FDOT Isère
Fédération Départementale
des Offices de Tourisme de l'Isère

Offices de Tourisme de France

Assemblée Générale

Mardi 21 juin 2022
Château des anges
Saint-Just-de-Claix

Fédération Départementale des Offices de Tourisme de l'Isère
14 rue de la République – 38000 Grenoble– Tél. : 04 76 63 05 86 - E-mail : contact@fdot-isere.com
Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide. - n° Siret 381 654 482 000 11 – code APE 7990 Z

Accompagner le réseau

Bien qu'encore relativement compliquée, l'année 2021 fut une année de convalescence pour le tourisme national en général. L'occasion, après avoir fait le gros dos, néanmoins dynamique, en 2020, de continuer à croire en l'avenir. Par définition, l'avenir est toujours incertain. Et la meilleure recette pour l'appréhender s'appelle le réalisme. On sent bien que nous restons encore dans une période compliquée, principalement en terme de gestion de nos offices de tourisme.

En revanche, l'économie touristique se révèle être rassurante dans les prochaines années. Nous avons l'assurance d'un marché porteur et pérenne ; les collectivités ont bien compris le rôle des Offices de Tourisme et soutiennent ces derniers avec conviction. Et votre Fédération Départementale Iséroise, inlassablement, soutient et accompagne ces efforts conjoints face aux évolutions conjoncturelles et structurelles.

Ne nous y trompons pas, la saison estivale qui pointe son nez ne sera probablement pas simple. Et certainement pas à cause du manque d'activité ; car il y aura du monde, si l'on en croit les chiffres des réservations, notamment par les étrangers européens. Non, c'est la gestion du flux touristique qui serait rendue difficile par quelques tendances lourdes.

En premier lieu, **la pénurie de personnel**, notamment (mais pas que) dans l'hôtellerie-restauration. Personne n'arrive à recruter convenablement et pour compléter les équipes, il sera fait appel à du personnel en cours de formation, voire non formé !

Deuxième impact, **l'augmentation des prix**, avec une double cause. L'inflation bien sûr, mais aussi la baisse de l'offre liée au manque de personnel qui a une incidence sur la loi de l'offre et de la demande. Tout cela contraint les entreprises à augmenter les prix de vente.

Troisième menace, **un danger de sècheresse** et des ressources naturelles impactées…

Différentes réactions de directeurs d'offices de tourisme partagent le même constat : il y a de quoi s'inquiéter ! Mais une fois que l'on a dit cela, que fait-on ?

Pas de miracle évidemment. Mais, comme toujours, les offices de tourisme font face et anticipent. Notamment sur un point crucial : la mesure de l'insatisfaction client devant un service plus limité et un prix à la hausse. Et une première mesure sera, bien entendu, effectuée au comptoir des offices de tourisme… Il sera donc important d'accompagner les équipes dans la remontée d'informations et dans la préparation à des réactions vives de certains visiteurs. Bref, ne pas prendre les portes dans la figure et gérer préventivement la situation qui nous est imposée. Mais dans les offices de tourisme, on sait faire depuis longtemps !!

Pour revenir à notre chère FDOT Isère, le mandat 2019-2022 qui s'achève est plus que satisfaisant.

Jugez plutôt l'évolution sur nos actions-clés :

- **Démarche Qualité Tourisme** : 4 nouveaux offices de tourisme marqués Qualité Tourisme, soit 15 offices de tourisme en 2022, contre 11 fin 2019. La démarche qualité est intégrée comme outil de structuration interne, de management et une démarche de progrès, en interne et à l'échelle de la destination

- **Formation** : avec le collectif Trajectoires Tourisme, et clairement intégrée comme une priorité pour les offices de tourisme de l'Isère. Avec 20 actions de formation organisées en Isère (contre 8 à 12 les années précédentes), l'année 2021 marque un tournant dans la prise en compte de ce dispositif pour la montée en compétence des collaborateurs et l'évolution des organisations

- **Classement des meublés de tourisme** : après un pic en 2019 lié à la réforme de la taxe de séjour, et malgré la baisse d'activité due à la crise sanitaire en 2020, notre activité de classement de meublés de tourisme est aujourd'hui bien repartie et semble avoir trouvé un rythme de croisière, grâce notamment aux nombreux partenariats noués avec les offices de tourisme dans tout le département

En un mot comme en cent, notre Fédération Départementale dispose d'un réseau d'offices de tourisme présent, volontaire, motivé et solidaire. **Félicitations à vous tous !**

Et, en retour, ce réseau dispose d'une Fédération attentive à ses demandes, présente sur le terrain et soucieuse de lui prodiguer les meilleurs services dans les délais les plus courts possibles.

Pour terminer, le nouveau président ou la nouvelle présidente qui sera élu(e) pour trois ans le 21 juin aura à proposer un projet associatif clairvoyant et des actions ambitieuses et notamment poursuivre l'accompagnement dans les démarches de progrès des offices de tourisme et aller plus loin en :

- Relançant le dispositif PilOT d'observation interne en recrutant de nouveaux utilisateurs et en animant ledit dispositif

- Accompagnant les offices de tourisme dans une démarche RSE et tourisme responsable

- Animant et fédérant les cercles professionnels pour favoriser l'intelligence collective et le partage d'expériences

Nous vous souhaitons une excellente saison d'été.

Merci de votre confiance.

Jérôme MERLE, Président

Quelques repères…

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

Jérôme MERLE, Président
Claire DEBOST, Trésorière
Mélina HERENGER, Secrétaire
Allain COLLAUD, Vice-président Animation des gouvernances
Mehdi KERBATI, Vice-président Communication et animation du réseau
Olivier SANEJOUAND, Vice-président Innovation

Membres du Conseil d'Administration

- **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
Fanny LACROIX	OT Trièves

- **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
Christophe SUSZYLO	Isère Attractivité
Laurent PREVOST	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 Alpes Lyon
Pascale MAS-MERLIN	Gîtes de France Isère
Christophe CARRON	CCI Nord Isère
Bruno CROSNIER-LECOMTE	CCI Grenoble
Thierry BLANCHET	Chambre d'agriculture
Danielle CHAVANT	UMIH 38
Fabien ZEBBAR	Logis

Equipe salariée

Mariek VERHOEVEN	Directrice
Cécile ARSENNE	Auditrice qualification des hébergements
Laurane JAVERZAC	Assistante administrative

Panorama du réseau

Offices de Tourisme de l'Isère

Office de Tourisme	Statut	ETP 2021	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	CC Cœur de Chartreuse
OT Grenoble Alpes Métropole	EPIC	33,22	4		Cat I	MQT	Grenoble Alpes Métropole
OT Belledonne Chartreuse	EPIC	19	4	2	Cat II		CC Grésivaudan
OT Chamrousse	EPIC	11,88	1	1	Cat I	MQT	CC Grésivaudan
OT Uriage	Association	4,39	2		Cat I	MQT	CC Grésivaudan
OT Oisans	EPIC	19	5	2	Cat I	MQT	CC Oisans
OT Alpe d'Huez	EPIC	23	1		Cat I	MQT	CC Oisans
OT Les 2 Alpes	SPIC	27	1	3	Cat I	MQT	CC Oisans
OT Oz en Oisans	SPIC	6	1		Cat I	MQT	CC Oisans
OT Vaujany	SPIC	9	1		Cat I	MQT	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	MQT	CC Pays Viennois
OT Pays Voironnais	Service Tourisme	6	2		Cat I	MQT	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	CC Vals du Dauphiné
OT Corrençon	Association	2,02	1		Cat I	MQT	CC Massif du Vercors
OTI Vercors	Association	14	4		Cat III	MQT	CC Massif du Vercors
OT Villard de Lans	EPIC	48	1	1	Cat I	MQT	CC Massif du Vercors
23 OT	**10 EPIC / 1 SPL / 4 associations / 1 service tourisme / 3 régies SPIC / 4 régies SPA**	**298**	**48**	**17**	**17 OT classés : 12 OT Cat I, 4 OT Cat II et 1 OT Cat III**	**15 OT MQT**	**8 OT municipaux, 15 OT inter-communaux (+3 CC non couvertes)**

