



RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2020

Assemblée Générale Ordinaire
28 mai 2021

i&d
TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

www.idt-hautesavoie.com

haute
savoie
le Département

LA VIE ASSOCIATIVE



● UN ANCRAGE SOLIDE :

- par le soutien important et sans faille du Conseil Départemental 74,
- par l'adhésion de tous les Offices de Tourisme du département,
- par une histoire collective initiée il y a plus de 100 ans (création en 1911),
- par un projet associatif innovant, au service des Offices de Tourisme renouvelé en 2018,
- par des valeurs partagées : engagement et responsabilité, solidarité, écoute et respect.



● DES INSTANCES DYNAMIQUES :

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

42 adhérents
(Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative)
1 membre de droit : le Conseil Départemental 74

1 assemblée générale ordinaire
13.10.2020 - Praz sur Arly

CONSEIL D'ADMINISTRATION

21 membres élus par l'Assemblée Générale
(1 collège de 11 élus et 1 collège de 10 salariés)
+ 5 membres associés

5 réunions en 2020

Election du président
17.12.2020 - Dingy St Clair

BUREAU

8 membres élus par le Conseil d'Administration (parité élus et salariés)
1 président - 2 vice-présidents
1 secrétaire - 1 trésorier
3 membres

6 réunions en 2020

Création d'un groupe de gouvernance provisoire du 13.10.2020 au 17.12.2020



CRÉATION D'UN CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT

Ouvert sur l'environnement (élus et partenaires) pour partager les diverses approches et initiatives
1ère réunion le 13 janvier 2020

RENCONTRES CA

4 réunions de présentation d'IDT 74 aux nouveaux membres élus au Conseil d'Administration d'IDT 74

COMMISSIONS & GROUPE DE TRAVAIL

Séminaire des métiers de l'animation & de l'événementiel
Pass Pro Tourisme
Formation

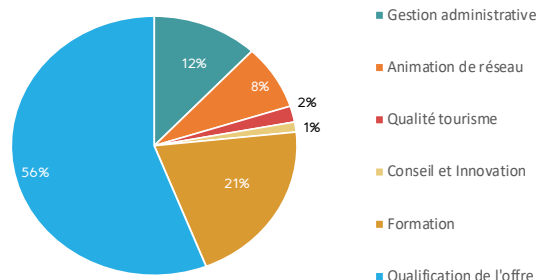
● UNE ÉQUIPE DE 9 SALARIÉS À L'ÉCOUTE

• Accueil téléphonique : du lundi au jeudi 8h45 à 12h et 14h à 17h, et le vendredi 8h45 à 12h.

Horaires adaptés Pôle Qualification de l'Offre : du lundi au jeudi 8h45 à 12h et 14h à 16h.

• 2 153 demandes téléphoniques traitées en 2020 (3729 en 2019).

Répartition des appels téléphoniques par pôle d'activités,



1.1 ETP (intervention 4 personnes)



12 % des appels entrants

Axes de développement 2021

- Maintenir la dynamique de fonctionnement des instances et des équipes, dans une période de changements (confinement, élections...).
- Renforcer le maillage du réseau par la rencontre des présidents et directeurs dans chaque Office de Tourisme.



LE PÔLE CONSEIL ET INNOVATION

● CENTRE DE RESSOURCES DE PROXIMITÉ :

- Soutien des adhérents pendant la crise : mise à disposition d'informations Covid19, formations (14 heures sur 5 jours) sur les protocoles sanitaires,
- Assistance comptable, fiscale, juridique, sociale : convention avec le cabinet Fiducial, ressources internes et externes (TGM, Alpha & Omega)...
- Accompagnement RGPD - offre de DPO mutualisé (Covateam),
- Assistance juridique pour documents commerciaux (Alkemist),
- Sensibilisation des nouveaux élus au tourisme en partenariat avec l'Association des Maires :



1 séance d'informations
28.09.2020 - Bonneville

1 formation
18 + 25.11.2020 - Distanciel

PROGRAMME WEBSÉMINAIRES - 160 inscrits

Covid-19 : Garantir la sécurité des salariés et limiter l'impact économique pour l'OT - 31.03.2020

L'importance de la communication en temps de crise - 11.06.2020

Gestion des annulations, interruptions &/ou modifications de prestations liées à la crise COVID19 - 22.06.2020

Protocole sanitaire des meublés - 01.07.2020

Protocole sanitaire officiel pour les OT - 03.07.2020

Manager à distance - 19.11.2020

Concevoir et exécuter les marchés publics de son OT - champ d'application - 27.11.2020

« Démasquer le masque » - 10.12.2020

Application des décisions sanitaires pour le sport pour les fêtes de fin d'année 2020 - 21.12.2020

● MAINTIEN DE LA DYNAMIQUE DU RÉSEAU ET SOUTIEN AUX OFFICES DE TOURISME EN PÉRIODE DE CRISE

- 5 réunions avec les Directeurs d'Offices de Tourisme - création d'un groupe WhatsApp
- 3 réunions avec les Responsables d'Animation
- 1 réunion avec les Directeurs et les Responsables Accueil
- 1 réunion avec les partenaires départementaux têtes de réseaux
- 10 réunions de crise avec Savoie Mont Blanc Tourisme et OT73
- Rencontre avec le directeur de cabinet du Préfet - relai des demandes des OT (animation)

● RENFORCEMENT DES PARTENARIATS :

Tourisme institutionnel



Alpages et Tourisme en Haute-Savoie



0.5 ETP (intervention 2 personnes)



1 % des appels entrants

Axes de développement 2021

- Réaffirmer le rôle d'expert et d'interface des Offices de Tourisme et leur fédération.
- Poursuivre le renforcement des partenariats.
- Développer un projet innovant d'assistance numérique aux conseillers en séjour.



LE PÔLE ANIMATION DE RÉSEAU

● BOURSE DES ÉCHANGES

	2018	2019	2020
Nombre d'exposants - Été	172	159	119
Nombre d'exposants - Hiver	96	97	-
Docs échangés (été - hiver)	400 000	400 000	350 000



- Été 2020 : Bourse «Express» - édition reportée au mois de juillet, dans le respect des gestes barrières.
- Hiver 2020 : Pas d'édition (confinement) - Maintien du système de commandes - à charge par les structures d'acheminer les documents.

- **1ère édition de la Bourse Numérique :** Document unique téléchargeable avec tous les supports consultables en ligne des participants.



● PARTENARIATS :



● PASS PRO TOURISME :

2715 Pass Pro distribués aux personnels, membres des conseils d'administrations et adhérents des Offices de Tourisme 74 en 2020.

Les Partenaires : sites, musées, châteaux, prestataires d'activités...

- 59 en Haute-Savoie • 42 en Savoie • 14 sites membres de Léman sans Frontière.

Actions de promotion et communication :

- «Les Immanquables» • «Newsletter partenaires et porteurs».

Réflexion en cours pour un pass dématérialisé en partenariat avec Léman sans Frontière et Offices de Tourisme 73 Savoie Mont Blanc.



LES IMMANQUABLES
LES THERMES DE SAINT-GERVAIS MONT-BLANC

Les Bains du Mont Blanc sont une succession d'adresses autour du trajet de l'eau thermale. Le SPA Thermal des Bains du Mont Blanc c'est une demi-journée de détente dans un cadre exceptionnel ! Un parcours bien-être dans une eau thermale millénaire, naturellement chaude et bienfaisante. Activités de relaxation, découverte du trajet de l'eau thermale, saunas, hammams, tisanderie et bien sûr des bassins intérieurs et extérieurs au pied de la gorge du Bonnant.

Nichés au fond du Parc Thermal, les Thermes de Saint-Gervais vous invitent à vivre un moment de détente inoubliable :

10 % de réduction sur l'accès aux bains thermaux (matin ou après-midi). Prêt de tongs et peignoir inclus !

*Pass valable sur les semaines, hors week-end et jours fériés. Hors bassins extérieurs et piscines de cure. Hors accès enfants, sans consommation d'autres produits.

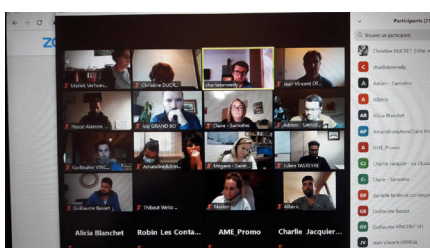
355 allée du docteur Lépinay - Le Fayet
74170 Saint-Gervais-Sas-Bains
04 50 47 54 57
accueil.spa.sgm@leval.com
www.thermes-saint-gervais.com

● PARTENARIATS :



● SÉMINAIRE DES MÉTIERS DE L'ANIMATION ET DE L'ÉVÉNEMENTIEL :

Du 4 au 10 novembre 2020 - 5 webséminaires en ligne.



