

FÉDÉRATION RÉGIONALE
DES OFFICES DE TOURISME
ET SYNDICATS D'INITIATIVE
de Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'isle sur la Sorgue

Rapport d'activités 2016



FROTSI
Provence
Alpes
Côte d'Azur



Vallée des Merveilles



2016, une année très riche en missions, en actions pour notre Fédération Régionale !

■ **D'un point de vue législatif :**

Une première pour la Fédération Régionale et un challenge fort ! : Arriver à faire évoluer, avec le réseau national, l'ANTT et l'implication de tous nos adhérents, le législateur sur un texte de loi portant sur le sujet très sensible de la zone de compétence des collectivités locales. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur est, en effet, constituée d'un grand nombre de stations classées « Tourisme » et, accueillant le plus grand nombre de visiteurs nationaux, il était indispensable que le réseau se mobilise.

■ **Accompagnement des équipes travaillant sur le terrain :**

Auprès d'Elus, de Fonctionnaires, d'Administrateurs et de Techniciens des Offices de Tourisme sur les stratégies possibles pour adapter leur territoire aux mutations du réseau :

- Définir et affirmer notre volonté de travailler en collaboration avec les différents partenaires territoriaux du niveau régional,
- Œuvrer pour que l'Office de Tourisme reste une plate-forme d'échanges et de concertation entre les différents acteurs locaux,
- Développer et prendre en compte via un Plan Régional de Formation plus que performant, l'évolution des métiers du tourisme, très liés à l'évolution rapide du numérique, à l'innovation, afin de répondre au mieux aux besoins en compétences relatifs aux technicités croissantes.

Les montées du fondamentalisme et du terrorisme dont a souffert notre Région cet été, ont affecté l'activité touristique, extrêmement dépendante des aléas politiques et sociaux.

L'activité touristique n'est ni un luxe, ni un privilège social. Nous devons garder en perspective un environnement social favorable à ses acteurs et bénéficiaires. Nous devons faire en sorte – en professionnalisant toujours plus – que les investissements humains (formation) et les produits génèrent un maximum de retombées économiques. La FROTSI est l'un des acteurs du regroupement et de la croissance des nouvelles structures qui verront le jour cette année.

Pour ce faire, nous faisons confiance au Schéma Régional de Développement Touristique, porté par le Service Attractivité, Tourisme du Conseil Régional. Nous sommes prêts à traiter avec attention :

- Les tendances, les questionnements, les principes et process de l'Activité Touristique de demain,
- Les impacts sociaux et environnementaux sur les territoires,
- Accroître et définir « une chaîne de valeurs » afin d'optimiser les retombées économiques via les démarches Qualité et un Accueil d'Excellence,
- Inciter tous les organismes locaux de tourisme à affirmer, à valoriser leur identité, leurs ressources et leurs spécificités locales par le biais des opérations marketing des Comités Régionaux de Tourisme, des Contrats de Destinations Provence, Voyage dans les Alpes et Côte d'Azur France.

Pour réussir un développement soutenable et durable de l'économie touristique, nous souhaitons participer activement à la gouvernance régionale du Tourisme en restant force de proposition et partenaire incontournable du Tourisme Régional.

Christian MOURISARD
Président FROTSI PACA,
Président OFFICES DE TOURISME DE France

5 axes pour accompagner la transition territoriale & touristique en Provence-Alpes-Côte d'Azur



2016 : Une année charnière pour l'ensemble du réseau et de la FROTSI

La Frotsi Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est donnée les moyens de s'inscrire dans le contexte des lois de réorganisation territoriale. Après avoir mis en place 6 ateliers/rencontres sur le territoire régional, édité un Livre Blanc « Comment faire territoire en Provence Côte d'Azur », envoyé ses techniciens suivre une formation spécifique à l'application de ces lois et leurs conséquences sur le réseau, la Fédération Régionale est restée très à l'écoute du réseau des Organismes locaux de tourisme et de leur territoire, tout en poursuivant ses missions.

Accueil O.T. Orcières Merlette 1850

Axe 1 → **Emploi & Formation** p.6
Un accompagnement personnalisé et renforcé des nouveaux territoires pour développer l'employabilité des équipes des OTSI du réseau
OPQF : Les compétences de la FROTSI PACA reconnues
Coup d'essai réussi avec l'intégration de cursus diplômants et de formations ouvertes à distance dans le Plan Régional de Formation

Axe 2 → **Numérique** p.10
Une veille renforcée sur le Etourisme et un accompagnement du Service Attractivité et Tourisme pour le déploiement d'APIDAE sur la Région (socle de la base de données régionales & de l'information touristique, au sein du réseau)

Axe 3 → **Qualification du réseau** p.12
Soutenir la progression du nombre d'Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme et labellisés Tourisme Handicap, développer la qualification des chambres d'hôtes, le classement des meublés de tourisme par les Offices de Tourisme

Axe 4 → **Communication** p.14
Développer les supports de présentation des actions de la Frotsi Provence Alpes Côte d'Azur et mise en ligne du site

Axe 5 → **Représentation du réseau** p.15
Rester le maillon et le relai des Offices de Tourisme, des structures touristiques de terrain qu'elle représente et qu'elle fédère auprès des échelons territoriaux plus larges dans lesquels doivent être intégrées les actions et la vision des O.T.

Annexes

Plan d'actions prévisionnel 2017	p. 16
Plan global des formations collectives 2017	p. 18
Evolution des chiffres clés de la formation	p. 20
Offices de Tourisimes certifiés NF Services ou marqués Qualité Tourisme	p. 21
Offices de Tourisme engagés dans la qualification des Chambres d'Hôtes	p. 22
Nos partenaires	p. 23

Axe 1 → Emploi & Formation



Emploi

Toujours dans le cadre des lois MAPTAM et NOTRe, consciente que les collectivités locales feront le choix de regrouper leurs organismes locaux de tourisme en un seul office de tourisme communautaire, du moins, réexamineront l'organisation touristique de leur territoire (ce qui implique de fait la réorganisation et le regroupement des équipes en place), la Fédération Régionale a décidé - en s'appuyant sur le dispositif de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences, complétée par la matrice de qualification des activités et des métiers (Étude Orizon Observatoire National des Métiers du tourisme) - d'accompagner les territoires au regroupement, particulièrement au niveau des Ressources Humaines, dans le développement de la flexibilité relationnelle en vue d'améliorer leur communication et l'efficacité par le travail en équipe.

