GUIDE DU PARTENAIRE – 2024

OFFICE DE TOURISME DE MOUSTIERS-SAINTE-MARIE

Place de l'Eglise, BP 1 - 04360 Moustiers Sainte Marie
www.moustiers.fr - info@moustiers.fr
Tél. : 04 92 74 67 84

QUALITÉ TOURISME

PROVENCE
ENJOY THE UNEXPECTED

QUI SOMMES NOUS ?

L'Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie fait partie de la Société d'Economie Mixte de Développement Touristique de Moustiers et du Verdon (SEMDTMV).

La SEMDTMV se compose de six structures :

- L'Office de Tourisme, labellisé Marque Qualité et classé en catégorie 1,
- Le camping du Domaine du Petit Lac,
- La base nautique Cadeno Plage, sur le lac de Sainte Croix avec location de bateaux à pédales, canoës et kayaks,
- La base nautique de l'Etoile, à l'entrée des Gorges du Verdon avec location de bateaux à pédales, canoës, kayaks et bateaux électriques,
- Le Musée de la Faïence,
- Salle d'Exposition de l'Ancien Presbytère.

La SEMDTMV est une société d'économie mixte, dont l'objet social est le développement économique et touristique de Moustiers et du Verdon. L'actionnaire principal avec 85 % du capital est la commune de Moustiers. Les 15% restants appartiennent à des actionnaires privés.

- Le Président de la SEM DTMV : Marc Bondil
- Le Conseil d'Administration : composé de 4 représentants de la municipalité et un représentant des actionnaires privés
- Le Directeur Général de la SEM DTMV : Pierre-Yves Chevaly
- L'Assistante de direction : Pascale Amiel

UNE EQUIPE A VOTRE ECOUTE

- **Pierre Yves Chevaly** : *Directeur général SEM DTMV*
  direction@moustiers.fr
- **Aleksandra Luciani** : *Directrice adjointe, responsable Qualité, référant partenaires, éditions, conseillère en séjour*
  aluciani@moustiers.fr
- **Emilie Lambinet** *: Chargé web et communication, relations presse, conseiller en séjour*
  webcom@moustiers.fr
- **Pauline Delcuvellerie** *: Coordinateur événementiel, conseillère en séjour*
  evenementiel@moustiers.fr
- **Elsa Leibenguth** : *Conseillère en séjour, guide conférencier*
  eleibenguth@moustiers.fr
- **Lucas Daelman :** *Conseiller en séjour, guide conférencier*
  ldaelman@moustiers.fr
- **Clara Charrier** : *Conseiller en séjour, coordinateur activités plein air*
  ccharrier@moustiers.fr

NOS MISSIONS ET NOS OBJECTIFS

- Accueillir, informer les visiteurs et leurs donner accès aux informations touristiques
- Promouvoir et présenter la destination
- Coordonner et développer les relations entre les partenaires touristiques du territoire
- Valoriser, dynamiser et animer le territoire :

  → Nous organisons diverses manifestations.
  → Nous apportons une aide logistique à nos partenaires et les associations du village lors d'événements.
  → Nous centralisons toutes les dates d'animations proposées par nos associations et les diffusons via la base des données APIDAE, notre site internet, la page Facebook et nos supports papier. Nous les envoyons également via une newsletter à tous nos partenaires, les Offices de Tourisme des alentours, les socioprofessionnels du secteur et notre fichier client. Ces informations remontent sur le site internet de notre département et de la Région Sud.
  → Nous communiquons sur les animations proposées par nos partenaires privés via la base des données APIDAE, notre site internet, la page Facebook et nos supports papier. Nous les envoyons également via une newsletter à tous nos partenaires, les Offices de Tourisme des alentours, les socioprofessionnels du secteur et notre fichier client. Ces informations remontent sur le site internet de notre département et de la Région Sud.
  → Nous assurons le suivi de la qualité et du classement de notre base d'hébergement.
  → Nous proposons gratuitement des ateliers numériques à nos partenaires.

