

**PROTOCOLE D'ACCORD
. ET DE DEVELOPPEMENT**

ENTRE

La Fédération Départementale des Offices de Tourisme de
l'Hérault

Et

Le Comité Départemental du Tourisme de l'Hérault

PROTOCOLE D'ACCORD ET DE DEVELOPPEMENT

ENTRE

D'une part

La Fédération départementale des offices de tourisme et syndicats d'initiatives de l'Hérault ci après dénommée « FDOTSI »

Représentée par son président Mr JEAN ROBLES

Maison du Tourisme , Avenue des moulins 34184 Montpellier cedex 4

ET

D'autre part

le Comité Départemental du Tourisme de l'Hérault ci après dénommé « CDT » représenté par son président Mr LOUIS VILLARET

Maison du Tourisme , Avenue des moulins 34184 Montpellier cedex 4

Il est convenu ce qui suit :

I) PREAMBULE

La FDOTSI de l'Hérault a pour vocation de fédérer et animer le réseau des OTSI du département et de les accompagner dans le développement de leurs missions d'accueil, d'information et d'animation.

Le CDT de l'Hérault a pour vocation :

- Le développement et l'organisation touristique du département
- La mise en marché de la Destination Hérault

A ce titre, la FDOTSI avec son réseau d'Offices de Tourisme Syndicats d'Initiative et le CDT, sont des partenaires privilégiés du département pour la mise en œuvre du Schéma Départemental du Tourisme et des Loisirs 2005/2010.

Le présent « protocole d'accord et de développement » s'inscrit dans la poursuite de celui signé en 2005 pour une durée de 3 ans et portant sur les actions prioritaires menées en partenariat par la FDOTSI et le CDT.

Le bilan positif de ces actions amène aujourd'hui les deux parties à reconduire et à renforcer ce partenariat notamment sur la thématique Tourisme Handicap.

II) AXES DE TRAVAIL ET PILOTAGE

Huit axes prioritaires sont identifiés dont certains sous le pilotage de la FDOTSI, d'autres sous le pilotage du CDT.

1) **la qualification du réseau des Offices de Tourisme** (*pilote FDOTSI ,Partenaire CDT*)

- la FDOTSI s'engage à poursuivre la mission d'appui et d'animation de la qualité pour accompagner les offices de tourisme dans la démarche et l'obtention du label « NF » et/ ou la démarche « qualité Tourisme FNOTSI ».
 - Appui technique et méthodologique
 - Mobilisation d'ingénierie
 - Formation

2) **Développement du système d'information touristique informatisé départemental intitulé SIT 34.** (*pilote CDT, partenaire FDOTSI*)

- Le CDT pilote la mise en œuvre du système d'information touristique départemental partagé
- Il coordonne en concertation avec la FDOTSI le déploiement du dispositif auprès de l'ensemble des Offices de Tourisme et l'organisation de la gestion partagée de l'information.
- La FDOTSI est associée au travers d'un groupe pilote d'Offices de Tourisme.

3) **Mise en œuvre des politiques éditoriales (département/ destinations) dont internet.** (*pilote CDT, partenaire FDOTSI*).

- Le CDT anime l'élaboration concertée de la politique éditoriale départementale dans une logique de complémentarité des supports papier et Internet.
- Il apporte un appui technique, à la demande des partenaires locaux (OT ou Pays) dans l'élaboration de leur propre stratégie éditoriale de destination et pour la déclinaison de la charte Graphique de la marque destination : Hérault-Le Languedoc.
-
- La FDOTSI est associée à l'élaboration de la stratégie dans le cadre du club bi média animé par le CDT composé d'Offices de Tourisme, de Pays et autres partenaires produisant de l'information touristique.
- Elle sensibilise les OT à la qualité de l'information et des supports ainsi qu'à la gestion de la diffusion dans une logique de développement durable.

4) Mise en œuvre d'un plan départemental de formation des personnels du réseau des OTSI (pilote FDOTSI)

- La FDOTSI, en concertation avec la FROTSI, met en place un plan départemental de formation, complémentaire au plan régional et répondant aux besoins spécifiques liés aux enjeux de la politique départementale du tourisme.
- Le CDT est associé pour avis, sur le choix des axes prioritaires en lien avec les stratégies départementale et territoriales.(Destinations)

5) Accompagnement du processus de mutation des Offices de Tourisme dans le cadre des logiques communautaires et de destination.

Conformément aux orientations de la FNOTSI et du Schéma Départemental, il s'agit d' inciter et d'accompagner les Offices de Tourisme et les élus locaux à s'organiser et/ ou se regrouper à une échelle plus pertinente au regard de l'évolution du contexte local.

- Le CDT dans le cadre de sa mission d'appui aux politiques territoriales et en concertation étroite avec les Pays accompagne les Communautés de Communes dans la définition et la mise en œuvre de la compétence tourisme.

Le dispositif élaboré en partenariat avec la FDOTSI, la FRPAT, le Conseil Général, fait appel selon besoin à deux types d'intervention :

- Formation-action
- Etude-action

- La FDOTSI apporte son expertise dans le cadre de ces actions, notamment pour l'organisation des missions d'accueil , d'animation et de promotion, et l'organisation des futurs OT.

6) Labellisation « Tourisme Handicap » et accompagnement du processus de mise en accessibilité généralisée.

Le partenariat s'exercera en faveur de deux grandes orientations :

- ⇒ la labellisation « Tourisme Handicap » des Offices de Tourisme et points d'informations touristiques adhérents à la FDOTSI pour l'obtention des 4 handicaps.
- ⇒ La mobilisation des prestataires touristiques et de loisirs adhérents ou partenaires des Offices de Tourisme autour du label et la structuration d'une offre touristique adaptée

⇒ Le CDT de l'Hérault :

- assure une mission d'accompagnement à la labellisation « Tourisme Handicap » des prestations, équipements touristiques et de Loisirs et des Offices de Tourisme de l'Hérault.

- effectue les visites de labellisation et instruit les dossiers de candidature au label.
- accompagne les Otsi labellisés dans la structuration de leur offre ,la mise en réseau des sites labellisés sur leur territoire et à l'échelle départementale et assure la promotion de cette offre.
- intervient lors des formations ATH obligatoires pour la labellisation.
- s'engage à former le personnel de la FDOTSI en charge des engagements ci dessous

⇒ La FDOTSI :

- Participe, dans le cadre du Comité de Pilotage départemental, à la définition et à l'évaluation du plan d'actions annuel de labellisation « Tourisme Handicap ». Le plan d'action concernant la labellisation des Offices de Tourisme sera élaboré en concertation étroite avec la FDOTSI.
- Sensibilise les Offices de Tourisme au label « Tourisme & Handicap » et favorise leur implication dans la mobilisation de leurs prestataires touristiques et la structuration d'une offre adaptée.
- Facilite la démarche de labellisation des OTSI par un suivi et un accompagnement technique à la mise en oeuvre des préconisations de CDT.
- Favorise la promotion de l'offre labellisée par le réseau des Offices de Tourisme (mise en réseau, conseil support d'information et gestion de l'information)
- Contribue à la définition des contenus et l'organisation , en coordination avec le FROTSI, des formations spécifiques aux référents « Tourisme Handicap » désignés dans les OT et au personnel d'accueil « accueil des publics à besoin spécifique » (en s'appuyant sur les contenus existants).

7) Favoriser le développement et valoriser la thématique « **Enfant/Famille** »

La thématique « Enfant/Famille » qui représente une cible prioritaire du CDT et du Schéma Départemental du Tourisme et des Loisirs est l'un des axes de travail du CDT. Le CDT édite un guide thématique depuis plusieurs années avec, à partir de 2009, un partenariat de la Gazette de Montpellier pour l'édition du « Magazine des Pitchouns » largement diffusé. Le nouveau site internet du CDT, en cours de réalisation, facilitera l'accès direct à l'offre qui s'adresse à la clientèle familiale.

La FDOTSI sensibilisera le réseau des OTSI de l'Hérault à la thématique « Enfant/Famille » en s'appuyant sur les labels correspondants.

8) Mobilisation du réseau d'information des OTSI en appui de la politique Départemental (FDOTSI)

- ⇒ En faveur de la politique de labellisation, la FDOTSI, par l'intermédiaire de son réseau d'OTSI :
- informe et mobilise les prestataires socio-professionnels adhérents aux Offices de Tourisme sur les labels et les démarches qualifiantes
 - met en avant et valorise les labels auprès des clientèles à l'accueil et dans les documents de communication et d'information.

La mobilisation du réseau des OTSI s'exerce dans le cadre de partenariat direct signé entre la FDOTSI et certains labels ou dans le cadre de plans d'actions annuels avec d'autres labels.

- ⇒ En faveur de l'Observation (origine des clientèles)

II) MOYENS DU CDT MIS A DISPOSITION DE LA FDOTSI

- ⇒ un chargé de mission à mi temps pour diriger la FDOTSI et pour la mise en oeuvre de l'axe 1 (qualification du réseau des OTSI)
- ⇒ l'équipement bureautique/informatique du chargé de mission
- ⇒ l'accès à internet et aux ressources réseau local

III) COORDINATION ET MODALITES

1) coordination :

-une réunion bimensuelle permettra aux partenaires, indépendamment des commissions de travail thématiques., de suivre et coordonner leurs actions

2) durée :

- ce protocole d'accord est signé pour une durée de trois ans (2009,2010,2011)
- un point annuel permettra de l'amender en fonction de l'avancement des actions et de l'évolution de la situation touristique dans l'Hérault.

Fait a Montpellier le : 25 Mars 2009

Mr Jean ROBLES
Président de la Fédération
Départementale des Offices
de Tourisme et Syndicats d'Initiative
de l'Hérault

Mr Louis VILLARET
Président du Comité Départemental
du Tourisme de l'Hérault