

# Assemblée Générale de l'Union Départementale des Offices de Tourisme du Lot

Assemblée Générale UDOTSI du Lot

Mercredi 22 Juin 2011

1



# Sommaire

- **Évolution des structures en lien avec les politiques territoriales**
  - Accompagnement dans le cadre de regroupement d'OT
  - Classement des OT
  - Taxe de séjour
- **Évolution des métiers et des clients**
  - Professionnalisation des Offices de Tourisme
  - Système d'information touristique du Lot (SIT 46)
  - Outil de Gestion Relation Client (G.R.C)
  - Aménagement des Offices de Tourisme
  - Label Tourisme et Handicap
- **Interface avec les partenaires et rôle de représentation**
  - ADT (Démarche qualité Iso)
  - Grands Sites
  - FROTSI

# Évolution des structures en lien avec les politiques territoriales

- Accompagnement des OT en regroupement :

Souillac - Rocamadour

St Cirq Lapopie

En cours sur la Vallée du Lot et du Vignoble

- Classement des OT du Lot

Au 31/12/2010 : 27 offices de tourisme – 17 à reclasser en 2011

Nouveau classement des OT pour 2014

# Évolution des structures en lien avec les politiques territoriales

- Taxe de séjour :

Accompagnement de la CC et OT de Lalbenque

Accompagnement de la CC et OT de Montcuq

# Évolution des métiers et des clients

- Professionnalisation des OT



- Démarche qualité tourisme

- 3 certifiés - 10 engagés - 2 initiés

- Esprit Lot Offices de Tourisme

- 8 journées de travail en groupe - Travaux à poursuivre à l'automne 2011



# Évolution des métiers et des clients

- **Formations (permanents et saisonniers)**
  - 6 modules spécifiques au Lot - 85 salariées lotoises formées -
  - 12 formations réalisées dans le Lot dont 1 spécifique : Pack saisonnier avec 13 salariés formés à l'accueil
- **Eductours :**
  - Activités de pleine nature St Cirq Lapopie – Figeac (6 OT - 17 personnes)
  - Vie culturelle en hiver St Céré – Souillac (9 OT et 21 Participants)

# Évolution des métiers et des clients

- **SIT 46 : système d'information touristique**
  - Base de données départementale
  - Réseau de 8 OT , ADT et 1 CC
- **GRC : Outil de Gestion de la Relation Client**
  - 2 OT + ADT en 2010
  - Déploiement en 2011 avec formation personnalisée des OT
- **Web et communication**
  - Centre de ressources
  - E-mailing OT : info réseau UD

# Évolution des métiers et des clients

- Aménagement des OT

- 2010 : Payrac
- 2011 : Castelnau Montratier

- Label « Tourisme et Handicap »

- Office de tourisme de Montcuq et de Castelnau
- Musée Champollion, Centre aéré d'Auzole FOL 46, un meublé à Lalbenque



# Interface avec les partenaires et rôle de représentation

- Bourse d'échanges et Rencontres du Tourisme Lotois

St Céré

4 intervenants,

thématique : "Les offices de tourisme de demain : Quels territoires ?  
quelles structures ? quelles stratégies ?

106 participants (59 des OT, 25 prestataires, et 22 partenaires)

- Classement des meublés de tourisme

25 visites réalisées – formation nouveau référentiel

# Interface avec les partenaires et rôle de représentation



## ADT Lot Tourisme

- Participation aux travaux de repositionnement de l'ADT
- Démarche Qualité ISO 9001 ADT - UD

# Interface avec les partenaires

## Grands Sites de Midi Pyrénées

- Suivi des plans d'actions des OT Figeac, Cahors, ST Cirq Lapopie Pech Merle et Rocamadour - participation aux comités stratégiques
- Participation au rendu des enquêtes de satisfaction Grands Sites

Grands Sites  
de Midi-Pyrénées



# Interface avec les partenaires

- FROTSI

- Collaboration au plan régional de formation
- Participation aux travaux collectifs Démarche Qualité Tourisme
- Participation en tant que membre actif aux CA, commissions et AG de la FROTSI



