

Guide du Partenaire 2022

Office de tourisme intercommunal Verdon Tourisme



DES SOURCES
AUX GORGES DU
VERDON

Le mot de la Présidente

Chers acteurs touristiques,

Conformément à la volonté du conseil communautaire, la structure juridique de l'Office de Tourisme Intercommunal Verdon Tourisme a évolué.

L'association a laissé place à un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) qui est effectif depuis le 1^{er} janvier dernier. Je tiens d'ailleurs à remercier tous les membres du conseil d'administration de l'association qui, depuis 2017, se sont succédé. Leur investissement aux côtés des techniciens a permis la construction et le déploiement des missions de Verdon Tourisme.

Dans un marché touristique en perpétuelle évolution doublé d'un contexte opaque, nous devons tous faire preuve d'anticipation comme d'adaptation. Ce nouvel outil est là pour répondre à la complexité de la tâche. Nous l'avons voulu agile, réactif et au service de notre économie touristique tout autant que des acteurs dont vous êtes.

Pour ce faire nous nous sommes entourés des compétences de Michel Buisson à qui nous avons confié la direction de l'établissement.

Son parcours professionnels nous a séduit. Ses compétences et son engagement sont reconnus par ses pairs notamment en région Auvergne-Rhône-Alpes où il a occupé divers postes à responsabilité.

Nos attentes sont conséquentes, ses responsabilités le sont tout autant.

Au nom du comité de direction (CODIR), je lui souhaite la bienvenue dans nos belles vallées. Pour l'heure, sa priorité est de veiller à la bonne mise en œuvre de la structure mais soyez certains que vous aurez prochainement l'occasion de lier connaissance.

Dans un EPIC, la gouvernance diffère profondément d'une association. La direction y occupe un rôle prépondérant qui lui est confié par le CODIR que j'ai l'honneur de présider. Ce dernier est constitué de conseillers communautaires mais aussi, de socioprofessionnels que nous avons voulu représentatifs de la diversité de nos offres touristiques en tous points de notre intercommunalité. Il pourra être ouvert à un nombre plus conséquent de parties prenantes en fonction des thématiques et de l'expertise de chacun via la mise en place de commissions de travail.

En somme, cet organe n'est autre qu'un espace de travail, de concertation, avec pour seul objectif : œuvrer au service de l'activité touristique de nos vallées de l'Asse, du Coulomp, de la Vaire, du Var et du Verdon. Vous aurez l'occasion de le découvrir.

Nous voilà déjà au mois d'avril et après un hiver avare de précipitations, la saison estivale approche à grands pas. Elle sera, je l'espère de tout cœur, couronnée de succès et verra le retour de tous les événements festifs, sportifs et culturels. Mes inquiétudes vont cependant en direction de tous les secteurs d'activités dépendant de l'eau. Si les pluies de printemps ne sont pas à la hauteur, tous risquent de faire les frais de cet épisode de grande sécheresse dont toute notre région souffre.

Dans le secteur touristique, et jusqu'à ce que le rideau de fin de saison ne tombe, rien n'est jamais acquis d'avance et les aléas sont inévitablement nombreux.

Je vous souhaite bonne lecture de ce guide du partenaire qui a été construit pour répondre aux attentes de chacun. Je souhaite à chacun d'entre vous, une bonne saison d'été 2022.

Magali SURLE-GIRIEUD

Présidente
de L'EPIC VERDON TOURISME



Le CODIR :

COmité de DIRection de l'Office de Tourisme

Composé de 20 membres, 12 élus et 8 professionnels du tourisme du territoire. Il se compose :

Pour les élus de :

Mesdames

Magali Surle-Girieux (maire de Colmars-les-Alpes et présidente de l'OTI),

Marion Cozzi (maire d'Annot et vice-présidente de l'OTI),

Michèle Bizot Gastaldi (maire de La Palud-sur-Verdon),

Nina Jonker (adjointe au maire de Castellane),

Anabel Oncina (maire de Val-de-Chalvagne),

Messieurs

Maurice Laugier (maire de St Benoit et président de la Communauté de Communes),

Serge Prato (maire de Saint-André-les-Alpes),

Pierre-Louis Vivicorsi (adjoint à Barrême),

Lucas Guibert (maire d'Entrevaux),

Christophe Barbaroux (adjoint à Colmars-les-Alpes),

Frédéric Cluet (maire de Peyroules),

Jacques Audibert (maire de Rougon).

Pour les socios-professionnels de :

Mesdames

Florie Durand (représentant les résidences de tourisme),

Léa Onder (représentant les prestataires d'activités nautiques),

Valérie Mozambrino (représentant les prestataires d'activités aériennes)

Messieurs

Bernard Cauvin (représentant les prestataires d'activités cyclo-touristiques),

Arnaud d'Alessandri (représentant les hôteliers de plein air),

Olivier Guérin (représentant les hôteliers-restaurateurs)

Guillaume Durand (représentant les prestataires d'activités de pêche),

Patrick Mantrand (représentant les commerces-services, artisanat)

Informations générales

Ce **CODIR**, organe de décision de l'OTI, a pour objectif de rassembler les différentes parties de territoire et les différentes composantes des métiers.

Pour compléter ce dispositif, il a été décidé de créer lors de la réunion de février, des commissions de professionnels ouvertes à tous sur des sujets divers (marketing, communication, presse, accueils...) et des rendez-vous avec les élus par accueil.

Les **membres du collège des professionnels** ont fait acte de candidature auprès de la Communauté de Communes durant l'automne 2021.

Celle-ci a choisi les 8 représentants en essayant d'avoir la meilleure représentativité des différents secteurs économiques touristiques mais aussi géographiquement.

Ils sont nommés pour la durée des mandats électoraux des maires soit 6 ans.

Pour **communiquer plus efficacement**, sera mis prochainement un outil d'échanges afin que les membres du CODIR vous donnent les dernières informations concernant la vie de l'Office de Tourisme mais aussi qui permettra de leur poser des questions ou de porter un sujet lors du prochain CODIR.



Le mot de vos représentants



« Faire partie de l'OTI, c'est parler d'accueil de publics à plusieurs voix tout en privilégiant un seul spectre : celui de l'expérience du visiteur.

Croiser d'autres points de vue que ceux de son milieu, s'offrir de nouvelles pistes de réflexions, créer de nouveaux partenariats... l'OTI offre un cadre privilégié en ce sens.

Aussi, à l'heure où des questions essentielles se posent autour de l'accueil des publics en milieu naturel, travailler de concert avec l'OTI semble indispensable pour continuer à construire une offre de « sports d'eau vive » sur mesure pour le Verdon.

Léa Onder - Yéti Rafting - Castellane

« En tant que gérant avec mon épouse de l'hôtel-restaurant Le Martagon à Villars-Colmars, nous sommes au plus près des touristes et à l'écoute de leurs préoccupations et de leur besoins au quotidien.

Ma vision est de collaborer avec des professionnels du tourisme au sein de l'OTI en faisant remonter les attentes de nos visiteurs, mais aussi de nos structures. Nous sommes persuadés des atouts de notre territoire et de la nécessité de travailler main dans la main pour assurer l'attractivité et la qualité de notre accueil des sources aux gorges du Verdon.

Nous nous engageons pour un tourisme durable et authentique privilégiant les rapports humains ».

Olivier Guérin - Hôtel Restaurant Le Martagon Villars - Villars-Colmars



« Acteur engagé de notre territoire, l'école de vol libre Aérogliss accompagne l'OTI depuis sa création dans sa vision du développement touristique.

Fondée sur le respect de notre environnement exceptionnel, cette économie me paraît indissociable d'une étroite collaboration avec la population locale.

Notre communauté de communes est riche, tant au niveau de son patrimoine que dans la diversité des activités proposées aux visiteurs, la qualité de l'accueil et des prestations proposées dans notre région sont un moteur de l'évolution de l'offre ».

Valérie Mozambrino - Aérogliss Ecole de parapente Saint-André-les-Alpes

« Moniteur guide de pêche diplômé d'Etat, spécialiste du tourisme de pêche et de pleine nature dans le Verdon depuis plus de 15 ans.

Sentinelle militant pour le développement d'un tourisme durable, centré sur la conservation des habitats et des espèces.

Homme de lettres formé aux sciences humaines, héritier des sagesses populaires de la ruralité, qui considère que la nature comme une entité vivante aux équilibres fragiles et non comme une simple ressource destinée à faire du profit ».

Guillaume Durand - Guide de pêche Riviera Fly Fishing - Castellane



« Mon engagement, auprès de l'OTI Verdon Tourisme, en tant que socio-professionnel, s'est posé naturellement pour dynamiser notre territoire et le faire découvrir alentours. Par ailleurs, je bénéficie d'un appui et de conseils grâce aux échanges avec les membres de l'équipe et les autres acteurs économiques. Cette relation de confiance me permet aujourd'hui d'informer et d'orienter mes clients au mieux sur les richesses de notre environnement ».

Florie Durand - Le Pré Martin, Village de chalets - Annot



« Être partenaire de Verdon Tourisme est notre vision de mettre en valeur à la fois notre offre touristique et d'échanger avec élus et techniciens pour valoriser la destination des sources aux gorges du verdon riche d'une incroyable diversité et complémentarité ».

Bernard Cauvin- Verdon E-bike 04 - La Palud-sur-Verdon

« La Maison de Pays de Beauvezer est partenaire de Verdon Tourisme pour plusieurs raisons, on peut entre autres connaître le niveau des réservations touristiques et anticiper de ce fait l'embauche de saisonniers supplémentaires, les formations Google pro, Facebook ou autres permettent de rester toujours au fait des nouvelles habitudes de nos clients ».

Patrick Mantrand - Maison de Produits de Pays du Haut Verdon Beauvezer



« Partenaire, depuis nos débuts, de l'Office de Tourisme nous avons créé des liens solides, une dynamique et Verdon Tourisme reste une équipe à notre écoute, et aux services de hébergeurs, et de nos touristes. Verdon Tourisme est une bonne aide au remplissage sur les ailes de saisons et un suivi journalier de nos disponibilités durant la période estivale,. Depuis l'an dernier le site web de Verdon Tourisme est l'outil qui manquait au territoire pour trouver toutes les infos que nous et nos clients ont besoin rapidement durant la haute saison ».

Arnaud D'Alessandrini - Camping Frédéric Mistral - Castellane

Camping
Frédéric Mistral

Vos représentants ont la parole

Quelques données

1 Office de Tourisme Intercommunal

6 accueils ouverts à l'année, 3 accueils hors les murs,
et 1 point d'informations délocalisé,

14 salariés à l'année et 10 saisonniers

161 556 visiteurs accueillis en 2021

dont 13 281 à Annot, 48 381 à Castellane, 31 357 à Entrevaux,
21 708 à La Palud-sur-Verdon, 14 217 à Saint-André-les Alpes
et 32 612 à Colmars-les-Alpes.

48 494 lits touristiques

1 230 prestataires touristiques

Web et réseaux sociaux

Site internet : 342 786 utilisateurs et 1 392 435 pages vues (année 2021)

Facebook : 11 418 abonnés & 10 498 fans (au 30 janvier 2022)

Instagram : 20 834 abonnées (au 30 janvier 2022)

360 000 €

de taxe de séjour collectée en 2020

95 M€ de retombées économiques

générée par les touristes et excursionnistes sur le territoire.

Identité, avenir...

Le lancement d'une étude de positionnement stratégique qui serve les intérêts de tous a été acté. Le rendu de celle-ci sera effectif avant la fin de l'année et servira de socle durable à toutes les actions de marketing de destination qui seront entreprises dans les prochaines années,

Afin de mener à bien celle-ci diverses étapes sont nécessaires et vous allez y être associés..

1/ Lancement de 3 enquêtes convergentes

dans les prochaines semaines visant à mieux connaître les attentes, les perceptions, les visions, les attachements :

Une **auprès des clients séjournants et excursionnistes**

Une **auprès des professionnels de la destination**

Une **auprès des habitants de la communauté de communes Provence Alpes Verdon**

2/ organisation de séminaires à votre attention

Les professionnels seront associés à ces focus groupes pour déterminer les différents éléments de ce positionnement (ADN, ambitions, objectifs,...) pour faire du territoire de compétence de l'OTI Verdon Tourisme, une réelle destination touristique au sein de laquelle chacun pourra s'identifier..

Nous avons besoin de votre collaboration

L'avenir de notre destination est entre toutes nos mains

Les bonnes 4 raisons pour devenir partenaire de Verdon Tourisme

L'Office de Tourisme a besoin de votre appui pour être représentatif de la destination pour valoriser d'une seule et même voix les atouts de nos villages, de nos sites naturels et patrimoniaux et ainsi développer notre attractivité touristique partagée.

La COVID, les changements de gouvernance n'ont pas permis ces missions.

Nous nous engageons à faire mieux en cohérence avec les objectifs que nous atteindrons ensemble.

Nous mettrons en avant les 4 principaux axes de ce partenariat.

Gagnez en visibilité

Devenir partenaire, permet d'être visible auprès des prospects et clients de la destination grâce à la présence :

- sur les sites internet, les éditions...
- dans la base de données Apidae qui alimente de nombreux sites touristiques départementaux, régionaux et nationaux,
- la diffusion de vos supports de communication dans nos bureaux d'accueil selon certaines conditions,
 - de l'être encore plus via la publicité sur le Verdon Pratique.

Ensemble se professionnaliser

Le tourisme comme toutes techniques évoluent.

Nous vous proposons, avec l'aide de professionnels, reconnus de :

- vous former par des ateliers et des réunions,
- vous aider et vous conseiller dans vos choix,
 - vous faire vous réunir pour découvrir de nouveaux usages et qui fonctionne,
 - vous fournir des informations économiques utiles à votre activité.

Affirmer votre appartenance à une destination d'exception

La concurrence est féroce, plus on sera uni moins les défis seront insurmontables.

Appartenir à une destination lisible et visible permet :

- d'être représenté au CODIR, de peser sur les décisions et de participer à des commissions
- d'avoir un accès privatif à l'Espace Pro et à des informations spécifiques,
 - de recevoir les newsletters et d'être inscrit au Groupe Facebook,
- de recevoir la visite de personnes de l'équipe de l'Office de Tourisme,
 - de pouvoir assister à des moments festifs et informatifs (éductours, petits déjeuners, forum...).

Pour assurer un développement touristique harmonieux et durable !

L'Office de Tourisme va se doter d'outils de commercialisation sur le net et dans les accueils.

Cela permettra :

- le diffusion et la vente de vos prestations sur de nouveaux canaux,
- via les bourses d'échanges internes de diffuser votre documentation et de présenter votre activité,
 - de participer au forum de l'emploi...

2022 et plus pour l'Office de Tourisme

Fonctionnement

Améliorer la technique dont :

- changement du matériel informatique et des liaisons internet,
- téléphonie correspondant à notre architecture,
 - gestion des ventes (comptoir et internet) centralisée,
- utilisation d'un réel outil de GRC permettant de développer les actions de promotion,
 - automatisation de certaines tâches.

Organisation

Adopter une organisation correspondant aux défis futurs :

- mise en place d'un organigramme,
- programme de formations du personnel,
- développement de nouveaux services.

Administration

Intégrer les spécificités d'un EPIC dont :

- création d'un service administratif-comptable
 - mise en place des régies,
 - mise en place d'une comptabilité publique (générale, analytique et budgétaire avec sections à TVA (pour la partie commerciale),
 - gestion de la taxe de séjour.

Fonctionnement

Intégrer l'OTI dans le tissu local avec :

- plus de relations avec les mairies et la Communauté de Communes,
- plus de relation avec les professionnels,
- lien avec les Offices de Tourisme environnants et les institutions du tourisme.

Positionnement

Travailler sur un positionnement marketing avec :

- développement d'un univers de marque
 - nouvelle identité graphique et lexicale
- détermination de personae pour les basses et hors saison,
- développement d'un marketing de conquête,
- travail en partenariat avec les institutions (CRT, AD04, PNM, PNRV, CC104...),
 - adapter nos outils de promotion à ce positionnement (web et réseaux sociaux),
 - anticiper les défis de demain par la recherche de nouvelles clientèles.

Vente

Mise en place de packages pour :

- permettre aux clients d'aller du rêve à la réalité,
- développer de nouvelles clientèles en particulier en basse saison,
 - avec la volonté d'être actif et non attentif.

Numérique

Développer les outils numériques :

- amélioration du site internet (version 1bis),
 - création d'un site de vente,
- développement des réseaux sociaux,
- utilisation accrue de la base APIDAE,
 - avec de l'innovation.

Continuation

Poursuivre le travail mené par l'association avec :

- développement de la qualité et gestion de labels,
 - aide aux professionnels,
- développement de l'accueil des touristes dans les accueils, à l'extérieur et autres...
- développement de nos ressources financières.

2022 pour vous

Une année de reprise ?

si les étés 2020 et 2021 ont été spéciaux par la pandémie, la faible présence des étrangers et la présence d'une nouvelle clientèle française, nous espérons que les événements récents (Ukraine, coût de l'énergie, sécheresse,...) n'entacheront pas le déroulement de cette nouvelle saison.

Une année de défis :

Comme nous, vous allez avoir à faire face à des problèmes qui voient le jour comme la sur-fréquentation, le dérèglement climatique, la difficulté à trouver du personnel, la modification des comportements des clients...

La pire des choses serait de chercher des solutions individuellement.

L'Office de Tourisme Intercommunal participe à la reprise et vous aide.

Comme en 2021, l'OTI a décidé de vous offrir votre partenariat qui comprend la présence sur :

- le site internet (sous la forme d'une page)
- Verdon Tourisme (bloc info-adresse).

C'est un effort financier d'environ 50 000 €.

En échange, nous vous demandons simplement de répondre aux questionnaires de mise à jour APIDAE, de mettre un lien vers notre site verdontourisme.com sur votre site, aux meublés d'être classés et à l'ensemble des hébergeurs de verser la taxe de séjour payée par les touristes.

Engagement

Partenariat avec l'Office de Tourisme Verdon Tourisme

STRUCTURE (Raison sociale)

Nom de l'établissement :

Nom & Prénom du représentant légal :

- Je souhaite devenir partenaire de VERDON TOURISME pour l'année 2022
 Je ne souhaite pas devenir partenaire de VERDON TOURISME pour l'année 2022

Je m'engage à (cochez les cases)

- Avoir rempli un questionnaire APIDAE, et à communiquer à l'OTI toutes modifications.
 A intégrer un lien vers le site Internet verdontourisme.com.

Pour les hébergeurs :

- Être à jour de ma taxe de séjour

Pour les loueurs de meublés :

- que mon(mes) meublé(s) soit(ent) classé(s).

Cachet, date et signature :

Contact : Mathilde Perez : mathilde.perez@verdontourisme.com.

Office de Tourisme Intercommunal

VERDON TOURISME

Rue Nationale - 04120 CASTELLANE

www.verdontourisme.com

contact@verdontourisme.com

Annot

+33 (0)4 92 83 23 03

Castellane

+33 (0)4 92 83 61 14

Colmars-les-Alpes

+33 (0)4 92 83 41 92

Entrevaux

+33 (0)4 93 05 46 73

La-Palud-sur-Verdon

+33 (0)4 92 77 32 02

Saint-André-les-Alpes

+33 (0)4 92 89 02 39

1051 - 728 - Certifié PEFC / Ce livret est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. pefc-france.org