Quatre « diagnostics sociaux » ont été réalisés ou sont en cours de réalisation.

Objectifs :

→ Maintenir et adapter les compétences professionnelles des collaborateurs face :

- À l'évolution de l'environnement de la nouvelle organisation du territoire,

→ Anticiper et intégrer les besoins futurs dans les pratiques de R.H. pour maintenir sous contrôle l'évolution de la masse salariale, dans les trois dimensions que sont :

- La mobilité sur place (maintien de l'employabilité et adaptation aux évolutions de l'emploi occupé),
- La mobilité verticale (progression professionnelle...)
- La mobilité horizontale (changement d'emploi éventuel, de poste...)

Plan Régional de Formation (PRF)

- Pour être raccord avec les nouveaux critères de la formation professionnelle continue, qui s'attachent à former « le salarié » et non plus forcément « le poste », la FROTSI a fait évoluer, depuis 3 ans, les formations du PRF en développant des « cursus » de formations regroupés par thématique : accueil, qualification, marketing, management et Etourisme.
- Ces « cursus » peuvent être pris en compte et valorisés par l'agent souhaitant suivre une V.A.E. en vue d'une qualification pour accéder à un titre professionnel.
- Pour répondre à l'évolution de la loi (décret du 30/06/2015) qui demande à chaque organisme de formation de satisfaire au décret Qualité, contrôlé par l'inscription sur la plateforme Datadock qui permet une reconnaissance implicite des Opca, la Fédération Régionale a travaillé à l'obtention de la qualification « OPQF » (Office professionnel de qualification des organismes de formation) ; qualification obtenue à l'automne 2016, après avoir satisfait à l'audit.
- Rappel : C'est ISQ (Qualification des services intellectuels) qui délivre les certificats de qualification aux organismes de formation (pour l'OPQF), en reconnaissance de leur professionnalisme. L'ISQ qualifie des entreprises et non des individus.
Sont pris en compte :
- L'adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux actions de formation,
 - La satisfaction des clients,
 - La pérennité financière,
 - Le respect du code de déontologie, du code de conduite professionnelle et du règlement intérieur.

La Fédération Régionale de Provence Alpes Côte d'Azur est, à ce jour, la première à avoir obtenu cette qualification.

D'autres régions suivent « notre » exemple.

L'année 2016 avait été pressentie comme délicate par rapport à l'engagement des Offices de tourisme dans les formations collectives de la FROTSI PACA, en raison de la Loi NOTRe qui posait déjà de nombreuses questions et incertitudes. Par manque de visibilité sur le devenir de leurs structures, les Directions n'étaient pas toujours en mesure d'identifier les besoins en formation de leur personnel.

Or, force est de constater que dans ce contexte, les chiffres annuels du PRF 2016 sont tout à fait honorables :

- **maintien du nombre de stagiaires,**
- **progression pour les autres indicateurs.**

Il avait été fait le choix pour 2016 de maintenir une grande majorité de l'ingénierie de formation fortement renouvelée en 2015, cependant, quelques nouveautés et pas des moindres.

La plus importante fût l'introduction du **Titre de Chargé de Projets Etourisme** : le premier titre initié au plan national et repris par la Frotsi de Provence Alpes Côte d'Azur ;

Aucune région ne l'avait encore proposé. 5 mois de travail ont été nécessaires pour réaliser l'ingénierie pédagogique et financière pour permettre à chacun de saisir cette opportunité de formation qualifiante pour faire reconnaître ses compétences et valider ses acquis.

Les cursus Directeur d'Office de Tourisme (DOT), Qualité et Stratégie de Territoire ont été également fortement repensés pour capitaliser sur l'ingénierie des années précédentes et répondre aux enjeux de l'année 2016.

L'ingénierie mise en place, aussi bien au niveau pédagogique que financière, a permis à la grande majorité des personnels des Offices de Tourisme de se maintenir à niveau sur leurs missions en pleine mutation, voire d'acquérir des compétences permettant l'initiation de nouveaux projets, particulièrement en Etourisme.

Le PRF 2016 en chiffres :

La FROTSI Provence-Alpes-Côte d'Azur a accueilli :

- 818 stagiaires en présentiel
- 47 en FOAD Langues
- 182 en FOAD MOOC PACA
→ soit un total de 1047 stagiaires
- C'est 9573 heures en présentiel
- 1645 h en FOAD Langues
- 5443 h en FOAD MOOC
→ soit un total de 16661 heures
- 84 sessions de formations collectives sur l'ensemble des thématiques Accueil, Qualité/Accessibilité, Stratégie de Territoire, Marketing, Management et Etourisme. (+ 3 sessions N-1 & + 8 sessions par rapport à 2013/2014, année de référence).

Le tiercé gagnant dans le choix des thématiques : Le Etourisme, l'Accueil et le Management.

Le cursus DOT en était à sa 2^e année, on constate encore un nombre important de directeurs et responsables qui ont suivi ce cursus.

Concernant la FOAD pour les Langues et l'Accompagnement Qualité :

Elles représentent en 2016 plus de 15% des heures stagiaires réalisées. C'est une progression importante en à peine 1 an (+86.3%) pour des dispositifs pédagogiques lancés en 2015. Là encore, 2016 n'étant seulement que la deuxième année de déploiement de la formation en FOAD, cela prouve que désormais il convient de prendre en compte ce besoin du réseau : « **bénéficiaire de nouvelles formes de transmissions de connaissances** ». L'ingénierie réalisée durant l'année 2015 par la Frotsi avec la mise en ligne du MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur, « Ensemble vers l'excellence touristique » au printemps 2016, a permis de conforter cette vision stratégique.

La Frotsi a facturé aux Agefos Pme et aux collectivités (pour les agents de droit public) **309 025 €** de frais pédagogiques (hors MOOC), soit près de 69 200€ supplémentaires (+26% N-1). L'Etourisme représente à lui seul 47% de la facturation 2016 grâce entre autres à l'ingénierie financière élaborée par la Frotsi en relation avec les Agefos PME sur le titre de Chargé de Projets Etourisme mais aussi grâce aux formations APIDAE, plus importantes qu'en 2015.

