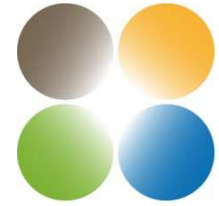




Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

Séminaire de la FDOTSI Isère Mardi 17 juin 2014

L'office de tourisme au service du développement touristique de son territoire



Offices de
Tourisme
de France

Mesdames et messieurs les élus...



FDOTSI Isère

Le tourisme est un moteur essentiel.

Le développement de l'activité touristique bénéficie :

- Aux habitants : emplois, revenus, qualité de vie
- Au territoire : ressource, image

L'office de tourisme est le « metteur en scène » de la destination.

Il est un acteur du développement économique du territoire.

Le tourisme en chiffres

En France :

- 1^{er} rang mondial
- 7,3 % du PIB
- 3^{ème} rang en terme de recettes

En Rhône-Alpes :

- Près de 150 millions de nuitées touristiques
- 2^{nde} région touristique française

En Isère :

- 9^{ème} rang des départements français
- 671 millions d'euros de consommation touristique
- Plus de 16 000 emplois
- Près de 3 millions de personnes ont visité les 70 principaux sites et musées du département



Offices de
Tourisme
de France

Le tourisme en chiffres



Radioscopie 2010 et 2014 des offices de tourisme de l'Isère, FDOTSI Isère



Offices de
Tourisme
de France

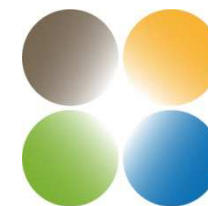
Le tourisme en chiffres



Les chiffres clés du tourisme en Isère, édition 2013, Isère Tourisme



Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

Le cadre

L'office de tourisme : une diversité de missions

Des missions encadrées par le Code du Tourisme.

4 missions de base :

- Accueil et information
- Promotion
- Coordination des acteurs

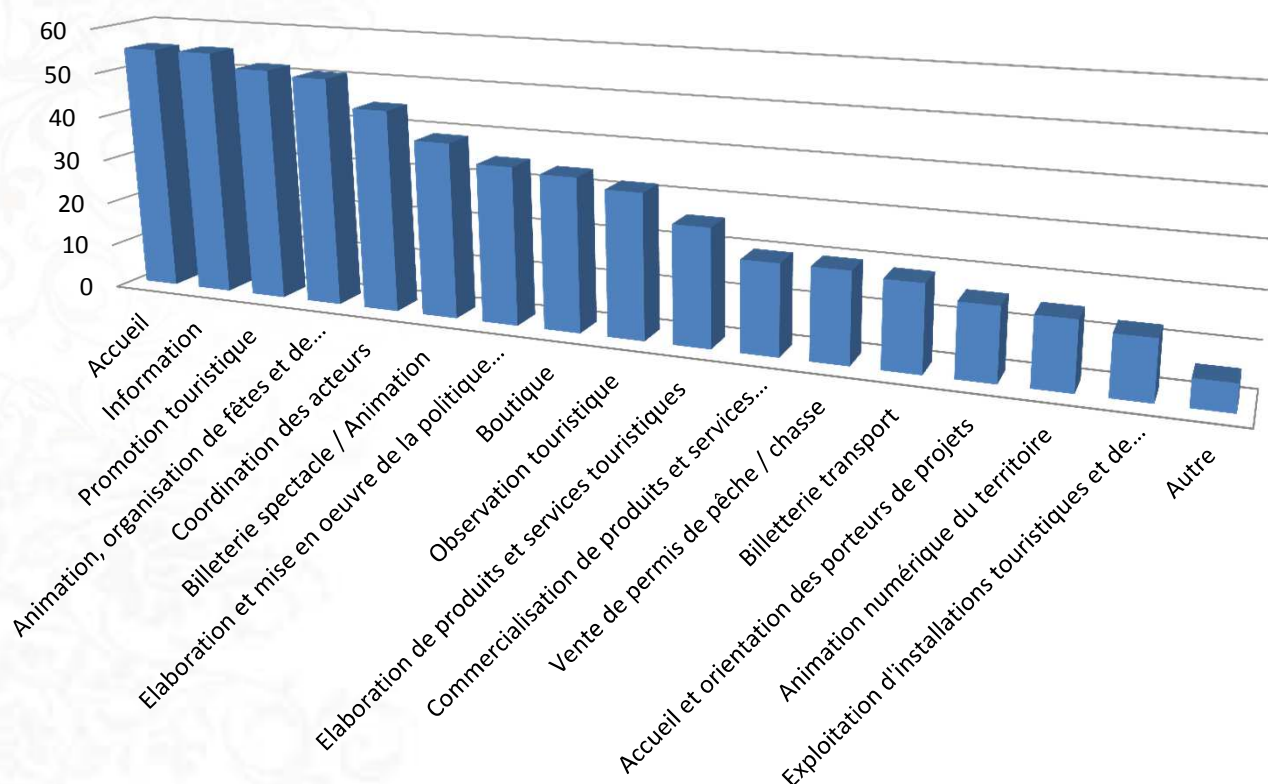
et de nombreuses missions complémentaires.

