

Sud Vendée Littoral Tourisme Manuel Qualité



Sud Vendée Littoral Tourisme, un acteur au service
du développement touristique territorial

Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

2019
septembre

UN MANUEL « QUALITÉ »	3
EDITORIAL	4
LA DESTINATION	5
LES CLIENTÈLES	6
LES FONCTIONS DE LA SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE	8
LES ORGANES DE DÉCISION ET DE GESTION	9
LE PLUS VASTE OFFICE DE TOURISME DE VENDÉE	10
UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION	14
UNE ÉQUIPE EN « FRONT-OFFICE » ET « BACK-OFFICE »	16
RAPPEL	19



Les abréviations rencontrées dans le présent document sont les suivantes :

- ✦ OT : Office de Tourisme
- ✦ SPL : Société Publique Locale
- ✦ CC SVL : Communauté de Communes du Sud Vendée Littoral
- ✦ MQ : Manuel relatif à la Qualité
- ✦ RNN : Réserve Naturelle Nationale
- ✦ BIT : Bureau d'Information Touristique
- ✦ PIT : Point d'Information Touristique

Objet du présent document en tant que « Manuel relatif à la qualité du travail mené par l'Office de tourisme »

Ce document intitulé également « Manuel Qualité » a pour objectif de présenter le fonctionnement de l'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral, dans la perspective d'obtenir (et de conserver) une marque de certification adossée à un référentiel relatif à la qualité. La gestion du présent document se fait sous la responsabilité du « Référent Qualité Tourisme » et de la « Direction de l'Office de tourisme ». Le document s'applique :

- 1) aux « bureaux » et « points » d'information et d'accueil des publics suivants :
 - ✦ La Faute-sur-Mer : Rond-Point Fleuri – 85460 LA FAUTE-SUR-MER
 - ✦ L'Aiguillon-sur-Mer : Avenue Amiral Courbet – 85460 L'AIGUILLON-SUR-MER
 - ✦ Luçon : Place Edouard Herriot – 85400 LUÇON
 - ✦ Chaillé-les-Marais : 7, rue de la Coupe du Rocher – 85450 CHAILLÉ-LES-MARAIS
 - ✦ Mareuil-sur-Lay-Dissais : 36, rue Hervé de Mareuil - 85320 MAREUIL-SUR-LAY - DISSAIS
 - ✦ Saint-Michel-en-l'Herm : 5, place de l'Abbaye – 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM
 - ✦ Sainte-Hermine : 35, route de Nantes – 85210 SAINTE-HERMINE
- 2) au siège de la SPL, pour un certain nombre de dispositions
- 3) et enfin partiellement, pour un certain nombre de dispositions pour un site utilisé, ne dépendant pas de la SPL (support de l'Office de tourisme) à Saint-Denis-du-Payré

Enfin, trois fonctions exercées par la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » échapperont à la démarche relative à la qualité :

- ✦ La fonction « boutique » car le volume d'affaires est faible (moins de 5.000 € HT annuels), localisé principalement à Chaillé-les-Marais ;
- ✦ la commercialisation de produits touristiques, en raison d'une fonction adossée à de la vente de billetterie seulement ;
- ✦ la gestion de l'événement annuel, pour le compte de la Communauté de Communes : « Les Rencontres du Patrimoine et de la Création ». Cette fonction pouvant être assimilée à un travail relevant de la communication et de la promotion du territoire.

Le document est établi par :

Le directeur de la SPL



Serge LACROIX

La référente « Qualité »



Audrey PENINO



Editorial de la Direction de la SPL

Articuler l'ambition touristique portée par les élus locaux, pour le territoire du Sud Vendée Littoral, avec les moyens mis à la disposition de la direction de la Société publique locale (SPL) « Sud Vendée Littoral Tourisme » et son équipe, pour assurer des missions autour d'un projet d'entreprise maîtrisé et réaliste, est l'essence du présent document dont l'ambition méthodologique est multiple :

- ✦ rendre plus lisible la stratégie et le projet d'entreprise validés par la collectivité de tutelle, auprès des acteurs locaux, et socioprofessionnels de la destination, impliqués dans le développement territorial,
- ✦ comprendre les objectifs opérationnels et l'organisation de la SPL agissant en tant qu'Office de tourisme communautaire « à compétence territoriale limitée » (*),
- ✦ faciliter l'acquisition d'une culture commune et partagée entre le Conseil d'administration, la direction et son équipe permanente et saisonnière,
- ✦ répondre formellement à la fonction de « Manuel Qualité », outil nécessaire à l'obtention d'une marque de certification qui permettra à la SPL de devenir un Office de tourisme classé en catégorie I.

