



## Atelier n°8 L'e-volution des métiers au sein des Offices de Tourisme

### *La Webisation dans le quotidien des OT, par Jean-Luc Boulou*

Les missions des OT sont les mêmes depuis 10 ans, accueil, information et commercialisation, **Internet a fait évoluer ces métiers :**

1. Accueil au comptoir majoritaire avant, aujourd'hui l'accueil électronique est en pleine croissance : accueil par le site Internet, gestion des e mails...
2. Information : avant avec une liste à la main, gestion empirique ; aujourd'hui contenu qualifié, provenant de bases de données mutualisées.
3. La promotion se faisait avant sur des salons ; aujourd'hui, on parle davantage de e-marketing, référencement, newsletter, web 2.0
4. Coordination des prestataires : avant il y avait un journal d'information, une AG, aujourd'hui un blog, une newsletter, une animation intranet
5. commercialisation : avant, à partir d'un catalogue papier, distribution par intermédiaire ; aujourd'hui, une centrale de réservation en ligne, achat en ligne, place de marché

### **Comment est gérée cette évolution ?**

1. nouveaux emplois : le webmaster, mais attention, il s'agit d'une personne trop technique qui ne fera pas tous les métiers, et encore faut-il avoir les moyens de recruter.
2. évolution des agents en poste,
3. mouton à 6 pattes : directeur qui en plus du reste s'occupe du site Internet
4. surtout on ne s'en occupe pas !

### **Préconisations :**

1. L'information au centre des métiers, la gestion de l'information qualifiée sera utilisée dans plusieurs médias. L'OT doit être entre l'offre et la demande
2. La stratégie Internet dans son OT : dans tous les postes de l'OT il faut penser Internet avec une répartition des tâches. Certains points peuvent être externalisés et mutualisés
3. Optimiser la formation en équipe : création de nouveaux diplômes, adapter la formation à chaque poste de travail,
4. Le webmaster a deux fonctions différenciées : une partie en communication/éditorial et une partie technique.

Comment fait-on quand on a 2 employés dans un OT ? Peut-être en mutualisant les ressources humaines, une personne pourrait gérer 5 OT.



### **Intervention de Pierre Eloy Touristic**

#### **Contexte en 2007 :**

- On a sur le marché touristique une hyper segmentation du marché
- Concurrence forte
- Hyper médiatisation Web 2.0 :
- Transformation du « Touristonaute » internaute touriste
- Le touristonaute en commentant son voyage dans votre région, va faire le marketing de votre site

#### **Devenir un professionnel e tourisme ?**

- recrutement : trouver un professionnel qui connaît l'informatique et Internet.
- Compétences de la personne technique qui évolue
- Veille continue, avec les flux RSS
- Devoir de recul, il faut garder toujours à l'esprit le tourisme, le web n'est qu'un outil.
- Webmaster communicant, Internet ne retombe pas sur une seule personne mais sur toute l'équipe

#### **Le profil du professionnel e tourisme:**

- « Stratego » Stratégie de promotion, conduite de projet de e tourisme
- « Webmastero » : être autonome dans l'animation de son site, maîtrise des outils web
- « emarketingo » qualifier les fichiers e mails, maîtriser les nouveaux outils de diffusion
- « referenceuro » suivre la politique de référence sur Internet,
- « googlo » tous les outils autour de nous, google maps, travel 2.0
- « Benchmarkingo » veille permanente car tout bouge très vite
- « Formateuro » : transfert de connaissance en interne,

#### **Solutions :**

- Développer les compétences des équipes
- plan de formation
- refonte des fiches de poste
- mutualiser les moyens et compétences.