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**

# Atelier de travail

## *Loi NOTRe, loi MAPTAM, les territoires évoluent !*
## *Quelle place aujourd'hui pour les OT-SI ?*

Lille – 24 mars 2016

UDOTSI du Nord

# Les échelles territoriales évoluent…

- Loi MAPTAM du 27 janvier 2014

  *Modernisation de l'action publique territoriale et affirmation des métropoles*

- Loi NOTRe du 7 août 2015

  *Nouvelle Organisation Territoriale de la République*

**Poursuite de la dynamique communautaire**

*des OT en France agissent sur un territoire communautaire ou intercommunautaire*

*Pour le Nord*

*Au 1er janvier 2015*

UDOTSI du Nord

# Notre réseau évolue…

| 2015 | 2016 | 2017… |
| --- | --- | --- |
| 30 OT à l'échelle communale<br>13 OT à l'échelle EPCI<br>**Soit 43 Offices de Tourisme**<br>**36 Syndicats d'Initiative** | 25 OT à l'échelle communale<br>15 OT à l'échelle EPCI<br>**Soit 40 Offices de Tourisme**<br>**35 Syndicats d'Initiative** | ***Projections !***<br>**De 15 à 27 Offices de Tourisme ?**<br>**35 Syndicats d'Initiative ?** |

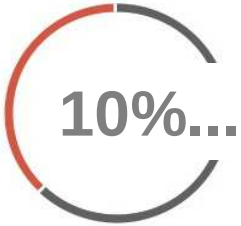
UDOTSI du Nord

# Les évolutions dépassent la question réglementaire !

***Les attentes et comportements des clients se transforment***

***Le numérique n'est plus une révolution mais un usage… en constante révolution!***

***L'accueil hors les murs devient la norme…***



***L'économie collaborative touche tous les secteurs…***

airbnb

tripadvisor

CAMPE DANS MON JARDIN

UDOTSI du Nord

# L’OT de demain, un nouveau modèle ?

L’OFFICE DE TOURISME :
LE RÉFÉRENT
DE PROXIMITÉ

L’OFFICE DE TOURISME :
EXPERT DE LA MISE EN TOURISME
DES TERRITOIRES

L’OFFICE DE TOURISME :
CRÉATEUR DE VALEUR
AJOUTÉE

*Commission Prospective du réseau national des Offices de Tourisme*

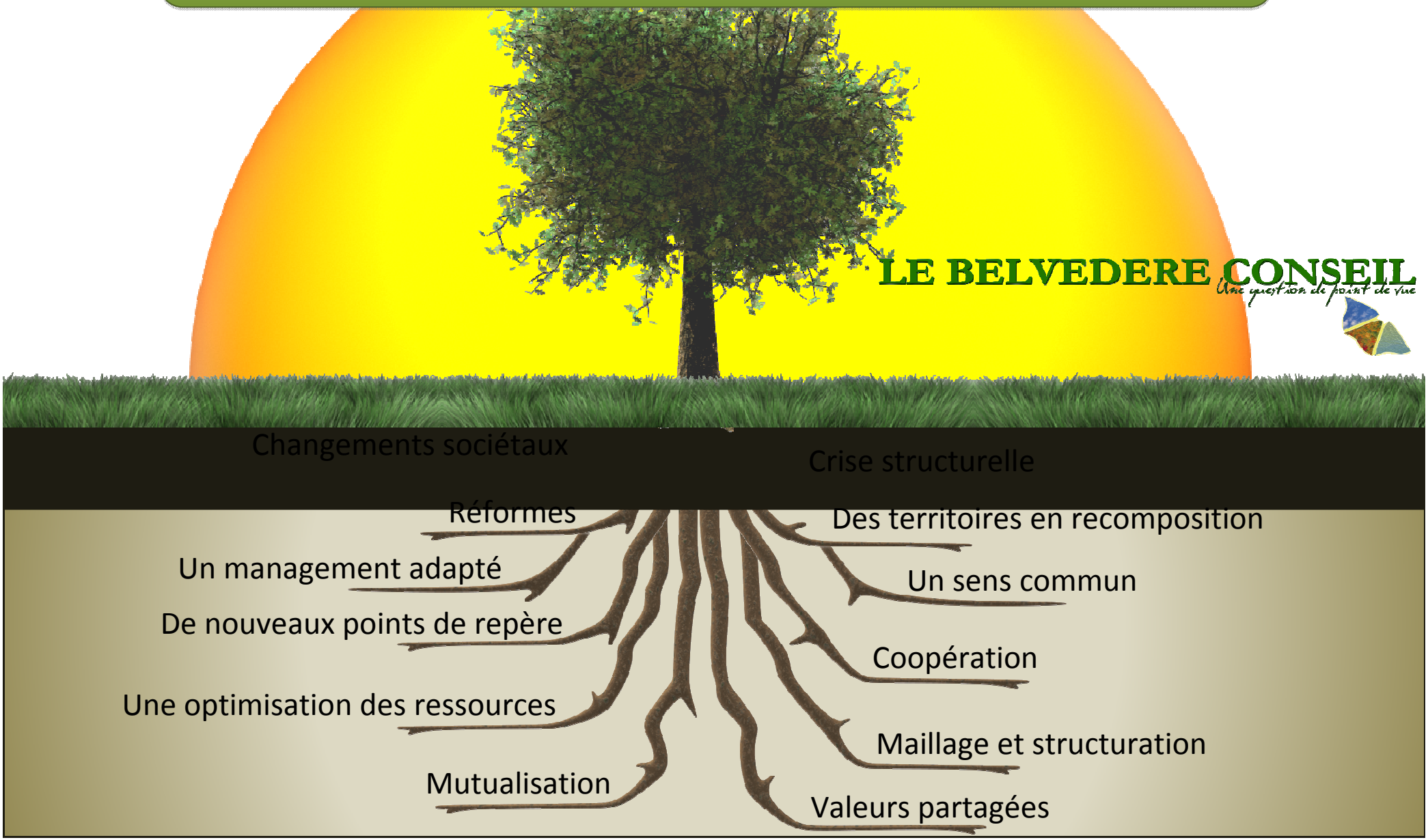
UDOTSI du Nord

# Pensons stratégie !

UDOTSI du Nord

# Loi NOTRe, loi MAPTAM

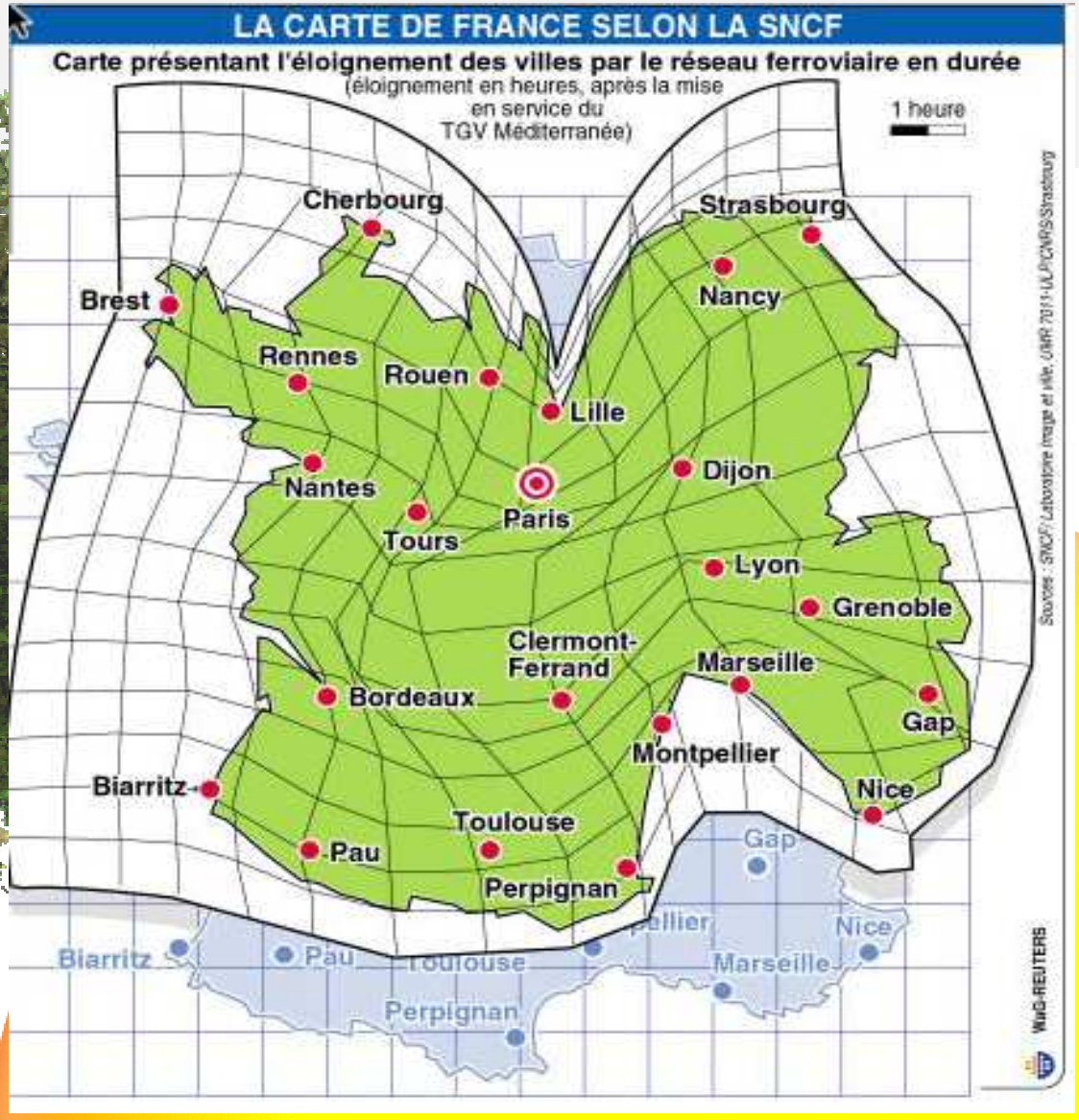
## Les territoires évoluent…



# Quelle place aujourd'hui pour les OT?

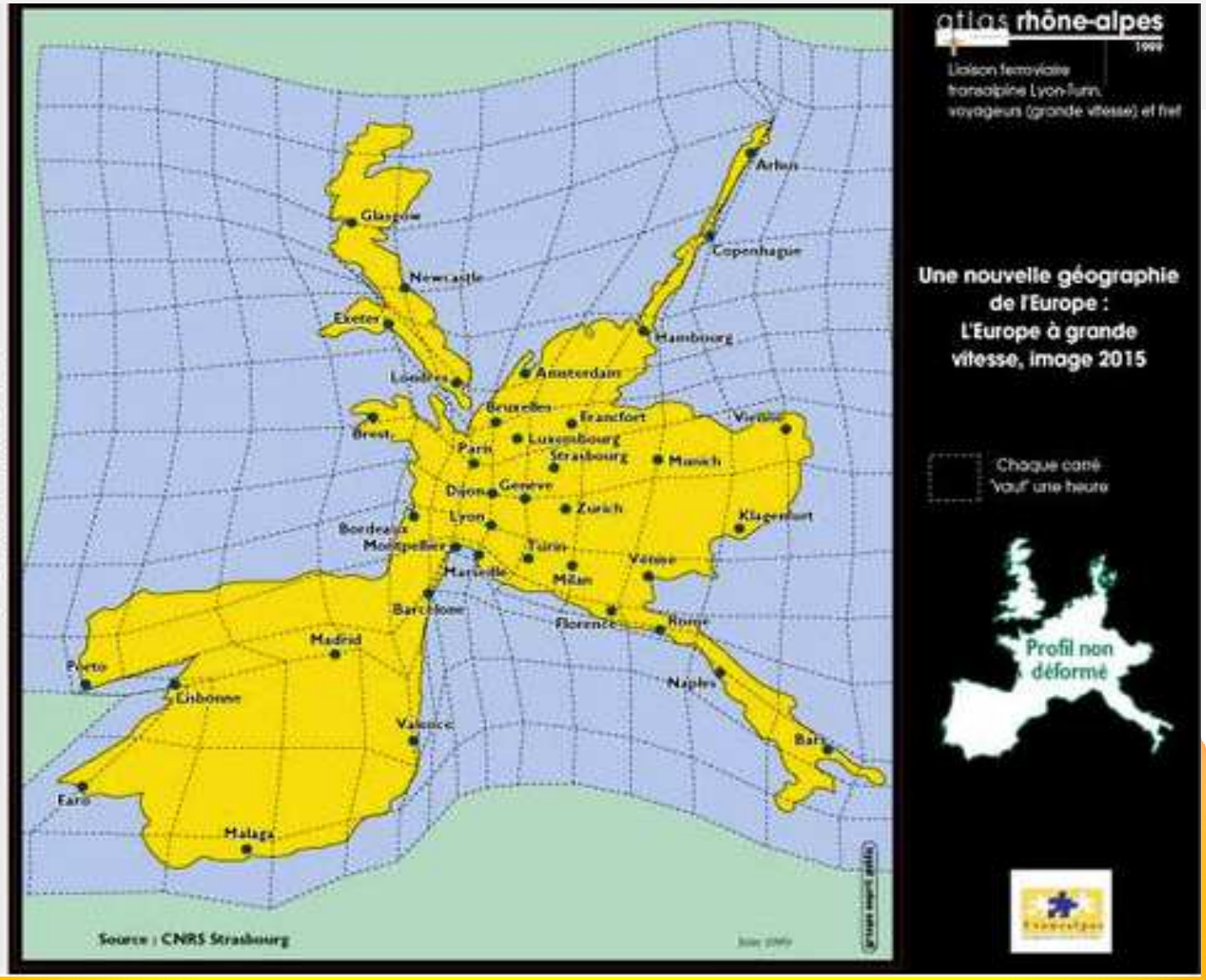
# Où j'habite?

Comment je m'appelle?

