

***Assemblée Générale
De la FDOTSI Isère
Mardi 17 juin 2014
Saint-Martin d'Uriage***

Rapport d'activités 2013

Cultiver l'esprit réseau

- Favoriser les échanges et les rencontres
- Communiquer avec le réseau et les partenaires
- Faire vivre l'association

Professionaliser le réseau

- Proposer un plan de formation adapté
- Animer la démarche Qualité
- Favoriser le partage d'informations

Etre un pôle ressource

- Informer et accompagner les OTSI

Représenter et promouvoir le réseau

Qualifier les meublés de tourisme

Favoriser les échanges et les rencontres

La FDOTSI organise plusieurs rencontres chaque année pour permettre à ses adhérents de se retrouver et d'échanger autour de problématiques communes et d'actualités.

Conférences des Présidents, directeurs et responsables d'OTSI :

- **17 janvier 2013** à l'occasion des vœux, à Grenoble (Hôtel Mercure Président). Intervention d'Offices de Tourisme de France pour une présentation de la campagne « Metteur en scène de territoire ». Faible participation.
- **21 mars 2013** : conférence sur les conséquences de la réforme territoriale sur l'organisation des offices de tourisme, à Grenoble, à l'occasion du Comité d'orientation d'Isère Tourisme. Une soixantaine de participants ... mais peu d'élus.

Petits déjeuners : 7 petits déjeuners organisés sur les territoires en 2013.
42 structures et une centaine de personnes rencontrées.

-> Merci aux OT qui ont accueilli ces rencontres.

Favoriser les échanges *et les rencontres*

Journée technique des directeurs :

- **Le 17 janvier** à Grenoble sur le thème de la formation et de la GPEC. Une douzaine de participants.
- **Le 20 novembre** à Bresson sur le thème de la gestion des ressources humaines. Echanges d'expériences. Seulement 12 OT présents (22 inscrits) à cause d'une tempête de neige ☹️.

Bourses départementales d'échange de documentation touristique :

- **11 avril** à La Tour du Pin - **Bourse d'échange de printemps** suivie d'un déjeuner et d'un parcours découverte d'oeuvres d'art contemporain. Une centaine de structures participantes
- **7 novembre** à Lans en Vercors - **Bourse d'échange d'automne** suivie d'une visite de la Magie des Automates. Une vingtaine de structures participantes

-> Merci aux OT de La Tour du Pin et de Lans en Vercors pour leur précieuse et efficace collaboration.

Accueil des nouveaux adhérents : 6 rencontres individuelles avec les nouveaux présidents et directeurs d'OTSI

Les rencontres de la FDOTSI

Votre perception

100% connaissent les différentes rencontres organisées par la FDOTSI

91% y participent au moins une fois par an et en sont satisfaits ou très satisfaits

Points positifs :

Réseau professionnel, constructif ; échanges de bonnes pratiques, d'informations, de compétences ; convivialité ; contenus pertinents ; essentielles ; découverte de lieux sympas ; réunions directeurs appréciées ; intervenants extérieurs intéressants

Difficultés, axes de progrès :

Trombinoscope des adhérents (fait !), manque de disponibilité des adhérents, rencontres par typologie d'activité et formes juridiques, thématiques précises, optimiser les déplacements avec programme complémentaire autre que loisirs, difficile de mobiliser les élus, les bénévoles, manque parfois de temps d'échanges

- > Un réseau reconnu, professionnel et convivial
- > Une forte attente d'échanges professionnels

Communiquer avec *nos adhérents et partenaires*

La FDOTSI développe ses outils et supports de communication pour s'adresser à ses adhérents et ses partenaires et faire la promotion du réseau des offices de tourisme.

« **Soyez partenaires de votre office de tourisme** » : édition d'un document à l'attention des prestataires touristiques, pour promouvoir le travail des offices de tourisme et les inciter à être partenaires. Diffusion à l'occasion du Forum des hébergeurs touristiques de l'Isère, lors des rencontres de la FDOTSI, et par mail.

