



Offices de
Tourisme
de France

Union Départementale
de Saône-et-Loire



Bulletin d'information n° 53

Août 2016

Édito

Dernière ligne droite !!

Plus que quelques mois avant les restructurations issues de la loi NOTRe qui prendront effet au 1er janvier 2017.

Mes pensées vont tout d'abord aux Offices de tourisme et Syndicats d'initiative qui vivent leur dernière saison estivale de façon indépendante et qui deviendront des Bureaux d'Information Touristique, rattachés à un Office de Tourisme en 2017. Qu'ils soient remerciés pour tout le travail accompli depuis des années voire des décennies. Ils ont contribué à l'essor touristique de notre département.

J'émet le vœu que tout ce travail, ce professionnalisme soient reconnus par les élus lors de la constitution des nouvelles structures.

Je souhaite que, grâce à cette nouvelle étape, la mutualisation se fasse au niveau de la communication et de la promotion, en partenariat avec l'ADT et que notre département préserve les structures locales qui ont fait preuve de dynamisme au niveau de l'animation en particulier et des liens tissés avec les socio-professionnels.

Notre Fédération nationale (OTF) organise à cet effet deux journées à St Etienne, les 29 et 30 septembre et ouvre ces rencontres aux élus. N'hésitez pas à diffuser cette information. Il est en effet important de s'informer avant de décider.

Chacun connaît l'apport du tourisme dans l'économie. Les recettes du tourisme international ont connu une hausse de 4 % en 2015. Notre nouvelle région Bourgogne Franche-Comté a besoin de ces ressources. Nos Offices de tourisme sont les VRP indispensables pour convaincre de nouveaux clients.

Notre réseau est fort et structuré. Vous pourrez lire les différents articles rédigés par Corinne sur la Marque Qualité et la démarche en général.

Notre département est pilote dans ce domaine. Félicitations à tous ces Offices qui sont allés jusqu'au bout de la démarche et ont obtenu la Marque Qualité. L'UDOTSI, par l'intermédiaire de Corinne, qui accompagne avec conviction cette évolution.

Bonne saison estivale à tous !

Très cordialement,
Jacques MATTEO
Président UDOTSI

CONTACT : UDOTSI 71 - Palais de Justice - 71700 TOURNUS Tel : 09.67.13.96.06 Fax : 03.85.51.96.06

Mail : udotsi.71@wanadoo.fr Site internet : www.udotsi71.org

Permanences : Mardi, mercredi et jeudi : 8h30-12h00 / 13h15-18h00

1, 2, 3...4 offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™ cet été !



21 juin 2016

Office de Tourisme de Tournus et du Tournugeois
Obtention de la marque Qualité Tourisme™

22 juin 2016

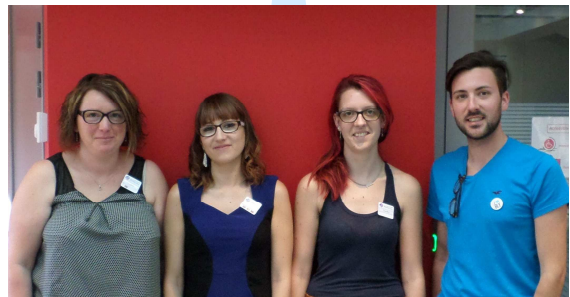
Office de Tourisme de St Gengoux-le-National
Obtention de la marque Qualité Tourisme™

23 juin 2016

Office de Tourisme du Grand Autunois Morvan
Renouvellement de la marque Qualité Tourisme™

28 juin 2016

Office de Tourisme de Bourbon-Lancy
Obtention de la marque Qualité Tourisme™



« Quadruplé gagnant »

La saison estivale a bien débuté en Saône-et-Loire avec 4 audits externes Qualité, reçus au sein des Offices de Tourisme de Tournus et du Tournugeois, de St Gengoux-le-National, du Grand Autunois Morvan et de Bourbon-Lancy.

Les OT de Tournus, St Gengoux et Bourbon-Lancy ont ainsi concrétisé leur engagement dans cette démarche de progrès, pris il y a quelques années.