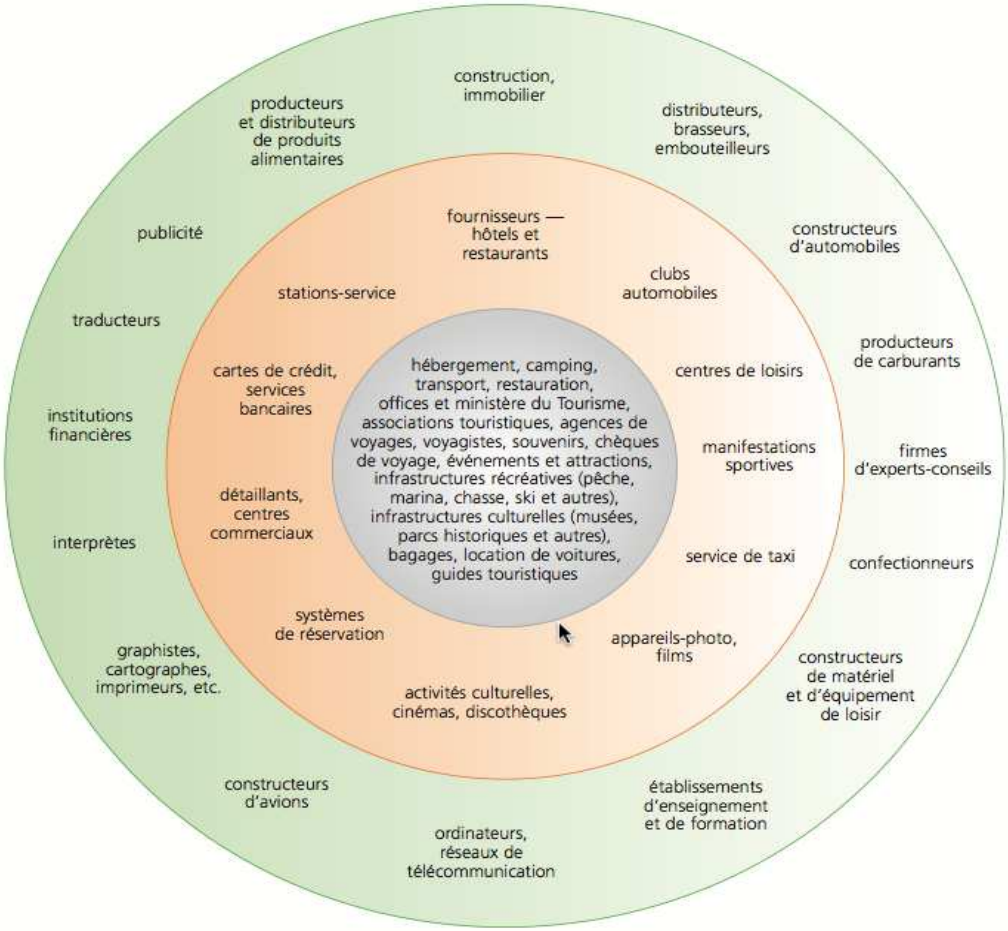


# Une redistribution des cartes

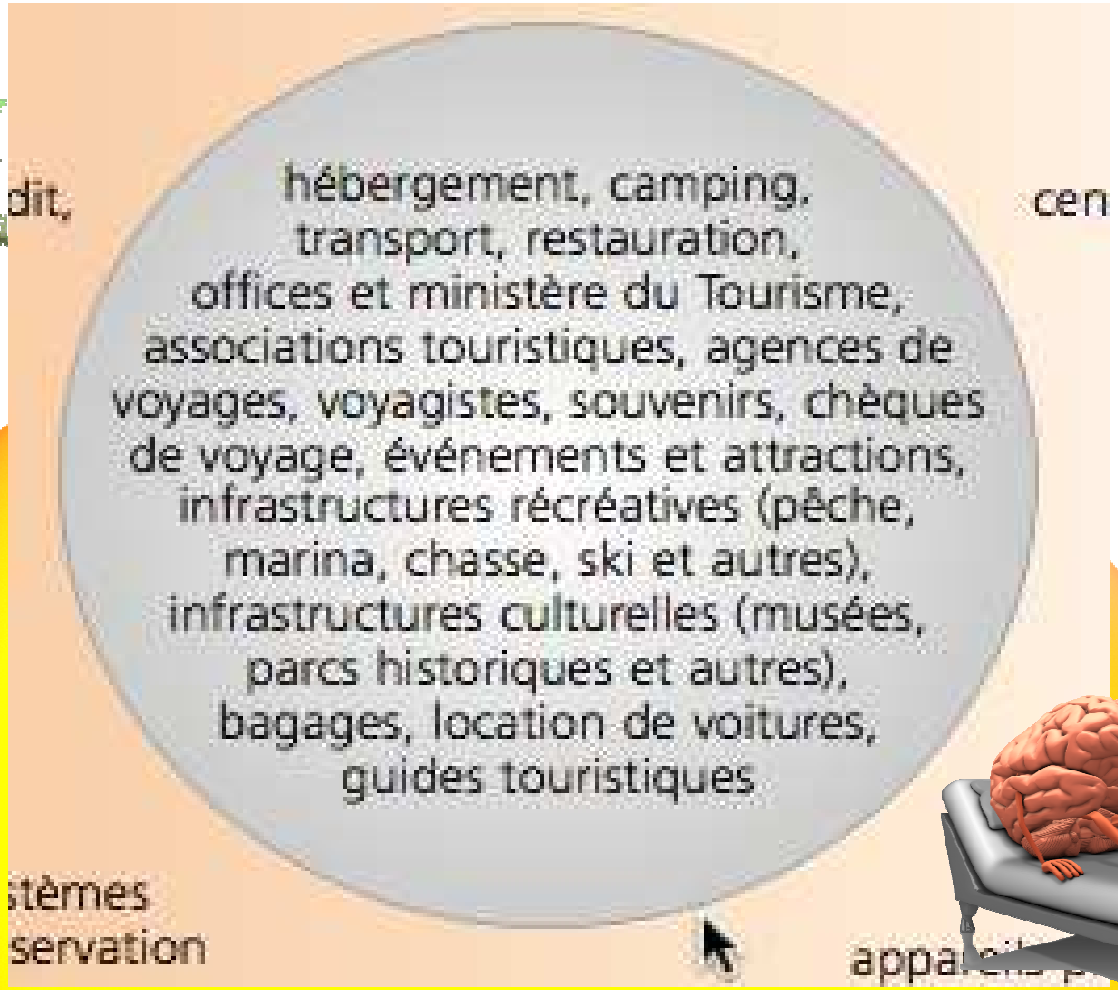
Rhône-Alpes est favorisée par sa localisation géographique dans l'Europe ferroviaire à grande vitesse, celle qui rapproche les hommes et qui leur offre un nouvel espace d'échanges.



# Un système complet…et complexe!



# Un système complet…et complexe!



# NOTRe ?

**N**ouvelle

**O**rganisation

**T**erritoriale

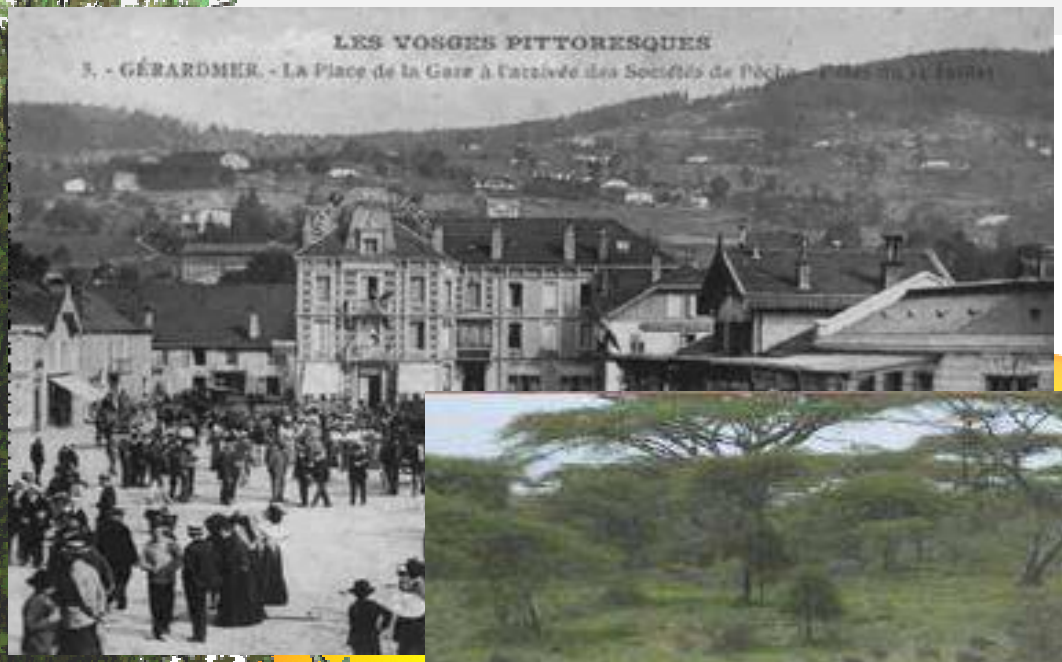
de

la

**R**épublique

# e ???????

# Les Offices de Tourisme hier



BISON FUTÉ
sur tous vos trajets, du départ à l'arrivée

# Les Offices de Tourisme hier

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

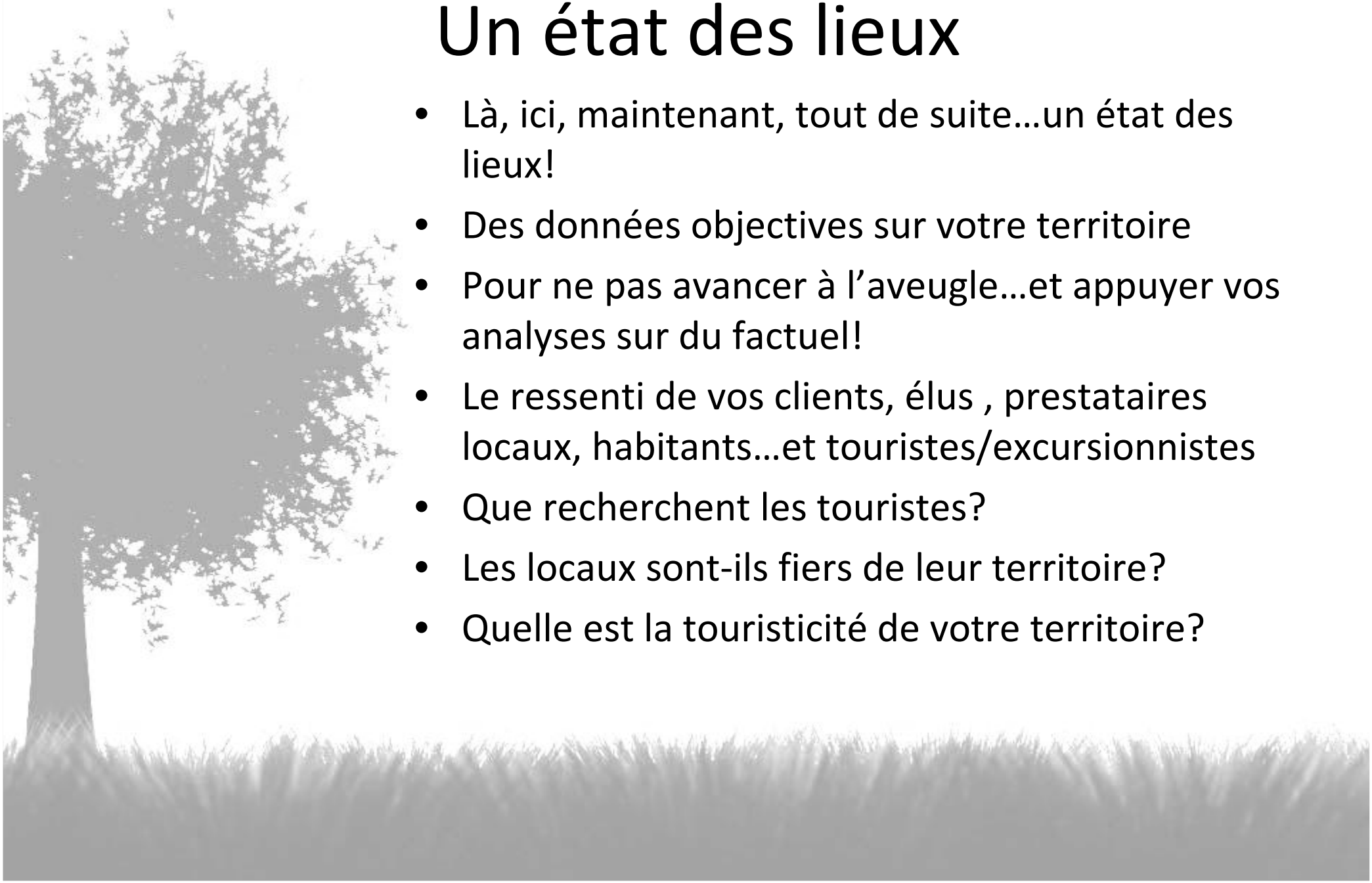
# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Les Offices de Tourisme aujourd'hui

# Et désormais, comment anticiper?

# Un état des lieux

- Là, ici, maintenant, tout de suite…un état des lieux!
- Des données objectives sur votre territoire
- Pour ne pas avancer à l'aveugle…et appuyer vos analyses sur du factuel!
- Le ressenti de vos clients, élus , prestataires locaux, habitants…et touristes/excursionnistes
- Que recherchent les touristes?
- Les locaux sont-ils fiers de leur territoire?
- Quelle est la touristicité de votre territoire?



# Territoire à vendre!

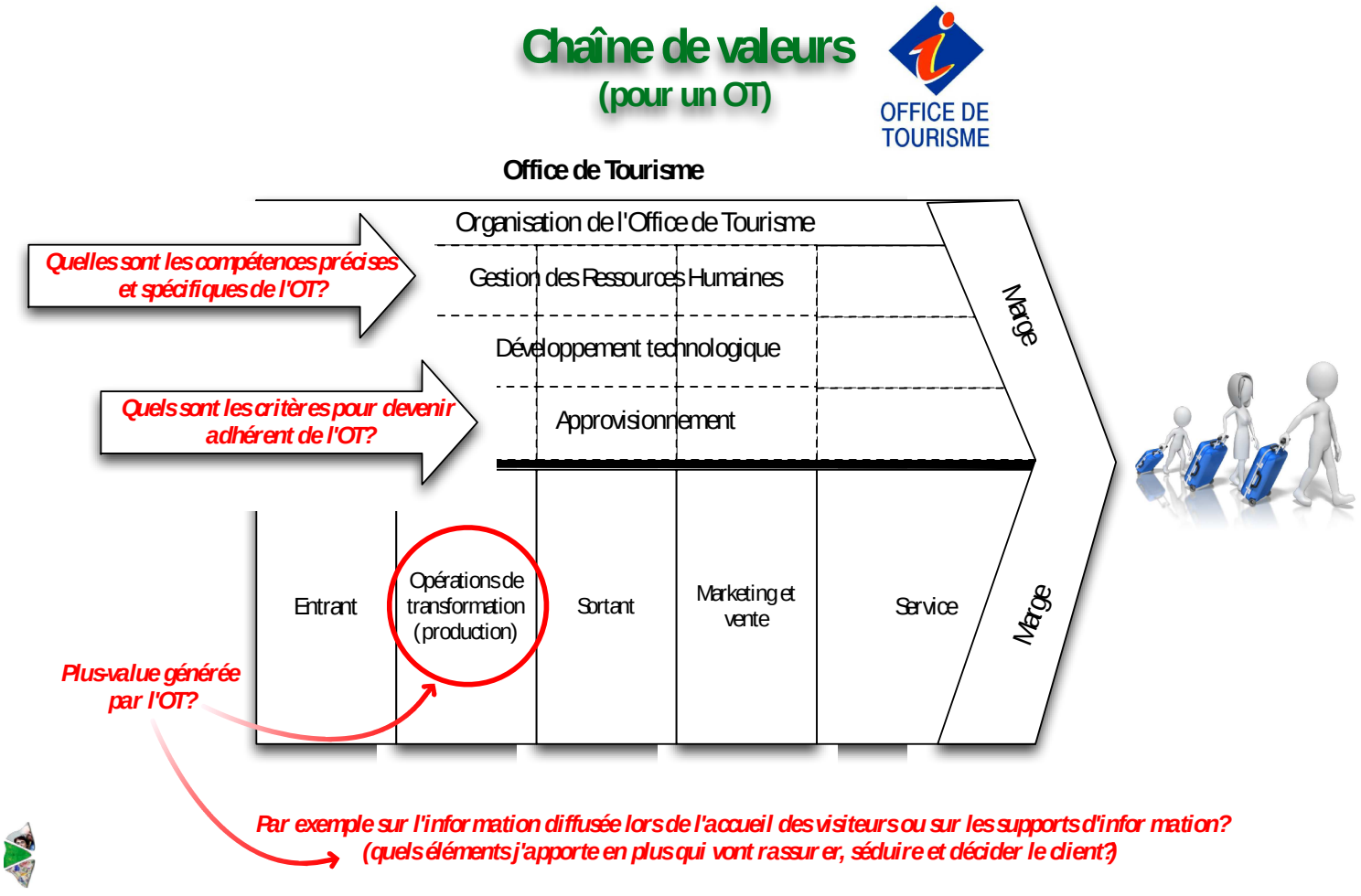
- Les pros du marketing territorial, c'est vous!

- Tout mettre à plat lors du diagnostic!
- L'accueil?
- L'information?
- La promotion?
- La fédération des acteurs?
- La production?
- L'observation?

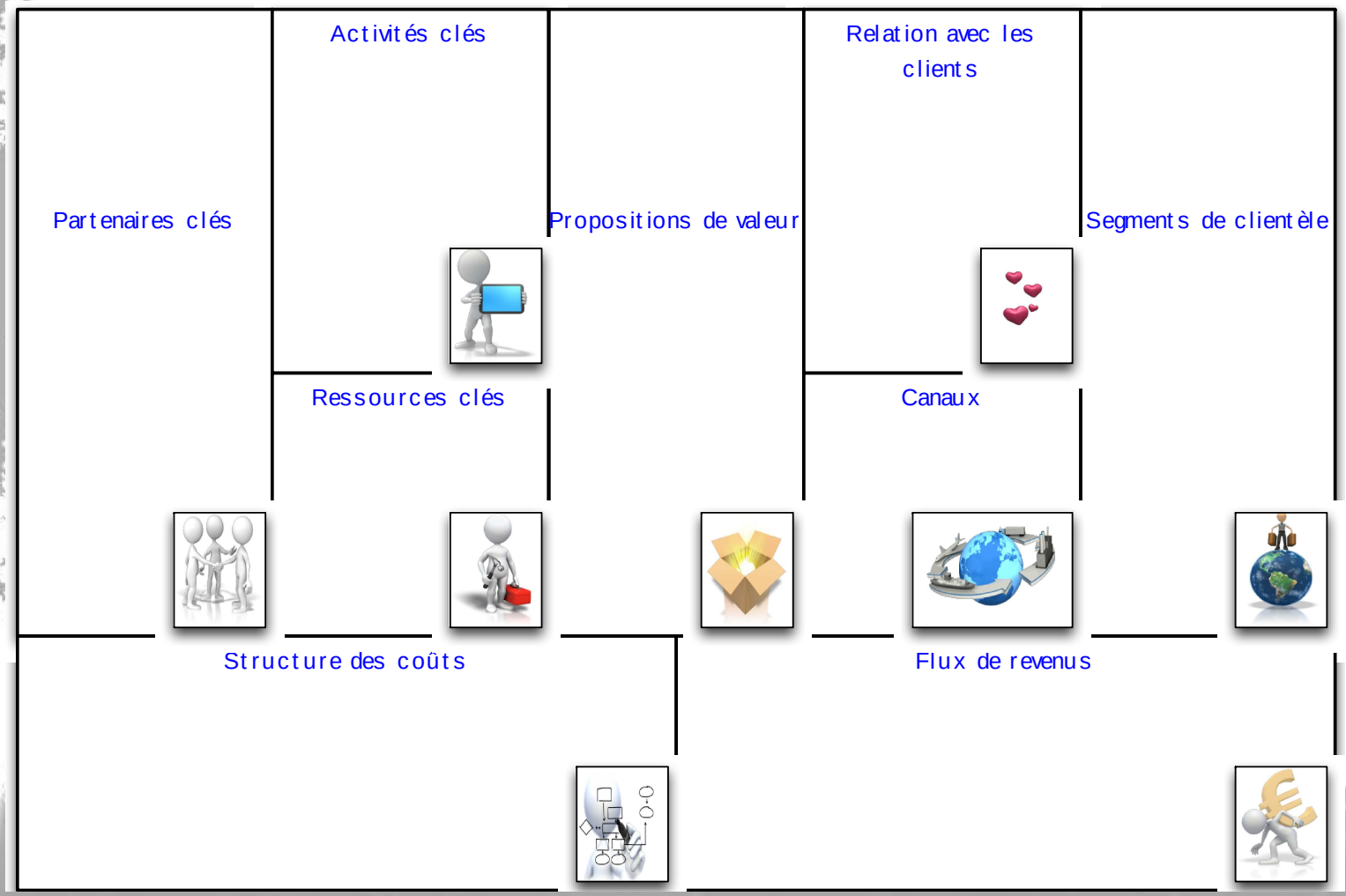
# Un Office de Tourisme entrepreneurial?!

- Entreprendre, innover, veiller à la rentabilité de vos actions
- L'OT, une entreprise, peut-être, mais publique!
- S'inspirer de la RSE
- Comprendre la chaine de valeurs…
- Réfléchir aux valeurs produites
- En profiter pour analyser les relations que vous entretenez avec vos clients
- Et avec vos fournisseurs

# La chaine de valeurs



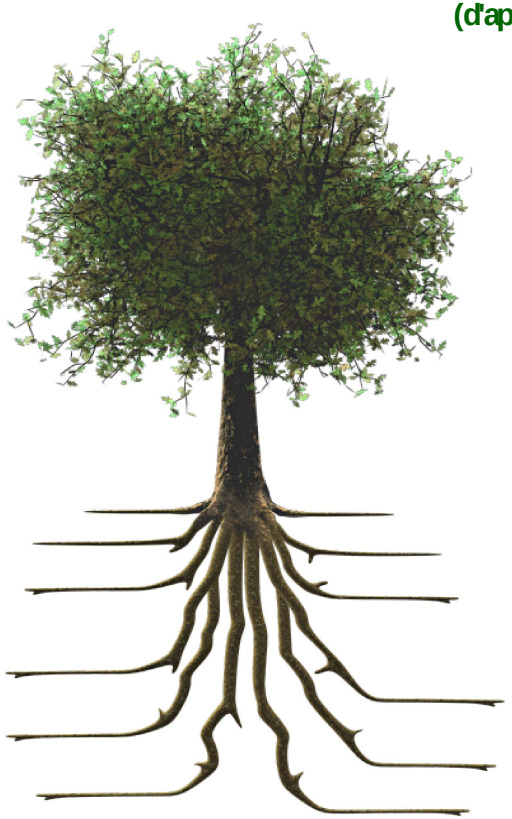
# Le modèle économique



Attention à ne pas créer un OTI qui soit un OT dopé aux emphétamines!
L'engagement humain!
Le modèle de l'arbre des ressources et des compétences

# Pour un bel arbre!

**Le modèle des ressources et des compétences**
**(d'après Gary Hamel et Coimbatore Prahalad)**

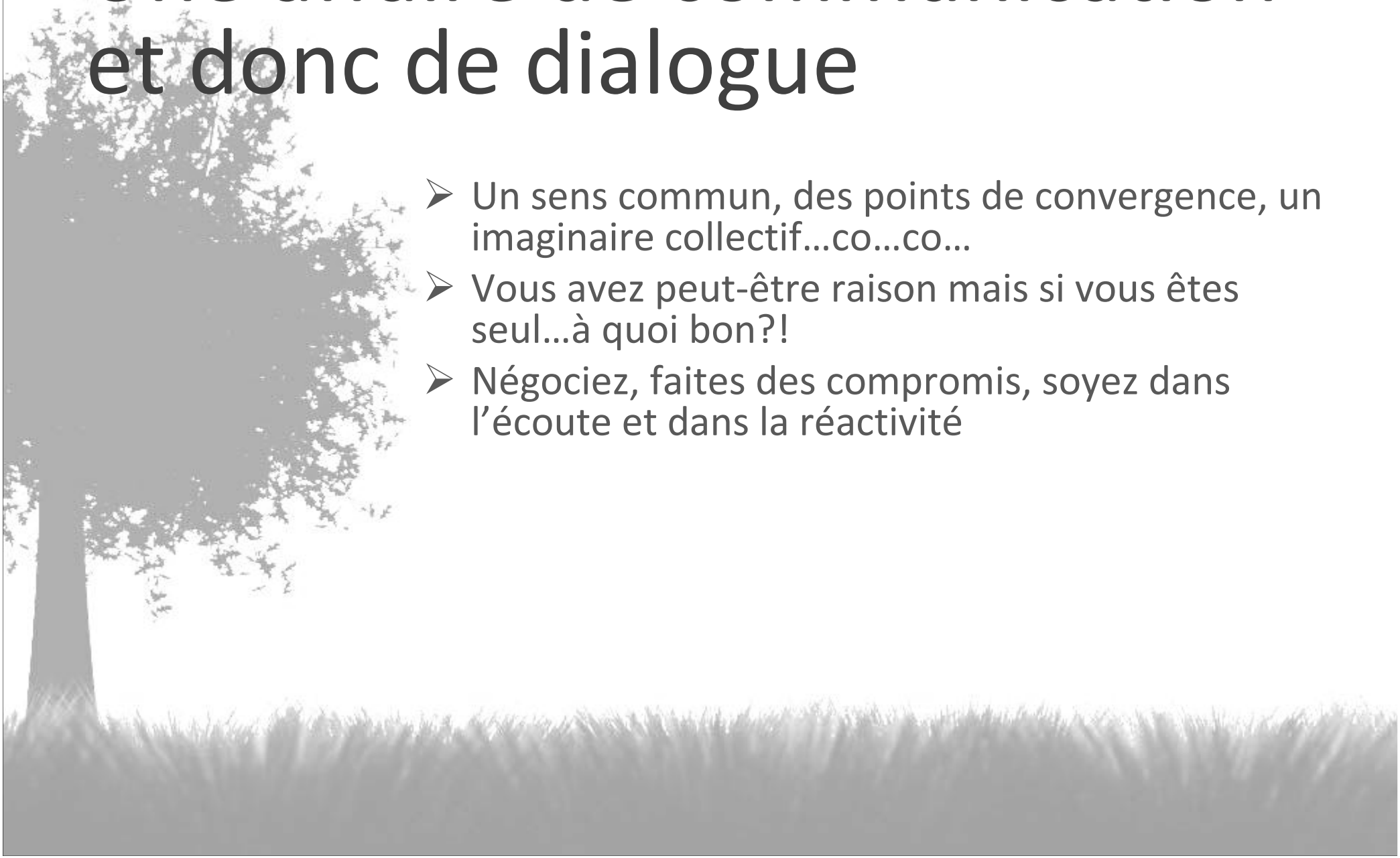


**Feuilles et fruits:**
produits finaux

**Tronc + branches:**
produits clés de l'entreprise,
produits de base

**Racines:**
coeur de compétence (compétences de base
ou distinctives

# Une affaire de communication et donc de dialogue



- Un sens commun, des points de convergence, un imaginaire collectif…co…co…
- Vous avez peut-être raison mais si vous êtes seul…à quoi bon?!
- Négociez, faites des compromis, soyez dans l'écoute et dans la réactivité

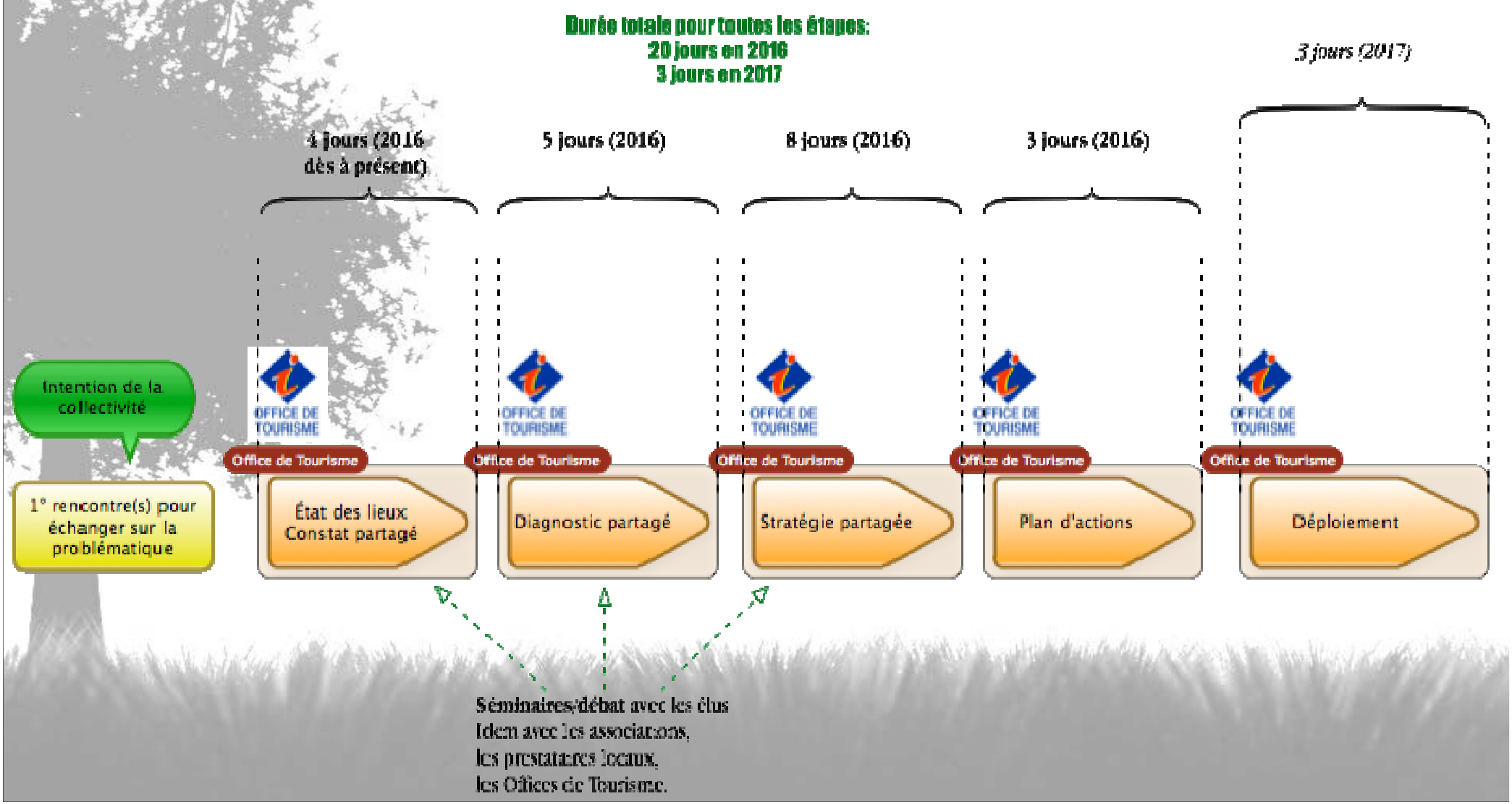
Et si nous parlions « marque »?!

