



365 JOURS EN SPA

WEBSEMINAIRE

22 mars 2017 - 11 heures

VOS INTERVENANTS



Florian SARRAZIN

Office de tourisme du Canton de Saint
Ciers sur Gironde - Terres d'Oiseaux

florian.sarrazin@cc-estuaire.fr



Lise TRINCARETTO

Office de tourisme du Pays Vaison Ventoux

direction@vaison-ventoux-tourisme.com

SOMMAIRE

En mode interview ...

- En 5 minutes, votre structure, c'est ...
- Si vous citez 3 particularités du statut de SPA ?
- J'aime / j'aime pas

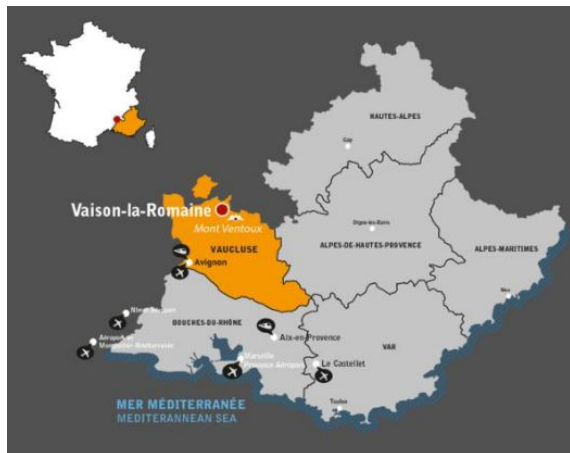
Retour sur les particularités de 365 jours en SPA ...

- Le conseil d'exploitation & le lien avec les prestas
- L'office de tourisme intégré dans la vie de la collectivité
- Les marchés, appels d'offre et partenariats
- La gestion d'équipement

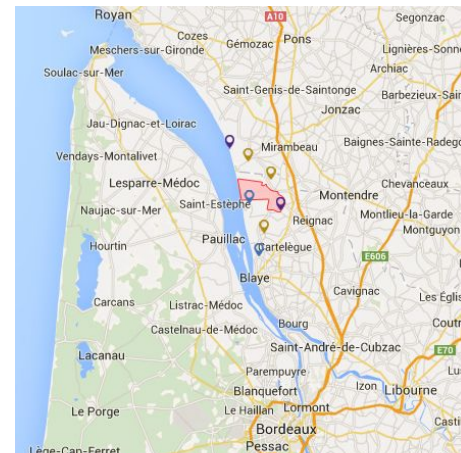
Mon SPA en portrait



C'est où ?



- + Communauté de communes du Pays Vaison Ventoux
- + 16 000 habitants
- + 19 communes
- + Catégorie II
- + 5 points d'accueil
- + 160 000/190 000 visiteurs



- + Communauté de communes de l'Estuaire - Saint Ciers sur Gironde
- + 15 000 habitants
- + 15 communes
- + Classement II / Qualité Tourisme
- + 2 points d'accueil
- + 20 000 / 30 000 visiteurs

On y trouve quoi, là-bas ?

Le tourisme en Vaison Ventoux, c'est :

- Familles, Couples
- Tourisme culturel, oenotourisme
- Événement majeur : Les Choralies
(tous les 3 ans)
- Sites majeurs : Vaison-la-romaine,
Mont Ventoux

Le tourisme à Terres d'Oiseaux, c'est :

- Familles, Scolaires
- Tourisme vert, nature
- Sites majeurs : Terres d'Oiseaux
(espace de 120ha ouvert au
public - payant). Et... la centrale
nucléaire du Blayais.

Avec qui et comment travaillez-vous ?



Equipe : **7** personnes

Composition CE : 30 personnes

Budget : **711 800 €**

Sub CDC : **277 000 € (39%)**

Taxe de séjour : **240 000 € (33%)**

Missions spécifiques : Boutique

Nombre de partenaires : 380 partenaires
classés ou labellisés (44 000 €)



Equipe : **9** personnes (dont guide nature)

Composition CE : 9 personnes

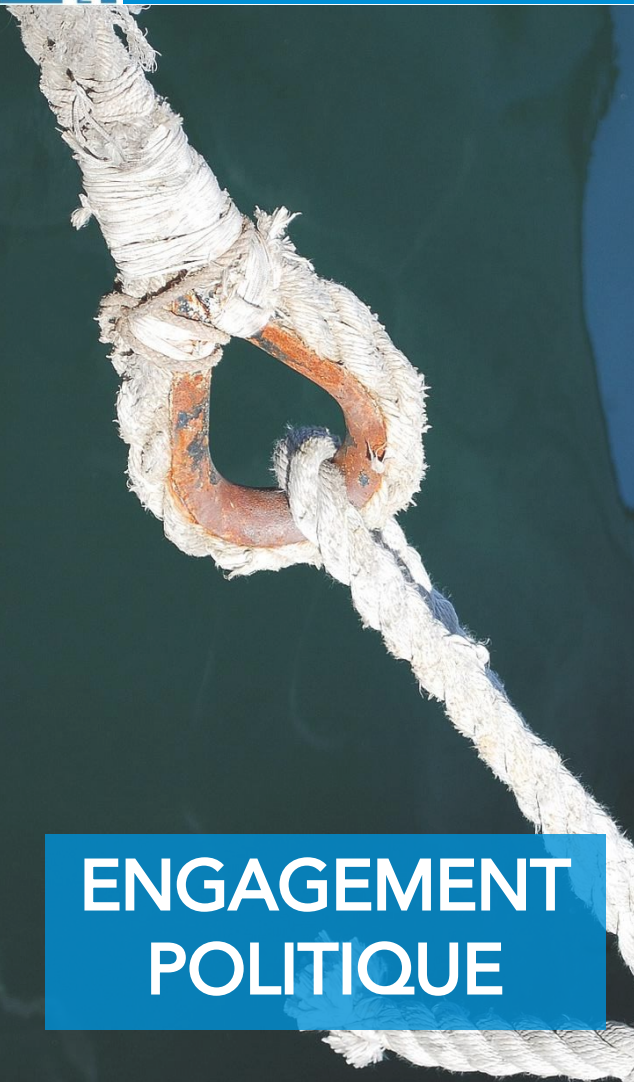
Budget : **370 000 €** (dont 20 000€ invest.)

Taxe de séjour perçue par les communes

Missions spécifiques : Exploitation d'une halte
nautique et d'un parc ornithologique (120ha)
avec boutique

Nombre de partenaires : 90 (une vingtaine
d'actifs) - services gratuits

Pour vous, les 3 particularités du statut de SPA ?



**ENGAGEMENT
POLITIQUE**



**PROXIMITÉ &
SERVICE PUBLIC**



**SOUPLESSE
& SÉCURITÉ**

Les avantages d'un SPA ?

- Appui de la collectivité sur la compta, marchés, RH :
dégage de l'admin pour se concentrer sur les coeurs de métiers
- Appui de la collectivité en termes de moyens
humains, d'outils : la richesse de la transversalité
- Directeur de l'OT est responsable du service
tourisme : une double casquette pratique
- Responsabilité limitée du directeur
- Pas de "rapport de force" avec la collectivité : un
membre à part entière de la politique locale

Les inconvénients d'un SPA ?

- Très dépend de la vie politique
 - Restrictions en termes de promotion sur les éditions
 - Equilibre élu / sociopros plus difficile à trouver ?
 - Psychorigidité potentielle de la collectivité
- > une bonne entente avec les élus permet de pallier à ces inconvénients !

Temps forts d'une année en SPA... morceaux choisis



Le conseil d'exploitation & le lien avec les prestas

En quoi c'est particulier au SPA ?

- Office de tourisme en **gestion intégrée**.
- Une régie avec **autonomie financière** : un budget annexe à la CDC.
- Pour ces deux cas, **pas de personnalité morale**.
- Un **conseil d'exploitation** composé d'élus et de prestataires.

Les étapes importantes : comment ça se passe chez vous ?

Pour Lise, 20 élus + 10 prestataires (1 représentant de chaque corps de métier : restaurateurs, viticulteurs, activités, centre d'hébergement, HPA,...).

Pour Florian : 9 personnes : 5 élus et 4 prestataires.

- Un Conseil d'Exploitation consultatif et un Conseil communautaire qui prend et valide les décisions.
- Des professionnels plus ou moins mobilisés.

Vos astuces pour créer une vraie dynamique de territoire, initiée par le public mais où le privé est mobilisé...

- ★ Mobiliser les prestataires dans le CE **mais surtout dans toutes les actions.**
- ★ Le côté service public permet de **mobiliser les locaux** : c'est leur office de tourisme.

Questions - Réponses

L'office de tourisme intégré dans la vie de la collectivité, la transversalité, les RH

En quoi c'est particulier au SPA ?

- Participation à la **vie de la collectivité** dans tous les aspects : RH, outils, projets.
- Souvent, le directeur est aussi responsable du service tourisme ou chargé de mission dans la collectivité.

Les étapes importantes : comment ça se passe chez vous ?

- Une seule ligne budgétaire OT et développement touristique.
- Aucune distinction entre OT et collectivité : un service intégré avec un chef de service qui est aussi directeur de l'OT.
- Des réunions de services avec le DGS et les autres responsables.
- Côté RH, la sécurité de la titularisation pour les salariés : la plupart des agents fonctionnaires ont été titularisés. Ceux qui ne sont pas titularisés sont en CDI de la FPT. Il est possible de recruter des saisonniers, des contrats courts en accroissement temporaire d'activité, etc.
- Le directeur de l'OT participe aux réunions SCOT, aux projets de développement (bateau à passager, ponton sur l'estuaire, oenotourisme,...), aux projets d'urbanisme (aménagement de bourg,...).
- L'OT bénéficie des outils de la CDC, et aussi des plans de formation par exemple > formations CNFPT en développement personnel, formations technique/pratique avec en complément les formations régionales.

Vos astuces pour travailler en bonne intelligence avec les collègues de la CDC et les élus...

- ★ Une formation sur les finances publiques : préalable essentiel !
- ★ Connaître le monde des collectivités en général pour parler le même langage.
- ★ Travailler avec les service de l'Etat et autres services toujours EN AMONT.
- ★ Capitaliser sur la transversalité dans les projets avec la CDC
- ★ Anticiper / discuter avec ses élus, son DGS, avec les pros

Questions - Réponses



Les appels d'offre, marchés, partenariats

Comment gère-t-on les partenariats avec un SPA ?

- Travail avec le service dédié de la CDC pour les marchés publics.
- Appels d'offres pour les marchés d'impression > possibilité de conclure un accord-cadre qui permet de sélectionner plusieurs candidats.

Vos astuces pour des marchés réussis en SPA...

- ★ Travailler avec les services dédiés de la collectivité
- ★ Penser à toutes les options
- ★ Penser "comment je pourrais faire" avant "qu'est-ce qu'il est possible de faire" ?
- ★ Avoir une carte bleue et créer une régie souple.

Questions - Réponses

La gestion d'équipement

Pourquoi confier la gestion d'un équipement à son OT ? Comment cela se passe-t-il pour les OT en SPA ?

- Répartition des coûts :
 - >> Commune : propriétaire / aménagements et investissements.
 - >> CDC : exploitation touristique via son OT communautaire.
 - >> Compétence spécifique transférée, partenariat acté, l'OT joue un rôle central entre les deux structures.
- Cohérence stratégique :
 - >> Une stratégie touristique communautaire.
 - >> Un équipement comme base de la stratégie.
 - >> Une exploitation logiquement confiée à l'OT communautaire.
- Une facilité de gestion :
 - >> Le directeur d'OT est à la fois chargé de mission de la collectivité : facilité l'instruction financière, administrative et technique à toutes les phases (projet, exécution/aménagement, exploitation).

Les étapes importantes : comment ça se passe chez vous ?

- 1^{er} enjeu : **l'organisation interne** au sein de l'OT
 - Activité commerciale (boutique, billetterie, bar) donc budget annexe de l'OT **en partie assujetti à la T.V.A** (simplement sur l'activité d'exploitation de l'équipement).
 - Travailler sur l'identification et le cas échéant l'acquisition des **compétences nécessaires pour l'exploitation de l'équipement** (plan de formation interne...).
 - Effectuer un **suivi régulier avec les services administratifs** de la collectivité de rattachement (service comptable pour le suivi des engagements et de la régie, service marché publics, service RH).
- 2^{ème} enjeu : **transparence financière, concertation et coopération** autour de l'exploitation de l'équipement
 - **Comptabilité analytique** : charges de fonctionnement et d'investissement sur l'exploitation pour une plus grande transparence au sein du budget annexe de l'OT (vis-à-vis des conseillers communautaires + des membres du conseil d'exploitation).
 - **Comité de liaison** entre les partenaires du projet : Propriétaire/Exploitant/Partenaires.
 - Intégration systématique des **éléments quantitatifs et qualitatifs d'exploitation** dans le **rapport d'activité** du service et de la collectivité >> **démarche qualité et savoirs-faire** de l'OT considérés comme des atouts dans la gestion de l'équipement notamment sur ces éléments d'analyse quali./quanti.
 - **Présentation annuelle** en conseil communautaire et municipal.

Vos astuces pour une gestion d'équipement sereine...

La nécessité d'associer l'OT et la collectivité de rattachement le plus en amont possible à la réflexion, pour :

- ★ **Evaluer les besoins techniques et financiers** : fonctionnement + investissement, avec les incidences concrètes que cela pose en termes d'organisation, de ressources humaines.
- ★ **Travailler sur la stratégie d'exploitation** de l'équipement en relation avec la **stratégie touristique du territoire** : le dimensionnement de l'équipement, parce que la démarche a été prise en amont, a tenu compte dès sa conception des moyens humains et techniques disponibles au niveau du propriétaire ou de l'exploitant.
- ★ **Œuvrer avec les services de l'Etat** sur les **problématiques administratives et comptables** : avec la perception par exemple pour les questions relatives à la régie (organisation, caisses, TPE...) ou des questions comptables (gestions des stocks...), avec les services de la légalité (contours de la compétence communautaire).

Questions - Réponses

Se former à
la compta
publique

Travailler
avec les
autres
services en
amont

Etre souple
dans sa tête !

Proposer un
fonctionnem
ent souple
et adapté

Article ressource :
<https://www.mona-tourisme.fr/365-jours-en-spa/>

MERCI DE VOTRE ATTENTION

[HTTPS://WWW.MONATOURISME.FR/PROGRAMME-DE-PROFESSIONNALISATION/](https://www.monatourisme.fr/programme-de-professionnalisation/)
PROFESSIONNALISATION@MONATOURISME.FR

05 57 57 03 87

mona
MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine