



OTI VERDON TOURISME BILAN 2018

Assemblée générale

Mercredi 5 juin 2021 - Castellane





2018
PREMIERE ANNEE D'EXERCICE PLEIN
POUR VERDON TOURISME



LES CHIFFRES CLEFS DE 2018

- NOMBRE DE BIT = 6
- NOMBRE DE SALARIES = 15 permanents
- EQUIVALENT TEMPS PLEIN = 12,80 dont 2 mises à disposition et 1 détachement
- NOMBRE D'HEURES TRAVAILLEES PAR LE PERSONNEL PERMANENT = 23 321 H
- NOMBRE D'HEURES DE FORMATION = 726 H
- BUDGET PREVISIONNEL 2018 = 912 403 €
- NOMBRE DE MOIS DE SAISONNIERS = 35 pour 10 salariés
- NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE DES BIT = 1 709 et 11 714 heures
- NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES BIT = 246 026



LES CHIFFRES CLEFS DE 2018

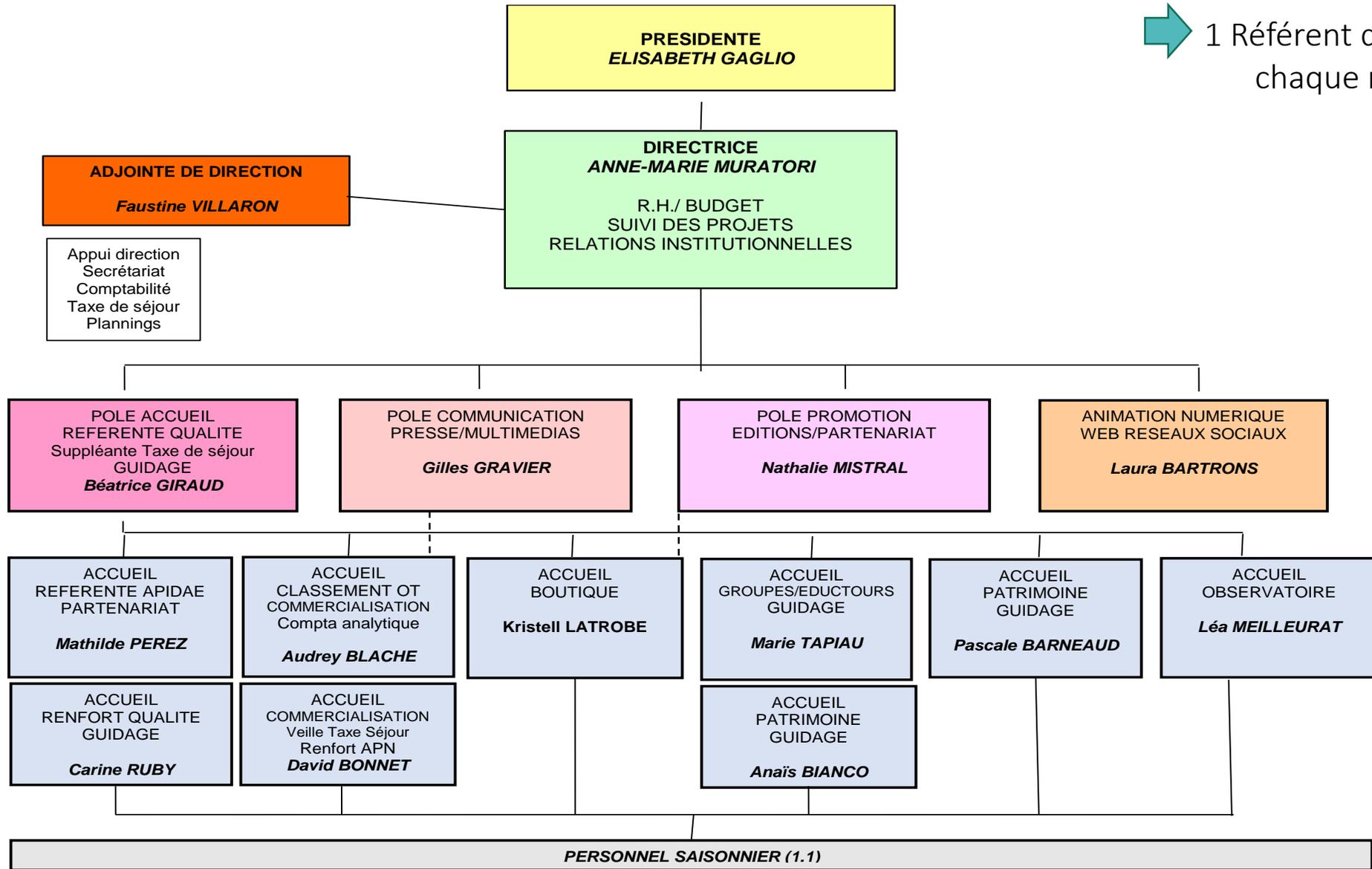
- UN CONSEIL D ADMINISTRATION COMPOSE DE 20 MEMBRES
- 12 SOCIO PROFESSIONNELS, 8 ELUS DE LA CCAPV
- UNE CONVENTION D'OBJECTIFS QUI NOUS LIE A LA CCAPV
- UN TERRITOIRE DE COMPETENCE SUR 40 DES 41 COMMUNES DE LA CCAPV



L'EQUIPE EN 2018

ORGANIGRAMME

➔ 1 Référent désigné pour chaque mission !



Embauche de :

- Laura BARTRONS, en mars 2018, comme animatrice numérique du territoire, en CDD d'un an,
- Kristell LATROBE LAURENT, en octobre 2018, comme conseillère en séjour à St André, référente « boutique », en CDI, après un CDD de 6 mois, conclu suite à la rupture conventionnelle de Virginie Gautier,
- Léa MEILLEURAT, en décembre 2018, en CDI à La Palud sur Verdon, conseillère en séjour, référente « observatoire » après 2 saisons en CDD, de mars à fin novembre,
- Mise à disposition de Pascale BARNEAUD à temps complet à partir d'octobre 2018,
- Passage à 90 % en septembre 2018 de Nathalie MISTRAL, en détachement de la CCAPV

L'EQUIPE EN 2018

COMPTABILITE ANALYTIQUE



COMPTABILITE ANALYTIQUE DES AGENTS PERMANENTS VERDON TOURISME Comparatif années 2017 /2018

	2017	%	2018	%	Evolution en %
	en heures		en heures		
ACCUEIL	6 141,80	46,97	7 863,05	49,71	2,74
GESTION DES RESEAUX et LABELS TOURISTIQUES	1 233,15	9,43	273,00	1,73	-7,71
GROUPE - PRODUITS TOURISTIQUES	233,75	1,79	166,75	1,05	-0,73
ADHERENTS	595,40	4,55	1 245,35	7,87	3,32
PROMOTION EVENEMENTS	833,30	6,37	234,00	1,48	-4,89
COMMUNICATION - PROMOTION	1 032,95	7,90	2 182,85	13,80	5,90
GRAPHISME	0,00	0,00	42,25	0,27	0,27
INGENIERIE	0,00	0,00	364,00	2,30	2,30
OBSERVATOIRE	0,00	0,00	81,75	0,52	0,52
GESTION ET ADMINISTRATION	3 004,85	22,98	3 364,00	21,27	-1,71
TOTAL DES HEURES QUALIFIEES	13 075,20	100	15 817,00	100	

726 H pour l'ensemble de l'équipe sur les thématiques suivantes :

- AVIZI , 1 à 2 jours, équipe
- APIDAE, 12 jours, 4 personnes
- Accueil = 2 jours et 2 personnes, « prescrire l'offre de son territoire à ses clientèles »,
- Qualité : animation Marque Qualité Tourisme, 5 jours et 5 personnes,
- Marketing : construire la ligne éditoriale print et web, 2 jours et 1 personne,
- Management : 12 jours et 3 personnes,
- Numérique : ANT, 6 jours, 1 personne - MNT, 9 jours, 1 personne,
- MOOC PACA : « accueillir les clientèles européennes et tourisme numérique », 28 à 40 h, 3 personnes,
- Perfectionnement langue, anglais : 35 h e-learning sur 3 mois, 3 personnes,
- RGPD : 2 jours, 2 personnes

LES MISSIONS

- 1 - Classement et engagement dans la démarche qualité**
- 2 - Gestion de l'information touristique**
- 3 - Accueil et conseil en séjour**
- 4 - Promotion touristique**
- 5 - Coordination des acteurs du tourisme**

- 6 - Billetterie et boutique**
- 7 - Commercialisation de produits touristiques**
- 8 - Taxe de séjour**
- 9 - Observatoire**
- 10 - Ingénierie**

1 – CLASSEMENT ET ENGAGEMENT DEMARCHE QUALITE

CLASSEMENT

VERDON TOURISME
est classé en catégorie 2



jusqu'au 13 mai 2020

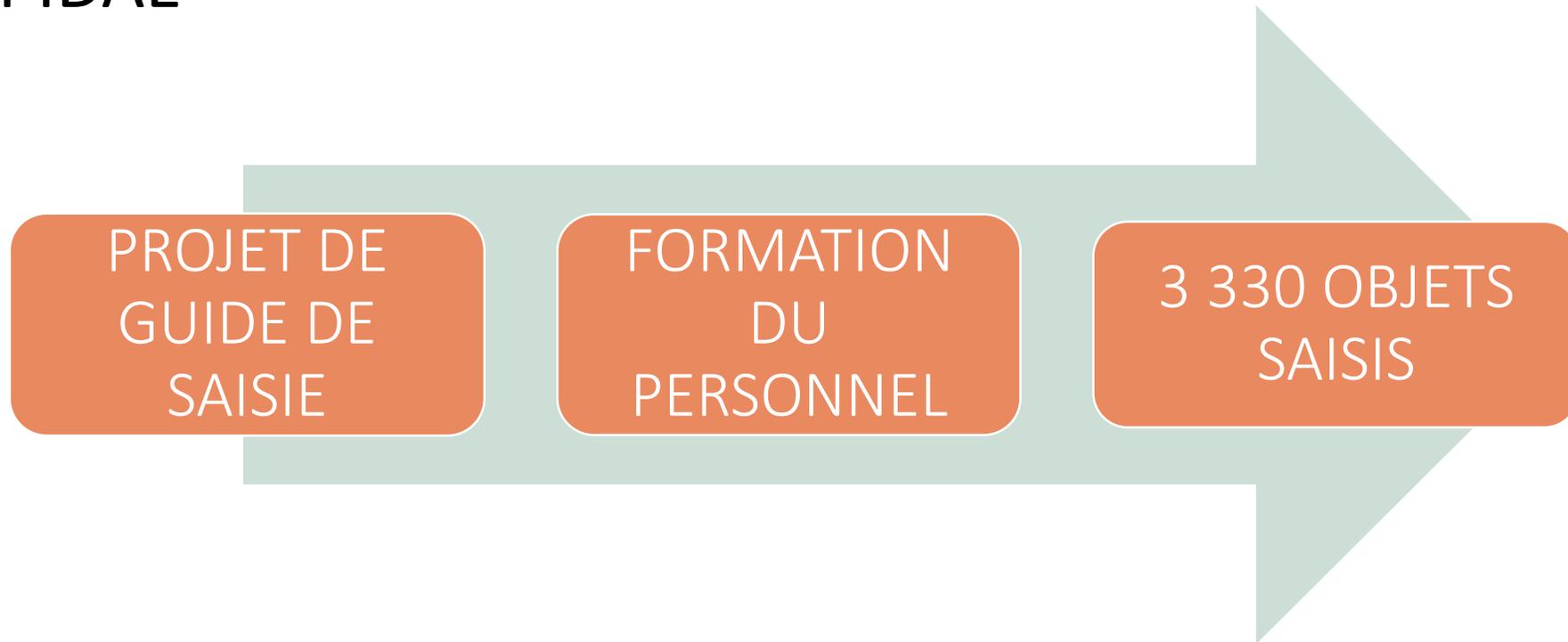
La demande de classement en cat. 1
interviendra après l'obtention de Qualité
Tourisme

DEMARCHE QUALITE

- Béatrice Giraud nommée Responsable Accueil Qualité, appuyée par Carine Ruby
- 5 jours de formation à l'accompagnement à l'obtention de la marque « Qualité Tourisme » pour 5 agents
- Création du groupe de travail Destination Qualité, 1^{ère} réunion le 19/11/2018
- 217 questionnaires de satisfaction traités
- Rédaction des procédures et du manuel Qualité en cours
- Audit blanc prévu à l'automne 2019
- Audit Qualité en fin d'année 2019

2 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

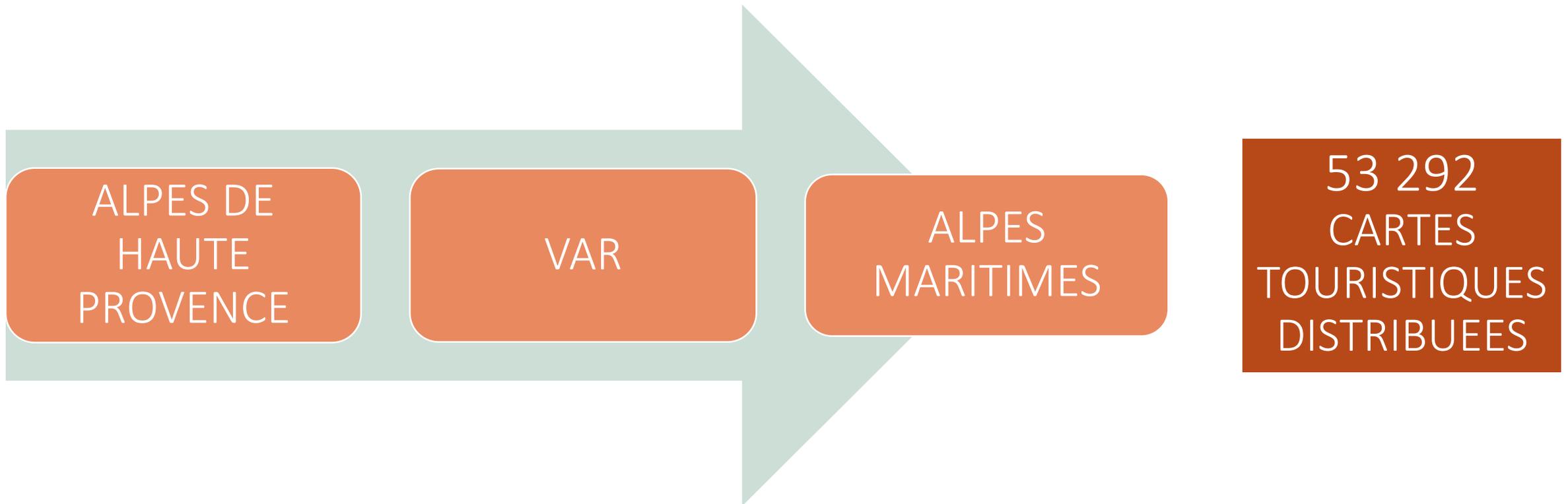
- 1 référent désigné au sein de l'équipe pour la gestion d'APIDAE



- PARTICIPATION AU SEMINAIRE NATIONAL APIDAE EN NOVEMBRE A AIX LES BAINS

2 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

- DIFFUSION DES EDITIONS : LES BOURSES D'ÉCHANGE



- 1 référent nommé au sein de l'équipe
- Utilisation des données des bornes de comptages WINFLOW sur une année complète : vision plus pertinente des flux permettant un travail plus précis sur les plannings
- Mise en place de procédures d'accueil communes, en relation avec la démarche Qualité, en face à face, au téléphone, par mail et courrier (affichages, annonces répondeurs en 3 langues, badges, étiquettes, tapis...)
- Documentation Verdon Tourisme identique dans les BIT, véhiculant l'image de la destination
- Carte murale du territoire installée dans tous les BIT, pour visualiser le territoire



3 – ACCUEIL & CONSEIL EN SEJOUR

OUTILS

- Affichage des disponibilités des hébergeurs dans chaque BIT
- Affichage horaires d'ouverture, météo, numéro de secours, code wifi
- Formation du personnel saisonnier commune à tous les BIT,
- 4 éducteurs pour l'équipe et les saisonniers : Secrets de Fabrique/Pays Gourmand, Gorges du Verdon, Haut Verdon, Vallée du Var/Gorges Daluis et Cians
- Mise en place de questionnaires de satisfaction et de réclamation pour évaluer la qualité d'accueil
- Acquisition du logiciel de Gestion de la Relation Client AVIZI pour qualifier la clientèle reçue
- Participation à l'étude sur l'accueil numérique au niveau du territoire avec CANOPEE
- Suivi du projet de mutualisation avec la Maison Nature et Patrimoine à Castellane

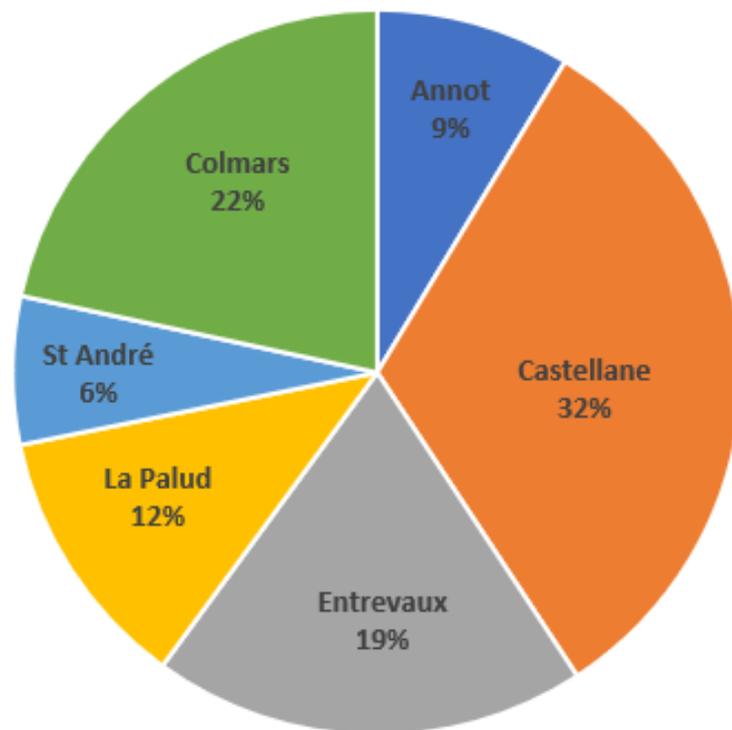


3 – ACCUEIL & CONSEIL EN SEJOUR

FREQUENTATION

Mois	Annot	Castellane	Entrevaux	La Palud	St André	Colmars	Total mensuel
Janvier	398	1 265	760		522	1 099	4 044
Février	449	828	1 090		387	1 267	4 021
Mars	488	1 396	1 422		507	1 559	5 372
Avril	497	3 204	2 827	1 370	847	1 603	10 348
Mai	2 200	4 726	4 130	2 948	1 089	2 375	17 468
Juin	2 592	7 316	4 867	3 615	1 730	4 299	24 419
Juillet	4 862	22 022	8 242	7 087	3 760	14 103	60 076
Août	5 835	27 397	12 651	8 196	4 350	18 098	76 527
Septembre	2 437	6 348	5 709	3 036	1 594	3 820	22 944
Octobre	637	2 355	3 660	1 492	676	2 593	11 413
Novembre	509	1 003	1 301	677	463	1 015	4 968
Décembre	306	1 207	742	536	310	1 325	4 426
Total par B.I.T	21 210	79 067	47 401	28 957	16 235	53 156	246 026