Rapport d'activité 2021

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

- **Réunions des directeurs des OT de l'Isère**
  - Le 3 mars en visio : APLD, aides aux entreprises, RGPD, PilOT, tourisme durable…
- **Séminaire des animateurs d'OT**
  - Le 27 avril en visio : Bilan de la saison, en collaboration avec les Relais territoriaux Savoie et Haute-Savoie
  - Les 9 et 10 novembre à Vaujany séminaire des animateurs des OT Isère/ Savoie / Haute Savoie : Développement durable, recrutement, échanges d'expériences
- **Bourse d'échange** le 20 mai aux Abrets-en-Dauphiné, avec 67 structures présentes pour un format « spécial Covid » en « coffre à coffre » sur un parking, déjeuner pique-nique food-truck, visites extérieures du Domaine des Fauves et des « Explor'Games » des Vals du Dauphiné
- **Rencontre du réseau des OT de l'Isère** le 16 juin à Seyssins sur le thème du développement durable. Interventions de Guillaume Cromer, consultant d'ID Tourism, suivi d'une table ronde avec Isère Attractivité et Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Assemblée générale de la FDOT Isère. Ateliers prospectifs.
- **Accueil des nouveaux directeurs :**
  - Cyril Laïly, directeur de l'OT de Grenoble Alpes
  - Nicolas Bontoux, directeur de l'OT de St-Marcellin-Vercors-Isère
  - Eléonore Perrier, directrice de l'OT des Vals du Dauphiné
  - Christopher Hardy, directeur de l'OT de Chamrousse
- **Rencontres avec les membres des gouvernances des OT** : 3 mai à Corrençon, 9 juin à Chamrousse,31 mai aux 2 Alpes

ZOOM SUR …

LE SEMINAIRE DES METIERS DE L'ANIMATION

Les Fédérations départementales des OT de Savoie, Haute-Savoie et Isère organisent conjointement le séminaire des métiers de l'animation et de l'évènementiel, chaque année à l'automne. En 2021, le séminaire s'est tenu pour la première fois en Isère, dans la station de Vaujany. Suite à une édition 2020 réalisée à distance, le rendez-vous était très attendu et a réuni une quarantaine de participants des trois départements, dont 10 isérois, de 7 offices de tourisme, autour de sujets d'actualités : développement durable, recrutements, partages de bonnes pratiques, innovantes ou en lien avec la crise sanitaire, dans une ambiance dont nos animateurs ont le secret 😉 Une belle occasion de mettre en valeur les équipements et savoir faires de nos territoires.

✓ Vie de l'association

- 1er janvier : Mariek Verhoeven est nommée directrice de la FDOT Isère
- 3 conseils d'administration
- Assemblée Générale le 16 juin à Seyssins : 45 participants, 20 OT représentés
- Subvention : maintien de la subvention départementale
- Cotisations : maintien des montants par ETP. Tous les OT adhèrent à la FDOT Isère

✓ Communication

- Lancement de la newsletter « Infos rés'OT Isère » : 2 numéros en mars et juillet
- Relais d'informations par mail / Facebook / WhatsApp / visio / téléphone…
- Mise à jour du site internet / Recensement des webséminaires et replays

✓ Vie du bureau

- 1er janvier : Changement de cabinet comptable et de paie
- Mise à niveau des outils informatiques et migration sur Office 365
- Mise en place d'un outil de ventilation du temps de travail
- Passage à la carte Chèque Déjeuner, en remplacement des tickets papiers
- 1er septembre : Embauche de Laurane Javerzac en CDI, à 24h/semaine
- Veille active pour de nouveaux locaux pour la FDOT, l'OT de Grenoble s'agrandissant et souhaitant récupérer le bureau actuel de la FDOT à la Maison du Tourisme. Recherche toujours en cours.

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.

Trajectoires Tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes, c'est :

Bilan chiffré des actions 2021

103 formations collectives réalisées

800 Stagiaires formés

3 068 inscrits aux websem

360 K€ Chiffre d'affaire

Zoom sur l'activité Isère :

Vingt actions de formations ont été portées par la FDOT Isère : 12 « inter » et 8 « intra ».

	2021	2020	2019	2018	2017
Nombre de stages organisés	**20**	12	11	8	11
Nombre de stagiaires accueillis	167	98	110	72	86

21 OT de l'Isère sur 23 ont eu du personnel formé par Trajectoires Tourisme en 2021.

Le bilan de l'activité formation 2021 est très bon pour la FDOT Isère et les résultats s'en ressentent :

- En 2021, 21 OT de l'Isère ont envoyé au moins un stagiaire en formation avec Trajectoires Tourisme, soit 91% (contre 68% des OT d'AURA, hors Haute-Savoie qui a son propre OF)
- 196 professionnels du tourisme isérois ont été formés par Trajectoires Tourisme, contre 130 en 2020.

- Dans le bilan global de l'activité régionale de Trajectoires Tourisme, l'activité de la FDOT Isère représente une part importante : 21% des stagiaires accueillis, 20% des sessions confirmées, 17% du CA global
- Au niveau financier, la réversion à la FDOT Isère est de près de 18 000 euros, contre 9 000 euros environ les années précédentes. Ce résultat s'explique par un nombre plus important de sessions confirmées (20 contre 12 ou moins les années précédentes) et un bon remplissage des formations

ZOOM SUR …

LA GOUVERNANCE DE TRAJECTOIRES TOURISME

Après s'être fait accompagner en 2020 pour définir sa stratégie, le collectif Trajectoires Tourisme a mené en 2021 un travail de fond sur l'organisation de sa gouvernance. En effet, depuis l'intégration de la CRAOTSI dans l'organisation d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme en 2014, très peu d'éléments avaient été formalisés sur l'organisation du collectif.
Le travail mené a permis de clarifier les rôles et responsabilités des membres, de formaliser un processus décisionnel et de revoir le système de rétribution, en s'inspirant d'un système de gouvernance en « holacratie ».

✓ La démarche Qualité Tourisme

➔ 17 OT engagés en 2021

	Nb d'OT MQT
2017	7 adhésions 3 renouvellements
2018	-
2019	1 renouvellement
2020	4 adhésions 5 renouvellements
2021	**5 renouvellements**
Total OT MQT fin 2021	**14 OT MQT**

Suivis individuels :

- Rendez-vous de suivi avec les OT : Oz en Oisans, Villard de Lans, Entre Bièvre et Rhône
- Audits blancs pour les OT : Alpe d'Huez, OTI Vercors, Corrençon.
- Organisation des audits mystères pour les OT : Uriage, OTI Vercors, Alpe d'Huez

Actions collectives :

- **Formation** Ecoute client / questionnaire de satisfaction le 23 mars et le 3 mai.
- Maintien d'une **animation régulière** par l'envoi de mails et de ressources, notamment relatives aux mises à jour des outils officiels du dispositif.
- **Visites mystères inter-OT** en partenariat avec les RT d'Auvergne-Rhône-Alpes animateurs de la démarche Qualité : 31 OT participants, dont 11 de l'Isère.
- **Réunion des référents qualité de l'Isère** le 13 décembre en visio : information et échanges d'expériences.
- Co-organisation avec les RT d'Auvergne-Rhône-Alpes animateurs de la démarche Qualité du **séminaire régional qualité** prévu pour janvier 2022.

Intervention de la FDOT Isère 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.

Membre de la commission nationale ADN tourisme : 4 commissions en 2021. Participation aux « cafés RT », réunions d'animation destinées aux RT animateurs de la DQ.

ZOOM SUR …

LA COMMISSION QUALITE ET DEMARCHES DE PROGRES ADN TOURISME

La FDOT Isère siège à la commission ADN Tourisme Qualité et Démarches de progrès. Cette commission se réunit quatre fois par an pour aborder les problématiques liées au fonctionnement de la marque Qualité Tourisme au sein du réseau des offices de tourisme et fait des propositions à la DGE pour faire évoluer le référentiel. Les membres de la commission sont des relais territoriaux animateurs de la démarche, et depuis 2021, des référents qualité d'offices de tourisme. L'OT Grenoble Alpes siège également dans cette commission. La présence dans cette commission permet d'être informé en direct et en avant-première de certaines évolutions. Cela permet également de nourrir l'organisation nationale de retours de terrain et de faire progresser la démarche.

Être un pôle ressource

✓ Veille et relais d'information

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

✓ 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.

2 nouveaux OT classés en catégorie I en 2021 : Grenoble Alpe Métropole et Oisans Tourisme

	Nb d'OT classés
2017	7
2018	2
2019	5
2020	4
2021	**2**
OT classés fin 2021	**17** **(12 cat I, 4 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.
La FDOT Isère est sociétaire d'Apidae SCIC SA.

ZOOM SUR …

LE DISPOSITIF PILOT (ACTE II)

PilOT est un outil d'observation interne, déployé par ADN Tourisme, qui permet aux offices de tourisme de se comparer avec d'autres offices de tourisme au niveau national, grâce à des indicateurs normés et pertinents. Une méthodologie permet d'exploiter ces indicateurs pour faire évoluer son organisation et ses actions de façon cohérente.

La FDOT Isère anime ce dispositif auprès des offices de tourisme de l'Isère. En 2021, 7 offices de tourisme ont suivi des ateliers de saisie et 5 ont suivi la formation « exploiter les données socio-économiques de son OT avec l'outil pilOT ».

Des ateliers de saisie des données sont régulièrement organisés par ADN Tourisme et un suivi est proposé aux utilisateurs du dispositif.

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 de la FROT AURA
- Membre du collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère
- Membre des CA de Clévacances Alpes Lyon et Gîtes de France Isère
- Adhérent Ecobiz Tourisme
- Adhérent ADN Tourisme et membre de la commission Qualité Tourisme

✓ **Présence auprès du réseau et des partenaires**

Cf Annexe « Rencontres et déplacements »

✓ **Collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère** : organisation du Forum des hébergeurs le 25 novembre à l'IMT de Grenoble sur les thèmes du recrutement et du tourisme responsable.

ZOOM SUR …

LE COLLECTIF DES HEBERGEURS TOURISTIQUES DE L'ISERE

Le collectif des hébergeurs touristiques de l'Isère s'est constitué à la fin des années 2000, à l'initiative de la CCI Grenoble, afin de fédérer la filière de l'hébergement touristique et de travailler tous ensemble sur l'attractivité de la destination. Ce collectif « unique en France » réunit les CCI Grenoble et Nord Isère, les PNR, Isère Cheval Vert, le Syndicat Hôtelier, UMIH 38, la Fédération de l'Hôtellerie de Plein Air, Clévacances Alpes Lyon, Gîtes de France Isère, Isère Attractivité, l'office de tourisme Grenoble Alpes, La Métro, le lycée hôtelier Lesdiguières, Isère Drôme Destination Junior, et la FDOT Isère. Le collectif se réunit régulièrement, dans le but d'échanger des informations et de l'actualité. Il organise tous les deux ans le Forum des Hébergeurs Touristiques et d'autres RDV, à destination des hébergeurs.

Le collectif a tenu son 6ème Forum des hébergeurs, le 25 novembre à l'IMT Grenoble. L'actualité a poussé le collectif à ouvrir le débat sur l'emploi, le recrutement et la formation des personnels ainsi que sur les questions d'un tourisme plus responsable.

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 2021 et continue à développer son activité de classement d'hébergements de tourisme, en partenariat avec les offices de tourisme du département.

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

Un premier semestre plutôt faible avec 94 meublés classés, compensé par un deuxième semestre dynamique. En 2021, 235 meublés ont été classés et 7 chambres d'hôtes qualifiées. Poursuite des visites de classement tout au long de l'année, en respectant les protocoles sanitaires.

	Classements Alpe d'Huez	Classements Oisans (hors AH)	Classements hors Oisans	Total classement
2021	116	57	62	**235**
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**

Audit de renouvellement de l'agrément pour le classement de meublés de tourisme passé en avril.

Mariek et Laurane ont assisté à une formation « être agent de classement de meublés » afin de mettre-à-jour les pratiques et connaissances sur le sujet. Cécile suivra cette même formation en 2022.

Edition d'un flyer commercial pour la promotion de l'activité, avec l'aide de l'OT de l'Alpe d'Huez pour la création graphique.

De nombreux déplacement réalisés en Isère en partenariat avec les offices de tourisme : Vienne Condrieu, Terres de Berlioz, Saint-Marcellin-Vercors-Isère, Balcons du Dauphiné, Cœur de Chartreuse, OTI Vercors, Oisans Tourisme, Vaujany, l'Alpe d'Huez.

242 hébergements classés en 2021

116	57	62	7
Meublés à l'Alpe d'Huez	Meublés en Oisans (hors AH)	Meublés hors Oisans	Chambres d'Hôtes

ZOOM SUR …

L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT DE L'AGREMENT POUR LE CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME

La FDOT Isère a passé pour la 3ème fois depuis 2011 l'audit de renouvellement de son agrément pour le classement des meublés de tourisme, en avril 2021. L'audit, réalisé par AFNOR certification, a été très constructif et un outil de progrès pour notre activité.
Plusieurs actions correctives et amélioratives ont été mises en œuvre : formation, évolution des outils et des procédures de classement et de relation commerciale.
L'occasion aussi de mettre à jour notre flyer d'information sur l'activité de classement, aidés par la graphiste de l'office de tourisme de l'Alpe d'Huez.

Rapport financier 2021

Rapport financier 2021

Produits :

- Maintien de la subvention du Conseil Départemental de l'Isère de 28 000 euros
- Produit des cotisations stable
- Produit de l'activité des classements de meublés en hausse par rapport à l'activité 2020 impactée par la crise sanitaire
- Aide exceptionnelle à l'embauche de l'alternant de 8000 €

Charges :

- Charges salariales en hausse :
    - Pas de chômage partiel
    - Quelques exonération de charges
    - Salaire de Mariek Verhoeven en hausse dans le cadre de son évolution au poste de direction
    - Provision pour risque et charge mise à jour

Résultat :

Le résultat 2021 est à l'équilibre pour un montant de 665 euros.

Proposition d'affecter ce résultat au fond associatif. Le fond associatif à fin 2021 est donc de 76 900 euros.

