

L'OFFICE DE TOURISME

VOTRE MEILLEUR ALLIÉ DU
DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL



La 1^{ère} vitrine de votre territoire et du dynamisme de votre collectivité

LA FORCE DE TOUT UN RÉSEAU NATIONAL ÉCHANGE, PARTAGE ET SOLIDARITÉ



● **2 800**
**OFFICES DE TOURISME
ET SYNDICATS D'INITIATIVE**
représentant plusieurs milliers de points d'accueil physique,
numérique et mobile

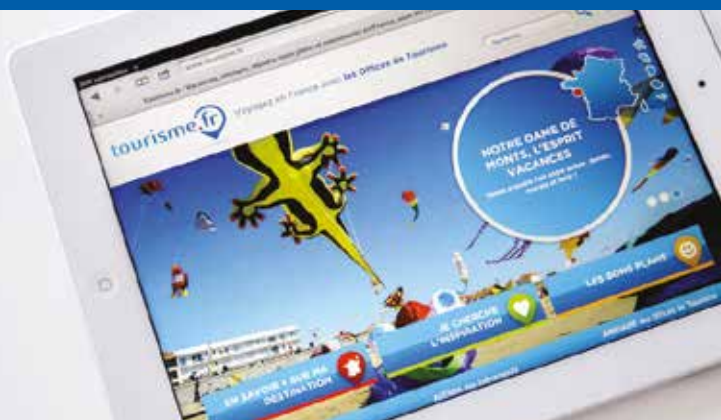
● **500**
MILLIONS D'EUROS
de budget cumulé au service du développement touristique
des territoires

● **12 000**
SALARIÉS
au cœur des **nouveaux enjeux du tourisme** : conseiller(e)s en séjour,
community managers, animateurs numériques de territoire, chargés
de développement, agents de production événementielle, guides-
conférenciers, ainsi que toutes les fonctions supports (management,
ingénierie touristique, communication, administration).

● **80 000 000**
**DE VISITEURS FRANÇAIS
ET ÉTRANGERS ACCUEILLIS**
chaque année dans nos bureaux d'information touristique
(entretiens physiques)

● **200 000 000**
DE VISITEURS INFORMÉS DANS LE MONDE
chaque année par les Offices de Tourisme (connexions sites Internet,
téléchargements d'applications mobiles, conseils par téléphones et
par e-mails, courriers postaux)

Il y a toujours un « conseiller éclairé »
près de chez soi et de son lieu de séjour...
au cœur de nos villes, de nos villages
et des principaux flux touristiques...



tourisme.fr

www.tourisme.fr :
le site officiel des Offices de Tourisme de France

Une plateforme nationale pour valoriser le savoir-faire des Offices
de Tourisme et donner plus de visibilité à nos destinations.

Le site est géré par Offices de Tourisme de France® - Fédération
Nationale : les Offices de Tourisme en sont les principaux fournisseurs
de contenu.



L'OFFICE DE TOURISME : LE RÉFÉRENT DE PROXIMITÉ

IMPLICATION DES ÉLUS ET DES HABITANTS : CRÉER DU LIEN SOCIAL ET UNE COHÉSION TERRITORIALE

- Reflet de la volonté politique de la collectivité en matière de développement touristique
- Référent pour la population locale : c'est un baromètre de la perception des projets de la collectivité.
- Création de lien social entre visiteurs et habitants pour une meilleure cohabitation et un tourisme participatif (« cartes d'ambassadeurs », réseaux de greeters, rencontres (apéritifs, petits déjeuners....)).

COORDINATION DES SOCIO-PROFESSIONNELS : MISER SUR LA PROXIMITÉ NATURELLE

- Interlocuteur privilégié des socio-professionnels pour augmenter leur visibilité.
- Animation d'un réseau d'acteurs locaux impliqués collectivement dans le développement de la destination.
- Plateforme d'appui technique aux mutations de l'économie touristique : e-tourisme, m-tourisme (mobilité), e-réputation (clubs, ateliers, réunions d'informations pour les socio-professionnels).

ACCUEIL ET INFORMATION : DÉLIVRER DES « CONSEILS ÉCLAIRÉS »

- **Guichet unique** pour l'accueil et l'information des visiteurs dans chaque territoire.
- Accessibilité **24h/24** grâce aux sites Internet, applications mobiles, bornes interactives, réseaux sociaux avant, pendant et après le séjour !
- Développement d'outils numériques et de l'accueil hors les murs : les bureaux physiques ne sont plus aujourd'hui la seule manière d'accueillir !
- Le choix du « conseil éclairé » (fin de la neutralité) pour mieux orienter les visiteurs en fonction de leurs attentes !



© Office de tourisme de Bourges

QUELQUES REPÈRES :

- L'Office de Tourisme (et non « du ») se crée **par délibération** du Conseil municipal ou du Conseil communautaire (ou plusieurs intercommunalités) : article L133-1 du Code du tourisme.
- Le périmètre de l'Office de Tourisme (zone géographique d'intervention) peut donc être administrativement communal (39 %) ou **intercommunal / communautaire** (57 %) ou **intercommunautaire** (4 %).
- La collectivité locale choisit le statut de son Office de Tourisme : association (68 %), EPIC (15 %), régie (16 %), mais aussi SEM, SPL.
- Il existe un classement (réformé en 2011), agréé par l'Etat, et adapté aux territoires et au degré de services fournis par l'Office de Tourisme : **catégories I, II et III.**

Sources : Offices de Tourisme de France, 2014



Offices de
Tourisme
de France

L'accueil et l'information :
les fondamentaux de
l'activité touristique.
Un visiteur bien accueilli
et bien renseigné est un
consommateur conquis !



© Office de Tourisme et des Congrès de Mulhouse et sa région

L'OFFICE DE TOURISME : EXPERT DE LA MISE EN TOURISME DES TERRITOIRES

STRUCTURATION TOURISTIQUE DU TERRITOIRE : CONTRIBUER À LA COHÉRENCE DE L'OFFRE TOURISTIQUE ET À SA RECONNAISSANCE

- Bras armé de la collectivité pour renforcer la visibilité du territoire (campagnes de communication, stratégies réseaux sociaux).
- Vitrine de l'excellence touristique de la collectivité au niveau régional, national ou international.
- Organisme le plus à même de réfléchir à des stratégies de marketing territorial pour renforcer l'identité locale.

ORGANISATION DE MANIFESTATIONS : GÉNÉRER DES FLUX

- Partenaire incontournable de la politique culturelle et événementielle de la collectivité.
- Actions concrètes en faveur de l'augmentation de la fréquentation touristique.
- Mobilisation de compétences et de ressources humaines pour organiser des événements, des manifestations culturelles, sportives ou encore des congrès professionnels.



© Office de Tourisme de Sète

L'OFFICE DE TOURISME : CRÉATEUR DE VALEUR AJOUTÉE

UN APORTEUR D'AFFAIRES RECONNU : SOUTENIR LE CHIFFRE D'AFFAIRES DU COMMERCE LOCAL

- Retombées économiques immédiates garanties par le renvoi quotidien de clients vers les hébergeurs, les restaurateurs, les commerçants, les artisans, les sociétés de transports...
- Contribution au maintien des commerces locaux et de proximité.

UN STIMULATEUR DE CROISSANCE : MAINTENIR LES EMPLOIS LOCAUX

- Création d'emplois directs pour nos concitoyens (postes de direction, de conseiller(e)s en séjours, de chargé(e)s de développement, chargé(e)s de communication, etc..).
- Pérennisation de tous les emplois locaux liés au tourisme en attirant et fidélisant les clientèles.

UNE STRUCTURE ENTREPRENEURIALE : VENDRE DES PRODUITS RÉCEPTIFS ET GÉRER DES ÉQUIPEMENTS

- Conception et commercialisation de circuits et séjours « clé en main » intégrant le patrimoine et les richesses locales (visites guidées de sites, produits locaux, artisanat).
- Pilotage de centrales de réservation en ligne pour créer des retombées économiques pour le territoire (hébergements, transports, activités culturelles et de loisir...).
- Gestion d'équipements collectifs pour le compte des collectivités (centres de congrès, structures d'hébergements, piscines, musées ou autres).

UN DÉVELOPPEUR DE PROJETS : RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

- Définition de schémas de développement touristique à long terme, en collaboration avec les services des collectivités.
- Création des conditions facilitant l'implantation de nouvelles entreprises et l'essor démographique.

Votre Office de Tourisme est en veille constante pour s'améliorer et mettre en place des bonnes pratiques éprouvées sur d'autres territoires ou par des acteurs privés du voyage !





LE TOURISME : UN POIDS CONSIDÉRABLE DANS L'ÉCONOMIE FRANÇAISE

- **1^{er} secteur économique** (excédent de la balance des paiements « voyage » de 11 milliards d'euros)
- **1^{ère} destination touristique mondiale** avec **83 millions de visiteurs étrangers** par an et 3^e destination en termes de recettes
- **7,3 % du PIB** dont **4,8 % (visiteurs français)**
- **7 % du nombre total de salariés** en France
- **80 milliards d'euros** de chiffre d'affaires
- **1 million d'emplois directs** et autant d'indirects
- **4 000 sites** et événements touristiques

Sources : Ministère en charge du tourisme, 2012-2013

L'IMPORTANCE DU TOURISME DES FRANÇAIS EN FRANCE

- **66 % des recettes touristiques** en France est généré par les Français ;
- **71 % des voyages effectués** par les Français se font en France
- Sur les **203 millions de séjours** totaux effectués par les Français (au moins 1 nuit), **180 millions se font en France**
- Sur les **43 millions d'excursions totales** effectuées par les Français (maximum une journée), **40 millions se font en France**
- Les Français partent à **34,3 %** en milieu rural ; à **29,4 %** en milieu urbain ; à **22,3 %** sur le littoral ; à **10,6 %** en montagne

Sources : Ministère en charge du tourisme, 2013



Offices de
Tourisme
de France

LA MARQUE « OFFICES DE TOURISME DE FRANCE® » : LA FIERTÉ D'APPARTENANCE À UN RÉSEAU

Offices de Tourisme de France®, c'est la **marque officielle** du réseau national des Offices de Tourisme. C'est aussi le nom de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, qui assure la représentation du réseau auprès de toutes les institutions publiques et privées.

Offices de Tourisme de France®-Fédération Nationale assure les missions suivantes pour ses adhérents :

- **Représenter** et **défendre** les **intérêts** du réseau national auprès des pouvoirs publics et des partenaires.
- **Remplir** les fonctions de **syndicat d'employeurs** dans le cadre de la CCN n°3175 des organismes de tourisme ;
- **Conseiller** : service juridique et social ;
- **Fédérer** : congrès, séminaires, rencontres techniques ;
- **Professionaliser** : accompagnement classement, démarche qualité, formation professionnelle ;
- **Animer** : réalisation et suivi de dispositifs nationaux ;
- **Valoriser** : site Internet tourisme.fr, campagne communication....

*La marque Offices de Tourisme de France® n'est utilisable que par les adhérents à la Fédération Nationale et fait l'objet d'une charte graphique.



Offices de
Tourisme
de France
FÉDÉRATION NATIONALE



Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

11 rue du Faubourg Poissonnière • 75009 Paris
Tél. : 01 44 11 10 30 • Fax. : 01 45 55 99 50

www.offices-de-tourisme-de-france.org
www.tourisme.fr