

Formation / Action

Offices de tourisme :

Repenser l'organisation et les services proposés pour redevenir attractif et répondre à de nouvelles missions

Publics concernés

- Agents, cadres et chargés de mission des EPCI, territoires de projet, CDT, CRT, Offices de tourisme,...
- Elus des organisations touristiques, des communes et de leurs groupements en charge du tourisme.

Approche pédagogique

L'approche proposée mixe à la fois de la **formation théorique** sur les nouveaux enjeux touristiques et des **séances de travail** qui permettront à l'OT de définir un plan d'actions afin de repenser son fonctionnement.

- Apports théoriques sur les tendances touristiques actuelles
- Présentation de projets exemplaires mis en place par des OT et institutions touristiques
- Analyse par un consultant du contexte touristique local et audit du fonctionnement actuel de l'OT
- Animation de séances de brainstorming permettant de construire un plan d'actions à même de repenser l'organisation de l'OT, l'accueil et les services proposés aux touristes
- Remise d'un rapport de synthèse sous forme de plan d'actions

Pré-requis

Connaissance de l'organisation touristique locale
Connaissance d'internet et des TIC

Constat

1. Les **OT connaissent globalement une baisse continue de leur fréquentation** (sans doute, pas plus de 10% des touristes passent par l'Office) qui s'explique par plusieurs facteurs:
 - Le poids pris par la recherche de renseignements sur Internet avant le séjour
 - Le développement de l'accès à l'information en mobilité pendant le séjour
 - Les possibilités d'accès à l'information chez les prestataires locaux
 - Le manque de renouvellement générationnel (le public fréquentant les OT est principalement composé des + de 45 ans, l'OT ayant de plus en plus de difficultés à séduire les plus jeunes)
 2. Cependant, **les OT peuvent connaître des difficultés à gérer des flux importants** pendant les périodes de haute saison:
 - 80% des demandes touristiques concernent des informations basiques, 20% du besoin de conseil
 - Le temps moyen de traitement est estimé à environ 2 min par client
 - Les agents ont peu de temps à consacrer à des demandes spécifiques
- ➔ Aussi, il convient de **repenser l'accueil, l'organisation et les services proposés** afin de **renforcer l'attractivité des OT** et permettre à leurs agents de **dégager du temps pour répondre à de nouvelles missions** (conseil personnalisé, accueil numérique, réseaux sociaux, production de contenus, ...).

Prix forfaitaire

2450 € TTC, hors frais de déplacement

Modalités pratiques

3,5 jours d'intervention dont 2,5 jours sur site

Contenu et déroulement de la session de formation / action

Analyse et audit du fonctionnement de l'OT

1 journée consacrée :

- à la récupération des données concernant le contexte touristique local
- à des entretiens avec les agents et élus afin de comprendre leurs besoins et contraintes et faire un audit du fonctionnement de l'Office de tourisme

Livrable : Document de synthèse

Travaux effectués par les consultants sur la base des informations fournies par le territoire

Formation

9h30 : Accueil des participants

10h → 12h30 : **Module 1**

- Les grandes tendances touristiques actuelles, les nouvelles demandes des clientèles
- L'impact des TIC dans le domaine touristique
- Réflexions et prospective sur l'OT du futur

14h → 17h : **Module 2**

- Panorama des outils TIC mobilisables par l'OT en fonction de son organisation et de ses moyens
- Exemples de bonnes pratiques observées dans d'autres organisations touristiques adaptées au contexte de l'OT

Séance de travail

10h → 12h30 : Présentation de l'audit et échange / débat avec les participants
Identification des pistes d'amélioration

14h00 → 16h30: Travaux sur le plan d'actions permettant d'améliorer l'organisation, l'accueil et les services proposés aux touristes

Rapport final

1/2 journée consacrée à la synthèse et la rédaction du plan d'actions

Livrable : Rapport final et plan d'actions

Travaux effectués par les consultants

Les intervenants

Franck Burdeyron :

Diplômes : Sciences Pô Lyon, UMIST school of management (Manchester), EM Lyon (ESC LYON)

Expériences : Directeur associé du cabinet Ocalia depuis 2003, Franck est spécialisé dans l'accompagnement de projets e-tourisme. Il conduit notamment des missions visant à concevoir des sites de destination touristique, à promouvoir les territoires sur Internet et les réseaux sociaux, à expérimenter de nouveaux outils mobiles, ... Il est par ailleurs animateur d'un réseau de coopération internationale regroupant des territoires collaborant sur la thématique du e-tourisme en France, Belgique, Québec, Islande et Finlande. Franck Burdeyron est également auteur de plusieurs ouvrages traitant de l'intégration du numérique dans les territoires et enseignant à l'Université Lyon II.

Anthony Simon :

Diplômes : Doctorat de géographie, Agrégé de Géographie

Expériences : Maître de conférences en Géographie et Tourisme à l'Université Lyon II, Anthony Simon est spécialisé en tourisme vert, tourisme d'espace et agriturisme, en particulier dans les espaces de moyenne montagne. Il intervient notamment dans les parcours de Licence de Géographie et d'aménagement, dans les Masters de Géographie et de Tourisme, dans les Masters professionnels d'Aménagement et développement rural, de Développement et de marketing des territoires touristiques.

Cérice Greze :

Diplômes : Master 2 Aménagement et développement rural (Lyon 2)

Expérience : Directeur du service environnement de la Communauté de Communes du Pays de Romans de 2000 à 2005, Cérice rejoint Ocalia en 2005 en tant que consultant. Il accompagne les territoires sur la mise en œuvre de plan stratégique TIC et accompagne la mise en œuvre de projets.