# Des astuces…

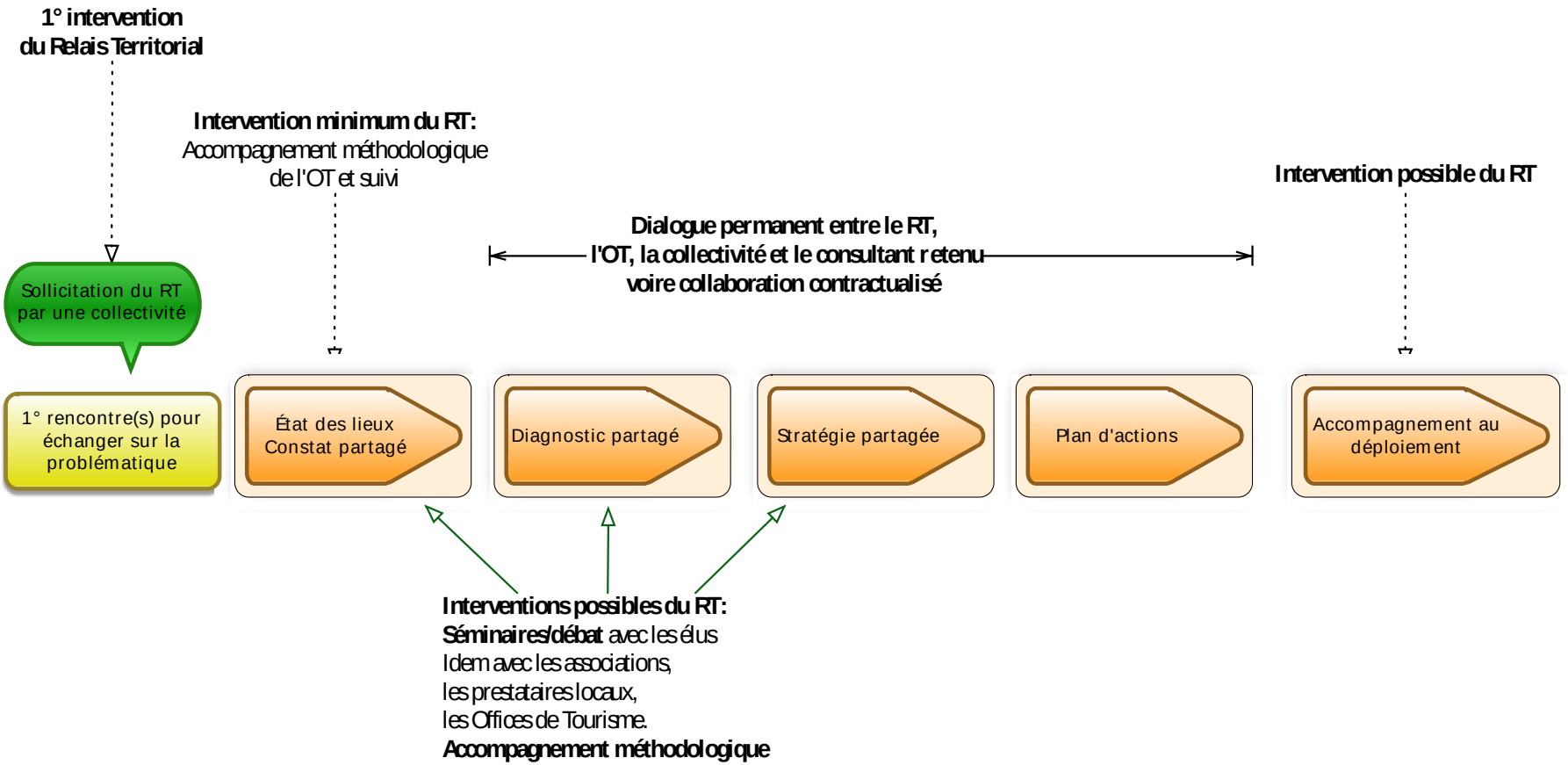
- Un atelier de photolangage (photo)
- Le parcours visiteur (carto)
- Des soirées débat avec les prestataires locaux…ou des petits déjeuners si vous êtes plutôt du matin…
- Des voyages d'étude (l'idée des Abruzzes) pour s'inspirer du meilleur et connaître ses adversaires
- Un magazine co-construit qui soit une autre manière de synthètiser l'état des lieux
- Faites parler les habitants…et les impliquer dans l'accueil et la promotion

Ce qu’il faut en retenir…

# Un dialogue permanent!



# De la logique…



# Une mise à plat nécessaire!

# Des tendances, sources d'inspiration

- Un tourisme urbain qui se porte bien
- Les habitants, premiers prescripteurs
- L'économie collaborative prometteuse
- Des compétences à consolider et à mettre en réseau

# Des tendances, sources d'inspiration

- De nouveaux courants migrateu
- Une restauration qui doit tr
  sa place, entre produits loca
  mondialisation
- La question de l'hébergement
- La vente en ligne déjà en
  réinvention

# Des tendances, sources d'inspiration

- Un retailtainment sur lequel il faut compter
- LGBT
- Le sentiment de rareté

# Des enjeux managériaux

- La révolution digitale
- La révolution du Big Data
- Rester « agile » et piloter le changement
- Plus que jamais proche du client
- Créativité et innovation
- Co-construction, collaboratif

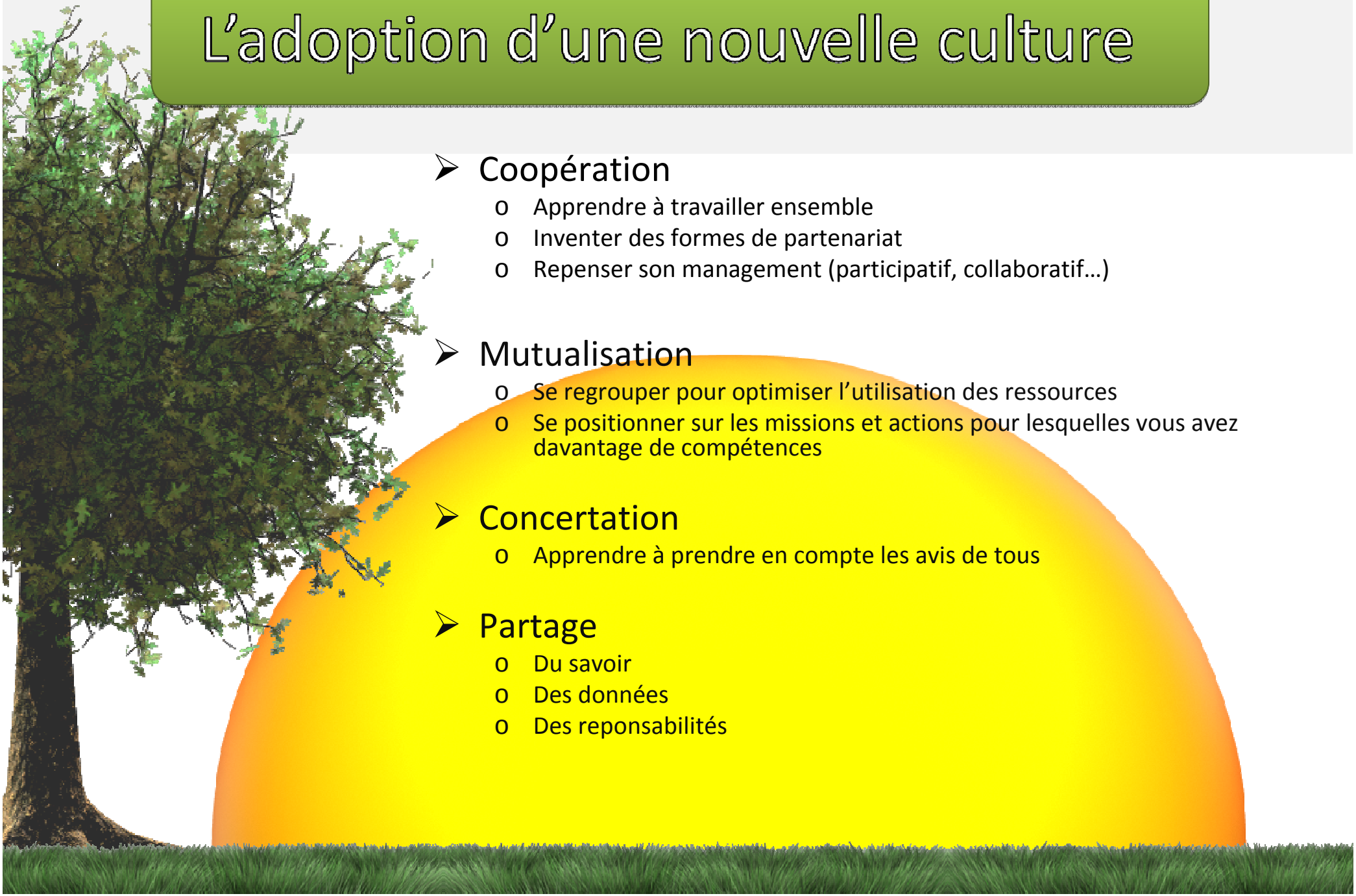
# Enfin bref,
# une France qui doit se réinventer