LA DEMARCHE QUALITE

QUALITÉ TOURISME

L 'Office de Tourisme de Moustiers-Sainte-Marie est engagé dans la démarche nationale « Qualité Tourisme » des Offices de Tourisme et a obtenu la certification en 2021. L'Office de Tourisme souhaite mieux accueillir, mieux conseiller et mieux satisfaire ses visiteurs et pour cela il s'engage à :

1. Veiller à son environnement.
2. Comprendre et anticiper les attentes de chacun.
3. Offrir des informations claires.
4. Traiter chaque visiteur comme son invité.
5. Faire que toute prise de contact soit unique.
6. Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer.

CLASSEMENT CATÉGORIE I

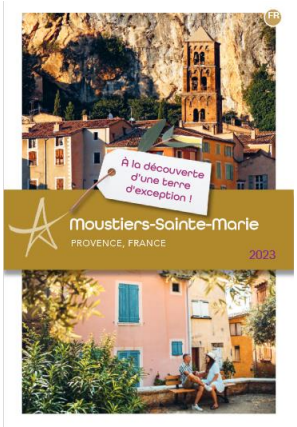
OFFICE DE TOURISME CLASSÉ
Catégorie I
2017 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME

Depuis octobre 2017 notre office est classé en **Catégorie I** qui est la catégorie la plus importante. Pour l'obtenir nous étions obligés de prouver que nous proposons des services variés, développons une politique de promotion ciblée et disposons d'outils d'écoute et d'amélioration de la qualité des services rendus. Nous disposons d'une équipe renforcée et déployons une promotion d'envergure nationale ou internationale. Nous avons obtenu le renouvellement du classement en **juin 2022**.

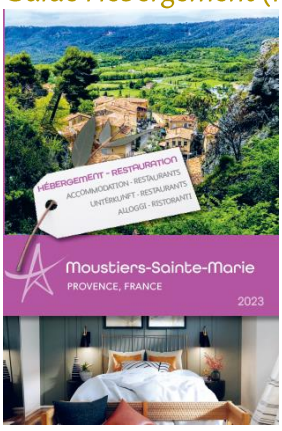
NOS SUPPORTS PROMOTIONNELS

SUPPORTS PAPIER

Guide découverte (FR, ENG)

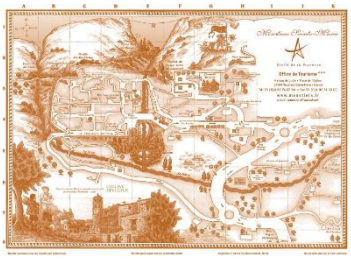


Guide Hébergement (FR, ENG, ALL, IT)



Plan Destination Verdon

Plan de Moustiers



SUPPORTS NUMERIQUES

Page Internet

ww.moustiers.fr

Page Facebook

Page Instagram

QUELQUES CHIFFRES 2023 (de janvier à septembre) :

- 361 jours d'ouverture
- 41 706 visiteurs sont venus à l'office
- Plus de 28 750 visiteurs renseignés (comptoir, téléphone, mail)
- 17 000 brochures éditées (2 types + 2 langues) et 10 000 plans
- Facebook : 22 700 abonnés,
- 8 757 abonnés sur Instagram,
- 426 000 connexions uniques sur www.moustiers.fr et plus de 1 780 362 pages vues,
- 163 partenaires

VOS AVANTAGES A ETRE **NOTRE** PARTENAIRE :

