





Assemblée Générale



Mercredi 16 juin 2021 Château de la Baume Seyssins

2020, année extra-ordinaire

Sans vouloir paraphraser la reine d'Angleterre, cette année 2020 fut quand même une « annus horribilis » pour notre tourisme national, régional et départemental, même si l'été fut plutôt clément. Selon les chiffres publiés par le département et Isère Attractivité, l'économie touristique iséroise a perdu 1,2 milliard d'euros entre mars 2020 et mars 2021!

Et c'est là que nous avons pu mesurer les capacités du réseau des Offices de Tourisme de l'Isère à anticiper, s'adapter, se former et gérer la crise au lieu de la subir de plein fouet.

Anticipation et adaptation sont les deux qualités primordiales pour éviter les mauvaises surprises et la gestion dans l'urgence.

Même si les OT de l'Isère ont vécu sans doute différemment les évènement liés au Covid-19 et ses variants variés, il n'en reste pas moins qu'ils ont tenu le choc, ont fait face aux défis de réorganisation, ont pu bénéficier des mesures gouvernementales dans leur gestion et ont pu garder la foi en l'avenir grâce à la formation à distance, les ateliers techniques et les webséminaires organisés par Trajectoires Tourisme, collectif d'animateurs départementaux des OT, auquel je veux rendre hommage pour sa persévérance.

Bravo à tous!

C'est aussi dans ces périodes que nous devons réfléchir à l'après. Quelles stratégies ? Quels concepts nouveaux ? Quels besoins ? Quels services ?

Le tourisme bienveillant, qui nous fait à chaque fois réfléchir sur la durabilité de nos actions et leurs conséquences pour notre planète et notre qualité de vie, est déjà bien ancré dans notre quotidien.

Il en est un qui commence à sérieusement émerger et proposer des solutions : le bien-être et la santé, par le tourisme et le retour à la nature. « Mens sana in corpore sano », un esprit sain dans un corps sain. Déjà les romains y pensaient. C'est la base de l'efficacité globale de l'individu. Et la tendance lourde qui amène les touristes/clients à la recherche de cette sérénité est réelle.

Il est également indispensable de tirer les leçons de cette crise en anticipant encore plus sur la sécurité dans le temps de nos produits, de nos services et de nos organisations.

2020, c'est deux confinements, un couvre-feu, la fermeture des remontées mécaniques malgré une neige abondante, blanche comme, malheureusement, la saison touristique d'hiver 2020/2021.

L'année a été aussi très marquée par une baisse de moral sans précédent, due à l'incertitude du résultat des décisions prises, aux annonces alambiquées et parfois contradictoires de nos gouvernants. Résultat : une perte de confiance dans la gestion de la crise, qui tend à s'estomper aujourd'hui avec les chiffres rassurants du gouvernement.

2020 ce fut aussi le renouvellement des conseils municipaux, donc également des conseils communautaires. Nombre de nouveaux élus sont arrivés et certains ont été promus président de leur office de tourisme, ce dont je les félicite. Néanmoins, la professionnalisation des OT demande un organe de décision politique clairvoyant et des services aguerris à la mise en œuvre. C'est pourquoi la FDOT Isère possède un vice-président à l'animation des élus locaux membres des CA ou CODIR d'OT. Alain Collaud, de Matheysine Tourisme, en a la responsabilité.

L'accompagnement de ces nouveaux élus est primordial pour leur mandat. Le soutien de la FDOT Isère dans les premiers mois leur permet de s'informer, de se former et de ne pas s'essouffler.

C'est le moment, pour la plupart des Offices de tourisme, de remettre à jour les conventions d'objectifs avec l'organisme de tutelle (communes stations classées ou intercommunalités), afin de bien cerner les changements divers de la clientèle, leurs attentes, et vos réponses.

C'est aussi le temps de rencontrer les acteurs économiques du territoire, qui, d'une manière générale, attendent une considération et une animation de la part de leur Office de tourisme.

Ce n'est pas toujours facile, j'en conviens, mais c'est hautement nécessaire...

L'année 2020 a vu se développer la prise de conscience de ces relations Offices de tourisme / acteurs économiques et tant mieux. Ne lâchons rien !

Maintenant, la frustration est derrière nous. Soyons prêts à satisfaire, autant que nous le pouvons, les envies et les attentes de nos touristes/clients décuplées par des mois de sevrage non souhaité.

Mettons y tout notre cœur, tout notre professionnalisme.

Ils le valent bien!

Jérôme MERLE, Président

Rôle et mission de la FDOT Isère

La **FDOT Isère**, association loi 1901, a pour objectif de fédérer, animer, coordonner, informer et représenter ses membres face aux enjeux du secteur. Elle accompagne les Offices de tourisme dans leur organisation quotidienne en leur apportant conseil et en proposant des actions de professionnalisation au plus près des besoins et de l'actualité. La FDOT Isère est membre de Trajectoires Tourisme, avec qui elle travaille en étroite collaboration.

Acteur essentiel du tourisme, la FDOT Isère est un relais d'information, une plateforme sur l'actualité, l'innovation. Elle est un lieu d'échange, de partage et de mise en réseau de tous les Offices de tourisme. Elle doit à la fois anticiper les besoins de ses membres et s'intégrer dans les actions de ses partenaires institutionnels, notamment le Conseil Départemental de l'Isère et Isère Attractivité, au profit du tourisme de demain.

