

Coordination régionale ANT Alsace

# Création d'un outil de diagnostic de territoire

Sommaire :

<b>1. Contexte</b>	<b>3</b>
<b>2. Problématique</b>	<b>4</b>
<b>3. Objectifs du projet</b>	<b>5</b>
<b>4. Contraintes et risques</b>	<b>6</b>
<b>5. Responsabilités et autorités</b>	<b>7</b>
<b>6. Plan d'actions</b>	<b>8</b>
<b>6.1 Etude préalable</b>	<b>8</b>
6.1.1 Initiation projet	
6.1.2 Planning	
6.1.3 Budget	
6.1.4 Analyse des besoins	
6.1.5 Validation	
<b>6.2 Conception</b>	<b>9</b>
6.2.1 Prototypage	
6.2.2 Définition architecture technique	
6.2.3 Design Base de données	
6.2.4 Définition process	
6.2.5 Définition Règle calcul	
6.2.6 Validation	
<b>6.3 Réalisation</b>	<b>15</b>
6.3.1 Paramétrage	
6.3.2 Tests unitaires	
6.3.3 Reprise des données	
6.3.4 Validation	
<b>6.4 Déploiement</b>	<b>16</b>
6.4.1 Pilote	
6.4.2 Manuels utilisateurs	
6.4.3 Formations utilisateurs	
6.4.4 Plan exploitation et maintenance	
6.4.5 Déploiement national	

## 1. Contexte

La démarche d'Animation Numérique de Territoire a été initiée par Offices de Tourisme de France. Elle a été déployée en Alsace par le ResOT Alsace. Ce nouveau métier répond à l'évolution de comportement de la clientèle touristique. En s'appuyant sur des techniciens spécialisés, les Animateurs Numériques de Territoire, les Offices de tourisme accompagnent leurs prestataires pour suivre ces changements et leur permettre de s'adapter à ces nouveaux modes de consommation, nouveaux canaux de distribution et nouvelles pratiques.

L'agence de Développement Touristique du Bas-Rhin, au vu de ses objectifs de qualification de l'offre touristique marchande et de développement des retombées économiques du territoire apporte son soutien à cette démarche dans le cadre d'une coordination régionale avec le ResOT Alsace.

L'Animation Numérique de Territoire répond à un plan d'action type et s'appuie en premier lieu sur un diagnostic de territoire.

A ce jour, il existe plusieurs référentiels répertoriant des axes à intégrer dans le questionnaire mais avec une grande liberté sur les questions et points à développer. Il est donc impossible à ce jour de faire une synthèse des diagnostics déjà réalisés en Alsace.

Après avoir mis en place des documents communs, des partages de méthodologie et d'outils, il est apparu indispensable de créer un outil unique de diagnostic performant en remplacement des formulaires utilisés jusqu'ici.

Lors de contacts extérieurs, le ResOT a décelé le besoin et/ou l'intérêt d'autres territoires sur ce projet. Mathieu DAUBON, Chargé de mission Animation de réseau à Offices de Tourisme de France s'est montré très intéressé par le projet.

De même, l'Office de Tourisme de Foix a manifesté son intérêt et a évoqué la possibilité de travailler en partenariat avec des étudiants de Licence Professionnelle Nouvelles technologies de communication et de distribution appliquées au tourisme de l'Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation (ISTHA) - Université de Toulouse - Jean Jaurès.

## 2. Problématique

Chaque Animateur Numérique de territoire conçoit son propre questionnaire en suivant la ligne directrice nationale d'OTF et les axes étudiés en formation ANT.

L'outil majoritairement utilisé est un formulaire google qui a l'avantage de faire un rendu synthétique et graphique des données, mais ne peut suivre une évolution de situation entre 2 diagnostics successifs.

L'outil doit avoir un tronc commun pour permettre :

- De faire une synthèse complète du territoire concerné
- De suivre l'évolution des prestataires et du territoire entre 2 diagnostics
- D'établir des statistiques régionales.

L'outil doit également proposer un volet de questions adaptées au territoire pour répondre à ses besoins spécifiques, sans influencer sur le tronc commun.