Quand à l'OT d'Autun, il s'agit d'un renouvellement de la marque Qualité Tourisme™ obtenue 3 ans auparavant. Il démontre ainsi sa volonté de faire perdurer la marque et donc l'excellence des services rendus sur son territoire.

Nous félicitons ces 4 offices et leurs équipes qui ont souhaité « remettre à plat » leurs méthodes de travail, s'adapter à un référentiel national exigeant, et mobiliser toute leur énergie autour de cet esprit d'amélioration continue et de remise en question permanente.

Visiteurs et partenaires trouveront au sein de chacun d'entre eux un accueil et des services en adéquation avec les exigences de cette précieuse récompense.

- **Pour les Offices de Tourisme**

Quels sont les préalables à l'audit externe ?

Avant tout audit externe, il est nécessaire d'avoir mis en place l'ensemble des documents et procédures « Qualité » exigés par le référentiel national des Offices de Tourisme.

En amont (généralement 1 mois avant), l'OT doit faire parvenir l'ensemble de sa structure documentaire Qualité à l'auditeur choisi par la structure.

Comment se déroule un audit ?

En début de journée, l'ensemble de l'équipe se retrouve autour de l'auditeur pour la « réunion d'ouverture »

L'auditeur présente l'ensemble du programme et son déroulé. Il fait connaissance avec les différents membres de l'équipe de la structure et échange sur leurs missions.

Tout au long de la journée, les différents chapitres du référentiel vont être abordés : entretien avec la hiérarchie (directeur et/ou président) pour la stratégie de l'OT, la politique Qualité, et les ressources humaines ; puis entretien avec les autres membres de l'équipe en fonction de leur domaine de compétences. L'auditeur visitera les locaux et les abords de l'office.

A la fin de la journée, l'auditeur réunira à nouveau l'ensemble de l'équipe pour exposer les points forts et les points sensibles de l'organisation mise en place.

A l'issue de cet audit, l'équipe connaîtra immédiatement l'avis de l'auditeur « favorable » ou « défavorable » pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme™.

Astuce !

Notre réseau régional met à votre disposition un outil informatique « kalosori.fr »
Pensez à l'utiliser régulièrement pour vous évaluer et mettre en place votre plan d'actions correctives (l'outil permet d'indiquer le motif, la date et le responsable de chaque action).

Pour rappel !

Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, les conditions suivantes doivent être réunies :

- N'avoir aucun critère obligatoire non rempli
- Satisfaire à minima 70 % des critères de facultatifs

- **Pour les autres acteurs touristiques**

La marque Qualité Tourisme™ sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées dans **l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités de pleine nature.**

Chacun son référentiel !

Les critères exigibles dans ces différents secteurs d'activités ne sont pas les mêmes. Ainsi, plusieurs référentiels ont été mis en place afin de s'adapter au mieux à l'ensemble des acteurs touristiques.

Vous pouvez consulter l'ensemble de ces référentiels sur le site national :

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/documents-a-telecharger-qualite-tourismetm>

Le premier CRT fusionné

Le 17 juin 2016, les deux anciens comités régionaux du tourisme de Bourgogne et de Franche-Comté ont fusionné à l'issue d'une assemblée générale extraordinaire pour devenir Bourgogne-Franche-Comté Tourisme. C'est le premier CRT fusionné de France, présidé par Loïc Niepceron et dirigé par Sophie Ollier Daumas.

Il emploie 44 personnes et assure les missions d'observation, de promotion et d'accompagnement de la structuration de l'offre touristique des huit départements. Afin d'être au plus près des territoires, il dispose de deux sites d'implantation, à Dijon et à Besançon. La stratégie régionale porte sur la mise en valeur de la Bourgogne, des Montagnes du Jura et du Massif des Vosges, sur l'organisation des filières et sur la valorisation de portes d'entrées touristiques.

région **BOURGOGNE**
FRANCHE-COMTÉ

« Gazette Officielle du Tourisme n° 2364 - 29/06/2016 »

Visites guidées innovantes...

Cette année à l'office de tourisme de « Châteauroux BerryTourisme », les visites guidées prennent une autre dimension. En effet, à travers la présence exceptionnelle d'un drone, « Les Ailes d'Hermès » offrent aux visiteurs la possibilité de contempler quatre des plus beaux monuments de la ville de Châteauroux sous un angle totalement différent et totalement ludique !