- ✓ Visibilité sur le site web de l'Office de Tourisme www.moustiers.fr . Chaque partenaire bénéficie d'un encart dédié à son activité.
- ✓ Parution sur les éditions (FR/ENG/ALL/ITA) de l'Office de Tourisme. Ces éditions sont remises au comptoir, adressées sur demande par courrier ou courriel, téléchargeables sur notre site internet.
- ✓ Partage de vos nouveautés que vous nous avez communiqué sur nos réseaux sociaux.
- ✓ Un espace partenaire vous est réservé sur le site web de l'Office de Tourisme. Chaque partenaire peut consulter les activités de l'Office de Tourisme et le guide du partenaire.
- ✓ Visibilité de votre activité sur Apidae, base de données touristique régionale et nationale consultée par les professionnels du tourisme.
- ✓ Mise en libre-service de vos brochures.
- ✓ Pendant les périodes d'une grande fréquentation touristique (longs weekends, juillet, août) vos disponibilités sont communiquées directement aux visiteurs.
- ✓ Les disponibilités de nos locations de meublés et campings sont affichées sur notre site internet via le module des disponibilités que vous pouvez remplir directement.
- ✓ Après la fermeture de notre bureau, cette information est affichée à l'extérieur du bâtiment et visible sur notre site internet via module des disponibilités que vous pouvez remplir directement.
- ✓ Être conseillé par l'Office de Tourisme dans vos projets de classement ou reclassement de vos locations de meublées.
- ✓ Les données statistiques de la fréquentation de l'Office de Tourisme sont à la disposition de nos partenaires.
- ✓ Si votre établissement est labellisé Marque Qualité, faire partie d'un Groupe de Travail Local Qualité qui aura pour objectif la correction des dysfonctionnements touristiques de notre territoire.
- ✓ Afin de mieux connaître l'offre de son territoire, vos établissements sont régulièrement visités par l'équipe de l'Office de Tourisme.
- ✓ En début de saison, une visite guidée du village vous est proposée gratuitement ainsi qu'à vos employés saisonniers.
- ✓ La documentation touristique de l'Office de Tourisme pour vos visiteurs est à votre disposition.
- ✓ Vous êtes tenus au courant tous les mois et toutes les semaines en juillet et en août du programme d'animations via une newsletter.
- ✓ Une fois par trimestre, vous recevez les informations sur la vie et les activités de l'Office de Tourisme ainsi que les informations professionnelles via une newsletter.
- ✓ Vous êtes sollicités lors des opérations de l'Office de Tourisme : salons, accueils presse, accueil bloggeurs.
- ✓ Prise de rendez-vous personnalisé avec la direction de l'office de tourisme.
- ✓ Une charte de bons gestes pour l'environnement est à votre disposition.

ETRE **NOTRE** PARTENAIRE, C'EST VOUS ENGAGER À :

- ✓ Nous informer de toutes les modifications, nouveautés, mises à jour de votre établissement afin d'améliorer ensemble la qualité du renseignement rendu aux visiteurs.
- ✓ Respecter vos horaires d'ouverture et vos jours de fermeture que vous nous avez communiqué.
- ✓ Nous déposer vos supports de communication à l'Office de Tourisme
- ✓ Pour les hébergeurs, être engagé dans une démarche de labellisation et/ou de classement, nous transmettre régulièrement vos disponibilités.
- ✓ Classer vos locations de meublés.
- ✓ Mettre en place un lien du site de l'Office de tourisme à partir de votre site.
- ✓ Répondre aux éventuels courriers de réclamations que l'Office de Tourisme vous transmet afin d'apporter aux mieux une réponse aux visiteurs.
- ✓ Collaborer avec l'Office de Tourisme lors des actions touristiques diverses.
- ✓ Respecter les dates limites de réponses pour chaque demande de la part de l'Office de Tourisme.
- ✓ Ne pas commenter le travail de l'Office sur les réseaux sociaux mais nous faire parvenir directement vos remarques.

MAIS AUSSI, PENSER À LA PLANÈTE :

- ✓ Faire attention à la consommation de la documentation touristique de l'Office de Tourisme, ne pas la laisser à la disposition libre mais la donner à la demande.
- ✓ Mettre en place le tri sélectif (toutes les zones sont indiquées sur le plan remis par nos soins).
- ✓ Privilégier l'utilisation de l'envoi mail.
- ✓ Être vigilant sur les consommations énergivores.

**Les informations concernant vos coordonnées sont enregistrées dans un fichier informatique de la base de données APIDAE. Les données collectées sont communiquées aux futurs visiteurs. Vous pouvez visualiser à tout moment les données vous concernant, nous demander de les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Consulter le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.*
Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Crédits photos : pixabay / iconfinder