

## Restitution de l'atelier optimisation de la collecte et organisation RH 13/12

Objectif : réfléchir ensemble à la meilleure organisation possible pour rendre plus efficace la gestion de l'information touristique notamment la partie Collecte /saisie.

Identifier les freins, échanger sur les bonnes pratiques, proposer des pistes de progrès.

Questions pour introduire les travaux :

- Question de la charge de travail, comment estimer le temps par fiches ?
- Quelle organisation de la gestion de l'info la plus pertinente ?
- Comment améliorer la qualité des données ?
- Comment motiver impliquer l'équipe ?
- Comment sensibiliser, convaincre les professionnels ?
- Quel process ? comment l'améliorer?
- Quelles sont les compétences requises (référents , contributeurs) ?
- Quel rôle de la direction dans le pilotage global, quels outils de pilotage ?

Travail en 3 groupes :

- Groupe 1 sur le profil de poste idéal
- Groupes 2 et 3 sur l'organisation du travail et la RH

Restitution des groupes :

Groupe 2 et 3 :

- **Mettre le paquet sur le déploiement du VIT** et la responsabilisation de pros ( ce qui n'exclue pas un travail de contrôle / validation de la qualité des données).
- Nécessité de **répartir la charge de travail entre plusieurs contributeurs**, en les spécialisant par filières /bordereaux . Ils seront plus à même de motiver leur professionnels .
- **Nécessité d'une animation / sensibilisation des équipes** pour redonner du sens et la vision globale en terme de finalité = diffusion des données multicanal et DATA
- **Former tout le personnel aux enjeux** : donner du sens + enrichissement des compétence sur les volets rédactionnels / qualité des contenus ( photo, descriptif commercial, données stratégiques) + volet juridiques de la gestion de la donnée..
- **Mieux équilibrer la collecte tout au long de l'année** avec une collecte de base et des collectes ciblées via formulaires Web.
- Séparer la collecte de l'adhésion.

- Groupe 1 sur les profils de compétences :

Pour le référent : un rôle essentiel dès lors qu'il y a une équipe transversale mobilisée

- Pilotage de la gestion de l'information en interne + reporting au directeur ( tableau de bord)
- Capacité à motiver une équipe en transversal, travail en mode projet / redonner du sens fixer des objectifs, évaluer les résultats, tout en tenant compte de « l'histoire » de l'OT (notamment les équipes qui sont là depuis longtemps et qui ont essuyé les plâtres sur T Soft un peu désabusées).
- Connaissance de l'environnement technique ( T Soft, Data) et juridique( RGPD, droits Photo, image...) liée à la gestion des données
- Le référent ne doit pas être le seul contributeur
- Il est l'interlocuteur de l'ADT sur la question de la gestion de l'information et participe au groupe des référents

Contributeurs : Un vrai métier qui nécessite des compétences multiples

- bonne connaissance des prestataires (filières)
- Capacités relationnelles, de communication et de pédagogie
- Rigueur et PERSEVERENCE
- Curiosité, esprit d'initiative.
- Connaissance de l'outil T soft (règles de saisies, exploitation des données...)
- Connaissance du cadre juridique, du droit des données (RGPD, droit photos, droit à l'image... (Sachant que les guides support de l'ADT sont un bon outil apprécié des OT)
- Capacités rédactionnelles (besoins en formation).

Les directeurs semblent bien conscients des compétences requises, mais expriment la difficulté à regrouper toutes ces compétence sen une seul personne ( besoins en formation sur la question des données ?).

Il sont peut-être plus de mal à évaluer la charge de travail .