(*) pour information, il existe deux Offices de tourisme, communautaires, à compétence territoriale « limitée » au sein de la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral :

- ✦ La SPL « Office de Tourisme de La Tranche-sur-mer », dont la Communauté de communes est actionnaire minoritaire à hauteur de 2,7 %,
- ✦ La SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme », dont la Communauté de communes est actionnaire majoritaire à hauteur de 97,0 %.



La destination et le territoire Sud Vendée Littoral

Le « Sud Vendée Littoral » est un territoire « composite » par son identité, dont les éléments forts sont les suivants :



Les communes littorales, au fonctionnement de station balnéaire, avec des dimensions maritimes (pêche à pied et pescatourisme) et nautique variées (voile, char à voile, wake-ski, stand-up paddle, surf et kayak).



Les itinéraires d'envergure nationale et internationale, à pied et à vélo (GR 8 ; EV1 – Vélodyssée ; La Francette de Ouistreham à La Rochelle), sur lesquels des boucles locales s'appuient pour offrir des possibilités de promenades, font du Sud Vendée Littoral une destination de « tourisme d'itinérance » et de randonnée.



La ville de Luçon, l'Abbaye de Saint-Michel-en-l'Herm et enfin les villages de caractère dont les éléments de « petit patrimoine », offrent une dimension « patrimoniale » à la destination touristique.



Un territoire au sein du Parc Naturel Régional du Marais poitevin, où la nature marque fortement le territoire, tant sur sa façade littorale que sur le marais dit « desséché ». C'est la raison pour laquelle il existe des zones naturelles de haute valeur, à préserver et à valoriser : 3 réserves naturelles nationales, 2 réserves naturelles régionales, une réserve départementale et 10 espaces naturels sensibles. L'ensemble constitue un ensemble favorable au tourisme ornithologique en particulier.



Une terre généreuse qui offre à ses habitants et visiteurs, les divers produits du terroir de la terre et de la mer, (melon, mogettes, vins de l'AOC « Fiefs Vendéens » et vins d'apéritif, kamok, préfou, brioche vendéenne, jambon de Vendée, poissons, moules ...). De même, tous ces produits, non seulement apportent leur saveur, mais créent du lien entre un territoire, ses habitants et producteurs, avec les visiteurs de la destination touristique.



Les clientèles de la destination « Sud Vendée Littoral » sont identifiées

Lors de la préparation de la fusion définitive des Offices de tourisme, applicable au 1er janvier 2017, le 27/10/2016, le Conseil d'administration de l'ancien format de la SPL, support de l'Office de tourisme, (cf. Pays né de la mer Tourisme) a validé l'identification des clientèles de la destination ; base nécessaire à la mise en œuvre d'actions de nature « marketing » pour les années qui suivront.

Ainsi, onze (11) clientèles (ou profil-types de clients) présentes sur le territoire de la destination touristique ont été identifiées.

Quelques clientèles touristiques « importantes » en volume

- ✦ les familles, adeptes des séjours à la mer (ou en lien avec le bord de mer) ;
- ✦ les personnes, en très courts séjours ou excursionnistes, découvreurs du territoire ;
- ✦ les pratiquants des sports de glisse liés à la mer ;

Une clientèle « non touristique » mais largement présente sur le territoire

- ✦ des « non touristes », habitants et propriétaires de résidences secondaires, à la recherche d'animations et des loisirs (souvent peu onéreux ou gratuits) à vivre sur place ou à proximité ;

Des clientèles touristiques de « niche », mais pouvant être significatives pour le positionnement du territoire de destination

- ✦ les pratiquants du vélo en itinérance ou au « long-cours » sur les itinéraires adaptés ;
- ✦ les adeptes du tourisme ornithologique, « spécialistes » ou « découvreurs » ;
- ✦ les adeptes du tourisme des jardins ;
- ✦ les adeptes du naturisme, principalement venant de l'étranger ;
- ✦ les adeptes de l'œnotourisme, français et étrangers ;
- ✦ les adeptes du tourisme attelé (cf. Les Roulottes du Sud-Vendée) ;
- ✦ les adeptes du nautisme à la voile et utilisateurs des ports de plaisance de la Vendée et du littoral atlantique.