- La France perd des places
- Des réformes en cours
- Le besoin d'améliorer l'accueil
- La nécessité de professionaliser la filière
- Techniciens formés et habitants impliqués

# Prendre en compte et règler les paradoxes

- ✓ **Culture d'entreprise ET service public**
- ✓ **Intérêt général ET intérêts particuliers**
- ✓ **Local ET global**
- ✓ **Client un jour ET partenaire le lendemain**
- ✓ **Partager ET protéger**
- ✓ **Logique économique ET responsabilité sociale ET préservation de l'environnement**
- ✓ **…**

# L'adoption d'une nouvelle culture



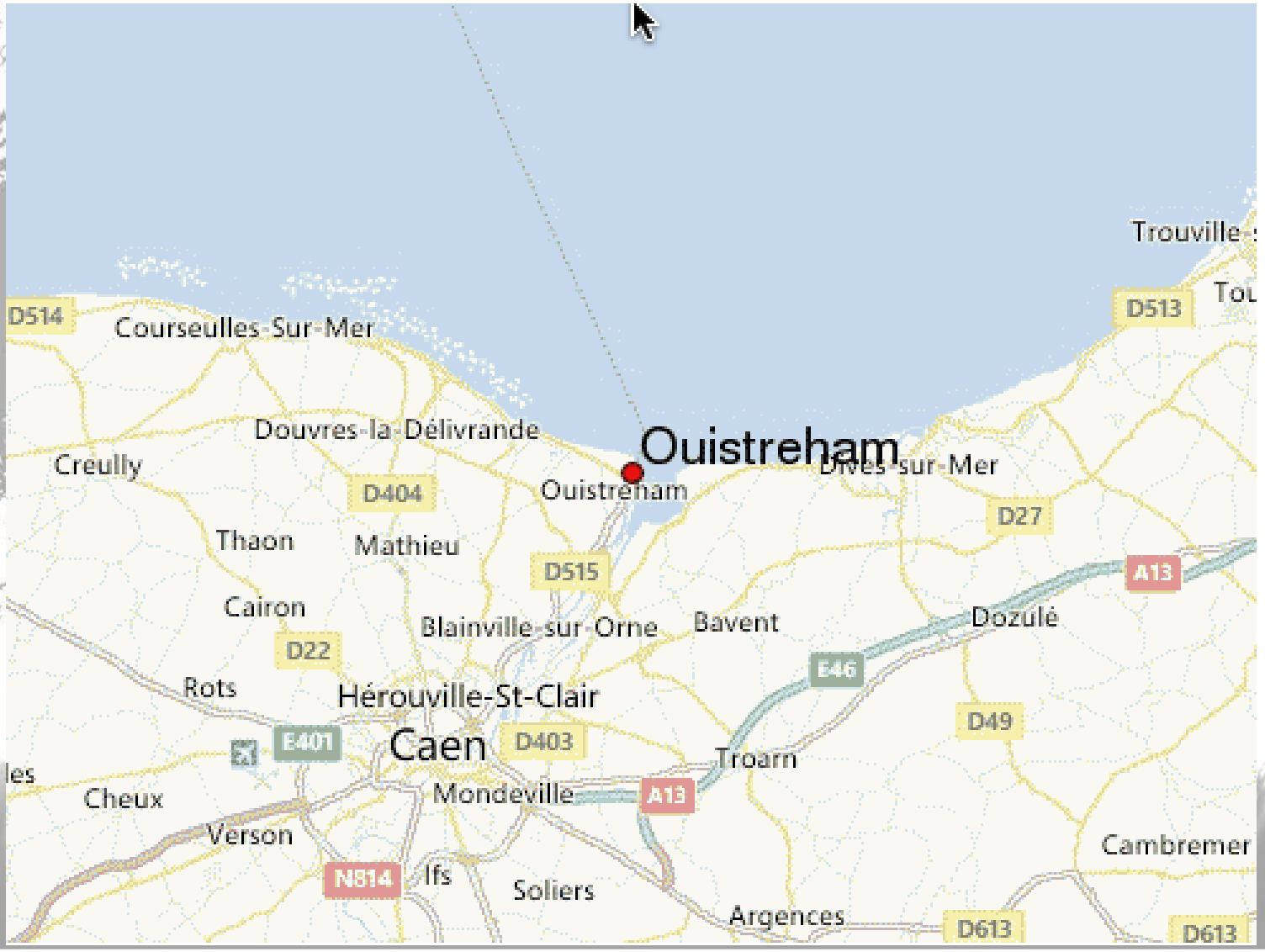
- **Coopération**
  - Apprendre à travailler ensemble
  - Inventer des formes de partenariat
  - Repenser son management (participatif, collaboratif…)
- **Mutualisation**
  - Se regrouper pour optimiser l'utilisation des ressources
  - Se positionner sur les missions et actions pour lesquelles vous avez davantage de compétences
- **Concertation**
  - Apprendre à prendre en compte les avis de tous
- **Partage**
  - Du savoir
  - Des données
  - Des reponsabilités

# Ensemble!

**“Nous sommes entrés dans l’Ère de la complémentarité: non plus “ou/ou” mais “et/et”.”**

Joël de Rosnay

# Caen/Ouistreham



# Caen/Ouistreham

- Un état des lieux…
- …la corbeille des mariés
- Une manière de mettre en place le futur observatoire

# Le Cotentin

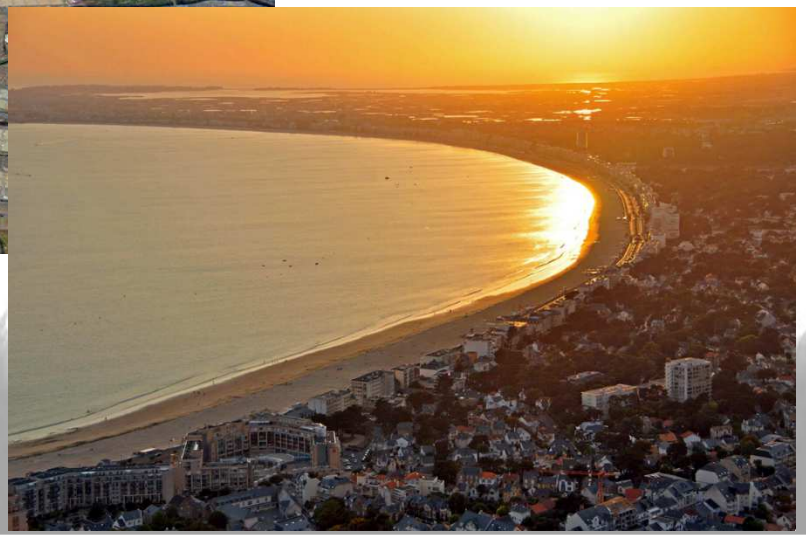
Cherbourg-Octeville
Flamanville
Barneville-Carteret
Guernesey
Jersey
Vierville-sur-Mer
E46
Bayeux
E3
Caen
A13
Lisieux
A84
Ifs
Coutances
Granville
A84
Vire
Avranches
Saint-Malo
Le Havre
Honfleur
Deauville
A13
A88
Étretat

# Le Cotentin

- Une Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences
- Un état des mieux
- Une forte implication d'OTN

