



Une équipe à votre service !



de gauche à droite :

Christophe Castex
Conseiller en séjour
Régie publicitaire
c.castex@ot-lelavandou.fr

Annie Tallone
3e Adjointe
Présidente de l'Office Tourisme
du Lavandou

Sandrine Berenger
Responsable accueil
Réfèrent qualité
s.berenger@ot-lelavandou.fr

Christelle Gandolphe
Webmaster editorial
c.rousseau@ot-lelavandou.fr

Lucie Aléonard
Directrice
l.aleonard@ot-lelavandou.fr

Frédérique Bernasconi
Régisseur
Chargée des éditions
f.bernasconi@ot-lelavandou.fr

Katia Birukoff
Conseillère en séjour
Saisonnnière

Amélie Gonnet
Conseillère en séjour
Chargée de promotion
a.gonnet@ot-lelavandou.fr

Christine Di Cioccio
Conseillère en séjour
Assistante web
c.dicioccio@ot-lelavandou.fr

Toute l'équipe est à votre disposition pour toutes demandes.



Office de Tourisme du Lavandou : Quai Gabriel Péri - 83980 Le Lavandou
T. 04 94 00 40 50 - info@ot-lelavandou.fr - www.ot-lelavandou.fr

Qui sommes nous ?

L'office de tourisme est depuis 2010 un **Etablissement public à caractère industriel et commercial - EPIC** - . Cela implique notamment une gestion de comptabilité publique. La principale recette provient du reversement par la commune de la taxe de séjour payée par les touristes, elle varie donc selon la fréquentation touristique.

Administré par un Comité de direction composé de 9 délégués du conseil municipal (neuf titulaires et neuf suppléants) et 7 socio-professionnels (sept titulaires et sept suppléants) représentant les différents secteurs de l'activité touristique du territoire.



L'OFFICE DE TOURISME DU LAVANDOU

LE RENDEZ-VOUS DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

À votre SERVICE



Classé 1^{ère} catégorie



Label Marque
Qualité Tourisme

132 000
visiteurs accueillis

7j/7 sur Internet
www.ot-lelavandou.fr

323 jours d'ouverture

535 000 visites
sur le site internet

15 000 fans sur la page
Facebook Le Lavandou-Tourisme

46 800 personnes
atteintes par 1 seule publication

153 200 personnes
atteintes sur l'opération
"Partagez votre été"

Madame, Monsieur,
Cher Partenaire,

Pour la 3^e édition du rendez-vous annuel des Professionnels du tourisme lavandourains, l'office de tourisme du Lavandou souhaite vous présenter son équipe, ses principaux chiffres, évoquer ses missions, et ainsi dresser un bilan des actions menées en 2017, notamment **des nouvelles initiatives**.

Notre **rôle primordial l'accueil et le conseil** est assuré par une équipe d'une **connaissance hors pair de notre territoire**. Nous avons pour cela un point d'accueil à l'office du centre-ville du Lavandou ouvert toute l'année et depuis cet été un nouveau bureau rénové à Cavalière. Nous communiquons à travers différentes éditions afin de toujours mieux renseigner les touristes.

La **mission de promotion** est devenue une part importante du quotidien de chacun. L'objectif est de fidéliser et conquérir de nouvelles clientèles Françaises et Etrangères tout en renforçant le positionnement de notre destination : village authentique et préservé, son port protégé, 12 plages de sable, des fonds marins exceptionnels, et une nature sauvage avec le Massif des Maures.

Toute l'équipe est à vos côtés et **à votre service toute l'année**. Professionnels du Lavandou, impliqués dans le développement de la vie touristique locale, c'est ensemble que nous avancerons **vers un même objectif : promouvoir Le Lavandou**.

Annie Tallone
Présidente de l'office de tourisme
3^e adjointe déléguée Tourisme et Commerce

Lucie Aléonard
Directrice de l'office de tourisme

NOS MISSIONS

Que fait l'office de tourisme ?

Un office de tourisme est la porte d'entrée privilégiée d'une destination de vacances. C'est un guichet unique où vous avez à votre disposition des conseillers en séjour pour orienter, faire découvrir les richesses du territoire et en offrir le meilleur !

Accueillir, informer et conseiller les visiteurs

- Accueil physique personnalisé tourné vers le conseil des visiteurs français et étrangers pour leur séjour sur le territoire.
- Collecte et gestion de l'information touristique du territoire.
- Réservations de prestations.
- Accueil numérique afin de répondre aux nouvelles attentes des utilisateurs.

Promouvoir la destination

- pour en renforcer la notoriété, l'attractivité et la fréquentation.
- Elaboration et diffusion de supports de communication papier et numérique, le guide touristique, le plan touristique, la brochure, le magazine, les fiches touristiques, le super quizz fontaine...).
- Participation à des salons en partenariat avec l'ADT Var

Tourisme, l'intercommunalité Méditerranée Porte des Maures.

- Relations presse en partenariat avec le Club presse des offices de tourisme, l'ADT Var Tourisme, Atout France.

Fédérer les acteurs du tourisme

- Près de 200 professionnels sont partenaires de l'office.
- Visite, accompagnement et mise en réseau des professionnels.
- Information vers les professionnels.
- Organisation d'éductours.

Commercialiser

- L'office de tourisme bénéficie d'une immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours d'Atout France, ce qui lui permet de commercialiser divers produits touristiques.
- Commercialisation de produits touristiques, boutique.
- Visites guidées.

Qualité

La démarche qualité est au cœur du fonctionnement de l'office, par un suivi régulier en vue du maintien de la Marque qualité tourisme, par la formation du personnel et une connaissance du territoire enrichie grâce aux visites des professionnels.

Relations presse

L'office organise des accueils presse des différents médias en partenariat avec les partenaires du territoire.

- Participation au workshop presse annuel à Paris à la rencontre de 140 journalistes ;
- Accueil Presse en juin 2017 d'une délégation de membres de l'Alliance Francophone Internationale du Tourisme et des Voyages (AFITV).

A l'international, l'office est membre cluster Tourisme Littoral de l'agence de développement touristique de la France Atout France.

- Diffusion de vidéo et photographies réalisées par l'artiste Maia Flore en Belgique, au Royaume Uni, en Allemagne, les marchés prioritaires des opérations, promotion numérique, presse ou lors d'événements comme l'exposition au musée d'art contemporain de Bruxelles en octobre 2017 ;
- Accueil d'un tour opérateur Brésilien les 9 et 10 juin 2017 dans le but de commercialiser un circuit touristique au Brésil.



Relations publiques

- L'office représente la destination sur des salons du tourisme grand public ou spécialisé.
- 3 salons en 2017 en partenariat avec l'agence départementale Var Tourisme et l'intercommunalité Méditerranée Porte des Maures (Bruxelles, Lille, Paris) ;
- Salon bien être et tourisme à l'Isle sur la Sorgue, partenaire de territoire ;
- Salon de la randonnée à Lyon, présence intercommunale.

Animation de territoire

- Vers les professionnels, l'office mène une mission d'écoute et d'accompagnement dans votre développement.
- Visites régulières des professionnels hors saison pour une meilleure connaissance et favoriser les échanges ;
- Relais des informations touristiques du territoire sur les médias ciblés et personnalisés (Page agenda du site Internet, Page Facebook, ...)
- E-newsletters dédiées aux partenaires, en saison diffusion hebdomadaire du programme des festivités et des visuels, et hors saison, du contenu éditorial dédié aux besoins des professionnels du tourisme.

Axe croisière

- En partenariat avec le Var Provence Cruise Club (VPCC) de la CCI du Var, l'office s'implique sur le marché de la croisière.
- Participation aux événements organisés avec le VPCC ;
- Présence sur le salon Cruise Med en septembre 2017 à Hamburg ;
- Rencontre des armateurs, et relais terrain des agents maritimes et excursionnistes ;
- Mise en place du Label Cruise Friendly auprès des acteurs du tourisme.



Actions office hors les murs

- Outre le bureau principal, toute l'équipe était présente cet été au plus près des touristes.
- Ouverture d'un bureau d'information touristique à Cavalière l'été ;
- Déambulation de conseillers sur les principales zones touristiques (port, plages, quartiers, centre-ville) ;
- Point information en juillet-août à la capitainerie du port ;
- Présence d'un point information lors d'animations, par exemple lors du vin d'honneur du 14 juillet.

Toujours plus vers les touristes

- En soutien de la diffusion des festivités sur la commune, l'office crée des moments de réelle convivialité avec ses visiteurs.
- Ré-inauguration de pots d'accueil des vacanciers ;
- Création et diffusion d'un flyer autour de la Fête Nationale Belge.

Plus de services pour les visiteurs, et les familles

- Aménagement d'un coin enfants dans le hall d'accueil ;
- Mise en place de visites guidées à la découverte du village, son histoire, le port, les jardins ;
- Création et diffusion d'un quizz itinérant avec des cadeaux offerts par l'office ;
- Nouvelle offre d'activités Amusez-vous, une offre riche et diversifiée des professionnels du tourisme, une édition mutualisée intercommunale.

Promotion Facebook #MyLavandou

- Le #MyLavandou permet aux visiteurs, aux professionnels et aux institutionnels de promouvoir la destination, en 1 seul mot l'internaute retrouve le contenu expérientiel recherché. Dans cette invitation au partage, l'office a lancé un concours photo "Partagez votre été". Les résultats :
- plus de 30 lots offerts par les partenaires, dont pour le 1er lot : 1 séjour d'une semaine au Lavandou avec hébergement pour 4, repas gourmand, location de bateau pour une journée et sortie en pédal'eau ;
- 1 album Facebook dédié avec plus de 500 photos participantes, près de 6 000 j'aime au total, + de 150 000 personnes atteintes, près de 500 nouveaux fans de la page soit + 3% en 3 semaines ;
- 1 atelier photobooth l'après midi du 22/08 pour animer l'événement avec 1 flyer distribué, des cadeaux à gagner ;
- Une augmentation de + 40% de l'utilisation #MyLavandou ;
- Une action sur les réseaux pour faire rayonner la destination Le Lavandou partout en France et à l'étranger !



En 2017, toute l'équipe a œuvré pour la promotion, chacun selon son domaine de compétence, tous dans un même objectif : promouvoir la destination.

"Aller à la rencontre des touristes, en dehors du local principal, démontre que l'hospitalité et le plaisir de recevoir sont des priorités au Lavandou. Je suis intimement convaincue que l'office de tourisme a pour devoir de développer une plus grande proximité encore avec les touristes et les professionnels"

Lucie Aléonard
Directrice de l'office de tourisme

Nos actions 2017