



Bilan d'Activité 2017-2018

AUNIS
MARAIS
POITEVIN



"Aux portes de La Rochelle"

www.aunis-pro-tourisme.fr



C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le bilan d'activité de 2018, une année de consolidation pour l'OT AMP avec des chiffres en forte hausse concernant la fréquentation des bureaux de tourisme et particulièrement celui de Surgères. L'effet Terra Aventura ? L'effet O'lait d'Aunis la mascotte du bureau ? La nouvelle boutique ? L'embellissement de la ville ? Il est évident que ces nouveautés ont eu un impact sur la fréquentation aussi bien par les touristes que les locaux. L'espace d'exposition est également pourvoyeur de visiteurs. La qualité des œuvres présentées est un atout réel pour ce bureau. En 2019, des travaux d'embellissement notamment à l'extérieur se concrétiseront au bureau de Marans. Des aménagements lumineux viennent d'ores et déjà d'être réalisés à l'intérieur du local pour une meilleure visibilité de la rue et l'intérieur sera repensé rapidement. Des animations verront également le jour sur ce secteur, notamment avec Terra Aventura. Quant au site web déployé début mai 2017, il a vu sa fréquentation augmenter de manière importante. Dans l'ensemble, nous retrouvons les chiffres de 2016 qui étaient très bons comparés à 2017.

Depuis la création de l'OT AMP, il y a 6 ans, l'environnement institutionnel, réglementaire et professionnel a énormément évolué. La manière de mettre en avant nos structures pour être visibles n'a plus rien à voir avec ce que nous faisons ne serait-ce qu'il y a 3 ou 4 ans. Nos faiblesses d'il y a quelques années sont peut-être nos plus grandes forces pour les prochaines années avec la montée du consommateur moins mais mieux. L'espace, notre relatif éloignement des zones de tourisme de masse, nous permettent de proposer une autre facette de notre territoire, ce sont peut-être notre chance et nos meilleurs atouts. Pour cela, nous avons besoin d'avoir à nos côtés des structures comme l'office de tourisme, les Communautés de Communes, Charentes-Tourisme qui nous aident à nous former sans cesse pour rester innovants dans un contexte compliqué et difficilement lisible.

L'innovation est toujours au cœur de notre stratégie touristique. L'Aunis Marais Poitevin est un lien qui rassemble au milieu de destinations fortes et propose une variété d'hébergements, d'activités, de producteurs et de restaurateurs de grande qualité. Vous êtes notre force, notre atout séduction.

Nos partenaires, les CDC Aunis Atlantique et Aunis Sud, Charentes-Tourisme et le Parc Naturel du Marais Poitevin sont toujours à nos côtés, soutiennent nos actions et nous les en remercions, tout comme l'équipe de l'Office qui se met en quatre pour vous offrir toujours de nouvelles idées de mise en valeur et de promotion avec ce petit brin de fantaisie qui fait notre marque de fabrique.

A nous tous ensemble de donner à l'Aunis Marais Poitevin l'image d'une destination qui nous ressemble.

Anne-Sophie DESCAMPS, Présidente
et Gaëlle JOURDAIN, Vice-présidente

Editorial

Sommaire

Les données repères

Le territoire de compétences : Aunis Marais Poitevin
L'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin

Accueil et commercialisation

Données de fréquentation de l'Office de Tourisme
Boutique, billetteries et animations
Commercialisation groupes

Prestataires et communication

Partenariats 2018
Les éditions 2018
Accompagnement des prestataires
Supports de communication dédiés aux
prestataires

Administration

Budget primitif 2018



Les données repères

Les chiffres clés du territoire Aunis Marais Poitevin

- ✦ **2** communautés de communes
Aunis Atlantique et Aunis Sud
- ✦ **44** communes
- ✦ **904** km²
- ✦ **61 672** habitants (INSEE 2015)
+8,75% par rapport à 2011



L'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin

Créé le 1^{er} novembre 2012, l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin est un **EPIC** (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial).

