



Le lundi 4 juillet 2011 à 09h30
A BALARUC LES BAINS

Présents :

Mr Jean-Luc Bergeon	Président de l'OT du Pays de Lunel
Mme Françoise Binder	Directrice de l'OT de Montpellier
Mr Jean-Claude Branville	Administrateur de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc
Mr Michel Capron	Président de l'OT de Juvignac
Mr Stéphane Fulcrand	CCI de Montpellier
Mr Jean-Claude Garnier	Administrateur de l'OT de Castries
Mme Danièle Gasparoux	Membre du Comité de Direction de l'OT de Balaruc les Bains
Mr Jean Lassausaie	Président de l'OT de Vias
Mr Michel Laurent	Président de l'OT de Magalas
Mr Gilles Panné	Directeur de l'OT de Sète
Mr Jean-Michel Pieri	Président de l'OT de la Salvetat sur Agout
Mr Jean Roblès	Président de la Fédération Départementale des OT/SI
Mme Jacqueline Salles	Administratrice du SI du Faugérais
Mr Jérôme Péligray	Animateur Qualité et SITI à l'ADT 34, Directeur FDOTSI
Melle Lucie Vincent	Assistante Technique FDOTSI
Mr Pascal Schmid	Directeur de Hérault Tourisme

Excusés :

Mr Jean-Luc Aldié	Directeur de l'OT de Lamalou les Bains (pouvoir à Jean-Michel Pieri)
Mr Christian Bedouin	Administrateur de l'OT du Canal du Midi
Mme Gabrielle Deloncle	Présidente de la CCI de Montpellier (pouvoir à Stéphane Fulcrand)
Mr Thierry Deloncle	Président de la commission tourisme de la CCI de Montpellier
Mme Fanny Dombre Coste	Présidente de l'OT de Montpellier
Mr Jacques Gravegeal	Président de la Chambre d'Agriculture (pouvoir à Jean-Luc Saur)
Mr Frédéric Hideux	Directeur de l'OT Cévennes Méditerranée (pouvoir à Françoise Binder)
Mr Francis Hernandez	Vice-Président de l'OT de Sète (pouvoir à Gilles Panné)
Mme Hélène Juarez	Chef du service Tourisme - CCI de Montpellier
Mr Frédéric Lacas	Président de l'OT Béziers Méditerranée (pouvoir à Jean Roblès)
Mr Kleber Mesquida	Président de l'Association des Maires du Département (pouvoir à JC Branville)
Mme Monique Pétaud	Vice-Présidente du Conseil Général de l'Hérault
Mme Florence Rugiero	Directrice de l'OT de Frontignan (pouvoir à Gilles Panné)
Mr Louis Villaret	Président de Hérault Tourisme (Pouvoir à Pascal Schmid)

Jean ROBLES remercie les membres du Conseil d'Administration de leur venue à la réunion. Il remercie l'office de tourisme de Balaruc les Bains pour son accueil.

Mme Danièle GASPAROUX, administratrice de l'office de tourisme, est heureuse d'accueillir les membres du Conseil d'Administration à Balaruc les Bains. L'office de tourisme dispose du statut d'EPIC depuis 2010, il est engagé dans la démarche tourisme et handicap depuis plusieurs années, il dispose notamment du label pour les handicaps moteur, auditif et mental et est également partie prenante dans la mise en place du label « Destinations pour tous » sur la station, Balaruc les Bains étant station pilote. L'office de tourisme est également engagé dans la démarche Qualité Tourisme et a récemment réorganisé ses locaux afin de favoriser l'accueil des visiteurs, très nombreux et présents tout au long de l'année en raison d'une saison thermale de 10 mois.

Le quorum étant atteint, Jean ROBLES ouvre la séance.

Jean ROBLES demande aux membres de valider le compte-rendu du Conseil d'Administration du 16 mars 2011. Le compte-rendu est adopté à l'unanimité.

1 - ELECTIONS

1.1 Election du bureau

Jean ROBLES rappelle que 4 postes sont à pourvoir :

- Président(e) Délégué(e)
- Vice-Président(e) représentant les Directeur(ice)s (poste dédié à un (e) des Directeur(ice)s du Conseil d'administration)
- Secrétaire
- Secrétaire adjoint

Se présentent :

- Président(e) Délégué(e) : Jean-Michel PIERI se représente
- Vice-Président(e) : Gilles PANNE se représente
- Secrétaire : Jean-Claude BRANVILLE se représente
- Secrétaire adjoint : Le poste est vacant suite au départ de Mme Geneviève Serres.
La FDOTSI n'a pas reçu de candidature. Jean ROBLES demande si un membre souhaite se présenter. Mr Jean LASSAUSAIE se présente.

