



Rapport d'activités 2022

Comité de Direction du 24 mai 2023

Office Municipal de Tourisme et d'Animation Culturelle de Grimaud
679 Route Nationale - (F) 83310 Grimaud - T +33 494 55 43 83 - F +33 494 55 72 20
info@grimaud-provence.com - www.grimaud-provence.com
SIRET 799 744 156 00016 - ROVS IM083190002

ACCUEIL ET INFORMATION

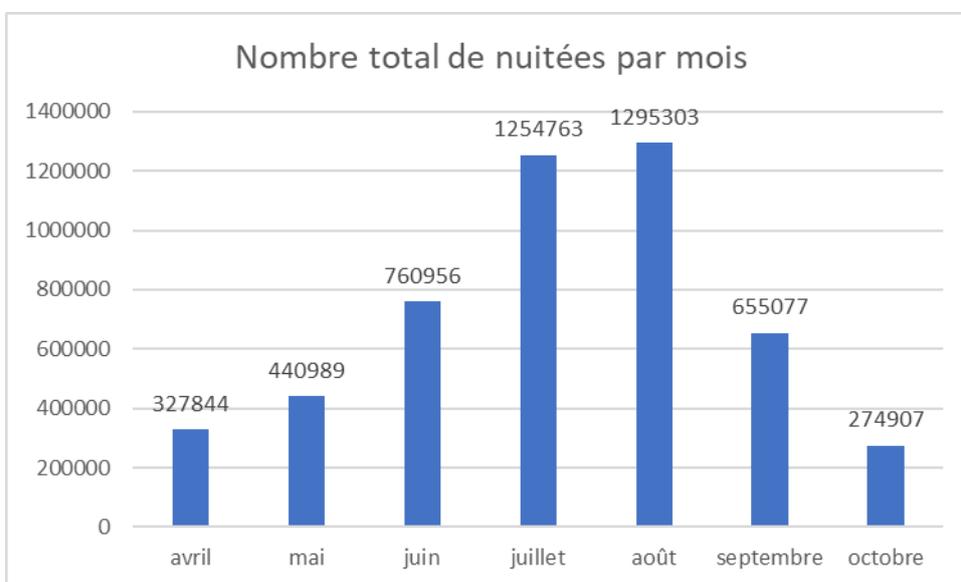
LA FREQUENTATION DU TERRITOIRE

L'Office de Tourisme souscrit à un dispositif basé sur les données mobiles des opérateurs téléphoniques. Il permet d'observer de façon détaillée la fréquentation de la commune et de la convertir en nombre de nuitées consommées sur le territoire.

Avec un total de 5 009 639 nuitées consommées à Grimaud entre le 1^{er} avril et le 31 octobre, la saison 2022 affiche de très bons résultats. Cela représente une hausse de 8,5% par rapport à 2019, dernière année de référence qui avait elle-même été remarquable.

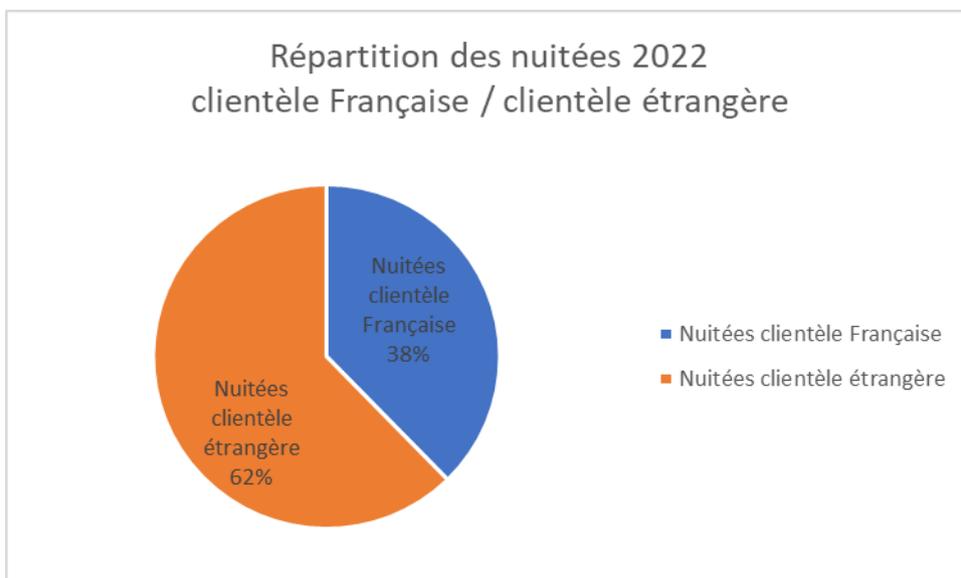
Ce nombre de nuitées comprend tant celles réalisées en hébergement marchand (hôtels, hôtellerie de plein-air, locations meublées, chambres d'hôtes) que non marchand (résidences secondaires, famille ou amis).

Dans le détail, juillet et août accueillaient toujours l'essentiel des nuitées et sont en hausse par rapport à 2019, au même titre que les mois de mai et juin. La fréquentation du mois de septembre est restée stable, alors qu'octobre connaissait une baisse.

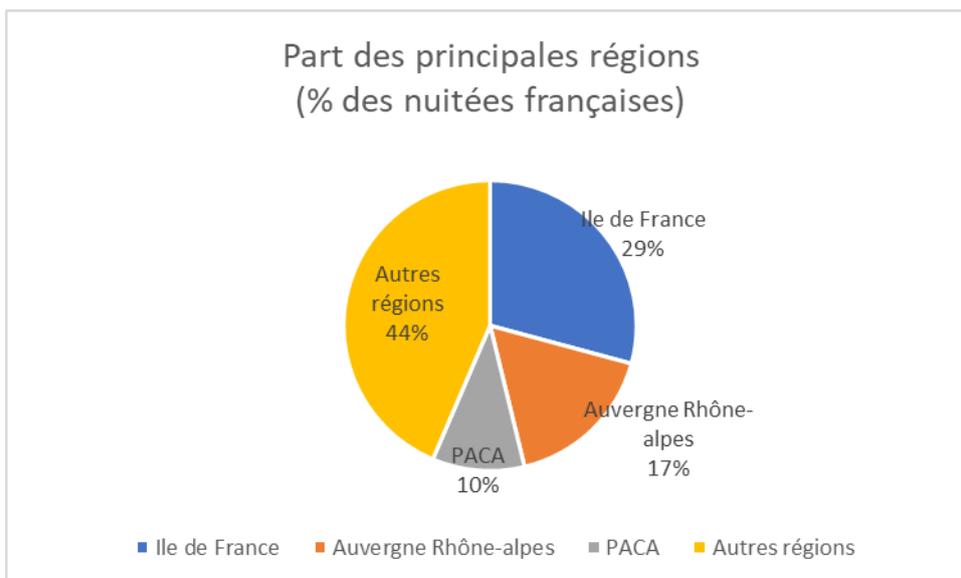


Dans le détail, plusieurs points sont remarquables :

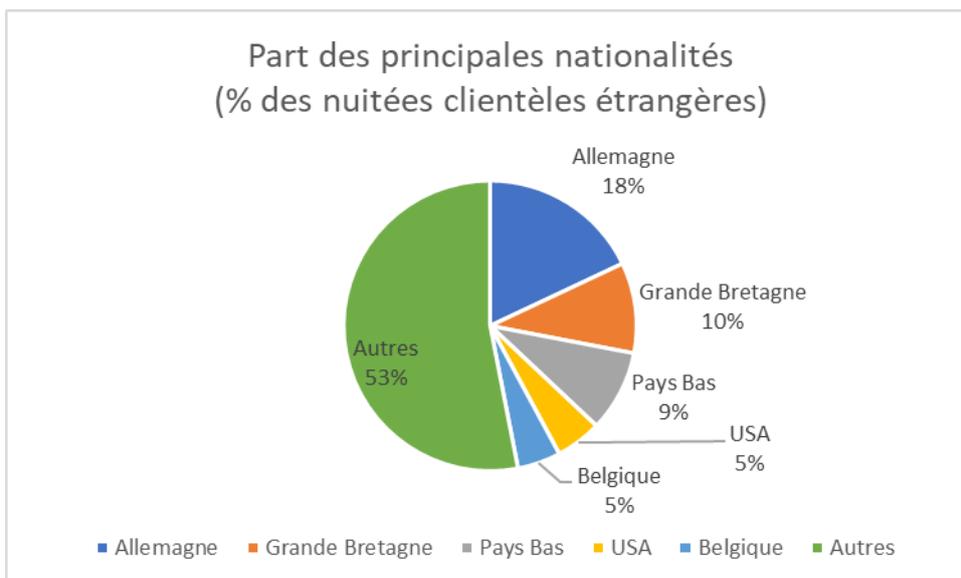
- Un volume de nuitées des clientèles étrangères supérieur à celui des clientèles françaises. Si cela s'explique notamment par une durée moyenne de séjour supérieure de la part des touristes étrangers par rapport aux français, elle est aussi le signe de l'attrait de notre destination, cette part étant supérieure à celle constatée dans le reste du département.



