

Crédits photos : ©FOLLiver et ©OTresson / Avignon Tourisme, ©Mairie Avignon

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



L'édito DU PRÉSIDENT



Il y a un an, j'attirais votre attention sur l'incidence directe des **impacts** environnementaux, sociaux, sociétaux et géopolitiques sur nos **métiers** et **l'urgence de nous renouveler** pour continuer d'exister dans le paysage touristique.

Accompagner l'ensemble des acteurs touristiques de sa Destination dans la **conduite du changement** est primordial. Vous l'avez d'ailleurs bien compris, à la vue du nombre d'Offices de Tourisme qui se sont déjà **engagés** dans une démarche **RSE/RSO**.

A ce sujet, vous avez notamment pu constater la **création d'un poste** de chargée de la **transition durable des Destinations**. Pascale Benedetti-Vieux, formée sur le référentiel RSE/RSO adapté aux Offices de Tourisme, vous accompagne **depuis mars 2023**. Elle **adapte les outils** utilisés et la **méthode** d'accompagnement **avec vous**, en fonction de vos différents fonctionnements et niveaux d'engagement dans le développement durable.

Se transformer, la Fédération y travaille avec la construction d'un plan d'actions 2023 construit autour de 3 thèmes essentiels pour renforcer l'animation de réseau : **Echanger et partager**, **Progresser et se distinguer**, **S'informer et se former**.

2023 a d'ailleurs été marquée par la création de **nouveaux rendez-vous réseau** réguliers :

- Les **Blablas FROT** : des temps d'échange métier entre pairs,
- Les **webinaires L'Œil de l'Expert** : un consultant expert sur un sujet d'actualité tourisme et un temps d'échange,
- Les **journées thématiques** : Qualité, Hospitalité, Directions, etc.

Des rendez-vous, dont les **très bons taux de satisfaction**, nous motivent à **renforcer** encore à l'avenir ces actions réseau **en vous impliquant** davantage sur les thématiques retenues et dans l'organisation et l'accueil des journées.

En parallèle, beaucoup de communes touristiques **stations classées de tourisme** étaient en renouvellement cette année. **11 OT** ont ainsi renouvelé ou obtenu la marque **Qualité Tourisme**. Ces succès ont été soutenus par Marie Charpentier qui assure un **suivi** des dossiers, réalise les **audits blancs** et pilote l'animation des **audits mystères** en collaboration avec **Vaucluse Provence Attractivité** et **Provence Tourisme**. Ces audits croisés stimulent les échanges entre les référents qualité et favorisent l'amélioration continue des pratiques.

La marque est d'ailleurs **en pleine évolution**, passant de Qualité Tourisme au **label Destination d'Excellence**. Ce label intègre désormais plus de **critères écoresponsables**, en réponse aux exigences de la loi « climat et résilience ». Toujours piloté par la DGE, sa gestion est confiée à **Atout France**. Votre Fédération, engagée dans la commission Qualité d'ADN Tourisme, est là pour **vous accompagner dans cette transition**.

Accompagner la conduite du changement sur vos territoires, c'est aussi **le rôle de chacun d'entre vous** dans le cadre de vos missions d'animation de vos socioprofessionnels. Les roads trips annuels entre les directions des OT et celle de la FR.OT ont révélé vos **questionnements** et **difficultés** à **embarquer vos socioprofessionnels** dans vos stratégies marketing et d'accueil.



C'est pourquoi cette année nous avons construit **la fabrik des Compétences Tourisme** by Région Sud, en réponse à l'appel à projet de la Région sur les formations innovantes en 2022.

Cette **plateforme de formations en ligne** est accessible jusqu'à fin **juin 2025**, par l'intermédiaire de vos ADT. Elle propose des formations axées sur :

- le **digital**,
- la **transition durable**,
- le **tourisme d'affaires**,
- l'**accueil des clientèles étrangères**.

La fabrik est conçue pour **aider vos socioprofessionnels** à mener à bien le **changement**, à faire **évoluer** et **adapter** leur offre de service en tenant compte du positionnement de sa Destination et des évolutions sociétales et environnementales actuelles. Nous vous invitons vivement à vous rapprocher de vos ADT pour déployer, dès la rentrée, ce dispositif de formation auprès de vos socioprofessionnels.

2023 a aussi été marqué par la **2^e édition de #CMonTheBeach**, qui a rencontré le succès escompté et qui nous conforte dans l'idée de faire de cet évènement un incontournable de la région.

Notre présence active aux différents **rendez-vous** et **commissions nationales** d'ADN Tourisme est toujours source **d'information** et **d'inspiration** pour animer le réseau.

Cette année, selon les commissions, nous avons notamment échangé et travaillé sur :

- Les **fonds de formation** de la branche et le **FNE**
- L'évolution du référentiel **CQP** de branche **Chargé de Projet E-Tourisme**
- L'inscription d'**actions de formation collective** au plan de formation régional de la FR.OT Sud
- L'évolution des **référentiels Qualité Tourisme** et **Tourisme & Handicap**, avant la transmission de leur gestion à Atout France
- L'**étude prospective** d'ADN Tourisme et sa déclinaison possible en animation des OGD

En Région, la FR.OT participe aux **commissions d'études des dossiers SITEX et TTA**, s'assurant notamment de l'implication des OT dans chaque projet.

Parallèlement, nous prenons part aux copils Apidae, FairGuest et RoadBook, pour être votre relais et faire remonter les problématiques rencontrées quant à vos exploitations.

Aux côtés du CRT Région Sud, nous contribuons aux **travaux régionaux** pour le développement d'outils dédiées à la **commercialisation** des activités de loisirs et à la **gestion des flux**.

Ces différents engagements enrichissent nos travaux d'ingénieries, nous permettant de vous proposer une offre de formation en adéquation avec vos besoins.

Parlons enfin **vie de l'association**. En cette AG 2024, nous procédons au **renouvellement des membres du Conseil d'Administration**. Il nous tient à cœur d'y intégrer des élus et des techniciens **engagés** qui nous apporteront leur **expertise** et **réflexion**, contribuant à l'élaboration d'un plan d'actions participatif qui valorise le professionnalisme et la dynamique de nos structures auprès de l'ensemble de nos partenaires et collectivités.

La **proximité** avec les acteurs du territoire est une véritable valeur ajoutée pour l'Office de Tourisme. La collaboration étroite entre l'**Office de Tourisme** et sa **collectivité de tutelle** est essentielle. Ensemble, ils **fédèrent** et **dynamisent** les acteurs du tourisme de la Destination pour une mutation réussie d'un tourisme durable et responsable.

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.**

LE RÉSEAU & LE TOURISME

p.5

ÉCHANGER & PARTAGER

p.6

Animation du réseau p.7

Représentation du réseau p.8

PROGRESSER & SE DISTINGUER

p.10

La marque Qualité Tourisme p.11

Qualification de l'offre d'hébergement p.11

Tourisme & Handicap et Destination pour tous p.12

Le classement des Offices de Tourisme p.13

La démarche RSE / RSO p.13

S'INFORMER & SE FORMER

p.14

Développement des compétences p.15

L'évènement #CMonTheBeach p.19

La fabrik des Compétences Tourisme p.20

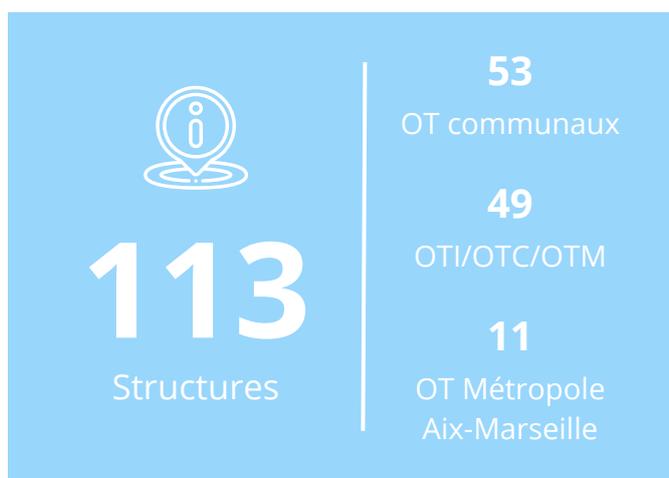
La communication de la Fédération p.21

Observation & prospective p.25

Le réseau ET LE TOURISME



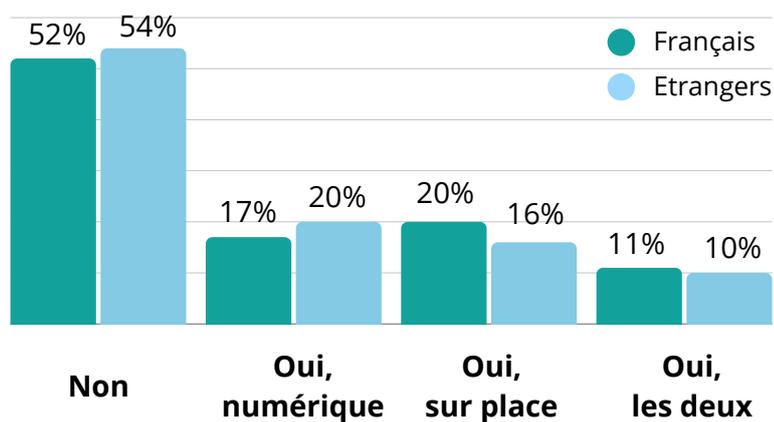
En 2023, de nouveaux **mouvements** dans l'organisation administrative des territoires ont modifié le nombre d'OT Régionaux, et nous avons accueillis **10 nouvelles directions**. Le statut des OT de la Métropole d'Aix-Marseille est également en train d'évoluer et viendront encore de nouveaux mouvements.



Zoom sur L'ENQUÊTE CLIENTÈLE TOURISTIQUE RÉGIONALE



Au cours de votre séjour avez-vous **utilisé les services d'un office de tourisme** ? *



Informations à noter

- i** Près d'un touriste sur deux déclare avoir eu recours à un service proposé par un Office de Tourisme lors de son séjour en région.
- i** Plus la durée de séjour est longue, plus les touristes déclarent utiliser les services d'un office de tourisme.

*Résultats hors clientèle "Affaires" et hors "dispositif partenaire"



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 2023, nous avons poursuivi nos animations autour d'une **marque Qualité Tourisme** amenée à subir de profondes évolutions, notamment sur les questions liées au **développement durable**.

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.



Crédit photos : ©Empreintes d'Ailleurs - Frédéric Dahm

Animation DU RÉSEAU



QUALITÉ TOURISME™

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



Journée Qualité Tourisme

1 journée le **28 mars 2023**
au Rocher Mistral

Un focus sur les **points d'amélioration récurrents** relevés lors des **audits croisés.**

Des **ateliers** en sous-groupes.



43
participants

Principaux sujets abordés



Les clefs pour un
accueil réussi



L'intégration des
nouveaux entrants

Audits croisés

Deuxième édition des Audits croisés mystères, un véritable **outil d'animation** de la démarche au sein des OT participants.



19

OT participants



3

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



5

Départements
volontaires

LE ROAD TRIP DES OT



35

OT et ADT
rencontrés
en 2023



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.



Ecouter le réseau pour faire **évoluer** notre **offre de services** et de **formations** en adéquation avec les besoins des OT du territoire.



Présenter **la fabrik des Compétences Tourisme** by Région Sud

En collaboration
avec



Zoom sur LES WEBINAIRES L'OEIL DE L'EXPERT

NOUVEAU

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.



35

Participants en
moyenne



4.6 / 5

Satisfaction
globale

3
webinaires
organisés

Qualité Tourisme : et si on cassait les codes du **système documentaire** ?
Comment exploiter les **canaux relationnels** avec nos voyageurs ?
Marier la **qualité** à la **durabilité** : un voyage sans frontières ?

Zoom sur LES BLABLAS FROT

NOUVEAU

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



3

Blablas
Qualité



18

Participants en
moyenne



2

Blablas
Hébergement



18

Participants en
moyenne

REPRÉSENTATION

du réseau

ACTIONS NATIONALES



3

Commissions

Emploi Formation RH
Relais Territoriaux
Qualité et Démarches
de progrès

1

Congrès

Participation aux
**Congrès National
d'ADN Tourisme** les 26
et 27 septembre au Puy
du Fou

1

Séminaire
des Relais
Territoriaux

Participation aux
Journées des RT les 27
et 28 novembre à
Orléans



Zoom sur LES ACTIONS QUALITÉ TOURISME™



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

3 Participation à **3 Commissions Nationales Qualité** et **Démarches de Progrès** des RT pilotées par ADN Tourisme

1 Participation à **1 réunion de travail sur l'Hospitalité**

6 Participation à **6 Cafés RT Qualité** pilotés par ADN Tourisme

2 Participation à **3 groupes de travail** sur une **boîte à outils Hospitalité**

RELAIS AUPRÈS DES OT DES DÉMARCHES RÉGIONALES ET NATIONALES



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

- 3 travaux majeurs :
- Points d'entrées territoire,
 - Carte touristique,
 - Produits licenciés marque Provence



Forum Régional du Tourisme et de l'Ecotourisme

Stand et table ronde pour présenter le parcours Transition Durable de la fabrik des Compétences Tourisme by Région Sud



Webinaire Fairguest & Roadbook



Cotech **APIDAE**



Copil **Fairguest**



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



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 relais d'information au conseil approfondi, en passant par des audits blancs sur place. Nous assurons également l'animation du réseau autour de ces questions.

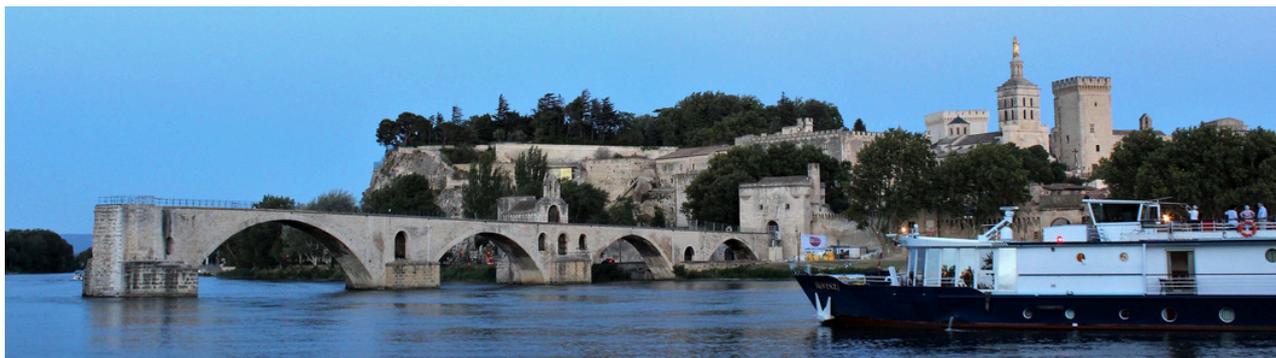
Nous intervenons aussi sur la **qualification de l'offre d'hébergement** par la montée en compétences sur le **classement des meublés de tourisme** et l'animation du dispositif qualification **Chambre d'hôtes référence®**.

Marie Charpentier, Animatrice réseau Qualité et Démarche de progrès, est **revenue de congé parental** le 1er mars 2023. **Pascale Vieux-Benedetti**, entrée en poste en mai 2022, a assuré la continuité du service jusqu'au 28 février 2023.

Depuis mars 2023, cette dernière occupe le poste d'**Animatrice réseau Transition durable des destinations** nouvellement créé au sein de la FROT. Elle est notamment en charge des **accompagnements** à la démarche en **Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO ou RSE pour les Entreprises)** qui ont débuté en août 2023.

Ce programme personnalisé d'initiation à la RSO, adapté à chaque Office de Tourisme demandeur, repose sur des outils conçus et développés spécifiquement pour les OGD par nos homologues de la Région Normandie, OTN.

Il permet aux structures accompagnées de mesurer leur degré de maturité dans une démarche de ce type, de concrétiser une vraie stratégie de développement durable, et pourquoi pas, de se mettre en ordre de marche vers une labélisation de leur OGD.



Crédit photo : ©FOLLIVER / Avignon Tourisme



La marque QUALITÉ TOURISME™



En 2023, c'est ...

 59 OT marqués contre 58 en 2022	1 nouvel adhérent	 6 Audits blancs d'accompagnement	Plusieurs entretiens individuels avec des OT en vue de leur adhésion à la marque.
 4 Visites mystères	11 Audits complets	 6 600.00 € pris en charge par la FROT (40% de l'audit)	10 128.00 € facturés au OT (60% de l'audit)

Qualification DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT



FOCUS SUR LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS

Grâce aux **Blablas FROT Hébergements**, les référents en charge du classement de meublés ont pu **échanger** sur leurs nombreuses problématiques et **partager** leurs pratiques lors des visites de classement.

Certaines questions relevant de l'interprétation des **critères de la grille** de classement ont pu être traitées directement par **Céline Gey** d'ADN Tourisme, présente à certains rendez-vous.

Des éléments de **veille** sont communiqués notamment concernant les potentielles évolutions sur la fiscalité des meublés.

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.

17

OT engagés
dans le dispositif

1 nouvel OT engagé

2 OT qui se sont
désengagés

2

réunions de partage entre
RT en charge du dispositif

1

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



2

Nouveaux
référents formés

2

Commissions régionales
de qualification



29

Dossiers



27

Qualifications ou
requalifications

TOURISME & HANDICAP

& destination pour tous



Commission départementale

1

Commission dématérialisée
pour le département des Alpes
Maritimes en juillet 2023.

2

**Bureaux d'information
touristique marqués ou
renouvelés** (Cap d'ail, Saint
Laurent du Var)

Auditeurs TH

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

Le classement

DES OFFICES DE TOURISME



L'année a été marquée par le nouvel **arrêté du 16 juin 2023** relatif aux communes touristiques et aux stations classées, entré en application le 1er décembre 2023.

Les principaux **enjeux** de cette réforme sont :

- ✓ favoriser un tourisme plus **responsable**, notamment en exigeant un **document spécifique** définissant la **stratégie** et les **objectifs** de la commune en matière de tourisme durable.
- ✓ lever des difficultés liées à la présence obligatoire d'une **pharmacie**

La démarche

RSO / RSE



En 2023, c'est ...



4
OT
accompagnés



2
Fresques du climat
réalisées



50
Salariés sensibilisés
aux questions RSO

Plusieurs **entretiens individuels** avec des OT pour discuter de la démarche RSE et leur présenter notre accompagnement



Menton
Riviera
Merveilles

OFFICE DE TOURISME
ROQUEBRUNE
SUR-ARGÈNS

MÉDITERRANÉE
Porte des Maures
TOURISME

EXPLORE
NICE
CÔTE
D'AZUR

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

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 un catalogue de formations inter-entreprises annuel qui se veut évolutif, conçu et pensé pour développer une vision commune des métiers du secteur.

Les points essentiels à retenir en 2023 :

- **Taux d'ouverture** des formations qui **se maintient** sur les 3 dernières années
- Une tendance au recours à la **formation sur mesure en intra** qui se confirme
- Le nombre de formations en **langues étrangères** a **doublé**
- Une forte sollicitation du réseau au dispositif **FNE Formation 2023**, sur les thématiques de la transition numérique, la transition écologique et l'accompagnement à l'accueil des Grands Evènements sportifs.
- Programmation de 3 nouvelles formations pour s'initier à l'utilisation des **outils d'intelligence artificielle**, dès le second semestre.
- 2ème édition de **#CMonTheBeach**
- Gestion de projet **la fabrik des Compétences Tourisme** by Région Sud



Crédit photo : ©DCoullet / Avignon Tourisme

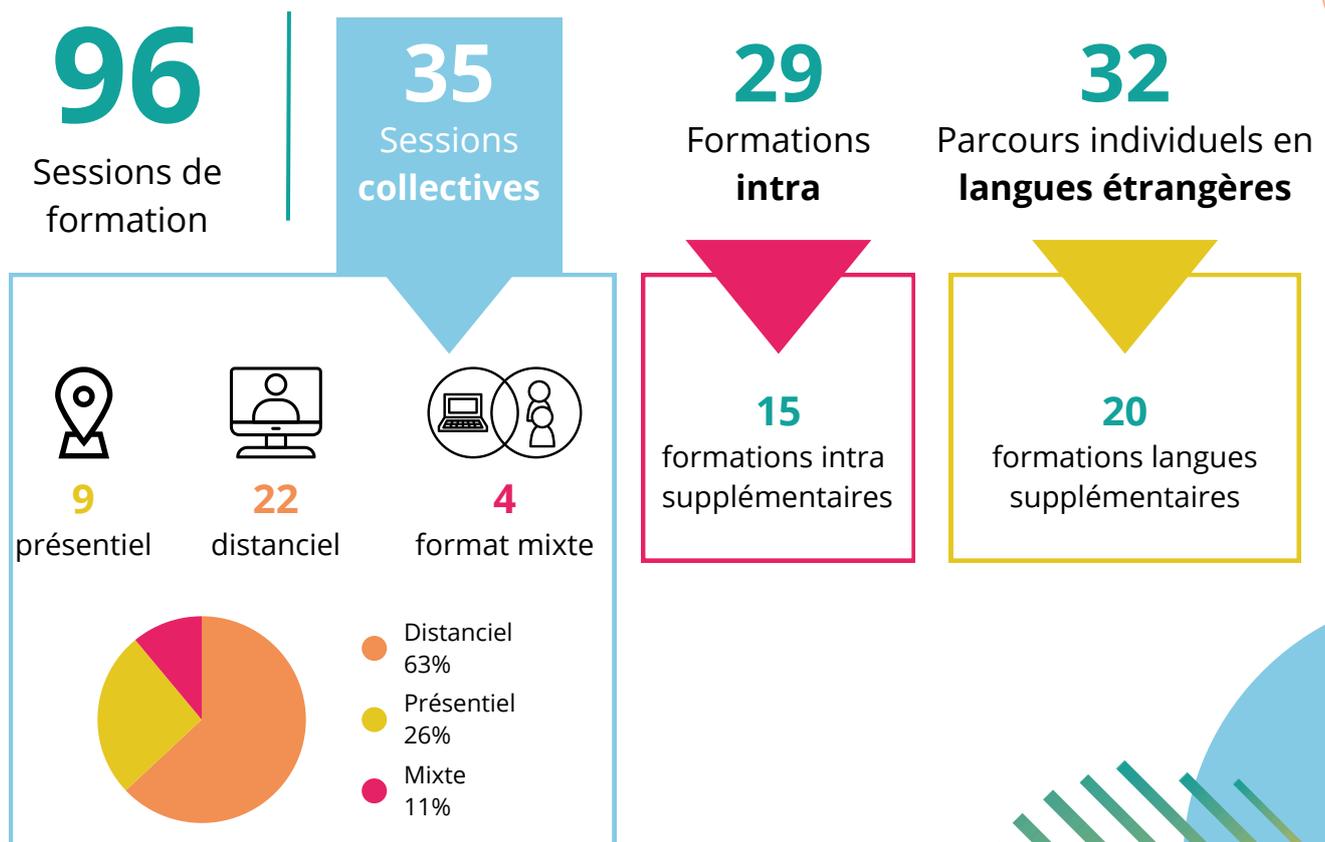


DÉVELOPPEMENT DES *Compétences*

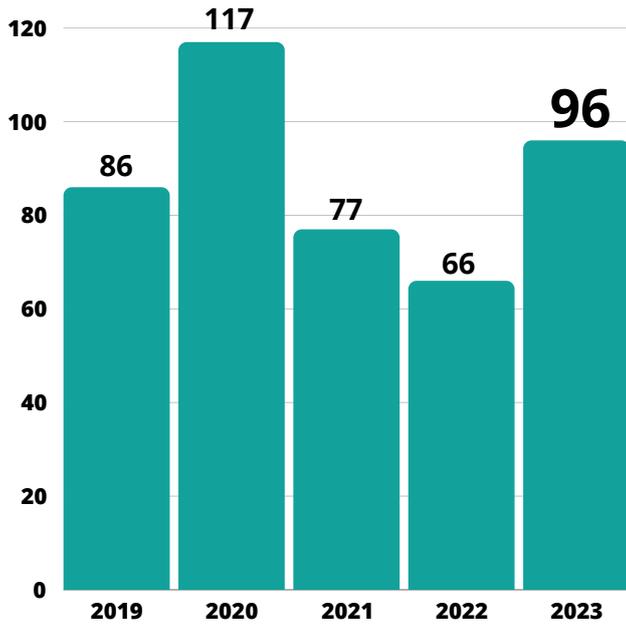
14 thématiques de formation couvertes



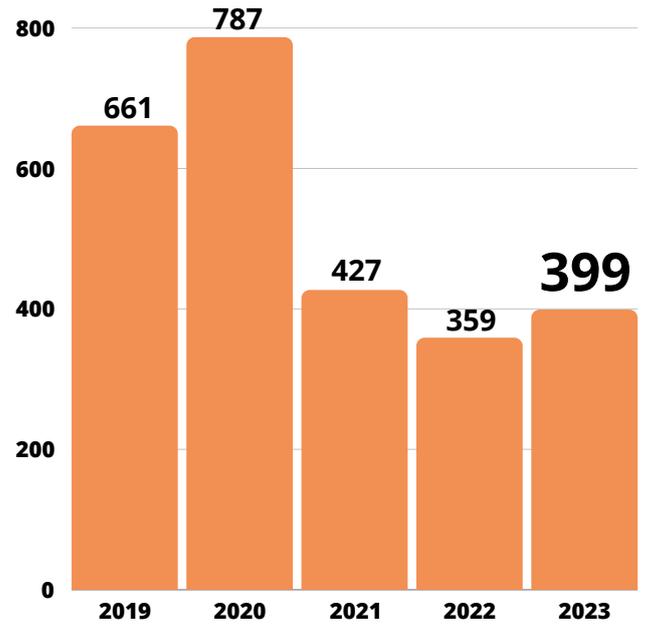
L'activité formation 2023



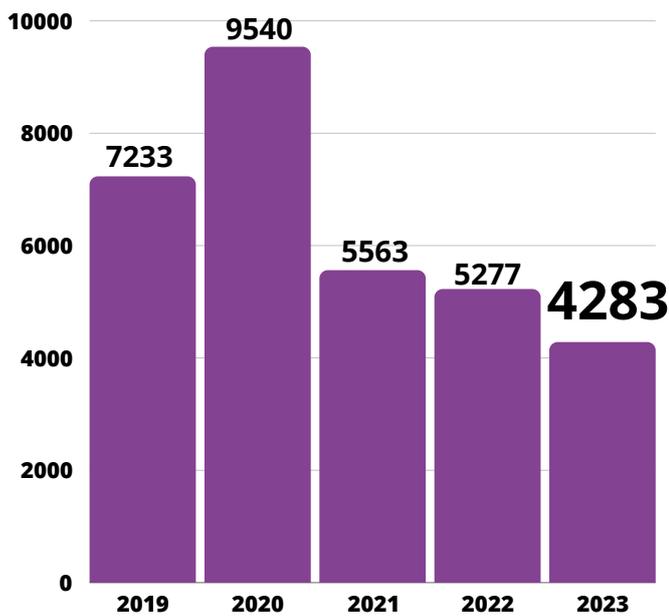
Nombre de sessions de formation



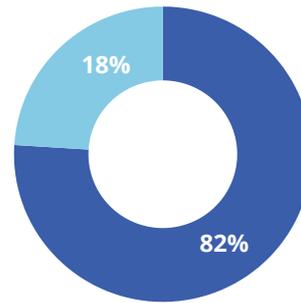
Nombre de stagiaires



Nombre d'heures stagiaires

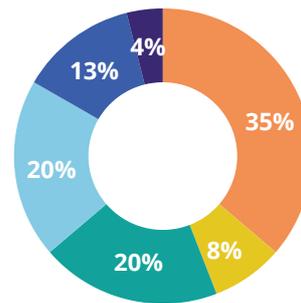


Profil des stagiaires



Statuts

- Droit privé
- Droit public



Origine géographique

- Var - 35%
- Alpes-Maritimes - 20%
- Bouches du Rhône - 20%
- Vaucluse - 13%
- Hautes-Alpes - 8%
- Alpes de Haute-Provence - 4%

Zoom sur NOS FORMATEURS



27
Formateurs
en sous traitance



95%
Satisfaction
globale des
formateurs

3

Points forts de
nos formateurs

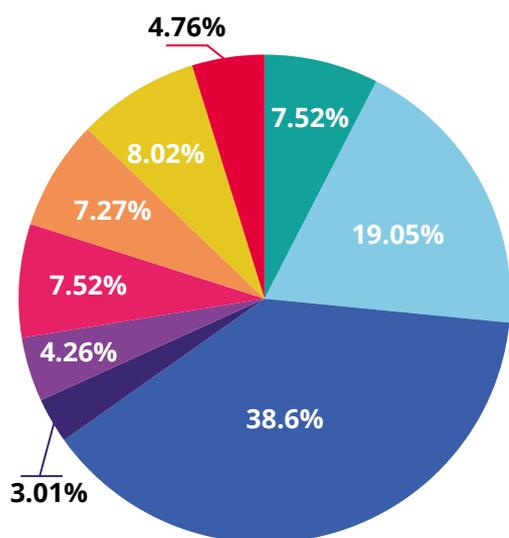
- ✓ Expertise
- ✓ Expérience
- ✓ Opérationnalité

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 **opérationnelles**.

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

Les domaines de formation



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

- Juridique - Fiscalité - Comptabilité
- Communication - Marketing
- Web & Réseaux Sociaux
- Langues étrangères
- Marketing et stratégie de territoire - 0%
- Efficacité professionnelle et développement personnel - 0%

Top 3 des domaines de formation plébiscités

- 1 Outils (bureautique, avizi, apidae, etc.)
- 2 Démarches de progrès
- 3 Langues étrangères

Top 5 des formations coup de cœur du réseau

- 1 Réaliser des photos et vidéos
100% Smartphone
- 2 4h Chrono Qualité Tourisme : Faire vivre et animer efficacement son Groupe
Qualité de Destination
- 3 (ré)Aménager son espace d'accueil pour réenchanter ses clients
- 4 Elaborer des communiqués de presse percutants pour une meilleure diffusion
- 5 Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire

Bilan Qualité

★★★★★
Taux de satisfaction

93%

Satisfaction en moyenne
▲ 2 pts

94%

Satisfaction à chaud
▲ 2 pts

90%

Satisfaction à froid
▲ 7 pts



A l'issue de la formation

90.1% déclarent avoir acquis de nouvelles connaissances et/ou savoir-faire à l'issue de la formation. ▼ 1.2 pts

92.8% estiment que la formation leur a été utile dans le cadre de leurs fonctions actuelles. ▼ 0.5 pts

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



4 à 6 mois plus tard

90.5% estiment que la formation était en adéquation avec la fonction qu'ils occupent ou les réalités de leur secteur. ▲ 3.5 pts

84% répondent avoir pu mettre en pratique ce qu'ils ont appris en formation. ▲ 6 pts

Ils l'ont dit ...

La formatrice, Anne est une experte. Le bon sens est au cœur de ses raisonnements et elle maîtrise parfaitement tous les rouages de la démarche Qualité. Ses ateliers étaient supers, on repart avec des supports qui vont nous faciliter la mise en pratique !

Valérie Lemarie, OT Roquebrune-sur-Argens

Cette formation a dépassé mes attentes, c'était formidable. J'ai hâte de pouvoir mettre en application tout ce que j'ai pu apprendre durant cette formation.

Marie Violet OT Lubéron Sud Tourisme

Martin est un perfectionniste passionné et amoureux de l'écriture avec un un grand E. Cela se ressent dans sa manière de travailler et de nous faire partager son savoir. J'ai adoré apprendre avec lui.

Maëva Noel, OT Serre-Ponçon

Je repars enchantée des savoirs, des conseils, des nombreux logiciels donnés par Aurélie. Une formatrice bienveillante et très pro. Elle a dépoussiéré nos connaissances et nous a montré comment répondre aux exigences du moment. Il me tarde de m'amuser à mettre en pratique. Grand merci !

Estelle Bottero, OT Provence Verte

Zoom sur LES 4H CHRONO QUALITÉ TOURISME

Les formats 4h chrono sont des rendez-vous **à distance**, en **matinale**, un vendredi par mois, à compter d'avril 2023 jusqu'à février 2024.

Un format court pour :

- ✓ **se former** et faciliter l'échange entre pairs
- ✓ **expérimenter** de nouvelles méthodes et outils
- ✓ **mettre en pratique** quasi **instantanément** les apports sur ses propres supports et/ou problématiques
- ✓ échanger entre pairs sur des **problématiques communes**

Un nouveau format qui se résume en 3 mots :

Concret **Interactif** **Opérationnel**

11
Capsules de
formation

sur les chapitres « métiers »
traités dans le référentiel
d'Etat Qualité Tourisme

Zoom sur LE CONTENT & COMMUNITY MANAGER DE DESTINATION

Le bloc 2 du CQP de branche Chargé de projet e-tourisme.

 Décembre 2023 à Mai 2024

 **91h** de formation

 **10** modules

 **6 stagiaires**
dont 5 de droit privé*

 **4** formateurs experts
et habilités par ADN Tourisme

*Parcours de formation financé par une Action Collective Régionale AFDAS pour les personnels de droit privé des organismes du tourisme de la Région Sud.



L'évènement

#CMONTHEBEACH

LES CHIFFRES CLEFS DE 2023

L'année 2023 a été marquée par la **seconde édition** de l'évènement #CMonTheBeach, organisé les **10 & 11 mai 2023** à Mandelieu - La Napoule.

Fréquentation

638

participants

+15%
d'entrées
vs 2021

521
entrées
payantes

88%
Pass
2 jours

12%
Pass
1 jour



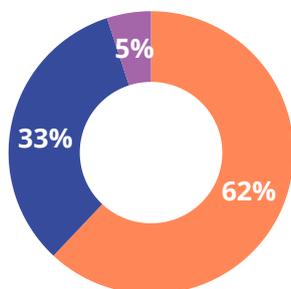
+60

Intervenant-es

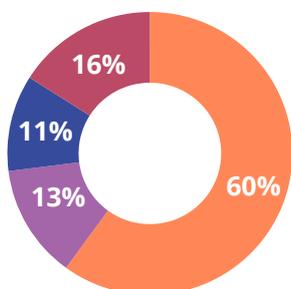
26

Exposants

Profils des participants



- Destination
- Entreprise
- Agence



- Région Sud
- Rhône-Alpes
- Occitanie
- Reste du monde

Satisfaction



8.38

Note **globale** de l'évènement

6.61

Note moyenne des **Trophées de la E-Réputation**

8.17

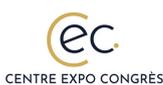
Note globale des **ateliers**

Chiffre d'affaires

117 056.58€

(dont 71 125€ en billetterie)

Un grand merci à nos partenaires !



En 2023, la fabrik des Compétences Tourisme by Région Sud poursuit son chemin et **prend forme**.

Conception pédagogique des contenus et coordination des experts métiers

- **Cadrage, pilotage et organisation** des différentes phases du projet
- Choix d'une **plateforme d'apprentissage** en ligne (LMS Dokeos) et **formations** à la prise en main de la solution LMS
- Coordination des experts métiers pour la **conception** des contenus e-learning, soutien **technique** et **pédagogique** à la réalisation des contenus
- **Coordination pédagogique** : séquençage pédagogique (vidéos, quiz, ressources), harmonisation des contenus, réécriture et relecture
- **Paramétrage** de la solution logicielle pour **l'administration** (10 sous-portails ouverts aux partenaires) et mise en ligne des **premiers contenus**

Un programme de formation porté et financé par



Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)



Animation, commercialisation et accompagnement des partenaires au déploiement de la fabrik

- **Présentation** du projet aux OT, ADT et CRT du réseau
- Constitution et validation du dossier de subvention de l'**ADEME**
- Points intermédiaires réguliers avec les **financeurs** (Région, DREETS, ADEME)
- Echanges et collaborations sur **2 plateformes pilotes** (Vaucluse Provence Attractivité et Linkeus)

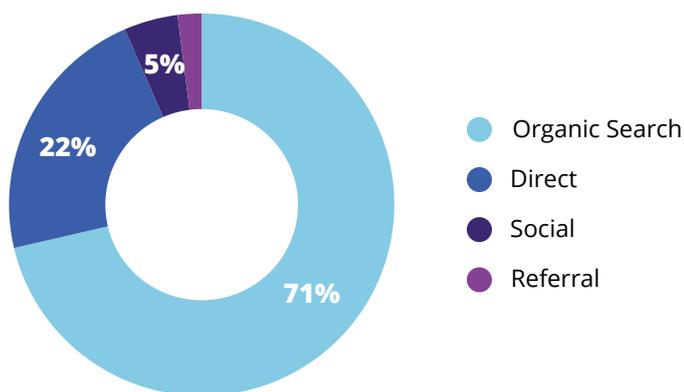
Communication

- Pilotage et coordination de la **création de l'identité visuelle** de la marque commerciale « la fabrik des Compétences Tourisme by Région Sud » en collaboration avec l'Agence E+P (*charte graphique, visuel officiel*)
- **Déploiement et adaptation** de l'identité de marque en interne (*déclinaison de l'univers graphique pour la réalisation des contenus pédagogiques, personnalisation de l'identité visuelle sur la plateforme, création de supports de communication digital et print, création d'une vidéo de promotion de la fabrik*)
- Création des **éléments de langage**

La communication DE LA FÉDÉRATION

LE SITE INTERNET

Acquisition du trafic



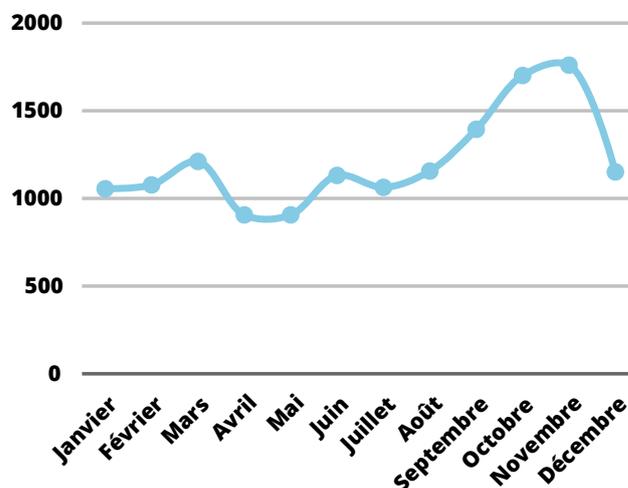
Top 3 des thématiques d'acquisition de trafic

- 1 FROTSI, FROT PACA, FROTSI PACA
- 2 Grille des salaires, valeur du point
- 3 #CMonTheBeach

Top 5 des pages les plus consultées

- 1 Article "Avenant accord de branche et revalorisation indices planchers mai 2023"
- 2 Page d'actualités
- 3 Article "Conseiller en séjour : un métier aux 1 000 et 1 facettes !"
- 4 Article "RSE et Offices de Tourisme : le grand saut !"
- 5 Article "Augmentation de la valeur du point au 01/01/2024"

Fréquentation



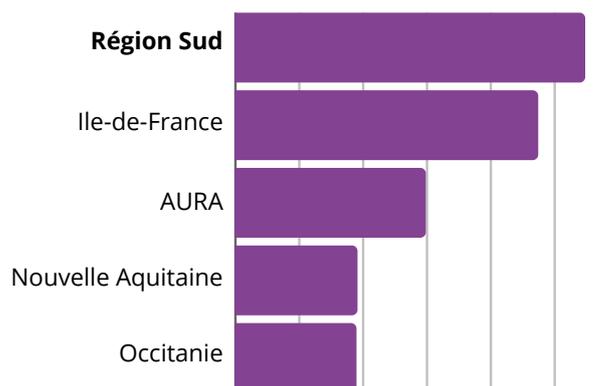
Nombre d'utilisateurs annuel **14 500**
▼ 27%

Nombre de pages vues **48 777**
▼ 29%

Sessions par utilisateur **1.26**
▲ 3.96%

Durée moyenne des sessions **02 : 41**
▲ 104.24%

Provenance géographique



Points essentiels à retenir

-  Des articles davantage orientés sur des sujets métiers : conseiller en séjour, RSE, magazine de destination, publier sur LinkedIn, travailler avec l'IA, ...
-  Forte progression de la durée moyenne des sessions : des internautes actifs qui consultent davantage nos contenus.
-  Tendance à la hausse du nombre de session par utilisateurs : des internautes qui reviennent plus régulièrement sur notre site.
-  Changement d'outil d'analyse : bascule Google Analytics vers GA4.
-  Baisse générale du trafic sur le site (mais un trafic mieux qualifié), qui s'explique aussi par la baisse de trafic des professionnels des années précédentes, lié aux replays des webinaires sur la commercialisation.

LES MAILINGS & NEWSLETTERS EN QUELQUES CHIFFRES CLEFS

59 campagnes et newsletters ont été réalisées en 2023 :

- **5 newsletters** d'informations et de partage d'actualités,
- **5 newsletters** spécifiques à nos offres de **formations**
- **20 mailings** concernant nos animations du réseau (*Blablas FROT, webinaire Œil de l'Expert, Journée, ...*)
- **4 mailings** concernant l'événement **#CMonTheBeach**,
- **10 relais d'informations** régionales/nationales/partenaires (*exemples : RDV régionaux, marque OTF, ADN, CMAR, AFDAS, CRT, Linkeus, enquête régionale, Contrat de Destination Provence, etc.*)
- **15 autres** services & événements FROT (*tourisme durable, revue espaces, guide du manager, diagnostic social régional, etc.*)



Abonné·es

300

+ 58.7%



Taux d'ouverture

39.66%

+ 3.24 pts



Taux de clic

11.91%

- 0.96



Désabonnement

0.2%

+ 0.1



Taux de
délivrabilité

94.82%

- 1.56

Points essentiels à retenir

-  Belle progression du nombre d'abonnés à la newsletter de la Fédération grâce à une communication sur les réseaux sociaux et de vive voix auprès des adhérents.
-  Rythme d'envoi plus soutenu, mais davantage ciblé afin de limiter la surcharge des boîtes mails.
-  Performance des mailings relativement stable vs 2022.
-  Lancement des newsletters "Formation" qui fonctionnent bien.
-  Base de données à qualifier davantage via un outil de GRC.

LES RÉSEAUX SOCIAUX DE LA FÉDÉRATION



J'aime

353

▲ 18.1%



Engagement

9.85%

▼ 12.6%



Impressions

6 354



Abonné·es

1 169

▲ 35.6%



Engagement

17.50%

▲ 65.5%



Impressions

24 376

Top 3 des publications

- 1 Conseil d'Administration de mars
- 2 #CMonTheBeach clap de fin
- 3 Journée Club Qualité

Top 3 des publications

- 1 Félicitations aux OT marqués Qualité Tourisme
- 2 Journée Club Qualité
- 3 Forum régional du Tourisme Responsable

Les publications les plus engageantes



Les thèmes enregistrés le plus régulièrement




Abonné·es
40
▲ 11.11%


Vues
592
▼ 28%


Impressions
9 259
▼ 24.11%


Taux de clics
2.3%
▲ 8.3%

Top 3 des vidéos YouTube (base vues)

L'Œil de l'Expert - Et si on cassait les codes du système documentaire ?

Satisfaction client : de la prise en compte de l'e-reputation à la personnalisation des réponses

L'Œil de l'Expert - Marier la qualité à la durabilité : un voyage sans frontière ?

Points essentiels à retenir

-  Une communauté en progression sur l'ensemble de nos réseaux sociaux.
-  Une communauté particulièrement engagée et active sur LinkedIn.
-  Des replays L'Œil de l'Expert qui fonctionnent bien, traduisant un vrai intérêt pour ces nouveaux webinaires métiers.
-  Une page Facebook en manque de dynamisme.
-  Une animation des réseaux parfois irrégulière, impactée notamment par l'organisation, la commercialisation et la communication de #CMonTheBeach.

OBSERVATION

& prospective

DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE DU RÉSEAU

Réalisation de l'**enquête** pour la mise à jour du diagnostic numérique régional du réseau. Les **résultats** de l'enquête seront présentés au **second semestre 2024**.

PARTICIPATION AUX PROJETS RÉGIONAUX ET NATIONAUX



Participation aux travaux de la Région :

Hub de données de commercialisation des activités de loisirs

Hub de données pour la gestion des flux



Comité de sélection **SITEX** : commissions d'études des 4 dossiers

- Grand Site Concors au barrage de Bimont, Ste Victoire, St Marc Jaumegarde
- Col du Lautaret
- Grottes de Thouzon, Le Thor
- Vallée Etroite, La Clarée



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



Animation et relance auprès des OT partenaires du déploiement de l'enquête Touristique Régionale

Zoom sur pilOT

Ateliers & formation

Atelier d'aide à la saisie des ITT
17 octobre 2023



38
participants

Atelier d'aide à la saisie des ISEC
21 novembre 2023



61
participants

Formation à l'exploitation des données pilOT*
13 et 14 déc. 2023, 6 fév. 2024



14
stagiaires

*Formation financée par une Action Collective Nationale AFDAS au profit des OGD de la Région Sud.

les RDV pilOT

NOUVEAU

Une série d'**ateliers gratuits hebdomadaires**, en petit comité, pendant 1h à 2h, pour faciliter la prise en main de pilOT et faire parler ses données.



4
ateliers
proposés



5
OT
participants

Nombre de dossiers ouverts
par les OT de la Région

23
Dossiers ISEC

46
Dossiers ITT

413

Structures validées au national
dont **27 en Région Sud**

Annexe

QUALITÉ

Liste des Offices de Tourisme qui ont passé l'audit complet initial ou de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ en 2023.

	OT Aix-en-Provence		OT La Croix Valmer		OT Cuers, Collobrieres, Pierrefeu du var et La Londe Les Maures
	OT Aubagne		OT Gardanne		OTM Nice Côte d'Azur
	OT Bormes les Mimosas		OT Istres		OT Villeneuve Loubet
	OT Cassis		OT La Ciotat		

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

Annexe

QUALIFICATION DE L'OFFRE

Liste 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 2023.

**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

- VAL D'ALLOS
- PAYS DE MANOSQUE

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
- THEOULE SUR MER
- VILLENEUVE-LOUBET
- NICE COTE D'AZUR

VAR

- BANDOL
- BORMES LES MIMOSAS
- CAVALAIRE SUR MER
- 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
- DESTINATION LUBERON
- PAYS D'APT - LUBERON
- PAYS D'ORANGE EN PROVENCE
- GRAND AVIGNON
- 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




**PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DREETS)



Téléphone
04 42 16 80 10



Site internet
www.offices-tourisme-sud.fr



Email
contact@offices-tourisme-sud.fr



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