



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

1. ANIMATION DU RESEAU

2. FORMATION

3. QUALITE

4. LES AUTRES ACTIONS

5. LES CHIFFRES CLES DU RESEAU

Conformément au schéma de développement touristique 2005 – 2010, l'année 2009 de la FDOTSI a été marquée par une montée en puissance des activités au service des Offices de Tourisme tels que la formation et l'accompagnement « métier » sur des thèmes variés. Cette montée en puissance se mesure au regard du volume d'activité, de notre budget maîtrisé et en hausse et du développement de la communication avec le réseau des OT.

Parce que ce changement est particulièrement porteur de promesse pour l'avenir, il faut signaler l'évolution nécessaire des organisations touristiques locales destinée à professionnaliser plusieurs Offices de Tourisme. Elle a impliqué la FDOTSI dans les formations-actions des acteurs locaux du tourisme animées par des bureaux d'étude spécialisés.

Parmi les nouveautés, l'accompagnement des OT dans la gestion des emplois et des compétences, la journée des conseillers en séjour et le Pass'pro, viennent renforcer l'animation du réseau des OT. Ces actions placent les ressources humaines au coeur de la démarche de la FDOTSI, signe que notre volonté est de contribuer à un développement que l'on souhaite durable.

2009 est aussi une année de prise de décisions importantes, de réflexions menées dans le but de faire évoluer et de développer le rôle de la FDOTSI : évolution du protocole d'accord avec l'ADT Hérault Tourisme donnant deux nouvelles missions à la FDOTSI sur le thème du tourisme familial et de tourisme et handicap, mise en place d'une réflexion sur les axes stratégiques 2011-2013, réflexion sur le financement des formations, réflexion sur la réforme des cotisations.

En résumé, la FDOTSI a vécu une année 2009 placée sous le signe de la consolidation de ses activités et de l'anticipation.

1. ANIMATION DU RESEAU

1.1 INFORMATION / ANIMATION DU RÉSEAU INFORMER ET CONSEILLER

Dans les domaines juridique et social

- Réponses à des questions d'ordre juridique et social de 1^{er} niveau
- Transmission de demandes au service juridique de la FNOTS
- Relais des informations transmises par la FNOTS (valeur du point, vie juridique...) ou par d'autres organismes
- Transmission de documents types

Organisation et stratégie touristique des OT/SI

- Compétence tourisme : étude de cas
- Missions des OT : étude de cas
- Conseil en gestion de l'information et de la documentation :

Visites conseil / Formation / Fiche pratique sur la documentation de l'ADT Hérault Tourisme (mode de collecte et de diffusion)

INFORMER ET COMMUNIQUER

Site pro FDOTSI www.ot-herault.com/pros

Création d'un espace Pro mis en ligne en décembre 2009 pour :

- Retrouver les informations sur les services proposés
- Favoriser les échanges et le partage d'expérience des OT/SI au sein d'un blog

Journée des conseillers en séjour (cf page 5)

Journée professionnelle de cohésion destinée aux conseillers en séjour (cf page 5)

NOUVEAUTE 2009

NOUVEAUTE 2009

OBSERVER LA FREQUENTATION DES OT/SI

Une enquête de conjoncture, menée par le CRT Languedoc Roussillon, en partenariat avec les CDT, a lieu tous les ans, de mai à septembre, afin de mesurer les tendances de fréquentation des socio-professionnels du tourisme dans la région.

La FDOTSI mobilise le réseau des OT/SI pour participer à cette enquête et collecte les tendances de fréquentation de 27 OT/SI de l'Hérault.

Une note mensuelle des tendances de fréquentation de l'ensemble des prestataires touristiques de l'Hérault est ainsi rédigée et diffusée par l'ADT de l'Hérault.

1.2 CLASSEMENT PREFECTORAL DES OFFICES DE TOURISME

La FDOTSI a pour mission **d'assister les Offices de Tourisme dans leur procédure de classement ou de reclassement** :

- ⇒ Aide à l'élaboration du dossier de classement
- ⇒ Contrôle des critères de classement et des pièces justificatives sous forme de visite conseil
- ⇒ Envoi d'un rapport de visite indiquant les modifications à apporter pour répondre aux exigences du classement
- ⇒ Travail sur les conventions d'objectifs (pour les OT associatifs)
- ⇒ Analyse détaillée sur la documentation locale éditée par l'OT
- ⇒ Préconisations portant sur des thèmes non pris en compte par le classement préfectoral (présentation et gestion de la documentation)



En 2009, la sensibilisation et l'information sur le classement ont été effectués auprès de 12 offices de tourisme.