Les missions de base sont restées les mêmes
mais la façon de les exercer évolue très vite.

En France, 2800 OT & SI assurent ces missions

L'office de tourisme : une diversité de missions

Missions exercées par les offices de tourisme de l'Isère





Offices de
Tourisme
de France

Statut de gestion



FDOTSI Isère

C'est à la collectivité de déterminer
le mode d'organisation de son office de tourisme.

Autonomie et souplesse de gestion
Equilibre partenarial public-privé
Intégration dans la population locale

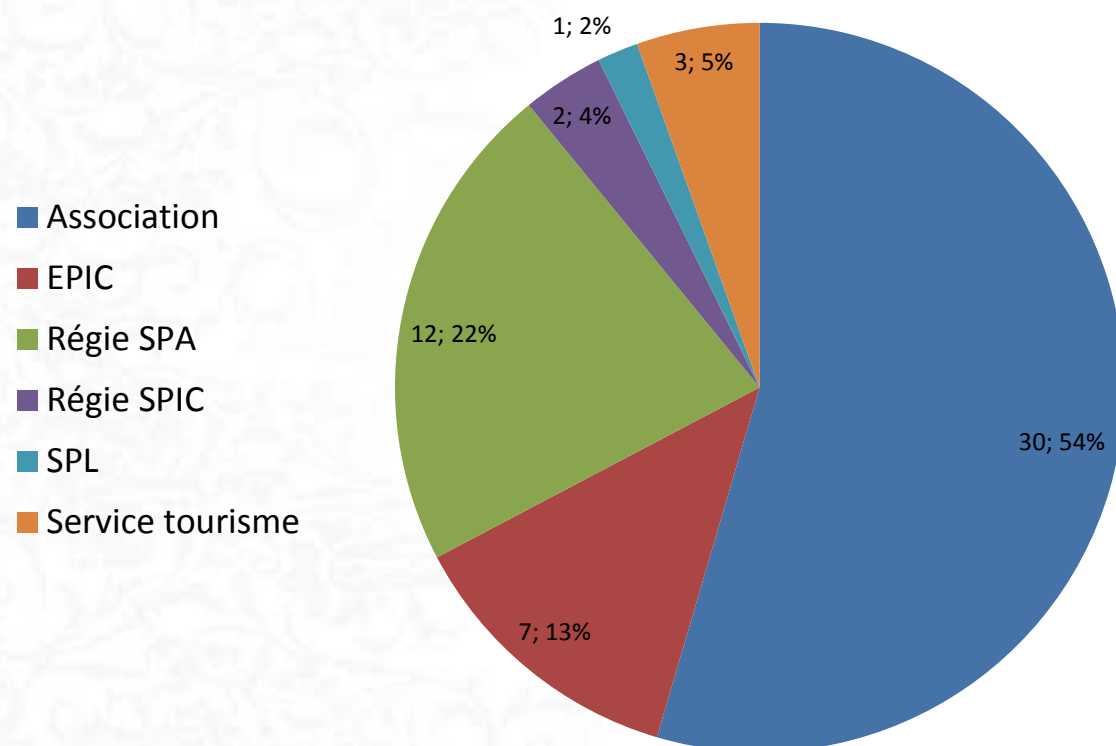


Offices de
Tourisme
de France

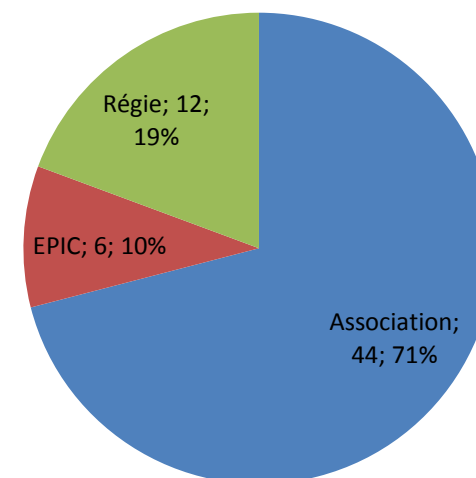
Statut de gestion



Le statut juridique des OTSI de l'Isère en 2013



En 2010



Quel projet ?

Le développement touristique doit être guidé par une stratégie cohérente, avec des objectifs clairs, élaborées en concertation avec les acteurs.

Un schéma local de développement touristique donne un cadre directeur :

- À la collectivité
- À l'OT
- Aux acteurs économiques.

-> Travailler conjointement avec sa collectivité pour se doter d'une politique stratégique de destination



Offices de
Tourisme
de France

La gouvernance



FDOTSI Isère

- Rôle du Président
- Appropriation de la mission

La convention d'objectif

Un outil au service de la gouvernance qui définit :

- Les missions confiées à l'OT
- Les moyens alloués
- Des objectifs et des indicateurs

Un outil obligatoire
A réviser régulièrement



Offices de
Tourisme
de France

Sources de financement



FDOTSI Isère

Le financement des offices de tourisme est constitué principalement de fonds publics, adaptés aux missions confiées par la collectivité.

