



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

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

2018 : UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR LA FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR !

POUR UNE REPRÉSENTATIVITÉ RÉELLE DU RÉSEAU :



La nouvelle organisation touristique Régionale, qui a découlée de la mise en application des lois NOTRe et MATPAM, imposait à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme, en cette année d'élections, de retravailler ses statuts et son nom pour continuer à assurer au sein du Conseil d'Administration une représentativité effective du réseau.

Ce sont donc 32 sièges qui ont été pourvus, répartis en 3 collèges : Elus, Directeurs des Offices de Tourisme et partenaires de la Fédération Régionale. 32 membres représentatifs de notre réseau mis à contribution pour accompagner la Direction et l'équipe de l'association dans le déploiement de ses missions :

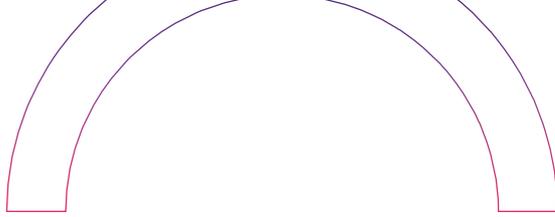
- D'accompagnement pour le maintien de l'employabilité par la montée en compétence,
- De la qualification pour une offre de services qualitative, gage de compétitivité,
- D'observatoire et de prospective pour l'évolution de nos métiers et l'adaptabilité,
- De communication et de représentation du réseau, auprès des instances Régionales et Nationales.

2018 aura été aussi l'année de l'évolution de notre nom en Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Autant de missions pour lesquelles j'ai renouvelé avec conviction mon engagement pour les accomplir durablement. Je tiens ici à remercier une nouvelle fois l'ensemble du réseau pour la confiance qui m'a été renouvelée pour conduire la nouvelle équipe de la Fédération sur ce nouveau mandat de Président (2018 - 2021).

POUR SA RÉORGANISATION EN INTERNE :

Le départ en retraite de Martine Roche, Déléguée Générale, au service de la Fédération Régionale depuis plus de 10 ans et partie en avril 2018, nous a obligé à repenser l'organisation interne et la redistribution des tâches à l'équipe. Je profite à nouveau pour souligner son engagement profond et sans faille pour le réseau et son travail accompli avec efficacité et professionnalisme à la Fédération.



Une nouvelle équipe qui a su maintenir le cap pour la réalisation des objectifs 2018. Parmi les actions à retenir, je tiens à souligner le travail réalisé par la direction, aux côtés d'Offices de Tourisme de France et des Relais Territoriaux, dans le cadre de la modification des règles de financement de la professionnalisation au sein de notre branche, particulièrement en ce qui concerne l'achat de formations.

Je retiens également de forts résultats encourageants du nombre de participants au plan régional de formation dont les cursus certifiants Chargé de projet E.tourisme et Coordinateur des Accueils. Cet important travail de fond, réalisé chaque année pour adapter à la fois l'ingénierie pédagogique aux évolutions de nos métiers et l'ingénierie financière aux réformes gouvernementales de la formation, est prépondérant pour la qualification du réseau mais aussi pour l'équilibre financier de votre Fédération.

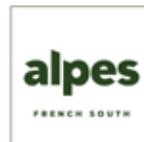
Même si le paramétrage du progiciel Dendreo pour la gestion de la formation et la mise en ligne de notre catalogue de formations aura été une charge supplémentaire non négligeable dans l'organisation du travail de l'équipe ; nous sommes en mesure de vous apporter encore plus de services personnalisés et d'absorber le travail administratif de suivi pour nous permettre ainsi, de nous consacrer au développement de nos missions.

Nous avons tenu notre promesse faite en 2017 quant au renforcement de notre présence aux côtés de nos partenaires institutionnels pour le déploiement de leurs stratégies touristiques Régionale et vous représenter ainsi dans la gouvernance régionale du Tourisme.

C'est donc une nouvelle équipe, qui a œuvré pour un nouveau réseau (compte tenu des réformes territoriales) et je les en félicite.

Ces dernières années, nombreux sont les défis que nous avons relevés à vos côtés. La réussite de notre réseau perdurera tant que nous continuerons ensemble dans un état d'esprit de confiance et de solidarité.

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



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

2018 : UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION, UN NOUVEAU NOM, UNE NOUVELLE ÉQUIPE !

Un remaniement pour la poursuite de grands objectifs :

- Assurer la continuité de la prise en charge des grands axes de développements qui ont été mis en place pour le compte des Offices de Tourisme de la Région, durant ces 8 dernières années, et les développer encore ;
- Prendre en compte les incidences des lois NOTRe et MPTAM sur les nouvelles organisations territoriales qui se mettent toujours en place ;
- S'insérer dans les divers programmes du nouveau Schéma Régional de Développement Touristique, notamment les programmes CAPE, FORME, MARK et SMART DESTINATION ;
- Développer un travail co-construit avec les représentants élus au C.A. ou volontaires du réseau et des consultants experts sur la formation, l'Office de Tourisme du futur.



Mandelieu-la-Napoule © OTC Mandelieu

AXE 1

EMPLOI & FORMATION

- Accompagnement des OLT, dans le cadre de l'intégration des personnels aux nouvelles organisations touristiques post Lois NOTRe et MAPTAM
- Les excellents chiffres du Plan Régional de Formations 2018
- Travail et collaboration avec OTF sur les nouvelles organisations de la formation au sein de la branche
- Numérisation de la gestion et de l'offre de formations de la Fédération Régionale

AXE 2

NUMÉRIQUE & ETOURISME

- Collaboration avec la Région dans le déploiement des outils numériques mis à disposition du réseau : SIT Régional & GRC - Journée Club Etourisme et événements régionaux - Travaux cahier des charges Outil de Gestion de l'Ereputation

AXE 3

QUALIFICATION DU RÉSEAU

- Accompagnement aux marques d'Etat Qualité Tourisme - Tourisme & Handicap - Destination pour tous - Qualification de l'offre : Chambres d'hôtes référence & classement des meublés de tourisme.
- Animation du réseau des Référents Qualité Tourisme, Participation à la commission nationale QT

AXE 4

OBSERVATOIRE & PROSPECTIVE

- Le Club des Indicateurs en Région - Outil National d'Indice de Touristicité
- Travaux Offices de Tourisme du Futur : identification de nouveaux métiers

AXE 5

COMMUNICATION & REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

- Animation réseau : Communication E.journal de la Fédération, animation site web, organisation Road Tour des Départements - Relai de la Communication de la Région - CRT
- Une participation active aux commissions régionales : Eco Tourisme, Cotech Apidae, CRGM, etc...
- Une implication dans les commissions Nationales : Formation, Qualité, Relais Territoriaux

ANNEXES



AXE 1

EMPLOI & FORMATION

L'EMPLOI

Les Lois NOTRe et MAPTAM ont eu pour conséquence le regroupement des personnels en poste dans les organismes locaux de tourisme (OLT) concernés. Les directions et personnels des structures maintenant en place ont d'autant plus besoin de l'expertise et de l'accompagnement de la Fédération Régionale pour atteindre rapidement la performance.

S'appuyant sur les derniers diagnostics sociaux et numériques réalisés en 2017, la Fédération Régionale a souhaité apporter une expertise métier, méthodologique et organisationnelle pour permettre aux nouvelles équipes de se mettre en place.

Les objectifs sont multiples :

- Accompagnement des directions d'offices de tourisme au plan RH
- Mise à niveau des compétences pour l'ensemble des équipes regroupées,
- Aide à une réorganisation opérationnelle efficace du fait du nombre de personnels équivalents temps plein plus important,
- Maintien de l'employabilité avec la création d'un plan de développement des compétences propre à chaque structure pour capitaliser sur l'humain,
- Favoriser l'évolution des personnels (qualification, certification : plan de carrière individuel).

Il est un fait que les potentielles conséquences fâcheuses de ces regroupements de structures, consécutives à l'obligation de réorganisation, ne pourront être lissées que par la prise en compte au plus haut niveau managérial et de gouvernance, que ce sont les personnels en place, par l'acquisition de méthodes de travail communes, qui constituerons de nouveau des équipes performantes au service des visiteurs et touristes.

LA FORMATION

Une directive européenne et une loi gouvernementale

2018 a été le départ de grands bouleversements dans l'organisation de la professionnalisation de la branche des Organismes de Tourisme. En effet, au-delà des promesses de réformes portées par le gouvernement, les règles de financement de la professionnalisation au sein de notre branche ont évolué dès le premier trimestre 2018, particulièrement en ce qui concerne l'achat de formations.

Pour nous permettre de continuer à proposer un plan régional de formations répondant aux besoins des Offices de Tourisme de la Région, nous avons travaillé d'arrache-pied avec Offices de Tourisme de France et les Relais Territoriaux partenaires, à la nouvelle organisation des accords de branche dans ce domaine. Les conditions stables de financement, particulièrement en ce qui concerne les formations certifiantes, n'ont été connues qu'au deuxième trimestre.

Nous avons donc mené de front une réorganisation profonde du financement de la formation et la création, pour le compte des salariés de la branche, d'une ingénierie financière adaptée aux formations diplômantes et qualifiantes Chargé de projets Etourisme (Niveau II), Coordonnateur des Accueils Touristiques (Niveau III) ; conçues et déployées au niveau régional, ce qu'aucune autre région n'avait fait.

Introduction d'une technologie de gestion de la formation

Devant le fort succès de son offre de formation, la Fédération Régionale qui a vu ses effectifs d'apprenants et le nombre d'heures stagiaires monter en flèche ces dernières années, s'est dotée en 2018 d'un progiciel de gestion de la formation. Celui-ci devrait nous permettre de continuer à garantir une offre de formations et de services performante.

Ce progiciel nous permet également de répondre aux exigences de la certification COFRAC OPQF, certification obtenue en 2016 pour l'organisme de formation de la Fédération Régionale. Une certification obligatoire à l'ensemble des OF à compter de 2021 dans le cadre de la loi « pour choisir son avenir professionnel », obligation que nous avons largement anticipée.

Cette intégration technologique a entraîné un lourd travail de paramétrage réalisé par l'équipe en fin de 1^{er} semestre pour une exploitation opérationnelle dès le lancement des formations du 2nd semestre. L'ensemble des Offices de Tourisme, partenaires, formateurs, modules de formation et documents types de l'organisme de formation ont été renseignés dans un même outil technologique pour la première fois.

Ce progiciel, intervient en effet sur l'ensemble des éléments administratifs de suivi, depuis l'inscription du stagiaire jusqu'à la facturation de l'OPCA, ou de la structure, en passant par la génération automatique de documents réglementaires (convocation, questionnaire de satisfaction, attestation) et emails associés.

C'est également un réel outil de promotion pour le Plan Régional de Formations puisqu'il nous permet d'afficher notre offre de formation en ligne à jour, en temps réel, avec une inscription directe des stagiaires.

C'est pour la Fédération l'assurance d'une offre de services supplémentaire et qualitative pour la direction de la structure qui pourra suivre l'évolution du plan de développement des compétences de chacun de ses salariés.

En résumé cette technologie c'est : Pour la Fédération Régionale

- Gestion complète de l'organisme de formation
- Depuis l'émission et la mise à disposition de l'offre...
- Jusqu'à l'établissement du Bilan Pédagogique et Financier
- Un gain substantiel de productivité
- Une meilleure gestion qualité des process administratifs
- Plus de temps pour personnaliser les services d'accompagnement des compétences



Pour les Offices de Tourisme et les partenaires

De nouveaux services en ligne :

- Inscription multi formations en ligne
- Vision claire et à jour des formations disponibles
- Réception de l'ensemble des documents par emails dans des délais records (Convention, convocation, attestation, questionnaires qualité...)

De nouveaux services + :

- Bilan annuel de formations suivies auprès de la FR. OT
- Un suivi à jour des inscriptions et participations passées et à venir
- Une fois le formulaire en ligne rempli, la Fédération s'occupe de TOUT !

BILAN DU PLAN RÉGIONAL DE FORMATION 2018

Le plan de formation 2018 a été particulièrement bien suivi par les Offices de Tourisme. Celui-ci a accueilli un total de 842 stagiaires (778 en 2017), ce qui fait de l'année 2018 une excellente année en termes d'engagement des structures dans la montée en compétences des agents. La participation a été équivalente entre les structures de moins de

11 salariés de droit privé (362 en 2018 – 307 en 2017) et celles de plus de 11 salariés (361 en 2018 – 326 en 2017) mais en revanche moins de personnels relevant de la fonction publique (124 en 2018 – 144 en 2017). Ceci s'explique bien sûr par les effets des lois NOTRe et MAPTAM qui ont vu se regrouper des Offices de Tourisme et leurs effectifs, les faisant parfois franchir le seuil social de 11 salariés et plus.

Par ailleurs, il est à noter que la répartition territoriale des participants a été plus équilibrée en 2018 même si globalement, ce sont toujours les départements du Var, des Bouches du Rhône et des Alpes Maritimes qui envoient le plus leurs agents en formation. Le département des Hautes-Alpes a été le grand absent de ce Plan Régional de Formation annuel avec 9% du total des stagiaires. Côté thématique, ce sont toujours le Etourisme (30%), l'Accueil (25%) et la qualité/accessibilité (17%) qui constituent le trio de tête suivi par le Marketing/Commercialisation/Communication (11%), le Management (11%) et les formations aux Stratégies de territoires (7%).

Durant cette année 2018, nous avons continué à appuyer le déploiement des outils régionaux tels que la base de données régionale « API-DAE » en assurant les sessions de formation pour la Branche Tourisme et les institutions connexes (Parcs Naturels par exemple) contributrices et utilisatrices de la base de données d'information touristique Régionale. Par ailleurs, le Conseil Régional ayant choisi l'outil de GRC terri-

torial, nous avons coordonné et mis en place les premières sessions de formation pour « AVIZI ». Afin d'accompagner le déploiement de l'outil de GRC, nous avons développé une formation spécifique à l'exploitation et l'optimisation d'une GRC pour le développement économique basé sur la fidélisation du client (voir axe 2).

LA FOAD

Nous avons développé notre ingénierie autour des nouveaux modes de transmission des connaissances avec notamment le développement de la Formation Ouverte et A Distance (FOAD) en soutien du plan de formation présentiel. Celle-ci était constituée de deux offres pédagogiques en 2018 et nous avons travaillé en fin d'année sur la création d'un nouveau dispositif. Pour les deux premiers, il s'agit des formations en langues étrangères mais aussi via le MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur, « ensemble vers l'excellence touristique », en partenariat avec Atout France.

Le nouveau dispositif auquel nous avons travaillé fin 2018 a consisté, en partenariat avec le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, en la rédaction d'un Micro-Learning destiné aux professionnels du tourisme.

Les Langues Étrangères

Pour la 4^e année consécutive, la formation à distance proposée par la Fédération Régionale, au perfectionnement aux langues étrangères a permis en 2018 à 20 stagiaires de s'engager dans cet apprentissage ce qui représente un total de 700 heures de formation pour cette seule thématique. Cette formation qui s'adapte au niveau de chacun et permet de progresser à son rythme continue à séduire les agents des Offices de Tourisme de par sa souplesse et ses résultats positifs et significatifs quant à l'amélioration de leur niveau en langue.

MOOC PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR

Ensemble vers l'excellence touristique

Les conditions avantageuses Nationale pour le financement du MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur n'ont pas été reconduites en Région. Le MOOC a donc fait partie de l'offre catalogue de formation de la Fédération Régionale. Les contenus proposés depuis 2016 ont été mis à jour sur la partie « connaissance des clientèles européennes » à par-

tir du second semestre. Nous avons accueilli cette année un total de 53 stagiaires. 45 d'entre eux étaient des personnels saisonniers des Remontées Mécaniques des stations Hautes-Alpines. La Fédération Régionale distributeur exclusif en Région, de l'offre de formation lancée par Offices de Tourisme de France en partenariat avec Atout France, sur le MOOC ACCUEIL France a réalisé 10 dossiers répartis en 3 Offices de Tourisme.

LE CQP : UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS, RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR

En 2018, la 2^e promotion de la formation qualifiante : « Coordinateurs des accueils touristiques » a été confirmée, forte du succès de la promotion pilote initiée en 2016 dans seulement 3 Régions en France, dont Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Dans notre Région, c'est donc déjà 14 destinations qui ont pu bénéficier du parcours de formation certifiant de 22 jours et 15 coordinateurs des Accueils touristiques qui exercent aujourd'hui leurs compétences dans leur Office de Tourisme au profit de leur territoire. Le déploiement d'une stratégie d'Accueil, dans et hors les murs de l'Office de Tourisme, est l'une des missions premières de nos organismes. C'est également l'un des moyens qu'ont nos destinations pour se démarquer de la concurrence et assurer un accueil performant et de qualité, auprès de clientèles de plus en plus exigeantes. C'est aussi et surtout l'assurance d'avoir à l'échelle de nos destinations, une pratique de nos métiers d'accueil qui soit résolument moderne, harmonisée, créatrice de valeur et qui associe efficacement socioprofessionnels et habitants.

C'est par ailleurs la prise en compte de la montée en compétence et de la professionnalisation du personnel d'accueil, grâce à l'équivalence qu'offre cette certification d'un niveau Bac +2.

Le bilan particulièrement positif nous permet d'envisager la poursuite de ce parcours certifiant en 2019.

AXE 2 NUMÉRIQUE & ETOURISME

En 2018, plusieurs paliers ont été franchis dans le secteur de l'Etourisme. Par exemple, poussée par la démocratisation des usages mobiles, c'est durant cette année que la barre des 60% a été atteinte concernant le pourcentage du total des réservations issues d'internet. Toutefois, si les recettes issues du web touristique sont encore et toujours en croissance, il en va de même pour les dépenses marketing qui y sont liées (plus d'un tiers des dépenses depuis 2018).

Côté Offices de Tourisme, on constate de belles avancées mais aussi quelques questions en suspens. Par exemple :

- En 2018, recul de plus de 20% de structures ne consacrant aucun budget au webmarketing
- Et pour cause, les Offices de Tourisme sont presque 90% à désormais monitorer leur présence et leurs activités en ligne (+17% sur Facebook, +23% sur Instagram, +8% sur le référencement)

Toutefois :

- Seuls 46% (+2%) des Offices de Tourisme ont mis en place des outils ou actions spécifiques pour l'Accueil Numérique, LA mission premières de nos structures
- Il n'y a toujours que 2.2 ETP (stable) dont la Direction impliqués dans le numérique alors que la place qu'il occupe est toujours plus grande chez nos clients/visiteurs

Données issues du Baromètre de Performance Etourisme 2017/18, précédente enquête 2014/15.

Afin d'accompagner les Offices de Tourisme de la région vers la performance digitale, la Fédération Régionale a maintenu en 2018 un plan d'actions ambitieux.

LE PLAN DE FORMATIONS ETOURISME

L'Etourisme sera en 2018, et pour la 6ème année consécutive, la thématique de formation qui aura rencontré le plus de participation, tant en nombre de stagiaire qu'en termes d'heures de formation réalisées. Ceci confirme à la fois la vision des Offices de Tourisme des besoins croissants des touristes de se voir proposer des services touristiques de plus en plus numérisés mais confirme également leur parfaite prise de conscience du besoin d'adaptation de leurs métiers et de leurs missions.

C'est ainsi qu'avec **269 stagiaires** formés représentant plus de **3100 heures de formation**, les sessions de professionnalisations réalisées en Etourisme occupent plus de **30% du total** du Plan Régional de Formations 2018.

La Fédération Régionale a ainsi accompagné les Offices de Tourisme, à travers son plan de formations, dans la mise en place du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**), règlement européen mis en place depuis le 25 mai 2018. Nous avons ainsi organisé les formations pour les futurs Délégués à la Protection des Données (DPO) mais aussi les managers en matière de droit social, également impactés par ces nouvelles règles.

L'essentiel des autres formations ont porté sur le développement et la meilleure appropriation du Système d'Information Touristique régional **APIDAE**, du système de Gestion de la Relation Client régional **AVIZI** mais aussi sur la formation des agents aux stratégies et outils de communication numériques et de digitalisation de la relation client.

Il faut noter toutefois que depuis maintenant 3 ans, les Offices de Tourisme consentent moins à se former au Management Numérique de Destination, notamment les thématiques liées à l'accueil numérique, et que ceci se ressent dans le dernier baromètre de performance digitale. A l'heure où les nouveaux territoires post Lois NOTRe et MAPTAM sont désormais administrativement structurés, la Fédération Régionale réitère son engagement auprès des territoires pour les accompagner dans ces définitions stratégiques indispensables au maintien de nos services auprès des clientèles touristiques.

CHARGÉ DE PROJETS ETOURISME

En 2018, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme a organisé la 3^e promotion de Chargé de Projets Etourisme. Sur les bases du nouveau référentiel de compétences, désormais structuré en 5 blocs de compétences plutôt que 7, nous avons organisé dans ce cadre les formations des Cursus Assistance au Management Numérique de Destination, de Community Manager de Destination et d'Animateur Numérique de Territoire. C'est en effet autour de ces trois missions phares du Chargé de Projets Etourisme que nous organisons les formations.

A noter également que 2018 fut l'année de la création du Certificat de Qualification Professionnelle par la Branche Tourisme, qui sécurise ainsi sur le long terme la certification au sein de notre Convention Collective.

RÉSULTATS 2018

29 agents des Offices de Tourisme de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ont obtenu tout ou partie des blocs de compétences du Titre de Chargé de Projets Etourisme pour une durée total de formation de 1750 heures. Ceci représente :

- 48 blocs de compétences obtenus selon les évaluations prévues par le référentiel
- 12 plans d'actions de stratégie de performance globale Etourisme créés
- 7 plans d'actions de stratégie d'animation des professionnels du tourisme créés
- 12 stratégies de contenu rédigées
- 36 campagnes marketing multicanal réalisées
- 36 outils de communication 2.0 créés
- 19 stratégies et outils de veille sectorielle et marketing créés

L'ACCOMPAGNEMENT ET ANIMATION DU RÉSEAU

Journée du Club Etourisme

Organisée à l'occasion de la 9^e édition de **Voyage en Multimédia** qui s'est tenue les 14, 15 et 16 février à Saint-Raphaël, le Club Etourisme a réuni près d'une quarantaine de ses membres. La matinée de cette journée de travail fut consacrée à une revue précise d'actualités numériques de la part de la Fédération Régionale. Objectif : que tous soient au fait des développements en cours notamment sur les technologies et stratégies digitales partagées à l'échelle régionale. Cette revue d'actualité s'est aussi faite par chacun des participants qui ont fait un point sur les projets numériques en cours et à venir sur leur territoire et dans leur structure. Objectif : faciliter l'entraide et la connaissance de la Fédération Régionale qui a pu ainsi mieux les accompagner. L'après-midi de cette journée Club Etourisme PACA fut marquée par la participation exceptionnelle des membres présents à l'événement **#CMonTheBeach**, LE rendez-vous français des Community Manager du Tourisme.



Le groupe Facebook du Club Etourisme PACA

Une communauté régionale en ligne de plus de 110 membres, tous en charge du marketing et de la communication digitale dans leur Office de Tourisme, des profils variés allant du webmaster technique à l'animateur numérique de territoire en passant par les nombreux webredacteurs, c'est ainsi que s'organise le Club Etourisme PACA tout au long de l'année. Cette communauté est de plus en plus nombreuse à échanger informations, entraide et conseils avisés.

La Gestion de l'Éréputation avec Fairquest

Près de 95% des voyageurs ayant préparé leur voyage sur le web se disent influencés par les avis clients en ligne. Leur gestion est donc très stratégique pour les prestataires et les territoires mais également très complexe. C'est ainsi qu'en 2018, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme a initié aux côtés du Comité Régional du Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, Vaucluse Provence Attractivité et le Service Tourisme du Conseil Régional un travail de rédaction de cahier des charges, sélection d'un prestataire, paramétrage et déploiement d'une solution technique de gestion de l'Éréputation. Ce travail qui s'est étalé sur plusieurs mois a vu la solution Fairquest être sélectionnée. Celle-ci permet l'agrégation, le monitoring et la gestion de l'Éréputation d'un prestataire ou d'une destination et sera déployée dès le début de l'année 2019 à l'ensemble des structures qui le souhaitent.

AXE 3 QUALIFICATION DU RÉSEAU

La Fédération Régionale partenaire de l'Etat, des départements et des CCI dans l'accompagnement aux démarches de qualification :

L'agent en charge des démarches de qualification du réseau participe annuellement :

- A 3 Comités Régionaux de Gestion de la Marque (CRGM), comités d'attribution de la Marque pour les différentes filières touristiques, pilotés par la DIRECCTE et la CCI.
- Aux différentes commissions Régionales d'étude et d'attribution du label TH, pilotées par la DIRECCTE pour l'ensemble des prestataires.



LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



La Qualité, un axe fort développé par la Fédération depuis plus de 10 ans, a permis à ce jour à plus de 60 Offices de Tourisme de se structurer autour des engagements métiers repris dans les critères du référentiel de la Marque Qualité Tourisme™ et de la certification NF services.

Post Loi NOTRe, dans le cadre des regroupements parfois très importants de plusieurs Offices de Tourisme, le rôle structurant et facilitateur de la Marque QT n'est plus à démontrer. La Marque a permis après un travail en commun des nouvelles équipes réunies de mettre en place dans un premier temps, la colonne vertébrale de la nouvelle structure (RH, stratégie, plan d'action...) et dans un 2^e temps, d'harmoniser les pratiques et méthodes de travail pour ne retenir que le meilleur de chacune et garantir auprès des clientèles la qualité et la continuité du service.

En 2018, 10 Offices de Tourisme et 1 Palais des Congrès ont passé l'audit initial ou ont renouvelé leur Marque Qualité Tourisme dans notre Région. Ce qui confirme l'engagement fort du réseau dans cette démarche. (voir Annexe 3 - P22)

Accompagnement Marque Qualité Tourisme

La Fédération a mis en place un cursus de formation pour les OT désireux d'obtenir ou renouveler la Marque. Ce parcours permet à la structure de se préparer à l'obtention de la Marque en impliquant l'ensemble de l'équipe dans cette démarche et dans la mise en place du système documentaire. En 2018, 7 Offices de Tourisme nous ont fait confiance et ont suivi ce parcours.

En parallèle nous avons proposé en 2018 6 formations spécifiquement fléchées Qualité Tourisme. Ces formations ont permis aux OT déjà marqués, d'animer la marque en interne et de monter en compétence grâce à des outils et techniques concrets ; mais aussi de devenir ambassadeur de ces bonnes pratiques sur leur destination, dans le cadre de leur démarche d'amélioration continue.

Journée des RAQ

Toujours dans la logique d'accompagner les Offices de Tourisme engagés dans la démarche Qualité, la Fédération a organisé une journée annuelle « Club RAQ » à l'attention des Référents Qualité pour leur permettre de se retrouver, de se connaître et d'échanger dans un cadre convivial autour de leur mission. Cette journée, assistée également par un consultant Qualité, se veut à la fois une veille sur l'actualité de la

marque et aussi une mise en commun des bonnes pratiques autour d'une thématique définie selon les besoins exprimés en amont par les participants, guidée par l'éclairage d'un professionnel. Cette année 50% des OT marqués ont répondu présents à cette journée qui s'est déroulée dans le cadre très agréable du Golf de Barbaroux, établissement également marqué Qualité Tourisme.

Audit blanc et Financement de l'audit final Qualité Tourisme

Pour aider les OT à préparer au mieux leur audit, la Fédération Régionale confirme son accompagnement des structures, via deux dispositifs. Le premier consiste en un **accompagnement personnalisé réalisé par la Responsable des Démarches Qualité**. Après une préparation à distance en amont, celle-ci se déplace sur site pour une journée de travail avec les équipes de l'OT. Cet accompagnement permet de se préparer efficacement à l'audit en mettant en évidence les points à améliorer ou à retravailler. Un bon entraînement avant le jour J ! Le second est un **dispositif de soutien financier des OT dans leur démarche Qualité**. Votre Fédération prend en charge 40% du coût de l'audit initial ou de renouvellement. Cette aide financière vient alléger considérablement le budget alloué à l'audit et concrétise ainsi notre engagement fort à vos côtés pour soutenir les démarches de progrès.

LA MARQUE TOURISME & HANDICAP



Accompagnement des structures : la **formation à l'accueil de personnes en situation de handicap** fait partie des prés-requis obligatoires pour demander et obtenir la marque d'Etat Tourisme et Handicap. Cette formation permet aussi au personnel d'accueil nouvellement arrivé de se former à l'accueil de personnes en situation de handicap.

La formation de niveau 2 a évolué, pour tendre vers un **accueil et une offre touristique adaptée « Destination pour Tous »** à l'échelle du territoire : sensibiliser les partenaires, recenser l'offre accessible et s'engager dans une stratégie de territoire adaptée. En 2018, ce sont 16 participants qui se sont formés lors des 2 sessions organisées.

COMMISSION RÉGIONALE DE QUALIFICATION DES CHAMBRES D'HÔTES



Cette commission mise en place fin 2013, se réunit 2 à 3 fois par an pour étudier et qualifier les dossiers des chambres d'hôtes référence®. Cette année, un important travail a été réalisé pour la mise en place d'une nouvelle procédure à suivre pour les dossiers arrivés à échéance des 5 ans de validité de la qualification. **En 2018, 24 structures ont**

été qualifiées représentant 62 chambres d'hôtes pour une capacité de 153 personnes. Plusieurs propriétaires ont souhaité renouveler leur qualification, marque de confiance dans ce dispositif.

CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME



Dans un contexte législatif de plus en plus contraignant pour les propriétaires de meublés de tourisme et au regard de la loi de finance rectificative pour 2017 instaurant une taxation proportionnelle pour les meublés de tourisme non classés, les propriétaires de ces structures sont incités à faire classer leurs meublés. Nombreux sont donc les OT qui ont voulu proposer ce service à leurs prestataires. La Fédération a pu grâce à une **ingénierie de formation entièrement retravaillée, proposer 3 sessions de 2 jours qui ont permis à 23 Offices de Tourisme de se former** en vue de satisfaire à l'audit leur permettant de devenir « organisme agréé au classement des meublés ».

LA QUALIFICATION DU RÉSEAU EN 2018

- Plus de 60 Offices de Tourisme Marqués Qualité Tourisme®
- 11 audits d'obtention ou de renouvellement pour près de 7000€ de soutien financier
- 7 accompagnements collectifs et 8 accompagnements individuels (audits blancs)
- 45 OT/BIT marqués T&H en Provence Alpes Côte d'Azur (DGE)
- 9 structures engagées dans Chambre d'Hôtes Référence pour 264 établissements qualifiés, soit 720 chambres d'une capacité totale de 1546 personnes
- 24 structures agréées au classement des Meublés de Tourisme (Atout France)

AXE 4 PROSPECTIVE & OBSERVATOIRE

PROSPECTIVE

Les Offices de Tourisme doivent faire face à des mutations majeures des pratiques touristiques.

La principale d'entre elles concerne la révolution numérique qui impacte 100% des métiers et missions des Offices de Tourisme.

Sédution, commercialisation, fidélisation, les trois principales étapes du cycle d'achat dans le tourisme, sont aujourd'hui monopolisées par les géants du web tels que Google, Booking, TripAdvisor... Le premier marché du Ecommerce mondial attire toutes les convoitises. Et ce n'est malheureusement pas la seule évolution que connaît le marché du tourisme : raccourcissement des séjours, mondialisation des identités touristiques ; crise d'image de la destination France, augmentation du nombre de touristes mondial corrélée à une augmentation plus forte du nombre de destinations, etc... sont autant de bouleversements qui impactent les métiers et les organisations.

A cela s'ajoute l'inter communalisation de la compétence tourisme (lois NOTRe et MAPTAM...) : cette réforme territoriale prévoit le transfert de la compétence tourisme du niveau communal au niveau intercommunal avec en ligne de mire le regroupement, sous la forme d'un unique Office de Tourisme Intercommunal, des structures et des personnels en place.

La redistribution des compétences et des missions sera la conséquence immédiate et directe de cette réforme.

Fort de ce constat, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, le service Attractivité et Tourisme du Conseil Régional via le programme Smart Destinations du Plan de Croissance de l'Économie Touristique et la DIRECCTE PACA pour son aide financière, ont mené durant l'année 2018 un lourd travail d'ingénierie qui a débouché sur, notamment, l'identification et la description de 3 nouveaux métiers porteurs de valeurs économiques et d'avenir pour les Offices de Tourisme. Cette ingénierie produite à l'occasion de cet appel à projet permettra par ailleurs que nous adaptions en continue notre offre d'accompagnement et de formation des personnels des Offices de Tourisme de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Ces travaux ont été menés en 3 phases, chacune constituée de 4 objectifs :

PHASE 1 : Renouveler les ressources régionales d'organisation de la formation pour tenir compte du besoin d'adaptation des compétences.

OBJECTIF N°1

Doter la région Provence-Alpes-Côte d'Azur d'une commission formation qui permettra des réflexions stratégiques de fond, qui guideront le travail de l'équipe technique qui aura à charge le développement et le déploiement d'une politique régionale.

OBJECTIF N°2

Concevoir, sur la base des activités prospectives repérées en 2017 qui ont fait l'objet d'un travail d'analyse RH, la description de 3 nouveaux métiers pour les Office de Tourisme : Designer d'expérience touristique – Data Miner, Pilote d'attractivité – Développeur d'écosystème touristique.

OBJECTIF N°3

Concevoir, sur la base des référentiels métiers nouvellement créés, les référentiels de formation sur la base des nomenclatures utilisées pour les demandes de certification et ainsi ouvrir la voie vers de nouveaux métiers conventionnés au niveau national.

OBJECTIF N°4

Déployer l'ensemble de ces moyens d'organisation des politiques de formation régionales ainsi que le dispositif pédagogique autour des nouveaux métiers identifiés dès l'année 2019 avec une montée en puissance dans les 3 ans à venir.



PHASE 2 : Renouveler les ressources d'aide à la décision pour tenir compte du besoin d'adaptation des outils

OBJECTIF N°1

Compléter le référentiel "Activités-Responsabilités" de la branche organismes de tourisme réalisé en 2011 par l'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme.

OBJECTIF N° 2

Concevoir et mettre à disposition un outil en ligne d'autodiagnostic des organisations, outils et pratiques RH aujourd'hui existantes dans les Offices de Tourisme avec une attention particulière portée à la capacité des Directions de structure à conduire une politique de changement.

OBJECTIF N°3

Concevoir et mettre à disposition une échelle de positionnement à 8 niveaux afin que chaque Direction d'Office de Tourisme puisse en autonomie apprécier sa capacité actuelle à déployer tout ou partie de l'ingénierie produite autour de l'Office de Tourisme du Futur.

OBJECTIF N°4

Identifier à un niveau régional les freins à lever mais également les leviers d'efficacité à exploiter afin que la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud puisse accompagner au mieux le déploiement des travaux sur l'Office de Tourisme du Futur.

PHASE 3 : Renouveler les ressources d'accompagnement des Directions d'Offices de Tourisme pour tenir compte du besoin d'adaptation

OBJECTIF N°1

Permettre aux Directions d'Offices de Tourisme de mieux appréhender, projeter et accompagner l'évolution des métiers et des compétences de leurs collaborateurs et de l'organisation RH de demain.

OBJECTIF N° 2

Concevoir et mettre à disposition un cursus de formation propre aux Directions d'Office de Tourisme afin de les accompagner et de les doter d'outils méthodologiques à la conduite du changement préconisée dans les travaux prospectifs nationaux et régionaux.

OBJECTIF N°3

Concevoir et mettre à disposition un guide managérial des métiers de demain, lui-même rattaché à l'outil d'autodiagnostic RH qui devrait permettre au guide managérial de s'adapter aux situations particulières de chaque Office de Tourisme.

OBJECTIF N°4

Mettre à jour et à disposition une boîte à outils RH constituée d'outils, de guides méthodologiques, de fiches pratiques etc. afin que les Directions d'Offices de Tourisme puissent, en autonomie, renouveler certaines pratiques managériales.



OBSERVATOIRE

En parallèle des travaux prospectifs sur l'Office de Tourisme du Futur, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme continue son travail sur les dispositifs d'observatoire.

Mise à jour de la cartographie Régionale du réseau

Nous continuons la mise à jour de la base de données régionale des Organismes Locaux de Tourisme et avons établi en 2018 la nouvelle cartographie du réseau régional maintenant accessible sur le site web de la Fédération Régionale, rubrique Observatoire.

Club des Indicateurs

Nous avons relancé, à l'occasion des Journées Nationales des Offices de Tourisme de France qui ont eu lieu à Tours les 27 et 28 septembre 2018, les travaux autour de l'indice de touristicité et du Club des Indicateurs. L'automne nous a ainsi permis de travailler à la nouvelle matrice avec Offices de Tourisme de France, les différents relais territoriaux impliqués, l'Université de Perpignan mais aussi un cabinet d'observatoire économique connu du réseau. Cette nouvelle mouture sera déployée en 2019.



AXE 5

COMMUNICATION ET REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

COMMUNICATION & ANIMATION RÉSEAU

C'est une année de plein fonctionnement pour le site web de la Fédération www.frotsi-paca.fr dont les contenus sont mis à jour et enrichis régulièrement. Un exemple, la rubrique Observatoire dans le menu FR.OT PACA, présente aujourd'hui et à l'instant T les informations dont nous disposons sur la nouvelle cartographie des Offices de Tourisme du réseau.

Le menu est composé de rubriques essentielles pour le management et le développement de l'Office de Tourisme. Il a pour rôle de faciliter la gestion administrative et managériale de toute structure en accord avec la législation en vigueur (code du tourisme, droit social).

Le nombre de visiteurs uniques et de pages vues est en augmentation constante, ce qui nous encourage à continuer de l'enrichir et nous confirme l'intérêt que vous lui portez.

Un site qui se veut boîte à outils pour la gestion d'une structure et d'une équipe mais pas que, un site qui se doit d'être le reflet de vos initiatives, vos innovations, vos distinctions pour un partage des bonnes pratiques ou expériences.

La diffusion d'informations, complétée par l'envoi de la newsletter mensuelle « Le Ejournal de la Fédération » ou de newsletters dédiées à une thématique renforcent également la montée en puissance du trafic sur le site.

Dans le cadre de ses partenariats renforcés avec le Service Attractivité et Tourisme de la Région et le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Fédération est venue en relai de la communication publiée par ceux-ci à l'attention du réseau. Un seul objectif : renforcer l'image d'unité du réseau, le travail transversal réalisé tous ensemble au service du développement de l'économie touristique de notre Région et affirmer la représentativité de notre réseau des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur.

CHIFFRES (avril 2018 à avril 2019)

- Utilisateurs uniques : 7 736
- Pages vues : 35185
- Taux de rebond : 4.38 %
- Page vue / session : 3.70
- Durée de la session : 1'46s
- Abonnés newsletter mensuelle : 172
- 50 % d'abonnés sont très (28 %) et modérément (22 %) engagés
- 49 % d'abonnés ne sont pas très engagés
- 39.8 % de taux d'ouverture moyen sur 1 an
- + 16.27 % d'abonnés N-1

ANIMATION RÉSEAU LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

- L'AG électorale d'avril 2018 : ce n'est pas 1 mais 2 assemblées générales que la Fédération Régionale a organisé à Embrun en 2018. Une AG extraordinaire pour valider les nouveaux statuts et le nom de la Fédération et l'AG annuelle ordinaire pour le bilan moral et financier. Un taux de participation fort avec 79 structures présentes ou représentées qui ont élu jusqu'en 2021 les 32 nouveaux représentants du réseau au Conseil d'Administration. A retenir également lors de cette AG, la présentation des baromètres réseaux mis à jour en 2017 : Diagnostic social et baromètre E.tourisme.
- Salon #VEM9 : La Fédération partenaire du salon, était également présente sur un stand durant la dernière édition de #VEM9. Notre participation depuis 4 ans sur un stand permet de présenter aux visiteurs, aux professionnels de l'économie marchande, le plan d'actions et d'accompagnement déployé par la Fédération pour la qualification et la professionnalisation de vos structures. Cet espace qui vous est réservé, est un lieu d'accueil et d'échanges pour répondre à vos questionnements rencontrés dans le cadre de vos missions.
- Le Road Tour des Départements : En décembre dernier la direction et l'équipe de la Fédération vous a présenté à l'occasion d'une tournée des départements en décembre 2018 la réforme de la formation et les nouveaux métiers identifiés dans le cadre des travaux de l'OT du Futur. Ce n'est pas moins de 1291 km parcourus en une semaine !

Nous profitons de remercier là toutes les structures qui nous ont aidé à organiser cet événement et tous les participants avec lesquels nous avons eu plaisir à échanger sur l'évolution de nos métiers et les moyens mis à disposition pour accompagner l'adaptabilité des équipes.

REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

En Région :

Cette année encore, que ce soit le Président, la Direction ou l'Équipe de la Fédération, nous avons été vos portes paroles à travers une participation active aux commissions régionales pilotées par nos partenaires le Service Attractivité et Tourisme, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, les Agences Départementales, ou les organismes consulaires (CCI) et d'Etat (Direccte, Parcs Naturels Régionaux) :

- Commission Eco Tourisme (Service Attractivité et Tourisme + Parcs Naturels Régionaux),
- Cotech Apidae,
- Comité d'Experts Destinations infrarégionales (Service Attractivité et Tourisme),
- Lancement de la stratégie marketing Régionale autour des 3 marques Monde (CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur),
- Convention annuelle des Maires Région Sud (La Région),
- Comité Régional d'Attribution et de Gestion de la Marque Qualité Tourisme (CCI R & Direccte),
- Commission d'Attribution de la Marque Tourisme & Handicap (Département Alpes-Maritimes + Var),
- Contrat de Destination Provence : en tant que copilote du Volet Accueil,
- Etc...

Au National :

2018, était également une année électorale au niveau national à Offices de Tourisme de France. Ont été élus et vous représentent au Conseil d'Administration et bureau d'OTF :

- Christian MOURISARD, (Prdt OT Arles) Président Offices de Tourisme de France,
- Yannick MOREDDU, (Directeur OTI Serre-Chevalier Vallée Briançon), membre du bureau,
- Florian RAOUX, (Directeur OT Ste Maxime), membre du bureau

- Maxime TISSOT, (Directeur OTM Marseille), Collège salariés responsables OT Communautés urbaines et métropoles +250 000 habitants
- Christian MOURISARD, (Prdt Arles), Collège Elus OT stations classées – OT Communaux et OT Communautaires distincts
- Lise TRINCARETTO, (Directrice OTI Pays Vaison Ventoux), collège salariés responsables OTC et communes – 50 000 habitants

C'est une réelle opportunité pour notre réseau d'avoir un Président également Président d'Offices de Tourisme de France qui a travers ses représentations au Comité Interministériel du Tourisme entre autre, représente également notre réseau régional.

C'est également une implication de la Direction et de l'Équipe de la Fédération dans les Commissions Nationales pour vous représenter tout au long de l'année :

- Jean-Patrick MANCINI, Commission Formation et Prospective,
- Marion DE MONPLANET, Commission Qualité Tourisme,
- Aline COLLODELLO, Commission Relais Territoriaux.



Un événement fort convivial également, le rassemblement du réseau et des partenaires de la Fédération Régionale autour de Martine Roche venus la remercier et lui témoigner leur reconnaissance et sympathie pour tout le travail réalisé durant plus de 10 ans pour les Offices de Tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

PLAN D'ACTION PRÉVISIONNEL 2019

AXE 1 : EMPLOI & FORMATION

En matière d'emploi, deux réformes législatives d'envergure vont être au cœur de nos attentions en 2019.

D'abord, les lois NOTRe et MAPTAM qui ont eu pour conséquence le regroupement des personnels en place dans les organismes locaux de tourisme (OLT) concernés. La structuration des territoires et des organismes institutionnels du tourisme étant quasiment arrivée à terme (hormis les deux Métropoles du 13 et dans une moindre mesure du 06), il est désormais temps pour les Directions de continuer et d'entériner la mise en place et le fonctionnement des nouvelles équipes.

La seconde évolution législative à laquelle nous devons faire face sera l'imposante loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » publiée au Journal Officiel le 06 Septembre 2018. Celle-ci prévoit une refonte globale du système de la formation professionnelle en France, depuis les obligations juridiques et sociales des entreprises jusqu'aux moyens et financements de la formation professionnelle des agents.

A ce titre, la Fédération Régionale sera sur tous les fronts :

- Participation aux travaux nationaux d'adaptation des dispositifs existants à la nouvelle réglementation
- Ingénierie financière en lien avec le futur OPCO, au niveau national et en région
- Formation et accompagnement des Directions et gestionnaires de ressources humaines dans les Offices de Tourisme
- Accompagnement collectif et individualisé vers les nouveaux dispositifs individuels de formation des agents
- Nouvelle offre de formations en adéquation avec le cadre imposé par la réforme

2019 sera également l'année de :

- Ingénierie de formation issue des travaux sur l'Office de Tourisme du Futur et des trois référentiels métier produits à cette occasion (Designer d'Expériences Touristiques, Data Miner-Pilote d'Attractivité, Développeur d'Écosystème)
- Etude menée sur le développement d'un LMS (Learning Management System) en vue de développer fortement l'offre de formation à distance

AXE 2 : NUMÉRIQUE & ETOURISME

- Accompagner la Région et les Organismes Locaux de Tourisme dans la finalisation du déploiement du Système d'Information Touristique régional « APIDAE », à la mise en place de l'outil de Gestion de la Relation Client (GRC) « AVIZI » et de l'Ereputation « Fairguest » en lien avec le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Adapter l'offre de professionnalisation Etourisme grâce à notre expertise du secteur en tenant compte de la mise à jour du baromètre de performance Etourisme des OLT de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Déployer un nouvel outil de veille partagée sur l'Etourisme en remplacement de l'existant désormais inexploitable
- L'événementiel Etourisme : Il s'agira d'être attentif aux changements intervenus en 2018 concernant les événementiels régionaux sur la thématique du numérique. Le travail consistera à renouveler les partenariats existants, en créer de nouveaux. L'événement CM on The Beach sera également relancé

AXE 3 : QUALIFICATION DU RÉSEAU

- Accompagner le réseau dans le cadre des restructurations (loi NOTRe et MAPTAM) sur les questions portant sur le classement et la Marque Qualité Tourisme
- Accompagner le réseau vers les nouveaux référentiels de classement et de Marque Qualité Tourisme qui seront publiés par la DGE en 2019
- Organiser un nouveau groupe d'accompagnement à l'obtention ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme dans le cadre des nouveaux référentiels
- Renforcer l'animation des Offices de Tourisme marqués : renouvellement de la journée « Club RAQ » et nouvelle offre de formations
- Renforcer les actions de valorisation des structures marquées Qualité Tourisme® et Tourisme et Handicap® au sein du réseau, auprès des partenaires et du grand public.

AXE4 : PROSPECTIVE & OBSERVATOIRE

Déployer les travaux sur l'Office de Tourisme du Futur par :

- Le renforcement de la présence sur les territoires et la communication
- Le déploiement des nouveaux métiers issus des travaux et des formations correspondantes
- Le déploiement de l'autodiagnostic RH et du guide managérial pour les Offices de Tourisme
- Le déploiement du nouveau référentiel Activité-Responsabilité des métiers de la Branche Tourisme

Mais aussi :

- Le redéploiement du Club des Indicateurs en région
- La préparation du dispositif spécifique aux Offices de Tourisme concernant la grande enquête régionale d'observation de l'activité touristique (enquête « Cordon »)

AXE 5 : COMMUNICATION & REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

- Faire évoluer l'identité en ligne de la Fédération Régionale vers un nouveau nom de domaine plus parlant offices-tourisme-sud.fr
- Développer l'offre de services en ligne, particulièrement ceux liés à la formation et à son suivi
- Maintenir les rendez-vous statutaires avec l'équipe dirigeante et aller à la rencontre des différents territoires
- Conforter nos relations avec nos partenaires : Conseil Régional, Comités Régionaux de Tourisme, Agences Départementales de Développement, CCI régionale et Territoriales
- Contribuer à la deuxième mouture du Plan de Croissance de l'Économie Touristique (SRDT) et ses différents programmes opérationnels. Renforcer leur diffusion



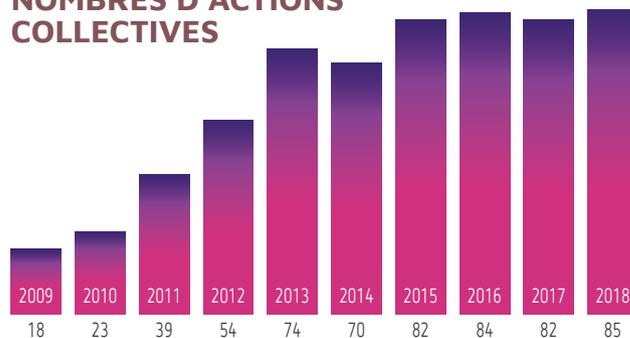
ANNEXE FORMATION

ÉVOLUTION DES CHIFFRES CLÉS DE LA FORMATION

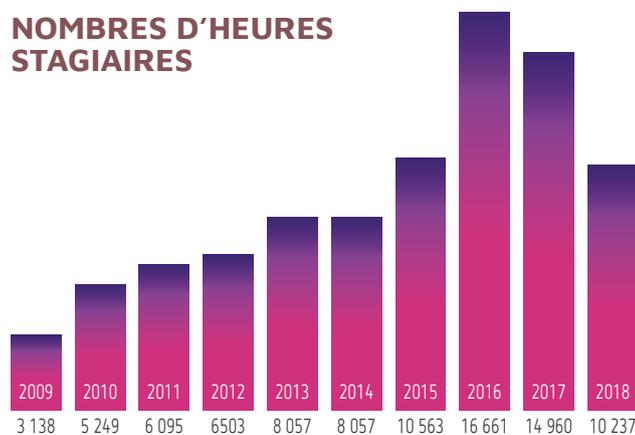
FRAIS DE FORMATION DU PRF



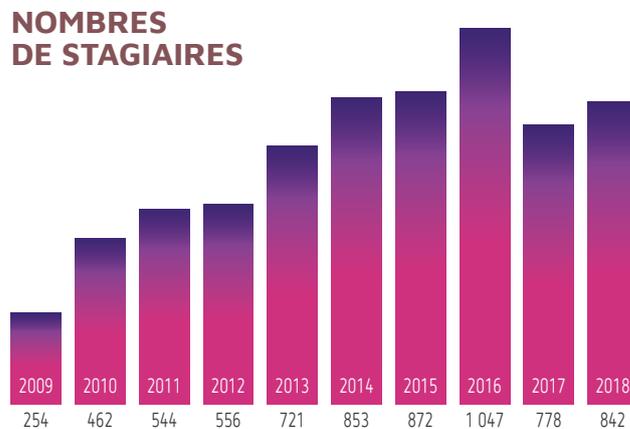
NOMBRES D'ACTIONS COLLECTIVES



NOMBRES D'HEURES STAGIAIRES



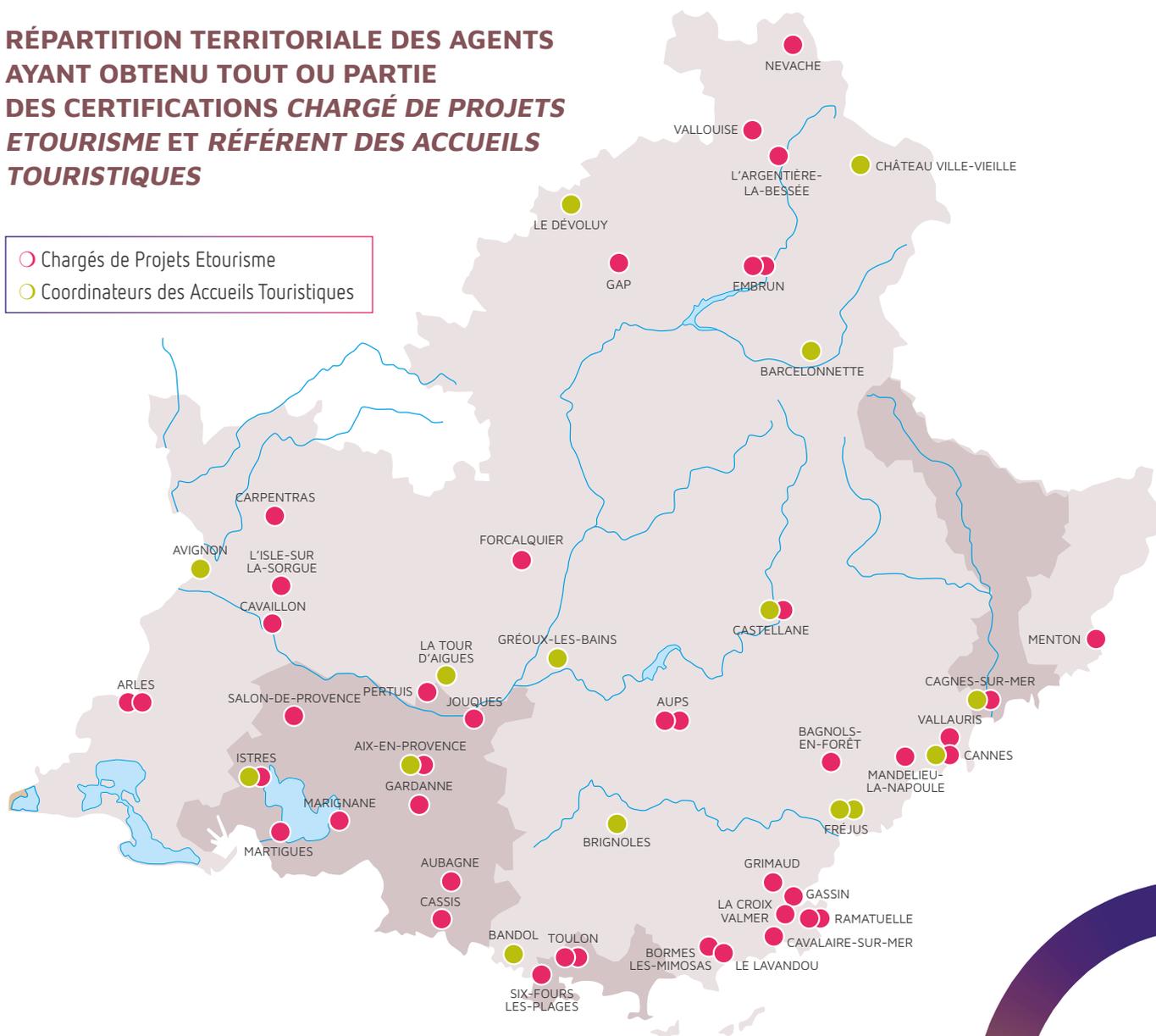
NOMBRES DE STAGIAIRES



ANNEXE CQP

RÉPARTITION TERRITORIALE DES AGENTS AYANT OBTENU TOUT OU PARTIE DES CERTIFICATIONS *CHARGÉ DE PROJETS ETOURISME ET RÉFÉRENT DES ACCUEILS TOURISTIQUES*

- Chargés de Projets Etourisme
- Coordinateurs des Accueils Touristiques



ANNEXE QUALITÉ

LISTE DES OFFICES DE TOURISME QUI ONT PASSÉ L'AUDIT INITIAL OU DE RENOUVELLEMENT DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ EN 2018



- OTI d'Aubagne et du Pays de l'Etoile (renouvellement)
- OT d'Istres (Renouvellement)
- OT de Vence (Attribution)
- OT du Cannet (Attribution)
- OT de Villeneuve Loubet (Renouvellement)
- OTI de Cuers, Collobrières, Pierrefeu du Var et La Londe Les Maures (Renouvellement)
- OT de la Croix Valmer (Renouvellement)
- OT de Gardanne (Renouvellement)
- OT de Bormes les Mimosas (Renouvellement)
- OT de Cassis (Renouvellement)

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

HAUTES ALPES

- SERRE CHEVALIER VALLEE DE BRIANÇON
- GUILLESTROIS QUEYRAS
- RISOUL
- PAYS DES ECRINS

ALPES MARITIMES

- CAGNES SUR MER
- LA COLLE SUR LOUP
- MENTON RIVIERA ET MERVEILLES
- THEOULE SUR MER
- VALBERG

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 - BIT MONTAUX
- PROVENCE VERTE ET VERDON
- ROQUEBRUNE SUR ARGENS
- SAINTE MAXIME
- SANARY SUR MER
- TOURISME PROVENCE MEDITERRANEE

VAUCLUSE

- OTI VENTOUX PROVENCE - CARPENTRAS
- LUBERON COTE SUD (TOUR D'AIGUES)
- OTI LUBERON MONTS DE VAUCLUSE (CAVAILLON)
- LUBERON PAYS D'APT
- CHATEAUNEUF DU PAPE ORANGE TOURISME
- PAYS DES SORGUES ET MONTS DE VAUCLUSE
- 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



RÉGION
SUD  PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR