



BILAN *d'*ACTIVITÉ

2016-2017

AUNIS
MARAIS
POITEVIN



"Aux portes de La Rochelle"

www.aunis-pro-tourisme.fr



L'année 2017 se termine doucement et il est temps d'en faire le bilan. Une année pleine de changement pour l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin, sur la forme mais pas sur le fond.

L'OT AMP est maintenant porté par les deux communautés de communes Aunis Sud et Aunis Atlantique depuis la disparition du Pays d'Aunis, ce qui ne change rien au périmètre du territoire mais a rebattu les cartes. Le comité de direction se compose maintenant de 10 élus (5 Aunis Sud et 5 Aunis Atlantique) et 9 socio professionnels et j'ai le plaisir d'en être la présidente. Gaëlle Jourdain a été reconduite au poste de vice-présidente, vous représentant vous, nos partenaires professionnels.

A la direction, Julie Touya a pris le relais de Julien Vignon. Puis Aurore Maitre du Chambon a succédé à Juliette Grignard à la stratégie numérique et l'accompagnement des prestataires. Je tiens à remercier Julien et Juliette pour leur implication dans le déploiement de l'office durant ces 4 années. Sylvie est partie à la retraite et Jérémy a remplacé Laetitia durant son congé maternité. Deux saisonnières ont accompagné l'équipe durant l'été, Eva et Tilly dans les deux offices. Le bureau de Surgères a fait peau neuve et en janvier, nous avons pu inaugurer cet espace plus clair, plus vivant, plus adapté, apprécié par les touristes et vous tous.

Le 16 juin, nous avons assisté à la création de Charentes-Tourisme, l'alliance des deux Charentes dont le but est d'accroître la performance économique du tourisme pour développer l'attractivité globale de nos deux territoires.

L'activité de notre office s'est concentrée sur le déploiement du nouveau site web lancé le 2 mai 2017, plus séduisant, plus intuitif, avec une mise en avant de nos ambassadeurs et experts locaux et de nos quatre destinations phare, déclinées également sur papier, tout comme les animations et visites guidées. Les partenariats avec les deux collectivités sur certaines animations ont permis une bonne visibilité et la billetterie mise en place a bien fonctionné. Le site Aunis Pro Tourisme qui vous est dédié a vu également une hausse de fréquentation tout comme le Facebook Pro avec un nombre de posts et de vues en nette augmentation.

Cet édito n'est pas fait pour vous décliner les chiffres que vous trouverez ci-après. Il est là pour regarder l'avenir de notre Office avec sérénité, les actions des collectivités qui nous portent mais également celles de nos partenaires alentour. La mise en avant des circuits vélo, Vélo Francette et Vélodyssée, l'arrivée prochaine de la Flow Vélo® mais aussi à horizon un peu plus lointain la navigation sur la Sèvre Niortaise entre Niort et Marans en sont des piliers majeurs. Collaboration et partenariat sont et restent l'essentiel de la politique touristique de l'Aunis Marais Poitevin.

Anne-Sophie DESCAMPS
Présidente

Edito

Sommaire

2
3

Données repères

L'Office de tourisme Aunis Marais Poitevin
Le territoire de compétences : Aunis Marais Poitevin
L'offre touristique en Aunis Marais Poitevin

4 - 5

Accueil et commercialisation

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

6 à 9

Prestataires et communication

Partenariats 2017
Les éditions 2017
Accompagnement des prestataires
Open System : outil de commercialisation en ligne
Supports de communication dédiés aux prestataires
Stes internet
Les réseaux et médias sociaux
Presse et actions médias

10 à 13

Administration

Budget primitif 2017

14

Données repères

● 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).

La saison 2016-2017 a été marquée par des changements :

- ▶ 29 décembre 2016 : démission de **Julien VRIGNON**. Départ vers l'OT Moutierois Talmondais (85)
- ▶ Janvier 2017 : **nouveaux statuts pour l'Office de Tourisme**, suite à la disparition du Pays d'Aunis et mise en place du **nouveau Comité de direction**
- ▶ 18 mars 2017 : fin de contrat en CDD pour **Amandine MONTAIS**, présente dans l'équipe depuis mi-septembre 2016 pour renforcer le pôle communication, relations prestataires
- ▶ Avril à septembre 2017 : **Laetitia MARMIN** en congés maternité et parental, remplacée par **Jérémy RAMOS**
- ▶ 9 mai 2017 : prise de fonction de **Julie TOUYA** au poste de directrice. Arrivée de OT Cœur des Bastides (47)
- ▶ 31 mai 2017 : départ à la retraite de **Sylvie TOULLAT**
- ▶ 1^{er} juillet 2017 : recrutement de 2 contrats saisonniers pour renforcer l'équipe : **Eva BOIREAU** (juillet et août) et **Tilly BRIGGS** (juillet à septembre)
- ▶ 7 juillet 2017 : démission de **Juliette GRINARD**. Départ vers la CdC Aunis Atlantique

Au 1^{er} octobre 2017, il emploie **8 salariées**, correspondant à 7,4 équivalent temps plein : une directrice, 7 salariées en CDI (contrat à Durée Indéterminée).

L'équipe est répartie sur 3 locaux à vocation complémentaire :

- un **siège administratif** situé à Saint Sauveur d'Aunis
- **2 bureaux de tourisme** : Marans et Surgères.



De gauche à droite : Madeleine DA SILVA, Magali MATHAUX, Clémentine BOUILLAUD, Laetitia MARMIN, Aurore MAITRE DU CHAMBON, Julie TOUYA, Emilie SARCY, Paola DA SILVA

Comité de direction de l'Office de Tourisme, élu en 2017

19 membres

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



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

● Le territoire de compétences : Aunis Marais Poitevin

Les chiffres clés du territoire

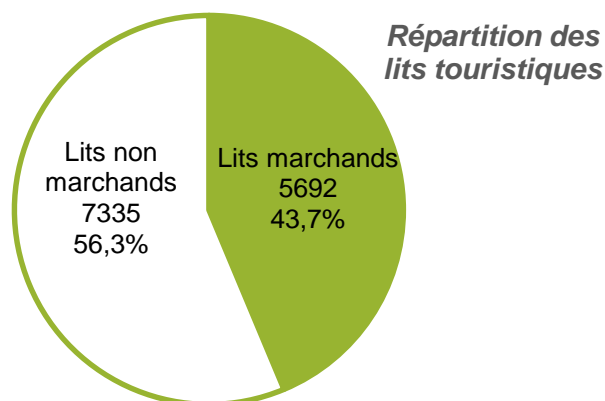
- ▶ **2** communautés de communes :
Aunis Atlantique et Aunis Sud
- ▶ **47** communes
- ▶ **904** km²
soit 13,1% du territoire départemental
- ▶ **59 996** habitants (INSEE 2014)
soit 9,4% de la population départementale
- ▶ **66,4** habitants/km².
Charente-Maritime : 92,8 hab/km² (INSEE 2014)



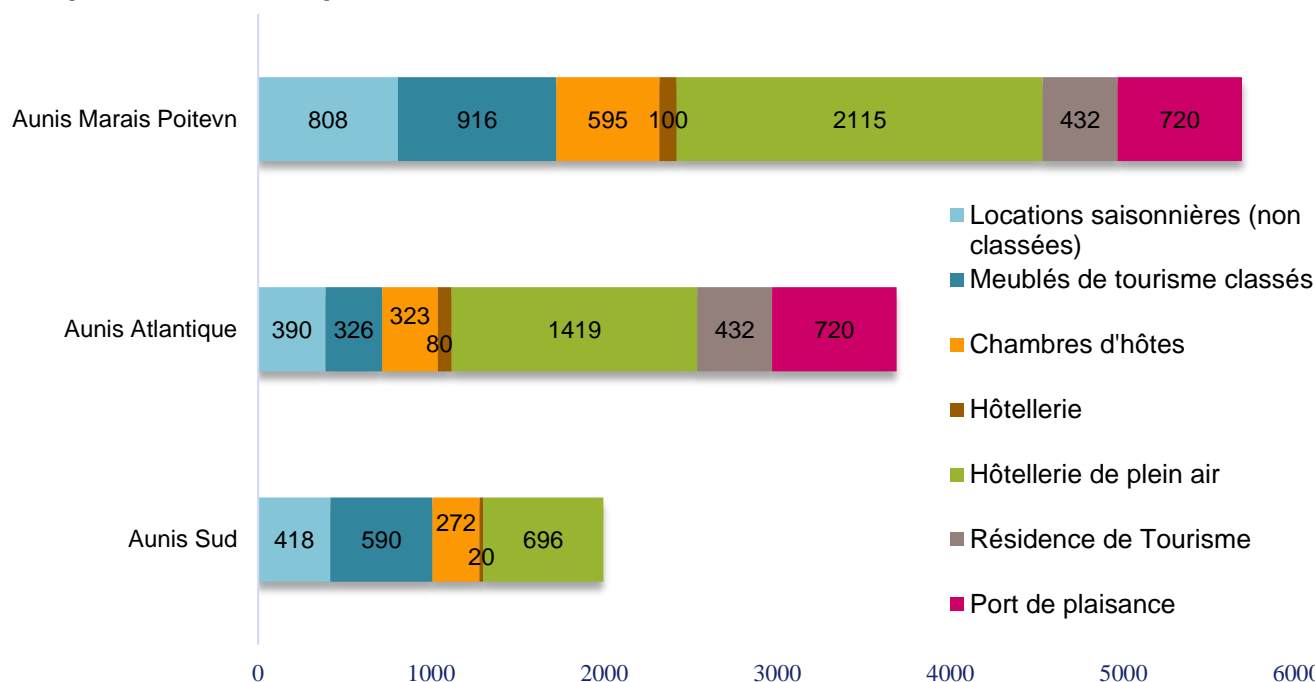
● L'offre touristique en Aunis Marais Poitevin

Source : relevé de l'observatoire local – chiffres 2016

- ▶ **13 027** lits touristiques
- ▶ **1 467** résidences secondaires
- ▶ **5 686** lits en hébergements marchands
soit 56.3% des lits
- ▶ **7 335** lits non marchands
soit 43,7% des lits



Répartition de la capacité d'accueil en nombre de lits marchands par type d'hébergement



Accueil et commercialisation

Données de fréquentation de l'Office de Tourisme

Source : relevés mensuels de l'observatoire local réalisés du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

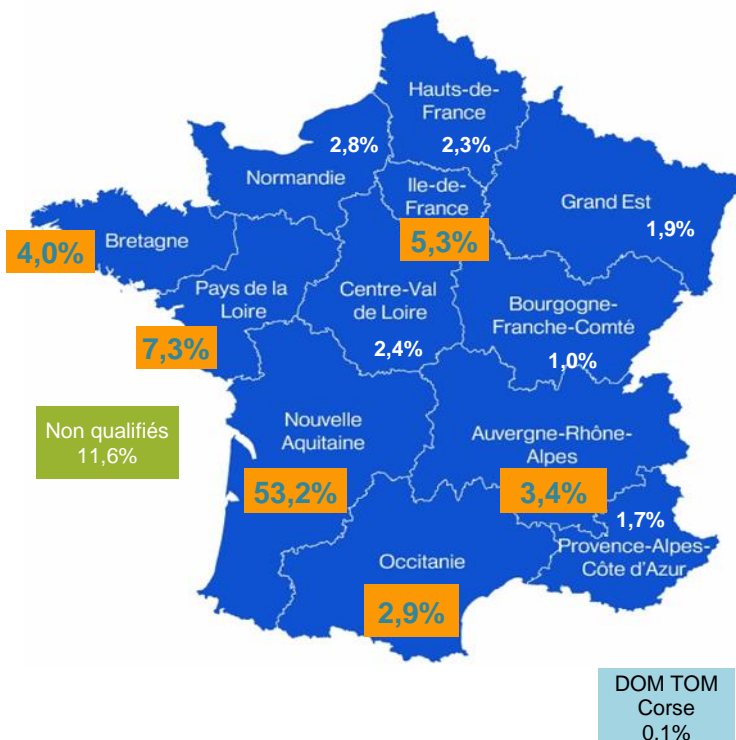
13 756 personnes renseignées
10 604 personnes accueillies au guichet dans les bureaux et au siège
1 481 personnes accueillies hors les murs
1 471 appels téléphoniques
200 mails / courriers traités



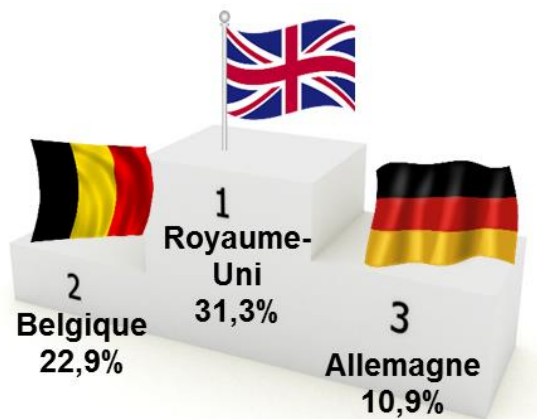
Origine géographique des demandes

95,2% contacts français
4,8% contacts étrangers
 10,6% au Bureau de Marans
 3,4% au Bureau de Surgères
 4,1% en hors les murs
 1,8% au siège

Provenance des clientèles françaises



Top 3 des clientèles étrangères



Thèmes des demandes

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

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

Thèmes demandes	Siège	BT Marans	BT Surgères
Pratique, transports	8,9%	9,9%	7,0%
Ventes	4,6%	14,0%	10,1%
Agenda	27,9%	9,2%	42,3%
Hébergements	11,9%	5,5%	2,3%
Activités, Patrimoine	13,9%	29,4%	10,9%
Infos touristiques	32,7%	32,0%	27,4%

Zoom sur la demande hébergements :

Siège
<ul style="list-style-type: none"> •Chambres hôtes 38% •Locations 33% •Hôtels 14%

BT Marans
<ul style="list-style-type: none"> •Camping-car 25% •Camping 25% •Chambre hôtes 21%

BT Surgères
<ul style="list-style-type: none"> •Chambres hôtes 43% •Locations 23% •Camping 11% •Camping car 11% •Hôtels 11%

Sam	Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
		1	1			
1	2	2				
	1	1	1	2		
	1					

Le suivi des disponibilités d'avril à octobre : un service + pour le client

Objectif : disposer et diffuser des plannings actualisés pour répondre plus efficacement aux demandes d'hébergements.

60 plannings mis à jour par le prestataire en autonomie

117 plannings mis à jour par les agents de l'Office de Tourisme

65 plannings via des appels téléphoniques réguliers aux propriétaires

52 plannings « copiés » à partir d'Open system ou d'autres opérateurs

726 appels téléphoniques

1358 mises à jour de plannings effectuées

149 heures consacrées au suivi des disponibilités

Méthode de calcul : 3 mn par appel téléphonique / 5 mn de saisie des informations



Espace pro Charentes Tourisme

Des fiches techniques, des outils, des conseils
Un accès aux disponibilités hébergements
Une Web App Dispos pour les prestataires
Partage des disponibilités sur le territoire

L'Office de tourisme peut vous créer votre login et votre mot de passe

Taxe de séjour, un outil de statistiques

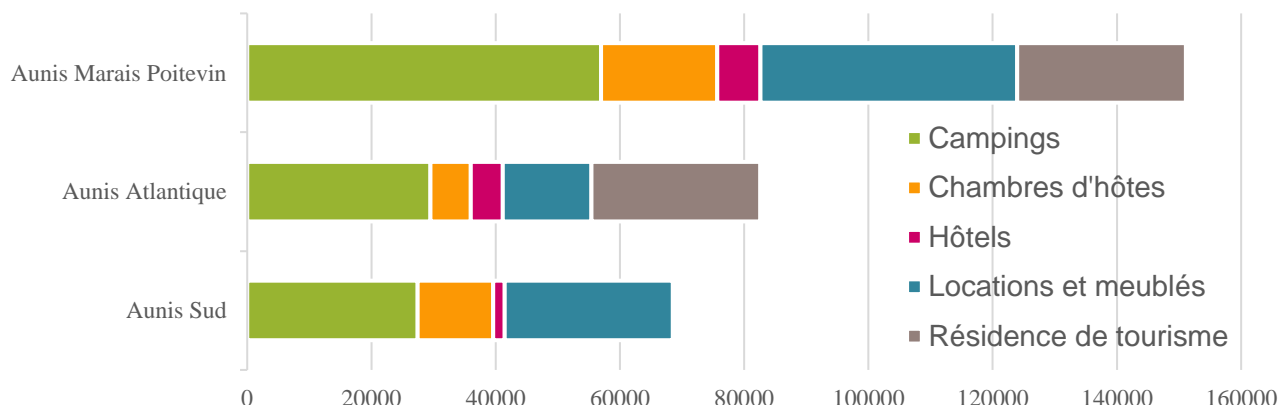
151 106 nuits touristiques marchandes

(déclarées pour des personnes assujetties à la taxe de séjour, hors port de plaisance)

En considérant que les exonérations des enfants mineurs représentent 16% pour l'ensemble des hébergements :

171 948 nuits en hébergements marchands en Aunis Marais Poitevin

Répartition des nuits par type d'hébergements (en nombre de nuits assujetties)



Source : déclarations de taxe séjour effectuées par les hébergeurs pour la période du 1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016

● 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

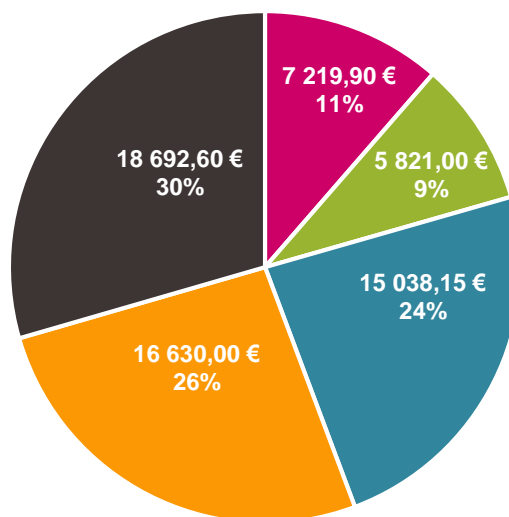
Recettes liées à un bureau. A Marans : vente de cartes de pêche, location de court de tennis. A Surgères : expositions.

Chiffre d'affaires 2016/2017

Source : relevés de l'observatoire local réalisés du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

64 401,65 € + 3,7% / N-1

Répartition du chiffre d'affaires 2016/2017



► Les partenariats manifestations

Chaque **organisateur d'évènement** peut confier à l'office de tourisme **sa billetterie** : entrée spectacle, inscription vide-grenier, repas, etc.

Une commission sur le volume de ventes est convenue à la signature de la **convention de partenariat** (en moyenne 10%).

Chiffre d'affaires 2016/2017

Source : relevés des encaissements pour les comptes de tiers du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

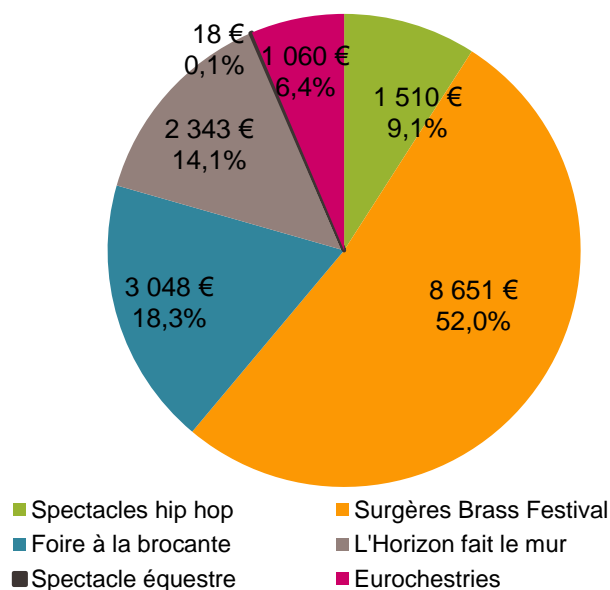
16 630 € +13,8% / N-1

14 613€ en 2015/2016 / 4 274€ en 2014/2015

6 conventions de partenariat

6 organisateurs

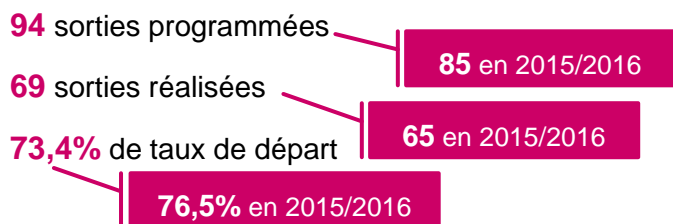
958 billets / produits vendus



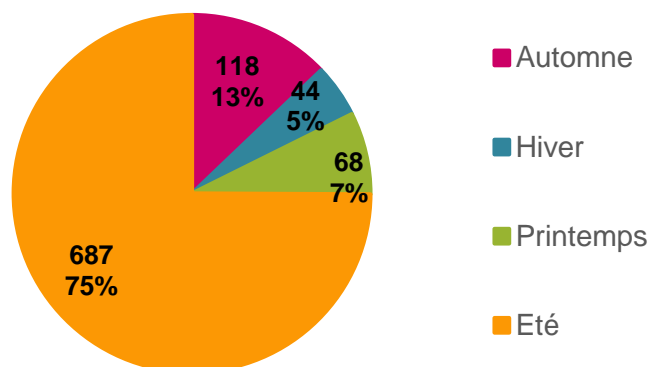
Manifestation	Organisateur	Date
Spectacles Hip Hop à La Ronde et Longèves	Cdc Aunis Atlantique	29 octobre et 12 novembre 2016
Surgères Brass Festival à Surgères	Surgères en scène	20 au 23 juillet 2017
Foire à la brocante à Courçon	Comité d'Animation de Courçon	24 juillet 2017
Spectacle équestre à Priaires	Les enfants de Balaha	Juillet et août 2017
Festival l'Horizon fait le mur à La Laigne	L'Horizon	29 et 30 juillet 2017
Eurochestries à Marans	Service culturel - Ville de Marans	2 août 2017

► Les animations et visites guidées

La programmation de septembre 2016 à août 2017 comportait **21 animations** réparties sur chaque saison articulées autour de **4 thématiques**, animées par **9 intervenants**.



Répartition des inscriptions par saison



NATURE - 3 intervenants - 12 animations

•45 dates programmées - 26 dates réalisées

LOISIRS - 1 intervenant - 2 animations

•6 dates programmées - 2 dates réalisées

PECHE - 1 intervenant - 3 animations

•15 dates programmées - 14 dates réalisées

TERROIR - 4 intervenants - 4 animations

•28 dates programmées - 27 dates réalisées

Chiffre d'affaires 2016/2017

Source : relevés de participation réalisés du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

5 821,00 € + 10,4% / 2015/2016

917 participants

+ 5,0% / 2015/2016

NOUVEAUTES 2017

La commercialisation des animations du Pôle Nature du Marais Poitevin

● Commercialisation groupes



Une brochure dédiée

Editée début 2017, à 550 exemplaires, elle propose 2 circuits à la journée, « Escapade iodée » et « Escapade saveurs et terroir » et des suggestions d'activités à la carte.

Elle a été envoyée, en mars 2017, à des associations de Charente-Maritime, Deux-Sèvres, Vienne, Charente et Vendée, susceptibles de programmer des excursions à la journée.

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.

12 groupes accueillis de septembre 2016 à août 2017

462 personnes accueillies

+ 43,5% / 2015/2016

Chiffre d'affaires 2016/2017

Source : facturations réalisées du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

10 184,17 €

26 437€ en 2015/2016 – 2 697€ en 2014/2015

Prestataires et communication

● Partenariats 2017

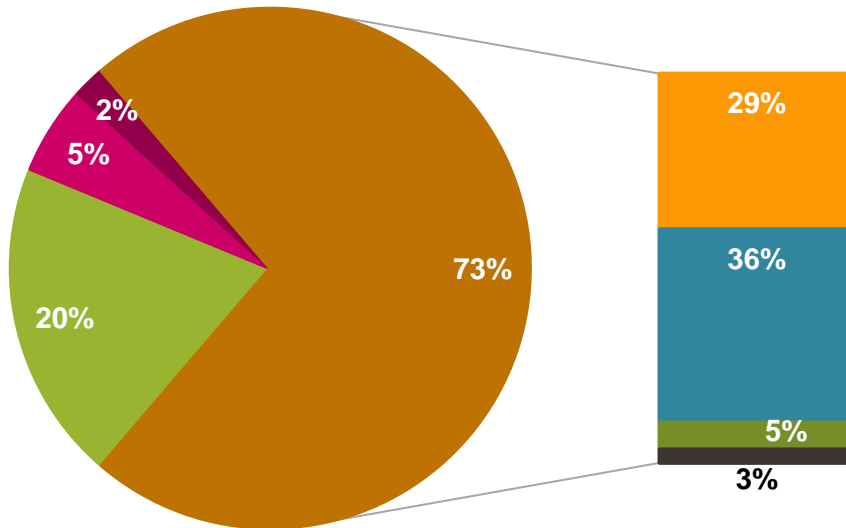
200 partenaires

220 en 2016 soit -20

229 prestations

+ 2% par rapport à 2016

18 600 € de recettes



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

● Les éditions 2017

Mes lieux préférés : en cohérence avec le site internet lancé le 2 mai 2017, les livrets permettent de valoriser les meilleures idées d'activités et de visites par zone géographique : **Autour de Marans**, **Autour de La Rochelle**, **Autour de Surgères** et **Côté Venise Verte**.

Nouveauté 2017 :
un découpage du territoire en 4 zones



30 000
exemplaires
au total
(7 500 exemplaires
de chaque livret)

Mes visites guidées : brochure valorisant 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.

10 000 exemplaires



Impressions à la demande

Nouveauté 2017 :
Agenda des manifestations en impression à la demande. Suggestions hebdomadaires en été.

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, etc.

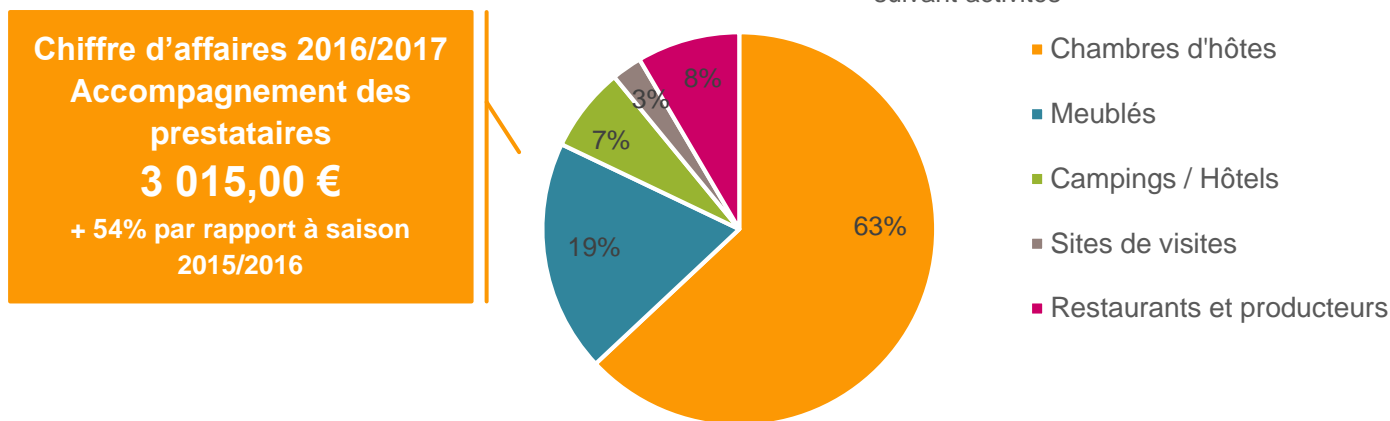
● Accompagnement des prestataires

SAISON 5 : un programme sur 6 mois, de novembre à avril

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



Répartition du chiffres d'affaires accompagnements suivant activités



● Open System : outil de commercialisation en ligne

L'Open System est un outil permettant aux acteurs du tourisme de **vendre en ligne** leurs prestations sur de **multiples sites** internet dont leur propre site.

Déployé par Charente-Maritime Tourisme au niveau départemental, l'Office de Tourisme Marais Poitevin est l'interlocuteur local pour le territoire : accompagnement des prestataires lors de la mise en place, animation de club utilisateur

54 prestataires au 01/09/2017

+ 7 prestataires par rapport au 31/08/2016

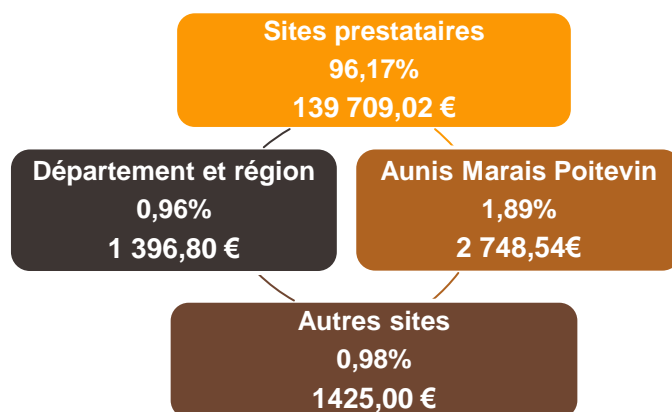
11 accompagnements Open System en 2017

Chiffre d'affaires - Saison 2016/2017

145 279,02 €

- 14,7% par rapport à saison 2015/2016
 + 7,8% par rapport à saison 2014/2015

Chiffre d'affaires Open System
 suivant sites de réservations



● 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.

5 431 visites sur la saison 2016/2017

-2,0% par rapport à 2015/2016

3 984 visiteurs uniques sur la saison 2016/2017

+9,8% par rapport à 2015/2016

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.

104 membres au 31/08/2016

+7 par rapport au 31/08/2016

249 posts – **13 918** viralité des publications 2016/2017

● Sites internet

Relevés de fréquentation effectués du 1^{er} septembre 2016 au 30 août 2017

www.aunis-maraispoitevin.com

Déploiement du nouveau site internet grand public le 2 mai 2017.

Le site est adaptatif (RWD Responsive Web Design). SA conception vise, grâce à différents principes et techniques, à offrir une consultation confortable même pour des supports différents : ordinateurs, tablettes, smartphones, etc.