Les trois fonctions exercées par la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme »

La SPL « Sud Vendée Littoral tourisme » exerce trois fonctions principales, dont les périmètres ne sont pas équivalents en termes de travail et de missions, mais lesquels offrent une cohérence globale et un espace mutualisé sur le plan des ressources mobilisées par la puissance publique :

- 1** † la fonction « Office de tourisme », telle que définie par le Code du tourisme (cf. article L133-3) : accueil et information des publics ; construction et diffusion d'outils de communication ; mise en œuvre d'actions de promotion ; participation active au développement et à la qualification de la destination et ses offres ; et enfin participation à la mise en marché des offres touristiques.
- 2** † l'exploitation d'un écomusée intitulé « Maison du Maître de digues », pour plus de souplesse dans sa gestion et dans les actions à mettre en œuvre, sous la responsabilité de Pauline LAURENT en tant que responsable de site.
- 3** † la gestion d'une manifestation portée par la Communauté de communes, les « Rencontres du patrimoine et de la création » : « Bourse professionnelle », de haut niveau, visant à valoriser des savoir-faire relevant de l'artisanat d'art, de la restauration du patrimoine et de l'art des jardins, à destination de publics susceptibles de les mobiliser.



Les organes de décision et de gestion de l'Office de Tourisme

La SPL possède en son sein plusieurs organes de gestion, voire de surveillance de son action :

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la SPL est composé de 13 personnes représentatives :

- ✦ des 44 communes du « Sud-Vendée Littoral »,
- ✦ de 2 Communautés de communes voisines, actionnaires minoritaires de la SPL, que sont « Vendée Grand Littoral » (ancien nom « Talmondais et Moutierois ») et le « Pays de Fontenay-Vendée ».

LE COMITÉ TECHNIQUE CONSULTATIF

Un « Comité technique consultatif » (CTC), du Conseil d'administration, est composé de 19 personnes :

- ✦ 3 personnes parmi les membres du Conseil d'administration,
- ✦ 6 personnes titulaires (et 10 suppléants), issues de la « société civile », et représentatives des hébergements touristiques (Hôtellerie de plein-air ; Locations de tourisme et agences immobilières ; Hôtellerie, résidences de tourisme ou locatives et restauration) et des activités touristiques identitaires (découverte de la nature ; découverte des produits du terroir ; animation de la destination).

LE GROUPE QUALITÉ DESTINATION

Pour apporter un regard spécifique sur ce qui fait la qualité de la destination et la satisfaction des visiteurs et des utilisateurs des services offerts par l'Office de tourisme, un « Groupe Qualité Destination » a été constitué.

Ce « Groupe Qualité Destination » est constitué de 9 membres, dont 4 administrateurs et 3 membres issus du Comité technique consultatif, auxquels se joignent le directeur et la référente « qualité » de la SPL. Ce groupe a pour rôle :

- ✦ d'améliorer les méthodes de travail de la SPL, pour gagner en efficacité et efficience,
- ✦ de vérifier la qualité d'accueil fournie aux visiteurs des lieux d'accueil et d'information,
- ✦ de vérifier, et améliorer le cas échéant, la qualité globale du service fournis aux partenaires de l'office de tourisme,
- ✦ d'identifier les points d'insatisfaction éventuels relatifs au territoire de destination et aux offres qui la constitue.

