



Crédits photos : ©E.Thomas/OT GTV et ©E.Rastovac/OT GTV

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



# L'édito **DU PRÉSIDENT**



L'année 2024 a été marquée par de nombreux changements structurels à l'échelle nationale : refonte de la marque Qualité Tourisme en Destination d'Excellence, transfert de sa gestion à Atout France, incertitudes autour du label Tourisme & Handicap, et évolutions législatives sur la fiscalisation des meublés. Autant de sujets qui ont semé le doute, ralenti les démarches de renouvellement ou d'entrée dans ces dispositifs, et mis en question leur utilité perçue.

Dans ce contexte, l'accompagnement de la Fédération a pris tout son sens. Grâce au suivi attentif de l'équipe, à sa participation aux Cafés RT animés par Céline Gey d'ADN Tourisme, et au précieux relais de nos formatrices-consultantes, nous avons su répondre présent. L'information, l'écoute et la formation ont été les piliers de notre soutien.

Malgré ce climat, nous avons continué à faire vivre de belles synergies. Les rendez-vous #CMonTheBeach en co-branding avec le CRT, notre participation au Forum du Tourisme Durable coorganisé avec les Parcs, ou encore la fabrik des Compétences Tourisme déployée avec les six agences départementales, Linkeus et deux Offices de Tourisme pilotes, ont témoigné de notre force collective. Ce dernier projet a mobilisé d'importantes ressources internes pour concevoir les formations, piloter la communication et animer le dispositif.

Le passage au label Destination d'Excellence incarne notre conviction : les Offices de Tourisme sont des catalyseurs d'attractivité, ancrés dans leur territoire et au service de l'intérêt général. Structurer l'offre, fédérer les acteurs, sensibiliser les visiteurs et les habitants : autant de missions fondamentales dans la construction d'un tourisme plus responsable. Ce label impose une intégration complète des critères écoresponsables par les Offices de Tourisme, qu'ils soient déjà marqués Qualité Tourisme ou nouvellement candidats. Il en va de même pour les collectivités de tutelle, qui doivent conjuguer attractivité et obligations réglementaires, notamment en matière d'efficacité énergétique et de sobriété des ressources dans les bâtiments publics. Dans ce cadre, la notion de touristicité d'un territoire devient essentielle : selon le poids du tourisme dans l'économie locale, chaque destination devra ajuster ses ambitions pour trouver un équilibre juste, durable et réaliste.

C'est précisément cette recherche d'équilibre, entre attractivité, durabilité et contraintes, qui nous mène à intégrer une autre transformation majeure de nos métiers : l'arrivée de l'intelligence artificielle. Mise en lumière lors de #CMonTheBeach, elle s'impose désormais comme un outil incontournable. Oui, l'IA peut faciliter notre quotidien et nos tâches, gagner du temps, traiter la donnée, produire du contenu. Mais elle ne doit jamais faire oublier ce qui fait notre valeur profonde : l'humain. Il est le lien, la voix, l'âme de nos destinations. À nous d'inventer une cohabitation équilibrée entre cette révolution technologique et les valeurs humaines qui fondent le sens même de nos métiers.

Enfin, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes celles et ceux qui font vivre notre Fédération.

À commencer par notre équipe, dont l'implication et la rigueur ont permis d'accompagner les Offices de Tourisme avec constance, tout en représentant notre réseau dans les différentes instances nationales. Je salue avec émotion le départ de Marie Charpentier et Pascale Vieux-Benedetti. Leur professionnalisme, leur engagement et la qualité de leurs relations, tant internes qu'avec le réseau, resteront dans les mémoires.

Merci à la Région Provence Alpes Côte d'Azur pour son écoute et son soutien, notamment sur des projets structurants comme la Fabrik des Compétences Tourisme ou #CMonTheBeach.

Merci aux membres du Conseil d'administration, anciens comme nouveaux, pour leur mobilisation et la richesse de nos échanges. Vos idées et réflexions nourrissent notre action.

Je remercie également chaleureusement les Offices de Tourisme, les Agences Départementales et le CRT pour leur confiance renouvelée. Vos cotisations nous permettent d'agir concrètement, au plus près de vos besoins. Merci enfin pour toutes vos invitations, vos moments de partage sur le terrain : inaugurations, lancements de saison, présentations de plans d'actions... Ces temps forts rappellent combien notre lien est précieux.

2025 est déjà lancée, avec son lot d'évolutions et de nouveaux visages qui vont arriver au sein de notre équipe. Notre ambition reste claire : bâtir une offre de service recentrée autour d'un pilier fondamental, les démarches de progrès.

Parce qu'elles permettent d'émerger comme Destination d'Excellence, de renforcer l'accessibilité, d'élever le niveau de qualité de l'hébergement, de les accompagner dans plus de sobriété et au maintien de l'offre classée, mais aussi — et surtout — de redonner du sens à nos métiers.

Fidéliser les collaborateurs, les faire évoluer, faire vivre une vision commune... voilà notre cap. Car ce sont les femmes et les hommes qui donnent vie à nos territoires, et c'est avec eux que nous construisons le tourisme de demain.

**Christian MOURISARD**

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



# Sommaire

## LE RÉSEAU & LE TOURISME

p.5

## ÉCHANGER & PARTAGER

p.6

Animation du réseau	p.7
Représentation du réseau	p.9

## 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
La démarche RSE / RSO	p.12

## S'INFORMER & SE FORMER

p.13

Développement des compétences	p.14
L'évènement #CMonTheBeach	p.18
La fabrik des Compétences Tourisme	p.19
La communication de la Fédération	p.22
Observation & prospective	p.25

## LA VIE DE LA FÉDÉ

p.25



# Le réseau ET LE TOURISME



En 2024, de nouveaux **mouvements** dans l'organisation administrative des territoires ont modifié le nombre d'OT en Région Sud, et nous avons accueillis **7 nouvelles directions**. Certains OT de la Métropole d'Aix-Marseille sont amenés à évoluer encore.

