

Mise à jour de la photographie
du réseau
Baromètre 2017
« Principaux enseignements »

Embrun le 6 avril 2018

SOMMAIRE

Principaux enseignements	p3
I - Profil des répondants	p6
II – L’emploi	p18
III – Les missions du personnel	p26
IV – La Formation	p29
V – Emplois à venir	p33
VI – Les préoccupations du moment	p35
VII – L’organisation territoriale en cartes	p37

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- ⇒ Une photographie à un instant « T » **sur une organisation en mouvement et non encore définitivement figée** au moment de présenter ces résultats.
Nouvelle organisation territoriale avec une fusion de structures qui ont « donné naissance » à **des organismes de tailles plus importantes** (cf le progression du nombre d'ETP) et **qui impacte nos indicateurs**.
Par conséquent des ratios et des chiffres extrapolés qui dans les mois qui viennent devront être réactualisés.
- ⇒ **4 OT sur 10** sont sous statut associatif
- ⇒ **1/3 des OT** classés en **Catégorie I**
- ⇒ **Commune touristique, qualité tourisme, ville & village fleuris et station classée tourisme** : les principaux labels ou certifications
- ⇒ **2 semaines d'ouvertures supplémentaires** en moyenne (310 j. en 2017 vs 296 j. en 2014)
- ⇒ **+37%** : c'est la **progression du budget** moyen qui avoisine **990 K€**, dont **94%** sont dédiés au **fonctionnement**, et principalement aux **charges de personnel** (57% du budget fonctionnement), qui accentuent leur poids dans le budget des structures (+4 points).
- ⇒ Côté **budget investissement**, si la communication et la promotion sont toujours prépondérantes, on relèvera la **progression de 11 points du poste « commercialisation »**.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

⇒ Une **réorganisation des modes de financements** : apport communal en perte de vitesse même si il reste majoritaire (34% du budget, -7 points) face à la **progression de la Taxe de séjour** (23%,+10 points), de **l'intercommunalité** (20%, + 3 points) et des « **productions** » (15%,+7 points).

L'EMPLOI

- ⇒ **+ 4,7 ETP** (vs 2014) soit des **structures de 11,1 ETP** en moyenne, au détriment d'un volume global d'emplois en baisse (-4,5%)
- ⇒ **+6 points des emplois stables** (2/3 des emplois en CDI)
- ⇒ **8 emplois sur 10** sont régis par un **contrat de droit privé**
- ⇒ **8 emplois sur 10** occupés par des femmes
- ⇒ **Relative stabilité de la pyramide des âges**
- ⇒ **Des personnels plus qualifiés** : + 4 points de diplômés niveau III
- ⇒ **Plus d'1 répondant sur 10 envisage de créer des emplois** dans l'année à venir (plutôt dédié à l'accueil).

LES MISSIONS DU PERSONNEL

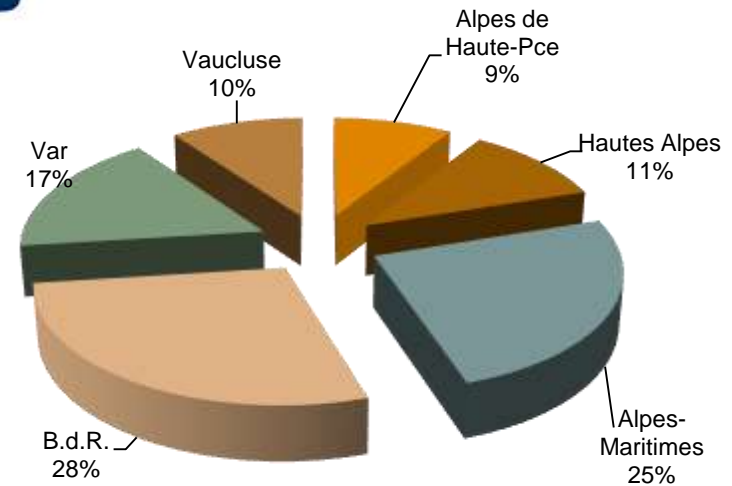
- ⇒ **Des personnels dédiés à l'accueil** (*1/4 des cas*) **et/ou à remplir différentes missions** (*28% des cas*).
- ⇒ Si la **proportion d'agents poly compétents** est en progression (*+4 points*), inversement le nombre de missions qu'ils remplissent s'est réduit (*2,5 VS 3,3 en 2014*)
- ⇒ **Des axes de formation** faisant écho **aux exigences des clientèles, aux fondamentaux du métier et aux évolutions technologiques** : outils informatiques, Etourisme, « qualité », marketing-commercialisation.
- ⇒ **Les préoccupations du moment** : la réorganisation territoriale.

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

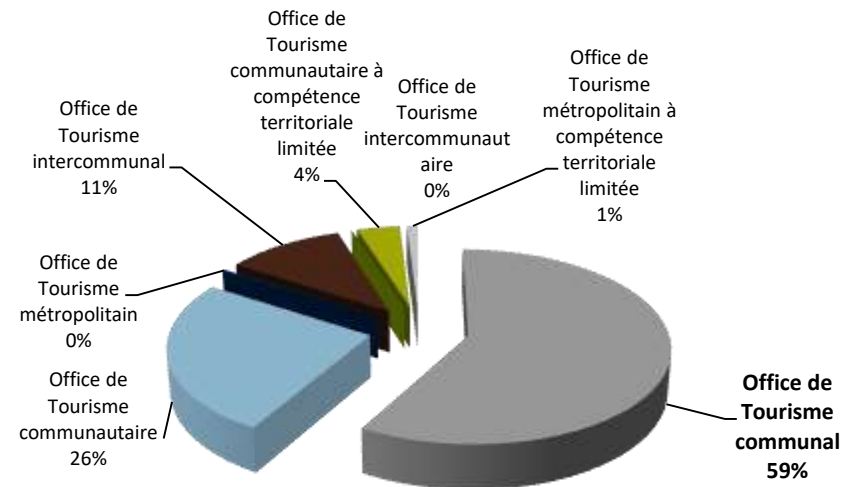
Les Alpes Maritimes et les Bouches du Rhône totalisent à eux seuls plus de la moitié des structures répondantes.

Répartition par département



Quelle est votre organisation territoriale ?

6 répondants sur 10 sont un Office de Tourisme communal

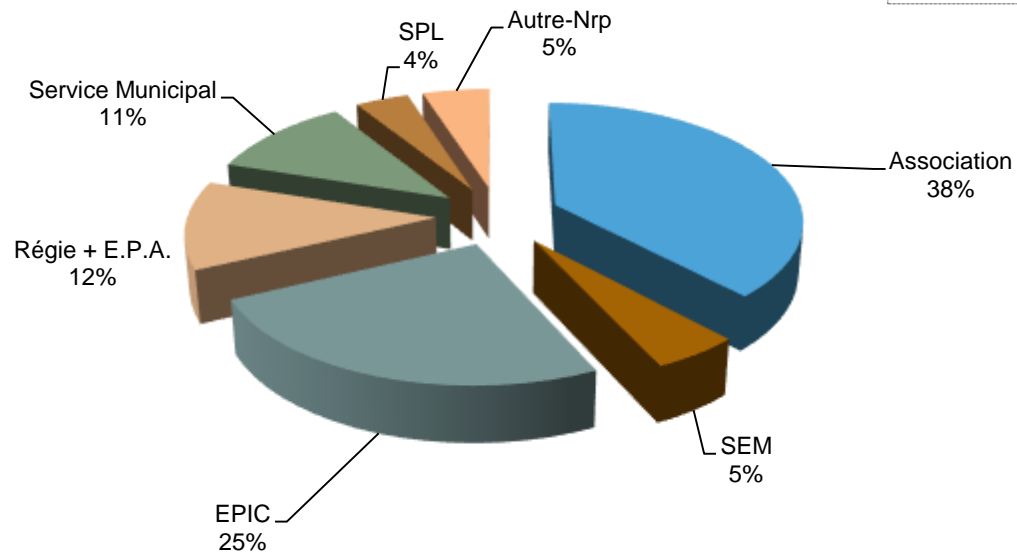


Base ensemble : 108 int.

STATUT JURIDIQUE

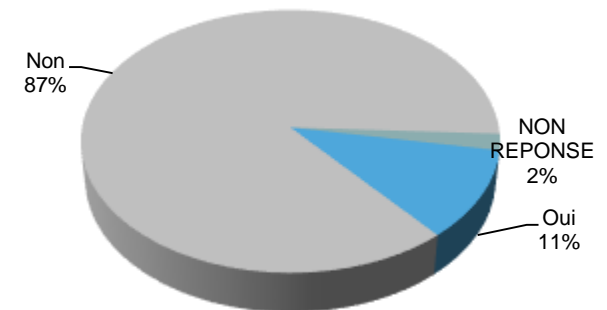
Quel est le statut juridique de l'O.T. ?

Base ensemble : 108 int.



4 structures sur 10 sont sous forme associative (avec une DSP dans 1 cas sur 10), viennent ensuite les EPCI dans un quart des cas.

Si association, disposez vous d'une D.S.P. ?

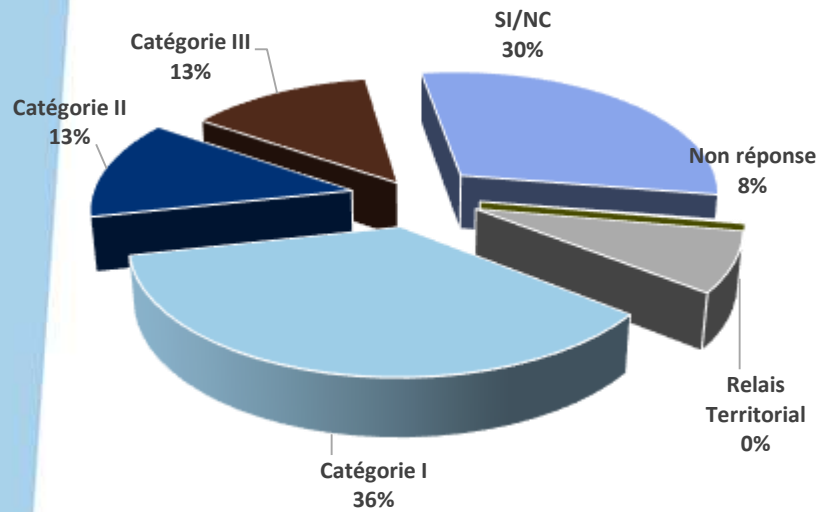


Base des associations : 41 int.

CLASSEMENT

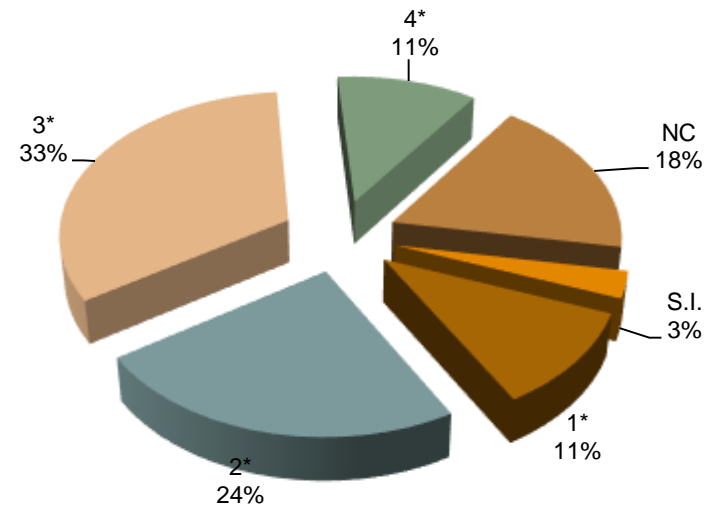
Près de la moitié des OT sont classés en Catégorie 1 (près de 4 structures sur 10), ou en catégorie 2 (plus d'1 cas sur 10).

Quel est votre classement actuel (nouvelle norme) ?