### 3. Objectifs du projet

Au vu du contexte précité, l'outil doit prendre en compte un certain nombre d'impératifs pour répondre aux objectifs du projet :

Rappel des objectifs principaux de la démarche d'Animation Numérique de Territoire :

- « Rendre ses prestataires touristiques incontournables sur internet auprès des touristes, tout au long des différentes étapes de leur séjour »
- Proposer un accompagnement professionnel pour renforcer leur présence sur internet et augmenter leur chiffre d'affaire.

Objectifs pour l'Office de tourisme inscrit dans la démarche :

- Evaluer le taux de maturité « numérique » des prestataires touristiques d'un territoire
- Informer et sensibiliser les prestataires aux évolutions de comportement de la clientèle
- Accompagner ses prestataires dans ses mutations professionnelles
- Mesurer l'évolution des prestataires et du territoire
- Apprécier l'efficacité des actions menées par les ANT sur les territoires

Objectif pour les coordinateurs régionaux :

- Evaluer la progression régionale grâce à l'étude des indicateurs uniformisés
- Contribuer à l'image de situation numérique de la destination

Qualité :

L'outil mis en place devra correspondre à un logiciel facile d'accès, simple et rapide à prendre en main. Un manuel d'utilisation et des procédures accompagneront l'outil pour aider les ANT dans leur travail.

Coût :

Le budget consacré au projet et sa répartition entre les acteurs seront discutés et validés par le comité de pilotage. Il correspond principalement à des frais de développement technique, d'hébergement du site et de design graphique. Il ne tient pas compte du temps de travail des coordinateurs régionaux ainsi que des membres du groupe de travail.

Si l'outil est développé avec d'autres acteurs hors Alsace, une mutualisation des coûts sera envisagée.

Délai :

Certains offices de tourisme n'ont pas encore démarré leur démarche.

D'autres sont bien avancés et leur diagnostic ayant été réalisé il y a plus de 2 ans, voire 3, songent à en refaire un.

La date de livraison de l'outil doit être rapide : printemps 2015.

## 4. Contraintes et risques

### Contraintes :

- Technique

L'utilisation d'un logiciel open source demande l'intervention d'un développeur pour aider à la mise en place de l'outil. Le coût dépendra des besoins techniques définis.

### Risques :

- Implication locale

La démarche de coordination régionale de l'ANT en Alsace repose sur un engagement volontaire des Offices de Tourisme. L'utilisation de ce nouvel outil pourra être refusée par certains acteurs empêchant une infographie complète de l'animation numérique de territoire en Alsace.