La FDOT Isère, votre relais territorial

Conformément au Manifeste du Relais Territorial du futur porté par la fédération nationale des Offices de tourisme, les relais territoriaux agissent principalement dans quatre domaines d'intervention :

- **l'animation de leur réseau** d'Offices de tourisme sur des thématiques diverses,
- **la professionnalisation des structures et des personnels** notamment via des formations,
- la structuration des Offices de tourisme sur certains territoires,
- **la représentation des intérêts** des Offices de tourisme auprès des structures publiques et privées du territoire.

Le Bureau, le CA, l'équipe salariée

Membres du Bureau fin 2020

Jérôme MERLE, Président Claire DEBOST, Trésorière Mélina HERENGER, Secrétaire

Allain COLLAUD, Vice-président Animation des gouvernances

Mehdi KERBATI, Vice-président Communication / Animation du réseau

Olivier SANEJOUAND, Vice-président Innovation

Membres du Conseil d'Administration fin 2020

• Collège des élus

Jérôme MERLE OTI Vercors

Alain COLLAUD Matheysine Tourisme

Mélina HERENGER OT Grenoble Alpes Métropole

Jean-Jacques GOULOT OT Chamrousse
Claude VILLARET OT Oz en Oisans
Paul VAN LEUWEEN OT Les 2 Alpes

Philippe LATOUR OT Vals du Dauphiné

· Collège des directeurs

Guillaume ROI OT Terres de Berlioz
Olivier SANEJOUAND OT Vienne Condrieu
Alexandre CHALENCON OTI du Grésivaudan
Medhi KERBATI Matheysine Tourisme

Mélanie RENAUD OT CAPI Isabelle DURAND-FALCOZ OT Uriage

Fabrice MIELZAREK OT Villard de Lans

Membres de droit

Jean-Pierre BARBIER Conseil Départemental de l'Isère

Chantal CARLIOZ Isère Tourisme
Lionel BEFFRE Préfecture de l'Isère

Claire DEBOST Association des Maires de l'Isère

Membre associés

Michel GUILLOT Chambre des Métiers de l'Isère

Claude RING Clévacances

Pascale MAS-MERLIN Gîtes de France Isère

Daniel PARAIRE CCI Nord Isère Robert AVELINE CCI Grenoble

Thierry BLANCHET Chambre d'agriculture

Danielle CHAVANT UMIH 38 Fabien ZEBBAR Logis

Equipe salariée à fin 2020

Mariek VERHOEVEN Animatrice et responsable départementale Cécile ARSENNE Auditrice qualification des hébergements

Laurane JAVERZAC Assistant administratif en alternance (2020-2021)



Offices de Tourisme de l'Isère en janvier 2021

| Office de Tourisme | Statut | ETP 2020 | Points d'accueil à l'année | Points d'accueil saisonniers | Classt | Marque Qualité Tourisme | EPCI |
|-------------------------------------|---|-------------|----------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|--|
| OT Terres de Berlioz | SPL | 6,13 | 2 | 1 | | | CC Bièvre Isère |
| OT CAPI / Porte de l'Isère | Régie SPA | 2,8 | 1 | | | | CA Porte de l'Isère |
| Matheysine Tourisme | EPIC | 5,3 | 1 | | Cat II | | CC Matheysine |
| OT Cœur de Chartreuse | Association | 7,99 | 4 | | Cat II | MQT déc. 2020 | CC Cœur de Chartreuse |
| OT Grenoble Alpes Métropole | EPIC | 33,22 | 4 | | Cat I | MQT nov. 2020 | Grenoble Alpes Métropole |
| OT Belledonne Chartreuse | EPIC | 19 | 4 | 2 | Cat II | | CC Grésivaudan |
| OT Chamrousse | EPIC | 11,88 | 1 | 1 | Cat I | Renouvellement MQT nov. 2017 | CC Grésivaudan |
| OT Uriage | Association | 4,39 | 2 | | Cat I | Renouvellement MQT sept. 2019 | CC Grésivaudan |
| OT Oisans | EPIC | 19 | 5 | 2 | Cat I | MQT janv. 2021 | CC Oisans |
| OT Alpe d'Huez | EPIC | 23 | 1 | | Cat I | Renouvellement MQT oct. 2017 | CC Oisans |
| OT Les 2 Alpes | SPIC | 27 | 1 | 3 | Cat I | Renouvellement MQT fév. 2020 | CC Oisans |
| OT Oz en Oisans | SPIC | 6 | 1 | | Cat I | Renouvellement MQT aout 2020 | CC Oisans |
| OT Vaujany | SPIC | 9 | 1 | | Cat I | Renouvellement MQT janv 2021 | CC Oisans |
| OTI Balcons du Dauphiné | EPIC | 6,4 | 3 | 1 | | | CC Balcons du Dauphiné |
| OT Entre Bièvre et Rhône | Régie SPA | 4,6 | 2 | | | | CC Entre Bièvre et Rhône |
| Vienne Condrieu Tourisme | EPIC | 19 | 3 | 1 | Cat I | Renouvellement MQT nov 2020 | CC Pays Viennois |
| OT Pays Voironnais | Service Tourisme | 6 | 2 | | Cat I | MQT aout 2017 | CA Pays Voironnais |
| OT Saint-Marcelin- Vercors-Isère | EPIC | 10 | 2 | 2 | | | CC St-Marcellin- Vercors-Isère |
| OT Trièves | Régie SPA | 5,5 | 0 | 2 | | | CC Trièves |
| OT Vals du Dauphiné | Régie SPA | 6 | 2 | 1 | Cat II | MQT nov. 2020 | CC Vals du Dauphiné |
| OT Corrençon | Association | 2,02 | 1 | | Cat I | MQT sept. 2017 | CC Massif du Vercors |
| OTI Vercors | Association | 14 | 4 | | Cat III | | CC Massif du Vercors |
| OT Villard de Lans | EPIC | 48 | 1 | 1 | Cat I | Renouvellement MQT juill. 2020 | CC Massif du Vercors |
| 23 ОТ | 10 EPIC / 1 SPL / 4 associations / 1 service tourisme / 3 régies SPIC / 4 régies SPA | 298 | 49 | 17 | 17 OT classés : 12 OT Cat I, 4 OT Cat II et 1 OT Cat III | 14 OT MQT | 8 OT municipaux, 15 OT inter- communaux (+3 CC non couvertes) |