BILAN du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur

Ensemble vers l'excellence touristique / Saison 1

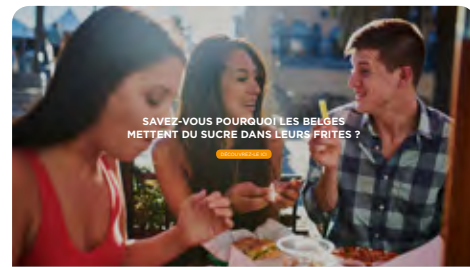
Le Mooc Provence Alpes Côte d'Azur a été ouvert le 3 mars 2016 et clôturé le 31 janvier 2017.

→ **Déploiement** assuré par les 4 partenaires : Frotsi, Estérel Côte d'Azur, Pays Dignois et PAM Provence Alpes Méditerranée, qui se sont impliqués soit dès le début de la mise en place de l'outil, soit à mi-chemin avec 3 agents Frotsi, 3 agents pour PAM, 2 agents sur Estérel Côte d'Azur et 2 sur le Pays Dignois, ont déployé le MOOC auprès de :

- 280 organismes locaux de tourisme des 6 départements de la Région,
- 5 700 établissements adhérents de PAM (Gîtes de France, Logis et villages vacances de l'Unat) - chiffre « théorique », les 5 700 établissements n'ayant pas été, et de loin, contactés -
- Les socio-pro des 14 communes partenaires d'Estérel Côte d'Azur
- Les 30 communes du Pays Dignois (hébergeurs, prestataires, producteurs de terroir).

→ **Nombre de « Moocers' »** (apprenants) inscrits en saison 1 : **228**

95 Frotsi • 10 Pays Dignois • 31 Estérel • 92 PAM dont seule une quarantaine d'inscrits a réalisé tout ou partie de leur formation. Une gestion rendue très difficile en raison du dépôt de bilan de l'association PAM et de grandes difficultés pour obtenir le financement des différents OPCA (lacunes dans la constitution des dossiers et dysfonctionnement au niveau de l'argumentaire de vente).



MOOC PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR
Ensemble vers l'excellence touristique

Campagne emailing 2016 MOOC PACA

→ Plan d'actions :

- Outils de communication :
 - site web : www.mooc-paca.fr
 - Vidéos de présentation postées sur Vimeo : vues 2 575 fois
 - *Newletters Mail Chimp* d'informations à l'attention des *Moocers'*
 - PLV : Plaquette, Totem,
 - Salons, séminaires, ateliers, réunions,
 - Relations presse : une vingtaine d'articles parus dans la presse institutionnelle nationale, territoriale et la presse spécialisée Tourisme & e.tourisme.

Ce plan d'actions a largement été décliné par la FROTSI et ses partenaires sur l'ensemble de la Région Provence Alpes Côte d'Azur auprès du Réseau et des professionnels du tourisme.

→ Gestion administrative & suivi des moocers' :

La gestion des dossiers opca est suivie par la Frotsi sur l'ensemble des dossiers depuis la cessation d'activité de Pam (qui n'avait rien engagé vis-à-vis de leurs apprenants n'ayant pas terminé leur formation à septembre 2016).

Le dispositif de prise en charge étant hors plan de formation, a dû se faire stagiaire par stagiaire. Un lourd travail sachant que la plateforme de Tourisme Academy ne proposait pas d'outil de gestion automatisé pour le suivi des dossiers.

L'animation des Moocers' a été réalisée en totalité par la Frotsi et a, de ce fait, mobilisé beaucoup de temps, mais ce temps consacré à chacun a donné entière satisfaction.

→ Taux de réussite et de finalisation de la formation :

Sur 228 inscrits, 182 stagiaires ont pu être facturés en partie (11) ou en totalité principalement dû à l'arrêt de PAM.

→ Retour de satisfaction :

Les stagiaires de la saison 1 sont unanimes : 93 % de satisfaits dont 23.3 % de très satisfaits. La formation a répondu globalement à leurs attentes pour 95.4 %. 86 % d'entre eux vont mettre en application les acquis dans le cadre de leur travail.

Quelques chiffres marquant l'année 2016 :

La FROTSI, un réel apporteur d'affaires pour les organismes de formation et de qualification

→ Plan Régional de Formation 2016

La FROTSI a fait travailler :

- **25 intervenants**, pour un montant de frais pédagogiques réglés de **195 562 €**
(de 1 710 € à 41 485 € – formation Apidae).

A loué des salles pour un montant de **18 819,80 €** :

- OMT Aix en Provence : 15 500 €
- Centre LA BAUME les Aix : 2 899,80 €
- Toulon Var Technologies : 420 €

→ Accompagnement aux démarches Qualités * :

La FROTSI a fait intervenir :

- **4 cabinets d'audit** (issus de la Région : 3 sur 4), qui ont réalisé **26 audits** pour l'obtention ou le renouvellement de la marque Qualité Tourisme,

Ce qui représente un coût global de **40 613,05 €** (dont 40 % à charge de la Frotsi, soit 16 245,20 € (Aide du Conseil Régional 4 000 €) et 60 % à la charge des O.T., soit 24 367,80 €).

* Hors les cabinets intervenant dans le cadre des formations à la marque Qualité Tourisme et à l'accessibilité via le label Tourisme Handicap.

Axe 2 → Numérique

Résultats 2016 :

25 salariés ont obtenu tout ou partie des blocs de compétences de validation du titre pour une durée totale de formation de 2345 heures. Ce sont :

- 76 blocs de compétences validés par évaluations
- 13 plans d'actions de stratégie de performance globale Etourisme créés
- 10 plans d'actions de stratégie d'animation des professionnels du tourisme créés
- 17 stratégies de contenu rédigées
- 51 campagnes marketing multicanal réalisées
- 34 outils de communication 2.0 créés
- 17 stratégies et outils de veille sectorielle et marketing créés

En 2016, la veille Etourisme c'est :

- + 26 % de vues par rapport à N-1
- + 20 % de followers

Le Titre diplômant : Chargé de Projet Etourisme

2016 : Les actions de la Frotsi ont été principalement consacrées à la mise en place du cursus diplômant « Chargé de projets Etourisme », première certification métier de la branche des organismes de tourisme.

La Frotsi Provence Alpes Côte d'Azur a participé très activement :

- à l'important travail d'ingénierie de formation et de pédagogie : cette collaboration a débouché sur l'habilitation de 6 organismes de formation privés, qui ont répondu à un appel d'offres,
- à l'élaboration de modalités et critères communs pris en compte lors de la création du document unique d'évaluation.

La Frotsi a donc pu organiser une première session de formation et d'évaluation des salariés de son réseau.

La veille Etourisme :

L'Agent de Développement Numérique a mis en place fin 2012, une veille Etourisme pour le compte des OTSI de la région. Cette veille s'est poursuivie et est toujours accessible depuis www.scoop.it/t/veille-Etourisme-frotsi-paca ! sur l'adresse :

www.scoop.it/t/veille-Etourisme-frotsi-paca

Avec plus de 25 300 vues à ce jour, 1 200 followers (abonnés) et un relais sur les réseaux professionnels personnels de l'Agent numérique pour plus d'impact, cet outil est très bien suivi par les OT.

Dans un environnement numérique en perpétuelle mutation, la veille doit être au centre de l'attention des responsables et chargés de mission Etourisme.

L'accompagnement du réseau

→ Journée Club Etourisme :

Elle s'est tenue à Saint-Raphaël, lors du salon Voyage en Multimédia (dont la FROTSI est un partenaire historique) avant qu'il ne déménage à Cannes en 2017. Après une revue d'actualités Etourisme régionale, la journée était consacrée à deux temps fort :

- Le premier a permis de répondre à la question suivante : « Sur quoi les Offices de Tourisme peuvent encore agir en matière de Etourisme en étant performant ? ». Le groupe de travail a fait ressortir les champs d'actions suivants : la Séduction, l'Expérience Client, la Relation Client, le Développement des Compétences, l'Animation Locale des Socioprofessionnels.
- Le second a permis aux participants d'être formés au marketing des services, science qui soutient toute notre réflexion sur un champ économique qui est par définition une activité de service, le tourisme. Ce travail a permis d'amorcer le passage de l'Office de Tourisme traditionnellement « service public » à l'Office de Tourisme « prestataire de service ».

→ Groupe Facebook du club Etourisme PACA :

Véritable groupe d'entraide entre pairs et en temps réel il permet également d'échanger rapidement entre membre. Objectif : disposer d'une communauté d'entraide régionale, aux profils divers et variés pour avoir réponse à un maximum de questions mais aussi disposer d'un outil d'animation interactif. Ce groupe, très actif, dispose d'une charte d'adhésion et regroupe aujourd'hui 96 membres sur toute la région.

→ Le Système d'Informations Touristiques

La FROTSI accompagne le service Tourisme du Conseil Régional dans le déploiement de l'outil « Sitra » devenu « Apidae ».

C'est ainsi qu'en 2016, la Frotsi s'est faite le relais des différentes communications de la Région auprès du réseau et s'est positionnée comme le partenaire opérationnel du service Attractivité Tourisme quant à la mise en place des sessions de formation à l'outil « Apidae » (déploiement des sessions, suivi administratif et financier).

En 2016 : 196 agents formés pour plus de 2 100 h, pour un coût de frais pédagogiques de 42 770 €.

→ Démarche similaire concernant l'appel à projet TTIM2

(Territoire Touristique Internet et Mobilité) : réactualisé via les travaux du Schéma Régional de Développement Touristique dans son volet Smart Destination, qui sera très largement diffusé auprès du réseau après sa présentation officielle.

VOYAGE en MULTIMEDIA

SALON DU E-TOURISME

#VEM8

PALAIS DES FESTIVALS DE CANNES

19 & 20 JANVIER 2017

Logos des partenaires : Département du Var, Office Côte d'Azur, Côte d'Azur, estiref.

Axe 3 → Qualification du réseau



Office de Tourisme de Cassis

La marque Qualité Tourisme

L'année 2016 a connu une recrudescence d'Offices de Tourisme marqués du fait que nombreuses sont dans notre Région les collectivités qui ont souhaité déroger à la loi NOTRe, et conserver leur compétence tourisme. Pour ce faire, le classement en catégorie I - qui nécessite soit une certification NF Services soit la marque Qualité Tourisme - est obligatoire pour leur structure de tourisme. De fait, les Offices de Tourisme qui ont souhaité obtenir ou renouveler la marque ont sollicité le dispositif d'accompagnement mis en place par la Frotsi.

26 audits ont eu lieu, pour un montant total de 40 613 € (12 audits en 2015), auquel il faut ajouter le Palais des Congrès d'Antibes Juan les Pins, ce qui porte à 59 le nombre d'Offices de Tourisme marqués et/ou certifiés en Région PACA.

Liste des O.T. concernés

La Provence Verte - Théoules sur mer - St Laurent du var - Cavalaire - Grasse - Valberg - Mougins - Serre Chevalier Vallée - Ramatuelle - Digne les bains - Cap d'Ail - La Londe les Maures -

Cagnes sur mer - Bormes les Mimosas - Embrun - Vars - Le Lavandou - Carpentras - Grimaud - Orcières - Gréoux les Bains - St Cyr sur mer - Ouest Var Six Fours - Bandol - Montgenèvre.

Pour aider les O.T. à préparer leur audit, la FROTSI se déplace sur site pour un « audit blanc ». Il y en a eu 10 en 2016 : La Provence Verte - Bandol - Embrun - Vars - St Laurent du Var - Grasse - Serre Chevalier/Briançon - Digne les Bains - Orcières - Montgenèvre.

Le Label Tourisme & Handicap

En 2016, 2 sessions de formation, dont une délocalisée dans le Vaucluse, ont permis de former 11 structures à l'accueil des publics handicapés qui permet l'obtention du Label Tourisme et Handicap. 6 structures ont suivi le niveau 2 pour aller plus loin dans l'accueil des personnes en situation de handicap.

L'animateur réseau de la Frotsi participe aux commissions d'attribution du label dans les Alpes-Maritimes et a été invité par la DIRECCTE lors du bilan annuel d'attribution du label sur la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La Frotsi a signé un partenariat avec Provence Côte d'Azur Events, qui souhaite intégrer les Palais des Congrès de Paca au dispositif d'aide à l'obtention de la marque Qualité Tourisme (suivi administratif par la Frotsi, aide financière du Conseil Régional) :

En 2016, 1 structure renouvelée : le Palais des Congrès Antibes Juan les Pins

Commission Régionale de Qualification des Chambres d'Hôtes

Cette commission, mise en place en 2014, se réunit 2 à 3 fois par an pour qualifier de nouvelles chambres d'hôtes références.

En 2016 :

→ 46 structures qualifiées, représentant 122 chambres d'hôtes, pour une capacité de 302 personnes.

Les O.T. engagés dans la démarche se félicitent des retombées de cette qualification très appréciée des propriétaires de chambres d'hôtes.

Un dispositif qui leur permet de faire progresser la qualification de leur offre locale.



Ce qui fait un total sur la Région de 200 maisons d'hôtes qualifiées, représentant 535 chambres d'hôtes pour une capacité de 1 087 personnes.

Classement des meublés de tourisme

En 2016 :

8 Offices de Tourisme et 1 ADT ont souhaité ajouter à leurs missions, le classement de meublés de tourisme. Une nouvelle activité qui permet :

- De conforter la qualification de leur zone de chalandise,
- D'apporter toujours plus de services aux loueurs,
- Par ce biais, de faire progresser l'auto-financement de l'O.T.
- ET également, de permettre à deux agents (titulaire et suppléant) d'acquérir de nouvelles compétences.

Pour les accompagner, la FROTSI met en place une formation au classement des Meublés de Tourisme.

À ce jour, en PACA, 15 O.T. sont des organismes de contrôle agréés pour le classement des meublés de tourisme.

59 Offices de Tourisme marqués :



Axe 4 → Communication



Le journal « Sur les pas de la FROTSI »

Depuis le début de cette année, 5 parutions qui ont porté régulièrement sur l'activité sociale, les réglementations, le législatif... Ce journal complète les très nombreuses informations adressées par mail. Une actualité qui va être relayée à l'avenir sur le site internet sur un rythme plus factuel et régulier.

le site Internet de la FROTSI

Sa réalisation a été confiée à une agence spécialisée, trop de travail pour le réaliser en interne ! Plusieurs réunions de travail. Le site va être mis en ligne au cours du 1^{er} trimestre 2017.

Un agenda annonçant les événements du réseau et Régional et National sera accessible depuis la home. Le site facilitera vos inscriptions aux sessions de formation.

www.frotsi-paca.fr



Axe 5 → Représentation du réseau

Au niveau régional

Outre la représentation du Président (membre du Comité Régional de Tourisme, de Bouches du Rhône Tourisme), la Frotsi participe activement aux travaux du service Attractivité et Tourisme du Conseil Régional, via :

- Les réunions et ateliers préparatoires à l'élaboration du **Schéma Régional de Développement Touristique**,
- Les travaux du déploiement du S.I.T. Apidae,
- Le relais à l'ensemble de son réseau, de toutes opérations initiées au plan régional en relation avec l'activité touristique.

L'année 2016 a également été marquée par l'engagement de la Frotsi, en tant que partenaire, dans le **Contrat de Destination « Art's de Vivre en Provence »**, porté par le CRT Provence Alpes Côte d'Azur et Bouches du Rhône Tourisme. Elle en assure le co-pilotage du volet Accueil aux côtés de BDR Tourisme.

Également la poursuite du partenariat au sein du **Comité Régional d'Attribution de la marque Qualité Tourisme**. La Frotsi tient à être présente aux côtés de la Direccte, des Chambres consulaires, des organismes départementaux de tourisme et des services des Conseils Départementaux intervenant au niveau de certaines activités ou labels (dont Tourisme & Handicap).

Vie associative 2016

Le Président et l'Équipe technique ont parcouru tout au long de l'année 2016 : 35 132 km, (+ 3 000 km de plus qu'en 2015 qui était déjà un recours !) pour aller à la rencontre des organismes locaux de tourisme, ou les représenter ; ce qui représente en matière de coûts annexes affectés à :

- la Formation : 7 195 €,
- la Qualité : 3 903 €,
- les Actions Régionales : 11 348 €
- les Actions Nationales : 2 601 €

Au niveau national :

3 élus de la FROTSI élus au Conseil d'Administration d'Offices de Tourisme de France :

- Le Président Christian MOURISARD élu au Collège des Elus des Relais Territoriaux, et élu le **11 avril 2017 : Président d'O.T.F.**, en charge de la gestion, de l'administration, des ressources humaines, de l'animation et de la représentation d'O.T.F. auprès des relais territoriaux et des institutions nationales ;
- Emma DRUILLET, Animatrice des OT à Vaucluse Provence Attractivité, élue au Collège des Techniciens des Relais Territoriaux ;
- Alain SALDUCCI, Président de l'OT de Martigues, élu au Collège des OT du Littoral.

La FROTSI est également représentée dans les commissions d'OTF :

- Par un directeur, administrateur de la FROTSI qui participe aux réunions de travail de la Commission Paritaire Nationale chargée de l'évolution de la Convention Collective et de la Formation Professionnelle ;
- Par ses techniciens :
 - Commission Nationale de la Formation,
 - Club Accueil Numérique (avec Atout France),
 - Commission des Relais Territoriaux.
- Et 3 directeurs d'OT membres des commissions Hébergement, et Prospective et Développement.

À souligner : En 2016, les lois sur la réorganisation territoriale ont bouleversé profondément l'exercice de la compétence touristique au niveau local. La Fédération nationale - à l'identique des Relais territoriaux - a décidé de modifier son mode de fonctionnement et d'intervention pour s'adapter à ces changements avec la mise en place :

- D'un bureau beaucoup plus présent aux côtés de l'équipe des techniciens,
- D'une redistribution des tâches pour créer une nouvelle dynamique de travail entre OTF et les différents partenaires territoriaux.

Annexe : plan d'actions prévisionnel 2017

→ Axe 1 Emploi et Formation

Renouveler, pour une mise à jour la plus exhaustive possible, en fonction de l'évolution des territoires, le diagnostic du réseau réalisé en 2009/2010, repris en 2014/2015, afin de disposer de :

- la nouvelle cartographie des OTI, des OT du territoire régional
- de mettre à niveau la base de données du réseau (coordonnées, statuts, budgets...) et
- en fonction de l'évolution des structures, de déceler les besoins du réseau.

En 2017 l'ingénierie de la formation devra s'attacher à :

- Renouveler la formation diplômante du Chargé de projets Etourisme,
- Mettre en place la formation diplômante du Coordonnateur des Accueils Touristiques
- Mobiliser les sources de financement complémentaire afin de permettre aux O.T. de financer ces deux cursus de formation de 150 H (étalées sur une année ½), structures de - de 11 ou de + de 11 salariés, hors leur capital de formation, en s'appuyant sur le Compte Personnel Formation et le dispositif de la Période de Professionnalisation qui permettent :
- La gratuité des frais pédagogiques (en s'appuyant sur la collecte de l'accord de groupe),

- La prise en charge d'une partie des salaires (pour compenser les absences au sein de la structure),
- La prise en charge d'une partie des frais annexes (déplacement, repas, hébergement).

→ Adapter le cursus d'accompagnement à la Marque Qualité Tourisme à l'évolution souhaitée par la D.G.E. (Direction générale des entreprises). O.T.F. a fait le choix de faire évoluer son dispositif à travers deux volets afin de permettre aux OT d'appréhender avec plus de souplesse et d'autonomie leur démarche qualité interne, tout en permettant d'accéder à la marque Qualité Tourisme.

Dans le cadre du « MOOC, Ensemble vers l'excellence touristique », la Frotsi travaillera à :

- élargir les partenariats :
 - Via la CCIR et les CCI territoriales qui s'engagent à promouvoir l'outils auprès de leurs ressortissants ;
 - Via le Campus des Métiers et des Qualifications Hôtellerie, Restauration, Tourisme : permettre aux étudiants en BTS, Master Tourisme de réaliser le MOOC dans le cadre de leurs études,
 - Via les Agefos/Pôle Emploi dans le cadre d'un dispositif destiné aux saisonniers
- Recentrer sur la thématique de la connaissance des clientèles Étrangères, les clientèles Européennes avec, les Anglais, les Allemands, les Belges + (nouveau), les Italiens, les Espagnols et les Néerlandais.

→ Axe 2 Numérique - Etourisme

- Prise en compte du nouveau contenu de la formation diplômante du titre Chargé de projets Etourisme ;
- Remise à niveau des études : « Evaluer et suivre le niveau Etourisme des OT de PACA », et la mise à jour du baromètre « Etourisme au sein des O.T. », en vue de répondre à l'appel à projet de la Direccte « appui aux mutations économiques » au sein du groupe de travail « prospectif » de l'OT du Futur ;
- Intégrer le Club des Indicateurs / Indice du taux de touristicité en vue de valoriser les caractéristiques des territoires ;
- Intégrer le plan Smart Destination de la Région, en vue de renforcer l'attractivité du territoire ;
- Signer la convention de partenariat portant sur l'Open Paca avec la Région pour la diffusion de données ouvertes et intelligentes

→ Axe 3 Qualification du réseau

- 6 organismes locaux se sont inscrits aux journées de formation mises en place spécifiquement pour être à même d'être en mesure de satisfaire à l'audit dans les meilleurs délais ;
- Développer le « Club des RAQ » (responsables qualité) en proposant 4 jours d'animation en relation avec la Direccte et la CCIR ;
- Proposer, dans le cadre de l'évolution du référentiel Qualité des offices de tourisme, de nouveaux outils d'évaluation de la satisfaction des clientèles ;
- Accompagner le réseau dans le cadre des restructurations (loi NOTRe) sur les questions portant sur le classement et la marque Qualité Tourisme ;
- Renforcer les actions autour de la valorisation du label Tourisme Handicap en renforçant notre présence terrain et les actions de formation ;

→ Axe 4 Communication

- Lancement « officiel » du site internet de la Frotsi
- Mise en place d'une newsletter réseau
- Édition de la nouvelle cartographie des offices de tourisme post loi NOTRe

→ Axe 5 Vie associative Animation du réseau

- Diffuser largement le Schéma Régional de Développement Touristique en partenariat avec le service Attractivité Tourisme du Conseil Régional, notamment dans le cadre d'intervention du Plan de croissance du SRDT (programme n° 2) ;
- Conforter nos relations avec nos partenaires : Service Attractivité Tourisme du Conseil Régional, C.C.I.R., A.D.T./ADDET principalement ;
- Accompagner les organismes qui souhaitent se regrouper, notamment dans le domaine des ressources humaines, voire réglementaire ;
- Maintenir les rendez-vous statutaires avec l'équipe dirigeante et aller à la rencontre des différents territoires ;

Annexe : plan global des formations collectives 2017

LES CURSUS DIPLOMANT ETOURISME DE LA FROTSI PACA			
COORDINATEURS DES ACCUEILS TOURISTIQUES	CURSUS DIPLOMANT Participation à la stratégie d'accueil de la structure	Titre Accueil 1 - Élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique	23 & 24 Mars
		Titre Accueil 2 : Élaboration d'une stratégie en vue d'améliorer l'accueil dans l'Office de Tourisme	25 & 26 Avril
		Titre Accueil 3 : Évaluer la stratégie d'accueil du territoire et communiquer avec la Direction	1 Juin
		Titre Accueil 4 : Veille, autoformation et partages en interne	25 & 26 Septembre 2017
	CURSUS DIPLOMANT Mise en oeuvre du plan d'action de l'accueil touristique	Titre Accueil 5 : Bien gérer les informations touristiques au sein de l'OT et entre ses antennes	05 & 06 Octobre
		Titre Accueil 6 : Faire de vos partenaires vos premiers ambassadeurs	09 & 10 Novembre
		Titre Accueil 7 : Utiliser les techniques de gestion de relation clientèle	2 jours - Décembre 2017
		Titre Accueil 8 : De l'accueil à l'excellence de service	3 jours - Janvier 2018
	CURSUS DIPLOMANT Accueil en vue d'une satisfaction client optimale	Titre Accueil 9 : Aménager son espace d'accueil pour favoriser la satisfaction client et les retombées économiques sur le territoire	05 & 06 Février 2018
		Titre Accueil 10 : Les outils d'aide à l'accueil dans et hors les murs de l'OT	18 & 19 Mai 2017
		Titre Accueil 11 : Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil	2 jours - Mars 2018
CHARGÉ DE PROJETS ETOURISME	CURSUS DIPLOMANT MANAGER NUMERIQUE	MND 1 : Diagnostiquer et poser les fondements de la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	05, 06 & 07 Avril
		MND 2 : Piloter la stratégie Etourisme de l'Office de Tourisme	06 & 07 Novembre
	CURSUS DIPLOMANT ANIMATEUR NUMERIQUE DE TERRITOIRE	ANT 1 : L'animation des acteurs du réseau et la gestion du projet	24 & 25 Avril
		ANT 2 : Le plan d'actions, son suivi et son évaluation	01 & 02 Juin
		ANT 3 : La stratégie de communication du plan d'actions	11 & 12 Septembre
		ANT 4 : Les techniques d'animation	02 & 03 Octobre
		ANT 5 : La veille numérique et l'e-réputation	13 & 14 Novembre
	CURSUS DIPLOMANT COMMUNITY MANAGER DE DESTINATION	CMD 1 : Des fondamentaux à la stratégie	04 & 05 Mai
		CMD 2 : Campagnes marketing et évaluation	22 & 23 Mai
		CMD 3 : Veille et E-réputation	12, 13 & 14 Juin
		CMD 4 : Les outils et techniques de gestion et production de contenus multimédia	28 & 29 Septembre
		CMD 5 : Les outils collaboratifs - Bilan	01 Décembre

PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA Présentation Thématique			
ACCUEIL	CURSUS	Homogénéiser les pratiques et les services d'accueil entre l'OT et ses antennes	27 & 28 Avril
	ACCUEIL ET EXCELLENCE DE SERVICE	Stratégie d'accueil et de diffusion de l'information en préfiguration du nouveau territoire de compétence de l'OT	03 & 04 Octobre
		Responsable d'accueil, le rouage clé de l'Office de Tourisme	15 & 16 Mai
	TITRE NATIONAL	POUR LES AUTRES FORMATION "ACCUEIL" MERCİ DE VOUS RENDRE PLUS HAUT EN PARTIE "LES CURSUS DIPLOMANTS DE LA FROTSI"	
COORDINATEUR DES ACCUEILS TOURISTIQUES			
QUALITÉ / ACCESSIBILITÉ	CURSUS	PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT ACQUISITION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME	4 jours - Début février, fin Avril
	MARQUE QUALITÉ TOURISME	RAQ 1 : Adapter sa démarche qualité aux impacts de la loi NOTRe et du nouveau référentiel MQT	16 & 17 Mars
		RAQ 2 : CLUB RAQ - l'Office de Tourisme, au cœur de la promotion de l'excellence de sa destination	27 & 28 Avril
		RAQ 3 : Le management par la qualité, l'implication de la Direction comme critère du nouveau référentiel	16 Novembre
	CURSUS STRUCTURATION DE L'OFFRE ET ACCESSIBILITÉ	Qualifier son offre locale : Les chambres d'hôte	20 Mars
		Formation au classement des meublés de tourisme	9 Février
		Accueil des personnes Handicapées niveau 1	04 & 05 Mai
Accueil des personnes Handicapées niveau 2		19 & 20 Octobre	
STRATÉGIE DE TERRITOIRE	CURSUS STRATÉGIE DE TERRITOIRE	Construire la stratégie touristique de mon territoire intercommunal et la traduire en plan d'actions	2 jours à 3 jours (quatrième trimestre)
		Fédérer l'économie touristique locale autour du projet de l'Office de Tourisme	07 & 08 Novembre
		Construire un observatoire économique du tourisme local abordable et performant pour tous	13 & 14 Mars
	CURSUS COMPAGNEMENT POST LOI NOTRe	Une nouvelle organisation territoriale, de nouvelles opportunités pour les acteurs du tourisme !	16 Mars
		Déployer une démarche de classement de l'Office de Tourisme	31 Mars
		Comment fédérer les équipes de structures nouvellement regroupées autour d'un projet commun	2 jours (Deuxième trimestre)
		Collaborer avec les nouvelles instances dirigeantes touristiques du territoire	21 & 22 Mars
CURSUS COMMERCIAL	Politique de montage de produits touristiques, seul ou collectivement	09 & 10 Novembre	
	La réglementation en matière de commercialisation adaptée aux OT	A venir	
	Argumentaires et techniques de vente	17 & 18 Novembre	

PLAN GLOBAL DES FORMATIONS COLLECTIVES 2016 FROTSI PACA Présentation Thématique			
MARKETING	CURSUS COMMUNICATION	Définir un plan de communication print et web performant	2 jours - Troisième trimestre
		Établir et améliorer ses relations avec les ambassadeurs, les blogueurs et les influenceurs	2 jours - Deuxième trimestre
		Photoshop : L'image au centre de la valorisation de la destination touristique	3 jours - Deuxième trimestre
		Techniques de créativité pour imaginer un concept de communication	2 jours - Deuxième trimestre
	CURSUS MARKETING	Construire la ligne éditoriale print et web de l'Office de Tourisme	20 & 21 Mars
		Diagnostiquer l'offre touristique du territoire de compétence pour mieux la promouvoir et la prescrire	2 jours
		Concevoir la stratégie touristique de mon territoire de compétence et la traduire en plan d'actions	2 jours à 3 jours
	CURSUS EXPERTISE CLIENTELES	Appréhender mon OT à travers le filtre du marketing des services	27 Février
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle NATURE	29 & 30 Octobre
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle SENIOR & TRIBUE	09 & 10 Novembre
Dynamiser ma destination auprès de la clientèle FAMILLE		29 & 30 Novembre	
Dynamiser ma destination auprès de la clientèle GROUPE		07 & 08 Décembre	
CURSUS RESSOURCES HUMAINES		DOT 1 : Identifier et mettre en œuvre les obligations comptables, fiscales et sociales	16 Mars
		DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme	24 & 25 Avril
	DOT 3 : Gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes	11 & 12 Mai	
	DOT 4 : Gérer les compétences et talents dans son OTSI	14 & 15 Septembre	
	DOT 5 : Gestion du temps, des priorités et des plannings	09 & 10 Octobre	
MANAGEMENT	CURSUS MANAGEMENT DE STRUCTURE	Responsable de service, manager intermédiaire : Comment piloter votre mission et fédérer autour de vous ?	2 jours - Mai/ Juin
		L'évolution du droit du travail et de la convention collective	1 jour - Juin
		Indicateurs de coûts, de performance et d'impact économique	12 & 13 Octobre puis 13 Novembre
		Animer et conduire efficacement une réunion	1 jour - Quatrième trimestre
		Comptabilité publique dans les Offices de Tourisme	3 jours - Oct
		Délégués du personnel : tout savoir sur votre statut et vos missions	1 jour - Oct/Nov
E-TOURISME	CURSUS OUTILS ET TECHNIQUES DU WEB	Maîtriser Google Analytics pour évaluer ses actions E-tourisme	1 jour - Mi Mars
		Être performant dans le référencement naturel et la visibilité de mes outils numériques	2 jours - Mi Mars
		Les outils gratuits d'itinérance numérique et mise en scène du territoire	15 Mai
		Écrire pour le web : usages et techniques spécifiques	27 & 28 Avril
		Écrire pour le web, niveau 2 : En route vers le storytelling	09 & 10 Octobre
		Animer son site internet et mes outils numériques pour les rendre attractifs et gagner en audience	2 jours - Mi Mai

Annexes

Annexe 1

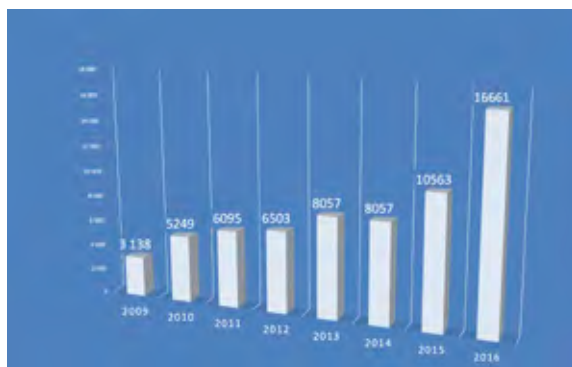
Évolution des chiffres clés de la formation



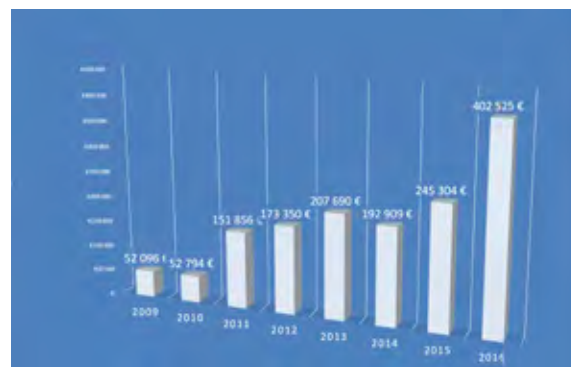
Évolution du nombre annuel d'actions collectives



Évolution du nombre annuel de stagiaires (hors séminaires)



Évolution du nombre d'heures annuelles des actions collectives



Évolution annuelle des frais de formation du PRF

Annexe 2

Liste des offices de Tourisme certifiés NF Services ou marqués Qualité Tourisme à fin 2016

ALPES DE HAUTE-PROVENCE

DIGNE-LES-BAINS
MANOSQUE
SISTERON
GRÉOUX-LES-BAINS
CASTELLANE

HAUTES-ALPES

SERRE-CHEVALIER/BRIANÇON
VARS
EMBRUN
ORCIÈRES
LE DEVOLUY
MONTGENÈVRE

ALPES-MARITIMES

ANTIBES
CAGNES-SUR-MER
CANNES
CAP D'AIL
GRASSE
LA-COLLE-SUR-LOUP
MANDELIEU-LA-NAPOULE
MENTON
MOUANS SARTOUX
MOUGINS
NICE
SAINT-LAURENT-DU-VAR
THÉOULE-SUR-MER
VALBERG
VILLENEUVE LOUBET

BOUCHES-DU-RHÔNE

AIX-EN-PROVENCE
ARLES
AUBAGNE
CASSIS
ISTRES
LA CIOTAT
LES-BAUX-DE-PROVENCE
MARTIGUES
SALON-DE-PROVENCE
GARDANNE
SAINT-RÉMY-DE-PROVENCE
MARSEILLE

VAR

CAVALAIRE-SUR-MER
LA-CROIX-VALMER
PROVENCE VERTE/Brignoles
SAINT-TROPEZ TOURISME
TOULON
ROQUEBRUNE-SUR-ARGENS
SAINT-RAPHAËL
SAINTE-MAXIME
FRÉJUS
HYÈRES
SAINT-CYR-SUR-MER
LAVANDOU
GRIMAUD
BORMES-LES-MIMOSAS
RAMATUELLE
LA -LONDE-LES-MAURES
OUEST VAR
BANDOL

VAUCLUSE

AVIGNON
CARPENTRAS VENTOUX
ROBION
CAVAILLON/LUBERON
VALRÉAS/ l'enclave des Papes

DEPUIS JANVIER 2017

2 renouvellements :
MANDELIEU (06)
CAGNE-SUR-MER (06)

En attente de retour d'audit :
CARRY-LE-ROUET (13)
UBAYE TOURISME (04)
VALLAURIS (06)
... et de nombreux autres à venir.



Annexes

Annexe 3

Liste des Offices de Tourisme engagés dans la qualification des Chambres d'hôtes (ayant suivi la formation chambre d'hôtes « référence »)



2012/2013

CARPENTRAS
LAURIS
LUBERON DURANCE (Tour d'Aigues)
LUBERON PAYS D'APT
MAZAN
ORANGE/Chateauneuf du Pape
PAYS DES SORGUES
ROUSSILLON
VAISON VENTOUX
VALREAS
AIGUINES
CŒUR DU VAR
LA CRAU
LA LONDE LES MAURES
LA PROVENCE VERTE
MONTAUROUX
SALLES SUR VERDON
VILLECROZE

2014

SEILLANS
ISTRES
ARLES
STE MAXIME
GRASSE
GRIMAUD
LA CROIX VALMER
Pays Mer Esterel
OUEST VAR
LE PRADET
TOURTOUR

2015

MANOSQUE
LAURIS
ORAISON
LAMBESC

2016

LA DRACENIE
VENTOUX SUD
ROQUEBRUNE SUR ARGENS
CASSIS
SAINT CYR SUR MER
CARPENTRAS
PAYS DE FORCALQUIER

Nos partenaires





Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative
Provence-Alpes-Côte d'Azur

c/o OMT - 300, avenue Giuseppe Verdi

BP 40160 - 13605 Aix-en-Provence

Tél. 04 42 16 80 10 - Email : contact@frotsi-paca.fr

www.frotsi-paca.fr

Office de Tourisme d'Aix-en-Provence