Saison 2017-2018, quelques faits marquants :

- ✦ 19 avril 2018 : classement de l'Office de Tourisme en **catégorie II** (pour une durée de 5 ans)
- ✦ 9 juin 2018 : lancement du parcours Terra Aventura à Surgères (parcours thématique Zabeth)
- ✦ 1^{er} juillet 2018 : recrutement de 2 contrats saisonniers en juillet et août pour renforcer l'équipe : **Frédérique RAGOT** (prolongée en CDD jusqu'au 31 octobre 2018), **Axelle BENOIST**
- ✦ 16 juillet 2018 : inauguration - baptême de O'Lait d'Aunis, la vache emblématique du bureau de Surgères
- ✦ 1^{er} septembre 2018 : démission de **Clémentine BOUILLAUD**. Départ à la Mairie de Chatellaillon-Plage
- ✦ 1^{er} octobre 2018 : prise de fonction de **Marie CHOUCQ** au poste de chargée de communication

Au 1^{er} octobre 2018, il emploie **8 salariées**, correspondant à 7,8 équivalent temps plein : une directrice, 6 salariées en CDI (contrat à Durée Indéterminée), 1 salariée en CDD (contrat à Durée Déterminée).

L'équipe est répartie sur 3 locaux : 2 bureaux ouverts aux clientèles touristique et locale à **Marans** et à **Surgères**, un siège social ouvert aux prestataires à **Saint Sauveur d'Aunis**.

Comité de direction élu en 2017

19 membres

- 10 représentants des Communauté de Communes Aunis Atlantique et Aunis Sud
- 9 représentants socioprofessionnels issus de 3 collèges : restaurants et produits du terroir / hébergements / sites de visites, loisirs et évènements

Présidente :

Anne-Sophie DESCAMPS

Adjointe au Maire d'Aigrefeuille d'Aunis
Conseillère communautaire Aunis Sud



Vice-présidente : Gaëlle JOURDAIN

Propriétaire de meublés de tourisme
à Surgères

L'équipe



De bas en haut et de gauche à droite : Madeleine DA SILVA, Paola DA SILVA, Emilie SARCY, Julie TOUYA, Frédérique RAGOT, Laetitia MARMIN, Aurore MAITRE DU CHAMBON. Photo incrustée : Marie CHOUCQ.

Accueil et commercialisation

Données de fréquentation de l'Office de Tourisme

Source : relevés mensuels de l'observatoire local réalisés du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018

14 271	personnes renseignées
11 545	personnes accueillies au guichet dans les bureaux et au siège
1 481	personnes accueillies hors les murs
1 424	appels téléphoniques
262	mails / courriers traités



Origine géographique des demandes

94,3%	contacts français
5,7%	contacts étrangers
9,9%	au Bureau de Marans
3,5%	au Bureau de Surgères
2,0%	en hors les murs
4,3%	au siège

TOP 5 des clientèles françaises

1	Nouvelle Aquitaine	55,8%
2	Ile de France	4,9%
3	Pays de la Loire	4,9%
4	Bretagne	3,4%
5	Auvergne	3,2%

TOP 5 des clientèles étrangères

1	Royaume-Uni	35,2 %
2	Belgique	19,2 %
3	Allemagne	9,4 %
4	Pays-Bas	7,9 %
5	Espagne	7,3 %

www.aunis-maraispoitevin.com

69 307	visiteurs uniques
199 727	pages vues

Réseaux sociaux grand public

4 799	j'aime sur facebook Aunis Marais Poitevin
990	followers Instagram



Thèmes des demandes

Les thèmes des demandes sont **variables suivant les sites d'accueil** :

- Au siège et au Bureau de Tourisme (BT) de Surgères : les demandes portent en premier lieu sur **l'agenda** (plus d'1/3 des demandes)
- Bureau de Tourisme (BT) de Marans : près de 30% des demandes portent sur **les activités**

Thèmes demandes	BT Marans	BT Surgères	Siège
Pratique, transports	4,9%	5,1%	4,7%
Ventes	13,8%	18,4%	8,0%
Agenda	9,6%	36,4%	34,0%
Hébergements	5,0%	1,9%	12,3%
Activités, Patrimoine	29,5%	12,7%	9,5%
Infos touristiques	37,2%	25,5%	31,5%

Zoom sur les activités :

BT Marans
<ul style="list-style-type: none"> • Embarcadères 28% • Vélo, bicyclette 26% <ul style="list-style-type: none"> • Sites 14% • Pêche 14% • Randonnée pédestre 6%

BT Surgères
<ul style="list-style-type: none"> • Sites 28% • Vélo, bicyclette 26% <ul style="list-style-type: none"> • Embarcadères 14% • Géocaching 12% • Patrimoine culturel 7%

Siège
<ul style="list-style-type: none"> • Vélo, bicyclette 34% • Embarcadères 24% • Sites 11% • Pêche 10% • Géocaching 6%

Classement de l'Office de Tourisme en catégorie II le 19 avril 2018



Le classement des Offices de Tourisme garantit une cohérence et une homogénéité dans les services que les Offices de Tourisme offrent aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France.