Rapport d'activité 2020

Une année extra-ordinaire

Cultiver l'esprit réseau

La FDOT favorise les échanges en organisant plusieurs rencontres professionnelles dans l'année. Elle anime la vie de l'association en responsabilisant les administrateurs et membres du bureau. Elle informe les adhérents sur l'actualité professionnelle et du réseau.

✓ Rencontres du réseau

 « Les 4 jeudis de l'innovation » : poursuite et fin les 9 janvier et 6 février de l'accompagnement des OT dans une démarche de soutien à l'innovation, accompagné par le cabinet La Belle Idée, et soutenu par le Conseil Départemental de l'Isère.

15 OT et 26 participants

Plusieurs projets intéressants ont émergé et sont en train d'être mis en œuvre ou à l'étude. Les OT d'Uriage et de la Matheysine ont présenté leurs projets et leur avancement le 17 septembre à l'occasion de l'AG de la FDOT à Paladru

Rencontre taxe de séjour :

Le 31 janvier à Grenoble, en partenariat avec Isère Attractivité. Rencontre avec les personnes en charge de la collecte de la TS dans les collectivités et dans les OT. Informations et échanges d'expériences, appui sur l'expertise de Caroline Barbey.

19 participants : régisseuses TS, 3 DOT, 1 élue

- **Réunions des directeurs des OT de l'Isère** le 17 septembre à Paladru, rencontre avec Isère attractivité pour partager le bilan d'été et préparer la stratégie de communication pour l'automne et l'hiver.
- **Séminaire des animateurs d'OT** organisé en partenariat avec les RT de Savoie et Haute-Savoie. Initialement prévu à Vaujany en 2020, le séminaire s'est finalement tenu à distance avec des visios les 4, 5 et 10 novembre, réunissant une soixantaine de participants dont une dizaine d'animateurs de l'Isère.

Actions spéciales Covid

Dans le cadre de la crise sanitaire, la FDOT a soutenu le réseau en organisant régulièrement des réunions en visio afin de permettre de conserver le lien et d'échanger sur les situations des uns et des autres.

- **Réunions de directeurs** en visio spécial confinement et reprise les 15 et 29 avril, le 5 juin, et le 18 novembre suite au nouveau confinement
- **Réunion accueil spécial Covid** le 14 mai en visio : échanges sur les modifications à apporter pour la réouverture des accueils
- Réalisation d'une enquête « pouls du réseau » fin 2020

Actions annulées dû à la crise Covid :

• **Bourse d'échange** le 9 avril dans les Vals du Dauphiné. Gestion des annulations et remboursement.

55 structures inscrites à fin février

- **Réunion des directeurs** le 17 avril aux 2 Alpes sur le sujet de la Data
- **Rencontre tourisme équestre** le 12 mai à La Côte Saint-André, en partenariat avec Isère Cheval Vert
- **Séminaire des OT de l'Isère** le 16 juin

ZOOM SUR ...

L'ANIMATION DU RESEAU DES ELUS

A l'occasion des élections municipales, la FDOT Isère soutient les nouveaux élus dans leur prise de fonction

- Rencontre pour les nouveaux élus des OT le 22 octobre au WTC à Grenoble. Animation par Jean-Luc BOULIN et témoignages.
- 40 personnes ont assisté à la session de rattrapage organisée le 10 décembre à distance. Le <u>replay</u> a plus de 100 vues.
- Edition d'un document d'information pour les élus « l'OT animateur de la destination touristique ». Diffusion aux Présidents d'OT et aux organes de gouvernance.

√ Vie de l'association

 Assemblée Générale en « présentiel » le 17 septembre au lac de Paladru : retrouvailles du réseau

Conseil d'administration : 3 conseils d'administration en
 2020 : 18 février en présentiel, 11 juin et 15 décembre en visio

• Groupe de travail sur le projet de la FDOT le 14 octobre

- Subvention 2020 : maintien de la subvention départementale.
- Cotisations 2020 : maintien des montants par ETP. Tous les OT restent adhérents à la FDOT Isère.
- Suite aux élections municipales, plusieurs élus ont dû quitter le CA de la FDOT Isère. Merci à eux pour leur engagement. De nouveaux élus ont été cooptés. Bienvenue à vous !
- Recensement des délégués des OT à l'AG de la FDOT et formalisation d'une base contact

35 personnes présentes, 20 OT représentés

✓ Communication

La mission de communication et de veille s'est fortement accentuée avec la crise :

- Relais d'informations par mail / Facebook / WhatsApp / visio / téléphone...
- Mise à jour du site internet et création de pages : gestion sociale de la crise / se former à distance / agenda des webséminaires / aide à la reprise
- Animation de la page Facebook de la FDOT : veille, agenda, relais d'info.
- Création d'un groupe WhatsApp pour les directeurs d'OT de l'Isère.
- Recensement et sélection de webséminaires proposés par différents réseaux institutionnels et cabinets de consultants http://www.fdot-isere.com/agenda-des-webseacutem.html
- Mise à jour du nom de domaine fdot-isere.com sur le site Internet et les adresses email

Professionnaliser le réseau

L'offre de formation professionnelle et l'animation de la démarche Qualité Tourisme sont les piliers de l'action de professionnalisation menée par la FDOT. Elles permettent de répondre à de nombreuses problématiques liées aux évolutions des métiers et de l'environnement des offices de tourisme.

√ La formation professionnelle avec Trajectoires Tourisme

La FDOT Isère est membre de Trajectoires Tourisme, Pôle de professionnalisation Auvergne Rhône-Alpes, porté par le service professionnalisation d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. A ce titre, la FDOT Isère est en charge de monter et commercialiser une partie de l'offre régionale : une offre spécifiquement dédiée aux équipes des Offices de tourisme de l'Isère, ouverte à tous.

La crise sanitaire et le confinement nous ont contraint à devoir annuler toutes les sessions de formations en présentiel programmées sur la période mars-juin 2020 et novembre-décembre 2020. Pour assurer la continuité de services et proposer une offre de formation alternative, le collectif s'est donc mobilisé dans l'urgence pour construire et concevoir une nouvelle offre de formations 100% à distance.

Au total, le collectif a proposé :

- 35 nouvelles formations 100 % à distance
- 14 ateliers de 45 min sur des outils, méthodes et techniques à s'approprier

La charge de travail a été répartie entre tous les membres du collectif.

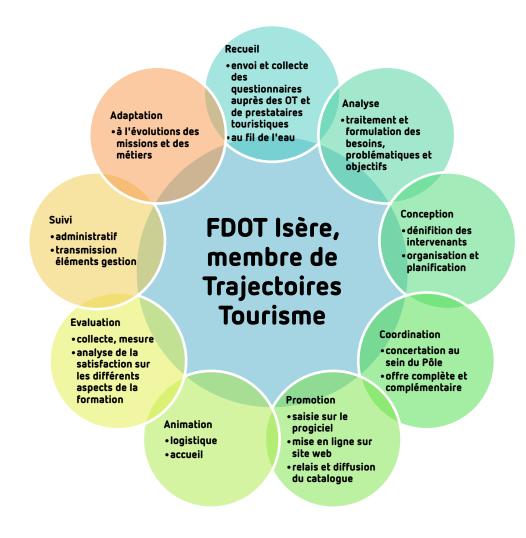


Douze actions de formations ont été portées en 2020 par la FDOT Isère : 6 « inter », à distance, et 6 « intra ».

| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|----------------------|------|------|------|------|------|
| Nombre de stages | 12 | 11 | 8 | 11 | 4 |
| Nombre de stagiaires | 98 | 110 | 72 | 86 | 29 |

20 OT de l'Isère (sur 23) ont eu du personnel formé par Trajectoires Tourisme en 2020.

Être membre du collectif Trajectoires Tourisme, c'est :



La communication chez Trajectoires Tourisme

En 2020, pendant la période de confinement, le collectif a lancé un travail de refonte de ses outils de communication. Une chargée de communication a été recrutée. Un comité éditorial a été créé pour travailler sur une meilleure interne de nos actions. A savoir :

- Une nouvelle maquette de newsletter, plus éditorialisée avec des articles de fonds rédigés à tour de rôle par les membres du collectif, des ressources à consulter, des coups de cœur de l'équipe. Pendant le premier confinement, envoi d'une newsletter par semaine puis à partir de juillet, une newsletter par mois
- une nouvelle page Facebook
- une page Linkedin dynamisée
- une nouvelle identité visuelle lancée en décembre 2020.
- une refonte en interne du site web trajectoires-tourisme.com

En interne, en plus du Googledrive utilisé depuis de nombreuses années, le collectif s'est doté d'un outil de messagerie Slack et organise désormais la quasi intégralité de ses réunions en visio.

ZOOM SUR ...

LA MISSION STRATEGIE

En 2020, le collectif a engagé une réflexion pour repenser son offre de services et redéfinir les contours du projet stratégique lancé en 2014. Trajectoires Tourisme a été accompagné dans cette mission par le cabinet Apérience, spécialisé dans le design de services. La mission a démarré en janvier 2020 et a comporté plusieurs étapes qui ont mobilisé les membres du collectif.

De nouveaux services, solutions et initiatives ont été proposés, décrits, priorisés et testés durant les sessions de travail réalisées avec le collectif et nos clients.

Le travail de structuration du collectif Trajectoires Tourisme se poursuit en 2021 avec un accompagnant à la gouvernance.

