

Réunion de débat et échanges Bilan 2019 et perspectives 2020

10 décembre 2019

Office Municipal de Tourisme
et d'Animation Culturelle



QUELQUES INDICATEURS....

GRIMAUD TOURISME



Introduction de Monsieur Alain BENEDETTO

Maire de Grimaud
Président de l'Office de Tourisme
Conseiller départemental

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DE L'ACTIVITE INTERNE DE L'OFFICE DE TOURISME

> Un statut d'Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC)

Il combine le cadre rassurant du contrôle de la collectivité avec celui du droit privé qui permet une plus grande souplesse de gestion.

> Un budget composé de :

- › 90 % de taxe de séjour (prélevée auprès de la clientèle séjournant dans les hébergements touristiques de la commune,
- › 10% de recettes propres (événements et animation, vente à l'accueil, visites de classement de meublés, mécénat...),
- › 0% de subventions publiques.

> Un mode de gouvernance bien spécifique :

- › 1 **Comité de Direction** composé d'une majorité d'élus du conseil municipal, et de socioprofessionnels représentant chacun une filière jouant un rôle dans l'économie touristique de la commune (7 élus pour 6 socioprofessionnels).
- › 1 **convention d'objectifs triennale** fixant la feuille de route demandée par la commune à son Office de Tourisme

L'OMTAC EN QUELQUES MOTS

GRIMAUD TOURISME

> L' OFFICE DE TOURISME, UN ACTEUR DE PROXIMITÉ...



Un Office de Tourisme qui s'engage vis-à-vis de ses clients et de ses partenaires, élus et socio-professionnels,

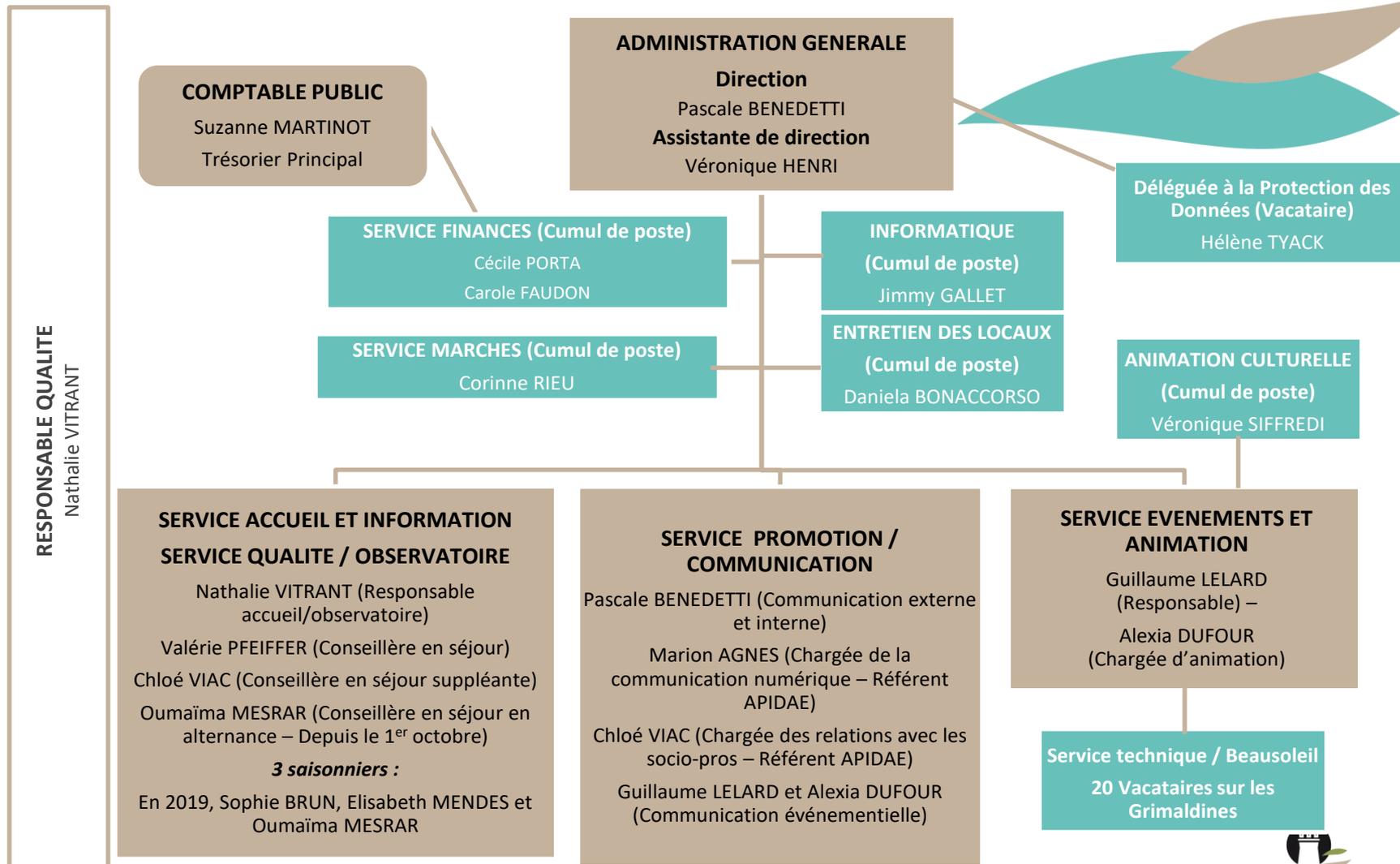
Audit de renouvellement de la marque passé les **26 et 27 novembre**,

Validation du renouvellement en 2020, suite aux audits « mystère ».

Présentation et avantages de la Marque Qualité Tourisme en fin de réunion avec remise d'un document explicatif

EQUIPE DE L'OMTAC EN 2019

GRIMAUD TOURISME



A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DE L'ACTIVITE INTERNE DE L'OFFICE DE TOURISME

Fréquentation et gestion de l'accueil

FREQUENTATION DES BUREAUX D'ACCUEIL DE L'OMTAC

(Sources : statistiques de fréquentation des bureaux d'accueil via AVIZI)

GRIMAUD TOURISME

➤ QUELQUES CHIFFRES POUR 2019

34 059
demandes
d'informations
au total sur l'année



329 courriers
touristiques
envoyés

1 683 réponses
aux appels
téléphoniques

3 163 emails
traités



* par rapport à 2018
à fin novembre

15 580
Contacts desk** sur l'année

8 054
à Grimaud village

7 796
à Port-Grimaud

+13,35%*

**est considéré comme 1 contact,
un groupe de visiteurs au comptoir
(ex : 1 famille de 4 personnes = 1 contact,
1 couple = 1 contact...)

FREQUENTATION DES BUREAUX D'ACCUEIL DE L'OMTAC

(Sources : statistiques de fréquentation des bureaux d'accueil via AVIZI)

GRIMAUD TOURISME

➤ LES ORIGINES DE LA CLIENTÈLE



France : 65,9 %

Var
Paris – Ile de France
Rhône
Bouche du Rhône
Nord

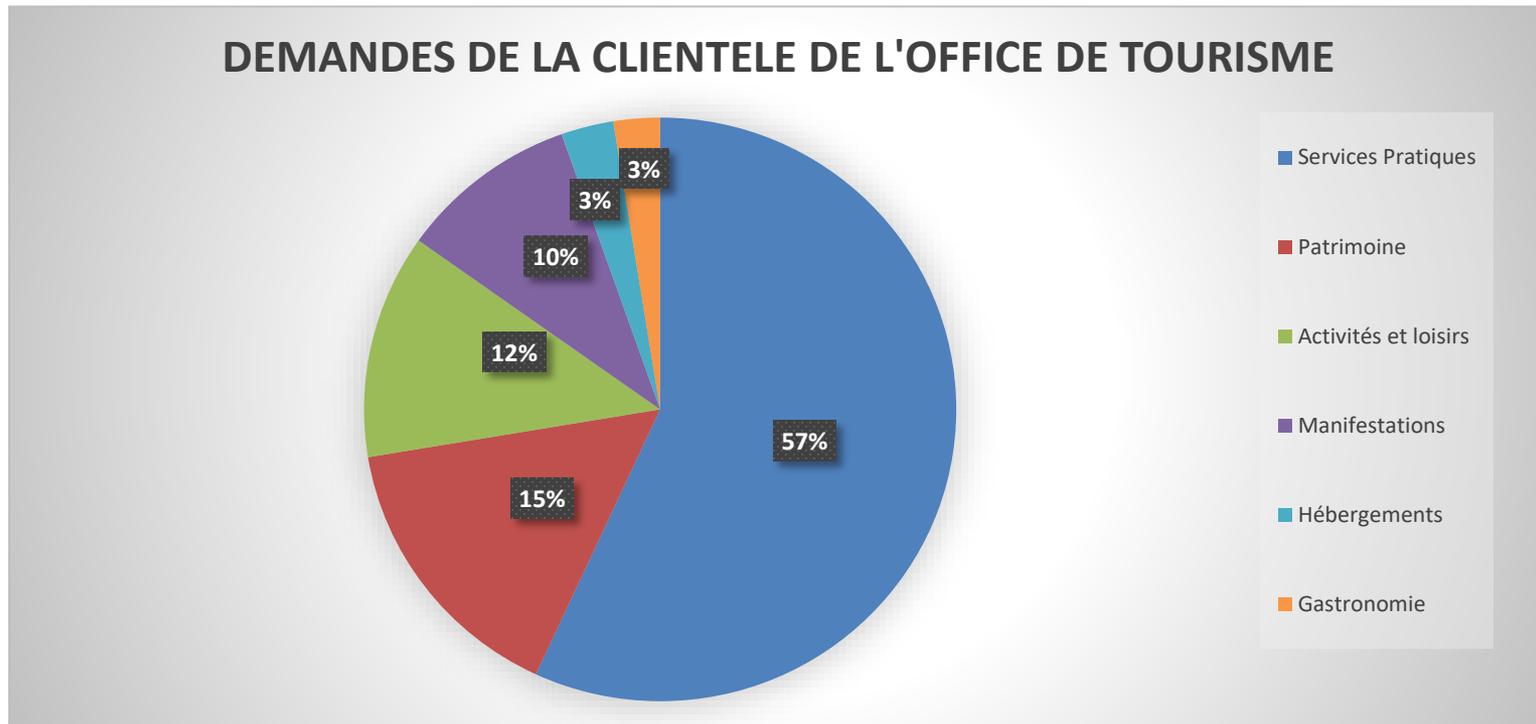


Etranger : 34,1 %

Allemagne,
Royaume Uni,
Belgique,
Pays-Bas
Italie

QUELQUES INDICATEURS....

> LES TOP DEMANDES EN 2019

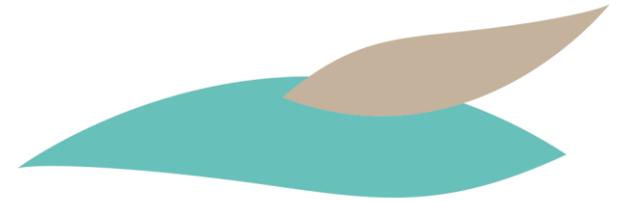


- **Information sur l'évolution de notre clientèle et ses nouveaux centres d'intérêt :**
 - **Retour à la nature** (sentiers de randonnée pédestre, VTT)
 - **Toujours un vif intérêt pour le Patrimoine**, avec des demandes de visites plus insolites, Une **recrudescence d'intérêt pour le Terroir**, avec des demandes de plus en plus importantes concernant les visites guidées des domaines viticoles, accompagnées de dégustation. **Forte demande autour du « cliché provençal »**.
 - Une **demande importante concernant les animations**, en particulier les festivals et concerts, les feux d'artifice, les marchés nocturnes.
 - **Un engouement pour le vélo électrique** : à tout âge, par commodité ou plaisir, pour des distances de plus en plus importantes, par conviction.

- **Sources de mécontentement :**
 - Densité du trafic dans le Golfe de Saint-Tropez
 - Des transports en commun qui ne couvrent pas tout le territoire et qui sont eux-mêmes pris dans les bouchons
 - Manque de pistes cyclables et de sentiers de randonnées

OBJECTIFS DU SERVICE « ACCUEIL ET INFORMATION », RÉALISÉS EN 2019

GRIMAUD TOURISME



➤ OBJECTIF « CLIENT SATISFAIT » !

- Une prise en charge du visiteur, physique, téléphonique, par mail, par courrier, en 3 langues, de qualité optimale : écoute, conseil, propositions
- Un personnel saisonnier mieux formé
- Un bureau d'accueil confortable, adapté, connecté, qui valorise la destination
- Des horaires adaptés à la fréquentation touristique
- Une information qualifiée et maîtrisée
- Une mise en valeur des prestataires
- Une vente du territoire et de ses attractivités
- Une satisfaction clientèle suivie : questionnaires, suggestions, réclamations
- 318 jours d'ouverture de l'Office de Tourisme, et présence sur les événements
- Passage de la première partie de l'audit en vue du renouvellement de la marque Qualité Tourisme avec succès

➤ RETOURS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DE NOS CLIENTS SUR LES SERVICES DE L'OMTAC



PERSPECTIVES DU SERVICE « ACCUEIL ET INFORMATION » EN 2020

GRIMAUD TOURISME



➤ VERS UN ACCUEIL « HORS LES MURS »

Sur quelles zones de flux ?

- Les marchés de Grimaud et Port-Grimaud
- Les embarcadères de Port-Grimaud (Bateaux Verts, Coches d'eau) et les plages
- Les établissements à forte capacité d'hébergement : Résidences hôtelières, campings, hôtels
- Les événements

Dans quel but ?

- Mettre en avant des atouts du territoire auprès de notre clientèle pour la fidéliser
 - Douceur de vivre
 - Patrimoine
 - Terroir : domaines viticoles...
 - Nature : Mer et campagne
 - Socioprofessionnels de qualité et diversifiés (en matière d'hébergement, de restauration, de loisirs)
 - Richesse de nos événements tout au long de l'année : Festival des Grimaldines, Soirées Musicales de Grimaud, Festival Harley Davidson, Les Dimanches de la scène, Visites guidées, Conférences, Salon Biologique.....
- Augmenter la consommation sur notre territoire
- Optimiser la communication sur nos événements, et par conséquent, en augmenter la fréquentation

PERSPECTIVES DU SERVICE « ACCUEIL ET INFORMATION » EN 2020

GRIMAUD TOURISME



➤ VERS UN ACCUEIL « HORS LES MURS »

Quels supports ?

- Nos valeurs ajoutées :
 - L'expérience de nos Conseiller en séjour
 - Nos éditions : Carte touristique de Grimaud et Guide des Envies
 - Nos programmes d'événements et animations de Grimaud,
- Les outils développés par la Maison du Tourisme (Amusez-vous, Mythique, carte des balades...)

Quels moyens humains ?

- Une personne du 1^{er} avril au 30 septembre

Quelle fréquence ?

- 1 à 2 jours par semaine (en fonction des contraintes de la saison)

Quelle logistique ?

- Voiture
- Visuels pour être mieux identifié
- Comptoir : type valise/comptoir à la Chartre

➤ VERS UNE CONNAISSANCE OPTIMALE DE NOS SOCIOPROFESSIONNELS : RENCONTRER LES SOCIOPROFESSIONNELS

Dans quel ?

- Pour une meilleure connaissance de notre offre
- Pour établir un lien de confiance voire de complicité entre l'OT et les professionnels
- Pour entreprendre une vraie collaboration
- Pour présenter l'ensemble des services que l'Office leur propose,
- Sensibiliser les prestataires à la démarche Qualité Tourisme et ses avantages

Comment ?

- Avec une approche expérientielle,
- En renforçant le rôle de notre référente et animatrice du réseau des socioprofessionnels,
- En établissant un retro-planning des visites des eductours de nos Conseiller en séjours dès la fin de cette année,
- En assurant une diffusion massive de notre documentation 2 fois par an pour la documentation touristique, et tous les mois en saison pour la documentation événementielle, (tous les 2 mois hors saison)

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DE L'ANIMATION DU RESEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS DU TOURISME

ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS EN 2019

GRIMAUD TOURISME

➤ DES SERVICES AUX PRESTATAIRES

- Classement des meublés de tourisme
- Mise en place de HUBO pour la gestion de l'information touristique
- Diffusion de la documentation
- Récolte et diffusion des disponibilités des hébergements
- Newsletters d'information sur les événements et animations proposés sur la commune de Grimaud
- Suivi Qualité : nous vous transmettons les remarques de votre clientèle dans le but d'améliorer les services qui leur sont fournis sur notre territoire
- Mise à disposition d'informations sur l'économie touristique à destination des porteurs de projets
- Vente des produits « Amusez-vous »



ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS EN 2019

GRIMAUD TOURISME



➤ COMMUNICATION VERS DE NOS PRESTATAIRES

➤ **Enquête Barométris envoyée en février 2019 :**

Enquête annuelle auprès de nos socioprofessionnels, destinée à définir le degré de connaissance de ces derniers sur notre Office de Tourisme et les services qu'il délivre.

Les résultats de cette enquête nous permettent d'améliorer notre communication vis-à-vis de cette cible et de mieux identifier leurs centres d'intérêt.

➤ ***Réunion publique avec les socioprofessionnels hébergeurs :***

Réunion d'information organisée le 19 février 2019, destinée à informer nos socioprofessionnels concernés, sur les évolutions de la taxe de séjour et la mise en place du numéro à 13 caractères pour les hébergements de la commune.

