

Alpes de
Haute-Provence

Var

UNE MISE EN RÉSEAU POUR
L'ACCUEIL ET LE CONSEIL
EN VISITES ET SÉJOURS :

LE CŒUR DE MÉTIER
DES OFFICES DE TOURISME
ET SYNDICATS D'INITIATIVE



CONSEIL
GÉNÉRAL
COMITÉ DÉPARTEMENTAL
DU TOURISME



CONSEIL GÉNÉRAL
COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME



LE SYSTÈME D'INFORMATION ACVS PERMET DE

- **METTRE EN RÉSEAU** les offices de tourisme et syndicats d'initiative,
- **QUALIFIER LA DEMANDE** du client
- **OBSERVER**, et par là **PILOTER** afin de donner une dimension marketing au métier Accueil et Conseil
- **PARTAGER UNE INFORMATION FIABLE** et mise à jour
- Partager l'actualité de l'information
- Envisager l'**OUVERTURE DU SYSTÈME VERS D'AUTRES MÉTIERS** : édition, communication, commercialisation.

DE QUOI TRAITE LE SYSTÈME D'INFORMATION " ACVS " ?

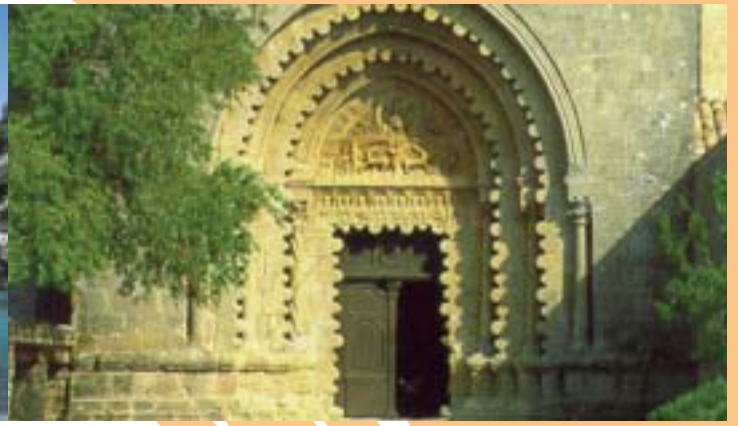
DU MÉTIER D'ACCUEIL ET DE CONSEIL

Nous parlons de la démarche que nous avons plus ou moins tous acquis aujourd'hui qui consiste à :

- Qualifier et **ENREGISTRER LA DEMANDE** du client
- **CONSEILLER** le client
- Composer, gérer et **STRUCTURER** l'offre
- **GÉRER** la documentation
- Communiquer et partager une information au **RÉSEAU**
- Gérer les prospects
- Observer la demande

C'est-à-dire qui consiste à être de véritables "**CONSEILLERS TOURISME**" capables, au travers de suggestions claires et précises, d'influer sur la prise d'actes d'achat en direct.

" ÊTRE PLUS VENDEURS EN ÉTANT À L'ÉCOUTE DU CLIENT "



QUEL EST L'INTÉRÊT DE PARTAGER LE SYSTÈME ?

IL S'AGIT D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF

auquel chacun apporte sa contribution et bénéficie de l'information de tous les autres partenaires.

Cela permet au **RÉSEAU** de :

- **NORMALISER** l'approche métier
- Se réunir autour d'une **MÊME EXIGENCE PROFESSIONNELLE**
- Partager des **OBJECTIFS**, des **MÉTHODES** et des **MOYENS**
- Disposer d'une information fiable et mise à jour

COMMENT ?

- En assurant partout une **MÊME EXIGENCE D'ACCUEIL ET DE SERVICE**
- En **DÉCLOISONNANT L'INFORMATION** touristique,
- En **HARMONISANT LES PROCÉDURES** de " Cœur de Métier "
- En installant un **PARTENARIAT ACTIF** entre ses membres, Offices de Tourisme, Comités Départementaux de Tourisme, Unions Départementales des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative.

QU'EST CE QU'IL Y A DANS LE " SYSTÈME " ?