✓ La démarche Qualité Tourisme

Malgré la crise, les Offices de tourisme ont maintenu leur engagement dans la démarche qualité, et la FDOT Isère a poursuivi le suivi et l'accompagnement, avec 4 nouveaux OT marqués Qualité Tourisme

- → 18 OT engagés en 2020
- → 9 OT marqués devaient passer leur renouvellement en 2020. Finalement 5 OT l'ont passé et 4 ont préféré bénéficier du report proposé dans le cadre de la crise Covid
- → 4 nouveaux adhérents Qualité Tourisme : Bravo aux OT Cœur de Chartreuse, Vals du Dauphiné, Oisans Tourisme et Grenoble Alpes Métropole qui ont poursuivi leur projet malgré les événements !

| | Nb d'OT MQT |
|-----------------------|----------------------------------|
| 2016 | 1 adhésion |
| 2017 | 7 adhésions 3 renouvellements |
| 2018 | - |
| 2019 | 1 renouvellement |
| 2020 | 4 adhésions 5 renouvellements |
| Total OT MQT fin 2020 | 14 OT MQT |

Suivis individuels:

• OT Oz en Oisans, OT Grenoble Alpes Métropole, OT Vaujany, OT Chamrousse + suivi téléphonique et mail.

Actions collectives:

- Audit conseil collectif à l'OT de Vienne le 20 février (9 OT présents)
- Formation « Méthodologie de résolution de problème » ANNULEE
- Maintien d'une animation régulière par l'envoi de mails et de ressources, notamment sur les nouveaux critères de rassurance sanitaire
- **Visites mystères inter-OT** en partenariat avec le CRT, la FDOTSI Loire et l'ADT Drôme, à distance uniquement : 24 OT participants, dont 11 de l'Isère
- Organisation d'une nouvelle édition du séminaire régional Qualité « L'Office de Tourisme, moteur de la qualité pour sa destination », suite au succès de la 1ère édition en décembre 2019. Il s'est tenu à distance, du 30 novembre au 3 décembre, avec 7 webséminaires : des intervenants, des témoignages d'OT... la transposition en visio a permis l'accès à un plus large public, en AURA et dans toute la France. 500 participants uniques (contre 100 l'an dernier en présentiel). Un programme riche et qualitatif. Un événement plébiscité par les participants.
- **Réunion RAQ de l'Isère** le 8 décembre pour débriefer de l'année et parler des projets 2021.

Intervention de la FDOT Isère les 9 et 23 novembre pour présenter la marque Qualité Tourisme à des étudiants du M2 LEST à l'UGA.

La FDOT Isère en tant que Relais Territorial animateur de la démarche Qualité Tourisme auprès de son réseau, a renouvelé la convention avec ADN Tourisme lui déléguant la mission de suivi de la marque Qualité Tourisme des OT de l'Isère.

ZOOM SUR ...

LES AUDITS MYSTERES QUALITE TOURISME

Grande nouveauté de la démarche Qualité Tourisme pour les OT : l'intégration dans la procédure d'audit d'un « audit mystère » en plus de « l'audit complet » : un audit sur place et à distance des dispositifs d'accueil des différents BIT.

Une consultation a été menée par la FDOT Isère auprès des cabinets agréés, pour la réalisation des audits mystères. Un cabinet a été sélectionné pour son bon rapport qualité /prix. La FDOT Isère coordonne l'organisation des audits mystères.

Les OT de l'Isère ont été parmi les pionniers du dispositif puisque les 4 OT en adhésion Qualité Tourisme en 2020 ont été soumis aux audits mystères. Bravo à eux pour avoir essuyé les plâtres avec succès!

✓ Veille et relais d'information

Réponses à des questions « au fil de l'eau ». Relais avec la plateforme juridique ADN Tourisme.

Pendant la période crise covid : relais d'information, pôle ressource sur les dispositifs d'aide, sur les consignes sanitaires, notamment avec la création de pages dédiées sur le site Internet ww.fdot-isere.com

√ Classement des OT

Accompagnement des OT dans le montage de leurs dossiers de demande de classement. Relecture et avis sur les dossiers. Coordination avec la Direction Départementale de la Protection des Populations, en charge de l'instruction des dossiers.

4 dossiers de classement d'OT traités en 2020 : OT Oisans Tourisme, Alpe d'Huez, Chamrousse, Vals du Dauphiné

| | Nb d'OT classés |
|---------------------------|---------------------------------------|
| 2016 | - |
| 2017 | 7 |
| 2018 | 2 |
| 2019 | 5 |
| 2020 | 4 |
| Total OT classés fin 2020 | 17 (11 cat I, 5 cat II, 1 cat III) |

✓ Apidae

Organisation de formations inter et intra territoires, en concertation avec Isère Attractivité. Relais d'information et coordination avec l'animatrice départementale, notamment sur les dispositifs « spécial crise Covid ».

ZOOM SUR ...

LA DEMARCHE PILOT

PilOT est un outil déployé par ADN Tourisme qui a pour ambition d'accompagner les Offices de tourisme dans des démarches de progrès grâce à des indicateurs normés et pertinents, de se comparer avec d'autres organismes du tourisme au niveau national et de disposer pour son territoire de l'indice de touristicité.

Cet outil est animé par les Relais Territoriaux avec le support de l'équipe dédiée ADN Tourisme. La FDOT Isère a été formée à ce dispositif dans le courant de l'été 2020 à distance.

Le dispositif a été présenté au réseau national en novembre 2020 et a reçu un accueil enthousiaste des Offices de tourisme de l'Isère. La FDOT Isère s'est donc positionné pour accompagner le réseau dans la démarche.