LA COMMISSION « ACHATS »

Enfin pour gérer ses achats les plus significatifs et/ou les plus importants (ex : études, accompagnement, actions), une commission ad-hoc se réunit autant de fois que nécessaire. Elle est composée des membres de l'équipe pour l'instruction, du Président de la SPL, et de 3 administrateurs, dont la fonction est de :

- ✦ valider les cahiers des charges, et les éventuelles annonces de consultation si nécessaires (outils préparés par l'équipe),
- ✦ participer aux commissions d'examen et de sélection des offres, avant éventuelle présentation et prise de décision, devant le Conseil d'administration, en fonction des enjeux et des montants concernés.





La SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » est le support du plus vaste office de tourisme de la Vendée

Le territoire de compétence de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme », en tant qu'office de tourisme, est le plus vaste de la Vendée (*).

Son territoire de compétence est celui de la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral, moins la Commune de La Tranche-sur-mer, laquelle, en application de la loi NOTRe (du 07/08/2015) et de la loi dite « Montagne » (du 29/12/2016), a conservé son propre Office de tourisme, en tant que station classée.

Le territoire de compétence de la SPL est le suivant depuis le 01/01/2017 :

- ✦ la présence de 43 communes réparties selon les espaces « côté plage », « côté marais », « côté Luçon », « côté plaine », « côté vignoble » et « côté bocage »,
- ✦ un territoire de 924,51 km² (source : fiche territoriale de Vendée Expansion – données 2016),
- ✦ une population de 51 457 habitants (source : fiche territoriale de Vendée Expansion – données 2016).

(*) Avec 942,14 km², le territoire de la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral est le plus grand, du département de la Vendée, au 1er janvier 2017, date de la mise en application de la loi NOTRe.



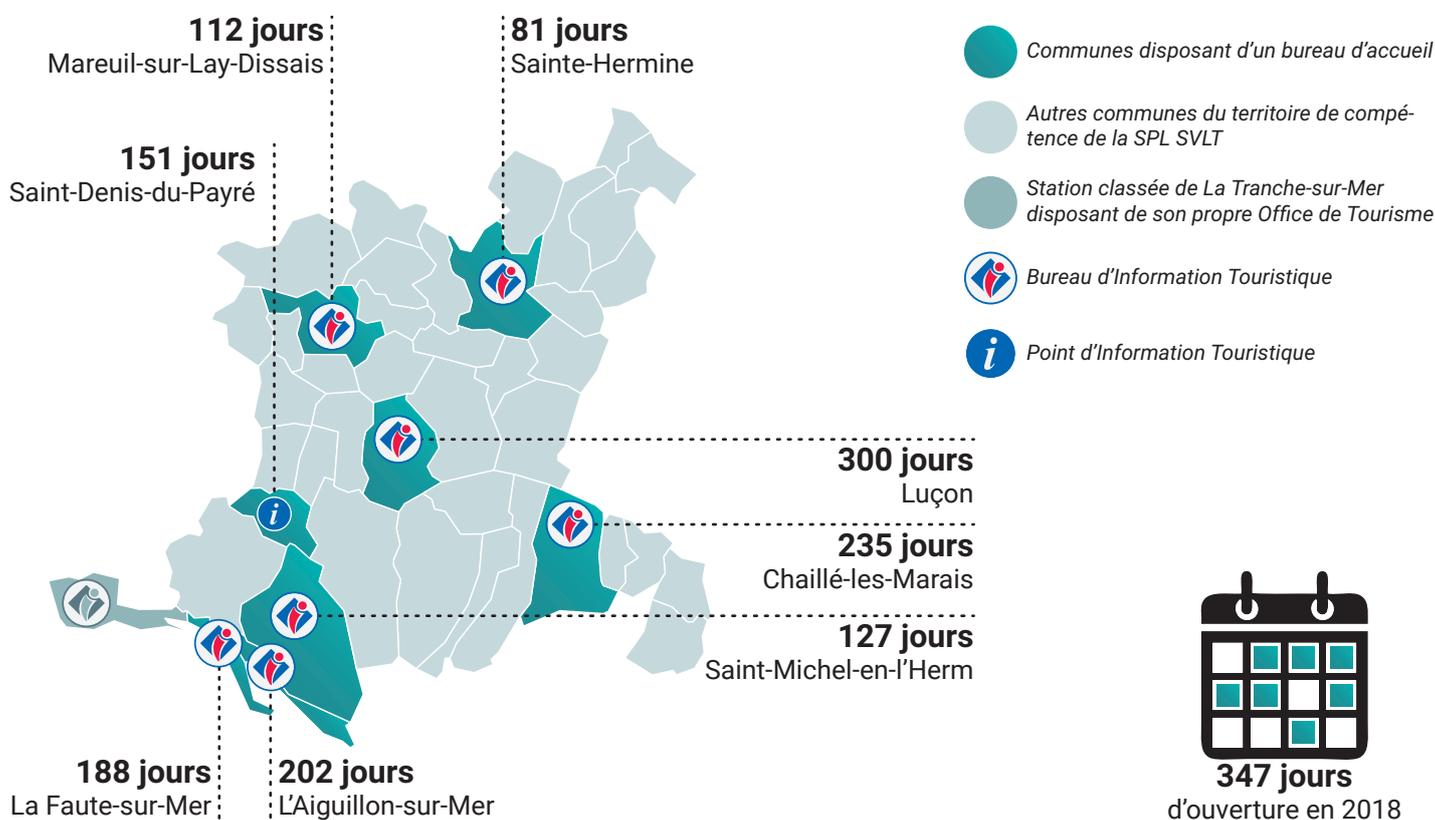
L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES PUBLICS S'APPUIENT SUR DES CONSEILLERS EN SÉJOURS RÉPARTIS SUR 8 SITES ET UNE PORTE D'ENTRÉE « DÉMATÉRIALISÉE » UNIQUE +33 (0)2 51 56 37 37 ET INFO@SUDVENDEELITTORAL.COM

