



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

FÉDÉRATION RÉGIONALE
DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur

www.offices-tourisme-sud.fr

ÉDITO DU PRÉSIDENT

2020 RESTERA MARQUÉE DANS LES ANNALES DU FAIT DE LA PANDÉMIE MONDIALE QUI A MIS À L'ARRÊT L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ET DE FAIT IMPACTÉ DE PLEIN FOUET NOTRE RÉGION ET NOTRE RÉSEAU.



La Fédération Régionale a su dès l'annonce gouvernementale du 1^{er} confinement le 14 mars 2020 remettre à plat son offre de formation pour adapter ses accompagnements et répondre aux attentes du réseau.

Notre agilité nous a valu une demande express, de la part de la Région Sud, pour l'accompagnement des professionnels du Tourisme dans le plan de relance de leur activité.

Challenge que nous avons relevé avec succès avec un taux de participation aux webinaires et replay honorables vu le laps de temps très court pour construire l'ingénierie et l'animation du dispositif pour une réalisation impérative avant la saison touristique estivale. Le nombre de verbatims reçus des participants et les encouragements que vous avez témoignés ont confirmé sa réussite.

C'est donc une année riche d'enseignement, de réflexion, d'observation, de remise en cause, pour une réadaptation et des réajustements quotidiens à laquelle a dû faire face l'équipe de la Fédération. Une année qu'elle a vécu à vos côtés avec un seul objectif en tête : « Être au plus près de vos attentes pour vous accompagner le plus efficacement et fidèlement possible dans vos projets et réorganisations ».

Aujourd'hui, nos structures ne travailleront plus comme hier, nous nous devons de faire évoluer nos méthodes de travail et prendre en compte les nouveaux marqueurs universels qui influent sur nos modes de fonctionnement quotidien et sur le comportement de la clientèle touristique.

Certains modèles économiques ont également été fortement ébranlés. Ils doivent être repensés et consolidés pour nous permettre d'évoluer ensemble vers un tourisme plus responsable pour un retour à une économie touristique pérenne pour notre Région.

Force est de constater que les structures et entreprises qui font preuve d'agilité, sont celles qui ont développé « un travailler ensemble » en transversalité avec l'ensemble de leurs partenaires qu'ils soient institutionnels (OT / ADT / CRT / Région / Parcs Naturels) ou privés (socioprofessionnels).

En conclusion de cette année particulière, je vous confirme que nos missions régaliennes de fédérateur, animateur des acteurs locaux et moteur de l'attractivité touristique de la Destination sont d'autant plus prépondérantes pour construire le nouveau modèle d'un tourisme responsable et durable pour notre Région. Ceci ne peut se faire également sans le binôme soudé et complémentaire du Directeur et de son Président qui à l'unisson défendront et feront progresser leur structure.

Je tiens également à remercier ici la Région Sud pour son soutien et écoute sans faille qui nous permet de réaliser nos plans d'actions au service du réseau Régional des Organismes Locaux du Tourisme Institutionnel.

Christian MOURISARD,
Président Fédération Régionale des Offices de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
et Président d'ADN Tourisme.



5 AXES POUR ACCOMPAGNER LA TRANSITION TERRITORIALE & TOURISTIQUE EN PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

AXE 1

EMPLOI & FORMATION

AXE 2

NUMÉRIQUE & E.TOURISME

AXE 3

LES DÉMARCHES DE PROGRÈS

AXE 4

**OBSERVATOIRE & PROSPECTIVE
UNE DÉCLINAISON EN RÉGION
DES DÉMARCHES NATIONALES**

AXE 5

**COMMUNICATION
& ANIMATION DU RÉSEAU**

ANNEXES





AXE 1

EMPLOI & FORMATION

L'EMPLOI

Un organisme de formation certifié Qualiopi

L'organisme de formation de la Fédération Régionale a obtenu la certification Qualiopi le 24 août 2020, certification obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2022 pour continuer à être référencé auprès des financeurs publics ou paritaires pour que nos stagiaires puissent se faire financer leur formation.

Cette certification induit certains changements dans l'organisation et l'administration et permet en parallèle de formaliser les bonnes pratiques déjà en place :

- Communication harmonisée sur l'offre de formation en conformité avec les exigences nationales
- Prise en compte des personnes en situation de handicap
- Amélioration et formalisation de l'analyse des besoins pour les formations en inter et en intra
- Formalisation des positionnements pédagogiques des participants avant l'entrée en formation permettant une plus grande adéquation entre le projet individuel et la réussite de la formation, notamment dans les parcours certifiants

- Vigilance accrue sur l'adéquation entre les besoins réels en compétences et la qualité de la formation (objectifs, contenus, qualification des intervenants)
- Formalisation et amélioration de la démarche d'amélioration continue avec la mise en place d'un tableau de suivi et une évaluation systématique de l'atteinte des objectifs de la formation à chaud et à froid
- Formalisation des compétences, ainsi que de leur développement, du personnel de la Fédération et des intervenants

La formation professionnelle est l'une des grandes priorités des missions régaliennes de la Fédération Régionale, aussi cette certification vient conforter la qualité de la méthodologie de travail élaborée et déployée depuis de nombreuses années dans l'accompagnement des Offices de Tourisme pour le développement des compétences des équipes.





Ce professionnalisme reconnu conforte notre travail partenarial avec la Région Sud et nous légitime d'autant plus dans notre mission d'accompagnement sur la partie professionnalisation des acteurs du tourisme dans le cadre du déploiement du Plan Economique et Touristique Régional auprès des Organismes de Tourisme, des filières et des partenaires Touristiques Régionaux.

Ce contexte de crise qui accélère encore plus l'évolution de nos métiers, nous oblige à être proactif. Cette certification nationale est une nouvelle valeur ajoutée pour la Fédération envers les professionnels du tourisme et nos adhérents car elle est gage de qualité pour notre Organisme de Formation. En effet, elle garantit l'ensemble des prestations que nous assurons pour l'organisation et la dispense de nos sessions de formation.

LA FORMATION

Une année marquée par le distanciel

Cette année 2020, marquée par la crise sanitaire a permis à la Fédération Régionale de montrer une adaptabilité et une réactivité à toute épreuve. Un Plan Régional de Développement des Compétences totalement remanié du fait de la crise sanitaire et des confinements qui ont bouleversé les 1^{er} et 2nd semestres.

- 15 Mars 2020, arrêt avec le 1^{er} confinement, construction d'un nouveau Plan de Développement des Compétences au pied levé en fonction de la remontée de besoins et basculement des sessions de formation à distance,

- Création de 7 webinaires « Les Conf'Confinées » en partenariat avec nos formateurs,

Programme réalisé, toujours consultable en replay sur notre site web :

Conf' Confiné #0 : droit social « Etat sanitaire d'urgence »

Conf' Confinée #1 : Destinations Touristiques : Comment accompagner au mieux ses prestataires à s'adapter aux changements induits par cette crise du COVID 19 ?

