

Offre et indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2015





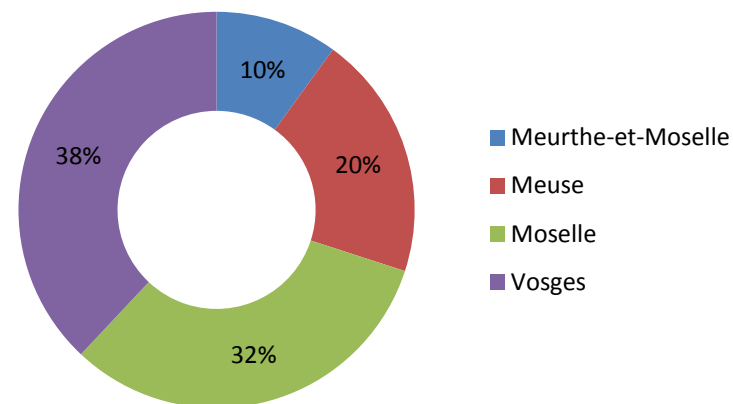
Sommaire

- ❑ L'offre en offices de tourisme en Lorraine en 2015
- ❑ Les indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2015

**L'offre en offices de tourisme
en Lorraine en 2015**

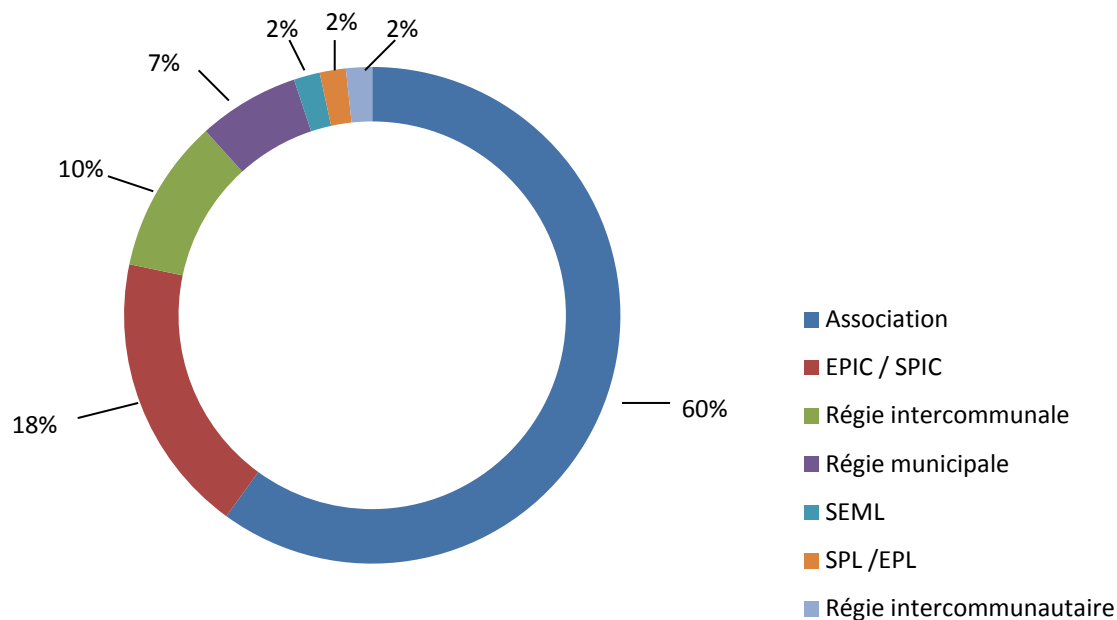
❑ Répartition des offices de tourisme en 2015

Département	Offices de tourisme
Meurthe-et-Moselle	6
Meuse	12
Moselle	19
Vosges	23
LORRAINE	60



Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

Statuts des offices de tourisme de Lorraine en 2015



- En 2015, les offices de tourisme de Lorraine possèdent très majoritairement le statut d'association.

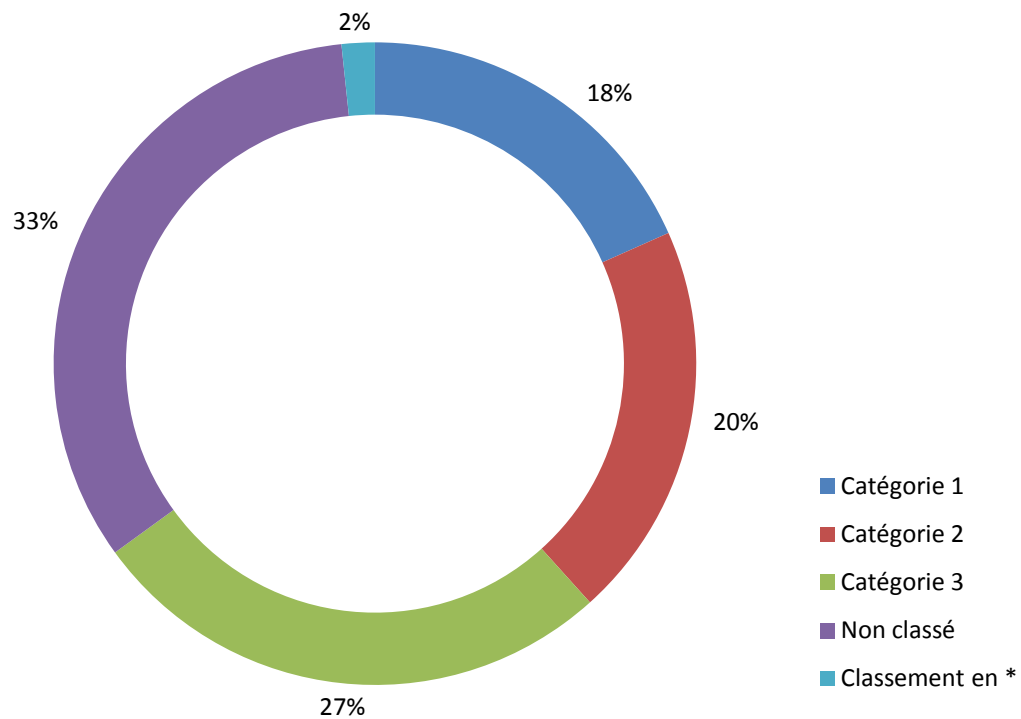
Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2015

Département	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Non classés	Classement en *	TOTAL
Meurthe-et-Moselle	1	1	1	2	1	6
Meuse	0	2	2	8	0	12
Moselle	5	5	5	4	0	19
Vosges	5	4	8	6	0	23
LORRAINE	11	12	16	20	1	60

- 65% des offices de tourisme sont classés selon la nouvelle nomenclature en 2015.

❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2015



Source : UDOTSI 55, UDOTSI 57, UDOTSI 88, FROTSI Lorraine

❑ Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme et NF en 2015

Département	Qualité Tourisme	Dont certifiés NF
Meurthe-et-Moselle	1	0
Meuse	1	0
Moselle	6	2
Vosges	6	1
LORRAINE	14	3

36% des offices de tourisme classés selon la nouvelle nomenclature ont obtenu la marque Qualité Tourisme ou la norme NF.

- La marque Qualité Tourisme, créée par le ministère en charge du tourisme français, sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction de la clientèle dans les structures touristiques concernées. Différents engagements sont pris par l'Etat et les professionnels du tourisme :
→ accueil chaleureux, personnel attentif, maîtrise des langues étrangères
- La marque NF Service Offices de tourisme est délivrée par AFNOR (Association Française de NORmalisation) et garantit le sérieux et la qualité des offices de tourisme en se basant sur des critères tels que l'accueil, l'information, la communication ou la promotion touristique. Obtenir la norme NF Service Offices de tourisme permet l'obtention automatique de la marque Qualité Tourisme.

Source : UDOTSI 55, UDOTSI 57, UDOTSI 88

❑ Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap en 2015

Département	Nombre d'offices de tourisme labellisés Tourisme & Handicap
Meurthe-et-Moselle	2
Meuse	1
Moselle	4
Vosges	1
LORRAINE	8

- 13% des offices de tourisme ont obtenu le label Tourisme & Handicap.

Source : DIRECCTE ALSACE CHAMPAGNE-ARDENNE LORRAINE

❑ Offices de Tourisme immatriculés Atout France en 2015

Département	Immatriculation Atout France
Meurthe-et-Moselle	4
Meuse	2
Moselle	11
Vosges	13
LORRAINE	30

- 50% des offices de tourisme ont obtenu l'immatriculation Atout France.

Source : Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours – Atout France

❑ Répartition des Offices de Tourisme par territoire de compétence en 2015

Département	Communal	Intercommunal/ Communautaire	Intercommunautaire
Meurthe-et-Moselle	17%	50%	33%
Meuse	8%	67%	25%
Moselle	42%	58%	0%
Vosges	48%	48%	4%
LORRAINE	35%	55%	10%

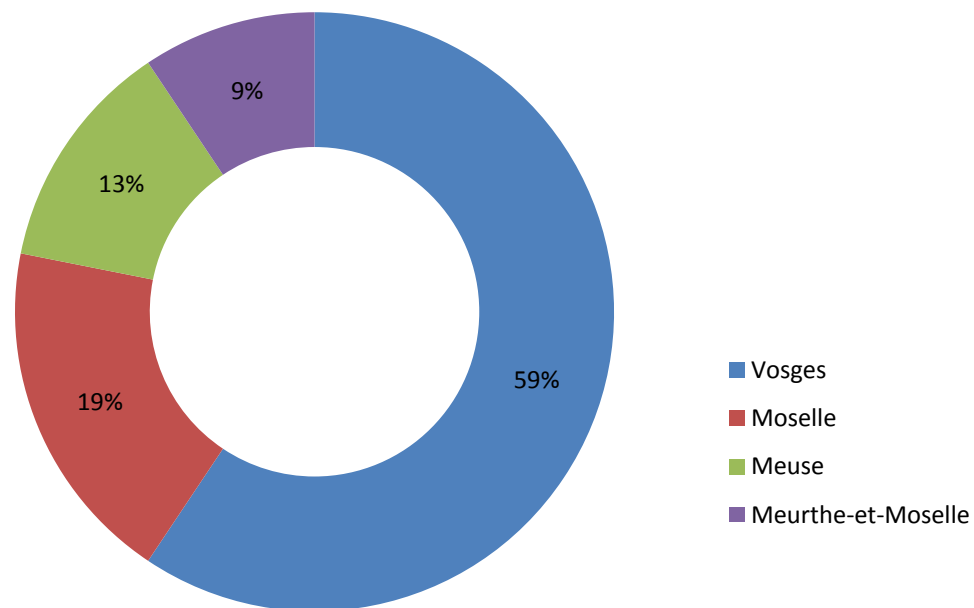
Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine,
dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme,
Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

❑ Offices de Tourisme proposant des services de commercialisation au 31/12/2015

Département	Centrale de réservation	Boutique	Billetterie
Meurthe-et-Moselle	2	5	5
Meuse	1	7	3
Moselle	2	12	13
Vosges	11	18	14
LORRAINE	16	42	35

Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

□ Répartition des structures collectant la taxe de séjour en 2015



Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

❑ Profil du salarié en office de tourisme en 2015

En 2015, le profil type du salarié en office de tourisme est le suivant :

- il possède un niveau d'études Bac +2 (dans 37% des cas)
- il a entre 36 et 50 ans (dans 45% des cas)
- il a plus de 10 ans d'ancienneté au sein de la structure (dans 34% des cas)
- il travaille en CDI (dans 72% des cas).

*Source : Enquête « Connaissance du réseau des OTSI » réalisée par la FROTSI Lorraine
En partenariat avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme,
Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement*

**Les indicateurs numériques des offices de tourisme
en Lorraine en 2015**

❑ Offices de tourisme ayant un site internet propre en 2015

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant un site internet propre en 2015	En %
Meurthe-et-Moselle	6	100%
Meuse	10	83%
Moselle	17	89%
Vosges	21	91%
LORRAINE	54	90%

Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement

❑ Offices de tourisme ayant une page Facebook en 2015

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant une page Facebook en 2015	En %
Meurthe-et-Moselle	6	100%
Meuse	9	75%
Moselle	18	95%
Vosges	20	87%
LORRAINE	53	88%

Source : Connaissance de l'offre réalisée par la FROTSI Lorraine, dans le cadre de la convention avec l'Observatoire Lorrain du Tourisme, Meurthe-et-Moselle Tourisme, CDT Meuse, Moselle Tourisme et Vosges Développement



Vos contacts à l'OLT

Francine Chevallier-Meyer,

Responsable de l'Observatoire Lorrain du Tourisme

francine.chevallier@tourisme-lorraine.fr

Sarah Moyne,

Chargée d'études

sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr

Ce dossier a été réalisé en collaboration avec Mathieu Nowak, chargé d'études à l'Observatoire Lorrain du Tourisme.