



Rapport d'Activité 2006

1) REPRÉSENTATION DU RÉSEAU DES OT/SI DE L'HÉRAULT AUPRÈS DE DIVERS ORGANISMES :

Organisme	Décisionnel	Actions
FNOTSI	Membre du C.A. (Jean Roblès et Christian Bèzes)	<ul style="list-style-type: none"> - Relais sur le terrain de la politique de la FNOTSI - Transmission au réseau des décisions de la FNOTSI - Participation aux commissions de travail
FROTSI	Vice Présidence	<ul style="list-style-type: none"> - Participation au Comité de pilotage du plan de formation régional des OT/SI - Participation aux réunions sur la qualité et sur Tourisme et Handicap
CDT	Vice Présidence	Participation à : <ul style="list-style-type: none"> - SITI - Politiques éditoriales - Dispositif Qualité et Tourisme
Préfecture de l'Hérault	Membre permanent à la C.D.A.T. : Jean Roblès <u>Classement hôtels – meublés :</u> Jean Roblès (suppléante : Christine Cambon) <u>Classement des OT/SI :</u> Jean Roblès et Jean- Claude Garnier (suppléants : Gérard Tinel et Christine Cambon) <u>Commercialisation :</u> Jean Roblès et Jean-Claude Garnier (suppléantes : Jacqueline Salles et Christine Cambon)	<ul style="list-style-type: none"> - Instruction des dossiers de classement des OT/SI - Avis sur les dossiers relatifs : au classement des OTSI au classement des meublés, campings à la commercialisation des prestations touristiques
Qualité Hérault	Membre permanent du comité d'agrément et du comité technique	<ul style="list-style-type: none"> - Avis sur les dossiers de labellisation - Avis sur les actions proposées
Territoires	Membre du Conseil d'Administration du Pays Cœur d'Hérault	
Gites de France	Membre du C.A.	
Logis de France	Membre permanent	

Liens permanents avec les CCI, la Chambre d'Agriculture, la Chambre des Métiers et diverses associations.

2) ANIMATION / INFORMATION DU RÉSEAU/ ASSISTANCE TECHNIQUE

2.1. 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
- Relais des informations transmises par la FNOTSI (valeur du point, vie juridique...) ou par d'autres organismes
- Transmission de documents types
- Elaboration d'une fiche technique sur la Validation des Acquis et de l'Expérience

Stratégie touristique des OT/SI :

- Compétence tourisme
- Mise en réseau
- Conseil aux collectivités locales pour création OT/SI

❖ Informer et communiquer :

Edition du bulletin d'information « Nouvelles » N°1 – décembre 2006

Les objectifs de ce bulletin sont :

- En premier lieu, faire circuler une information incontestablement homogène au sein d'un réseau qui partage certaines préoccupations, certains objectifs ou certains projets.
- Faire passer des messages de fond aux OTSI et parfois à leur collectivité de tutelle afin de faire bouger les consciences, complétant ainsi d'autres moyens de communication existants ou en projet (site pro, newsletter, réunion d'information, communication individuelle...).
- Etre également une vitrine d'expression pour nos proches partenaires et bien sûr pour les OT eux-mêmes afin partager les bonnes pratiques, faire connaître les bonnes initiatives et les bons résultats de chacun.

Cibles : il essaye de s'adresser à tous les acteurs des OT : techniciens, directeurs et administrateurs décideurs.

Organisation de la journée des Présidents et Directeurs du 9 décembre 2006 à Frontignan :

Présentation des dispositifs du DIF et de la VAE et du projet de plan de formation 2007.

❖ Observation : participation à l'enquête saisonnière du CRT sur la fréquentation des OT/SI

L'enquête de fréquentation estivale (Mai à Septembre) du Comité Régional de Tourisme a été effectuée par la FDOTSI en collaboration avec le CDT et le CRT, auprès d'un panel de 26 OT/SI. Ces derniers ont été choisis en fonction de leur situation géographique : bord de mer, villes, campagne, montagne. Les formulaires de statistiques concernant cette enquête ont été traités par la FDOTSI au terme de chaque mois, pendant la saison, de mai à septembre.

Projet 2007 :

Développer la création de fiches techniques. Thématiques : aide au fonctionnement interne, filières touristiques...)

2.2. CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

- Aide à l'élaboration du dossier de classement
- Contrôle des critères de classement et des pièces justificatives sous forme de visite conseil

- **15 OT concernés par le classement en 2006:**

Nouveau classement :

- Castries : OT 1*
- Frontignan : OT 2**
- Marseillan : OT 2**

Renouvellement du classement :

- Agde : OT 3***
- Avène : OT 2**
- Balaruc les Bains : OT 2**
- Cap d'Agde : OT 4****
- La Grande Motte : OT 4****
- Pézenas : OT 3***
- Puisserguier : OT 1*
- Vallon de Londres / Vallée de la Buèges : OT 1*
- Vic la Gardiole : OT 1*

Classement dans une catégorie supérieure :

- Sète : de OT 3*** à OT 4****
- Valras : de OT 2** à OT 3***

Classement dans une catégorie inférieure :

- Clermont l'Hérault : de OT 2** à OT 1*

Un tiers des Offices de tourisme ont fait évoluer leur classement de façon positive.

3) PROMOTION DU RESEAU DES OT/SI : SITE WEB www.ot-herault.com

3.1. REFONTE DU SITE INTERNET EN 2006

La première phase de refonte du site a été achevée en juin 2006. Le site présente les coordonnées de chaque OT/SI que l'on peut facilement trouver, soit par sa situation géographique (carte), soit par le nom de la commune où il est implanté (liste déroulante). Ce site est un portail qui s'ouvre vers le site Internet de chacun des 51 Offices de Tourisme. Le site est tout à fait complémentaire à celui du C.D.T. puisqu'il renvoie les internautes vers ce site pour la recherche des prestations et des attraits touristiques.

3.2. FREQUENTATION DU SITE INTERNET EN 2006

De juillet à décembre 2006, le site a reçu visites 4449 visiteurs uniques.

Nombre minimum de visiteurs : 474 visiteurs en décembre

Nombre maximum de visiteurs : 1168 visiteurs en août

La faible fréquentation s'explique en partie par la perte de référencement du site suite à sa refonte complète lors du 2^{ème} trimestre 2006.

Le site de la FDOTSI a re-routé 1379 visiteurs sur le site du C.D.T., de mai à décembre 2006 (le site de la FDOTSI est classé 2^{ème} parmi les sites apportant du trafic au site du C.D.T. ; le 1^{er} étant celui du Conseil Général).

Projet 2007 :

Site Internet de la FDOTSI :

Une deuxième phase à l'automne 2007 permettra d'améliorer la communication touristique et la localisation des OT/SI par rapport aux attraits touristiques. Comme tous les sites Internet, celui de la FDOTSI attend SITI pour évoluer à nouveau

4) FORMATION DES OT/SI

4.1. FORMATION DES PERSONNELS SAISONNIERS

Le stage à destination des agents d'accueil saisonniers des OT/SI de l'Hérault s'est déroulé le **28 juin 2006 à Montpellier et a réuni 11 personnes.**

Thèmes abordés : l'accueil dans les OT/SI, les documentations touristiques du CDT, le patrimoine de l'Hérault et du Languedoc Roussillon, les labels, le label Tourisme et Handicap.

4.2. PREPARATION DU PLAN DE FORMATION 2007 A DESTINATION DES PERSONNELS DES OT/SI DE L'HERAULT (Septembre-Décembre 2006)

- ✓ Etude des besoins et attentes des OTSI
- Etude des réponses des OT/SI de l'Hérault à l'enquête sur leurs besoins en formation
- Analyse des résultats issus de l'enquête préliminaire au Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault

- ✓ Enquête sur le personnel des OTSI permettant d'évaluer ses caractéristiques précises

- ✓ Sélection des thèmes de formation

Thématiques :
BUREAUTIQUE : Word et Excel
CONSEIL EN SEJOUR
LANGUES : Anglais et Allemand

3 critères de sélection :

- Thèmes les plus souvent sollicités par les OT/SI
- Lien des thématiques avec l'objectif de qualité de l'accueil
- Complémentarité des thématiques avec celles présentes dans le plan de formation de la FROTSI

- ✓ Appel à proposition

Envoi des cahiers des charges à 37 organismes de formation

- ✓ Choix des organismes
- ✓ Demande de financement des actions de formation auprès de l'Agefos Pme
- ✓ Analyse des besoins précis en bureautique et tests des niveaux en langues
- ✓ Envoi des plaquettes de formation aux OT/SI

Projet 2007 :

Professionaliser les personnels des OT/SI :

- Mise en place du plan de formation 2007
- Préparation du plan de formation 2008

Développer la connaissance par les agents d'accueil des attraits touristiques de l'ensemble des destinations de l'Hérault :

- Mise en place de 2 à 3 eductours par an destinés aux agents d'accueil des OT/SI.
- Mise en place d'un Pass' donnant aux personnels des OT/SI un accès gratuit dans les sites à entrée payante du département

5) DEMARCHE QUALITE DES OT/SI DE L'HERAULT

5.1. CONTEXTE

Les enjeux sont majeurs, les Offices de Tourisme jouent un rôle important dans le développement local sur le plan économique, social, environnemental.

Un premier diagnostic réalisé en 2005 montre que **des actions doivent être menées en faveur de la qualité** de service fournis par les prestataires, par les OTSI et en faveur de la qualité des produits et des atouts touristiques dans l'Hérault.

D'où ce **dispositif « qualité et tourisme dans l'Hérault »** animé et coordonné par le CDT et mené avec les acteurs du tourisme.

D'où également, la **mission d'accompagnement des OTSI dans leur démarche qualité** confiée à la FDOTSI.

Certes, tout n'est pas noir mais il est impératif que les actions menées donnent des résultats positifs.

Le niveau de qualité sera évalué en permanence afin de mesurer l'efficacité des actions qualité entreprises.

Seules des études très sérieuses peuvent identifier que le niveau de qualité d'une entreprise a besoin de s'améliorer (ce qui a été le cas lors du diagnostic 2005), ce qui est évident en revanche, c'est qu'une démarche qualité a pour effet de **prouver l'efficacité de ses actions** ce qui n'est jamais du temps perdu.

De plus, par la même occasion, une démarche qualité permet de maintenir réellement un **positionnement fort**, en l'occurrence, le positionnement du réseau des OTSI comme atout important du développement touristique, chose qui ne peut jamais être considérée comme définitivement acquise.

C'est pourquoi **l'investissement en temps** que nécessite l'animation d'une démarche qualité se justifie pleinement.

Aujourd'hui, des Offices de Tourisme dans l'Hérault ont fait un effort important :

- 6 OT ont obtenu une certification qualité sérieuse et reconnue avant qu'un accompagnement ne soit proposé (Agde, Cap d'Agde, La Grande Motte, Montpellier, Pézenas, Sète) : soit 12 % des OTSI de l'Hérault (alors que la moyenne nationale est de 2 %),
- 2 autres s'activent depuis des mois pour l'obtenir très prochainement (Vias et Béziers),
- 8 OT viennent d'engager une démarche qualité en 2006 avec un accompagnement collectif,
- 7 autres OT situés dans les destinations littorales mènent une réflexion sur un tel engagement pour 2007.

5.2. ACCOMPAGNEMENT DES OT/SI DE L'HERAULT

Choisie comme l'une des 13 actions concrètes et prioritaires à mener dans le dispositif « Qualité et Tourisme dans l'Hérault », et opération complémentaire à la mission de « Qualité Hérault » qui s'adresse aux prestataires touristiques, la démarche qualité des OTSI fait l'objet d'un accompagnement proposé par la FDOTSI aux OTSI.

La démarche qualité permet de :

- corriger les dysfonctionnements du service
- de chercher à améliorer la qualité du service

L'accompagnement apporte aux Offices de Tourisme méthode, aide à l'organisation, outils, partage des bonnes pratiques, aide à la formalisation des procédures, outils d'évaluation de la satisfaction de la clientèle etc...

La démarche a été lancée en 2006 avec les OTSI des destinations « campagne » volontaires, à savoir Causses et Vallée de l'Hérault et Garrigues Pic-st-loup.

Ainsi concrètement, ces Offices de Tourisme :

- ont mis en place des enquêtes de satisfaction des visiteurs
- analysent et corrigent les dysfonctionnements identifiés par les enquêtes
- ont défini une procédure d'accueil des visiteurs
- ont défini la liste des informations et documents à afficher à l'extérieur de l'OT
- ont engagé une réflexion sur l'aménagement de leurs locaux et pour certains un ré-aménagement est en cours

La difficulté réside dans la mobilisation des OTSI dont l'investissement dans la démarche dépend certes de leur volonté mais aussi des moyens en temps à y consacrer. C'est la raison pour laquelle, la démarche proposée est simplifiée non pas pour être moins exigeante mais pour être plus efficace. Elle est donc accessible à des OTSI de « taille moyenne ». Pour les OTSI de « petite taille », un nouveau dispositif doit être proposé, ce sera l'un de nos prochains objectifs.

La destination Vignobles/Haut Languedoc ayant la volonté d'étudier les possibilités de ré-organisation de l'exercice de la compétence tourisme notamment par les OTSI, la mise en place de la démarche qualité a été reportée dans un second temps.

Projet 2007 :

La FDOTSI espère en 2007 avoir une vision d'ensemble du niveau de qualité de service des OT/SI de l'Hérault. Cela permettra de définir des actions correctives collectives à mener auprès des OT qui partagent, si l'on peut dire, les mêmes dysfonctionnements.

Il sera également possible de mesurer l'évolution du niveau de chacun et surtout de l'ensemble au fil du temps et donc de mesurer l'efficacité des actions entreprises.

Ce projet de démarche qualité en OT/SI a obtenu en 2007 un financement de 10 000 euros par le Conseil Général, soutien qui s'avère cohérent avec le schéma de développement du tourisme qui prône la qualité comme un des axes forts du schéma.

6) LA FDOTSI, PARTENAIRE PRIVILEGIE DU CDT

6.1. POUR S.I.T.I. :

En 2006, le partenariat a essentiellement porté sur le projet SITI (*Cf encart spécial SITI dans « Nouvelles » N°2 – Mars 2007*) : intervention sur la mise en œuvre de la formation des OT pilotes (à l'initiative de la FROTSI).

La formation qui s'est déroulée à Montpellier du 9 au 12 janvier 2007 avait pour objectifs :

- de permettre aux participants de mieux appréhender les modules de S.I.T.I.
- de recueillir leurs remarques et suggestions et de tester ainsi les fonctionnalités de S.I.T.I.

Cette formation a concerné 5 OT et une partie du personnel du CDT.

6.2. POUR LE DISPOSITIF « QUALITE ET TOURISME » :

- Participation aux 5 ateliers Qualité
- Co-pilotage de l'atelier « Information – Communication »

6.3. POUR LES POLITIQUES EDITORIALES :

- Mise en place par le CDT d'un fond d'aide aux éditions qui respectent certains critères (*déclinaison charte graphique, échelle « destination » ou au minimum intercommunale...*).
- En 2007, la FDOTSI participera à la réflexion du CDT sur la stratégie éditoriale (articulation stratégie départementale avec les stratégies locales).