Conf' Confinée #2 : Le Management à Distance : maintenir un esprit d'équipe et votre capacité productive en situation de télétravail

Conf' Confinée #3 : La prévention des risques psychosociaux en situation de crise : isolement, télétravail, incertitude, autant de variables à prendre en compte pour éviter les situations difficiles

Conf' Confinée #4 : Continuer à faire du tourisme et du marketing en période de crise sanitaire

Conf' Confinée #5 : « Créer de la valeur touristique avec la data pour redévelopper son activité et sa destination après la crise »

Conf' Confinée #7 Act'2 : « Tout savoir sur le Télétravail et l'Activité partielle »

- Remaniement du Plan Régional de Développement des Compétences pour accompagner les OT dans leur réorganisation face aux gestes barrières et dans le plan de relance de leur Destination en plus du maintien des cursus longs et des formations E.tourisme, Management, Accueil, Démarches de Progrès,
- Fort de l'expérience du premier confinement, la Fédération Régionale a su s'adapter lors du second semestre pour proposer et réaliser un programme de formation correspondant aux besoins des Offices de Tourisme.

Le 2^e semestre a demandé une anticipation avec les formateurs et la bascule du Plan de Développement des Compétences à distance, avec l'incertitude permanente de pouvoir maintenir ou non certaines formations en présentiel au gré des évolutions des règles sanitaires. Dès la rentrée, nous avons constaté un démarrage très lent des inscriptions et un nombre de participants/sessions en baisse du fait de l'activité partielle des participants et de la difficulté de projection des Offices de Tourisme. L'annonce de la rallonge de l'enveloppe individuelle de branche au niveau national a permis de donner un coup de pouce et de relancer la participation des OT aux sessions du 2nd semestre.

2020 a été l'année de la formation à distance. Cette modalité pédagogique, bien qu'existante avant la crise sanitaire, a pris un essor insoupçonné en raison des règles de distanciation sanitaires et des jauges limitées en salles de formation. Nous étions nombreux à appréhender le distanciel, du côté des organisateurs, celui des intervenants, mais également des participants.

Après 8 mois d'expérience, on peut faire un premier bilan : toutes les formations ne se prêtent pas au distanciel, mais pour beaucoup, c'est une modalité pédagogique intéressante et pertinente. Bien que rien ne remplacera jamais le contact humain direct, certains avantages du distanciel se sont clairement révélés : coût moindre des formations pour les Offices de tourisme, facilité de participation pour les structures géographiquement éloignées qui évitent ainsi du temps et des frais de déplacement, possibilité de découper les formations en journées distinctes qui permettent de mettre en œuvre les acquis pendant l'intersession.

La mise en place du distanciel a donné naissance à une nouvelle modalité pédagogique : le Duplex. Les formations en duplex permettent de réunir simultanément des participants physiquement présents et d'autres qui participent à distance.

Pour répondre aux attentes et demandes du plus grand nombre, l'offre de formation de la Fédération Régionale se composera dorénavant de formations en présentiel, formations en distanciel, formations hybrides (mixte entre journées en présentiel et d'autres en distanciel) et formations en Duplex.

BILAN DU PLAN DE FORMATION 2020

En 2020, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme a engagé 196 562 € de dépenses pour l'organisation du plan régional de formation collective.

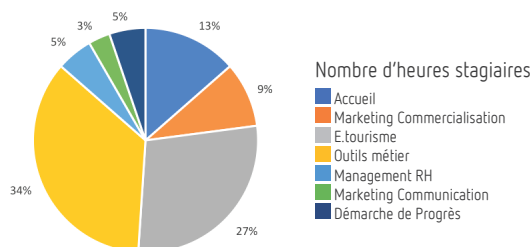
Sur la totalité des formations qui ont été déployées dans l'année, la Fédération Régionale peut afficher un taux de satisfaction globale de 91% ce qui est, compte tenu des conditions d'organisation difficiles un résultat très positif. Ce bon taux de satisfaction est une moyenne des 117 sessions de formation, représentant 787 participants dans l'année. L'essentiel de ce qui constitue cette satisfaction élevée concerne les contenus, les intervenants ainsi que l'utilité de la formation par rapport aux postes occupés. Ce sont des indicateurs forts qui attestent de la qualité d'ingénierie pédagogique de notre organisme de formation.

L'évaluation de l'atteinte des objectifs, mise en place progressivement sur le second semestre montre une atteinte des objectifs des formations de 86% ce qui prouve la qualité pédagogique des formations et que les participants repartent avec les connaissances et compétences qu'ils étaient venus chercher.

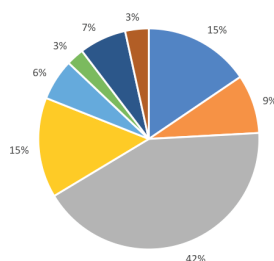
Tous ces chiffres concernent les formations en inter, mais aussi les 43 sessions de formations intra, souvent organisées sur mesure durant l'année 2020.



Côté répartition thématique, le trio de tête est tenu par le E.tourisme (42 % des sessions de formation) Ex-aequo l'Accueil et les Outils Métiers-langues étrangères et bureautique (15% des sessions de formation), suivis par Marketing Commercialisation, Démarches de progrès et Management-RH et enfin le Marketing Communication ex-aequo avec Stratégie de Territoire.



Nombre de sessions de formation



Nombre de stagiaires



Cette répartition reflète clairement cette année pendant laquelle les formations à distance ont été privilégiées et qui a été utilisée par beaucoup pour se former pendant les périodes d'activité partielle pour se former aux compétences de base comme les langues.

Les démarches qualité étant mises en stand-by, cette catégorie de formation enregistre une nette baisse par rapport à l'année précédente.

En matière d'Accueil, 6 nouvelles personnes ont réalisé le CQP Référent des Accueils Touristiques.

31 sessions de formation d'AVIZI ont été organisées sur les 3 modules Administrateur, Utilisateur et Marketing.

Démarches de progrès

En matière de Qualité/Accessibilité la priorité a été donnée aux deux principales marques d'Etat présentes dans le réseau des Offices de Tourisme : la Marque Qualité Tourisme® et la marque Tourisme & Handicap® qui sont l'une comme l'autre une garantie de service délivré par les structures auprès de leurs visiteurs. Une formation au classement des Meublés de Tourisme a également eu lieu, marque pour laquelle la Fédération Régionale prépare les agents et les structures au passage de l'audit de certification..

Digital Learning

La Fédération Régionale travaille en continu à proposer une offre en formations linguistiques en blended learning : « Le perfectionnement en langues étrangères », qui s'est enrichie et dont les modalités pédagogiques s'adaptent à la demande avec la mise en place de séquences visio avec un formateur de langue maternelle pour entrecouper les séances purement à distance.

Cette offre est complétée depuis la fin de l'année 2020 par une offre « Bureautique » en FOAD avec des programmes Excel, Word, Powerpoint et Outlook qui permettent au participant de composer son propre parcours de formation et d'accéder de façon illimitée à la plateforme pendant trois mois.

Ces deux offres de formation ouvrent à une certification internationale et par conséquent au financement via le Compte Personnel Formation.

BILAN QUANTITATIF & QUALITATIF DES CURSUS LONGS

- Conf'Confinées : 1181 participants
- Plan Régional de formation :
- **L'accompagnement à l'obtention/renouvellement Marque Qualité Tourisme 2020 - 2021**
 - 19 participants
 - 5 jours (dont les deux derniers en janvier 2021)
 - 4 sessions de coaching (dont le dernier en janvier 2021)
 - Taux de satisfaction à ce jour : 93%
- **Le Cursus Direction d'Offices de Tourisme (DOT) 2020 - 2021**
 - 11 participants
 - 5 modules – 9 jours (dont 2 en janvier et 2 en février 2021)
 - 5 Consultants
 - Taux de satisfaction à ce jour : 95%

- **Certificat de Qualification Professionnelle Référent des Accueils Touristiques 2020 - 2021**
 - 6 participants
 - 22 jours
 - Taux de satisfaction : 98%
 - Taux de réussite : 100%
- **Certificat de Qualification Professionnelle Chargé de Projets Etourisme (MND) 2020 - 2021**
 - Reprogrammé premier semestre 2021 pour manque de participants
- **Certificat de Qualification Professionnelle Chargé de Projets Etourisme (CMD) 2020 - 2021**
 - 9 participants
 - 10 jours
 - Taux de satisfaction à ce jour : 94%
- **Certificat de Qualification Professionnelle Chargé de Projets Etourisme (ANT) 2020 - 2021**
 - Programmé en 2021

BILAN QUANTITATIF DU PLAN DE FORMATION 01/01/2020 AU 20/12/2020

Nombre de sessions de formation Inter-entreprises : 74

Nombre de sessions de formation Intra-entreprises : 26 (+ 17 FOAD)
= 43

Nombre de sessions de formation 2020 : 117
(82 en 2019 - 85 en 2018 - 82 en 2017 - 70 en 2014)

Nombre de participants : 787
(661 en 2019, 842 en 2018 - 778 en 2017)

Nombre d'heures/stagiaire : 9540 (vs 7233 en 2019)

BILAN QUALITÉ

Satisfaction globale au 9/12/2020 : 92%

Dépenses plan régional de formation : 196 562.00 €
(Pour 180 000 € prévus au budget prévisionnel)

Recettes plan régional de formation : 282 155.00 €
(vs 248 982,00 € en 2019)

A RETENIR ET PERSPECTIVE 2021

L'année 2020 nous a appris à travailler différemment, avec une grande agilité et en faisant preuve d'une réactivité permanente. Une année réussie d'un point de vue pédagogique et comptable, grâce à l'adaptation permanente des formations en fonction de l'évolution de la crise sanitaire avec ses deux périodes de confinement.

Nous avons obtenu pour l'organisme de formation de la Fédération Régionale la certification Qualiopi le 24 août 2020 qui nous permettra de continuer à être référencé auprès des financeurs publics ou paritaires et que nos stagiaires puissent se faire financer leur formation. (Obligation légale qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2022).

Toutefois, la réforme de la formation, la mise en conformité avec la loi Européenne sur les appels d'offres nous ayant fait basculé sur des actions individuelles, la réorganisation de l'espace de gestion administratif et facturation de l'AFDAS pour les organismes de formation, Qualiopi avec la multiplication des critères à respecter pour la sélection et le contrôle de suivi des stagiaires par rapport au volume de stagiaires et de sessions de formation réalisées par la Fédération nous obligent à revoir notre organisation interne et faire appel à de nouvelles ressources humaines pour nous permettre de continuer de proposer une offre de formation qualitative sur :

- La mise à jour des contenus pédagogiques,
- L'adaptation du plan de formation aux projets et plans d'actions internes du réseau et de nos partenaires,
- L'accueil et l'encadrement des stagiaires,
- Le suivi des dossiers administratif et comptable.



AXE 2

NUMÉRIQUE & E.TOURISME

LE PLAN DE FORMATION E.TOURISME

En matière de E.tourisme, l'axe sur l'éditorialisation de l'offre touristique des destinations sous l'angle du marketing expérientiel a été poursuivi ainsi que les 3 parcours du CQP Chargé de Projets E.Tourisme. L'ensemble de ces formations ont été organisées en tenant compte du déploiement toujours plus important de la base de données régionale APIDAE. Concernant cette dernière, ce n'est pas moins de 10 sessions de formation qui ont été organisées sur les modules de « Saisie et utilisation en Front Office » et de « Gestion des projets print et web ». La Fédération Régionale a ainsi soutenu les partenaires et notamment le Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur dans ces efforts de déploiement régional de cette technologie structurante.

LE CHARGÉ DE PROJETS E.TOURISME

Ce cursus déployé pour la 5^e saison en 2020 a été décalé sur 2020 / 2021 n'ayant pas eu un nombre suffisant d'inscrits sur le 1^{er} semestre sur les modules MND et CMD, du fait déjà du nombre important de stagiaires formés depuis son lancement et de la crise sanitaire qui a plutôt privilégié des formations courtes sur l'accompagnement à la relance de l'activité touristique.

Ce sont 9 stagiaires accueillis tout au long du cursus qui a donc débuté par CMD sur le 2nd semestre, suivi de MND à cheval sur 2020 et 2021 et ANT sur le 1^{er} semestre 2021.

FOCUS DATA

APIDAE - Débuté en 2015, cette bascule de l'ensemble des différents SIT opérant dans notre région a franchi une étape importante en 2019 avec la bascule du système d'information des Bouches du Rhône, PATIO vers APIDAE. En 2020, la Fédération Régionale a accompagné les nouveaux personnels des Equipes des OT, ou encore en intra, des Destinations qui souhaitaient mettre à profit la qualification de leurs données sur Apidae pour une meilleure exploitation dans le cadre de leur schéma d'accueil ou stratégie marketing. La fédération a également accompagné les équipes des Parcs Nationaux et Naturels Régionaux.

Ce soutien aux politiques régionales s'est également exprimé pour le Système de Gestion de la Relation Client régional AVIZI. En 2020, ce sont essentiellement des formations en intra-entreprise qui ont été assurées, toutes à distance, pour former au paramétrage, à l'utilisation front office et à l'utilisation marketing pour que ce système de GRC soit partagé par l'ensemble de l'équipe de la structure formée.

La Fédération Régionale a également soutenu le déploiement de l'outil partagé de Gestion de l'E-réputation Fairguest, en participant aux différents comités de pilotage organisés durant l'année et par une information régulière des Offices de Tourisme en lien étroit avec les partenaires, notamment le Comité Régional de Tourisme



EVÈNEMENTIEL E.TOURISME

CMonTheBeach 2021

Le management du contenu (ou Content Management = CM) est devenu central dans la communication et l'action marketing des acteurs du tourisme. De la production à la diffusion de contenu, en passant par la veille et la curation, le contenu est plus que jamais au cœur du marketing des acteurs du tourisme.

Face à la complexité et aux exigences des multiples supports de communication, qui induisent une multiplication des objectifs par support, la dimension stratégique s'impose. Du site web aux réseaux sociaux, du conversationnel à la réalité virtuelle, le champ des possibles s'élargit. Il demande une expertise de plus en plus fine pour faire des choix éclairés dans un écosystème digital qui exacerbe la concurrence.



Les stratégies sont multiples, elles doivent s'adapter à l'environnement des clients et aux moyens des structures avec une remise en question permanente et globale.

Content manager, community manager, ads manager, coach designer d'expérience, data manager... de nouveaux métiers émergent progressivement au service de cette disruption permanente.

C'est certain, le contenu est le nerf de la guerre !

Pour relever ce défi, de nouvelles logiques d'organisation se mettent en place et les méthodes deviennent innovantes, agiles, centrées réellement sur les clients.

La création de valeurs devient un enjeu existentiel, parfois de survie. Le besoin de se retrouver, d'échanger, d'identifier les tendances, de les évaluer, d'apprendre à les mettre en œuvre pour inventer notre avenir s'impose...

#CMonTheBeach est fait pour ça !

Après avoir été reporté du 26 au 27 mai 2021, l'évolution de la crise sanitaire avec le reconfinement a contraint de reporter à nouveau du 29 au 30 Septembre 2021.

Pour l'édition du 29 et 30 septembre 2021 :

Les partenaires et les organisateurs de la première heure aux côtés de la Fédération Régionale que sont La Région Sud, Le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur, Provence Côte d'Azur Events, l'OT de Mandelieu la Napoule, ID REZO, les partenaires sponsors avec le Centre des Expositions et des Congrès de Mandelieu-La-Napoule, la CCI Nice Côte d'Azur, le CRT Côte d'Azur France ont renouvelé leur soutien pour ce nouveau report.

La Région Sud a répondu présente pour l'attribution d'une subvention complémentaire de 25 000 € pour nous permettre de réaliser la captation des plénières « Parcours clients » by Région Sud, 5 webinaires qui nous serviront de teaser pour la prochaine édition et d'assurer le surcoût dû aux conditions sanitaires renforcées ; c'est donc un programme enrichi qui vous est concocté.

La réussite de cet évènement passe par l'engagement de chacun à participer avec vos collaborateurs spécialistes Tourisme Digital sur vos Destinations.

Le Programme des 2 jours, le prix des entrées, les inscriptions : www.cmonthebeach.com

En tant qu'Office de Tourisme, vous bénéficiez d'un tarif préférentiel. Vous pouvez également acheter des packs d'entrées pour vos socio-professionnels.



PERSPECTIVE 2021

APIDAE – AVIZI - FAIRGUEST

Depuis 2015, la Fédération accompagne les Offices de Tourisme, par la formation, sur la prise en main de l'outil et la saisie sur le SIT Régional APIDAE.

A ce jour, l'ensemble des départements ayant basculé, elle construit pour 2021, en collaboration avec le Service Tourisme et le formateur Référent Apidae, après avoir participé aux différentes réunions sur la passerelle Geotrek/Apidae ou encore aux copil Filières Régionales pilotés par les Départements et le CRT, un nouveau programme de formation pour accompagner les Destinations dans la qualification de leurs données (Design de l'Offre / images et ligne éditoriale) avec pour objectif final une exploitation de leur data optimisée qui leur permettra, ainsi qu'aux Départements et au CRT, de développer un marketing expérientiel et personnalisé centré client.

Pour 2021, nous continuerons d'accompagner les structures ayant acquis l'outil AVIZI avec de la formation le plus souvent en intra pour répondre aux urgences d'exploitation et d'optimisation de la GRC.

Pour développer la veille et l'exploitation des avis clients, la Fédération illustrera avec des exemples d'avis issus de l'exploitation de l'outil Fairguest par le CRT Région Sud, ses formations traitant de la thématique pour accompagner le déploiement auprès du réseau. Elle crée une formation spécifique qui sera animée par Thomas Yung, spécialiste de l'exploitation des avis clients, sur le 2nd semestre 2021 « la e.réputation au cœur d'une stratégie de territoire (outil Fairguest) ».

Fairguest – outil de veille et de modération des avis clients



AXE 3 LES DEMARCHES DE PROGRES

La crise sanitaire a aussi impacté l'accompagnement des démarches de progrès.

La DGE sur proposition d'ADN Tourisme a acté le report possible des audits de renouvellement pour les Offices de Tourisme sur 2021. Nous aurons donc, une plus forte demande d'accompagnement en prévision pour laquelle nous attirons l'attention de la Région afin qu'elle le prenne en compte dans l'enveloppe subventionnable du fait que la Fédération finance également à hauteur de 40 % du coût d'audit complet chaque Office de Tourisme accompagné.

De profondes modifications qui n'ont pas été sans répercussion sur le travail au sein de la Fédération Régionale afin de vous accompagner au mieux dans l'intégration de ces changements dans vos Offices de Tourisme.

Comme tous les ans, mais particulièrement cette année donc, un volet spécifique de notre plan d'animation et de notre plan de formation a été consacré à l'accompagnement, l'animation et la promotion par la Fédération Régionale, des démarches de progrès et marques d'Etat associées.

L'ANIMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES OFFICES DE TOURISME À LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™



La participation à 7 Commissions Démarches de Progrès Nationales ADN Tourisme, dans ce contexte de changement, a permis à votre Fédération Régionale de défendre vos intérêts mais également d'être force de proposition pour adapter au mieux les importantes transformations du nouveau référentiel MQT™ aux réalités du terrain.

La Formation au service des démarches de progrès

L'amélioration continue attendue par toute démarche de progrès, ne va pas sans la formation continue des personnes en charge du déploiement et de l'animation de ces démarches.

Ainsi la Fédération Régionale a proposé dans son plan de formation 2020 des thématiques spécifiquement fléchées Qualité telles que :

- **L'accompagnement de 5 jours à l'obtention ou au renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™**, 9 Offices de tourisme et 15 stagiaires ont pu bénéficier de ce parcours très complet. De plus, en 2020, 4 demi-journées de coaching collectif en intersession à distance entre chaque journée de formation sont venues compléter ce cursus.
- **Assurer le suivi entre 2 audits** : 9 stagiaires de 8 OT
- **Optimiser le système documentaire de ma démarche Qualité** : 11 stagiaires de 11 structures
- **Fédérer les prestataires de sa destination et piloter efficacement son Groupe Qualité de Destination** : 7 stagiaires de 6 structures
- **Optimiser les ventes boutique de votre Office de Tourisme** : 12 stagiaires de 11 structures
- **La Journée CLUB RAQ** a été reportée en 2021 au vu du contexte sanitaire.

L'Accompagnement des Offices de Tourisme

Pour aider les OT à préparer au mieux leurs audits dans le cadre du nouveau référentiel, la Fédération Régionale a confirmé son accompagnement dans la démarche Qualité Tourisme auprès des Offices de Tourisme, via deux dispositifs.

- **Un accompagnement personnalisé réalisé par l'animatrice des démarches de progrès**

Avant la crise sanitaire, une journée de travail sur site avec les équipes a permis à un Office de Tourisme de se préparer efficacement à l'audit en mettant en évidence les points à améliorer ou à retravailler. Puis, au cours de l'année et malgré les restrictions sanitaires, la nouvelle agent de développement en charge des démarches de progrès a accompagné de façon personnalisée à distance, les Offices de Tourisme dans leur appropriation du nouveau référentiel et dans l'organisation et le report de leurs audits.

- **Un dispositif de soutien financier des OT dans leur démarche Qualité Tourisme**

Votre Fédération prend en charge 40% du coût de l'audit complet initial ou de renouvellement. Cette aide financière vient alléger considérablement le budget alloué à cet audit et concrétise ainsi notre engagement à vos côtés.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Marque Qualité Tourisme™ c'est :

- Plus de 50 OT Marqués en Région Sud
- Nombre d'audits en 2020 : 7 OT Marqués ou renouvelés
- Participation financière de la FROT aux coûts d'audit : 5 363€

TOURISME & HANDICAP



2 journées (1 module) de formations ont été suivies par 6 personnes de 5 structures. L'objectif de cette formation destinée au personnel d'accueil est d'obtenir ou de consolider la marque Tourisme et Handicap afin de recevoir dans les meilleures conditions, des publics porteurs de handicap.

LA QUALIFICATION DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT



- Le classement des meublés de tourisme : 1 formation à distance a permis à 7 personnes de 4 OT de se préparer à passer l'audit pour devenir Organisme de classement agréé au classement des meublés de tourisme.



- La qualification Chambre d'hôtes Référence® :
 - 2 commissions régionales de Qualification dont le format a été adapté au vu du contexte sanitaire.
 - La formation permettant aux OT de rentrer dans la démarche et qui était au programme de nouveau cette année, a été reportée début 2021.

Notamment grâce au travail d'animation et de suivi des dossiers qui arrivent à échéance, 27 structures ont été qualifiées dont 12 requalifications ce qui représente 96 chambres d'hôtes pour une capacité d'accueil de 224 personnes.

La Journée club hébergement n'a pu avoir lieu en 2020 et a été reportée à 2021. Par contre, des formations ont vu le jour au sein du plan de développement des compétences, en réponse aux besoins exprimés par les référents de classement de meublés de tourisme ou de qualification des chambres d'hôtes l'année précédente :

- Renseigner et accompagner ses hébergeurs dans une stratégie webmarketing,
- Home-staging : conseiller les hébergeurs sur les techniques de décoration d'intérieur.

• La Taxe de Séjour :

dans un contexte mouvant, qui voit les textes législatifs se succéder, la Fédération a tenu à présenter aux techniciens les enjeux majeurs de la réforme, tout en les aidant à mettre en place une taxation sécurisée et optimisée.

Une formation sur « la sécurisation, l'optimisation et le recouvrement de la taxe de séjour » réunissant 7 stagiaires de 7 structures a pu se tenir à distance.

UNE NOUVELLE ANIMATRICE DES DÉMARCHES DE PROGRÈS

Prenant la suite de Marion de Monplanet, Marie Charpentier a rejoint l'équipe de la Fédération régionale pour vous accompagner dans vos démarches de progrès. Afin d'assurer ses missions au mieux, elle a suivi les formations suivantes, proposées par la Fédération régionale :

- Coursus d'accompagnement à l'obtention ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme
- Devenir organisme de classement des meublés de tourisme
- Tourisme et Handicap Niveau 1
- Formation au logiciel InDesign

PLAN PREVISIONNEL 2021

- Poursuivre l'accompagnement du réseau vers le nouveau référentiel de la marque Qualité Tourisme™ notamment sur la préparation à la visite mystère,
- Renforcer et développer l'animation des démarches de progrès au niveau régional en collaboration avec les référentes départementales de Provence Tourisme et Vaucluse Provence Attractivité,
- Organiser une nouvelle session du cursus d'accompagnement à l'obtention et au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™,
- Renouveler les journées d'animation à destination des référents Qualité de la Région Sud ainsi que pour les référents en charge du classement des meublés de tourisme et de la qualification des chambres d'hôtes,
- Proposer une nouvelle journée d'animation pour les référents des Offices de Tourisme en charge des marques Tourisme & Handicap et Destination pour Tous.
- Constituer un groupe d'échanges sur les problématiques et questions rencontrées lors du classement des meublés de tourisme et de la qualification des chambres d'hôtes

AXE 4

OBSERVATOIRE & PROSPECTIVE

LA FÉDÉRATION RELAIS TERRITORIAL DES DÉMARCHES NATIONALES



OBSERVATOIRE (CLUB INDICATEUR, PLATEFORME PILOT)

OTF à l'origine du calcul de l'indice de touristicité, a fait évoluer la matrice Excel développée à l'époque en collaboration avec l'Université de Perpignan et la Commission Observatoire d'OTF. Sur cette année 2020, la plateforme PILOT est née. Cette plateforme est accessible à tous les adhérents d'ADN Tourisme. Elle permet à la fois de s'inscrire dans une démarche de progrès que ce soit au niveau de la structure ou du territoire, et de se benchmarker par rapport aux structures de même catégorie ou territoire de même typologie géographique, de taille identique, etc...

Pour en faciliter le déploiement, ADN Tourisme compte sur ses Relais Territoriaux pour en assurer l'animation et pousser la collecte auprès de leurs adhérents.

En Région Sud, la Fédération Régionale est coordinateur Régional, nous avons suivi les sessions de formation dispensées à l'attention des RT pour que nous puissions vous accompagner sur la saisie et l'analyse des données saisies dans les ISEC(1) et les ITT(2).

Nous avons souhaité également associer les observatoires Départementaux à la démarche sachant que les données viennent compléter les observatoires touristiques existants.

A ce jour, les ADT Var Tourisme, Provence tourisme et Vaucluse Provence Attractivité se sont positionnées et formées pour accompagner en relais sur leur territoire l'animation de Pilot.

Rappel des indicateurs observés :

(1) LES INDICATEURS SOCIO-ECONOMIQUES CLEFS (ISEC) DE L'ORGANISME DE TOURISME :

Ils rendent compte du fonctionnement de l'OT et sont obtenus en renseignant la plateforme

(2) L'INDICE DE TOURISITCITE DE VOTRE TERRITOIRE (ITT) :

Il rend compte du potentiel touristique de votre territoire et s'obtient en renseignant la plateforme

L'exploitation des indicateurs sera animée par les relais territoriaux (ADT/CDT, FR.OT...) formés et habilités.

La présentation de la plateforme PILOT et le tuto de saisie ont été transmis aux directions des OT courant Octobre.

La Fédération prévoit d'organiser un atelier de saisie en format webinaire en collaboration avec Nouveaux Territoires courant 2021.

Les données des 25 OT participants au dispositif en 2019 n'ont pu être réinjectées dans la nouvelle plateforme, une nouvelle saisie est donc nécessaire.

La valeur ajoutée de PILOT est double pour l'OT et son territoire :

- Elle permet de se situer objectivement autour de ratios structurels pertinents et de se comparer aux structures comparables à la vôtre
- D'identifier les gisements de performance pour sa structure et le territoire

Plus d'infos : <https://www.evaluatemetris.fr/portfolio-item/pilot/>

PROSPECTIVE (OFFICE DE TOURISME DU FUTUR)

Le Directeur de la Fédération Régionale a participé à toutes les Commissions Prospectives nationales qui ont été organisées par Offices de Tourisme de France.

Ceci a alimenté grandement les travaux régionaux sur l'Office de Tourisme du Futur, notamment le partenariat avec le Service Smart Région et le Service Attractivité et Tourisme du Conseil Régional l'Université de Nîmes.

Les travaux de 2019 menés en Région ont été axés sur la construction d'outils pour accompagner les manageurs dans l'évolution de leur structure qui passe par la montée en compétence de leur équipe.

Des outils managériaux (Autodiagnostic, guide du manager, plan de formation adapté et renforcé...) vont être mis à disposition dès le début de 2021 n'ayant pas pu être déployés sur 2020 du fait de la crise sanitaire.





AXE 5 COMMUNICATION & ANIMATION RÉSEAU

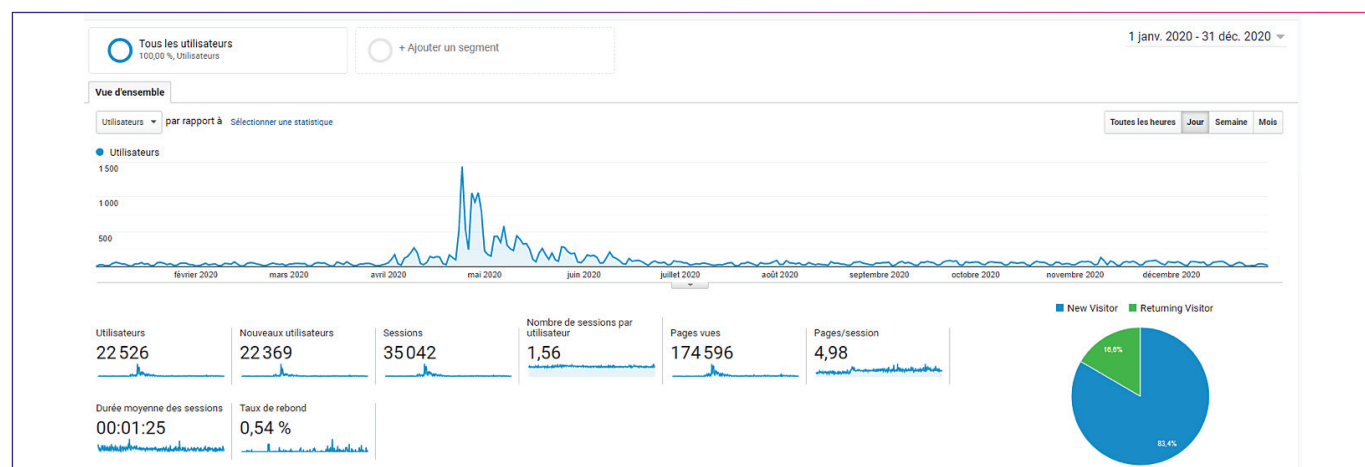
COMMUNICATION

Communication en ligne et BtoB

Rapport activité site web : www.frotsi-paca.fr

Les graphiques ci-dessous montrent une forte augmentation de visiteurs uniques à compter d'avril 2020 sachant que nous avons créé une page d'atterrissage pour la présentation, les inscriptions et l'accès aux replays du « Programme d'accompagnement des professionnels du tourisme dans leur plan de relance ».

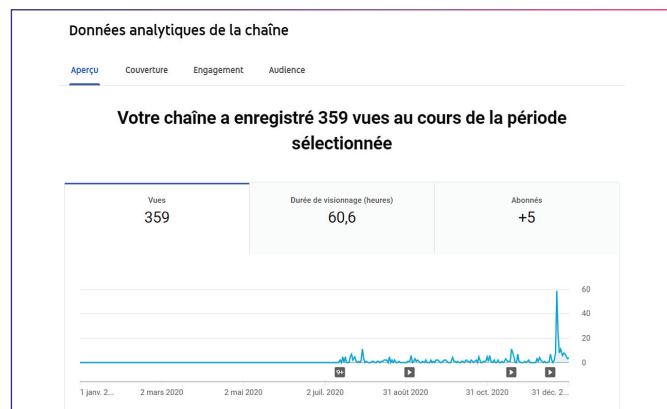
Une lisibilité qui permet l'élargissement aux publics hors Offices de tourisme d'accéder au plan d'actions de la Fédération (les démarches de progrès -Marques d'Etat QT, T&H, Chambre d'Hôtes Référence, etc...-, l'observatoire & la prospective, le plan de développement des compétences annuel/catalogue de formations).



En 2020, c'est une quarantaine d'articles rédigés sur les 9 thématiques répertoriées : actualité juridique, Actualité Sociale, la vie du réseau, bon à savoir, Spécial COVID-19, autour de la formation, E.tourisme, appel à projet, initiative en Région, une page créée pour le dispositif d'accompagnement des professionnels du tourisme dans leur plan de relance.



La Page Youtube FR.OT a été créée lors du lancement du « Programme d'accompagnement des professionnels du Tourisme dans leur plan de relance » pour héberger, les webinaires et donner accès aux replays.



Vidéo postées	Vues	Impressions	Taux de clics par impression (%)
29	359	10026	0.71



La page Facebook a été créée le 8 octobre 2020 mais aucune publication n'a été faite en 2020.

ANTICIPATION ANNÉE 2021

Pour permettre à la Fédération de continuer d'assurer nos missions d'accompagnement du réseau de façon qualitative, pour faire face à la charge de travail supplémentaire générée par la gestion et l'animation du plan Régional de formation, pour optimiser l'animation et la communication (développement de nos outils de communication digitaux) auprès du réseau, développer des ateliers/journées d'information des plans d'actions nationaux et régionaux, le Président a proposé au C.A. de voter la création d'un poste en communication marketing des organisations en contrat de professionnalisation (niveau Master). Ce poste en contrat de professionnalisation permettra de profiter ainsi de l'aide de l'Etat et ne pas impacter la masse salariale sur 2021. (Poste recruté à ce jour et occupé par Hélène DESBOS).

PERSPECTIVE 2021

Communication

La Fédération, parallèlement au déploiement de ses outils de communication, a amorcé un travail de requalification de sa base de données des Offices de Tourisme en Région pour adapter sa communication mail et newsletter en fonction des thèmes abordés (Formation, Qualification de l'Offre, prospective & observatoire, animation réseau, etc...). L'objectif étant d'apporter une communication personnalisée à la Direction et aux managers intermédiaires.

A noter par ailleurs, que la communication digitale de la FR. OT sera également complétée par une utilisation rationnelle d'outils collaboratifs en ligne (groupe de discussion et de partage, Facebook - LinkedIn, centre de ressources en ligne – chaîne YouTube, etc.), la refonte de notre site internet qui intégrera la nouvelle charte graphique et surtout nous laissera plus de latitude pour faire évoluer les contenus de notre site et l'adapter aux besoins du Réseau (observatoire/cartographie du réseau, prospective, agenda, offre de formation, veille / actualité tourisme, réseau, etc...).

REPRÉSENTATION & ANIMATION RÉSEAU

Participations aux Commissions Nationales

- **La Direction :**
 - Commission Formation
 - Commission Prospective
 - Commission Relais Territoriaux
 - Commission Observatoire
- **La Responsable Démarches de Progrès :**
 - Commission Démarches de Progrès

Les agents de la Fédération Régionale participent de façon très active aux divers travaux des commissions nationales d'Offices de Tourisme de France. Ils contribuent ainsi techniquement en apportant leur vision et assurent une représentation et la défense des intérêts des Offices de Tourisme de la région. Ceci nous permet également de nous tenir au cœur de l'actualité législative, organisationnelle et technique du réseau national des Offices de Tourisme. Cette année, les réunions se sont pour la plupart déroulées en visio conférence du fait de la crise sanitaire.

Relais auprès des OT des démarches régionales

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme participe à travers ses agents aux nombreux dispositifs partenariaux du Conseil Régional, notamment :

- Copil, Cotec et Copilote Volet Accueil Contrat de Destination Provence
- Copil Filière Ecotourisme
- Copil Filière Vélo
- Copil Filière Nautisme & Plongée
- Cotec Apidae
- Copil Avizi
- Copil Fairgust



La Fédération développe et adapte son programme de formations en tenant compte également de ces différents dispositifs pour permettre aux OT/Destinations de travailler un plan d'actions transversal à l'échelle de leur territoire pour y intégrer aussi leurs socioprofessionnels.

La Fédération a participé également à un grand nombre de projets régionaux :

- Grande Enquête Touristique Régionale (reportée à l'automne 2021)
- Séminaire Commercialisation (2 dispositifs en cours financés par la Région Sud et pilotés par la Fédération sur la partie accompagnement AMO & formation des acteurs : OT & prestataires d'activités)
- Partenariat SATOUR/Smart Région
- Challenge Innovation « Gestion des flux touristiques »
- Comité de sélection ou de décision du dispositif FIRST
- ...

Le Président, la Directrice et les techniciens de la Fédération Régionale se tiennent à la disposition des membres du Conseil d'Administration, des partenaires et surtout du réseau pour apporter toute information sur chacun des dispositifs cités.

PERSPECTIVE 2021 REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

- Optimiser la visibilité des Offices de Tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur et de leur savoir-faire et maintenir la forte représentativité de notre Région au plan national.
- Être le relais sur l'ensemble du territoire de Provence-Alpes-Côte d'Azur, des actions du service Tourisme Attractivité de la Région, notamment dans le cadre des axes du Plan de Croissance de l'Economie Touristique,
- Poursuivre la participation de la FR. OT Provence-Alpes-Côte d'Azur aux travaux et ateliers du Contrat de Destination Provence, des filières Ecotourisme, Vélo & Commercialisation des APN, et autres commissions à venir.

Accompagnement & Déploiement des dispositifs de la Région Sud pour le soutien et la relance de l'économie Touristique - Crise sanitaire COVID-19

La Fédération Régionale des OT a été sollicitée début avril 2020 pour accompagner les professionnels du tourisme dans leur plan de relance. Nous avons obtenu une enveloppe financière supplémentaire de 108 000 € pour le déploiement d'un dispositif en 2 axes :

1 - Programme d'accompagnement aux entreprises touristiques

27 webinaires praticopratiques pour aider à relancer l'activité à la sortie de la crise et adapter sa communication et ses pratiques aux nouvelles attentes de ses clients et de la clientèle touristique et comment appliquer les mesures sanitaires dans la gestion et l'exploitation de son activité.

Des ateliers en accès gratuit depuis leur confinement qui peuvent être partagés avec leurs équipes actuelles et futures (saisonniers) grâce aux replays

- **Bilan du dispositif d'accompagnement des entreprises du tourisme spécial plan de relance post covid-19**
 - 27 webinaires du 27/04/2020 au 26/06/2020
 - 6930 inscrits - 3929 participants en live - 4571 vues en replay = 8500 vues
 - Les webinaires sont encore en ligne sur la chaîne Youtube de la Fédération accessible depuis le menu Professionnalisation du site de la Fédération www.frotsi-paca.fr

2 - Dispositif d'accompagnement des Destinations (Offices de Tourisme au territoire élargi) à la commercialisation des activités de loisirs

- **Bilan du dispositif d'accompagnement des Destinations à la Commercialisation des activités de loisirs**
 - 7 « SMART DESTINATIONS (=territoires élargis) » soit 14 Destinations (OT) accompagnées :
 - DESTINATION COTE BLEUE – OTM Marseille
 - DESTINATION AUBAGNE PAYS DE L'ETOILE
OTI Aubagne Pays de l'Etoile
 - DESTINATION VENTOUX – OTI Vaison Ventoux Provence
OTI Porte du Ventoux
 - DESTINATION LUBERON – OTI Durance Luberon Verdon – OTI Pays d'Apt – OTI Forcalquier Montagne de Lure – OTI Luberon Cœur de Provence – OTI Isle-Sur-La Sorgue Tourisme – OTI Luberon Côté Sud

- DESTINATION MENTON RIVIERA & MERVEILLES
OTI Menton Riviera & Merveilles
- DESTINATION MEDITERRANEE PORTE DES MAURES
OT Le Lavandou – OT Bormes-Les-Mimosas – OTI MPM La Londe Les Maures – Collobrières – Cuers – Pierrefeu
- DESTINATION PAYS D'ORANGE CHATEAUNEUF-DU-PAPE
OTI Pays d'Orange Châteauneuf-du-Pape.
- 14 DESTINATIONS (OT) financés sur leur outil de commercialisation :
 - OTM Marseille – OTI Aubagne Pays de l'Etoile – OTI Porte du Ventoux – OTI Vaison Ventoux Provence – OT Orcières-Merlette 1850 – OTI Menton Riviera & Merveilles – OTI Pays d'Orange Châteauneuf-du-Pape – OT le Lavandou – OT Bormes-les-Mimosas – OTI Méditerranée Porte des Maures – OTI Pays d'Apt – OTI Forcalquier Montagne de Lure – OTI Luberon Côté Sud – OTM Tourisme Provence Méditerranée.

L'accompagnement à la commercialisation des activités par les Destinations est toujours en cours à la date de l'AG pour certaines structures et territoires. Ce dispositif sera terminé d'ici fin 2021.

PERSPECTIVE 2021

Un dispositif d'accompagnement des prestataires d'activités à la commercialisation et leur valorisation sur le web. Un programme qui permettra aux Destinations accompagnées et ayant mis en place la commercialisation des activités de faire monter en compétence l'ensemble de leurs prestataires pour qu'ensemble ils puissent construire une offre adaptée à la stratégie marketing territoriale déployée.

Un webinaire à l'attention des nouveaux élus pour comprendre l'organisation du tourisme institutionnel au national et en région et présenter le rôle et les missions du Président de l'OT et le binôme président / directeur (réalisé le 14 janvier 2021 et disponible en ligne sur notre site Internet).

ANNEXE QUALITÉ

LISTE DES OFFICES DE TOURISME QUI ONT PASSÉ L'AUDIT INITIAL OU DE RENOUVELLEMENT DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ EN 2020



OTI de Serre-Chevalier Vallée de Briançon (Renouvellement)
OT de la Colle-sur-Loup (Obtention)
OT de Bandol (Renouvellement)
OT de Salon-de-Provence (Renouvellement)
OT de Mandelieu-la-Napoule (Renouvellement)
OT de Roquebrune-sur-Argens (Obtention)
OTI Provence Alpes Digne-les-Bains (Obtention)

Bravo à tous pour votre engagement dans cette démarche de progrès !



ANNEXE QUALIFICATION DE L'OFFRE

**LISTES DE OFFICES DE TOURISME ENGAGÉS DANS LA QUALIFICATION
DES CHAMBRES D'HÔTES VIA LE DISPOSITIF NATIONAL « CHAMBRE
D'HÔTES RÉFÉRENCE® ET LISTES DES OFFICES DE TOURISME AGRÉÉS
POUR LE CLASSEMENT DE MEUBLÉS DE TOURISME* »**



ALPES DE HAUTE PROVENCE

- DURANCE-LUBERON-VERDON-AGGLOMERATION
- PAYS DE FORCALQUIER MONTAGNE DE LURE

HAUTES ALPES

- SERRE CHEVALIER VALLEE DE BRIANÇON
- GUILLESTROIS QUEYRAS
- RISOUL
- PAYS DES ECRINS
- HAUTES VALLÉES (LA GRAVE, LA CLARÉE, L'IZOARD)
- SERRE-PONÇON
- ORCIERES
- LES ORRES

ALPES MARITIMES

- LA COLLE SUR LOUP
- MENTON RIVIERA ET MERVEILLES
- THEOULE SUR MER
- VALBERG
- VILLENEUVE-LOUBET
- NICE COTE D'AZUR

BOUCHES DU RHONE

- ARLES
- ISTRES
- CASSIS

VAR

- BANDOL
- BORMES LES MIMOSAS
- CŒUR DU VAR
- CUERS, COLLOBRIERES, PIERREFEU DU VAR ET LA LONDE LES MAURES
- GRIMAUD
- LA CROIX VALMER
- LACS ET GORGES DU VERDON
- LAVANDOU
- PAYS DE FAYENCE
- PROVENCE VERTE ET VERDON
- ROQUEBRUNE SUR ARGENS
- SAINTE MAXIME
- SANARY SUR MER
- TOURISME PROVENCE MEDITERRANEE
- SAINT CYR SUR MER

VAUCLUSE

- VENTOUX PROVENCE
- LUBERON COTE SUD (TOUR D'AIGUES)
- LUBERON CŒUR DE PROVENCE
- PAYS D'APT - LUBERON
- CHATEAUNEUF DU PAPE ORANGE TOURISME
- ISLE SUR LA SORGUE TOURISME
- VAISON VENTOUX

- Classement meublés de tourisme uniquement
- Qualification Chambre d'Hôtes Référence uniquement
- Structure engagée dans les deux démarches

*En application de l'article D. 324-6-1 du code du tourisme et selon les dispositions prévues par l'article 3 de l'arrêté du 2 août 2010, Source Atout France.



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur

**FÉDÉRATION RÉGIONALE
DES OFFICES DE TOURISME
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

300, avenue Giuseppe Verdi
BP 40160 - 13605 Aix-en-Provence

Tél. 04 42 16 80 10
Email : contact@offices-tourisme-sud.fr
www.offices-tourisme-sud.fr



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