Fréquentation des différents B.I.T Verdon
Tourisme en 2018



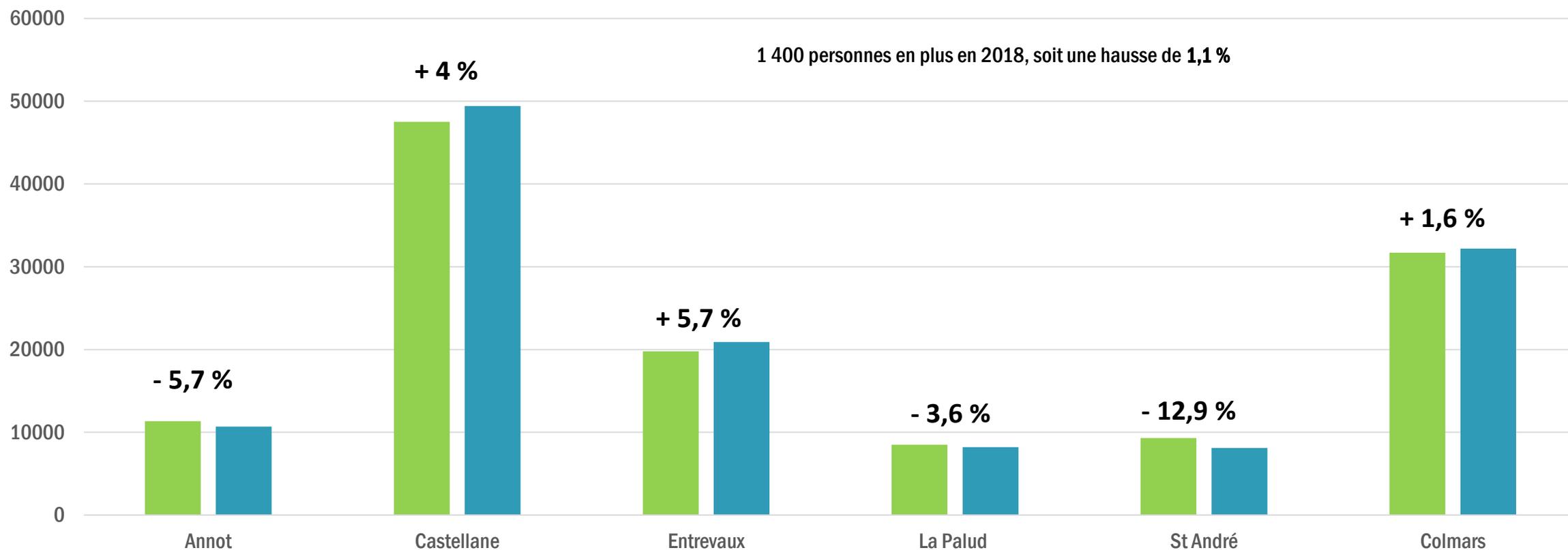
11 600 appels



1 740 mails

246 026 personnes accueillies !

Evolution de la fréquentation en juillet et août de 2017 à 2018*



* Données ne prenant en compte que les mois d'août pour La Palud.

■ 2017 ■ 2018

ACCUEIL & CONSEIL EN SEJOUR

OUVERTURE/JOUR

	ANNOT	CASTELLANE	COLMARS-LES-ALPES	ENTREVAUX	LA PALUD-SUR-VERDON	SAINT ANDRE-LES-ALPES	TOTAL
Janvier	14	22	25	23	0	23	107
Février	12	19	22	20	0	20	93
Mars	13	21	26	22	0	22	104
Avril	12	26	25	21	21	25	130
Mai	30	31	30	31	31	26	179
Jun	29	29	30	30	30	26	174
Juillet	31	31	31	31	31	31	186
Août	31	31	31	31	31	31	186
Septembre	30	30	30	30	30	25	175
Octobre	10	27	27	31	23	27	145
Novembre	20	19	22	20	20	20	121
Décembre	14	18	23	21	15	18	109
TOTAL	246	304	322	311	232	294	1 709

1 709 jours d'ouverture en 2018
sur l'ensemble des BIT, plus de 320 jours d'ouverture/an =
critère classement en catégorie 1 validé

3 – ACCUEIL & CONSEIL

OUVERTURE/HEURE

	ANNOT	CASTELLANE	COLMARS-LES-ALPES	ENTREVAUX	LA PALUD-SUR-VERDON	SAINT ANDRE-LES-ALPES	TOTAL
Janvier	79,5	105,0	135,0	110,0	0,0	110,0	539,5
Février	70,0	95,0	136,0	100,0	0,0	100,0	501,0
Mars	77,0	105,0	124,0	110,0	0,0	110,0	526,0
Avril	70,0	171,0	168,0	164,0	143,0	168,0	884,0
Mai	189,0	185,0	182,0	185,0	201,0	163,0	1 105,0
Juin	194,0	194,0	194,0	194,0	194,0	182,0	1 152,0
Juillet	294,5	325,5	325,5	325,5	294,5	294,5	1 860,0
Août	294,5	325,5	325,5	325,5	294,5	294,5	1 860,0
Septembre	190,0	190,0	190,0	190,0	190,0	178,0	1 128,0
Octobre	70,0	189,0	189,0	201,0	161,0	189,0	999,0
Novembre	100,0	95,0	115,0	100,0	100,0	100,0	610,0
Décembre	70,0	95,0	125,0	95,0	75,0	90,0	550,0
TOTAL	1 698,5	2 075,0	2 209,0	2 100,0	1 653,0	1 979,0	11 714,5

11 714 HEURES D'OUVERTURE EN 2018

3 – ACCUEIL & CONSEIL

OUVERTURES

Été 2017		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h
Annot	Semaine													
	Dimanche													
Castellane	Semaine													
	Dimanche													
Colmars-les-Alpes	Semaine													
	Dimanche													
Entrevaux	Semaine													
	Dimanche													
La Palud sur Verdon	Semaine													
	Dimanche													
St André les Alpes	Semaine													
	Dimanche													

DISPARITE DES HEURES D'OUVERTURE EN ÉTÉ 2017

Été 2018		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h
Annot la Palud-sur-Verdon et Saint André-les-Alpes	Tous les jours												
	Tous les jours												

HARMONISATION DES HEURES D'OUVERTURE EN ÉTÉ 2018

3 – ACCUEIL & CONSEIL

SATISFACTION

Verdon **FR**

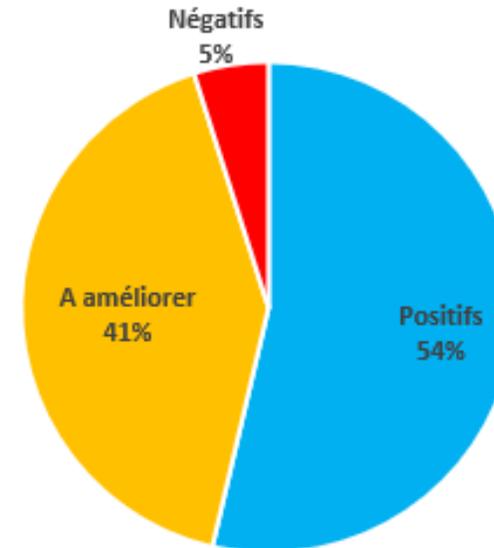
Votre opinion compte ! (FR)

L'ACCES A L'OFFICE DE TOURISME		Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait du tout		
1	Signalisation - Facilité à trouver l'Office de tourisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	Stationnements à proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3	Horaires d'ouverture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CONTACT AVEC LE PERSONNEL							
4	Temps d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5	Amabilité et présentation de votre interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6	Compréhension de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7	Réponses adaptées de votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8	Réorientation si besoin sur une autre structure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ENVIRONNEMENT							
9	Confort des lieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10	Propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	Présentation en libre service des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	Impression générale en rentrant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13	Votre appréciation globale sur nos services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ET SI ON PARLAIT DE VOUS ?							
14	Etes vous déjà venu(e) dans la région	Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Si oui combien de fois ? <input type="text"/>			
15	Votre profil	- 18 ans <input type="checkbox"/>	18 - 24 ans <input type="checkbox"/>	25 - 34 ans <input type="checkbox"/>	35 - 49 ans <input type="checkbox"/>	50 - 64 ans <input type="checkbox"/>	65 ans et plus <input type="checkbox"/>
		Famille <input type="checkbox"/>	Couple <input type="checkbox"/>	Groupes d'amis <input type="checkbox"/>	Célibataires <input type="checkbox"/>	Colonie <input type="checkbox"/>	Comité d'entreprise <input type="checkbox"/>
16	Nationalité	Français <input type="checkbox"/>	Anglais <input type="checkbox"/>	Néerlandais <input type="checkbox"/>	Allemand <input type="checkbox"/>	Italien <input type="checkbox"/>	Belge <input type="checkbox"/>
		Autres: <input type="text"/>					
17	Durée du séjour	Passage <input type="checkbox"/>	- de 3 nuits <input type="checkbox"/>	1 semaine <input type="checkbox"/>	2 semaines <input type="checkbox"/>	Plus <input type="checkbox"/>	Préciser <input type="text"/>
18	Type d'hébergement	Hôtels <input type="checkbox"/>	Campings <input type="checkbox"/>	Chambres d'hôtes <input type="checkbox"/>	Gîtes d'étape <input type="checkbox"/>	Meublés de tourisme <input type="checkbox"/>	Camping-Car <input type="checkbox"/>
		Hebergement Insolite <input type="checkbox"/>	Bivouac <input type="checkbox"/>	Refuge <input type="checkbox"/>	Residences de tourisme <input type="checkbox"/>	Famille <input type="checkbox"/>	Autre <input type="text"/>
19	Centres d'intérêts	Découverte du territoire <input type="checkbox"/>	Patrimoine <input type="checkbox"/>	Terrir <input type="checkbox"/>	Activités pleine nature <input type="checkbox"/>	Randonnée <input type="checkbox"/>	VTT/Vélo <input type="checkbox"/>
		Evènements <input type="checkbox"/>	Activités enfants <input type="checkbox"/>	Autres <input type="checkbox"/>	Préciser: <input type="text"/>		

Je souhaite m'abonner à la newsletter Verdon Tourisme Oui email Non
 N'hésitez pas à nous laisser un commentaire sur TripAdvisor

Un commentaire, une idée, une remarque ? Exprimez-vous au dos

Teneur des commentaires des questionnaires de satisfaction



217 questionnaires traités !

The staff is wonderful, very friendly, knowledgeable and helpful. We frequently wonder why the USA doesn't have a network of tourist info office like you have in France. They are an excellent and this one is a good example of such superb service. You should be very proud of your staff and facility.
 Thank you.

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

NUMERIQUE

- Animation numérique 2018 : la mission ID TOUR continue jusqu'au 31/12
- Recrutement de Laura Bartrons, animatrice numérique du territoire, en mars 2018, travail en binôme avec ID TOUR puis,
- En formation Animation Numérique du Territoire et Manager Numérique de Destination, de mai à décembre 2018
- Les premières actions : élaboration et présentation du plan d'actions numérique :

19 avril à
St André les Alpes

3 mai à
La Palud sur Verdon

23 mai à Annot

21 juin à
Colmars les Alpes

- Intégration des outils numériques de l'Espace Valléen, module de disponibilités, traductions, newsletter (en attente)

- Gestion et animation des réseaux sociaux :



8 mars

Création page FACEBOOK

18 juin

Création du compte INSTAGRAM

Au 31.12.2018 = 5 843 fans
5 767 abonnés

Compte Au 31.12.2018 = 731 abonnés

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

SITE INTERNET

- Evolution de la fréquentation du site internet 2017/2018



- Gestion de la e-réputation des BIT



1 fiche Google My Business
pour chacun des BIT

1 compte Trip Advisor pour
chacun des BIT

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

ACCUEIL PRESSE

65 journalistes renseignés
ou accueillis



Sur différents secteurs du
territoire, selon la thématique

La Provence

le dauphiné
LIBERE

nice-matin

1 DOSSIER DE PRESSE EN
COURS D'ELABORATION

Supports régionaux,
nationaux, internationaux

250 articles relevés dans la
Provence pour la revue de
presse de VT

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

PRESSE - RADIO - TV

- 26 reportages télévisés dont 12 sur des chaînes nationales (JT de TF1, JT de France 2, JT de France 3, chaîne « Voyage » ou internationales (NHK Japon, route Napoléon, TV4 Suède, Train des Pignes à Vapeur,...)

24 articles dans la presse écrite nationale et internationale : Vélo vert, Balades en France, Détours en France, Enduro Tribe, Le Magazine du Monde...

-15 publications sur des webzines ou blogs = Bikelive, VTT AE,...

-10 interviews radios = Radio Verdon, Fréquence Mistral, France Bleu Provence et Azur, Europe 1, RTL...



Europe 1

• 2

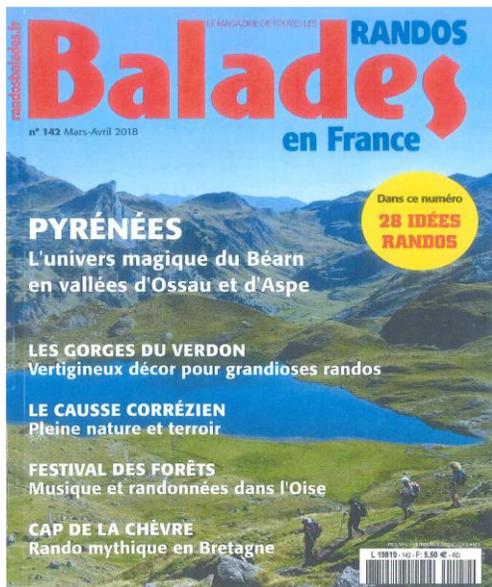
• 3



france inter



france bleu



4 – PROMOTION TOURISTIQUE

PRESSE - RADIO - TV



DECÆLIS PRODUCTION

avec la participation de France Télévisions, du CNC, de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, de TV5 Monde, de France Télévisions Distribution, et de 13ème Rue



Rencontre avec Karine GIEBEL, l'auteure du roman d'où est extrait le téléfilm lors du tournage à Colmars les Alpes



Quand la production recherche des figurants, Verdon Tourisme répond « présent » !

Extrait du mail de Gilles Gravier le lendemain de la diffusion du téléfilm :

« Hier soir, 4 745 000 téléspectateurs ont regardé "Jusqu'à ce que la mort nous unisse" sur France 3.

Il s'agit de la plus grosse part d'audience toutes chaînes confondues pour la soirée du 27 novembre 2018 !

Nous recevons à Colmars des appels de personnes qui ont été charmées par le film et qui souhaitent de ce fait découvrir notre territoire... »

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

CONTENUS MULTIMEDIAS

a) Le reportage d'Arnaud Brunet :

- 279 photos sélectionnées en 2017, activités, paysages, sites et festivités,
- Finalisation du travail de reportage photographique d'Arnaud Brunet : livraison d'une banque de 163 images sur les mêmes thèmes.



b) Diffusion sur le site internet et sur les réseaux sociaux de la vidéo promotionnelle de Verdon

Tourisme réalisée et financée dans le cadre de l'Espace Valléen par Kaptura = 19 789 vues

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

SALONS

PARTICIPATION AU ROC D'AZUR, 1^{er} évènement VTT au monde !



Pour la deuxième année, VERDON TOURISME a participé au salon du 11 au 14 octobre 2018 en partenariat avec l'AD 04 et le CRT PACA.

- 150 000 visiteurs,
- Diffusion du magazine « Sources d'Envie »,
- Nombre de contacts qualifiés = 94
- Organisation de dégustation de produits de pays (jus de fruits d'Entrevaux, bière bio) sur le stand

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

SALONS

➔ Annonce officielle auprès de la presse spécialisée présente au ROC D'AZUR des dates du Grand Rallye VTT TRANSVERDON 2019



4 – PROMOTION TOURISTIQUE

PANNEAU PUBLICITAIRE

PROMOTION ÉTÉ – HIVER sur un panneau publicitaire 4 x 3 partagé avec VALD, sur l'autoroute d'Aix en Provence



*Des sources
aux gorges du Verdon*

VERDON
tourisme

VERDONTOURISME.COM

The advertisement features a man in a hat and plaid shirt sitting on a rocky ledge, looking through binoculars. The background shows a dramatic canyon landscape under a bright sky. At the bottom, there is a green silhouette of a town and a circular logo with the text 'VERDON tourisme'. The website 'VERDONTOURISME.COM' is written in large white letters on a dark green background.



Val d'Allos

l'Espace Lumière

DOMAINES SKIABLES
CRÉATEUR DE SOUVENIRS

VIVEZ L'EXPÉRIENCE...

valdallos-ski.com

The advertisement shows a skier in a green suit performing a jump against a blue sky with snow falling. The background features snow-covered mountains and a bright sun. The text 'Val d'Allos' is in a stylized white font, followed by 'l'Espace Lumière' and 'DOMAINES SKIABLES CRÉATEUR DE SOUVENIRS'. A small tagline 'VIVEZ L'EXPÉRIENCE...' is visible near the skier. The website 'valdallos-ski.com' is prominently displayed in white on a red background at the bottom.

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

PRINT

Editions Verdon Tourisme 2018

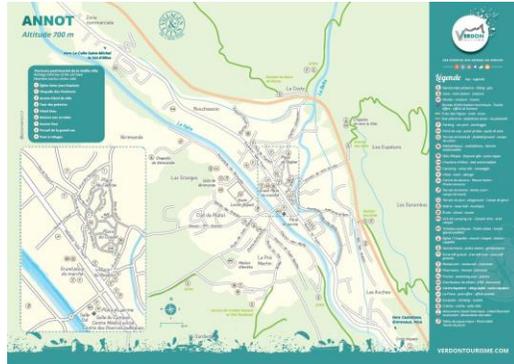
Brochures	Coût par brochure			Nombre d'exemplaires	Nombre distribués au 31.12.2018
	TOTAL	Création	Impression		
Carte Touristique	Financement dans le cadre de l'espace Valléen 7 296,00 €			60 000 (Val d'Allos 10 200 exemplaires)	40 400
Guide Découverte - Magazine	26 153,00 €	4 956,00 €	21 197,00 €	50 000	31 000
Livret Activités de pleine nature	8 868,00 €	3 816,00 €	5 052,00 €	30 000	12 000
Livret Randonnées	8 792,00 €	3 084,00 €	5 708,00 €	40 000	16 500
Guide Hébergements	5 428,00 €	- €	5 428,00 €	25 000	6 000
6 Blocs Sous-mains	7 188,00 €	2 664,00 €	4 524,00 €	51 000	40 000
Papier en-tête	379,00 €	- €	379,00 €	6 000	-
Enveloppes	992,00 €	- €	992,00 €	5 000	-
Carte VTT Haut Verdon Val d'Allos	1 651,44 €	- €	1 651,44 €	2 000	1 200
2 cartes randonnées Haut Verdon Val d'Allos (cartes payantes)	2 287,82 €	1 344,82 €	943,00 €	2 100	900
2 cartes randonnées Annot Entrevaux (cartes payantes)	1 802,36 €	980,36 €	822,00 €	600	100
2 cartes randonnées St André les Alpes Barrême Castellane La Palud (Cartes payantes)	3 876,40 €	2 502,40 €	1 374,00 €	1 600	-
Carte VTT Castellane-La Palud-St André les Alpes-Barrême (carte payante)	1 200,80 €	572,02 €	628,78 €	800	200
Cartes des domaines nordiques	2 364,00 €	1 548,00 €	816,00 €	5 000	2 500
Dossier de presse F	2 520,00 €	2 520,00 €	- €	-	-
Guide du partenaire	720,00 €	720,00 €	- €	-	-
Application Ed'it Yourself (Agenda et Locations de vacances)	6 060,00 €	- €	- €	impression à la demande	-

UN MARCHÉ DE 81 000 € - Attention = réception des éditions d'avril à août 2018

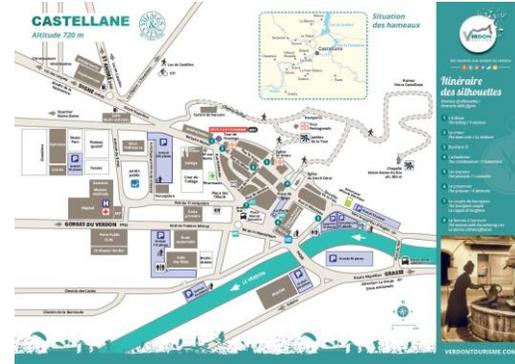


4 – PROMOTION TOURISTIQUE

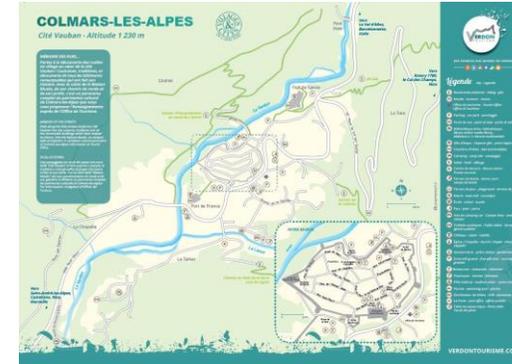
PRINT



Annot = 4 500 plans.
stock au 31.12.2018 = 1 700
soit : 2 800 plans distribués



Castellane = 19 500 plans.
stock au 31.12.2018 = 270
soit 19 220 plans distribués



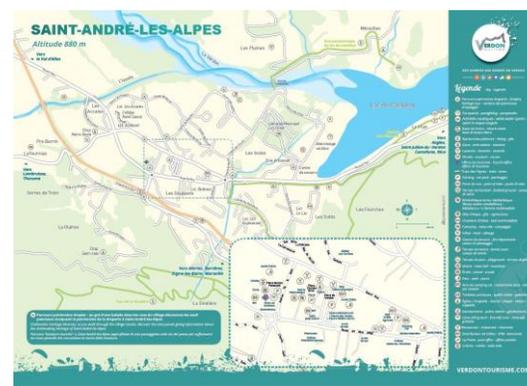
Colmars les Alpes = 9 000 plans.
stock au 31.12.2018 = 5 600
soit : 3 400 plans distribués



Entrevaux = 9 000 plans.
stock au 31.12.2018 = 3 800
soit : 5 200 plans distribués



La Palud sur Verdon = 4 500 plans.
stock au 31.12.2018 = 2 000
soit : 2 500 plans distribués



Saint André les Alpes = 4 500 plans.
stock au 31.12.2018 = 2 900
soit : 1 600 plans distribués

Cartes de randonnées et VTT : GRATUITES

Carte VTT Haut Verdon = 2 000 cartes, partenariat OMT Val d'Allos
stock au 31.12.2018 = 790 soit : 1 160 cartes distribués

Cartes de randonnées et VTT : A LA VENTE

Cartes randonnées pédestres Haut verdon = 2 000 cartes
stock au 31.12.2018 = 1100 cartes soit 900 cartes vendues
Cartes randonnées pédestres Annot/Entrevaux = 500 cartes
stock au 31.12.2018 = 400 cartes soit 100 cartes vendues
Carte VTT Castellane -La Palud -St André = 800 cartes
stock au 31.12.2018 = 600 cartes soit 200 cartes vendues

4 – PROMOTION TOURISTIQUE

PRINT

ENCARTS PROMOTIONNELS DANS LES FLYERS DE NOS PARTENAIRES



AV
air baptême verdon

**AIR BAPTEME
VERDON**
PRESTATAIRE D'ACTIVITÉS
TOURISTIQUES AERIENNES

04 92 04 34 00
info@haut-les-mains.fr
hautlesmains.fr



Domaine
Sainte Croix
LA MANUELLE

**Atelier ZULMA
Céramiques**

Le Grand Rue
04330 Barrême

Tel : 04 92 34 21 29
06 19 62 84 24
info@atelierzulma.fr



Auto Evasion
Christophe PANUELA - 06 74 76 16 03

LA HD - ROVER
TOYOTA
MITSUBISHI

Espace Saint-Christophe - 04000 Digne-les-Bains
Tél : 04 92 36 07 07 - Fax : 04 92 36 08 08



Des Sources aux Gorges du Verdon

VERDON
tourisme

www.verdontourisme.com



**SOUSCRIPTION POUR LA
RESTAURATION D'UNE LOCOMOTIVE**

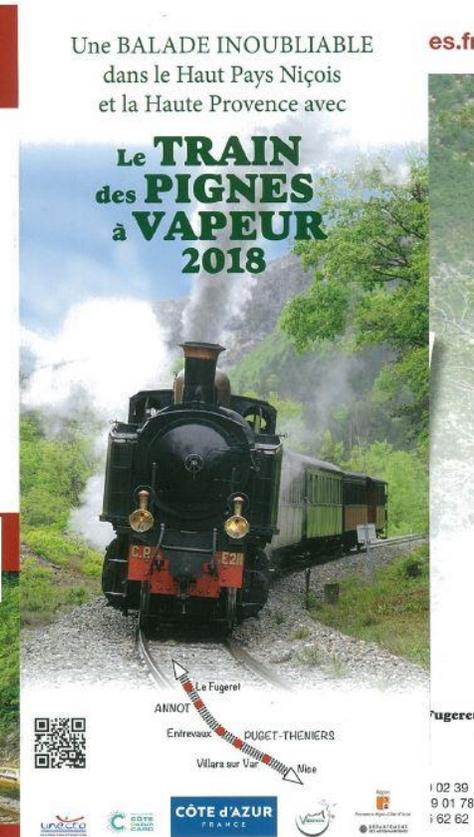
d'Étude pour les Chemins de fer de Provence projette la remise en
trèche d'une locomotive construite en 1909 pour le Réseau Breton.
Position par la Fédération des Amis des Chemins de fer Secondaires
monument historique, elle présente des caractéristiques très
celles du « Train des Pignes » d'autrefois.

motif nécessite le remplacement de sa chaudière et une révision
tous ses éléments mécaniques : une opération très coûteuse, qui
de la conserver en état de marche pendant plusieurs décennies et
de circulations du « Train des Pignes à vapeur », au bénéfice du
e historique régional et des communes situées sur son parcours.

l'opération publique est ouverte pour contribuer au financement de ce
r l'intermédiaire de la Fondation du Patrimoine. Cet organisme,
utilité publique en 1997, est habilité à percevoir pour des actions
ales des dons de particuliers et d'entreprises ouvrant droit à des
d'impôts.

contact : **FONDATION DU PATRIMOINE DES ALPES-MARITIMES**
Côte d'Azur, 30 boulevard Carabacel, CS 11295, 06005 Nice Cedex 01
04 95 13 73 47. pacanice@fondationpatrimoine.org

Faites votre don en ligne sur notre site sécurisé
www.fondation-patrimoine.org/45159
code et faites immédiatement un don pour ce projet !



Une BALADE INOUBLIABLE
dans le Haut Pays Niçois
et la Haute Provence avec

**Le TRAIN
des PIGNES
à VAPEUR
2018**

Le Fugeret
ANNOT
Entrevaux
PUGET-THENIERS
Villars sur Var
Nice

**CÔTE D'AZUR
FRANCE**

02 39
9 01 78 25
62 62



Des Sources aux Gorges du Verdon

VERDON
tourisme

www.verdontourisme.com

ENCART SUR LA DOCUMENTATION
DE LA FETE DE LA LAVANDE

ENCART G E C P

LES ENQUETES DE SATISFACTION AUPRES DES PARTENAIRES, DES CLIENTS ET DES PRESTATAIRES :

- Enquête de fin de saison (évaluation des services OTI) : 24 questionnaires
 - document sur le drive avec des retours des visiteurs, des techniciens et des prestataires : 65 remarques positives ou avec des suggestions
 - Questionnaires de satisfaction dans les 6 bureaux : plusieurs retours sur la satisfaction concernant la qualité des brochures
 - Formation FROTSI (ligne éditoriale) avec audit de nos brochures :
- De : magalie damel <damel.magalie4@gmail.com>
Envoyé : jeudi 8 novembre 2018 17:45
À : nathalie.mistral@verdontourisme.com
Objet : Retour sur brochures print

Audit publications/ formation FROTSI

Bonne identification des cibles
Bons visuels en adéquation avec les cibles
Petits formats faciles à manipuler
Belle utilisation des polices de caractères avec un style happywriting qui résonne avec les pratiques actuelle web

pictogrammes "canva" style (exemple : )
indication du site internet pour favoriser les AR entre guide papier et présence web
Petits paragraphes avec bonne aération

Bonne utilisation des bloc quote version print (exemple )
Bonne utilisation des listes à puces
Bonne utilisation des encadrés : exemple : le saviez-vous, les bons plans,
- Présentation des brochures à l'AG de juin 2018 = très bon retour du bureau, du CA et des partenaires
 - 20 septembre 2018 : commission Editions, CA + élus communautaires + CCAPV : bilan sur les éditions 2018 et perspectives 2019

5 – COORDINATION DES ACTEURS

PARTENARIATS



PARTENARIAT 2018

NOS FORMULES	ADHESION	PACK L'INDISPENSABLE	PACK PREMIUM	PACK EXCELLENCE	PACK PUB
Participation à la vie associative, aux assemblées générales	✓				
Eligible au poste d'administrateur	✓				
Partenaire privilégié de l'Office de Tourisme, informé en priorité sur les actions menées	✓				
Votre fiche d'information sur notre site verdontourisme.com avec 1 bref descriptif (255 caractères maximum) et 1 visuel		✓	✓		
Accès à l'espace pros de notre site internet et ses outils		✓	✓		
Votre fiche d'information sur notre base de données APIDAE avec une diffusion sur tous les réseaux de nos partenaires (ADTO4, Région PACA...)		✓	✓		
Présence dans nos éditions thématiques diffusées en 3 langues sur l'ensemble du territoire et des 6 bureaux d'information de VERDON TOURISME		✓	✓		
Tous les avantages du pack Indispensable			✓		
Votre fiche détaillée sur notre site internet avec un descriptif étoffé (10 lignes maximum) et 10 visuels			✓		
Accès illimité aux widgets de l'office de tourisme pour une intégration sur votre site internet (animations, hébergements, etc)			✓		
Tous les avantages du pack Premium				✓	
Engagement de respecter la charte « VERDON TOURISME »				✓	
Disposition en libre accès de votre documentation dans nos 6 bureaux d'information touristique				✓	
Un encart publicitaire simple ou double dans le magazine de VERDON TOURISME diffusé en 3 langues sur l'ensemble du territoire et des 6 bureaux d'information de VERDON TOURISME					✓

- 1 référent « partenariats »
- Lancement de la campagne en décembre 2017 suite au conseil d'administration du 8 décembre 2017 validant les formules et les tarifs
- Les adhésions ont été prises tout au long de l'année grâce à la possibilité d'adhérer également uniquement pour le site internet

5 – COORDINATION DES ACTEURS

PARTENARIATS

Partenaires Verdon Tourisme						
BIT	Nombre de partenariat 2017	Montant 2017	Nombre de partenariat 2018	Montant 2018	Pack Pub 2017	Pack pub 2018
Annot	0	0,00 €	23	2 701,50 €	0,00 €	600,00 €
Castellane	243	26 966,90 €	178	23 317,55 €	5 750,00 €	8 700,00 €
Colmars les Alpes	73	4 300,00 €	68	7 749,10 €	0,00 €	900,00 €
Entrevaux	0	0,00 €	37	3 179,00 €	0,00 €	300,00 €
La Palud sur Verdon	71	7 176,50 €	61	7 031,00 €	0,00 €	0,00 €
St André les Alpes & Barrême	103	11 145,00 €	84	9 062,15 €	0,00 €	2 700,00 €
Val d'Allos				713*	0,00 €	900*
Adhésion Simple			20	200,00 €		
Global	490	49 588,40 €	451	53 040,30 €	5 750,00 €	13 200,00 €
Budget prévisionnel 02/03/2018				50 000		14 000

5 – COORDINATION DES ACTEURS

PARTENARIATS

Synthèse Pack / Catégorie / Potentiel existant

	Indispensable	Premium	Excellence	Nb de partenaires	Nb objets APIDAE Pays des sources aux Gorges du Verdon	Compétence Val d'Allos	Compétence Verdon Tourisme
Hôtels	7	8	5	20	38	10	28
Campings / Aires naturelles & de camping car	3	19	11	33	50	1	49
Chambres d'hôtes	10	8	9	27	659	75	584
Locations saisonnières	38	66	14	118			
Gites d'étape & Cabanes	10	7	9	26	46	12	34
Activités de pleine nature	5	3	57	65	669	124	545
Commerces et services	49	16	23	88			
Transports	2	3	4	9			
Restauration	18	14	9	41	134	42	92
Lieux de visites	0	6	8	14	160	60	100
Equipements	3	3	4	10	60	39	21
Total Packs	124	130	132	451	1816	363	1453

5 – COORDINATION DES ACTEURS

PARTENARIATS

LES RENCONTRES HORS LES MURS

- **Accompagnement labellisation/classements**
15-02-2018 : 7 meublés de tourisme (secteur Bas Verdon)
17-02-2018 : 1 Camping Marque Parc
- **Forum de l'emploi saisonnier en été**
29 employeurs représentés / 50 offres d'emplois
- **Lancement présentation projet numérique avec Laura**
Accompagnement au virage numérique
- **Réunion de fin de saison Regards Croisés**
Colmars les Alpes (9 participants)
La Palud sur Verdon (9 participants)
Saint André les Alpes (7 partenaires)
Entrevaux - Annot (7 participants)
Castellane (11 participants)



Regards croisés sur la saison 2018 *Verdon Tourisme & ses partenaires*



Rappel de nos rendez vous

Lundi 10 Septembre 2018

- 14h30 – Colmars les Alpes – Salle communale
- 18h30 – La Palud sur Verdon – Salle de réunion du château

Mardi 11 Septembre 2018

- 9h30 – Saint André les Alpes – Salle du conseil municipal
- 14h30 – Entrevaux – Salle polyvalente du haut

Mercredi 12 Septembre 2018

- 15h00 – Castellane – Salle du conseil municipal

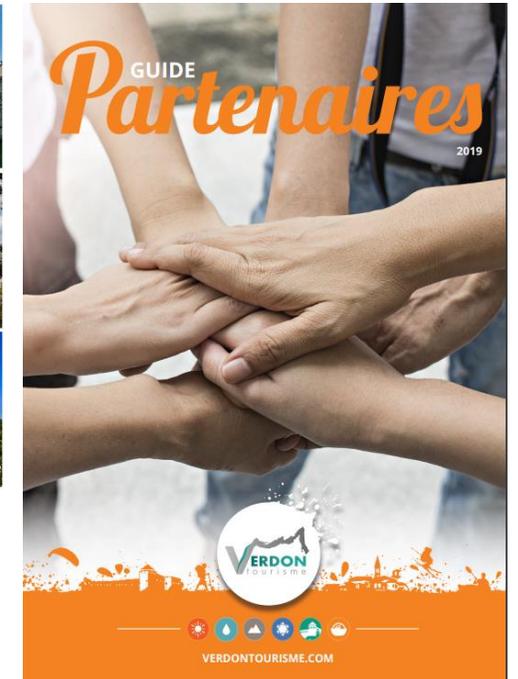
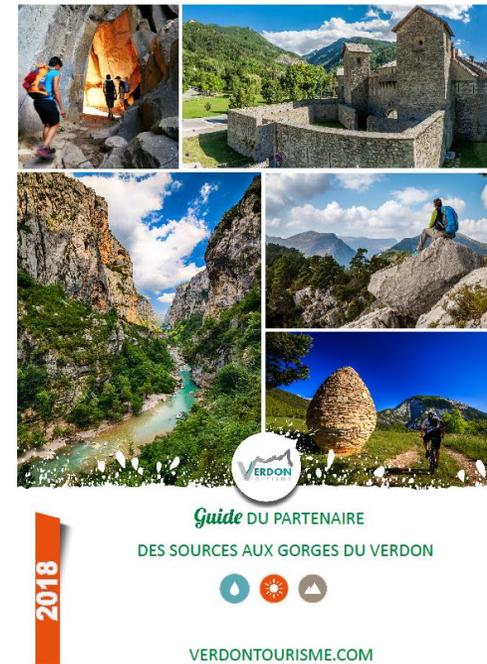
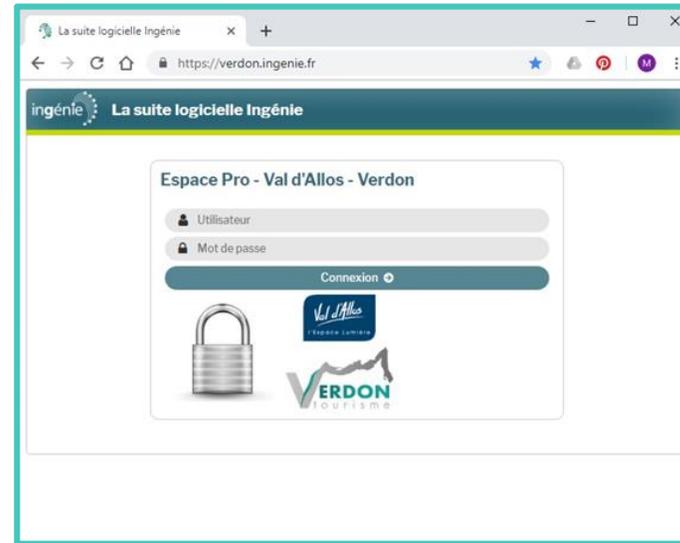


5 – COORDINATION DES ACTEURS

PARTENARIATS

LES OUTILS MIS EN PLACE

- Espace Pro publié le 31 mai 2018
- Module de disponibilité déployé en août 2018
- Commission partenariat le 20-09-2018 : 8 membres actifs - 3 techniciens
- Edition d'un guide du partenaire



6 – BILLETTERIE & BOUTIQUE

➔ 106 produits en vente :

Produits de pays, carte IGN, cartes de randonnées, affiches, livres, cartes postales, goodies, etc...

- Travail sur l'harmonisation des produits en vente
- Achats d'articles = 26 315,62 €
- Ventes réalisées = 44 562,55 €
- Bénéfice = 18 246,93 €
- Stock restant à valoriser

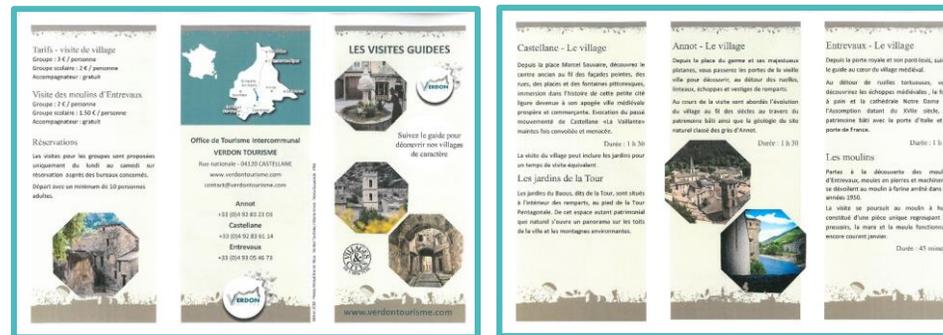
➔ Visites guidées organisées à Annot, Entrevaux, Castellane par le personnel de l'OTI :

- Individuels = 18 visites, 153 personnes, 550 € recettes
- Groupes = 24 visites, 621 personnes, 1 220,50 € recettes

➔ Billetterie : 3 205 €

(Secrets de Fabrique, GECP, concerts, commissionnements divers...)

Dépliant des visites guidées groupe



1 référent « Boutique » chargé du suivi

7 – COMMERCIALISATION

➡ AUTORISATION DE COMMERCIALISATION POUR VERDON TOURISME DEPUIS LE 02 10 2018

➡ RETROUVANCE 



- Renouvellement de la convention entre l'OTI et l'ONF en 2018
- Nouvelle organisation demandée par l'ONF : pour que 2019 ne voit pas le produit « Retrouvance » disparaître dans le Haut Verdon, l'OTI s'est positionné par conventionnement en missionnant le BIT de Colmars (qui gère déjà le produit depuis plus de 10 ans) sur le lancement de la production des circuits et la poursuite de la gestion des réservations clients directs + clients TO + réservations des gestions libres en gîtes forestiers
- Le montant des commissionnement a été revu pour 2019

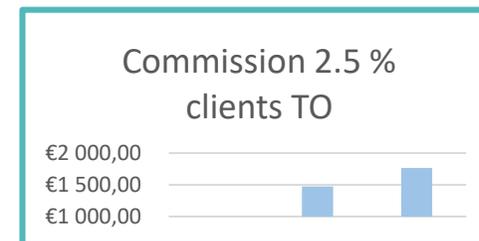
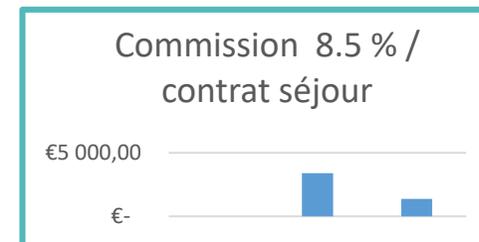


7 – COMMERCIALISATION



VENTE PRODUIT ONF RETROUVANCE COMPARATIF SAISONS 2017/2018

	2017	2018
SEJOURS RETROUVANCE	Séjour	Séjour
Nbre contrats directs (via OTI)	73	30
CA TTC des contrats directs	39 942,00 €	16 240,00 €
Commission 8.5 % / contrats séjours	3 395,07 €	1 380,40 €
CA TTC de l'ensemble de l'activité	58 987,00 €	70 478,20 €
Commission 2.5 % clients TO	1 474,68 €	1 761,96 €



	2017		2018	
	nbre nuits	CA TTC	nbre nuits	CA TTC
GESTIONS LIBRES				
Fruchière	48	6 862,00 €	44	6 222,50 €
Congerman	31	4 371,75 €	20	2 490,50 €
TOTAL	79	11 233,75 €	64	8 713,00 €
Commission 10 % gestion libre		1 123,38 €		871,30 €



	2017	2018
TOTAL commission Verdon Tourisme	5 993,12 €	4 013,66 €



Moins de réservations constatées en 2018, météo défavorable en début de saison, certains départs se sont faits en nombre réduit de participants

8 – TAXE DE SEJOUR

INTITULE	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL	
MONTANT PERCU EN €	4 595,35	48 431,05	192 444,95	8 675,85	254 147,20	254 147
NOMBRE DE DECLARATIONS	358	492	577	379	1 806	
DECLARATIONS MANQUANTES			122			
NOMBRE DE NUITEES	8 018	96 097	418 436	16 010	538 561	
TAUX DE REMPLISSAGE EN %	1,84	13,09	49,81	3,15	67,89	
MONTANT PERCU VIA AirB&B EN €					19 175,20	19 175
NOMBRE D'HEBERGEMENT RENSEIGNES DANS LE LOGICIEL					804	
NOMBRE DE LITS MARCHANDS RENSEIGNES DANS LE LOGICIEL					11 604	
MONTANT DE LA TAXE DE SEJOUR PERCUE EN 2018						273 322

MONTANT BUDGETISE = 250 000 € + 23 322 € PERCUS

- 2 régisseurs
- Animation de la collecte
- Veille hébergeurs
- Reportings et réunions réguliers avec la CCAPV

9 – OBSERVATOIRE

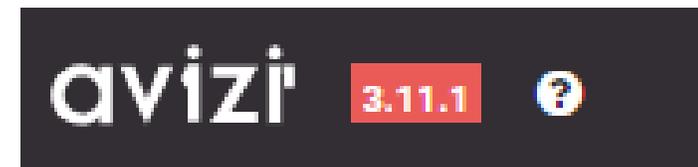
- Léa MEILLEURAT, référente de l'observatoire depuis l'été 2018
- Mise en place de tableaux de bord de saisie et d'analyse de l'activité touristique de Verdon Tourisme
- Utilisation des données du logiciel de Gestion de la Relation Clients AVIZI
- Recueil et analyse des données de Winflow
- Réalisation et mise en forme des données statistiques

The screenshot shows the AVIZI dashboard with the following components:

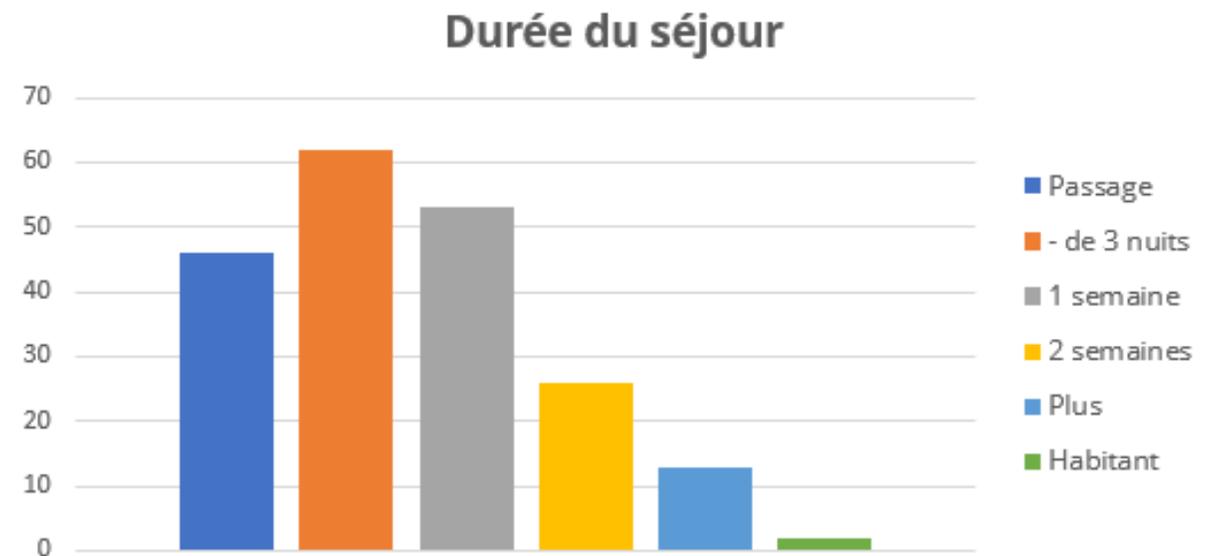
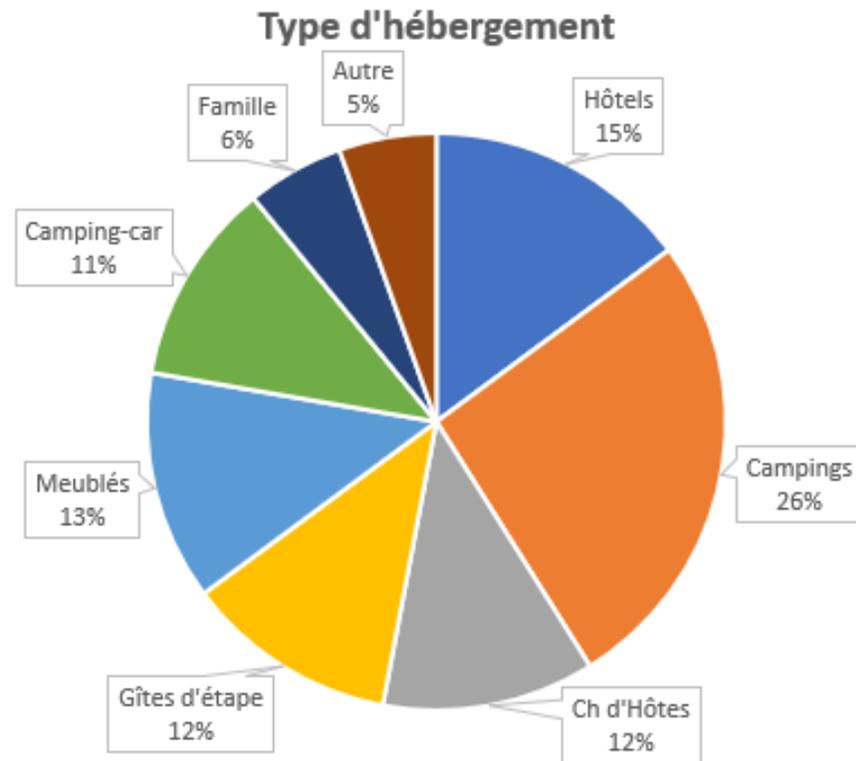
- Dashboard Metrics:**
 - 0 DEMANDE EN ATTENTE (green thumbs up icon)
 - 3 PROSPECTS (orange person icon)
 - 3 DEMANDES (green pencil icon)
- TOP 5 DOC:** A section for top documents with a dropdown menu set to 'Aujourd'hui'.
- Table of Prospects:**

Prospect	Ville	Pays
Michel GANDY	ROCHETAILLÉE-SUR-SAGNE	FRANCE
Sonia LABORE	BLAUZAC	FRANCE
Stéphane ESTRA SIAU	PONT-DE-LARAN	FRANCE
Stéphane PIET	SANT-LEGER-DE-MONTBRUN	FRANCE
Martine THALLIE R	COSENT	FRANCE
CHARVIGNES	CHARVIGNES-SUR-RHÔNE	FRANCE
- Table of Demands:**

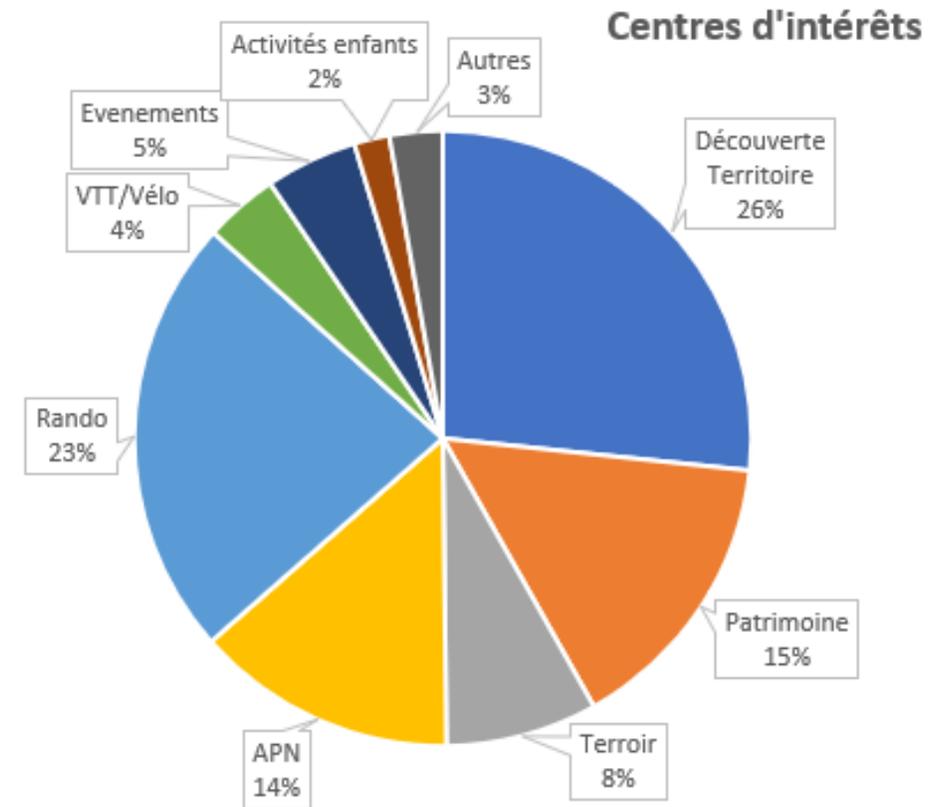
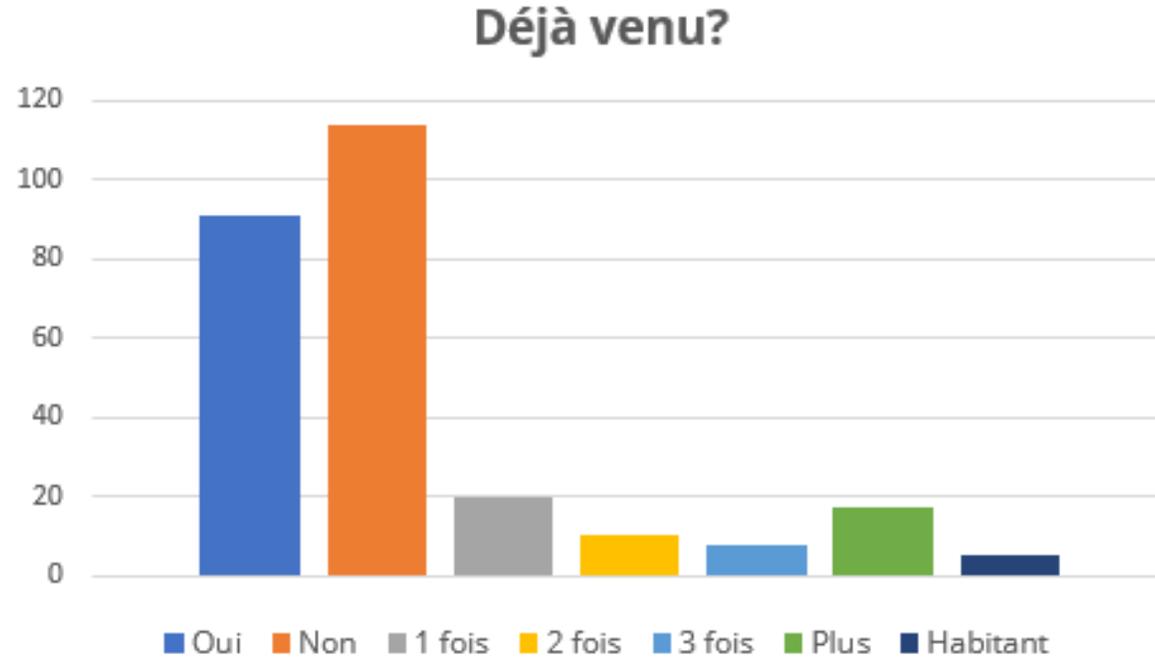
#	Origine	Nombre
1	Tam	1
2	Inconnu	1
3	Alpes-de-Haute-Provence	1
- Footer:** avizi 3.11.1 and 25° CIEL DÉGAGÉ.



EXEMPLE DE STATISTIQUES :

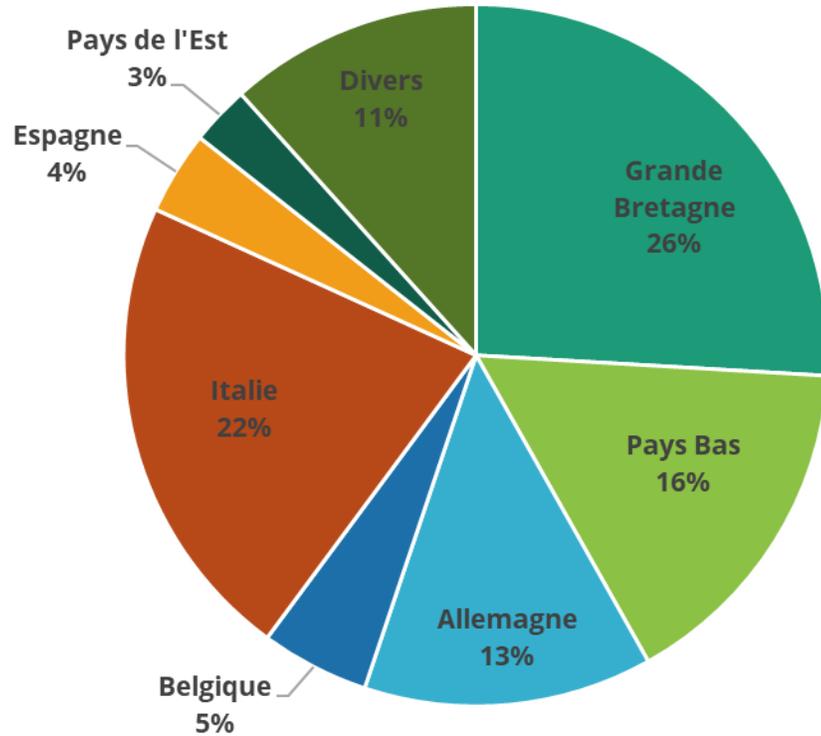


EXEMPLE DE STATISTIQUES :



9 – OBSERVATOIRE

ORIGINE

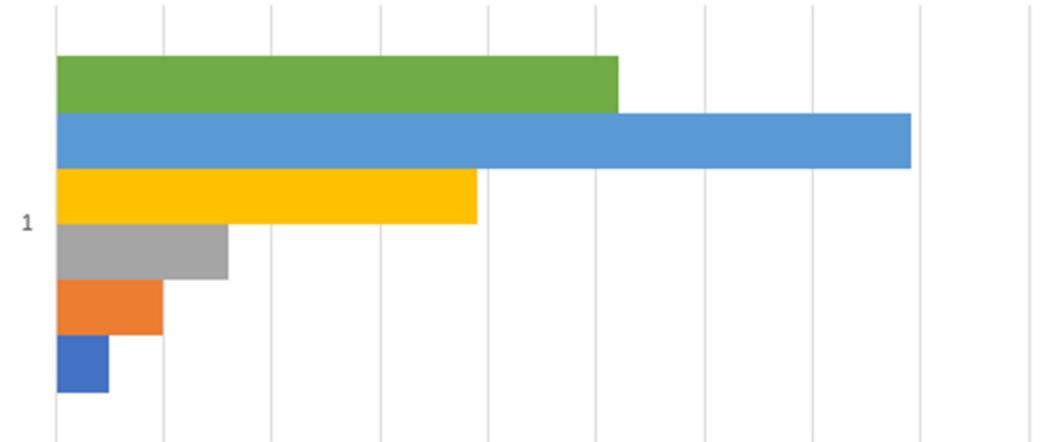


Nationalité :

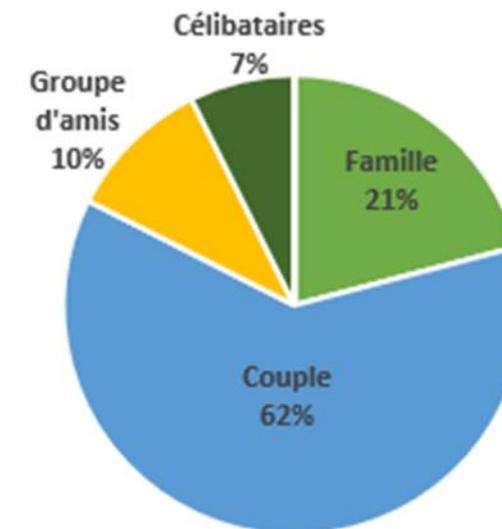
80 % des visiteurs sont **Français**

Âge :

- 65 ans et +
- 50-64 ans
- 35-49 ans
- 25-34 ans
- 18-24 ans
- de 18 ans



Type :



- Un appel à manifestation d'intérêt (AMI) de la Région Sud :
SMART DESTINATION VERDON, « *des Sources à la Confluence* »
Plan de croissance de l'économie touristique 2017/2022,
103 communes, 3 organismes « supra » : AD04, ADT 83, PNR VERDON, 6 EPCI/OTI,
2 communes classées « station de tourisme »
- 1^{ère} réunion avec tous les élus le 05/04/2018 à AUPS
- 1 rencontre mensuelle de tous les partenaires concernés
- 1 dossier de candidature centré sur l'offre et les profil de clientèles finalisé dans les temps, fin avril 2018 pour passage devant le jury technique le 14/06/2018 et une validation en séance plénière du Conseil Régional le 18/10/2018
- Ecriture de la convention cadre le 05/12/2018 à Gréoux-les-Bains
- Cofinancement de l'étude à hauteur de 2 500 € pour la CCAPV

10 – INGENIERIE

VERDON TOURISME EST EGALEMENT ENGAGÉ DANS LES COMITES DE PILOTAGE ET LES TRAVAUX :

- Du groupe « tourisme » de SMART RURALITE
- Avec le Parc Naturel Régional du VERDON dans :
 - l'opération Grand Site de France
 - le schéma de mobilité touristique
 - le schéma d'interprétation des gorges
 - le projet d'aménagement des embarquements / débarquements d'eau vive

ET S'IMPLIQUE AUSSI DANS LES OPÉRATIONS AYANT TRAIT :

- aux activités de pleine nature avec des partenaires comme Vélo Loisirs Provence
- aux projets culturels et patrimoniaux comme celui du Pays d'Art et d'Histoire



MERCI DE VOTRE ATTENTION

RENDEZ-VOUS EN 2019 !

