



FEDERATION REGIONALE DES OFFICES DE
Provence-Alpes-Côte d'Azur

ASSEMBLEE GENERALE 2019

Mandelieu-La-Napoule – Mardi 7 mai 2019



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur

ORDRE DU JOUR



09h30 – 10h00 : Accueil Café dans l'espace restauration

10h00 – 10h30 : Accueil et protocole

10h30 – 12h15 : Assemblée Générale Statutaire

12h15 – 13h00 : Intervention N°1 → l'organisation de la formation après la réforme

13h00 – 14h00 : Cocktail déjeunatoire

14h00 – 14h45 : Intervention N°2 → L'observatoire en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

14h45 – 15h30 : Intervention N°3 → Les travaux 2018 de l'Office de Tourisme du Futur

15h30 : Fin de journée



« 2018, une année charnière pour la Fédération Régionale »

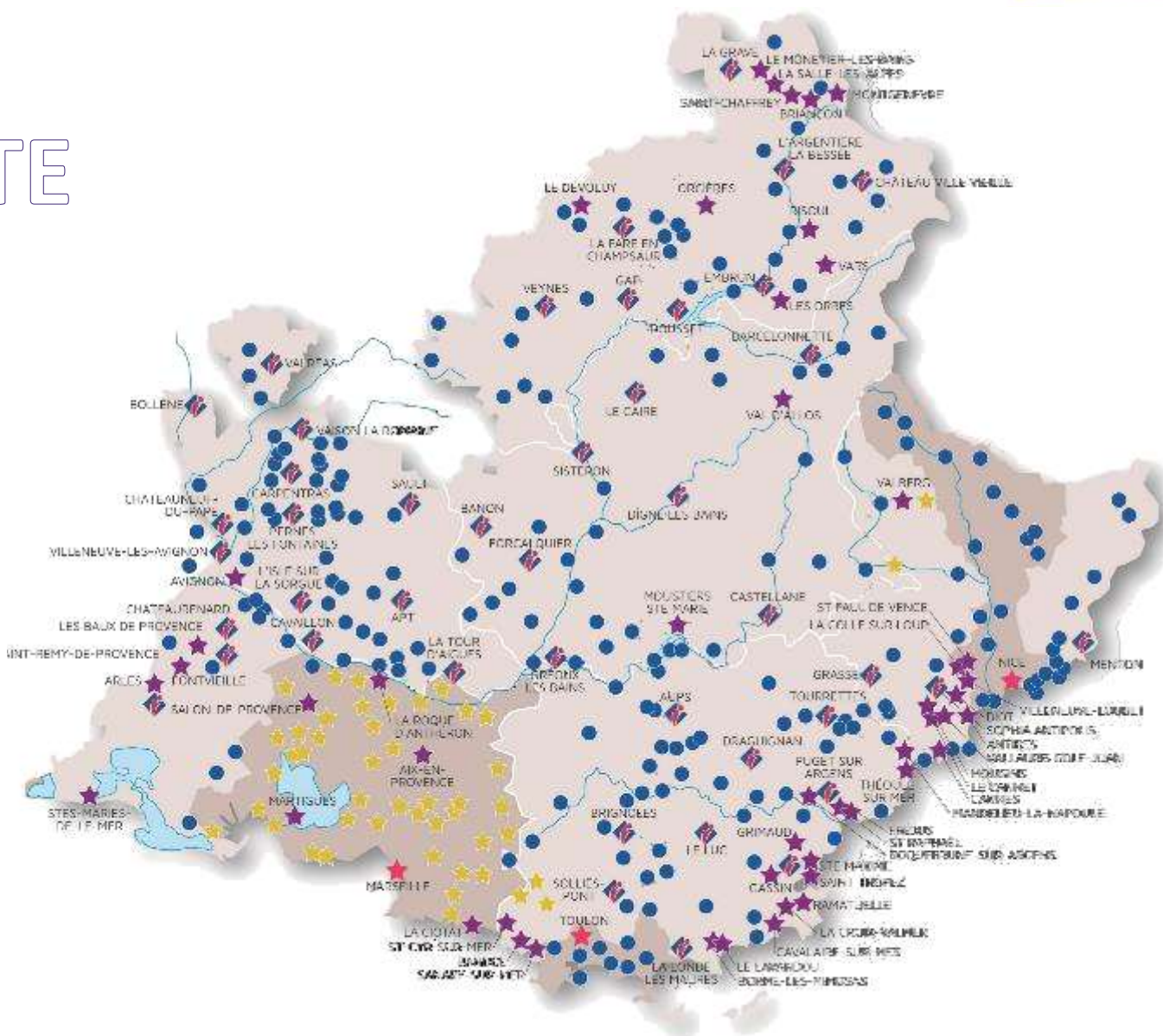
UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION, UN NOUVEAU NOM, UNE NOUVELLE ÉQUIPE !

Un remaniement pour la poursuite de grands objectifs :

- ✓ • Assurer la continuité des grands axes de développements mis en place pour les Offices de Tourisme de la Région et les développer encore ;
- ✓ • Prendre en compte les incidences des lois NOTRe et MAPTAM sur les nouvelles organisations territoriales en cours de structuration ;
- ✓ • S'insérer dans les divers programmes du Plan Régional de Développement de l'Economie Touristique – programmes : CAPE, FORME, MARK et SMART DESTINATION ;
- ✓ • Développer un travail coconstruit avec les représentants élus au C.A. ou volontaires du réseau, entourés de consultants experts sur la formation, l'Office de Tourisme du futur.

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

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



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



L' EMPLOI

La Fédération Régionale apporte une expertise métier, méthodologique et organisationnelle pour permettre aux nouvelles équipes de se mettre en place.

→ Des objectifs 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).



Une directive européenne et une loi gouvernementale

- ✓ Des règles de financement de la professionnalisation qui ont évolué dès le 1er trimestre 2018, particulièrement sur l'achat de formations
- ✓ Des réformes portées par le gouvernement
 - Un travail avec OTF et les autres RT à la nouvelle organisation des accords de branche dans ce domaine
 - Un travail à la fois sur une réorganisation profonde du financement de la formation et,
 - La création 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.

LA FORMATION

« DENDREO », un progiciel pour la gestion de la formation

- Pour gérer l'offre de formation de A à Z,
- Pour répondre aux exigences de la certification COFRAC OPQF



Pour la Fédération

- ✓ Gestion complète de l'OF
- ✓ 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

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 (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



BILAN DU PLAN RÉGIONAL DE FORMATION 2018

- ✓ **842 stagiaires soit + 8% de stagiaires N-1**
➔ Confirme l'engagement des structures dans la montée en compétences des agents.
- ✓ **Autant d'agents des structures de -11 et +11 salariés mais baisse de la fréquentation des agents de droit public**
➔ Effet des regroupements Lois NOTRe et Matpam.
- ✓ **Une répartition territoriale des participants mieux équilibrée :**
1 - Var, 2 - Bouches-du-Rhône, 3 - Alpes-Maritimes
- ✓ **Tiercé gagnant des thématiques :** 1 – Etourisme (30 %) 2 – Accueil (25 %) 3 – Qualité/Accessibilité (17 %) suivi par Marketing/Communication/Commercialisation ex-aequo avec Management (11 %) et Stratégies de territoire (7%)
- ✓ **Reconduction du déploiement des formations sur les outils Régionaux « Apidae » et « Avizi »** auprès d'un public élargi (PNR et PN) + des formations dédiées à la GRC

LA FORMATION

LA FOAD

- Les Langues étrangères :
 - ✓ 20 stagiaires,
 - ✓ 700 heures de formation
- Le MOOC PACA et le MOOC Accueil France :
 - ✓ 53 stagiaires dont (45 personnels saisonniers des Remontées Mécaniques des Hautes-Alpes),
 - ✓ 10 stagiaires MOOC Accueil France qui représentent 3 Offices de Tourisme
- Travail d'ingénierie pour le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le Cahier des charges du Micro-Learning Provence-Alpes-Côte d'Azur destinés aux acteurs du tourisme de la Région