« **Classer votre meublé de tourisme avec la FDOTSI** » : édition d'un document à l'attention des propriétaires de meublés pour promouvoir le service de classement de meublés de la FDOTSI.

« **Guide des services de la FDOTSI** » : édition d'un document à l'attention des adhérents de la FDOTSI pour présenter les services de l'association. Publication janvier 2014.

Trombinoscope des directeurs d'OT : partenariat avec Isère Tourisme pour la réalisation d'une Galerie de portraits des directeurs et responsables d'OT. Publication dans le journal d'Isère Tourisme et sur le site Internet de la FDOTSI.

Relations presse : couverture locale et départementale des différentes rencontres : petits déjeuners, bourses d'échange, assemblée générale, remises de panonceau de classement et de marque Qualité Tourisme... Une quinzaine d'articles en 2013. Réalisation d'un press book annuel.

Communiquer avec *les outils numériques*

Mailing réguliers : informations diverses de la FDOTSI ou d'OTF, relais d'informations et d'invitations, diffusion régulière du plan de formation...

Le site Internet www.fdotsi-isere.com est mis à jour régulièrement. Il a été complètement refondu fin 2013. Il intègre différents outils : un blog d'actualités, un agenda, un widget Sitra alimente l'annuaire des offices de tourisme, un trombinoscope des présidents et directeurs d'OT, une bourse emploi... ainsi que toutes les rubriques habituelles !

Compte et page Facebook : création d'une page Facebook (octobre 2013) en plus d'un profil professionnel. 55 « fans » aujourd'hui (juin 2014). Ne couvre pas tous les adhérents, dommage car outil pratique pour communiquer au réseau. Tentative d'animation d'un groupe « directeurs des OT de l'Isère » mais le nombre de membres n'est pas suffisamment représentatif du réseau.

Espace Scoop'it : création d'un outil de veille et de *curation* de contenu « Réseau des offices de tourisme de l'Isère » : L'actualité du tourisme, du e-tourisme, et du réseau des offices de tourisme, de l'Isère et d'ailleurs, vue par la FDOTSI Isère.

Formation « Animateur numérique de territoire » suivie par Mariek en 2013-2014.

Les outils de communication

Votre perception

97% connaissent les outils de communication

91% les consultent au moins une fois par an

94% en sont satisfaits ou très satisfaits

Points positifs :

Communication par mail efficace, informations relayées, super hors-série pour les pros, bon rythme des mails

Axes de progrès :

Communication régulière et qu'on peut relayer aux administrateurs, avoir le réflexe de consulter le site Internet, flash info sur des sujets précis, trop de mail de relance formation, newsletter actus et infos régulière

-> Une communication globalement appréciée, qui participe à l'animation du réseau

-> De l'info régulière, mais structurer les infos formation pour ne pas surcharger les boîtes

Faire vivre l'association

La FDOTSI est une association dont les membres sont les offices de tourisme, syndicats d'initiative et structures associées. 60 adhérents en 2013. 100% des OT et SI de l'Isère adhèrent à la FDOTSI.

Assemblée Générale Extraordinaire le 6 février 2013 à Grenoble. Objet : modification des statuts de l'association afin de :

- Simplifier la représentation des structures adhérentes à l'assemblée générale (2 administrateurs et un directeur ou responsable, le cas échéant),
- Intégrer une plus grande représentation des directeurs au Conseil d'administration (5 contre 2 auparavant).

Réunion des directeurs d'OT le 3 avril pour définir les objectifs de cette nouvelle représentation.

Assemblée Générale électorale : 25 juin 2013 au Château de Rivoiranches, dans le Trièves.
42 personnes présentes et 42 adhérents présents ou représentés.

Conseils d'administration : 4 se sont tenus, dont 3 avec le conseil d'administration élu en juin.

