

Note : *Missions et responsabilités des agents de l'OT et du PER*

Suivi : *Directeur Ackeem Ahmed*

Date : *18/06/2024*

Dans le cadre de la gestion touristique et du développement territorial, l'Office de Tourisme intercommunal joue un double rôle à la fois de proximité mais également à plus grande échelle départementale.

À ce titre, il est souhaitable de bien cerner les missions spécifiques de ses agents ainsi que celles du Pôle d'Excellence Rurale, afin de garantir une coordination efficace et une synergie optimale entre les différentes entités.

Cette note vise à détailler les missions et responsabilités des agents de l'Office de Tourisme intercommunal et du Pôle d'Excellence Rurale.

Deux positionnements différents mais œuvrant dans des missions de soutien et d'impulsion des projets favorisant le développement économique.

Il est donc essentiel de définir clairement les rôles et les missions de chacun pour éviter les chevauchements et maximiser l'impact des actions menées.



⇒ L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

Depuis sa création, l'Office de Tourisme (OT) intercommunal fonctionne avec un budget annuel de 200 000 € dont 175 000€ dédiés aux ressources humaines (4 ETP + stagiaires) et 25 000€ pour les actions.

Cette contrainte budgétaire oblige l'OT à une gestion rigoureuse et à une optimisation de ses ressources pour mener à bien ses missions principales : *promotion du territoire, accueil et information des visiteurs, développement de l'offre touristique locale, et coordination des acteurs du secteur.*

1. Composition du Personnel Actuel

Actuellement, l'équipe de l'Office de Tourisme est composée de quatre postes clés :

- **Directeur (CDD)**
Responsable de la gestion globale de l'OT, du développement stratégique, des partenariats et de la représentation institutionnelle.
- **Chargée de Mission (CDI)**
En charge de la mise en œuvre des projets touristiques, de la coordination des actions terrain, et de la liaison avec les différents acteurs locaux.
- **Chargée de Communication (CDI)**
Gère la communication interne et externe de l'OT, incluant la gestion des réseaux sociaux, la création de supports de communication, et la promotion des événements.
- **Agent d'Entretien (CDD)**
Assure la propreté et l'entretien des locaux de l'OT, garantissant un accueil agréable et professionnel pour les visiteurs.

2. Évolutions de Poste Prévu pour le 2ème Semestre 2024

Afin de renforcer la structure organisationnelle et d'optimiser la gestion des missions touristiques, des évolutions de poste sont prévues pour le deuxième semestre 2024 :

- Chargée de Mission évoluera vers un poste de Responsable d'Ingénierie et Développement Touristique. Dans ce nouveau rôle, elle sera chargée de :
 - Superviser les projets d'ingénierie touristique et de développement.
 - Assurer la liaison avec les partenaires et les acteurs institutionnels.
 - Contribuer à la stratégie de développement touristique de l'intercommunalité.
- Chargée de Communication évoluera vers un poste de Responsable Communication et Marketing Territorial. Ses nouvelles responsabilités incluront :
 - La conception et la mise en œuvre des stratégies de communication et de marketing pour promouvoir le territoire.

- La coordination des campagnes de communication, incluant la publicité, les relations publiques, et les actions de marketing digital.
- Le développement de la marque territoriale pour renforcer l'attractivité du territoire.

Ces évolutions de poste visent à renforcer les compétences internes de l'OT, améliorer l'efficacité de la gestion des projets touristiques, et augmenter la visibilité et l'attractivité de notre territoire. Ces changements sont essentiels pour répondre aux défis et opportunités du secteur touristique, tout en respectant les contraintes budgétaires imposées.



⇒ **LE POLE D'EXCELLENCE RURAL DE COCONI**
(convention tripartite CD/AADTM/OT)

De 2020 à 2023, le Pôle Écotourisme a fonctionné avec une équipe de cinq membres, dont un directeur en temps partagé avec l'Office de Tourisme, pour un budget total de 200 000 € couvrant à la fois les ressources humaines et les actions.

Une réduction des postes a eu lieu courant 2023 avec la suppression du poste d'agent d'accueil et de commercialisation des produits touristiques.

Afin de comprendre la répartition des missions, il est important de pointer l'aspect dégressif du budget pour 2024 (160 000€) et 2025 (140 000€).

Composition du Personnel Actuel

- **Responsable Pôle Écotourisme (temps partagé du Directeur OT) (CDD)**
- **Responsable Musée, Jardin et Agritourisme autour des Plantes à Parfum, Aromatiques et Médicinales (PAPAM) (CDD)**
- **Chargé de Développement des Projets Touristiques, Culturels et Patrimoine (CDD)**
- **Assistant Chef de Projet Marketing Digital et Tourisme (CDD)**
- **Agent d'Accueil et de Commercialisation des Produits Touristiques (CDD)**

Pour rappel, les postes ont été calibrés dans un souci de conformité avec la convention tripartite de 5 ans dont les grandes lignes sont les suivantes :

1. Promotion du tourisme

L'assistant chef de projet marketing digital et tourisme est centrale pour le développement de la notoriété de la destination PER-Mayotte, en concevant et réalisant des éditions touristiques, en organisant des relations presse, et en menant des démarches de clientèle. La déclinaison des actions de promotion sur divers supports média, ainsi que la définition de la stratégie marketing, relèvent également de ce poste, en collaboration avec le Directeur Pôle Écotourisme.

2. Accueil et information des touristes

L'agent d'accueil et de commercialisation des produits touristiques a joué un rôle clé dans l'accueil et la gestion de l'information touristique.

3. Gestion et valorisation de l'espace musée sur les plantes à parfum

Le responsable musée, jardin et agritourisme autour des PAPAM est chargé de l'animation des visites de l'espace musée et du jardin des senteurs, ainsi que de l'organisation d'expositions semi-permanentes. Ce poste inclut également le comptage des entrées et l'encaissement des produits.

4. Montage et commercialisation des produits touristiques

L'agent d'accueil et de commercialisation des produits touristiques devait assurer la gestion de l'espace boutique, ainsi que l'encaissement des produits. La définition de la stratégie de commercialisation et la création de produits thématiques sont coordonnées par ce poste, en collaboration avec le chargé de développement des projets touristiques, culturels et patrimoine.

5. Coordination des différents services et acteurs touristiques

Le chargé de développement des projets touristiques, culturels et patrimoine coordonne et anime les acteurs touristiques autour de la destination PER. Il organise des manifestations, développe des synergies autour de la thématique ylang et plantes à parfum et représente la destination de manière cohérente et efficiente.

6. Accompagnement des politiques territoriales

Le responsable musée, jardin et agritourisme autour des PAPAM et le chargé de développement des projets touristiques participent aux actions pédagogiques de sensibilisation aux PAPAM. Ils collaborent également à la mise en œuvre d'une programmation de valorisation avec des actions tels que : Karibu Malavuni, Village PAPAM, Marché PAPAM, Salon de l'agriculture, etc.

7. Participation aux réflexions stratégiques et mise en œuvre des actions

L'ensemble de l'équipe du PER participe activement aux réflexions sur l'élaboration d'une stratégie de développement touristique et à la mise en œuvre des actions définies en concertation avec le Département. Cela inclut la définition de l'image de la destination PER de Mayotte et l'exécution de la stratégie de promotion avec des plans d'actions pluriannuels et des évaluations annuelles.