L'OT peut bénéficier de sources de financement complémentaires.

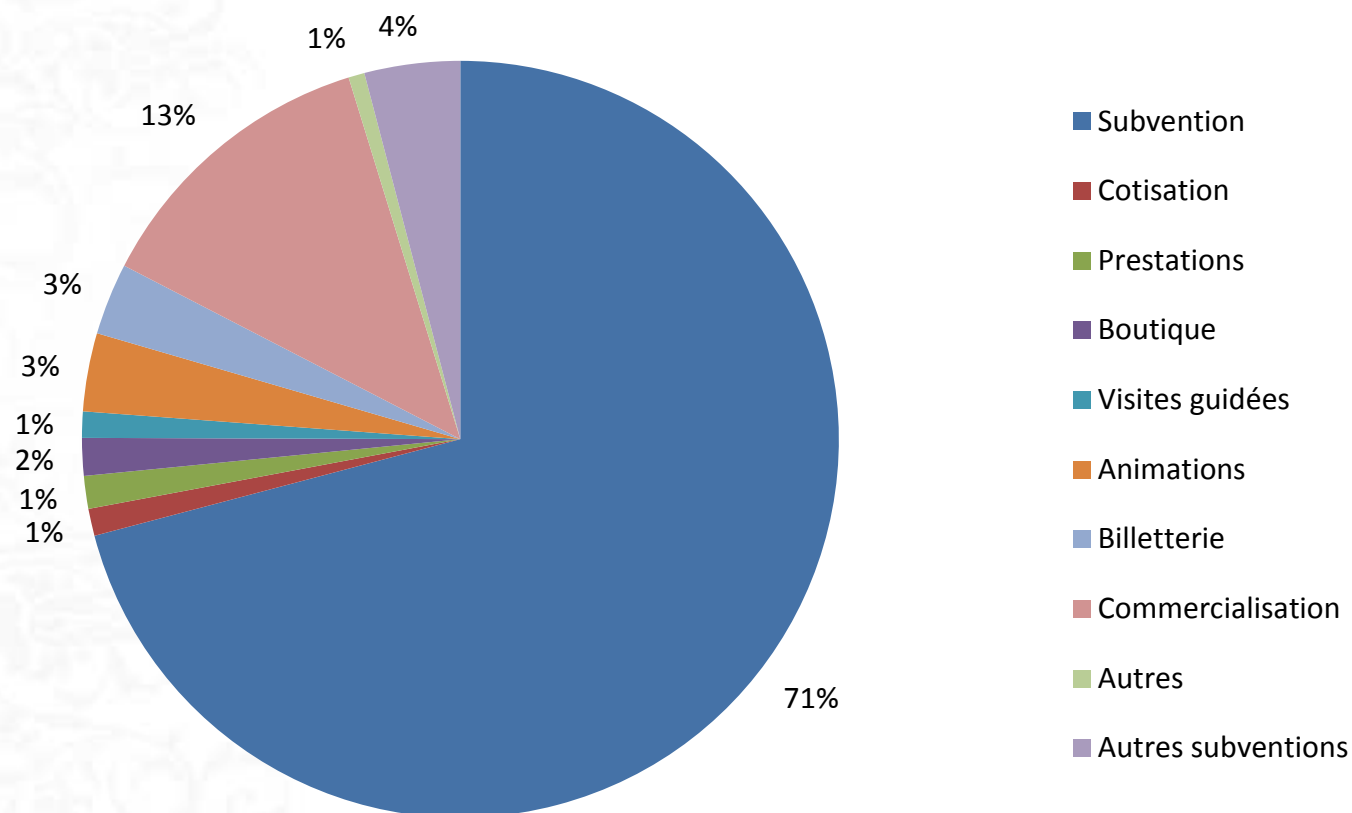


Offices de
Tourisme
de France

Sources de financement



Ressources des offices de tourisme de l'Isère en 2013



La taxe de séjour

Les collectivités justifiant de dépenses liées à la promotion touristique peuvent faire le choix de demander aux vacanciers séjournant sur leur territoire une taxe de séjour : 0,20 € à 1,50 € par personne et par nuit, fixé par délibération de la collectivité, en fonction du standing et du type d'hébergement.

