

MISE EN PLACE DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE HAUTE MAURIENNE VANOISE

Office de Tourisme Intercommunal de Haute Maurienne Vanoise

Communauté de communes de Haute Maurienne Vanoise



Haute
Maurienne
Vanoise

Coût total des 6 projets :
316 279 € HT

Montant FEDER :
253 023 € (80 %)

Autres financements :
Bénéficiaire : 63 256 € (20 %)

Période de réalisation du projet :
Audit des ressources humaines des
OT : 2010
Déploiement de la stratégie
marketing : 2010-2012
Mise en réseau informatique : 2011
Interconnexion et mise en réseau
téléphonique : 2011
Développement de l'accueil
numérique : 2013-2014
Définition de la politique
événementielle : 2013

Le contexte

Le contexte actuel du tourisme de montagne exige une remise en question profonde de l'organisation des acteurs touristiques et la mise en place d'une gouvernance touristique partenariale à l'échelle des vallées.

La création de l'Office de Tourisme Intercommunal (OTI) de Haute Mau-

rienne Vanoise a permis de mettre en place une gouvernance touristique de dimension valléenne et de consolider la Haute Maurienne Vanoise en tant que destination touristique.

Le POIA a accompagné cette démarche exemplaire au cours de ses différentes phases, entre 2010 et 2014.



© Daniel Durand Fresh Influence

Audit des ressources humaines des offices de tourisme préexistants

Portée par la Communauté de communes, une première phase d'audit social a été accompagnée par un cabinet spécialisé : l'ensemble des personnels des offices de tourisme a été rencontré afin de prendre en compte les compétences existantes et les attentes de chacun, et de bâtir de collectivement l'organigramme du futur OT intercommunal. A l'issue de cet audit, de nouvelles orientations et de nouveaux objectifs de la politique des ressources humaines ont été fixés ; des formations ont pu être proposées afin que chacun trouve sa place dans le nouvel organigramme.

Déploiement de la stratégie marketing

La création de l'OTI a permis la définition d'une stratégie marketing à l'échelle de la vallée, cadre directeur en termes de positionnement et de communication touristique. Accompagnée par un cabinet spécialisé, cette démarche passe par le renforcement de l'identité et de la complémentarité entre les villages, la déclinaison d'un positionnement marketing centré sur le thème de l'exploration, et l'évolution les acteurs du tourisme vers une posture de veille stratégique permettant d'anticiper et de répondre rapidement à l'évolution de la demande touristique. Ce travail a également abouti à la création de la marque de destination touristique « Haute Maurienne Vanoise ».

Mise en réseau informatique des sites touristiques

Indispensable à la coordination des actions des personnels et l'amélioration de l'organisation opérationnelle de l'OTI, cette opération a permis la mise en place d'une gestion collaborative des outils informatique et une centralisation des données. Les nouvelles méthodes de travail qui en découlent ont amélioré l'efficacité et la collaboration des personnels.



© Solène Raffort

Interconnexion et mise en réseau téléphonique

Dans la continuité de l'évolution du parc informatique, l'OTI a renouvelé son système de télécommunications afin d'améliorer la communication entre les bureaux, et de proposer un accès Internet gratuit et sécurisé au sein de chacun des sites d'accueil. Cette opération a permis d'améliorer l'accueil téléphonique offert aux usagers.

Développement de l'accueil numérique

La démarche d'amélioration des outils d'accueil s'est poursuivie par la définition d'une stratégie d'accueil numérique.

Ce travail, accompagné par un cabinet spécialisé, a permis d'identifier les outils à mettre en œuvre pour apporter aux visiteurs des informations pertinentes et améliorer les retombées pour les socio-professionnels. Il a notamment abouti à

la mise en place d'une gestion numérique du *Pass exploration* (pass multiactivités), étendu à l'ensemble des prestataires partenaires.



Définition de la politique événementielle

Depuis 2012, l'organisation événementielle auparavant assurée par la Communauté de communes a été intégrée au service animation de l'OTI. Afin de mettre en place une politique événementielle cohérente et durable en Haute Maurienne Vanoise, une étude a été réalisée en concertation avec les acteurs du territoire. Elle a permis de faire ressortir les forces et faiblesses de chaque événement, et a abouti à des recommandations opérationnelles pour accroître leur notoriété, tout en respectant l'identité du territoire.

Bilan

L'OTI est aujourd'hui en charge de la promotion, de la communication, de l'accueil, de l'information, de la commercialisation et de l'animation des communes de Bramans, Sollières-Sardières, Bonneval-sur-Arc, Bessans, Termignon, Lanslebourg-Mont-Cenis et Lanslevillard. L'ensemble des opérations réalisées a contribué à la mutualisation des moyens (services, personnels, coûts), à l'amélioration de la gouvernance touristique et à l'émergence d'une stratégie globale cohérente avec les identités du territoire et des villages qui le composent.

La démarche s'est traduite par une augmentation de la satisfaction des visiteurs et des socio-professionnels, grâce à des services performants et de qualité. Cela a donc permis de renforcer l'attractivité de l'espace valléen de Haute Maurienne Vanoise.

Témoignage de Solène RAFFORT

Chargée de missions à la Communauté de communes de Haute Maurienne Vanoise

La mise en place d'une nouvelle organisation touristique collective en Haute Maurienne Vanoise sous forme d'office de tourisme intercommunal était un pari risqué tant les identités locales sont marquées. Aujourd'hui, c'est une véritable réussite : l'OTI de Haute Maurienne Vanoise s'impose petit à petit dans le paysage local comme LE coordinateur du tourisme et de la gouvernance touristique. En lien avec la Communauté de communes, il fédère les acteurs publics et privés autour d'une stratégie globale de développement touristique.

Créé sous forme d'EPIC, il répond à la volonté politique initiale et correspond au modèle de développement local, en permettant la maîtrise de l'accueil, de la promotion, de l'animation et de la commercialisation touristiques par la collectivité, tout en associant largement les acteurs privés à la gouvernance. En interne, les services et les personnels se professionnalisent et les actions menées sont d'autant plus efficaces. Dans le cadre de la loi NOTRe et de la perspective de fusion des intercommunalités, de nouveaux changements dans le paysage touristique s'annoncent. De par son expérience réussie en matière de réorganisation touristique, le territoire de Haute Maurienne Vanoise aborde ces évolutions sereinement.

Cette démarche de réorganisation touristique collective constitue un exemple transposable à d'autres vallées alpines, tant dans son processus qu'à travers son résultat. Grâce à l'appui conséquent du POIA, le projet de nouvelle organisation touristique collective en Haute Maurienne Vanoise a pu être mené globalement. L'ensemble des problématiques organisationnelles, juridiques et financières ont été abordées et traitées en profondeur. Et l'office de tourisme intercommunal, une fois créé, a bénéficié de cofinancements conséquents pour se mettre en selle.

Interrégionalité	1	○	○	○	○	○
Transférabilité	5	●	●	●	●	●
Eco responsabilité	2	●	○	○	○	○
Innovation	3	●	●	●	○	○
Mobilisation TIC	2	●	●	○	○	○