Chaque poste à pourvoir n'ayant qu'un candidat, Jean ROBLES demande aux membres du conseil d'administration de voter à main levée pour ces candidatures.

Sont élus à l'unanimité :

Jean-Michel PIERI (Président Délégué), Gilles PANNE (Vice-Président représentant des Directeur(ice)s), Jean-Claude BRANVILLE (secrétaire), Jean LASSAUSAIE (secrétaire adjoint)

1.2 Définition du mode d'élection des représentants FDOTSI au CA de la FROTSI LR (mode d'élection, durée des mandats)

Le conseil d'administration de la FROTSI LR compte 6 membres de la FDOTSI de l'Hérault :

- 2 membres de droit : Jean ROBLES et Louis VILLARET
- 4 membres élus par le CA de la FDOTSI dont :
 - 3 membres représentants les OT : Michel LAURENT, Jacqueline SALLES, Christian BEDOUIN
 - 1 membre représentant les Directeur(ice)s : Françoise BINDER

NB : Mr Paul LACAZE, membre honoraire de la FDOTSI 34 est également membre honoraire de la FROTSI LR (hors quota des 6 représentants)

Les 4 membres élus par le conseil d'administration ont été désignés de façon différente à des années distinctes. Il convient donc de décider d'un mode de nomination et d'une durée du mandat.

Le conseil d'administration décide que les membres élus le sont pour une durée de 3 ans, à compter de juin 2010, date de la dernière élection.

1.3 Définition du mode d'élection des représentants FDOTSI à l'ADT Hérault Tourisme (mode d'élection, durée des mandats)

- Représentants au Conseil d'administration d'Hérault Tourisme :
Les statuts d'Hérault Tourisme indiquent « un représentant de l'UDOTSI ».

Le conseil d'administration décide que le représentant au conseil d'administration soit le Président de la FDOTSI

2 – POINT SUR LES DEPENSES ENGAGEES AU 30 MAI 2011

Jérôme PELIGRY présente le budget prévisionnel 2011 révisé qui serait déficitaire d'environ 3 800 euros.

Budget Fonctionnement :

On serait sur un excédent d'environ 7 000 euros lié à la baisse de certains frais de fonctionnement (frais de déplacements notamment).

Budget Formation des OT :

Le déficit annoncé lors de l'AG du 21 avril 2011 se confirme. Au vu des actions engagées et à venir, il serait de 15 000 euros.

Budget Qualité des OT :

Les diagnostics tourisme et handicap qui devaient être financés sur ce budget, vont finalement être cofinancés à 50% par le Conseil Général de l'Hérault dans le cadre d'une demande de subvention complémentaire. Aussi, le budget qualité prévisionnel s'annonce à ce jour excédentaire de 6 000 euros.

Budget actions spécifiques :

➤ Tourinsoft :

Pour rappel, les formations Tourinsoft sont une opération financière neutre pour la FDOTSI, l'appel de fonds des formations étant pris en charge par Hérault Tourisme.

- **Diagnostics accessibilité :**
Il reste environ 1000 euros sur les 5000 euros de prévus. 3 pistes sont proposées et adoptées :
 - proposer un diagnostic à d'autres offices de tourisme sous réserve qu'ils s'engagent dans la labellisation de leur OT
 - proposer les diagnostics sur plan d'OT emménageant dans de futurs locaux
 - Participer à hauteur de 50% (ou plafond à environ 160 euros) à l'achat par l'OT Béziers Méditerranée d'une boucle magnétique pour le local situé à Valras Plage.

Pour les diagnostics accessibilité : il est demandé aux administrateur(ice)s de se positionner sur le coût facturé aux OT. Les administrateur(ice)s décident qu'aucun coût ne sera facturé aux OT qui se labellent dans les 18 mois suivant le diagnostic. Pour les OT qui n'obtiendraient pas le label, le coût du diagnostic leur sera facturé.

Interventions :

Jean-Claude BRANVILLE rappelle qu'il convient de présenter un budget prévisionnel équilibré en insérant les fonds propres pour combler le déficit prévisionnel.

Au sujet du déficit prévisionnel du budget formation, Gilles PANNE, rappelle qu'il a proposé que la FDOTSI se rapproche de la Région afin d'améliorer la prise en charge des personnels de droit public et privé.