Obligation d'affecter la collecte de la taxe :

- À l'OT en EPIC, le cas échéant
- Aux actions favorisant la fréquentation touristique

En Isère :

2,4 millions d'euros collectés (source CG38)

7,33 millions de nuitées marchandes

-> Rapport moyen de 0,33 euros par nuitée

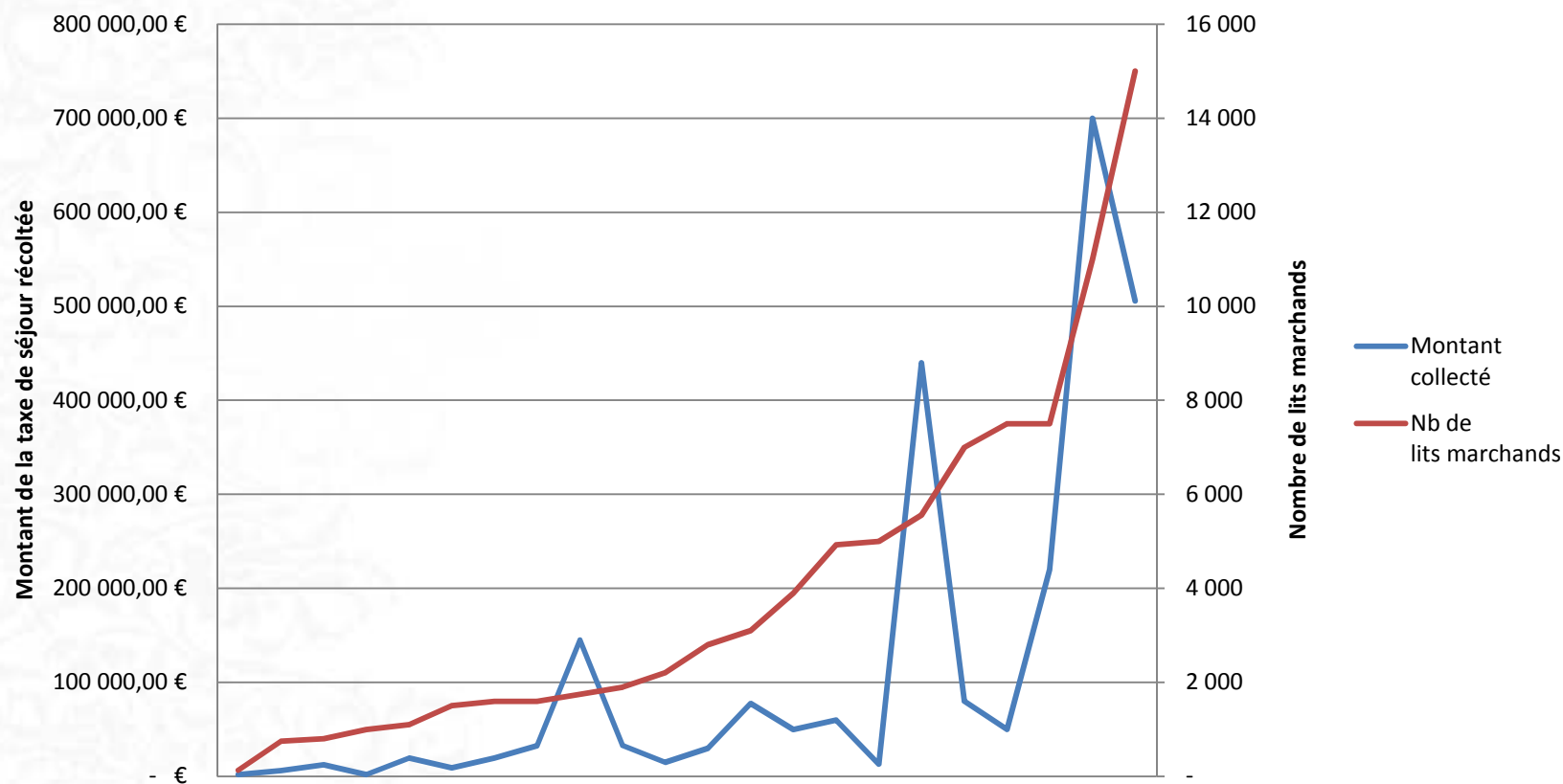


Offices de
Tourisme
de France

La taxe de séjour



Montant de la taxe de séjour collectée suivant le nombre de lits touristiques marchands



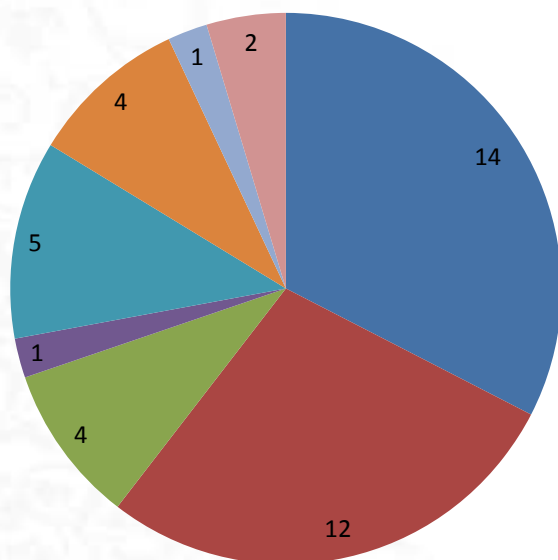
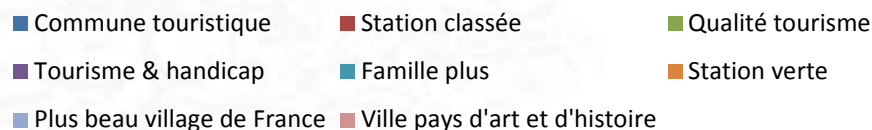
Communes touristiques et stations classées

Pourquoi se classer ?