# Cap Atlantique

# C’est beau!



# Cap Atlantique

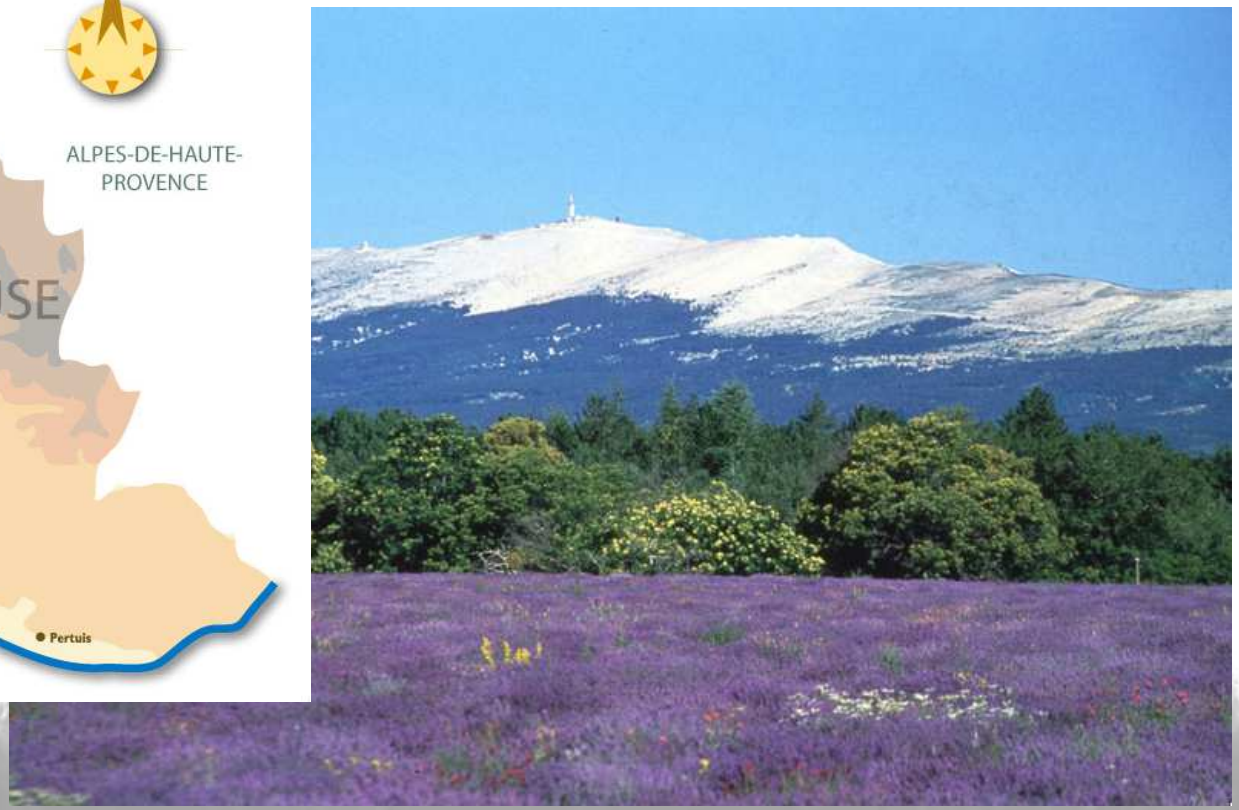
- Une GPECT
- Un organigramme
- Être raccord avec la future stratégie
- Adopter le mode projet
- La gestion de la marque

# Un territoire en devenir…

# Valenciennes Agglo

- Un schéma d’accueil touristique territorial

# Un besoin de dialogue



# La COVE

- Du dialogue entre élus
- Des séminaires
- Des OT écartés de la réflexion…

# Un bout du monde…

# Un bout du monde…

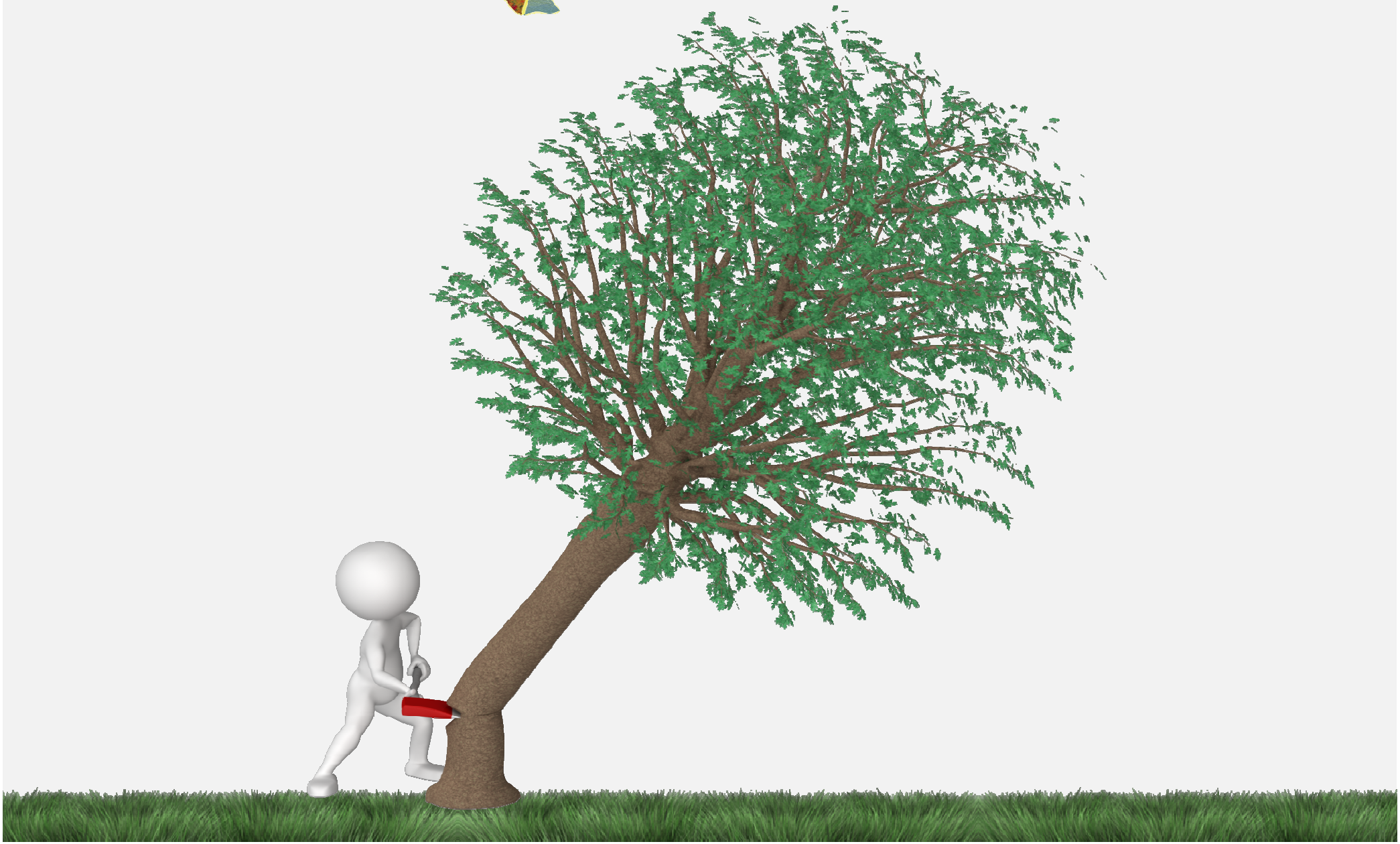
- Un débat entre élus
- Une vocation touristique discutée
- Un repositionnement nécessaire de l'OT
- La question de la marque

# Et vous?

Quel projet pour votre territoire ?

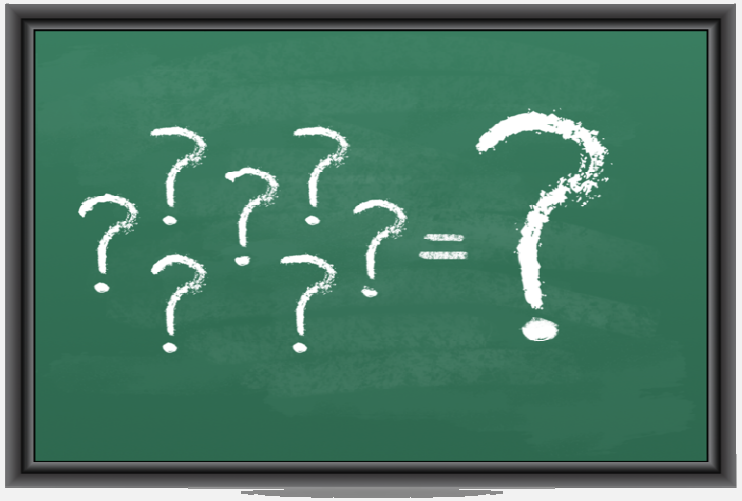
LE BELVEDERE CONSEIL

*Une question de point de vue*



# LE BELVEDERE CONSEIL

*Une question de point de vue*




Patrice RUELLE
06 87 10 57 88
lebelvedereconseil@orange.fr