→ Les premiers ateliers de saisie ont eu lieu au printemps 2021.

Représenter et promouvoir le réseau

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

✓ Représentation dans les réseaux

- Membre du Comité directeur Isère Attractivité
- Membre de la Commission Tourisme de la CCI Grenoble
- Vice-présidence d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme en charge de la professionnalisation des acteurs
- Présidence déléguée de la FROT AURA
- Membre du collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère
- Membre des CA de Clévacances et Gîtes de France Isère
- Adhérent Ecobiz Tourisme
- Adhérent ADN Tourisme et membre de la commission Qualité Tourisme
- Participation aux réunions de crise organisée par la Préfecture

✓ Présence auprès du réseau et des partenaires

Cf Annexe « Rencontres et déplacements »

ZOOM SUR ...

LA FUSION ADN TOURISME

Après quelques péripéties, la fusion d'Offices de Tourisme de France avec Tourisme et Territoire et la FN CRT a bien eu lieu, le 11 mars. La nouvelle structure représentative des organismes institutionnels du tourisme s'appelle ADN Tourisme.

ADN Tourisme a été particulièrement active pendant la période de crise. Elle siège au comité de Filière tourisme avec le secrétaire d'Etat JB Lemoyne, elle a envoyé des infos quasi quotidiennes, organisé des webséminaires (gestion sociale, gestion des annulations commerciales, activité partielle...), et a diffusé un guide des bonnes pratiques pour ses adhérents.

ADN Tourisme a profité de l'année 2020 pour structurer les équipes et les missions aux adhérents, avec pour raison d'être « Nous agissons ensemble en faveur d'un tourisme responsable et de qualité », et en développant la communication aux adhérents.

Qualifier les hébergements touristiques

Convaincue de l'intérêt de la démarche dans le cadre de l'amélioration de la qualité des hébergements, la FDOT Isère a renouvelé son agrément en 2016 et continue à développer son activité de classement d'hébergements de tourisme, en partenariat avec des Offices de tourisme du département.

√ Classement des meublés de tourisme et référencement Chambres d'Hôtes

L'activité a connu une baisse d'activité en 2020 avec un total de 166 meublés classés et 3 chambres d'hôtes référencées. Ces chiffres s'expliquent par l'arrêt de l'activité entre mars et mai 2020. L'activité a ensuite repris doucement jusqu'à la fin de l'année.

| | Classements Alpe d'Huez | Classements Oisans (hors AH) | Classements hors Oisans | Total classement |
|------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| 2020 | 75 | 37 | 54 | 166 |
| 2019 | 120 | 103 | 121 | 344 |
| 2018 | 79 | 89 | 46 | 214 |
| 2017 | 85 | 25 | 23 | 133 |
| 2016 | 69 | 56 | 104 | 229 |
| 2015 | 62 | 33 | 50 | 145 |
| 2014 | 80 | 79 | 45 | 204 |

Transmission mensuelle des listes de meublés classés sur la plateforme nationale « Class ». Réalisation d'une étude interne (alternant) sur la stratégie commerciale de classement des meublés avec des pistes de travail intéressantes.

Mise en place du paiement CB en ligne.

169 hébergements classés en 2020

75 Meublés à l'Alpe d'Huez 37 Meublés en Oisans (hon AH)

54Meublés hors
Oisans

S Chambres d'Hôtes

√ Collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère

Rencontre du Collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère le 2 avril sur le tourisme bienveillant : ANNULEE

Organisation de plusieurs websém à destination des hébergeurs touristiques de l'Isère.

Visio régulières entre les membres du collectif pour échanger des nouvelles et prévoir la suite

Rapport financier 2020

Produits:

- Maintien de la subvention du Conseil Départemental de l'Isère de 28 000 euros
- Produit des cotisations stable
- Produit de l'activité de classement de meublés en forte baisse, dû à une année 2019 exceptionnelle et à une année 2020... exceptionnelle dans un autre registre.

Charges:

• Charges salariales en baisse malgré la première année « pleine » de contrat d'alternant, dû aux aides de l'Etat dans le cadre de la crise Covid : 4 308 € d'activité partielle et 5 351 € d'exonération de charges

Résultat :

Le résultat 2020 est positif pour un montant de 2 651 euros. Un résultat équilibré grâce à une activité qui s'est globalement maintenue, et des aides de l'Etat.

Proposition d'affecter ce résultat au fond associatif. Le fond associatif à fin 2020 est donc de 76 235 euros.

ZOOM SUR ...

LA GESTION SOCIALE DE LA CRISE

Pendant la période du premier confinement Cécile ARSENNE et Florian CARLE ont été mis en activité partielle (100% inactivité). Mariek VERHOEVEN a été mise en arrêt garde d'enfants, puis en activité partielle à 50 %, en télétravail, jusqu'au 10 mai. Les salaires ont été maintenus pour les trois salariés pour toute la période.

Le travail a repris « en présentiel » courant juin et il n'y a pas eu besoin de recourir ni à l'activité partielle, ni au télétravail pour la suite de l'année.