- 3 régions françaises concentrent 56% des nuitées réalisées par la clientèle française. Cette dernière a porté le démarrage de la saison (avril, mai) avant de connaître par la suite une baisse par rapport à 2019.



- Le retour en force de la clientèle étrangère, avec une forte hausse des nuitées britanniques, néerlandaises, américaines, belges et, dans une moindre mesure, allemandes.

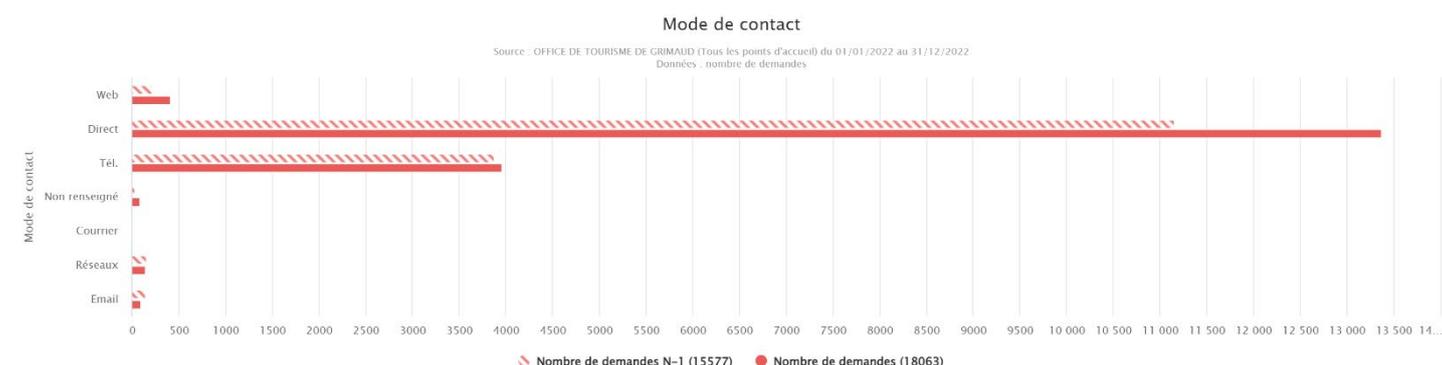


Les chiffres mesurés confirment donc que 2022 a été une saison exceptionnelle.

L'ensemble de ces chiffres doivent bien entendu être relativisés au regard de la conjoncture. Si les évolutions constatées pour chaque clientèle trouvent toutes une origine dans la situation post covid (ouverture des frontières, besoin de voyager, fin des contraintes sanitaires imposées, besoin de se libérer après la crise sanitaire, budget vacances renforcé par les non-départs en 2020 et 2021), d'autres causes plus spécifiques à chaque marché sont également à prendre en compte (dates de vacances, parité Euro / Dollar).

L'ACCUEIL ET LE CONSEIL EN SEJOUR

En 2022, **18 063 demandes d'informations** ont été traitées par l'Office de Tourisme tous canaux confondus, (+ 16% par rapport à 2021).



La fréquentation des bureaux d'information

L'Office de Tourisme accueille le public dans ses 2 bureaux d'information.

- **au village** : toute l'année, 6 jours sur 7 (7 jours sur 7 en juillet / août).
- **à Port Grimaud** : du 1^{er} avril au 30 septembre, 6 jours sur 7 (7 jours sur 7 en juillet / août).

Au total, **13 366 demandes ont été traitées** pour 27 852 personnes (+ 20% de demandes par rapport à 2021) :

- 6 342 au village.
- 6 231 à Port Grimaud.

Les autres modes de contact

Le conseil à distance évolue différemment selon les canaux :

- Une relative stabilité des demandes par téléphone (3 955, + 2%).
- Une hausse des demandes via le site internet (411, + 50%).
- Une baisse des demandes via les réseaux sociaux et par email (232).
- Un nombre de demandes par courrier postal insignifiant (13).



L'accueil hors les murs.

Le dispositif hors les murs a été déployé à 35 reprises, lors de manifestations ou au sein des établissements d'hôtellerie de plein air.

A cette occasion, 793 demandes ont été traitées (1 548 personnes).

L'ACTIVITE COMMERCIALE

	Ventes des produits de boutique	Billetterie des spectacles et des animations	 Pour le compte de Golfe de Saint-Tropez tourisme
2022	12 878,70 €	54 430,50***	131 dossiers traités 12 541 €
2021	8 155,40 €	39 033,50 €	159 dossiers traités 12 873,20 €
2020	2 262 €	17 812,50 €*	48 dossiers traités** 3 628,10 €
2019	2 523 €	68 093 €	107 dossiers traités 8 143,25 €

* : baisse résultant de l'annulation de la 18^e édition des Grimaldines et de 3 des 8 concerts des Soirées Musicales.

** : du 20 juin au 17 septembre 2020

***: annulation du concert de Cœur de Pirate prévu à guichet fermé.

L'activité commerciale évoluée à la hausse dans son ensemble :

Les ventes en boutique continuent à progresser, notamment grâce à de nouveaux produits (Totes bags), une meilleure mise en avant et des augmentations de tarifs.

Après un démarrage timide en début d'année (annulation d'un concert en raison des contraintes COVID), la fréquentation des Soirées Musicales est revenue à un bon niveau. L'organisation du concert anniversaire au Château le 15 juillet a naturellement augmenté la jauge disponible.

La billetterie des Grimaldines reste dans la moyenne des éditions avant COVID, à l'exception d'un concert prévu à guichet fermé, annulé par l'artiste le jour-même.

Les autres recettes concernent en particulier les locations d'emplacements sur les manifestations qui sont de plus en plus demandés.

LA DEMARCHE QUALITE

La qualité interne

Dans le respect de la marque Qualité Tourisme attribuée pour 5 nouvelles années en 2021, le management par la qualité engagé depuis 2016 est central dans le fonctionnement de l'OMTAC. Formation des nouveaux arrivants, client mystère, évaluation des actions, participation au réseau régional des référents qualité, ... la qualité est une préoccupation quotidienne dans les différentes missions de la structure.

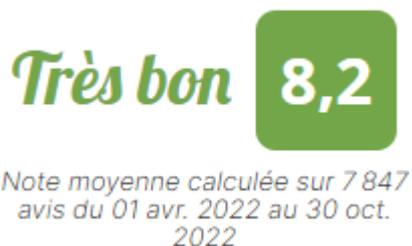
Cette politique porte ses fruits au regard des différents indicateurs internes (0 réclamation) et externes (Fairquest : 8,9/10, Google : 4,3 et 4,4/5, Trip advisor : 4,5/5).

L'évaluation de la satisfaction client : FAIRGUEST

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme, l'Office de Tourisme a souscrit à l'outil **Fairquest** qui analyse quotidiennement les avis publiés sur les principaux sites et réseaux sociaux, au sujet de

125 établissements et services grimaudois. Cela permet une **analyse fine de la satisfaction client**, du territoire jusqu'à un établissement précis.

8,2 : c'est la note de satisfaction moyenne portée par les clients au travers des 7 847 avis exprimés sur 125 prestations et sites touristiques grimaudois, du 1^{er} avril au 30 octobre.



LA FORMATION

Le personnel permanent a suivi 238 heures de formation au cours de l'année 2022.

Ces formations ont porté sur :

- La conception et le montage de vidéo,
- Le renforcement en langue étrangère,
- La rédaction de contenu,
- La formation et le tutorat interne,
- Les premiers secours,
- Le Home-staging à l'attention des hébergeurs,
- La maîtrise de progiciels.

RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

LA QUALIFICATION ET LE CLASSEMENT DE L'OFFRE POUR LES HÉBERGEMENTS DU TERRITOIRE

La procédure de classement s'est alourdie courant 2022 avec l'application d'un nouveau référentiel national plus complexe qui demande un temps de gestion allongé, de l'information à la délivrance du classement en passant par la visite d'inspection.

L'acquisition et la mise en œuvre progressive d'un outil de traitement numérique de la démarche ont été engagées.

Classement de meublés de tourisme et qualifications chambres d'hôtes en 2022

26

15 en ★
0 en ★★
8 en ★★★
2 en ★★★★
1 en ★★★★★
2 qualifications
chambre d'hôtes

Recette :
4 001,40 €

Classement de meublés de tourisme en 2021

14

9 en ★
2 en ★★
1 en ★★★
1 en ★★★★
1 en ★★★★★

Recette :
1 495 €

Classement de meublés de tourisme en 2020

15

3 en ★
4 en ★★
4 en ★★★
3 en ★★★★
1 en ★★★★★

Recette :
2 396,50 €

Classement de meublés de tourisme en 2019

48

34 en ★
8 en ★★
3 en ★★★
3 en ★★★★
0 en ★★★★★

Recette :
5 825 €



LES VISITES ET DIFFUSIONS DE DOCUMENTATION

Tout au long de la saison, les services de l'OMTAC (Animation et événements, Accueil et information) sont passés chez les hébergeurs, commerçants et prestataires de loisirs pour diffuser la documentation à l'attention de la clientèle et renseigner les équipes d'accueil sur l'actualité de Grimaud.

LES NEWSLETTERS

Des newsletters ont été envoyées chaque fois que nécessaire aux professionnels référencés, afin de relayer les informations ou initiatives locales, départementales, régionales ou administratives qui ont un lien avec l'activité touristique.

LA FORMATION DES PERSONNELS SAISONNIERS

Une première formation test a été organisée par la responsable accueil en début de saison à la demande de certains campings, afin de former les personnels saisonniers extérieurs au Golfe. Elle portait essentiellement sur l'organisation et les services du territoire, ainsi que sur les outils disponibles pour renseigner la clientèle.

L'utilité de cette formation a été reconnue et le format apprécié par les 8 stagiaires participants.

LA GESTION DE LA TAXE DE SEJOUR POUR LE COMPTE DE LA MAIRIE DE GRIMAUD

Depuis le 1er décembre 2022, la commune a délégué la gestion de la Taxe de séjour pour son compte. Un poste a donc été créé afin de gérer la Taxe de séjour avec les services municipaux, assurer le classement des meublés et la labellisation des chambres d'hôtes.

Cette organisation permet notamment :

- De développer la recette de Taxe de séjour en améliorant le suivi de la collecte.
- D'offrir une meilleure qualité de service aux usagers.
- Une meilleure tenue des bases décaloc et taxe de séjour par un meilleur rapprochement et contrôle des données : identification des incohérences et des resquilleurs.
- Une meilleure équité entre les hébergeurs.

LES FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENTS EN MATIERE DE COMMUNICATION DIGITALE

Trois ateliers ont été programmés et proposés aux prestataires touristiques grimaudois. Aucun n'a réuni suffisamment d'inscrits pour pouvoir être tenu.

Sur cette base, un sondage sera organisé début 2023 afin d'évaluer la demande réelle dans ce domaine et repositionner notre offre si nécessaire.



EVENEMENTS ET ANIMATIONS

- *Truffe en Fête* : les 5 et 6 février 2022
+ de 4 000 visiteurs



- *Les Soirées Musicales de Grimaud* :
1 042 spectateurs payants sur l'année



- *Foire de la Laine* : le jeudi de l'Ascension, 26 mai 2022
2 500 visiteurs après 3 ans d'absence



- *Fête de la Musique* : le mardi 21 juin 2022
800 spectateurs et 130 billets vendus en avant-première pour le festival des Grimaldines



► *La Guinguette de Grimaud* : le jeudi 14 juillet 2022
400 visiteurs



► *Cinéma au Château* :
1 288 spectateurs, malgré une séance annulée en raison du mauvais temps



► *Les Grimaldines* :
1 277 spectateurs sur 3 concerts (annulation du concert de Cœur de Pirate),
et plus de 10 000 visiteurs dans les rues du village

Mardi 19 juillet



Anggun

Mardi 26 juillet



Cœur de Pirate

Mardi 2 août



**André Manoukian
& les Balkanes**

Mardi 9 août



Santrofi

• *La Fête du Village* : le lundi 15 août 2022

500 visiteurs sur la Place de l'Église



• *La Fête du Village* : le mercredi 17 août 2022

La Fête du Village du 17 août a été annulée du fait des intempéries.

