

# Diagnostic Réseau Enquête FROTSI



Avril 2015

**Contact :**

José-pierre Cholvy

[jpc@cholvy-consultant.com](mailto:jpc@cholvy-consultant.com)



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

AGEFOS PME  
PROVENCE ALPES  
CÔTE D'AZUR

Assemblée Générale – Sainte Maxime le 2 juin 2015

# SOMMAIRE

<b>I - Note méthodologique et profil des répondants</b>	<b>p3</b>
<b>II – Les Budgets</b>	<b>p14</b>
<b>III – L’emploi</b>	<b>p19</b>
<b>IV – Les missions du personnel</b>	<b>p27</b>
<b>V – Les préoccupations du moment</b>	<b>p30</b>

# I – NOTE MÉTHODOLOGIQUE ET PROFIL DES RÉPONDANTS

# MÉTHODOLOGIE

## Objectifs

Disposer d'une photographie des Offices de tourisme des **6 départements** de la région selon plusieurs critères

- L'organisation
- Le nombre d'emploi
- Les différentes missions des personnels
- Le budget

## Méthode retenue

Enquête réalisée par internet (méthode CAWI), 181 répondants soit un taux de réponse de 53%

Échantillon redressé selon la structure des OTSI régionaux (Classement \* département).

### *Remarques pour la lecture :*

- *Les pourcentages sont présentés sur la base des Répondants à la question, et les effectifs figurent dans chaque graphe / tableau*
- *Ponctuellement les totaux peuvent différer de 100 % du fait des arrondis*
- *Le précédent baromètre réalisé en 2009 ne portait que sur 5 départements de la région Provence Alpes Côte d'Azur, cette fois ci les Alpes Maritimes sont intégrés à l'enquête..*
- *De ce fait **les résultats ne sont pas stricto sensu comparables entre les 2 baromètres** et il conviendra d'être prudent dans les analyses en évolution.*

## PROFIL DES RÉPONDANTS

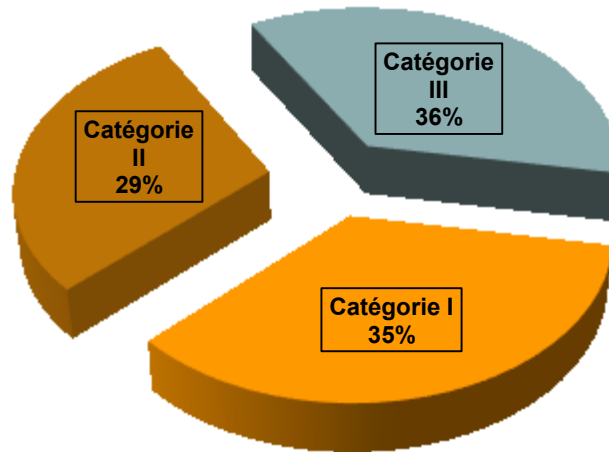
# Structure

Ancien classement	Répondants	%. Rép.
S.I. - BT	11	6%
1*	34	19%
2*	46	25%
3*	41	23%
4*	14	8%
NC	35	19%
Total	181	100%

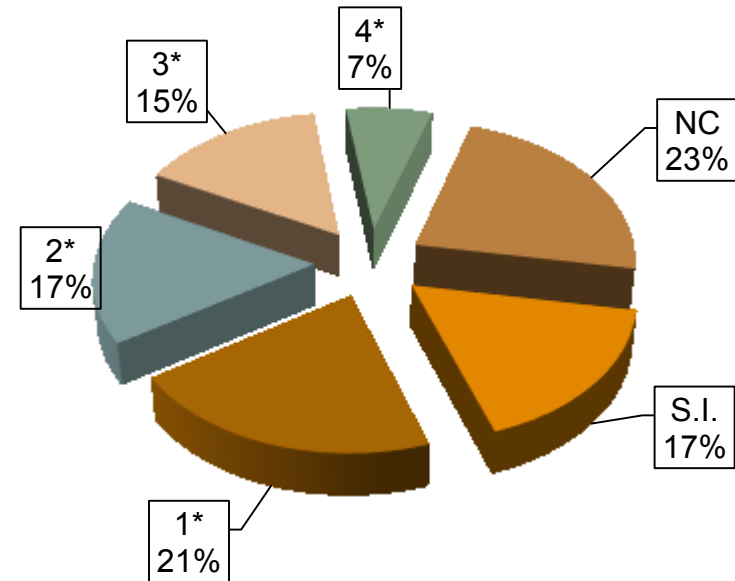
Quel était votre classement précédent (ancienne réglementation) ?

Base ensemble : 181 int.

Base ensemble : 92 int. – soit 51% des répondants

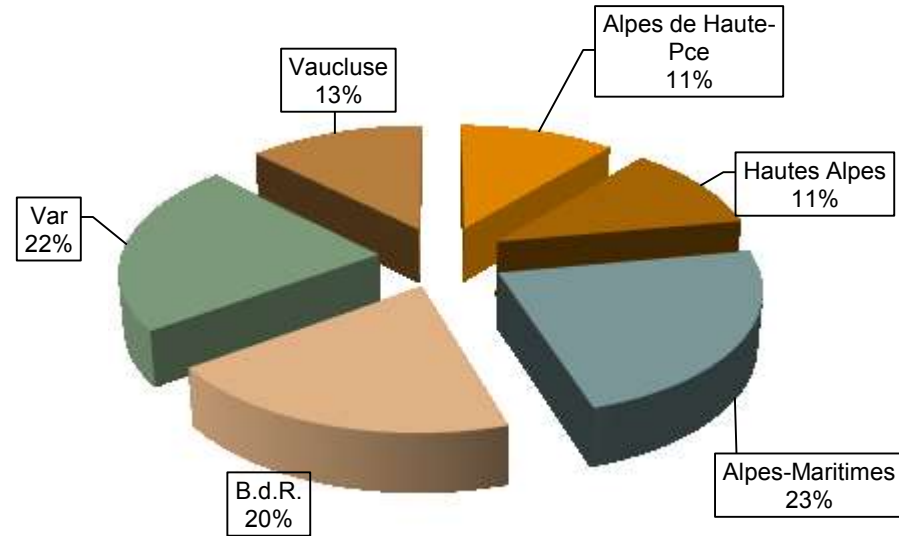


Quel est votre classement actuel (nouvelle norme) ?



# Répartition par département

Les Alpes Maritimes, le Var et les Bouches du Rhône totalisent à eux seuls les 2/3 des structures, avec un poids « régional » assez proche (environ 1/5<sup>ème</sup>)

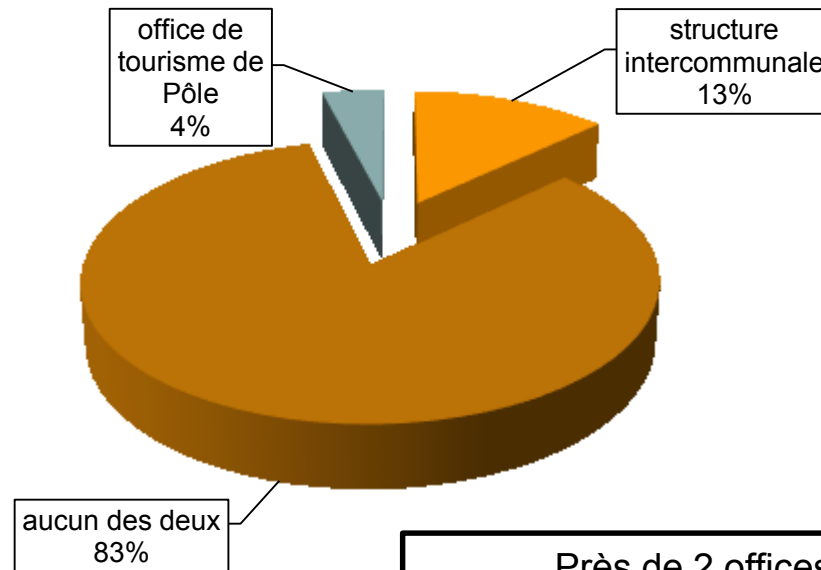




# Structure

Base ensemble : 181 int.

Etes-vous ?

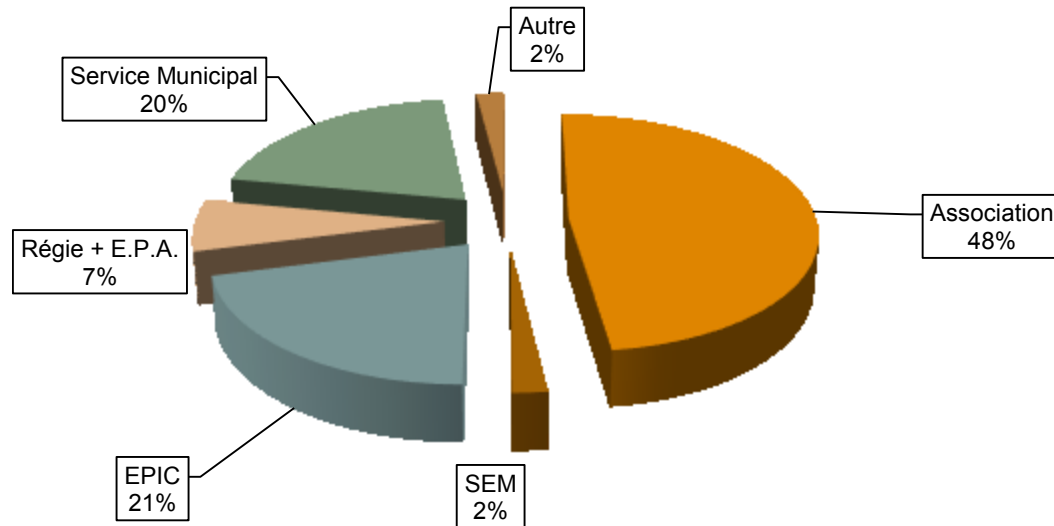


Près de 2 offices sur 10 sont de pôle ou intercommunaux

# Statut juridique

Base ensemble : 181 int.

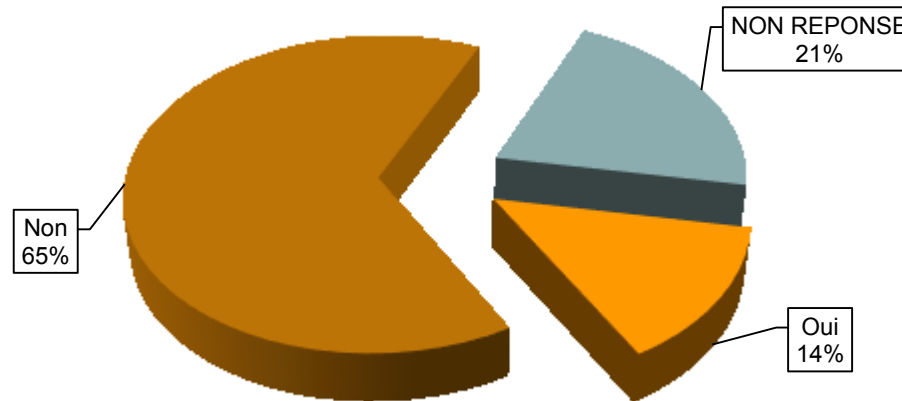
Quel est le statut juridique de l'O.T.S.I. ?



Un office de Tourisme sur deux fonctionne sous statut associatif

*Base des associations : 86 int.*

**Disposez vous d'une D.S.P. ?**

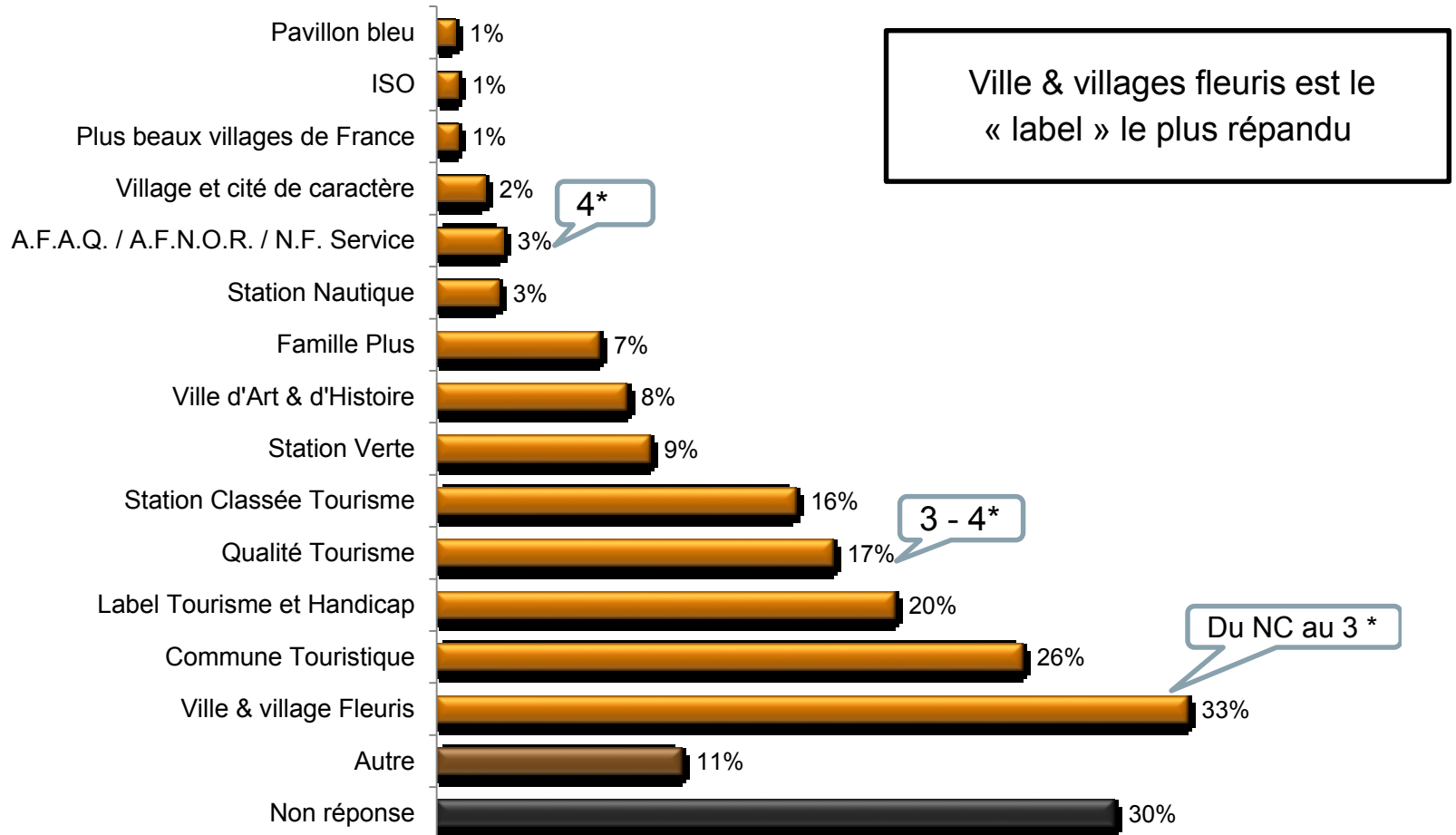


D.S.P. : plus d'un office sur dix (sous statut associatif)  
bénéficie d'une DSP

# Labels / certifications

Base ensemble : 181 int.

Parmi la liste suivante, de quels labels / certifications disposez-vous ?

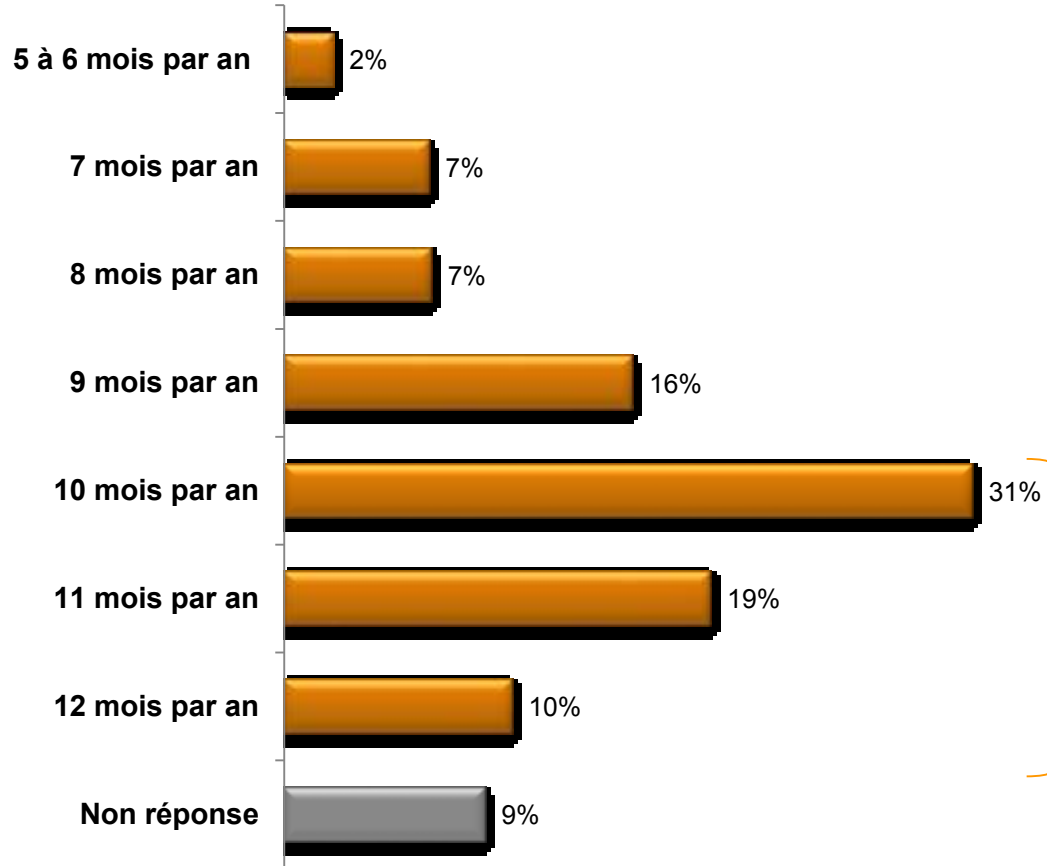


# Nombre de jour d'ouverture

Base ensemble : 181 int.

Combien de jours dans l'année votre office est-il ouvert ?

296 jours  
d'ouverture en  
moyenne



60% des offices sont  
ouverts au moins 10  
mois dans l'année

## II – LES BUDGETS

# Budget réalisé

Base : 112 int.



Base : 60 int.

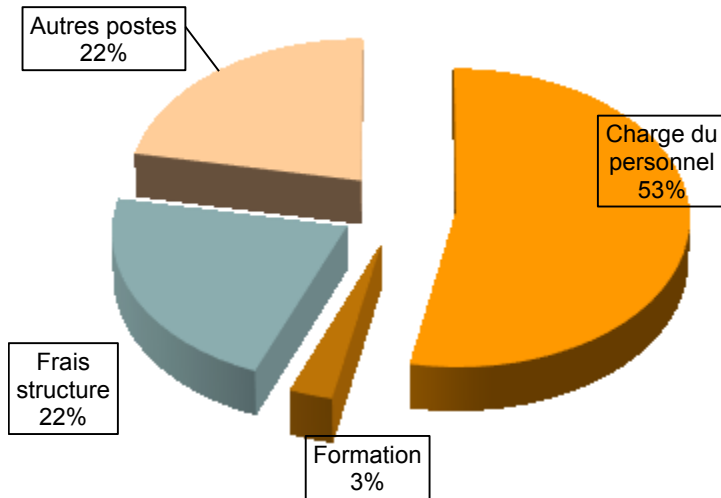
Moyenne par classement	Nouveau classement	% fonctionnement	% investissement.
1 500 K€	Catégorie I	94%	6%
320 K€	Catégorie II	93%	7%
182 K€	Catégorie III	93%	7%

# Répartition des budgets

Base ensemble : 112 int.

Comment se répartissait votre budget de fonctionnement ?

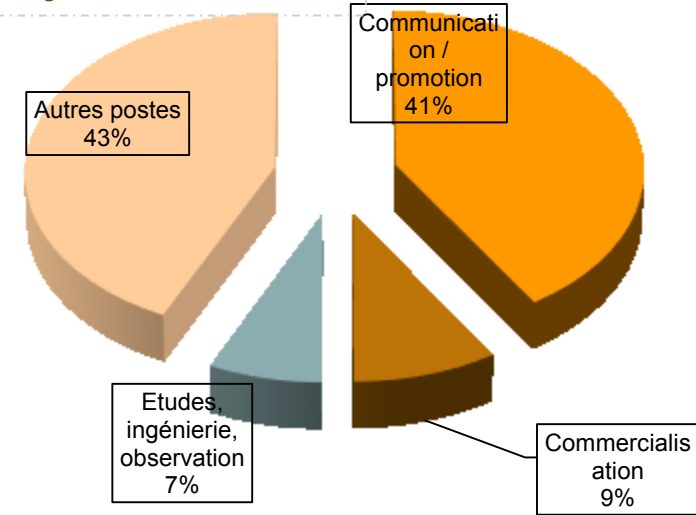
Autres postes : communication / promotion / Animations / frais Editions / missions / événementiels.



Plus de la moitié du budget de fonctionnement est dédié aux charges du personnel

Comment se répartissait votre budget d'investissement ?

Autres postes : matériels informatique / Animation / aménagement bureaux / mobilier



2/5ème du budget dédié à la communication/promotion.



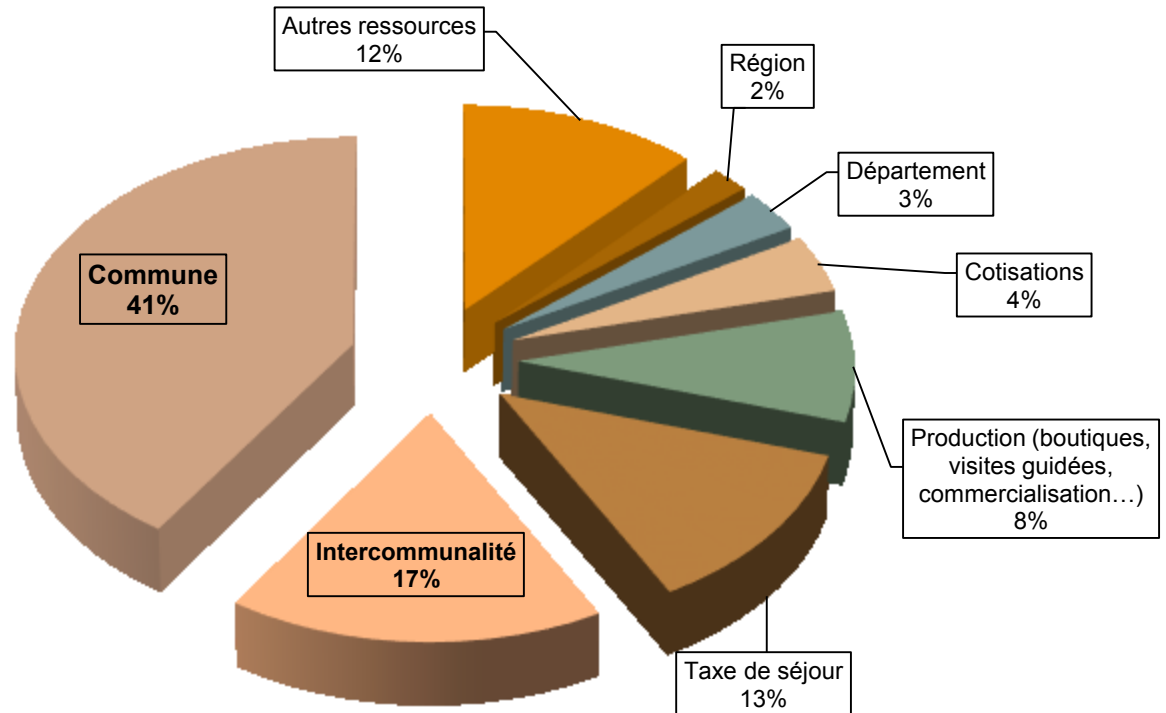
# Sources de financement

*Base ensemble*

*Comment se répartissent vos sources de financements ?*

## Les financements de la commune demeurent prépondérants

*(mais leur poids est en retrait comparativement à la précédente mesure. Inversement, progression de la plupart des autres ressources, notamment de l'intercommunalité, de la taxe de séjour, de la production)*

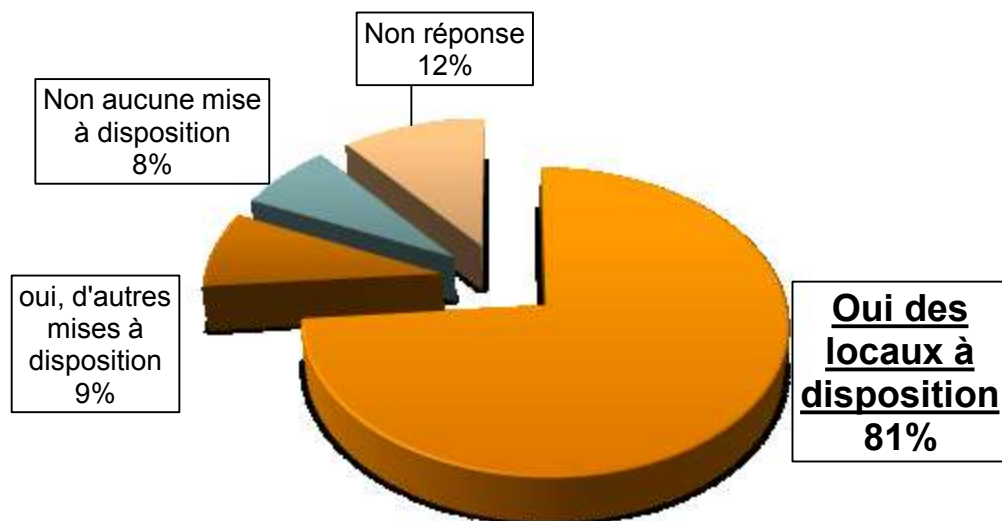


*Autres ressources : remontées mécaniques / Europe*

# Mises à disposition (hors personnel)

*Base ensemble : 181 int.*

*Avez-vous ...?*



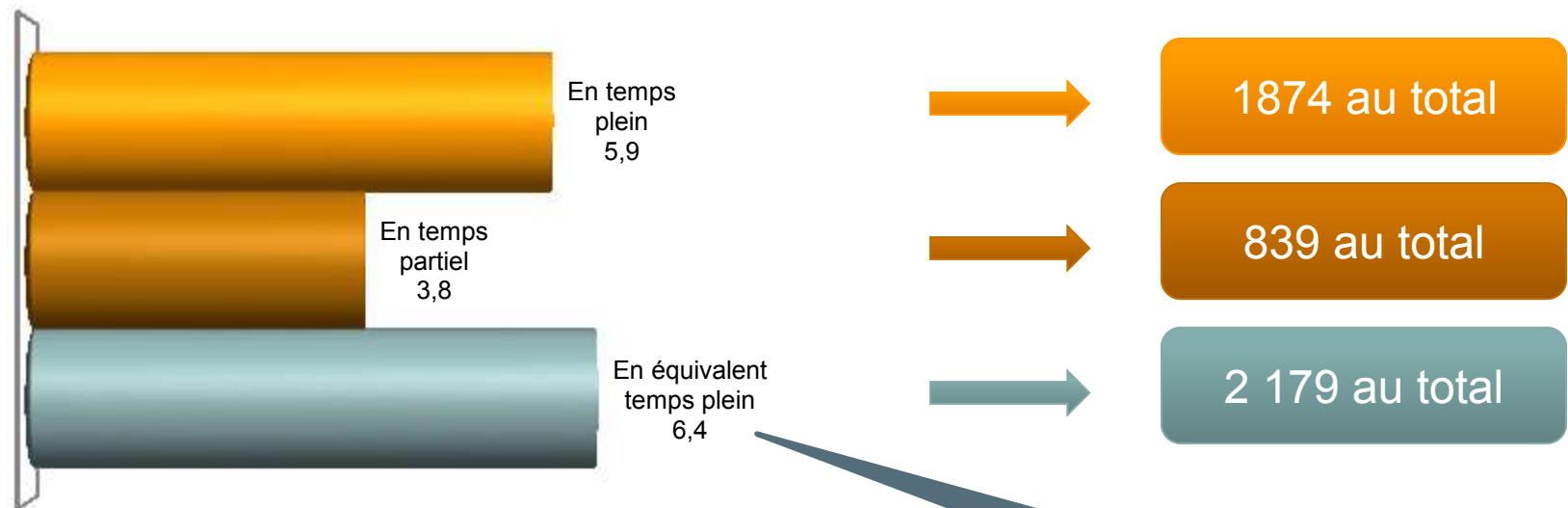
*Autres mises à disposition : matériel bureautique, véhicules...*

## III – L'EMPLOI

# Emploi : plus de 2500 personnes travaillent dans les O.T. de la région

Base ensemble : 181 int.

De manière globale combien de personnes sont employées dans votre office (pour les intercommunalités il s'agit de tous les effectifs confondus, y compris guide, saisonniers, vacataires, contrats aidés...)



**En moyenne près de 6 personnes travaillent dans un Office de Tourisme.** Nombre oscillant entre une personne pour un « S.I. » et dépassant les 40 personnes dans un « 4\* ».

**Des effectifs moyens par office en progression** (+1.4 emplois en ETP à champ constant, comparativement à 2009)

# Emploi

*Base ensemble : 181 int.*

*De manière globale combien de personnes sont employées dans votre office (pour les intercommunalités il s'agit de tous les effectifs confondus, y compris guide, saisonniers, vacataires, contrats aidés...)*

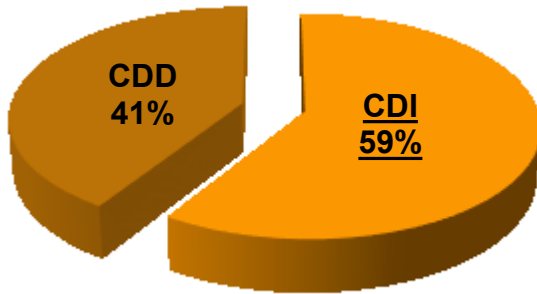
Ancien classement	A temps plein	A temps partiel	Au total en Equivalent Temps Plein
S.I.	0,8	1	1,2
1*	1,3	1,3	1,7
2*	2,7	1,8	3,1
3*	7,9	3,0	8,9
4*	30,5	19,2	34,5
NC	3,9	1,8	4,0
ENSEMBLE	5,9	3,8	6,4

Base ensemble : 181 int.

## Répartition des personnels selon la nature du contrat

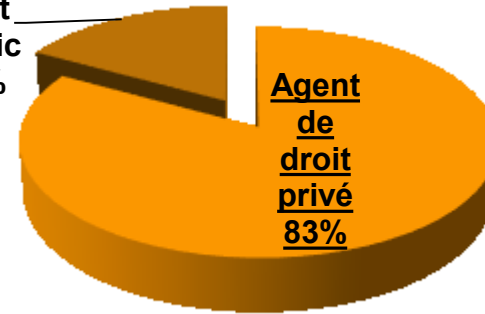
Combien d'agents étaient en C.D.I. et en C.D.D. ?

6 agents sur 10 en CDI.



Agent  
de  
droit  
public  
17%

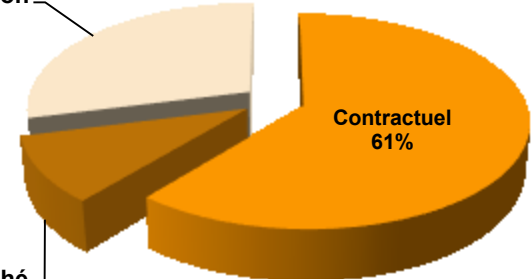
Dans 8 cas sur 10, des agents  
de droit privé



## Pour les agents de la fonction publique

Pour les agents de la fonction publique : les 3/5ème sont contractuels

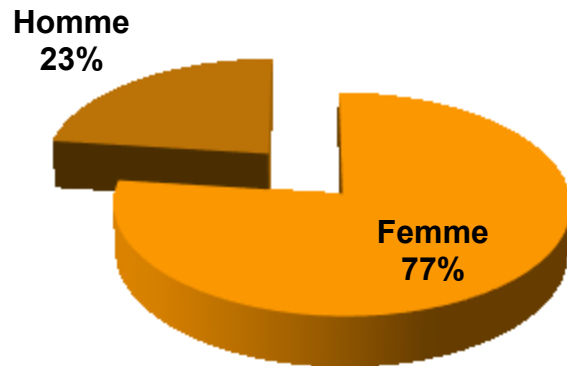
Mis à  
disposition  
29%



Détaché  
10%

Base ensemble : 181 int.

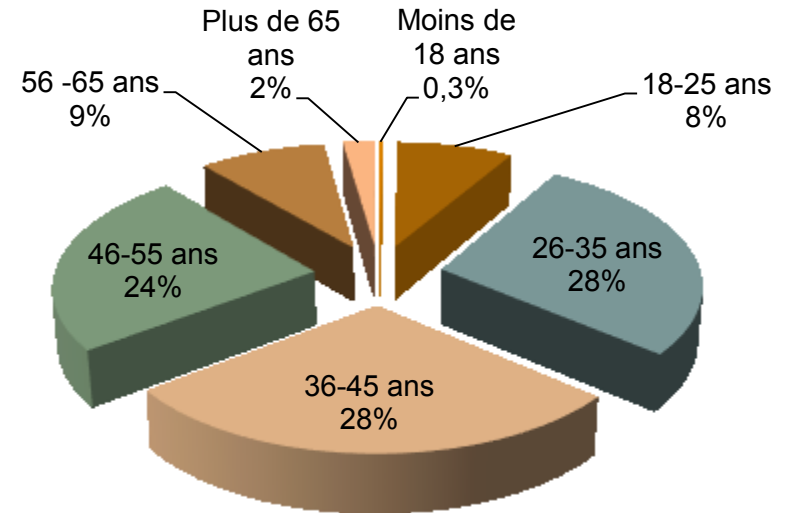
## Répartition des personnels selon le sexe



### Prédominance de emplois féminins

*(même si le pourcentage des hommes est en progression, 2 emplois sur 10 aujourd'hui vs 1 sur 10)*

## Répartition des personnels selon l'âge



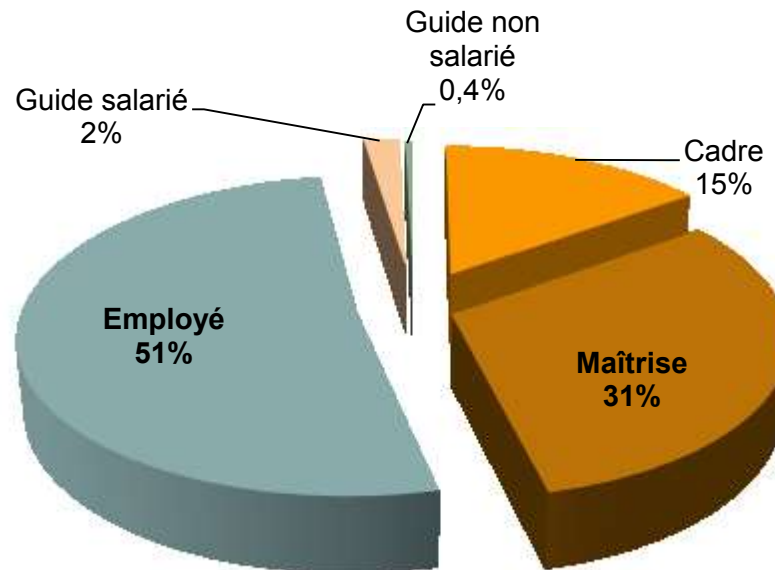
### Un âge moyen estimé à 41 ans

*(léger vieillissement par rapport à l'ancienne étude, + 3 ans)*

# Positionnement sur la grille de qualification

**Près de la moitié des personnels sont des cadres ou agents de maîtrise**

*(% en progression, notamment sur les agents de maîtrise)*



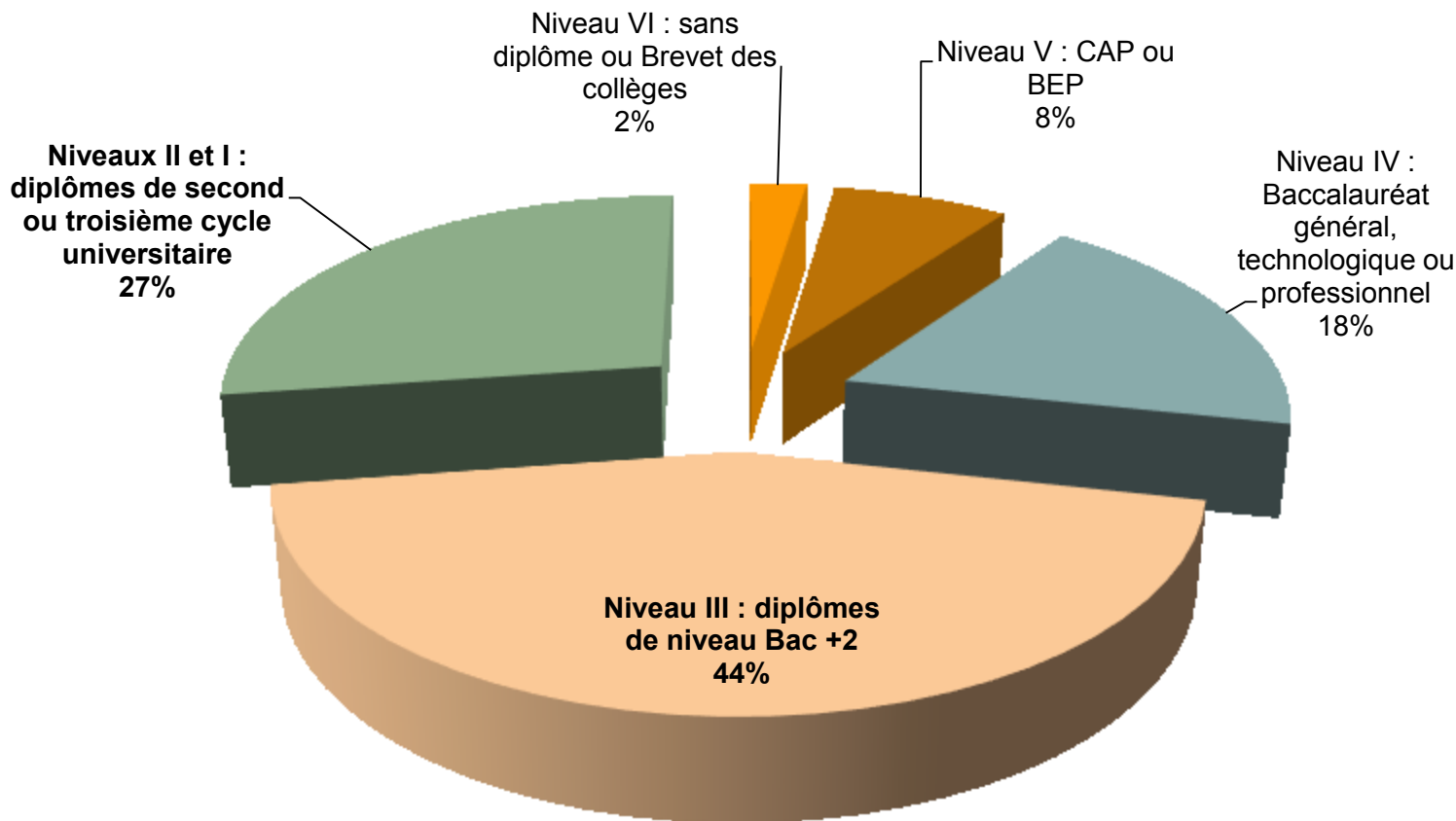
*Base ensemble : 181 int.*



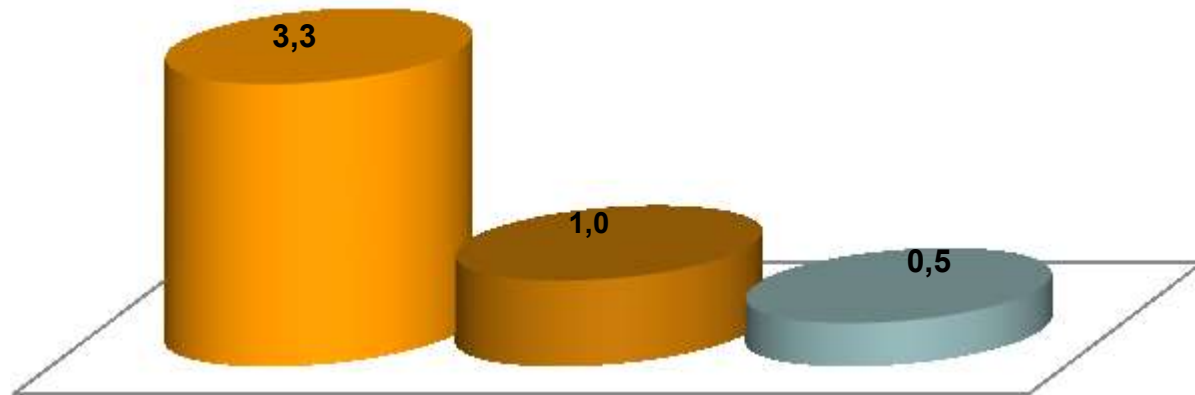
# Niveau de diplôme : 71% de Bac+2 et au delà

Base ensemble : 181 int.

Quelle était la répartition de vos agents selon leur niveau de diplôme ?



# Les autres contrats : près de 5 personnes concernées



■ Saisonniers   ■ Stagiaires   ■ Contrats Aidés ou en alternance

## IV – LES MISSIONS DU PERSONNEL

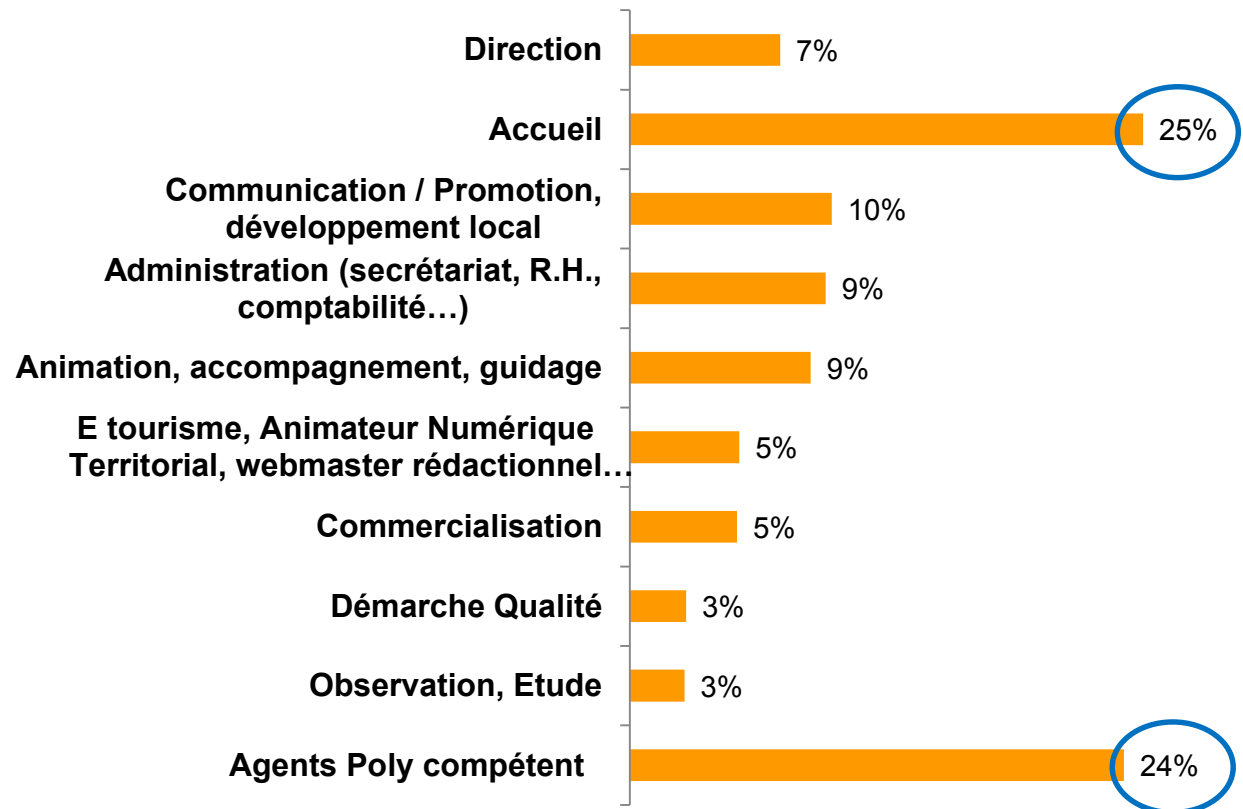
# Les missions du personnel : l'accueil en priorité

*Base ensemble : 181 int.*

*Pouvez-vous nous préciser la répartition de votre personnel selon les métiers exercés (il s'agit de la fonction inscrite au contrat de travail) ?*

Au global

**Une hiérarchie des fonctions en mouvance comparativement à notre dernière étude, qui démontre une professionnalisation des équipes : baisse de la proportion dédiée à l'accueil et à la poly compétence, et progression des autres fonctions.**



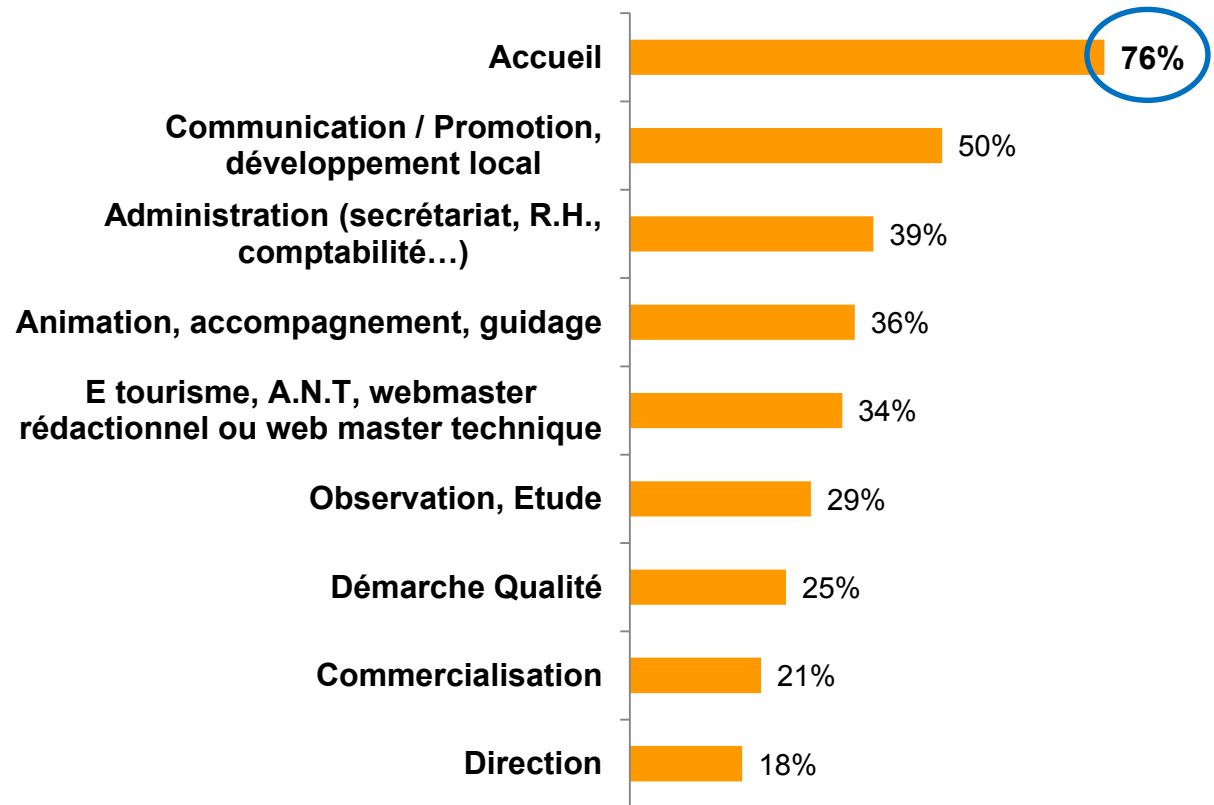
# Les missions du personnel « polycompétent »

*Base ensemble : 181 int.*

*Pouvez-vous nous préciser la répartition de votre personnel selon les métiers exercés (il s'agit de la fonction inscrite au contrat de travail) ?*

Au global

**Personnel Poly  
compétent** (un quart des  
effectifs) : **prédominance  
de la mission d'accueil**,  
viennent ensuite des  
missions de  
communication/ promotion.



## VI - PRÉOCCUPATIONS DU MOMENT



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**