Jérôme Péligray rappelle que les fonds régionaux annuels dédiés à la formation des OT ne sont pas dépensés entièrement mais, étant gérés par AGEFOS PME, ils ne peuvent financer les formations du personnel de droit public que dans une petite mesure, certes appréciable mais insuffisante. La Région acceptera-t-elle de financer directement la FDOTSI ? La question mérite d'être posée compte tenu de l'évolution des statuts des personnels des OT des dernières années. Cette option permettrait aussi à la FDOTSI de mieux faire face aux besoins des OT de l'Hérault en maîtrisant les arbitrages elle-même.

Lucie VINCENT indique que les fonds de la formation, pour le personnel de droit privé, sont directement gérés par AGEFOS PME qui applique les prises en charges nationale et régionale. Dans le cadre des actions collectives, il y a obligatoirement un reste à charge FDOTSI oscillant entre 20 et 40% selon les thèmes formation et leur niveau de prise en charge par la branche nationale, qui peut varier selon les années.

AGEFOS PME intervient déjà sur la prise en charge des personnels de droit public puisqu'il accepte de prendre en charge l'ensemble du coût d'une formation (hors reste à charge FDOTSI) dans la mesure où celle-ci comporte 4 salariés de droit privé. L'amélioration de la prise en charge des personnels de droit public passerait par une meilleure adaptation des thématiques tourisme du catalogue CNFPT. Le CNFPT accepte la participation gratuite aux formations par les personnels publics et privés des OT mais les thématiques restent transversales. Ces thématiques répondent cependant en partie aux besoins des offices de tourisme (management, conduite de réunion, gestion de projet...).

Jean ROBLES soumet le budget prévisionnel 2011 au vote des administrateur(ice)s. Le budget prévisionnel 2011 est adopté à l'unanimité.

3 – POINT SUR LES ACTIONS EN COURS / PERSPECTIVES :

3.1 Plan de formation

❖ BILAN 1^{er} SEMESTRE 2011

Lucie VINCENT présente le bilan des actions de formation qui ont réuni 306 participations (formation et éductours) et 146 participants uniques pour les seules formations (hors éductours).

❖ THEMATIQUES 2012

Lucie VINCENT présente les thématiques de formation sur lesquelles la FDOTSI travailler cet été (faisabilité, appel d'offres, actions à prioriser) :

- Conseil en séjour modules 1, 2, 3, 4

→ Etude des effectifs à former pour élaborer le prévisionnel 2012

- Etourisme

Le etourisme pour les novices

Rédaction web

→ D'autres thématiques sont à étudier : professionnaliser sa page facebook, observation et analyse des statistiques web... Il s'agit de voir comment ces thématiques peuvent s'articuler avec le parcours « Animateur Numérique du Territoire » qui sera proposé par la FDOTSI sur 2011/2012 (20 participants dont 3 OT de l'Hérault).

- Langues

Perfectionnement anglais, allemand, espagnol :

→ Poursuite des formations par téléphone et étude de la mise en place d'ateliers collectifs de mises en situation pratique

Autres langues demandées (étudier la possibilité) :

Italien, Néerlandais, Chinois.

Pour le Chinois, cette demande provient d'un office de tourisme qui veut se préparer à la fréquentation de touristes Chinois qui se développerait en France dès 2015.

- Tourisme et handicap

Accueil des personnes en situation d'handicap et label

Ateliers Langue des signes (la FDOTSI doit étudier la faisabilité de cette action)

- Qualité Tourisme

Formation au nouveau référentiel

Ateliers qualité sur des thèmes spécifiques

- La clientèle « famille » (sauf si action organisée en 2011)

- Découverte de l'Hérault :

- Eductours Pays de Lunel, Grande Motte, Palavas les flots (tourisme durable). Programme prévisionnel sous réserve ouverture des sites à St Christol (Pôle oenotouristique) et à la Grande Motte (nouvel OT)
- 2 labels (1 label déjà prévu : café et assiette de pays)
- Renseigner et conseiller les clientèles sur l'offre « sorties découverte sur le vin » (suite clients mystères 2011)
- Patrimoine Littoral
- Les Activités de Pleine Nature (nautiques, eaux vives...)

- Actions liées au nouveau classement des offices de tourisme

Interventions :

Pour la mise en place de modules de langue en Chinois :

Le Conseil d'Administration s'interroge sur l'utilité d'un tel dispositif.

Françoise BINDER va demander à l'un de ses personnels, d'origine Chinoise, d'étudier plus précisément la fréquentation des Chinois à l'OT : nature des demandes, langue dans laquelle les personnes s'expriment, et de se renseigner sur les pratiques des Chinois en terme de voyage et d'apprentissage de l'anglais. L'OT travaille sur une version raccourcie du site en Chinois ainsi que sur un document présentant les sites/activités incontournables.

Pascal SCHMID précise que Hérault Tourisme est présent sur ce marché via les opérations tourisme et vin. Pour des raisons de culture touristique et de visa, les Chinois voyageront encore plusieurs années en groupe accompagnés d'un guide parlant anglais.

Pour la thématique « oenotourisme » :

Les administrateur(ice)s sont confrontés à ce type de demande dans leurs OT. Il n'est pas toujours aisé d'y répondre notamment pour les caveaux qui ne sont pas toujours ouverts.

Jean-Claude BRANVILLE fait partager l'expérience de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc où des caveaux font office de point information tourisme de l'OT (approvisionnement en documentation)

Pascal SCHMID indique qu'une étude a été effectuée sur la lisibilité de l'offre et sa qualification. Un comité de pilotage a été créé, des actions vont être mises en place dès l'automne.

- *Activités de pleine nature – thématique randonnée :*

Jean-Claude GARNIER, par ailleurs Président d'une importante Association de randonneurs, trouve que l'offre en randonnée n'est pas assez complète sur le département. Il manque des randonnées de longue durée et des hébergements adaptés pour les groupes.

Pascal SCHMID indique que la volonté a été de développer des randonnées adaptées à la clientèle familiale qui demande des itinéraires « faciles ». Cependant, ce thème va être abordé lors du prochain schéma touristique.

Jean-Claude BRANVILLE évoque la voie verte où des itinéraires de randonnée en boucle seront disponibles à chaque étape.

Gilles PANNE trouve dommage que les balades et promenades non présentes au PDIPPR, ne fassent pas l'objet elles aussi d'un document les regroupant. La demande de promenade est forte dans les offices de tourisme. On pourrait imaginer un document par destination « 1 jour, 1 promenade, 1 terroir ».

Jérôme PELIGRY pense que l'on ne communique pas assez sur les offres (balade/randonnée) proposées par les offices de tourisme.

Pour Pascal SCHMID, il serait nécessaire, dans un premier temps, de les renseigner dans la base de donnée partagée entre l'ADT et les Offices de Tourisme (Tourinsoft) afin de les recenser, de les analyser.

3.2 Journée des conseillers en séjour

Sélection du lieu :

Lucie VINCENT présente les candidatures de 3 offices de tourisme pour l'accueil de la journée des conseillers en séjour (cf annexe)

La candidature de l'OT de Bédarieux est retenue pour 2011. La candidature de l'OT du Canal du Midi est retenue pour 2012.

Déroulement de la matinée :

Séance plénière :

- Présentation des résultats des audits mystères (Mélissa PIERRE, stagiaire à la FDOTSI qui a réalisé ces audits, présentera la synthèse)
- Présentation sur l'accueil numérique par Jérôme PELIGRY

Ateliers du matin :

Pour les ateliers du matin, plusieurs thèmes sont à l'étude :

- La mise en place du conseil en séjour à l'OT de la Grande Motte : Une organisation a été mise en place : visites de prestataires, nomination d'un référent par filière, travail sur des fiches prestataires, sur le manuel du conseil en séjour...
- Les rendez-vous conseil en séjour à l'OT du Pays de Lunel (sous réserve de leur fonctionnement cet été)
- Les ambassadeurs de l'OT de Montpellier
- Les boutiques d'OT (St Guilhem, Lodévois Larzac...)
- Pass' destinés aux touristes (exemple : sud cévennes privilège)
- Rencontre hébergeurs et organisateurs de festivals (Sète)
- Le développement durable à l'accueil (évoqué en 2010 mais en séance plénière)
- Formation du personnel (évoqué en 2009 avec l'OT du Cap d'Agde et son programme de formation du personnel saisonnier)
- Argumentaires de vente (évoqué avec Carnon en 2010 mais d'autres OT peuvent présenter les leurs)
- Les éductours de territoires organisés pour le personnel des OT (St Guilhem, Montpellier)
- Tourisme et Handicap
- L'accueil des familles
- L'accueil numérique (etourisme)

Interventions :

- Pour la séance plénière :

Gilles PANNE pense qu'il serait utile d'ajouter dans la matinée un bilan de saison de 15 minutes environ.

- Pour les ateliers :

Au sujet de la thématique de l'accueil numérique, Françoise BINDER indique que le site Internet de l'OT propose aux internautes de mettre des avis/commentaires auxquels l'OT est amené à répondre. Le système fonctionne bien et permet de prendre en compte d'une façon différente la satisfaction du visiteur. Sandrine CHABANON, référente qualité de l'OT pourrait intervenir sur ce sujet.

Jean-Claude BRANVILLE trouve qu'il serait utile de faire partager l'expérience du visioguide qui se développe pour accompagner les visites des villages dans le Pays Haut-Languedoc et Vignobles.

3.3 Démarche qualité des offices de tourisme

La priorité est l'accompagnement du 3^{ème} groupe d'OT et l'organisation de l'accompagnement des OT détenteurs du label à la marque « qualité tourisme » pour de nouvelles missions qui viennent d'entrer dans le champ d'application de la marque : promotion, critères de développement durable et le cas échéant, commercialisation et organisation d'événements.

Cet accompagnement spécifique au nouveau référentiel serait proposé en 2012 aux OT labellisés.

3.4 Tourisme et handicap

Suite à ce qui a été évoqué lors de la présentation du budget prévisionnel 2011, Lucie VINCENT précise que 5 offices de tourisme sont volontaires pour effectuer un diagnostic sur la conformité de leur(s) local(aux), par rapport au label et à la loi.

St Guilhem Vallée de l'Hérault	Gignac, Aniane, St Guilhem	27 avril
Vias	Vias	14 septembre
Cap d'Agde	Bulle d'accueil et centre port	13 septembre
Clermontais	Clermont et Paulhan	15 septembre
Malpas	Malpas	16 septembre
Béziers : pas de diagnostic mais proposition de cofinancement de l'achat de la boucle Magnétique à 50%		

Lucie VINCENT pense qu'il serait utile de sensibiliser 2 à 3 offices de tourisme de plus, sous réserve qu'ils s'engagent dans la démarche.

Au-delà de ces actions, un débat sur le degré d'investissement des OT et de la FDOTSI pour que les OT deviennent accessibles (au sens de la loi) en 2015 est commencé avec comme éléments du débat les moyens de la FDOTSI, les priorités qui sont déjà les siennes (nouveau classement préfectoral, formation, qualité, animation réseau), la complexité, la lourdeur et la nécessaire mais difficile généralisation à l'échelle d'un territoire (PMR etc...) de la mise en oeuvre des critères d'accessibilité par des prestataires professionnels et des OT eux même faisant déjà face à des évolutions à mener, à des difficultés structurelles à surmonter et à de nouveaux moyens financiers à trouver.

Le débat devra être repris dans le cadre d'un groupe de travail.

4 – QUESTIONS DIVERSES

4.1 Parcours animateur numérique du territoire (ANT)

Jérôme PELIGRY présente le parcours de formation proposé par la FDOTSI LR, le parcours « Animateur Numérique du Territoire ». Ce parcours d'un minimum de 70 heures de formation s'accompagne également de journées facultatives d'accompagnement individuel, indispensables à la mise en application. 3 personnels de 3 offices de tourisme de l'Hérault (Balaruc les Bains, Cap d'Agde, St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault) vont suivre ce parcours qui débute à l'automne 2011.

Pour inciter ces offices de tourisme de profiter de cet accompagnement individualisé, il est proposé que la FDOTSI cofinance cette journée d'accompagnement individuel en complément du parcours de formation (entre 600 et 950 euros) à prévoir sur le budget 2012.
Le conseil d'administration de la FDOTSI accepte à l'unanimité que la FDOTSI cofinance cette journée.

4.2 Classement des offices de tourisme

Il n'est plus possible depuis le 10 juin dernier de classer les offices de tourisme en étoiles. En effet, un arrêté du 10 juin 2011, paru le 23 juin dernier, indique que les offices de tourisme, dont le classement arrive à terme avant le 31 décembre 2013, doivent se faire classer sur la base des nouveaux critères.

Les Préfectures n'ont pas encore reçu la circulaire leur indiquant comment procéder sur ce nouveau classement. Donc en l'absence de cette circulaire, elles ne peuvent a priori pas instruire de dossier.

La FDOTSI avait évoqué un mode d'emploi des critères, il semblerait que celui-ci soit en cours de rédaction au ministère mais la FDOTSI ne connaît pas le délai.

La FDOTSI souhaite attendre la parution du mode d'emploi des nouveaux critères pour procéder au classement des OT sauf pour les OT dont le classement revêt un caractère urgent et pour lesquels une solution transitoire pourrait être envisagée (sous réserve accord Préfecture et DIRRECTE).

4.3 Congrès la rochelle du 5.10 au 9.10.2011

Lucie VINCENT rappelle la tenue du congrès « offices de tourisme de France » à la Rochelle. Un covoiturage est organisé par la FDOTSI de l'Hérault.

La FDOTSI prend en charge à hauteur de 110 euros les frais d'inscription pour les OT non classés et les OT 1 et 2**.

Jean ROBLES remercie les participants pour leur participation active à la réunion et clôt le conseil d'administration à 13 heures.