• *Les Médiévales de Grimaud* : les 26 et 27 août 2022

5 260 visiteurs

NOUVEAUTE



• *La Fête de la Saint-Michel* : le dimanche 25 septembre 2022

1 000 visiteurs



• *Noël au moulin* : le samedi 17 décembre 2022

1 500 visiteurs



COMMUNICATION ET PROMOTION

LA COMMUNICATION NUMERIQUE

Le site Internet de destination

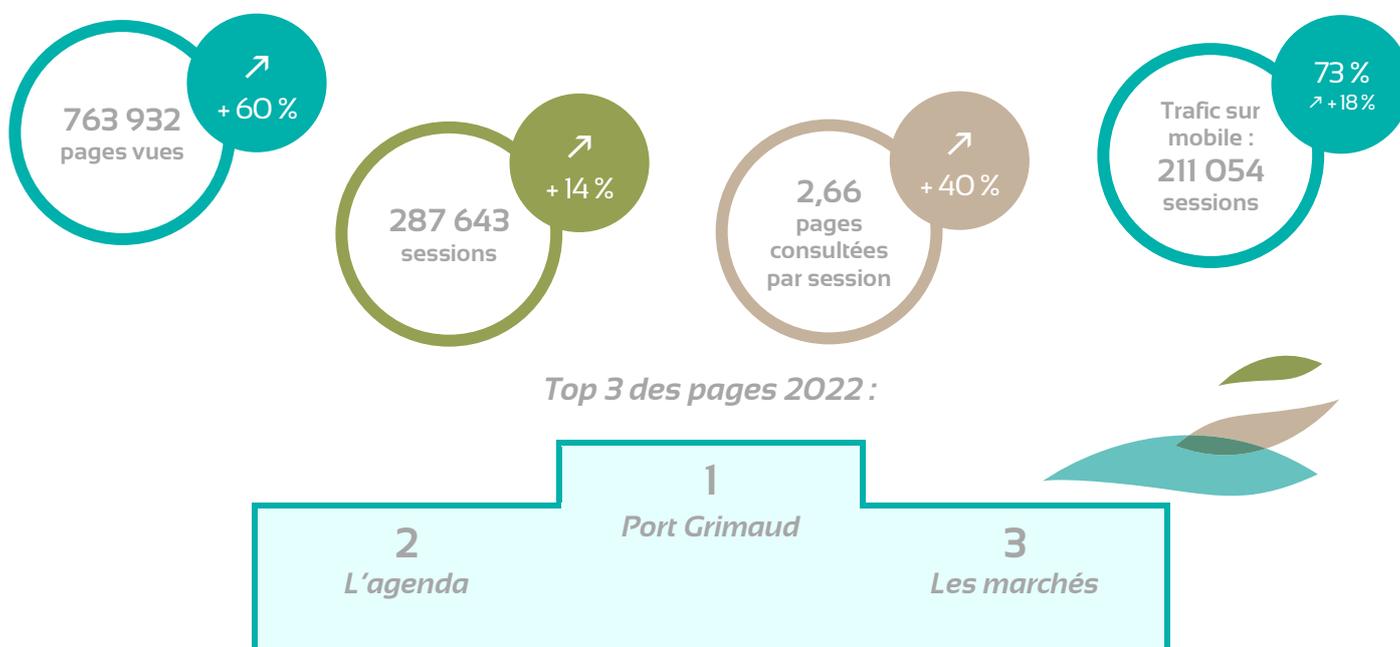


Données grimaud-provence.com 2022 – Source Google Analytics

Suite à sa refonte complète en 2021, le site internet, à la fois outil de valorisation touristique au service de l'attractivité de Grimaud et outil d'aide à l'organisation avant et pendant le séjour, a continué à être amélioré en termes de contenu et de référencement.

Le trafic constaté s'améliore quantitativement et qualitativement, confirmant son importance pour la valorisation de Grimaud et l'intérêt porté par le public.

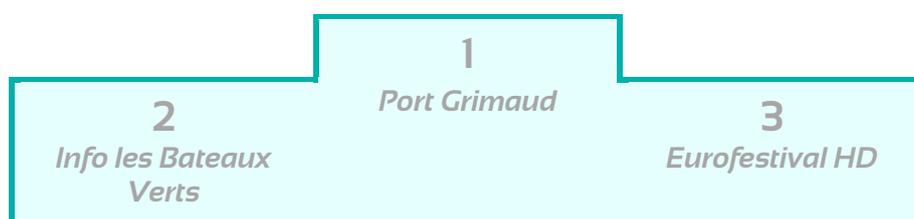
[La version française - grimaud-provence.fr](http://grimaud-provence.fr)



[La version anglaise - grimaud-provence.uk](http://grimaud-provence.uk)



Top 3 des pages 2022 :



[La version allemande - grimaud-provence.de](http://grimaud-provence.de)



Top 3 des pages 2022 :



Le suivi du trafic des versions anglaise et allemande n'a pas été techniquement possible avant le mois de juillet. Le comparatif avec 2021 est donc impossible.

Dans toutes les versions, la part du trafic sur mobile est croissante. Rapporté aux données relatives au trafic mensuel, cela confirme le rôle des sites internet lors de la consommation du séjour comme source d'informations.

Le site Internet du festival des Grimaldines

Le site du festival, entièrement revu en 2021, confirme son attractivité :



Top 3 des pages 2022 :



Les réseaux sociaux



Facebook

22 241 abonnés / + 15,5 %

La valeur sûre

Facebook est utilisé pour mettre en avant de beaux visuels de la commune ou d'événements (images ou vidéos). Nous souhaitons y partager de belles histoires.

Nous privilégions les contenus qui ont pour habitude d'intéresser les fans. L'Office mène également un travail sur les événements Facebook qui permettent de partager plus d'informations ciblées, car les gens font eux-mêmes la démarche de se dire « intéressés » par l'évènement.



Instagram

17 047 abonnés / + 12,4 %

L'incontournable

Impossible de parler à notre clientèle touristique sans être sur Instagram. Nous y partageons de beaux visuels, pour la plupart pris par des visiteurs, pour mettre en avant Grimaud via des sélections de hashtags, afin d'étendre notre impact. Nous travaillons sur les stories pour des mises en avant spécifiques (événement, bon plan...).



Cirkwi

8 303 consultations

964 téléchargements

1 534 impressions

Le spécialisé

Réseau social de la randonnée et de la balade.

Tous les circuits de Grimaud y sont disponibles gratuitement. Outre les circuits de randonnée, l'Office propose aux usagers des balades thématiques selon la saison (bougainvillées, agrumes).

#MadeinGrimaud

+ de 6 400 publications sur Instagram taguées avec notre hashtag

De nouvelles webcams

Deux nouvelles webcams panoramiques sont opérationnelles depuis décembre 2022 au village et à la Capitainerie de Port Grimaud.

Elles valorisent les deux facettes du territoire grimaudois par le biais de l'image à travers nos supports digitaux :

- › Côté mer : l'entrée de Port Grimaud, les plages et le Golfe de Saint-Tropez ;
- › Côté terre : le village de Grimaud (dominé par son château), le massif des Maures et la plaine.

La qualité de diffusion et des fonctionnalités associées via l'interface utilisateur permettent aux visiteurs de se faire une idée de la qualité de nos paysages, aux habitués (résidents secondaires) de voir régulièrement leur lieu de villégiature, aux sportifs d'apprécier les conditions météorologiques et de mer,

Les flux des deux caméras ont été mis à disposition des socioprofessionnels pour qu'ils puissent les intégrer à leurs sites et ainsi valoriser le cadre de leurs activités.



LES EDITIONS TOURISTIQUES

Le Guide Pratique 2022 a été édité à 11 000 exemplaires en Français et 4 000 exemplaires en Anglais / Allemand. Il a été diffusé dans les accueils, auprès des prestataires grimaudois et des OT du Var.

Les stocks de plans touristiques (FR, DE, GB) étant suffisants pour la saison 2022, ils n'ont pas fait l'objet d'une réédition.

LA COMMUNICATION EVENEMENTIELLE

► Les programmes bimestriels et les affiches mensuelles réalisées en interne



Programmes :

Janvier/Février - 16 pages : 2 500 exemplaires
Mars/Avril - 16 pages : 2 500 exemplaires
Mai/Juin - 20 pages : 5 000 exemplaires
Juillet/Août - 20 pages : 7 500 exemplaires
Septembre/Octobre - 16 pages : 7 500 exemplaires
Novembre/Décembre - 12 pages : 2 500 exemplaires

Affiches mensuelles :

Chaque mois, le programme des animations :

- Format A3 : 50 exemplaires
- Format A2 : 10 exemplaires

Distribution :

Affichage dans les Offices de Tourisme, dans le village et envoi par courrier d'une affiche A3 aux OT du Golfe.

Dépôt des dépliants chez les socioprofessionnels de Grimaud et de Port Grimaud (d'Avril à Octobre) + lieux culturels et Mairie + envoi courriers aux chambres d'hôtes.

LES RELATIONS PRESSE

Les communiqués

A l'occasion de chaque événement organisé par l'OMTAC, un communiqué de presse est envoyé aux rédactions régionales, ainsi qu'aux rédactions nationales pour les plus importants.

Les collaborations

L'OMTAC a collaboré avec la Maison du Tourisme du Golfe de Saint-Tropez à l'occasion de l'accueil d'un journaliste d'Alpentourer (magazine loto allemand).

Un accueil spécifique a également été organisé en octobre avec l'Agence Purple Summer pour 7 journalistes anglais (presse écrite) sur le village et son patrimoine.

Enfin, l'OMTAC a cofinancé avec le groupe Homair le tournage de l'émission « La grande balade au soleil » entièrement consacrée à Grimaud (2 x 26 minutes), et diffusée sur les chaînes du groupe RTL au Luxembourg.



LE COMITE DE DIRECTION

TITULAIRES

M. Alain BENEDETTO
Président
Maire de Grimaud

Mme Anne KISS
Vice-présidente • Adjointe au Tourisme

Mme Den TUNG

Mme Sophie SANTA-CRUZ

Mme Dominique FLORIN

M. Christophe ROSSET

Mme Sylvie FAUVEL

Mme Ruth ZAUGG

M. David LUFTMAN

M. Sébastien CADIEU

Mme Sylvana CARDAILLAC

M. Stefano SIMONETTI

Mme Emilie LECCIO

SUPPLEANTS

M. Jean-Marc ROLAND-ROCCHIA

Mme Natacha SARI

M. Romain CAIETTI

M. François BERTOLOTTO

Mme Janine LENTHY

Mme Claire VETAULT

Mme Nicole MALLARD

M. Maxime DUPUY

Mme Karine RABEAU

Mme Julie GARCIA

M. Rémi MESNIL

M. Christophe SANNA

M. Gino COLANESI

Collège des Elus

Collège des Socio-professionnels



L'EQUIPE en 2022

M. Alain BENEDETTO
Président
Maire de Grimaud



Mme Anne KISS
Vice-présidente
Adjointe au Tourisme



Sébastien LAFON
Depuis le 01/02/22



direction@grimaud-provence.com

Véronique HENRI
Assistante de direction
Régisseuse principale



administration@grimaud-provence.com

Nathalie VITRANT
Responsable Accueil
Référente Qualité Tourisme



responsableaccueil@grimaud-provence.com

Guillaume LELARD
Responsable du pôle
« Evénements & Animation »



evenements@grimaud-provence.com

Valérie PFEIFFER
Conseillère en séjour,
Création de contenus,
Responsable boutique



accueilconseil@grimaud-provence.com

Gilonne HUET puis
Maya DE CHASSEY
Chargée d'animation



animation@grimaud-provence.com

Victor GOMES
Conseiller en séjour
en alternance)



info@grimaud-provence.com

Marion AGNES
Chargée de la communication
numérique



tourisme@grimaud-provence.com

Agents en cumul d'emploi public

- Cécile PORTA • Finances
- Carole FAUDON • Finances
- Corinne RIEU • Marchés publics
- Jimmy GALLET • Informatique
- Hélène TYACK • RGPD

Chloé VIAC
Gestionnaire Taxe de séjour,
Référente Classement des meublés



services@grimaud-provence.com

CARTE D'IDENTITE DE L'OMTAC DE GRIMAUD

- › STATUT JURIDIQUE : EPIC régi par un conseil d'administration composé de 13 membres (7 élus municipaux et 6 socio-professionnels)
- › DATE DE CREATION : 16 décembre 2013
- › PRESIDENT : M. Alain BENEDETTO, Maire de Grimaud, Conseiller départemental du Var
- › CLASSEMENT : Catégorie 1
- › SIEGE : 679, Route Nationale - 83310 Grimaud
- › BIT : Les Terrasses de Port Grimaud - 667, rue de l'Amarrage - Port Grimaud 2
- › BUREAUX ADMINISTRATIFS : Immeuble Beausoleil - 850, Route Nationale - 83310 Grimaud
- › DIRECTION : Sébastien LAFON à compter du 1^{er} février 2022
- › EFFECTIF : 8 salariés permanents • 1 contrat d'alternance • 4 saisonniers



NOS LABELS