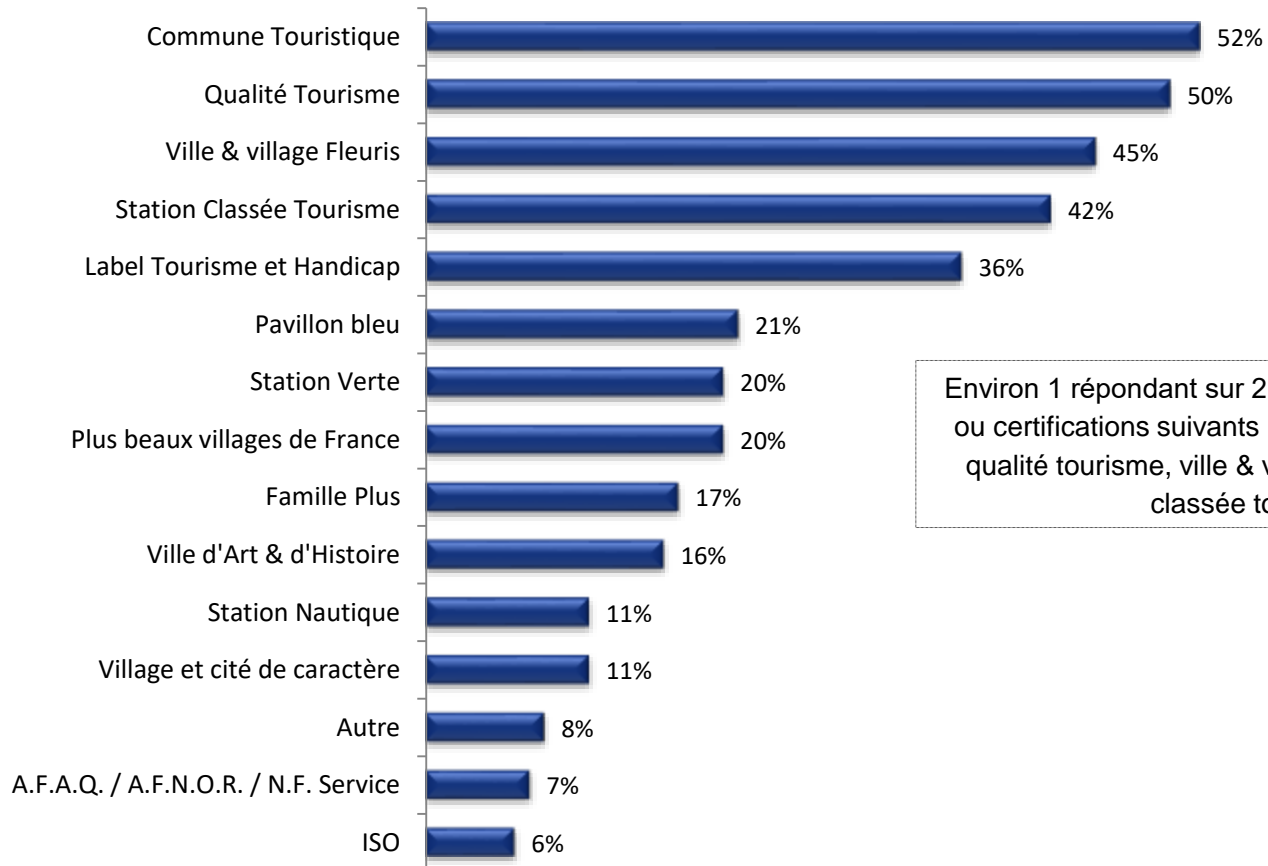
Base ensemble : 108 int.

Quel était votre classement précédent (ancienne réglementation) ?



Base : 93 int.

Parmi la liste suivante, de quels labels / certifications disposez-vous ?



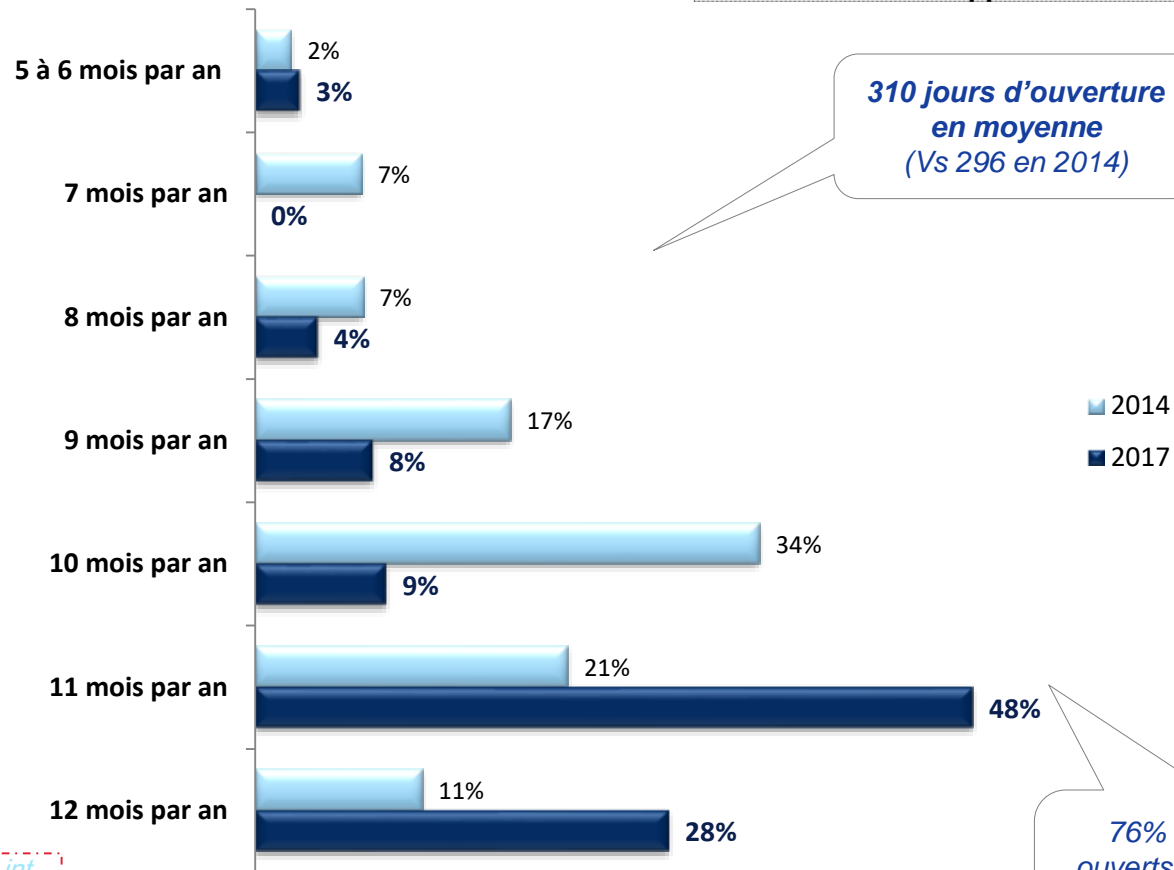
Environ 1 répondant sur 2 dispose d'un des labels ou certifications suivants : Commune touristique, qualité tourisme, ville & village fleuris et station classée tourisme

Base : 86 int.

NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE

Combien de jours dans l'année votre office est-il ouvert ?

Comparativement à notre précédent baromètre les structures sont désormais plus nombreuses à proposer de larges périodes d'ouvertures. Ce qui se traduit par une moyenne d'environ « **2 semaines d'ouvertures supplémentaires** ».



310 jours d'ouverture en moyenne
(Vs 296 en 2014)

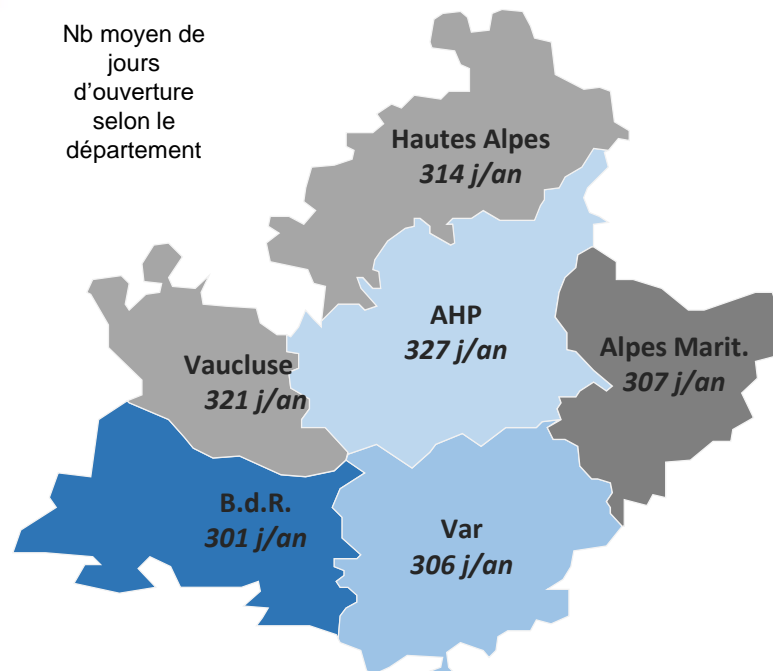
76% des offices sont ouverts au moins 11 mois dans l'année
(VS 33% en 2014)

Base ensemble : 108 int.

NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE

Combien de jours dans l'année votre office est-il ouvert ?

Nb moyen de jours d'ouverture selon le département



Par département, des nombres de jours d'ouverture assez proches (un peu plus de 10 mois) avec des pointes pour les Alpes de Haute Provence et le Vaucluse.

Nb de jours d'ouverture	Moyenne	Médiane
OTI ou OTC	313	320
BIT	269	272
OT communal	311	320
Total	310	320

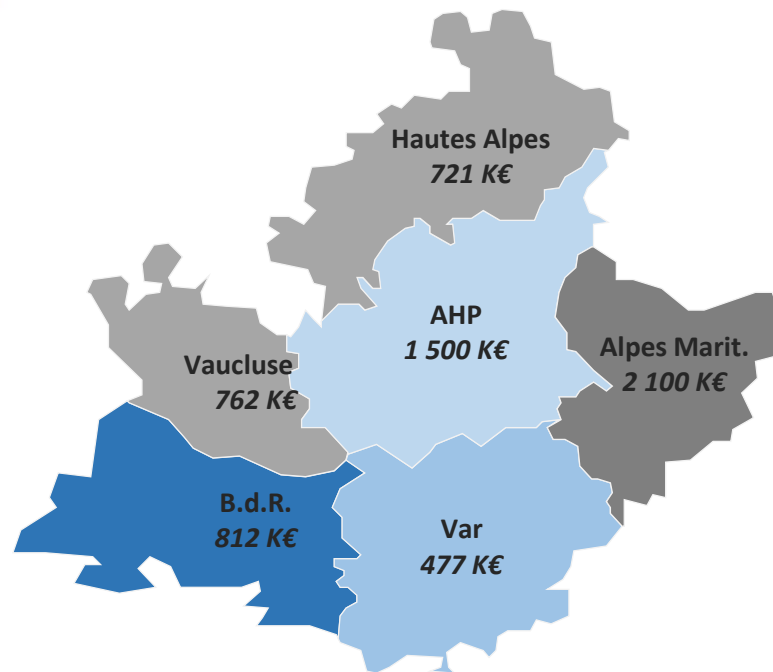
Base ensemble : 108 int.

BUDGET RÉALISÉ

Des budgets moyens en forte progression (+37%)
comparativement à notre précédent baromètre,
conséquence de la réorganisation territoriale, qui
se traduit aussi dans la disparité départementale..

Budget moyen : 990 K€ (VS 719 K€ en 2014)

Quel était votre budget réalisé ?