Un Bureau avec des délégations : Qualité et classement (Mehdi KERBATI), animation du réseau et communication (Gilles VANHEULE), formation (Brigitte VILLARD-COURCHET), accompagnement de la structuration territoriale (Marcel BACHASSON).

Enquête sur la perception des services de la FDOTSI, automne 2013

Construire et promouvoir un plan de formation adapté

En collaboration avec la CRAOTSI

La formation professionnelle est un des piliers de l'action de professionnalisation menée par la FDOTSI et par la CRAOTSI. Elle permet de répondre à de nombreuses problématiques liées aux évolutions de nos métiers.

- Recensement des besoins en formation
- Rencontre et sélection des organismes de formation
- Montage du plan de formation en coordination avec la CRAOTSI
- Diffusion du plan de formation (nouveauté 2013 : outil i-formation)
- Organisation pratique des formations et accueil
- Accompagnement de projets « intra » (expl OT Grenoble)
- Information sur les financements
- Gestion administrative et financière des formations, en lien avec les OPCA (CRAOTSI)
- Gestion du fond mutualisé départemental OPCALIA

Rapprochement CRAOTSI - Trajectoires : travail avec Rhône-Alpes Tourisme et les 7 autres départements de Rhône-Alpes, accompagnés par le cabinet Agilis.

Former les personnels et les administrateurs

En collaboration avec la CRAOTSI

	2013	2012	2011	2010
Nombre de stages	7	19	18	24
Nombre de journées	13	34	37	45
Nombre de stagiaires	59	122	98	146
Nombre de journées stagiaires	108	185	189	240

7 stages maintenus dont :

- 2 stages Sitra - 0 stages TIC
- 5 autres : classer son OT, montage et vente de produits touristiques, organiser un événement, améliorer ses écrits professionnels, aménager son espace d'accueil

10 stages annulés dont 4 formations Sitra, 2 formation « mieux travailler avec ses élus / ses prestas »
Et 4 stages TIC (virage numérique, emailing, référencement, partage de médias)

Participation des OT de l'Isère à la **démarche ANT** : 4 nouvelles « fourmis » formées en 2013

La formation

Votre perception

90% connaissent l'offre de formation CRAOTSI / FDOTSI

74% suivent au moins une formation par an

98% sont satisfaits ou très satisfaits

Points positifs :

Formations favorisent les échanges entre OT, variées, correspondent bien aux besoins, qualitatives, satisfaction des équipes, mixité des publics plaines - montagnes appréciée

Difficultés, axes de progrès :

Délocaliser certaines formations, problème de disponibilité des salariés , accord avec le CNFPT pour la prise en charge des agents territoriaux, formation des élus et bénévoles, problème d'hétérogénéité de certains groupes

-> Une offre de formation connue et reconnue

-> Difficulté à mobiliser certains publics (disponibilité, éloignement, financement)

Animer la démarche qualité

La FDOTSI poursuit l'animation de la démarche Qualité auprès des offices de tourisme de l'Isère. Les objectifs de la démarche : mieux satisfaire ses clientèles, améliorer les services rendus et les méthodes de travail, valoriser le rôle de l'OT auprès de ses partenaires. La certification Qualité est une étape incontournable pour le classement de l'OT en catégorie I.

Rappel : Des référents Qualité ont été formés en 2009 et 2010. Un petit groupe a commencé en 2011 et un nouveau groupe de 6 OT a commencé fin 2012.

Rencontres collectives 2013 :

- 3 groupes de travail, 2 audits conseils (Chamrousse, Bourg d'Oisans), 1 atelier thématique
- Visites mystères inter OT été 2013

Suivi individuel 2013 :

- 6 journées d'audit initial dans les OT engagés fin 2012
- 2 Accompagnement à la marque Qualité Tourisme (Les 2 Alpes, Chamrousse)
- 1 Suivi de la marque Qualité Tourisme (OT Pays Roussillonnais)

Participation de Mariek au séminaire national Qualité Tourisme à Bordeaux en février

Signature d'une convention de suivi de la marque Qualité Tourisme avec OTF.