## Quelques chiffres clés



## Salariés et agents

**1 345** ETP en 2024 dans l'ensemble du réseau

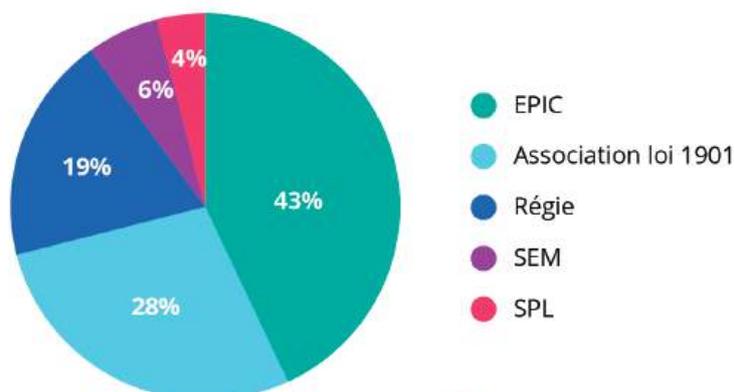
**11.40** ETP en moyenne par Office

## Budget

**154 667 679 €**  
Budget global des OT de la Région

**1 310 743 €**  
Budget moyen d'un OT

## Statut juridique



Toute l'équipe de la FR.OT Sud se mobilise pour créer des **conditions favorables aux rencontres** et aux retours d'expérience, permettant aux membres du réseau de **tisser du lien** et d'**optimiser des échanges** productifs.

Notre ambition est de vous **inspirer** et vous **accompagner** concrètement dans vos projets : à chaque problème, sa solution ; à chaque thématique, son animation !

En fonction des sujets abordés, nous vous proposons un format adapté, appuyé par des experts, avec une place essentielle laissée à l'interaction entre les participants.

En 2024, nous avons accompagné le réseau dans une étape clé : le passage de la marque Qualité Tourisme vers le nouveau label d'Etat **Destination d'Excellence** avec l'intégration d'un **nouveau pilier écoresponsable**. Un changement de cap qui a suscité de nombreuses questions, interrogations et périodes de latence durant laquelle la FR.OT s'est fait le relai auprès du réseau.

Dans le même temps, la FR.OT Sud a continué de porter votre voix au sein des instances nationales, régionales et départementales.



Crédit photos : ©E.Thomas/OT GTV - Charance



# Animation DU RÉSEAU



## QUALITÉ TOURISME™ & DESTINATION D'EXCELLENCE

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



### Journée Qualité & Hospitalité

**Le 9 avril 2024** au Pôle Culturel L'Étincelle à Venelles

Des **témoignages** et des **ateliers** en sous-groupes.



**44**  
participants

#### Principaux sujets abordés



Profils d'**habitants** et impact du tourisme sur les **résidents**



Quelles difficultés et comment améliorer la **qualité de l'accueil**

### Audits croisés

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



**14**  
OT participants



**2**  
Coordinateurs  
la FR.OT Région Sud et  
Provence Tourisme



**5**  
Départements  
volontaires

### JOURNÉE RÉSEAU "PARLONS BOUTIQUE"

**Le 16 avril 2024** au Lac de Saint Cassien (83)

Un temps de réflexion collective sur les **enjeux stratégiques, commerciaux et organisationnels** d'une boutique au sein d'un Office de Tourisme.

Une journée en **2 temps** : une matinée en plénière pour poser **les bases de la gestion d'une boutique efficace**, et un après-midi dédié aux **retours d'expérience** et à la **diversité des pratiques.**



**45**  
participants

**22**  
Offices de  
Tourisme du  
04, 05, 06 et 83

## Principaux sujets abordés

Définir une **stratégie** claire pour sa boutique

Aménagement et valorisation de **l'espace de vente**

Construction de **gammes** cohérentes de **produits**

Élaboration d'une **politique tarifaire** adaptée

## 4 témoignages d'Offices de Tourisme

**OT Le Cannet d'Azur** : présentation du concept « La Boutique » — un positionnement assumé, une marque identitaire forte.

**OT Provence Méditerranée** : les défis d'une boutique en ligne, entre logistique, gestion des stocks et visibilité.

**OT Sisteron Buëch** : gestion de 5 boutiques réparties sur 5 BIT, adaptées aux réalités de chaque territoire.

**OT Ventoux Provence** : stratégie de commercialisation innovante, avec l'exemple de « *Ma boutique Comtadine* ».

## JOURNÉE DIRECTION

Une journée articulée autour des **4 scénarios prospectifs** imaginés par la Commission Prospective d'ADN Tourisme.



**39**  
participants



**Le 22 février 2024**  
à Menton

## Objectifs de la journée

- ✓ **S'approprier** les scénarii.
- Identifier les **impacts** à cours, moyen ou long terme sur nos organisations et les équipes.
- Imaginer des **pistes de travail** à mettre en place pour la transition de nos métiers et organisations.

## Zoom sur LES WEBINAIRES L'OEIL 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.

**6**  
webinaires  
organisés

Cybersécurité : Prévenir, détecter, agir  
Comment trouver l'équilibre parfait entre contenus pertinents et impacts positifs ?  
Et si on décryptait l'événementiel écoresponsable ?  
Evaluer son empreinte carbone : contrainte ou opportunité ?  
Organisation de demain : Comment se transformer et trouver sa propre voie ?  
Guide de survie pour une communication de crise sans panique... ou presque !



**32**  
Participants en  
moyenne



**4.7 / 5**  
Satisfaction  
globale

# Zoom sur LES BLABLAS FROT

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



4

Blablas  
Qualité



40

Participants  
en moyenne



3

Blablas  
Hébergement



10

Participants  
en moyenne



2

Blablas  
Développement  
durable / RSE



10

Participants  
en moyenne

## REPRÉSENTATION du réseau

### ACTIONS NATIONALES



1

Rencontre  
du réseau  
des RT

Participation aux  
**Rencontres du réseau**  
les 26 et 27 septembre  
à Troyes

#### Thèmes abordés :

Repensons l'usage  
des mobilités

Inventons l'avenir  
de notre réseau

1

Séminaire des  
animateurs  
des offices de  
tourisme

Participation aux  
**Journées des RT**  
les 3 et 4 décembre  
à Orléans

#### Sujets abordés :

Etude et scénarios de la  
commission Prospective

Destination d'Excellence

Formation professionnelle

Harmonisation enquête et  
radioscopie du réseau

3

Commissions

Emploi Formation RH

Relais Territoriaux

Qualité et Démarches  
de progrès

6

Cafés RT  
Qualité

Participation à 6 Cafés  
RT Qualité pilotés par  
ADN Tourisme

Le service en charge des démarches de progrès **accompagne** et soutient les Offices de Tourisme de notre réseau dans l'**amélioration continue** de leurs services, pour toujours mieux répondre aux attentes des visiteurs et valoriser leur savoir-faire. Des labels comme **Destination d'Excellence** apportent un gage de fiabilité et renforcent la reconnaissance du travail mené sur le terrain. Ces démarches contribuent également à **structurer** les pratiques internes, à renforcer la **transversalité** et à mobiliser les équipes des Offices de Tourisme autour d'une vision commune.

Notre accompagnement **s'adapte aux besoins de chacun** : information, conseil, animation ou appui opérationnel. Nous nous assurons que chaque Office de Tourisme puisse avancer à son rythme.

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®**.

La Fédération œuvre également en faveur de la **transition durable des destinations**. Dans ce sens, elle accompagne les membres de son réseau dans ses **démarches RSO/RSE**.

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 labellisation de leur OGD.



Crédit photo : © E.Rastovac/OT GTV - La Liseuse



## Au premier semestre 2024, ce sont ...



## Qualification DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT



### FOCUS SUR LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS

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

- Critères de la grille de classement des meublés (va-et-vient, compostage, ...)
- Retours d'expériences sur les outils de gestion du classement de meublés
- Fiscalité des meublés de tourisme non classés
- La loi Le Meur et son impact

### 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.

- 15** OT engagés dans le dispositif
- 1** réunion de partage entre RT en charge du dispositif
- 2** commissions régionales de qualification pour 30 dossiers

# TOURISME & HANDICAP



## & destination pour tous

### Commission départementale

**3** Commissions pour les départements des Bouches du Rhône et des Alpes-Maritimes.

### Evaluateurs TH

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

## La démarche

### RSO / RSE



### En 2024, ce sont ...



**7**

OGD accompagnés



**6**

Fresques du climat réalisées



**84**

Salariés sensibilisés aux questions RSO

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



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. Les Offices de Tourisme sont confrontés à des enjeux de plus en plus variés et complexes, qui nécessitent d'enrichir régulièrement leurs compétences.

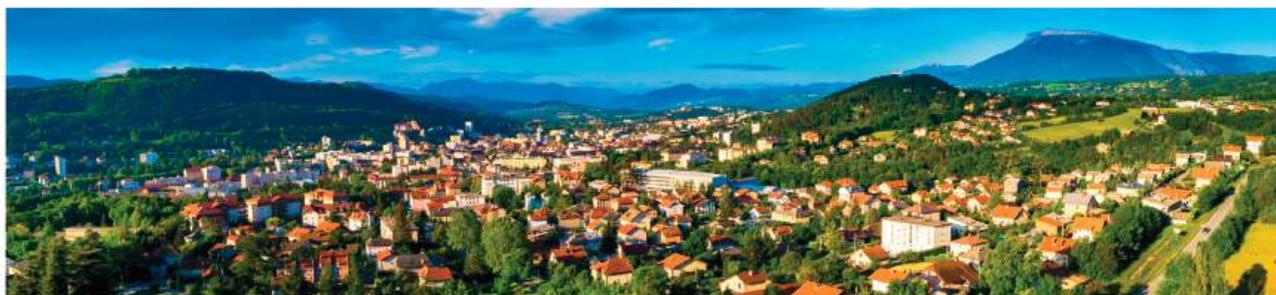
L'équipe de la Fédération s'efforce de relayer les informations utiles à ses membres, qu'il s'agisse d'actualités du secteur, de changements réglementaires ou de tendances émergentes.

La **formation professionnelle**, quant à elle, reste un levier incontournable lorsque l'on souhaite **progresser** dans sa fonction. Elle représente un temps fort à valoriser dans la vie des Offices de Tourisme.

Pour **accompagner l'évolution des métiers** et répondre aux besoins de son réseau, la FR.OT Sud conçoit chaque année une offre de formation continue, adaptée aux métiers et préoccupation des offices. Notre catalogue inter et intra-entreprise se veut évolutif, conçu et pensé pour nourrir une vision commune des métiers du secteur et répondre aux enjeux opérationnels du réseau.

#### Les points essentiels à retenir en 2024 :

- **Dynamique** de l'activité formation qui se **maintient**
- Renforcement de l'**offre intra-entreprise** confirmant la tendance au sur-mesure
- Intérêt pour les formations orientées **Développement durable/RSE**
- **Révolution IA** : 2024 marque un tournant avec l'intégration massive de l'IA dans l'offre catalogue avec 15 nouvelles formations dès septembre
- Forte mobilisation du **FNE Formation** sur la transition numérique et écologique
- **Déploiement du dispositif de professionnalisation la fabrik des Compétences Tourisme** by Région Sud sur les 6 départements
- Organisation de la 3ème édition de **#CMonTheBeach**
- **Refonte du site internet** de la Fédération : travaux préalables, consultations et spécifications techniques

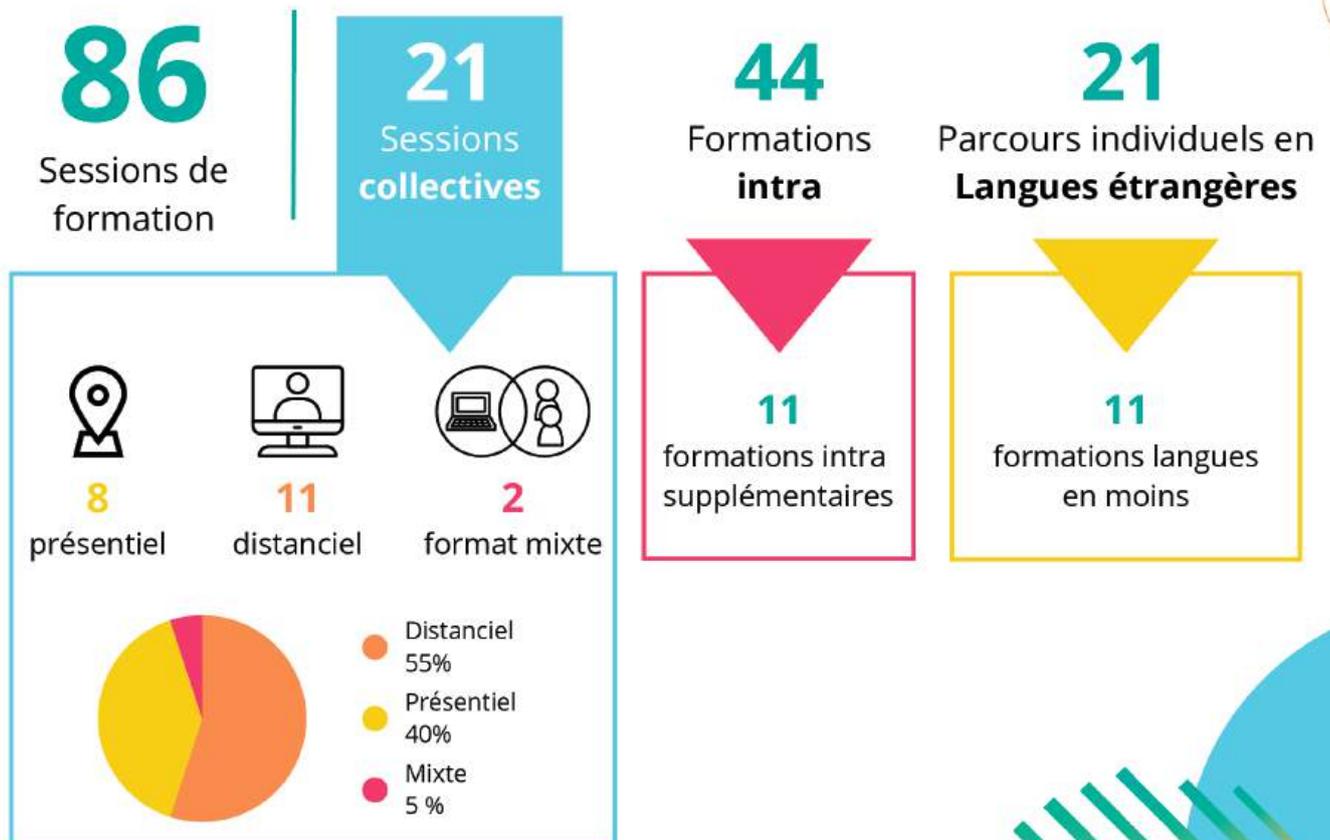


# DÉVELOPPEMENT DES *Compétences*

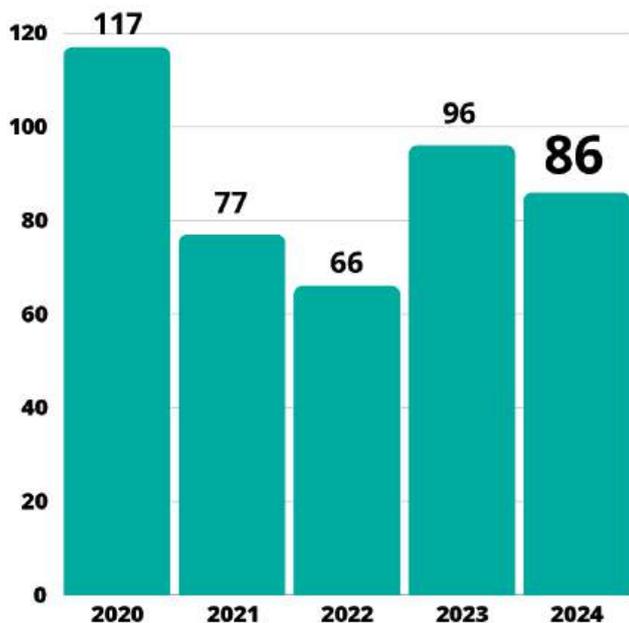
## 14 thématiques de formation couvertes



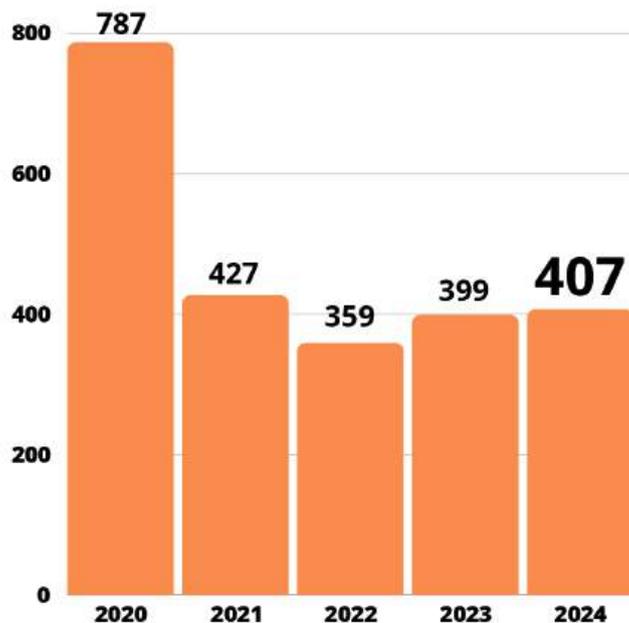
## L'activité formation 2024



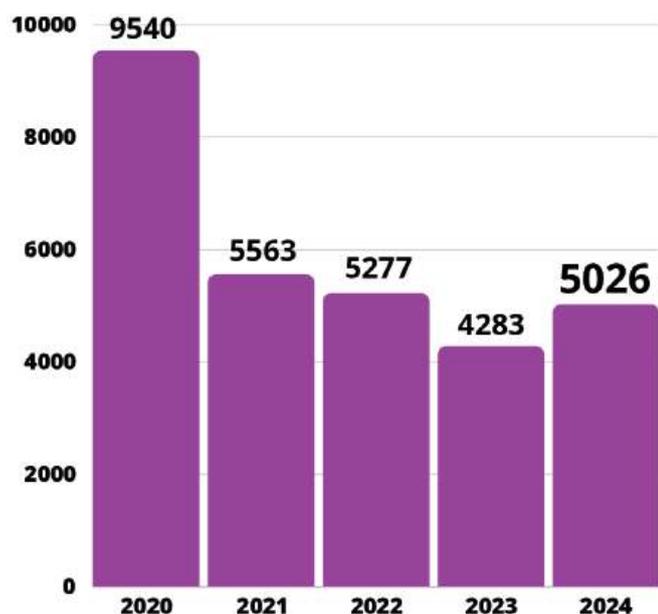
## Nombre de sessions de formation



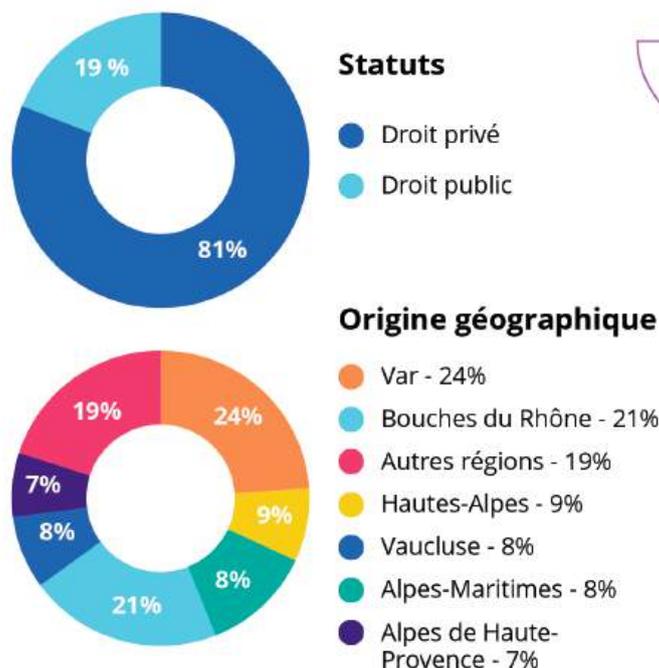
## Nombre de stagiaires



## Nombre d'heures stagiaires



## Profil des stagiaires



## Loom sur NOS FORMATEURS



**25**  
Formateurs  
en sous traitance



**96%**  
Satisfaction  
globale des  
formateurs

**3**

Points forts de  
nos formateurs

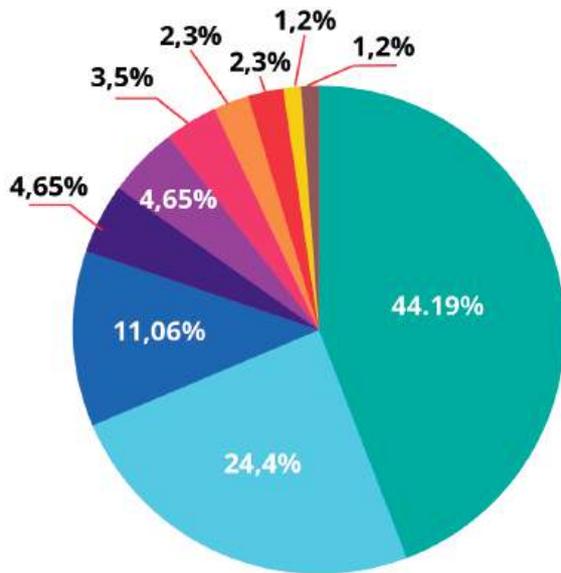
- ✓ Expertise
- ✓ Expérience
- ✓ Opérationnalité

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



- Outils
- Langues étrangères
- Intelligence Artificielle
- la fabrik des Compétences Tourisme
- Accueil et Conseil en séjour

- Démarches de progrès
- Commercialisation
- RSE et Transition Durable
- Efficacité professionnelle et développement personnel
- Juridique - Fiscalité - Comptabilité

### Top 3 des domaines de formation plébiscités

- 1 Outils (Avizi, apidae, etc.)
- 2 Langues étrangères
- 3 Intelligence artificielle

### Top 5 des formations coup de cœur du réseau

- 1 Réussir la transition vers le label Destination d'Excellence
- 2 Mieux prospecter sur LinkedIn
- 3 S'initier à l'intelligence artificielle générative dans le tourisme
- 4 Conseil en séjour: faire de l'accueil à valeur ajoutée
- 5 Mieux appréhender et gérer les situations conflictuelles

## Bilan Qualité



**93%**

Satisfaction en moyenne

**94%**

Satisfaction à chaud

**89%**

Satisfaction à froid  
▼ 1 pt

### A l'issue de la formation

**94 %** déclarent avoir acquis de nouvelles connaissances et/ou savoir-faire à l'issue de la formation. ▲ 3.9 pts

**92,7 %** estiment que la formation leur a été utile dans le cadre de leurs fonctions actuelles. ▼ 0.1 pts

**93,5 %** déclarent que la formation a répondu à leurs attentes.

**4 à 6 mois plus tard**

**88 %** estiment que la formation était en adéquation avec la fonction qu'ils occupent ou les réalités de leur secteur. ▼ 2.5 pts

**86%** répondent avoir pu mettre en pratique ce qu'ils ont appris en formation. ▲ 2 pts

## Ils l'ont dit ...

*Emmanuelle est une formatrice d'une grande qualité, très professionnelle et impliquée. La transmission des connaissances va au delà de mes attentes avec un partage de bonnes pratiques, des liens utiles, de la documentation. Merci Emmanuelle pour ta disponibilité et ta bienveillance.*

Adeline SEGARD, Ubaye Tourisme

*Le contenu de Benoit est clair, il est pédagogue et à l'écoute. J'ai apprécié faire d'avantage d'ateliers pratiques que suivre des cours théoriques. Mention spéciale pour les quiz !*

Laura Bartrons, Verdon Tourisme

*Une bonne transmission, un très grand dynamisme transmis au cours de la formation et une grande expertise sur le développement durable et les stratégies applicables à notre secteur d'activité du tourisme. Merci pour cette richesse !*

Maëva Dubost, OT Serre-Ponçon

*C'était clair, précis, droit au but ! Caroline est une bonne pédagogue qui maîtrise avec brio son sujet sur l'accueil du public dans un OTI. C'était interactif et ludique avec des ateliers "clients". Pas tombé dans la formation théorique barbante. Encore merci, déjà une mise en pratique le lendemain. C'est un gain de temps utile !*

Fabrice Teurquery, Destination Lubéron

## Zoom sur LES TEMPS FORTS DE 2024

### Action collective régionale

Dans le cadre de sa mission de tête de réseau, la FR. OT Région Sud a orienté en 2024 son action collective régionale sur la thématique du **développement durable**.

 Mettre en place une **démarche** de développement touristique **durable**

 **8 stagiaires financés** issus des OGD du réseau

### Commissions ADN Tourisme RH - Emploi - Formation

**10**  
**commissions**  
organisées par  
ADN Tourisme

Financement et évolution des dispositifs  
Transition des métiers  
Emploi et attractivité dans la branche  
Semaine des métiers du tourisme

### Renouvellement de la certification Qualiopi



Cette certification **garantit la conformité de nos formations** aux exigences nationales, et conditionne leur **financement**. C'est une **reconnaissance** de notre engagement qualité.

 Audit réalisé les **11 et 12 juillet 2024**

 Certification renouvelée jusqu'en **septembre 2027**

### Collaboration avec l'OPCO AFDAS

**Echanges réguliers** sur les besoins en compétences et les opportunités de financement.

  
**1**  
Webinaire  
co-organisé

**25 participants**

Piloter et optimiser son **budget formation**



# L'évènement

## #CMONTHEBEACH

L'année 2024 a été marquée par la préparation de la **troisième édition** de l'évènement #CMonTheBeach, organisé les **14 & 15 mai 2025**.

### Organisation & logistique

- Organisation d'un appel à candidature pour sélectionner le **nouveau lieu** d'accueil de l'évènement
- **Visite** des nouveaux lieux (palais des congrès, lieu de la soirée, hôtels, ...)
- Choix, rencontres et négociations avec les **nouveaux prestataires**
- Recrutement d'une **responsable logistique** en freelance pour assurer le pilotage de la logistique de l'évènement
- Elaboration **budget** et recherche de nouveaux partenaires financiers

### Engagement responsable

- Choix d'un nouveau **lieu** et de **prestataires engagés**
- Valorisation des **mobilités douces** auprès des intervenants et participants
- **Restauration** sans viande rouge et favorisant les options végétariennes
- Reconduction et renforcement du partenariat avec l'**association Explore & Preserve**

### Contenu & programme

- **Séances** 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**
- Transformation des **formats signatures**

### Communication

- Plan de communication **inter évènements** (teaser, replays des ateliers 2023, annonce des dates, ...)
- Mise à jour du **site internet**
- Création d'un nouveau **kit de communication** pour l'édition 2025
- Lancement du **plan de communication 2024/2025**
- Renforcement du partenariat avec la **Revue Espaces**

### Commercialisation

- Agencement du nouvel espace **showroom : 29 stands**
- Lancement de la **commercialisation** des **stands** du showroom

Un grand merci à nos partenaires !



## Loom sur

## Les webinaires cobrandés RDV du CRT & #CMonTheBeach

Des webinaires pour animer la communauté entre les 2 éditions.

**2**  
webinaires  
cobrandés

Content marketing : quoi de neuf sur le « search » en 2024 ?

Quelles (r)évolutions pour le marketing de contenus et le numérique en 2025 ?



En 2024, la fabrik des Compétences Tourisme by Région Sud se déploie sur l'ensemble de la Région.

## Etapes clefs et calendrier

### Conception des parcours de formations e-learning

#### Juin - Décembre 2023

- Définition des objectifs, calendrier de formations, retroplanning
- Formation des formateurs et administrateurs (FR.OT) sur la plateforme LMS Dokeos
- Conception des formations e-learning
- Coordination : accompagnement, prise en main et création des modules de formations, aide en ligne, relecture

#### Janvier- Mars 2024

- Relecture contenus
- Créations des formations sur le LMS

#### Mars - Avril 2024

- Mise en ligne des formations
- Paramétrage de la plateforme
- Validation procédure d'inscription et emails d'invitation aux utilisateurs

#### Avril - Juin 2024

- Personnalisation de la plateforme et des sous-portails
- Paramétrage des certificats, emails de relance, logo, image de bienvenue, procédure d'évaluation aux quiz

#### Septembre 2024

- Lancement du dispositif régional

### Accompagnement et animation des administrateurs

#### Février - Mars 2024

- Ouverture des espaces individuels pour chaque administrateur de plateforme, sur Google Drive

#### Mars 2024

- Ouverture des plateformes pilotes **Vaucluse Provence Attractivité** et **LINKEUS**

#### Mars - Juillet 2024

- Signatures des conventions d'utilisation
- Création des outils et tutos pour les administrateurs des plateformes
- Ouverture de la plateforme **Var Tourisme**

#### Août 2024

- Réunion de lancement des plateformes avec tous les administrateurs
- Ouverture des plateformes **ADDET 04**, **OTC du Pays de Manosque**, et **OTC Menton Riviera & Merveilles**

#### Septembre 2024

- Lancement de la communication collective
- Ouverture des plateformes **AD 05** et **Côte d'Azur France Tourisme**

#### Octobre 2024

- Ouverture de la plateforme **Provence Tourisme**

## Les chiffres clefs

9

portails ouverts

59

Nombre moyen  
d'inscriptions  
aux formations

17,7

Nombre moyen  
de formations  
achevées

2,9

Nombre moyen  
de participants  
par formation

46%

Taux d'engagement

22,5%

Taux d'achèvement

4

parcours de  
formation payants

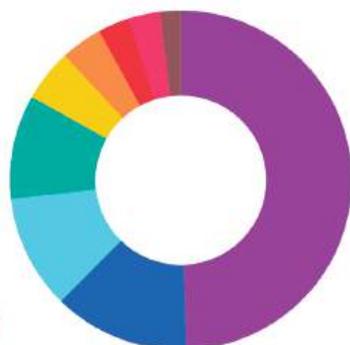
3

parcours de formation  
en langues & cultures  
étrangères

1

parcours de formation  
sur le développement  
commercial du MICE

## Profil des apprenants par filières



- 50% Institutions du tourisme (OT, ADT, CRT...)
- 13% Hôtellerie - Restauration
- 11% Activités de loisirs (sport et culture)
- 10% Meublés de tourisme
- 5% Sites de visite
- 4% Commerces
- 3% Hôtellerie de plein air
- 3% Chambres d'hôtes
- 2% Résidences de tourisme et villages vacances

## Top 5 des formations les plus sollicitées

- 1 Les fondamentaux du tourisme durable et responsable : une démarche aujourd'hui incontournable
- 2 Google Fiche Etablissement : l'incontournable de la visibilité sur le web !
- 3 Les fondamentaux du tourisme durable et responsable : de quoi parle-t-on concrètement et comment agir ?
- 4 Basculer en mode expérience pour fidéliser et capter de nouveaux clients
- 5 Hébergeurs touristiques et tourisme durable : top 10 des actions à mettre en œuvre

## Points essentiels à retenir

-  Des **contenus** de qualité : les utilisateurs soulignent la pertinence des thèmes abordés.
-  **Gratuité** de l'outil et des contenus : la mise à disposition gracieuse de l'outil a offert aux OGD la possibilité de tester ce mode d'animation et a été un argument facilitant pour déployer le dispositif.
-  **Communication** : les administrateurs ont fortement apprécié les éléments de communication fournis par la Fédération et le lancement coordonné.
-  Une démarche **cohérente** avec les missions d'**animation des pros** des OGD.
-  Parcours d'inscription **long** et **fastidieux**.
-  Des formations **trop longues** et **mal adaptées aux contraintes** des pros visés, entraînant une manque de motivation et des parcours inachevés.
-  **Manque de lisibilité** entre les différents parcours : pas toujours facile de s'y retrouver entre les parcours en accès libre et les parcours payants.
-  Manque de prise en compte des **petits porteurs** type gîtes et chambres d'hôtes qui constituent une part non négligeable au niveau régional.
-  Difficultés de **gestion en interne** : manque de temps pour animer de la part des OGD engagés, et un dispositif chronophage pour l'équipe de la Fédération qui nécessite une coordination, une animation et un suivi spécifique.
-  Les utilisateurs **les plus assidus** sont, sans conteste les **OGD**, et plus particulièrement les Offices de Tourisme.
-  Une véritable collaboration avec des **têtes de réseau pro** aurait été nécessaire et le **recensement des besoins et attentes** des pros aurait mérité d'être davantage approfondi.

## L'équipe projet



**Aline Collodello**  
Directrice



**Pascale Benedetti Vieux**  
Animatrice réseau



**Nadège Couturier**  
Chargée de  
Développement  
des compétences



**Diane Clément**  
Chargée de  
communication

**+ 556** heures dédiées  
au projet en **2024**

**+ 818** heures de novembre 2022  
à avril 2025 soit **+ 116 jours**

**Un programme de formation  
porté et financé par**



Ministère National  
de l'Éducation Nationale  
de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche



REGION  
SUD

PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR



# La communication

## DE LA FÉDÉRATION

### REFONTE DU SITE INTERNET DE LA FÉDÉRATION

#### Les principaux objectifs du projet

- **Moderniser** le site internet de la Fédération (créé en 2015) et faire évoluer son design qui ne correspond plus à la charte graphique actuelle.
- Développer un site intégrant des critères de **sobriété numérique** et d'**écoconception web**.
- Repenser l'**expérience utilisateur** : fluidifier la navigation sur notre site et se conformer aux normes d'accessibilité web.
- Améliorer la **visibilité** et la **compréhension** de nos missions et actions.
- Valoriser davantage l'**offre de formation** proposée par la Fédération.
- Développer de **nouvelles fonctionnalités** comme une cartographie interactive.

#### Les étapes clés

##### Février - Avril 2024

- Travaux préalables et étude du site internet actuel
- Rédaction du cahier des charges
- Lancement de la consultation

##### Septembre - Décembre 2024

- Réunion de lancement
- Premières mesures d'impact environnemental du site actuel
- Spécifications techniques

##### Avril - Juillet 2024

- Réception des candidatures
- Etude des dossiers reçus
- Choix du prestataire

##### A venir en 2025...

- Rédaction et mise à jour des contenus
- Prototypage et maquettes graphiques
- Développement, phase de test et débogage
- Validation et mise en ligne définitive

#### Evolution de l'outil de mailing & newsletter

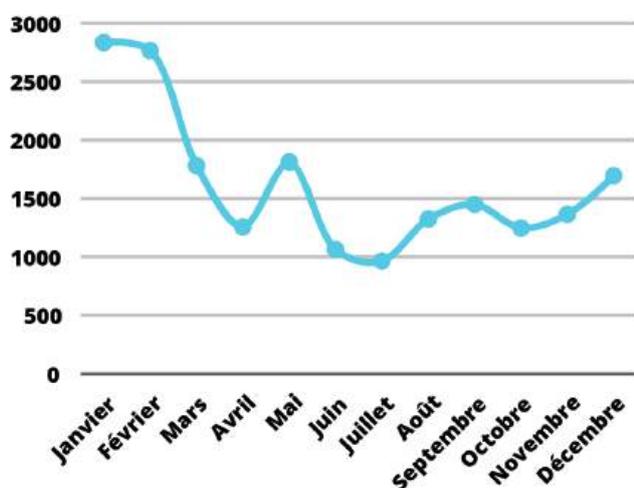
En parallèle de la refonte du site internet, une **étude de l'outil de mailing et newsletter** de la Fédération a été menée en 2024 et un **nouvel outil a été choisi**.

Son déploiement se fera en parallèle de la mise en ligne du nouveau site internet.

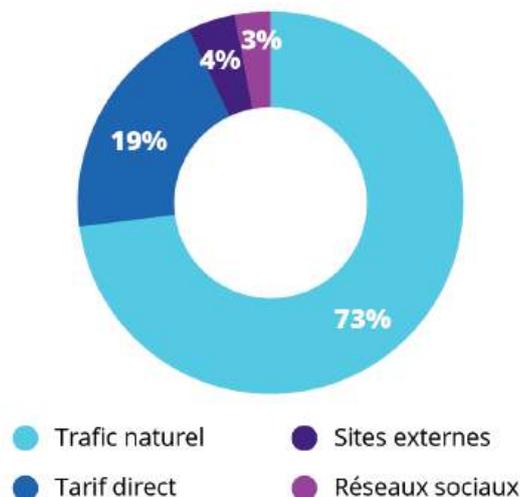
Les objectifs de ce changement sont multiples : **réduire les coûts** d'abonnement, optimiser la **gestion de listes multiples** (FR.OT, #CMonTheBeach), **faciliter l'utilisation** de l'outil par l'ensemble de l'équipe, ...

## QUELQUES CHIFFRES CLÉS

### Fréquentation



### Acquisition du trafic



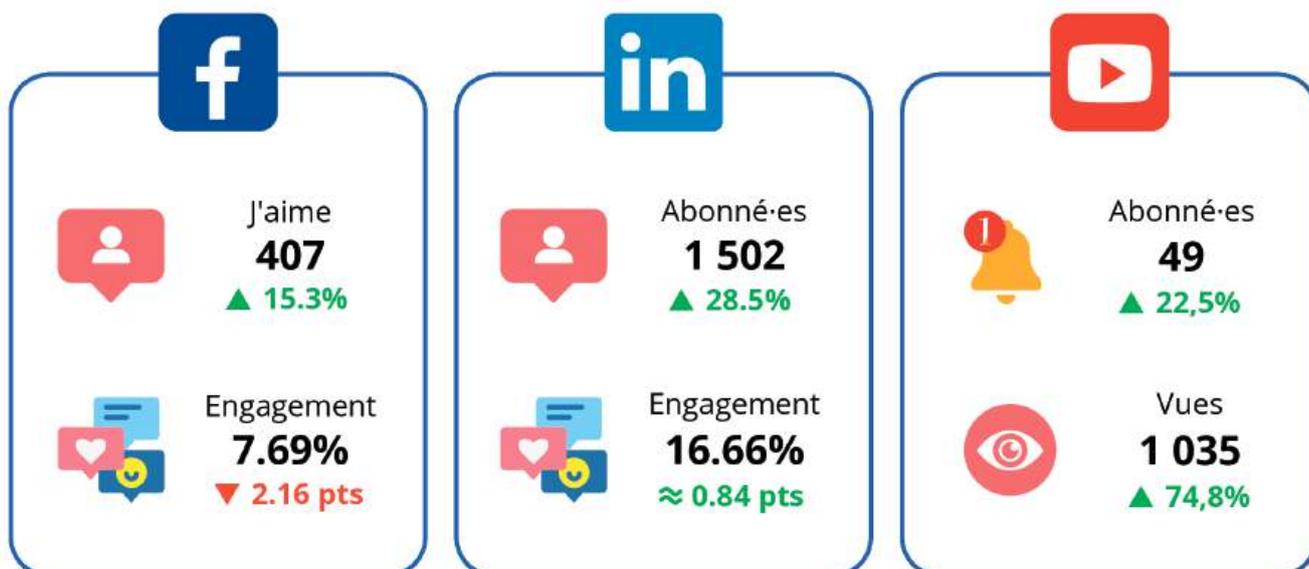
### Top 5 des pages les plus consultées

- 1 Article "Augmentation de la valeur du point au 1er janvier 2024"
- 2 Page "la fabrik des Compétences Tourisme by Région Sud"
- 3 Page d'actualités
- 4 Article "Conseiller en séjour : un métier aux 1 000 et 1 facettes !"
- 5 Page "Mettre en place une stratégie RSE dans son Office de Tourisme"

### Points essentiels à retenir

- Une fréquentation globalement **stable** et **cohérente** avec les niveaux observés en 2023.
- Le **trafic naturel** comme première source d'acquisition traduit une bonne visibilité du site sur les moteurs de recherche.
- Un pic de fréquentation en janvier/février dû à une **hausse naturelle du référencement** et liés à des articles traitant d'actualités sociales du secteur (valeur du point, évolutions juridiques et sociales en 2024, ...)
- La faible part des canaux d'acquisition secondaires (réseaux sociaux, email, ...) invite à **renforcer les actions de diffusion** et relais des contenus proposés sur le site de la Fédération.
- Les pages les plus consultées confirment la nécessité d'axer la stratégie éditoriale autour de contenus liés à **l'actualité** et aux **problématiques métiers**.

## LES RÉSEAUX SOCIAUX DE LA FÉDÉRATION

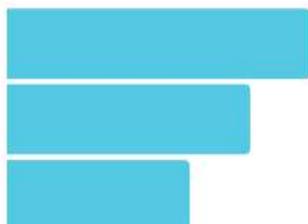


### Les publications les plus engageantes

#### Les évènements et la vie du réseau

la fabrik des Compétences Tourisme

#CMonTheBeach

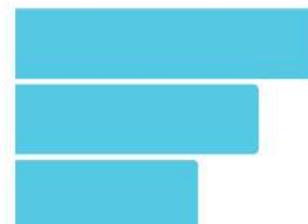


### Les thèmes les plus enregistrés

#### Les offres d'emplois

Les évènements et la vie du réseau

#CMonTheBeach



## Top 3 des vidéos YouTube

L'Œil de l'Expert - Relation Client : Comment exploiter les canaux relationnels avec nos voyageurs ?

L'Œil de l'Expert - Trouver l'équilibre parfait entre contenus pertinents et impacts positifs

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.
- LinkedIn** est le réseau sur lequel la communauté est la plus engagée et active.
- Les **replays "L'Œil de l'Expert"** fonctionnent bien, traduisant un vrai intérêt pour ces webinaires métiers.
- Une animation de nos réseaux qui s'améliore mais qui manque encore de régularité.

# OBSERVATION

# & prospective

## PARTICIPATION AUX PROJETS RÉGIONAUX ET NATIONAUX

RÉGION  
SUD PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR

Participation aux travaux de la Région :

- Hub de données pour la gestion des flux
- Relai du dispositif financier TTA à destination des OT



Comité de sélection  
**SITEX** : commissions  
d'études de 5 dossiers

- Château Nine St Laurent (84)
- Citadelle Fort Entrecasteaux (13)
- Col Agnel (05)
- Sentier randonnée Rocher de Roquebrune (83)
- Col de la Bonette (04)



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

RÉGION  
SUD COMITÉ  
RÉGIONAL  
DE TOURISME

Participation à l'étude des dossiers de candidatures pour le déploiement d'une solution digitale de conseil en séjour personnalisée  
**LE ROADBOOK**

## La vie DE LA FÉDÉRATION

### FORMATION

**139h** de formation professionnelle

Mieux **se connaître** pour mieux **fonctionner** ensemble

Développer ses **achats responsables** (dans le cadre de notre démarche RSE)

Devenir **réfèrent handicap** en organisme de formation

**115h** de séminaires, conférences et journées professionnelles

### EN INTERNE

#### RSE

Poursuite de la **démarche RSE interne** avec dernière journée d'appui conseil RSE (Ipama) et des réunions internes.

#### RH

Mise en place d'un **SIRH** à compter de mai 2024.

Arrivée de Kouamé LE CHEVALIER - Assistant formation qualité

### LA VIE ASSOCIATIVE

2024 a été marquée par l'**élection** et renouvellement de notre Bureau et Conseil d'administration.

**1**  
Assemblée  
Générale

**4**  
Conseils  
d'administration

# Annexe

## QUALITÉ



Liste des Offices de Tourisme qui ont passé l'audit complet initial ou de renouvellement de la marque Qualité Tourisme™ en 2024.



OT Le Dévoluy



OT Serre-Ponçon



OT Destination Lubéron



OT Montgenèvre



OT Provence Méditerranée



OT Provence Verte et Verdon



OT Le Lavandou

**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 chambre d'hôtes via le dispositif national "Chambres d'hôtes référence®" et liste des Offices de Tourisme agréés pour le classement des meublés de tourisme\* au 31 décembre 2024.

*\*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
- COEUR DU VAR
- GASSIN
- RAMATUELLE
- GOLF DE SAINT TROPEZ

### 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

## COMMUNICATION

---

### **Diane Clément**

Chargée de Communication

☎ 07 76 96 67 07

✉ communication@offices-tourisme-sud.fr

## FORMATION

---

### **Nadège Couturier**

Chargée de développement  
des compétences

☎ 04 42 16 80 17

✉ formation@offices-tourisme-sud.fr

### **Kouamé Lechevalier**

Assistant formation qualité

☎ 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

---

### ***En cours de recrutement***

Animateur démarches de  
progrès et qualification

☎ 04 42 16 80 18

✉ qualification@offices-tourisme-sud.fr

### ***En cours de recrutement***

Animateur RSE & tourisme  
durable

☎ 04 42 16 80 19

✉ transitiondurable@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](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**