La différence entre les 3 niveaux de catégories tient à la fourniture de services supplémentaires, aux actions développées, à leurs rayons d'action et aux moyens dont l'Office de Tourisme dispose afin de toujours mieux vous accueillir, conseiller et satisfaire les clientèles touristiques.

L'Office de Tourisme de catégorie II est de **taille moyenne** intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation.

Il propose des **services variés**, développe une **politique de promotion ciblée** et dispose d'**outils d'écoute et d'amélioration** de la qualité des services rendus.

Principaux engagements de l'Office de Tourisme en fonction de sa catégorie :

- Mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Mettre à disposition un conseiller en séjour et diffuser des informations de qualité.
- Faciliter les démarches des touristes.
- Informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Etre engagé dans une démarche qualité interne et traiter les réclamations et mesurer la satisfaction des touristes

Terra Aventura à Surgères, une chasse au trésor surprenante



Circuit Zabeth : Surgères, inspire-moi. 2kms.
Circuit inauguré le 9 juin 2018
799 cellules de jeu du 9 juin au 30 septembre

Circuit Zaméla : le beurre et l'argent du beurre. 3 kms. Circuit éphémère du 1^{er} juillet au 5 août 2018
533 commentaires du 1^{er} juillet au 5 août



**1 332
cellules de jeu
en 4 mois**

● Boutique, billetteries et animations

Chaque bureau dispose de son **espace boutique – billetteries**

Articles divers et éditions

Produits locaux, souvenirs, cartes postales, livres, topoguides

Animations et visites guidées

Inscriptions

Billetteries et titres de transport

Billetteries de grands sites (Aquarium La Rochelle, Puy du Fou, Inter îles, Fouras-Aix), titres de transport Les Mouettes

Manifestations

Convention de partenariat avec commission pour un évènement local : vide-grenier, spectacle, concert, etc.

Partenariats locaux et expositions

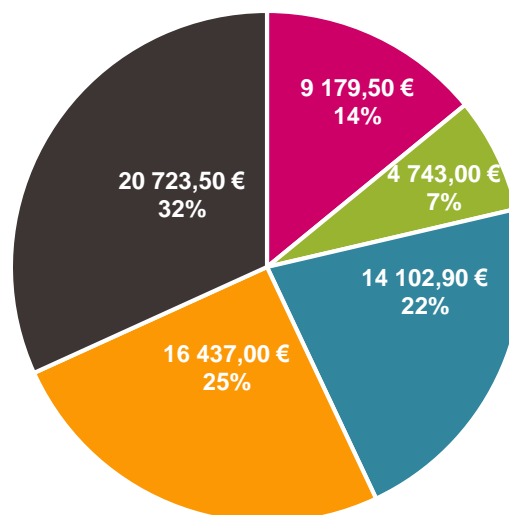
Recettes liées à un bureau. A Marans : vente de cartes de pêche, location de court de tennis. A Surgères : expositions.

Chiffre d'affaires 2017/2018

Source : relevés de l'observatoire local réalisés du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018

65 778,38 € + 2,7% / N-1

Répartition du chiffre d'affaires 2016/2017



● Commercialisation groupes

L'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin est **immatriculé à Atout France** depuis juin 2013. Il commercialise de ce fait des journées et séjours à destination des publics groupes et individuels.

8 groupes accueillis d'octobre 2017 à septembre 2018

222 personnes accueillies

Chiffre d'affaires 2016/2017

Source : facturations réalisées du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018

11 270,20 €



Animation famille – La ferme du Bois des Moines



Sortie d'automne



Ateliers manuels enfants (Nouveauté 2018)

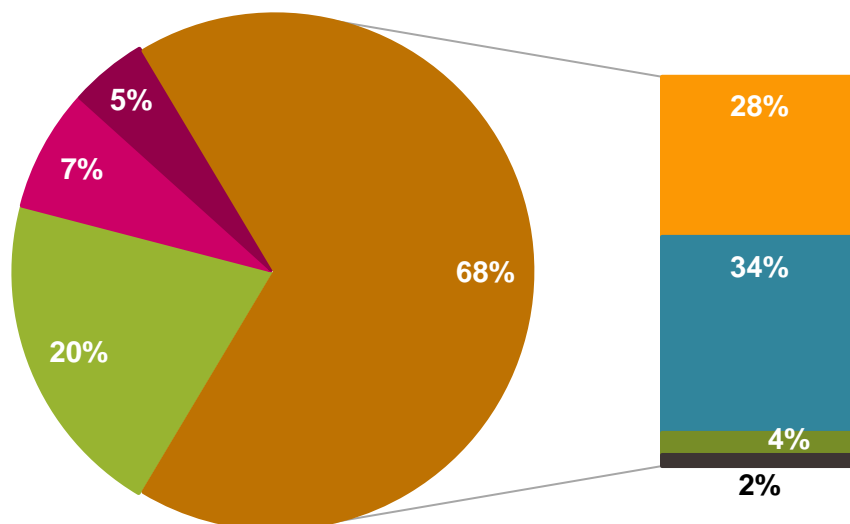
Prestataires et communication

Partenariats 2018

210 partenaires (200 en 2017, soit +10)

246 prestations (229 en 2017 soit +17)

19 380 € de recettes (+4,2% par rapport à 2017)



- Sites de visite et loisirs
- Restaurants
- Producteurs
- Chambres d'hôtes
- Meublés / Locations
- Campings
- Hôtels et résidence de tourisme



Les éditions 2018

Guide découverte 2018 : 52 pages. Format 16,5 x 20 cm fermé. Le guide permet avec un esprit magazine de valoriser les meilleures idées d'activités et de visites.

9 000 exemplaires



L'agenda de votre été 2018 : 52 pages. Format 16,5 x 20 cm fermé.

La brochure valorise les manifestations organisées sur le territoire et les animations commercialisées par l'Office de Tourisme et les prestataires partenaires : balades et ateliers nature, visite et goûter à la ferme et au moulin, les sorties pêches, etc.

7 000 exemplaires



Impressions à la demande

En complément des brochures éditées, les impressions à la demande permettent d'offrir au client une réponse ciblée à leur demande : liste d'hébergements triés à partir d'un ou plusieurs critères (capacité d'accueil, disponibilités, animaux, etc.), informations pratiques, calendrier de manifestations, suggestions hebdomadaires envoyées par mail et disponibles sur le site pro, etc.

Mes idées de sorties de La Rochelle au Marais Poitevin du vendredi 18 août au samedi 26 août 2018

LE DIMANCHE 19/08/2018	LE DIMANCHE 19/08/2018	LE DIMANCHE 19/08/2018
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.
LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.	LES GRENIERES 10h - 12h30 10€ (adultes) / 5€ (enfants) Circuit de découverte des greniers à blé de la commune de Les Greniers.

Accompagnement des prestataires

SAISON 6 : un programme sur l'année

Les accompagnements sont réservés aux partenaires de l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin : individuels ou collectifs, gratuits ou payants, toujours à la carte.

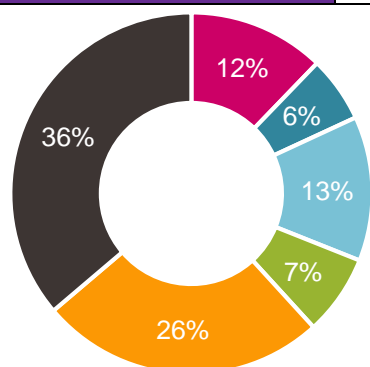
Chiffre d'affaires 2017/2018

Source : facturations réalisées du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018

3 480,00 €

+15,4% par rapport à 2016/2017

Rendez-vous gratuits	8 dates : moment d'échanges, réunions thématiques, bourse aux documentations, éductour	
Thématiques d'accompagnements	Qualité et labels	Conseil, qualification chambres d'hôtes, visite de classement, labels « hébergement pêche » et « Tourisme et Handicap », Accueil vélo
	Coaching	Accompagnement individuel. A l'heure ou au forfait.
	Commercialisation et stratégie tarifaire	Photos, réservation en ligne, la concurrence, rédaction des annonces, optimisation des ventes
	Présence web et site internet	Diagnostic numérique (OFFERT), Google my business (OFFERT), création, refonte, référencement, facebook, instagram



Répartition du chiffres d'affaires accompagnements

- Coaching personnalisé
- Commericalisation
- Site internet
- Facebook
- Pré-visite de classement meublé
- Visites de qualification chambres d'hôtes

Supports de communication dédiés aux prestataires

Le site pro : www.aunis-pro-tourisme.fr

En accès libre, ce site est à destination des acteurs directs ou indirects du tourisme en Aunis Marais Poitevin.

ACTU les actualités au fil des mois

OFFICE DE TOURISME comité de direction, l'équipe, devenir partenaire, presse, etc.

CENTRE DE RESSOURCES réglementations et classements, labels, observatoire, résultats d'études, relayer les manifestations, taxe de séjour, etc.

ACCOMPAGNEMENT agenda, programme, inscription

OUTILS NUMERIQUES veille e-tourisme, tutoriels et fiches techniques, open system, wifi territorial.

7 478 visites sur la saison 2017/2018 (+35% par rapport à 2016/2017)

5 901 visiteurs uniques sur la saison 2016/2017 (+43% par rapport à 2016/2017)

Le groupe facebook : Aunis Pro Tourisme



Il s'agit d'un groupe privé sur facebook dédié aux partenaires de l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin.

C'est un espace libre et collaboratif de circulation d'idées et d'informations.

103 membres au 30/09/2018 - **191** posts – **9475** viralité des publications 2017/2018

Administration

● Budget primitif 2017

Budget de fonctionnement

DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		
DEPENSES REELLES	Charges à caractère général	137 029,00 €
	Charges de personnel et frais assimilés	332 960,00 €
	Autres charges de gestion courante	1 100,00 €
	Charges exceptionnelles	1 000,00 €
	Virement à la section investissement	8 000,00 €
DEPENSES D'ORDRE	Dotations aux amortissements des immobilisations	20 816,00 €
TOTAL DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		500 905,00 €

RECETTES DE FONCTIONNEMENT		
RECETTES REELLES	Vente de produits finis et intermédiaires	13 000,00 €
	Prestations de services et commissions	30 020,00 €
	Subventions d'exploitation	275 269,00 €
	Reversement Taxe de séjour	84 000,00 €
	Atténuations de charges	6 000,00€
	Excédent de fonctionnement reporté	42 426,00 €
RECETTES D'ORDRE	Immobilisations incorporelles	50 190,00 €
TOTAL RECETTES DE FONCTIONNEMENT		500 905,00 €

Budget d'investissement

DEPENSES D'INVESTISSEMENT		
DEPENSES REELLES	Déficit d'investissement reporté	6 427,00 €
	Immobilisations incorporelles : concessions et droits assimilés	6 802,00 €
	Immobilisations corporelles : matériel de bureau, matériel informatique, mobilier	10 407,00 €
DEPENSES D'ORDRE	Concessions et droits assimilés	50 190,00 €
TOTAL DEPENSES D'INVESTISSEMENT		73 826,00 €

RECETTES D'INVESTISSEMENT		
RECETTES REELLES	Dotations, fonds divers et réserves	0,00 €
	Budget communautaire et fonds structurels	53 011,00 €
RECETTES D'ORDRE	Virement de la section de fonctionnement	14 315,00 €
	Matériel de bureau et matériel informatique	6 500,00 €
TOTAL RECETTES DE FONCTIONNEMENT		73 826,00 €

Bourse d'échanges locale – Mars 2018



Stand d'information Fête de la Poule – Juillet 2018



Réunion CODIR avec découverte – Septembre 2018
Terra Aventura à Surgères – Juin 2018



Eductour prestataires – Avril 2018



Inauguration O'Lait d'Aunis au BT de Surgères - Juillet 2018



Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin
3 rue du 26 septembre 1944 – 17540 Saint Sauveur d'Aunis
05 46 01 12 10 – contact@aunis-maraispoitevin.com
www.aunis-pro-tourisme.fr

