

OFFICES DE TOURISME D'Auvergne RHÔNE-ALPES

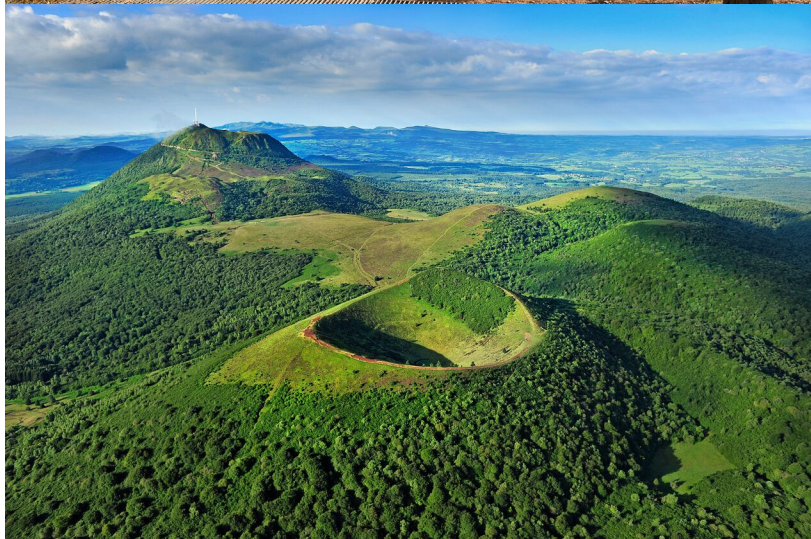
RADIOSCOPIE 2019



Offices de
Tourisme
de France

FÉDÉRATION RÉGIONALE
Auvergne-Rhône-Alpes

**Fédération Régionale des
Offices de Tourisme
d'Auvergne Rhône-Alpes**



BIENVENUE DANS LES OFFICES DE TOURISME D'Auvergne RHÔNE-ALPES



Créée en février 2019, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes (succédant à la CRAOTSI dont le périmètre d'action se limitait à Rhône-Alpes) s'est imposée dans le domaine de l'économie touristique comme le représentant indispensable des Offices de Tourisme de cette grande région soit directement, soit à travers ses fédérations départementales.

Au-delà de ses missions de représentation et d'animation du réseau auprès des partenaires institutionnels du tourisme régional, de sa fonction de relais territorial d'OTF, FROT-AURA a pour ambition d'être un véritable centre de ressource auprès de ses adhérents, mettant à leur disposition toutes les informations nécessaires à l'accomplissement des objectifs qui leur ont été fixés par leurs conseils d'administration respectifs.

C'est dans ce cadre que nous avons le plaisir de vous présenter la première radioscopie des Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes, structures incontournables dédiées au développement touristique local.

Cette mission pilotée par la FDOT Isère avec le concours de l'ensemble des fédérations départementales et représentants adhérents à la FROT-AURA permet d'avoir aujourd'hui une photographie crédible et opérationnelle de l'organisation des Offices de Tourisme d'AURA même si quelques structures n'ont participé, faute de temps, à cette première version.

A l'avenir, cette mission se poursuivra avec pour ambition que cette radioscopie devienne, dès sa prochaine version, un véritable outil d'information exhaustif et surtout un instrument de benchmarking permettant à chacun, techniciens comme élus, d'évaluer sa performance et, le cas échéant, adapter son organisation conformément à ses ambitions et aux attentes des acteurs touristiques de leurs territoires respectifs.

Erich DEBRUERES

PRÉSIDENT

Sommaire

3 - Le tourisme en Auvergne Rhône-Alpes

3 - Panorama du réseau

4 - La logique de l'Office de Tourisme communautaire

4 - Une institutionnalisation des Offices de Tourisme

5 - La Qualité en progrès !

6 - Développement des services

6 - Évolution des pratiques d'accueil

7 - Les ressources humaines

8 - Les ressources financières

Éléments de méthodologie

Données issues du questionnaire en ligne administré auprès des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative d'Auvergne Rhône-Alpes du 26 mars au 7 mai 2019. Enquête animée au niveau régional par la FDOT Isère, en collaboration avec les opérateurs départementaux : FDOTSI Loire, FDOTSI Ain, FDOTSI Drôme, Offices de Tourisme 73 Savoie Mont-Blanc, Initiative et Développement Tourisme 74, ADT Ardèche, Service tourisme du Conseil Départemental du Rhône, et pour les départements d'Auvergne Marie-Claire MERCIER et Cédric CORRE. 177 structures participantes (sur 198 identifiées). **Merci à tous !** Un questionnaire différent a été administré auprès des Offices de Tourisme d'Ardèche en décembre 2018. Les données communes ont pu être exploitées dans l'analyse régionale. Quelques données sont issues d'autres sources : Relais territoriaux, Offices de Tourisme de France, Auvergne Rhône-Alpes Tourisme, labels... NB : les réponses à l'enquête sont des données déclaratives. Par ailleurs, certains Offices de Tourisme n'ont pas répondu à l'enquête. Les résultats ne sont donc pas exhaustifs (ressources humaines et financières notamment).