4 Offices de Tourisme sont passés en Commission Départementale d'Action Touristique en 2009 :

- **Renouvellement du classement :**
Cazouls les Béziers 1* , Magalas 1* , Monts de l'Espinouse 1*
- **Classement dans une catégorie supérieure :**
St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault de 2* à 3*

1.3 PARTICIPATION A L'ACCOMPAGNEMENT A LA REORGANISATION DES OT/SI

Des collectivités restructurent leur organisation touristique pour pérenniser les activités des Offices de Tourisme et dynamiser leur développement touristique.

L'ADT Hérault Tourisme, en partenariat avec la FRPAT, propose à ces collectivités un dispositif d'accompagnement à cette réorganisation, souvent complexe à définir et à mettre en œuvre, notamment en raison du cadre juridique.

La FDOTSI apporte son expertise à la formation-action des acteurs locaux, notamment pour l'organisation des missions d'accueil, d'animation, de promotion des futurs Offices de Tourisme.

En 2009, plusieurs territoires ont défini leur nouvelle organisation :

- **OT du Canal du Midi (définition de la stratégie du nouvel OT)**
- **Clermontais (réorganisation des OT de Paulhan et Clermont)**
- **Caroux en Haut Languedoc (création de l'OT communautaire)**
- **Communauté de Communes La Domitienne (réorganisation de l'OT et des 4 PI)**
- **OT Sud Cévennes (réflexion sur la réorganisation avec autres 4 OT Pays Aigoual Cévennes Vidourle)**
- **Béziers Méditerranée (création OT à l'échelle de l'agglomération - Hors accompagnement ADT/FRPAT)**

D'autres territoires sont en cours de réorganisation.

Les OT nouvellement créés dans le cadre de l'accompagnement FRPAT/ADT optent à 80% pour une gestion déléguée en association.

2. FORMATION DES PERSONNELS DES OT/SI

2.1 LES ACTIONS DE FORMATION PROPOSEES EN 2009

La FDOTSI a proposé aux OT/SI 3 types d'actions destinées à professionnaliser leurs personnels :

PLAN DÉPARTEMENTAL DE FORMATION

DECOUVERTE DES ATTRAITS TOURISTIQUES DU DEPARTEMENT

JOURNÉE D'INFORMATION/FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF DANS LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

LE PLAN DÉPARTEMENTAL DE FORMATION

Les thématiques de formation 2009 ont été choisies suite à l'étude des attentes et des besoins des OT/SI. Elles sont liées aux **objectifs de qualité de l'accueil** et aux préconisations issues de l'enquête préliminaire au Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault.

Les formations sont complémentaires à celles présentes dans le plan régional de formation de la FROTSI.

Le plan de formation 2009 se présente comme une continuité des plans 2007 et 2008 avec cependant quelques nouveautés

4 thématiques ont été proposées en 2008 :

- | | |
|---|-----------------------|
| - Bureautique : Word / Excel / Gestion des images (Nouveauté) | ⇒ 12 journées |
| - Conseil en séjour 2 niveaux | ⇒ 8 journées |
| - Anglais et Allemand elearning et téléphone (Nouveauté) | ⇒ 20 heures /personne |
| - Anglais elearning, téléphone et groupe (Nouveauté) | ⇒ 38 heures /personne |
| - Allemand en groupe | ⇒ 7 journées |
| - Aménagement espace accueil (Nouveauté) | ⇒ 6 journées |
| - Initiation au Patrimoine de l'Hérault (Nouveauté) | ⇒ 6 journées |



LES ÉDUCTEURS : DÉCOUVERTE DES ATTRAITS TOURISTIQUES

Objectif : permettre aux personnels d'accueil de connaître l'ensemble des destinations de l'Hérault et de pouvoir ainsi renseigner précisément les touristes désirant les visiter.



Chaque Educteur est l'occasion de **découvrir les identités d'une destination** à travers ses sites et ses activités. Ces journées se déroulent sous la forme de visites, d'exposés et de rencontres avec les professionnels du tourisme local. Les éducteurs sont propices aux **échanges professionnels**.



Réalisation de 4 éducteurs en collaboration avec les OT/SI des territoires « hôtes » :

- Le Saint Pons
- La Salvetat et le plateau des Lacs
- Pic saint Loup / Chemin des verriers
- St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault

Edition et diffusion d'une fiche pratique sur l'éducteur à la suite de chaque journée.

LE PASS'PRO : UN OUTIL FAVORISANT LA DECOUVERTE DES SITES

Le Pass'Pro tourisme permet aux personnels des OT /SI et de l'ADT 34 de bénéficier d'une gratuité lors de la visite de **99 sites** (prestataires d'activités, grottes, producteurs, musées, visites guidées...).

Suite au travail de réflexion sur ce dispositif, effectué en 2008, la FDOTSI a diffusé le Pass'Pro en avril 2009 auprès de **315** bénéficiaires permanents et environ **200** saisonniers.



