL : 332 749,56 €**

### Points particuliers

Provision indemnités fin de carrière  
Aide exceptionnelle CD 59 sur loyer  
Subventions Plan d'action  
Participation OT-SI



**Déficit d'exercice : 790,53 €**



UDOTSI du Nord

# Perspectives 2016 – Plan d'actions

## AXE 1 : LE CLIENT, LA PRÉOCCUPATION PREMIÈRE

Observation  
partagée

Animation  
démarche qualité

Sensibilisation au  
marketing territorial

Veille et diffusion

## AXE 3 : L'UDOTSI POUR ACCOMPAGNER LA MISE EN PLACE DES NOUVEAUX MÉTIERS, L'ACQUISITION DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Plan de formation  
« Parcours »

Accompagnement à  
la GPEC

Radioscopie 2016

Ingénierie de  
formation

## AXE 2 : L'OFFICE DE TOURISME ACTEUR DE LA STRATEGIE DE TERRITOIRE

Réseau ANT

Yes WiFi

E-day Tourisme  
2016

Outils de  
communication DD

Accompagnement des OT / territoires  
aux mutations

## L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

Lancement des journées d'échange  
« Syndicats d'Initiative »

# Budget prévisionnel 2016

- Avenant 2016 à notre convention avec le Conseil Départemental
- Loyer constant
- Rupture de bail et frais divers anciens locaux
- Baisse de la masse salariale et charges (2 ETP + stagiaire)
- Volume d'actions maintenu : davantage d'ingénierie

***Equilibré à : 281 000 € (- 15 %)***

**Journée technique – Assemblée générale  
du réseau des OT-SI du Nord**

**Election du Conseil d'Administration**

Lille – 24 mars 2016

# LISTE DES CANDIDATS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UDOTSI DU NORD

*Soumise à élection à l'Assemblée Générale de l'UDOTSI du Nord à LILLE, le 24 mars 2016*

## **FLANDRE COTE D'OPALE**

Mme Sabine L'HERMET, OTC Dunkerque Dunes de Flandre  
M. Jean-Luc MAYEUR, OT Grande-Synthe

## **PAYS DE FLANDRE**

M. José MACKE, OT Cœur de Flandre  
M. André DERAM, OT Wormhout

## **METROPOLE-LILLOISE**

Mme Marie-Annick NEIRINCK, OT Armentières  
Melle Nathalie BOHEE, OT Tourcoing  
Mme Loëtitia DELBAR, OT Wasquehal  
Mme Maryse MARRANT, OT Pays de Weppes  
Mme Frédérique WESTEEL - EL YANGUI, OT Roubaix  
M. Bruno GOVAL, OTC Lille  
M. Daniel MENU, OT Villeneuve d'Ascq

## **HAINAUT**

Mme Elisabeth GONDY, OTC Valenciennes Métropole  
Mme Delphine JOUVENEZ, OT Cambrésis  
Mme Maryse VICTOR, OT Porte du Hainaut  
M. Daniel VANDENHOECQ, OT Douai  
M. François Christophe PEZIN, OT Rieulay

## **AVESNOIS**

Mme Séverine HUMBLET, OT Maubeuge  
M. Francis CUVELIER, SI Landrecies  
Mme Hélène CARPTENTIER, OT Le Quesnoy  
M. David PETIT, OT Sud Avesnois  
M. Philippe LETY, OT Cœur de l'Avesnois

