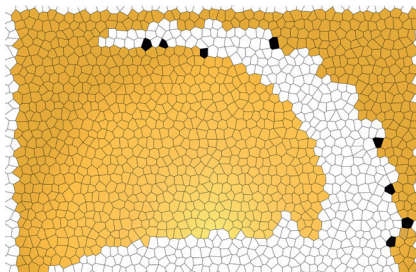


Les Gens d'HMV



Feuille de liaison des agents du CIAS HMV et de la CCHMV. Chaque mois, un focus service et des news. N°16 - Mars 2023

Responsable du Pôle Tourisme

L'interview de Solène Raffort



Peux-tu nous présenter ton poste et tes missions ?

En tant que responsable du Pôle Tourisme je suis chargée d'une part d'accompagner les élus dans la définition de la vision du tourisme à long terme, l'élaboration et le pilotage de la stratégie touristique HMV qui permet de cheminer vers cette vision, et d'autre part de superviser, en cohérence, la mise en œuvre des missions et projets pour lesquels la CCHMV est compétente :

- Activités de pleine nature (randonnée pédestre et VTT) – Arnaud et Marie-Fanny ;
- Valorisation du patrimoine (chemin du petit bonheur, PÔP ! passé au présent) – Adèle ;
- Immobilier de loisir* – en cours de recrutement ;
- Mobilité – Nathan.

En lien j'assure en partie la prospective financière autour de la stratégie touristique, à travers ma fonction de « chef de projet Espace Valléen ». À ce titre, je monte la candidature pluriannuelle qui permet à la HMV de bénéficier des fonds dédiés aux Espaces Valléens par la Région AURA, l'Etat et l'Europe, soit un peu plus 1,2 M€ sur 5 ans. Bien sûr, d'autres dispositifs financiers permettent de financer le plan d'actions de la stratégie touristique.

«Last but not least», je coordonne le lien avec l'Office de Tourisme HMV, dans le but que les missions et projets que nous portons soient « marketés » et atteignent leurs publics-cibles ! Autrement dit...

Ma mission consiste à créer les conditions nécessaires à la transition du tourisme au sein de la destination HMV, en cohérence avec la vision du tourisme à horizon 2030 portée par les élus du territoire. « À horizon 2030, Haute Maurienne Vanoise sera une destination de tourisme alpin à la pointe du développement

durable ». Dans le cadre d'un partenariat entre les acteurs publics et privés du territoire, de dans un esprit d'innovation et de compétitivité, nous sommes amenés :

- À conforter les activités existantes, en particulier le ski, sur lesquelles s'appuyer pour engager la transition ;
- À renouveler et/ou créer, et marketer, des expériences outdoor et culturelles uniques liées à notre territoire de haute montagne ;
- À booster la rénovation énergétique et qualitative de l'immobilier de loisir, et la fréquentation des lits ;
- À mettre en place des dispositifs qui contribuent à décarboner la mobilité ;
- À anticiper toujours l'étape d'après !

Le Pôle Tourisme fait donc le lien avec l'OT HMV. De quel type de lien s'agit-il et en quoi consiste-t-il ?

À travers la Délégation de Service Public (DSP) qui nous lie à notre Office de Tourisme (l'OT HMV) nous lui confions le co-pilotage de la stratégie touristique à nos côtés, la coordination des acteurs du tourisme, la promotion/communication, la commercialisation, l'accueil et l'information, l'animation, et l'observation de l'activité touristique. De notre côté, nous sommes « producteurs » d'offres et de services. Nous travaillons en lien fonctionnel avec l'OT HMV pour mettre en tourisme les expériences que nous créons. C'est comme un passage de relai entre la production et le marketing (au sens large).

Quelle est la part la moins connue de tes missions ou de ton pôle ?

Peut-être l'approche « expérience usager » ou « expérience client » que nous avons depuis plusieurs années maintenant. Pour certains ce concept peut paraître fumeux ou pompeux, c'est pourtant une belle manière d'aborder les pro-

jets et les services et de leur donner toutes leurs chances de réussir. Concrètement, nous nous intéressons de près aux profils des usagers de nos produits et services, scannons leurs « parcours usagers » pour identifier les irritants qu'ils rencontrent et mieux appréhender leurs besoins. Nous designons ensuite, ou adaptons nos produits et services, les testons autant que faire se peut, puis leur donnons vie. Une approche absolument passionnante, qui stimule l'innovation, et est applicable dans tous les secteurs du service public !

Quelles qualités faut-il avoir à ton poste ?

La toute première qualité c'est la vision globale... C'est-à-dire tout à la fois porter un regard transversal sur le développement du territoire dans ses dimensions économiques, sociales, et environnementales, avoir une vue d'ensemble du tourisme en HMV dans ses aspects expérientiels et organisationnels, repérer localement les signaux faibles, les innovations et les niches créatives qui préfigurent le tourisme de demain, et capter plus largement les tendances sociétales mais aussi les évolutions juridiques susceptibles d'impacter l'activité touristique en HMV.

Il est également indispensable de pouvoir passer sans cesse de la stratégie à l'opérationnel, de disposer de bonnes capacités d'analyse et de savoir avancer dans la complexité sans perdre le fil. Enfin, patience, diplomatie et empathie font partie des « must have ».

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail ?

L'humain, les rencontres, les points de vue différents, l'intelligence collective, la complexité et la diversité des thématiques abordées. J'aime réfléchir la cohérence, mettre en congruence... c'est un leit-motiv pour moi !

Relevé des avis du CST de la CCHMV et du CIAS HMV, séance du 23 février

Le CST (Comité Social Territorial) de la CCHMV et du CIAS HMV, présidé par Jean-Claude Raffin, vice-président de la CCHMV en charge des finances et des Ressources Humaines, s'est réuni le 23 février en présence des représentants employeur du CIAS et de la CCHMV, et des représentants du personnel.

À l'ordre du jour, notamment, le plan de formation 2023 CCHMV et CIAS HMV, issu du recensement des besoins de formations des agents, dans le cadre de la formation, insertion et promotion de l'égalité professionnelle.

Ce Plan de formation a reçu un avis favorable à l'unanimité de la part des deux collègues, employeur et représentants du personnel.

Qu'est-ce qui est le moins évident ?

La charge mentale trop élevée, et c'est bien l'envers du décor, est parfois difficile à gérer.

Une ou des insatisfaction(s) ?

Le fait que le projet plus global de territoire « Eccho 2030 » n'avance pas autant que nous le souhaiterions, et les blocages sont d'ordre politique. Le trou d'air entre le moment où la vision et la stratégie touristique ont été définies et aujourd'hui. Pour des raisons de sous-dimensionnement et de turnover dans l'équipe j'ai été (trop) plongée dans l'opérationnel et cela ne m'a pas permis d'assurer correctement l'animation de la stratégie touristique. Je n'ai jamais cessé « d'y croire » car je suis d'un naturel optimiste, mais cette période a été inconfortable. Je suis heureuse d'entrevoir le bout du tunnel...

Une ou des satisfaction(s) ?

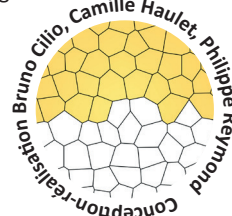
Une chouette équipe, composée de personnes complémentaires et dynamiques, c'est précieux ! Et travailler depuis tant d'années au service d'un territoire qui a un potentiel de dingue... sans jamais m'ennuyer ! Je ne connais pas la routine et j'apprends chaque jour.

Si tu pouvais vivre une journée d'un autre collègue, ce serait dans quel service ?

À la cuisine centrale, pour faire les desserts !

As-tu le sentiment d'avoir une bonne connaissance de l'ensemble des services ?

Plutôt oui, et notamment grâce à Gens d'HMV... Merci pour ça ! (En même temps cela fait 18 ans que je suis là !). J'ai particulièrement apprécié les temps organisés dernièrement pour mieux se connaître et faire équipe. Vivement ces prochains moments de partage !



*J'interviendrai en lien fonctionnel auprès de Dany Flandin (qui prend en charge l'immobilier dans sa globalité) et le.la.futur.e chargé.e de projets immobiliers de loisir.