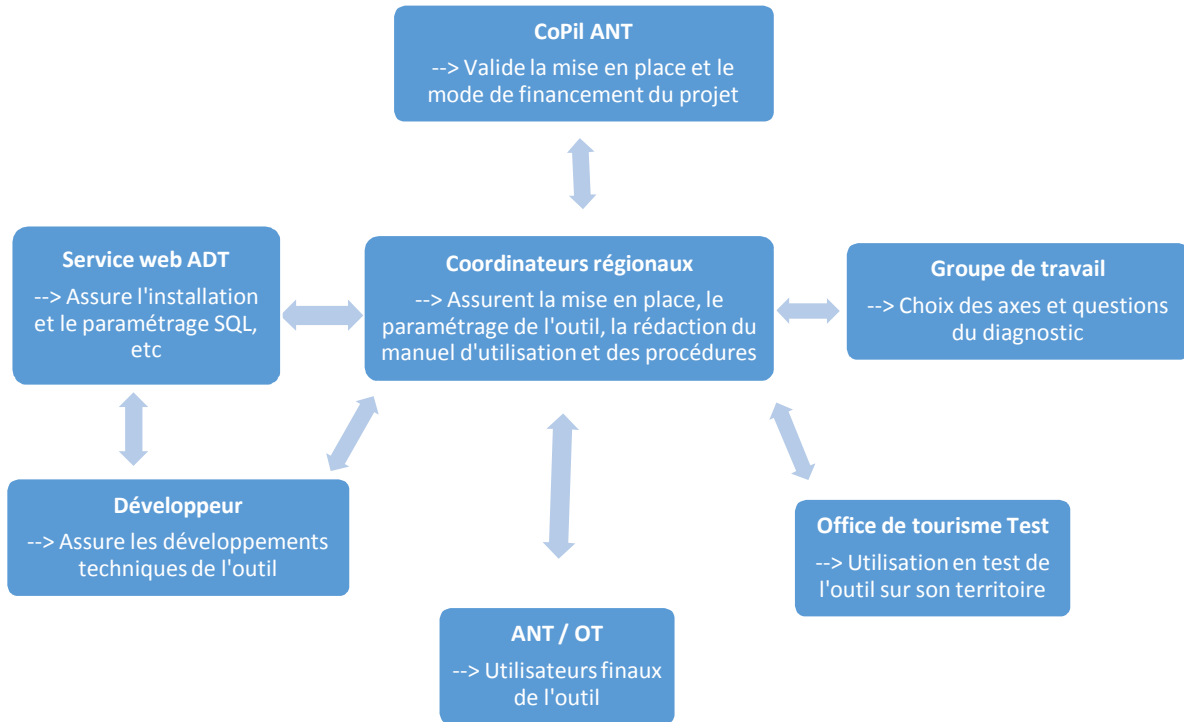
- Vers un projet national

Dans le cas où le projet serait développé en collaboration avec d'autres acteurs hors Alsace et selon leur niveau d'implication (Offices de Tourisme de France et/ou l'Office de Tourisme de Foix par exemple), la gouvernance et le pilotage du projet devront être adaptés. Le groupe de travail devra logiquement représenter l'ensemble des acteurs.

Au niveau Alsace, le projet, même national, devra rester dans la ligne directrice validée par le CoPil Alsace. Le coordinateur régional en charge du projet sera chargé d'y veiller et de tenir informé les membres du CoPil.

## 5. Responsabilités et autorités

Organigramme du projet



## 6. Plan d'actions / étapes

### 6.1. Etude préalable

#### 6.1.1. Initiation projet

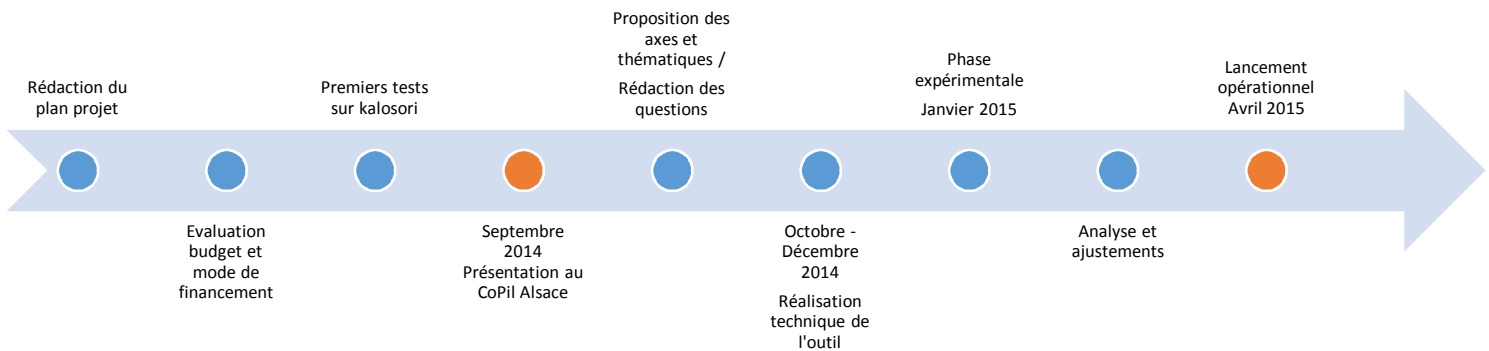
Le projet répond à un double besoin :

- Par les ANT, pour leur donner un vrai outil performant et adapté à leur besoin ;
- Par les coordinateurs régionaux, pour avoir une « image numérique » de territoire, suivre les évolutions et proposer des formations, innovations ou autres actions à l'attention des ANT grâce à ces données.

OTF (Offices de Tourisme de France) a confirmé l'inexistence d'un tel outil et a manifesté son intérêt. Effectivement, ce projet pourrait devenir un projet national et l'Alsace serait motrice sur l'outil et région test, avant de valider un possible déploiement à l'échelle nationale.

L'Office de Tourisme de Foix est également intéressé par la démarche et est en contact avec l'aide de l'ISTHA. Ils sont informés de l'état initial du projet.

#### 6.1.2. Planning



#### 6.1.3. Budget

Le volet financier du projet comprend plusieurs phases :

- Lors de la création de l'outil :
    - o Achat d'un hébergement avec un nom de domaine + base de données SQL
- Ex : OVH Solution Hébergement Pro : 4.99 € HT / mois, soit 71.86 € / an  
<http://www.ovh.com/fr/hebergement-web/hebergement-pro.xml>
- o Frais de paramétrage de l'outil
  - o Création graphique : conception d'un bandeau et design aux couleurs de l'ANT Alsace

Budget estimé total : *non défini à ce jour.*

- Pour la phase de généralisation :
  - o Renouvellement de l'hébergement : Environ 75 à 80 € / an
  - o Travaux de paramétrage et d'évolution de l'outil : *non défini à ce jour.*

Le point budgétaire ne prend pas en compte les temps de travail consacrés au projet.



#### 6.1.4. Analyse des besoins

Pour la création de l'outil, l'un des 2 coordinateurs sera en charge des paramétrages, stratégie de déploiement de l'outil, rédaction des procédures et manuels d'utilisation et SAV. (à préciser)

La mise en place d'un groupe de travail permettra de réunir 5 à 6 ANT disponibles pour réfléchir au contenu de l'outil : Axes et thématiques, questions. Ils se consacreront également à proposer une pondération sur les axes et questions.

Dans ce groupe de travail devra faire partie impérativement un ANT de l'Office de tourisme test qui sera le premier à utiliser l'outil dans sa phase expérimentale.

Appui technique :

- Webmaster de l'ADT du Bas-Rhin
- Société Artis-TIC : Mr Pascal GUIMIER, développeur
- ISTHA (non défini à ce jour)

#### 6.1.5. Validation

Le CoPil ANT Alsace est l'autorité décisionnaire pour les projets liés à la coordination régionale de l'Animation Numérique de Territoire. Elle est donc l'entité qui valide le projet d'outil de diagnostic régional.

En mai 2014, l'idée de création d'un outil de diagnostic commun a été présentée au CoPil et acceptée. En Septembre 2014 sera présenté le projet au CoPil pour validation : structure organisationnelle, budgets, éléments contractuels, responsabilités et autorités, méthodes de travail, livrables du projet.

## 6.2. Conception

### 6.2.1. Prototypage

Kalosori est un logiciel open source, c'est-à-dire que le code source est à la disposition du grand public gratuitement. Il a déjà été développé comme outil pour l'accompagnement et l'autoévaluation des démarches qualité. Cette plateforme qualité sert de prototype à l'outil de diagnostic régional ANT.

L'outil KALOSORI permet :

A un office de tourisme

- de s'auto-évaluer à partir des critères du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®
- de définir et d'assurer le suivi de son plan d'action

A l'animateur qualité d'un relais territorial

- d'accompagner un office de tourisme jusqu'à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™
- d'assurer le suivi de chaque office de tourisme ayant obtenu la marque QUALITE TOURISME™
- d'auditer les offices de tourisme

A Offices de Tourisme de France®

- de consulter les autoévaluations des offices de tourisme déposant un dossier de candidature pour la marque QUALITE TOURISME™
- de connaître l'évolution du nombre des démarches qualité des offices de tourisme existantes en France

Une version « bas à sable » pour l'outil de diagnostic est installée, hébergée par l'ADT 67, pour effectuer les premiers tests : [www.alsace67.com/kalosori](http://www.alsace67.com/kalosori)

L'outil de diagnostic doit permettre :

A un prestataire :

- de s'auto-évaluer à partir des critères du référentiel intégré.

A l'Animateur Numérique de Territoire :

- d'auditer ses prestataires ;
- de consulter les auto-évaluations des prestataires ;
- d'accompagner et conseiller ses prestataires ;
- d'assurer le suivi.

Aux coordinateurs régionaux :

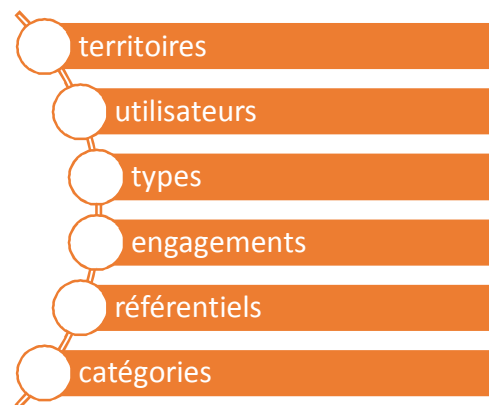
- de consulter les synthèses par territoires ;
- de faire une synthèse régionale.