Le tourisme en Auvergne Rhône-Alpes

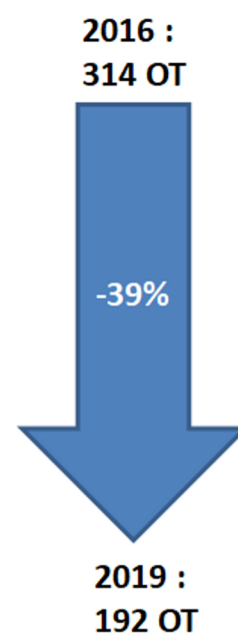
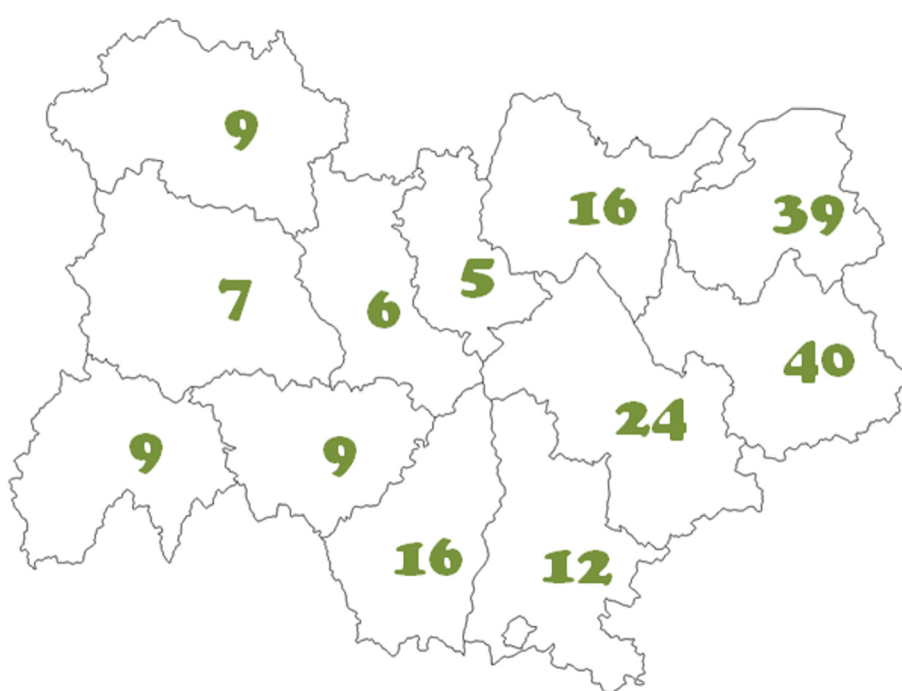
Le tourisme en Auvergne Rhône-Alpes, c'est* :

- 8 Millions d'habitants (12% de la population française)
- 21,2 Milliards d'euros de consommation touristique, soit 8% du PIB
- 170 600 emplois salariés touristiques (13% des effectifs salariés touristiques de France)
- La 2ème région de destination touristique en terme d'emplois touristiques, derrière l'Île de France et devant PACA
- 842 200 lits marchands
- 151,9 Millions de nuitées

* Chiffres clés 2019 Auvergne Rhône Alpes Tourisme

Panorama du réseau

192 Offices de Tourisme et 6 SI



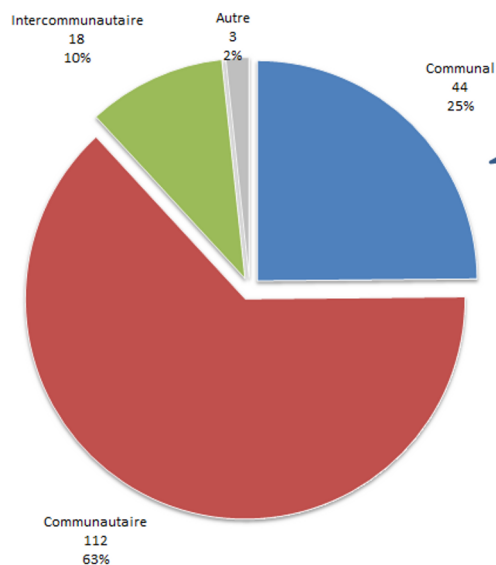
La loi Notre, applicable au 1er janvier 2017, a vu le regroupement de nombreux Offices de Tourisme. De 314 entités juridiques en 2015-2016, les Offices de Tourisme sont au nombre de 192 en 2019, soit une baisse de 39% en trois ans.