- Reconnaissance du territoire touristique
- Avantages fiscaux

Réforme ambitieuse du classement des stations : les communes doivent présenter un projet ambitionnant de structurer une offre touristique d'excellence (accueil, animation, hébergement, transport, environnement respecté...)

Les anciennes stations classées ont jusqu'au 1^{er} janvier 2018 pour se reclasser.



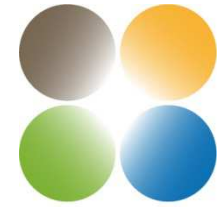
Communes touristiques et stations classées en Isère :

- 19 communes touristiques ou stations classées,
- Dont 13 ont des labels ou en ont le projet,
- Dont 4 ont plusieurs labels.
- 4 collectivités ont des labels mais ne sont pas classées.

-> Dynamisme des communes touristiques et stations classées
-> Pour les autres, s'interroger sur cette opportunité



Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

L'actualité des OT

Coordination des acteurs

- Les visiteurs au centre du dispositif,
- Des socio-professionnels à mobiliser autour du projet touristique du territoire,
- Les élus : l'OT « bras armé » de la collectivité en matière de développement touristique,
- Des habitants porteurs de l'image de la destination.

-> La proximité est la force de l'office de tourisme.
Il est le cœur de la destination touristique

Le classement des OT



Une réforme ambitieuse : documents et sites internet en langues étrangères, personnel en nombre suffisant, un directeur ou un responsable, la relation avec la collectivité est formalisée, la coordination des acteurs est remise au cœur de l'activité de l'OT.

→ Engage une réflexion des collectivités sur les moyens et les missions à allouer à leur office de tourisme

Le classement est :

- Une reconnaissance de l'engagement des élus dans le développement touristique de leur territoire,
- Une reconnaissance du professionnalisme de l'OT
- Un pré-requis pour certaines démarches (commune touristique, Qualité Tourisme...)

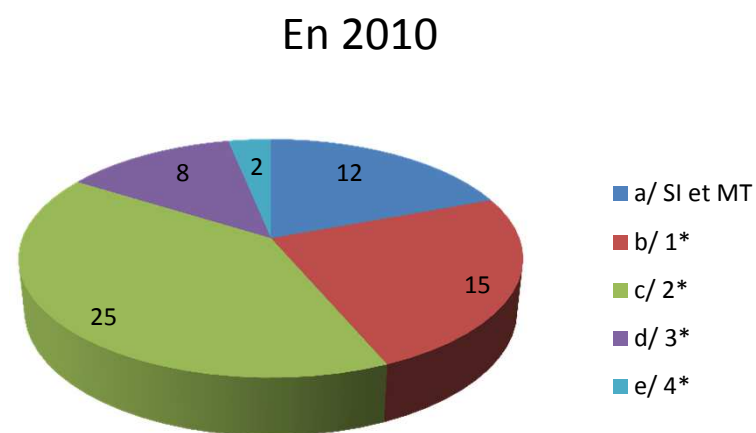
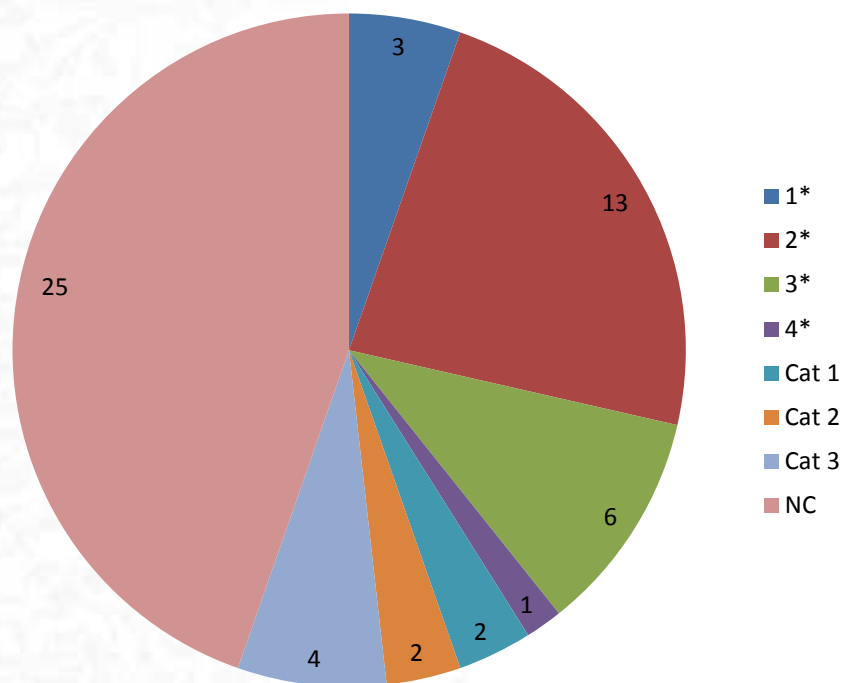


