



FDOTSI Isère
Fédération Départementale des Offices de Tourisme
et Syndicats d'Initiative de l'Isère

GUIDE des SERVICES

de la Fédération Départementale
des Offices de Tourisme de l'Isère **2014**



Fédérer et accompagner
le réseau des offices de tourisme
de l'Isère



Agenda 2014



Offices de
Tourisme
de France

LE RÉSEAU
DES OFFICES
DE TOURISME
ET SYNDICATS
D'INITIATIVE
DE L'ISÈRE
EN CHIFFRES*

56 offices de tourisme
et syndicats d'initiative en 2013

345 salariés et personnels
mis à disposition

**PLUS DE
22 MILLIONS**
d'euros de budgets

C'est en
isère

LE TOURISME
EN ISÈRE, C'EST**

**2,8 MILLIONS
DE VISITEURS** dans
les 70 principaux sites et musées

**305 300 LITS
TOURISTIQUES**

**20,1 MILLIONS
DE NUITÉES
TOURISTIQUES**

**671 MILLIONS
D'EUROS** de consommation
touristique en 2011

**PLUS DE 16000
EMPLOIS SALARIÉS**
dans des activités caractéristiques
du tourisme

22 AVRIL

Bourse d'échange de documentation
à l'aéroport de Grenoble-Isère

AVRIL - MAI

Petits déjeuners de la FDOTSI Isère

4 JUIN

Séminaire Sitra à Aix-les-Bains

5 ET 6 JUIN

Académies du tourisme numérique à Aix-les-Bains

17 JUIN

Séminaire des offices de tourisme de l'Isère
et Assemblée Générale de la FDOTSI Isère

3 JUILLET

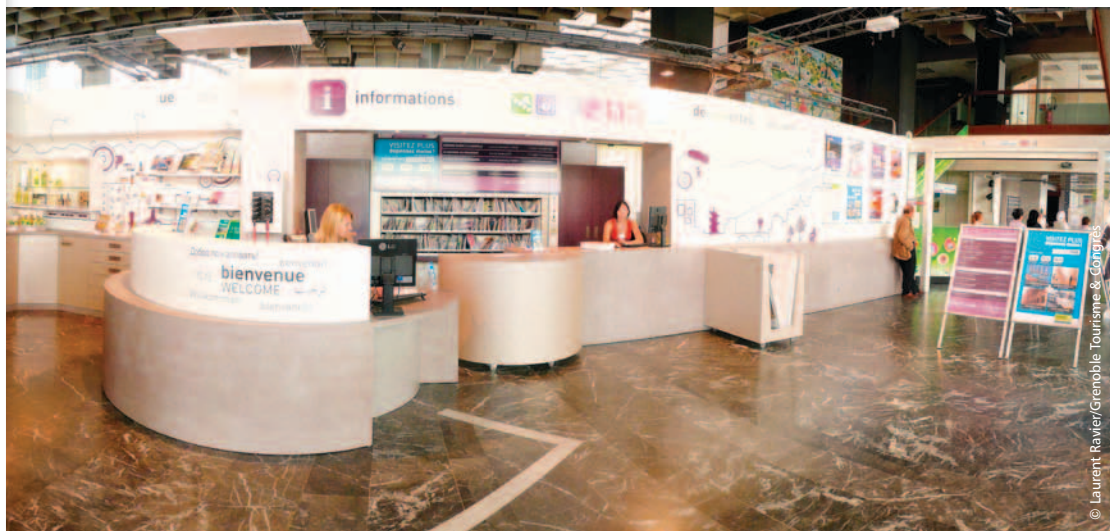
Assemblée Générale des Offices de Tourisme
de France

25 ET 26 SEPTEMBRE

Séminaire national des directeurs d'offices
de tourisme à Vannes

7 OCTOBRE

Journée nationale des animateurs
Numériques de Territoire à Pau



* Radioscopie 2010 des OTSI de l'Isère.

** Isère Tourisme, chiffres 2012.

100%

des offices de tourisme
et syndicats d'initiative
de l'Isère adhèrent
à la FDOTSI Isère

Une équipe à votre service



Jérôme MERLE,
Président de la FDOTSI Isère

Adhérer à la FDOTSI Isère, c'est bénéficier des avantages d'un réseau solide, s'appuyer sur des interlocuteurs compétents et réactifs, coller à l'actualité et aux évolutions du secteur, participer activement à la qualité d'accueil de la destination France. Adhérer à la FDOTSI Isère, c'est devenir plus fort !

UNE ÉQUIPE D'ADMINISTRATEURS ET DE TECHNICIENS AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS

• LE BUREAU EST COMPOSÉ DE 7 MEMBRES

Jérôme MERLE, président,
office de tourisme de Sassenage.

Brigitte VILLARD-COURCHET,
vice-présidente, en charge
de la formation, administratrice de
l'office de tourisme des Entremonts
en Chartreuse.

Marcel BACHASSON, vice-président
en charge de la structuration
territoriale, représentant de
l'Association des Maires de l'Isère
et président de l'office de tourisme
Mandrin Chambaran et Territoire
de Beaufort.

Gilles VANHEULE, vice-président
en charge de l'animation du réseau
et de la communication, directeur
de l'office de tourisme des 2 Alpes.

Mehdi KERBATI, vice-président
en charge de la qualité et
du classement des offices de tourisme,
directeur de l'office de tourisme
de Chamrousse.

Jean-Marie WENGER, trésorier,
président de l'office de tourisme
de Vienne et du Pays viennois.

Claire DEBOST, secrétaire,
présidente du syndicat d'initiative
du Pays Saint-Jeannais.

• LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FDOTSI EST COMPOSÉ DE DIX-NEUF MEMBRES DÉLIBÉRATIFS

10 membres issus du collège des élus,
5 membres du collège des directeurs,
4 membres de droit représentent
le Conseil Général de l'Isère, Isère
Tourisme, la Préfecture de l'Isère et
l'Association des Maires de l'Isère.

• **8 MEMBRES ASSOCIÉS**, représentant
des organismes partenaires, sont
invités à participer aux travaux à titre
consultatif.

Les administrateurs sont élus pour
3 ans lors d'une assemblée générale.
Le conseil d'administration actuel
a été élu en juin 2013.

• LES SALARIÉES

Marie VERHOEVEN, animatrice et
responsable de la FDOTSI Isère depuis
2007, est votre interlocutrice principale.



Cécile ARSENNE est agent de
classement de meublés de tourisme
à la FDOTSI Isère depuis 2003.



FDOTSI Isère,
14 rue de la République
38000 Grenoble
Tél. 04 76 63 05 86
contact@fdotsi-isere.com
www.fdotsi-isere.com

La FDOTSI Isère est une association
loi 1901 créée en 1951. Son budget
est constitué d'une subvention
du Conseil Général de l'Isère,
des cotisations de ses adhérents
et de ressources propres.
Les membres de l'association sont
les administrateurs des offices
de tourisme (deux par structures)
et les directeurs ou responsables
salariés (un par structure, le cas
échéant). L'assemblée générale
annuelle permet aux membres
de la FDOTSI de prendre connaissance
du bilan annuel des actions de leur
fédération départementale, d'échanger
sur les projets et d'élire, tous les 3 ans,
leurs représentants au conseil
d'administration.

En 2012, les élus et techniciens
de la FDOTSI ont parcouru
plus de 15 000 kilomètres
à la rencontre des adhérents
et partenaires. Les différents
rendez-vous qui jalonnent l'année
sont organisés le plus souvent
possible sur vos territoires.





Animer le réseau

CULTIVER L'ESPRIT RÉSEAU EN ORGANISANT DES RENCONTRES TOUTE L'ANNÉE, POUR PERMETTRE AUX ADHÉRENTS DE SE RETROUVER ET D'ÉCHANGER AUTOUR DE PROBLÉMATIQUES COMMUNES ET D'ACTUALITÉ



Madeleine BERTHON,
Présidente de l'office de tourisme du Sud Grenoblois

L'office de tourisme du Sud Grenoblois participe aux différents rendez-vous proposés par la FDOTSI. Cela nous permet de se rencontrer et d'échanger, de se sentir membre d'une famille. Cette année, j'ai participé au congrès des offices de tourisme à Clermont-Ferrand. La richesse des présentations et des témoignages m'a permis de revenir à l'office avec des idées nouvelles et des exemples de bonnes pratiques.

- **Petits déjeuners débats :**

6 à 7 rencontres dans tout le département, une centaine de personnes rencontrées : offices de tourisme, syndicats d'initiative et partenaires territoriaux.

- **Conférences des présidents et directeurs des OTSI de l'Isère :** 2 à 3 rencontres annuelles autour de thématiques d'actualité, animées par des intervenants qualifiés.

- **Journées techniques des directeurs :** 1 à 2 rencontres annuelles pour permettre aux directeurs et responsables salariés des offices de tourisme d'échanger, entre eux, autour de sujets techniques.

- **Bourses d'échange**

de documentation : 2 bourses d'échange de documentation annuelles pour rencontrer ses homologues, les sites touristiques, prestataires d'activités et partenaires institutionnels, économiser des frais d'envoi de documentation, et découvrir chaque fois une nouvelle destination touristique du département.

- **Accueil des nouveaux adhérents :** rencontre des nouveaux présidents et directeurs d'offices de tourisme pour présenter le réseau et échanger sur les projets.

Communiquer avec le réseau et les partenaires

VALORISER LES MISSIONS DES OFFICES DE TOURISME ET MIEUX S'ADRESSER AU RÉSEAU ET AUX PARTENAIRES EN DÉVELOPPANT DES OUTILS ET SUPPORTS DE COMMUNICATION



www.fdotsi-isere.com



Fdotsi Isère



Réseau OT Isère



- **Un site Internet** et **un blog** www.fdotsi-isere.com
- **Une page Facebook** "Fdotsi Isère", et un **groupe Facebook** "Directeurs des OT de l'Isère", **une page Scoop it !** "Réseau OT Isère"
- **Les Cahiers de la FDOTSI** : lettre d'information sur l'actualité du réseau
- **Les Cahiers hors-série :**
 - "Professionnels du tourisme, soyez partenaires de votre office de tourisme"
 - "Elus locaux, votre office de tourisme et vous"
- **"Classer votre meublé de tourisme avec la FDOTSI Isère"**, un document d'information sur le service de classement des meublés de tourisme
- **Le guide des services de la FDOTSI Isère**
- **Galerie de portraits** des présidents, directeurs et responsables des offices de tourisme de l'Isère, visible sur www.fdotsi-isere.com

Professionaliser le réseau

CONSTRUIRE ET PROMOUVOIR UN PLAN DE FORMATION ADAPTÉ AUX BESOINS DES OFFICES DE TOURISME

La FDOTSI Isère, en partenariat avec Rhône-Alpes Tourisme au sein du Pôle Régional de Professionnalisation "Trajectoires Tourisme"**, organise chaque année un programme de formations répondant à vos besoins et aux défis de "l'office de tourisme de demain".

Toutes les formations proposées en Isère et en Rhône-Alpes sont accessibles à tous aux mêmes conditions.

• **Formations internes et inter-filières :** au sein du Pôle Régional de Professionnalisation "Trajectoires Tourisme", la FDOTSI vous accompagne dans vos projets locaux de formation interne ou inter-filières.

• **E-tourisme :** sensibilisation à l'accueil numérique et au e-tourisme, organisation de formations.

• **Sitra :** organisation de formations Sitra et sensibilisation des adhérents et partenaires aux enjeux du système d'information touristique, avec Rhône-Alpes Tourisme et avec Isaline GRAND, votre animatrice départementale Sitra à Isère Tourisme.

122 PERSONNES FORMÉES EN ISÈRE EN 2012
97% des personnes interrogées se déclarent satisfaites ou très satisfaites de l'offre de formation.*



Consultez les offres de formation sur www.ot-rhonealpes.com et sur formation.rhonealpes-tourisme.com et contactez-nous pour discuter du financement de vos projets de formations.



Marjolène GUILLAUD, responsable de l'office de tourisme de La Chaîne des Tisserands

Nous participons régulièrement aux formations proposées par la FDOTSI car nous y trouvons un large choix qui correspond à nos besoins immédiats et axé sur les exigences de la Démarche Qualité notamment. Nous avons la possibilité de participer à des formations au plus près de notre territoire, à Villefontaine ou même à Chambéry. Nos élus nous soutiennent dans cette démarche de formation et l'office de tourisme peut fermer si besoin.

Animer une démarche qualité

La démarche qualité en office de tourisme vise à mieux satisfaire ses clientèles, en améliorant les services rendus aux visiteurs et ses méthodes de travail. Elle permet également de valoriser le rôle de l'office de tourisme auprès de ses partenaires. La certification Qualité est par ailleurs une étape incontournable pour le classement de l'office de tourisme en catégorie I.

La FDOTSI Isère accompagne les offices de tourisme volontaires dans la mise en œuvre des 160 critères de la démarche nationale Qualité Tourisme™ à travers un programme d'animations et de formations collectives et de suivi individuel.



Magali LESCURE, référente Qualité à l'office de tourisme des 2 Alpes

L'accompagnement, les formations, les groupes de travail et les audits conseil animés par la FDOTSI ont été indispensables pour nous soutenir dans la progression de la démarche. J'ai aussi pu solliciter Mariék pour la relecture des documents, elle a pris du temps pour vérifier avec moi tout le système documentaire avant l'audit et ce soutien a été fort appréciable.



EN ISÈRE,
20 OFFICES
DE TOURISME
SONT ENGAGÉS,
3 SONT
CERTIFIÉS
QUALITÉ
TOURISME™

* Enquête 2013 sur la perception des services de la FDOTSI Isère.

** Cf. page 8 : rapprochement CRAOTSI et Rhône-Alpes Tourisme.

Être un pôle ressources

EN ISÈRE,
5 OFFICES
DE TOURISME
SONT CLASSÉS
EN CATÉGORIE I,
II ET III

ACCOMPAGNER LES OFFICES DE TOURISME DE L'ISÈRE ET LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES DANS LEURS ÉVOLUTIONS



• **Classement des offices de tourisme** : informer et accompagner les offices de tourisme sur la réforme du classement. La FDOTSI accompagne ses adhérents dans le montage de leur dossier de demande de classement. Elle émet un avis sur chaque dossier avant qu'il soit transmis en Préfecture (Direction Départementale de la Protection des Populations).

• **Informations juridiques, sociales, réglementaires** : la FDOTSI informe sur la convention collective, les statuts des offices de tourisme, le droit du travail, les relations avec les collectivités, et plus généralement sur les évolutions réglementaires et conventionnelles. De son côté, la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France propose à ses adhérents les services d'un cabinet juridique et social.



Cyrille PY, chargée de mission économie touristique, en charge du dossier de demande de classement de l'office de tourisme du Pays Roussillonnais

Pays Roussillonnais Tourisme a dû renouveler le classement de l'office de tourisme arrivé à échéance. La formation proposée par la FDOTSI m'a fourni une méthodologie efficace pour interpréter les critères et monter la demande de classement. La relecture, puis la pré-validation de la fédération m'ont permis de déposer rapidement un dossier définitif préparant l'accord de la Préfecture, une aide appréciable pour simplifier et sécuriser la démarche.

Accompagner les projets de structuration

L'actualité de la réforme territoriale et les défis auxquels est confronté l'office de tourisme de demain nécessitent une optimisation des ressources et toujours plus de professionnalisme.

Regroupement à une échelle pertinente, changement de mode de gestion, réorganisation des services...

la FDOTSI Isère est à vos côtés pour vous informer et vous accompagner dans ces démarches.

- Conseil et appui auprès des offices de tourisme et des collectivités locales, intervention sur demande (suivi du regroupement des offices de tourisme du Pays de Saint-Marcellin et du Trièves, et des projets de rapprochement des Vals du Dauphiné et du Sud Grésivaudan).
- Organisation de réunions d'information* : "la réforme des collectivités territoriales et ses conséquences sur les offices de tourisme", "mettre en scène de territoire" en 2013, "les cinq défis de l'office de tourisme du futur", "les réformes au cœur des offices de tourisme" en 2012.
- Organisation de formations : schéma local de développement touristique, mieux travailler avec ses élus, travailler en mode projet, diriger un EPIC...
- Mise à disposition d'outils : fiche technique sur la réforme des communes et stations classées, argumentaire sur les enjeux des regroupements, outils édités par Offices de Tourisme de France.



Denis PERRIN, adjoint au maire de Saint-Chef, à l'occasion de la transformation du syndicat d'initiative en office de tourisme, en 2013

Depuis plus de deux ans la FDOTSI nous a guidé dans les différentes étapes du schéma local de développement touristique. Nous avons particulièrement apprécié les conseils sur le choix de la structure juridique de l'OT, adaptée à notre territoire, la présence d'un représentant de la FDOTSI lors des réunions de travail à Saint-Chef, Grenoble et à l'AG du Syndicat d'initiative, la disponibilité lors des entretiens téléphoniques, ainsi que la qualité des formations du personnel communal.



• **Promotion de la démarche Metteur en scène de territoire** : www.metteurenscenedeterritoire.com est un site Internet ressource animé par Offices de Tourisme de France, une boîte à outils pour apprendre à valoriser le travail de son office de tourisme. Organisation de formations pour apprendre à "mieux communiquer avec ses prestataires" et "mieux communiquer avec ses élus".

- **Centre de ressources documentaires** : revues juridiques, code du tourisme et du travail, convention collective, magazines et revues spécialisés, éditions professionnelles... Notre fonds documentaire est à votre disposition.
- **Veille** numérique et documentaire et relais d'information aux adhérents. "Curation" de contenu sur Scoop it ! "Réseau OT Isère"
- **Bourse emploi** : diffusion de vos offres d'emploi et de stages sur www.fdotsi-isere.com.



Valoriser les missions des offices de tourisme

- "Professionnels du tourisme, soyez partenaires de votre office de tourisme", édition d'un document à l'attention des socio-professionnels, présentant et valorisant les missions des offices de tourisme et les services que les professionnels peuvent en attendre. N'hésitez pas à vous approprier ce document en le diffusant auprès de vos partenaires et à vous en inspirer pour réaliser votre propre Guide du partenariat.
- "Elus locaux, votre office de tourisme et vous", document de promotion du réseau à l'attention des élus locaux, édité en 2010. Une mise à jour est prévue au printemps 2014 pour une diffusion aux nouveaux élus locaux.
- Participation au forum des hébergeurs de l'Isère.
- Intervention lors des 12^{ème} Entretiens de la Fédération des Associations Patrimoniales de l'Isère "les offices de tourisme, vecteurs de valorisation du patrimoine".
- Relations presse.

Représenter le réseau

REPRÉSENTER SES ADHÉRENTS AUPRÈS DES PARTENAIRES ET RÉSEAUX INSTITUTIONNELS

- **Participation aux instances délibératives** d'Isère Tourisme, de Rhône-Alpes Tourisme, à la commission tourisme de la CCI Grenoble... et aux conseils d'administration d'autres partenaires.
- **Classement des offices de tourisme** : lien conventionnel avec la Direction Départementale de la Protection des Populations, en charge de l'instruction des dossiers de demande de classement des offices de tourisme. La FDOTSI émet un avis sur les dossiers à traiter.
- **Participation aux assemblées générales** des adhérents.
- **Observation du réseau** : enquête "radioscopie" auprès des offices de tourisme de l'Isère pour avoir des données et des chiffres à jour, afin de connaître et valoriser le réseau auprès des différents interlocuteurs. Ces chiffres vous permettent également de vous évaluer par rapport à des structures comparables.

Qualifier les hébergements touristiques

ORGANISME DE CLASSEMENT AGRÉÉ, LA FDOTSI ISÈRE PROPOSE DES VISITES DE CLASSEMENT DE MEUBLÉS DE TOURISME EN ISÈRE



Le classement "Meublé de Tourisme" est une démarche nationale et volontaire qualifiant des locations saisonnières, basée sur un référentiel national.

La FDOTSI Isère assure des visites de contrôle dans le cadre du classement des meublés de tourisme (classement en étoiles).

Forte d'une expérience de plus de 10 ans dans ce secteur, elle est

convaincue de l'intérêt de cette démarche d'amélioration de la qualité des hébergements.

La FDOTSI édite un document d'information "Classer votre meublé de tourisme avec la FDOTSI Isère", document pédagogique sur l'intérêt de faire classer son meublé et valorisant le rôle des offices de tourisme. N'hésitez pas à le diffuser auprès de vos hébergeurs.

Les partenaires de la FDOTSI Isère

OFFICES DE TOURISME DE FRANCE

La Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France mène des actions auprès des pouvoirs publics pour **faire entendre la voix des offices de tourisme**. Elle assure les négociations patronales auprès de la commission mixte paritaire. Elle propose un soutien juridique et social professionnel à ses adhérents. Elle anime des commissions de travail avec des techniciens et élus du réseau pour penser "l'office de tourisme de demain". Elle gère et anime la délégation ministérielle de la marque Qualité Tourisme™. Offices de Tourisme de France, c'est aussi un nouveau site tourisme.fr plus attrayant et plus performant.

LE CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ISÈRE ET ISÈRE TOURISME

Le Conseil Général de l'Isère apporte un soutien financier à la FDOTSI Isère, formalisé par une convention annuelle. L'agence départementale de développement et de promotion touristique **Isère Tourisme met en œuvre la politique de développement touristique du département, elle assure l'animation des acteurs du tourisme et le développement d'outils pratiques mutualisés. Elle mène des actions de promotion et coordonne des actions et des partenariats entre filières et territoires.** La FDOTSI Isère est membre du comité directeur d'Isère Tourisme et le Conseil Général et Isère Tourisme sont membres du Conseil d'administration de la FDOTSI.

RHÔNE-ALPES TOURISME

Dans le cadre du rapprochement de la CRAOTSI et de Rhône-Alpes Tourisme (janvier 2014), **la FDOTSI Isère est membre fondateur et permanent du pôle régional de professionnalisation "Trajectoires Tourisme"**. Rhône-Alpes Tourisme, en accueillant en son sein les services de la CRAOTSI, poursuit les missions assurées par cette dernière : gestion administrative et financière des formations, négociations avec les organismes financeurs, suivi de l'outil "i-formation" de gestion des inscriptions aux formations. Jérôme MERLE est membre du bureau exécutif de Rhône-Alpes Tourisme.

CCI GRENOBLE ET CCI NORD ISÈRE

La FDOTSI Isère est membre d'Ecobiz Tourisme et travaille en lien avec les chambres de commerce et d'industrie du territoire. Elle participe notamment à l'organisation du Forum des hébergements touristiques de l'Isère.



FDOTSI Isère

FDOTSI Isère

14 rue de la République - 38000 Grenoble
Tél. : 04 76 63 05 86 – contact@fdotsi-isere.com

www.fdotsi-isere.com