



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



# L'édito **DU PRÉSIDENT**



Nos organisations, nos fonctionnements et le comportement des clientèles ont été **impactés ces 5 dernières années** par un lot de « bouleversements » :

La **Loi NOTRe** qui a **redessiné la cartographie** des Offices de Tourisme en Région Sud ;

La **crise sanitaire** qui a bouleversé le **rapport au travail**, fait évoluer les marqueurs universels influant le **comportement des clientèles** ;

Le **changement climatique**, qui s'est traduit en Région Sud ces 2 dernières années par une sécheresse jamais vue et des épisodes caniculaires, et **impactant de plein fouet** tout un pan de **l'activité touristique** de nos destinations ;

La **crise énergétique**, la **guerre** en Ukraine, **l'inflation** qui nous rappellent que nous devons maîtriser les coûts de nos offres et prestations entre rentabilité, profit et juste prix.

Pour continuer à exister dans le paysage touristique de demain, il est impératif de **se transformer**.

Les Offices de Tourisme sont donc **face à des changements** majeurs qui leur imposent de revoir leur **mode organisationnel interne** et leurs **rapports aux différents publics** (touristiques, acteurs économiques, collectivités, habitants.)

La Fédération Régionale a elle aussi dû s'adapter et répondre aux **évolutions réglementaires** qui **transforment nos missions**. D'autre part, en interne, les **mouvements de personnel** conséquents de ces deux dernières années auraient pu nous fragiliser, mais nous avons su maintenir le cap. Aujourd'hui, l'équipe s'est consolidée et nous **travaillons collectivement** pour **développer** et **renforcer** notre offre de **service** et d'**accompagnement**, davantage orientée animation réseau.

Tout cela dans un esprit collectif, avec une même ligne de conduite qui met en avant le **travailler ensemble** avec :

- La participation aux **aux travaux des commissions nationales et régionales**,
- Le relai des **dispositifs de nos partenaires** (Région / CRT / ADEME / CMAR, ...) au réseau,
- L'organisation de **rendez-vous direction d'OT** « Les road trip des OT » en collaboration avec le CRT Région Sud et sur le département 13 avec Provence Tourisme,
- La coanimation d'**audits mystères** Qualité Tourisme croisés (FROT/VPA/Provence Tourisme).

En parallèle, nous menons en interne des **réflexions partagées** sur **l'animation du réseau** et de nos **parcours de professionnalisation** :

- La création de **nouvelles thématiques** de formation pour renforcer le développement des softs skills (efficacité professionnelle), faciliter l'intelligence collective et les méthodes agiles, utiliser les techniques du design de services
- **L'écoute du besoin** des structures pour proposer des **formations sur mesure** adaptées aux différents enjeux et problématiques de chaque Office de Tourisme,
- La réponse à un appel à projet pour proposer des parcours de professionnalisation aux socio-professionnels afin de les accompagner dans l'évolution digitale, la transition durable et la connaissance des comportements des clientèles étrangères,
- La création d'une nouvelle journée thématique « Quel tourisme responsable en Région Sud ?

Aujourd'hui notre ambition se décline en **3 thèmes forts** : **Echanger et partager**, **Progresser et se distinguer**, **S'informer et se former**.



Celle-ci est notre moteur pour **faire évoluer notre offre de services, nos accompagnements**, et continuer d'être à vos côtés pour **vous épauler** dans la construction, ensemble, d'un **tourisme durable et raisonné**.

En 2022, en collaboration avec le CRT Région Sud nous sommes allés **à votre rencontre** pour faire un point sur votre organisation structurelle, vos stratégies de territoire, vos problématiques et projets d'avenir. Ces rendez-vous nous ont permis de **dresser un état des lieux** sur vos **axes de déploiements**. Ce Road Trip se prolongera sur l'année 2023.

En parallèle, nous avons consacré cette année à **questionner** votre structure, votre organisation RH & votre fonctionnement interne pour **mettre à jour la radioscopie du réseau** datant de 2018. Je rappelle que ce sont des **données essentielles pour la représentation de notre réseau**, de notre profession auprès des instances institutionnelles régionales et nationales. Ces données montrent notamment le maillage du territoire au service du développement de l'économie touristique.

Nous allons à nouveau vous interroger cette année sur vos pratiques numériques, le nombre de poste consacré et vos besoins en accompagnement, pour nous permettre de mettre à jour l'enquête 2018.

Ce diagnostic facilitera les échanges avec nos partenaires Région Sud / CRT pour **faire évoluer les outils numériques régionaux** partagés ou proposer de nouveaux à développer.

Face à l'**urgence climatique**, aux **obligations légales**, à l'**arrivée massive de l'IA**, ce sont de **nouveaux modèles d'accompagnement** que la Fédération Régionale doit développer pour :

- **accompagner et sensibiliser** les Offices de Tourisme pour qu'ils **travaillent en collaboration avec l'ensemble des acteurs du tourisme et habitants** autour d'un projet de développement touristique commun qui permet de maintenir et développer une employabilité locale,
- impulser une **adaptation** et une **transformation** de **l'offre touristique** de la Destination pour faire face aux urgences environnementales et répondre aux obligations légales,
- **utiliser l'IA au service de l'humain** en outil d'aide et de progrès et non le contraire,

Nous souhaitons continuer de nous positionner en réel **facilitateur** en proposant une **offre de services opérationnelle** pour vous accompagner dans l'évolution de nos métiers et des tendances.

La Fédération engagée pour vous accompagner se remet elle aussi en question. Nous commençons par nous appliquer à nous-même ce vers quoi nous souhaitons emmener le réseau, en nous engageant dans une **démarche RSE**.

C'est la 1ère marche de notre **nouvelle mission d'accompagnement** sur la transition durable et l'engagement RSE du réseau que nous compléterons avec de **nouveaux services** ( Blablas FROT, webinaires « **L'œil de l'expert** », etc...)

**Les défis d'hier ne seront pas ceux de demain**. Se questionner, échanger, partager pour redéfinir sa raison d'être et construire le présent comme le futur de nos structures et de nos territoires, ce sont les enjeux d'aujourd'hui.

**Christian MOURISARD**

Président de la FR.OT Région Sud & Président Délégué ADN Tourisme



# Sommaire

3 grands axes pour accompagner un **réseau** d'Offices de  
Tourisme dynamique **en quête de savoirs et de progrès.**

## ÉCHANGER & PARTAGER

Animation du réseau .....	p.7
Représentation du réseau .....	p.8

## PROGRESSER & SE DISTINGUER

La marque Qualité Tourisme .....	p.11
Qualification de l'offre d'hébergement .....	p.12
Tourisme & Handicap et Destination pour tous .....	p.13
Le classement des Offices de Tourisme .....	p.13

## S'INFORMER & SE FORMER

Observation & prospective .....	p.15
L'évènement #CMonTheBeach .....	p.17
Développement des compétences .....	p.18
La communication de la Fédération .....	p.22

## PERSPECTIVE 2023



Toute l'équipe de la FR.OT Sud se mobilise pour **développer des outils** permettant aux membres de son réseau de **tisser du lien** et d'**optimiser des échanges** productifs.

Notre ambition est de vous **donner de l'inspiration** et les **moyens de la mettre en œuvre**. A chaque problème sa solution, à chaque thématique son animation !

Selon les sujets abordés, nous vous proposons un format adapté, appuyé par des experts, laissant place à l'interaction entre les participants.

En 2022, notre animation s'est concentrée sur la **marque Qualité Tourisme** et la **transition durable** des destinations avec nos journées club et le déploiement du **nouveau programme d'audits croisés QT**.

Parallèlement, et pour représenter au mieux vos intérêts, la FR.OT Sud participe activement aux **travaux** de nos **instances nationales, régionales et départementales**, et **va à votre rencontre**, au sein de vos destinations, pour un échange personnalisé.



