

ASSEMBLEE GENERALE 2008



Nouveaux bureaux de l'UDOTSI

JEUDI 15 MAI 2008

LE MOT DU PRÉSIDENT



D'une manière générale, la Gironde confirme les tendances observées au niveau national. La fréquentation touristique reste stable sur l'ensemble de la saison (avril / septembre). La clientèle française est en nette augmentation, et la clientèle étrangère progresse également.

L'année 2007 a apporté son lot de modifications au sein de notre association :

- Départ de Patrick JUNET
- Déménagement des bureaux dans le CDT
- Le retrait de Bernard CAUNESIL des instances du tourisme
- La Présidence de la FROTSI et l'UDOTSI par des directeurs

Alors que notre Fédération Nationale est en difficulté, l'UDOTSI Gironde se singularise dans le paysage touristique Aquitain par :

- Sa capacité à s'inscrire dans une action dynamique
- La qualité du service conseil
- L'engagement sur le chantier de la qualité

Les métiers du tourisme évoluent et les OTSI sont des acteurs essentiels des réflexions autour du développement territorial.

Dialoguer, échanger, mieux se connaître, se former ensemble, poursuivre les mêmes objectifs, tout cela engage un travail de fond dont l'exemplarité doit rejaillir sur l'ensemble de la destination.

L'UDOTSI Gironde, dans la conduite de son action de développement, entend rester un partenaire référent pour affirmer la place prépondérante de la Gironde dans le paysage touristique national.

Bonne saison 2008 !

Udotsi Gironde



UDOTSI

UDOTSI GIRONDE

21 cours de
l'Intendance
33000 BORDEAUX

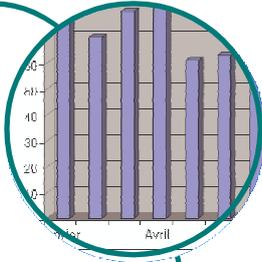
Tél : 05 56 52 34 39

Fax : 05 56 81 09 99

contact@udotsi33.fr

www.udotsi33.fr

Le Pôle appui-conseil



2007 a été une année particulièrement riche en changements et en actions pour l'UDOTSI Gironde. 94% des 39 actions prévus ont été réalisées (2 actions ayant été annulée).

Rappelons que la mise en œuvre du plan d'action 2007 s'est faite en adéquation avec les préconisations du cabinet CRP Consulting (suivi DLA 2005-2006).

Traitement des demandes

850 demandes environ ont été traitées en 2007.

C'est un peu moins de demandes qu'en 2006 ; ceci s'explique certainement par la mise en place des nouveaux outils de communication tels que le site Internet et le blog.

L'enquête annuelle sur les services rendus par l'UDOTSI montre une forte satisfaction du réseau vis à vis de ces outils qui viennent compléter le journal Info Réseau 33.

Observation du réseau

- Actualisation du fichier du personnel des OT et SI
- Étude sur le budget des OT et SI
- Actualisation des données sur SIRTAQUI

DLA sur la valorisation du rôle de l'Office de tourisme

Un groupe pilote d'office de tourisme, accompagné par le cabinet C.R.I.T.E.R., s'est interrogé collectivement sur les raisons qui pouvaient expliquer le manque de valorisation de leur rôle auprès des élus et des prestataires locaux.

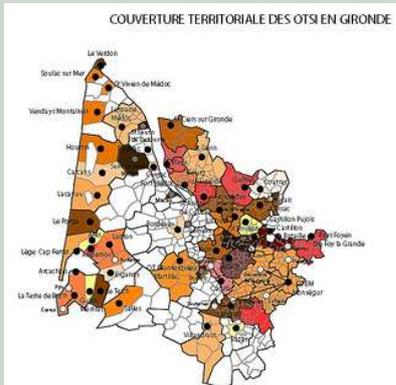
Il en résulte plusieurs nécessités :

- de mieux communiquer sur leurs actions
- de définir des critères positionnant leur activité, autre que la fréquentation en nombre de visiteurs
- d'établir un bilan de l'activité tourisme sur leur territoire à partir des données existantes et de nouveaux outils simples à mettre en œuvre

> L'UDOTSI Gironde n'assure plus la collecte des statistiques des OT et SI :

- ◆ parce qu'avec l'introduction de SIRTAQUI il existe une disparité trop forte dans la gestion des données
- ◆ parce que les techniciens de l'UDOTSI ne s'estiment pas spécialistes du traitement statistiques
- ◆ parce ce qu'il conviendrait que les OT et SI définissent des objectifs d'observation communs

COUVERTURE TERRITORIALE DES OTSI EN GIRONDE



ACTION COMPLEMENTAIRE

Un travail d'observation du réseau coordonné par la Mopa a été réalisé, permettant de créer des cartes :

- Carte des territoires de compétence des OT et SI
- Carte des OT et SI dans les Pays
- Carte des OT et Si dans les Pays d'Accueil Touristique
- Carte de la perception de la Taxe de séjour

Ces éléments ont été exploités par la Région Aquitaine et le Conseil Général de la Gironde.

Le Pôle démarche qualité

>> Voir le dossier de synthèse de la démarche qualité collective (page 5)



Le Pôle partage des expériences / Réseau

ACTIONS COMPLEMENTAIRES

SIRTAQUI

- ▶ Réunions de présentation des Clubs utilisateurs sur chaque territoire (décembre - mars 2007)
- ▶ Enquête sur la satisfaction des OT et SI

SCHEMA DEPARTEMENTAL DU TOURISME

- ▶ Participation aux 14 réunions thématiques pour l'élaboration du nouveau schéma d'organisation et d'aménagement touristique.

Journal Info Réseau 33

4 numéros

- Janvier : Commercialisation de produits. Risques et opportunités.
- Avril : le web 2.0 > vers la vente en ligne ?
- Juillet : quelles orientations pour le tourisme durable girardin ?
- Octobre : la qualité, vers des projets de station ou de territoire ?

Pistes de Robin

La commission culture a coordonné la mise en place de circuits découverte sur 8 territoires en collaboration avec Emmanuelle PARENT, graphiste au CDT.

Bourse d'échange 2007

124 personnes se sont réunies à Bruges où la municipalité avait mis à disposition l'espace culturel Treulon. Un éductour dans la réserve naturelle de Bruges a été proposé.

Forum sur la qualité

>> Voir dossier de synthèse de la démarche qualité collective

Eductour à Bordeaux

L'édition 2007 s'est déroulée à Bordeaux le jeudi 13 septembre 2007.

Outre le fait que les conditions climatiques étaient idéales, la journée a été très appréciée par les participants qui découvraient ou redécouvraient une ville de Bordeaux transformée, récemment classée au Patrimoine Mondial par l'Unesco.

La carte professionnelle

Réalisation de 248 cartes professionnelles permettant aux salariés du réseau de pouvoir prouver leur appartenance à leur structure.



Le Pôle qualité interne

● Préparation de la révision des statuts de l'UDOTSI

● Adoption de la politique qualité

Voir page 6.



22 janvier 2007

Le Conseil Général et le CDT ont mis deux nouveaux bureaux à disposition de l'UDOTSI améliorant grandement les conditions de travail des techniciens.



5 mars 2007

Patrick JUNET quitte ses fonctions de président de l'UDOTSI et passe le relais à Alain VIVIEN. Il laisse aussi la présidence de la FROTSI.



12 décembre 2007

Danièle HERREYRE, responsable de la commission culture de l'UDOTSI, reçoit le prix des Étoiles de l'accueil à Paris pour le projet *Sur les Pistes de Robin*.



Le Blog



Le blog de l'UDOTSI a été créé en avril 2007. 2578 visites ont été enregistrées. 97 articles ont été publiés.

Le site Internet



Le site Internet a été créé en juin 2007 grâce au financement de la Mopa (dont il est une sous-partie de son site) 1469 visites ont été enregistrées.



Udotsi Gironde

www.udotsi33.fr



Cédric NAFFRICHOUX
 Animateur Qualité
 Ligne directe : 05 56 44 01 94
c.naffrichoux@gironde.com
 UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME
 ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA GIRONDE
 05 56 52 34 39 www.udotsi33.fr



Bilan de la démarche qualité collective



1^{ère} réunion à Arcachon - Février 2007

100% des 15 actions prévues sur le Pôle qualité de l'UDOTSI Gironde ont été réalisées. (une action annulée)

- > 13 réunions ont été proposées (générales, par niveaux ou sur chaque territoire)
- > 1 réunion avec les directeurs et les présidents
- > 2 réunions de la commission qualité

L'UDOTSI Gironde remercie l'Office de Tourisme d'Arcachon, Qualité Tourisme depuis décembre 2006, pour sa disponibilité, ainsi qu'Arcachon Expansion pour son aide précieuse lors de l'organisation du Forum.

- > Mise à disposition de l'outil Kalosori (voir ci-dessous)
- > La participation est de 230€ par OT



Forum à Arcachon - Novembre 2007

SUCCEs POUR LE FORUM SUR LA QUALITÉ

80 participants.

92% des inscrits ont été « très satisfaits » ou « satisfaits »

98% des inscrits ont été « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'organisation.

Seul le repas a moins séduit.

La qualité des interventions a fait l'unanimité.

On regrettera néanmoins que le réseau des OT et SI de Gironde n'ait pas été suffisamment présent. Les conclusions en seront tirées pour l'année 2008 (voir politique qualité).

A signaler que l'UDOTSI de l'Isère, qui a consulté le compte-rendu du forum sur le site Internet de l'UDOTSI a demandé à pouvoir diffuser le film d'introduction à ses OT.

L'outil Kalosari

En 2006, 4 régions ont décidé de développer leur propre outil de suivi de la démarche qualité en raison de coûts élevés de l'outil proposé par Cottille Développement et la FNOTSI.

L'UDOTSI Gironde a été associée dès le début, de part son expérience, afin de tester l'outil. Ce dernier a été utilisé par les offices de tourisme de son réseau en septembre 2007 (où sont apparus des problèmes techniques) et fonctionne pleinement depuis novembre 2007.

L'outil Kalosari permet :

- à un office de tourisme de s'auto-évaluer à partir des critères de la marque
- de définir et d'assurer le suivi de son plan d'action
- à l'animateur qualité de suivre chaque office de tourisme
- il permet aussi d'auditer les offices de tourisme (malheureusement ce module venant d'être terminé, il n'a pas pu être utilisé par Cédric NAFFRICHOUX pour ses audits d'octobre à décembre)
- on peut paramétrer la gestion d'autres référentiels qualité

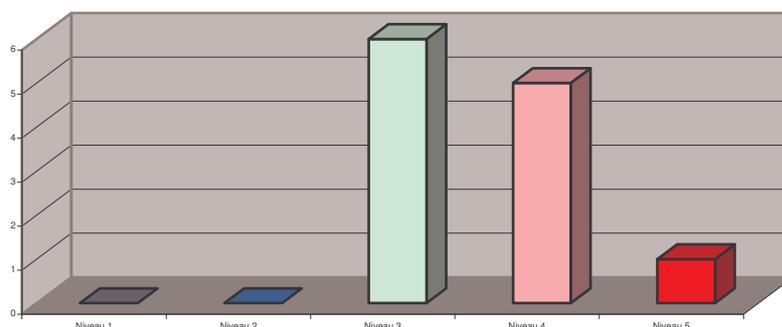
Kalosari est un logiciel libre : il appartient aux 4 régions qui en ont assuré le financement (en Aquitaine, le Conseil d'Administration de la FROTSI avait voté son financement). Toutefois, il est mis à disposition de tous (à condition d'avoir les connaissances informatiques nécessaires à son installation).

A l'avenir, toute entité qui financera une amélioration de l'outil fera bénéficier l'ensemble des utilisateurs de cette progression.

Bilan des audits 2007

| | | | | | | | | | |
|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|------|
| 0 | 25% | 25% | 50% | 50% | 75% | 75% | 90% | 90% | 100% |
| Niveau 1 | | Niveau 2 | | Niveau 3 | | Niveau 4 | | Niveau 5 | |

REPARTITION PAR NIVEAUX DES OFFICES DE TOURISME - AUDITS 2007



ANALYSE

> Le **niveau général du réseau est de 4/5** (en incluant Pauillac qui n'a pas été en mesure de passer son audit).

> depuis leur audit d'octobre, 2 offices de tourisme ont atteint le niveau 5

D'une manière générale, l'accueil des touristes et la relation avec la collectivité de tutelle sont des domaines qui donnent entière satisfaction puisque la moyenne sur ces deux chapitres est respectivement de 81,7% et 83,5% de critères respectés.

Les critères relatifs à l'organisation interne de chaque office de tourisme posent plus de problèmes, la moyenne étant de 55,8%. Il faut néanmoins relativiser ce chiffre, à la fois parce qu'il s'agit de la partie la plus difficile des critères, et parce qu'il n'est pas toujours évident de formaliser l'existant. Il sera nécessaire de bien expliquer les modes de fonctionnement en matière de plan de formation du personnel, de communication interne entre les services ou de gestion du matériel.

Mais le plus déroutant vient plutôt du chapitre sur la relation avec les socio-professionnels pour lequel la moyenne n'est que de 55,3%. Car là, ce sont souvent de véritables manques qui apparaissent. Les principaux points faibles sont certainement le déficit d'outils de communication orientés vers les prestataires afin de valoriser l'action de l'office de tourisme, le manque de temps à consacrer à la rencontre avec les professionnels, et une définition approximative des services qui leur sont rendus (même lorsque ces derniers sont gratuits).

POLITIQUE QUALITÉ DE L'UDOTSI GIRONDE

Par une meilleure valorisation du réseau, par un travail renforcé sur l'organisation touristique, et plus de contacts directs entre les techniciens et les structures, il s'agira de renforcer la cohésion au sein du réseau et d'éviter un fonctionnement à plusieurs vitesses.

- > Se concentrer sur les membres du réseau les plus fragiles (suivi DLA, rencontre avec chaque OT et SI)
- > Prolonger le travail effectué dans le cadre du DLA collectif de 2007 sur la « valorisation du rôle de l'Office de Tourisme ».
- > Renforcer l'accompagnement des OT qui sont en situation d'aller à la marque Qualité Tourisme
 - Avoir 5 OT ayant la marque en 2008 (10% du réseau)
 - Avoir 10 OT ayant le marque en 2009 (20% du réseau)
- > Proposer un axe de réflexion nouveau sur le tourisme durable aux OT en démarche qualité
- > Lancer une analyse sur la construction des plans de formation des OT et SI
- > Poursuivre le travail sur les Pistes de Robin au sein de la commission culture
- > Améliorer la lisibilité de l'organisation interne de l'UD
- > Conforter la communication du réseau afin d'en améliorer l'image auprès des partenaires institutionnels et privés.

Plan d'action 2008

POLE APPUI-CONSEIL

ASSISTANCE AUX OT ET SI

Action 1

Réponse aux questions posées par les OT et SI pouvant donner lieu à la constitution de dossiers et à leur mise en ligne sur le site Internet de l'UDOTSI.

Action 2

Poursuite du travail engagé avec le DLA de la Gironde. Assistance aux OT en association.

Action 3

Formation : bilan sur les formations auxquelles ont participé les OT et SI ces dernières années

Action 4

Organisation d'une journée sur la formation en collaboration avec la Mopa et AGEFOS PME

VALORISATION DU ROLE DE L'OFFICE DE TOURISME

Action 5

Exploitation des conclusions du DLA sur la « valorisation du rôle de l'Office de Tourisme » mené en 2007

Action 6

Participation au groupe de travail régional destiné à poursuivre la réflexion sur les indicateurs permettant de valoriser son office de tourisme et de réaliser ensemble des outils de communication

MEILLEURE ACCES A L'INFORMATION

Action 7

Poursuite du travail sur le SVP Conseil en relation avec la MOPA et les autres UD d'Aquitaine

Action 8

Poursuite de la mise en ligne de l'information sur le site Internet et sur le blog de l'UDOTSI

Action 9

Observation du réseau : actualisation des données Sirtaqui, cartographie, enquêtes

Action 10

Suivi des travaux de la cellule de veille, en collaboration avec les étudiants du BTS Tourisme

En 2008, le suivi des demandes OT et SI sera entièrement informatisé. Les bilans seront ainsi plus aisés.

POLE QUALITÉ

SUIVI COLLECTIF

Action 11

Organisation de 4 journées de formation

Action 12

Travail sur les critères « développement durable » avec un groupe pilote

SUIVI INDIVIDUEL

Action 13

Conseil individuel lors de rendez-vous avec l'animateur qualité

Action 14

Conseil en équipe : une journée avec l'équipe de l'Office de Tourisme

Action 15

Mise à disposition de stagiaires pour les OT qui iront à la marque grâce au soutien du Conseil Général

SUIVI DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Action 16

Réunion du comité de Pilotage

Action 17

Audits qualité des OT ayant débuté en 2006

Action 18

Audits blancs des OT demandant la marque

Action 19

Suivi des plans d'action grâce à l'outil Kalosori

Action 20

Traitement des bilans qualité mensuels des OT, tests téléphoniques et suivi des enquêtes enveloppes T

Action 21

Création d'un blog sur la qualité pour animer le réseau

Action 22

Participation aux travaux menés par les UD d'Aquitaine dans le cadre de l'animation d'une démarche qualité

POLE PARTAGE D'EXPERIENCE—RESEAU

ACCOMPAGNER LA STRUCTURATION

Action 23
Création d'une commission sur l'organisation touristique des territoires en relation avec la mise en place du schéma départemental

COMMUNIQUER SUR L'ACTION DU RESEAU

Action 24
Rédaction et mise en page des 4 numéros du journal Info Réseau 33

Action 25
Organisation d'une rencontre-débat Assemblée Générale

ACCOMPAGNER LES ECHANGES D'EXPERIENCE

Action 26
Poursuivre l'animation du groupe de travail et faire entrer plus d'offices de tourisme dans la démarche *Sur les Pistes de Robin*

Action 27
Organisation d'un éducteur

Action 28
Carte professionnelle : mise à jour à partir de la liste des personnels

Action 29
Organisation de la bourse d'échange en partenariat avec le CDT

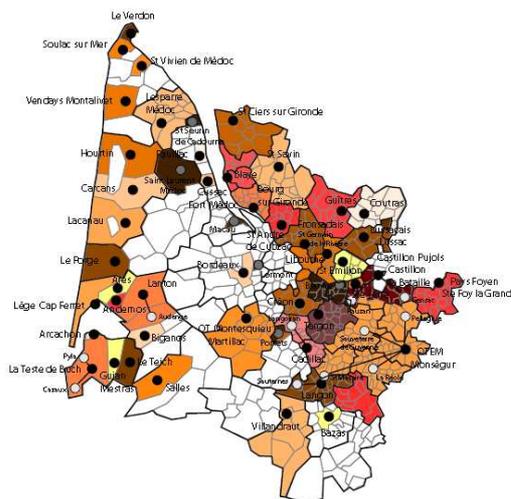
Être plus proche du terrain

De nombreux OT ou SI souhaitent que l'UDOTSI soit plus proches de leurs préoccupations quotidiennes. **Alain VIVIEN** a donc voulu répondre à leurs attentes en essayant de participer à un maximum d'Assemblées Générales, ou de faire en sorte que l'UDOTSI soit représentée par un administrateur.

Une part plus importante sera faite dans le travail des techniciens pour qu'ils puissent aller à la rencontre des offices de tourisme et des syndicats d'initiative. Ce sera l'occasion d'entretenir des liens plus étroits avec les élus locaux afin que chaque structure puisse valoriser son travail et bénéficier de conseils spécifiques.

Le travail en collaboration avec les chargés de missions DLA (Dispositifs Locaux d'Accompagnement) sera poursuivi : les OT et SI associatifs en difficultés pourront ainsi bénéficier de l'intervention de cabinets conseil après évaluation de leurs besoins.

Le blog de l'UDOTSI permettra aussi de présenter l'ensemble des structures du réseau en mettant en avant tant les salariés que les bénévoles, et faire partager les actions de chacun.



En 2007, le réseau a été entièrement cartographié en collaboration avec la Mopa. Ce travail sera actualisé et poursuivi en 2008 pour mieux comprendre les territoires.

POLE MANAGEMENT INTERNE

COMMUNICATION DU RESEAU

Action 30
Accueil d'une stagiaire pour améliorer le fichier presse

Action 31
Dans le cadre d'un accompagnement DLA, évaluation puis proposition d'outils pour mieux valoriser le poids du réseau principalement auprès des élus

ASSURER LA GESTION DE L'ASSOCIATION

Action 32
Écritures comptables et clôture des comptes

Action 33
Bulletin de salaires, congés et emploi du temps

Action 34
Organisation et suivi des réunions des conseils d'administration et bureaux

Action 35
Gestion des cotisations et les relances

ASSURER LE SUIVI DES CLASSEMENTS

Action 36
Réunions de la commission classement pour le renouvellement du classement des OT

DEMARCHE QUALITÉ INTERNE

Action 37
Mettre en place des outils d'anticipation et de mesure du temps de travail par mission

Action 38
Finaliser la rédaction du manuel qualité

Action 39
Accompagner le travail des techniciens dans le cadre des réunions de bureau