Le nombre a baissé de moitié dans quasiment tous les départements sauf en Savoie (baisse d'un tiers seulement) et en Haute-Savoie (moins 22%), phénomène lié à la dynamique des stations classées.

En effet, **les territoires de montagne, fortement dotés en stations classées, conservent une densité importante d'Offices de Tourisme.**

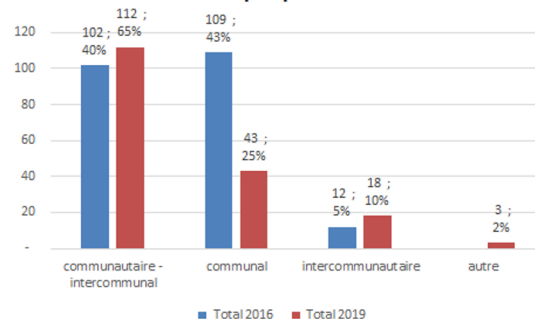
En France, on estime à 1 300 environs le nombre d'Offices de Tourisme actuellement. Les Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes représentent 15% des Offices de Tourisme de France.

La logique de l'Office de Tourisme communautaire



Tous les OT municipaux (stations classées) sont situés en Savoie (17), Haute-Savoie (18), Isère (8) et Ain (1)

Evolution pré-post loi Notre



63% d'OT communautaires

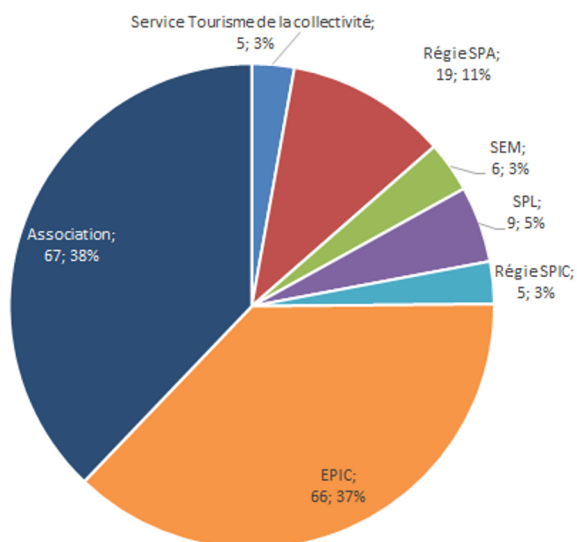
La loi Notre a consacré le transfert de la compétence tourisme de l'échelon municipal à l'échelon communautaire, avec pour vocation d'encourager à la mutualisation sur les territoires. On observe donc une évolution très forte vers le modèle communautaire (+60%) et intercommunautaire (x2) – en proportion.

La loi Montagne a aménagé une possibilité de dérogation pour les communes reconnues « stations classées de tourisme ».

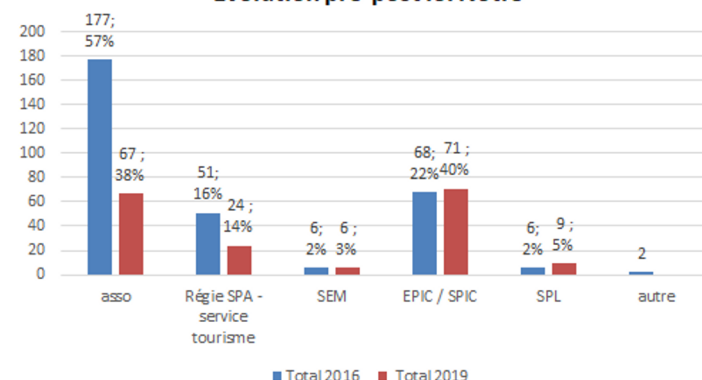
44 OT municipaux

La part d'OT municipaux a logiquement baissé, de 43% en 2016 à 25% en 2019, représentant 44 communes, sous le coup de la loi Montagne II, dérogatoire à la loi Notre. Les OT municipaux sont situés en station de sports d'hiver et deux en stations thermales. Ils dépendent obligatoirement d'une commune classée « station de tourisme », ou dont le dossier est en cours d'instruction. Et sont obligatoirement classés en catégorie I (et donc certifiés qualité).