- **L'INFORMATION RELATIVE À TOUTE L'OFFRE** recensée (Prestataires / Prestations) utile au métier d'accueil et de conseil
- La **QUALIFICATION ET L'ENREGISTREMENT DES DEMANDES**
- Le **TRAITEMENT PERSONNALISÉ** des demandes
- Une information sur les **DISPONIBILITÉS** (hébergement, manifestation)
- La préparation des **RÉPONSES " CARNET DE SÉJOUR "**
- La gestion et le partage des **STOCKS DE DOCUMENTATION**
- Des **OUTILS STATISTIQUES D'ANALYSE** de la demande utiles à la préparation des actions nouvelles, permettant aussi l'évaluation de l'adéquation entre l'offre et la demande
- **L'AIDE EN LIGNE** relative au référentiel métier, documents de référence, procédures,...



OUTIL UNIQUE MAIS PAS PENSÉE UNIQUE ...

Le partage d'un outil commun d'information ainsi que de méthodes de travail n'exclut pas la **PERSONNALISATION DE L'OFFRE** par chacune des structures membre du réseau.

TOUTES LES DONNÉES SERONT-ELLES MISES EN COMMUN ?

Chaque organisme gère les données spécifiques aux prestataires de son territoire, sur un système commun partagé par l'ensemble des acteurs.

CHACUN MET À JOUR, CONTRÔLE ET MAÎTRISE LES DONNÉES QU'IL FOURNIT AU RÉSEAU ET RESTE PROPRIÉTAIRE DES INFORMATIONS RELATIVES À SON FICHER PROSPECT.

QUID DES ANCIENNES BASES ?

AU MOMENT DE L'INITIALISATION DU SYSTÈME DANS CHAQUE OFFICE DE TOURISME, UN TRAVAIL DE RÉCUPÉRATION DES ANCIENNES BASES SERA INITIÉ.



COMMENT ADHÉRER AU RÉSEAU ?

Le principe est celui d'une **LIBRE ADHÉSION** à une charte qui détermine un faisceau d'obligations librement consenties et qui concrétise ainsi l'appartenance au réseau ACVS.



QUELLE ASSISTANCE DANS L'UTILISATION DU SYSTÈME ?

UNE ASSISTANCE OPÉRATIONNELLE PERMANENTE SUR L'UTILISATION DU SYSTÈME* AVEC :

- la **MISE EN PLACE D'UNE TÉLÉASSISTANCE** (hot line) 6 jours sur 7.
- une **INTERVENTION SUR SITE** dans le délai maximum de 48 heures après échec de la téléassistance.

* un contrat lie les CDT et l'hébergeur du système qui garantit sa remise en état en cas de problèmes. La continuité du service est de la responsabilité de l'hébergeur.

Les OT SI sont responsables du matériel (contrat d'assistance à souscrire) comme du bon fonctionnement de leur abonnement Internet.

QUELS SONT LES ENGAGEMENTS DEMANDÉS À L'OFFICE DE TOURISME ?



ADHÉRER, SE CONFORMER À LA CHARTE ET SUIVRE LA FORMATION.

COMMENT VA-T-ON SE FORMER ?

UN PLAN DE FORMATION SOUTENU ET FINANCÉ PAR LA FROT/SI ET AGEFOS/PME EST PRÉVU POUR DEUX PERSONNES PAR OFFICE DE TOURISME.

Deux premières journées sont **INDISSOCIABLES** et doivent intervenir **AVANT L'INSTALLATION DE L'OUTIL** informatique (le délai d'installation est fixé au maximum dans les 15 jours), deux autres journées doivent intervenir dans le mois qui suit l'installation.



QUI VA NOUS ACCOMPAGNER DANS CETTE DÉMARCHE ?

Pour vous accompagner dans la démarche, des Offices de Tourisme se sont proposés pour devenir vos relais formation.

Il s'agit de :

VAR

OT LA CROIX VALMER	Frédéric BERETTA et Céline MEOT	04.94.55.12.12
OT Cavalaire	Sophie BOCANDE	04.94.01.92.10
OIT LA PROVENCE VERTE	Benoît DUDRAGNE et Marie-Christine MANFREO	04.94.72.04.21
OT RAMATUELLE	Nadine SALVATICO et Marge CASSAR	04.98.12.64.00
OT TOULON	Nathalie GERTHOUX et Joëlle VALENTINI	04.94.18.53.00

ALPES DE HAUTE-PROVENCE

OT Gréoux-les-Bains : Laurent DUFOUR	04.92.78.01.08
OT Barcelonnette : Laurent GARCIER	04.92.81.04.71



COMBIEN CELA VA-T-IL COÛTER ?