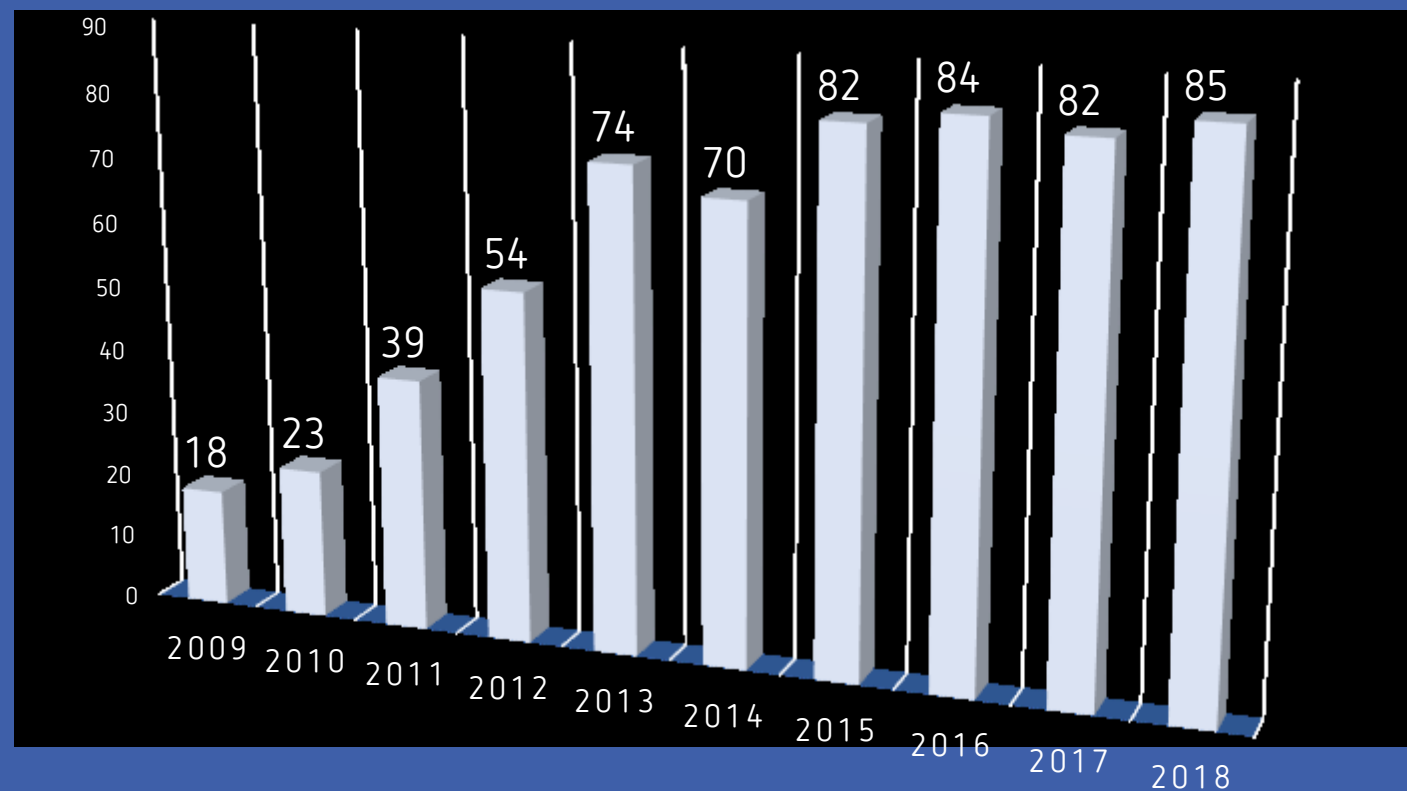
LE CQP : Une démarche progrès tournée vers l'avenir

- 2^{ème} promo Coordinateur des « Accueils touristiques »;
- 14 destinations – 15 coordinateurs formés,
- 22 jours de formation lissé sur 1 an hors saison touristique
- Les bénéficiaires + :
 - ✓ Pour l'OT : avoir à l'échelle de la destination une stratégie d'accueil dans et hors les murs,
 - ✓ Une pratique des métiers d'accueil moderne, harmonisée et créatrice de valeur qui associe socio-pro et habitants,
 - ✓ Pour le salarié : Montée en compétence
 - ✓ Professionnalisation grâce à l'équivalence de la certification niveau bac +2.