Le Sud Vendée Littoral est une destination littorale de la Côte de Lumière et du Sud Vendée. Aussi, l'Office de tourisme (SPL) se doit d'être ouvert très largement pendant l'année et en particulier en pleine saison estivale sous la forme d'un accueil des visiteurs qui recherchent :

- ✦ des informations dites « d'accueil » et conjoncturelle, une fois sur place,
- ✦ des informations, en amont d'un séjour, dites « d'appel » utiles aux choix de la destination (ex : image générale, informations générales) et « d'accueil », utiles à la préparation du séjour (hébergements, activités,...).

L'Office de tourisme est présent sur tout le territoire de destination. Ainsi, de 2017 à 2020, nous serons déployés sur 8 sites :

- ✦ quatre « BIT », présents sur les sites des anciens Offices de tourisme de Luçon, de L'Aiguillon-sur-mer, de La Faute-sur-mer, et de Chaillé-les-marais,
- ✦ trois « PIT », présents sur les sites des anciens Offices de tourisme de Saint-Michel-en-l'Herm, de Mareuil-sur-Lay et de Sainte-Hermine,
- ✦ le « Point Information » de Saint-Denis-du-Payré, en lien avec l'observatoire des oiseaux de la Réserve naturelle nationale Michel Brosselin, gérée par la LPO France et met, par voie de convention, un agent à disposition (un « Conseiller en séjour ») sur un huitième site, lequel dépend du Parc naturel régional du Marais poitevin (PNR MP), sur le site du « Pôle des Espaces naturels » situé à Saint-Denis-du-Payré (équipement couplé à la Réserve naturelle nationale « Michel Brosselin » - RNN).



Les « BIT », sont des sites largement ouverts pendant l'année et devront répondre au critère 1.1.3.5 du classement en catégorie I à compter de l'année 2018 :

- ✦ au moins 240 jours d'ouverture pour les BIT présents dans des communes de moins de 5000 habitants,
- ✦ au moins 305 jours d'ouverture pour le BIT de Luçon, commune de plus de 5000 habitants.

La SPL est consciente qu'il conviendra d'offrir, à la fois, un cadre de travail amélioré pour les équipes et un support plus valorisant pour l'image de la destination « Sud Vendée Littoral » en construction.

Enfin, l'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral participe à la gestion de l'information touristique, utile, partagée avec les acteurs économiques (cf. gestion de la base de données « tourinsoft »).

DES OUTILS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION TOURISTIQUE SONT DÉPLOYÉS POUR SÉDUIRE ET ACCUEILLIR

La SPL rénove, développe et déploie les outils « basiques » de la promotion touristique :

- ✦ brochures d'appel et guides pratiques (guide « tourisme » et guide des « Hébergements » ...),
- ✦ site internet, provisoire, traduit en anglais et en allemand (cf. catégorie I) dont le nom de domaine est www.sudvendeelittoral.com. Observation : Un nouveau site Internet est en construction (calendrier : automne 2018), dont l'objectif sera de séduire, d'informer et de favoriser l'achat de prestations et de produits touristiques, locaux, et générateurs d'emplois et de richesses. Une partie du site sera dédiée à la fonction « je suis sur place en séjour ».

En parallèle, en raison de notre appartenance à un « écosystème touristique », et en s'appuyant sur une approche marketing et de positionnement de la destination, l'office de tourisme bâtit des partenariats, internes et externes au territoire, au sein de dispositifs de mutualisation et de coopération avec :

- ✦ le Comité régional du tourisme des Pays de la Loire (Agence régionale),
- ✦ le Comité départemental du tourisme de la Vendée (Vendée Expansion),
- ✦ les Offices de tourisme voisins au sein du Syndicat mixte « Sud Vendée Tourisme » et le Parc naturel régional du Marais Poitevin.

LA SPL AGIT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES OFFRES ET DE LA QUALITÉ ET LA QUALIFICATION DE LA DESTINATION

Sur le développement et la qualification de la destination, la SPL :

- ✦ accompagne l'intercommunalité dans le déploiement de ses outils de planification et de management de la destination touristique locale (ex : accompagnement des porteurs de projets, mise en œuvre de plans « vélo », « promenade pédestre » et « signalétique identitaire » ...),
- ✦ accompagne les porteurs de projets touristiques en lien avec les acteurs pertinents sur le plan départemental (ex : écoute préalable à tous projets, classement des meublés de tourisme...),
- ✦ développe la qualité globale et la qualification de la destination « Sud Vendée Littoral » : « Accueil vélo » et « Welcome c'est beau Ici »,
- ✦ participe aux travaux de Vendée Expansion et de l'Observatoire régional du tourisme, en matière de connaissance du tourisme,
- ✦ accompagne les acteurs de la destination sur le plan de la mise en œuvre de solutions « accueil numérique ».

L'OFFICE DE TOURISME FAVORISE LA MISE EN MARCHÉ ET LA COMMERCIALISATION DE LA DESTINATION TOURISTIQUE

L'Office de tourisme est immatriculé au registre des opérateurs de voyages auprès d'Atout France (N° IM 085 160004), depuis mai 2016 (à renouveler en mai 2019) ; c'est pourquoi il :

- ✦ accompagne les acteurs de la destination « Sud Vendée Littoral » dans la recherche de solutions visant à mieux mettre en marché la destination (ex : écoute et fournitures d'informations utiles dans le processus de mise en marché, ...) et en particulier dans le déploiement de la solution « Open system » (préconisée par Vendée Expansion) au profit des acteurs locaux,
- ✦ facilite la vente des offres de loisirs proposés par les acteurs locaux (ex : visites guidées ; excursions ; loisirs actifs ; transports ...),
- ✦ distribue, le cas échéant, des offres packagées émanant de partenaires fiables et pour lesquels une convention de partenariat est signée.



Au-delà du respect des critères Qualité, l'Office de Tourisme est engagé dans une démarche continue d'amélioration de son service

L'OFFICE DE TOURISME S'APPUIE SUR DES OBJECTIFS CLAIRS

- ✦ Les enjeux pour le territoire sont exprimés en amont par la collectivité de tutelle, via une convention d'objectifs,
- ✦ Les axes stratégiques précèdent toujours le plan annuel d'action de l'Office de tourisme,
- ✦ Les objectifs relatifs à la qualité sont confirmés dans les orientations politiques de la collectivité et de son Office de tourisme,
- ✦ La direction en charge du tourisme de l'intercommunalité et celle de l'office de tourisme se rencontrent régulièrement.