### 6.2.2. Définition architecture technique

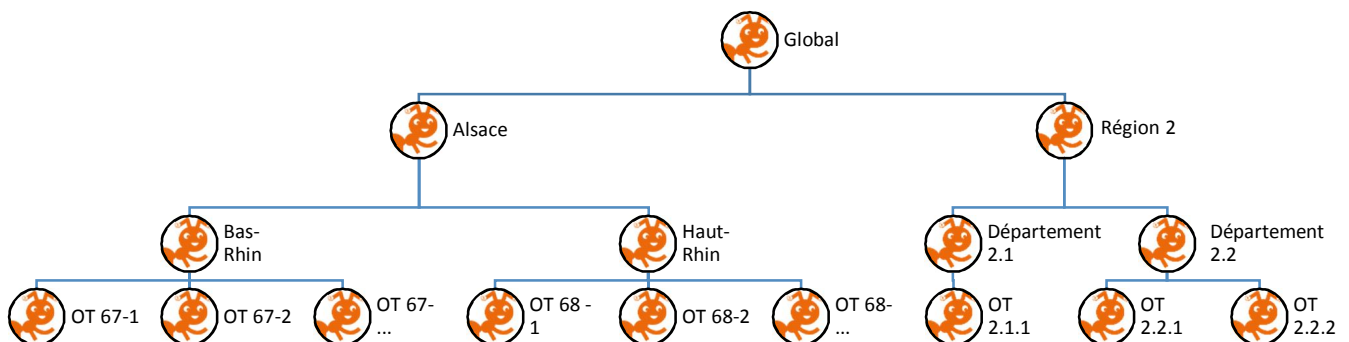
Kalosori est distribué sous *licence publique Mozilla* (MPL). Alternativement la *GNU public license* est en usage. Kalosori utilise plusieurs bibliothèques telles que jquery, pdf, ou atomlib.

### 6.2.3. Design Base de données

Les informations s'articulent entre 6 tables distinctes qui définissent chacune un champ spécifique de données.



→ La table 'territoires' correspond à l'échelle géographique. Chaque 'territoire' peut être animé par un ou plusieurs animateurs. L'arborescence de territoires se définit par une identification par niveau :



Les territoires peuvent être masqués (Office de tourisme temporairement non engagé dans la démarche ANT, zones blanches, ...)

→ La table 'utilisateurs' définit les personnes qui accèdent à l'outil. Un utilisateur est lié à un territoire. En fonction du statut, les droits sont différents :

- Administrateur :
  - Tous les droits d'accès, de création, de modification et de suppression sur les territoires, superviseurs, animateurs et utilisateurs ;
  - Création, modification ou suppression d'un engagement ou d'un référentiel
  
- Superviseur = coordinateur régional :
  - Création, modification ou suppression d'un territoire T-1 (ou de ses droits) ;
  - Création, modification ou suppression d'un animateur ;
  - Création, modification ou suppression d'un utilisateur ;
  - Création, modification d'un engagement (local) ou d'un référentiel territorial ;
  - Possibilité de voir sur son territoire T et ses territoires T-1, les diagnostics, les auto-évaluations ;
  
- Animateur = ANT :
  - Création, modification ou suppression d'un utilisateur sur son territoire ;
  - Possibilité de faire des diagnostics d'utilisateurs de son territoire ;
  - Possibilité de consulter les auto-évaluations de ses prestataires ;
  - Rédaction de préconisations, d'actions correctives ou amélioratives ;
  
- Utilisateur = prestataire :
  - Possibilité de faire son auto-évaluation ;
  - Possibilité de consulter son / ses audit(s) en cours ou terminés et préconisations réalisées par l'auditeur.

→ La table 'types' permet de définir les utilisateurs en fonction de leur activité professionnelle. On pourra ainsi exploiter les données par type de prestataire : Hôtels / Restaurants / institutionnels... Les 'utilisateurs' auront tous les mêmes droits d'accès. Par contre, les référentiels qui leur seront proposés seront adaptés : Par exemple, pour les hôtels, campings, restaurants, les référentiels commercialisation ou avis, qui ne peuvent s'appliquer aux institutionnels...

→ La table des 'engagements'. Les engagements sont les questions du diagnostic. Elles appartiennent à un référentiel. Ces engagements seront définis par le groupe de travail.

→ La table des 'référentiels'

On appelle référentiel un ensemble de questions liées au diagnostic de territoire.

Un référentiel global contient tous les engagements qui feront le tronc commun de l'outil, base de comparaison pour les territoires. D'autres référentiels compléteront ce tronc commun, soit par thématique, soit par territoire.



A l'heure actuelle, les questions des référentiels sont saisies directement dans la base de données.

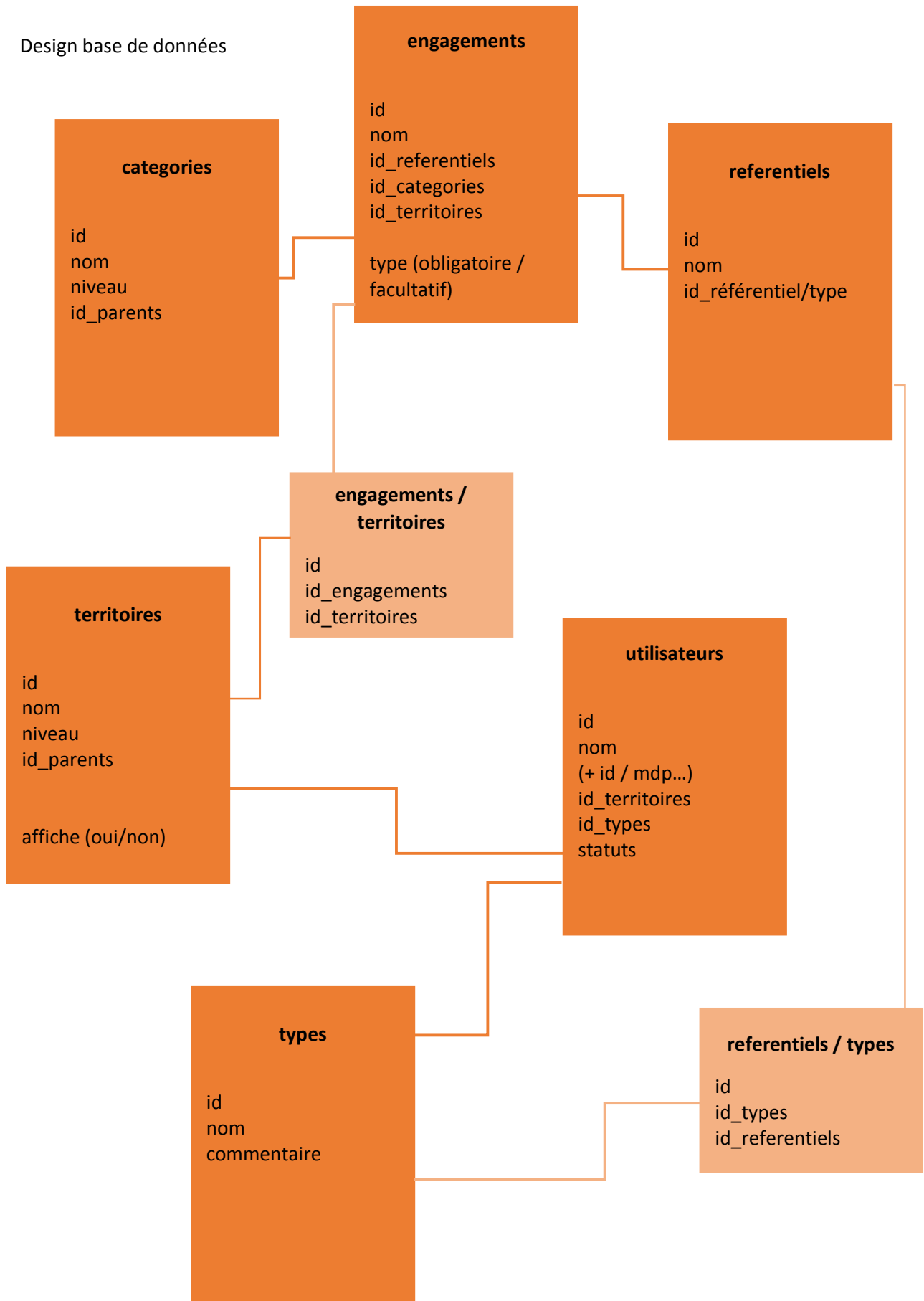
Il n’y a pas pour l’instant d’interface de saisie de ces engagements. Le développement est prévu.

→ Les ‘*catégories*’ sont des rubriques qui permettent de thématiser les questions et de faciliter la lecture lors d’un diagnostic ou d’une auto-évaluation. Les catégories sont également utilisables en 2 niveaux pour une spécialisation des thématiques plus pointue.

<p><b>Outils numériques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipement informatique</li> <li>• Mode de connexion internet</li> <li>• Wifi / connexion internet</li> </ul>	<p><b>E-mail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipement et fréquentation</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Newsletter</li> </ul>	<p><b>Site internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion technique</li> <li>• Gestion de contenu</li> <li>• Site mobile</li> </ul>	<p><b>Commercialisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilités</li> <li>• Formulaire et réservation en ligne</li> <li>• Distribution, OTA</li> </ul>
<p><b>Présence web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Géolocalisation</li> <li>• Sites institutionnels</li> <li>• Sites privés</li> <li>• Référencement</li> </ul>	<p><b>Réseaux sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook</li> <li>• Twitter</li> <li>• Autres blogs et sites de partage</li> </ul>	<p><b>Avis clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence</li> <li>• Optimisation</li> <li>• Gestion des avis</li> </ul>	

*A NOTER : Les catégories listées ci-dessus ne sont qu’une proposition de base pour schématiser le process. Il appartiendra au groupe de travail de les définir avec précision.*

Design base de données



#### 6.2.4. Définition process

Pour optimiser l'outil et avoir des statistiques précises, des procédures seront créées et appliquées par tous : Fréquence de diagnostic, mode d'administration, taux de réponse minimum...

Pour éviter tout problème de perception personnelle, le nombre de questions faisant appel à une appréciation de contenu (forme ou fond) sera limité au maximum.

##### → Autoévaluation

Le prestataire (utilisateur) peut se connecter avec l'identifiant et le mot de passe fourni et s'autoévaluer dans un référentiel prédéfini, lié à son 'type' d'activité et à son 'territoire'.

##### → Diagnostic

L'ANT (animateur) fait lui-même l'évaluation du prestataire sur le même référentiel défini.

##### → Rendu de diagnostic et autoévaluation

Après relecture d'une autoévaluation ou d'un diagnostic, l'ANT doit pouvoir rédiger un compte-rendu et lister des actions correctives ou amélioratives qu'il transmettra au prestataire.

##### → Mesure de l'évolution des situations

C'est l'objectif principal de l'outil : pouvoir mesurer la progression d'un prestataire et d'un territoire entre 2 phases de diagnostics.

L'outil doit donc pouvoir enregistrer plusieurs diagnostics pour un même prestataire (sur plusieurs années) et mettre en avant les progressions (et/ou régressions).

Il est donc important que le tronc commun soit le plus complet possible, et ne pas être modifié trop fréquemment.

##### → Statistiques / indicateurs / tableaux de bord

Les scores réalisés doivent permettre aux différents niveaux de territoire de :

- Faire une situation globale du territoire (avec un comparatif sur le nombre total de prestataires)

Type de prestataire	Nombre de prestataires audités	Nombre total de prestataires	% de prestataires audités	Note dernier diagnostic / 20
Hôtels	-	-	- %	-
Restaurants	-	-	- %	-
Sites	-	-	- %	-
Institutionnels	-	-	- %	-
...	-	-	- %	-
Total	-	-	- %	-

- Faire une situation des prestataires par type d'activités (avec un comparatif sur le nombre total de prestataires dans ce type d'activités)

Prestataire	Audit #1 - Date1 Note / 20	Audit #2 - Date Note / 20	Audit #3 - Date Note / 20	Evolution sur 2 derniers audits	Evolution globale
Hôtel 1	-	-	-	- %	- %
Hôtel 2	-	-	-	- %	- %
Hôtel ...	-	-	-	- %	- %
Moyenne des hôtels sur le territoire	-	-	-	- %	- %

- Faire une situation du prestataire

Catégories	Audit #1 - Date1 Note / 20	Audit #2 – Date Note / 20	Audit #3 – Date Note / 20	Evolution sur 2 derniers audits	Evolution globale
Outils numériques	14,2	14,5	14,8	2%	3%
E-mail	5,5	12,2	13,8	8%	42%
Site internet	9,8	13,5	15	8%	26%
Présence web	11,2	11,2	11,5	2%	2%
Réseaux sociaux	6,3	7,3	12,3	25%	30%
...					
TOTAL	9,4	11,74	13,48	9%	20%

### 6.2.5. Définition règle calcul

Mise en place d'une pondération : après avoir listé et trié les référentiels et engagements, le groupe de travail pourra proposer une pondération qui permettra d'attribuer une note au prestataire évalué. L'outil kalosori permet de mettre en place des engagements obligatoires et d'autres facultatifs. Le calcul des scores se fera selon un barème propre, en accordant plus de poids aux engagements obligatoires.

Tous les scores seront évidemment en téléchargement et convertis en format tableur pour une utilisation plus fine par les coordinateurs et ANT.

### 6.2.6. Validation

Les Offices de Tourisme utilisent déjà l'outil kalosori – Démarque qualité. L'appropriation du nouvel outil en sera ainsi facilitée.

La définition des référentiels, engagements, règles de calcul sera soumise pour avis aux ANT.

Le CoPil sera informé de l'avancée du projet.

## 6.3. Réalisation

### 6.3.1. Paramétrage

Le paramétrage de kalosori s'effectuera en plusieurs temps :

- Plusieurs bugs ont été décelé dans le logiciel actuel et la création d'une interface de saisie devront être délégués à un développeur ;
- Le paramétrage simple pourra être géré par le coordinateur régional en charge du projet (avec l'aide du service web de l'ADT) ;
- Le paramétrage des engagements, utilisateurs pourra être réalisé par le groupe de travail puis par les 'animateurs' de territoire.

### 6.3.2. Test unitaire

A l'issue des paramétrages, l'office de tourisme test pourra lancer son diagnostic de territoire.

La phase de diagnostic test pourra être réalisée en janvier mais devra s'effectuer sur une courte période. Basé sur l'autoévaluation (comme c'est déjà le cas actuellement par l'intermédiaire de

formulaire Google), l'Office de Tourisme devra sensibiliser l'ensemble de son équipe pour rappeler aux prestataires l'importance de répondre à ce « questionnaire ».

L'ANT référent pourra à tout moment faire appel au coordinateur référent ou au groupe de travail pour une question, besoin de réajustement... lié à son utilisation.

### **6.3.3. Reprise des données**

L'ensemble des remarques, suggestions, problèmes rencontrés seront analysés en vue d'un réajustement de l'outil.

### **6.3.4. Validation**

Le résultat de diagnostic et la synthèse des données liées à la phase de test seront présentés au CoPil et aux ANT. La généralisation de l'outil pourra ensuite être lancée. Objectif : Avril 2015.

## **6.4. Déploiement**

### **6.4.1. Pilote**

Les pilotes de l'opération sont les coordinateurs régionaux.

Le groupe de travail sera informé des étapes et opérations réalisées.

### **6.4.2. Manuels utilisateurs**

Le coordinateur régional en charge de l'outil préparera un manuel utilisateur à fournir aux ANT lors du déploiement de l'outil. En revanche, une version beta de ce manuel existera dès janvier 2015 et sera remis à l'office de tourisme test.

Le manuel évoluera également en fonction des retours de l'ANT testeur pour être le plus simple possible.

### **6.4.3. Formations utilisateurs**

En vue de la phase de généralisation de l'outil, une formation sera proposée aux ANT pour leur faire une démonstration globale : paramétrage de son territoire, création des prestataires, diagnostic et auto-diagnostic, exploitation des résultats...

Formation assurée par le coordinateur régional en charge du projet.

### **6.4.4. Plan exploitation et maintenance**

Le groupe de travail assurera le suivi en soutien au coordinateur régional sur les besoins d'évolution (technique, contenu, ...).

### **6.4.5. Déploiement national**

OTF est associé à la démarche. Son implication reste à définir, de même que celle de l'Office de Tourisme de Foix. Les étapes 6.1 à 6.3 peuvent se faire avec ces 2 partenaires et le déploiement national serait ensuite du ressort d'OTF, en direction des autres « territoires » (régions, départements, OT...).