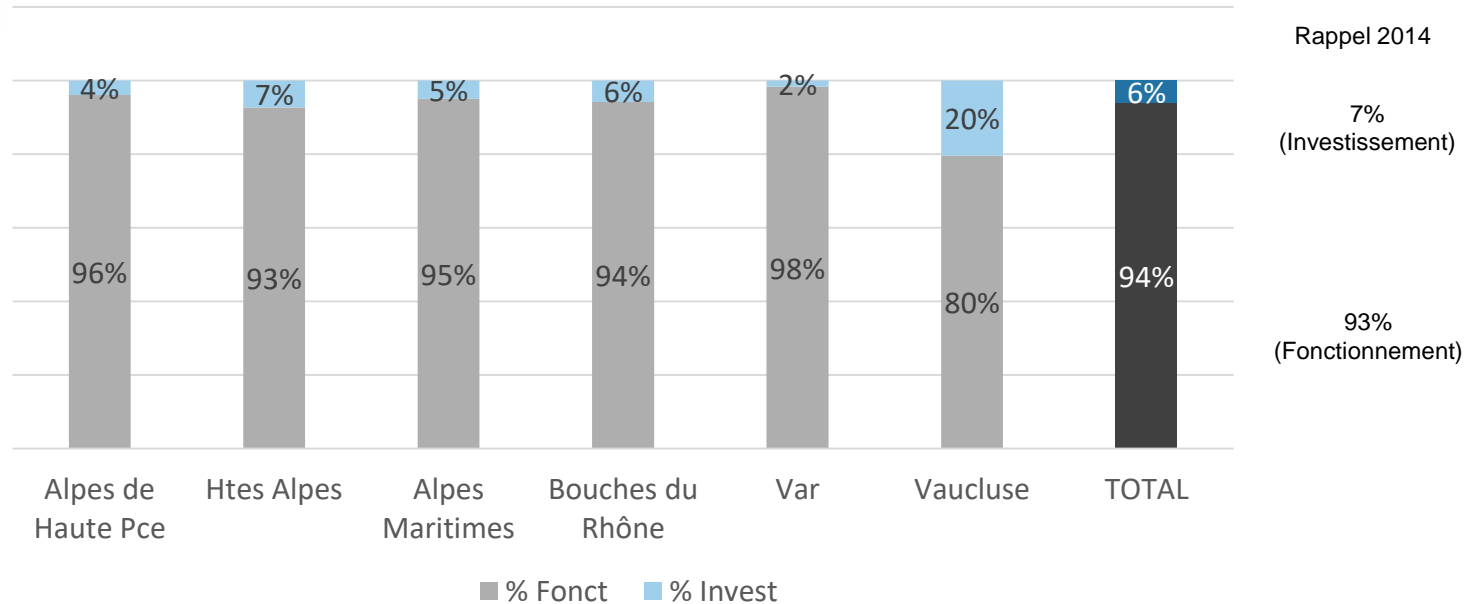
Base ensemble : 108 int.

Nouveau classement	Budget réalisé
Catégorie I	1 350 K€
Catégorie II	544 K€
Catégorie III	165 K€
SI NC	295 K€

Organisation	Budget réalisé
OTI ou OTC	1 657 K€
OT Communal	570 K€
BIT	100 K€

BUDGET RÉALISÉ

Répartition du budget : fonctionnement - investissement



Base ensemble : 108 int.

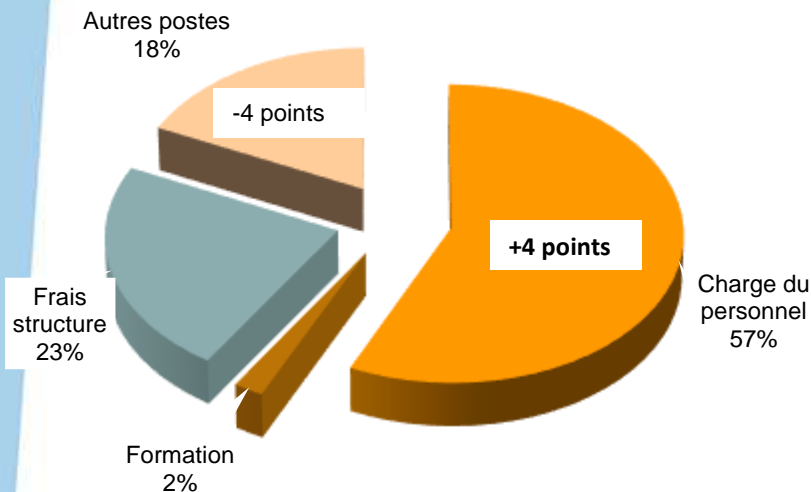
Nouveau classement	Fonctionnement	Investissement
Catégorie I	94%	6%
Catégorie II	95%	5%
Catégorie III	86%	14%
SI NC	95%	5%

RÉPARTITION DES BUDGETS

Base ensemble : 108 int.

Comment se répartissait votre budget de fonctionnement ?

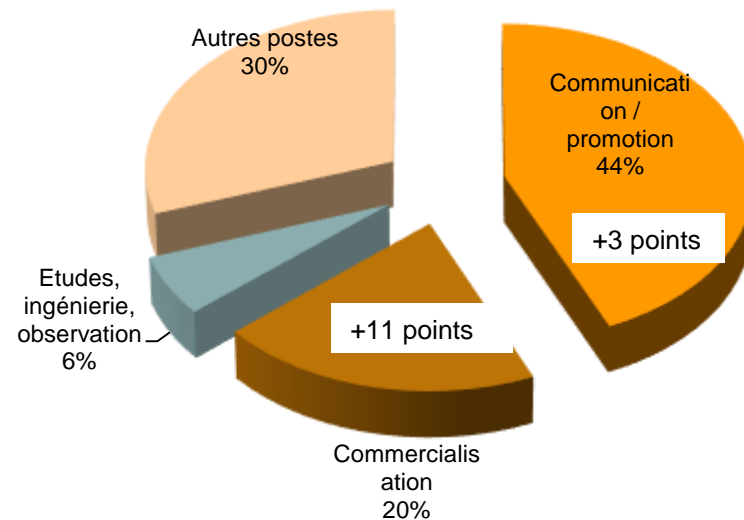
Autres postes : événementiels / communication / promotion / Animations / frais Editions / missions / accueils



Près de 3/5ème du budget de fonctionnement est dédié aux charges du personnel (qui accroît son importance structurellement)

Comment se répartissait votre budget d'investissement ?

Autres postes : matériels informatique / véhicules / Animation / aménagement bureaux / mobilier



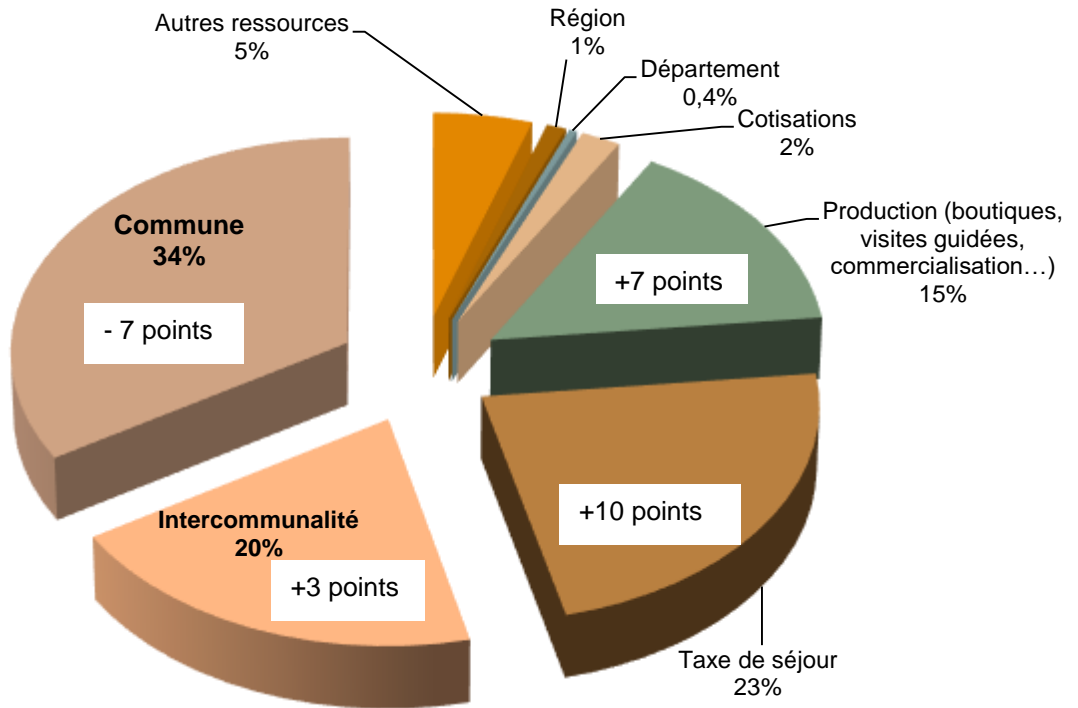
Plus des 2/5ème du budget d'investissement est dédié à la communication/promotion, on notera la forte progression du poste « commercialisation ».

Comment se répartissent vos sources de financements ?

Modification dans les sources de financements

Les financements de la commune demeurent prépondérants

(mais leur poids est en retrait comparativement à la précédente mesure. Inversement, progression de la plupart des autres ressources, notamment de l'intercommunalité, de la taxe de séjour, de la production)



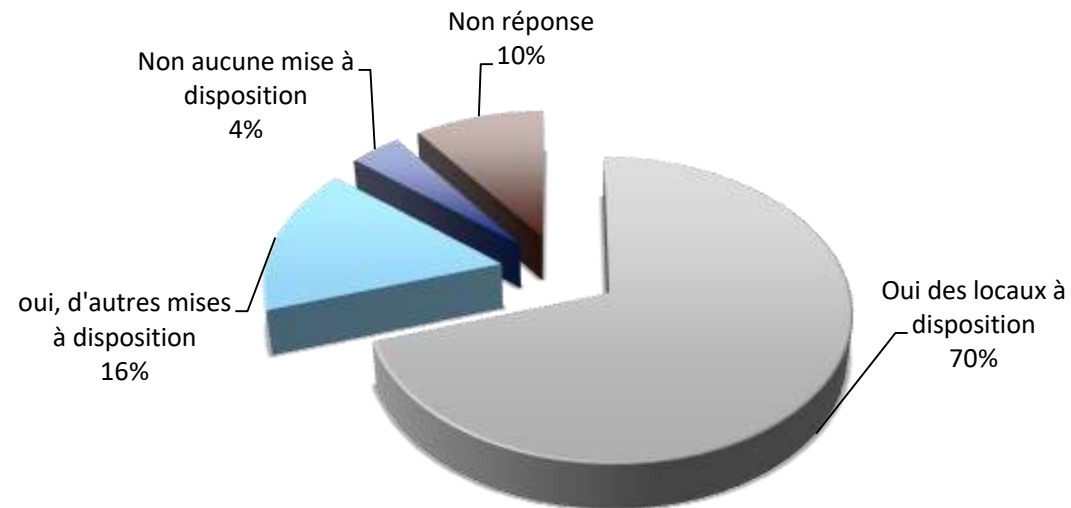
Autres ressources : évènementiels, mécénat, remontées mécaniques

Base ensemble : 108 int.

MISES À DISPOSITION (HORS PERSONNEL)

Des locaux mis à disposition dans 7 cas sur 10.

Avez-vous ... ?



Autres mises à disposition : matériel bureautique, véhicules...

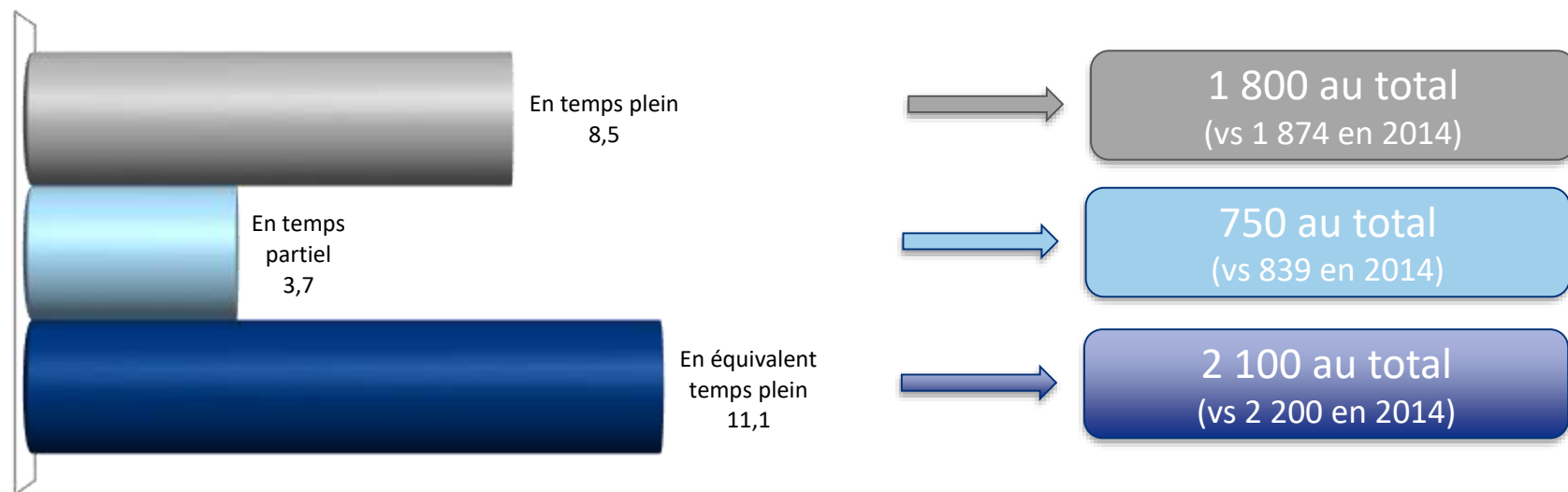
Base ensemble : 108 int.

II – L'EMPLOI

EMPLOI

De manière globale combien de personnes sont employées dans votre office (pour les intercommunalités il s'agit de tous les effectifs confondus, y compris guide, saisonniers, vacataires, contrats aidés...)

Progression de la taille moyenne des Offices de tourisme, au détriment d'un volume global d'emplois (-4,5%)



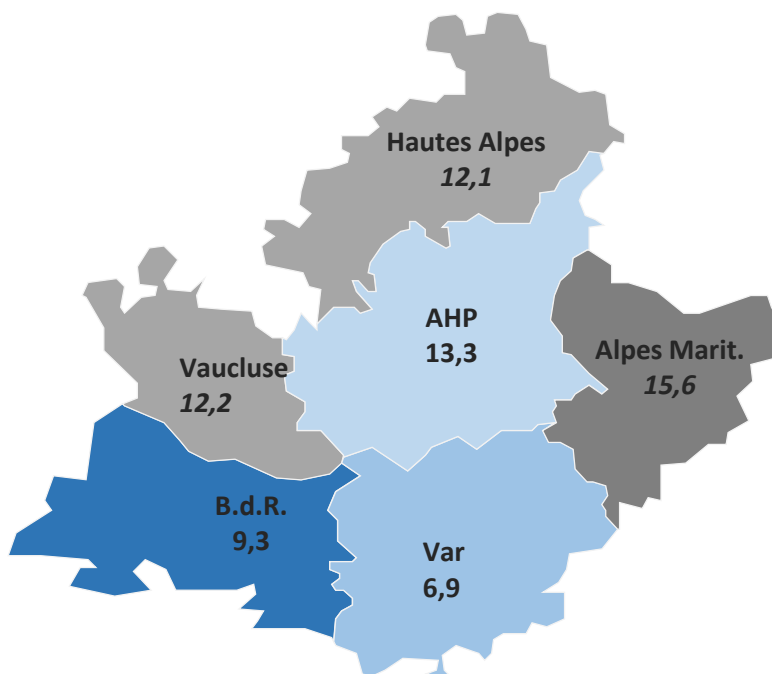
Emplois : + 4,7 ETP en moyenne (vs 2014)

Base ensemble : 108 int.

EMPLOI

De manière globale combien de personnes sont employées dans votre office (pour les intercommunalités il s'agit de tous les effectifs confondus, y compris guide, saisonniers, vacataires, contrats aidés...)

Nb moyens emplois à temps plein : 11,1 (vs 6,4 en 2014)



De fortes disparités selon les départements.

Base ensemble : 108 int.

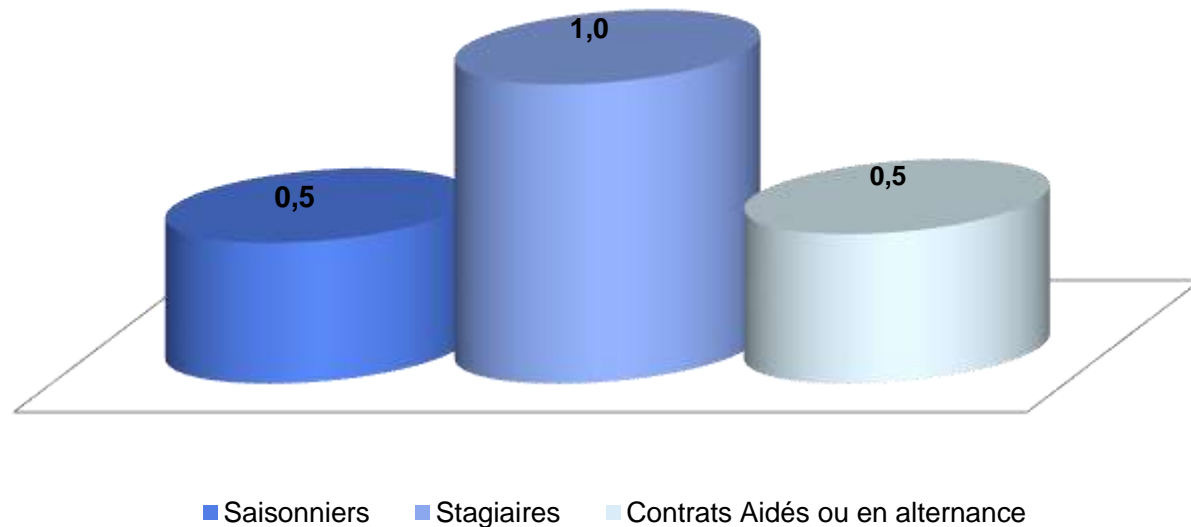
	Nb emplois
A temps plein	8,5 (vs 5.9 en 2014)
A temps Partiel	3,7 (vs 3.8 en 2014)

	En ETP
OTI ou OTC	16,2
BIT	1,5
OT communal	8,1

Catégorie I	14,3
Catégorie II	7,7
Catégorie III	2,8
SI NC	4,5

ENSEMBLE « AUTRES CONTRATS EN ETP » ALTERNANCE, AIDÉS, STAGIAIRES, SAISONNIERS

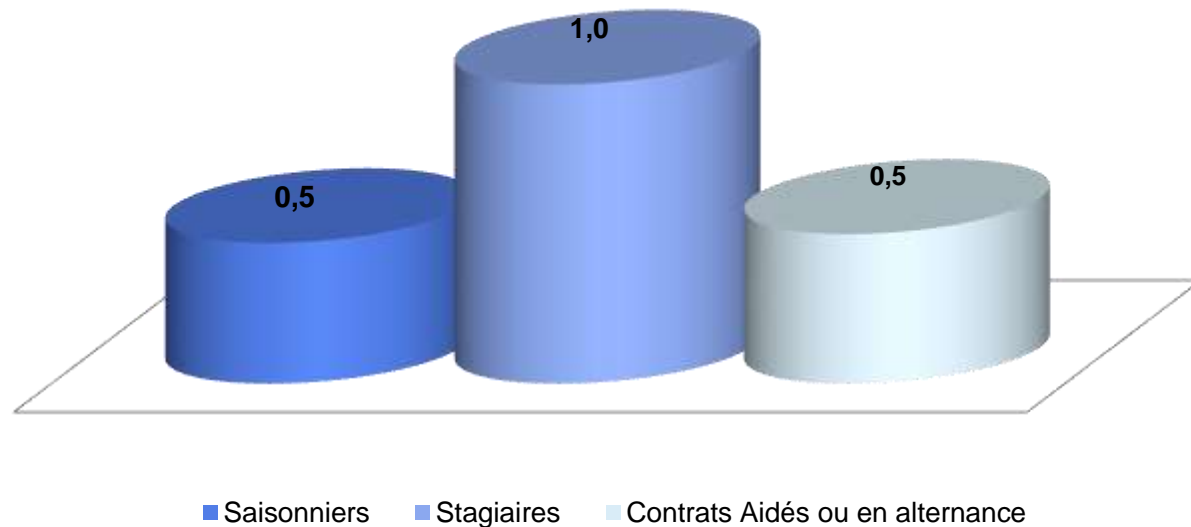
**1 emploi en moyenne
(0,7 ETP)**



- 56% des répondants ont eu recours à des saisonniers (2,3 emplois en moyenne)
- 36% des répondants ont eu recours à des stagiaires (1,4 emplois en moyenne)
- 17% des répondants ont eu recours à ces contrats aidés
- 14% des répondants ont eu recours à ces contrats en alternance

ENSEMBLE « AUTRES CONTRATS » ALTERNANCE, AIDÉS, STAGIAIRES, SAISONNIERS

2 emplois en moyenne

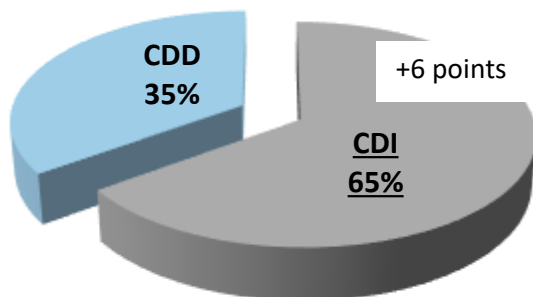


- 56% des répondants ont eu recours à des saisonniers (2,3 emplois en moyenne)
- 36% des répondants ont eu recours à des stagiaires (1,4 emplois en moyenne)
- 17% des répondants ont eu recours à ces contrats aidés
- 14% des répondants ont eu recours à ces contrats en alternance

EMPLOI

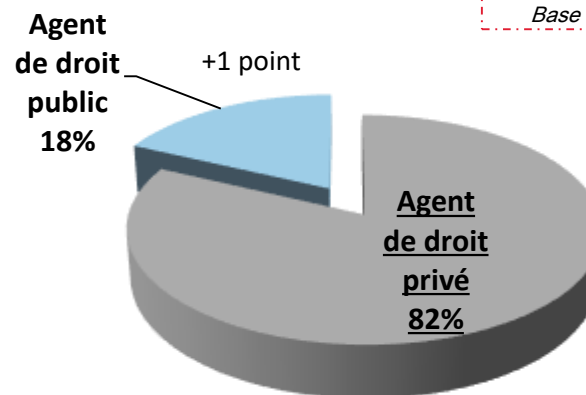
Majoritairement des emplois en CDI, selon un statut de Droit privé..

Combien d'agents étaient en C.D.I. et en C.D.D. ?



Base ensemble : 108 int.

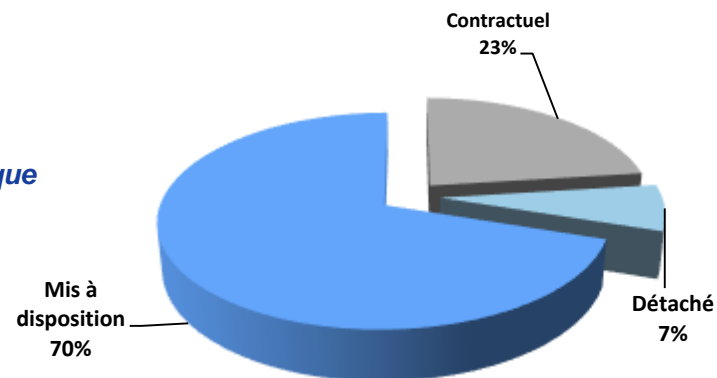
Répartition des personnels selon la nature du contrat



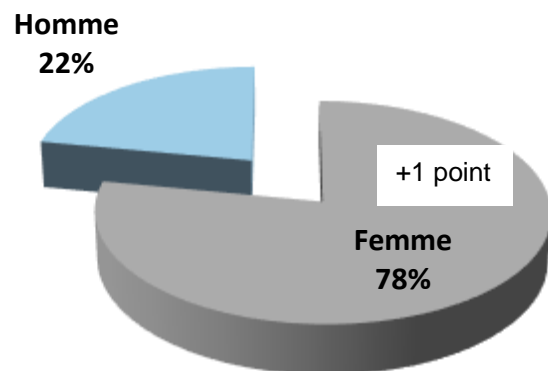
Base ensemble : 108 int.

Pour les agents de la fonction publique

Base répondants « agents de droit public ».



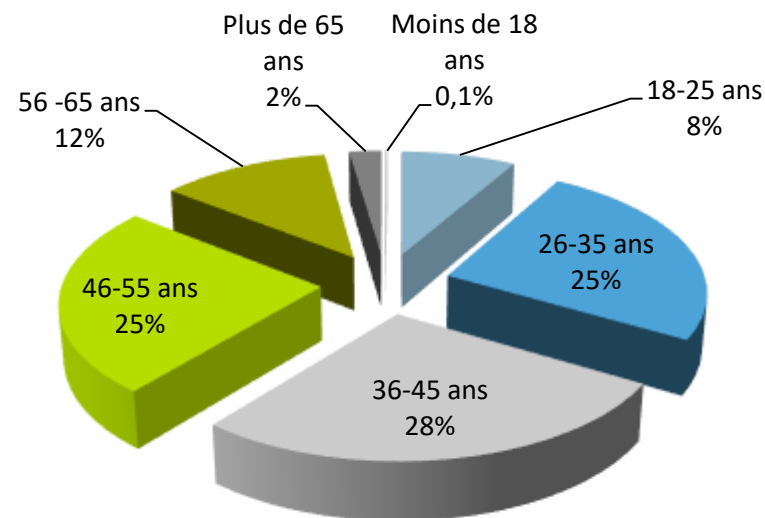
Répartition des personnels selon le sexe



Des emplois toujours très féminisés.

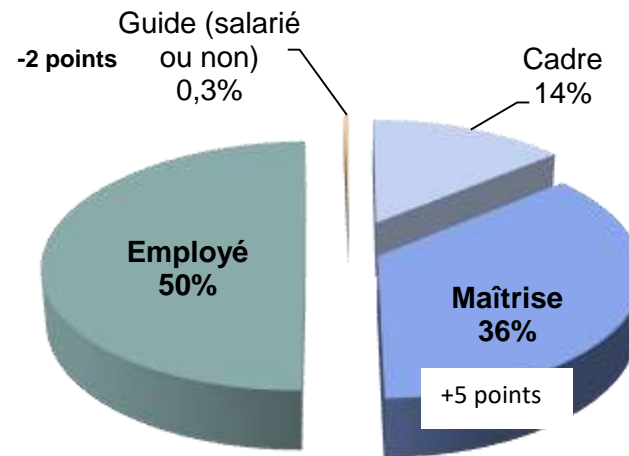
Base ensemble : 108 int.

Répartition des personnels selon l'âge



Relative stabilité dans la pyramide des classes d'âges mais nous noterons une légère progression des + 45 ans (+4 points)

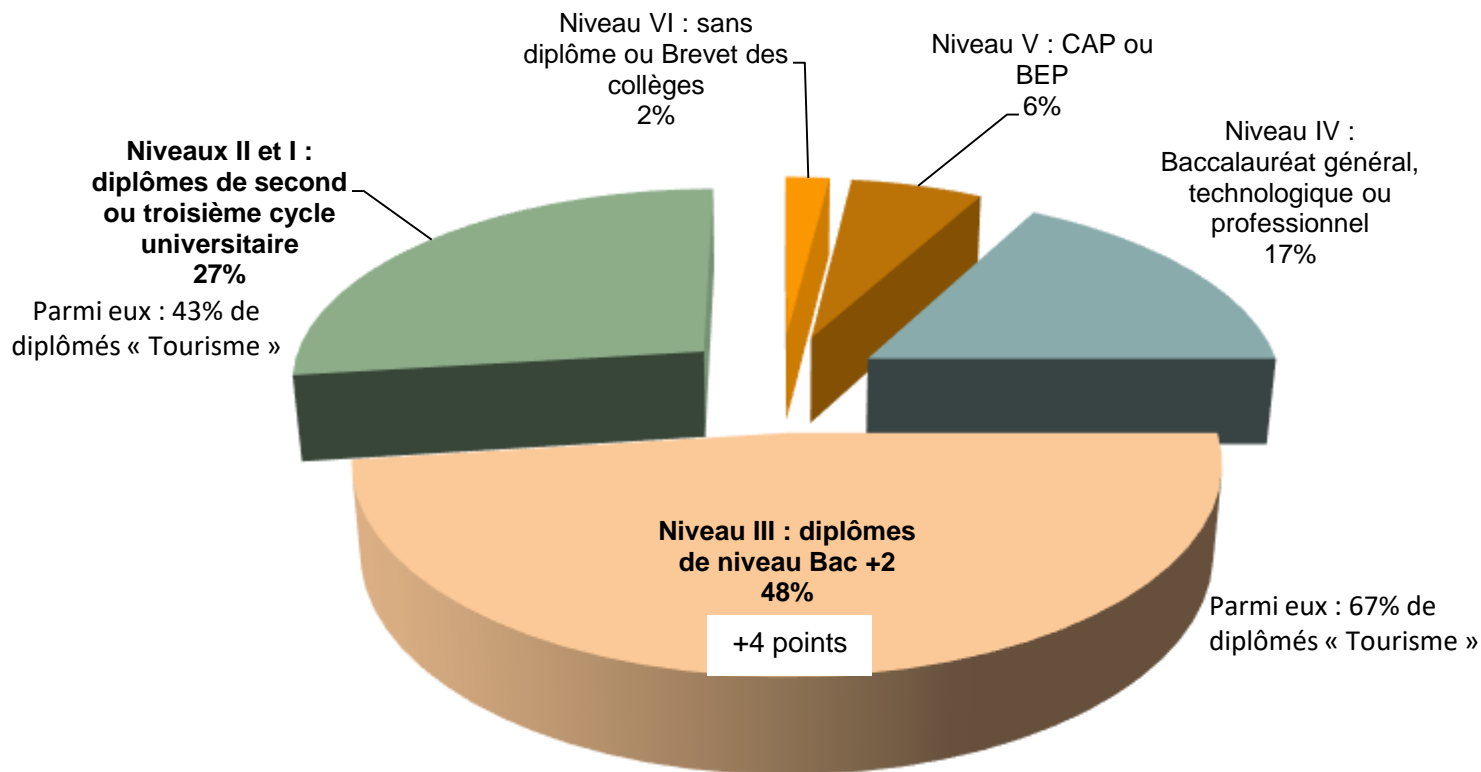
Répartition selon le statut



Base ensemble : 108 int.

NIVEAU DE DIPLÔME

Quelle était la répartition de vos agents selon leur niveau de diplôme ?

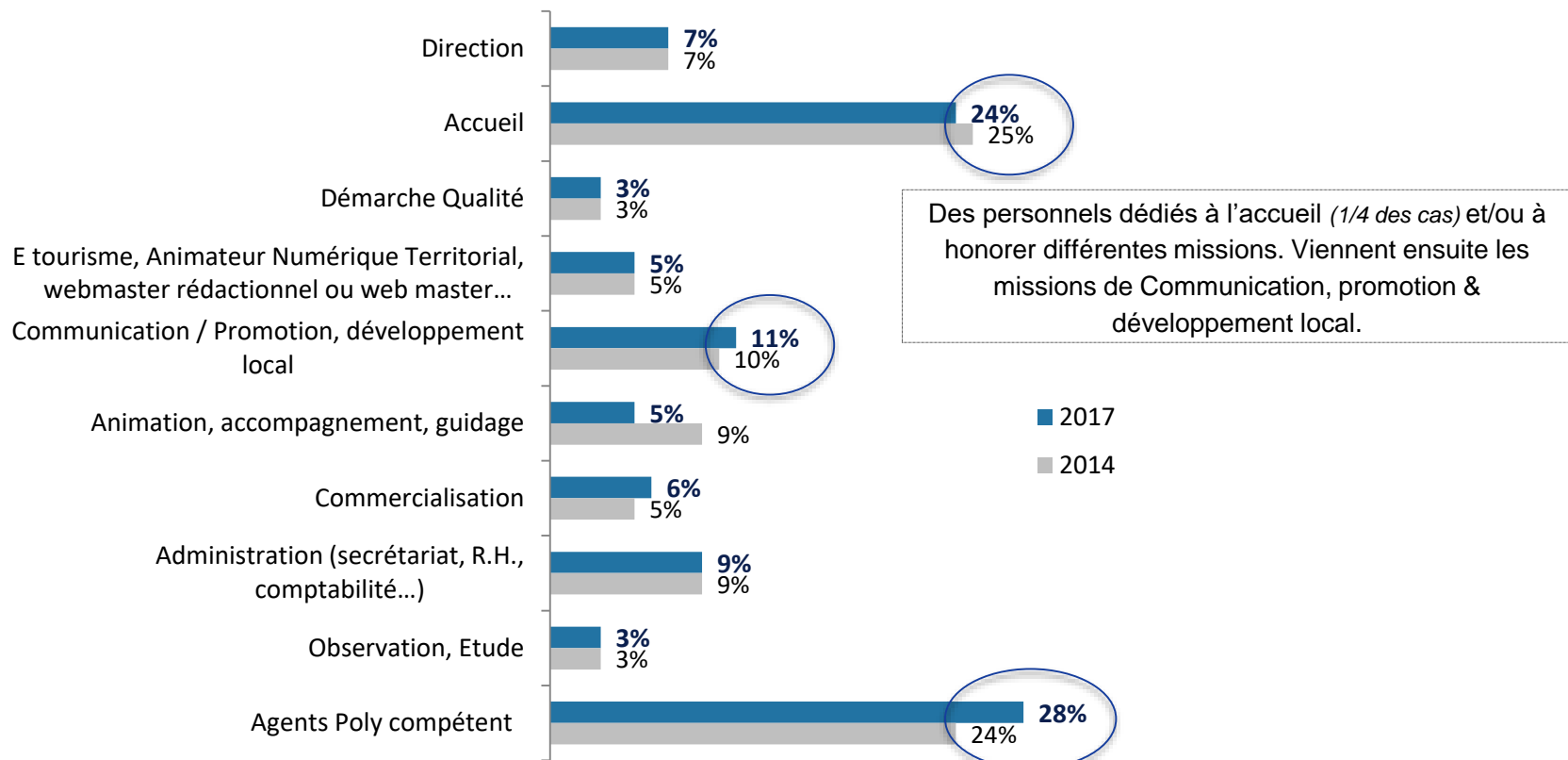


III – LES MISSIONS DU PERSONNEL

RÉPARTITION DU PERSONNEL SELON LES MÉTIERS

Pouvez-vous nous préciser la répartition de votre personnel selon les métiers exercés (il s'agit de la fonction inscrite au contrat de travail) ?

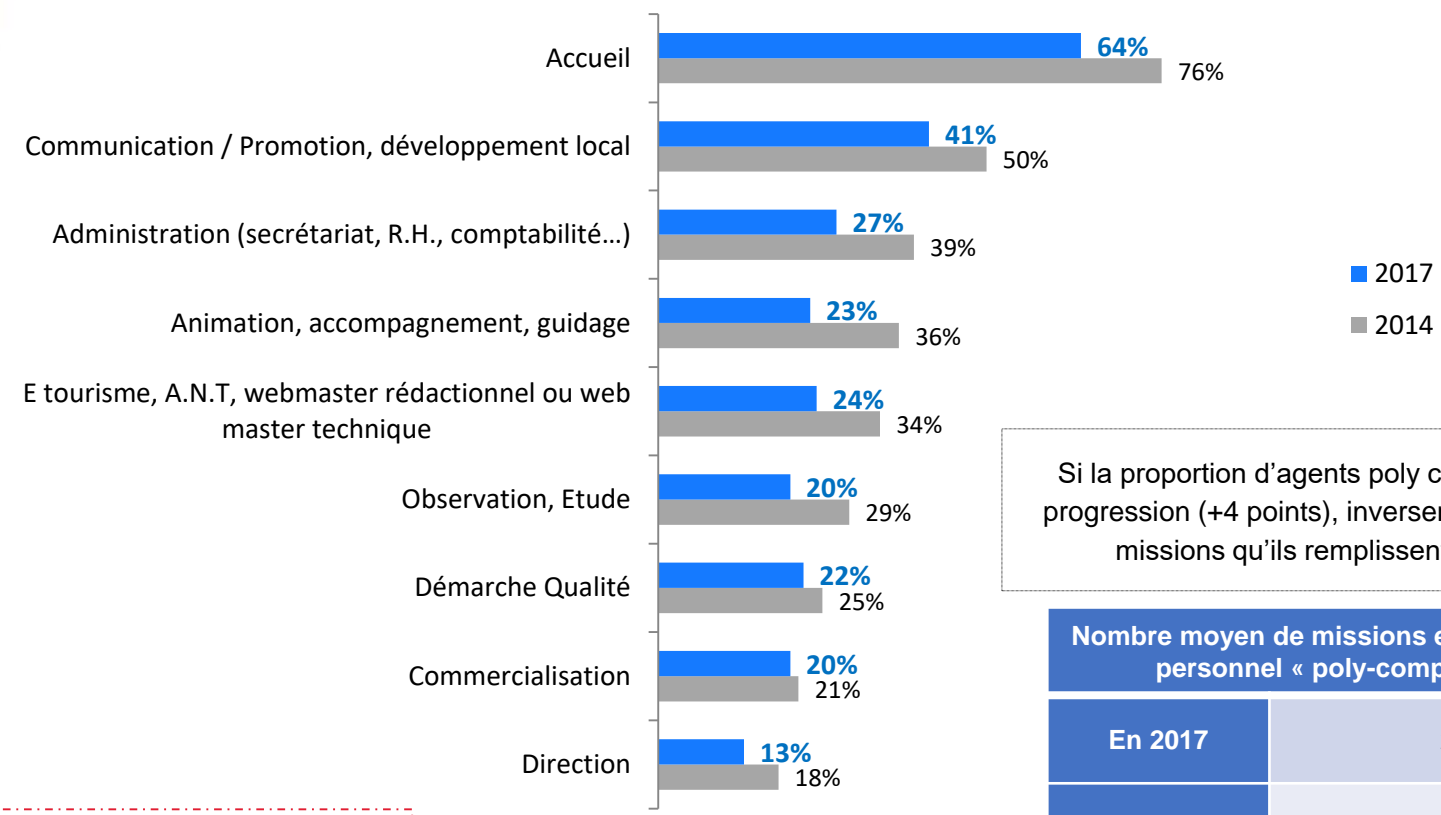
Au global



Base ensemble : 108 int.

LES MÉTIERS DU PERSONNEL « POLY COMPÉTENT »

Les 2/3 des agents poly compétents font de l'accueil



Si la proportion d'agents poly compétents est en progression (+4 points), inversement le nombre de missions qu'ils remplissent s'est réduit.

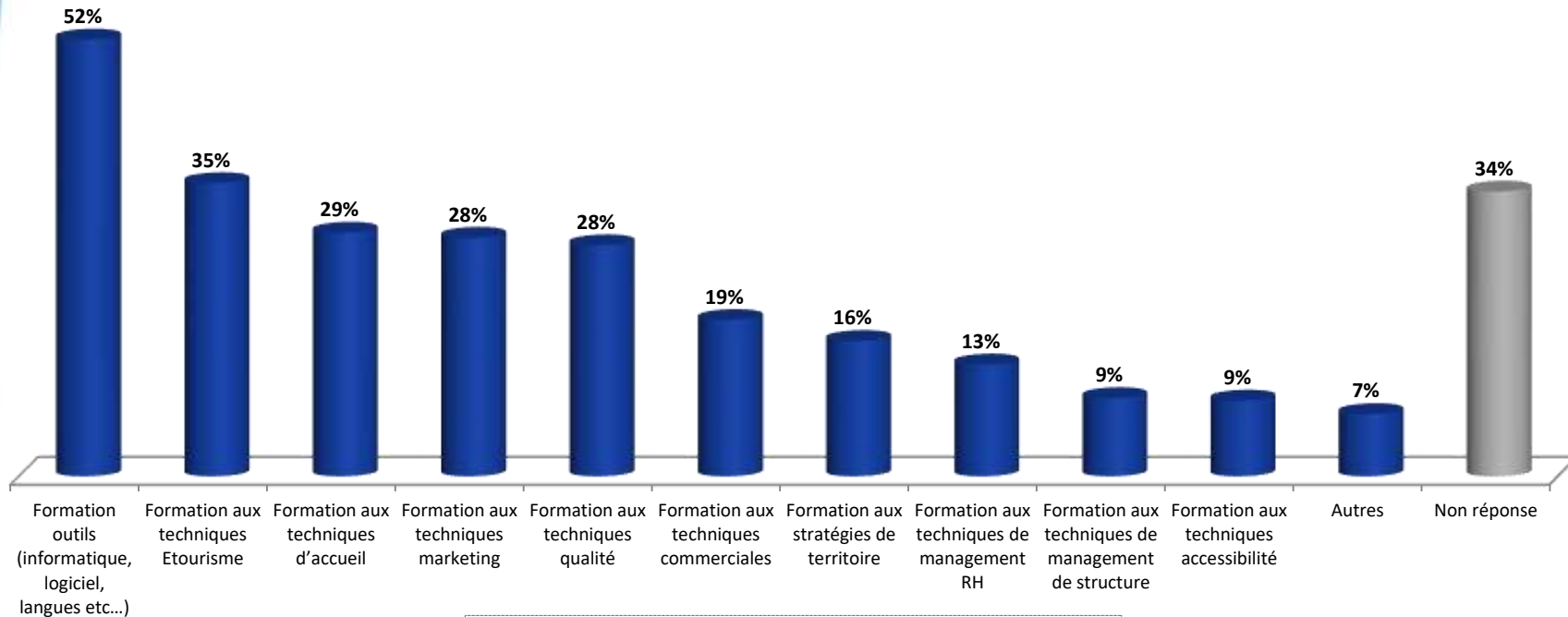
Nombre moyen de missions exercées par le personnel « poly-compétent »	
En 2017	2,5
En 2014	3,3

Base « personnels poly compétent ».

IV – LA FORMATION

AXES DE FORMATION

Pouvez-vous nous préciser les axes de formation de votre personnel en 2017-2018 ?

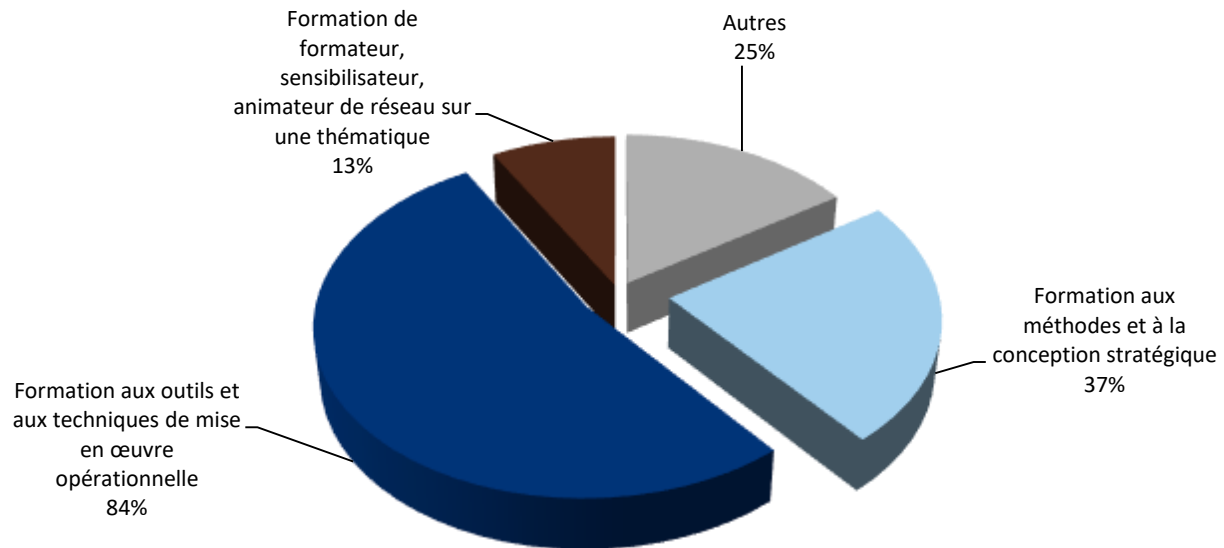


Des axes de formation faisant écho aux exigences des clientèles, aux fondamentaux du métier et aux évolutions technologiques : outils informatiques, Etourisme, « qualité », marketing-commercialisation

Base ensemble : 108 int.

Pouvez-vous nous préciser sur quels champs de compétence ?

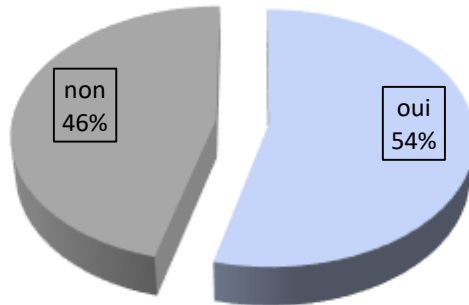
Autres : Sauveteurs Secouristes du Travail



Base : 56 int.

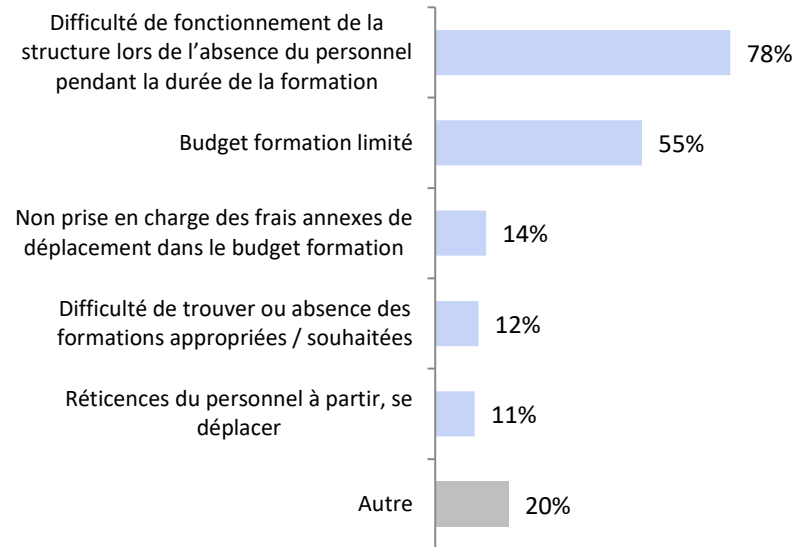
DIFFICULTÉS POUR SUIVRE LES FORMATIONS

Rencontrez-vous des problèmes pour faire suivre des formations à vos personnels ?



Base : 77 int.

Si oui, de quels types...?



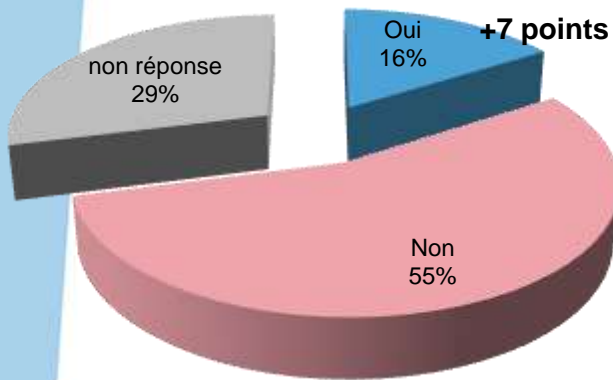
Autres : éloignement lieux formations, réorganisation de la structure, statut des personnels à former.

Base : 42 int.

V – EMPLOIS À VENIR

CRÉATION D'EMPLOIS PERMANENTS

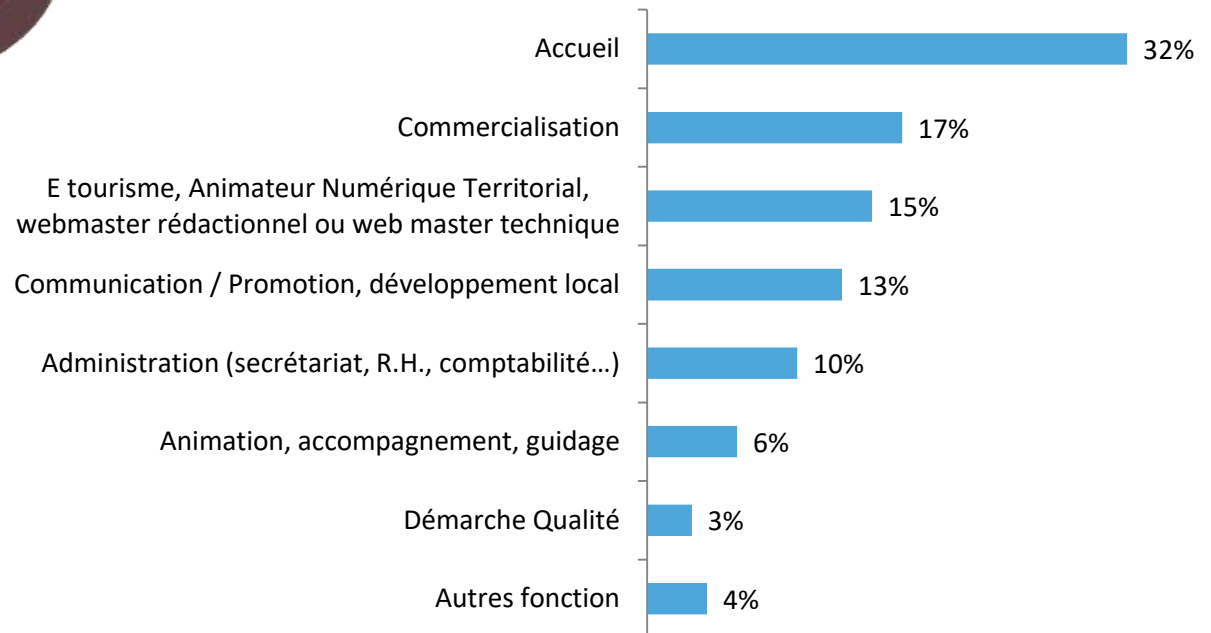
Envisagez-vous de créer des emplois permanents dans les 12 prochains mois ?



Base ensemble : 108 int.



**1,2 emplois créé
(base : 17 int.)**



VI - PRÉOCCUPATIONS DU MOMENT

QUELLES SONT VOS PRÉOCCUPATIONS DU MOMENT ? - LES MOTS CLÉS -



Taux de réponse : 44%

VII – ORGANISATION TERRITORIALE

LA RÉGION

	04	05	06	13	83	84	Total général
O.T. STATIONS CLASSEES		5	8	5	14		32
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	2	4	6	5	1	1	19
OTI EN COURS DE CREATION		1	8		3		12
Siège OTI ou OTC	8	9	2	3	10	12	44
BIT	28	33	23	11	70	46	211



SIÈGE DE L'OTI OU OTC



OTI EN COURS DE CREATION



OT STATIONS CLASSEES



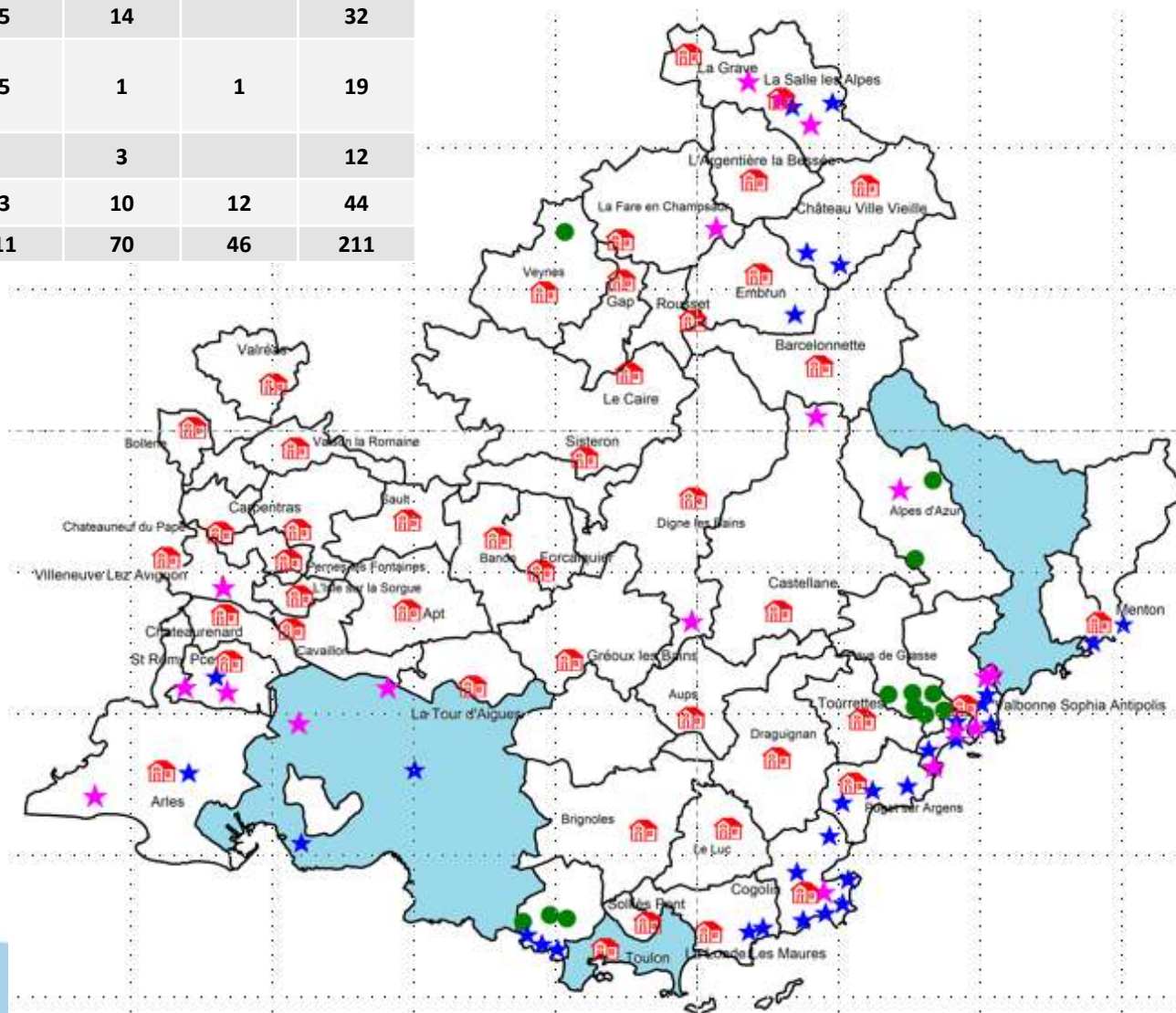
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS



B.I.T.









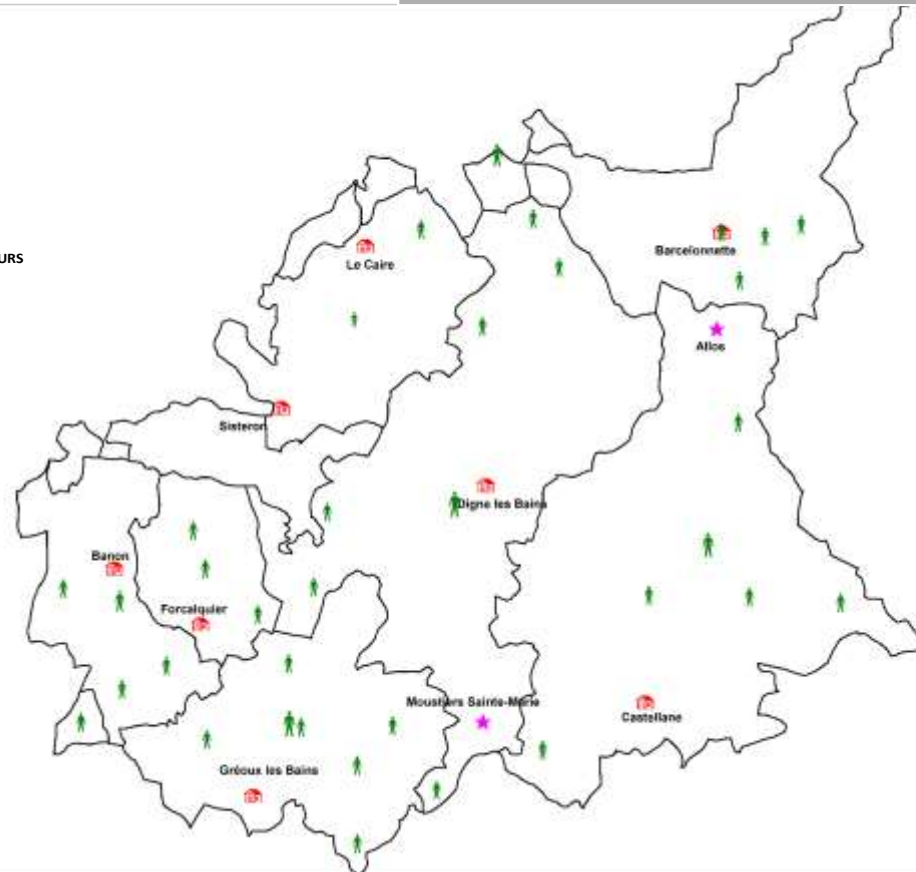
METROPOLE OU FUTURE METROPOLE



LES ALPES DE HAUTE-PROVENCE

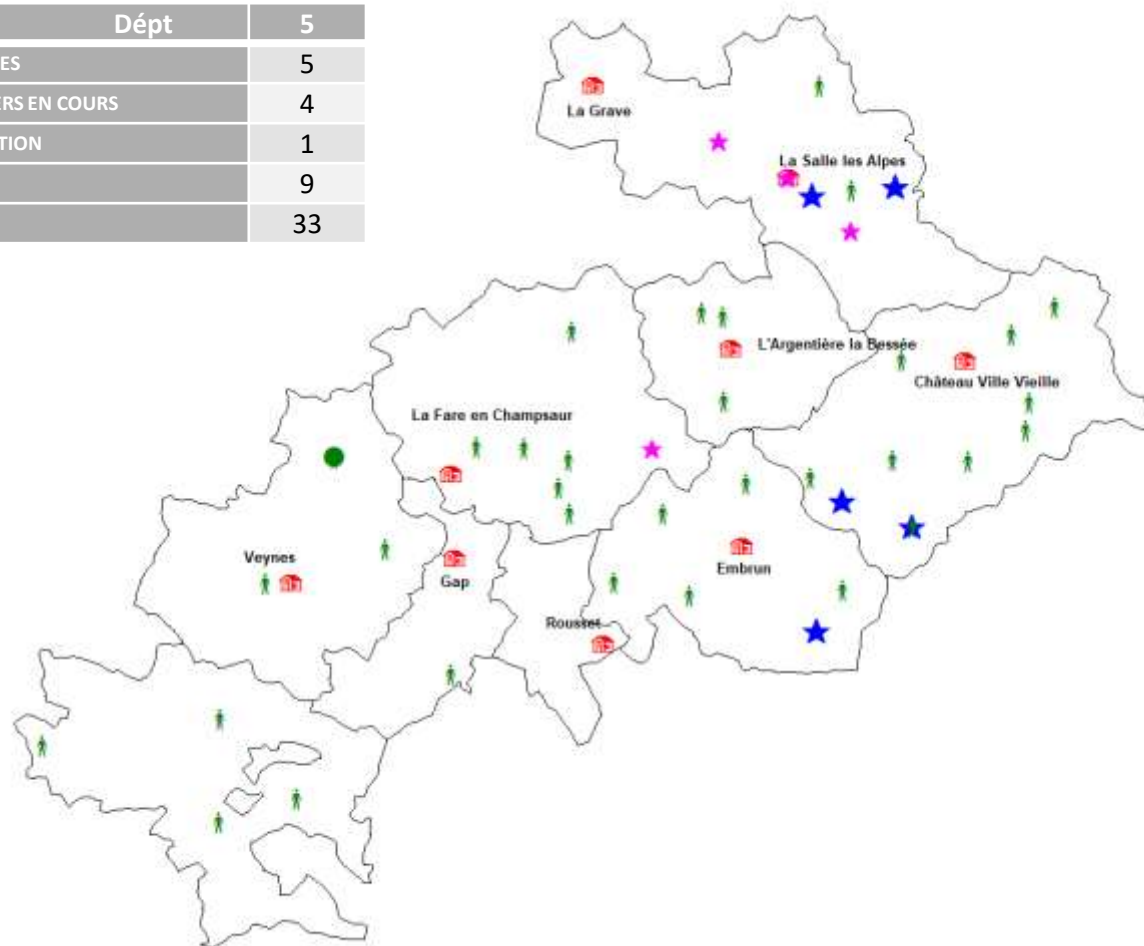
Dépt	Alpes de Hte Pce
OT STATIONS CLASSEES	
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	2
OTI EN COURS DE CREATION	
Siège OTI ou OTC	8
BIT	28

-  SIEGE DE L'OTI OU OTC
-  OTI EN COURS DE CREATION
-  OT STATIONS CLASSEES
-  O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS
-  B.I.T.
-  METROPOLE OU FUTURE METROPOLE



LES HAUTES ALPES

Dépt	5
OT STATIONS CLASSEES	5
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	4
OTI EN COURS DE CREATION	1
Siège OTI ou OTC	9
BIT	33



SIÈGE DE L'OTI OU OTC



OTI EN COURS DE CREATION



OT STATIONS CLASSEES



O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS



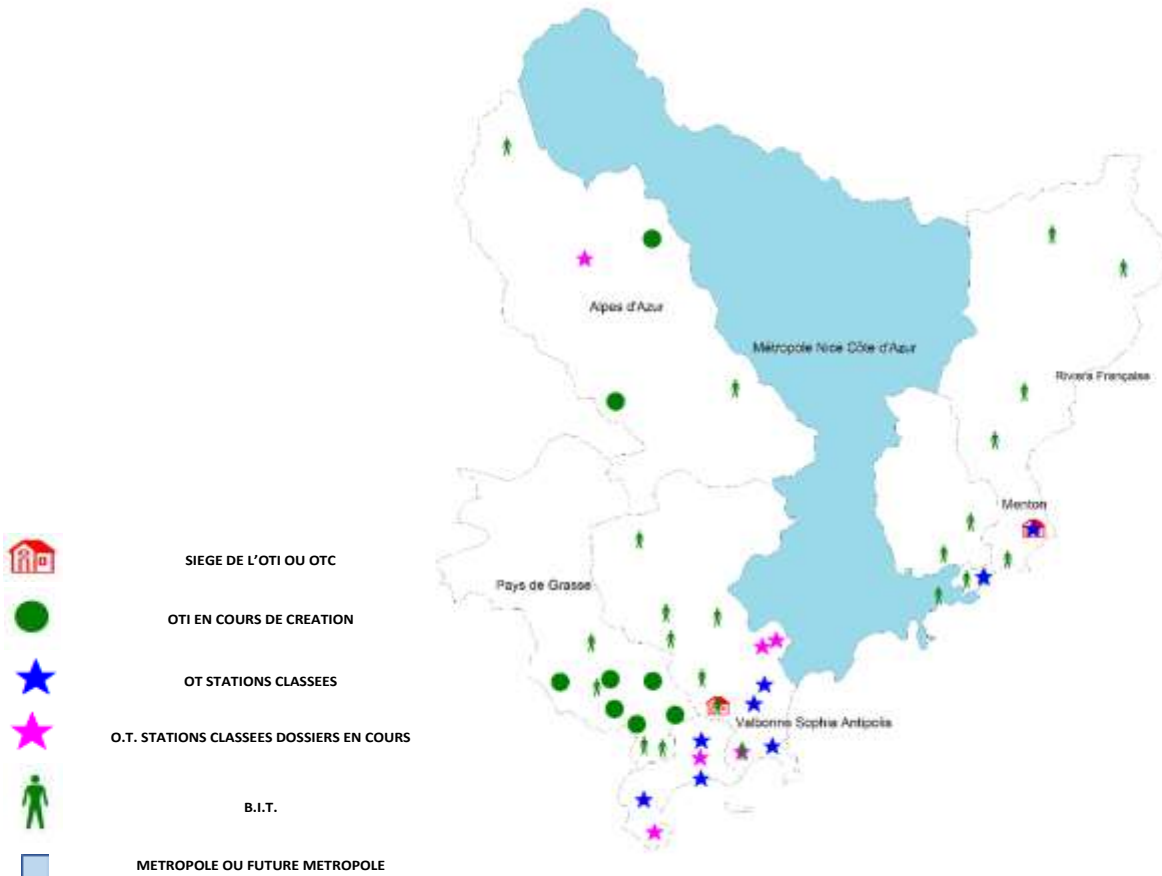
B.I.T.



METROPOLE OU FUTURE METROPOLE

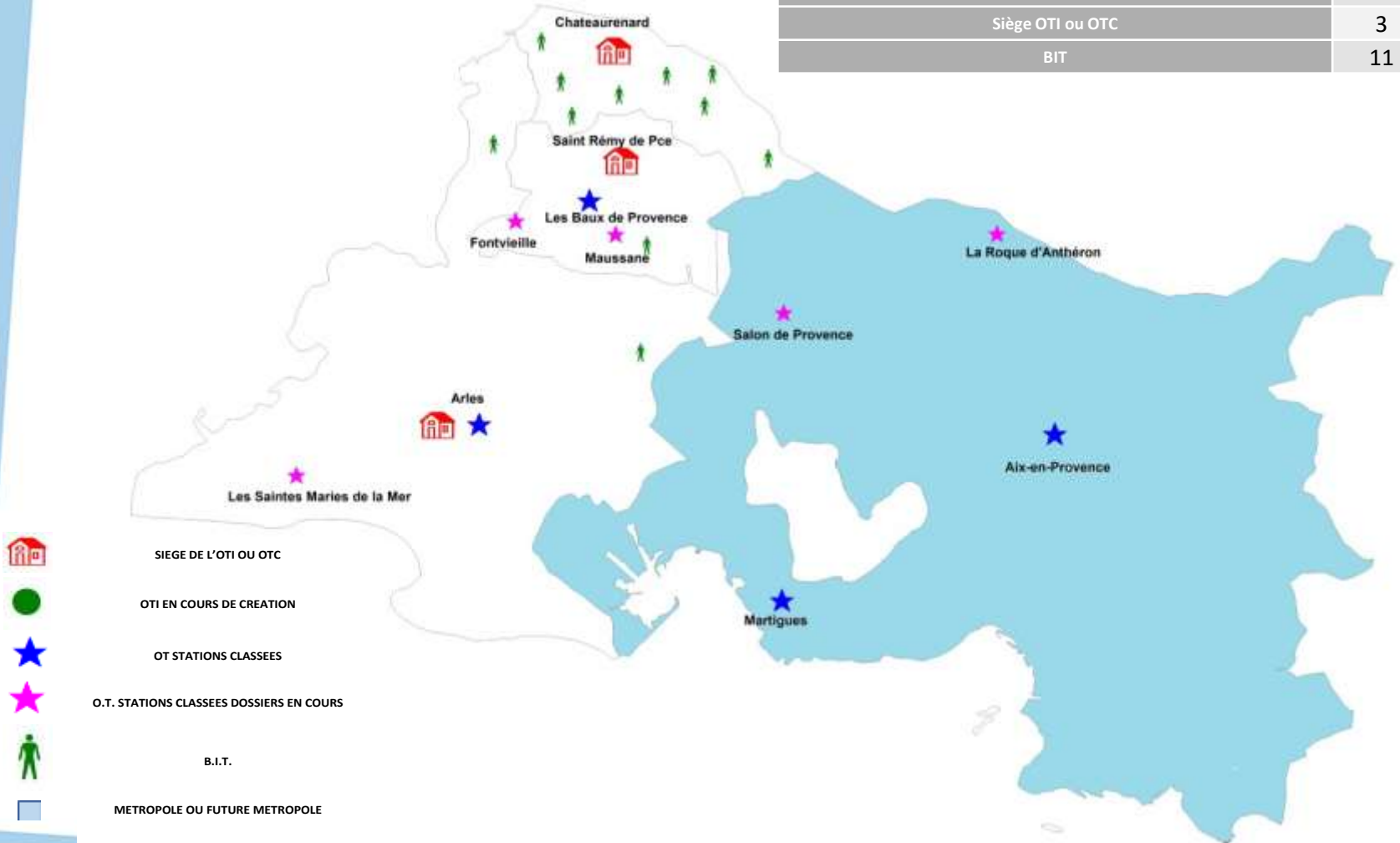
LES ALPES MARITIMES

Dépt	6
OT STATIONS CLASSEES	8
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	6
OTI EN COURS DE CREATION	8
Siège OTI ou OTC	2
BIT	23









LES BOUCHES DU RHÔNE

Dépt	13
OT STATIONS CLASSEES	5
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	5
OTI EN COURS DE CREATION	
Siège OTI ou OTC	3
BIT	11



LE VAR







	Var
OT STATIONS CLASSEES	14
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	1
OTI EN COURS DE CREATION	3
Siège OTI ou OTC	10
BIT	70

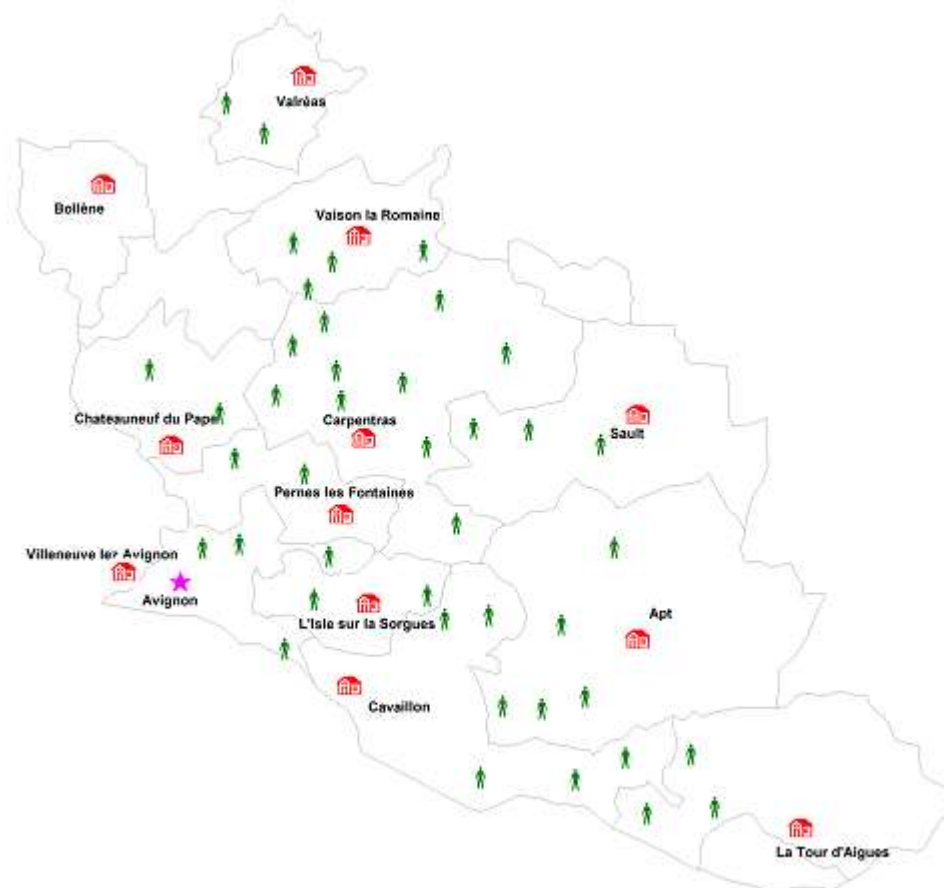
-  SIEGE DE L'OTI OU OTC
-  OTI EN COURS DE CREATION
-  OT STATIONS CLASSEES
-  O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS
-  B.I.T.
-  METROPOLE OU FUTURE METROPOLE



LE VAUCLUSE

Dépt	84
OT STATIONS CLASSEES	
O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS	1
OTI EN COURS DE CREATION	
Siège OTI ou OTC	12
BIT	46

-  SIEGE DE L'OTI OU OTC
-  OTI EN COURS DE CREATION
-  OT STATIONS CLASSEES
-  O.T. STATIONS CLASSEES DOSSIERS EN COURS
-  B.I.T.
-  METROPOLE OU FUTURE METROPOLE



MERCI DE VOTRE ATTENTION...



FROTSI
Provence
Alpes
Côte d'Azur

**FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET
SYNDICATS D'INITIATIVES DE PROVENCE ALPES COTE D'AZUR**

300, Avenue Giuseppe Verdi - BP 40160

13605 AIX-EN-PROVENCE Cedex 01

Tél. +33 (0)4 42 80 16 10 - contact@frotsi-paca.fr

www.frotsi-paca.fr