Une "institutionnalisation" des Offices de Tourisme



Evolution pré-post loi Notre



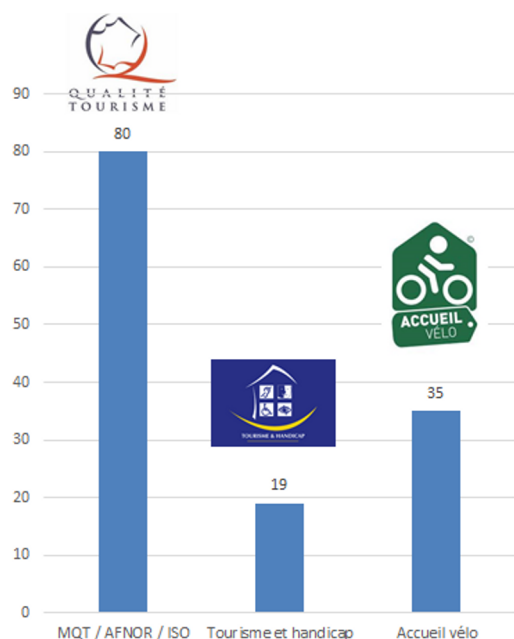
Le modèle associatif est encore présent pour 38% des Offices de Tourisme de la région, à quasi égalité avec le statut EPIC. Il a néanmoins subi une forte baisse en nombre (110 Offices de Tourisme associatifs ont « disparu » depuis 2016) et en proportion (-70%). A l'inverse, la part relative d'EPIC/SPIC a quasiment doublé, alors que leur nombre a très peu augmenté (+3 OT) depuis 2016. Le nombre de régies SPA et services tourisme a baissé de moitié mais la proportion est restée stable. Autres statuts dans le paysage : 6 SEM (en stations) et 9 SPL (communautaires et intercommunautaires).

Les associations ne sont pas réservées aux petits Offices de Tourisme puisque deux des plus « gros » Offices de Tourisme sont associatifs : La Grande Plagne et Lyon, gérant des budgets de plus de 7 Millions d'euros. Et les EPIC ne sont pas réservés aux gros puisque nous recensons 14 Offices de Tourisme en EPIC de moins de 5 Equivalents Temps Plein. Cependant, ce statut implique une charge administrative importante qui nécessite de dimensionner l'équipe en conséquence.

Il est difficile de trouver une tendance dans les choix de statuts : ni sur la « taille » de l'Office de Tourisme, ni sur le territoire de compétence... sur le projet, sans doute ?

On observe une poursuite du mouvement « d'institutionnalisation » des Offices de Tourisme, les collectivités et les élus reprenant la main sur la gouvernance, avec 62% des Offices de Tourisme sous statuts publics ou parapublics, des statuts où les élus sont majoritaires dans la gouvernance. Néanmoins, EPIC, SPL, SEM sont des outils prévus pour une activité commerciale, avec du personnel de droit privé.

La Qualité en progrès !



128 OT classés = 67%
65 OT classés en catégorie I = 35%

Le taux d'OT certifiés qualité est passé de 26% en 2016 à 40% en 2019 !

Une belle dynamique Accueil Vélo en Haute-Savoie (17 OT), Savoie (9 OT) et Drôme (5 OT)

En France 732 Offices de Tourisme sont classés, soit près de la moitié du réseau. Les Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes sont bien représentés avec **17% des Offices de Tourisme classés en France** (67% du réseau régional). **Plus de la moitié des Offices de Tourisme classés le sont en catégorie I.**

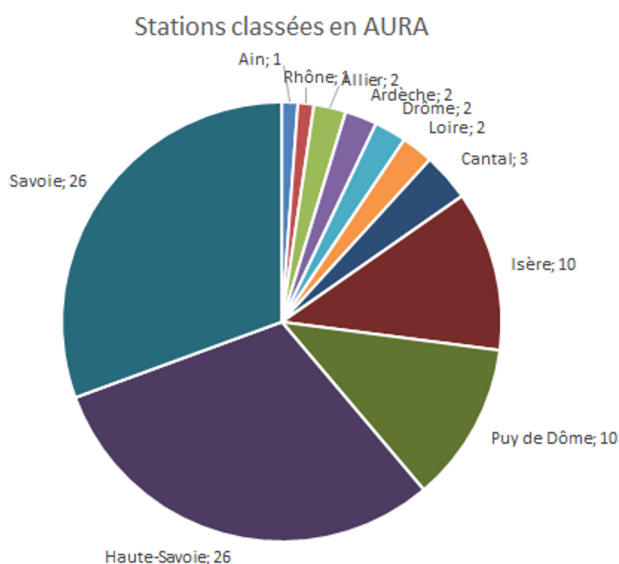
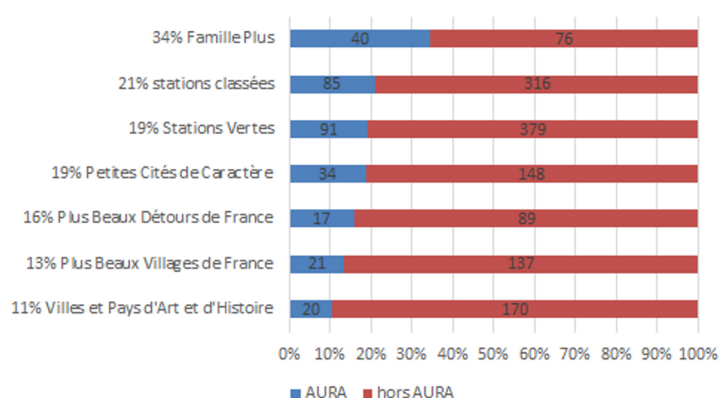
Le classement en catégorie I est amplifié par :

- la dérogation possible à la loi Notre pour les stations classées,
- des structures fusionnées plus étoffées, mieux en adéquation avec les critères de la catégorie I.

