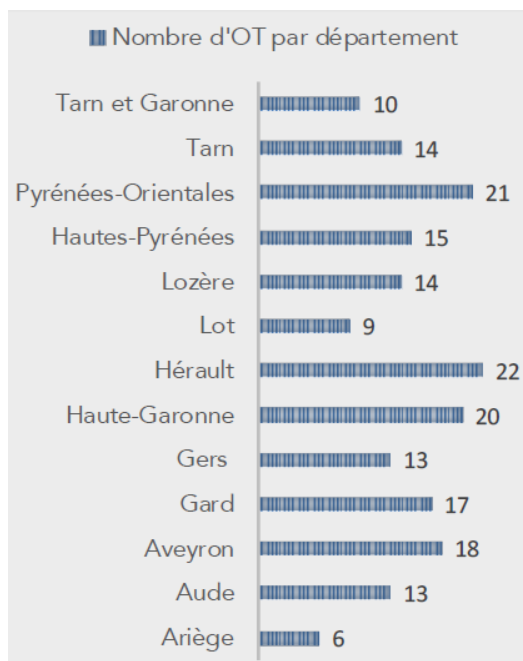


**RADIOSCOPIE REGIONALE DES OFFICES DE TOURISME OCCITANIE
ANNEE 2018 (présentée en mars 2019)**

SYNTHESE DES REPONSES DES OT DE L'HERAULT



L'Hérault compte 22 Offices de tourisme fin 2018.

182 Offices de tourisme sont présents en Région Occitanie (- 5,5% durant l'année 2018).

Dans l'Hérault, le réseau s'est stabilisé durant l'année 2018.

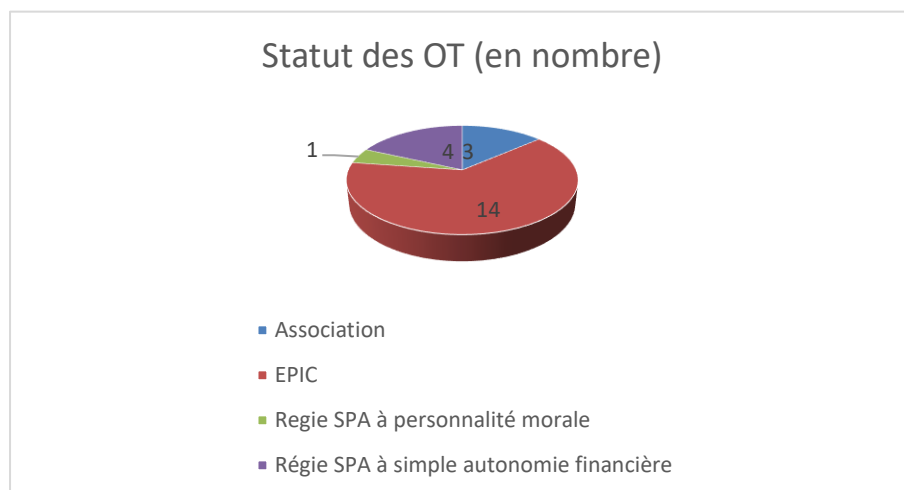
Nombre d'OT de l'Hérault ayant répondu à l'enquête : 18 OT sur 22 (16 en 2017).

L'ensemble du réseau n'étant pas représenté, il n'est pas possible de montrer l'évolution entre 2017 et 2018.

La synthèse présente 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 (répondant et non répondant)



Moyennes Occitanie :

- 40% d'EPIC
- 32% d'association
- 25% de régie SPA
- 2% de SEM
- 1% de SPL

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



Moyennes Occitanie :

- 62% d'OT communautaires
- 18 % d'OT intercommunautaires
- 20% d'OT communaux

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

En moyenne, les OT proposent **2,72 B.I.T** sur leur territoire (en légère baisse par rapport à 2017)

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 de l'Hérault (répondant + non répondant), compte **331 personnels permanents** (source liste détenteurs Pass'Pro Hérault le Languedoc)

Personnel PERMANENT EN ETP (18 OT) :

242 ETP au total

13,43 ETP / OT en moyenne

(mini : 3 ETP / OT- Maxi : 35,71 ETP / OT)

Moyenne Occitanie : 8 ETP permanent par OT

ETP DE DROIT PRIVE* :

11,18 ETP / OT en moyenne

ETP DE DROIT PUBLIC* :

2,85 ETP / OT en moyenne

ETP FEMMES* :

11,30 ETP / OT en moyenne

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

ETP HOMMES* :

2,59 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 4 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), compterait **129 personnels saisonniers** (source liste détenteurs Pass'Pro Hérault le Languedoc)

Personnel SAISONNIER EN ETP (18 OT) :

50,28 ETP au total

2,79 ETP / OT en moyenne

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

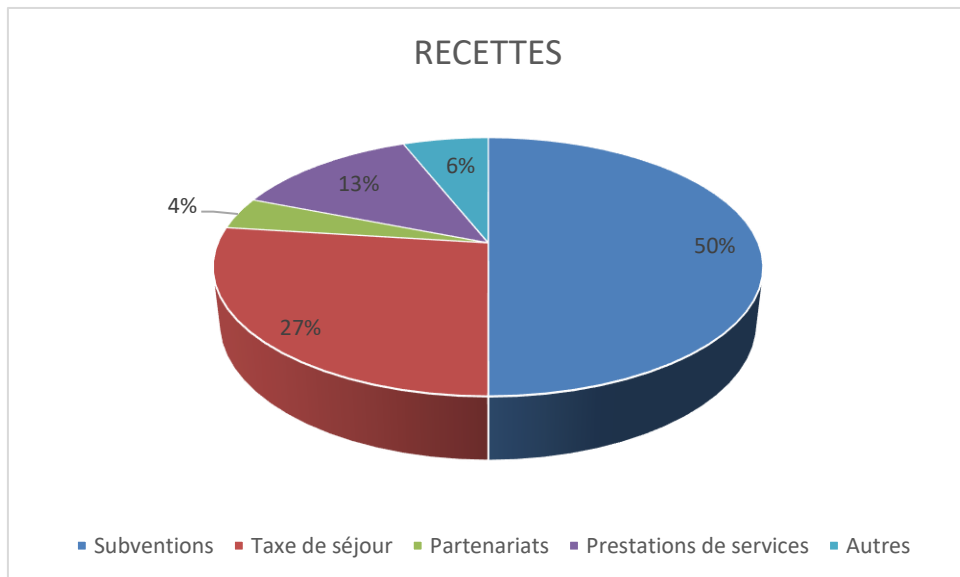
1.4 LE BUDGET

Budget moyen : 1 384 400 euros

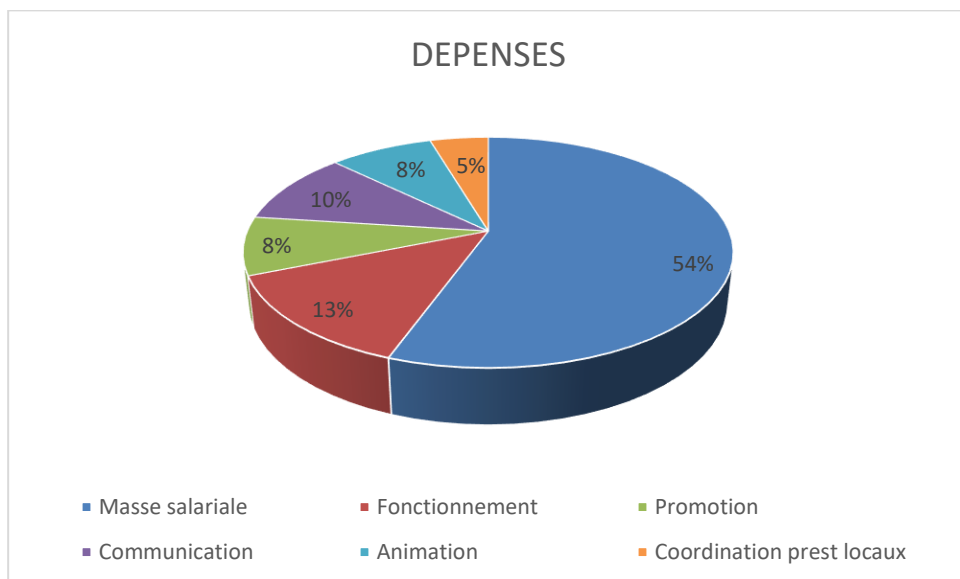
Mini : 226 000 € – Maxi : 4 170 813 €

- *Moyenne Occitanie* : 660 000 euros

RECETTES



DEPENSES



1.5 DEMARCHE QUALITE, MARQUES ET CLASSEMENT EN CATEGORIE

Dans l'Hérault :

13 OT soit 59 % disposent de la marque Qualité Tourisme

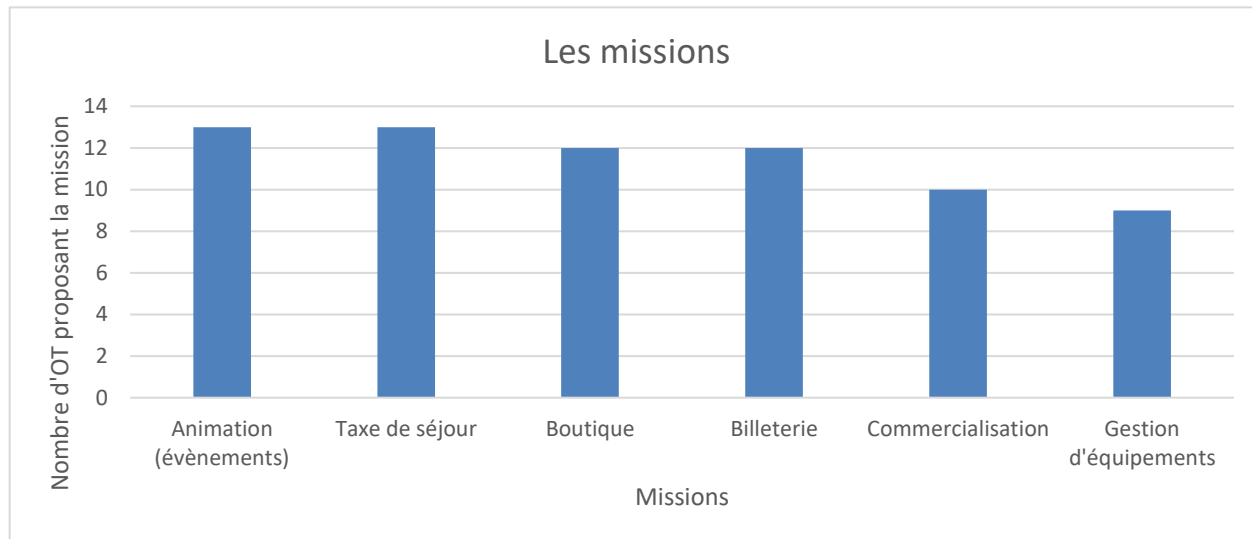
17 OT soit 77% OT sont classés en catégorie

64% des OT sont marqués Tourisme et Handicap

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 :

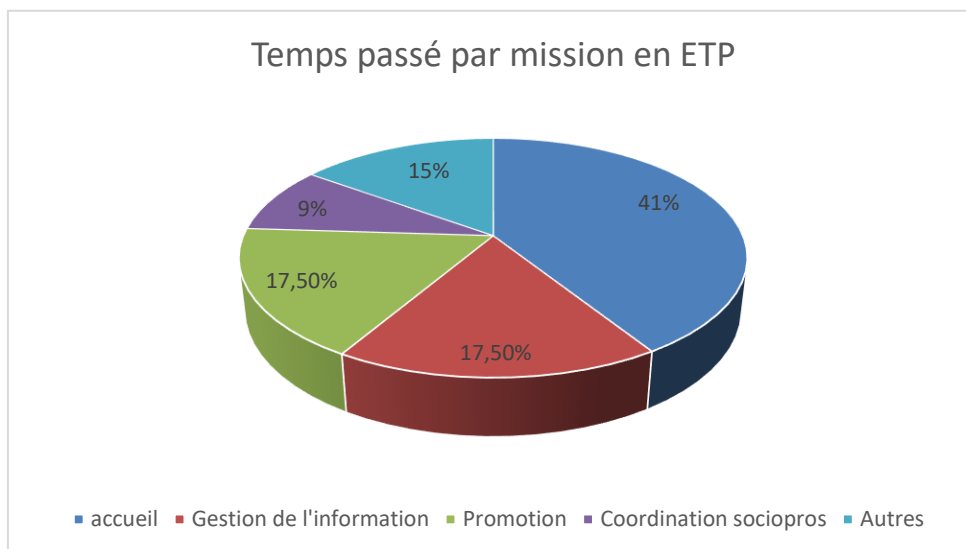


14 OT sont **immatriculés opérateurs de voyages** (dont 1 en cours).

La gestion d'équipement concerne :

Musée	2
Site touristique	3
Palais des congrès	1
Camping	2
Parking	1
Restaurant	1
Patrimoine bâti	1

2.2 LE TEMPS PASSE PAR MISSION (ESTIMATION)



2.3 ANIMATION DES RESEAUX SOCIAUX

Tous les OT animent les réseaux sociaux

17 OT / 18 ont un site responsive design

16 OT / 18 répondent aux avis postés sur les sites d'avis.

3 OT (Béziers Méditerranée, La Grande Motte et Montpellier Méditerranée) animent un blog.

3 - LA FREQUENTATION DES OT EN 2018

Les 18 OT ont accueilli en 2018 : **1 936 151 visiteurs** soit **en moyenne 107 563 visiteurs par OT**

Mini : 9 000 - maxi : 453 890 (OT Montpellier Méditerranée)

- *Moyenne Occitanie : 58 000 / OT*

3.1 ACCUEIL EN FACE A FACE :

EN FACE A FACE DANS LES LOCAUX DES OT :

561 773 contacts soit **en moyenne 37 451 contacts par OT**

Mini : 3200 - Maxi : 118 000 (OT La Grande Motte)

- *Moyenne Occitanie : 28 000 contacts / OT*

HORS LES MURS (POUR 7 OT/18) :

24 161 contacts soit **en moyenne 3 450 contacts par OT**

Mini : 270 – Maxi : 10000 (OT Béziers Méditerranée)

- *Moyenne Occitanie : 1 600 contacts / OT*

PART DE LA CLIENTELE ETRANGERE AU COMPTOIR : **18% 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 : 18%*

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 : **117 126 contacts** soit en moyenne **7 800 contacts par OT**

- *Moyenne Occitanie : 4800 contacts / OT*

PAR EMAIL : **24 494 contacts** soit en moyenne **1 749 contacts par OT**

- *Moyenne Occitanie : 2000 contacts / OT*

3.3 FREQUENTATION DES SITES INTERNET :

Un cumul de **6 606 695 visiteurs uniques** soit en moyenne **367 000 visiteurs uniques / OT**

- *Moyenne Occitanie : 173 000 / OT*