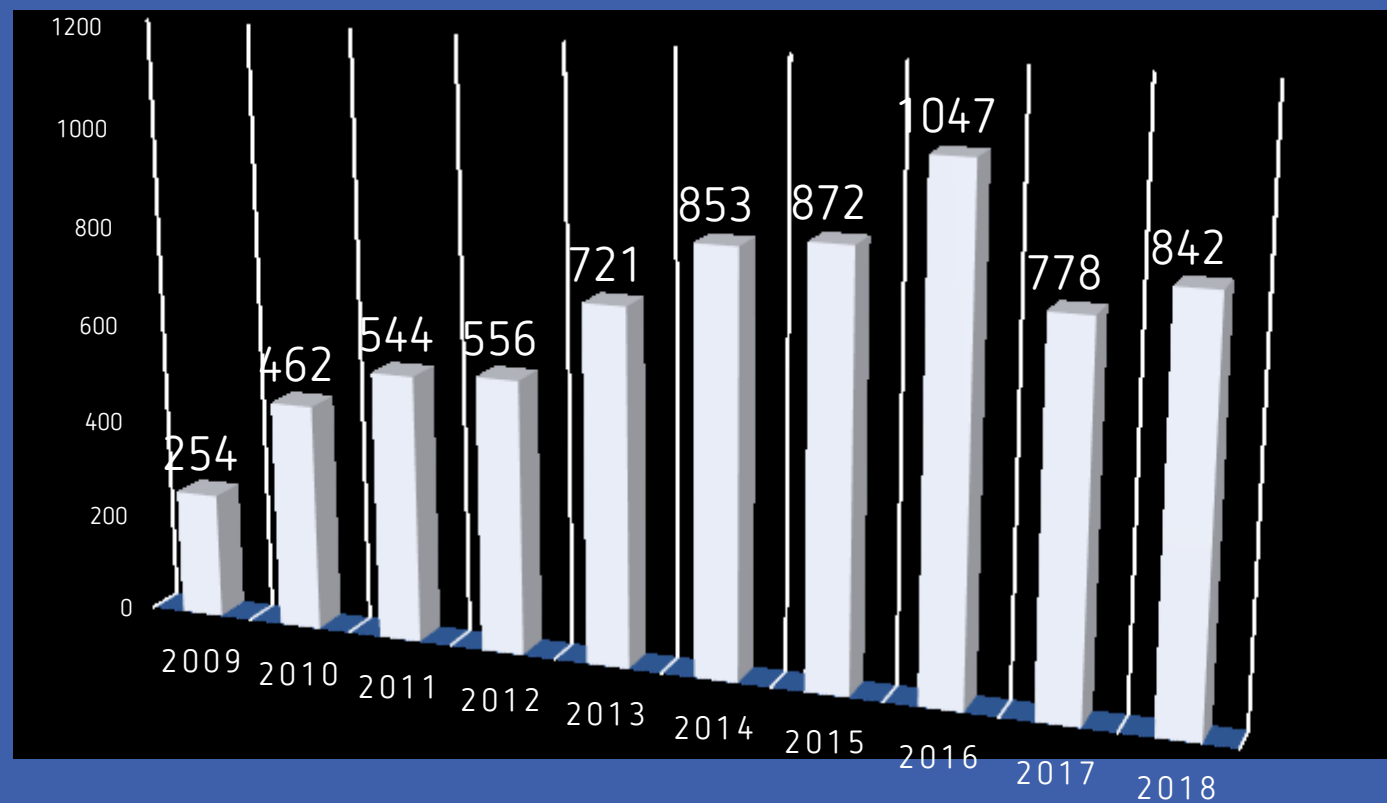


NOMBRE D'ACTIONS COLLECTIVES





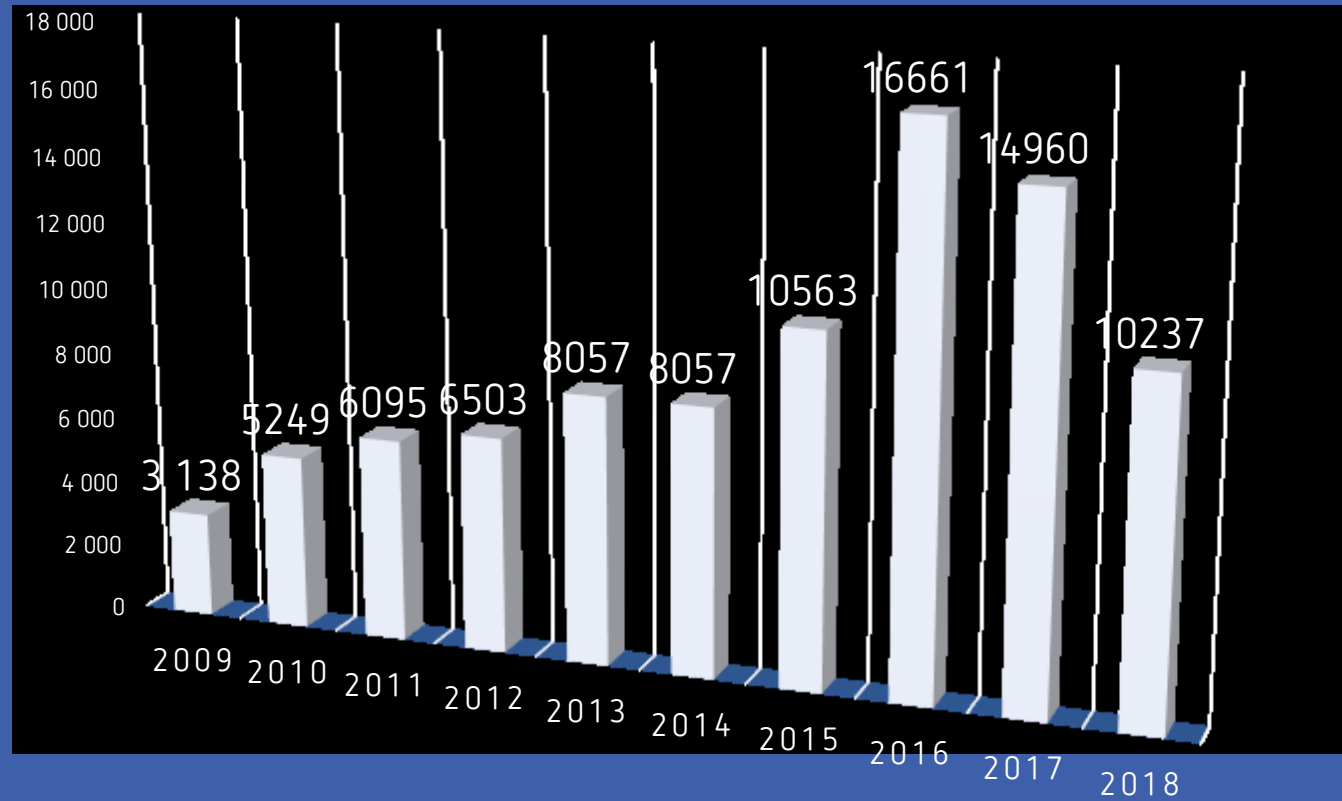
NOMBRE DE STAGIAIRES



LA FORMATION



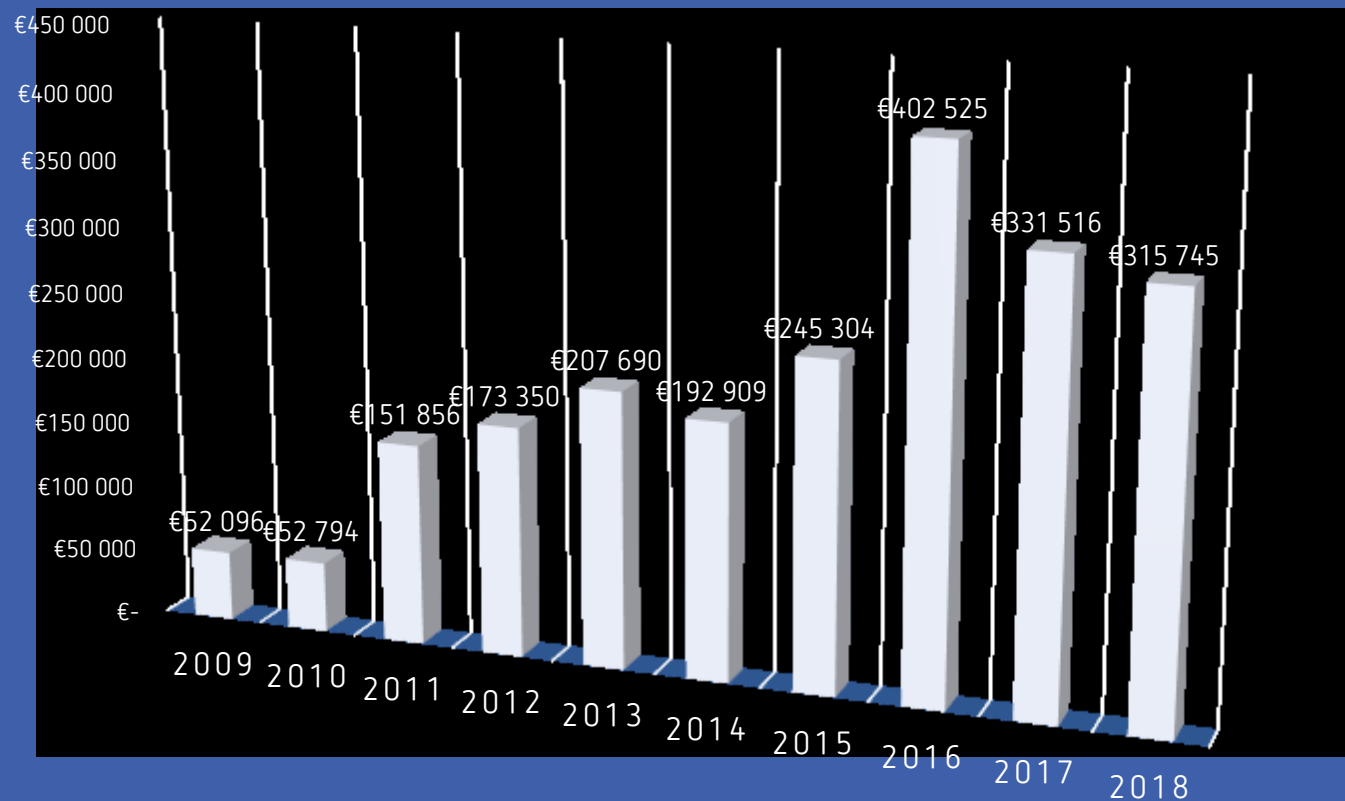
NOMBRE D'HEURES STAGIAIRES



LA FORMATION



FRAIS DE FORMATION DU PRF



Axe 2 – Numérique & Etourisme

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



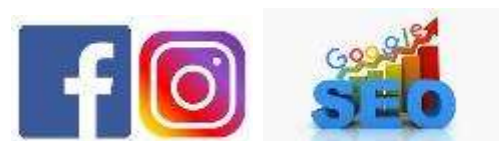
Generation

Pratiques des Offices de Tourisme

En 2018, recul de plus de 20% de structures ne consacrant aucun budget au webmarketing

- 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 (Vs 2014/15)





LE PLAN DE FORMATION ETOURISME

- La thématique en tête depuis 6 ans,
- **269 stagiaires** formés,
- **3100 heures** de formation,
- Représentent 30 % du total du PRF 2018,
- Nouveauté 2018 : Formation à la Mise en place du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),
- Et toujours : Appropriation du SIT Régional « Apidae » & outil de GRC « Avizi », stratégie & outils de communication numérique, digitalisation de la relation client,
- Baisse d'intérêt pour MND et l'accueil numérique,



Au maintien de nos services auprès des clientèles touristiques.

CHARGE DE PROJET ETOURISME

- 3^{ème} promo en 2018
- 1 référentiel en 5 blocs de compétences autour de 3 missions phares : Assistance au MND, CMD & ANT,
- Création du **Certificat de Qualification Professionnelle OTF**
- 29 Agents ont obtenu tout ou parties des blocs,
- 1750 heures de formation soit 48 blocs validés,
- 12 plans d'actions de stratégie de performance globale Etourisme,
- 7 plans d'actions de stratégie d'animation des socio-pro.,
- 12 stratégies de contenu rédigées,
- 36 campagnes marketing multicanal,
- 36 outils de communication 2.0,
- 19 stratégies et outils de veille sectorielles et marketing.

L'ACCOMPAGNEMENT & ANIMATION DU RESEAU

Journée du Club Etourisme durant #VEM9

- ✓ 40 membres présents
- ✓ Une matinée consacrée à une revue d'actualité numérique : dév. en cours & stratégies digitales partagées au niveau de la Région + un point par territoire sur leur propre stratégie.



Faciliter l'entraide et la connaissance de la Fédé pour mieux les accompagner

Participation du Club à #CMonTheBeach

Le rendez-vous des Community Manager du Tourisme



Le groupe Facebook du Club Etourisme PACA

- ✓ Plus de 110 membres
- ✓ Tous en charge du marketing & de la communication digitale dans leur OT
- ✓ Profils variés du Webmestre à l'ANT, web rédacteurs
- ✓ Echange d'information et de bonnes pratiques



La gestion de l'Eréputation avec Fairguest

- ✓ Travail de rédaction du cahier des charges et choix d'un prestataire aux côtés du Comité Régional de Tourisme, Vaucluse Provence Attractivité & le Service Tourisme du Conseil Régional un travail de rédaction
- ✓ Sélection du prestataire « Fairguest »



Une solution qui permet l'agrégation, le monitoring & la gestion de l'Eréputation d'un prestataire, d'une destination.

Déploiement début 2019 auprès des structures.



FairGuest
E - R É P U T A T I O N

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



QUALIFICATION DU RESEAU

LA MARQUE QUALITE TOURISME

- ✓ Un accompagnement depuis +10 ans = + 60 OT marqués
- ✓ Un outil structurant & facilitateur pour l'OT, au service des managers & des équipes
- ✓ En 2018 : 10 OT + 1 Palais des Congrès ont été marqués ou renouvelés



L'Accompagnement Marque Qualité Tourisme, c'est :

- ✓ Un cursus de formation pour les OT voulant se marquer ou renouveler sa marque, suivi en 2018 par 7 Offices de Tourisme
- ✓ 6 formations spécifiquement fléchées MQT pour :
 - Monter en compétence grâce à l'acquisition de méthodologie et d'outils,
 - Devenir Ambassadeur sur leur territoire d'animation de la démarche d'amélioration continue.

Journée « Club RAQ »

- ✓ Une journée annuelle à l'attention des Référents Qualité suivie par 50 % des OT marqués

Audit blanc et Financement de l'Audit final Qualité Tourisme

- ✓ Un audit blanc sur site réalisé par la Responsable des démarches qualités,
- ✓ Un dispositif de soutien à hauteur de 40 % sur le financement de l'audit final financé par la Fédération



QUALIFICATION DU RESEAU



LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

- ✓ 1 Formation à l'accueil des personnes en situation de handicap, obligatoire pour obtenir la Marque
- ✓ 1 formation niveau 2 revalorisée pour tendre vers un accueil et une offre touristique « Destination pour Tous »
- ✓ En 2018 : 16 stagiaires formés aux 2 sessions organisées

CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME

- ✓ Loi de finance 2017 qui incite fortement au classement
- ✓ Un cursus de formation entièrement retravaillé sur 2 jour : 3 sessions organisées, 20 JT formés en 2018

COMMISSION REGIONALE QUALIFICATION CHAMBRES D'HÔTES

- ✓ En 2018 : 24 structures ont été qualifiées = 62 chambres d'hôtes pour une capacité de 153 pers.
- ✓ En 2018 : Plusieurs demandes de renouvellement de la part des propriétaires



QUALIFICATION DU RESEAU

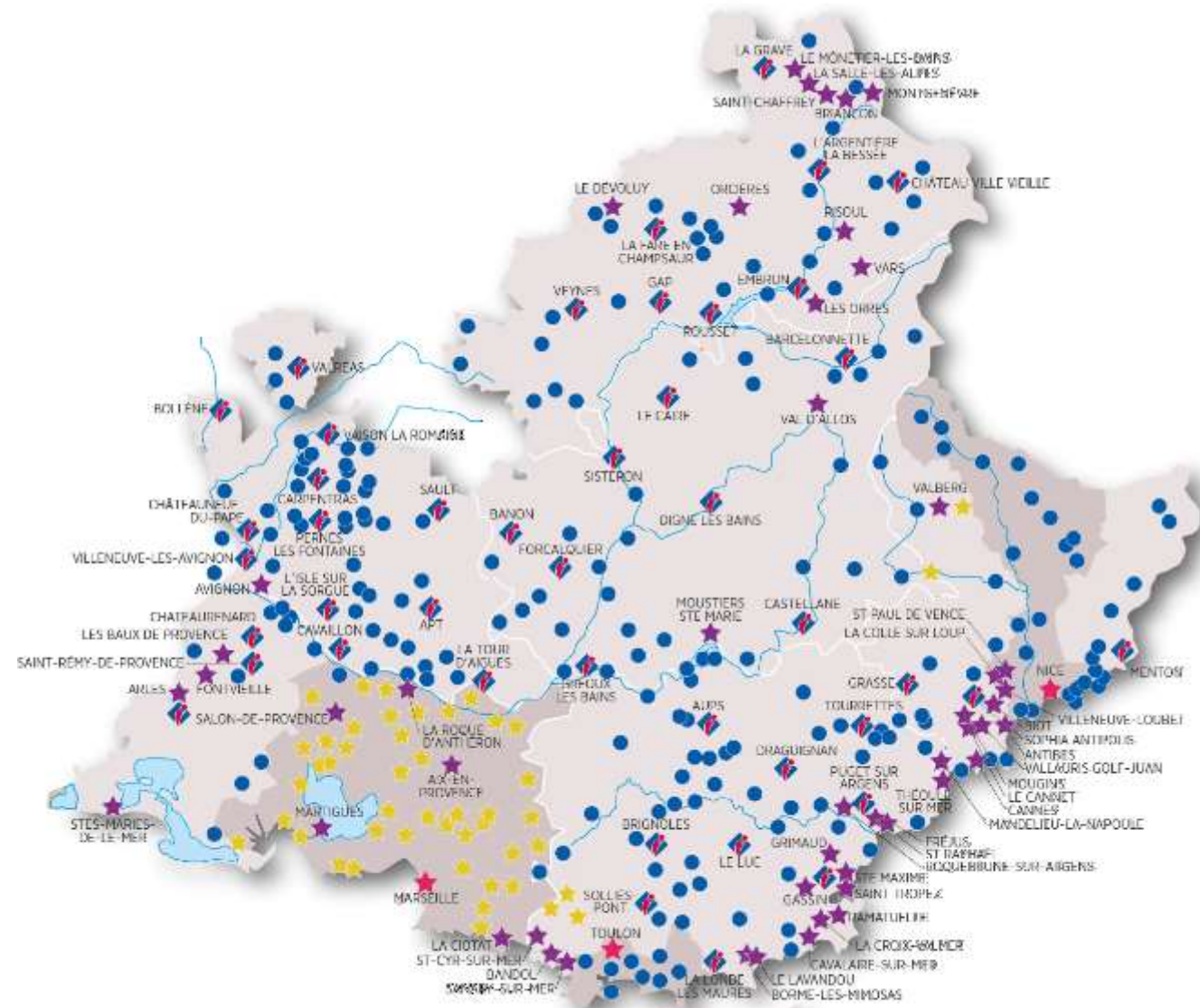
Les chiffres 2018 en Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- + 60 OT marqués Qualité Tourisme
- 11 audits d'obtention ou renouvellement de la Marque
- 7000 € de soutien financier de la Fédération Régionale
- 7 accompagnements collectifs et 8 accompagnements individuels (audit blanc)
- 45 OT/BIT marqués T&H (DGE)
- 9 Structures engagées dans Chambres d'Hôtes Référence pour 264 établissements qualifiés
- 720 chambres d'une capacité de 1546 pers.
- 24 OT agréés au classement des Meublés de Tourisme (Atout France)



Axe 4 – Prospective & Observatoire

- ✓ Les travaux sur l'Office de Tourisme du Futur : Identification de nouveaux métiers
- ✓ Mise à jour de la Cartographie Régionale
- ✓ Le club des Indicateurs en Région – Outil National d'indice de Touristicité





TRAVAUX OT DU FUTUR 2018

- Travaux d'ingénierie avec Le service Attractivité & Tourisme et le soutien financier de la DIRECCTE qui ont débouché sur l'identification de 3 nouveaux métiers créateurs de valeurs économique et perçue et porteurs d'avenir pour l'OT.
- 3 Phases de travaux avec 4 objectifs chacun :
 - ✓ Renouveler les ressources régionales d'organisation de la formation pour tenir compte du besoin d'adaptation des compétences,
 - ✓ Renouveler les ressources d'aide à la décision pour tenir compte du besoin d'adaptation des outils,
 - ✓ Renouveler les ressources d'accompagnement des Directions d'Offices de Tourisme pour tenir compte du besoin d'adaptation.