# Comptes 2010

# Prévisionnel 2011

COMPTES						
	prev2010	Réalisé au 31/12	Prév. 2011	prev2010	réalisé au 31/12	Prév. 2011
COTISATIONS FROTSI UD				14 175,00	12 665,00	12 430,00
DOTATION CONSEIL GENERAL				37 000,00	37 000,00	37 000,00
PARTICIPATION CCI				1 000,00	500,00	500,00
PARTICIPATION OT (FORMATION- EDUCTOURS -RENCONTRES)				4 000,00	4 544,60	5 000,00
MEUBLES				1 200,00	910,00	500,00
FOURNITURES ADMINISTRATIVES- INFORMATIQUE	70,00	128,00	70,00			
FRAIS FORMATIONS/REUNIONS/EDUCTOURS	4 000,00	6 371,00	6 300,00			
ASSURANCES	443,00	448,00	450,00			
DEPLACEMENTS REUNIONS/FORMATIONS	2 500,00	1 111,00	1 100,00			
TELECOMMUNICATION/AFFRANCHISSEMENTS	900,00	1 029,00	1 000,00			
SERVICES BANCAIRES	23,00	20,00	20,00			
COTISATIONS (FROTSI/FNOTSI/UEL)	7 670,00	7 496,00	6 655,00			
REMUNERATION PERSONNEL CHARGES COMPRISES	37 500,00	34 685,00	36 275,00			
PARTICIPATION CHARGES LOCATIVES	1 651,00	1 730,70	1 760,00			
FRAIS ADT	2 805,00	1 792,37	1 800,00			
<b>TOTAL</b>	<b>57 562,00</b>	<b>54 811,07</b>	<b>55 430,00</b>	<b>57 375,00</b>	<b>55 619,60</b>	<b>55 430,00</b>

OFFICE DE TOURISME	CLASS	DEM-QUAL	TERR.DE COMPETENCE	CONTACTS COMPTOIR (ADT)	PTS ACCUEIL	PERSONNEL		NBRE ADH./ PARTENAIRES	COTIS.	TAXE DE SEJOUR	DOTATION + TAXE DE SEJOUR	MONTANT TOTAL RECETTES
						OT	COLLECT.					
<b>1*</b>												
Assier	1		CC									
Castelnau Montratier	1	x	CC	1 867	1	2		72	1 906		53 000	57 380
Cazals	1		CC	1 603	1	1		46	1 155		30 000	42 845
Duravel	1	x	COMMUNE	1 039	1	1 (+2)		131	6 209	15008	26 089	43 412
Labastide Murat	1	x	CC	2 910	1	1		61	1 695		25 000	34 879
Lacapelle Marival	1	x	CC	1 377	1	1		80	3 430		30 000	34 913
Lalbenque	1	x	CC		1	1		117	4 285	10303	20 009	38 731
Latronquière	1		CC									
Mauroux	1		COMMUNE		1	1		57	1 445	7000	8 000	22 745
Payrac	1		CC	2 652	2		1+(2)	122	4 520		1 000	7 495
Sousceyrac	1		CC	1 900	1	1		38	660		7 600	10 323
<b>2**</b>												
Bretenoux	2	x	CC	8 572	1	2+(1)		285	16 228		100 000	122 017
Carennac	2		CC	9 500	2	3		90	3 642	10700	64 807	109 630
St Cirq Lapopie	2	x	CC	18 937	3	4	1	138	7 200		130 000	183 000
Luzech	2	x	COMMUNE	1 994	1	1+(1)		70	2 660		22 148	40 949
Martel	2		COMMUNE	19 510	1		1+(1)	125	7 705	1600	14 400	28 489
Montcuq	2	x	CC	5 075	1	1+(2)		121	5 859		50 000	66 623
Prayssac	2	x	COMMUNE	16 398	1	(2)	1	169	6 642	7000	7 000	54 469
Puy L'Evêque	2		COMMUNE	1 369	1		1+(1)	139	4 180		9 536	26 441
ST Céré	2	certifié	CC	11 568	2	3+(2)		250	23 000		130 000	203 693
Salviac	2		CC	1 731	1		1	71	1 706		10 000	19 583
<b>3***</b>												
Cahors	3	x	COMMUNE	16 589	1	6+(4)		114	1 180	87000	200 000	281 296
Figeac	3	certifié	CC	49 398	7	9+(9)	1	399	49 378	58827	351 029	589 632
Gourdon	3	x	CC	7 895	2	4+(4)		260	23 424	37034	278 944	333 785
Souillac-Rocamadour (personnel en CDD)	3	certifié	Syndicat Mixte	59 980	6	11+(7)		405	67 720	186753	349 258	507 769

Ce tableau est réalisé à partir des données fournies par les offices de tourisme du Lot et sous leur responsabilité.

Merci de votre attention