Situation financière

Compte de résultat 2021 et budget prévisionnel 2022

FDOT Isère	CR 2020 mars-21	CR 2021 mars-22	BP 2022 MAJ 04/2022
PRODUITS			
SUBVENTIONS de FONCTIONNEMENT :			
- Subvention fonctionnement CD38	28 000,00	28 000,00	28 000,00
- Subvention projet innovation CD38	5 000,00		
TOTAL SUBVENTIONS	**33 000,00**	**28 000,00**	**28 000,00**
AUTRES RECETTES :	**71 828,00**	**83 582,00**	**89 115,00**
- Cotisations Adhérents	26 508,00	26 555,00	26 900,00
- Bourses d'échange	40,00	1 600,00	1 600,00
- Refacturation déjeuners rencontres (réu, BE, séminaire)	1 140,00		1 200,00
- Intéressement résultats formation	9 809,00	9 054,00	17 915,00
- Qualification de l'offre : meublés, CHR	28 410,00	39 330,00	35 000,00
- Animation et suivi démarche qualité	5 900,00	6 000,00	6 000,00
- Produits divers, remb frais	21,00	1 043,00	500,00
- Reprise provision (AG)	-	-	-
TOTAL PRODUITS D'EXPLOIT.	**104 828,00**	**111 582,00**	**117 115,00**
FINANCIER:			
- PLUS-VALUE (Produits financiers)	330,00	836,00	500,00
- Transfert de charges (OD paie tickets resto)	3 427,00	2 456,00	2 500,00
EXCEPTIONNEL :			
- produits exceptionnels sur opérations de gestion			
- financement activité partielle crise COVID			
- aide à l'embauche alternant		8 000,00	
TOTAL PRODUITS	**108 585,00**	**122 874,00**	**120 115,00**
CHARGES			
COTISATIONS	**2 308,00**	**2 056,00**	**2 300,00**
OTF, Apidae, CRT, Ecobiz (FROT Aura)	2 308,00	2 056,00	2 300,00
FRAIS DE PERSONNEL :	**75 027,00**	**92 600,00**	**91 000,00**
- Salaires Bruts	59 248,00	69 425,00	69 000,00
- Congés à payer	- 2 350,00	- 33,00	
- Indemnités de stage			
- Charges sociales, médecine du travail, chèques déjeuner, mutuelle	16 125,00	15 201,00	22 000,00
- Taxe Formation continue, taxe d'apprentissage	1 056,00	716,00	
- Dotation aux provisions pour risque et charges	237,00	7 150,00	
- indemnités et avantages divers	711,00	141,00	
FONCTIONNEMENT :	**9 669,00**	**10 032,00**	**9 400,00**
- Locaux	2 290,00	2 277,00	2 500,00
- Primes d'assurance	158,00	158,00	160,00
- Entretien biens mobiliers (ménage)	264,00	367,00	370,00
- Affranchissements	209,00	224,00	250,00
- Honoraires divers	886,00	1 159,00	
- Honoraires cabinet comptable	2 858,00	3 174,00	3 200,00
- Photocopies / impressions	837,00	1 075,00	1 000,00
- Téléphone, portable, Internet	704,00	599,00	600,00
- Service bancaire	122,00	112,00	120,00
- Fournitures de bureau, Entretien, Petit matériel	694,00	611,00	600,00
- Dons, pourboires cadeaux fin d'année, frais divers		184,00	200,00
- Dotation aux amortissements	440,00	136,00	400,00
- charges diverses gestion courante / exceptionnelle		96,00	
- achat plaques Chambres d'Hôtes Référence	-		
- variation stock plaques CHR	207,00	- 140,00	
- mobilier de bureau	-		
MISSIONS, REPRESENTATIONS, COMMUNICATIONS :	**18 930,00**	**17 521,00**	**17 415,00**
- Missions, conférences, séminaires	5 520,00	8 124,00	8 705,00
- Frais de déplacement meublés	3 389,00	3 682,00	3 000,00
- séminaire / AG	2 091,00	2 124,00	2 000,00
- honoraires consultants	5 180,00	1 485,00	1 500,00
- Frais de communication	2 478,00	1 555,00	1 500,00
- Abonnements / Documentation	170,00	140,00	150,00
- Site Internet	102,00	56,00	60,00
- Accueil formations		355,00	500,00
- formation			
TOTAL CHARGES D'EXPLOIT.	**105 934,00**	**122 209,00**	**120 115,00**
TOTAL CHARGES	**105 934,00**	**122 209,00**	**120 115,00**
TOTAL PRODUITS	108 585,00	122 874,00	120 115,00
TOTAL CHARGES	105 934,00	122 209,00	120 115,00
EXCEDENTS OU DEFICITS	**2 651,00**	**665,00**	**0,00**

Annexes

Liste des membres de la FDOT Isère en 2021

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 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
Vienne Condrieu Tourisme

Rencontres et déplacements

Janvier
5 janvier : rdv OT Oz MQT
6 janvier : CA Gîtes de France
8 janvier : réunion collectif des hébergeurs
13 janvier : websem collectif des hébergeurs
28 janvier : réunion bilan / projets des marketeurs Isère Attractivité
29 janvier : réunion stations de l'Isère, Isère Attractivité

Février
2 février : Codir Isère Attractivité
5 février : Réunion ADN tourisme des directeurs RT indépendants
5 février : réunion collectif des hébergeurs
8 février : interview à l'Essor
26 février : CA FROT AURA

Mars
17 mars : AG FROT AURA
17 mars : CA OTI Vercors
18 mars : commission nationale ADN Qualité Tourisme
19 mars : réunion du collectif des hébergeurs
29 mars : clôture des comptes avec le cabinet comptable
31 mars : Codir Isère Attractivité

Avril
2 avril : audit de renouvellement agrément classement meublés
13 avril : audit QT OTI Vercors 2/2
14 avril : réunion partenaires OT SMVI
15 avril : réunion projet FROT AURA
15 avril : rencontre OT Corrençon
21 avril : CA Gîtes de France Isère
26 avril : formation classement meublés
30 avril : finalisation gouvernance Trajectoires

Mai
3 mai : rencontre élus OT Corrençon
4 mai : réunion FROT AURA
6 mai : CA FDOT Isère
18 mai : formation qualité LJ
20 mai : bourse d'échange aux abrets
20 mai : AG ADN Tourisme
21 mai : réunion collectif des hébergeurs
25 mai : rencontre FROT AURA / ART AURA
27 mai : CA clévacances

Juin
8 juin : point Isère Attractivité sur la convention d'objectif
9 juin : rencontre élus OT Chamrousse
11 juin : visio avec ART sur Gouvernance TT
15 juin : AG Auvergne Rhône Alpes Tourisme
16 juin : rencontre des OT de l'Isère et AG FDOT
21 et 22 juin : séminaire Trajectoires Tourisme
25 juin : commission ADN Qualité Tourisme
25 juin : réunion du collectif des hébergeurs touristiques
29 juin : rencontre accueil OT Trièves
29 juin : visio FROT AURA sur prépa budget et statuts

Juillet-Août

Septembre
15 septembre : CA Gîtes de France Isère
23 et 24 septembre : congrès ADN Tourisme à Agen

Octobre
7 octobre : Bureau FROT AURA
18 octobre : CA Auvergne Rhône Alpes Tourisme
18 et 19 octobre : Sommets du Tourisme à Lyon
22 octobre : Commission consultative des services publics locaux CD38 sur le Train de la Mûre
27 octobre : CA FDOT Isère
27 octobre : Comité Directeur Isère Attractivité

Novembre
25 novembre : Forum des hébergeurs touristiques de l'Isère

Décembre
2 décembre : CA Auvergne Rhône Alpes Tourisme
2 décembre : rencontre avec des collectivités travaillant avec Holacratie
6 décembre : RDV annuel avec le CD38 concernant la convention d'objectif : bilan et projets
8 décembre : forum du tourisme OT SMVI
10 décembre : commission nationale Qualité Tourisme ADN
15 décembre : CA FDOT Isère

Fédération Départementale des Offices de Tourisme de l'Isère

14 rue de la République – 38000 Grenoble
Tél. : 04 76 63 05 86
E-mail : contact@fdot-isere.com
www.fdot-isere.com
N° Siret 381 654 482 000 11
Code APE 7990 Z

FDOT Isère
Fédération Départementale des Offices de Tourisme de l'Isère

Offices de Tourisme de France

Avec le soutien de
isère LE DÉPARTEMENT www.isere.fr
ALPES ISHERE