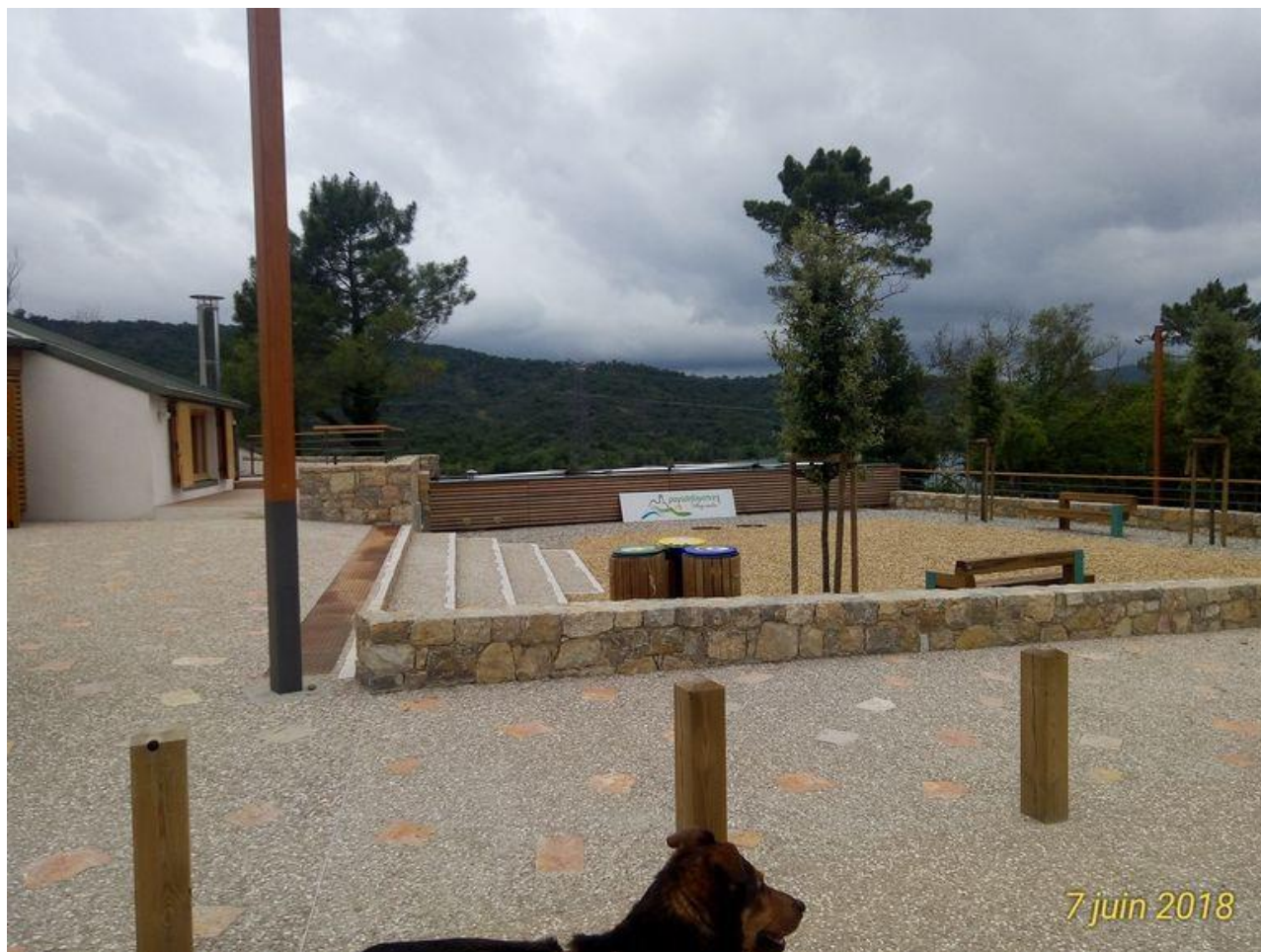




Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Fayence

Rapport d'activités 2017



Source: [Rapport d'activité présenté au Comité de direction de l'Office de tourisme intercommunal en séance le 20 avril 2018 \(format pdf 10 pages\)](#)

Préambule

La [loi NOTRe](#), portant nouvelle organisation des territoires de la République a imposé le transfert de la compétence « Promotion du tourisme et création d'offices de tourisme» aux EPCI – Etablissements *Publics* de Coopération Intercommunale *effectif au 1 janvier 2017*

Eclairage sur la notion de « Promotion du tourisme »

Au sens de l'[Art. 133-1 du Code du tourisme](#) l'Office de tourisme est l'organisme chargé de la promotion du tourisme. La notion de promotion du tourisme a fait débat puisqu'une interprétation visant à dissocier la mission promotion de celle de l'accueil et information pouvait être faite. Dans une note (F.I.T. n°96), [Offices de tourisme de France](#) précise que la compétence « Promotion du tourisme » est à entendre comme un ensemble. Le gouvernement a par ailleurs confirmé qu'il était favorable à cette interprétation pleine et entière ([en savoir plus](#)).

La promotion du tourisme est donc un terme générique désignant la promotion du secteur d'activité du tourisme dans son ensemble sur un territoire donné. Le transfert de la compétence dite « Promotion du tourisme » comprend donc l'ensemble des missions confiées aux offices de tourisme, [Code du tourisme Art. 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 de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en oeuvre 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, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.
- L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II.
- Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques ».

En application de la loi NOTRe, l'Office de tourisme intercommunal du Pays de Fayence a donc été créé le 1er janvier 2017 sous la forme juridique d'un EPIC, Etablissement

Rappel des premières étapes

- **Juin 2016** : Par délibération 160628/3, la Communauté de communes du Pays de Fayence a approuvé la création d'un OTI sous la forme d'un EPIC ainsi que les statuts et retient la composition du Comité de direction répartie entre 11 élus titulaires et autant de suppléants et 9 socioprofessionnels titulaires et autant de suppléants.
- **Septembre 2016** : Par délibération 160913/2, la Communauté de communes approuve la liste des membres composant le Comité de direction.
- **Octobre 2016**: Par délibération 20161006/1, le Comité de direction, à son tour, approuve les statuts de l'OTI
- **Décembre 2016**: Le Comité de direction recrute un directeur, Madame VASSEUR Aurélie est retenue. Un contrat public à durée déterminée est signé pour 3 ans, renouvelable une fois.
- **Avril 2017**: Le Conseil communautaire approuve la Convention d'objectifs avec l'OTI.

Missions et objectifs

- Par délibérations, l'OTI s'est donc vu confié les missions suivantes (Art. 2 des statuts) :
 - assurer l'accueil et l'information des visiteurs,
 - élaborer et mettre en oeuvre la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique,
 - assurer la promotion touristique du Pays de Fayence, en coordination avec l'agence de développement touristique du Var, le comité régional de tourisme, le pôle de promotion touristique Estérel-Côte d'Azur et tous les partenaires identifiés,
 - contribuer à coordonner les interventions des acteurs locaux et des divers partenaires du développement touristique local,
 - accompagner des porteurs de projets et apporter son concours à la réalisation d'événements,
 - réaliser des études et statistiques,
 - élaborer et commercialiser des produits touristiques.
- Il pourra en outre:
 - exploiter des installations touristiques et de loisirs. Gérer des biens et équipements ainsi que le prévoient les contrats passés entre la Communauté de communes et l'OTI,

- animer des loisirs,
- organiser des fêtes et manifestations à caractère intercommunal destinées à renforcer la notoriété du Pays de Fayence,
- être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques,
- accompagner les communes, le territoire et les professionnels dans l'obtention de labels touristiques ou de qualité

Et les objectifs suivants (Art. 2 de la convention d'objectifs) :

Article 2.1 :Accueil et information :

- Mise en place d'un schéma d'accueil
- Affirmer la fonction de « conseiller en séjour »
- Organiser des Eductours
- Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite et d'une manière générale proposer un accueil prenant en compte les personnes en situation de handicap
- Base de données et statistiques
- Développer la GRC , Gestion de la Relation Client et engager une politique de fidélisation au territoire
- Gestion des réclamations et des suggestions des visiteurs (dans le cadre de la démarche qualité des services)

Article 2.2 : Promotion touristique du Pays de Fayence

- Positionnement marketing
- Brochures et éditions :Définir la ligne éditoriale commune à l'ensemble des supports de communication
- Numérique : Développer une communication numérique efficace et virale
- Relations presse
- Partenariats
- Salons
- Assurer la promotion des événements et manifestations

Article 2.3 : Coordination des acteurs du tourisme

- Organisation de rencontres du tourisme (ateliers participatifs, conférences...)
- Développer des relations privilégiées avec les acteurs touristiques et économiques :
- Suivi et animation des labels touristiques du Pays de Fayence (Communes touristiques.

Article 2.4:Commercialisation

- Boutique
- Billetterie
- Partenariat avec Estérel^Côte d'azur

Article 2.5 Observatoire

- Mise en place des indicateurs statistiques mentionnés dans les articles 2.1 et 2.2, suivi de leurs évolutions et analyse

- Analyser les comportements des clientèles via l'outil de GRC

Article 2.6 Qualité

- S'engager dans une démarche de qualification des services
- Mise en place d'un manuel qualité destiné à tous les personnels et d'un guide d'accueil pour le personnel saisonnier
- Mise en place d'un plan de formation pour l'ensemble des personnels

Article 2.7 Gestion de la Maison du lac

- Assurer la promotion de l'équipement par tous moyens susceptibles d'atteindre la clientèle régionale (80 % de la fréquentation constatée au lac)
- Mise en place d'un Bureau d'Informations touristiques
- Création d'une boutique de produits de Pays
- Animation de l'espace de découverte
- Mise en place d'animations Nature liées à l'éducation à l'environnement
- Accompagner la Communauté de communes dans sa mission de gestion des rives

Article 2.8: Missions complémentaires

L'office de tourisme pourra

- Etre force de proposition sur la conduite de projets d'aménagements liés au tourisme (nouveaux hébergements, ...)
- Participer aux réunions de travail ou d'information concernant la Taxe de séjour
- Gérer les relations presse pour les événements labellisés « Evènement culturel du Pays de Fayence », à partir de la transmission du dossier de presse, du communiqué de presse et du visuel.
- Assurer la représentation du territoire

Bilan 2017 – rapport moral de la directrice

- **Une année consacrée à trois objectifs majeurs :**

- Construire la base administrative et financière de la structure
- Organiser les missions de chaque agent
- Créer un Bureau d'information et une boutique de terroir à la Maison du Lac

- **La création de l'OTI a eu pour incidence première de créer une nouvelle entité juridique.**

Une fois l'EPIC créée, les statuts approuvés, l'enregistrement au Registre du commerce et l'enregistrement auprès des organismes sociaux réalisés, le premier budget primitif envisagé, il a fallu échanger avec le Trésor public de Fayence pour la première fois confronté à la gestion d'un EPIC pour organiser les régies. Un travail long de

délibérations, finalement d'arrêtés après délégation de pouvoir à la directrice, a permis à partir d'avril 2017 uniquement de vendre et d'encaisser dans les différents BIT.

- **Un budget primitif inspiré du cumul de 8 offices ou services tourisme**

Construire l'OTI sous la forme d'un EPIC a contraint à l'application de la comptabilité publique M4. Le Trésor public, comme pour une collectivité, est le garant de notre budget.

Pour constituer le premier budget prévisionnel, un long travail a été réalisé avec l'aide précieuse du service comptabilité de la Communauté de communes. Bilan financier 2015 de chaque Office de tourisme (seul un office de tourisme n'a pas souhaité communiquer ses chiffres) ou grand livre tourisme pour les services municipaux à l'appui, un budget synthétisant chaque ligne de dépense de fonctionnement a été établi en prenant soin d'anticiper les fluctuations de RH, de remboursement de coût des fluides aux communes, mais aussi les investissements nouveaux à prévoir tels serveur informatique, remplacement de postes informatiques vieillissant ...

- Le cumul de l'ensemble des budgets municipaux portait le coût du tourisme pour le Pays de Fayence à 750.000€, c'est sur cette base que le premier budget prévisionnel a été construit. Le compte administratif clôturait le premier budget à hauteur de 723.000€.
- Les engagements ont été tenus malgré de nombreuses incertitudes liées notamment à l'intégration de la nouvelle Maison du Lac dans les coûts de fonctionnement.
- L'annexe n°1 présente la synthèse budgétaire du Compte administratif 2017.
- Parallèlement à cette restructuration, un important travail de ressources humaines a été mené. Sur les 14 agents constituant une équipe de 12,3 équivalents temps-plein :
- 5 sont mis à disposition par la Communauté de communes
 - 5 sont en situation de détachement
 - 4 sont de droit privé
 - 1 est de droit public

Une telle disparité dans les statuts des personnels a nécessité de repenser le modèle d'organisation des RH : définir la correspondance des salaires entre public et la convention collective 3175 des organismes de tourisme, élaboration par l'OTI en lien avec le CDG des fiches de paies de 10 agents (les 5 agents mis à disposition étant suivis par la Communauté de communes), mise en place de tableaux de bord des heures effectuées et de calcul des récupérations (différents selon le droit public et le droit privé), droits au congés calculés en année civile pour le personnel public et de juin à mai pour le personnel de droit privé.

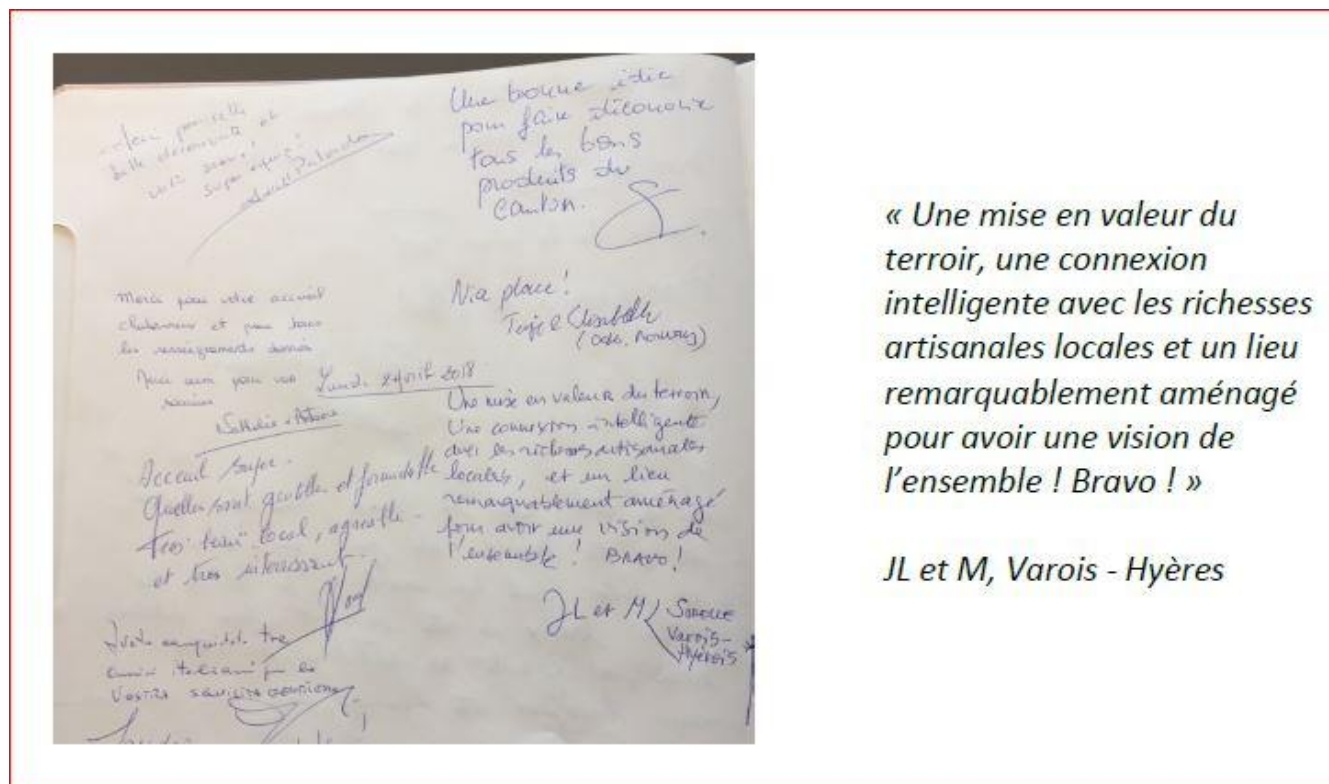
- La définition de nouvelles missions et d'objectifs clairs pour l'OTI a aussi nécessité de revoir les fiches de poste et de mission pour chaque agent. D'une grande polyvalence dans les structures municipales nous avons travaillé à une professionnalisation et spécialisation des équipes ; une montée en compétences a été nécessaire pour

satisfaire aux attentes de la collectivité et du territoire quant à la création d'un OTI. Ainsi, les fonctions suivantes qui ont été réparties entre les agents :

Personnel	Heures hebdo	Missions
Accueil	35	Responsable accueil et qualité - RH
	35	Chargée de projet e-tourisme
	35	Communication réseaux sociaux / relation prestataires loisirs
	35	Editions / patrimoine / visites commentées / relation artistes et artisans d'art
	35	Boutiques / relation prestataires produits terroir
	17,5	Patrimoine / visites commentées
	35	PAO / patrimoine
	35	Boutiques / relation prestataires produits terroir
	35	Relation hébergeurs et restaurateurs
	17,5	Accueil
	24	Accueil
	9,69	
Admin.	17,5	Assistante de direction / Communication / accueils presse
	35	Commercialisation groupe / éditions / observatoire / accueils presse
	35	Direction
	1,5	Entretien des locaux
	2,54	