Offices de
Tourisme
de France

Le classement des OT



Les offices de tourisme classés en Isère en 2013



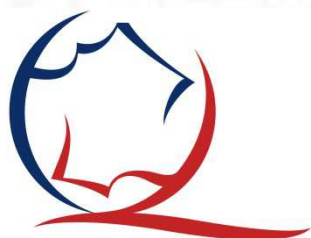


Offices de
Tourisme
de France

Une démarche qualité



FDOTSI Isère



QUALITÉ
TOURISME

Un vrai choix de management :

- Une démarche continue de progrès au bénéfice de toute la destination
- Un outil de management interne ET externe

En Isère :

- 4 OT marque Qualité Tourisme
- 20 OT engagés dans cette démarche



Offices de
Tourisme
de France

Une nouvelle façon d'accueillir



FDOTSI Isère

Exhaustivité -> Conseil éclairé et engagé

Accueil hors les murs : aller à la rencontre des flux

L'office de tourisme : un lieu accueillant

Accueil de la population locale : services de proximité



Offices de
Tourisme
de France

Des outils numériques



Pour développer ses missions et valoriser son territoire :

- Le cycle décisionnel du voyageur
- Accueil numérique
- Produire un contenu qualitatif
- Sitra
- Animation Numérique de Territoire

Les projets numériques doivent être intégrés à une stratégie globale de développement. « Le numérique, c'est pas automatique ! »

La commercialisation

Un enjeu majeur pour les destinations touristiques, la commercialisation permet de :

- Encadrer et qualifier l'offre touristique
 - Assurer la gestion de la relation client
- Une réflexion stratégique est indispensable avant de se lancer dans cette démarche ambitieuse.

Commercialisation des OT en Isère :

- 13 OT ont une autorisation de commercialisation
- 7 en ont le projet
- 11 OT ont une centrale de réservation

Boutiques en Isère :

34 OT déclarent avoir une « boutique », dont 8 ont un CA > 5000 euros.
Total CA du produit « boutique » = 343 279 euros / Maxi 120 000 euros.

Mise en relation entre les visiteurs et les socio-pro débouchant
la plupart du temps sur des actes d'achat



Offices de
Tourisme
de France

Rationaliser les moyens ?



FDOTSI Isère

Nouveaux territoires, nouveaux enjeux.
Pourquoi se poser la question des mutualisations ?
A quelle échelle ? Pour quelles missions ?

Etude en cours sur la rationalisation du maillage territorial



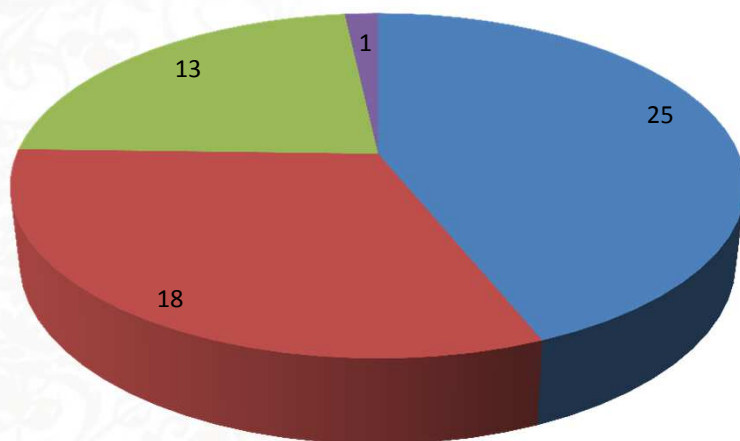
Offices de
Tourisme
de France

Rationaliser les moyens ?