Résultats obtenus :

- ✓ 3 nouveaux métiers identifiés :
 - Designer d'expérience touristique
 - Data Miner, pilote d'attractivité
 - Développeur d'écosystème touristique
- ✓ Création des référentiels de formation qualifiante correspondants,
- ✓ Conception & mise à disposition d'un outil en ligne d'autodiagnostic des organisations et RH et d'échelle de positionnement à l'attention des directions des OT pour apprécier leur capacité à évoluer vers l'OT du Futur,
- ✓ Création d'un cursus de formation et d'un guide managérial des métiers à l'attention des directions pour qu'ils puissent conduire le changement de leur structure en fonction de leur ADN.



MISE A JOUR DE LA CARTOGRAPHIE REGIONALE DU RESEAU

- ✓ Une base de données mise à jour au-fur-et-à-mesure de la structuration des territoires encore en 2018,
- ✓ Mise en ligne de la cartographie du Réseau Régional sur notre site rubrique Observatoire



CLUB DES INDICATEURS

- ✓ Relancement au niveau national par OTF du Club des Indicateurs aux Journées Nationales des OT de France en sept. 2018,
- ✓ Travail de la Fédé aux côtés des RT impliqués avec OTF, l'Université de Perpignan et un cabinet d'observatoire économique connu du réseau sur une nouvelle matrice pour 1 déclinaison en Région courant 2019.

Club Indicateurs OTF :
Au service de la performance de
votre OT et de votre territoire

Journées des Offices de Tourisme



Axe 5 – Communication & Représentation

- ✓ 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, Contrat de Destination Provence, etc...
- ✓ Une implication dans les commissions Nationales : Formation, Qualité, Relais Territoriaux, Prospective





COMMUNICATION

- ✓ Un an d'existence pour le site web avec une fréquentation en constante hausse,
- ✓ Des newsletters mensuelles ou thématiques avec une communication ciblée sur les missions, la législation, les travaux de votre Fédération et de ses partenaires qui mériteraient un meilleur taux d'ouverture
- ✓ Une communication relai également de l'information de nos partenaires : le Service Attractivité & Tourisme, le CRT, etc... au niveau régional, OTF au niveau National.

2018 en chiffres (avril 2018 à avril 2019) :

- 7736 utilisateurs uniques
- 35 185 pages vues
- 4,38 % de taux de rebond
- 3,70 pages vues / session
- 1,46 mm de temps passé par session
- 172 abonnés à la newsletter mensuelle
- 50 % d'abonnés sont modérément à très engagés
- 39,8 % de taux d'ouverture moyen / an
- +16,27 % d'abonnées N-1

Communication & Représentation



LES EVENEMENTS MARQUANTS DE L'ANIMATION RESEAU

- L'AG électorale d'avril 2018 :
 - ✓ 79 structures représentées
- Salon #VEM9 :
 - ✓ Présentation des Travaux 2018 sur l'OT du Futur,
 - ✓ Un stand pour la représentation du Réseau auprès des acteurs de l'Eco marchande & un lieu pour vous rencontrer,
- Le Road Tour des Départements :
 - ✓ 1291 kilomètres parcourus,
 - ✓ 55 structures rencontrées / les 6 départements,

REPRESENTATION DU RESEAU

En Région :

- ✓ Participation actives aux commissions pilotées nos partenaires :
- ✓ Commission Eco Tourisme,
- ✓ Cotech Apidae,
- ✓ Comité d'Experts Destinations Infrarégionales,
- ✓ Lancement stratégie marketing Régionale,
- ✓ Convention annuelle des Maires Région Sud,
- ✓ Comité Régional d'Attribution & et de Gestion de la Marque Qualité Tourisme,
- ✓ Commission d'attribution de la Marque T&H,
- ✓ Contrat de Destination Provence

COMMUNICATION & REPRESENTATION

Au National :

✓ Elections à Offices de Tourisme de France. Vos Elus au Conseil d'Administration et bureau :

- Christian MOURISARD, (Prdt OT Arles) Président Offices de Tourisme de France,
- Florian RAOUX, (Directeur OT Ste Maxime),
- Maxime TISSOT, (Directeur OTM Marseille),
- Lise TRINCARETTO, (Directrice OTI Pays Vaison Ventoux),



✓ L'Equipe de la Fédération dans les Commissions Nationales OTF :

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



LES NOMINATIONS

Christian Mourisard à la tête des OT de la région

Les offices de tourisme de la région Sud Provence Alpes-Côte d'Azur, réunis en assemblée générale, viennent d'élire leur nouveau président en la personne de Christian Mourisard, adjoint au maire et tourisme de la ville d'Arles, président de l'office de tourisme d'Arles, président des offices de tourisme de France et vice-président. Fondateur et membre de la commission nationale du patrimoine et de l'architecture, Christian Mourisard va ainsi entamer son 2^e mandat. Depuis 2009, dans une région où le tourisme représente 12% du PIB, et à la tête d'une nouvelle équipe, il s'est attaché à ce que les missions de la fédération régionale permettent aux offices de déployer des stratégies toujours plus performantes de promotion, d'accueil et de fidélisation des touristes français et étrangers.

C'est à Arles, en présence du maire, Charles Eyraud, vice-président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, et de Victor Boninguet, vice-président au tourisme de la communauté de communes de Sière-Ponçon, maire des Seiches-La-Croix, que ces missions ont été rappelées: la formation, le conseil, l'accompagnement au développement, la professionnalisation, la structuration et la représentation des offices de tourisme régionaux.

Avec le 1^{er} MOOC dédié aux professionnels du tourisme de France et aux communes du seul organisme de formation certifié parmi les unions fédérales régionales d'offices de tourisme, Christian Mourisard a permis à la fédération de moderniser son action.

Cette réflexion confirme la reconnaissance et la confiance des touristes et élus des offices de tourisme à l'égard d'un président qui a pointé comme objectifs : la communication (afin de valoriser les actions des offices de tourisme), les liens sur l'unique de proximité pour être à même de mieux évaluer la capacité touristique d'une destination; la vie fédérale, et enfin améliorer les services rendus par la fédération régionale auprès de son réseau et enfin la prospective afin d'anticiper les évolutions du réseau régional et de dessiner les contours de l'OT du futur.



Christian Mourisard a été élu à la tête de la Fédération régionale des OT. (10/05/2019)

BILAN FINANCIER 2018



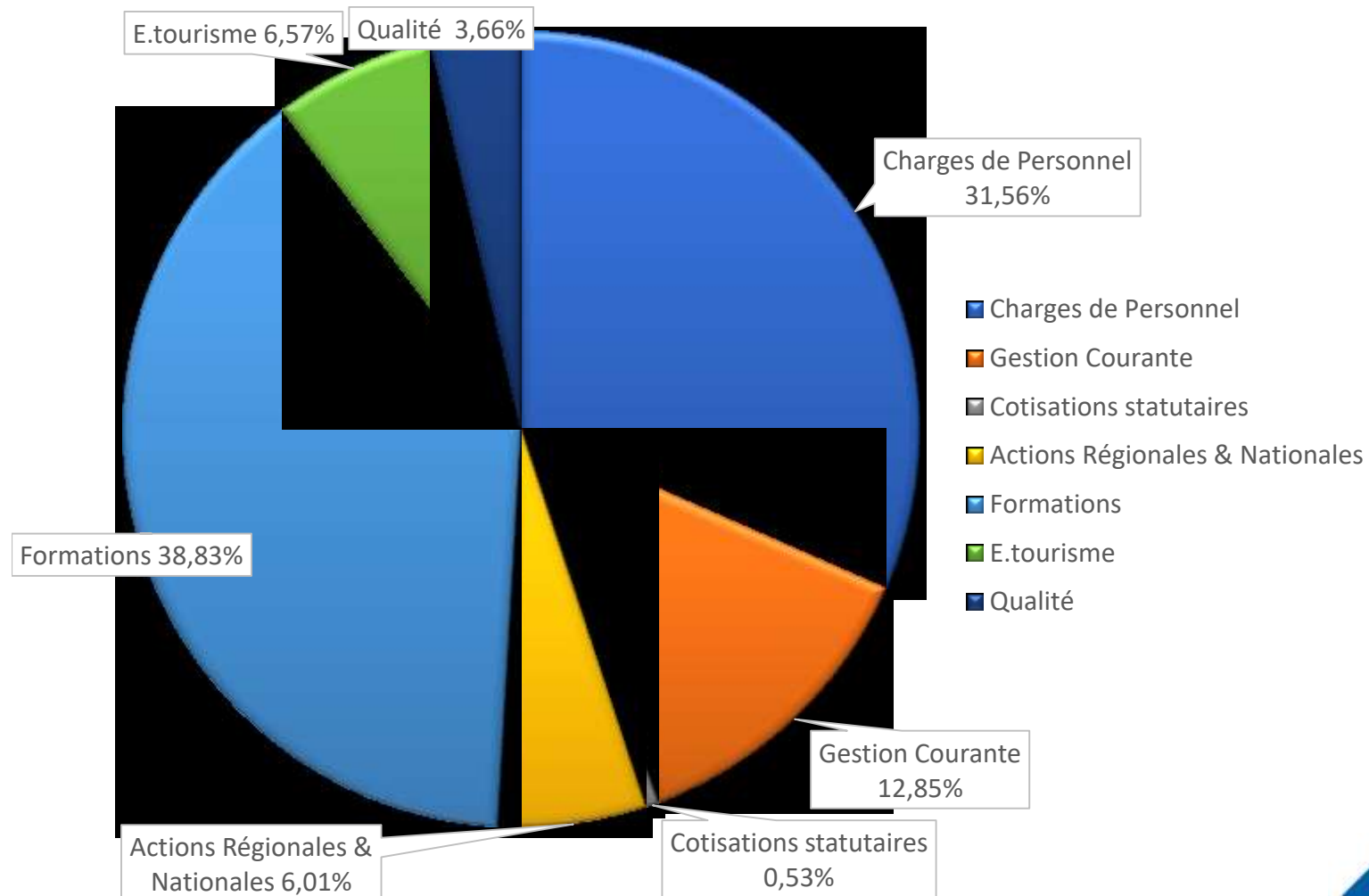
BUDGET REALISE GLOBAL 2018					
CHARGES	MONTANT	2017	PRODUITS	MONTANT	2017
60 - ACHAT	252 820,00	220 114,00	74 - SUBVENTIONS	191 227,00	121 175,00
Etudes	14 316,00	22 080,00	REGION	153 627,00	98 000,00
Plan Régional Formation (coûts pédagogiques + location salles)	236 272,00	197 553,00	REGION Fonctionnement	115 000,00	98 000,00
Fournitures Bureau et Administratives	2 232,00	511,00	REGION Solde "MOOC"	38 627,00	
61 - SERVICES EXTERIEURS	16 310,00	13 389,00	ETAT	37 600,00	23 175,00
Loyer du local	3 000,00	3 000,00	Emploi	7 600,00	
Assurances	373,00	364,00	DIRECCTE "OT du Futur"	30 000,00	23 175,00
Documentation technique	2 807,00	2 801,00	75 - AUTRES PRODUITS DE	468 512,00	461 939,00
Leasing (photocop) Licences dont abonnement logiciel formation pour 2993	4 094,00	4 557,00	GESTION COURANTE		
Maintenance	3 043,00	2 667,00	Cotisations Adhérents	124 300,00	116 310,00
62 - AUTRES SCES EXTERIEURS	100 479,00	68 516,00	Prestations de Services	30 120,00	33 963,00
Honoraires (expert Cble + C.A.C.)	9 673,00	12 029,00	Participations O.T. Audits Qualité et Cbres d'Hôtes	13 350,00	14 104,00
Publications Editions	4 629,00	1 720,00	Participations Formations (OPCA/OT/Collectivités pour agents publics)	300 742,00	297 552,00
Actions Nationales	1 559,00	4 022,00	76 - Produits Financiers	838,00	660,00
Actions Régionales	56 822,00	15 933,00	79 - Transfert de charges	5 369,00	7 035,00
dont CDD Provence 4640			Reprise sur Amortissements		
dont O.T. du Futur pour 36150			Produits exceptionnels	3 749,00	165,00
Démarche Qualité	22 247,00	24 057,00			
E.Tourisme	3 800,00	3 834,00			
Affranchissement Téléphonie	1 668,00	1 906,00			
Frais de Banque	81,00	74,00			
63 - IMPOTS ET TAXES	353,00	1 989,00			
Formation continue Opcv	353,00	1 989,00			
64 - CHARGES DE PERSONNEL	192 031,00	172 834,00			
Salaires et charges sociales	186 848,00	167 619,00			
Autres frais (tickets resto)	5 183,00	5 215,00			
65 - AUTRES CHARGES DE	3 673,00	2 733,00			
GESTION COURANTE					
Cotisations statutaires	3 202,00	2 733,00			
Redevances brevets	471,00				
67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	45 728,00	7 907,00			
sur Exercices Antérieurs					
Charges Ex. antérieurs	45 728,00	7 907,00			
68 - DOTATIONS AMORTISSEMENTS	5 977,00	3 290,00			
ET PROVISIONS					
Dotation amortissements	2 607,00	1 915,00			
Dotation provisions et risques	2 410,00	1 375,00			
Dotation provisions sur actif	960,00				
TOTAL DES CHARGES	617 371,00	490 772,00	TOTAL DES PRODUITS	669 695,00	590 974,00
Résultat de l'exercice	52 324,00				
TOTAL BUDGET	669 695,00		TOTAL BUDGET	669 695,00	

BILAN FINANCIER 2018

CHARGES 2018

→ 44,4% fonctionnement
dont charges de
personnels

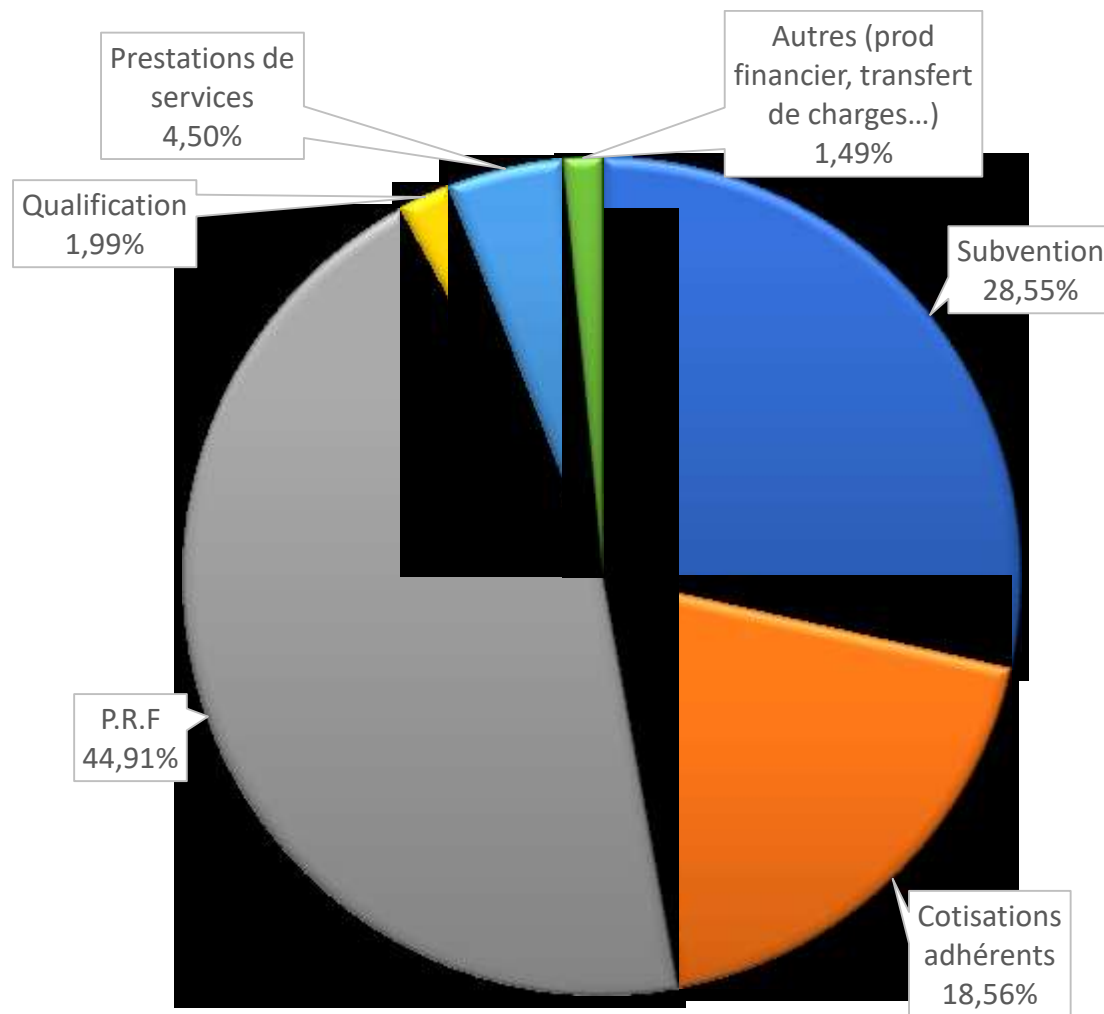
→ 55,6% d'actions pour le
compte des OT et
partenaires



