



RAPPORT D'ACTIVITE

2020

ACCUEIL ET CONSEIL EN SEJOUR



NOMBRE D'ACTES D'ACCUEIL

+ de 87 000

DEMANDES
D'INFORMATION



112 352
VISITEURS

Dont 56 % en juillet et en août

Une baisse de fréquentation de
49% par rapport à la saison 2019

L'outil de comptage des visiteurs « WINFLOW » adopté par VERDON TOURISME, complété par l'outil de qualification de la demande « AVIZI » nous permet d'analyser la clientèle qui fréquente le territoire de VERDON TOURISME.



1794
demandes traitées par mail



587
demandes traitées par courrier



Plus de 25 000
demandes traitées par téléphone

17%

DE VISITEURS ETRANGERS
25 % en 2019



ORIGINE DE LA CLIENTÈLE

ORIGINE DE LA CLIENTELE INTERNATIONALE

PAYS BAS 28%
BELGIQUE 17%
ALLEMANGNE 15%



ORIGINE DE LA CLIENTELE NATIONALE

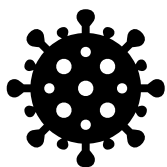


63 % SUD
9 % ILE DE FRANCE
7 % RHONE-ALPES



FREQUENTATION DES POINTS D'ACCUEIL

| BIT | NOMBRE DE PERS.ACCUEILLIES |
|-------------|----------------------------|
| ANNOT | 10 157 |
| CASTELLANE | 26 929 |
| COLMARS | 27 370 |
| ENTREVAUX | 22 338 |
| LA PALUD | 15 325 |
| SAINT-ANDRE | 10 233 |



FERMETURE DES BUREAUX DURANT LES PERIODES DE CONFINEMENT ET MISE EN PLACE D'UN ACCUEIL SPECIFIQUE EN RAISON DE LA CRISE SANITAIRE

4 PERSONNELS SAISONNIERS RECRUTÉS

(RESTRICTION BUDGETAIRE COVID – 12 SAISONNIERS EN 2019)

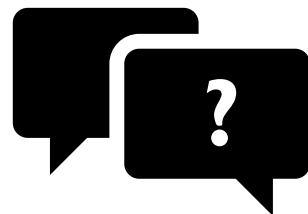




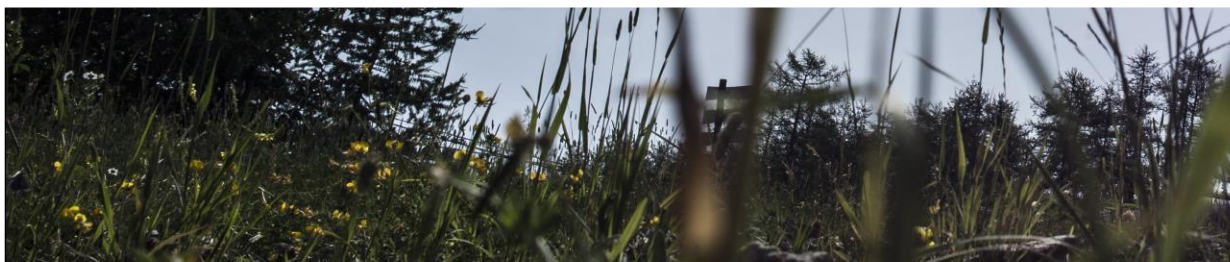
QUALIFICATION DES DEMANDES

INFORMATIONS LES PLUS DEMANDEES
DANS LES BUREAUX D'ACCUEIL DE VERDON TOURISME

- ① ACTIVITES ET LOISIRS – 37 %
- ② PATRIMOINE – 24 %
- ③ SERVICES PRATIQUES – 20%



GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE



GESTION DES DONNEES TOURISTIQUES

L'ALIMENTATION DE LA BASE DE DONNEES

Nos supports imprimés, notre site internet, le logiciel de gestion de la taxe de séjour ... sont principalement alimentés par la base de données touristiques APIDAE.

Le travail qualitatif de gestion de la base de données est le socle de l'information touristique de VERDON TOURISME avec des diffusions à tous les échelons du local à l'international. A ce titre, afin d'harmoniser et qualifier la donnée, **des guides de saisie** sont en cours d'élaboration pour chaque type d'objet.

4 093

OBJETS TOURISTIQUES
RENSEIGNÉS DANS APIDAE

297

nouvelles fiches enregistrées en 2020

En dehors de nos sites internet, les fiches APIDAE saisies par l' OTI ont été consultées sur 10 à 15 sites partenaires qui récupèrent nos données parmi lesquels : site de l'AD04, site du CRT PACA, ...



INTEGRATION DE DAHUB



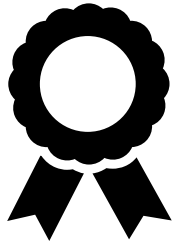
La plateforme Hubo de Dahub permet de recueillir de **nombreuses informations** sur nos prestataires grâce à des **formulaires** envoyés par mail.

En améliorant la récolte d'information, l'outil augmente la **connaissance de notre territoire** ainsi que la fiabilité de la donnée diffusée.

Nous gagnons ainsi du temps à consacrer pour échanger avec notre réseau de professionnels touristiques...



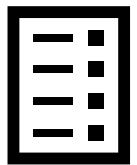
CLASSEMENT ET QUALITÉ



Poursuite de la démarche interne et à destination des visiteurs en vue de l'obtention de la marque **QUALITE TOURISME** pour le siège et les 5 BITs attachés.



35 PROCEDURES REDIGÉES



261 QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION
DISTRIBUES DANS LES 6 BITs



100% DE TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

**AUDIT FINAL MARQUE QUALITE TOURISME
PREVU AU DERNIER TRIMESTRE 2021**

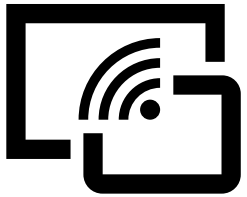


E-REPUTATION DES BIT

| BIT | TRIP ADVISOR | | GOOGLE | |
|------------|--------------|----------|---------|----------|
| | NOTE /5 | NBR AVIS | NOTE /5 | NBR AVIS |
| ANNOT | 5 | 1 | 4,3 | 50 |
| CASTELLANE | 4 | 181 | 4,3 | 225 |
| COLMARS | 3,5 | 2 | 4,4 | 303 |
| ENTREVAUX | 4,5 | 5 | 5 | 2 |
| LA PALUD | 5 | 10 | 4,7 | 23 |
| ST ANDRE | 4 | 2 | 4,4 | 121 |



PROMOTION





NOTRE COLLECTION D'ÉDITIONS

| EDITION | NOMBRE EXEMPLAIRES | COUT | DETAIL |
|-------------------------|--------------------|----------|-------------------|
| CARTE TOURISTIQUE | | | PAS DE REEDITION |
| MAGAZINE | | | PAS DE REEDITION |
| GUIDE PRATIQUE | 35 000 | 14 050 € | NOUVEAU ! |
| GUIDE HEBERGEMENTS | PRINT A LA DEMANDE | | VIA EDIT YOURSELF |
| SOUS MAINS | 85 000 | 4 594 € | |
| GUIDE RANDO | | | PAS DE REEDITION |
| CARTE NORDIQUE | 4 000 | 1 617 € | |
| AGENDA MENSUEL OU HEBDO | PRINT A LA DEMANDE | | VIA EDIT YOURSELF |
| COLORIAGE | 600 | 1 077 € | NOUVEAU ! |

DÉMARCHE DE RATIONNALISATION DU PRINT AU PROFIT D'UNE
DÉMATERIALISATION DE LA COMMUNICATION !

NOTRE SITE INTERNET

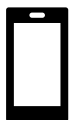
209 106 UTILISATEURS (123 820 EN 2019)

(DONT 99% DE NOUVEAUX UTILISATEURS)

928 650 PAGES VUES (581 578 EN 2019)

TOP 5 DES RUBRIQUES LES + CONSULTÉES

1. ACTIVITES
2. HEBERGEMENTS
3. RANDONNEE
4. BAIGNADE
5. EAU VIVE



58 % VIA MOBILE



37 % VIA PC



5 % VIA TABLETTE

Recrutement de l'agence web [Raccourci](#) pour la refonte de notre site internet (mise en ligne premier semestre 2021) – Poursuite de la mission d'AMO avec Benoît DUDRAGNE



LE WEB

Les réseaux sociaux sont d'excellents leviers de communication pour valoriser la destination et les événements. L'animation de Facebook et Instagram pendant la période estivale nous a permis d'augmenter rapidement le nombre de nos fans.



10 219 FANS

suivent notre page FB



2 723 ABONNES

Sur Instagram

Verdon Tourisme est également présent sur [Youtube](#) et [Pinterest](#)



PROFIL TYPE DU FAN DE LA PAGE FB
Femme – 35 à 44 ans – Française (Région SUD)

PUBLICATIONS NUMERIQUES

Toutes nos brochures imprimées sont disponibles en ligne sur notre [site internet au format pdf](#). Elles sont accessibles également sur la plateforme [CALAMEO](#), ce qui leur permet d'être feuilletées, téléchargées et visibles auprès d'une plus large audience.



NOTRE GALERIE

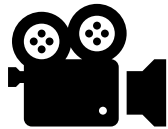
PHOTOS



Réalisation d'une consultation et commande d'un reportage photo auprès d'un photographe professionnel.

Sélection de 150 photos sur diverses thématiques mettant notamment en avant la cible « famille »

VIDEOS



Réalisation de 4 capsules vidéos sur notre territoire mettant en valeur les principaux attraits de la Destination.

Partage des vidéos qualitatives sur la Destination au sein de la rubrique dédiée sur notre site internet.



LES RELATIONS PRESSE



53 JOURNALISTES
ACCUEILLIS OU RENSEIGNES

ACTION PHARE 2020

Tournage d'un
magazine de 56 min
«Vertiges du Verdon »

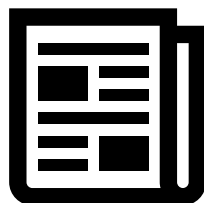
Tournage sur tout le territoire d'un magazine d'une durée de 56 minutes "Vertiges du Verdon" pour la chaîne Arte.

Diffusion prévue au printemps 2021

Sources du Verdon à La Foux, cascade de La Lance et cité fortifiée à Colmars, Castellane et son patrimoine, lac de Chaudanne, Gorges du Verdon et réintroduction des vautours.



38 reportages télévisés
: TF1, France 2, France 3 national et régions, France 5, TV5 Monde ...



Nombreux articles dans la presse écrite nationale et internationale



6 interviews ou émissions radiophoniques

PLAN DE RELANCE REGIONAL

PARTICIPATION AU PLAN DE RELANCE « ON A TOUS BESOIN DU SUD »

ACTION PARTAGEE A L'ECHELLE DE LA REGION SUD ET
CO-FINANCEE PAR L'AD 04
PARTICIPATION VERDON TOURISME : 5 000 €

- ✓ TV
- ✓ AFFICHAGE
- ✓ DIGITAL
- ✓ PRESSE

- ✓ 347 FACES AFFICHEES
- ✓ 100 684 IMPRESSIONS DIGITALES
- ✓ 176 SPOTS TV
- ✓ + DE 105 000 CLICS
- ✓ 2 INSERTIONS PRESSE



COORDINATION DES ACTEURS



PARTENARIAT

384 PRESTATAIRES PARTENAIRES

(- 13% par rapport à 2019)



15 Hôtels - 30 Hôteliers de plein air - 24 Chambres d'hôtes - 78 Locations saisonnières - 16 hébergements collectifs - 82 Activités de pleine nature - 73 commerces et services - 6 Transports - 47 Restaurants - 11 Lieux de visites - 8 Equipements

2 Formules proposées : Pack Indispensable et Pack Premium

Volonté de répertorier une offre exhaustive pour l'année 2021 car les partenaires ne représentent que 25 % de l'offre touristique.

45 300 € DE RECETTES



La campagne de partenariat 2020 a été lancée via notre logiciel de GRC AVIZI connecté via une passerelle à APIDAE.





COMMERCIALISATION



LA BOUTIQUE DES OFFICES

TOP 5 DES PRODUITS LES PLUS VENDUS

| | | |
|---|---------------------------------------|---------|
| 1 | Carte rando PNR Verdon | 493 ex. |
| 2 | Carte rando Haut Verdon – Val d’Allos | 385 ex. |
| 3 | Carte rando Gorges – St André | 369 ex. |
| 4 | Carte VTT Verdon / Asse | 253 ex. |
| 5 | Carte rando Annot – Entrevaux | 149 ex. |

LES SERVICES POUR LES CLIENTS

Location de TPE pour paiement CB

Travail sur l’harmonisation des boutiques

Plus de 10 partenariats conclus pour la vente de produits et services (cartes de pêche, billetterie train à vapeur, produits locaux, etc.)



69

produits en vente



1 566

produits vendus



27 346€

de recettes

LA COMMERCIALISATION

LES VISITES DE VILLE



INDIVIDUELS : En raison des normes sanitaires – aucune visite individuelle en 2020



GROUPES : 9 visites / 218 personnes (37 en 2019)

Plus de **850€** de recettes



RETROUVANCE

Prise en charge en 2019 de la partie production en lieu et place de l'ONF

7 DEPARTS PROPOSES pour 64 participants (9 / 95 en 2019)

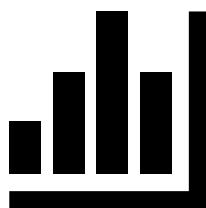
Remplissage à 9,5 clients par séjour (seuil de rentabilité à 9)

57 nuitées en gestion libre des gîtes forestiers (75 en 2019)

Environ **4 500€** de commission reversée

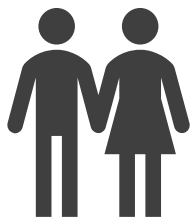


OBSERVATION ET ÉVALUATION



OBSERVATOIRE LOCAL

ANALYSE DE LA CLIENTELE DE LA DESTINATION VIA L'OUTIL DE QUALIFICATION DE LA DEMANDE AVIZI



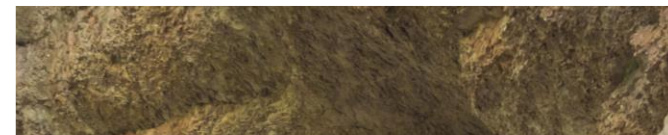
PROFIL TYPE DU VISITEUR VERDON TOURISME

- COUPLE
- PLUS DE 50 ANS
- DE PASSAGE OU COURTS SEJOURS

Envoi de reportings concernant la fréquentation de nos bureaux auprès des prestataires partenaires.

OBSERVATOIRE DEPARTEMENTAL

- 75 000 lits touristiques (Allos compris) dont 17 700 en hébergement marchand
- 31% des emplois du territoire sont liés à l'activité touristique
- On estime à 95 millions d'€ la consommation touristique annuelle générée par les touristes en séjour sur le territoire.
- 40% des nuitées sont effectuées par une clientèle régulière
- 52% des nuitées françaises sont réalisées par la clientèle régionale
- Les ¾ des nuitées sont réalisées entre avril et octobre.



TAXE DE SÉJOUR



TAXE DE SEJOUR

LOGICIEL ALOA



666

HÉBERGEURS



855

HÉBERGEMENTS



8 465

LITS

| | NB DECLARATIONS | MONTANT DECLARE | NB NUITEES |
|--------|--------------------|--------------------|---------------|
| TRIM 1 | 230 | 2 807 | 4 523 |
| TRIM 2 | 339 | 22 973 | 38 975 |
| TRIM 3 | 352 | 208 119 | 415 173 |
| TRIM 4 | 247 | 4 689 | 7 681 |
| TOTAL | 1 168 | 238 588 | 466 352 |

* Montants hors plateformes de réservation

55 % DE TAUX DE REMPLISSAGE MOYEN AU 3EME TRIMESTRE



CONSEIL ET INGENIERIE



LES DEMARCHES SUPRA

SMART DESTINATION GRAND VERDON

Participation aux comités techniques et comités de pilotage afin de construire la destination « **GRAND VERDON** » avec 10 autres partenaires touristiques des sources à la confluence du Verdon.

Travail du collectif sur:

- La marque et son positionnement
- La création d'un support de communication
- La création d'un site internet
- La gouvernance de la destination



OPERATION GRAND SITE

Participation aux comités techniques et comités de pilotage afin de soutenir la démarche de **qualification des Gorges du Verdon en « Grand Site de France »**.

Suivi des actions déjà mises en place et à venir dans le cadre de la labellisation (aménagement des belvédères, navette Blanc-Martel, aménagement du Point Sublime et du Couloir Samson, etc.)

LAVIE DE L'OTI



LAVIE DE L'OFFICE DE TOURISME

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF MOIS / MOIS

| JANV | FEV | MARS | AVR | MAI | JUIN | JUIL | AOU | SEPT | OCT | NOV | DEC |
|------|-----|------|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 19 | 19 | 18 | 14 | 14 | 14 |



TYPES DE CONTRATS

CDI: **80 %** (dont 3 droit public)

CDD: **20 %**

Le recours aux CDD se fait principalement pour les contrats saisonniers en période estivale

RAPPORT HOMMES / FEMMES



87 %



13 %



LAVIE DE L'OFFICE DETOURISME

AGE ET ANCIENNETÉ

| - âgé | + âgé | âge moyen | ancienneté moyenne |
|--------|--------|-----------|--------------------|
| 25 ans | 61 ans | 40 ans | 8 ans |

EFFORT FINANCIER

En raison de la crise sanitaire, l'OTI a consenti a diminué son budget de 80 000 € en début d'année 2020 afin de participer à l'effort financier demandé par la CCAPV

| DEPENSES | % | RECETTES | % |
|----------------|-----|-----------------|-----|
| PERSONNEL | 65 | SUBVENTIONS | 84 |
| FONCTIONNEMENT | 16 | PARTENARIAT | 8 |
| PROMOTION | 13 | VENTE PRODUITS | 6 |
| AUTRES ACTIONS | 6 | AUTRES RECETTES | 2 |
| | 100 | | 100 |




MERCI

WWW.VERDONTOURISME.COM



 **VERDON TOURISME**

 +33(0)4 92 83 61 14

 contact@verdontourisme.com