Du 1er mai 2017 au 31 août 2017 :

29 035 visites

23 259 visiteurs uniques

83 653 pages vues



www.escapade-maraispoitevin.com

Déployé fin juillet 2015, le nom de domaine n'est plus actif à compter du 31 mai 2017.

www.aunis-maraispoitevin.mobi

Optimisé pour un affichage sur les outils mobiles (smartphones, tablettes, etc.), déployé le 24 juillet 2014, ce site mobile est délaissé au 31 décembre 2016. Cette date correspond au changement de prestataire pour le wifi et à la perspective du nouveau site internet web responsive.



www.visit-maraispoitevin.com

Site internet grand public anglophone, déployé mi-août 2014. Il est intégré au nouveau site. Accès direct via la mention UK

● Les réseaux et médias sociaux

Relevés de fréquentation effectués du 1^{er} septembre 2015 au 30 août 2016



Réseau social
www.facebook.com/aunis.maraispoitevin
Visuels, photographies, instagram, #

4 143 fans + **403** en 12 mois

139 posts

337 638 viralité des publications



Instagram

Photos de paysages, de détails, d'ambiance.
Photos de l'Office de Tourisme ou d'autres comptes instagram.

833 abonnés + **239** en 12 mois

399 photos publiées

#OTAMP #aunismaraispoitevin



twitter

Réseau social consacré principalement aux média et à la presse. Il permet de leur communiquer des informations en instantané.

810 tweets

847 abonnés + **127** abonnés en 12 mois

● Presse et actions médias

Les objectifs de l'Office de tourisme pour la communication dans la presse sont les suivants :

- **intensifier nos liens** avec les blogueurs et la presse spécialisée
- **conforter notre présence** sur le terrain lors des accueils presse
- **consolider nos partenariats** avec la presse et les radios locales



9 communiqués de presse envoyés à la presse et aux radios locales

8 accueils presse :

- ▶ diffusion dans des médias étrangers : Het Laatste Nieuws, Oui in France, Discovery Channel , National Geographic
- ▶ diffusion dans des médias nationaux : TF1, météo à la carte, France 3, Gala, Télérama
- ▶ 18 blogueurs ou instagramers reçus : lifestyle, déco, architecture, nature, gastronomie



Interventions sur France Bleu La Rochelle : 2 fois par mois en été pour annoncer les temps forts, événements.

Spot publicitaire en partenariat avec Hélène Fm : diffusion de 2 spots de 25s / jour du 1^{er} juillet au 31 août, destination Aunis Marais Poitevin et les animations



● Budget primitif 2017

Budget de fonctionnement

DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		
DEPENSES REELLES	Charges à caractère général	129 420,00 €
	Charges de personnel et frais assimilés	362 000,00 €
	Autres charges de gestion courante	4 130,00 €
	Virement à la section investissement	15 610,00 €
DEPENSES D'ORDRE	Dotations aux amortissements des immobilisations	5 000,00 €
TOTAL DEPENSES DE FONCTIONNEMENT		516 160,00 €

RECETTES DE FONCTIONNEMENT		
RECETTES REELLES	Vente de produits finis et intermédiaires	20 000,00 €
	Prestations de services	33 000,00 €
	Commissions	6 047,53 €
	Subventions d'exploitation	291 000,00 €
	Reversement Taxe de séjour	70 000,00 €
	Excédent de fonctionnement reporté	43 002,47 €
RECETTES D'ORDRE	Immobilisations incorporelles	53 110,00 €
TOTAL RECETTES DE FONCTIONNEMENT		516 160,00 €

Budget d'investissement

DEPENSES D'INVESTISSEMENT		
DEPENSES REELLES	Déficit d'investissement reporté	861,82 €
	Immobilisations incorporelles : concessions et droits assimilés	15 450,00 €
	Immobilisations corporelles : matériel de bureau, matériel informatique, mobilier	5 400,00 €
DEPENSES D'ORDRE	Concessions et droits assimilés	53 110,00 €
TOTAL DEPENSES D'INVESTISSEMENT		74 821,82 €

RECETTES D'INVESTISSEMENT		
RECETTES REELLES	Dotations, fonds divers et réserves	861,62 €
	Budget communautaire et fonds structurels	53 350,00 €
RECETTES D'ORDRE	Virement de la section de fonctionnement	15 610,00 €
	Matériel de bureau et matériel informatique	5 000,00 €
TOTAL RECETTES DE FONCTIONNEMENT		74 821,82 €



Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin
www.aunis-maraispoitevin.com