LA FORMATION DU PERSONNEL SAISONNIER

Objectif : donner à ce personnel quelques clés pour proposer un accueil de qualité grâce à une formation sur :

- les attraits touristiques du département et l'identité des 7 grandes destinations de l'Hérault (interventions de personnels des OT de l'Hérault, de l'ADT et des territoires)
- les techniques d'accueil touristique

2,5 journées de formation du personnel saisonnier ont eu lieu en 2009 :

2 journées sur les techniques d'accueil et 1 demi journée sur les destinations touristiques

2.2 PARTICIPATION DES OT/SI AUX ACTIONS DE FORMATION

<p>L'ensemble des actions de formation représente :</p> <ul style="list-style-type: none">• 53,5 journées de formation 11 journées de + par rapport à 2008• 394 participations 133 participations en + par rapport à 2008• 44 OT/SI soit près de 90% du réseau 4 OT de plus par rapport à 2008 <p>Ces actions ont réuni :</p> <ul style="list-style-type: none">• 187 participants uniques 125 participants uniques aux formations 86 participants uniques aux éducteurs• 60 % du personnel permanent• 582,5 journées/stagiaires
--

FORMATION	INSCRITS
Bureautique (Word Excel Photoshop)	39
Conseil en séjour Module 2 et 3	36
Langues elearning	25
Allemand - Remise à niveau	6
Aménagement de l'espace accueil	30
Eductours	137
Patrimoine de l'Hérault	81
Formation des saisonniers	38

Le plan de formation est cofinancé par Agefos Pme, le Fonds Social Européen, le Conseil Général de l'Hérault et les OT/SI (pour la participation des personnels de droit public).

2.3 EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION

Les formations ont été globalement appréciées des participants :

Sur 27 sessions de formation analysées, 80% des formations obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 80% : pour la qualité globale de la prestation (note globale) et pour l'efficacité des formations par rapport aux attentes professionnelles des participants.

2.4 GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES **NOUVEAUTE 2009**



C'est en analysant précisément l'évolution des métiers des OT de l'Hérault que la FDOTSI pourra contribuer à les aider à faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain.

L'analyse des fonctions et des compétences requises permet à l'OT d'optimiser la gestion de ses ressources humaines.

Dans ce cadre, la formation est un moyen efficace pour faire face aux nécessaires évolutions des compétences. Des actions complémentaires sont également nécessaires : méthode pour le recrutement et le transfert de compétences, ré-organisation, entretiens annuels de progression...

La GPEC dans les OT de l'Hérault :

- 2008 : diagnostic sur l'emploi et les compétences dans les OT de l'Hérault

- 2009 : accompagnement collectif dans la GPEC auprès de 10 OT volontaires « pilotes »

Objectifs : disposer d'outils et d'une méthodologie pour l'évaluation des compétences du personnel afin d'élaborer un plan de formation adapté aux évolutions des métiers et au contexte de l'office de tourisme :

2 temps :

Accompagnement collectif : 3 journées de formation « Référent RH », de novembre à décembre 2009

Elaboration de 3 fiches de fonction et de compétence : responsable boutique / responsable ou chargé de web-marketing / responsable accueil

Accompagnement individuel : 2 à 3 jours par OT pour appropriation des outils, élaboration du plan de formation interne de fin 2009 à avril 2010

Une suite à construire et à proposer en 2010.

Cet accompagnement est effectué par le Cabinet DLM, spécialisé en management.

Ces actions sont cofinancées par AGEFOS PME via la plate forme Anticip'Pme.

3. DEMARCHE QUALITE DES OT/SI DE L'HERAULT

L'accompagnement des Offices de Tourisme dans le domaine de la qualité, en cours depuis 2007, **s'est intensifié en 2009** se traduisant par une **avancée très sensible de la mise en application de leur nouvelle organisation et, pour certains, de leur avancée vers la marque « Qualité Tourisme ».**



QUELQUES CHIFFRES ILLUSTRANT CE CONSTAT :

- 3 nouveaux OT ont obtenu la marque qualité Tourisme en 2009 :

Frontignan **

Mauguio-Carnon***

Pays de Lunel* (cf photo)**



L'attribution de la marque « Qualité Tourisme », suite à un audit externe réalisé par un cabinet indépendant, **représente la concrétisation d'une démarche exigeante :**

- plusieurs procédures doivent être définies et appliquées
- de nombreux indicateurs qualité sont alimentés par les conseillers en séjour et par les clients et les dysfonctionnements sont tous traités très régulièrement
- le fonctionnement de l'OT est organisé
- la gestion des ressources humaines fait l'objet d'une attention particulière
- il existe une traçabilité de l'activité de l'OT
- l'OT est contrôlé de façon complète tous les 3 ans par un cabinet indépendant, des audits mystères sont effectués annuellement.

- 4 autres OT sont accompagnés par la FDOTSI et le Cabinet Cottille Développement en vue de l'attribution de la marque qualité tourisme :

L'accompagnement se compose d'une formation du référent qualité, d'un audit conseil, d'un audit blanc, d'une relecture du Manuel qualité et d'une participation au financement du premier audit externe.

- 100 clients mystères ont été réalisés en mai-juin 2009.

Ces audits mystères ont été réalisés par la FDOTSI pour 25 Offices de Tourisme volontaires.

Chacun a été contacté par un client mystère de **4 façons différentes** : visite à l'OT, demande par téléphone, par mail, par courrier.

Les objectifs sont :

- Pour l'ensemble des 25 OT : évaluer et optimiser si besoin la mise en place du conseil en séjour
- Pour les OT en démarche qualité : évaluer la qualité du service en situation réelle et définir des actions correctives ou préventives.

ZOOM SUR LA JOURNEE DES CONSEILLERS EN SEJOUR

Une quarantaine de conseillers en séjour et référents qualité de 21 offices de tourisme de l'Hérault, se sont retrouvés à Sète à l'occasion d'une journée d'échanges métier sur le conseil en séjour : partage de pratiques en atelier, défis ludique et sportif ont rythmé cette journée placée sous le signe de la convivialité !

Objectifs :

- Faire connaître et valoriser le métier de conseiller en séjour
- Echanger les expériences métier des conseillers en séjour
- Renforcer les échanges entre personnels des OT, faciliter les échanges informels
- Développer une cohésion et une cohérence dans le réseau des OT de l'Hérault

Au programme :

- Présentation des enjeux du conseil en séjour et des résultats des audits mystères
- Témoignage d'expériences, de pratiques et d'outils utilisés par les OT sur 5 thèmes, présentés à tour de rôle à 5 groupes (Conseiller un restaurant ou un hébergement / Inciter à la découverte du territoire, proposer des activités / Former le personnel saisonnier / Observer les pratiques dans les autres OT / Visiter ses prestataires pour mieux les conseiller)
- Chasse aux trésors et défi en barque sur le canal



4. LES AUTRES ACTIONS

4.1 REPRESENTATION DU RESEAU DES OT/SI

La FDOTSI a représenté le réseau des OT/SI auprès de différents partenaires :

- La FNOTSI
- La FROTSI
- L'ADT Hérault Tourisme
- La Préfecture de l'Hérault
- Qualité Hérault
- Les territoires : Pays Cœur d'Hérault et Pays Haut-Languedoc et Vignobles
- Gîtes de France
- Logis de France

4.2 PROMOTION DU RESEAU DES OT/SI - SITE WEB FDOTSI : WWW.OT-HERAULT.COM

- ☒ Le site a reçu **7683** visiteurs uniques en 2009
- ☒ Le temps moyen passé sur le site est de **2,54 minutes**
- ☒ **2,48 pages** sont vues en moyenne par visite
- ☒ **48,27%** des visiteurs rebondissent vers les sites de l'ADT et des OT/SI

Les visiteurs arrivent sur le site autant par un moteur de recherche, que par l'intermédiaire d'autres sites, notamment celui de l'ADT Hérault tourisme.

La FDOTSI a mené une réflexion en vue de la refonte de cet espace grand public pour le premier semestre 2010.

5. LES CHIFFRES CLES DES OT/SI DE L'HERAULT

Le réseau des OT/SI de l'Hérault compte 44 structures au 31.12.2009, contre 47 au 31.12.2008

Répartition par classement :	Evolution 2008/2009:	Répartition par statut :
◆ 4 OT 4****	=	◆ 24 OT/SI associatifs (31 en 2008)
◆ 6 OT 3***	=	◆ 9 OT en E.P.I.C. (8 en 2008)
◆ 11 OT 2**	- 2 OT	◆ 11 OT en Régie (8 en 2008)
◆ 14 OT 1*	- 4 OT	
◆ 9 OT non classés et P.I.	+ 3	

Le réseau des OT/SI se modifie depuis 2 ans, en raison de la réorganisation territoriale :

- le nombre de structures juridiques baisse, tout en maintenant un maillage constant de lieux d'accueils aux visiteurs, voire en le développant.

- Le choix d'une gestion publique (régie ou EPIC) se développe même si les OT nouvellement créés dans le cadre de l'accompagnement FRPAT/ADT optent à 80% pour une gestion déléguée en association.

FDOTSI DE L'HERAULT

Maison du tourisme - Avenue des Moulins - 34184 Montpellier cedex 4

Tel : (33) 04 67 67 71 22 - Fax : (33) 04 67 67 71 77

Email : ud@ot-herault.com - Site grand public : www.ot-herault.com—Site pro : www.ot-herault.com/pros