Les départements de Savoie et Haute-Savoie sont champions de France en nombre d'Offices de Tourisme classés, en catégorie I et marqués Qualité Tourisme.

Il y a actuellement 571 Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme en France, dont 14% en Auvergne Rhône-Alpes.

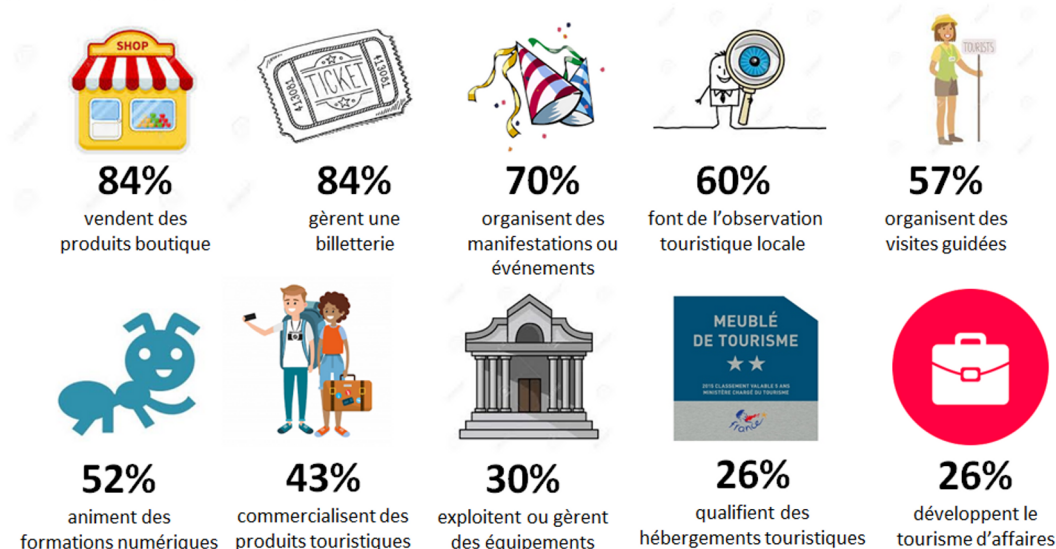
Focus : Qualification des destinations



La région bénéficie d'une belle dynamique de qualification de ses destinations. Les Offices de Tourisme sont des partenaires incontournables de ces démarches, parfois même en charge de la constitution des dossiers et de l'animation de la démarche sur le territoire.

Les départements de Savoie et Haute-Savoie sont en tête de classement national (à égalité avec la Charente-Maritime) avec 26 Stations classées chacun. **Les stations d'Auvergne Rhône-Alpes représentent plus de vingt pour cent des stations classées en France !**