BILAN FINANCIER 2018

PRODUITS 2018

- ✓ Une subvention Région en hausse : + 17,35 % N-1
- ✓ Subvention MOOC 2015 soldée – 20% par rapport à subv. attribuée,
- ✓ + 6,87 % cotisations Adhérents N-1
- ✓ +29,45 % de subvention Direccte sur les Travaux OT du Futur Acte 2



- Subvention
- Cotisations adhérents
- P.R.F.
- Qualification
- Prestations de services
- Autres (prod financier, transfert de charges...)

PLAN D'ACTION PREVISIONNEL 2019

C'est un accompagnement au plus près des structures pour :

- ✓ faire face aux réformes législatives, post Lois NOTRe & MATPAM, loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel »,
- ✓ aux nouveaux référentiels de classement des OT et Marque Qualité Tourisme,
- ✓ Aux nouveaux métiers des OT,

Une année où la Fédération Régionale redoublera d'innovation pour accompagner collectivement ou individuellement chaque direction & son équipe pour une transition productive et porteuse de valeur ajouté pour leur territoire face à l'évolution de nos métiers.





EMPLOI & FORMATION

- Deux réformes législatives d'envergure qui bouleversent l'organisation des OLT :
 - Lois « NOTRe et MATPAM » et « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel »
- Une Fédération sur tous les fronts :
 - Participation aux Travaux Nationaux d'adaptation des dispositifs existants à la nouvelle réglementation,
 - Ingénierie financière avec nouvel OPCO : AFDAS,
 - Accompagnement des directions et RH,
 - Accompagnement collectif et individualisé vers les nouveaux dispositifs individuels de formation,
 - Nouvelle Offre de formation en adéquation avec le cadre de la Réforme
- En 2019, également :
 - Ingénierie de formation issue des travaux de l'OT du Futur,
 - Etude menée sur le développement d'un LMS (Learning Management System) pour la FOAD



Axe 2 – NUMERIQUE & ETOURISME



NUMERIQUE & ETOURISME

- Accompagnement de la Région pour la finalisation du déploiement d'« Apidae » & d'« Avizi » & le déploiement de « Fairguest » en lien avec le CRT,
- Adopter l'offre de formation Etourisme en tenant compte du baromètre Etourisme des OLT de la Région,
- Veille partagée Etourisme : déployer un nouvel outil,
- Evènementiel Etourisme : Renouveler les partenariats existants, en créer de nouveaux. L'évènement CM ont The Beach sera relancé





QUALIFICATION DU RESEAU

- Accompagner le réseau dans le cadre de leurs restructurations & sur les nouveaux critères sur la Marque QT & le classement des OT,
- Organiser un nouveau groupe d'accompagnement à la Marque QT
- Renforcer l'animation des OT marqués :
 - Journée « club RAQ » & nouvelle offre de formation,
- Renforcer les actions de valorisation des OT marqués QT & T&H auprès des partenaires et du grand public.



Axe 4 – PROSPECTIVE & OBSERVATOIRE

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 :

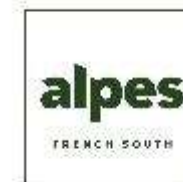
- Le redéploiement du Club des Indicateurs en région
- La préparation du dispositif spécifique aux Offices de Tourisme concernant la grande enquête régionale d'observation de l'activité touristique (enquête « Cordon »)





COMMUNICATION & REPRESENTATION

- 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



BUDGET PREVISIONNEL 2019



BUDGET PREVISIONNEL GLOBAL 2019 - C.A. du Mardi 05 Mars 2018

CHARGES PREVISIONNELLES	MONTANT	PRODUITS PREVISIONNELS	MONTANT
60 - ACHAT	201 000,00 €	Report à nouveau	52 324,00 €
Formations (coût pédagogique)	200 000,00 €		
Fournitures de bureau	1 000,00 €		
61 - SERVICES EXTERIEURS	28 500,00 €	REGION :	103 500,00 €
Locations (salles Formation)	15 000,00 €	dont :	
Loyer du local	3 000,00 €	subvention d'Exploitation	103 500,00 €
Assurances	500,00 €		
Documentation	1 000,00 €		
Leasing (photocop et logiciel formation)	6 200,00 €		
Maintenance	2 800,00 €		
62 - AUTRES Sces EXTERIEURS	80 024,00 €	75 - AUTRES PRODUITS DE	370 000,00 €
Honoraires (expert cble)	7 000,00 €	GESTION COURANTE	
Publications, éditions	2 500,00 €	Participations Formations	200 000,00 €
Actions Régionales, Nationales	14 424,00 €	via les Opca dont Agefos-pme	
Accompagnement Qualité	25 000,00 €	Auto-financement dont	170 000,00 €
E.Tourisme "Suivi OT du Futur"	15 000,00 €	Cotisations adhérents 120 000 €	
Evènementiel	15 000,00 €		
Affranchissement, téléphonie	1 000,00 €	Transfert de charges 5 000 €	
Frais de banque	100,00 €	Participation Qualité Tourisme	
		des OT.SI 60 % : 15 000 €	
63 - IMPOTS ET TAXES	900,00 €	Prestations de services 30 000 €	
OPCA Formation continue	900,00 €		
64 - CHARGES DE PERSONNEL	220 000,00 €	77 - Produits financiers	600,00 €
Salaires et charges sociales	210 000,00 €	79 - Transfert de charges	6 000,00 €
Autres frais	6 000,00 €	Reprise sur amortissement	
Provision sociale	4 000,00 €		
65 - AUTRES CHARGES DE	2 000,00 €		
GESTION COURANTE			
Cotisations statutaires	2 000,00 €		
TOTAL DES CHARGES	532 424,00 €	TOTAL DES PRODUITS	532 424,00 €
86 - CONTRIBUTIONS		87 - CONTRIBUTIONS	25 000,00 €
VOLONTAIRES EN NATURE	25 000,00 €	VOLONTAIRES EN NATURE	
Mise à disposition (prestations)	20 000,00 €	Bénévolat	20 000,00 €
Bénévolat	5 000,00 €	Mises à disposition diverses	5 000,00 €
TOTAL DES CHARGES	557 424,00 €	TOTAL DES PRODUITS	557 424,00 €

Compte 64 : augmentation justifiée par le passage à 100% de l'Assistante Administrative et Comptable

Compte 60 : stable dans l'inconnue que représente 2019 par rapport au cadre légal de la formation

Compte 62 : Revu à la baisse car OT du Futur en déploiement et non plus en investissement

Création d'une ligne budgétaire "Evènementiel"

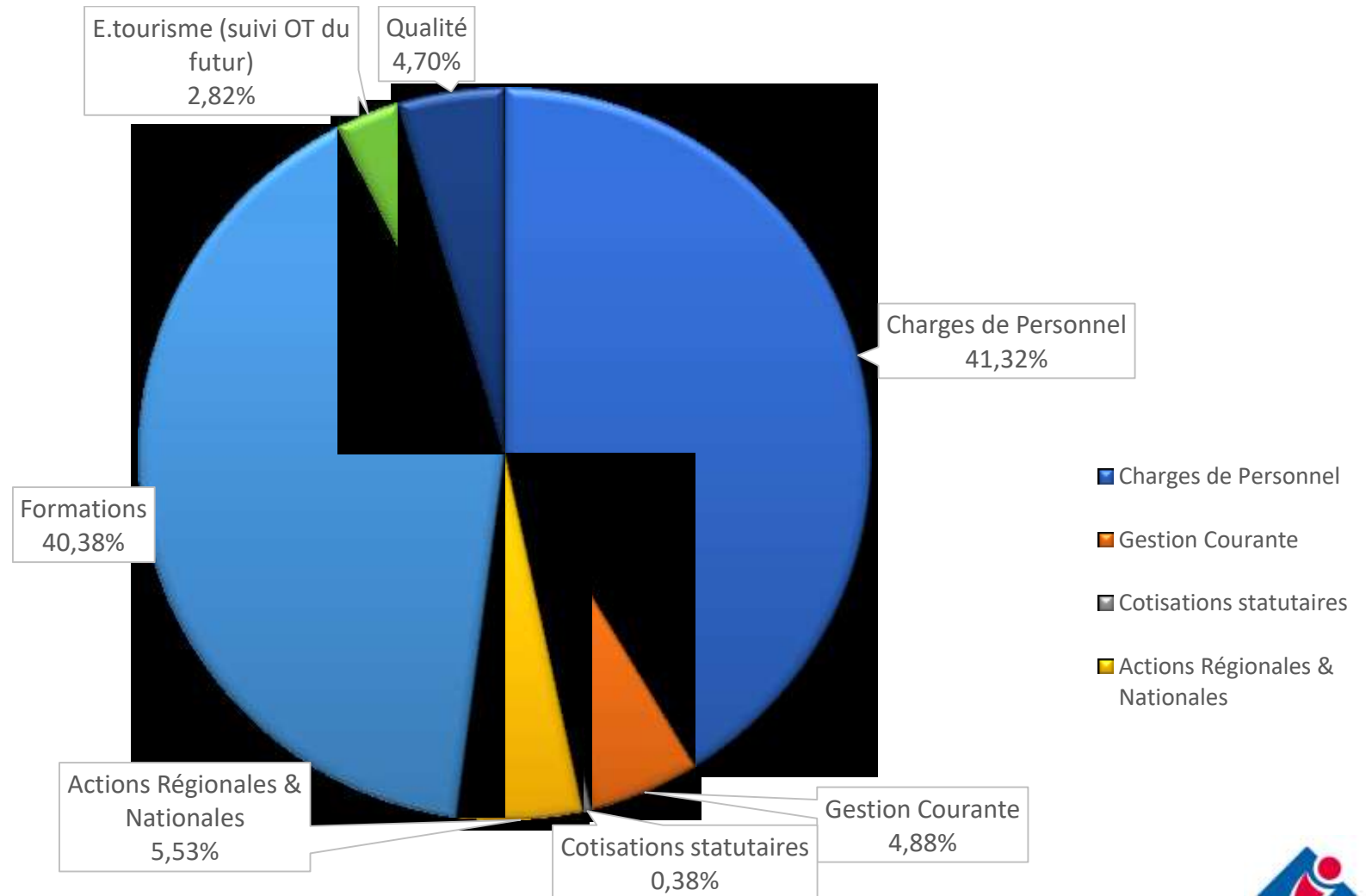
Maintien du budget associé à la Démarche Qualité

BUDGET PREVISIONNEL 2019



CHARGES 2019

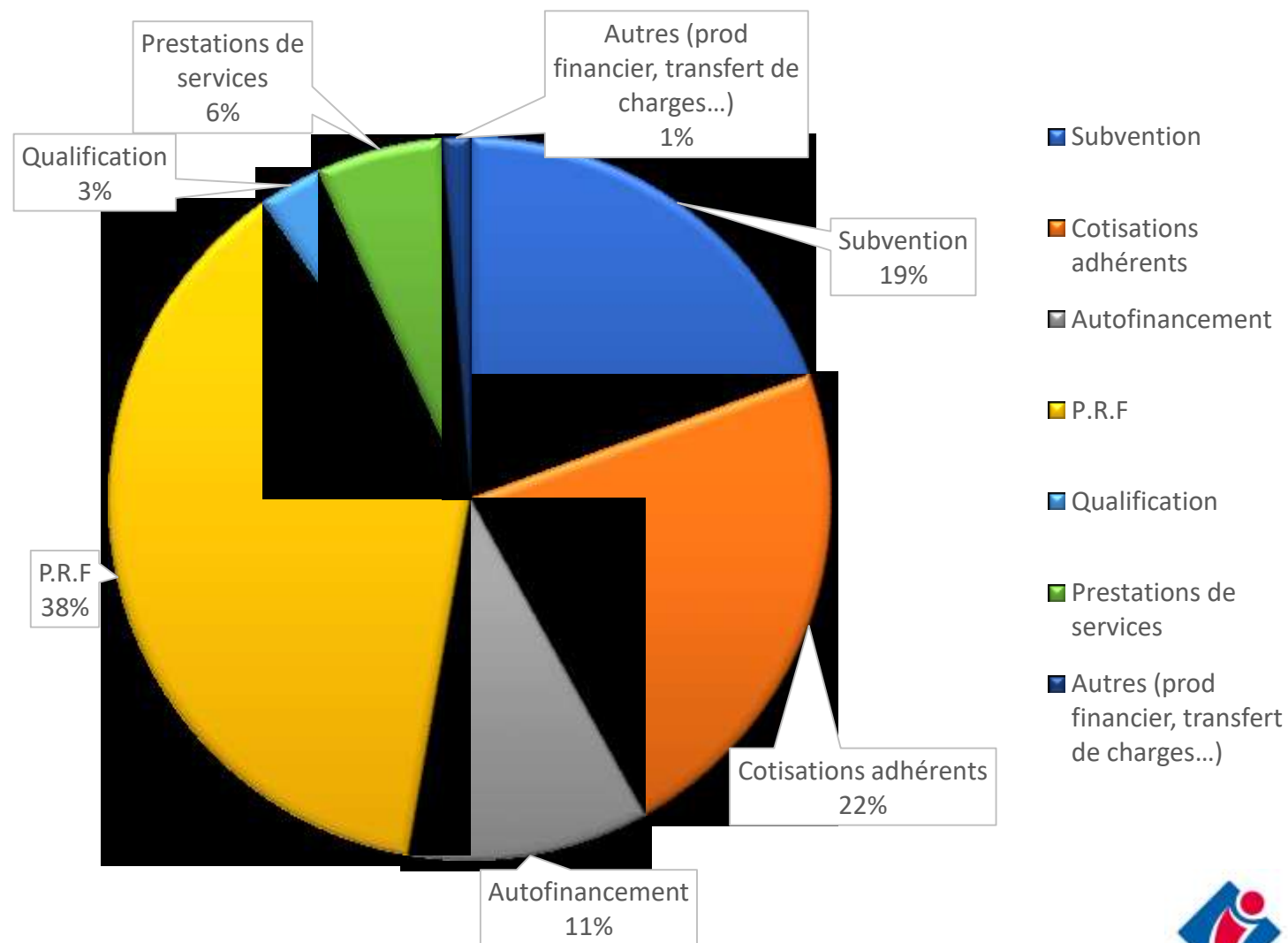
- 46% fonctionnement dont charges de personnels
- 54% d'actions pour le compte des OT et partenaires



BUDGET PREVISIONNEL 2019

PRODUITS PREVISIONNELS 2019

- ✓ Une subvention Région en baisse :- 10% N-1
- ✓ -4%% cotisations Adhérents N-1
- ✓ Disparition subvention État
- ✓ 19% de subvention
- ✓ 81% d'autofinancement





Merci !

Pour votre participation,
Pour votre écoute,
Pour votre fidélité à votre Fédération
Régionale.



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 40150 - 13605 Aix-en-Provence

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



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur