

FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE
TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR



ASSEMBLEE GÉNÉRALE
EXTRAORDINAIRE
06 AVRIL 2018 - EMBRUN

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
ASSEMBLEE GEENRALE EXTRAORDINAIRE & ANNUELLE – 06 AVRIL 2018 - EMBRUN



EVOLUTION DES STATUTS



Présentation du Projet de Statuts approuvé par le CA du 8/12/2017

- ✓ Remplacement de « Fédération Nationale des OTSI (FNOTSI) » par « Offices de Tourisme de France »
- ✓ Suppression de « UDOTSI » et « SI » et remplacement par « OTI / OTC et Offices de tourisme communaux »
- ✓ **Art. 3 – Organisation & vie fédérale : Composition**
 1. des Offices de Tourisme, Offices de Tourisme communautaires, Offices de Tourisme intercommunaux.

EVOLUTION DES STATUTS

2. de membres associés : Comités Régionaux du Tourisme (CRT), Comités Départementaux du Tourisme (CDT) Agences Départementales (ADDET), Conseil Régional, DIRECCTE, CCIR, Collectivités, organismes régionaux contribuant au développement touristique.

Ces membres associés apportent notamment leur concours aux opérations permettant de faciliter et d'améliorer les conditions de visite et de séjour sur leur zone d'intervention dans le respect de la sauvegarde de l'environnement et de la mise en valeur du patrimoine pour un développement touristique durable.

EVOLUTION DES STATUTS

3. tous les organismes assurant principalement les actions d'accueil, d'information, de promotion et de coordination des acteurs locaux du tourisme, d'animation touristique et de commercialisation conformément aux dispositions du code du tourisme et dont la présence est reconnue nécessaire par le Conseil d'Administration et approuvée par l'Assemblée Générale.
4. de membres d'honneur désignés par l'Assemblée Générale

✓ Art. 6 – Le CA

- ✓ Nombre de sièges : 32 membres élus pour 3 ans

- ✓ Elections des membres du CA :
 - a) 12 Délégués élus non techniciens : représentant les OT/OTI/OTC de la Région Provence Alpes Côte d'Azur
 - b) 12 directeurs ou techniciens salariés, responsables d'OT/OTI/OTC élus, issus soit d'une commune « station classée de tourisme », soit d'un EPCI
 - c) et d) inchangé
 - e) 2 délégués représentants les 5 CDT/ADT/ADDET (désignés entre eux)
- ✓ Art. 7 : Le Bureau
 - ✓ Composition du bureau : Rajout d'1 Président Délégué en remplacement d'1 Vice-Président

QUEL NOM POUR LA FROTSI ?

→ Noms proposés par le CA du 20/02/2018 :

- ✓ Offices de Tourisme Région Sud ?
- ✓ Offices de Tourisme de Provence Alpes Côte d'Azur ?
- ✓ Fédération Régionale en signature ?

FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE
TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR



ASSEMBLEE GÉNÉRALE

06 AVRIL 2018 - EMBRUN

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
ASSEMBLEE GEENRALE EXTRAORDINAIRE & ANNUELLE – 06 AVRIL 2018 - EMBRUN

Qualification
des Services
Vitaelectuels
OPQF 


FROTSI
Provence
Alpes
Côte d'Azur

PREAMBULE

- ➔ 2017 : une continuité de 2016 pour : « *accompagner le réseau et leurs administrations aux scénarii et stratégies possibles pour adapter leur territoire aux mutations* »
- ✓ Actualité législative : Gros travail d'information, de mise à jour des coordonnées (+ la DIRECCTE).
Une grande partie de la Région Sud Provence Alpes Côte d'Azur est constituée de « stations classées de Tourisme » ➔ *accueil le + grand nombre de visiteurs*
- ✓ Renforcement du travail en collaboration avec les partenaires : dont Service Attractivité Touristique (Plan de croissance de l'Economie Touristique)

PREAMBULE

- ✓ Œuvrer pour que l'OT reste un lieu d'échanges et de concertation entre les différents acteurs locaux,
- ✓ Travail de prospective : «Quels avenir et quelles compétences pour les OT de demain ? »
- 2017 : Année de transition dans l'organisation administrative du Tourisme, 3 enquêtes « diagnostic » :
 - Diagnostic Réseau 2017 (vs 2014)
 - Nouvelle Cartographie du Territoire
 - Baromètre Etourisme 2017 (vs 2014)

PREAMBULE

- ✓ Un PRF renouvelé à 67 % ➡ Formations certifiantes et diplômantes, cursus spécifiques post loi regroupement territoriaux, FOAD
- ✓ Un renforcement de l'accompagnement à la transition numérique ➡ APIDAE, la GRC, pourquoi ? comment ?, l'outil régional de GRC « AVIZI »,
- ✓ Une animation renforcée pour la qualification du réseau aux marques d'Etat ➡ « Un cursus Qualité », Référents Chambres d'hôtes références, meublés de tourisme, T&H

PREAMBULE

- ✓ Une communication renforcée pour la FROTSI & le réseau
 - 👉 Un site web plus inter-actif
- ✓ La FROTSI 👉 le maillon fédérateur entre le réseau et les partenaires institutionnels régionaux et nationaux

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



5 axes de développement au service du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur

AXE 1 : EMPLOI ET FORMATION



Des formations diplômantes, des cursus évolutifs & adaptés à l'évolution des métiers du Tourisme, de la FOAD proposés par une équipe certifiée IS OPQF

- ✓ Prévisionnel tenu avec renouvellement du diagnostic réseau :
 - Pour une nouvelle cartographie régionale,
 - Mise à jour de la base de données de la FROTSI,
 - Déceler les besoins en formation
- Constat :
 - Augmentation du nbre de salariés 🖐️ + 4 ETP (vs 2014)
 - Augmentation du niveau d'études BAC +2 et + 🖐️ + 4 %
 - Proportion équitable entre cadre/maîtrise & employé
 - Progression des poly compétences 🖐️ +1/4 des effectifs
 - Augmentation de la volonté de créer des emplois

AXE 1 : LE PRF 2017 en Chiffres

→ En présentiel :

- 73 Sessions (vs 84),
- 131 Jours de formations
- 8680 Heures
- 717 Stagiaires

→ En FOAD :

- Qualité : 1 action, 52 Heures de formation
- MOOC : 61 stagiaires, 416 modules suivis, 6240 Heures
- Langues : 7 actions, 7 stagiaires, 245 Heures

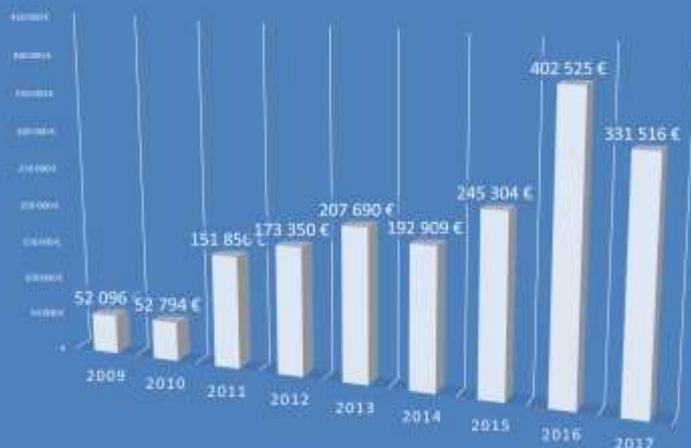


Soit un Total de :

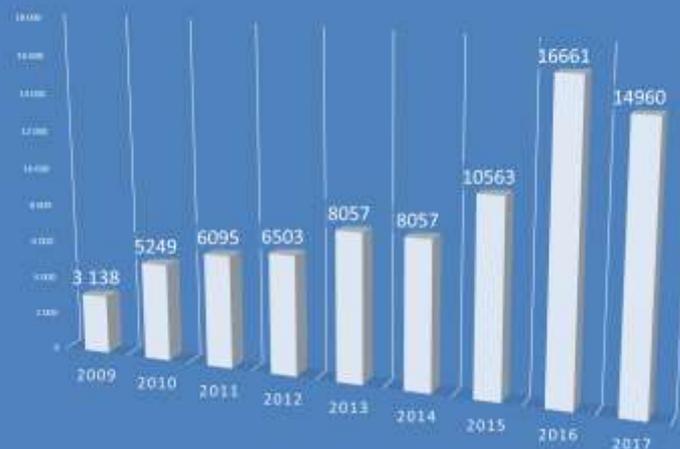
- 82 Actions
- 15 217 Heures
- 778 Stagiaires

AXE 1 : EVOLUTION PRF 2009 - 2017

FRAIS DE FORMATION DU PRF

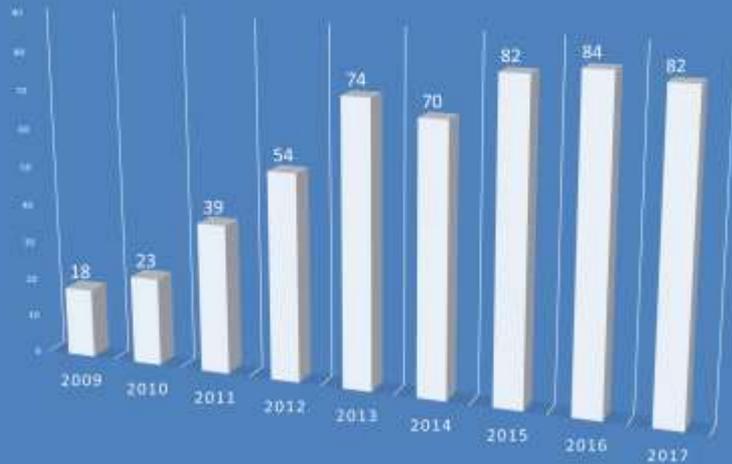


NOMBRE D'HEURES STAGIAIRES



AXE 1 : EMPLOI ET FORMATION

NOMBRE D'ACTIENS COLLECTIVES



NOMBRE DE STAGIAIRES



AXE 1 : EMPLOI & FORMATION

→ POUR 2018 :

- Poursuivre notre participation aux travaux de l'Observatoire Prospectif des Métiers & des Qualifications
- Accompagner les OT dans la réorganisation de leurs équipes
- Nouvelle organisation de la professionnalisation au niveau de la Branche : La FROTSI participera aux travaux d'OTF et des Relais territoriaux partenaires
- Poursuite de l'ingénierie financière adaptée aux cursus diplômants et qualifiants
- Déploiement des outils Régionaux de professionnalisation : APIDAE, AVISI
- Continuité dans l'étude de dépôt de certification professionnelle « Manager d'OT »
- Création d'une « commission formation Régionale » pour l'évolution du PRF
- Logiciel de gestion de formation



Le Titre Professionnel : 2^{ème} promo Chargé de Projets
Etourisme - Déploiement du dispositif régional
« APIDAE » & Outil de GRC – « AVIZI »
Journée Club Etourisme PACA & Community Manager on
the beach #VEM8

AXE 2 : NUMERIQUE

- ✓ 2^{ème} promo du Titre Chargé de Projet Etourisme
- ✓ Objectifs :
 - Formation qui intègre pilotage & mise en œuvre de stratégies Etourisme sur son territoire
 - Titre national à finalité professionnelle de niveau II (bac +3)
- ✓ Résultats 2017 :
 - 24 stagiaires,
 - 1960 Heures soit 25 jours,
 - 46 projets de stratégies ou plans d'actions finalisés,
 - 93 % de réussite !

AXE 2 : NUMERIQUE

- ✓ Au global, la formation Etourisme en 2017 :
 - 34 jours de formation,
 - 352 stagiaires,
 - 4648 heures.
- ✓ La Veille Etourisme  Un canal d'information sur :
 - Les tendances sectorielles du Etourisme,
 - L'évolution du marché, des acteurs,
 - Des technologies, des outils & pratiques
- ✓ La Veille Etourisme  c'est en 2017 :
 - 27 500 vues - 1200 followers





- ✓ La FROTSI partenaire de #VEM8 :
 - ✓ Membre du Copil du salon Etourisme Voyage en Multimédia,
 - ✓ Intervient dans les grands choix des ateliers & sur l'évènement,
 - ✓ Anime un stand FROTSI durant les 3 jours
 - ✓ Co-organisation sur la 1^{ère} de Community Managers On The Beach

✓ Club Etourisme PACA :

- 102 membres,
- Un lieu d'entraide, d'échange d'infos et de bonnes pratiques,
- Un lieu d'animation qui réunit toute sorte de métiers Etourisme,
- Pour le renforcement de l'intelligence collective du réseau sur la thématique
- Réuni en ouverture de #VEM8

✓ Collaboration aux côtés du Service Attractivité et Tourisme de la Région :

- Déploiement des technologies partagées dans le réseau et avec les autres partenaires institutionnels : APIDAE & Outils de GRC AVIZI



AXE 2 : NUMERIQUE

✓ Pour 2018 :

→ Titre Etourisme :

- Travail sur l'ingénierie pédagogique du Titre Chargé de Projet Etourisme pour coller au référentiel évolutif,
- Lancement de la 3^{ème} promo,

→ Formations Etourisme :

- Fort du diag Etourisme : Travail d'ingénierie & d'accompagnement,
- Redéfinir les outils de montée en compétence sur le Etourisme à animation du réseau

→ Travail en collaboration avec le service attractivité et tourisme :

- Déploiement outil de GRC AVIZI auprès du réseau,
- Formation en définition et pilotage d'un projet GRC sur sa structure,

→ Collaboration avec CRT PACA & Vaucluse Provence Attractivité

AXE 3 : QUALIFICATION DU RESEAU



Soutenir la progression du nombre d'Offices de Tourisme qualifiés Marques d'Etat « Qualité Tourisme » « Tourisme & Handicap »
Développer la qualification des Chambres d'hôtes & le classement des meublés de tourisme par les OT

AXE 3 : La Marque d'Etat Qualité Tourisme

- Une Marque d'Etat promue par la DGE,
- Prise en compte au Comité Interministériel du Tourisme
- Un accompagnement adapté selon l'organisation du territoire
- L'accompagnement à la Marque sur la Région :
 - Une animation régionale de la démarche,
 - Un cursus de formation complet de l'obtention à l'animation de la marque en intra et sur son territoire pour tous les étages du management,
 - Des audits blancs réalisés par la qualitiennne de la FROTSI,
 - Un appui financier de la Région via la FROTSI sur le coût audit externe



En Provence
Alpes Côte d'Azur
60 OT qualifiés
Qualité Tourisme
ou certifiés ISO

AXE 3 : Les classements « Chambre d'Hôtes Référence » & « Meublés de tourisme »



✓ Qualification « Chambre d'Hôtes Référence »

- Animée par Commission Régionale, qualification propre à OTF
- Un dispositif qui permet de valoriser l'offre des territoires
- En 2017 : 40 structures qualifiées, 123 chambres soit 306 lits
- Un total de 240 maisons d'Hôtes qualifiées sur la Région, représentant 658 chambres d'Hôtes, soit 1393 lits

✓ Mission : « Classement des meublés de tourisme »

- Une formation proposée par la FROTSI
- En 2017 : 7 OT ont souhaité l'ajouter à leurs missions
- 22 OT en Provence Alpes Côte d'Azur sont des organismes de contrôle agréés ou en cours d'obtention



AXE 3 : Les Marques d'Etat «Tourisme & Handicap » et « Destination pour Tous »

- Permettre à l'OT de passer du « pouvoir accueillir » validé par la loi sur l'accessibilité de 2015 au « vouloir accueillir »,
- 2 formations proposées :
 - Formation Niveau 1 obligatoire pour l'obtention de la Marque,
 - Formation Niveau 2 « Mobiliser et accompagner les acteurs de son territoire sur le chemin d'une « Destination pour Tous © » Marque attribuée à une Commune / Territoire
- Participation de la FROTSI PACA aux commissions Régionale d'attribution et à la réunion annuelle de bilan de la DIRECCTE
- 65 Offices de Tourisme marqués « Tourisme et Handicap » :
04 = 3 ; 05 = 11 ; 06 = 17 ; 13 = 19 ; 83 = 10 ; 84 = 5



AXE 3 : QUALIFICATION DU RESEAU

✓ Pour 2018 :

- Soutenir encore et toujours la progression du nombre d'OT marqués Qualité Tourisme et Tourisme Handicap,
- la qualification de l'offre locale via les « chambres d'hôtes références » et le classement des meublés de tourisme par les Offices de Tourisme,
- Promouvoir les nouveaux cursus de formation « une démarche Qualité pour des prestations et des accueils d'excellence »
« Animer les démarches Qualité de sa destination »

AXE 4 : COMMUNICATION

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



Formations



Développer les supports de
communication des actions de la FROTSI & du Réseau des
Offices de Tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur

✓ 2017 : Nouvelle Communication de la FROTSI

- Site www.frotsi-paca.fr avec 1 Newsletter mensuelle issue du site
- Une information en ligne ponctuée d'actualités et d'un agenda sur :
- Le Plan Régional de formations,
- L'évolution de la réglementation du Tourisme et droit social,
- La vie du réseau à travers les initiatives et bonnes pratiques

✓ Quelques chiffres (depuis l'ouverture : 1 an)

- 3265 Utilisateurs avec un taux de rebond de 1,69 %
- 23661 pages vues dont 5,4 pages vues par session,

AXE 4 : Newsletters

- ✓ Une news mensuelle « Le Ejournal de la FROTSI »
 - 1^{ère} news : Août 2017 – 10 news adressées aux abonnés,
 - Un taux moyen d'ouverture de 50,18 %
 - Objectif : Le Ejournal mensuel et des newsletter spécifiques
 - Attention : seuls les abonnés reçoivent dorénavant les news !
 - Pour s'abonner : Cartouche « Newsletter : s'abonner » au bas de la home du site
- ✓ Pour 2018 :
 - Faire évoluer le site : observatoire du réseau, gamme de services, offres de formations et actualités nationales, juridiques et techniques.

AXE 4 : COMMUNICATION

✓ Pour 2018 :

→ Evolution du site :

- Véritable observatoire du réseau,
- Augmenter la gamme de services,
- Faciliter l'accès aux offres de formations,
- Développer les actualités nationales, juridiques et techniques
- Intégration de fonctionnalités liées à la formation

AXE 5 : REPRÉSENTATION



Optimiser la visibilité des Offices de Tourisme
de Provence-Alpes-Côte d'Azur

AXE 5 : REPRÉSENTATION

✓ Au niveau régional :

- Réunion décentralisée de valorisation du Plan de Croissance de l'économie Touristique,
- Participation aux travaux de déploiement « APIDAE » et outil de GRC « AVIZI »,
- Comité Régional d'Attribution des Marques d'Etat Qualité Tourisme et T&H,
- Animation du club Etourisme & RAQ, du MOOC auprès des CCI
- Partenaire financier et copilote du volet Accueil dans le « Contrat de Destination : Art'S de vivre en Provence » avec BDR Tourisme et le CRT Provence Alpes Côte d'Azur

AXE 5 : REPRÉSENTATION

✓ Au niveau national :

- 3 élus de la FROTSI au CA d'OTF
- Double casquette du Président « FROTSI » & « OTF »
- Présente au sein de 5 Commissions (Formation, Numérique, Relais territoriaux, hébergement, Prospective et développement)
- Participation au Congrès National OTF

✓ Vie associative :

- 31 448 km parcourus par le Président et l'Equipe pour :
 - Organisation de 3 CA : Aix-En-Provence, Montgenèvre, Villeneuve Loubet & AG à Châteauneuf-de-Gadagne,
 - Participation aux Commissions de formation à OTF,
 - Etc....



AXE 5 : REPRÉSENTATION

✓ Pour 2018 :

- Année Elective avec renouvellement des membres du CA,
- Une année charnière avec une nouvelle organisation au sein du personnel,
- Un nouveau nom pour la Fédération

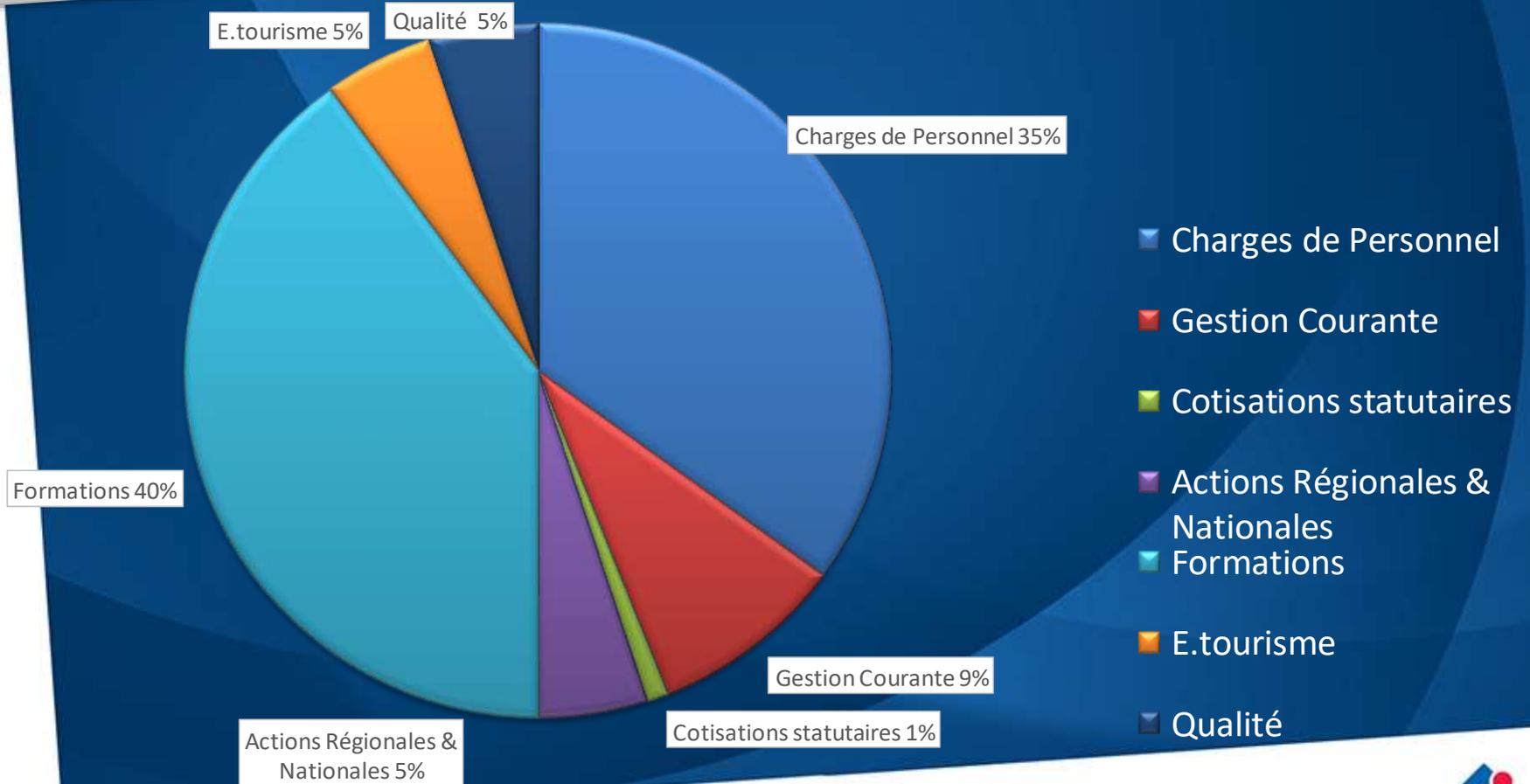


Un remaniement pour :

- Etre au plus proche des évolutions des territoires,
- S'impliquer dans les nouveaux programmes de la Région FORME, MARK, et SMART DESTINATION,
- Maintenir une stratégie d'actions tournée vers les adhérents, les territoires et partenaires