L'outil informatique a été développé avec l'**AIDE FINANCIÈRE DES CONSEILS GÉNÉRAUX DU VAR ET DES ALPES DE HAUTE PROVENCE.**

Il est mis **GRATUITEMENT À DISPOSITION** de tous les membres du **RÉSEAU** qui auront **ADHÉRÉ À LA CHARTE ET SUIVI LA FORMATION.**

L'Office de Tourisme achète le matériel informatique. **IL PEUT BÉNÉFICIER D'UN DISPOSITIF D'AIDE AU PLAN D'INFORMATISATION PRÉVU POUR CEUX QUI ADHÈRENT AU SYSTÈME** (cf. fiche technique Aide Matériel).

La **CONNEXION PERMANENTE AU RÉSEAU INTERNET** reste à la **CHARGE DE L'OFFICE** de Tourisme.

La qualité de la connexion haut débit aura un impact :

- sur la qualité des temps de réponse
- sur la garantie d'un débit minimal
- sur la qualité du niveau de service par rapport à des problèmes de sécurité (attaque virale, spams) ou en cas de panne avec une garantie de temps de rétablissement de la connexion.

Pour les communes non éligibles à la connexion ADSL, il existe dans le Var une aide départementale pour la mise en place d'une solution par liaison satellite. Une fois la commune reliée, l'Office de Tourisme achète sa connexion permanente au coût du marché.

Les bénéficiaires de l'aide départementale devront

RESPECTER LES ENGAGEMENTS SUIVANTS :

- **SIGNER ET RESPECTER LA CHARTE RÉSEAU.** Celle-ci précise les droits et devoirs des différents acteurs, membres du **RÉSEAU**. Elle prévoit certaines obligations comme par exemple l'inscription du bénéficiaire de l'aide dans un plan de formation, la souscription d'un abonnement haut débit à Internet, la connexion permanente au système, la mise à jour permanente des informations touristiques....
- **ACHETER DU MATÉRIEL SUIVANT LES PRÉCONISATIONS TECHNIQUES** faites afin d'assurer des conditions correctes pour l'utilisation du système d'information touristique
- à **NE PAS REPRÉSENTER UNE DEMANDE D'AIDE** pour du matériel informatique **AVANT UN DÉLAI DE 3 ANS** à compter de la signature de la convention fixant les engagements de chaque partie.



COMMENT VA-T-ON PROCÉDER POUR ÊTRE SUBVENTIONNÉ ?

LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Le dossier sera composé des pièces suivantes :

- la lettre de demande de subvention devra être adressée au président du Conseil Général
- la délibération de l'organisme qui sollicite l'aide départementale
- la charte signée par le président de l'OTSI, de la maison de pôle ou de l'organisme de tourisme
- la fiche d'information validée par l'UDOTSI comportant : la nature juridique de la structure, son classement, le nombre d'effectif,...
- les devis du matériel prévu
- le plan de financement
- la liste du personnel à former

LA PROCÉDURE

L'ensemble du dossier est à transmettre à l'UDOTSI qui le fera suivre au CDT accompagné de son avis. Le CDT transmettra au département ce dossier accompagné de son avis technique (matériel, connexion Internet..) et de la position de l'UDOTSI

Le dossier sera soumis à l'avis de la commission tourisme puis à la décision de la commission permanente

La décision de la Commission Permanente du Conseil Général donnera lieu à la signature d'une convention fixant les obligations de chacune des parties et précisera que l'aide sera versée sur production des factures acquittées, de l'attestation de suivi de formation, et du justificatif de la souscription d'un abonnement Internet.

Oui, car les services offerts sont accessibles à tout

Peut-on utiliser le système avec n'importe quel matériel informatique ?

ordinateur personnel de type PC

(dans le cadre des préconisations techniques minimum)

- muni d'un raccordement au réseau Internet haut débit
- et d'un logiciel de navigation adapté ("navigateur" ou "browser") du type Internet Explorer.

Il est vivement recommandé d'équiper les postes au comptoir "accueil" d'un écran tactile.

Il existe une fiche de caractéristiques des équipements informatiques.

1 - Minimum requis : cette colonne donne les indications techniques sur les minima requis afin d'obtenir un fonctionnement correct garanti.

ENSEMBLE	ÉLÉMENT	MATÉRIEL EXISTANT MINIMUM REQUIS 1	NOUVEAUX INVESTISSEMENTS MATÉRIEL RECOMMANDÉ II
UNITE CENTRALE	Système d'exploitation	Windows 98 Windows 2000	Windows XP ed. Familiale (structures de 1 à 3 postes sans serveur local) Windows XP ed. Professionnelle (structures avec serveur local)
	Processeur	Adapté au système d'exploitation	Adapté au système d'exploitation
	Mémoire	128 Mo	256 Mo
	Disque dur	20 Go	40 Go
	Carte graphique	1024 x 768 pixels couleurs 32 bits	1024 x 768 pixels couleurs 32 bits
	Carte réseau	Sans objet	Ethernet 10/100 MHz
	Carte ou boîtier modem	Adapté abonnement Internet	Adapté abonnement Internet
	Périphériques Clavier, souris	Lecteur CD-ROM Standards	Lecteur CD-ROM Standards
ECRAN	Ecran	Diagonale 15 pouces 1024 x 768 pixels couleurs 32 bits	TACTILE Diagonale 15 pouces 1024 x 768 pixels couleurs 32 bits
LOGICIELS	Navigateur	Internet Explorer version 6	Internet Explorer version 6
	Bureautique	Microsoft Word version 6	Microsoft Word version XP
	Antivirus	Avec service de mise à jour	Avec service de mise à jour
IMPRIMANTE	Imprimante	Toute imprimante laser ou jet d'encre	Toute imprimante laser ou jet d'encre couleur
SERVICES	MAINTENANCE	à souscrire	Maintenance sur site 3 ans J+1 - 7j/7

D'autres configurations seront susceptibles de fonctionner, mais ne sont pas garanties. (autres systèmes d'exploitation : Windows 95, Linux, Mac OS ..., autres navigateurs : Netscape, Opéra, ...)

2 - Recommandé : cette colonne donne les indications techniques préconisées lors de l'acquisition d'un nouvel équipement. Ces indications garantissent un fonctionnement optimal.



QUI PILOTE LE RÉSEAU “ ACVS ” ?

← UN COMITÉ DE PILOTAGE

STRATÉGIQUE

qui **FIXE LES ORIENTATIONS** stratégiques sur l'ensemble du projet (décision/financement) , et en **ASSURE LES MOYENS**. Il est composé des CDT – UDOT – Conseils Généraux. Il s'appuie sur le Conseil ACVS.

← UN CONSEIL ACVS

qui est l'**ADMINISTRATION GARANTE DE LA CHARTE**. Il est **CHARGÉ D'ASSURER UNE DYNAMIQUE RÉSEAU** (écoute, analyse, proposition et validation) et assure la **COUVERTURE DES COMPÉTENCES** qui lui sont nécessaires :

- il est capable de **GÉRER SON DÉVELOPPEMENT** (observation, analyse, suivi, formation..., formalisation des évolutions souhaitées..., nouveaux standards et procédures à incorporer dans le cœur de métier)
- il est capable de **CONDUIRE LES ARBITRAGES** nécessaires (évolution de la charte, conflits éventuels, attitude en cas de non respect...)

Il est composé des 2 Conseils Généraux, 2 UDOT, 2X2 responsables représentant les OT/SI, 2 CDT Alpes de Haute Provence et Var.

← UN COMITÉ TECHNIQUE SYSTÈME

qui est **CHARGÉ DE PILOTER LA MISE EN ŒUVRE, L'ÉVOLUTION ET LA MAINTENANCE** du système, et qui en **ASSURE LA VEILLE TECHNOLOGIQUE ET LA LOGISTIQUE**.

Le Comité Technique Système est composé des directeurs adjoints et des techniciens des CDT Alpes de Haute Provence et Var.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DU RÉSEAU ?

Ce **RÉSEAU**, actuellement **DÉVELOPPÉ PAR LE VAR ET LES ALPES DE HAUTE PROVENCE**, pourra par la suite **S'OUVRIRE À D'AUTRES DÉPARTEMENTS**.

Le système est à l'écoute de l'animation **RÉSEAU** et permet une **CONSTANTE ÉVOLUTION**.

La novation essentielle est dans une **LOGIQUE DE DÉVELOPPEMENT À LA DEMANDE DES UTILISATEURS** et non pas une logique de producteur :

- **LA RÉFLEXION MÉTIERS DEVRA PRÉCÉDER LES AVANCÉES SYSTÈME (GROUPE DE RÉFLEXION QUALITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT).**
- **LES SOLUTIONS SYSTÈME DEVRONT ÊTRE VALIDÉES PAR LA RÉFLEXION MÉTIERS.**

VAR

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DU VAR
1, boulevard de Strasbourg - BP 5147
83093 TOULON Cedex

- Vincent BRUNEAU - Directeur Adjoint
04.94.18.59.66
v.bruneau@cdtvar.com
- Bruno BEZON - Chargé de mission
04.94.18.59.82
b.bezon@cdtvar.com
- Catherine PETITCUENOT
Chargée des Relations OT/SI
04.94.18.59.75
c.petitcuenot@cdtvar.com

SERVICE TOURISME DU CONSEIL GÉNÉRAL DU VAR
1110, chemin des Plantades - 83110 LA GARDE

- Jean-Marc CRETIN - Directeur
04.94.14.46.74
jcretin@cg83.fr

UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME DU VAR
Centre Hermès - Bât n°12 - Rue Laurent Schwartz
83160 LA VALETTE-DU-VAR

- Christian GAZEL - Directeur
04.98.01.64.63
udotsivar@wanadoo.fr

OFFICE DE TOURISME DE LA CROIX-VALMER (83420)
Esplanade de la Gare - BP 56

- Frédéric BERETTA - Directeur
04.94.55.12.12
- Céline MEOT - Responsable accueil
contact@lacroixvalmer.fr

OFFICE DE TOURISME DE Cavalaire (83240)
Maison de la Mer - BP 32

- Sophie BOCANDE - Directrice
04.94.01.92.10 - cavalaire@golfe-infos.com

OFFICE DE TOURISME DE RAMATUELLE (83350)
1, place de l'Ormeau

- Nadine SALVATICO - Directrice
04.98.12.64.00
- Marge CASSAR - Responsable accueil
ot.ramatuelle@worldonline.fr

OFFICE INTERCOMMUNAL DU TOURISME DE LA PROVENCE VERTE A BRIGNOLES (83170)
Carrefour de l'Europe

- Benoît DUDRAGNE - Directeur
04.94.72.04.21
- Marie-Christine MANFREO - Responsable accueil
contact@la-provence-verte.org

ALPES DE HAUTE-PROVENCE

**COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME
DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE**
19, rue du Docteur Honnorat - 04000 DIGNE LES BAINS

- Muriel VIAL - Directeur Adjoint
04.92.31.82.05
muriel.vial@alpes-haute-provence.com
- Luc FIGUIERE - Chargé de missions
04.92.91.82.03
luc.figuieri@alpes-haute-provence.com

**SERVICE TOURISME DU CONSEIL GÉNÉRAL
DES ALPES DE HAUTE-PROVENCE**
13, rue du Docteur Romieu - BP 216
04003 DIGNE-LES-BAINS Cedex

- Jean DERVAULT - Chargé de Mission NTIC
04.92.30.04.80
j.dervault@cg04.fr

**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME DES ALPES DE
HAUTE PROVENCE**
7, avenue des Marronniers - 04800 GREOUX-LES-BAINS

- Alain ESCLANGON - Vice-président
04.92.31.29.26
- Laure-Anne BOSSY - Chargée de mission
04.92.78.12.95
udotsi.04@laposte.net

OFFICE DE TOURISME DE GRÉOUX-LES-BAINS (04800)
5, avenue des Marronniers

- Laurent DUFOUR - Directeur
04.92.78.01.08
- Jacqueline GAUTHIER - Responsable Accueil
tourisme@greoux-les-bains.com

OFFICE DE TOURISME DE BARCELONNETTE (04400)
place Frédéric Mistral

- Laurent GARCIER - Directeur
04.92.81.04.71
info@barcelonnette.com





UDOTSI - FROTSI