# Animation DU RÉSEAU



## QUALITÉ TOURISME™

Une animation en collaboration transversale entre **la Fédération, Vaucluse Provence Attractivité et Provence Tourisme.**



**1 journée QT** le 8 avril 2022  
au musée du Calisson



Des **outils coconstruits**, sous  
forme de tutos en PDF adressés  
aux Référénts QT des OT



**54**  
participants

### Principaux sujets abordés



L'écoute client



Le tourisme  
responsable

## JOURNÉE SUR LE TOURISME RESPONSABLE



**45**  
participants



**15**  
intervenants

### Principaux sujets abordés



Transition  
écoresponsable



Accompagnement  
de ses socio pros



Démarches de  
labéllisation



Communication  
et sensibilisation



Dispositifs  
d'accompagnement



Enjeux d'une  
démarche RSE

### Les facteurs clefs de succès

d'une démarche efficace  
pour s'inscrire dans un  
tourisme responsable.

Concevoir la démarche  
dans la **durée** et la  
**constance**

S'approprier ses  
**propres actions** :  
il n'existe **pas de**  
**modèle unique**

Travailler  
**collectivement** et  
mobiliser **l'ensemble**  
de la **chaîne de**  
**valeur**

**Formaliser** l'action  
dans un **cadre** (en  
s'appuyant sur les  
labels notamment )

Faire **évoluer** sa  
**communication**


S'appuyer sur  
**l'exemplarité** du  
porteur de l'action

Se **former**, se faire  
**accompagner**, et/ou  
intégrer de **nouvelles**  
**compétences**

**Accompagner** ses  
socioprofessionnels  
(techniquement et  
financièrement)



Une première journée réussie qui sera **renouvelée**, pour observer les évolutions du tourisme responsable en Région Sud et renforcer le dynamisme autour de ces démarches.

Télécharger la synthèse de la journée 



**Votre Fédération vous accompagne dans vos démarches éco-responsables**

Organisation de formations pour la montée en compétences de vos collaborateurs sur les enjeux du Tourisme Responsable :

- ↳ **Desaisonnalisation : créer un tourisme à saisons**  
Animer des séminaires par un diagnostic territorial percutant, pour mieux lutter contre la saisonnalité touristique.
- ↳ **Développer les clientèles «Slow Tourism»**  
La notion de Slow Tourisme y est abordée au sens profond du terme, en lien avec les enjeux de tourisme responsable, de transition écologique et touristique.
- ↳ **Intégrer une démarche RSE dans son management**  
Pour concevoir une stratégie RSE efficace et pérenne, il faut s'assurer de son partage par la ligne managériale qui permettra ensuite de mettre la RSE en musique puis en acte.

**Création d'un nouveau programme Tourisme Responsable & Durable en Région Sud :**

Ce programme d'accompagnement est financé en partie par la Région et sera développé en partenariat avec vous pour un **accès gratuit pour vos collaborateurs et socio professionnels** par filière.

**Recrutement d'un(e) chargé(e) de mission transition tourisme durable et responsable** pour vous proposer un meilleur accompagnement dans les démarches RSE et la transition éco responsable.

## Zoom sur LE ROAD TRIP DES OT

En collaboration



NOUVEAUTÉ 2022



21

OT rencontrés  
en 2022



Faire le point sur **les orientations et actions** des Offices de Tourisme de la Région.



Présenter les différents **dispositifs d'accompagnement** de la Fédération, du CRT et de la Région Sud.



Faire **évoluer** notre **offre de services et de formations** en adéquation avec les besoins des OT du territoire.

## REPRÉSENTATION du réseau

ACTIONS NATIONALES



1

Congrès

Participation aux **Rencontres du Réseau ADN Tourisme** les 28 et 29 septembre à Dunkerque

3

Commissions

Emploi Formation RH

Relais Territoriaux

Qualité et Démarches de progrès

1

Journée nationale

Participation aux **Journées des RT** les 16 et 17 novembre à Paris



# Zoom sur LES ACTIONS QUALITÉ TOURISME™



En relation avec **ADN Tourisme** et le réseau national des **relais territoriaux**.

# 5

Participation à **5 Commissions Nationales Qualité** et **Démarches de Progrès** des RT pilotées par ADN Tourisme



**Rencontres Qualité et Démarches de progrès des animateurs de réseau** à Lyon les 16 et 17 juin 2022

# 5

Participation à **5 Cafés RT Qualité** pilotés par ADN Tourisme

**28**  
Participants

**25** Relais  
Territoriaux  
ADN Tourisme

## RELAIS AUPRÈS DES OT DES DÉMARCHES RÉGIONALES ET NATIONALES



Copil, Cotech et Copilote du Volet Accueil du **Contrat de Destination Provence**



Copil filière **Ecotourisme**



Copil filière **Nautisme & Plongée**



Copil filière **Vélo**



Participation à la consultation pour la **réécriture du SRDTL 2023 - 2028**



Cotech **APIDAE**



Copil **Fairguest**

Le service en charge des démarches de progrès **accompagne les Offices de Tourisme** de notre réseau dans le cadre de démarches offrant un gage de **qualité des services** proposés au visiteur. Cette plus-value, offerte notamment par la **marque Qualité Tourisme™**, est aujourd'hui une attente du client qui est en recherche de réassurance et qui permet ainsi de se différencier. De plus, ces démarches d'amélioration continue sont **structurantes** et favorisent la **transversalité** et la continuité des services, bénéficiant aussi aux personnels des Offices de Tourisme.

Notre degré d'intervention est variable en fonction du dossier concerné, et va du simple relai d'information au conseil approfondi, en passant par des audits blancs sur place. Nous assurons également l'animation du réseau autour de ces questions.

Nous intervenons également sur la **qualification de l'offre d'hébergement** par la montée en compétences sur le **classement des meublés de tourisme** et l'animation du dispositif qualification **Chambre d'hôtes référence®**.

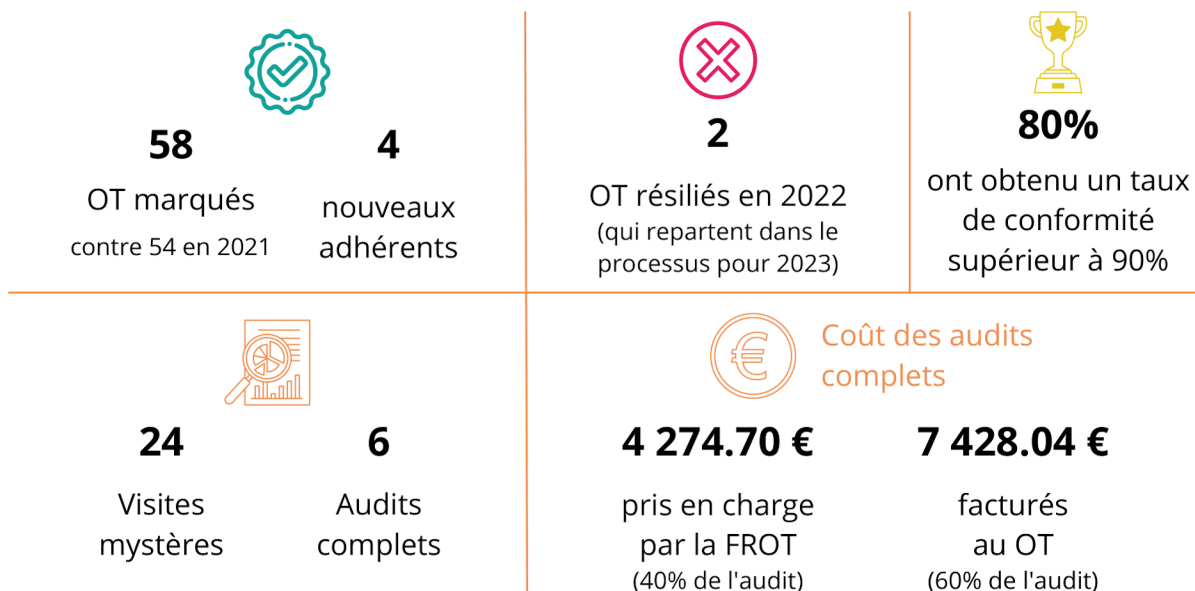
Afin de **s'adapter aux nouvelles attentes des visiteurs**, la fin de l'année 2021 a été marquée par la **réforme** des critères de **classement des meublés** de tourisme ainsi que ceux constituant le **référentiel Chambre d'hôtes référence®**.

En 2022, la Fédération a donc **affiné ses formations** et **organisé sa veille** pour informer et accompagner au mieux les Offices de Tourisme qui sont ou prévoient de devenir organisme de classement de meublés de tourisme ou référent pour la qualification Chambre d'hôtes référence®, et plus généralement, ceux qui animent leur réseau d'hébergeurs à l'échelle de leur destination.

Marie Charpentier, Animatrice réseau « Qualité et Démarches de progrès » est partie en congé maternité puis congé parental, à partir du 12 mai 2022. Pascale Vieux-Benedetti qui est entrée en poste le 9 mai 2022, a assuré la continuité du service jusqu'au 28 février 2023.



## En 2022, c'est ...



## Les points d'amélioration récurrents



## Quelques pistes d'explication ...

- Compréhension des **nouvelles exigences** d'accueil de la marque QT à revoir
- Pertinence du **choix des saisonniers** : difficultés de recrutement
- Prise en compte à minima, des **critères** liés au **développement durable**
- Manque de formation** du personnel sur la gestion des **boutiques**
- Polyvalence du personnel** en charge des **réseaux sociaux**
- Manque d'implication** des membres du GQD

# Zoom sur LES AUDITS CROISÉS

Un véritable **outil d'animation**  
de la démarche au sein des OT.



15

OT participants



3

Coordinateurs  
la FR.OT Région  
Sud, Provence  
Tourisme et VPA



Participants  
satisfaits



25.8%

Taux de  
participation



5

Départements  
volontaires



Des résultats observés  
qui rejoignent ceux des  
audits « officiels »



Des OT majoritairement  
prêts à renouveler  
l'expérience en 2023

## Qualification DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT



### FOCUS SUR LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS

En 2022, la plupart des **demandes formulées** auprès de notre service sur la question des meublés de tourisme, concernait des **aspects juridiques et fiscaux**.

#### Formations dédiées au classement des meublés de tourisme

Devenir **Organisme de Classement de Meublés de Tourisme**

**2** Sessions

**16** Participants

Maitriser les **évolutions du référentiel** de classement des **meublés**

**3** Sessions

**24** Participants

**Home Staging :**  
Conseiller les loueurs sur les **techniques de déco d'intérieur**

**1** Session

**5** Participants

### FOCUS SUR LA QUALIFICATION DES CHAMBRES D'HÔTES

La Fédération poursuit l'animation du dispositif Chambre d'hôtes référence® en région. Elle prépare et anime les **commissions** au cours desquelles les dossiers de demande de qualification sont présentés et elle forme les futurs référents qualifiants.

## Formation

Qualification des chambres d'hôtes - Chambre d'Hôtes Référence®

 **1** Session

 **3** Structures formées

## 2 Commissions régionales de qualification



**22**

Dossiers



**18**

Qualifications



Difficultés à motiver les hébergeurs à se (re)qualifier



Beaucoup de changements au niveau des référents



Un renouvellement des membres de la commission sera nécessaire pour éviter un essoufflement

## TOURISME & HANDICAP

### & destination pour tous



En l'absence de la chargée d'animation du réseau titulaire, aucune nouvelle action n'a été mise en place en 2022. Le suivi a néanmoins été assuré et des propositions ont été formulées pour 2023.

## Commission départementale

**1** Commission dématérialisée pour le département des Alpes Maritimes en octobre 2022

**3** OT marqués ou renouvelés (Cannes, Villefranche-sur-Mer et La Colmiane)

## Etre labellisé T&H



Une formation qui fonctionne avec de plus en plus de demandes en intra.

**1**

Session en INTER

**2**

Sessions en INTRA

## Auditeurs TH

L'ensemble de la région n'est pas couvert, zone blanche dans les Hautes-Alpes.

## Le classement

## DES OFFICES DE TOURISME



L'animatrice en charge des démarches de progrès n'a pas été très sollicitée par les OT en 2022 comparé aux années précédentes. **Peu d'OT ont été en renouvellement de classement** sur les départements que la Fédération suit en autonomie.

**Rester en veille, s'informer, se former** pour mieux **anticiper** et **innover** dans notre secteur est fondamental. La complexité et la diversité des sujets se présentant aux Offices de Tourisme nécessitent d'être constamment en alerte, d'avoir des compétences variées et pointues dans différents domaines.

L'équipe de la Fédération s'attache à **scruter quotidiennement** plateformes, médias, blogs, sites web, réseaux sociaux, etc. pour défricher les sujets qui concernent le réseau des Offices de Tourisme, sélectionner les dernières actualités, les dernières évolutions réglementaires et nouvelles tendances pour leur en faire le relais.

La **formation professionnelle**, quant à elle, reste le maître mot lorsque l'on souhaite **progresser** dans sa fonction. Elle fait partie des temps qui ne sont surtout pas à négliger au sein d'une structure.

Pour répondre aux besoins de son réseau, à l'évolution continue des métiers, au monde du travail qui se complexifie sur des cycles de plus en plus courts, la FR. OT conçoit une **offre** et des **parcours de formation** continue **adaptés aux métiers et préoccupations** des Offices de Tourisme à travers une offre de formations catalogue. Un catalogue de formations inter-entreprises annuel qui se veut évolutif, conçu et pensé pour développer une vision commune des métiers du secteur.

En 2022, Nadège Couturier, Chargée de Formation, est partie en congés maternité à partir du 14 mars 2022. Dima Hatuqua a assuré la continuité du service jusqu'au retour de Nadège en septembre 2022.

En mars 2022, Diane a rejoint l'équipe au poste de community manager et animatrice réseau. Sa première mission a été de nous faire travailler collectivement sur l'évolution du site internet de la Fédération. Après plusieurs réunion de travail, elle a rédigé le cahier des charges qui va nous permettre de lancer une consultation.

La 2ème mission qui lui a été confiée a été la communication de #CMonTheBeach : définir un plan d'actions pour les publications et mettre à jour le site web. Une fois briefée sur la ligne éditoriale, elle a rédigé avec le comité de pilotage éditorial Idrezo les publications.

Avec Nadège, elle a construit la newsletter mensuelle dédiée à la formation.

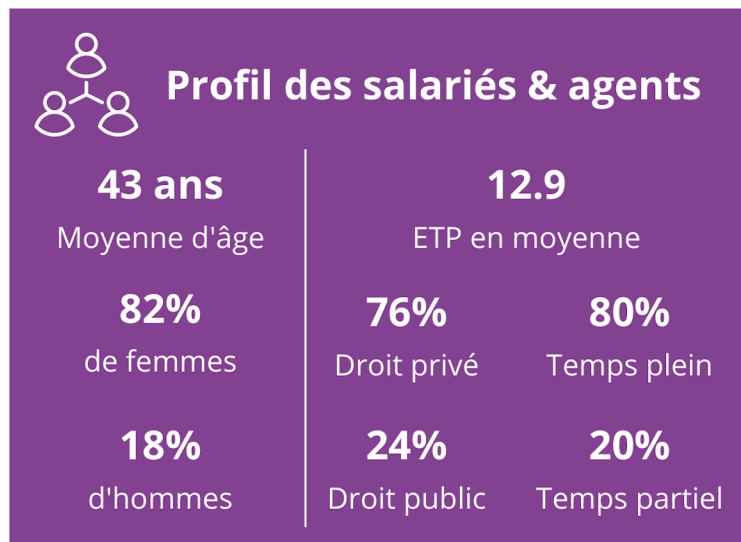
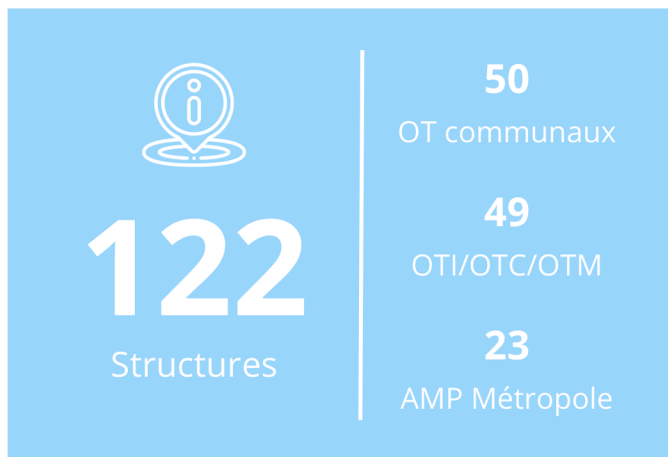


# OBSERVATION

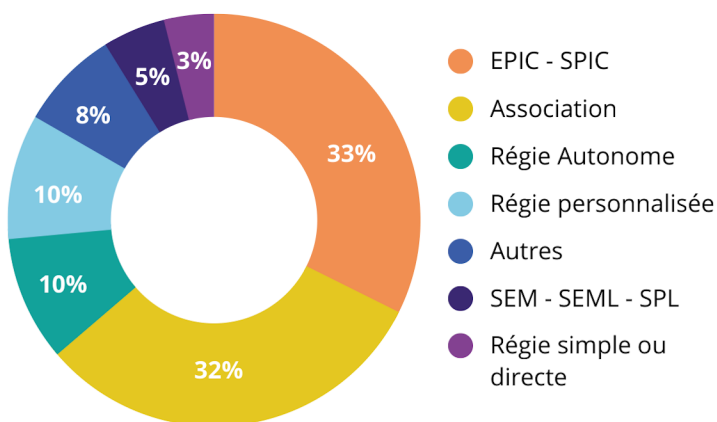
# & prospective

## PORTRAIT DU RÉSEAU

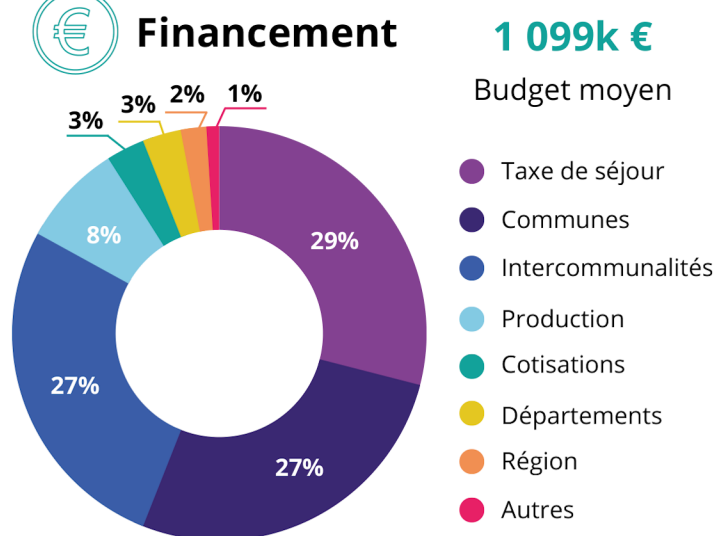
Données issues du diagnostic social réalisé en 2021/2022 - 76 répondants



### Statut juridique



### Financement



## Zoom sur pilot

### Atelier & accompagnement

Participation à l'**atelier de saisie** de juillet 2022

**4**

OT de la Région

**Coaching individuel** de saisie

**3**

OT accompagnés

**Nombre de dossiers ouverts** par les OT de la Région en 2022

**8**

Dossiers **ISEC** ouverts

**10**

Dossiers **ITT** ouverts

**334**


Structures validées au **national**

## GUIDE DU MANAGER

Un guide à destination des managers des Offices de Tourisme du territoire **diffusé en mai 2022**.

**8** **Chapitres pratiques** pour vous informer, vous former et évoluer

**1** **Autodiagnostic RH** déjà réalisé par **20 structures**

 Des réponses **sources d'inspiration** pour créer des nouvelles formations collectives



Télécharger le guide

## PARTICIPATION AUX PROJETS RÉGIONAUX ET NATIONAUX



Partenariat SATOUR / Smart Région



Relai du dispositif financier de l'ADEME : Fonds pour un tourisme durable



Comité de sélection Appels à Projets SITEX et dispositifs de financement FIRST de la Région Sud



Relai des campagnes du CRT « On a tous besoin du Sud » dans le cadre du plan de relance régional et « On a tous besoin de vous », dans le cadre du plan de relance de l'emploi



Séminaire Commercialisation (dispositifs financés par la Région Sud et pilotés par la Fédération sur la partie accompagnement AMO & formation des acteurs : OT & prestataires d'activités)



Participation au jury des incubateurs de start ups de la région, Linkeus Incubation et Provence Travel Innovation



# L'évènement

## #CMONTHEBEACH

L'année 2022 a été marquée par la préparation de la **seconde édition** de l'évènement #CMonTheBeach, organisé les **10 & 11 mai 2023**.

### Contenu & programme

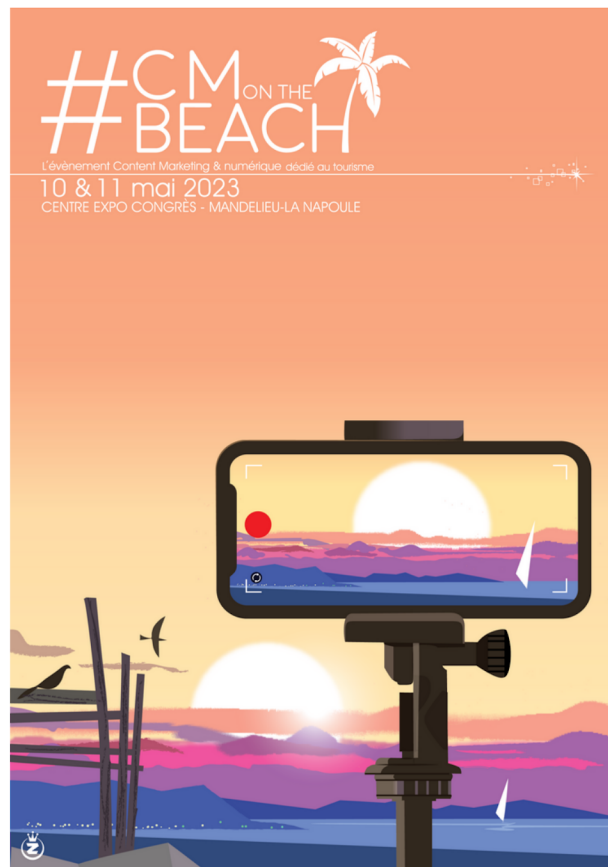
- **Commission spéciale** de travail avec des **professionnels du tourisme** pour identifier les sujets clefs du content marketing et numérique
- Un **programme enrichi** et réadapté avec notamment des **ateliers par niveaux**
- Reconduction des **formats signatures**

### Organisation & logistique

- Recrutement d'une **responsable logistique** pour assurer le pilotage de la logistique de l'évènement
- Organisation d'un Side Event : **Assemblée Générale d'APIDAE** la veille de l'évènement

### Engagement responsable

- **No goodies** : budget "cadeau d'accueil" reversé à l'**association Explore & Preserve**
- Choix d'un **lieu** engagé dans la **RSE**
- Valorisation des **mobilités douces** auprès des intervenants et participants



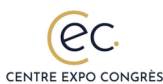
### Communication

- Plan de communication **inter évènements** (teaser, replays des ateliers 2021, ...)
- Refonte du **site internet**
- **Affiches** réalisées par l'artiste **Mr Z**
- Lancement du **plan de communication 2023**

### Commercialisation

- Mise en place d'un **nouvel outil de billetterie**
- Modification de l'agencement du **showroom** : **25 stands** contre seulement 10 en 2021
- Lancement de la **commercialisation** des **stands** du showroom

Un grand merci à nos partenaires !



# DÉVELOPPEMENT DES *Compétences*

## 12 thématiques de formation couvertes



Accueil et conseil en séjour



Conception de produits et commercialisation



Management



Efficacité professionnelle et Développement personnel



Démarches de progrès



Communication



Ressources Humaines



Langues étrangères



Marketing et stratégie de territoire



Web et Réseaux Sociaux



Juridique-Fiscalité-Comptabilité



Outils (Bureautique, Apidae, Avizi, Ed'it Yourself)

## L'activité formation 2022

**66**

Sessions de formation

**40**

Sessions collectives

**14**

Formations intra

**12**

Parcours individuels en langues étrangères



**11**

en présentiel



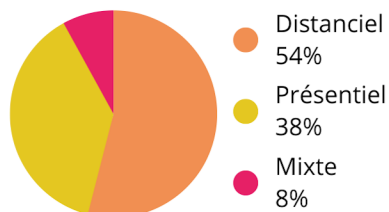
**24**

en distanciel



**5**

en format mixte



**2**

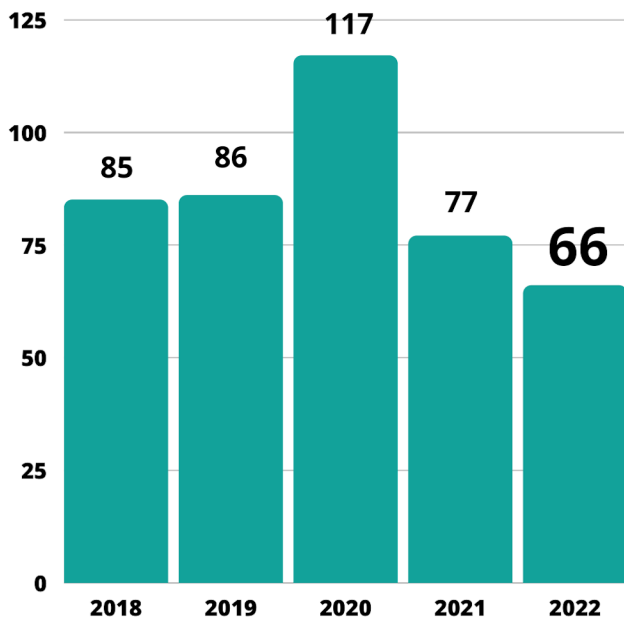
parcours programmés sur 2021 / 2022



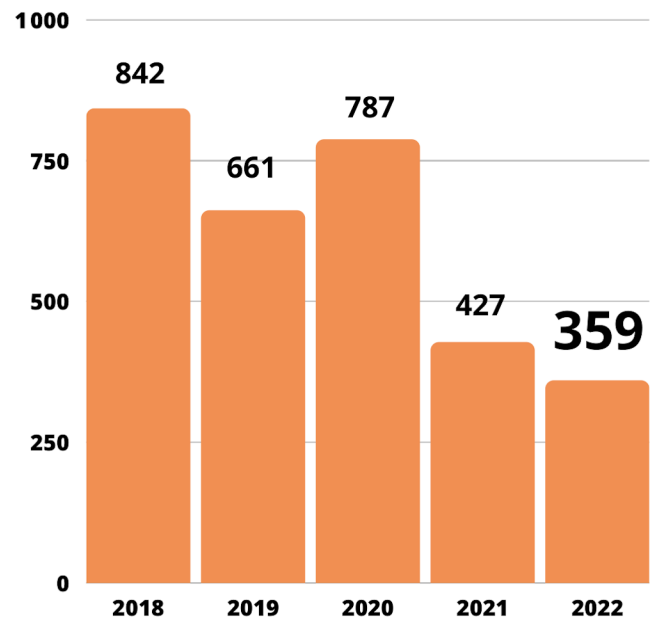
Cursus Direction des Offices de Tourisme (5 stagiaires)

CQP Référents des Accueils Touristiques (7 stagiaires)

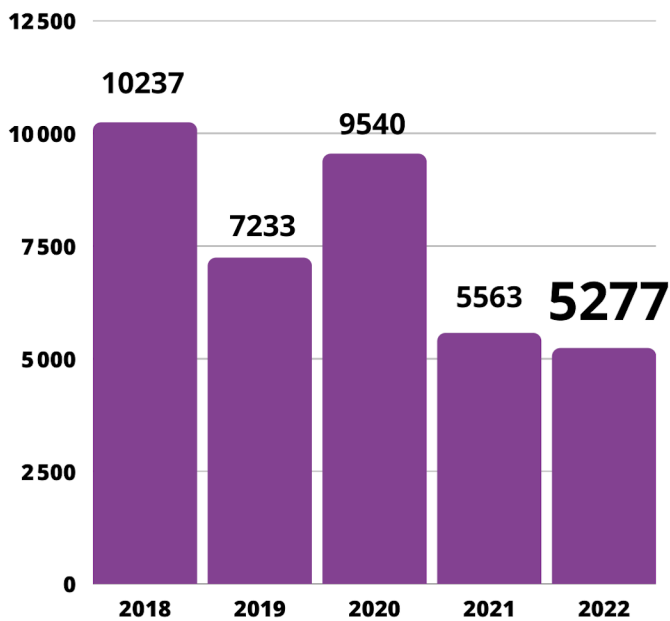
## Nombre de sessions de formation



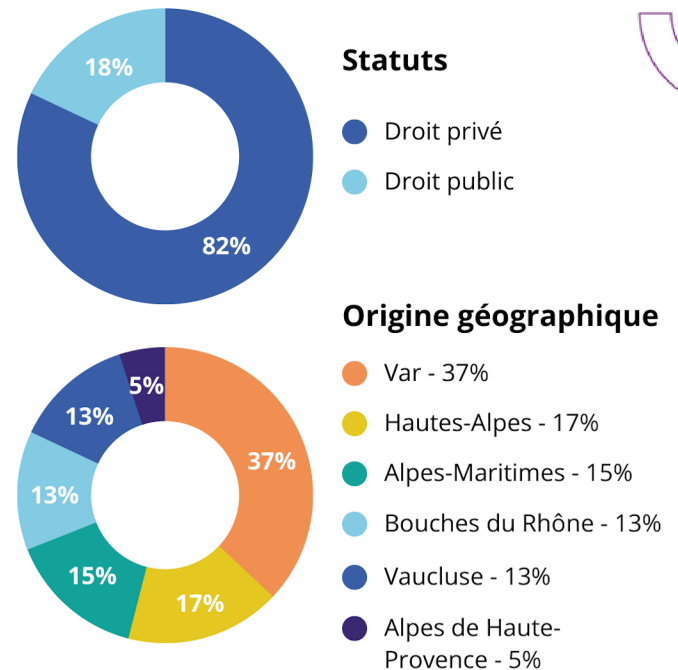
## Nombre de stagiaires



## Nombre d'heures stagiaires



## Profil des stagiaires



## Zoom sur NOS FORMATEURS



**41**  
Formateurs  
sélectionnés



**95%**  
Satisfaction  
globale des  
formateurs

**3**

Points forts de  
nos formateurs

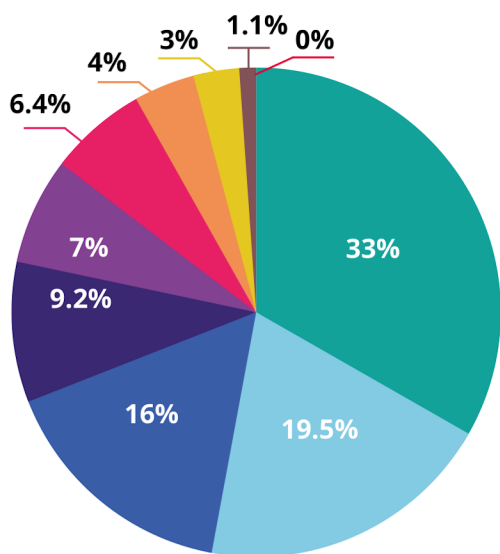
- ✓ Expertise
- ✓ Expérience
- ✓ Opérationnalité

Le **niveau d'expertise** sur des sujets en lien avec le secteur et les métiers du tourisme.

Des **professionnels de terrain** partageant leurs expériences et apportant des éclairages et des solutions très **opérationnels**.

Une **écoute active** et des **réponses adaptées** aux problématiques métiers.

## Les domaines de formation



- Accueil et Conseil
- Démarches de progrès
- Outils marketing régionaux
- Management - RH
- Commercialisation et développement commercial

- Juridique -Fiscalité - Comptabilité
- Communication - Marketing
- Langues et bureautique
- Marketing et stratégie de territoire
- Efficacité professionnelle et développement personnel

### Top 3 des domaines de formation plébiscités

- 1 Accueil et Conseil en séjour
- 2 Démarches de progrès
- 3 Outils marketing (Apidae, Avizi)

### Top 5 des formations les mieux notées

- 1 Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire
- 2 Maîtriser les actualités et nouveautés des réseaux sociaux
- 3 Manager intermédiaire: piloter sa mission et fédérer autour de soi
- 4 La e-réputation au coeur de sa stratégie de territoire
- 5 Aménager ses espaces d'accueil pour ré-enchanter ses clients

## Bilan Qualité

★ ★ ★  
Taux de satisfaction

**91%**  
Satisfaction en moyenne

**92%**  
Satisfaction à chaud

**83%**  
Satisfaction à froid



### A l'issue de la formation

**91.3%** déclarent avoir acquis de nouvelles connaissances et/ou savoir-faire à l'issue de la formation.

**93.3%** estiment que la formation leur a été utile dans le cadre de leurs fonctions actuelles.

Plus de **9 pers. sur 10** recommandent nos formations à leurs collègues.



**4 à 6 mois plus tard**

**87%** estiment que la formation était en adéquation avec la fonction qu'ils occupent ou les réalités de leur secteur.

**78%** répondent avoir pu mettre en pratique ce qu'ils ont appris en formation.



## Ils l'ont dit ...

*Cette formation en intra pour l'ensemble de l'équipe est très pertinente. Tout le monde reçoit la même information en même temps, par la même personne et comprend que chacun doit s'impliquer et mettre sa pierre à l'édifice. C'est très fédérateur.*

*Un grand merci pour cette formation, pour la qualité du formateur et son attitude très positive et communicative. Merci Cédric !*

*Très bonne formation, renforcement des acquis et de nombreuses idées de projets à mettre en place dans l'équipe pour améliorer la qualité d'accueil.*

*Cette formation a été très bénéfique pour moi, dans la mesure où elle a permis de débloquer certains points, comme la création ou pas d'un compte Tiktok, qui faisait débat auprès de ma direction. Dès le lendemain de la formation, l'OT de Vallauris Golfe-Juan a ouvert son compte !*

## Zoom sur L'AUDIT DE SURVEILLANCE QUALIOPi

réalisé le 16 décembre 2022



La Fédération Régionale des Offices de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur a obtenu la certification QUALIOPi le 24/08/2020.

La certification Qualiopi est un réel gage de qualité puisqu'elle

- ✓ atteste que l'organisme de formation a mis en place des **processus efficaces** pour s'assurer de la **qualité de ses prestations** de formations,
- ✓ donne de la **lisibilité** à l'offre de formation pour son public,
- ✓ permet d'accéder à des **fonds publics** ou des **financements des OPCO** pour financer les prestations de formations.

Comme tout organisme de formation certifié, la Fédération a dû se soumettre le 16 décembre 2022 à un **audit de surveillance** à distance d'une demi-journée.

Cet audit a pour objectif, en cours de cycle de certification, de **vérifier le bon respect et la bonne application du référentiel national qualité**, dans sa version en vigueur.

La Fédération a su démontrer le respect des exigences du référentiel et a donc **maintenu sa certification** à l'issue de l'audit avec **aucune non-conformité**.

## LA CERTIFICATION QUALIOPi, EN RÉSUMÉ

Un exercice administratif



**qui prend (beaucoup) de temps** - et ce parfois au détriment de l'activité, de la recherche et de la créativité pour un organisme de formation de petite taille comme le nôtre.

Une certification qui aide à grandir



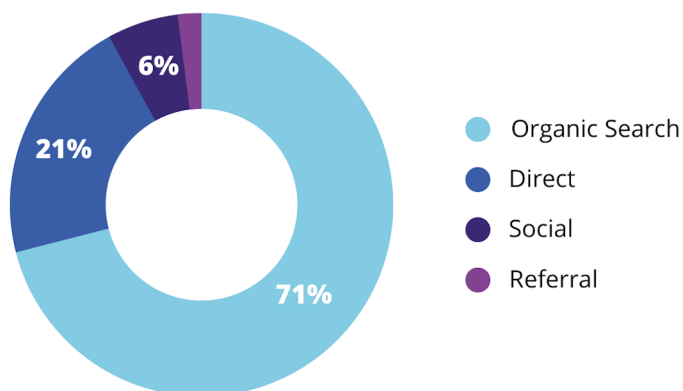
car elle permet de s'engager dans une **véritable démarche de progrès** et de réfléchir à une organisation plus efficiente.

# LA COMMUNICATION

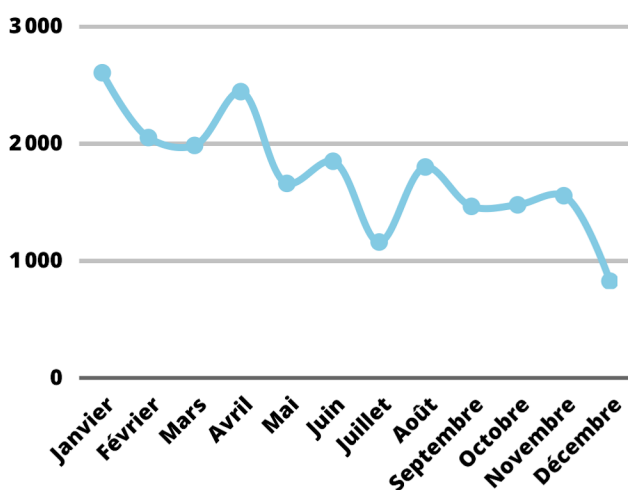
## de la Fédération

### LE SITE INTERNET

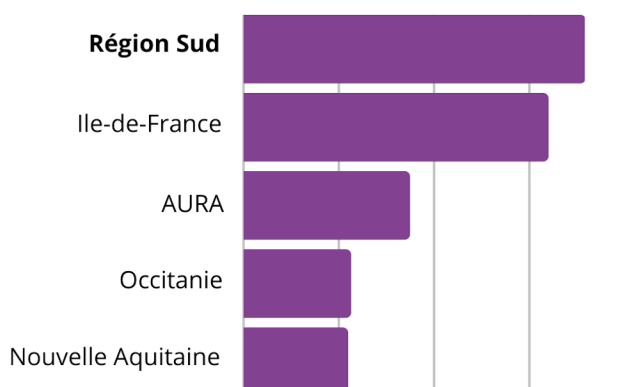
#### Acquisition du trafic



#### Fréquentation



#### Provenance géographique



Nombre d'utilisateurs annuel **20 054** ▲ 2.69%

Nombre de pages vues **69 065** ▼ 24%

Sessions par utilisateur **1.21** ▼ 4.19%

Durée moyenne des sessions **1:18** ▲ 11.29%

Pages/Session **2.84** ▼ 22.8%

Taux de rebond **2.09%** ▲ 39.54%

#### Top 5 des pages les plus consultées



- 1 Page d'accueil
- 2 Article "Revalorisation du point et des indices planchers au 1er janvier 2022"
- 3 Page d'actualités
- 4 Article "Revalorisation du point au 1er juin 2022"
- 5 Article "Tendances du tourisme pour l'été 2022"

## Points essentiels à retenir

- 👍 Fréquentation du site similaire à celle de 2021.
- 👍 Changement des noms de domaine du site et du catalogue de formation pour une meilleure lisibilité et accessibilité :
  - offices-tourisme-sud.fr
  - catalogue-formations.offices-tourisme-sud.fr
- 👍 Des chiffres prometteurs qui mettent en évidence un contenu qui répond mieux aux attentes et questions des internautes.
- 👍 Forte augmentation du trafic en provenance des réseaux sociaux de la Fédération (+ 195% sur l'année), résultat notamment d'une présence plus soutenue sur ces réseaux et d'une valorisation des articles dans les posts.
- 👍 45 articles rédigés (soit 10 de plus qu'en 2021).
- 👎 Liens entre les différents contenus et pages du site à renforcer.
- 👎 Une fréquentation en baisse à partir de l'été (similaire à 2021).






## LES MAILINGS & NEWSLETTER EN QUELQUES CHIFFRES CLEFS

37 campagnes et newsletters ont été réalisées en 2022 :

- **6 newsletters** d'information et partage d'actualités,
- **2 mailings** concernant l'événement **#CMonTheBeach**,
- **15 relais d'informations** régional/national/partenaires (exemples : *Marque Provence, RDV régionaux, ADN, Horizonta, AFDAS, APIDAE, CRT, Linkeus, etc.*),
- **14 autres services & événements FROT** (*tourisme durable, revue espaces, guide du manager, diagnostic social régional, etc.*)



## Points essentiels à retenir

-  Optimisation du taux d'ouverture grâce à une amélioration des objets des mailings.
-  Contenus et templates retravaillés pour optimiser les taux de clics.
-  Diversification des thématiques abordées.
-  Valorisation des newsletters sur les réseaux sociaux.
-  Base de données à requalifier pour affiner davantage la segmentation de nos communications et améliorer la délivrabilité de nos campagnes.

## LES RÉSEAUX SOCIAUX DE LA FÉDÉRATION



J'aime

**299**

▲ 43.80%



Engagement

**11.27%**



Impressions

**29 014**

▲ 311.3%



Abonné·es

**891**

▲ 265.3%



Engagement

**10.57%**

▲ 12.1%



Impressions

**39 909**

### Top 3 des publications

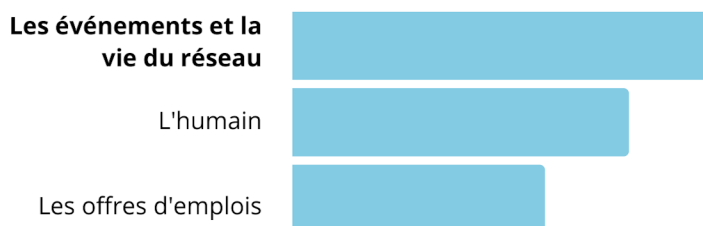
- 1 Présentation de Joris Lech
- 2 Offre d'emploi Grand Avignon
- 3 Journée Mondiale du Tourisme Responsable

### Top 3 des publications

- 1 Présentation de Joris Lech
- 2 Présentation de Dima Hatuqa
- 3 Offre d'emploi Saint Paul de Vence



## Les publications les plus engageantes



## Les thèmes enregistrés le plus régulièrement



Abonnés·es

**36**

▲ 80%



Vues

**823**

▼ 49.26%



Impressions

**12.2k**

▼ 64.88%



Taux de clics

**2.1%**

▲ 61.53%

## Top 3 des vidéos YouTube (base vues)

Présentation des CV Connect aux professionnels du tourisme et des loisirs  
Webinaire Commercialisation des activités Plateforme Alentour  
Atelier 7 : Vendre en ligne n'est plus une option, c'est une nécessité !

## Points essentiels à retenir

- 👍 Mise en place de l'outil Swello pour une meilleure gestion et analyse des réseaux.
- 👍 Dynamisation de notre présence sur les réseaux qui se traduit par de bons taux d'engagement sur LinkedIn et Facebook.
- 👍 Forte augmentation de la communauté sur LinkedIn.
- 👎 Très peu de vidéos publiées sur la chaîne YouTube de la Fédération.
- 👎 Forte baisse de la fréquentation de la chaîne YouTube.

*Ces deux derniers éléments s'expliquent notamment par l'absence d'un programme de webinaires tel que le programme d'accompagnement à la digitalisation des activités de loisirs by région sud qui avait engendré la plupart du trafic en 2021.*

## ÉCHANGER & PARTAGER

### ANIMATION DU RÉSEAU

2023 sera marquée par le lancement de **nouvelles formules d'animation**.



#### Les Blablas FROT

Un **rendez-vous** régulier **entre pairs** pour **échanger** sur vos problématiques et **partager** vos bonnes pratiques.

Principaux thèmes prévus en 2023 :

- Qualité Tourisme
- Hébergement



#### Les Journées Découvertes

Une journée **en immersion** dans un Office de Tourisme pour :

- Découvrir ses **installations, méthodes de fonctionnement** ou **innovations**,
- Participer à des **ateliers** et **tables rondes** sur les problématiques et enjeux soulevés par l'Office accueillant.



#### Les webinaires L'Œil de l'Expert

Des **webinaires pratiques** animés par un **expert métier** pour parler tourisme, **découvrir, comprendre, s'inspirer, nourrir vos réflexions** et en tirer profit dans vos pratiques professionnelles.

Principaux thèmes prévus en 2023 :

- Qualité Tourisme
- Hébergement
- Tourisme Responsable
- Communication

En parallèle, nous **poursuivrons** et nous **diversifions** les actions déjà proposées.



#### Les Journées Clubs & thématiques

Journée Club **Qualité Tourisme**

Journée Club **Hébergements**

Relance

Journée Club **Tourisme & Handicap**

Nouveauté

Journée des **Directions**

Nouveauté



#### Le Road Trip des OT

Rencontres des Offices de Tourisme des départements du **13, 04 et 05**.

# PROGRESSER & SE DISTINGUER

## LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



7

Visites mystères  
prévues



17

Audits complets  
prévus

3

OT en  
adhésion



61

OT devraient  
être marqués  
en 2023

### Les principales actions prévues en 2023 :

- **Augmentation des demandes d'audits blancs** due au nombre important de renouvellement en audit complet prévu en 2023 et 2024.
- Renforcement du **process de suivi** entre 2 audits.
- Renouvellement des **audits croisés** en collaboration avec VPA et Provence Tourisme.
- Remise en place de l'envoi annuel de **documents de suivi** par les OT.
- Renforcement de la **communication** sur nos **outils** et **services** d'accompagnement des structures.
- **Veille** juridique.

## QUALIFICATION CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE®



2

Commissions  
régionales de  
qualification

Proposition de  
**renouvellement**  
des membres de  
la commission

1

Session de  
**formation** pour les  
nouveaux référents  
qualifiants

## ACCOMPAGNEMENT RSE & TRANSITION DURABLE

Pour vous **sensibiliser**, vous **informer**, vous **accompagner** dans la **Transition Durable** et la mise en place d'une **démarche RSE** avec notamment :

- Un **accompagnement** sur 9 jours impliquant toute votre équipe,
- Un **kit d'outils** pour vous aider dans le suivi et la mesure de vos actions,
- Des outils, de la méthodologie et de l'information pour **nourrir vos réflexions**.



## Détail du programme d'accompagnement à la RSE 9 jours sur 3 à 6 mois

**1** | Présentation de la démarche à la **direction de l'OT** [0,5 jour]

**2** | Sensibilisation et présentation de la démarche à **l'ensemble de l'équipe** [1 jour]

**3** | **Diagnostic** des pratiques de l'OT [3,5 jours]

**4** | Définition des **objectifs, axes d'amélioration** et **plan d'actions** [1,5 jours]

**5** | Définition de la **raison d'être RSE** de l'OT [1,5 jours]

**6** | **Bilan** à N+1 [1 jour]

## S'INFORMER ET SE FORMER

### BAROMÈTRE DU TOURISME DIGITAL

Au deuxième semestre 2023, la Fédération lancera auprès des OT du territoire la **mise à jour du baromètre du tourisme digital régional**. Ce diagnostic permet de faire un point sur l'exploitation du digital dans vos stratégies et d'être fort de propositions auprès de la Région Sud pour les dispositifs d'accompagnements à la transition digitale.

### #CMONTHEBEACH 2023

#### En chiffres

**650**

Participants

**52**

Ateliers & conférences

**+60**

Intervenant·es

**25**

Exposants

#### 3 axes majeurs au programme



Réagir face à un contexte marqué par les crises



Améliorer la visibilité, la pertinence et la qualité de vos contenus



Se réinventer et s'organiser pour concevoir et piloter un marketing toujours plus exigeant

## Un évènement engagé

En 2023, le budget prévu pour les goodies a été reversé à l'association Explore & Preserve pour soutenir leurs actions et **participer à la préservation de la biodiversité marine**.

Installée dans un **kiosque éco-conçu et autonome en énergie solaire** mis à disposition par notre partenaire Picnic Kiosque, l'association était présente pendant les 2 jours de l'évènement pour mettre en valeur ses actions et participer à la **sensibilisation du public de l'évènement** aux questions de pollution sauvage et d'impact sur la biodiversité.

En parallèle, les **mobilités douces** (train, covoiturage, transports en commun) ont été valorisées dans les communications officielles de l'évènement envers les participants comme les intervenants et exposants.

## FORMATION

### Nos principaux objectifs en 2023



Déployer une offre de formations sur des **thématiques à forts enjeux** : durable, responsable, RSE, Qualité de Vie au Travail, Méthodes Agiles, Développement Personnel



Accélérer la **digitalisation** des formations



Construire une offre de formations mieux intégrée dans une **logique de "parcours de professionnalisation"** thématiques, orientés métiers



Développer et proposer de **nouveaux formats d'apprentissage** à la portée de tous, **varier les contenus** pédagogiques et les **modalités** de formation (blended-learning, 4h chrono, etc.) pour faciliter l'accès à la formation et au développement des compétences

### Lancement de la Fabrik' des Compétences Tourisme

La Fédération a répondu en 2022 à un appel à projet pour vous proposer une nouvelle offre de formation en intra :

- Qui a pour objectif de répondre à vos besoins d'**animation** et d'**association** de vos **socio professionnels** dans tous les projets à l'échelle de votre territoire,
- **Au service des projets de destination** (OT/ADT/CRT) sur les thématiques de la transition numérique, la qualité de l'accueil, le tourisme durable et le management environnemental.

## Marketing Digital

### #1 Les fondamentaux - 10h

- Progressifs, A distance, Individuels, au rythme de chacun
- **Accès gratuit** pour les stagiaires

### #2 Une connaissance par filière - 7h

- Hôtellerie, HPA, prestataire d'activité de loisirs, MICE
- Progressifs, A distance, Individuels, au rythme de chacun
- **Accès gratuit** pour les stagiaires

### #3 Un parcours d'approfondissement par filière - 42h

**Tarifs préférentiels** : co-financement Région & prise en charge OPCO

## Tourisme Durable

### #1 Les fondamentaux - 10h

- Progressifs, A distance, Individuels, Au rythme de chacun
- **Accès gratuit** pour les stagiaires

### #2 Top 10 des actions à mettre en œuvre par filière - 10h

- Office de Tourisme, hébergeur, restaurateur, prestataire d'activité, MICE
- **Accès gratuit** pour les stagiaires

### Approche interculturelle immersive d'une clientèle étrangère

- Anglophone
- Germanique
- Italienne
- 100% en **e-learning** & **visio live**
- **40h**

**Tarifs préférentiels** : co-financement Région & prise en charge OPCO

## COMMUNICATION

### Nos principaux objectifs en 2023

- Finaliser la **refonte** du site internet & moderniser la **charte graphique** de la Fédération.
- Requalifier la **base de données** afin d'affiner le ciblage de nos newsletters et campagnes de communication.
- Créer un **mailing mensuel dédié à la formation** pour parler métiers et compétences, inspirer, informer et valoriser nos parcours de formation auprès de l'ensemble des salariés du réseau.
- **Renforcer** notre présence sur les **réseaux sociaux**, notamment en s'inspirant des tops publications, et animer davantage les communautés.
- Redynamiser la chaine **YouTube** de la Fédération en proposant de nouveaux contenus.
- Sensibiliser et informer les Offices de Tourisme sur le **numérique responsable**.

# Annexe

## QUALITÉ



Liste des Offices de Tourisme qui ont passé l'audit complet initial ou de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ en 2022.



OT Arles  
Camargue



OT Fréjus



OTC Durance  
Luberon Verdon



OTI Gap Tallard  
Vallées



OTI Lacs et  
Gorges du Verdon



OTI Alpilles en  
Provence

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

# Annexe

## QUALIFICATION DE L'OFFRE

Listes des 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\* au 31 décembre 2022.

*\*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.*

### ALPES DE HAUTE PROVENCE

- DURANCE LUBERON VERDON AGGLOMERATION

### HAUTES ALPES

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

### ALPES MARITIMES

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

### VAR

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

### BOUCHES DU RHONE

- ISTRES
- CASSIS

### VAUCLUSE

- VENTOUX PROVENCE
- LUBERON SUD TOURISME
- LUBERON CŒUR DE PROVENCE
- PAYS D'APT - LUBERON
- PAYS D'ORANGE EN PROVENCE
- ISLE SUR LA SORGUE TOURISME
- VAISON VENTOUX
- GRAND AVIGNON

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

# Contacts



## PRÉSIDENTE & DIRECTION

---

### **Christian Mourisard**

Président

☎ 06 12 77 65 79

✉ christian.mourisard@wanadoo.fr

### **Aline Collodello**

Directrice

☎ 06 58 89 57 10

✉ acolodello@offices-tourisme-sud.fr

## ADMINISTRATION

---

### **Isabelle Barisain Monrose**

Responsable administrative  
& comptable

☎ 04 42 16 80 10

✉ ibarisain@offices-tourisme-sud.fr

## TOURISME DURABLE & RSE

---

### **Pascale Vieux Benedetti**

Responsable RSE &  
Tourisme Durable

☎ 04 42 16 80 19

✉ transitiondurable@offices-tourisme-sud.fr

## FORMATION

---

### **Nadège Couturier**

Chargée de développement  
des compétences

☎ 04 42 16 80 17

✉ formation@offices-tourisme-sud.fr

### **Maud Andreu**

Assistante administrative  
& comptable

☎ 04 42 16 80 10

✉ formation@offices-tourisme-sud.fr

## DÉMARCHES DE PROGRÈS

---

### **Marie Charpentier**

Responsable démarches  
de progrès

☎ 04 42 16 80 18

✉ qualification@offices-tourisme-sud.fr

## COMMUNICATION

---

### **Diane Clément**

Chargée de Communication

☎ 07 76 96 67 07

✉ communication@offices-  
tourisme-sud.fr







Fédération Régionale  
Offices de Tourisme

Provence  
Alpes  
Côte d'Azur



Téléphone  
**04 42 16 80 10**



Site internet  
**[www.offices-tourisme-sud.fr](http://www.offices-tourisme-sud.fr)**



Email  
**[contact@offices-tourisme-sud.fr](mailto:contact@offices-tourisme-sud.fr)**



Adresse  
**300 avenue Giuseppe Verdi  
BP 40160 - 13605 Aix-en-Provence**