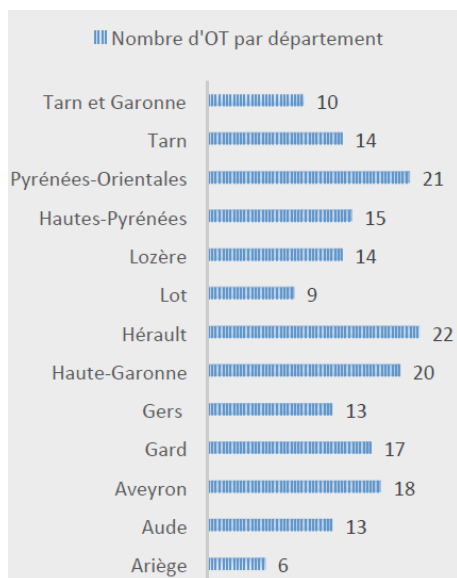


RADIOSCOPIE REGIONALE DES OT 2017

SYNTHESE DES REPONSES DES OT DE L'HERAULT



L'Hérault compte 22 Offices de tourisme fin 2017.

192 Offices de tourisme sont présents en Région Occitanie.

Entre début 2017 et début 2018, avec la mise en application de la loi NOTRe, le nombre d'OT est passé de 251 à 192, soit une baisse de 36%.

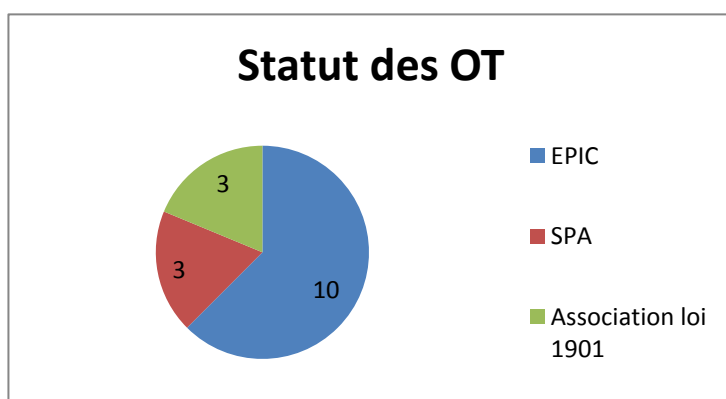
Dans l'Hérault, le réseau est passé de 38 à 22 OT durant l'année 2017.

Nombre d'OT de l'Hérault ayant répondu à l'enquête : 16 OT sur 22.

La synthèse présente donc les informations uniquement sur les OT ayant répondu à l'enquête, sauf lorsque cela est mentionné.

1 – LES OFFICES DE TOURISME DE L'HERAULT

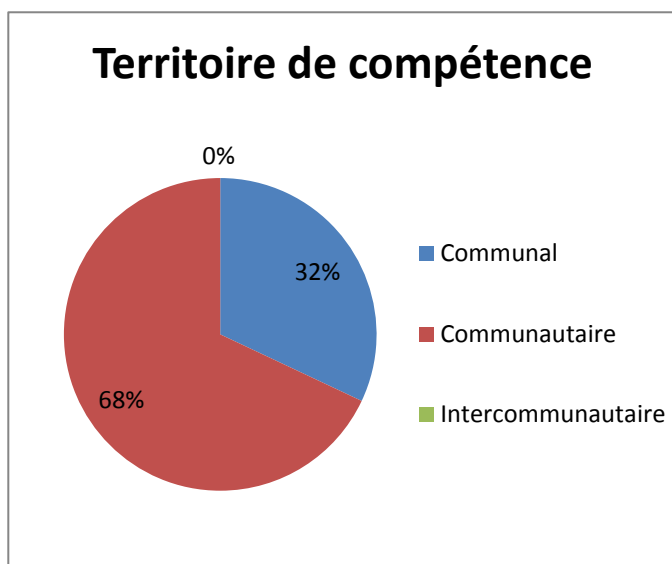
1.1 STATUT DES OT



Moyennes Occitanie :

- 37% d'association
- 34,5% d'EPIC
- 26% de régie SPA
- 1,5% de régie SPIC
- 1% de SPL
- 1% de SEM

1.2 PERIMETRE D'INTERVENTION DES OT DE L'HERAULT (répondant et non répondant)



Moyennes Occitanie :

- 61% d'OT communautaires
- 23 % d'OT intercommunautaires
- 16% d'OT communaux

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

En moyenne, les OT proposent 3 B.I.T sur leur territoire

Mini : 1 – Maxi : 10 (OT Cap d'Agde Méditerranée).

- Moyenne Occitanie : 3 BIT / OT

1.3 LES EFFECTIFS

EFFECTIFS PERMANENTS :

L'ensemble du réseau des OT 34 (OT répondant + non répondant), compte **336 personnels permanents** (source liste détenteurs Pass'Pro Hérault le Languedoc)

Personnel PERMANENT EN ETP (16 OT) :

218 ETP au total

13,61 ETP / OT en moyenne

(mini : 2,6 ETP / OT- Maxi : 33,47 ETP / OT)

Moyenne Occitanie : 8 ETP permanent par OT

ETP DE DROIT PRIVE* :

10,58 ETP / OT en moyenne

ETP DE DROIT PUBLIC* :

2,86 ETP / OT en moyenne

ETP FEMMES* :

10,70 ETP / OT en moyenne

56% des postes de direction d'OT sont occupés par une femme

ETP HOMMES* :

2,67 ETP / OT en moyenne

*La part d'ETP de droit public semble être en deçà du constat effectué dans les OT. Parmi les OT non répondant, figurent 5 OT avec une forte proportion de personnels de droit public. On note également quelques erreurs dans le calcul des ETP.

EFFECTIFS SAISONNIERS :

L'ensemble du réseau des OT 34 (OT répondant + non répondant), compte **184 personnels saisonniers** (source liste détenteurs Pass'Pro Hérault le Languedoc)

Personnel SAISONNIER EN ETP (16 OT) :

42,2 ETP au total

2,64 ETP / OT en moyenne

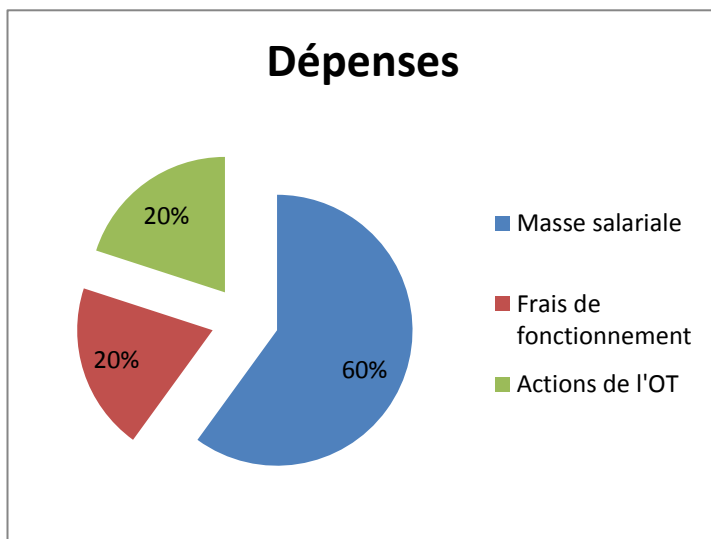
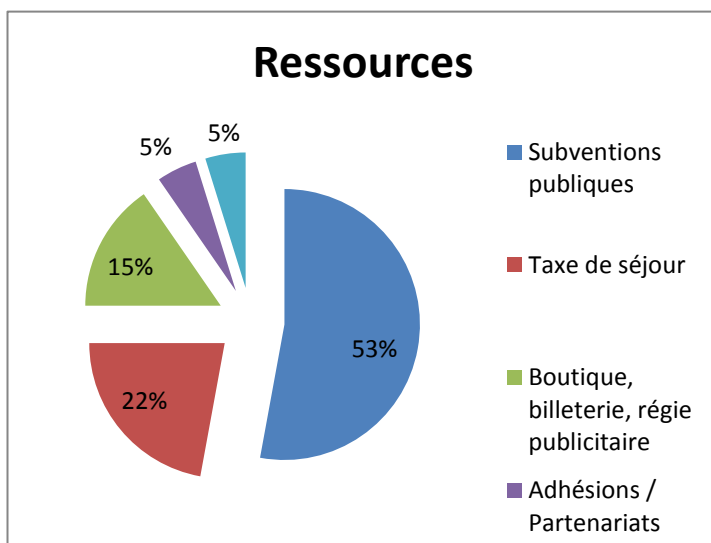
(mini : 0 ETP / OT- Maxi : 11 ETP / OT)

1.4 LE BUDGET

Budget moyen : 1 300 430 euros

Mini : 170 000 € – Maxi : 4 132 610 €

- *Moyenne Occitanie : 550 000 euros*



NB : la totalité des réponses des OT n'a pas été prise en compte en raison d'erreurs dans les calculs de %

1.5 DEMARCHE QUALITE, MARQUES ET CLASSEMENT EN CATEGORIE

Dans l'Hérault :

13 OT (*sur 50 en Occitanie*) disposent de la marque Qualité Tourisme.

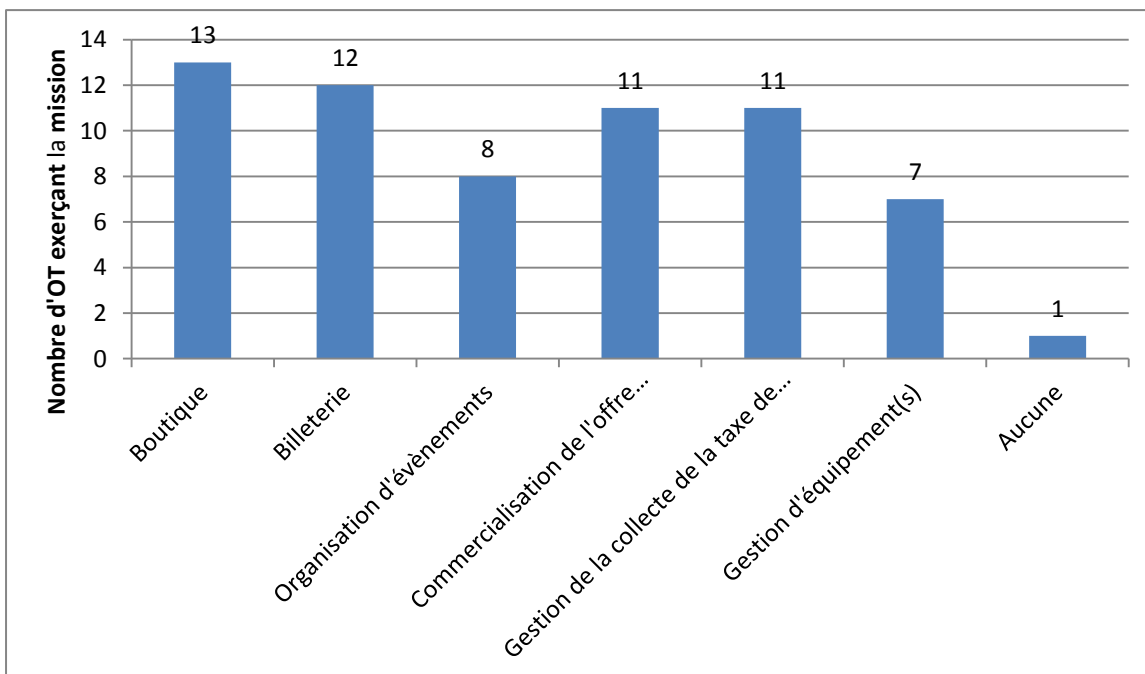
73% OT sont classés en catégorie (*Moyenne Occitanie : 63%*)

64% des OT sont marqués Tourisme et Handicap (*35% en Occitanie*)

2 – LES MISSIONS DES OFFICES DE TOURISME DE L'HERAULT

2.1 LES MISSIONS

En complément des missions d'accueil et d'information, de promotion et de coordination des acteurs touristiques locaux, les OT proposent :



13 OT sont **immatriculés opérateurs de voyages** (dont 1 en cours).

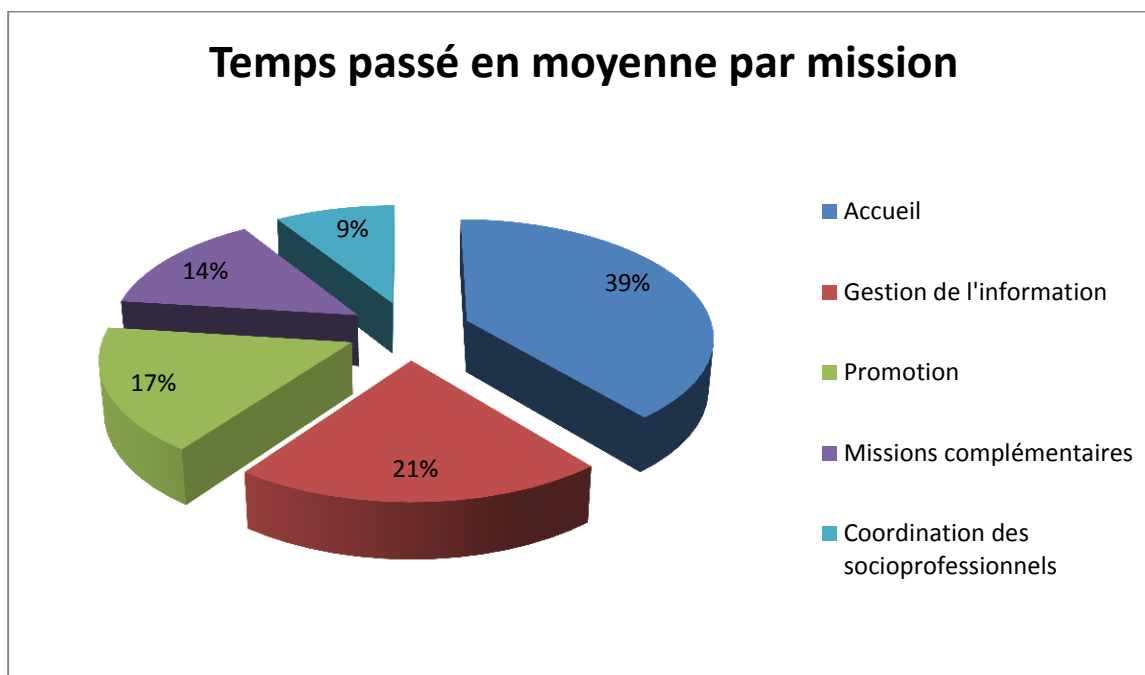
La gestion d'équipement concerne :

Musée	2 OT
Site touristique	4 OT
Palais des congrès	1 OT
Port de plaisance	1 OT
Camping	2 OT
Parking	1 OT
Restaurant	1 OT

2.2 LES NOUVEAUX METIERS ET NOUVELLES MISSIONS APPARUS DANS LES OT CES DERNIERES ANNEES

- Le numérique, la stratégie digitale, le web 2.0, la création de supports vidéos pour 7 OT
- La commercialisation pour 4 OT (service groupe, vente en ligne, boutique, billetterie, réceptif tourisme d'affaires)
- La gestion d'équipements pour 2 OT
- développement de l'oenotourisme / sommelier pour 2 OT
- visites guidées, animation et médiation du patrimoine pour 2 OT
- Renforcement des services aux sociopros pour 2 OT
- Maitrise d'ouvrage pour 1 OT

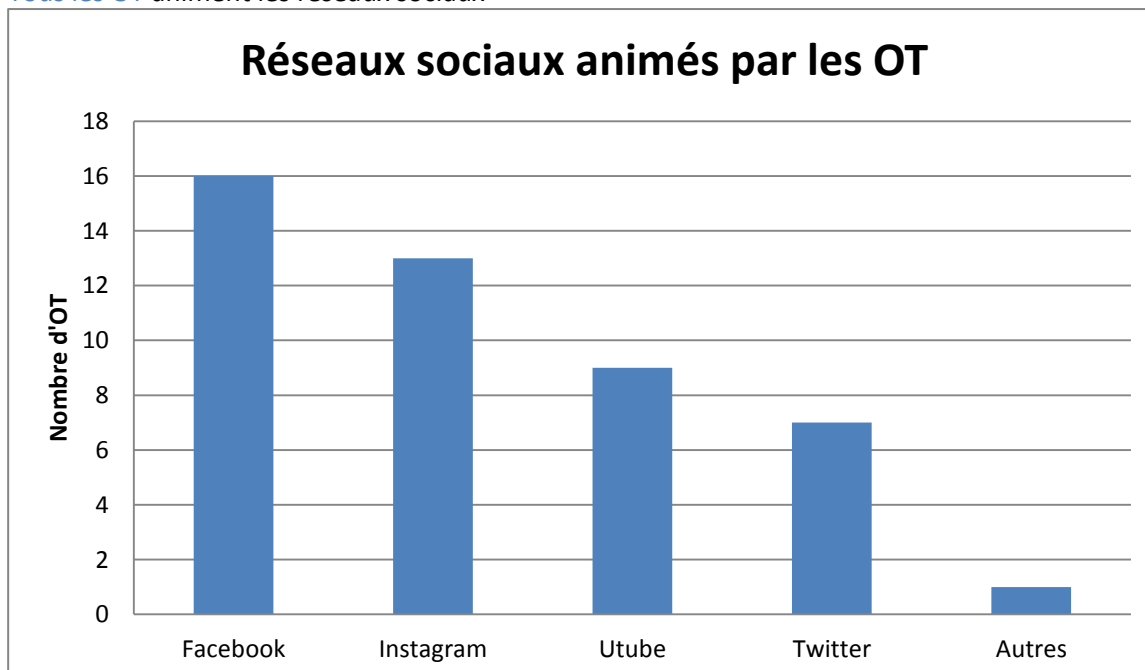
2.3 LE TEMPS PASSE PAR MISSION (ESTIMATION)



NB : Les réponses de 5 OT n'ont pas été prises en compte, le total des missions étant supérieur à 100%

2.4 ANIMATION DES RESEAUX SOCIAUX

Tous les OT animent les réseaux sociaux



13 OT / 16 répondent aux avis postés sur les sites d'avis.

2 OT (Béziers Méditerranée et Montpellier Méditerranée) animent un blog.

3 - LA FREQUENTATION DES OT EN 2017

Les OT ont accueilli en 2017 : 1 754 656 visiteurs, soit en moyenne 109 666 visiteurs par OT
Mini : 9 000 - maxi : 464 464 (OT Montpellier Méditerranée)

3.1 ACCUEIL EN FACE A FACE :

EN FACE A FACE DANS LES LOCAUX DES OT :

518 912 contacts soit **en moyenne 47 174 contacts par OT**

Mini : 3000 - Maxi : 120 000 (OT La Grande Motte)

- *Moyenne Occitanie : 25 000 contacts / OT*

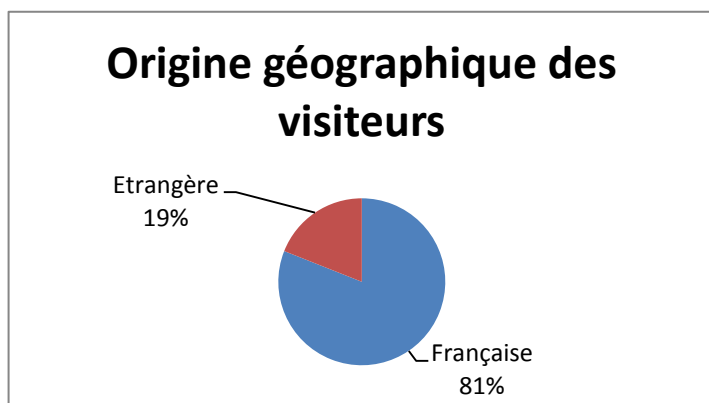
HORS LES MURS (POUR 4 OT/16) :

6 688 contacts soit **en moyenne 2 229 contacts par OT**

Mini : 1033 – Maxi : 4000 (OT Pays de Lunel : sur des campings, résidence de tourisme, marchés, évènements d'été)

- *Moyenne Occitanie : 1 900 contacts / OT*

PART DE LA CLIENTELE ETRANGERE AU COMPTOIR : **19% en moyenne**



*Mini : 5% pour les OT de Balaruc les Bains et la Grande Motte -
Maxi 45% pour l'OT du Canal du Midi au Saint Chinian.*

Moyenne Occitanie : 17%

Langues parlées dans les OT : en moyenne, un peu plus de 4 langues sont parlées dans chaque OT.

3.2 ACCUEIL A DISTANCE :

PAR TELEPHONE : **155 065 contacts** soit en moyenne **12 922 contacts par OT**

- *Moyenne Occitanie : 6 000 contacts / OT*

PAR EMAIL : **15 436 contacts** soit en moyenne **1544 contacts par OT**

- *Moyenne Occitanie : 1500 contacts / OT*

3.3 FREQUENTATION DES SITES INTERNET :

Un cumul de **5 869 300 visiteurs uniques** soit en moyenne **366 831 visiteurs uniques / OT**