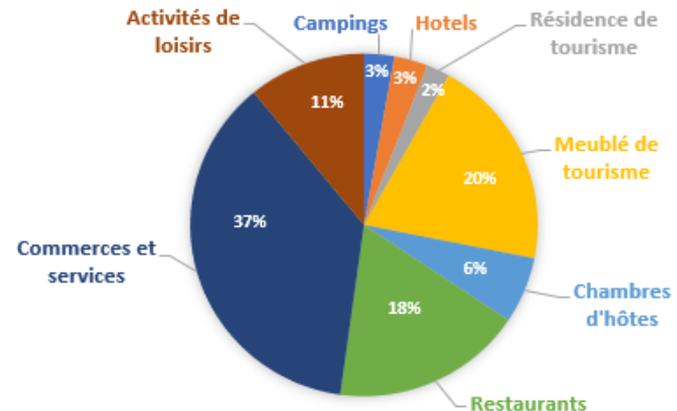
LA MISE À JOUR DES DONNÉES D'INFORMATION TOURISTIQUE

GRIMAUD TOURISME

➤ LES SOCIOPROFESSIONNELS GRIMAUDOIS INSCRITS SUR LES LISTES DE L'OMTAC :

- Les socioprofessionnels inscrits à l'OMTAC sont relancés tous les ans une fois par an, au mois d'octobre pour la mise à jour des informations diffusées.

320 PRESTATAIRES INSCRITS



LA MISE À JOUR DES DONNÉES D'INFORMATION TOURISTIQUE

GRIMAUD TOURISME

➤ UN NOUVEL OUTIL PLUS PERFORMANT : HUBO©



Ce que cet outil vous apporte :

- Une facilité d'utilisation
- Vos données transmises à l'OT en un clique
- Vous gérez les données transmises

Efficacité pour l'OT :

- Recherche en ligne des nouvelles entreprises présente sur la commune
- Formulaire prérempli à envoyer par mail aux prestataires (économie de papier et de temps)
- Données retransmises sur la base en un clique

Étape	Date	Indicateur	Valeur
1er envoi	08/10/2018	E-mails envoyés	590
1er envoi	08/10/2018	Réponses reçues	146
1er envoi	08/10/2018	Taux de réponse	25%
Relance 1	03/12/2018	E-mails envoyés	385
Relance 1	03/12/2018	Réponses reçues	179
Relance 1	03/12/2018	Taux de réponse	46%
Total		Prestataires contactés	371
Total		Prestataires ayant répondu	293
Total		Taux de réponse	79%



TEST Formulaire de validation de vos informations

Quelques clics vous suffiront pour vérifier et compléter les informations pré remplies dans ce formulaire. Pour rappel, les informations que vous nous fournirez seront diffusées sur nos outils de communication (site internet, brochures, réseau Apidae ...).

Général

Nom

TEST

Description (0 / 255 caractères)

Description  (0 / 255 caractères)

Description longue

Description longue 

Moyens de paiement acceptés

Langues parlées

Accessibilité handicapés

Localisation

Adresse

Rue de La Pinède

Complément d'adresse

Ville

Grimaud (83310)

Environnement

En périphérie de la ville

Horaires d'ouverture

OUVERT SELON CERTAINS HORAIRES

TOUJOURS OUVERT

JOUR		HORAIRES		
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	- 18:00	+
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	- 18:00	+
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	- 18:00	+
Jeudi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	- 18:00	+
Vendredi	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	- 18:00	+
Samedi	<input type="checkbox"/>			
Dimanche	<input type="checkbox"/>			

Périodes en clair

Toute l'année

Moyens de contact

Téléphone

04 94 55 00 00

Le format du numéro de téléphone est incorrect.

LE FORMULAIRE DE MISE A JOUR DE VOS DONNÉES

GRIMAUD TOURISME

Multimédias

Cliquez sur Sélectionner / Désélectionner pour renseigner les photos que vous souhaitez diffuser. Elles sont toutes sélectionnées par défaut.

En vue de leur diffusion, il est obligatoire d'associer un copyright pour chaque photo.

Images sélectionnées (1)



Ajouter une nouvelle image

Cliquez pour envoyer une image

Nom

Copyright

DÉSÉLECTIONNER

Informations spécifiques

Type de commerce
Commerces

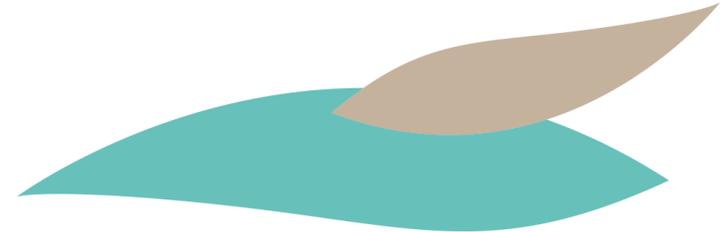
Type détaillé
Prestataires d'activités

Prestations équipement

Prestations services

Prestations d'activité

Activités culturelles



Activités sportives

Type de clientèle

Extra

Informations complémentaires que vous souhaiteriez transmettre à l'office de tourisme.

Informations de la personne répondant

Nom

Prénom

E-mail

Je certifie avoir lu et accepté les Conditions d'utilisation ainsi que le Règlement sur le respect de la vie privée de l'Office de Tourisme de Grimaud.

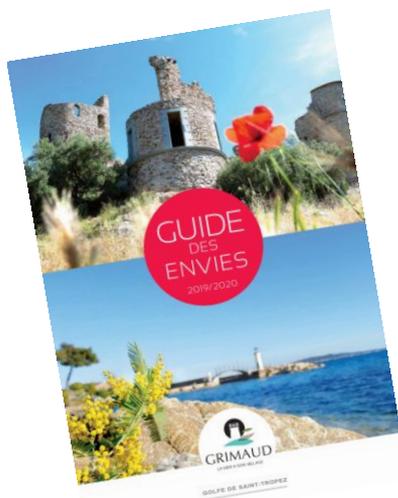
L'équipe de l'Office de Tourisme de Grimaud se joint à moi pour vous remercier de votre collaboration.

TRANSMETTRE À OFFICE DE TOURISME DE GRIMAUD

LA MISE À JOUR DES DONNÉES D'INFORMATION TOURISTIQUE

GRIMAUD TOURISME

- EXPLOITATION ET DIFFUSIONS DES DONNÉES QUE VOUS COMMUNIQUEZ A L'OMTAC :



- ❖ outil permettant l'édition de brochures en fonction de la demande du visiteur ou du socioprofessionnel.

↳ Optimisation de la diffusion de vos données.



➤ DIFFUSION DE VOS DISPONIBILITÉS

- Affichage à l'entrée des OT GD/PG, des hébergements à la nuitée ouverts de novembre à mars.
- Affichage à l'entrée des OT GD/PG, des disponibilités des hébergements à la nuitée d'avril à octobre.
- Diffusion en vis-à-vis, par téléphone et mail aux 2 points d'accueil GD / PG.

➤ ACCOMPAGNEMENT DES HÉBERGEURS CONCERNANT LES NOUVELLES RÉFORMES DE TAXE DE SÉJOUR.

- *Depuis le 1^{er} janvier 2019, nouvelle réforme de la loi de finance concernant la taxe de séjour :*

→ Pour les hébergements non classés, tarif proportionnel de la taxe de séjour. Majoration de 5% calculée à partir du coût de la nuitée: ex. un nuitée à 25€ : $25 \times 5\% = 1,25€$ x par le nbr de pers. de + de 18 ans. Tarif plafonné à 2,53€ (tarif correspondant au 4*).

- *Mise en place du « numéro d'enregistrement » à 13 caractères :*

→ Pour diffuser son offre d'hébergement via un opérateur électronique, l'hébergeur doit fournir un n° d'enregistrement qu'il obtient au préalable en se déclarant ou se re déclarant auprès de la mairie.

313 hébergements actuellement déclarés en 2019 sur l'outil « Declaloc », qui génère les n° d'enregistrement.





➤ LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS

Pour palier à cette réforme l'OT a accordé plus de temps en 2019 au classement de sa commune:

Forte augmentation de la demande :

52 meublés classés en 2019 pour 70 demandes effectués auprès de l'OT.

84 meublés classés sur Grimaud depuis 2015, 60% de ces 90 classés en 2019.

Classement de meublés de tourisme en 2019		Dont :
Nombre de meublés classés (au 28 octobre 2019)	TOTAL TTC	<ul style="list-style-type: none">• 37 en 1 étoile• 8 en 2 étoiles• 4 en 3 étoiles• 3 en 4 étoiles• 0 en 5 étoiles
52	5825€	

ON VOUS INFORME TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

> L'ESPACE PRO DU SITE INTERNET

→ On y retrouve toutes les informations utiles aux prestataires

Toute l'information pratique à destination des socio-professionnels de Grimaud.



PERSPECTIVES 2020....

- **REUNION D'AVANT SAISON : (avril 2020)**
 - Présentation des évènements de l'été
 - Présentation des nouvelles brochures
 - Eductour de présentation du village et de Port Grimaud, pour votre personnel saisonnier
- **REUNION DE FIN DE SAISON : (octobre 2020)**
 - Bilans de fréquentions touristiques
 - Bilan des actions de l'OMTAC sur le territoire pour l'année en cours et perspectives 2020.
 - Présentations des animations de fin d'année.
- **RENCONTRES INTERPROFESSIONNELLES : (juin 2020)**
 - Rencontre des socioprofessionnels de la commune de Grimaud chez un prestataire de la commune organisée par l'OMTAC.
- **NEWSLETTERS TRIMESTRIELLE :**
 - Restitution des veilles (juridiques, tendances actuelles) effectuées par l'OMTAC et communiquées par le biais d'une newsletter tous les 3 mois.
- **CONTINUATION DE LA MISSION DE CLASSEMENT DES MEUBLES ET D'ACCOMPAGNEMENT DES HEBERGEURS**
- **COMMUNICATION ET RELANCEMENT DE LA QUALIFICATION DES CHAMBRES D'HOTES DANS LE BUT DE TOUJOURS PLUS QUALIFIER L'OFFRE D'HERGEMENTS SUR LA COMMUNE**

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



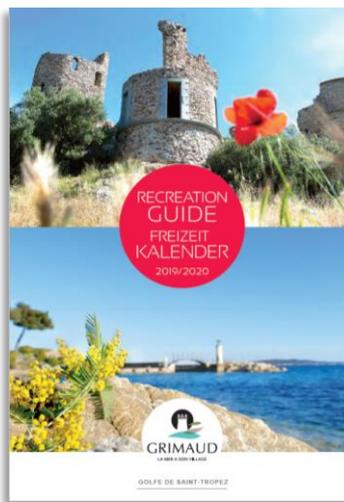
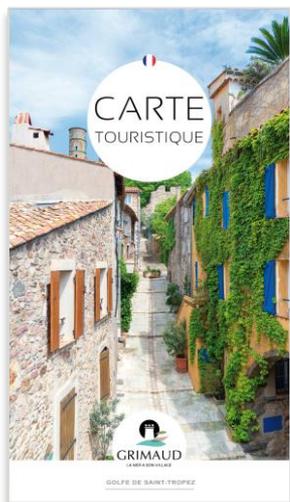
DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

Editions

DES OUTILS DE COMMUNICATION

GRIMAUD TOURISME

➤ NOS ÉDITIONS



30 000 ex. de plan en 3 langues

20 000 ex. de Guide des envies en 3 langues

Et en téléchargement sur notre site internet

ed'it yourself
moteur de publication

Distribution :

- Dans nos bureaux de Grimaud et port Grimaud Mairie et lieux culturels
- Chez les socioprofessionnels de la commune
- Dans les Offices de Tourisme du Golfe de Saint Tropez et du Var
- A la demande, par courrier

➤ POUR NOS ÉVÉNEMENTS ET ANIMATIONS

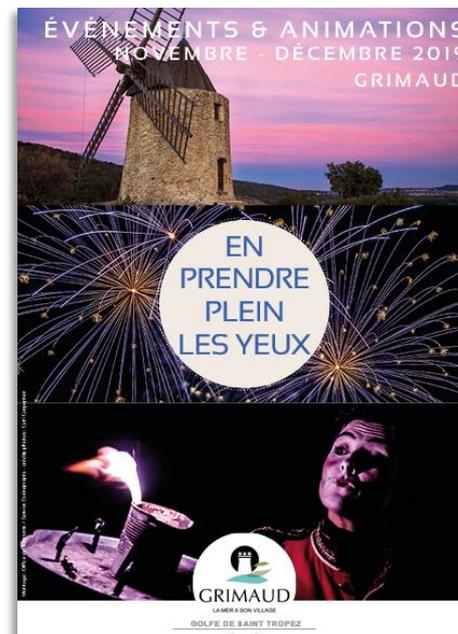


5 000 ex.



50 à 80 ex.

en fonction des saisons



De 2 500 à 7 500 ex.,
6 fois par an

- Une distribution dans la commune, et aux Offices de Tourisme de Saint-Raphaël à Bormes-les-Mimosas.
- Un affichage exceptionnel pour les événements importants (renforcé par des flyers et des akylux).

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME

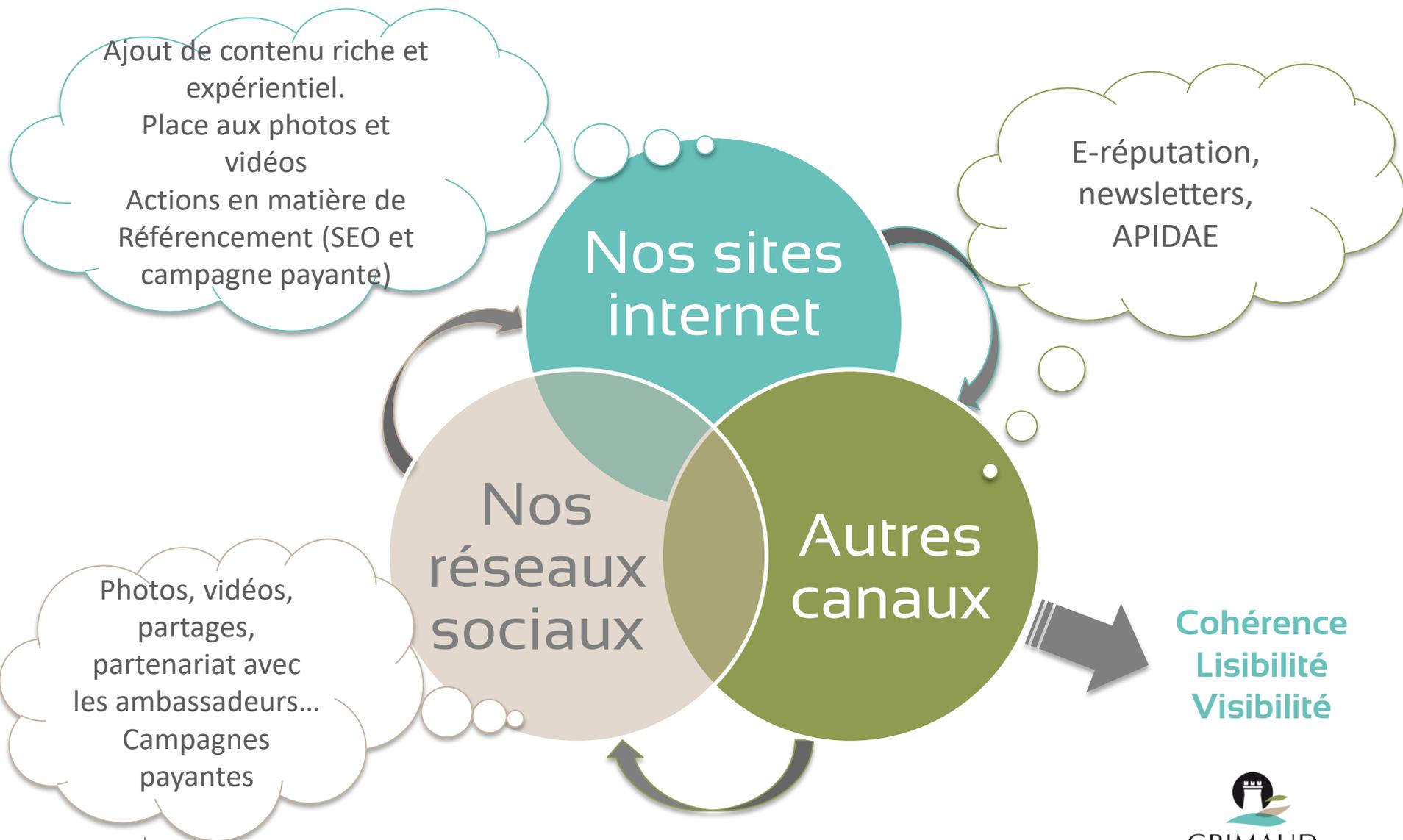


DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

Numérique

STRATÉGIE DE CONTENU

GRIMAUD TOURISME



DES CHIFFRES EN HAUSSE

GRIMAUD TOURISME

> LE SITE INTERNET DE DESTINATION



L'AUTOMNE À GRIMAUD

4 IDÉES POUR VIVRE CETTE SAISON COLORÉE !

EN SAVOIR PLUS



DES CHIFFRES EN HAUSSE

GRIMAUD TOURISME

➤ LE SITE INTERNET DE DESTINATION



Vue d'ensemble

Utilisateurs ▼ par rapport à Sélectionner une statistique

Toutes les heures Jour Semaine Mois

1 janv. 2019 - 15 nov. 2019 : Utilisateurs

1 janv. 2018 - 15 nov. 2018 : Utilisateurs

2 000

1 000

février 2019 mars 2019 avril 2019 mai 2019 juin 2019 juillet 2019 août 2019 septembre 2019 octobre 2019 novembre 2019

Sessions

41,90 %

192 336 / 135 543

Utilisateurs

39,44 %

145 982 / 104 690

Pages vues

49,01 %

281 162 / 188 686

Pages/session

5,01 %

1,46 / 1,39

Durée moyenne des sessions

-5,92 %

00:01:47 / 00:01:54

Taux de rebond

-15,37 %

15,12 % / 17,87 %

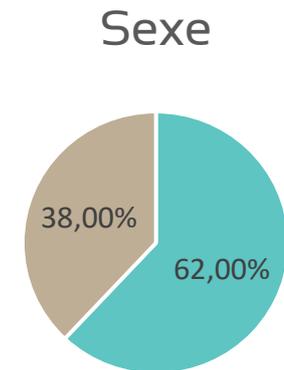
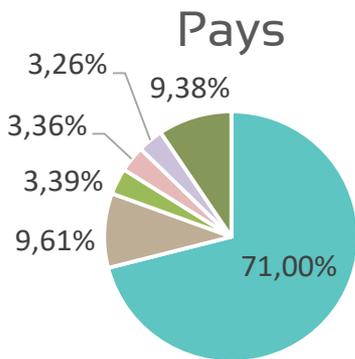
% nouvelles sessions

-1,86 %

75,53 % / 76,96 %

SITE INTERNET DE DESTINATION

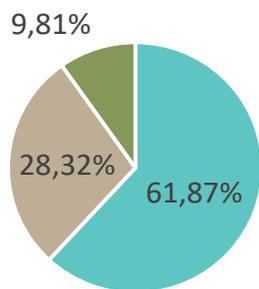
GRIMAUD TOURISME



■ France ■ Allemagne ■ Royaume Uni
■ Belgique ■ Etats-Unis ■ Autres

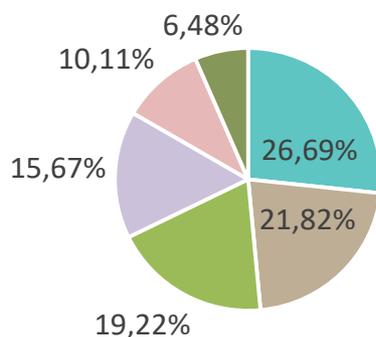
■ Femmes ■ Hommes

Appareils



■ Mobile ■ Ordinateur ■ Tablette

Âge



■ 25/34 ans ■ 35/44 ans ■ 45/54 ans
■ 55/64 ans ■ 65 ans + ■ 18/24 ans

À noter :

- ▶ Évolution utilisation mobile /2018 + **5,5%**
- ▶ Mobile + utilisé par les + jeunes

› TOP PAGES

#1 Côté Port Grimaud
(10835 pages vues)

#2 Agenda
(10770 pages vues)

#3 Grimaud 1, 3, 7 j
(7500 pages vues)



› LE BLOG

Mise en avant :

- › Expériences
- › Anecdotes
- › Légendes
- › Articles blogueurs



› ESPACE PRO

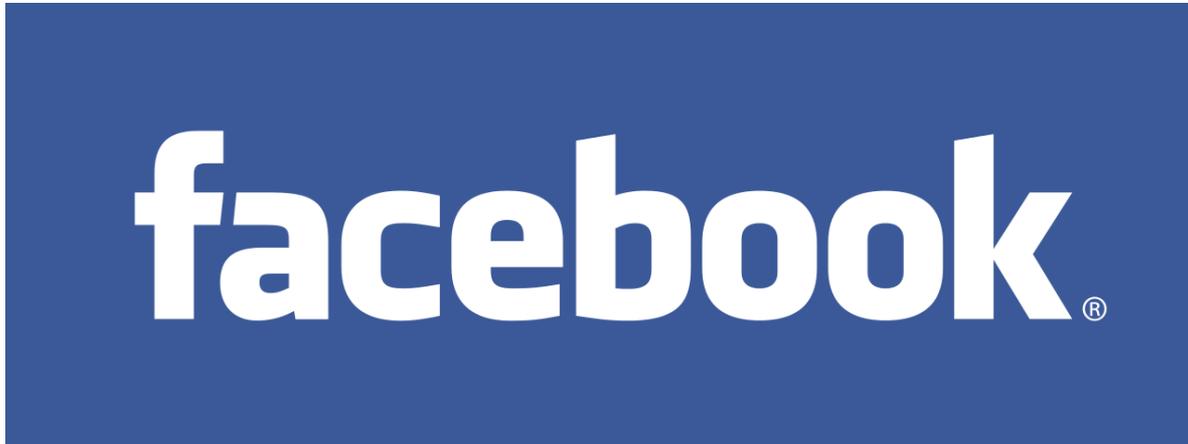
- › Espace hébergeurs
- › Infos MAJ
- › Partenariat photo
- › Partage animation
- › ...



➤ PERSPECTIVES 2020

Refonte du site internet

Penser mobile
Nouvelles expériences
Nouveaux contenus
Référencement naturel (SEO)
Optimisation navigation



FACEBOOK



FR **79%**
BE **8,5%**
DE **5,5%**
IT **3,8%**
GB **3,2%**

45/54ans **15%**
35/44ans **13%**
55/64ans **10%**
65ans + **9%**
25/34 ans **8%**

Femmes **58%**
Hommes **42%**



+ **15%** de fans / 2018
13 686 fans (nov 2019)

100

Taux d'engagement **8%** (moyenne janv à oct 2019)



Les événements, une formule qui marche
Création d'événement
Ajout événement extérieur OT à la liste

↑
TOP

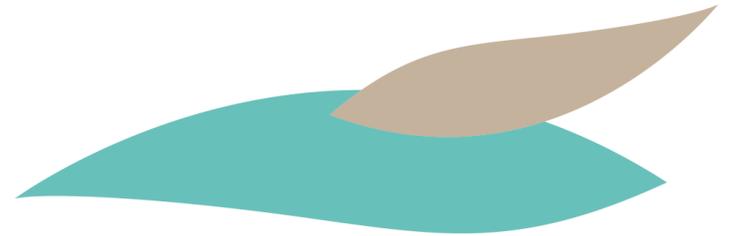
GRIMAUD TOURISME



Ponctuellement :
Live **feu artifices** 15 août
Annonce date **Eurofestival**

FACEBOOK

GRIMAUD TOURISME



Campagnes (publicités) ciblées



Optimisation d'un message à une période donnée



Page du site



Événement



Billetterie

Relance **crosspostage** auprès des socio-professionnels



Instagram

INSTAGRAM



FR	52%	35/44ans	28%
DE	7%	25/34 ans	25%
IT	5%	45/54ans	23%
GB	5%	55/64ans	10%
BE	4%	18/24 ans	8%

Femmes 59%
Hommes 41%



+ 58% de fans / 2018
8592 fans (nov 2019)



Taux d'engagement 11% (moyenne janv à oct 2019)



Travail régulier, varier les #
Liste de # pour 60 publications différentes



Publication stories :
• Live vidéo ou photo
• Préparer à l'avance

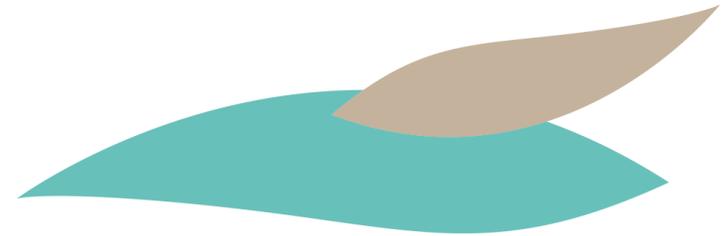


GRIMAUD TOURISME



INSTAGRAM

GRIMAUD TOURISME



Atteindre 10 000 fans  obtenir le **swipe up** (mars/avril 2020)

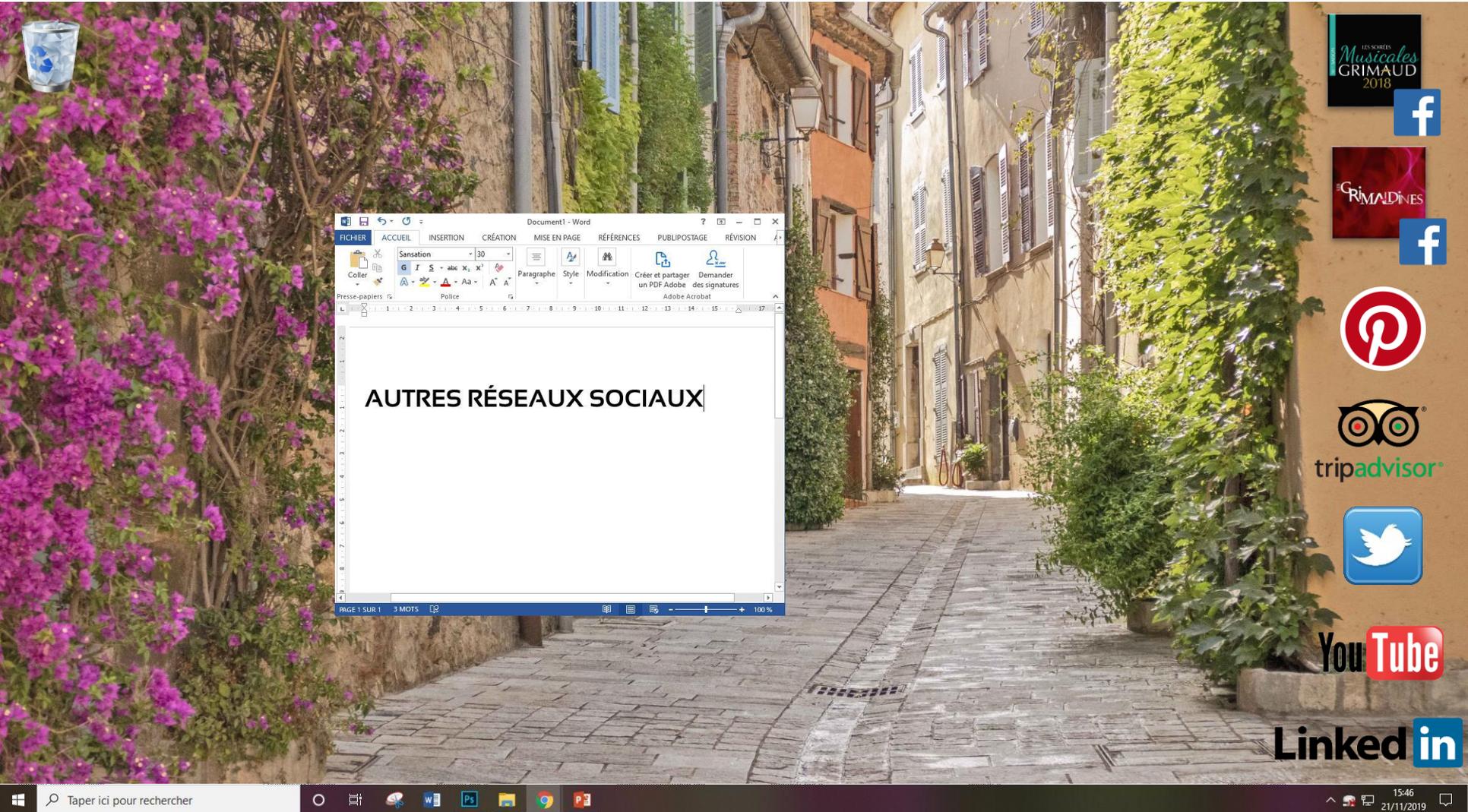
Rester une **source d'inspiration (instagrammable)**  les codes du choix d'une destination sont totalement revus pour les 18/35 ans

Fin des likes apparents à venir  suivre l'évolution du compte suite à ce changement



AUTRES RÉSEAUX SOCIAUX

GRIMAUD TOURISME



AUTRES RÉSEAUX SOCIAUX

GRIMAUD TOURISME

➤ HASHTAG DE DESTINATION



AUTRES RÉSEAUX SOCIAUX

GRIMAUD TOURISME

➤ VEILLE ET E-RÉPUTATION



32 pages gérées (Tripadvisor + Google My Business)

- Réponses/remerciements (mensuellement)
- Transmission au service accueil si suggestion/dysfonctionnement

Réception quotidienne « [Google Alerts](#) »

Veille quotidienne sur les [réseaux sociaux](#) & via 50 diffuseurs [d'infos numériques](#)

A PROPOS....

OMTAC GRIMAUD



DES ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

Presse et partenaires

➤ PRESSE ET BLOGUEURS

- **Participation à l'Instameet du Golfe de Saint Tropez, le 25 mai**
- **Accueil de 6 journalistes avec le groupe Madame Vacances**
Accueil à Port Grimaud et Grimaud (village) le 20 juin 2019,
- **Accueil d'un journaliste du magazine Kibлинд, à Port Grimaud le 18 octobre**

➤ SALON ET ÉVÉNEMENTS :

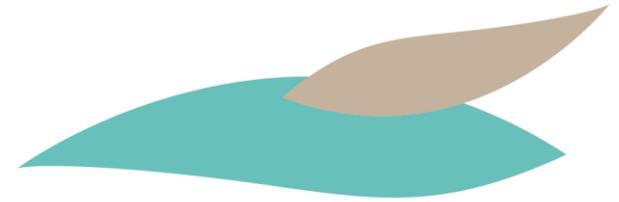
- **Présence de l'Office de Tourisme sur le HUBSIDE JUMPING :**
2 week-ends de l'Hubside Jumping, du 13 au 16 juin et du 27 au 30 juin
- **Coupe du monde de football féminin**
Accueil de 2 groupes, les 18 et 30 juin 2019 .
- **Les Automnales de Genève – Foire international du 8 au 17 novembre 2019**
Présence de l'OMTAC les 14 et 15 novembre.

A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DE LA GESTION DES EVENEMENTS ET ANIMATIONS



➤ LES SOIREEES MUSICALES DE GRIMAUD

- 10 concerts
- 3 lieux emblématiques de la commune : L'Eglise Saint Michel, la Chapelle des Pénitents, la Chapelle Notre Dame de la Queste
- 899 entrées en 2019, soit une fréquentation en baisse de 14,29 % à ce jour, ce qui nous ramène aux chiffres de 2017
- Une qualité de programmation toujours aussi prestigieuse avec des artistes de renommée internationale
- Un noyau de public fidèle
- Difficulté à renouveler la clientèle

En 2020 :

- 8 concerts prévus dès janvier,
- 4 lieux : + 1 concert à l'église de Port-Grimaud,
- un partenaire médias : France Bleu Provence.

17^{ème} SAISON

LES SOIRÉES
Musicales
GRIMAUD
2019

DIMANCHE 17 FÉVRIER
à 18 HEURES - EGLISE SAINT MICHEL
+ DE SÉRÉNADÉS EN CONCERTI +
Les « SCHESTES D'AMONON »
et Philippe DEFFREY (Violon)
Cécilia PALM, Sophie SAINT-BLANCAT (violons),
Emmanuel LECUREUX (violoncelle),
Fabrice PIERARD (alto)
Œuvres de MOZART, STAMITZ, GREGG,
TCHAIKOVSKI

DIMANCHE 3 MARS
à 18 HEURES - CHAPELLE DES PÉNITENTS
+ BEETHOVEN ÉTERNEL +
Bricolage de guitar Pierre RENCH
Quatre Solistes
*17 en sol mineur, opus 21 n°2 • La Tempête •
*15 en sol mineur, opus 28 • Pastorale •
*14 en do dièse mineur, opus 27 no 2 • Clair de Lune •
*11 en la mineur, opus 26

VENDREDI 5 AVRIL
à 21 HEURES - EGLISE SAINT MICHEL
+ DE MOZART À BRAHMS +
Paul MEYER (clarinette)
et « ADRINO ITALIAN STRING QUARTET »
Edwards ZISK et ILO PELLEGRINI (violons)
Benedita BUCKLEY (alto)
Daniela SCUTTERI (violoncelle)
Quintette avec clarinette de Mayor K. 581
de Wolfgang Amadeus MOZART
et en sol mineur opus 115 de Johannes BRAHMS

VENDREDI 17 MAI
à 21 HEURES - EGLISE SAINT MICHEL
+ BACHS +
Orgue à quatre mains
Christine BURNEL et Céline MICHELLE (organiste)
Œuvres de Johann Sebastian Bach, Johann Christoph
Friedrich Bach et Wilhelm Friedrich Ernst Bach

VENDREDI 14 JUIN
à 21 HEURES - CHAPELLE NOTRE-DAME DE LA QUESTE
+ VENTS D'EST, L'ESPRIT TAGANE +
Elio GREUTHER (saxophone), Ferruccio VIOI (guitar)
Œuvres de BACH, ESTE, FERRUCIO JANNONE,
DVOŘAK, SIBELIUS, RAVEL

VENDREDI 19 JUILLET
à 21 HEURES - CHAPELLE NOTRE-DAME DE LA QUESTE
+ AU PAYS DU FLAMENCO +
Juan CARLOS Quintette
Ana Juan CARMENA (guitar), EL ENCHÉ (flamenco)
Danielle PATRICK (flute), Kika TERRO (voix solistes)

VENDREDI 9 AOÛT
à 21 HEURES - CHAPELLE NOTRE-DAME DE LA QUESTE
+ DE CHOPIN À CHARLES AZNAVOUR +
ERIC BIRCHOTT (guitar)

VENDREDI 13 SEPTEMBRE
à 21 HEURES - CHAPELLE NOTRE-DAME DE LA QUESTE
+ QUATOUR PASSION +
Quatuor « MOZEGIANI »
Anatoly CHERYENIN et Igor BOJ (violons)
Laurence MARRASCH-Caban et François KEFFER (violoncelle)
Haydn Quatuor en ré mineur op. 76 no 2 • Les Quatuors •
Wolfgang Amadeus Mozart • « Kumpal » • « « « « «
du 2^{ème} quatuor, Debussy quatuor en sol mineur

DIMANCHE 6 OCTOBRE
à 18 HEURES - EGLISE SAINT MICHEL
+ HANDELS OUVRIÈRE EN CONCERTO +
Darius COMTE (organe)
Ensemble HANDELS (violons) Claire LANGELET
Concerte grand pour orchestre, concert pour organe
et orchestre de Georg Friedrich Handel

DIMANCHE 17 NOVEMBRE
à 18 HEURES - EGLISE SAINT MICHEL
+ SOWE ET VIRTUOSO +
Ensemble « Les Héritiers » • LES AMBASSADEURS •
Félix Jéru et Clément Alain BOUQUIN
Sofiane BOUJOU et Clément Alain BOUQUIN, Laurence MULLER
(alto), Séverine DANIEL (violoncelle), Ludovic COUATREAU
(contrebasse), Philippe LAFONTAINE (basse)
Cécilia PALM (flute), Philippe LAFONTAINE (guitar)

TARIF NORMAL : 25 € • TARIF RÉDUIT : 20 €
Créatif pour les enfants jusqu'à 10 ans inclus
(sur présentation obligatoire d'un justificatif)

GRIMAUD
LA MER À SON VILLAGE

INFORMATIONS : OFFICE DE TOURISME DE GRIMAUD • T 04 94 55 43 83
RÉSERVEZ VOS BILLETS EN LIGNE SUR : WWW.SOIREES-MUSICALES.COM
• Soirées Musicales de Grimaud • #maingrimaud

Sous la présidence d'honneur de Monsieur Alain BENEDETTO Maire de Grimaud, Conseiller Départemental et Président de l'Office Municipal de Tourisme et d'Animation Culturelle - Direction artistique : Philippe DEFFREY - Avec la participation de « CONNAISSANCE DE LA MUSIQUE »
Licence d'organisateur de spectacles musicaux de l'ONAC 3 027550

LES ÉVÈNEMENTS

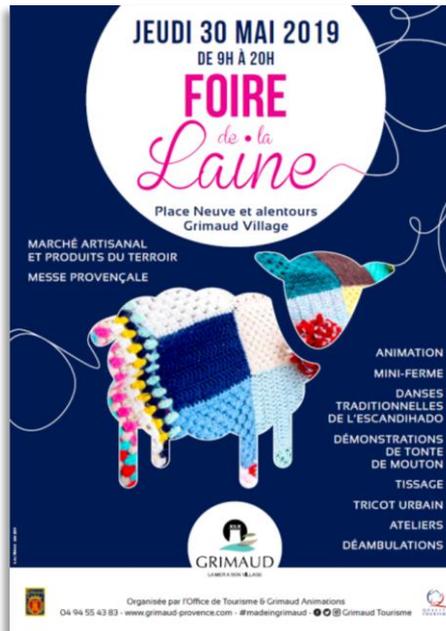
GRIMAUD TOURISME



- 1700 entrées en 2019 sur 2,5 jours de salon.

En 2020 :

- modification de la politique tarifaire.
- Nocturne le vendredi & le samedi soir.



- 700 visiteurs pour une fête traditionnelle, et 40 exposants forains.

En 2020:

- Thématisation autour d'un pays !



- Un premier concert sous le kiosque en 2019, et 200 spectateurs.

Un nouvel esprit pour 2020 :

- La Fête de la Musique célébrera les enfants, de 17h00 à 21h00 : ambiance musicale, goûter, ateliers musicaux et créatifs, jeux autour de la musique, boum, et concert pour enfants !



LES ÉVÈNEMENTS

GRIMAUD TOURISME

➤ LES GRIMALDINES

LES GRIMALDINES
DU 16 JUILLET AU 06 AOÛT 2019
17^{ÈME} FESTIVAL DES MUSIQUES DU MONDE & DES ARTS DE LA RUE DE GRIMAUD

CHAQUE MARDI À PARTIR DE 19H : SPECTACLES DE RUE (accès libre)
À 22H : CONCERT AU CHÂTEAU

16 JUILLET ➤ **KIMBEROSE**
23 JUILLET ➤ **ALAIN CHAMFORT**
30 JUILLET ➤ **TOURE KUNDA**
06 AOÛT ➤ **NOA**

NAVETTES GRATUITES au départ de Port Grimaud et des Blaquières

GRIMAUD LA MER À SON VILLAGE

INFOS & BILLETTERIE : OFFICE DE TOURISME DE GRIMAUD
04 94 55 43 83 • www.les-grimaldines.com • lesgrimaldines • #lesgrimaldines • #madeingrimaud

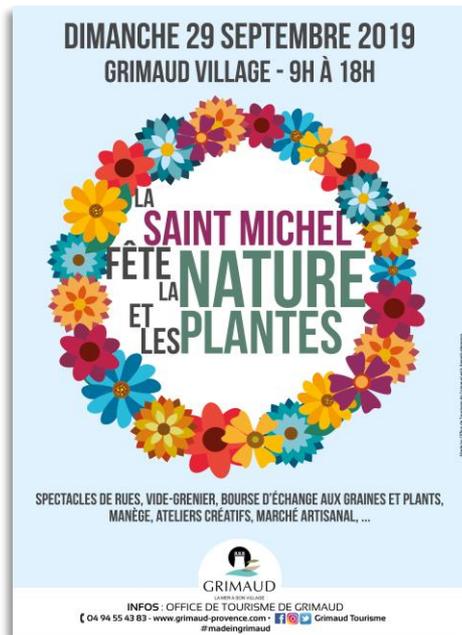
RÉSERVEZ VOS BILLETS EN LIGNE SUR WWW.LES-GRIMALDINES.COM

- 4 soirées alliant 1 spectacle payant au château et des animations de rues gratuites
- 1 975 entrées au château, soit une baisse de fréquentation de 7,6 % au château.
- Une diffusion de la documentation augmentée :
 - 35 000 dépliants, 400 affiches, 10 000 sets de tables, 50 akylux.
 - Renforcée par une page Facebook dédiée.
- **Nouveauté** : Navettes gratuites avec 15,23 % d'utilisateurs en moyenne

En 2020 :

- 4 dates : 21 & 28 juillet, 4 & 11 août
- Une nouvelle équipe à la tête de la direction artistique du festival

LES ÉVÈNEMENTS 2019



GRIMAUD TOURISME



- 3 jours de fête sur l'ensemble de la commune,

en 2020 :

- Reconduit dans un format nouveau. A découvrir très prochainement.

- 800 visiteurs autour d'une thématique : la nature & les plantes.
- Succès du vide grenier avec près de 50 exposants, et de nombreuses animations.

En 2020 :

- Changement de thématique, et découverte des métiers d'antan.
- Vide-greniers et marché artisanal reconduits !

Nouveauté 2019 !

LES ÉVÈNEMENTS EN 2019

GRIMAUD TOURISME

NOËL À GRIMAUD

Du 20 au 24 décembre 2019

Animations
gratuites
et en accès libre

PROGRAMME

- VEN 20** **UN NOËL PROVENÇAL**
18H00 : Conte provençal et chants traditionnels par l'Escandihado
Église Saint-Michel
- SAM 21** **LE NOËL DES ENFANTS**
De 14H00 à 18H00 :
- ❄ Grande bourse aux jouets - Jeux de société et jouets modernes ou anciens feront le bonheur des petits et des grands
 - Exposants : inscription obligatoire au 04 94 55 72 26
 - ❄ Balade en calèche dans le village
 - ❄ Jeux
 - ❄ Stand d'emballage de cadeaux de Noël par les Restos du Cœur
- Dès 15H00** : Vin chaud, chocolat chaud, goûter, crêpes et barbes à papa offerts
16H00 : Spectacle de magie sous le kiosque
17H00 : Arrivée du Père Noël en calèche - Pour immortaliser cet instant, les enfants sont attendus sous le kiosque, décoré pour l'occasion
Co-organisé par Grimaud Animations & l'Office de Tourisme
Place Neuve (Beausoleil si pluie)



GRIMAUD
LA MER À SON VILLAGE

INFOS : OFFICE DE TOURISME DE GRIMAUD

04 94 55 43 83 - www.grimaud-provence.com · [f](#) [i](#) [t](#) Grimaud Tourisme

#madeingrimaud



- DIM 22** **UN DIMANCHE FÉÉRIQUE**
14H00 : Histoire des 13 desserts et dégustation au Musée du Patrimoine
15H00 : Rallye photos de Noël, départ Place de l'Église
De 15H00 à 18H30 : Ateliers créatifs de Noël sur la Place de l'Église
- ❄ Fabrication de guirlandes de Noël en matériaux recyclés
 - ❄ Création d'un petit sapin naturel dans son pot et ses décorations
 - ❄ Création de petites marionnettes de Père Noël
 - ❄ Création d'un sapin en collage et relief au gré de l'imagination
- 16H00** : Lecture de contes de Noël par le CRET
16H30 : Noël aux Grandes Orgues avec Luc Antonini et André Gabriel à l'Église Saint-Michel
Co-organisé par le Service Culture et Patrimoine, Grimaud Animations & l'Office de Tourisme
Musée du Patrimoine, Place de l'Église & Église Saint-Michel
- LUN 23** **EN ATTENDANT NOËL**
De 16H00 à 19H30 :
- ❄ Atelier initiation cirque - Les enfants pourront découvrir les différentes techniques de cirque telles que le jonglage ou l'équilibre
 - ❄ Atelier maquillage - Pour se transformer le temps d'une journée en tigre, en princesse ou en petit lutin du Père Noël
- Dès 16H30** : Chamallows à faire griller sur nos braseros, vin chaud et chocolat chaud offerts
17H30 : Spectacle féérique de Noël - Dans une ambiance magique cette « Symphonie blanche » saura vous envoûter avec son ballet poétique qui s'élèvera à plusieurs mètres de hauteur lors d'un duo de tissu aérien...
18H30 : Christmas Dance Party - Venez participer à notre boom de Noël et à notre grande distribution de chocolats avec l'Association Etincelles
Dès 19H00 : Tartiflette géante (payant) à déguster sur place ou à emporter !
Co-organisé par Grimaud Animations & l'Office de Tourisme
Place Neuve
- MAR 24** **RÉVEILLON DE NOËL**
18H00 : Messe des familles et crèche vivante
22H45 : Procession de l'Escandihado, départ rue des Anciennes Écoles
23H00 : Messe de Noël et veillée provençale avec l'Escandihado
Co-organisé par la Paroisse de Grimaud et l'Escandihado
Église Saint-Michel

❄ Du 20 au 24 décembre, partagez vos photos féériques de Noël avec le #madeingrimaud et tentez de remporter l'un de nos nombreux lots ! ❄

VOS ÉVÈNEMENTS EN 2020

GRIMAUD TOURISME

2020
ANIMATIONS
& ÉVÈNEMENTS

JANVIER

- 05 TOURNOI FUTSAL
- 12 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 12** FESTIVAL DE THÉÂTRE
Les dimanches de la scène
- 12** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 13 VCEUX DU MAIRE et du Conseil Municipal
- 21 GALETTE DES ROIS de Grimaud Europe
- 31 TRUFFE & YOU 02/02

FÉVRIER

- 01 TRUFFE & YOU 02
- 04 CONFÉRENCE Grimaud Europe
- 09 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 09** FESTIVAL DE THÉÂTRE
Les dimanches de la scène
- 14** ESCAPADE LITTÉRAIRE
- 16** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 18** VISITE GUIDÉE
Le moulin à vent St-Roch
- 29 CARNAVAL

MARS

- 01 VIDE COMMUNE PROVENÇAL
- 03** VISITE GUIDÉE
La chapelle ND de la Queste
- 06** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 08 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 08** FESTIVAL DE THÉÂTRE
Les dimanches de la scène
- 14 TOURNOI DE FOOTBALL
- 27 SALON BIO
- 29 « Habitat de demain »

AVRIL

- 05** FESTIVAL DE THÉÂTRE
Les dimanches de la scène
- 05 MARATHON du Golfe de St-Tropez
- 10** ESCAPADE LITTÉRAIRE
- 11 COURSE AUX CŒUFS
- 11 TOURNOI INTERNATIONAL de Rugby
- 13
- 12 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 18 CONCERT D'ERYL PRAYER
- 21** VISITE GUIDÉE Port-Grimaud
- 24** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 26 JOURNÉE NATIONALE du souvenir de la déportation

MAI

- 01 ANNIVERSAIRE de l'Escandihado
- 01 TROPHÉE DE GOLF de la Ville de Grimaud
- 07 EUROFESTIVAL
- 10 Harley Davidson
- 08 COMMÉMORATION du 8 mai 1945
- 10 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 15** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 16 NUIT EUROPÉENNE DES MUSÉES
- 21 FOIRE DE LA LAINE
- 23 TOURNOI DE FOOTBALL
- 26** VISITE GUIDÉE
Le pont des fées
- 29 LE TEMPS DES PARTAGES
- 31 du CRET
- 30 TOURNOI DE BASKET
- 31

JUIN

- 05 SALON DU LIVRE
- 07 JEUNESSE
- 09** VISITE GUIDÉE
L'eau à Grimaud
- 14 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 18 ANNIVERSAIRE DE L'APPEL DU GÉNÉRAL DE GAULLE
- 19** LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 19 JOURNÉE NATIONALE DE L'ARCHÉOLOGIE : Le château
- 20 GALA GYMNASTIQUE RYTHMIQUE
- 21 LA FÊTE DE LA MUSIQUE célèbre les enfants
- 23 FEUX DE LA SAINT JEAN
- 27 BIO RALLYE
- 28 FÊTE DU MOULIN



VOS ÉVÈNEMENTS EN 2020

GRIMAUD TOURISME

2020
ANIMATIONS & ÉVÈNEMENTS

JUILLET

- 10 PATRIMOINE EN SCÈNE
- 12 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 14 FÊTE NATIONALE
- 21 LES GRIMALDINES
- 28 LES GRIMALDINES

AOÛT

- 04 LES GRIMALDINES
- 06 COMMÉMORATION SERGE FOUGÈRE
- 09 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 11 LES GRIMALDINES
- 14 FÊTE DU VILLAGE de Grimaud
- 17 FÊTE DU VILLAGE de Grimaud
- 15 COMMÉMORATION DU DÉBARQUEMENT en Provence

SEPTEMBRE

- 04 VERNISSAGE SALON DES PEINTRES
- 05 FÊTE DU SPORT ET DES ASSOCIATIONS
- 11 LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 13 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 18 DESSINE-MOI
- 20 UNE TOMATE
- 19 JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE
- 20 DU PATRIMOINE
- 27 FÊTE DE LA SAINT-MICHEL

OCTOBRE

- 09 LES SOIRÉES MUSICALES de Grimaud
- 11 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 11 FESTIVAL DE THÉÂTRE Les dimanches de la scène
- 16 ESCAPADE LITTÉRAIRE
- 20 VISITE GUIDÉE Les légendes de Grimaud
- 31 HALLOWEEN

NOVEMBRE

- 07 LOTO DE LA D.A.G
- 08 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 08 FESTIVAL DE THÉÂTRE Les dimanches de la scène
- 11 COMMÉMORATION DE L'ARMISTICE 1918
- 21 LOTO DU FC GRIMAUD

DÉCEMBRE

- 04 TÉLÉTHON
- 05 FÊTE DE LA LUMIÈRE
- 05 COMMÉMORATION DE LA SAINTE-BARBE
- 05 JOURNÉE NATIONALE d'hommage aux Morts pour la France pendant la guerre d'Algérie et les combats du Maroc et de la Tunisie
- 08 LE NOËL DU CRET
- 13 MARCHÉ BIO et zéro déchet
- 13 FESTIVAL DE THÉÂTRE Les dimanches de la scène
- 16 L'HEURE DU CONTE OU TOUT CONTE FÉE
- 19 FESTIVITÉS DE NOËL
- 24 NOËL AUX GRANDES ORGUES



A PROPOS....

GRIMAUD TOURISME



DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

➤ *Pourquoi, pour qui?*

Afin de toujours mieux recevoir le client et d'améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'État a créé la marque Qualité Tourisme™.

La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à la satisfaction du client. Gage de confiance, les prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant. Ce signe de reconnaissance permet au client donc de choisir en toute confiance des établissements touristiques qui offrent des prestations de qualité.

Parce qu'elle s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique, Qualité Tourisme™ vous accompagne tout au long du séjour du client : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme...

➤ *Les engagements?*

L'État et les professionnels du tourisme s'engagent :

Un accueil chaleureux

Un personnel attentif

La maîtrise des langues étrangères

Des prestations personnalisées

Des informations claires et précises

Une propreté et un confort assurés

La découverte d'une destination

Votre avis pris en compte

Être classé si le classement réglementaire existe sur l'activité (Hôtels, Résidences de tourisme, Offices de tourisme...),

Mettre en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-reputation...),

Être audité sur la base de référentiels nationaux (entre 250 et 600 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (3 ou 5 ans),

Atteindre un niveau de performance élevé lors de cet audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%) .

Qualité Tourisme™ : près de 5 500 établissements en France qui réservent un accueil et des services d'excellence.

Merci pour votre attention

Débat et échanges