- Un soin particulier a été apporté aux RH dans le cadre de l'accompagnement au changement. Initié dès fin 2015 lors d'une rencontre organisée par le Centre de gestion du Var destinée à présenter les modalités de transfert de compétence et l'impact sur la situation des agents de la fonction publique, cet accompagnement au changement a permis de démarrer l'année 2017 avec une équipe consciente des enjeux de la création de l'OTI et motivée par les nouvelles missions et responsabilités confiées.
- Beaucoup de temps a été consacré à des rendez-vous individuels ou de groupe pour rappeler les attentes et l'implication de chacune au sein de l'équipe. Nombre d'agents a œuvré seul durant plusieurs années, l'intégration dans « un groupe » implique de nouvelles méthodes de travail plus au moins rapidement appréhendées par les différents agents.
- **La Maison du Lac – un défi relevé**
A compter du 5 août 2017, certes avec un peu de retard inhérent à de lourds travaux de réhabilitation, la Communauté de communes annonçait l'ouverture de la Mison du Lac de Saint^Cassien et des neuf villages perchés du Pays de Fayence. Les nombreuses réunions du groupe de travail constitué d'un représentant de chaque commune du Pays de Fayence ont été riches d'échanges et ont conduit à une réalisation de qualité

extrêmement appréciée des visiteurs du Lac.



« Une mise en valeur du terroir, une connexion intelligente avec les richesses artisanales locales et un lieu remarquablement aménagé pour avoir une vision de l'ensemble ! Bravo ! »

JL et M, Varois - Hyères

- Deux agents de l'équipe « déplacés » de leur B.I.T vers ce site ont préparé l'arrivée de ce nouveau B.I.T. dans le giron de l'OTI.
Si créer un nouveau point d'accueil aura été une action aisée puisque traditionnelle pour l'équipe, c'est sur l'aspect boutique que l'énergie s'est concentrée. Définition du modèle économique, rencontres avec le Trésor public, calcul de marges, référencement produits, suivi des stocks, comptabilité ... tout cela dans un cadre public ! Autant de points de discussions qui ont mobilisé 2 agents et la directrice 1 à 2 journées par semaine de février à l'ouverture.
- L'ouverture 7/7 jours en saison, puis les weekends à partir de novembre et jusqu'à fin décembre ont permis d'accueillir 7.200 visiteurs en 2017.
- La formation au permis d'exploiter a permis le transfert d'une licence III de la commune de Montauroux vers celle de Tanneron et l'ouverture d'un espace « salon de thé ».
- Un chiffre d'affaires de 16 250€ a été généré entre la boutique et le salon de thé.

- Un gâteau portant le nom de Lac de Saint Cassien a même été créé:



Des difficultés liées à l'augmentation du nombre de BIT et à la baisse du nombre d'agents:

- Cette première année de constitution du « socle » de l'OTI a été satisfaisante de part
 - le respect du budget alloué
 - l'appropriation rapide et efficace de leurs nouvelles fonctions par les agents et leur motivation
 - les actions réalisées, voir ci dessous
 - les retours des usagers
 - l'implication des membres du Comité de direction réunis 11 fois de fin 2016 à fin 2017

Toutefois des difficultés sont apparues du fait

- du nombre de BIT et d'un volume de personnel ne permettant pas le remplacement lors de congés, réunions... Lors de la préparation de l'OTI, 2 agents à temps plein figuraient parmi les effectifs et un bureau en moins.

18.300 heures d'ouvertures cumulées sont demandées à l'équipe quand seules 14.500 heures sont disponibles après retrait des congés, des heures de formation, des récupérations de travail dominical et des diverses réunions.

Une question fondamentale se pose :

Faut-il augmenter le volume d'agents nécessaires à l'ouverture de tous les B.I.T. ou réduire leurs ouvertures et diminuer le volume cumulé d'heures à effectuer.

- du manque d'un personnel dédié à la comptabilité et au suivi administratif et l'absence d'un cabinet comptable
- d'une équipe répartie sur 10 points différents (9 B.I.T et un bureau administratif) entraînant des difficultés de communication interne et des coûts de déplacements

importants.

- le suivi RH, chronophage au détriment de la mission classement de l'OTI.

Plus:

- [Finances: un budget annuel de l'ordre de 800k€: voir prévisions 2017, 2018 et réalisation 2017.](#)
- [Voir les billets du blog consacrés au tourisme et à la maison du lac.](#)