



# 1<sup>er</sup> RDV d'Isère Tourisme



**Echange d'expérience  
Fusion et réorganisation touristique au Pays de Bitche  
Corinne GANGLOFF - Directeur**

# Présentation du Pays de Bitche



## Situation :

- à l'extrême Est de la Moselle,
- au cœur du Parc Naturel Régional des Vosges du Nord, destination touristique d'excellence (EDEN) depuis 2009,
- bordé à l'Est et au Sud par l'Alsace et au Nord par l'Allemagne,
- Bitche, célèbre place forte de Vauban en est la ville centre.



# Présentation du Pays de Bitché



## Un potentiel touristique unique en Moselle :

- une capacité hébergement de 6 000 lits marchands et 5 800 lits non marchands, soit un taux de fonction touristique de 46 %,
- un potentiel de taxe de séjour de 60 000 €,
- près de 195 000 entrées mesurées dans 9 sites touristiques.

## Des thématiques variées :

- patrimoine et jardins,
- verre et cristal,
- Ligne Maginot,
- artisanat et traditions,
- baignade et farniente,
- sport et sensation,
- nature, balade et randonnée.





# Présentation du Pays de Bitche

## Chiffres clés :

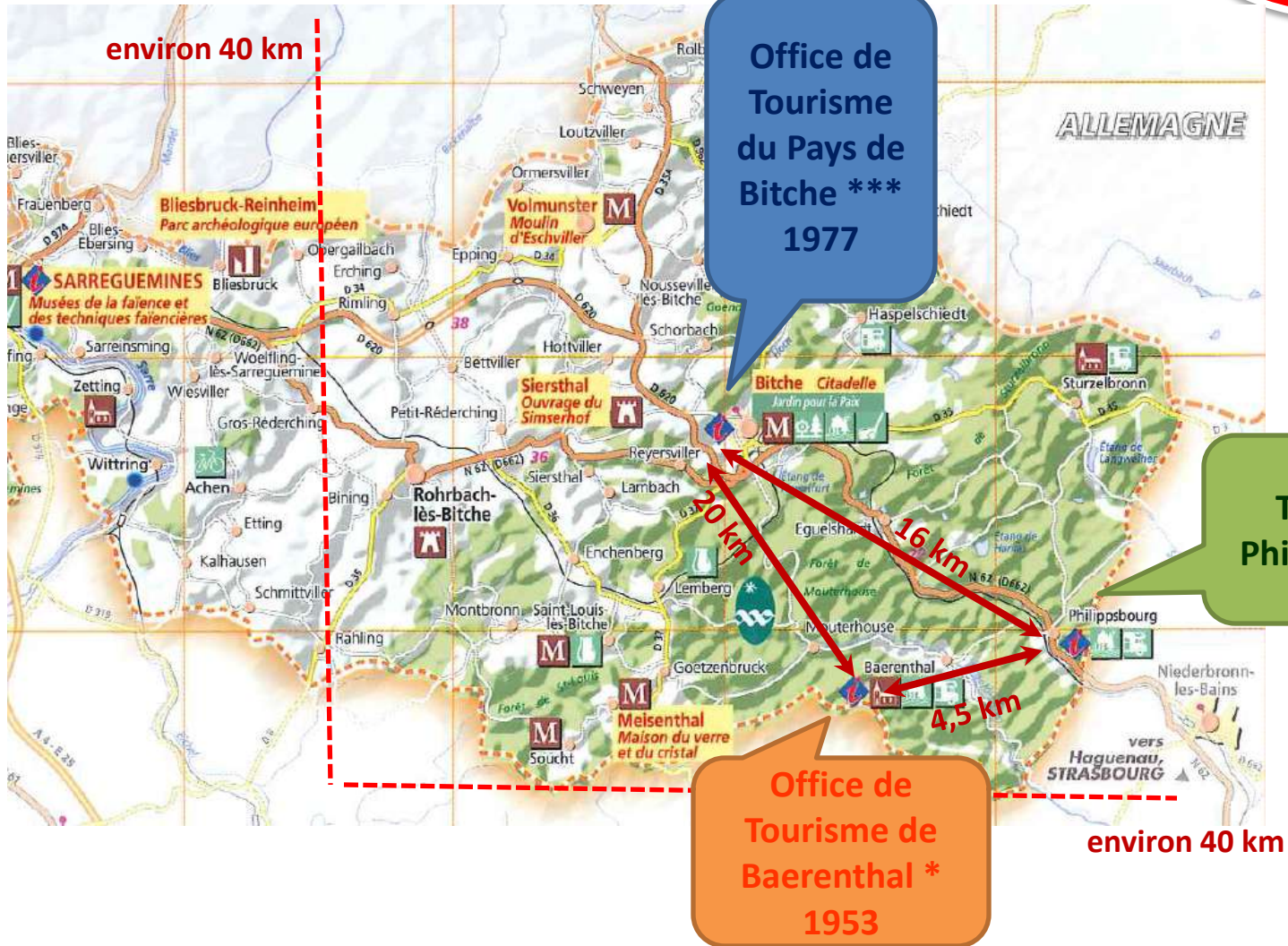
- 37 communes sur 3 cantons,
- Superficie : 51 696 ha,
- 25 541 habitants (2006),
- Bitche : 5 800 habitants (2006),
- à 1 heure de Strasbourg et 1h30 de Metz.



# Une organisation touristique complexe

SIVUT Pays d'accueil du Pays de Bitche

Avant





# Une organisation touristique plus pertinente

Création de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche issu de la « fusion » des 3 structures « historiques » du territoire.

Après



En projet (2013)  
Relais d'information touristique  
dans les sites et campings

Point information  
au camping de  
Philippsbourg en saison

# Regroupement et création de l'OTIPB



2007

2008

2009

2010

## Point de départ

- Prise de conscience de la complexité de l'organisation touristique en place
- La question du financement de ces multiples structures qui interviennent sur un même territoire vient à se poser
- Commande d'une étude sur l'organisation touristique et son financement
- Préconisation : regroupement des structures et création d'un Office de Tourisme Intercommunautaire sous statut d'EPIC

2007

2008

2009

2010

- Mars 2008 : élections municipales et arrivée dans les collectivités de nouvelles équipes
- Le tourisme devient une des priorités pour le territoire
- La volonté politique de mener à son terme le projet de regroupement des structures touristiques est affirmée
- Lancement et déroulement d'une seconde phase d'étude avec la définition des futures missions du nouvel Office de Tourisme et son plan de financement

# Regroupement et création de l'OTIPB



2007

2008

2009

2010

- Courant 2009 : réunions de concertation pour la mise en place de la taxe de séjour
- Transfert de la compétence tourisme à la Communauté de Communes
- Négociation des compensations, notamment pour les communes qui percevaient la taxe de séjour
- Décembre 2009 : Fusion de 3 Communautés de Communes pour former la Communauté de Communes du Pays de Bitche
- Décembre 2009 : arrivée du chargé de mission pour la création de l'EPIC

2007

2008

2009

2010

- Elaboration du plan d'action création de l'EPIC
- Etat des lieux ressources humaines (contrats, compteurs, compétences ...)
- Préparation du budget 2010
- Réunions de travail et d'information avec les différents acteurs



# Regroupement et création de l'OTIPB

2007

2008

2009

2010

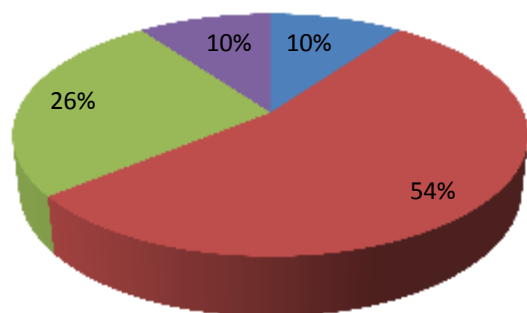
- Création de la nouvelle structure : Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche
- Reprise de l'ensemble du personnel
- Positionnement d'équipe et séminaire de travail
- Mise en place de la nouvelle organisation
- Fin 2010 : dissolution des anciens Offices de Tourisme

**Office de Tourisme  
Intercommunal du  
Pays de Bitche**

- la **participation de la Communauté de Communes** est augmentée,
- la **taxe de séjour** est **intégralement reversée** à l'Office de Tourisme,
- les **participations des sites et acteurs touristiques** sont revues et **indexées sur le plan de promotion**,
- l'Office de Tourisme est **soutenu financièrement par le Conseil Général de la Moselle** tant sur le fonctionnement que sur le plan de promotion,
- les **nouveaux projets** permettent de percevoir **d'autres subventions** notamment à travers les fonds Leader.

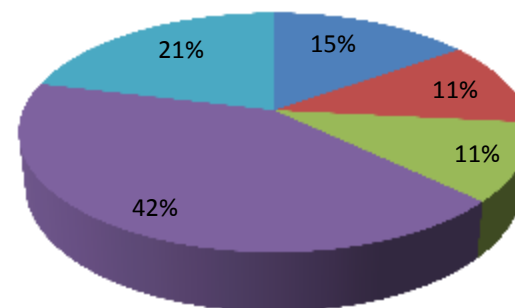
**Budget 2012  
Dépenses**

■ Frais de fonctionnement ■ Charges personnel  
■ Frais Info-Promo-Com ■ Commercialisation



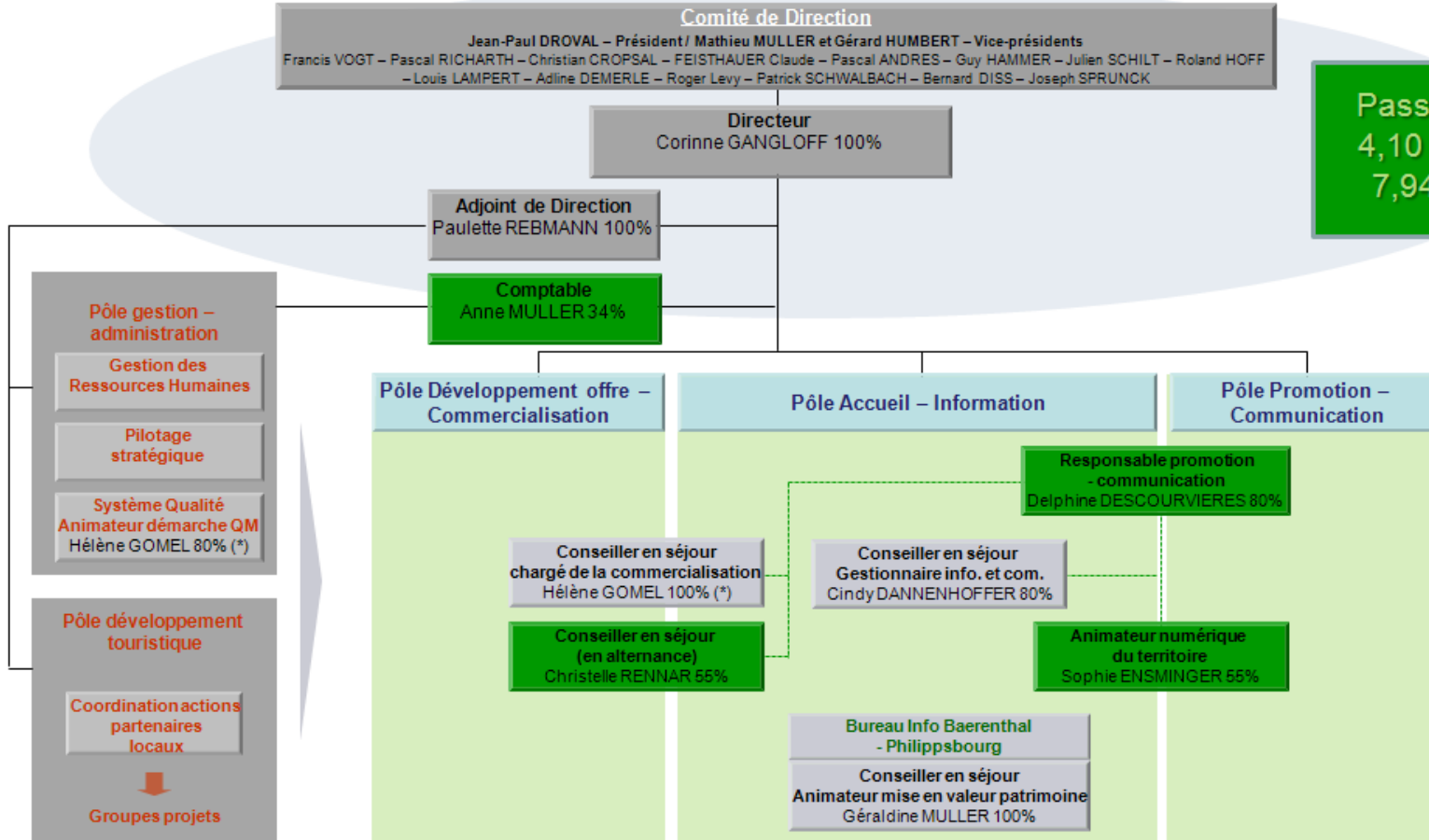
**Budget 2012  
Recettes**

■ Commercialisation ■ Participation acteurs touristiques  
■ Taxe de séjour ■ Participation CCPB  
■ Autres subventions



# OTIPB – nouvelle organisation interne

## Organigramme Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche



Passage de 4,10 ETP à 7,94 ETP

Nouveaux postes créés suite au regroupement

Légende :

Pilotage stratégique et direction de l'EPIC

Fonctions orientées client

Fonctions supports

(\*) fonction partagée

Lien hiérarchique

Lien fonctionnel



- **anticiper,**
- penser à **accompagner le changement,**
- ne plus négliger le **volet social,**
- **implication** et volonté **des élus,**
- **clarifier** les **rôles** et les **responsabilités,**
- **associer** les **socioprofessionnels** et les **bénévoles**
- tenir compte de **l'historique du territoire,**
- assurer la **continuité des missions** (éviter toute rupture)
- avoir conscience que le **nouveau fonctionnement** va prendre un **peu plus de temps**  
**au début.**

# Points positifs au niveau du regroupement



- **structurer** le maillage touristique sur le territoire,
- passer d'une logique de territoire restreint à une **logique de destination touristique**,
- apporter une **meilleure réponse aux attentes de la clientèle**,
- aller vers une **qualité d'accueil optimale** sur l'ensemble du territoire,
- **renforcer** les missions de **promotion** et de **coordination des acteurs locaux**,
- apporter **plus de crédibilité pour le territoire**,
- disposer de **plus de moyens techniques et financiers**,
- avoir la possibilité de **professionnaliser et développer le capital humain**,
- **se préparer pour faire face aux enjeux et défis** qui attendent les destinations touristiques et les Offices de Tourisme (e et m-tourisme, nouveau classement, autofinancement à développer ....).

## Regrouper des Offices de Tourisme et/ou transformer un Office de Tourisme en EPIC :

- une décision mûrement réfléchie en fonction du **potentiel du territoire** et de la **future vocation de l'Office de Tourisme**,
- une **préparation** indispensable,
- une situation **propre à chaque territoire**,
- un **engagement partagé** qui se doit d'être porté par tous,
- une étape importante dans le cadre d'un **projet de territoire** et non pas une fin en soi.



« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire.

Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »



**Jean-Michel Klaine**  
**Directeur de Moselle Tourisme**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

« Le Conseil général a demandé à Moselle Tourisme d’étudier la mise en place de nouveaux règlements en faveur du regroupement des Offices de tourisme. **L’objectif est d’inciter les Offices du tourisme à se regrouper en OT de destinations et à se professionnaliser.**

Un état des lieux de l’organisation territoriale du tourisme en Moselle est actuellement en cours depuis janvier 21012.

Une démarche de concertation est prévue pour la période d’avril à juin 2012. Les nouveaux axes d’interventions du CG seront proposés à la rentrée 2012.

**L’OT du Pays de Bitche est donc précurseur en Moselle et ce regroupement va tout à fait dans le sens souhaité par le Département. »**



**Marjorie MAFFERT-PELLAT**

**Chef du Service des Interventions Touristiques Direction de la Culture et du  
Tourisme Conseil Général de la Moselle**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« Partant du **constat d'un manque de lisibilité du fait de la multiplicité des structures en charge du développement touristique local** (Syndicats intercommunaux à vocation unique ou mixte touristique, Offices de Tourisme, Syndicats d'Initiative...), le **Schéma Départemental de Développement Touristique 2008-2012 préconise la mise en œuvre d'actions incitant au regroupement et à la professionnalisation des structures locales de développement touristique**. Les situations sont très diversifiées en fonction des territoires.

**L'objectif** serait de parvenir à terme à réaliser un **maillage complet** du département par des **Offices de tourisme de pôle représentatifs d'un territoire touristique suffisamment significatif** et en mesure de **répondre aux attentes des clientèles**.

**La création d'un Office de tourisme Intercommunal au Pays de Bitche** en août 2010 s'inscrit pleinement dans les objectifs poursuivis par le Conseil Général de la Moselle et **joue un rôle précurseur en la matière**.



« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »



**Marjorie MAFFERT-PELLAT**

**Chef du Service des Interventions Touristiques Direction de la Culture et du Tourisme Conseil Général de la Moselle**

**Cette réorganisation des structures locales** œuvrant pour le tourisme dans le Pays de Bitche a permis d'atteindre les résultats suivants :

- **rationalisation** des structures touristiques sur le territoire : le nouvel Office permet le regroupement de 3 structures existantes, **tout en préservant la proximité** avec l'antenne de Baerenthal/Philippsbourg.
- **rayonnement de l'Office sur un territoire touristique significatif** : l'OT fonctionne à l'échelle du territoire de la Communauté de Communes du Pays de Bitche (CCPB) qui a pris à son compte la compétence tourisme dans son ensemble, sous le statut juridique d'Etablissement Public Industriel et Commercial,
- **professionnalisation renforcée** : l'OT de pôle assure outre les fonctions de promotion et d'accueil, des missions de coordination et de réflexion, de commercialisation de produits touristiques. Il définit une stratégie touristique pour le territoire.

**Le Conseil Général de la Moselle** a régulièrement **soutenu** depuis sa création cette **nouvelle structure professionnelle, ambitieuse et dynamique** en mettant en œuvre différents leviers d'intervention offerts par la politique touristique départementale. »



**Thomas Brouck**  
Chargé de mission UDOTSI de la Moselle

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

« Le **regroupement** a permis une **meilleure participation de ce territoire à la vie du réseau.**

Il a également permis de **mettre en avant le Pays de Bitche, comme laboratoire des logiques de regroupement et de mutualisation pour les autres structures du Département.** »



**Christelle KIEFFERT**  
**Chef de projet SITLOR [CRT Lorraine]**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

« En tant que Chef de projet d’un **système d’information touristique régional**, fondé sur le professionnalisme et l’implication des Offices de Tourisme Lorrains, j’ai pu observer, à mon niveau, que **le regroupement** des Offices de Tourisme de Bitche, Baerenthal et Phillipsbourg a eu **des effets positifs et concrets au sein de ce dispositif** :

- un **engagement réel dans le Réseau SitLor**,
- **l’appropriation**, par les équipes, **des nouvelles technologies**,
- un **interlocuteur structuré, professionnel** car **garant de la qualité des données** sur son secteur,
- un **partenaire impliqué !** »



« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »

**Anne-Karine Bentz-Ivanov**  
**Chargée de mission - FROTSI Lorraine**

« Depuis le **regroupement des OTSI** du Pays de Bitche :

- plus de **réactivité**
- plus de **professionnalisme**
- des **interlocuteurs dédiés à des projets** (Animation Numérique du Territoire, Plan Qualité Tourisme).

La structure **avance plus vite** sur des **projets structurants et mieux** (outil web de qualité) »



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Michaël Weber**

**Président du Parc Naturel Régional des Vosges du Nord**

**Conseiller Régional de Lorraine**

**Maire de Woelfling lès Sarreguemines**

« Je pense que le **regroupement a totalement renouvelé l’action touristique** au Pays de Bitche.

Là où nous avons une **multitude d’interlocuteurs non coordonnés avec des moyens réduits**, nous avons **aujourd’hui un partenaire solide**, capable de  **fédérer les acteurs du tourisme autour d’un projet partagé et d’action efficace à l’attention des prestataires et des clients.**

Les **3 OT précédents** répondaient aux **demandes ponctuelles** et étaient **trop repliés sur eux-mêmes**, **l’OT regroupé peut proposer des produits à ses clients**, sa **réponse est globale** pour un **service complet** en fonction de l’attente du client. Grâce à sa **taille** et à sa **cohérence territoriale** **l’OT regroupé va pouvoir trouver de nouveaux clients, de nouveaux marchés.**



# Parc Naturel Régional des Vosges du Nord



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Michaël Weber**

**Président du Parc Naturel Régional des Vosges du Nord**

**Conseiller Régional de Lorraine**

**Maire de Woelfling lès Sarreguemines**

Pour le Parc Naturel Régional des Vosges du Nord cet **OT regroupé** est un **partenaire de qualité** en qui nous portons toutes nos espérances. Bien sûr il doit **se consolider, se structurer mieux**, mais **les actions entreprises ces derniers mois montrent le potentiel qu’il porte en lui**. Nous avons de nombreux projets que nous envisageons de décliner ensemble.

Reste à **être ensemble un levier pour les prestataires du tourisme**. Nos prestataires sont trop frileux, ont peur d’investir, se contentent de leur marché. **A nous, ensemble, de les encourager à aller plus loin à relever de nouveaux défis !**

Ils le feront naturellement dès qu’ils auront conscience que **le projet qu’on leur propose est porteur de développement économique pour un secteur où le tourisme à son importance**. Voilà les **défis** que nous parviendrons à **relever ensemble** tant la **stratégie mise en place me semble nécessairement réussir.** »



**Eric Brua**

**Directeur du Parc Naturel Régional des Vosges du Nord**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« **Le regroupement des 3 OT** du Pays de Bitche est une **excellente initiative**. C'est d'abord **une réponse cohérente territorialement**.

**Cette nouvelle organisation** permettra de **mettre en valeur** le Pays de Bitche, territoire dont les richesses naturelles et culturelles exceptionnelles méritent un **projet de développement touristique ambitieux et volontariste**. C'est aussi **le signe d'une vision politique partagée, socle fondamental pour l'émergence d'une nouvelle stratégie de développement**.

**Des défis s'ouvrent maintenant :**

- **innover dans l'accompagnement au développement touristique du territoire**, tant sur l'offre que sur la **commercialisation** dans un secteur en pleine mutation,
- **valoriser les spécificités de ce territoire** (verre et cristal, nature, patrimoine castral, randonnée pédestre), en « spécialisant » éventuellement les points d'accueil des touristes,
- **franchir les frontières administratives**, notamment régionales et internationales, **pour valoriser pleinement l'attractivité liée au classement en Parc naturel régional, Réserve Mondiale de Biosphère Transfrontalière.** »



**Francis Vogt**  
**Président de la Communauté de Communes du Pays de Bitche**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

« La fusion de trois intercommunalités en une seule constitue une **avancée significative au plan de l’aménagement du territoire.**

**Au niveau touristique,** elle a conduit à la **constitution très rapide d’un EPIC** se substituant aux trois offices de tourisme existants. Nous disposons dorénavant d’un **outil unique au service de la promotion du Pays de Bitche, d’un interlocuteur unique à l’écoute des différents acteurs de l’économie touristique.**

Dans un territoire largement orienté vers le tourisme, il est **essentiel** de pouvoir **compter sur un organe fédérateur, constructif, source d’initiatives et acteur dans l’animation du territoire,** Intercommunalité et Office de Tourisme travaillent aujourd’hui main dans la main pour dessiner un **nouvel horizon touristique.»**



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Gérard HUMBERT**

**Maire de BITCHE (5800 hab.)**

**1<sup>er</sup> Vice-Président de la Communauté de Communes du Pays de Bitche**

**Conseiller Général de la Moselle**

**« La compétence tourisme était une compétence strictement communale depuis sa création. L’Office du Tourisme de Bitche est devenu ensuite Office du Tourisme du Pays de Bitche et était rattaché à la Communauté de Communes de Bitche et Environs. Par suite de la fusion de 3 intercommunalités en 2009, l’Office de Tourisme est devenu Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche, Office de Pôle avec son antenne, Baerenthal – Philippsbourg.**

Le tourisme apparaît souvent comme une compétence facultative en matière de coopération intercommunale, contrairement à l’aménagement de l’espace et au développement économique.

Nous essayons de **développer une économie touristique** au Pays de Bitche. **Pour cela nous avons besoin d’instituer un office de tourisme de pôle à l’échelle communautaire** qui puisse assurer l’accueil et l’information des touristes ainsi que la promotion touristique du Pays de Bitche, en coordination avec le CDT et le CRT.

**L’Office du Tourisme actuel contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement du tourisme local et régional, ce qui n’était plus le cas des OT précédents. L’intercommunalité permet également de financer la construction d’un nouvel OT. »**



**Jean-Paul DROVAL**  
**Maire de Philippsbourg**  
**Président de l'Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« La **volonté de créer un office de tourisme intercommunal** est venue de la nécessité de respecter la **compétence touristique donnée à la Communauté des Communes** en 2000. Le **regroupement des offices de tourisme** de Baerenthal, Bitche et Philippsbourg **est né après une grande réflexion**, le choix de créer un E.P.I.C a été retenu.

Si cette **décision était nécessaire**, il nous a fallu **nous organiser différemment** en :

- mettant en place une **équipe pour gérer ce nouvel office**
  - création de deux collèges, un collège d'**élu**, un collège de **socioprofessionnels**,
  - **professionnalisation** de l'équipe en place
- **redonnant confiance aux partenaires** sur la nécessité d'avoir un office fort :
  - en démontrant nos **qualités dans la promotion et la communication**,
  - reprendre la main sur la **commercialisation de produits**,





*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Jean-Paul DROVAL**

**Maire de Philippsbourg**

**Président de l’Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche**

(avant la fusion Président de l’Office de Tourisme de Philippsbourg)

- trouvant les **moyens financiers nécessaires** pour la **promotion et la communication** :
  - par la contribution des partenaires en fonction de leurs valeurs touristiques,
  - et la contribution des sites majeurs.

Aujourd’hui **nous sommes reconnus par les partenaires institutionnels** grâce à notre **engagement clair** au profit du territoire avec un **programme bien défini**.

L’avenir devra nous être **favorable** par la **construction d’un nouvel office de tourisme**, **volonté des élus** à donner un **outil à l’EPIC**, mais il **restera toujours les moyens financiers à rechercher**.

Un véritable point devra être fait à l’issue de la troisième année d’existence. »



**Jacques Koenig**

**Directeur Général des Services de la Communauté de Communes du Pays de Bitche**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« **La fusion** de nos **trois intercommunalités** a été un **facteur de cohérence et de rationalité** notamment en matière de **développement économique et de tourisme**.

**La constitution de l'EPIC-OT** a permis de **concentrer les moyens humains et financiers** pour **développer une action globale de promotion du territoire** dont nous avons absolument besoin.

**La montée en charge est progressive** et **bouscule parfois les habitudes** mais **les premiers résultats sont concluants**.

**L'OT communautaire** joue un **rôle pilote** dans **l'animation touristique** sans **empiéter sur l'autonomie des sites touristiques**.

Il est en voie de **relever le pari de la coordination des différents acteurs touristiques**.

Il est aussi **l'interlocuteur identifié** des nombreux **partenaires extérieurs** au plan **régional** comme **transfrontalier**. »



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Roland Hoff – Hôtelier restaurateur à Bitche**

**Pour les « gastropotes », association des hôteliers-restaurateurs du Pays de Bitche**

« Il est **évidemment encore trop tôt** pour faire **un bilan sérieux de la fusion des 3 OT** en ce qui concerne **un éventuel impact au niveau de notre profession**.

Néanmoins, **la montée en sève de ce nouvel office de pôle** commence déjà à faire **bourgeonner les affaires de notre corporation d’hôteliers restaurateurs** ; on perçoit les prémices d’une saison qui pourrait bien porter ses fruits.

La fréquentation de nos établissements, bien que frémissante est prometteuse.

Nous sommes **persuadés que la réorganisation de cet OT**, les **moyens nouveaux** dont il dispose lui permettra **d’occuper plus efficacement le terrain**, de **réaliser des actions de communication**, **d’assurer une prospection fructueuse**, bref de **vendre le Pays de Bitche au profit de tous les acteurs du tourisme**. »



**Roger Levy**

**Président fondateur de La Grande Place Musée du Cristal Saint-Louis**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« **Le rapprochement heureux** des trois OT du territoire a permis de **rassembler leurs forces** afin **d'assurer le développement du tourisme en Pays de Bitche.**

Les **actions engagées** à la suite de ce regroupement **ont d'ores et déjà été éloquentes.** Je pense notamment à la **réalisation du site internet** qui désormais **assure une belle visibilité à l'ensemble de notre territoire.**

Par ailleurs, **l'efficacité des équipes de l'OT à relayer nos récentes animations** nous a pleinement rassurés sur les démarches entreprises au sein de l'OT.

**Depuis la mise en place de la nouvelle structure,** nous avons également **ressenti un bel élan dans la mission de commercialisation de nos produits touristiques.**

Nous espérons voire cette mission s'intensifier pour accompagner en parallèle nos récents efforts d'élargissement de nos offres avec, dernièrement, l'ouverture de la manufacture Saint-Louis à la visite. Aussi, au delà des événementiels **nous sommes pleinement confiant pour que l'offre permanente de nos sites connaisse le même développement grâce à la synergie portée par le nouvel OT ! »**



**Yann Grienenberger**  
**Directeur du Centre International d'Art Verrier - CIAV**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

**« Le regroupement de 3 offices sur un même territoire me paraît primordial. En effet compte tenu de la taille du territoire du Pays de Bitche, un OT unique est porteur de sens.**

**Il permet d'optimiser les moyens de communication et de mise en œuvre d'une stratégie de promotion touristique, tout en affichant de manière claire une image générique cohérente du territoire.**

**Les pôles délocalisés de cet OT permettent, eux, d'approcher au plus près des trafics touristiques importants, à des moments propices, pour promouvoir les autres richesses du territoire.**

**Vendre un territoire, c'est pouvoir générer à tout moment toutes les infos qui peuvent déclencher l'envie d'y passer du temps. Pour ce faire il faut se donner les moyens humains, technologiques, financiers...d'y parvenir et conduire une stratégie claire et cohérente portée par une équipe professionnelle. »**





*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd’hui sur ce regroupement ? »*

**Patrick Schwalbach**  
**Directeur du Golf de Bitche**

« Pour un but unique, après les études menées par les nombreux cabinets de conseil sur l’ensemble du territoire français ils préconisent un regroupement des offices de tourisme en une organisation unique. Ne pas confondre et éviter des hommes sans moyens (si les offices restent unique et indépendant).

Et

Des moyens et des Hommes, **mieux gérer les dépenses publiques** avec de **meilleurs résultats pour mieux servir clients et prestataires.**

**Le touriste qui arrive ne se préoccupe pas des frontières administratives**, il veut un **interlocuteur unique**. Actuellement, il existe plusieurs offices de tourisme dans un rayon de 10km dans notre région : les offices individuels petites structures sans regroupement sont t’ils viables, la réponse est clairement **non**. **Mieux utiliser les emplois permanents** ailleurs et surtout les pérenniser, être présent sur des salons, création de brochures communes, site Internet, un ensemble de prestations complètes et **surtout créer du démarchage.**

**En conclusion** : grâce au regroupement intercommunal, depuis la création de notre EPIC avec son comité de pilotage, témoigne clairement auprès des professionnels impliqués directement et indirectement du **changement, du professionnalisme et des dispositifs mis en place** sur une courte durée. Poursuivre ainsi, car les professionnels ont soif de clients.»



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

**Gérard & Rita Leppert**  
**Camping Muhlenbach**

« Nous avons remarqué **qu'une dynamique nouvelle** avait émergé **du regroupement des OT du Pays de Bitche**. Le site internet a été remanié et il est très complet, il y a **des initiatives pour inciter les professionnels du tourisme à créer de nouveaux produits touristiques** dans le Pays de Bitche , mais l'action la plus importante pour nous, c'est que le **nouvel OT vise maintenant le label Qualité**.

Comme cela fait déjà douze ans que nous sommes nous mêmes adhérents à la Charte Camping Qualité (1000 campings seulement en France avec des contrôles réguliers sur près de 600 critères ) nous sommes très sensibles à cette démarche.

L'OT du Pays de Bitche n'a pas encore décroché ce label, mais dès qu'une structure se met en route sur le chemin de la Qualité , cela se ressent tout de suite. Dès que les employés ont compris l'importance de cette démarche cela **soude une équipe qui va vers le même but . Un accueil de qualité, c'est une retombée positive sur l'image de tout le Pays de Bitche. »**



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

**Loïc Hergott**  
**Responsable du site du Moulin d'Eschviller**

« Etant arrivé sur le site du moulin d'Eschviller, en 2010 à peu près en même temps que la création du nouvel office de tourisme j'ai donc une idée assez vague de l'organisation ou plutôt des organisations antérieures.

L'office de tourisme a vraisemblablement du **se concentrer en priorité sur un travail de structuration interne**, ce qui explique en partie **un flottement sur la saison 2011**, avec un **OT créateur et initiateur** de certains outils **mais pas encore 100% compétitif**.

**Aujourd'hui les outils sont pour la plupart d'entre eux prêts**. A l'orée de la saison 2012, c'est livré à un exercice inédit (qu'il n'avait fait ni en 2010 ni en 2011) à savoir **programmer plusieurs réunions avec des partenaires**. Cet exercice est encourageant car il a **permis de détailler les objectifs et les méthodes de promotions** choisies par l'office de tourisme dans un soucis de **transparence et de performance**. On note déjà en ce début de saison un accroissement du nombre de groupes enfants en provenance de l'office. Nous attendons encore beaucoup de cette fusion : augmentation du nombre de séjours mais aussi augmentation du nombre de groupes et notamment d'adultes.»



**Paulette Rebmann**

**Adjoint de direction** (avant la fusion Responsable de l'OT de Bitche))

« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »

« **Avant le regroupement**, les 3 OT du territoire avait **chacun les mêmes missions** dont la plus importante était de **promouvoir le Pays de Bitche** le plus largement possible, faire connaître le territoire y attirer une large clientèle afin que le tourisme pèse dans l'économie du territoire. En **mutualisant les moyens** et en **regroupant le personnel** des **objectifs beaucoup plus ambitieux** pouvaient être réalisés et **se réalisent déjà**.

Après même pas **deux ans d'existence**, le **bilan des actions** réalisées est **déjà plus qu'intéressant**. **Grâce au regroupement** il a été possible d'avoir *un poste de responsable de la promotion* avec un **budget en adéquation avec la mission**, alors **qu'avant chaque office** avait son **petit budget** et **communiquait à sa façon**.

La **commercialisation est en hausse constante**, les **personnels bénéficient de formation**, des **liens avec les instances** (CRT, CG57, Moselle Tourisme) **ont été renoués**, d'où une **image plus positive**.

De **nouveaux objectifs** sont lancés telle la **Démarche Qualité**.

Pour conclure, en **agissant ensemble**, en **regroupant les forces et les moyens**, les **bénéfices pour le territoire ne peuvent être que positifs**. »



*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

**Delphine Descourvières**

**Responsable promotion / communication**

(avant la fusion Responsable de l'OT de Philippsbourg)

« **Le projet de regroupement** des 3 offices de tourisme du Pays de Bitche **était pour moi une évidence**. Les offices de tourisme de Baerenthal et Philippsbourg **faisaient double emploi** avec l'office de tourisme du Pays de Bitche. Les **moyens de fonctionnement** employés **dans chaque structure étaient limités** et ne **permettaient pas la mise en œuvre d'actions pertinentes**. Le **potentiel touristique du territoire en a pâti** durant de trop nombreuses années.

La **restructuration** actuelle a permis de **mutualiser les moyens humains et financiers**. Le nouvel office de tourisme peut dorénavant **travailler à l'échelle d'un territoire**, d'une **destination clairement définie** et bien **plus lisible pour le client**.

**A titre personnel, j'ai perdu le poste de responsable d'une petite structure**. Mais cette perte a **largement été compensée par le nouveau poste** qui m'a été proposé, **chargée de promotion et de communication**. D'autant plus que ce poste a, au bout d'un an et demi seulement, **évolué en poste de responsable de promotion et de communication**. Je suis aujourd'hui **pleinement satisfaite de ma nouvelle situation professionnelle**. »





**Hélène Gomel**  
**Conseiller en séjour**

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

**« Depuis le regroupement des 3 OT je constate que nous sommes devenu un OT plus professionnel, nous avons chacune des domaines spécifiques à gérer et nous avons plus de moyens pour réaliser nos projets.**

**C'est plus motivant dans notre travail au quotidien.**

**On se sent plus soutenu par la collectivité dans nos actions.»**



**Cindy Dannenhoffer**  
Conseiller en séjour

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« Pour le territoire du Pays de Bitche, **la fusion des 3 OT n'est que bénéfique.**

Elle apporte **cohérence, travail d'équipe et « uniformité ».**

Pour les prestataires, il s'agit **d'une vraie valorisation grâce à une meilleure promotion** sur tout le territoire du Pays de Bitche **et à une information plus juste.**

**La création de l'EPIC apporte une stabilité financière** qui permet la réalisation de **beaucoup plus de projets pour la mise en valeur du territoire.»**



**Géraldine Muller**

**Conseiller en séjour** (avant la fusion Coordinatrice du Tourisme à l'OT de Baerenthal)

*« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »*

« Le changement a été et sera toujours une inévitable partie de la vie. Je pense qu'il faut regarder l'EPIC avec **une pensée ouverte** et **rester positif avec l'incertitude liée au changement**. Très vite dans un environnement de travail, différents événements peuvent enchaîner la tension, la colère et d'autres formes de stress. Nous avons la tendance d'avoir peur dans une situation peu connue. Mais il faut **être flexible** et **avoir une attitude positive**. Il faut le sens de la communication et il faut **communiquer très tôt et participer souvent pour maximiser la bonne entente et performance à travers toute l'équipe**. Les actions de l'EPIC constituent d'une compétence et d'une qualité à travers le territoire du Pays de Bitche. Les **groupes de travail**, les **commissions** et les **dispositifs de communication**, nous **permettent de comprendre et accepter les changements**, mais également **donner notre avis**. **L'échange** fait en sorte que le **produit final corresponde au mieux aux attentes de nos prestataires et de nos visiteurs**.

Pour avoir les conditions optimales, il faut avoir les yeux bien ouverts et être capable de s'adapter aux différentes situations et travailler en complicité.

Facile à dire. **C'est sûr, ce n'est pas toujours évident**. Il faut être à l'écoute, curieux, créative, parfois diplomate. **Mettre ensemble les expériences et les acquis de chacune**, nous a permis de **repartir sur une nouvelle voie de promesse et d'aventure**.»

« En 2010 un nouvel Office de Tourisme a été créé au Pays de Bitche, suite au regroupement des 3 Offices de Tourisme du territoire. Quel regard portez-vous aujourd'hui sur ce regroupement ? »

## Regroupement des Offices de Tourisme au Pays de Bitche

3 OT – 2 OT = 1 OT  
**Extraits de témoignages :**

Regroupement = moins ?

**PLUS** de :

- cohérence
- moyens financiers
- moyens humains
- motivation
- projets
- réactivité

**PLUS** :

- lisible
- professionnel
- soutenu par la collectivité

▪ aller **PLUS** loin

- avance **PLUS** vite
- image **PLUS** positive
- objectifs **PLUS** ambitieux

# Regroupement = PLUS !

# Merci pour votre attention



[www.ot-paysdebitche.com](http://www.ot-paysdebitche.com)  
[www.cc-paysdebitche.fr](http://www.cc-paysdebitche.fr)



Offices de  
Tourisme  
de France