



***Interview de Monsieur Jean BURTIN, Président d'Offices de Tourisme de France***

***EssKa consultants (EssKa) : Le secteur a beaucoup bougé depuis 20 ans ! Selon vous, quelles sont les étapes marquantes de cette évolution ?***

***Jean BURTIN, Président (JB) : C'est le moins que l'on puisse dire !!!***

La question du numérique constitue l'évolution la plus visible, cependant dès 2009, lors de notre congrès, nous avons, en premier lieu, créé une Commission Prospective qui a justement ouvert une voie nouvelle : l'office du tourisme du futur !

Puis en 2011, et dans son rôle de tête de réseau, Offices de Tourisme de France a engagé une grande réflexion prospective pour imaginer cet office de tourisme « du futur » au regard des mutations qui se font jour. Elles viennent bouleverser en profondeur les métiers et les pratiques des offices de tourisme dans l'exercice de leurs missions fondamentales :

- Internet : l'animation numérique de territoire (coordination des prestataires locaux autour du tourisme et du numérique, avec une véritable approche d'experts en e-tourisme)
- Logique de territoires et rapprochement de structures (les regroupements d'Offices de Tourisme, la structuration et la professionnalisation des équipes...)
- Nouvelles attentes des visiteurs (Démarches qualité, conseil engagé, accueil numérique, dispositif i-mobile...)
- Gestion de l'information de plus en plus complexe (Systèmes d'Information touristiques, mise en place de la plateforme nationale tourisme.fr pour donner de la lisibilité, dispositif i-mobile...)

Nous avons donc décrypté les grandes tendances et mesurer leurs impacts sur les missions des offices de tourisme. Nous avons cerné six impacts majeurs (sur les ressources humaines et organisation, sur l'évolution de l'accueil, sur de la prise de pouvoir du consommateur, sur la gestion de l'information, sur des nouvelles attentes des prestataires, sur le « Néo tourisme », ...)

***EssKa : Ce fut l'occasion de se lancer des défis ?***

***JB : Oui, tout à fait, l'office de Tourisme du futur, ou plutôt l'office de tourisme intégral*** comme nous l'appelons désormais, a de nouveaux défis à relever : une nécessaire évolution des emplois et des compétences au sein des Offices de Tourisme ; se donner les moyens de former de façon continue le personnel pour l'adapter aux nouveaux métiers ; de plus la démarche qualité et les nouveaux critères de classement

comprennent un volet ressources humaines ; intégration des plans de formation ; une évolution du rôle du conseiller en séjour et notamment offrir un conseil éclairé ....

Offices de Tourisme de France souhaite, pour cette année 2014, mettre à l'honneur l'une des missions essentielles de nos Offices de Tourisme, à savoir l'accueil et l'information de nos millions de visiteurs annuels !

Cela se traduit par deux axes forts :

- Dynamiser le tourisme ce qui constitue notre cœur de métier !
- Proposer des informations touristiques objectives, qualifiées, sélectionnées et lisibles pour les visiteurs, c'est ce que l'on appelle un « conseil engagé » ou un « conseil éclairé »

Et pour ce faire, il nous appartient de professionnaliser, d'accompagner nos salariés !

***EssKa : Pourriez-vous nous dresser un panorama des actions menées par Offices de Tourisme de France en faveur du développement de la professionnalisation des salariés ? Quels en sont les axes forts ?***

***JB :*** Offices de Tourisme de France siège à la Commission Mixte Paritaire de la Branche Tourisme (Offices de Tourisme de France, RN2D, FNCRT, Gîtes de France, Syndicats et AGEFOS-PME). Nous intervenons sur trois volets : la formation professionnelle, l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications, les négociation sur la convention collective.

Sur le développement des compétences, nous menons un travail à destination des Offices de Tourisme et des Relais Territoriaux qui constituent deux cibles complémentaires. La Commission nationale « Formation Professionnelle » qui a été créée vise les objectifs suivants :

- Création d'une boîte à outils commune (ex : fiches d'accompagnement à la GPEC, fiches de procédure pour la formalisation des besoins en formation des équipes,...)
- Création d'outils communs d'évaluation des plans de formation ;
- Recensement des besoins en formation ;
- Travaux sur les partenariats avec des structures extérieures (CCI ou encore CNFPT) ;
- Travail sur l'inter filières...

Quant aux actions menées aujourd'hui par Offices de Tourisme de France, elles sont nombreuses tant au plan national que régional. Nous avons également déposé une demande d'enregistrement à la CNCP d'un Titre à finalité professionnelle sur le tourisme numérique (chargé de projet numérique de territoire touristique). Ce qui constituerait une réelle reconnaissance publique et nationale de notre démarche !

***EssKa: Vous avez mis en place également des outils facilitant cette professionnalisation ? Quels sont-ils ?***

***JB :*** Nous avons créé un « centre de ressources » pour le réseau national des Offices de Tourisme et des Relais Territoriaux ! Des outils sont à disposition des adhérents sur l'Extranet d'Offices de Tourisme de France : informations sur la formation

professionnelle, actualités juridiques, fiscales et sociales ... Ces ressources s'accompagnent également de la création de guides pratiques dans le domaine juridique (EPIC), le numérique (accueil numérique), ...

De nombreuses formations devraient permettre aussi à la profession de répondre aux mutations actuelles de façon pertinente : Metteur en Scène de Territoire, Animateur Numérique de Territoire (à venir Management Numérique de Destination, Reporter de Territoire, Valorisation de l'Accueil...)

***EssKa : Certains publics sont-ils prioritaires (les jeunes, les seniors, ...) ?***

***JB :*** L'ensemble des membres du réseau des Offices de Tourisme est prioritaire, les actions d'Offices de Tourisme de France sont destinées aussi bien aux Offices de Tourisme qu'à leurs Relais Territoriaux. Les offices de tourisme doivent se donner les moyens de former de façon continue le personnel, y compris les saisonniers, pour l'adapter aux nouveaux métiers ! Les actions prioritaires peuvent concerner certains métiers et postes dans les offices de tourisme (direction, chargés d'animation, etc. ...).

***EssKa : En conclusion, quelles grandes orientations pour l'avenir dans le champ de la formation professionnelle ?***

***JB :*** Nous souhaitons mettre en place des certifications professionnelles sur deux domaines majeurs : le numérique et l'accueil ; afin de permettre aux salariés des offices de tourisme de mieux valoriser leurs compétences et savoir-faire, ainsi que de faire reconnaître ces missions au niveau national.

Nous avons également en chantiers :

- Une réflexion sur les nouveaux modes de transmission de savoir-faire (e-learning, MOOC...);
- La création d'un outil de gestion partagée des Relais Territoriaux, avec une partie sur la formation professionnelle

Une belle année, riche en projets, en quelque sorte !