



FROTSI  
BOURGOGNE

# ACTES DU COLLOQUE

DE LA FEDERATION REGIONALE  
DES OFFICES DE TOURISME  
ET SYNDICATS D'INITIATIVE  
DE BOURGOGNE

Jeudi 10 Décembre 2009

## REUSSIR SON PROJET TOURISTIQUE



FROTSI  
BOURGOGNE

L'Office de Tourisme :  
acteur de  
développement local



# II – Quels choix stratégiques pour réussir son projet d'OT en temps de crise ?

## 2.3.1 L'OFFICE DE TOURISME SOUS STATUT ASSOCIATIF

Témoignage de Dominique LE THÉRIEN,

Directeur de l'OFFICE DE TOURISME DINAN-PAYS DE RANCE

# *Dinan, une cité médiévale incontournable au cœur d'un bassin touristique exceptionnel*



## Carte d'identité de l'O.T Dinan-Pays de Rance



- Association fondée en 1906 (l'un des 5 plus anciens OTSI de Bretagne). **Syndicat d'Initiative de Dinan** devenu **Office de Tourisme de la Ville et du Pays de Dinan** en 1983.
- Forte implication des acteurs locaux dans l'association depuis son origine et soutien plus prononcé de la *Ville de Dinan* depuis 1983.
- En 1999, prise de la compétence Tourisme par la *Communauté de Communes de Dinan*. Son territoire de compétences devient l'intercommunalité (18 communes dont Dinan, classée *Ville d'Art et d'Histoire* et Léhon, labellisée *Petite Cité de Caractère*). L'O.T prend le nom d'**Office de Tourisme Dinan-Pays de Rance**
- Dinan, au cœur de l'un des bassins touristiques bretons les plus fréquentés = **500.000 visiteurs / an** (Saint-Malo : 1,5 Million, Mont-Saint-Michel : 2 Millions)

## Carte d'identité de l'O.T Dinan-Pays de Rance



- Nombre de salariés : **6,1 ETP** avec 6 salariés permanents (1 Directeur, 1 Assistante de Direction, 1 agent de développement touristique, 1 responsable Accueil et 2 conseillers en séjour) 2 salariés saisonniers et 7 guides conférenciers
- **130.000 visiteurs annuels** (61 % de visiteurs français et 39 % de visiteurs étrangers), l'OT figurant parmi les 8 plus fréquentés de Bretagne
- **60.000 demandes d'informations** traitées en 2009 (47.000 demandes au guichet, 9.000 par téléphone et 4.000 par e-mail ou courrier)
- Près de **300.000 connexions** sur le site [www.dinan-tourisme.com](http://www.dinan-tourisme.com)
- **340 adhérents partenaires** (140 hébergements, 35 restaurants, 80 prestataires de loisirs, 85 commerçants ou artisans)
- **500 visites guidées ou circuits organisés** (340 visites pour les groupes et 160 visites pour la clientèle « individuels »)

## Les relations avec la Communauté de Communes de Dinan, notre collectivité de tutelle



- Modalités de relations précisées dans le cadre d'une **convention d'objectifs tri-annuelle** existant depuis le transfert de compétence (missions assurées par l'O.T, moyens mis à sa disposition,...)
- Mise en place d'un **Collège Elus** au sein du Conseil d'Administration de l'O.T (9 conseillers communautaires) constitué de 30 membres
- Evaluation des actions mises en œuvre par l'O.T et choix des orientations lors d'une **réunion de bilan annuelle** (novembre/décembre)
- Participation du Président (ou son représentant) à la Commission Tourisme de la CODI
- **Une Stratégie de Développement Touristique du territoire pour 2009-2013** mise en œuvre conjointement par la CODI et l'O.T

## ***Les incidences du statut associatif sur les relations avec les partenaires locaux***



- Nécessité d'expliquer le statut d'association de l'O.T auprès des différents acteurs privés (OT = service de la Mairie ou de la CODI !!)
- Insertion des 340 partenaires adhérents dans les **différents supports de communication de l'O.T** : *Guide Hébergement/Restauration, Guide Touristique, site Internet, brochure Spécial Groupes*
- Mise en place d'un **Espace Pro** sur le site Internet permettant aux partenaires de visualiser ou télécharger divers documents (lettres d'infos, Rapport d'Activités, statistiques ou chiffres-clés,...)
- **Envoi régulier par mail** de nombreuses informations sur l'activité de l'O.T (visites guidées,...) ou se déroulant sur le territoire
- Pour beaucoup de partenaires, leur adhésion ou leur participation aux actions de l'O.T sont une **contribution au développement touristique du territoire**

- Comme toute association, établissement d'un Budget Prévisionnel (proposé à la CODI en novembre) avec produits et charges d'exploitation évaluées en fonction du compte de résultat précédent
- **Budget 2009 établi à 458.000 €** avec 166.000 € de subvention de la CODI (36,3 %), 90.000 € de Taxe de Séjour (19,7 %), 64.000 € de partenariat et cotisations (14 %), 103.000 € de ventes produits touristiques (22,5 %) et 35.000 € de ventes au comptoir (7,5 %)
- **Organisme assujetti aux impôts commerciaux**, l'ensemble des produits (hors subvention et taxe de séjour) étant assujetti à la TVA. En contrepartie, les charges (hors salaires et charges sociales) sont calculées hors taxes.
- **Suivi de la comptabilité effectué en interne** (+ de 9.000 écritures comptables). Intervention du Cabinet comptable 4 à 5 fois / an et du Commissaire aux comptes lors de la préparation du Bilan.