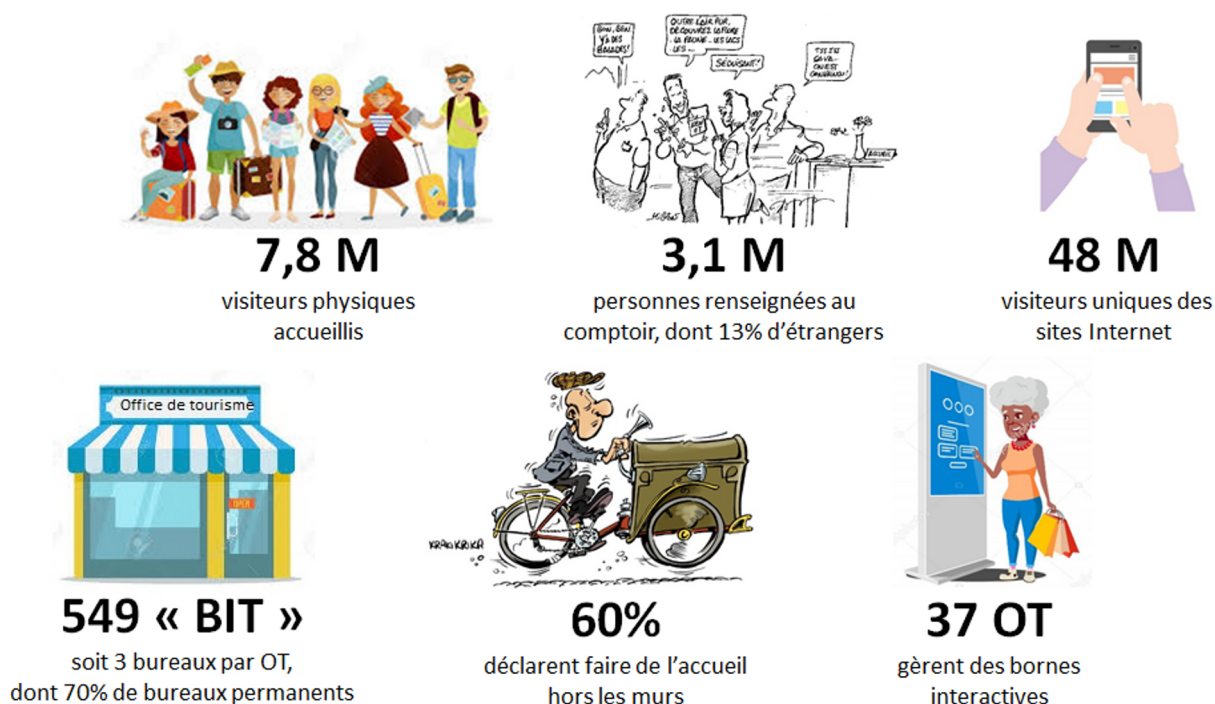
Développement des services



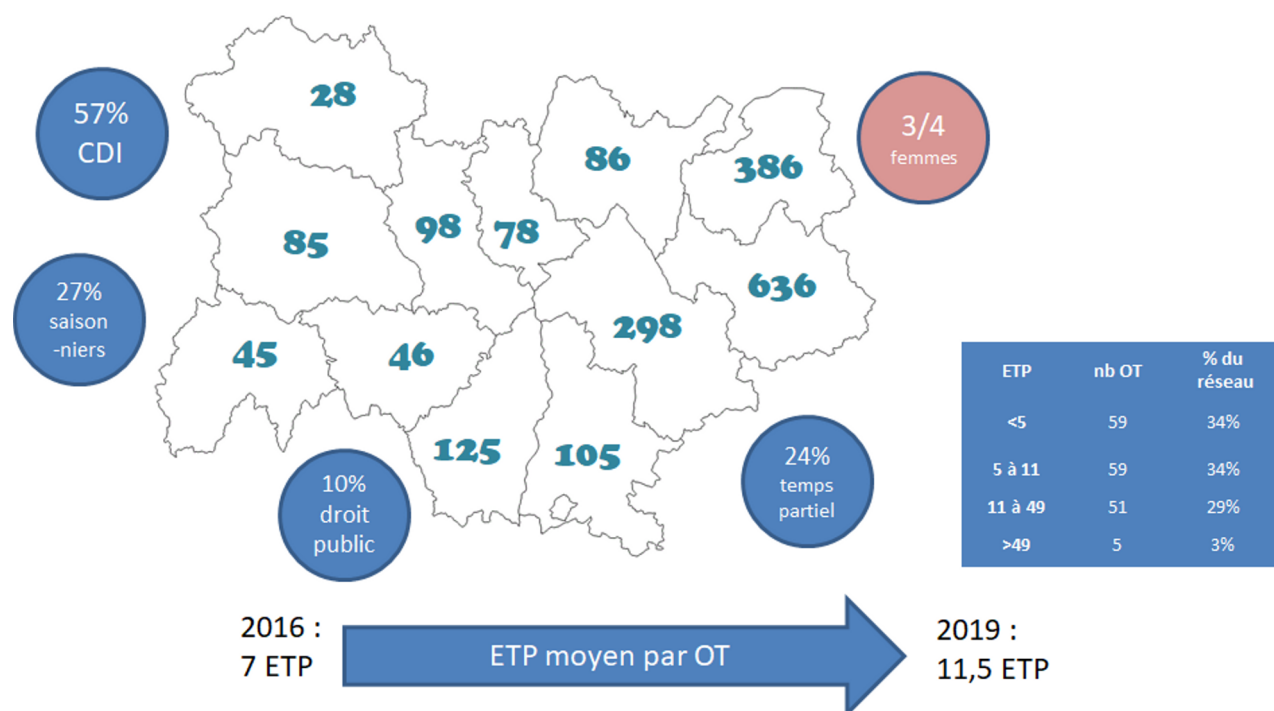
Outre ses missions légales (Accueil et information, promotion, coordination des acteurs), aujourd'hui plus encore qu'hier, l'Office de Tourisme est multi activités. Les boutiques se sont fortement développées, de même que la commercialisation et la gestion de billetterie. Si ces nouvelles missions peuvent apparaître comme une diversification des sources de financement, elles sont aussi et sans doute avant tout une **illustration du rôle de l'Office de Tourisme de « metteur en scène de territoire », de sa capacité à établir des partenariats locaux pour mieux valoriser son territoire**. Cette évolution se traduit notamment dans l'évolution des métiers des Offices de Tourisme vers plus coordination des acteurs, une gestion différente de la relation avec la notion de partenaires et de services rendus.

Evolution des pratiques d'accueil

L'accueil touristique a évolué depuis 10 ans. Il prend aujourd'hui des formes très diverses : accueil physique dans les bureaux d'information, permanents et saisonniers, mais aussi « hors les murs », en accueil mobile dans différents lieux de flux touristiques du territoire. Les hébergeurs et commerçants sont également mis à contribution, notamment en étant coordonnés, formés et équipés par les Offices de Tourisme. L'accueil se fait aussi numérique : mail, réseaux sociaux, sites Internet, chat, bornes interactives... et téléphonique. Aujourd'hui **l'Office de tourisme doit repenser sa stratégie d'accueil à l'échelle d'un territoire plus vaste et de multiples points d'entrée**, en réorganisant le cas échéant ses bureaux d'accueil permanents et saisonniers, ainsi que leurs amplitudes horaires.



Les richesses humaines



Les ressources humaines des Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes sont constituées plus de 3 600 salariés représentant plus de 2 000 Équivalent Temps Plein. Ces chiffres ne sont pas exhaustifs car tous les Offices de Tourisme n'ont pas répondu à l'enquête. Les chiffres indiqués comprennent la partie gestion d'équipements qui peut représenter une part très importante du nombre de salariés. Les Offices de Tourisme de Savoie et Haute-Savoie représentent plus de la moitié des ETP des Offices de Tourisme de la région. Les deux tiers avec l'Isère.

On observe une évolution entre 2016 et 2019 de 7 à 11,5 ETP moyen par Office de Tourisme. Ce chiffre illustre **les nouvelles problématiques qui se posent aux Offices de Tourisme : gestion d'équipe, travail et management à distance, spécialisations et nouvelles missions, organisation collective**. L'accompagnement de ces changements organisationnels est un enjeu majeur. Malgré cette évolution vers des offices de Tourisme plus conséquents, 68% du réseau reste en dessous de 11 ETP dont un tiers en dessous de 5 ETP.

On retrouve le plus grand nombre d'ETP dans les Offices de Tourisme intercommunautaires (17 en moyenne), puis dans les Offices de Tourisme municipaux (15,6 en moyenne). Et on retrouve le plus grand nombre d'ETP dans les Offices de Tourisme sous forme de SEM (26,5), puis dans les SPL (16,5), suivi des EPIC (13,8), des associations (9,8) et enfin des régies SPA ou services tourisme (4,2).

Par ailleurs, on recense **10% de contrats de droit public** dans les Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes. Ce chiffre souligne un risque d'inégalité de traitement face à l'accès à la formation.

Se former pour s'adapter

L'évolution des structures vers des Offices de Tourisme plus importants en nombre de salariés, de lieux de travail, de territoires à couvrir, de spécialisation des métiers, pose de nombreuses problématiques managériales : gestion d'équipe, travail et management à distance, spécialisations et nouvelles missions, organisation collective. **L'accompagnement de ces changements organisationnels est un enjeu majeur. La formation continue contribue à y répondre.**

En 2018, 118 Offices de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes déclarent avoir formé du personnel, soit les trois quart du réseau. On recense :

- 1 100 personnes formées
- 81 contrats d'apprentissage (51 Offices de Tourisme concernés)
- 19 services civiques (dont 12 à Lyon. 5 Offices de Tourisme concernés)

Budget 2018 (165 réponses)

Total des OT : 187 198 223,00 €
Moyenne : 1 134 535,00 €
-> **Médian : 550 000,00 €**

Budget	nb OT	% OT
<200K€	31	19%
200 à 500K€	44	27%
500K€ à 1M€	38	23%
1 à 3M€	37	22%
>3M€	15	9%

Financement public :

Subvention moyenne 63%
Reversement moyen taxe de séjour 20%

Les chiffres présentés ne sont pas exhaustifs car tous les Offices de Tourisme n'ont pas répondu à l'enquête. Par ailleurs, nous manquons d'éléments pour observer une évolution pré et post Loi Notre. Cependant, les regroupements d'Offices de Tourisme ont fait largement évoluer les budgets.

Encore une fois, le réseau est très hétérogène. 46% des Offices de Tourisme restent en-dessous de 500 K€ tandis que près d'un tiers dépasse le million d'euros. Les Offices de Tourisme de Savoie et Haute-Savoie représentent près de 60% des budgets totaux des Offices de Tourisme. Avec ceux de l'Isère, **les trois départements alpins représentent près des trois quart des budgets des Offices de Tourisme de la Région**. A préciser : les budgets indiqués comprennent la partie gestion d'équipements qui peut représenter une part importante de l'activité.

On retrouve les budgets les plus importants dans les Offices de Tourisme municipaux (1,9 M€ en moyenne), puis dans les Offices de Tourisme intercommunautaires (1,6 M€). Et dans les Offices de Tourisme sous statuts SEM (2,8 M€ en moyenne), puis sous statuts EPIC/SPIC ou SPL à quasi égalité avec un budget de 1,4 M€ en moyenne, puis associatif (924 K€) et enfin régie (324 K€).

63 OT déclarent être assujettis à TVA, soit 40% du réseau.

Focus : la taxe de séjour

Pour 131 réponses, le total des montants de taxe de séjour perçus en Auvergne Rhône-Alpes est de 41 685 938 €. Il manque néanmoins des réponses pour avoir une vision exhaustive.

La moyenne perçue par territoire de collecte est de 318 213 €, mais la médiane se situe à 109 000 €. Le minimum collecté est de 6 238 € tandis que le maximum est de 7 M€, pour Lyon. 10 territoires collectent plus de 1 M€.

D'après les réponses reçues, le montant total reversé aux OT est de 20 762 690 €. La moyenne étant à 266 188 € et la médiane à 98 170 €.

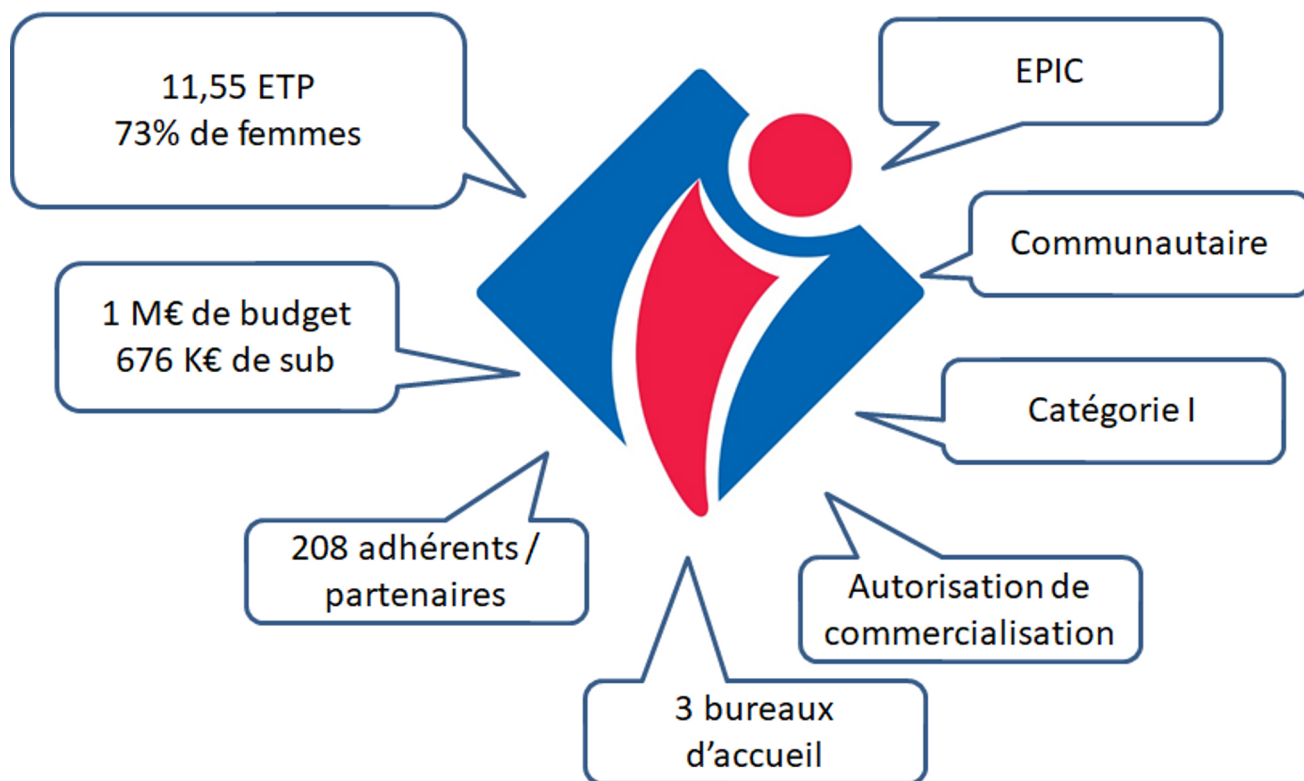
48 OT déclarent être en charge de la collecte (soit un quart des OT d'AURA), dont 40 sont des OT communautaires.

Sur la question du statut, 100% des services tourisme la collectent, 42% des EPIC, 7% des associations.

Taxe de séjour et lits touristiques marchands



Portrait robot de l'Office de Tourisme d'Auvergne Rhône-Alpes



[https://www.facebook.com/
Frot-aura-364865260786573/](https://www.facebook.com/Frot-aura-364865260786573/)



**Fédération Régionale des
Offices de Tourisme
d'Auvergne Rhône-Alpes**