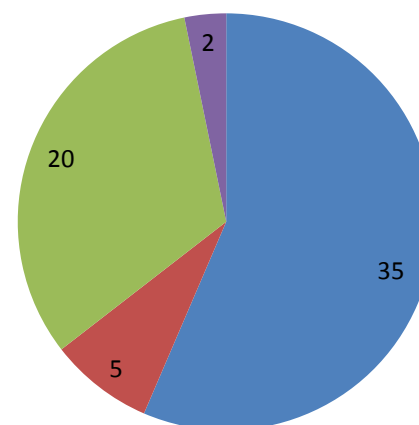
Territoire statutaire des OT de l'Isère

En 2013



■ Communal / municipal ■ Communautaire
■ Intercommunal ■ Intercommunautaire

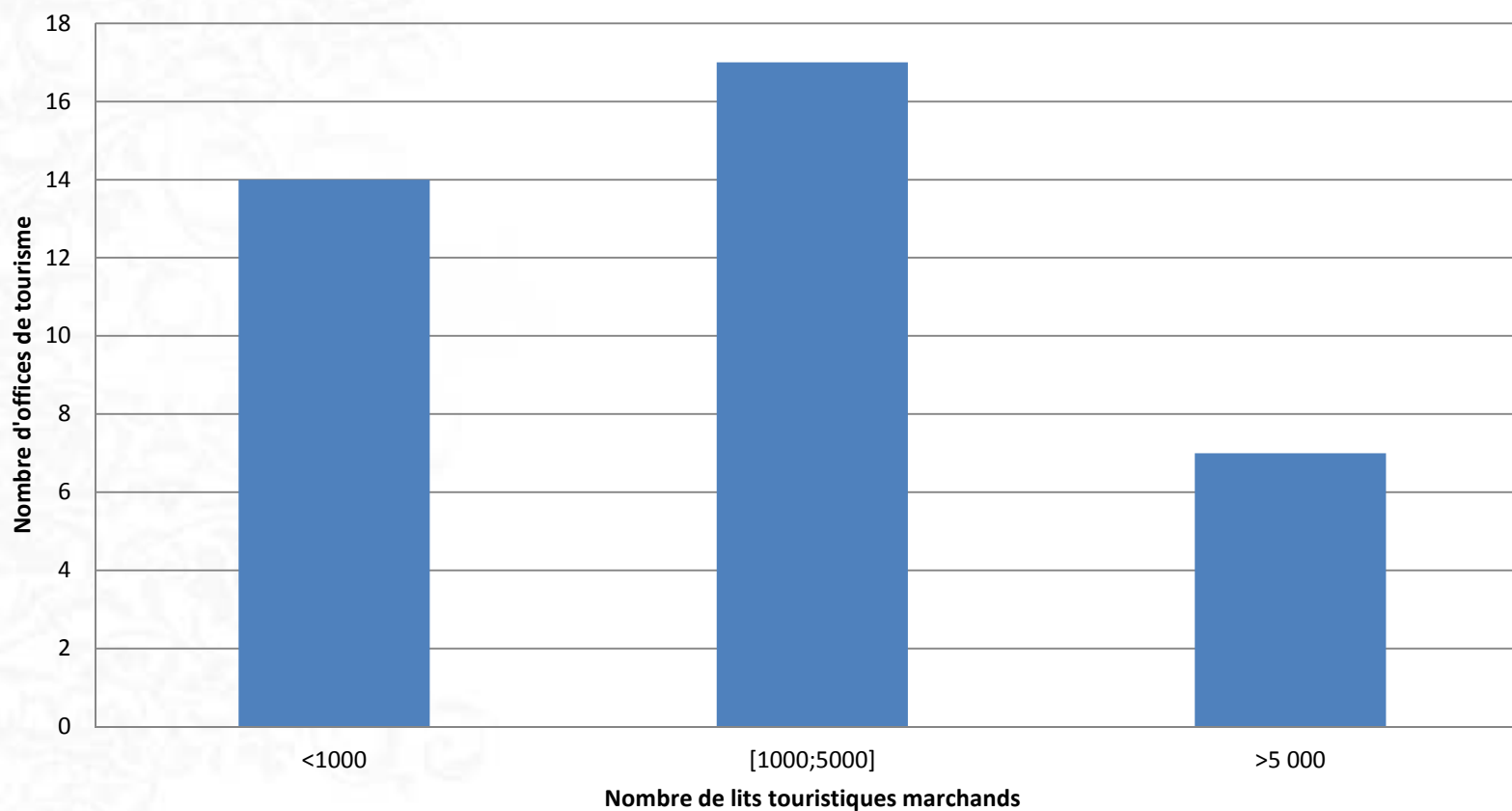
En 2010



■ Communal
■ Communautaire
■ Intercommunal
■ Communal et Intercommunal

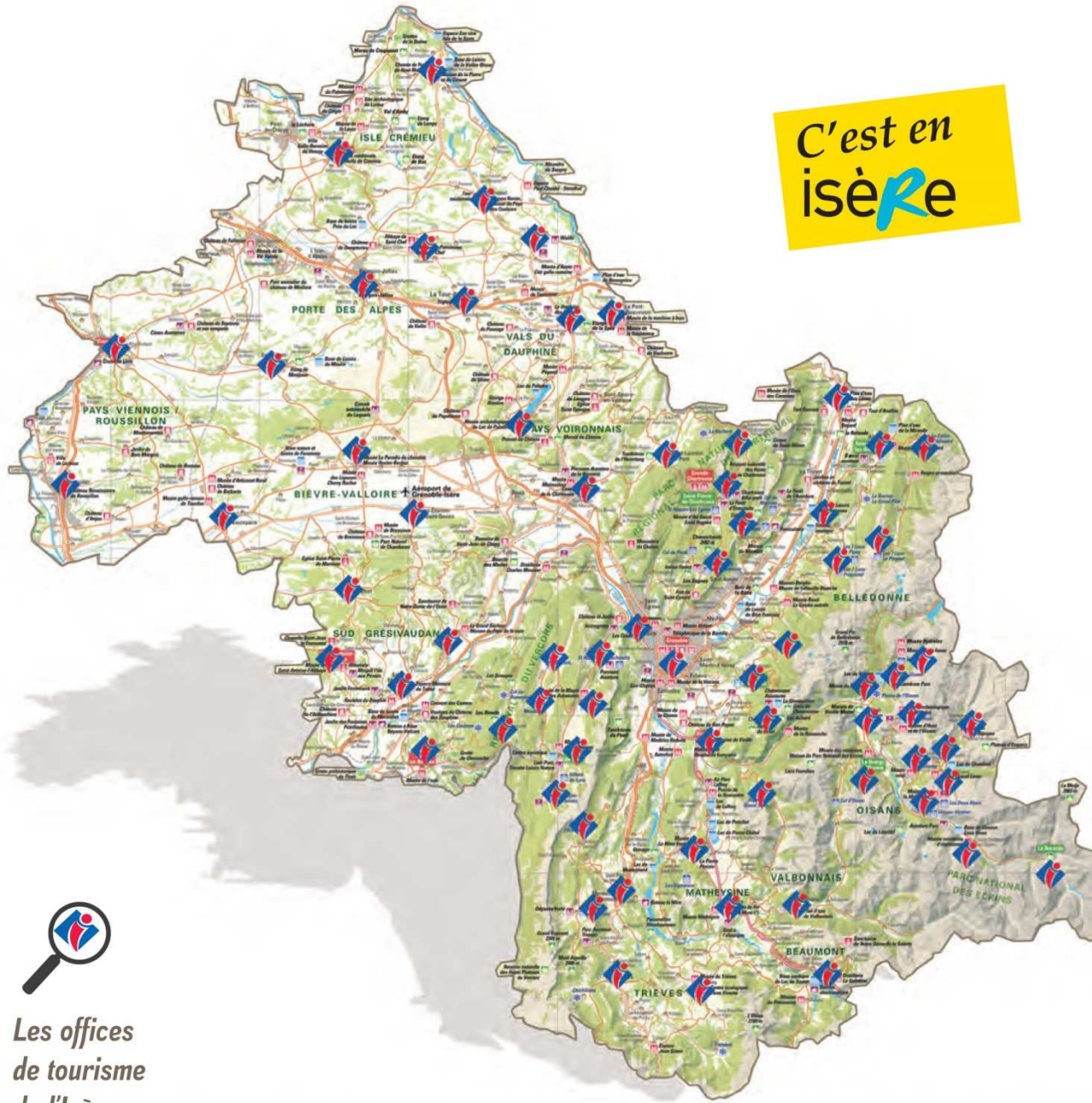
Rationaliser les moyens ?

Nombre d'OT selon le nombre de lits touristiques (38 répondants)





Offices de
Tourisme
de France



*Les offices
de tourisme
de l'Isère*

Pour résumer

Un office de tourisme en 2014, c'est :

- Un acteur incontournable du développement touristique local
- Le garant de l'image et de l'attractivité de la destination
- Il assure l'accueil par l'excellence sur l'ensemble du territoire
- Il assure la mise en marché de l'offre
- Le coordinateur et metteur en scène des acteurs touristiques
- Le gestionnaire de l'information touristique et garant de sa qualité
- Un conseiller engagé et personnalisé
- Un animateur numérique du territoire
- Le chef d'orchestre de l'animation des démarches qualités et de labélisation
- L'observateur des retombées économiques touristiques