Ainsi, le rendez-vous débute par une visite « classique » du bâtiment, animée par un guide-conférencier, puis le drone s'envole pour offrir aux participants une vue exceptionnelle sur la ville et ses plus beaux monuments. La vue du drone est retransmise en temps réel sur grand écran. Une belle initiative soutenue par le Conseil Départemental de l'Indre qui prend financièrement en charge la prestation drone, maintenant le prix de la visite guidée au tarif ordinaire.



Politique touristique gouvernementale

Lors de son intervention, en ouverture du colloque « Entreprendre et innover dans le tourisme » qui s'est tenu le 7 juin à Paris, Martine Pinville a rappelé les grands axes de la feuille de route gouvernementale pour le tourisme.

Au sujet du renforcement de la destination France, la secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire a évoqué la question de la formation autour de la qualité de l'accueil et des langues. « La Conférences des formations d'excellence au tourisme labellisera très prochainement des formations publiques ou privées. Au travers de ce label, il s'agira de renforcer leur attractivité vis-à-vis de celles et de ceux qui veulent intégrer les métiers du tourisme, d'accroître la lisibilité de nos formations, et de renforcer enfin leur place dans la concurrence internationale ». Concernant l'accueil numérique au service des touristes, Martine Pinville a indiqué la nécessité de poursuivre les actions menées par Offices de Tourisme de France et le Welcome City Lab. Elle a suggéré la mise en place d'un City Pass associant sur une carte unique ou un smartphone une offre de transports publics et des activités touristiques, culturelles et de loisirs.

La secrétaire d'Etat a également évoqué l'étude sur l'innovation dans le tourisme qu'elle a commandée à ses services. Pour assurer une mise en place effective des préconisations de cette étude, un comité de suivi associant des représentants des acteurs du tourisme sera installé. S'agissant des dispositifs de soutien financier, Martine Pinville a annoncé l'élargissement aux hébergements de plein air et aux villages vacances du prêt participatif pour la rénovation hôtelière de Bpifrance, en partenariat avec la CDC.

Concernant les stratégies territoriales, la secrétaire d'Etat a rappelé qu'elle assure le suivi de 20 contrats de destination et 12 territoires en SPOTT (contrats de structuration des pôles touristiques territoriaux). Un nouvel appel à projet pour les territoires éligibles aux SPOTT devrait être lancé dans les prochaines semaines a-t-elle fait savoir.

Enfin, elle proposera des préconisations concernant le développement des départs en vacances pour tous.

Rn2d devient « Tourisme & Territoires »

Lors de l'Assemblée Générale qui s'est tenue les 7 et 8 juin 2016 à Saint-Raphaël, Stéphane Villain, le président de Rn2d, a présenté le nouveau nom du réseau national : **Tourisme & Territoires**.

Le réseau donne ainsi un nouvel élan à son image et affirme sa volonté de s'inscrire dans les partenariats publics-privés en rejoignant les locaux de l'APST (Association professionnelle de solidarité du tourisme) et Les Entreprises du Voyage (anciennement SNAV) à l'automne prochain », indique un communiqué du réseau.

Ce nouveau nom « s'inscrit également dans un contexte institutionnel qui conforte le Département comme l'échelon de la solidarité territoriale, souligne Stéphane Villain : « le & », trait d'union du nom, fait notamment référence aux valeurs fondatrices du réseau : l'ouverture, le partenariat, l'échange et l'innovation ».

Une démarche d'ouverture vers les métropoles en particulier qui, pour certaines d'entre elles, pourront exercer une compétence similaire aux Départements, puisque la loi NOTRe impose le transfert ou la délégation de trois compétences sur une liste de neuf, sur une dizaine de Départements.

Enfin, la signature « Le Réseau des Agences Départementales » pérennise la notion actuelle du réseau, symbole de la coopération active avec les 100 adhérents.

Le Pays Charolais-Brionnais entre aux éditions « Hachette »



Les éditions Hachette vont sortir une série de Guides du Routard réservée aux « Pays de France ». Suite à un appel à projets, six lauréats ont été retenus (sur douze dossiers déposés) : le Pays de Moulins terre des Bourbons (Allier/Auvergne) ; Canal de Bourgogne, un projet porté par le Pays de l'Auxois-Morvan, en partenariat avec l'OT du Tonnerrois en Bourgogne (Yonne) ; Train des Pignes (arrière-pays méditerranéen entre Nice et Digne-les-Bains) ; Alsace du Nord (quart nord-est du territoire française, autour de Haguenau) ; le Pays du Grand Clermont et... le Pays Charolais-Brionnais (autour de Paray-le-Monial dans le sud de la Bourgogne) !

Editions prévues en 2017.

Villes et territoires vélotouristiques

La Fédération française de cyclotourisme a remis le label « Ville & Territoire vélotouristiques » à quatre nouveaux territoires : la ville de Guebwiller (Haut Rhin), la communauté de communes de Haute Charente (Charente), Flers Agglomération (Orne) et Guer Communauté (Morbihan).

Le label valorise les actions des territoires qui s'engagent pour le développement global de la pratique du vélo en offrant un accueil, des services et des équipements adaptés à la pratique du cyclotourisme.

Ils sont désormais 28 territoires labellisés dans toute la France, parmi lesquels en Saône-et-Loire, Tournus et le Tournugeois ainsi que Bourbon-Lancy !



... JO du 7 juin 2016

Le député d'Eure-et-Loir Philippe Vigier attire l'attention du ministre de l'Intérieur sur l'article 66.I de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation de la République. Celui-ci dispose que « la communauté d'agglomération exerce de plein droit au lieu et place des communes membres » certaines compétences, parmi lesquelles « la promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme ».

L'article 68, quand à lui, précise que la communauté d'agglomération doit se mettre en conformité avec cette disposition avant le 1er janvier 2017. Il semble donc en résulter que, pour cette mise en conformité, lorsque la gestion d'un office de tourisme communal a été déléguée à une société publique locale, la majorité de son capital doit être transférée à la communauté d'agglomération. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les dispositions à adopter si cette société publique locale a été chargée d'autres missions que la seule gestion de l'office de tourisme.

Réponse : Les lois n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique et d'affirmation des métropoles et n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) ont rationalisé la politique publique du tourisme en transférant aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre la compétence « Promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme ».

Les débats parlementaires sont venus préciser l'étendue de ce transfert : il s'agit de toute la compétence tourisme, à l'exception de la gestion des équipements touristiques (comme par exemple les éléments constitutifs des stations de ski ou les casinos), des questions relatives à la fiscalité du tourisme, et de l'attrait touristique reconnu au niveau communal ou infra-communal au travers des labellisations touristiques.

Il s'ensuit qu'une commune peut se maintenir au sein d'un office de tourisme exerçant une compétence non transférée (par exemple, la gestion d'un équipement touristique). Dans un tel cas, si l'office de tourisme est constitué sous de société publique locale (SPL), alors la commune ne paraît pas tenue de céder les deux tiers de ses parts de la SPL à l'EPCI, en application de l'article L.1521-1 du code général des collectivités territoriales relatif aux sociétés d'économie mixte (SEM) auquel renvoie l'article L. 1531-1 du même code applicable aux SPL.

Par ailleurs, si un office de tourisme peut décider de se constituer sous forme de SPL, il n'est pas envisageable que la commune puisse déléguer la gestion d'un office de tourisme à une SPL. En effet, la gestion d'un office de tourisme à personnalité morale relève de son organe décisionnel et ne peut en aucun cas être confiée par l'un de ses membres à une autre personne morale.

GPEC : la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences



L'environnement touristique et territoriale est en mutation constante. Dans ce contexte nécessitant une flexibilité et une adaptabilité du personnel et de ses compétences, la GPEC devient un outil incontournable pour anticiper les évolutions des structures touristiques.

GPEC - définition : la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences est un ensemble d'outils et de méthodes permettant d'optimiser l'organisation du travail et le management des compétences au regard des évolutions et de la stratégie de l'office de tourisme ou du projet de territoire. La GPEC permet de mutualiser et d'articuler les compétences, d'adapter les métiers aux usages des clients et des partenaires, d'apporter une valeur ajoutée à l'accueil et à l'information, de mesurer et de valoriser les actions.

Un exemple concret : « Le Pays de Bitche »

L'OT du Pays de Bitche (Moselle) est issu d'un regroupement de 3 offices en 2010, et est doté d'un territoire de compétence de 37 communes. Cet EPIC dispose d'un budget de 500 000 € et de 7,5 ETP.

Afin de fédérer au mieux les 3 équipes qui ont été amenées à n'en former plus qu'une, une stratégie de gestion de ressources humaines a été mise en place avant même le regroupement, afin de traiter les questions liées à l'emploi et aux postes occupés par chacun des salariés.

Le positionnement individuel a été assuré par un consultant spécialisé en ressources humaines et réorganisations d'entreprises. Un intervenant extérieur, donc neutre. Des entretiens individuels et des tests ont permis de réaliser un positionnement

GPEC : la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (suite)

collectif en superposant les compétences de chacun.

L'OT a ensuite mis en place un plan de formation pour répondre à ses nouvelles missions et suivre l'évolution des métiers ainsi qu'un outil d'évaluation pour mesurer l'apport des formations et impliquer les collaborateurs. Des outils « qualité » pertinents qui permettent un suivi de chaque individu, mais qui permet également de souligner la complémentarité des salariés.

Chaque formation est choisie par la direction en fonction de la stratégie et des compétences de la personne.

Le recueil des besoins en formation est un levier permettant d'adapter le personnel aux besoins de la structure et de garantir l'employabilité de chacun. Les salariés et la structure gagnent à s'engager conjointement dans une démarche de gestion des compétences.

Avant chaque départ en formation, la direction reçoit le collaborateur afin de lui rappeler la cohérence de la formation choisie avec la stratégie globale de l'office, les objectifs et l'application des acquis de la formation dans une mission prévue au retour. En fin de formation, se dégagent éventuellement des besoins supplémentaires (exemple : dégager du temps pour mettre en pratique les acquis, fournir du matériel, etc). Le collaborateur évalue la formation à son retour et quelques mois plus tard en reprenant la fiche d'objectif dédiée. Le salarié, impliqué, est mieux préparé à la formation et donc plus enclin à s'investir.

Les démarches d'optimisation des compétences permettent de constituer une équipe autonome qui prend des initiatives et innove.



Zones Touristiques Internationales

Le Gouvernement a annoncé le 30 juillet 2016 trois nouvelles zones touristiques internationales (ZTI) à Antibes, Dijon et la Baule, portant à 21 le nombre de ces périmètres où les magasins pourront ouvrir tous les dimanches et le soir jusqu'à minuit.

12 ZTI ont déjà été créées à Paris et six en région, à Nice, Cannes, Cagnes-sur-Mer, Saint-Laurent-du-Var, Deauville et Val d'Europe.

Les nouvelles zones touristiques internationales prévues à l'article L. 3132-24 sont délimitées par un arrêté des ministres chargés du Travail, du Tourisme et du Commerce (arrêtés du 25 juillet 2016, JO du 30 juillet 2016).

Pour l'application des dispositions de l'article L. 3132-24, sont pris en compte les critères suivants :

- ◆ Avoir un rayonnement international en raison d'une offre de renommée internationale en matière commerciale ou culturelle ou patrimoniale ou de loisirs
- ◆ Être desservie par des infrastructures de transports d'importance nationale ou internationale
- ◆ Connaître une affluence exceptionnelle de touristes résidant hors de France
- ◆ Bénéficier d'un flux important d'achats effectués par des touristes résidant hors de France, évalué par le montant des achats ou leur part dans le chiffre d'affaires total de la zone.

Article R.3132-21-1 du code du travail.

CONTACT : UDOTSI 71 - Palais de Justice - 71700 TOURNUS Tel : 09.67.13.96.06 Fax : 03.85.51.96.06

Mail : udotsi.71@wanadoo.fr Site internet : www.udotsi71.org

Permanences : Mardi, mercredi et jeudi : 8h30-12h00 / 13h15-18h00