

Offre et indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2017





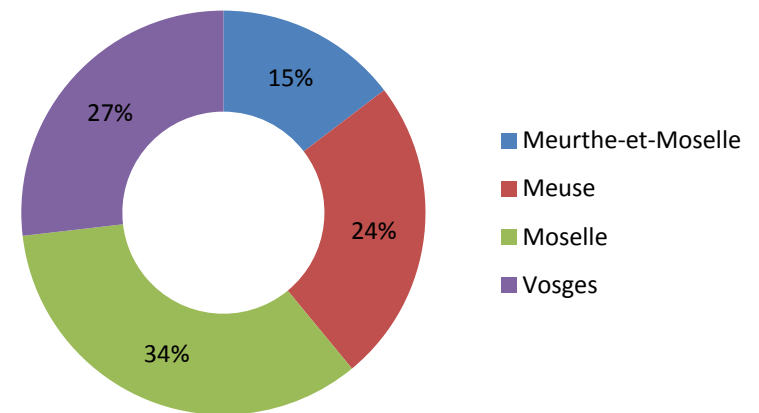
Sommaire

- ❑ L'offre en offices de tourisme en Lorraine en 2017
- ❑ Les indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2017

L'offre en offices de tourisme en Lorraine en 2017

❑ Répartition des offices de tourisme en 2017

Département	Offices de tourisme
Meurthe-et-Moselle	6
Meuse	10
Moselle	14
Vosges	11
LORRAINE	41



La fusion de certaines offices de tourisme explique le nombre des offices de tourisme à la baisse.

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 le Conseil Départemental des Vosges

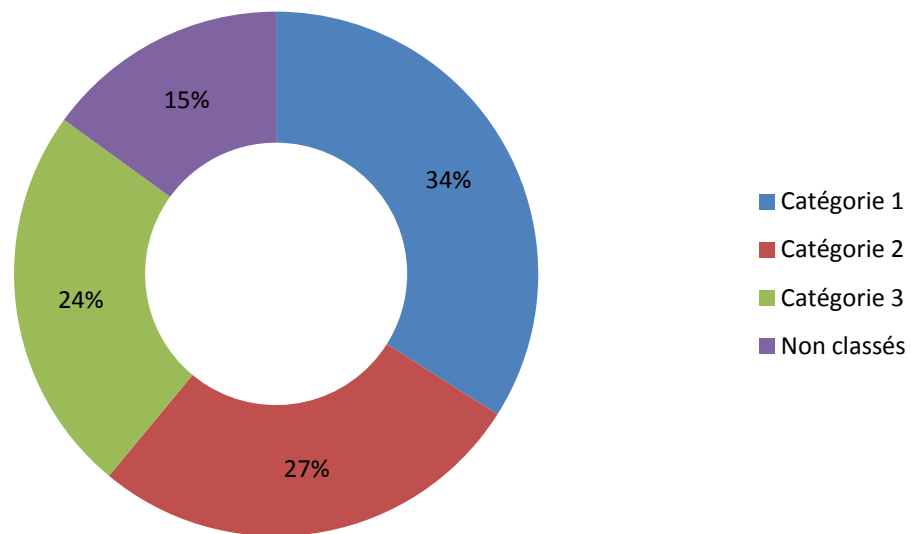
❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2017

Département	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Non classés	TOTAL
Meurthe-et-Moselle	1	3	1	1	6
Meuse	0	4	2	4	10
Moselle	7	3	4	0	14
Vosges	6	1	3	1	11
LORRAINE	14	11	10	6	41

- 85% des offices de tourisme sont classés selon la nouvelle nomenclature en 2017 (+12 points par rapport à 2016).

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

❑ Répartition des offices de tourisme par classement en 2017



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

❑ Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme en 2017

Département	Qualité Tourisme
Meurthe-et-Moselle	1
Meuse	1
Moselle	8
Vosges	6
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 2017

Département	Nombre d'offices de tourisme labellisés Tourisme & Handicap
Meurthe-et-Moselle	1
Meuse	0
Moselle	4
Vosges	2
LORRAINE	7

- 17% des offices de tourisme ont obtenu le label Tourisme & Handicap.

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

❑ Offices de Tourisme immatriculés Atout France en 2017

Département	Immatriculation Atout France
Meurthe-et-Moselle	3
Meuse	2
Moselle	11
Vosges	9
LORRAINE	25

- 60% des offices de tourisme ont obtenu l'immatriculation Atout France.

- *L'immatriculation auprès d' Atout France d'une personne physique ou morale établie en France ou qui souhaite s'établir en France pour exercer l'activité d'opérateur de voyages et de séjours est obligatoire. Elle est renouvelable tous les trois ans.*

❑ Offices de Tourisme proposant des services de commercialisation en ligne au 31/12/2017

Département	Centrale de réservation	Boutique	Billetterie
Meurthe-et-Moselle	0	0	1
Meuse	1	1	2
Moselle	2	4	2
Vosges	6	0	2
LORRAINE	9	5	7

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 le Conseil Départemental des Vosges

□ Profil du salarié en office de tourisme en 2017

En 2017, le profil type du salarié en office de tourisme est le suivant :

- il possède un niveau d'études Bac +2 (dans 49% 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 36% des cas)
- il travaille en CDI (dans 75% des cas).

*Source : profil des salariés des OTSI ayant bien voulu répondre à l'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 le Conseil Départemental des Vosges*

Les indicateurs numériques des offices de tourisme en Lorraine en 2017

❑ Offices de tourisme ayant un site internet propre en 2017

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant un site internet propre en 2017	Nombre d'offices de tourisme ayant une version en anglais en 2017
Meurthe-et-Moselle	6	2
Meuse	10	7
Moselle	14	12
Vosges	11	11
LORRAINE	41	32

- 100% des offices de tourisme en 2017 ont un site internet (90% en 2015)
- 78% des offices de tourisme ont une version de leur site internet disponible en anglais (+8 points par rapport à 2016)

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 le Conseil Départemental des Vosges

☐ Offices de tourisme ayant une fiche Google My Business en 2017

Département	Nombre d'offices de tourisme ayant une fiche Google my Business en 2017	En %
Meurthe-et-Moselle	4	67%
Meuse	9	90%
Moselle	9	64%
Vosges	10	90%
LORRAINE	32	78%

- 78% des offices de tourisme ont une fiche Google My Business (+13 points par rapport à 2016)

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 le Conseil Départemental des Vosges

❑ Offices de tourisme ayant une page Facebook en 2017

% d'offices de tourisme ayant une page Facebook	2015	2016	2017
LORRAINE	88%	93%	100%

- En 2017, l'ensemble des offices de tourisme a une page Facebook

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 le Conseil Départemental des Vosges



Vos contacts à l'OLT

Sarah Moyne,
 Chargée d'études
sarah.moyne@tourisme-lorraine.fr

Christelle Taveriti,
 Assistante chargée d'études
christelle.taveriti@tourisme-lorraine.fr