



La Lettre de la FDOTS 44

Automne 2014 - N°27



Offices de
Tourisme
de France

Edito par Gaëtan EVEILLARD, Président

RENCONTRE AVEC LES NOUVEAUX ELUS

Comme nous vous l'avions annoncé dans la newsletter n°26 de l'été 2014, le 13 octobre dernier s'est tenue une réunion de présentation du réseau des OT, des différents acteurs institutionnels (Fédérations, Agence Régionale, LAD). Il a également été question des missions des OT, de l'évolution des métiers, des projets de loi à venir, notamment concernant le transfert de la compétence tourisme.

Ce ne sont pas moins de 27 élus, Directeurs Généraux d'Intercommunalités, le Conseil général, qui ont répondu présents lors de cette réunion.

Le support de présentation de cette réunion vous a depuis été envoyé par mail afin que vous puissiez en prendre connaissance. Nous avons envoyé un questionnaire de satisfaction aux élus et techniciens présents ce jour-là.

Devant l'intérêt manifeste des participants, votre Fédération Départementale a proposé de renouveler ce genre de réunion technique.

La fréquence et des thématiques précises restent à déterminer pour chacune d'entre elles (ex : la taxe de séjour : au réel, au forfait, la gestion des animations, le mode de fonctionnement et le personnel des OT).

Le retour de ce questionnaire est très satisfaisant, et nous donne une base de travail intéressante pour répondre au mieux aux demandes de vos élus.

ENQUETE RESEAU DES OTSI DU 44

Pour nous aider à mieux connaître le réseau, et pour faire suite à des demandes de renseignements d'acteurs économiques importants, j'ai demandé à Béatrice LEMRI de créer un questionnaire d'identification des OTSI du département.

Ce questionnaire, qui se veut assez complet a pour but de compléter et d'actualiser, les bases de données détenues à ce jour par votre Fédération Départementale.

Je vous remercie de bien vouloir y consacrer un peu de votre temps, qui je le sais est précieux, mais cette démarche n'aura de sens et d'intérêt que si le réseau dans son ensemble se mobilise pour y répondre de façon la plus précise qui soit.

Les éléments collectés feront l'objet d'une synthèse qui vous sera restituée. Cela vous permettra également de pouvoir afficher clairement auprès de vos élus, socio-pros respectifs, le poids du réseau OT dans le département, ainsi que votre positionnement dans celui-ci.

DEFI STRUCTUREL

Depuis plusieurs mois déjà, une réflexion est engagée entre les cinq Fédérations Départementales et la Fédération Régionale, sur les missions gérées par chacune de ces entités et sur les éventuelles voies de progrès, actions, mutualisations qui pourraient être mises en place.

L'objectif poursuivi étant d'avoir un réseau des OTSI, une Fédération Départementale et une Fédération Régionale encore plus performants. Ce travail se poursuit de façon assidue, et sachez que votre Fédération Départementale y est plus que jamais attentive et active dans l'intérêt de tous.

LE PLAISIR DE LA DECOUVERTE

Un charmant programme, me direz-vous ?

Nous vous proposons de faire connaissance avec la Maison du Lac de Grand-Lieu à Bouaye et l'Abbatiale de St-Philbert de Grand-Lieu lors d'un éductour organisé par nos soins.

Date(s) à retenir

Pas toujours facile de se libérer du temps, et que vos disponibilités coïncident avec celles de vos collègues des autres OT. Nous vous laissons donc le choix entre les 24 et 25 novembre prochains.

L'intérêt de ce programme

Ce territoire ne vous est probablement pas familier. Vous avez le sentiment de ne pas pouvoir en parler en connaissance de cause. Cet éductour est fait pour vous.

Par ailleurs, la visite de la Maison du Lac se fait uniquement sur réservation. En participant à cette journée conviviale, vous n'aurez pas cette donnée à gérer à titre personnel.

Votre inscription

Un calendrier partagé vous invitera à vous inscrire pour l'une des deux dates proposées. Vous espérant nombreux...



Photo : Moswo

MOUVEMENT PERPETUEL

Que celui de la Qualité ! Vis-à-vis de vos visiteurs/clients tout d'abord, vos prestataires, en externe mais aussi en interne.

N'oublions pas que la **marque Qualité Tourisme** comme tout autre dispositif garant de la qualité est également un formidable outil de pilotage pour une structure.

Les référents Qualité des Offices de Tourisme vous le diront d'une seule voix, la Qualité est une préoccupation quotidienne, une philosophie qui s'articule autour d'indicateurs très précis.

Je suis allée vérifier sur place si cet état d'esprit était toujours présent lors des audits de suivis annuels dans les Offices de Tourisme détenteurs de la marque et même pendant la saison touristique !

Ainsi, les salariés permanents et saisonniers de l'OT du Croisic et de La Baule m'ont reçue, respectivement, le 24 juin et le 1^{er} juillet. Ensuite, ces audits de contrôle annuels se sont poursuivis le 25 septembre à St Brevin les Pins et le 7 octobre dernier au Pouliguen.

Le bilan est très positif. Les exigences du référentiel national sont devenues des références de travail au service des divers clients de l'Office de Tourisme mais aussi au service de la structure elle-même.

Alors, n'hésitez plus, si vous souhaitez vous aussi **relever le défi de la qualité**, **contactez-nous !**

DU NOUVEAU A LA FDOTSI

Après un nouveau Président, la FDOTSI vous annonce l'arrivée de Anne-Cécile LAUBION qui vient renforcer les rangs et apporter son soutien à Béatrice LEMRI.

Vous aviez peut-être croisé Anne-Cécile lorsqu'elle travaillait à la Vitrine OHLAL.A. ! ou lors des tournées d'été de la Caravane.

Si ce n'est pas le cas, vous aurez l'occasion de faire sa connaissance lors de l'Eductour précédemment cité.

VEILLE DES CLIENTELES

Cet été, pour la 3ème année consécutive, un échantillon d'OT (12) a participé à l'opération « Veille des clientèles étrangères ».

Ce dispositif est le résultat d'un travail collaboratif entre les Offices de Tourisme volontaires, les territoires concernés, le Conseil général et Loire-Atlantique développement.

L'analyse de plusieurs centaines de questionnaires complétés par nos touristes étrangers donnera lieu à une **présentation des résultats courant décembre 2014**.

Il sera également question du format de l'opération à renouveler en 2015. La date et le lieu restent à déterminer, nous ne manquerons pas de vous en informer.

SALON FORMAT XXL



Le Salon International du Tourisme de Nantes se tiendra du **27 février au 1er mars 2015**.

Pour accueillir plus de 400 exposants nationaux et internationaux et quelque 37.000 visiteurs (37.135 en 2014), le Salon quitte le Grand Palais pour investir le nouveau hall XXL.

Cette 16ème édition, comme les précédentes, mettra une destination étrangère à l'honneur et une destination française en tant que Coup de Cœur.

Les inscriptions sont d'ores et déjà ouvertes à tous les professionnels (loisirs, hébergements, Offices de Tourisme français et étrangers, agences de voyages, tour-opérateurs...).

Le coût du billet d'entrée reste inchangé

A savoir 5,50 € en tarif plein et 3 € en tarif réduit. Comme chaque année, la gratuité est accordée aux enfants de moins de 16 ans accompagnés et aux personnes handicapées.

AVIS CLIENTS... EN SAVOIR PLUS

Si je vous dis avis clients, vous me dites e-reputation et «TripAdvisor» bien sûr ! Et, à votre avis...Stephen Kaufer, c'est... ? Son fondateur, évidemment !

Le magazine «Capital» lui consacre une interview. On y apprend le nombre de visiteurs uniques par mois, la part de TripAdvisor dans le trafic des sites de tourisme.

Vous y découvrirez également le chiffre d'affaires 2013 et le résultat net correspondant.

Enfin, Stephen Kaufer répond à une question essentielle ; les Français sont-ils râleurs ?

Avec cette donnée, il est certain que vous serez curieux d'aller voir cet article sur le site de Capital : «Le Patron de TripAdvisor dit la vérité sur son site de voyages».

Source : www.capital.fr



Offices de
Tourisme
de France

VALEUR DU POINT : 1,128 €

depuis le 1^{er} juillet 2013

DESTINATION RESPONSABLE

Offices de Tourisme de France-Fédération Nationale et sa commission «Qualité et Tourisme durable» viennent de publier le «Manifeste pour une destination responsable».

Les principales rubriques y figurant sont la mobilisation des collectivités, les actions mises en oeuvre par le réseau, la communication et la valorisation de ces démarches.

Ce document est téléchargeable sur le site national : www.offices-de-tourisme-de-france.org

CHARGE DE PROJET E-TOURISME

Est depuis août dernier, un métier reconnu grâce au titre professionnel déposé par OTF-Fédération Nationale après deux ans de travail et validation de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP).

Cette qualification permettra une reconnaissance officielle des compétences en matière d'e-tourisme des salariés du réseau, ayant suivi notamment les formations «Animateur numérique de territoire» et «Reporter de territoire».

Prochaines étapes

La qualification sera accessible par la voie de la formation initiale, continue et la validation des acquis de l'expérience (V.A.E.) dès début 2015.

Visualisation de la fiche métier enregistrée au registre national des compétences professionnelles.
<http://www.mcp.cncp.gouv.fr>

ON EN SAIT DAVANTAGE

Les barèmes de la taxe de séjour concernant les hôtels sont désormais connus.

Laurent Fabius, Ministre en charge du Tourisme, a qualifié ces hausses de «raisonnables» car plus modérées que celles qui étaient initialement envisagées et «modernes» car elles s'appliqueront aux hébergements non traditionnels, et accessibles via Internet, comme la location chez les particuliers.

- Hôtels non classés : 0,75 € - contre 0,40 € auparavant
- Hôtel 1 étoile : 0,75 € - comme précédemment
- Hôtel 2 étoiles : 0,90 € - comme précédemment
- Hôtel 3 étoiles : 1,50 € contre 1 € auparavant
- Hôtel 4 étoiles : 2,25 € contre 1,50 € auparavant
- Hôtel 5 étoiles : 3 € contre 1,50 €
- Palaces : 4 € - Création

Ces taxes s'entendent évidemment par personne et par nuit.

Source : *Le Quotidien du Tourisme* - 31/10/14



AGENDA

24 - 25 novembre : Eductour FDOTSI

1er décembre : Commission départementale Tourisme & Handicap

1er décembre : C.A FDOTSI, Nantes