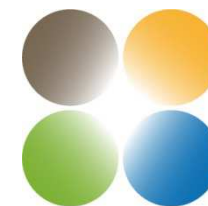
Pour aller plus loin

- Guide de l'adjoint au tourisme, JL BOULIN/ MOPA, Territorial Editions
- Diriger un office de tourisme, Territorial Editions
- Accueil numérique dans les Offices de Tourisme, Atout France
- Réussir sa démarche de marketing territorial, Vincent GOLLAIN, Territorial Editions

- Une offre de formation complète avec Trajectoires Tourisme <http://www.ot-rhonealpes.com/formations-otsi/> et <http://formation.rhonealpes-tourisme.com/>



Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

Merci de votre attention

Jérôme MERLE, Président
Mariek VERHOEVEN, responsable
Anaïs ALVIN-BESSON, stagiaire

Sources des données chiffrées :

- Radioscopie 2014 des OT et SI de l'Isère
- Chiffres clés du tourisme en France, DGCIS
- Chiffres clés du tourisme en Rhône-Alpes, Rhône-Alpes Tourisme
- Chiffres clés du tourisme en Isère, Isère Tourisme

Fédération Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Isère

14 rue de la République – 38000 Grenoble – Tél. : 04 76 63 05 86 - E-mail : contact@fdotsi-isere.com

www.fdotsi-isere.com - n° Siret 381 654 482 000 11 – code APE 7990 Z