



Au service des professionnels

■ Office de Tourisme Intercommunal

2023 | 2024

SOMMAIRE

L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL (OTI) p.4 - 11

- 1 | Présentation de l'office de tourisme intercommunal p.4
- 2 | Notre politique qualité p.6 - 7
- 3 | Accompagnement Qualité p.8 - 9
- 4 | Nos missions - Vos interlocuteurs p.10 - 11

LES SERVICES DE L'OTI AUX PROFESSIONNELS p.12 - 15

- 1 | Nos actions 2023 p.12 - 13
- 2 | Les services de l'OTI p.14



Cher partenaire,

Vous êtes un acteur touristique et économique de Méditerranée Porte des Maures, soyons plus forts ensemble !

L'office de tourisme intercommunal est un des partenaires de votre activité. C'est pourquoi échanger tout au long de l'année avec vous renforce les liens de notre réseau de professionnels !

Nous avons des objectifs communs vis-à-vis de nos clients :

- Les fidéliser, leur donner envie de revenir et susciter l'intention de recommandation,
- Satisfaire leurs attentes en leur proposant une offre de qualité,
- Accroître la consommation sur notre territoire et dans nos entreprises,
- Valoriser nos savoir-faire, notre authenticité et nos produits,
- Se démarquer de nos concurrents... Nous sommes tous des ambassadeurs de notre destination et de ses atouts.

Aussi, le développement de notre territoire doit être le fruit d'un travail collaboratif. Nous mettons à votre disposition notre professionnalisme et notre expérience pour assurer la promotion de vos produits et services, accroître votre visibilité et développer vos retombées commerciales.

Ce guide vous permettra de mieux nous connaître et faciliter notre collaboration.

Socioprofessionnels, associations, partenaires économiques, propriétaires de meublés... intéressés à la vie touristique de notre destination, nous comptons sur vous pour devenir partenaire de l'office de tourisme intercommunal !

Merci pour votre confiance !

Véronique NERAND, directrice

L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL (OTI)

1 | PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL



Méditerranée Porte des Maures est un territoire étendu entre terre et mer englobant 3 communes littorales et 3 communes « rétro-littorales ».

Depuis la loi NOTRe et le transfert de compétences en 2017, 4 de ces communes se sont regroupées autour de l'OTI basé à La Londe les Maures : Cuers, Collobrières, Pierrefeu du Var et La Londe les Maures.

Quelques chiffres

 **4** points d'accueil communes

Jusqu'à
100 appels
téléphoniques par jour

+ de 60 000
visiteurs
accueillis chaque année

Une équipe de
15 collaborateurs
avec renfort saisonnier
et stagiaires

200 000€
de chiffre d'affaires
sur la vente de produits
touristiques et de spectacles

■ 4 BUREAUX D'ACCUEIL



L'Office de Tourisme intercommunal à La Londe les Maures, ouvert toute l'année.



De gauche à droite : le Bureau d'Information Touristique de Collobrières, ouvert de mars à novembre, le Bureau d'Information Touristique de Cuers ouvert d'avril à septembre et le Bureau d'Information Touristique de Pierrefeu du Var ouvert d'avril à septembre.

2 | NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

■ ENGAGEMENT QUALITÉ

Notre Office de Tourisme intercommunal, au cœur d'une démarche qualité depuis sa création en 2017, est classé en Catégorie I depuis 2017 et a obtenu la marque Qualité Tourisme™ en 2018 : une reconnaissance de la qualité des services offerts aux visiteurs et professionnels du territoire.

Nos marques & labels



Classement en **Catégorie 1** depuis 2017.



Label **Tourisme & Handicap** depuis 2014 (4 handicaps : moteur, auditif, visuel et mental) pour l'OTI et le BIT de Pierrefeu du Var.



Marque **Qualité Tourisme** depuis 2017.



Marque **Accueil Vélo** obtenue en 2019.

Notre politique qualité

TENIR nos engagements.

SATISFAIRE l'ensemble de nos clients.

TRAVAILLER avec des socioprofessionnels et partenaires engagés.

DÉFENDRE les valeurs du territoire Méditerranée Porte des Maures.

CONSTRUIRE & ÉVALUER notre politique stratégique.

ÊTRE un office de tourisme reconnu et exemplaire.

Zoom sur la marque Qualité Tourisme™ un gage de qualité pour les visiteurs

Afin de toujours mieux vous recevoir 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.

Votre Office de Tourisme garantit :

- 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

Nos engagements

Pour l'ensemble de nos clientèles :

- Un espace d'accueil accessible, chaleureux et connecté.
- Une information touristique à jour, qualifiée et plurielle.
- Un conseil éclairé et adapté fourni par une équipe experte de la destination et en au moins 2 langues étrangères.
- Des éditions et outils au service de la pertinence de la médiation.
- Des offres et prestations personnalisées.
- Des conseils et un accès libre au wifi à l'accueil de nos 4 offices de tourisme.
- Un traitement des réclamations et une mesure de la satisfaction.

Pour les acteurs et professionnels du tourisme :

- La valorisation et la promotion du territoire et de ses acteurs.
- La commercialisation des offres de produits touristiques.
- La formalisation des relations professionnelles.
- La mise en réseau, l'information et l'animation du réseau tout au long de l'année.
- La qualification de l'offre et le soutien à la professionnalisation des acteurs.

Pour l'équipe de salariés :

- Un partage de valeur définies collectivement.
- Une communication et une information réactives et efficaces.
- Une organisation interne pragmatique et valorisante.
- Une formation adaptée aux besoins.
- L'application du code du travail et de la convention collective des organismes du tourisme.
- La mise à disposition des moyens nécessaires à la réalisation des missions et objectifs.

3 | ACCOMPAGNEMENT QUALITÉ

QUALITÉ TOURISME • Pour tous professionnels



L'office de tourisme intercommunal est marqué QUALITÉ TOURISME.

Il coordonne et facilite les démarches des professionnels souhaitant entrer dans l'une des démarches suivantes :

LE PLAN QUALITÉ TOURISME ANIMÉ PAR LA CCI DU VAR

Les hébergements (hôtels, campings, résidences de tourisme, agences immobilières spécialisées dans la location de vacances), les restaurants traditionnels, les plages-restaurants.

LE PLAN QUALITÉ TOURISME ANIMÉ PAR VAR TOURISME

Les lieux de visites et sites culturels, les activités sportives et de loisirs de pleine nature.

MAÎTRE RESTAURATEUR • POUR LES RESTAURATEURS



Le titre de Maître Restaurateur résulte de la volonté conjointe de l'état et des professionnels d'identifier et de valoriser les restaurateurs qui ont des compétences professionnelles reconnues et qui s'engagent à travailler des produits frais.

Brasseries ou bistrotts gourmands, cuisine gastronomique ou de tradition, tables de prestige...

ACCESSIBILITÉ • Pour tous professionnels

GUIDE D'ACCESSIBILITÉ TOURISTIQUE

L'office de tourisme recense l'intégralité de l'offre accessible (marquée Tourisme & Handicap et Var Accessible) du territoire intercommunal. Il réalise un guide spécifique remis à jour très régulièrement et gratuit.

LABEL TOURISME & HANDICAP



Ce label a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et des équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicap : auditif, visuel, mental et moteur.

Pour les professionnels du tourisme, la marque Tourisme & Handicap est une reconnaissance : elle valorise leurs efforts en matière d'accessibilité, qu'ils soient marqués pour l'accueil de minimum 2, 3 ou 4 types de handicap.

VAR ACCESSIBLE



En complément, la qualification «Var Accessible» est une démarche initiée Var Tourisme et le Conseil Départemental du Var. Pour qualifier les sites et prestations touristiques conformément aux besoins des clientèles en situation de handicap.

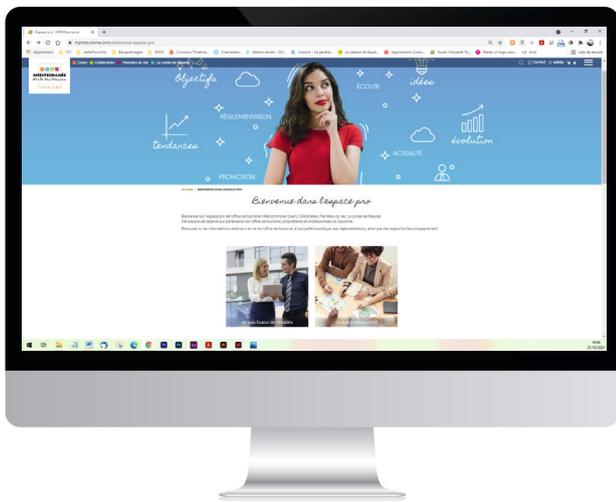
CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE • POUR LES CHAMBRES D'HÔTES

La chambre d'hôtes fait l'objet d'un référentiel spécifique mis en place au niveau national.



Les avantages de la procédure :

- Qualification pour 5 ans des chambres d'hôtes sur un référentiel unique et une procédure identique en France.
- Reconnaissance du logo national par les touristes.
- Alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label.



ESPACE PRO SUR :
www.mpmtourisme.com

Retrouvez toutes ces informations dans l'Espace Pro de notre site internet : www.mpmtourisme.com



4 | NOS MISSIONS - VOS INTERLOCUTEURS

■ PROMOUVOIR, FAIRE RAYONNER LA DESTINATION

- **Réaliser et mettre** à disposition des outils de communication : brochures touristiques, site Internet, réseaux sociaux, ...
- **Participer** à des salons en France et à l'étranger en partenariat avec Var Tourisme et le Comité Régional de tourisme
- **Mettre en place** un programme de visites guidées intercommunal
- **Développer** des filières (Vélo, randonnée, ...)
- **Observer** l'activité touristique en Méditerranée Porte des Maures
- **Élaborer** des produits touristiques et aider à l'organisation de séjours de groupes et d'individuels
- **Etre** l'interlocuteur pour la destination des journalistes, éditeurs de guides, cartes, ...

■ ANIMER, VALORISER, FÉDÉRER LE RÉSEAU DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

- **Accompagner et conseiller** : présence d'un interlocuteur privilégié et d'un service dédié aux professionnels du tourisme (informations sur les normes, conseils en communication, e-tourisme, ateliers pratiques, organisation de workshop, ...)
- **Commercialiser** des produits touristiques à tarifs préférentiels pour une consommation accrue de loisirs et la fidélisation de nos clients

Communication | Promotion

Corinne VENERE | communication@mpmtourisme.com
04 94 01 53 17 | 06 72 61 47 09

■ ANIMER LA «QUALITÉ» DE NOTRE DESTINATION

- **Valoriser** l'image qualité de la destination
- **Développer** la qualité au sein de l'Office de Tourisme Intercommunal classé en **Catégorie 1** et marqué **Qualité Tourisme™**
- **Accompagner** les professionnels dans les labellisations et classements

Responsable Qualité

Mélodie ARRACHART | qualite@mpmtourisme.com
04 94 01 53 16 | 06 72 39 75 85

■ ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER

- Accueillir nos visiteurs et notre population en plusieurs langues
- Offrir une information complète et précise sur les richesses touristiques, activités, hébergements, restauration, visites, commerces, loisirs de la destination... ainsi que sur la vie pratique
- Etre force de propositions de journées et séjours personnalisés et adaptés aux attentes de nos différents clients
- Proposer une documentation locale, départementale et régionale (plans, brochures, dépliants thématiques...)
- Offrir un accès WIFI dans tous nos points d'accueil

Office de Tourisme Intercommunal de La Londe les Maures | Port Miramar

Audrey BARBAGALLO | Responsable Accueil
bienvenue@mpmtourisme.com | 04 94 01 53 10

Bureaux d'information :

Maïlys BASSO | Cuers
Raphaëlla WESTON | Collobrières
Corinne NOTTOLI | Pierrefeu du Var

■ VOS AUTRES INTERLOCUTEURS

Véronique NERAND | Directrice
direction@mpmtourisme.com | 06 89 49 43 28 - 04 94 01 53 14

Assistante Intercommunale
assistante@mpmtourisme.com | 06 72 39 75 85 - 04 94 01 53 15

Marvin NEEF | Chargé de mission numérique
graphisme@mpmtourisme.com | 06 72 61 00 99 - 04 94 01 53 15

Nathalie LEYDIER | Chargé du patrimoine
patrimoine@mpmtourisme.com | 07 88 70 61 09 - 04 94 01 53 18

Viviane LEMOINE | Comptabilité - Régie taxe de séjour
compta@mpmtourisme.com | 07 88 70 58 65 - 04 94 01 53 19



LES SERVICES DE L'OTI AUX PROFESSIONNELS

1 | NOS ACTIONS 2023

COMMUNICATION WEB

www.mpmtourisme.com

Plus de 170 000 visiteurs uniques sur le site.

FACEBOOK ET INSTAGRAM

Une présence forte sur les réseaux sociaux !

« SORTIR EN MÉDITERRANÉE PORTE DES MAURES »,

Toutes les manifestations toute l'année !

Un site en mobilité, un vrai enjeu de communication et d'animation de territoire dans votre mobile :

www.sortir.mpmtourisme.com !

+ 40% utilisateurs en 2023

BROCHURES INTERCOMMUNALES DIFFUSÉES EN LOCAL, DÉPARTEMENTAL, NATIONAL et INTERNATIONAL !

Guide Découverte (20 000 exemplaires)

Guide hébergement (Impressions qualitatives en interne en fonction des besoins)

Brochure de ventes LOISIRS « AMUSEZ-VOUS » (33 000 exemplaires)

Editions par filière :

- Randonnée
- Oenotourisme
- Vélo
- Nautisme

SALONS DE PROMOTION GRAND-PUBLIC

- Salon de la Plongée - Paris - Janvier
- Salon Vakantibeurs - Utrecht - Janvier
- Salon des vacances - Bruxelles - Février 2023
- F.RE.E - Munich - Février
- Salon du Tourisme à Lille - Février
- Salon de la Randonnée à Lyon - Mars
- Salon ID Week-end à Nice - Avril
- Salon Envies d'ailleurs - Mouans Sartoux - Avril
- Salons Autonomic - Paris - Juin
- Roc d'Azur à Fréjus - Octobre
- Salon Autonomic - Marseille - Novembre



SALONS B TO B EN France ET A L'INTERNATIONAL

NEWSLETTERS GRAND PUBLIC NEWSLETTERS PROFESSIONNELS

ACCUEILS PRESSE TOUTE L'ANNEE

Presse, radio, télévisions, ... françaises et étrangères

RENDEZ-VOUS POUR NOS PROFESSIONNELS

Les Rencontres Pros Intercos du Tourisme – Février

Workshop intercommunal B to B pour mieux préparer ensemble la saison

Ptits déj Pros dans nos 4 communes – toute l'année

Des rendez-vous B to B dans chaque commune

DYNAMIQUE AUTOUR DE LA QUALITE

Offices de tourisme : - Classés catégorie I

- Qualité Tourisme (renouvellement en cours)

- Vignobles et découvertes

- France station nautique

- Accueil Vélo (La Londe et Cuers – Pierrefeu et Collobrières en projet)

▪ Classements de meublés de tourisme : **140 visites en 2023**

▪ Qualification Chambres d'hôtes Références : **12 qualifiées en 2023**

▪ Labellisation Accueil Vélos : **50 labellisés en 2023**

▪ Tourisme et Handicap / Var Accessible : **15 renouvellements de labellisation**



2 | NOS SERVICES AUX PROFESSIONNELS

ÊTRE PARTENAIRE DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL, C'EST :

- Développer sa notoriété et sa visibilité,
- Augmenter la fréquentation de sa structure,
- Disposer de services compétents de mise en relation clients et d'information,
- Bénéficier de conseils et d'un appui professionnel tout au long de l'année.

VOS ENGAGEMENTS EN TANT QUE PARTENAIRE :

- Communiquer vos coordonnées, photos et bons plans (selon l'offre choisie) ainsi que les nouveautés afin que l'Office de Tourisme puisse actualiser ses informations vous concernant.
- Mettre en place un lien, sur votre site internet vers le site de l'Office de Tourisme intercommunal : www.mpmtourisme.com afin d'optimiser le référencement naturel.

LES SERVICES GRATUITS DE L'OFFICE DE TOURISME

- Présence dans le Guide Découverte et / ou Hébergements avec une promotion enrichie
- Présence sur le site internet : référencement avec une page dédiée avec nombre de photos illimité, coordonnées / Descriptif, documentation en téléchargement, liste exhaustive de vos services et prestations, géolocalisation, ...
- Calendrier des disponibilités pour les loueurs meublés
- Actualisation des informations à J + 1
- Présence dans les bases de données touristiques locales, départementales, régionales et nationales
- Participation à la commercialisation de vos activités dans AMUSEZ-VOUS
- Invitation aux évènements pour les professionnels : bilans, workshop, petits déj pro, ...
- Conseils d'un interlocuteur privilégié
- Destinataires E-mailing, newsletter, nouveautés
- Mise à disposition de documentation
- Vos documents en libre-service dans l'espace d'accueil
- Communication sur tous vos évènements dans tous nos outils de communication
- Rubriques Bons plans et promos
- Journées de formations et ateliers



OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE MEDITERRANEE PORTE DES MAURES

LA LONDE LES MAURES

Port Miramar

60, boulevard du Front de Mer, 83250 La Londe les Maures

+33 (0)4 94 01 53 10 - bienvenue@mpmtourisme.com

www.mpmtourisme.com

CUERS

Place de la Convention, 83390 Cuers

+33 (0)4 94 48 56 27 - cuers@mpmtourisme.com

COLLOBRIERES

Boulevard Charles Caminat, 83610 Collobrières

+33 (0)4 94 48 08 00 - collobrieres@mpmtourisme.com

PIERREFEU DU VAR

20, boulevard Henri Guerin, 83390 Pierrefeu du Var

+33 (0)4 94 28 27 30 - pierrefeu@mpmtourisme.com