Compte de résultat 2020 et budget prévisionnel

| FDOT Isère | CR 2019 | CR 2020 | BP 2021 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| T DOT ISCIC | mai-20 | mars-20 | MAJ 05 2021 |
| <u>PRODUITS</u> | | | |
| SUBVENTIONS de FONCTIONNEMENT : | 38 000 00 | 38,000,00 | 28 000 00 |
| - Subvention fonctionnement CD38 - Subvention projet innovation CD38 | 28 000,00 | 28 000,00 5 000,00 | 28 000,00 |
| TOTAL SUBVENTIONS | 28 000,00 | 33 000,00 | 28 000,00 |
| | , | | , |
| AUTRES RECETTES : | 107 531,00 | 71 828,00 | 80 854,00 |
| - Cotisations Adhérents | 27 353,00 | 26 508,00 | 26 500,00 |
| - Bourses d'échange | 2 230,00 2 350,00 | 40,00 1 140,00 | 2 000,00 |
| - Refacturation déjeuners rencontres (réu, BE, séminaire) - Intéressement résultats formation | 9 927,00 | 9 809,00 | 9 054,00 |
| - Qualification de l'offre : meublés, CHR | 57 246,00 | 28 410,00 | 35 000,00 |
| - Animation et suivi démarche qualité | 6 400,00 | 5 900,00 | 6 300,00 |
| - Produits divers | 828,00 | 21,00 | |
| - Reprise provision (AG) | 1 197,00 | - | - |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOIT. | 135 531,00 | 104 828,00 | 108 854,00 |
| EINANCIED: | | | |
| FINANCIER: - PLUS-VALUE (Produits financiers) | 715,00 | 330,00 | 300,00 |
| - Transfert de charges | 3 136,00 | 3 427,00 | 3 000,00 |
| EXCEPTIONNEL : | | | |
| - produits exceptionnels sur opérations de gestion | 537,00 | | |
| - financement activité partielle crise COVID | | | |
| - aide à l'embauche alternant | | | 8 000,00 |
| TOTAL PRODUITS | 139 919,00 | 108 585,00 | 120 154,00 |
| CHARGES | , | | , |
| COTISATIONS | 2 508,00 | 2 308,00 | 2 300,00 |
| OTF, Apidae, CRT, Ecobiz, FROT Aura | 2 508,00 | 2 308,00 | 2 300,00 |
| FRAIS DE PERSONNEL : | 77 968,00 | 75 027,00 | 92 000,00 |
| - Salaires Bruts | 49 176,00 | 59 248,00 | 67 000,00 |
| - Congés à payer | 1 062,00 | - 2 350,00 | 07 000,00 |
| - Indemnités de stage | 2 704,00 | | |
| - Charges sociales, médecine du travail, chèques déjeuner, mutuelle | 22 641,00 | 16 125,00 | 25 000,00 |
| - Taxe Formation continue, taxe d'apprentissage | 610,00 | 1 056,00 | |
| - Dotation aux provisions pour risque et charges - indemnités et avantages divers | 1 775,00 | 237,00 711,00 | |
| machinics et avantages arvers | 1773,00 | 711,00 | |
| FONCTIONNEMENT : | 10 427,00 | 9 669,00 | 10 070,00 |
| - Locaux | 2 533,00 | 2 290,00 | 2 500,00 |
| - Primes d'assurance | - | 158,00 | 160,00 |
| - Entretien biens mobiliers (ménage) - Affranchissements | 306,00 253,00 | 264,00 209,00 | 300,00 200,00 |
| - Honoraires divers | 289,00 | 886,00 | 1 500,00 |
| - Honoraires cabinet comptable | 2 346,00 | 2 858,00 | 2 900,00 |
| - Photocopies / impressions | 857,00 | 837,00 | 900,00 |
| - Téléphone, portable, Internet | 938,00 | 704,00 | 900,00 |
| - Service bancaire - Fournitures de bureau, Entretien, Petit matériel | 107,00 273.00 | 122,00 694,00 | 110,00 200,00 |
| - Fournitures de bureau, Entretien, Petit materiei - Dons, pourboires cadeaux fin d'année, frais divers | 273,00 27,00 | 094,00 | 200,00 |
| - Dotation aux amortissements | 440,00 | 440,00 | 400,00 |
| - charges diverses gestion courante | 2,00 | | |
| - achat plaques Chambres d'Hôtes Référence | 228,00 | - | |
| - variation stock plaques CHR | - 207,00 | 207,00 | |
| - mobilier de bureau | 2 035,00 | - | |
| MISSIONS, REPRESENTATIONS, COMMUNICATIONS: | 34 787,00 | 18 930,00 | 15 784,00 |
| - Missions, conférences, séminaires | 22 531,00 | 8 909,00 | 10 914,00 |
| - séminaire / AG | 5 356,00 | 2 091,00 | 3 000,00 |
| - honoraires consultants démarches collectives - Frais de communication | 5 186,00 825,00 | 5 180,00 2 478,00 | 1 500 00 |
| - Abonnements / Documentation | 2,00 | 2 478,00 170,00 | 1 500,00 150,00 |
| - Site Internet | 32,00 | 102,00 | 100,00 |
| - Accueil formations | 315,00 | | 120,00 |
| - formation | 540,00 | | |
| TOTAL CHARGES D'EXPLOIT. | 125 690,00 | 105 934,00 | 120 154,00 |
| | | | |
| TOTAL PRODUITS | 125 690,00 | 105 934,00 | 120 154,00 |
| TOTAL PRODUITS | 139 919,00 125 690,00 | 108 585,00 105 934,00 | 120 154,00 120 154,00 |
| TOTAL CHARGES | | | |
| TOTAL CHARGES | 123 030,00 | | |

Liste des membres de la FDOT Isère en 2020

23 offices de tourisme

| Alpe d'Huez Tourisme OT des 2 Alpes Matheysine Tourisme Oisans Tourisme OT Villard de Lans OT CAPI / Porte de l'Isère OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz Vienne Condrieu Tourisme | |
|--|----------------------------------|
| Matheysine Tourisme Oisans Tourisme OT Villard de Lans OT CAPI / Porte de l'Isère OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | Alpe d'Huez Tourisme |
| Oisans Tourisme OT Villard de Lans OT CAPI / Porte de l'Isère OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT des 2 Alpes |
| OT Villard de Lans OT CAPI / Porte de l'Isère OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | Matheysine Tourisme |
| OT CAPI / Porte de l'Isère OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | Oisans Tourisme |
| OT Chamrousse OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Villard de Lans |
| OT Cœur de Chartreuse OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT CAPI / Porte de l'Isère |
| OT Corrençon-en-Vercors OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Chamrousse |
| OT Grenoble Alpes Métropole OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Cœur de Chartreuse |
| OT Oz en Oisans OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Corrençon-en-Vercors |
| OT Pays Voironnais OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Grenoble Alpes Métropole |
| OT Saint Marcellin Vercors Isère OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Oz en Oisans |
| OT Trièves OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Pays Voironnais |
| OT Vals du Dauphiné OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Saint Marcellin Vercors Isère |
| OT Vaujany OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Trièves |
| OTI Balcons du Dauphiné OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Vals du Dauphiné |
| OT Belledonne Chartreuse OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Vaujany |
| OTI Vercors OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OTI Balcons du Dauphiné |
| OT Uriage OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OT Belledonne Chartreuse |
| OT Entre Bièvre et Rhône OT Terres de Berlioz | OTI Vercors |
| OT Terres de Berlioz | OT Uriage |
| | OT Entre Bièvre et Rhône |
| Vienne Condrieu Tourisme | OT Terres de Berlioz |
| | Vienne Condrieu Tourisme |

Rencontres et déplacements

Ianvier

9 janvier : jeudi de l'innovation 3/4 14 janvier : formation logiciel de compta 16 janvier : préparation rencontre Tourisme

équestre

17 janvier : lancement accompagnement stratégie

Trajectoires Tourisme

20 janvier : Réunion de travail avec Alain Collaud 21 + 27 janvier : préparation rencontre Taxe de

séjour

22 janvier : rdv Qualité OT Oz

23 janvier : rencontre des acteurs touristiques de

Chartreuse

28 janvier : réunion Qualité OT Grenoble

31 janvier : réunion taxe de séjour Isère Tourisme

Février

3 février : réunion collectif des hébergeurs

5 février : rencontre OTF à Vienne 6 février : jeudi de l'innovation 4/4 11 février : Codir Isère Tourisme 13 février : Réunion à Chambéry

14 février : réunion Stratégie Trajectoires Tourisme

17 février : rencontre avec Gîtes de France

18 février : CA FDOT Isère

20 février : audit conseil qualité à Vienne

24 février : AG OTF à Paris

Mars

3 mars: réunion Qualité Vaujany

10 mars : réunion accord intéressement cabinet

comptable

11 mars : Commission Pro. AURAT à Lyon

13 mars : réunion Stratégie Trajectoires Tourisme

Avril

2 avril : réunion Préfecture

14 avril : réunion des directeurs (Visio)22 avril : Bureau AURA Tourisme

28 avril : réu visio du collectif des hébergeurs

29 avril : réunion des directeurs (visio)

Mai

6 mai : réunion Préfecture

14 mai : Réunion Accueil crise Covid 27 mai : rdv clôture des comptes

Juin

3 juin : CA AURA Tourisme

3 juin : réunion du collectif des hébergeurs

5 juin : réunion des directeurs 11 juin : CA FDOT Isère

17 et 19 juin : ateliers Apérience TT 24 juin : CODIR Isère Attractivité 24 juin : AG AURA Tourisme

Juillet-Août

20 juillet : réunion com Trajectoires Tourisme

Septembre

4 septembre : réunion du collectif des hébergeurs 17 septembre : réunion des directeurs et AG de la

FDOT Isère

28 et 29 septembre : Rencontres régionales du

tourisme

Octobre

6 octobre : réunion animateurs QT ADN Tourisme 8 et 9 octobre : séminaire Trajectoires Tourisme

14 octobre : réunion projet FDOT Isère 22 octobre : Rencontre élus des OT

Novembre

3 novembre : réunion tourisme Préfecture 4-10 novembre : séminaire des animateurs 9 et 23 novembre : intervention FDOT UGA MQT 17 novembre : Comité directeur Isère Attractivité

18 novembre : réunion des directeurs 19, 27/11 et 4/12 : rdv OT Chamrousse MQT

25 nov : CCSPL Département de l'Isère (Train de la

Mure)

30 nov au 3 déc : Semaine de la Qualité pour les OT

d'AURA

Décembre

2 décembre : réunion ADN Tourisme pour les RT «

indépendants »

8 décembre : réunion RAQ Isère

9 décembre : réunion Isère Attractivité convention

d'objectif

10 décembre : visio pour les élus avec Jean-Luc

Boulin

15 décembre : CA FDOT Isère

28 décembre : rdv Nicolas Beroud dir interim

Grenoble





Code APE 7990 Z



Fédération

de l'Isère