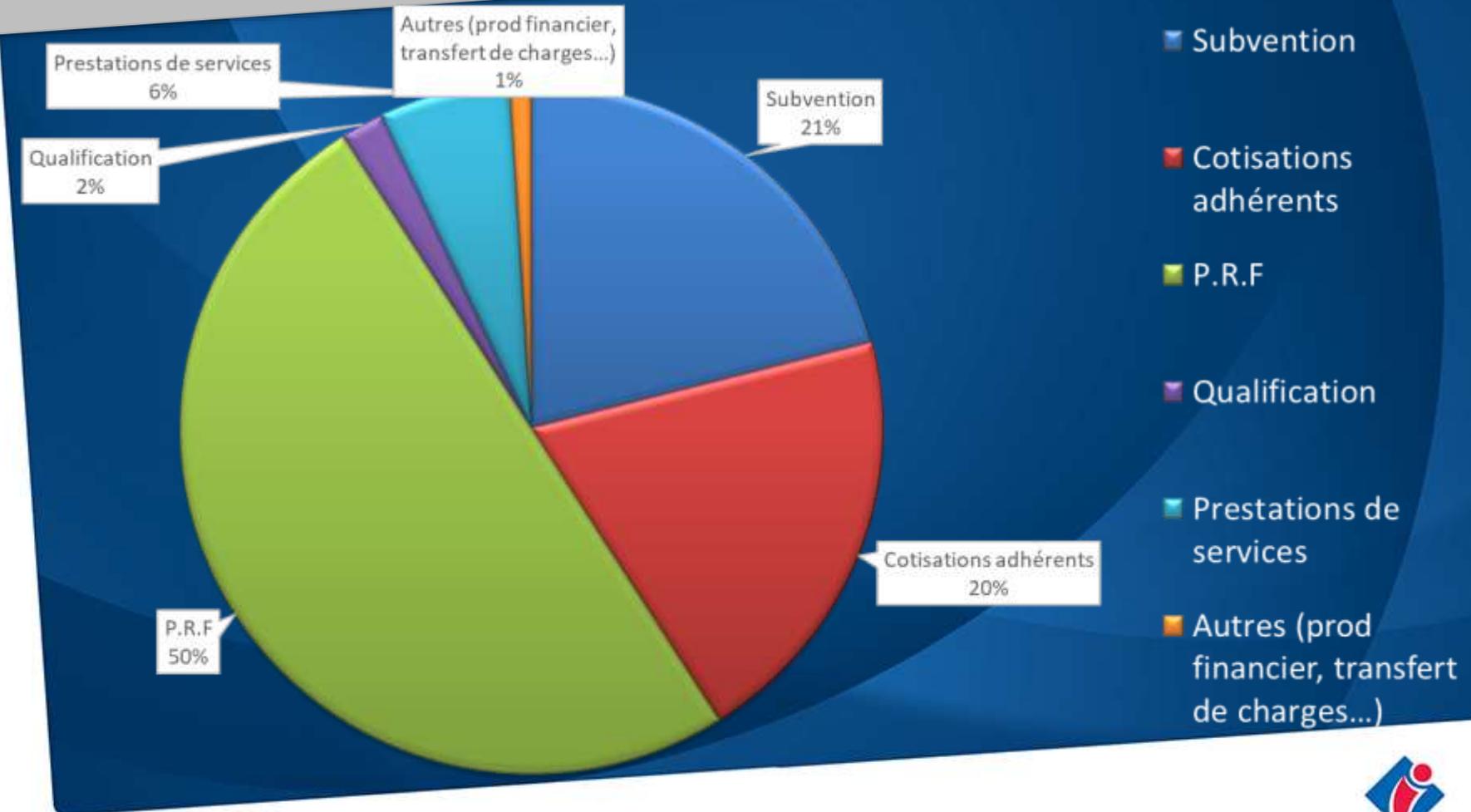


BUDGET RÉALISÉ 2017 - CHARGES

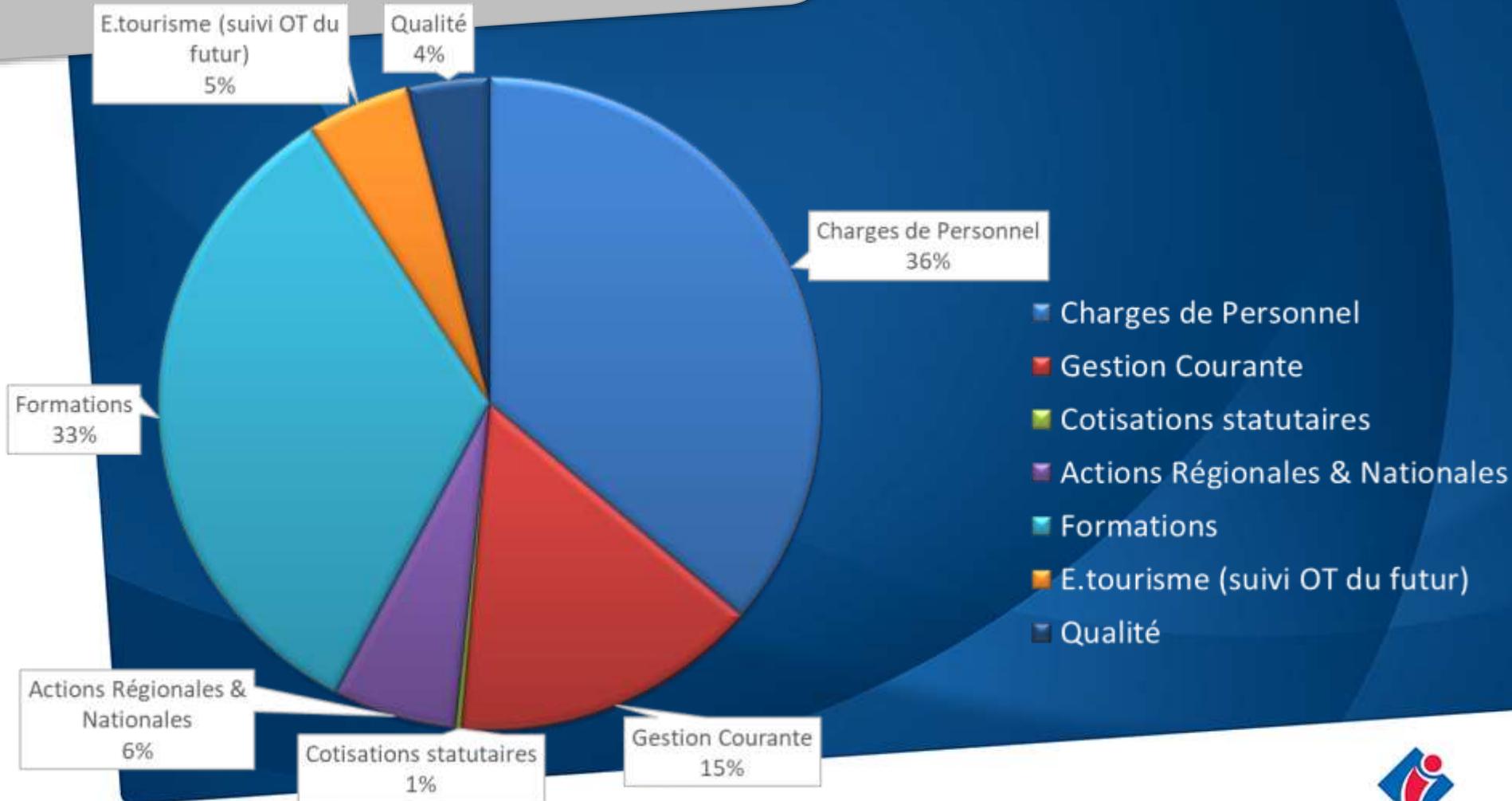


BUDGET RÉALISÉ 2017 - PRODUITS

→ 21% de subvention Région & État
→ 77% d'autofinancement

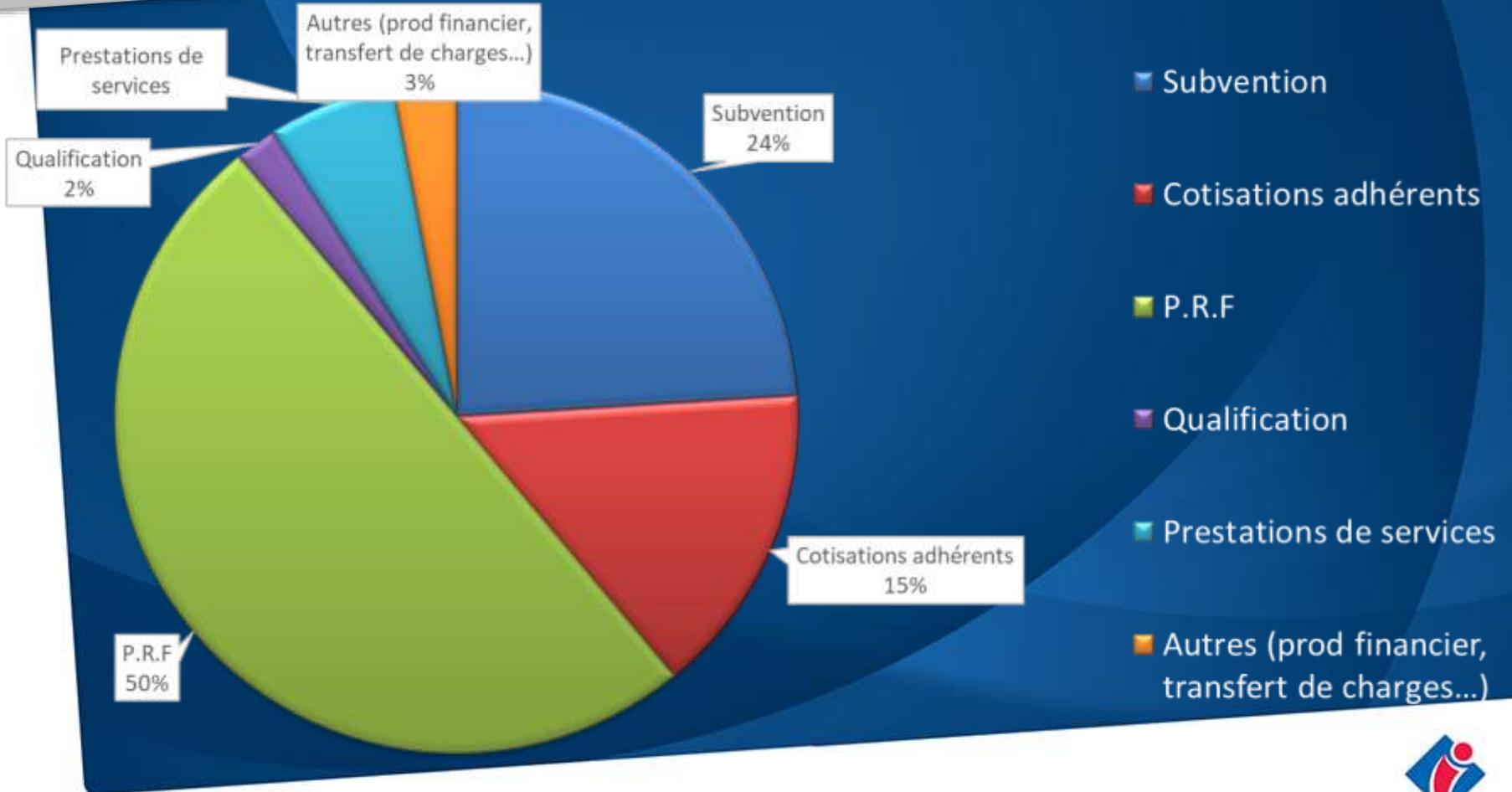


BUDGET PRÉVISIONNEL 2018 - CHARGES



BUDGET PRÉVISIONNEL 2018 - PRODUITS

→ 24 % de subventions Région & Etat
→ 76 % d'autofinancement



NOS PARTENAIRES



MERCI DE VOTRE ATTENTION...

« La Fédération, comme Offices de Tourisme de France, se doit d'être au plus près de son réseau pour pouvoir l'accompagner de façon pertinente et efficace dans le changement, pour un développement qualitatif permettant leur transition naturelle vers l'Office du Tourisme du Futur ».

Christian MOURISARD, Président



**FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET
SYNDICATS D'INITIATIVES DE PROVENCE ALPES COTE D'AZUR**

300, Avenue Giuseppe Verdi - BP 40160

13605 AIX-EN-PROVENCE Cedex 01

Tél. +33 (0)4 42 80 16 10 - contact@frotsi-paca.fr

www.frotsi-paca.fr