

Plan d'action 2007-2013

**«Pour un renforcement des stratégies
de développement
et de communication
des Offices de Tourisme
et Syndicats d'Initiative du Nord»**



UDOTSI
du Nord

«Les vents ne sauraient être favorables à celui qui ne sait où il va». SENEQUE

Effectif des OT et SI du Nord par zone et par classement

PAR TERRITOIRE	SI	OT1*	OT2**	OT3***	OT4****	TOTAL 2007
AVESNOIS	14	4	3	1	0	22
HAINAUT	16	5	2	3	0	26
METROPOLE	12	4	7	1	1	25
COEUR DE FLANDRE	1	5	2	1	0	9
FLANDRE CÔTE D'OPALE	3	3	2	2	1	11
TOTAL DEPARTEMENT	46	21	16	8	2	93
47 offices de Tourisme						

Récapitulatif des types de contrat des personnels dans les OT et SI du Nord

	CDI Associatif	CDI Fonctionnaire	CDD Associatif	CDD Fonctionnaire	Contrat Aidé	TOTAL	
						2006	1999
Direction	17	6	1	5	0	29	17
Accueil	50	25	3	7	39	124	114
Administration	26	7	1	1	7	42	35
Promotion/Production	26	1	1	0	5	33	13
Animation	13	2	3	0	9	27	26
Guides permanents	28	0	0	0	0	28	
Autres	13	3	2	1	12	31	11
Total PERMANENTS	173	44	11	14	72	314	216
2006	69%		8%		23%	100%	
1999	32%		21%		47%	100%	
Guides vacataires			135			135	254
Saisonniers			119			119	11
Total SAISONNIERS			254			254	265
TOTAL SALARIES :						568	481

Evolution des recettes des OTSI par zone

	Total recettes 2005	Total recettes 1999	Evolution 1999/2005
Avesnois	956 277	245 964	X 3,9
Hainaut	3 359 734	395 415	X 8,5
Métropole	4 435 768	1 828 834	X 2,4
Cœur de Flandre	813 573	419 947	X 1,9
Flandre Côte d'Opale	5 516 412	2 593 859	X 2,1
TOTAL 2005	15 081 764	5 484 019	X 2,8

Les budgets sont 4,8 fois plus importants en 2005 qu'en 1993.

Depuis les années 1990, l'UDOTSI du Nord organise un plan d'action sur la période du contrat de plan Etat – Région. Même si aujourd'hui celui-ci n'existe plus pour le Tourisme, l'UDOTSI du Nord a souhaité garder cette méthode, qui lui permet d'avoir une vision de ses missions à moyen terme.

Le plan d'actions que nous vous présentons est le fruit d'une réflexion des élus de l'UDOTSI, du réseau des OT-SI du Nord et de l'implication de l'UDOTSI dans les différents schémas, régional et départemental, sur le développement touristique du Nord-Pas-de-Calais.

Les actions que nous reprenons à notre compte sont, pour nous, le moyen d'affirmer notre partenariat avec nos institutionnels, sans qu'aucune politique de développement du réseau des OT-SI ne serait possible.

La volonté de l'UDOTSI du Nord est d'être le relais des politiques définies par le Conseil Régional et le Département du Nord ; c'est également celle des différentes réflexions avec les partenaires des OT-SI que sont les Chambres de Commerce, les Parcs Naturels Régionaux, les Pays, les EPCI...

Nous avons repris à notre compte certaines réflexions et politiques nationales et pour d'autres, nous avons l'ambition de faire de nos propositions spécifiques des axes qui pourraient servir d'exemple.

Le Plan d'Action n'est pas figé. Il est le fil conducteur des sept prochaines années. Le Conseil d'Administration de l'UDOTSI du Nord et les différents Comités Techniques pourront adapter leurs politiques en fonction des événements, qui justifieraient une réorientation de nos actions.

Un «Etat des Lieux» a été réalisé en 2006 pour préparer ce schéma en lançant ainsi des perspectives pour les années à venir. Cette étude était également le bilan du plan d'action écoulé, permettant de mesurer le chemin parcouru et entrevoir celui qui reste à faire.

Aujourd'hui, le réseau des OT-SI du Nord s'est stabilisé. Dans les années 80, le département du Nord comptait 43 OT-SI dont les deux tiers étaient des SI. Aujourd'hui, il est composé de 93 OT-SI dont 47 OT.

Le travail de professionnalisation a donc fonctionné, il y a maintenant autant d'OT que de SI.

L'ensemble des OT du Nord respecte les critères nationaux et ont tous été (re)classés durant ces deux dernières années.

Le nombre de salariés de ces 96 structures a progressé. Nous sommes ainsi passés entre 1999 et 2006, de 481 salariés à 568 dont 314 permanents et 254 vacataires. (Pour rappel l'effectif des OTSI en 1993 était de 255 salariés).

L'évolution des statuts de ces personnels est pour nous une véritable satisfaction.

Les personnels permanents sont composés aujourd'hui à 69% de contrats CDI, les contrats CDD ne sont plus que 8% et les contrats aidés ont été réduits de 50%.

Le turn-over que nous avons repéré en 1993 et en 1999, d'une durée de quatre années et trois mois, se trouve aujourd'hui sensiblement rallongé ; l'augmentation des contrats à durée indéterminée expliquant cela.

Les budgets sont aussi en très nette évolution quelque soit la zone touristique du département ; ils ont été multipliés par 2,8 entre 1999 et 2005, ils sont d'un montant de 15 millions d'euros pour l'année 2005 (il faut noter que l'augmentation entre 1993 et 2005 est 4,8 fois plus importante).

La qualité des locaux des OT-SI du Nord a fortement progressé, les collectivités locales ayant aujourd'hui de

véritables bureaux d'accueil digne de ce nom.

Afin de mettre en place le plan d'action 2007-2013, le Conseil d'Administration de l'UDOTSI du Nord s'est entouré de quatre Comités Techniques composés de Salariés, Techniciens et de Présidents des OT-SI, volontaires, pour travailler sur les quatre grandes orientations autour desquelles s'articule ce Plan d'Action.

Un Comité de Pilotage composé des membres du Bureau de l'UD, des membres des Comités Techniques et des partenaires Institutionnels publics et privés viendra valider les décisions des commissions.

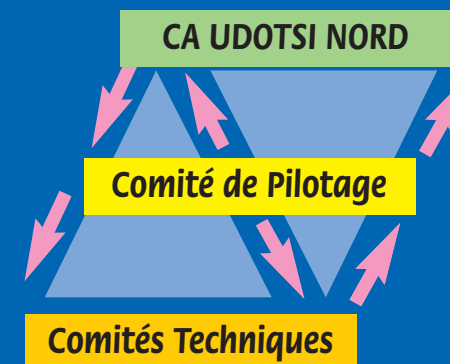
Il est intéressant de rappeler que la loi du 23 décembre 1992, confortée par la loi du 17 août 2004, sur la répartition des compétences dans le tourisme, positionne clairement l'office de tourisme comme un organisme local de tourisme reconnu pour assumer par délégation de la municipalité ou de l'intercommunalité la compétence tourisme sur son territoire statutaire.

Le code du tourisme nouvellement réactualisé précise les rôles et les missions obligatoires des OT-SI ainsi que leurs rôles facultatifs.

Les actions que nous avons ainsi définies reprennent, bien sûr, les missions d'accueil et d'information, les missions de promotion du territoire de compétence et les missions de coordination des divers partenaires du développement touristique local. Le plan d'action précédent visait principalement à l'amélioration et au perfectionnement de celles-ci.

Tout en poursuivant les objectifs du plan d'action 2000-2006, l'UDOTSI du Nord souhaite aller plus loin et positionner les OT-SI comme développeur du territoire. Ainsi, il axe son nouveau plan d'action sur le développement des missions facultatives que sont la production touristique, la commercialisation, la consultation sur des projets d'équipements collectifs touristiques locaux et la participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique touristique locale ; ceci par la mise en place de schémas locaux de développement touristique.

ORGANISATION DE SUIVI



RETRO-PLANNING

- Réalisation de l'état des lieux (novembre 2006)
- Définition des objectifs (CA février 2007)
- Présentation des objectifs (AG UD Mars 2007)
- Mise en place des comités techniques (mai-juin 2007)
- Validation des objectifs et des orientations (CA juin 2007)
- Réunions dans les 5 zones (septembre 2007)
- Validation du plan d'action (CA 28 septembre 2007)
- Rencontre des partenaires institutionnels (octobre 2007)
- Ecriture définitive du Plan d'Action et projet du Plan de financement (novembre - décembre 2007)
- Lancement des actions (janvier 2008 à 2013)
- Evaluations (novembre 2010 et 2013)

MISSIONS DES OFFICES DE TOURISME



Extrait du Code du Tourisme 2008 – Art. L. 133 - 3

L'office de tourisme assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme.

Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.

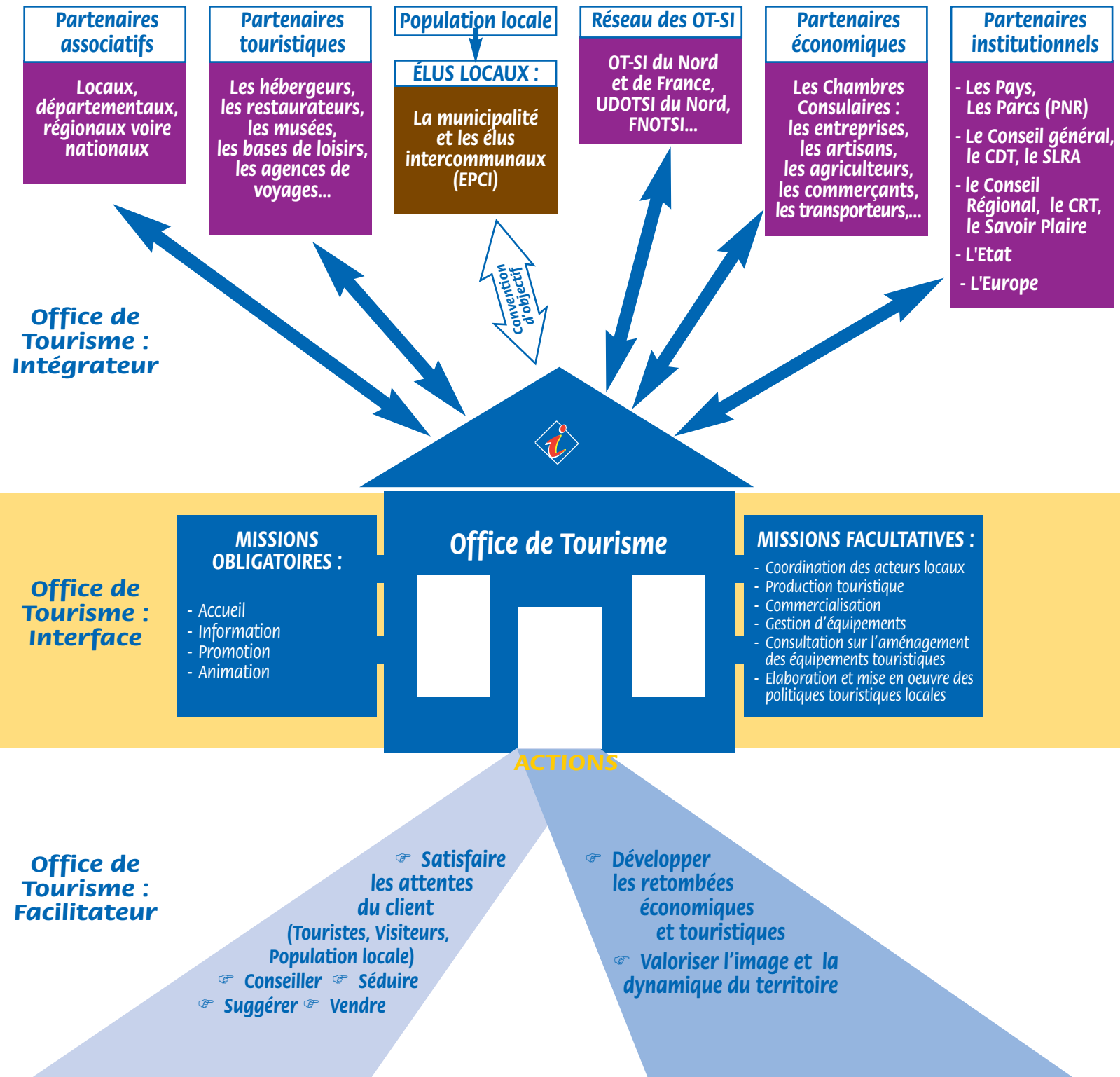
Il peut être chargé, par le conseil municipal, de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines :

- de l'élaboration des services touristiques,
- de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs,
- des études,
- de l'animation des loisirs,
- et de l'organisation des fêtes et de manifestations culturelles.

Il peut être autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques.

Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

L'office de tourisme soumet son rapport financier annuel au conseil municipal.



IMPLICATION DU RÉSEAU DES OTSI DANS LES DIFFÉRENTS SCHÉMAS



Schéma Régional de Développement Durable du Tourisme et des Loisirs

Le Comité Régional du Tourisme souhaite positionner le Nord-Pas-de-Calais comme une région «pilote» en matière de tourisme durable. Il préconise que chaque territoire identifie son positionnement et sa vocation touristique afin de développer des stratégies et des actions en cohérence avec son identité, mettant en valeur ses spécificités et adaptées à ses clientèles. Les territoires pourront ainsi se positionner sur des filières thématiques reconnues comme d'Identité Régionale ; l'habitant devient alors acteur du développement touristique et principal « consommateur » du territoire.



Schéma Départemental de Développement Touristique Durable 2005-2010

Le Conseil Général recommande à tous les acteurs du tourisme de s'engager sur les principes du développement durable afin de passer d'une destination touristique «classique» à une destination touristique «durable». Par son schéma départemental, il se positionne dans un rôle de sensibilisation à la préservation et à la valorisation des richesses patrimoniales et environnementales. Il fait de l'accessibilité du tourisme à tous les publics, l'une de ses priorités. Il encourage à la professionnalisation, à l'amélioration de la qualité de l'offre touristique et à une meilleure cohérence entre les politiques touristiques au niveau national, régional, départemental et local.



PLAN D'ACTION DE L'UDOTSI DU NORD

AXE 1 :

Mise en place des schémas locaux de développement touristique.

Les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord ont profondément évolué dans leurs rôles et leurs missions. Plus qu'une structure d'accueil, ils sont aujourd'hui de véritables développeurs de leurs territoires.

Redéfinir les rôles et missions des OT

- Réfléchir à de nouvelles missions et les mettre en cohérence avec un rôle de développeur (réunion de travail avec les OT et les partenaires institutionnels).
- Recadrer les missions de l'OT auprès des salariés et administrateurs.
- ...

Repréciser les conventions d'objectifs des OT avec leur collectivité territoriale

- Définir des conventions d'objectifs détaillées et pertinentes.
- Travailler auprès de chaque OT sur la rédaction de sa convention afin que celle-ci soit adaptée aux ambitions de la structure et en rapport à ses missions.
- Former à la rédaction de convention d'objectifs et sur comment sensibiliser et mobiliser les élus.
- Communiquer avec les élus sur le rôle des OT-SI, sur l'importance du développement touristique, sur le réseau et sur des actions, en leur rappelant leur compétence en matière de tourisme.
- ...

Développer le rôle des SI

- Définir des missions «obligatoires» pour les SI ; tendre vers une convention d'objectifs.
- Professionnaliser les SI (formations adaptées) et viser un classement en OT.
- Développer les partenariats avec les OT.
- ...

Affirmer l'action économique des OT-SI

- Former les conseillers en séjour «à vendre le territoire comme un produit» et inciter le client à consommer les prestations et produits touristiques locaux

- Encourager les OT à demander l'habilitation à commercialiser (dans la mesure où les prestations touristiques sont suffisantes).
- Former sur les méthodes d'élaboration et de commercialisation des produits touristiques.
- Mesurer les retombées économiques locales (observatoire).
- Développer la taxe de séjour qui permet également de mesurer les retombées économiques du tourisme local.
- ...

s'impliquer dans les politiques des partenaires

- Renforcer les partenariats et clarifier les missions de chacun.
- Inciter les OT à participer aux projets auxquels ils sont associés (ex : plan marketing partagé du CRT, positionnement départemental...).
- Mutualiser les démarches de développement présentes sur le territoire.
- ...

Elaborer des schémas locaux de développement touristique

- Initier à la méthodologie d'élaboration d'un schéma local de développement touristique.
- Accompagner les schémas locaux de développement touristique qui seront réalisés.
- Editer un guide : «comment réaliser un schéma de développement touristique» (comment rédiger un cahier des charges, comment choisir un cabinet, comment travailler avec un cabinet...).
- Mutualiser les expériences des OT ayant réalisé leur schéma de développement.
- ...

Conforter les relations avec les professionnels du territoire

- Intégrer les professionnels dans les Conseils d'Administration des OT-SI.
- Communiquer auprès des professionnels sur les rôles et missions des OT-SI.
- Renforcer l'observation statistique (clients envoyés par l'OT-SI, augmentation de la clientèle lors d'une manifestation organisée par l'OT-SI...).
- Former sur «comment travailler avec un prestataire?» (outils, argumentaire...).
- Promouvoir les produits des professionnels du territoire.



- Informer les professionnels des manifestations, événements et autres opérations touristiques du territoire.
- Promouvoir le territoire auprès des professionnels, et leur donner les outils de promotion de celui-ci.
- Créer des services spécifiques aux prestataires (ex : présenter les chambres d'hôtels sur le site Internet de l'Office... participation à des salons...).
- ...

Associer la population locale au développement touristique de leur territoire

- Associer la population locale en mettant en place des bulletins d'information.
- Inciter l'habitant à consommer son territoire, à redécouvrir son territoire.
- Faire de l'habitant un ambassadeur de son territoire.
- ...

Réfléchir à des actions à l'échelle de micro territoires

- Inciter les OT-SI à travailler sur des échelles plus larges que leur commune, sur des micros territoires.
- Initier les OT-SI aux structures communautaires (les EPCI).
- ...

AXE 2 :

Maintien de la démarche qualité et développement des logiques éco citoyennes et durables.

Le Plan d'Action 2007-2013 de l'UDOSTI du Nord s'organise autour du maintien et du développement du niveau qualité des OT-SI adhérents à la démarche qualité départementale, tout en essayant de sensibiliser les autres OT-SI non adhérents. La Démarche Qualité développera également les logiques éco citoyennes et durables, l'amélioration de l'accessibilité des structures d'accueil aux personnes handicapées et le renforcement de l'attractivité des locaux.

Poursuivre la Démarche Qualité et y intégrer les logiques éco citoyennes

- Lancer une 3^{ème} vague d'audits qualité, visibles et invisibles.
- Maintenir les journées qualité et suivi des plans individuels qualité.
- Développer une procédure «Alerte Qualité» et réitérer les audits de contrôle.
- Étendre la démarche qualité aux logiques éco citoyennes et définir un guide sur le développement durable.
- Dessiner un Agenda 21 pour le réseau des OT-SI du Nord.
- Editer un guide des bonnes conduites éco citoyennes.
- Instaurer des diagnostics énergétiques des OT-SI.
- Renforcer les méthodes managériales des dirigeants des OT.
- Former aux logiques éco citoyennes (éco conception, éco produits) pour les personnels des OT-SI.
- Initier les OT-SI aux projets touristiques «durables».
- Communiquer auprès des visiteurs sur les logiques éco citoyennes et durables.
- ...

Développer des sites Internet de qualité

- Définir une charte qualité sur la conception et le contenu des sites Internet.
- Assister les OT-SI dans la création de site Internet (comment mettre en place un cahier des charges, référencer son site, vulgariser le vocabulaire technique, aider à choisir le «bon» prestataire Internet).
- ...

Travailler la qualité des éditions

- Editer plutôt des documents d'accueil que d'appel pour mieux développer le pouvoir de conseil en séjour.
- Former sur les techniques d'édition.
- Former sur la conception de document « d'accueil ».
- Initier les outils de l'image, prise de vue. Comment avoir un regard critique, comment choisir ses visuels...
- Associer les élus et les partenaires locaux dans le choix des visuels et messages des supports de promotion.
- ...

Réduire le nombre de documents édités par les OT-SI

- Instaurer systématiquement des plans de diffusion des différentes éditions.
- Remodeler le centre de collectage départemental.
- Développer une Base de données des documents édités par l'OT-SI (récupération des éditions en format PDF et téléchargement dans les OT-SI et sur le site de l'UDOSTI du Nord).
- ...

Renforcer l'attractivité des locaux

- Définir un cahier des charges / fiches types pour aménager efficacement nos bureaux d'accueil.
- Former sur les techniques d'aménagement des vitrines, des espaces d'accueil des OT-SI et des boutiques.
- Organiser des voyages d'étude pour renforcer et illustrer les méthodes d'aménagement, mutualiser les expériences.
- ...

Développer l'accessibilité des locaux et l'accueil des personnes handicapées

- Sensibiliser et développer l'accueil des personnes handicapées et tendre à l'obtention de la marque «Tourisme & Handicap».
- Rééditer le Guide Pratique sur l'accessibilité des OT-SI.
- Editer un classeur départemental, voire régional, regroupant tous les sites touristiques accessibles aux personnes handicapées qui sera disponible à l'accueil de tous les OT-SI.
- ...

Etudier la satisfaction des clients

- Observer le degré de satisfaction du client dans les OT-SI.
- Editer des questionnaires de satisfaction et lettre « T ».
- Traiter les enquêtes de satisfaction.
- ...

Renforcer les statistiques d'observation des OT du Nord

- Maintenir l'observation statistique des clients des OT (boîtier statistique) et développer des études spécifiques sur leurs activités.
- ...



AXE 3 :

Développer l'image du réseau départemental.

L'attractivité touristique d'un territoire passe par l'image qu'il véhicule. Les OTSI du Nord devront mobiliser et mutualiser leurs efforts et communiquer sur leurs actions afin d'évoluer vers un réseau cohérent, structuré et dynamique.

Renforcer la cohésion du réseau des OT-SI Travailler sur l'image que l'on souhaite donner

- Créer un slogan du réseau des OT-SI du Nord.
- Développer les échanges entre les OT et les SI de la même zone touristique.
- Communiquer sur l'engagement du réseau des OT-SI du Nord dans le Développement Durable.
- Mettre en place un Comité des Directeurs qui collectera les problématiques rencontrées.
- Organiser des réunions d'informations en début de saison pour mieux connaître les programmes estivaux de chacun.
- Rééditer et promouvoir la liste des OT-SI du Nord.
- ...

Communiquer sur les missions d'accueil et d'animation des OTSI

- Instaurer une journée de l'Accueil des OT-SI pour nouer ou renouer des liens avec les acteurs locaux, la population locale... et communiquer sur le réseau et sur les différentes missions des OT-SI.
- Collecter les articles de presse sur les actions des OT-SI du Nord pour en faire un outil de promotion du réseau, en ligne.
- Editer un catalogue des actions « originales » des OT-SI du Nord.
- ...

Intégrer les plans marketing départemental et régional

- S'impliquer dans les différents plans marketing et adapter le positionnement départemental dans les actions des OT-SI au niveau local.
- ...

Congrès National 2008

- Organiser l'accueil du congrès des OT-SI de France en 2008 à DUNKERQUE en mettant en avant les forces du réseau départemental.
- ...

AXE 4 :

Formation et valorisation des personnels

Tout en les formant aux différentes techniques de professionnalisation, nous devons valoriser les personnels en les impliquant comme «porteur du projet de l'OT-SI». Il faudra impérativement sensibiliser les bénévoles au métier du tourisme et leur donner des cadres de référence pour développer leurs actions.

Consolider le niveau de performance des personnels des OT-SI du NORD

- Développer un plan de formation adapté à chacun des différents postes des OT-SI.
- Rassembler les bénévoles des OT-SI autour de journées de formation - information - sensibilisation.
- Planifier et valoriser les formations dans un «passport des formations» que chaque salarié pourra s'approprier.
- Mutualiser les expériences des OT-SI pour en faire profiter le réseau.
- Appréhender les grands projets Régionaux au travers de voyages d'études et de sensibilisation.
- ...

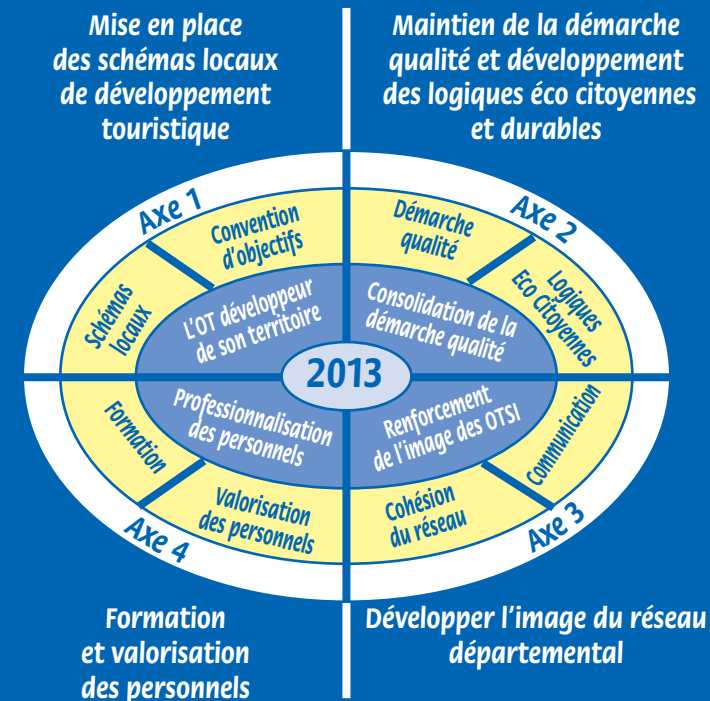
Valoriser les personnels

- Optimiser le temps des formations, respecter le droit individuel à la formation (DIF) et le congé individuel de formation (CIF).
- Accompagner les personnels qui souhaitent évaluer leur niveau en leur donnant la possibilité de valoriser et de valider leurs acquis de l'expérience (VAE) par un diplôme.
- Faire évoluer et diversifier les métiers dans les OTSI.
- Revaloriser régulièrement les rémunérations.
- ...

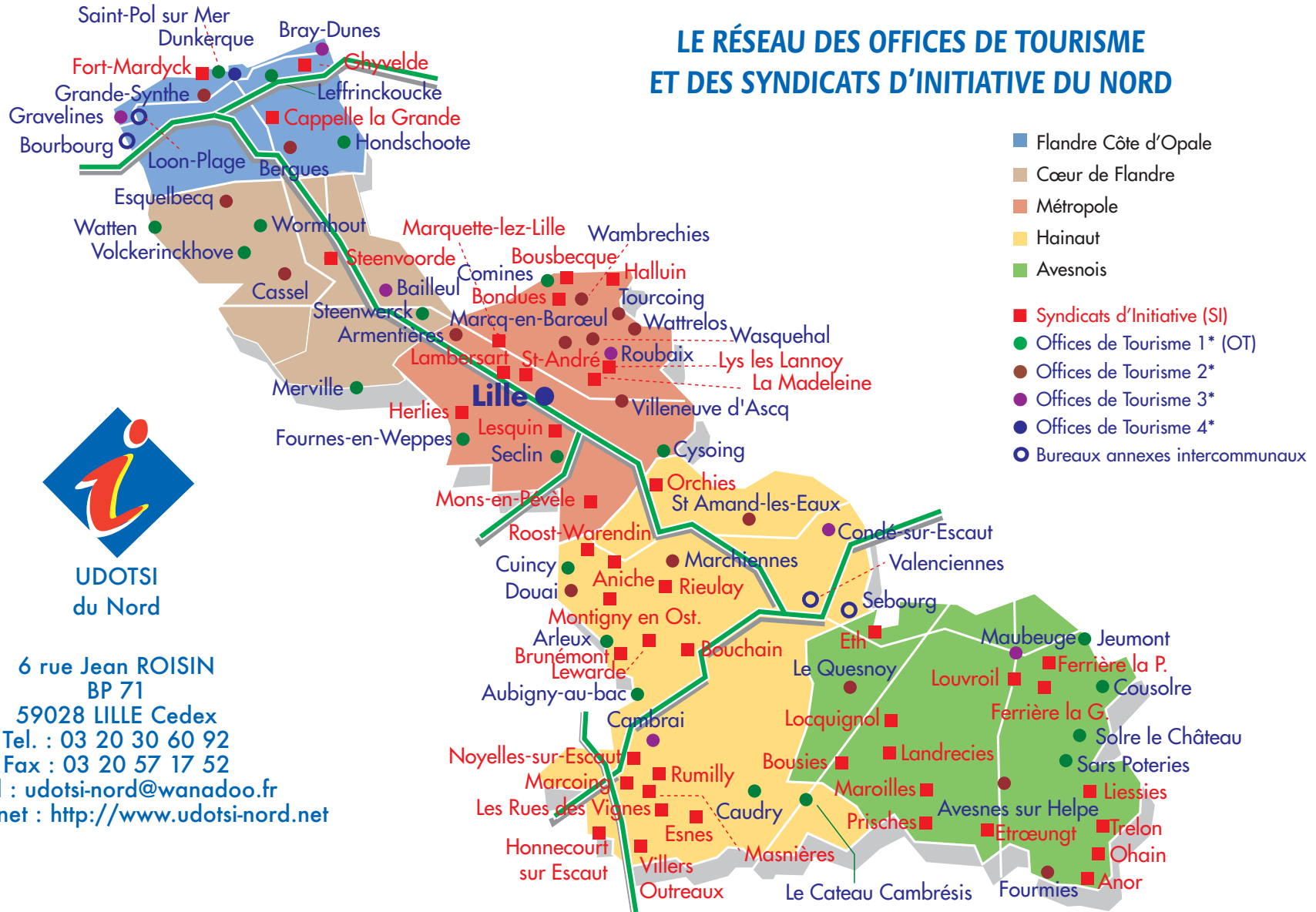
Faciliter la mobilité interne et externe des personnels

- Développer la bourse d'emploi de l'UDOTSI, et insérer nos offres et demandes d'emplois dans des sites nationaux.
- Continuer les attestations d'activités initiées par l'UDOTSI auprès des salariés.
- ...

OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION DE L'UDOTSI DU NORD : conforter les missions obligatoires et développer les missions facultatives



LE RÉSEAU DES OFFICES DE TOURISME ET DES SYNDICATS D'INITIATIVE DU NORD



UDOTSI
du Nord

6 rue Jean ROISIN
BP 71
59028 LILLE Cedex
Tel. : 03 20 30 60 92
Fax : 03 20 57 17 52
Mail : udotsi-nord@wanadoo.fr
Site Internet : <http://www.udotsi-nord.net>

Impression Visual Concept - Orchies - 03 20 64 88 09



Le Plan d'action 2007-2013 sera développé en partenariat avec l'Europe, l'Etat, la Région Nord Pas de Calais, le Département et le réseau des OT-SI du NORD.
Il a pour ambition de s'inscrire dans les deux schémas de développement touristique initiés par la Région et le Département.
Décembre 2007