L'ORGANISATION INTERNE DE LA SPL EST MUE PAR LA RECHERCHE DE LA MEILLEURE EFFICIENCE POSSIBLE

- ✦ Des Conseils d'administration, auxquels sont invités les membres du Comité technique consultatif, sont préparés en amont par la direction,
- ✦ La direction impulse et met en exergue les différentes compétences exercées par tous les membres de l'équipe de la SPL,
- ✦ Des réunions d'équipe ont lieu régulièrement (environ 1 fois par mois, hors juillet/août),
- ✦ Des réunions annuelles du « Groupe Qualité Destination » visant des échanges entre l'office de tourisme et les acteurs locaux sont organisées pour améliorer la destination au sens large,
- ✦ Un cahier de liaison permanent est accessible à tous les membres de l'équipe,
- ✦ Un intranet offre un accès aisé aux principales fonctions et outils quotidien pour l'exercice de l'accueil et l'information des publics,
- ✦ Un suivi des dysfonctionnements interne est assuré par la Référente Qualité et une Assistante de direction,
- ✦ Les suggestions des personnels, permanents et saisonniers, sont écoutées et prises en compte dans une très large mesure, par la direction, afin de favoriser l'expression des idées et l'expérimentation pratique,
- ✦ La direction est accompagnée, dans sa gestion, par des compétences externes (ex : cabinet comptable, social et fiscal ; Commissaire aux comptes).

LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE EST COUPLÉ À DES INDICATEURS QUI OFFRENT LA MEILLEURE LISIBILITÉ DE SON ACTION EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DÉFINIS, EN AMONT, PAR LA COLLECTIVITÉ DE TUTELLE

- ✦ Un bilan annuel de l'action de la SPL est conçu pour être un tableau de bord général, et largement illustré à partir d'indicateurs pertinents pour mesurer l'efficacité et la pertinence de l'action de la SPL,
- ✦ Un bilan annuel de l'action portant sur la qualité du travail de l'Office de tourisme et de la destination touristique dans son ensemble, est rédigé par la Référente Qualité.



Une organisation qui repose sur une équipe, qualifiée et formée, pour être affectée à la fois à des fonctions dites de « front-office » et d'autres dites de « back-office »

Pour assurer une présence sur 8 sites d'accueil, toute l'équipe (sauf la direction, hormis quelques temps d'accueil hors les murs) est affectée, à la fois, à des fonctions de « front office » (ex : accueil et information des visiteurs) et de « back office » (ex : suivi de dossiers et de missions en lien avec les fonctions d'un office de tourisme).

UNE ÉQUIPE PERMANENTE DE 14 PERSONNES

L'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral est de taille « moyenne ». Il s'appuie sur une équipe de 14 personnes permanentes :

ADMINISTRATION & QUALITÉ



Serge LACROIX
DIRECTION GÉNÉRALE
direction@sudvendeelittoral.com

Siège de la SPL



Coralie COUTURIER
ACCUEIL & ASSISTANCE DE DIRECTION
administration@sudvendeelittoral.com

Bureau de Sainte-Hermine



Alina ASKAROVA
ACCUEIL & COMPTABILITÉ
gestion@sudvendeelittoral.com

Bureau de L'Aiguillon-sur-Mer



Audrey PENINO
ACCUEIL & QUALITÉ TOURISME
qualité@sudvendeelittoral.com

Bureau de Chaillé-les-Marais

DÉVELOPPEMENT & RELATION AVEC L'OFFRE



Karine CHAPELEAU
ACCUEIL & QUALIFICATION DE L'OFFRE
qualification@sudvendeelittoral.com

Bureau de Luçon



Véronique LEROUVILLOIS
ACCUEIL & QUALIFICATION DE L'OFFRE
v.lerouvillois@sudvendeelittoral.com

Bureau de La Faute-sur-Mer



Nina RENO
ACCUEIL & QUALIFICATION DE L'OFFRE
n.renou@sudvendeelittoral.com

Bureau de Luçon

COMMUNICATION & PROMOTION



David BILLAUD
ACCUEIL & EDITIONS & MISE EN MARCHÉ
d.billaud@sudvendeelittoral.com

Bureau de L'Aiguillon-sur-Mer



Karine GIRAUDET
ACCUEIL & NUMERIQUE & GESTION DE
L'INFORMATION
k.giraudet@sudvendeelittoral.com

Bureau de Saint-Michel-en-l'Herm



Claire TRINEAU
ACCUEIL & COMMUNITY MANAGER
c.trineau@sudvendeelittoral.com

Bureau de La Faute-sur-Mer



Marion TROQUIER
ACCUEIL & RÉSEAUX SOCIAUX & RELATIONS
PUBLIQUES
m.troquier@sudvendeelittoral.com

Bureau de Mareuil-sur-Lay-Dissais

ACCUEIL & INFORMATIONS DES PUBLICS



Peggy GABORIEAU-MICHELON
ACCUEIL & RÉSEAUX SOCIAUX & ORNITHOLOGIE
p.michelon@sudvendeelittoral.com

Point I de Saint-Denis-du-Payré



Pauline LAURENT
ACCUEIL & GESTION DE LA MAISON DU MAÎTRE DE
DIGUES
p.laurent@sudvendeelittoral.com

Maison du Maître de Dignes



Catherine SICARD-HOLTZRITTER
ACCUEIL & QUALIFICATION DE L'OFFRE
c.sicard@sudvendeelittoral.com

Bureau de L'Aiguillon-sur-Mer et La Faute-sur-Mer



+ UNE ÉQUIPE DE SAISONNIERS
EN SAISON ESTIVALE (DE 8 À 9 PERSONNES
SELON LES ANNÉES), POUR OFFRIR UN TEMPS
D'OUVERTURE DES BIT ET PIT, LE PLUS LARGE
POSSIBLE

UNE ÉQUIPE QUALIFIÉE ET FORMÉE POUR ASSURER PLEINEMENT SES MISSIONS

L'équipe de la SPL a été recrutée sur la base de compétences recherchées :

- + connaissance du territoire et de pratique des langues étrangères pour les « Conseillers en séjours »,
- + connaissances fonctionnelles et managériales pour les autres missions et fonctions à assurer par l'Office de tourisme.

En appui des compétences intrinsèques, le personnel permanent suit tout au long de l'année des formations avec des organismes agréés afin d'acquérir de nouvelles compétences ou pour renforcer celles existantes. Ainsi un plan de formation est établi annuellement, par la direction, à partir de souhaits exprimés au cours des entretiens annuels. Enfin, un prévisionnel est proposé au personnel et soumis à son approbation. Au final, un tableau de suivi à remplir tout au long de l'année ; et un bilan des formations suivies est établi lors des entretiens de fin d'année.



Carte d'Identité de l'Office de Tourisme



NOM

SUD VENDÉE LITTORAL



STATUT

SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE

SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme »



ORGANE DÉLIBÉRANT

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Assemblée constituée de 13 élus intercommunaux et 2 élus des intercommunalités actionnaires minoritaires



ZONE DE COMPÉTENCE

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES SUD VENDÉE LITTORAL

43 communes (toutes, sauf La Tranche-sur-Mer)



DATE DE CRÉATION

01/01/2016

Précédemment nommée « SPL Pays Né de la Mer Tourisme » suite à la fusion de 4 Offices de Tourisme associatifs



DIRECTION

PRÉSIDENT : Patrick JOUIN

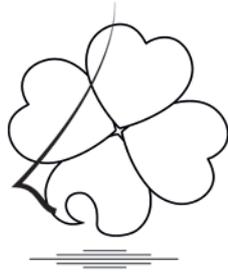
DIRECTEUR : Serge LACROIX



BUDGET

985 000 €

En 2018



Sud Vendée Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  4 fois +



Offices de
Tourisme
de France

OFFICE DE TOURISME DU SUD VENDÉE LITTORAL

SPL Sud Vendée Littoral Tourisme

C/o BÂTIMENT INTERCOMMUNAL
ROND-POINT LA DELPHINE
4, ROUTE DE LUÇON
F - 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM

+33 (0)2 51 56 37 37

info@sudvendeelittoral.com

www.sudvendeelittoral.com/espace-pro