Animer la démarche qualité

Aujourd'hui :

- Une vingtaine d'offices de tourisme est engagée dans cette démarche
- Quatre OT ont obtenu la certification Marque Qualité Tourisme : Pays Roussillonnais, Les 2 Alpes, Bourg d'Oisans, Chamrousse. Un de plus attendu fin juin 2014 : l'Alpe d'Huez, et d'autres en projet.

Bilan :

- Un regain d'intérêt pour la démarche avec la réforme du classement des OT
- Les chapitres commercialisation et évènementiel permettent de déployer la démarche dans tous les services
- De plus en plus d'OT marqués, un accompagnement qui doit évoluer
- Des référents et des OT motivés... mais qui ont besoin du soutien de leur hiérarchie et de leur collectivité

Cette démarche permet de préparer activement la réforme du classement des offices de tourisme.

L'accompagnement de la démarche Qualité

Votre perception

- 95% connaissent cette offre de service
- 31 structures disent y participer (20 OT actuellement engagés)
- 22 structures disent souhaiter y participer
- 94% en sont satisfaits ou très satisfaits

Points positifs : Animation crée une stimulation, apporte beaucoup en terme d'organisation, rencontres complètes et régulières, suivi au cas par cas, plus à l'aise avec l'animatrice qu'avec un formateur, connaissance du terrain, nécessité

Freins : Long et fastidieux, trop compliqué et lourd pour des petites structures, manque de temps, trop rigide, attente de regroupements avant de s'engager

Axes de progrès : Accompagnement au montage des dossiers, mobiliser les collectivités ou le CA, proposer une démarche simplifiée, plus d'ateliers de travail, suivi à distance

- > Un accompagnement personnalisé apprécié
- > Demande d'une alternative allégée

Favoriser le partage d'informations

En collaboration avec Isère Tourisme et Rhône-Alpes Tourisme

En partenariat avec Isère Tourisme, la FDOTSI Isère encourage et soutient la mise en réseau de l'information via la base de données régionale Sitra et son exploitation directe par les OT et leurs adhérents.

Incitation à l'utilisation de l'extranet.

Organisation des formations collectives :

2 formations en 2013 : Sitra prise en main, Sitra 2 : consultation et widgets.

Nouvelle version de Sitra à partir du 1^{er} février 2014.

Coordination avec Rhône-Alpes Tourisme et avec Isère Tourisme pour le montage du plan de formation Sitra 2014.

Début 2014, 100% des offices de tourisme de l'Isère adhèrent à Sitra !

Informier et accompagner

La FDOTSI répond aux questions et informe ses adhérents sur l'actualité et les évolutions juridiques, fiscales, sociales. Elle les assiste dans leurs demandes de classement et pour toutes autres demandes concernant le fonctionnement de leur OTSI, les relations avec les collectivités, la vie associative, etc.

Veille et information juridique régulière auprès des OTSI.

Accompagner les projets d'OT : la FDOTSI est régulièrement associée aux projets de développement territoriaux liés aux regroupements d'offices de tourisme et à la répartition des compétences. Elle doit être l'interlocuteur naturel des collectivités pour les questions de création, développement ou regroupements d'offices de tourisme. Rencontres avec plusieurs OT et SI dans le cadre de projets de développement. Inauguration de l'OT de Saint-Chef le 5 avril 2013, statuts OT Lans, projet SI Pays St-Jeannais...

Rappel : Offices de Tourisme de France emploie les services d'un cabinet juridique pour répondre aux questions de leurs adhérents.

Informier et accompagner

Votre perception

Le service juridique / social

90% connaissent ce service

57% l'utilisent une à plusieurs fois par an

84% en sont satisfaits ou très satisfaits

- > Des réponses concrètes, en lien avec les réalités du terrain
- > Pas de service professionnel en interne

L'accompagnement des projets de structuration d'OT

65% connaissent ce service (39 structures)

64% souhaitent en bénéficier (32 structures)

- > Un besoin exprimé par une grosse majorité de structures
- > Une offre de service émergente, en cours de structuration

L'accompagnement au classement des OT

La réforme de 2010 accroît les exigences en terme de services et de fonctionnement. Elle engage une vraie réflexion des collectivités sur les missions et les moyens à allouer à leur office de tourisme.

Accompagnement des projets de reclassement des OT

- Formation en janvier 2013 (9 OT présents / 12 stagiaires)
- Relecture et conseils sur les dossiers de demande de classement :
 - o 6 dossiers relus
 - o 2 OT classés en 2013 et 4 en janvier 2014 : Grenoble I, Bourg d'Oisans II, Uriage II, Pays Roussillonnais III, les 2 Alpes I, St-Christophe en Oisans III.
- Courriers de soutien au classement et échanges avec la DDPP sur les dossiers en cours
- Relance des offices de tourisme sur leurs échéances de classement
- Remises officielles de panonceaux de classement, offerts par la FDOTSI pour le premier reclassement nouvelle norme.

Le classement de l'OT est obligatoire pour demander le classement en commune touristique et en station classée (cat I). Il est une reconnaissance de l'engagement des collectivités dans le tourisme et du professionnalisme de l'OT.

L'accompagnement au classement des OT

Votre perception

90% connaissent cette offre de service

77% souhaitent en bénéficier dans un futur proche

Points positifs :

Aide à la relecture des dossiers, réponse aux questions, conseils, très bon accompagnement, démarche naturelle de se tourner vers des pros qui connaissent le dossier, parfait, aide indispensable

Axes de progrès :

Comment inciter les collectivités, améliorer et simplifier le système, uniformiser le classement d'OT regroupés, conseils

-> La FDOTSI est reconnue comme partenaire privilégié pour cette démarche

Représenter le réseau

La FDOTSI est présente sur le terrain auprès de ses adhérents. Elle représente le réseau auprès des partenaires et réseaux institutionnels, départementaux, régionaux et nationaux.

Participation aux AG : 8 participations aux AG de ses adhérents

Participation aux réseaux : Présidence de la CRAOTSI, membre du comité de direction d'Isère Tourisme, participation aux activités d'Ecobiz tourisme, participation aux réunions de la commission tourisme de la CCI, rencontres avec ADTs, Syndicats Mixtes, CDDRA, participations aux AG et travaux d'OTF, de la CRAOTSI, de Rhône-Alpes Tourisme.

Congrès national des offices de tourisme, du 17 au 19 octobre à Clermont-Ferrand. Bonne représentation de l'Isère avec 10 offices de tourisme et la FDOTSI.

Lien conventionnel avec la DDPP concernant le classement des offices de tourisme.

Relations publiques avec les élus : rencontres, invitation aux événements, envoi de documents...

Promouvoir le réseau

Participation à des événements pour promouvoir le réseau :

- **Intervention lors des 12èmes Entretiens de la FAPI** « les offices de tourisme, vecteurs de valorisation du patrimoine » le 6 avril à Allemont
- **Participation au Forum des Hébergeurs touristiques de l'Isère** le 1^{er} octobre à Grenoble. Diffusion de documents valorisant le réseau :
 - ✓ Professionnels du tourisme, soyez partenaires de votre OT
 - ✓ Classer votre meublé de tourisme avec la FDOTSI Isère

Relations presse

Présence sur le « terrain »

Plus de 16 000 km parcourus par Jérôme MERLE (dont plus de 8 000 pour la CRAOTSI)
Soit 80 déplacements (et 38 pour la CRAOTSI)
Soit plus de 450 heures bénévoles passées sur le terrain (plus d'un quart d'ETP)
et plus de 4 000 km parcourus par Mariek

Observation du réseau

Votre perception

Radioscopie 2010 :

41% ont eu connaissance de cette action (24 structures)

Dont 73% en ont été satisfaits ou très satisfaits (13 structures)

85% souhaitent que cette enquête soit reproduite (39 structures)

- > Une action qui n'a pas marqué les esprits
- > Mais que vous souhaitez voir reconduite,
pour se positionner dans un environnement plus large

Classer les meublés de tourisme

Convaincue de l'intérêt d'effectuer cette démarche dans le cadre de l'amélioration de la qualité des hébergements, la FDOTSI Isère s'est mise aux normes en 2011 et développe son activité de classement de meublés de tourisme.

Développement commercial de l'activité sur de nouveaux territoires (via les offices de tourisme) : Chartreuse, Belledonne, Vercors... et avec les agences de l'Alpe d'Huez.

Edition d'une brochure « Classer votre meublé de tourisme avec la FDOTSI Isère » promouvant le service de classement de meublés. Diffusion aux adhérents et à l'occasion du Forum des hébergeurs touristiques de l'Isère (1^{er} octobre 2013)

Activité du classement des meublés en 2013 :

Classement et reclassement de 201 meublés à Allemont, Allevard, Alpe d'Huez, Auris-en-Oisans, le Collet d'Allevard, le Freney d'Oisans, Vaujany, par Cécile Arsenne, agent de classement de la FDOTSI, basée à l'Alpe d'Huez.

Le classement des meublés

Votre perception

83% connaissent cette offre de service

40% souhaitent en bénéficier (20 structures)

- > Un besoin d'informations claires sur les classements et labels
- > Un marché concurrentiel, mais encore du potentiel

Appréciation globale *des services*

Votre perception

96% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits des services de leur FDOTSI (56 structures) :

-> »Services déjà bien rendus, déjà beaucoup de missions, champs actuels correspondent à nos préoccupations, super services, on est gâtés : tous les réseaux n'ont pas cette chance, grande confiance, bien accueillis, à l'écoute »

Des pistes de services complémentaires ou d'amélioration de l'existant :

-> »Plus d'échanges entre directeurs d'OT, RDV thématiques, aide à la commercialisation, carte pro tourisme, accompagnement à l'organisation d'éducteurs, harmonisation des outils de travail (stats de fréquentation), être plus à l'écoute des petites structures, accompagnement numérique, accompagnement structuration, livret d'accueil du nouveau directeur d'OT, rééditer le Cahier spécial élus, renforcer les services existants (professionnaliser le service juridique), défendre les OT face aux projets de restructuration, communiquer directement avec les administrateurs »

Rapport financier 2013

Recettes :

Nouvelle baisse de la subvention du Conseil Général. Pas de subvention exceptionnelle comme en 2012.

Compléments de ressources intéressants :

- Activité du classement des meublés
- Participation aux bénéfices des formations
- Participation des OT volontaires à l'animation de la démarche collective

Charges :

Charges de personnel en baisse (augmentation 2012 due au remplacement de congé mater. de Mariek)

Frais de fonctionnement stables

Frais de mission plus importants : Congrès des OT et repas payé à l'AG

Une nouvelle ligne frais de communication (brochures)

Le **résultat** 2013 est positif pour un montant de 4 142 euros.

Proposition d'affecter le résultat de 4 142 euros au fond associatif.

Le fond associatif à fin 2013 serait donc de 26 788 euros.

-> Une bonne année, due notamment au bon résultat de l'activité de classement des meublés, résultant d'une politique de développement de cette activité. Cependant cette activité est assez aléatoire, difficile de compter dessus par avance. Résultat 2013 permet de consolider le fond associatif qui avait subi une perte en 2011 (moins 5 540 euros de résultat).

Réforme du mode de calcul des cotisations pour 2014, basé uniquement sur le nombre d'ETP.

Plus équitable en terme de moyens des adhérents.