

Offre et indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2016



La Lorraine

www.observatoire-lorraine.fr



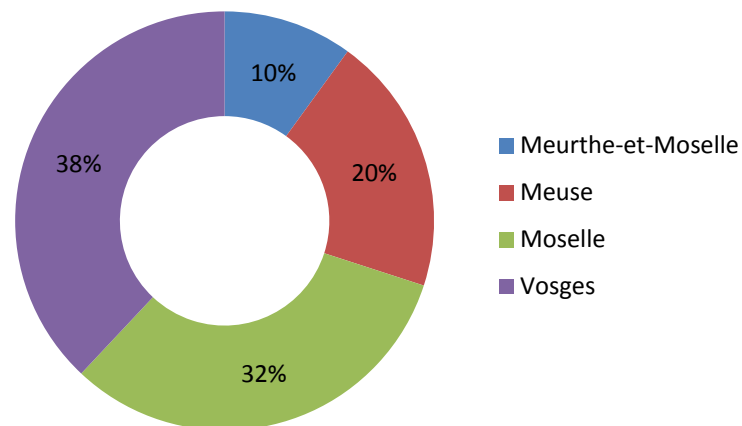
Sommaire

- ❑ L'offre en offices de tourisme en Lorraine en 2016
- ❑ Les indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2016

**L'offre en offices de tourisme
en Lorraine en 2016**

❑ Répartition des offices de tourisme en 2016

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 Attractivité et Vosges Développement

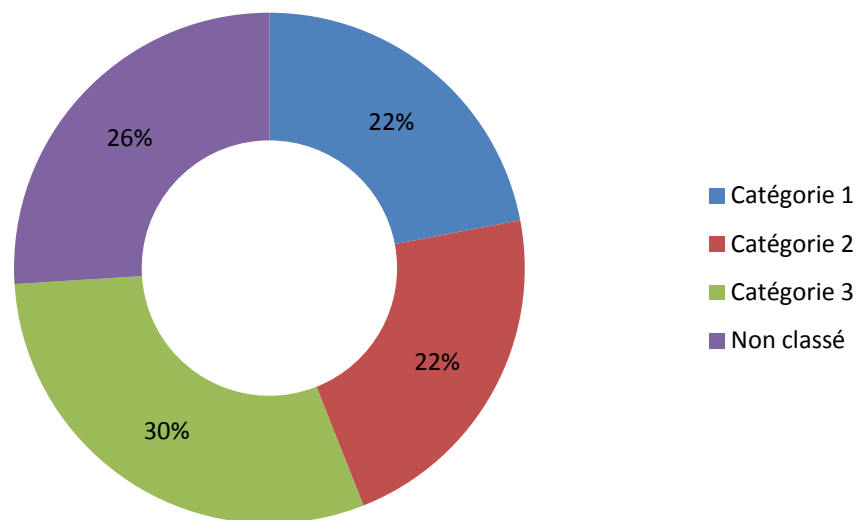
❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2016

Département	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Non classés	TOTAL
Meurthe-et-Moselle	1	1	1	3	6
Meuse	0	3	2	7	12
Moselle	6	4	7	2	19
Vosges	6	5	8	4	23
LORRAINE	13	13	18	16	60

- 73% des offices de tourisme sont classés selon la nouvelle nomenclature en 2016 (+8% par rapport à 2015).

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

❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2016



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

❑ Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme en 2016

Département	Qualité Tourisme
Meurthe-et-Moselle	1
Meuse	2
Moselle	8
Vosges	5
LORRAINE	16

- 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

❑ Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap en 2016

Département	Nombre d'offices de tourisme labellisés Tourisme & Handicap
Meurthe-et-Moselle	2
Meuse	1
Moselle	5
Vosges	1
LORRAINE	9

- 14% des offices de tourisme ont obtenu le label Tourisme & Handicap.

❑ Offices de Tourisme immatriculés Atout France en 2016

Département	Immatriculation Atout France
Meurthe-et-Moselle	4
Meuse	2
Moselle	11
Vosges	12
LORRAINE	29

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

Sources : FROTSI Lorraine ; Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours – Atout France

❑ Offices de Tourisme proposant des services de commercialisation au 31/12/2016

Département	Centrale de réservation	Boutique	Billetterie
Meurthe-et-Moselle	1	5	4
Meuse	1	8	6
Moselle	1	16	10
Vosges	10	17	12
LORRAINE	13	46	32

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 Attractivité et Vosges Développement

❑ Profil du salarié en office de tourisme en 2016

En 2016, le profil type du salarié en office de tourisme est le suivant :

- il possède un niveau d'études Bac +2 (dans 48% 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 29% des cas)
- il travaille en CDI (dans 75% des cas).

*Source : Enquête « Connaissance du réseau des OTSI » réalisée par la FROTSI Lorraine-19 enquêtés sur 61 n'ont pas répondu
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 2016**

❑ Offices de tourisme ayant un site internet propre en 2016

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant un site internet propre en 2016	Nombre d'offices de tourisme ayant une version en anglais en 2016
Meurthe-et-Moselle	6	2
Meuse	12	6
Moselle	19	13
Vosges	23	21
LORRAINE	60	42

- 100% des offices de tourisme en 2016 ont un site internet (90% en 2015)
- 70% des offices de tourisme ont une version de leur site internet disponible en anglais

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 Attractivité et Vosges Développement

❑ Offices de tourisme ayant une fiche Google My Business en 2016

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant une fiche Google my Business en 2016	En %
Meurthe-et-Moselle	6	100%
Meuse	8	67%
Moselle	10	53%
Vosges	15	65%
LORRAINE	39	65%

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 Attractivité, CDT Meuse, Moselle Attractivité et Vosges Développement

☐ Offices de tourisme ayant une page Facebook en 2016

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant une page Facebook en 2016	En %
Meurthe-et-Moselle	6	100%
Meuse	11	92%
Moselle	18	95%
Vosges	21	91%
LORRAINE	56	93%

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 Attractivité et Vosges Développement