LES THÉMATIQUES

Bilan de l'été 2020
Perspectives hiver 2021
Mutualisation de bases de données «prestataires»
«Trucs et astuces» animations sur neige

● PARTENARIATS :



LE PÔLE ANIMATION DE RÉSEAU

● 2 JOURNÉES DÉCOUVERTE REPORTÉES en attente de retour à des conditions sanitaires propices

- Le Léman Express
- La Randonnée Pédestre.



● PARTENARIATS :

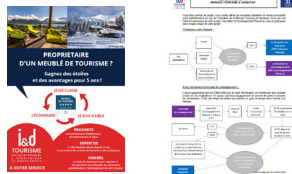


● ÉDITIONS 2020 :



Flyers thématiques :

- Meublés de tourisme
- Tourisme & Handicap.



● COMMUNICATION EN LIGNE :

- 1366 mentions « J'aime » sur Facebook (1114 en 2019) et un taux d'engagement en hausse (publications Accueil Vélo, Bourse...).

• Site Web :

- Augmentation du nombre de sessions (fréquentation en hausse),
- Plus de 32 500 pages vues (28 000 en 2019) et 9 275 nouveaux utilisateurs,
- Pages les + visitées : Accueil – Meublés de tourisme – Calendrier Formations – Offres d'emplois.



Nos Actus



La Bourse numérique est en ligne !
En attendant une date de report pour la Bourse des échanges à Douvaine, la Bourse numérique mis à jour avec les brochures été 2021 est disponible !

Information - Nos formations pendant le confinement
Profitez de ce confinement pour vous former ! Certaines de nos formations sont maintenant en présentiel dans le respect des gestes barrières et certains modules sont disponibles à distance.

La Bourse des échanges: REPORT
La Bourse des échanges édition été 2021 est reportée, suite aux nouvelles mesures gouvernementales. Restez connectés, une date de report sera bientôt faite !



0.6 ETP (intervention 5 personnes)



8 % des appels entrants

Axes de développement 2021

- Réactiver les actions d'animation du réseau en présentiel.
- S'appuyer sur les réseaux sociaux pour accroître la notoriété d'IDT 74.
- Améliorer les logiciels métiers (Bourse, Formations et GRC), l'espace Prestataire.



LE PÔLE FORMATION

● UN PLAN DE FORMATION COLLECTIF DÉPARTEMENTAL :

- Construit à partir du recensement annuel des besoins des OTSI,
- 16 thématiques / 88 modules proposés en février 2020 et remaniés pour s'adapter.

● 61 % DE MODULES «INTRA» ET SUR MESURE :

- Construits à partir des demandes spécifiques au fil de l'eau,
- Adaptation des dates, lieux, programmes, nouvelles thématiques...

● ADAPTATION & QUALITÉ :

- Toutes les formations à partir de mi-mars ont été adaptées (distanciel / présentiel avec règles sanitaires strictes / modifications de dates, salles / adaptation des modalités de repas...) - 62 % des sessions transformées en formation à distance,
- Mesure de la satisfaction des apprenants : 92 % des formations «Conformes ou au-delà des attentes des stagiaires», 3 critères qualité particulièrement scrutés :
 - Qualité d'animation : 97 % de stagiaires satisfaits (dont 42 % «Au-delà des attentes»)
 - Equilibre théorie / pratique : 95 % de stagiaires satisfaits (dont 29 % «Au-delà de leurs attentes»)
 - Qualité d'écoute : 98 % de stagiaires satisfaits (dont 43 % «Au-delà de leurs attentes»)

● DE NOUVEAUX FORMATS :

- 9 webinaires à l'attention des OT organisés en 2020 - plus de 160 participants
- Une offre de webinaires à disposition des OT pour mise en place avec leurs adhérents.



	2017	2018	2019	2020
Nombre de Journées Stagiaires	607	685	565	722
Nombre de formations réalisées	80	74	79	90
Dont sessions sur mesure	31	30	36	55*

* dont 20 sessions individuelles en langues



UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE :

- Organisme de formation depuis 1996 ; bilan pédagogique et financier annuel transmis à la DIRECCTE,
- Validation « Datadock » - 21 critères qualité, imposés par les OPCA (Organismes Paritaires Collecteurs Agréés) pour permettre la prise en charge financière des formations dispensées.



**Réunion de Présentation
du Plan de Formation et du
Dispositif Financier**
28.01.20 - St Gervais

**1 Réunion de la Commission
Formation**

● PARTENARIATS :



1.5 ETP (intervention 5 personnes)



21% des appels entrants

Axes de développement 2021

- Préparer la certification Qualiopi.
- Elargir notre cible de clientèles.
- Rechercher d'autres sources de financements de la formation.
- Développer des partenariats formation : Société d'Economie Alpestre, Domaines Skiabiles de France, OT73 SMB, Trajectoires Tourisme...



LE PÔLE QUALITÉ TOURISME

● CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME 74 :

	2017	2018	2019	2020
Nombre d'OT classés Catégorie I	20	20	20	21
Nombre d'OT classés Catégorie II	5	4	4	5
Nombre d'OT classés Catégorie III	12	9	9	8
Nombre d'OT non classés	12	6	6	5
Nombre de Syndicats d'Initiative, Points Information, Services Tourisme	6	3	3	3
Total Adhérents	55	42	42	42



● MARQUE QUALITÉ TOURISME™ :



	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'OT marqués	26	28	26	26	27

UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE :

- **Conventionnement avec ADN Tourisme** : pour accompagner les OT vers l'obtention de la marque et pour la gestion de suivi des OT marqués.

● MISE EN APPLICATION DE LA RÉFORME

- Accompagnement des Offices de Tourisme pour appropriation du nouveau dispositif, nouveau référentiel (réunions du Club Qualité en avril 2020).
- Consultation pour recrutement de cabinets «mystère», réalisation de 7 audits mystère au cours de l'été.
- Mise en place de nouvelles modalités de suivi des OT marqués.

3 Réunions du Club Qualité

23.04.2020 - Distanciel
28.04.2020 - Distanciel
25.11.2020 - Distanciel



2^{ème} édition du séminaire qualité régional

du 30 novembre au 4 décembre 2019 - Distanciel

● PARTENARIATS :



0,1 ETP (intervention 2 personnes)



2% des appels entrants

Axes de développement 2021

- Accompagner les Offices de Tourisme dans l'appropriation du nouveau référentiel et de la préparation des audits mystère.
- Conventionner avec les OT marqués pour la mise en oeuvre des modalités de suivi.
- Initier une réflexion collective autour de la Marque Qualité Tourisme™.



LE PÔLE QUALIFICATION DE L'OFFRE



● MEUBLÉS DE TOURISME :

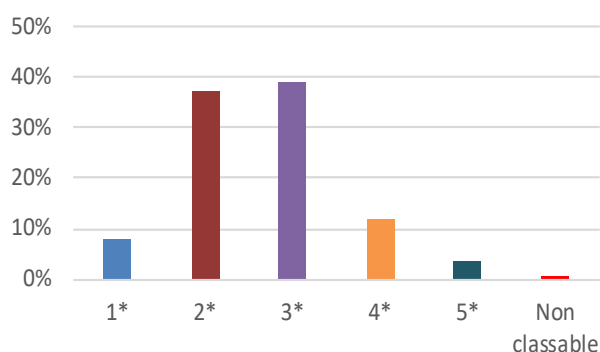
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites de classement	989	776	752	927	1603	1567	1898	1081

66 % de nouveaux classements
63 % des classements de Haute-Savoie réalisés par Innovation & Développement Tourisme.

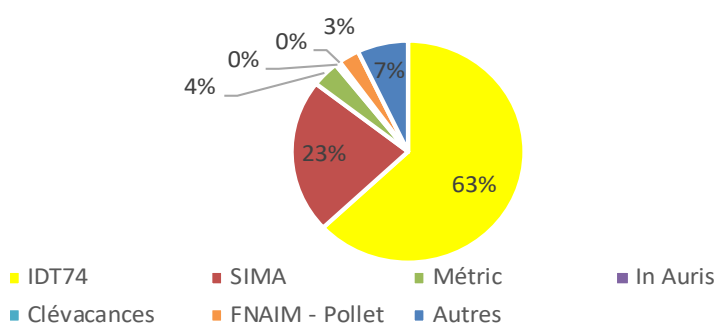
UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE :

- Organisme de classement des meublés de tourisme agréé par un audit externe (AFNOR) en 2011 et renouvelé en 2016.
- Activité concurrentielle.

Répartition par catégorie de classements réalisés par IDT



Répartition des classements des meublés de tourisme par les organismes agréés



Promotion / Communication

2 périodes de promotion tarifaire : février & été.
Enquête auprès de 32 Offices de Tourisme sur leur stratégie de classement des meublés.

[Vidéo de promotion](#)



2 Webséminaires

- 01.07.2020 - Protocoles Sanitaires - 34 inscrits
- 19.11.2020 - OT Praz de Lys Sommand - Conditions d'annulation - 57 inscrits
- 2 Formations Critères classement AURA**
- 09.01.2020 - Annecy - OT73
- 02.07.2020 - Chambéry - Trajectoires Tourisme
- Réunion Référents Hébergement des OT**
- 01.10.2020 - Distanciel - 26 participants

Satisfaction clients : 111 retours questionnaires (en % de clients très satisfaits)

- Accès à l'information pour se faire classer : 61%
- Qualité des outils mis à disposition par IDT : 54%
- Respect des horaires pour les RDV : 78%
- Maîtrise du sujet lors de la visite : 80%
- Qualité des conseils et échanges lors de la visite : 78%



● PARTENARIATS :



3.8 ETP (intervention 8 personnes)



53 % des appels entrants soit 1137 appels

Axes de développement 2021

- Suite à la baisse d'activité liée à la crise sanitaire : déployer une stratégie commerciale.
- Renforcer le lien avec les Offices de Tourisme et les collectivités.
- Poursuivre l'accompagnement des propriétaires : fiscalité, homestaging...



LE PÔLE QUALIFICATION DE L'OFFRE



● ACCUEIL VÉLO :

	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites de labellisation	46	53	47	55

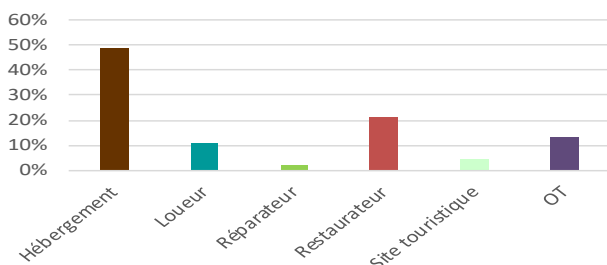


50 % de renouvellement des labellisés 2017.
 30 OT labellisés depuis 2017 :
 en 2020, 2 nouveaux OT, 3 nouveaux BIT et 8 renouvellements.

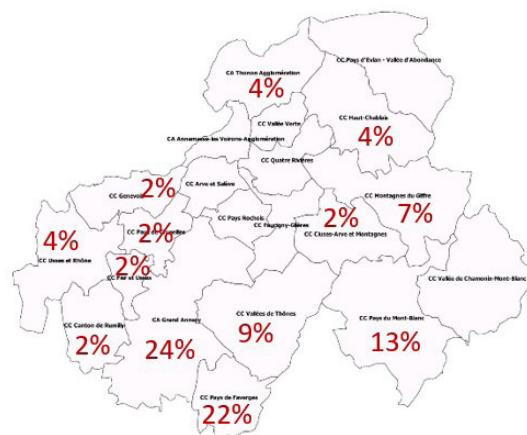
UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE :

- Évaluateur unique Accueil Vélo désigné par le Conseil Départemental de Haute-Savoie

Répartition par catégorie des labellisations Accueil Vélo réalisées par IDT en 2020



Répartition des labellisations Accueil Vélo réalisées par IDT en 2020 dans les intercommunalités



Conférence nationale du
 Tourisme à Vélo
 18.11.2020 - Distanciel



Promotion / Communication

Création d'un guide Accueil Vélo et d'un guide pratique pour les labellisés Accueil Vélo.



● PARTENARIATS :

Marque Accueil Vélo : Convention avec le Conseil Départemental 2017-2020, aide à l'adhésion à la marque 90€ net de taxes au lieu de 200€ net de taxes pour 3 ans.



0.3 ETP (intervention 6 personnes)



2 % des appels entrants

Axes de développement 2021

- Consolider la communication et animer le réseau.
- Editer une brochure des labellisés «Accueil Vélo» commune avec la Savoie.



LE PÔLE QUALIFICATION DE L'OFFRE



● TOURISME & HANDICAP :

	2018	2019	2020
Nombre de visites de labellisation T&H	8	4	1
Nombre de visites d'accompagnement T&H	0	9	5
Nombre de dossiers passés en commission régionale	0	8	2



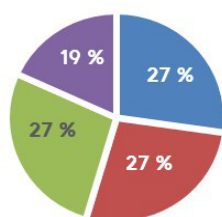
Sur les 2 dossiers passés en commission :

- 2 dossiers validés (1 renouvellement et 1 nouveau prestataire),
- 15 sites labellisés T&H en Haute-Savoie.

UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE :

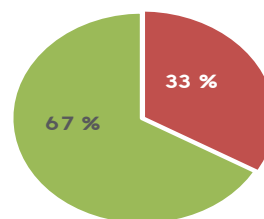
- Gestionnaire de la marque Tourisme & Handicap désigné par le Conseil Départemental de Haute-Savoie.

Répartition des structures labellisées en fonction du type de handicap



■ Mental ■ Auditif ■ Moteur ■ Visuel

Répartition des structures labellisées en fonction du nombre de handicaps validés



■ 2 handicaps ■ 3 handicaps ■ 4 handicaps



Commission régionale pour la validation de la marque Tourisme & Handicap
 20.05.2020 - Distanciel
 04.09.2020 - Distanciel
 03.11.2020 - Distanciel

● PARTENARIATS :

Marque Tourisme & Handicap : Convention avec le Conseil Départemental.

haute savoie
le Département



0.3 ETP (intervention 4 personnes)



1 % des appels entrants

Axes de développement 2021

- Promouvoir la marque et développer des partenariats.

l&d
TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

haute savoie
le Département

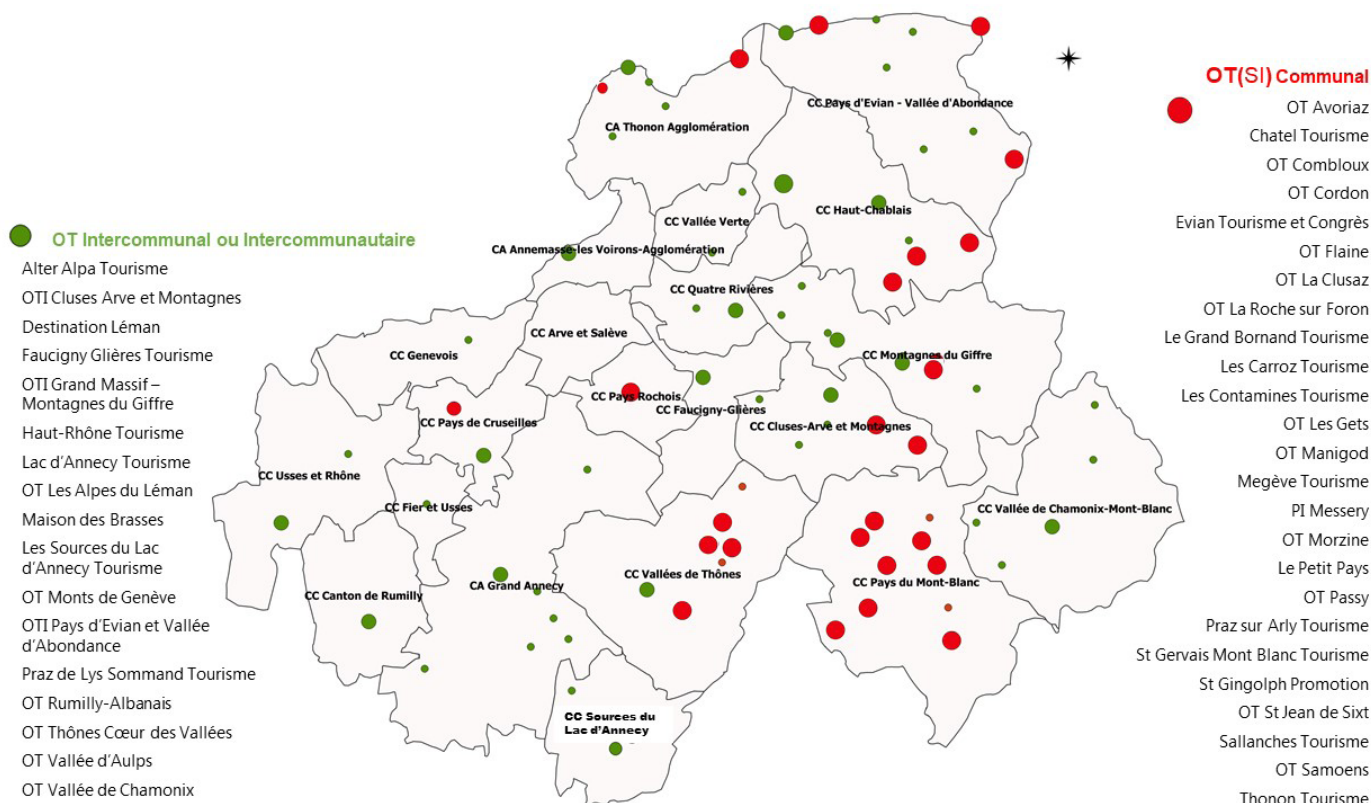
LE RÉSEAU DES OTSI DE HAUTE-SAVOIE

● ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS : (OTSI)

	2013	2015	2017	2019	2020
Nombre d'OT adhérents à IDT 74	53	50	49	39	39
Nombre de SI adhérents à IDT 74	13	7	6	3	3
TOTAL OTSI HAUTE-SAVOIE	66	57	55	42	42

● ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DES OTSI :

	2013	2015	2017	2019	2020
OTSI Communaux	52	39	38	25	25
OT Intercommunaux	13	15	14	13	13
OT Intercommunautaires	1	3	3	4	4
TOTAL OTSI HAUTE-SAVOIE	66	57	55	42	42



● NATURE JURIDIQUE DES OTSI :

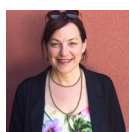
	2013	2015	2017	2019	2020
Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC)	9	11	11	13	14
Régie - Service Tourisme Mairie	7	9	8	3	2
Associations	49	36	34	23	23
Autres formes (SEM, SPL...)	1	1	2	3	3
TOTAL OTSI HAUTE-SAVOIE	66	57	55	42	42

LES ÉQUIPES

● CONSEIL D'ADMINISTRATION (18 décembre 2020) : représentants des OTSI 74



F. DE VIRY
PRÉSIDENT



L. AUDETTE
VICE-PRÉSIDENTE



S. CANNESSANT
VICE-PRÉSIDENT



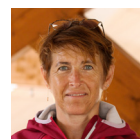
A. MONTAUD
TRÉSORIER



P. POETTOZ
SECRÉTAIRE



I. CURT-COMTE
MEMBRE DU BUREAU



L. GIRARD
MEMBRE DU
BUREAU



J. MORISOT
Membre
associé



M.P. BERTHIER



M. BUISSON



B. CHERBLANC



C. DESAILLOUD



B. DOLIGEZ



F. DUVAND



J. FOUILLET



P. GILLET



D. JOSEPHE



J. LEGROS



L. LITTOZ



A. MARULLAZ



D. PLU



G. RUAU



D. CAVALLI
Membre
associé



C. PELLELAT
Membre
associé



X. ROSEREN
Membre
associé

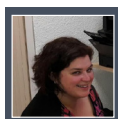


A. RUFFIE
Membre
associé

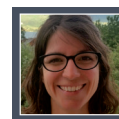
● SALARIÉS (31 décembre 2020) :



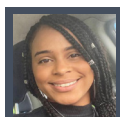
CHRISTINE DUCRET
Directrice
Responsable des pôles
Conseil et Innovation
Démarche Qualité Offices de Tourisme



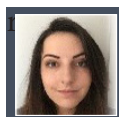
MARIE LAURE GAILLARD
Responsable des Pôles
Animation de Réseau & Formation



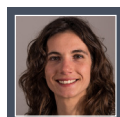
RÉGINE DUBLET
Responsable du Pôle
Qualification de l'Offre Touristique



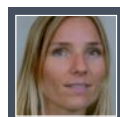
JAZMIN DE JESUS
Assistante administrative
et comptable alternante



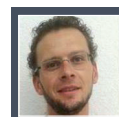
JOHANA CAGNON
Chargée de communication
& assistante administrative
alternante



LOU DESPARNAT
Chargée de formation



FAUSTINE VERNAY
Chargée de mission
Classements labellisations



YANNICK BULIARD
Chargé de mission
Classements labellisations



CÉCILE SOCQUET
Chargée de mission
Classements labellisations