## *L'administration sociale de l'OT Dinan-Pays de Rance*



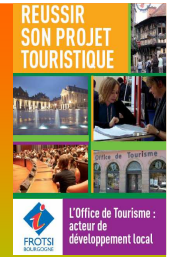
- **Masse salariale de 255.000 €** en 2009 répartie ainsi :  
217.000 € correspondant aux 6 salariés permanents,  
31.000 € aux prestations des 7 guides  
7.000 € aux 2 salariés saisonniers.
- Salariés permanents embauchés en CDI, les guides ayant chaque mois un CDD précisant le nombre de prestations à effectuer (environ 60 DPAE envoyées directement de l'OT)
- Bulletins de salaire établis par le Cabinet comptable qui fournit de nombreux conseils en matière de droit et de social.

## *Missions assurées par le Service Accueil de l'O.T. ouvert 335 jours / 365*



- **Accueil et information du public** : 60.000 demandes traitées / an, 5.000 envois de documents suite aux demandes par téléphone ou mail
- **Saisie et mise à jour des infos sur différents supports** : logiciel TC Accueil, écran LCD, site Internet,...
- **Ventes de prestations au guichet** (visites guidées, billetteries loisirs et concerts,...) : **plus de 9.000 billets vendus** pour un C.A de 60.000 € et une marge de 9.000 € H.T
- Service de **réservations de chambres** et d'infos sur les **disponibilités d'hébergement**
- **Ventes de produits** (guides, topoguides, cartes postales,...) : un C.A de 30.000 € et une marge de 6.000 € H.T
- **Gestion des vitrines** valorisant les partenaires
- **Mise à disposition d' un Espace Internet** avec 2 PC : 1.600 utilisateurs depuis mars 2009

## Missions de promotion assurées par l'O.T



- **Edition de 100.000 documents d'accueil et de promotion** : 60.000 plans touristiques de Dinan, 25.000 Guides Touristique, 9.000 Guides Hébergement/Restauration, 4.000 plaquettes « Week-ends » et 1.500 brochures « Spécial Groupes »
- **Participation à différents réseaux** d'Offices de Tourisme ou de villes: *Cités d'Art de Bretagne, Terres Emeraude, OTSI des Côtes d'Armor, Plus Beaux Détours de France*
- Promotion du territoire et des activités de l'O.T sur **le site [www.dinan-tourisme.com](http://www.dinan-tourisme.com)** (près de 290.000 connexions en 2009)
- Présence annuelle à **une dizaine de salons ou d'opérations de promotion « grand public » en France et à l'étranger** avec nos réseaux
- **Accueil de nombreux Tour Opérateurs et de journalistes** lors d'éductours organisés par le CRT ou le CDT

## Actions de commercialisation menées par l'O.T



- **Organisation de visites guidées de Dinan et de circuits découverte de la région pour groupes :**

**340 prestations en 2009** pour 9.000 personnes accueillies / 43.000 € H.T de recettes pour l'O.T et C.A de 36.000 € apporté aux partenaires

- **Organisation de visites guidées de Dinan pour « individuels » :**

**125 visites en 2009 pour 2.000 participants** / 7.700 € H.T de recettes pour l'O.T

- **Ventes de week-ends et courts séjours pour « individuels » :**

85 dossiers pour 180 clients accueillis / C.A de 17.500 € apporté aux prestataires et marge de 2.500 € pour l'O.T

## *Un O.T tourné vers l'avenir avec une Stratégie de Développement Touristique du territoire*



- ***Etat des lieux et Diagnostic du territoire établi en interne par la CODI et l'O.T (mars à septembre 2008)***

Démarche participative avec organisation de 9 ateliers thématiques. 2 enquêtes de notoriété (régionale et nationale) et 2 enquêtes auprès des touristes et des habitants. Entretiens avec de nombreuses personnes qualifiées. 2 voyages d'étude (Sarlat et Provins)

- ***Mise en place d'une Stratégie et d'un Plan d'Actions avec l'aide du Cabinet Protourisme (janvier à avril 2009)***

Une stratégie pour 2009-2012 basée sur **30 fiches actions** et **4 axes d'intervention** :

- > Améliorer l'accueil et l'offre patrimoniale et culturelle
- > Structurer les filières stratégiques (métiers d'art et loisirs nature)
- > Renforcer la communication et les actions de mise en marché
- > Coordonner, suivre et évaluer le développement touristique

**Nous vous remercions de votre attention et vous accueillerons avec plaisir à Dinan lors de votre prochain séjour en Bretagne**

