



RAPPORT  
D'ACTIVITÉS

2022

Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +





# SOMMAIRE

**3** ACCUEIL ET INFORMATION

**8** BILLETTERIE

**10** ANIMATIONS

**12** MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES

**15** COMMUNICATION & PROMOTION

**18** GESTION & MANAGEMENT





# ACCUEIL ET INFORMATION



Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et **4 fois +**

## LA FRÉQUENTATION PHYSIQUE

La fréquentation physique, comptabilisée via l'outil de gestion de relation client (GRC) Tourinsoft, est en baisse en 2022 : -5,9% par rapport à 2021.

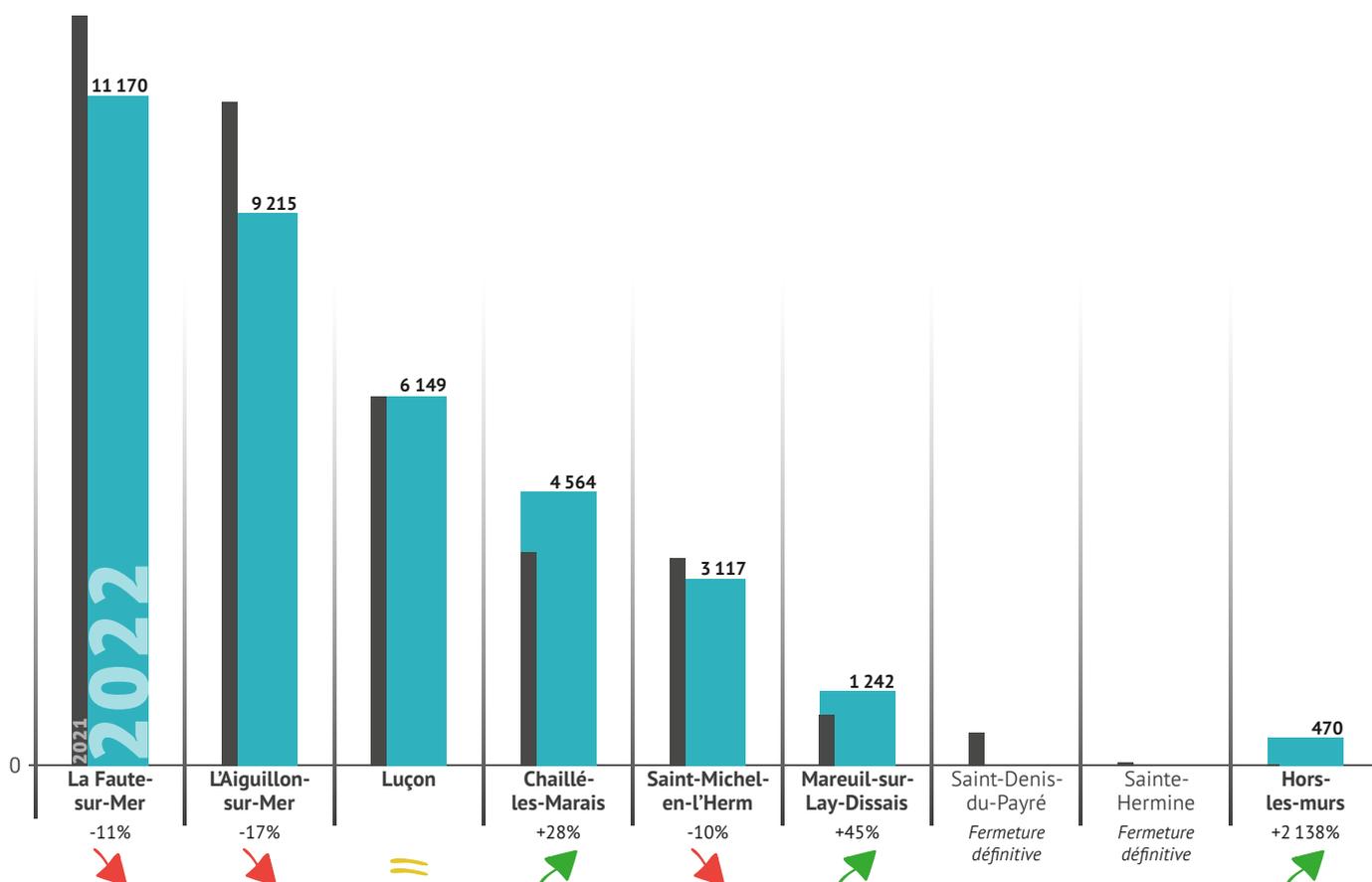


**38 198**  
visiteurs accueillis  
en 2021

**33 582**  
visiteurs accueillis  
en 2020

**62 704**  
visiteurs accueillis  
en 2019

## LA FRÉQUENTATION PAR OFFICE DE TOURISME ET HORS LES MURS



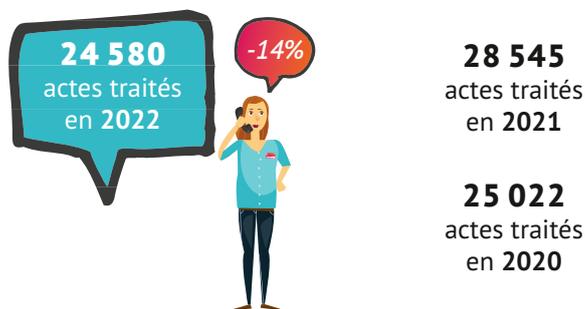
En 2022, l'Office de Tourisme de La Faute-sur-Mer reste le plus fréquenté (31% de la fréquentation annuelle), devant L'Aiguillon-sur-Mer (26%), Luçon (17%), Chaillé-les-Marais (13%), Saint-Michel-en-l'Herm (9%), Mareuil-sur-Lay-Dissais (3%) ou encore face aux accueils « Hors-les-murs » (1%).

62% des personnes accueillies le sont en juillet-août, 95% sont accueillies d'avril à septembre.

En 2022, le Conseil d'administration a décidé de définitivement fermé les Offices de Tourisme de Saint-Denis-du-Payré et de Sainte-Hermine.

## LES ACTES DE RENSEIGNEMENTS

En 2022, les conseillers en séjour ont traité plus de 24.000 actes de renseignements, soit une baisse de 14% par rapport à 2021.



*Un acte de renseignement correspond à toute prise de contact, par tout moyen de communication, par une ou plusieurs personnes, pouvant comprendre une ou plusieurs demandes.*

## LES MODES DE CONTACT

Sur 100 actes de renseignement, la proportion d'actes de renseignements non physiques représentent 19,3% du total.

Les prises de contact avec l'Office de Tourisme sont à majorité par le biais de modes de contact physique (80,7%). En 2022, il y a eu autant d'actes de renseignements par ces modes « non physiques » qu'en 2021 soit 4 745 actes.



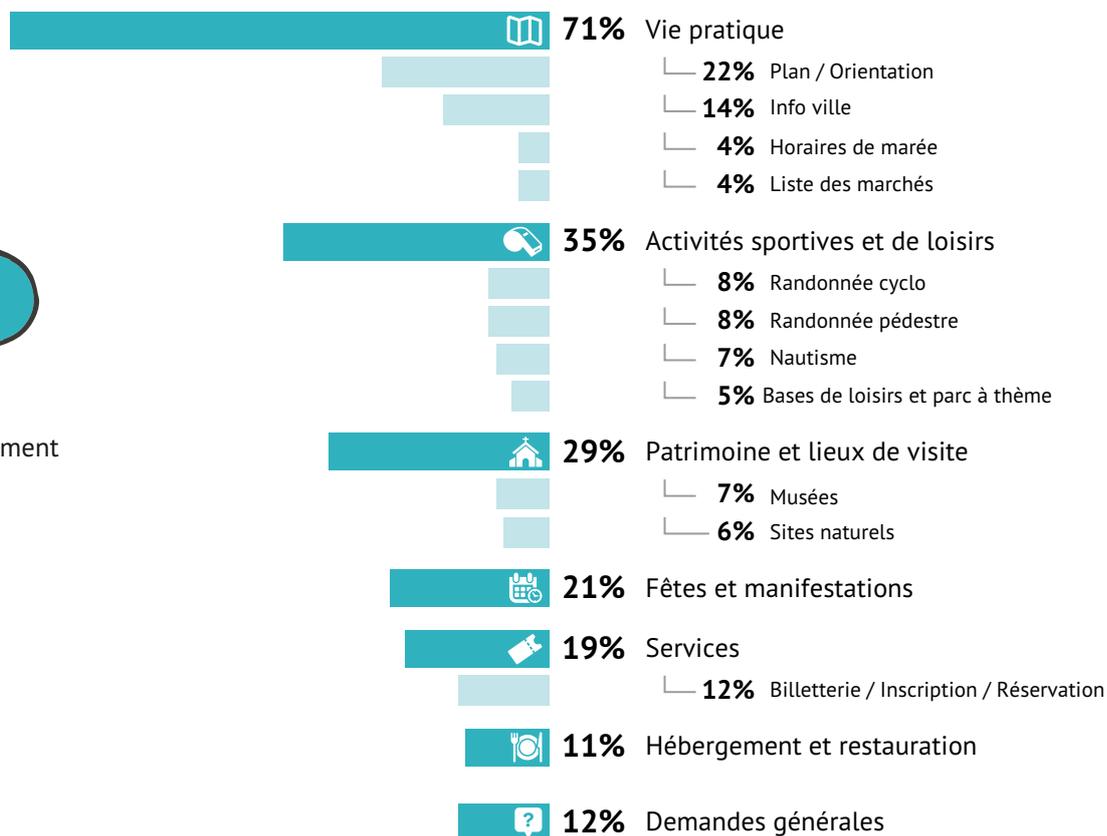
# LES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDES DES PROSPECTS ET VISITEURS

Lors d'un acte de renseignement, les conseillers en séjour doivent répondre à près de 2 demandes en moyenne.

Les demandes faites par les touristes concernent des activités à voir/à faire et principalement d'ordre pratique. Les conseillers en séjour doivent aussi proposer des services dont de la billetterie.



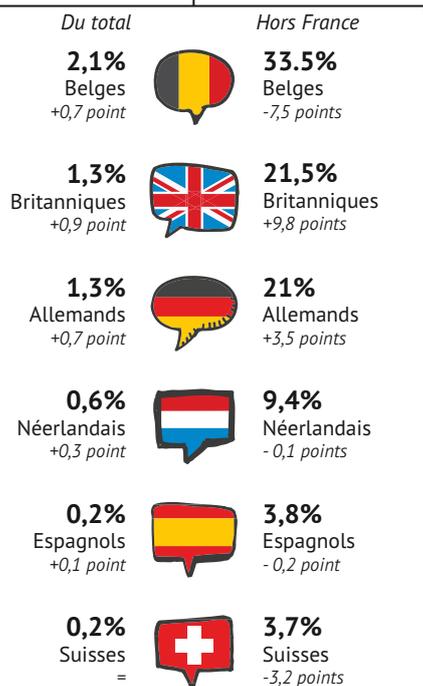
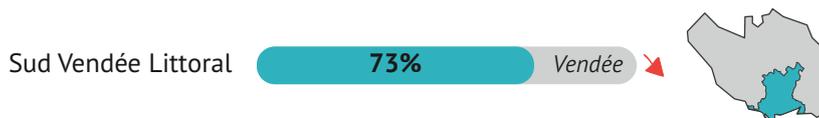
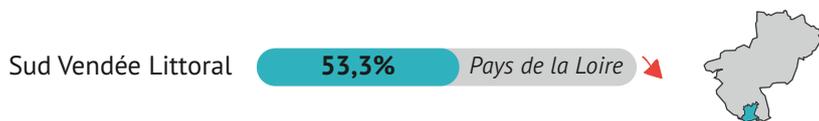
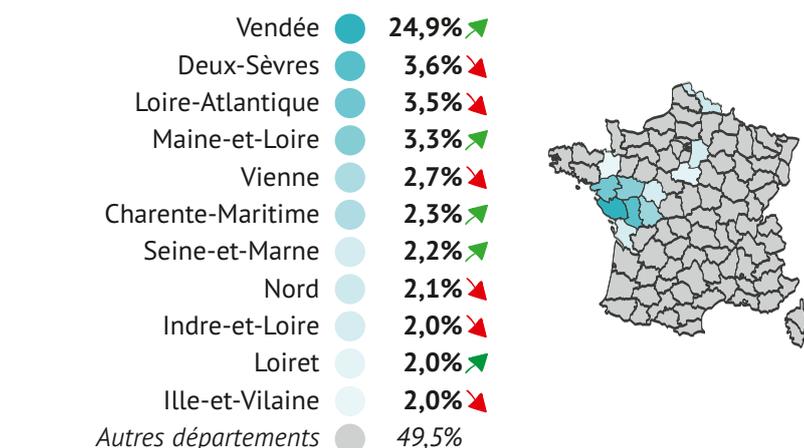
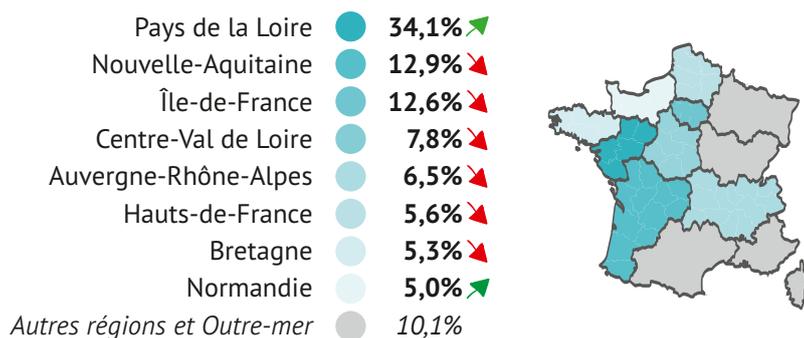
**2 demandes**  
par acte de renseignement



# LES ORIGINES DES VISITEURS

La clientèle est très majoritairement française (93,9%). Les Ligériens et les habitants de la Nouvelle-Aquitaine et de l'Île-de-France représentent plus de la moitié de la clientèle française de la Destination (en particulier ceux en provenance des départements de proximité).

L'Office de Tourisme accueille, renseigne et propose ses services aussi à la population de la Communauté de communes Sud Vendée Littoral. Cette population représente près de 18% de la fréquentation française.





# BILLETTERIE

Sud Vendée  
Littoral Tourisme  
L'ATLANTIQUE, et 4 fois +



En 2022, l'Office de Tourisme a vendu les offres de 34 prestataires, qui peuvent être regroupées en 8 familles :

**● Parc d'attraction, Zoos, Aquariums**

- Indian Forest - O'Gliss Park – Puy du Fou – Parc de Pierre Brune – Natur'Zoo – Zoo des Sables – Aquarium de Vendée – Labyrinthe en Délire – Parc Floral de la Court d'Aron – Le Cairn – Futuroscope – La Vallée des Singes

**● Croisières vers l'Ile d'Yeu et les iles charentaises**

- Ouest Sea Zone - Compagnie Vendéenne – Croisières Inter-Iles – Yeu Continent

**● Offres touristiques locales**

- Pêche : Cap Pêche et Nature – Cartes de pêche
- Visites guidées et culturelles : ADACT – Original Vélo Tour – LPO Vendée
- Balades à dos d'âne
- Location des terrains de tennis de Mareuil-sur-Lay

**● Animations organisées par l'Office de Tourisme**

- #Manger Local

**● Concerts, Spectacles et animations locales**

- Saison Culturelle de la Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
- Association du Comité des Fêtes de Chaillé-les-Marais : Soirée Anguille ou la Cuisse
- Association Continental de la Prée : Soirée de Gala
- Association Angelico de la Baie : Concerts
- Association de la Maison du Petit Poitou : Fêtes du Four
- Association Gym J'vais : Soirée Cabaret
- Association Espace et le Rire : représentation théâtrale

**● Services de transport**

- Sovetours

**● Séjours Touristiques**

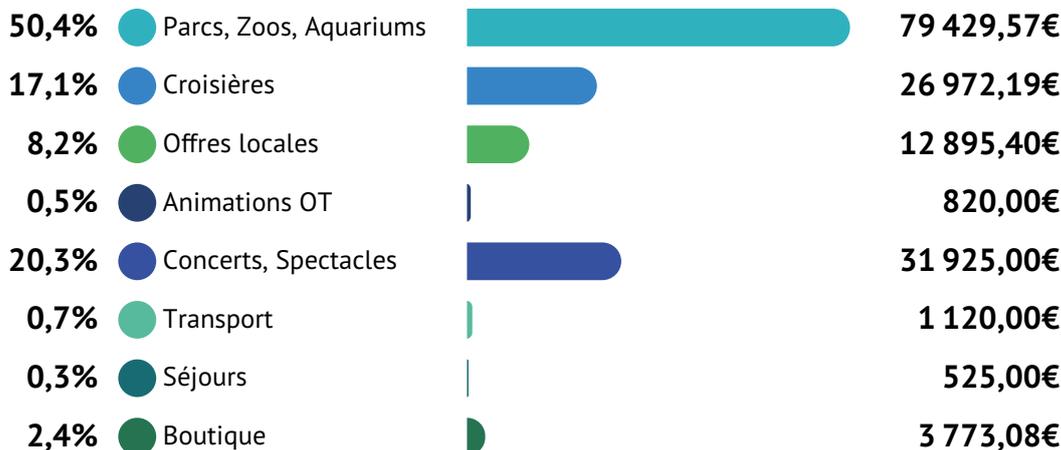
- Vendée Tourisme – Escursia

**● Boutique**

- Services d'impression – Produits de terroir – Cartes diverses – Disque de stationnement

## LE VOLUME D'AFFAIRES DE L'ACTIVITÉ DE BILLETTERIE

L'équipe de l'Office de Tourisme a réalisé un volume de **157 460,24 € TTC (+55%)**.





# ANIMATIONS

Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  fois +



## LA PRODUCTION DE BALADES NUMÉRIQUES GRÂCE À LA SOLUTION BALUDIK

Sud Vendée Littoral Tourisme compte 9 balades numériques, 3 balades ponctuelles et 6 balades déployées par des partenaires de l'Office de Tourisme.

### #MANGER LOCAL

Pour cette deuxième année, l'offre de visites a été étendue aux vacances de printemps et d'été avec de nouveaux producteurs (Les Pâtes de Lison, La Cabane Kombucha, Les Fée des Herbes, ...). Au total, c'est 247 personnes qui ont pu découvrir le métier de nos 7 partenaires.

Aux vues de la satisfaction des producteurs, l'animation #MangerLocal sera reconduite en 2023.

### OUVERTURE DE SAISON

Pour la première fois, l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral a proposé à ses partenaires touristiques une ouverture de saison.

Quatre dates ont ainsi été proposées chez quatre prestataires différents pour des temps d'échange et de rencontre. Au total, c'est près d'une centaine d'hébergeurs, producteurs locaux, activités de loisirs, qui s'est retrouvée pour échanger.

### CHASSE AUX TRÉSORS

L'Office de Tourisme a proposé une nouvelle animation pour les vacances de Pâques: une chasse aux trésors sous la forme de galets à retrouver. Plus de 200 galets étaient cachés dans 5 communes. Les personnes devaient retrouver un galet fleurs, un galet lapin et un galet œuf de Pâques, et les retourner dans un Office de Tourisme contre une surprise en chocolat.

Cette animation a connu un beau succès auprès des familles. Une soixantaine d'enfants s'est présentée dans les Offices de Tourisme avec les galets.

À noter que cette animation a demandé un très long temps de fabrication des galets et de logistique pendant le déroulé de l'animation pour recacher les galets.

### RENCONTRES DU PATRIMOINE ET DE LA CRÉATION

Samedi 24 et dimanche 25 septembre 2022 au Logis de Chaligny, site privé classé jardin remarquable.

C'est la première fois que la manifestation s'est tenue sur 2 jours pleins avec un spectacle lumineux nocturne le samedi soir.

Pour cette édition, la charte graphique et le plan de communication a intégralement revus. Les tarifs d'entrée et exposants ont été revus car ils n'avaient pas évolués depuis 2015. À noter que la sous-préfecture a interdit l'ouverture des salles intérieures à la dernière minute.

Cette année, l'événement présentait 103 exposants et a accueilli 3 318 personnes dont 2 404 entrées payantes (fréquentation équivalente à 2016-2017). Huit animations étaient proposées au public, toutes gratuites et vendéennes.

Globalement, les exposants et le public sont très satisfaits de l'édition 2022 et notent une hausse de la qualité générale de l'événement. Des points logistiques sont bien sûr à améliorer pour proposer une manifestation toujours plus qualitative.



# MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES



Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

Autrefois siège du Syndicat du Marais du Petit Poitou et ancien logement de fonction du Maître de Dignes, la Maison du Maître de Dignes est aujourd'hui un écomusée accessible à tous pour comprendre le Marais poitevin, et en particulier sa partie desséchée.

## LA FRÉQUENTATION DU SITE

Le nombre total de visiteurs en 2022 est supérieur à celui de 2021 (+20,5%).

Cependant, nous ne sommes pas revenu aux chiffres précédents les années COVID.

Cette année le musée était ouvert 6 mois d'avril à septembre.

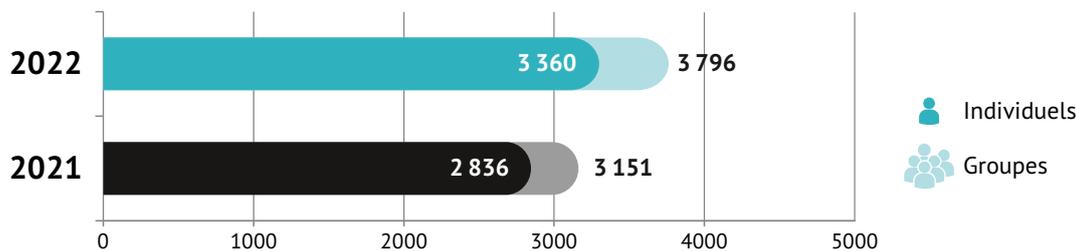
## LA FRÉQUENTATION DES ÉVÈNEMENTS

En 2022, les événements suivants ont été organisés : Chasse aux oeufs, « La Nuit Enchantée » soirée conte théâtralisé, Journées du Patrimoine, « Le Plein de Super » cinéma de plein-air, « Faites vos jeux ! » une soirée jeux de société.

Ces nouveaux événements ont permis d'augmenter la fréquentation du musée : 26,7% de la fréquentation globale du musée.

## LA FRÉQUENTATION DES ANIMATIONS

En 2022, la fréquentation globale des animations de la MMD a chuté à 7% du chiffre global de fréquentation (contre 19,5 % en 2021).



 **3,5%** des visiteurs étrangers

 **33,7%** des visiteurs participent à une animation ou assistent à un évènement

# OUTILS DE COMMUNICATION

## DOCUMENTS IMPRIMÉS

En 2022, la mise à jour du dépliant s'est effectuée en interne. Le document a été allégé : il est passé de 4 volets à 3 volets. Il a été imprimé en 7 000 exemplaires. Il a été diffusé lors des diverses bourses aux documents et dans les Offices de Tourisme voisins.

Des affiches, flyers et guides ont aussi été édités en interne pour promouvoir les animations et événements se déroulant sur le site de l'écomusée.

## VISIBILITÉ DE L'ÉCOMUSÉE SUR INTERNET

En 2022, sur les pages du site web fréquenté par environ 3 600 utilisateurs, ont été supprimées les mentions aux animaux qui n'étaient plus sur place cette année, ainsi que les informations sur l'accueil des groupes.

Le formulaire d'inscription à la newsletter a également été supprimé.

Le site permet toujours de réserver en ligne les animations proposées par l'écomusée (visites guidées, promenades à dos d'âne...) et de commander le dépliant pour le recevoir par courrier.

La page Facebook de l'écomusée a fusionné avec la page de la destination.

## PARTENAIRES PROMOTIONNELS

Le musée fait aussi sa promotion grâce à 6 partenaires promotionnels comme des Offices de Tourisme voisins, dans divers supports (brochures, sites web, etc.) à l'aide d'encarts et insertions publicitaires ou pages dédiées.

## RELATIONS PRESSE

Deux articles ont été publiés dans Ouest France :

- Le 02/07/2022 présentant le musée comme utile pour connaître le Marais poitevin
- Le 05/07/2022 pour annoncer les animations estivales



# COMMUNICATION & PROMOTION

Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  4 fois +

## UN SITE INTERNET ACTUALISÉ EN CONTINU

Le site internet [www.sudvendeelittoral.com](http://www.sudvendeelittoral.com) a été mis en ligne le 25 octobre 2018. Les versions anglaise (2019), allemande et néerlandaise (2020), complètent notre présence sur le web.



**295 174**  
visites

*Quelques chiffres de sudvendeelittoral.com :*

Sessions (visites)	295 174	▲
Pages vues	494 314	▲
Pages vues par session	1,67	▼
Durée moyenne des sessions	1'16"	▼
Taux de nouvelles visites	84,1%	=

## LE DÉPLOIEMENT D'OUTILS DE COMMUNICATION

### LES ÉDITIONS DE SUD VENDÉE LITTORAL TOURISME

En 2022, trois éditions ont été réalisées principalement diffusées dans les Offices de Tourisme, par voie postale, sur le site internet et Calaméo, dans les hébergements, sites de loisirs, et commerces et services.

#### « ICI BAT LE CŒUR DU MARAIS POITEVIN ? »

Édité à 50 000 exemplaires et réalisé avec le concours de l'agence L'Ours en plus, ce document est une mise à jour du guide touristique de l'année précédente. Fort de son succès, il a été massivement distribués dans les hébergements comme les campings, les sites de loisirs, commerces ainsi que les Offices de Tourisme.

#### « MARÉES EN SUD VENDÉE LITTORAL »

Ce dépliant édité à 15 000 exemplaires, présente les horaires de marées ainsi que la réglementation pour la pêche à pied et maritime de loisir. Il a été réalisé en interne.

#### « PLAN TOURISTIQUE DE L'AIGUILLON-LA-PRESQU'ÎLE »

Ce plan édité en 20 000 exemplaires sous forme de sous-main permet notamment de présenter l'offre touristique du littoral sur une carte. Sur son verso, il apporte des informations pratiques supplémentaires et accueille un unique encart publicitaire.

## LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

En 2022, il est à noter une augmentation des vues de posts Facebook qui ont entraîné une baisse de l'interaction. Sur Instagram, l'année est marquée par les changements d'algorithme de la plateforme, ce qui a entraîné une chute de nos vues et interactions.



**@SudVendeeLittoralTourisme** *Page Facebook*

<b>86</b>	Publications et stories
<b>10 336</b>	Abonnés <i>au 31/12/2022</i>
<b>1 397</b>	Nouveaux abonnés <i>+15,6%</i>
<b>8,9%</b>	Personnes atteintes
<b>722 107</b>	Vues sur les publications



**@SudVendeeLittoral** *Compte Instagram*

<b>66</b>	Publications
<b>500</b>	Écrans de story
<b>2 626</b>	Abonnés <i>au 31/12/2022</i>
<b>706</b>	Nouveaux abonnés <i>+36,8%</i>
<b>10%</b>	Personnes atteintes
<b>161 605</b>	Vues sur les publications

## RELATIONS PRESSE

### 11 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- 6 pour la MMD (Chasse aux œufs & Baludik de Pâques, Spectacle la nuit enchantée, Ciné de plein-air, Faites vos jeux, Animations estivales – visites guidées)
- 1 pour les RPC
- 4 pour l'Office de Tourisme (Chasse aux trésors à Pâques, MangerLocal printemps et été, Lancement de saison).

### RETOURS PRESSE

Relais des différentes animations dans les magazines distribués gratuitement (Ce mois-ci, Filon Mag, Côté sud Vendée, La gazette Marandaise) + page Facebook de la Vendée Info, Télé Luçon Sud Vendée

8 articles Ouest France: Lancement de saison, Animations de Pâques (chasse aux trésors + MangerLocal), les Rencontres du Patrimoine et de la Création (trois articles en amont), MangerLocal (Smeele, Fées des herbes, les pâtes de Lison)

1 page dans le supplément de l'été Ouest France dans Nos incontournables

1 page dans le magazine de la Communauté de Communes pour les Rencontres du Patrimoine et de la Création

1 interview par Dig Radio sur les animations estivales, relayée sur la page Facebook de la Vendée Info

1 reportage France 3 Pays de la Loire sur MangerLocal, les Pâtes de Lison

1 revue de presse dédiée aux RPC



# GESTION & MANAGEMENT

Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  fois +



## LES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration (2020-2026) s'est réuni deux fois, sous l'égide du Président de la SPL, Monsieur Laurent HUGER :

- 22 février 2022 : Rapport d'activité 2020, nouvel organigramme, qualité tourisme
- 13 mai 2022 : Adoption des comptes 2021, affectation du résultat de 2021, budget prévisionnel 2022, renouvellement commissaire aux comptes, convention d'objectifs 2022-2024

## UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

Une assemblée générale ordinaire des actionnaires s'est tenue le 30 mai 2022 avec à l'ordre du jour : Présentation des comptes 2021, approbation des comptes 2021, affectation du résultat, approbation des conventions réglementées, renouvellement du Commissaire aux Comptes, quitus aux administrateurs, pouvoir pour exécuter les formalités légales.

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la SPL est composé de 13 membres, élus le 30 juillet 2020 :

Prénom	Nom	Collectivité	Commune	Statut
BARBOT	Guy	CC Sud Vendée Littoral	TRIAIZE	Administrateur
BARRE	Philippe	CC Sud Vendée Littoral	SAINTE-HERMINE	Administrateur
BAUDRY	Françoise	CC Sud Vendée Littoral	SAINT-JUIRE-CHAMPGILLON	Vice- Présidente en charge des RPC
HYBERT	Brigitte	CC Sud Vendée Littoral	MOUTIERS-SUR-LE-LAY	Administratrice
FARDIN	Laurence	CC Sud Vendée Littoral	CHAILLÉ-LES-MARAIS	Vice- Présidente en charge de la MMD
HEDUIN	François	CC Sud Vendée Littoral	LUÇON	Administrateur
HERAUD	Michel	CC Pays de Fontenay - Vendée	AUCHAY-SUR-VENDÉE	Administrateur
HUGER	Laurent	CC Sud Vendée Littoral	LA FAUTE-SUR-MER	Président
JULES	Vincent	CC Sud Vendée Littoral	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS	Administratrice
KUBRYK	Serge	CC Sud Vendée Littoral	LA TRANCHE-SUR-MER	Administrateur
MONVOISIN	Joël	CC Vendée Grand Littoral	ANGLES	Administrateur
PEIGNET	Laurence	CC Sud Vendée Littoral	SAINTE-MICHEL-EN-L'HERM	Administratrice
PIEDALLU	Jean-Michel	CC Sud Vendée Littoral	L'AIGUILLON-SUR-MER	Vice- Président en charge des RH



**Laurent HUGER, Maire de La Faute-sur-Mer et Vice-Président de la Communauté de communes Sud Vendée Littoral, en charge du tourisme, a été désigné Président du Conseil d'administration.**

# LE COMITÉ TECHNIQUE CONSULTATIF DE LA SPL

En application de l'article R133-19-1 du Code du tourisme, un « Comité Technique Consultatif » (CTC) a été créé au Conseil d'Administration du 26 novembre 2020, pour un mandat de 6 ans, soit de 2020 à 2026. La composition a tenu compte des critères touristiques de la destination.

En 2022, la composition du CTC est la suivante :

Prénom	Nom	Prestation	Thématique	Statut
BARBOT	GUY			ADMINISTRATEUR SPL
HUGER	LAURENT			ADMINISTRATEUR SPL
PEIGNET	LAURENCE			ADMINISTRATRICE SPL
FRIMAUDEAU	JULIEN	ATLANTIC WAKEPARK	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NAUTIQUE)	TITULAIRE
JARD	VANESSA	FIEFS VENDÉENS (CHATEAU DE ROSNAY)	PRODUIT DU TERROIR	TITULAIRE
LAHORTE	CÉLINE	FD HPA 85 (CAMPING LA DIVE)	HÉBERGEMENTS	TITULAIRE
RAULT	RÉGINE	UMIH 85	RESTAURANTS	TITULAIRE
SUDRAUD	JULIEN	LPO VENDÉE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NATURE)	TITULAIRE
WILLIAM	CHRISTIAN	FESTIVAL WILLIAM CHRISTIE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (CULTURELLE)	TITULAIRE
BATELLI-SARLOT	NATHALIE	CLÉVACANCES 85	HÉBERGEMENTS	SUPPLÉANT
BOUSSEAU	GÉRARD	KITESURF VENDÉE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NAUTIQUE)	SUPPLÉANT
SUREAU FLEURY	MARIE-HÉLÈNE	ADACT ST. MICHEL-EN-L'HERM	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (CULTURELLE)	SUPPLÉANT
GRATTON	CAROLINE	ASS. DU GOLF DE LA PRESQU'ILE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (SPORT)	SUPPLÉANT
MARTINEAU	ELODIE	FESTIVAL DE L'HISTOIRE DE FRANCE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (CULTURE)	SUPPLÉANTE
MERCIER	FRANTZ	FIEFS VENDÉENS (DOMAINE MERCIER)	PRODUIT DU TERROIR	SUPPLÉANT
MONIER	JEAN-FRANÇOIS	AILDOR	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (SPORT)	SUPPLÉANT
MOULIN	DAMIEN	ORIGINAL VÉLO TOUR	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (SPORT)	SUPPLÉANT
PALIER	SÉBASTIEN	CAP PÊCHE & NATURE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NATURE)	SUPPLÉANT
PRIOUZEAU	ANTOINE	GÎTES DE FRANCE 85	HÉBERGEMENTS	SUPPLÉANT
RIMBAULT	KATIA	LPO FRANCE	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NATURE)	SUPPLÉANTE
RONCIN	BENOIT	ATLANTIC WAKEPARK	ACTIVITÉS ET ANIMATION TERRITORIALE (NAUTIQUE)	SUPPLÉANT

## L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2022

Nouvelle organisation et nouvel organigramme début 2022.

Pour assurer les temps d'accueil pendant la haute saison (juillet et août principalement), l'Office de Tourisme a eu recours au recrutement de 6 personnes en contrat saisonnier.

Pour assurer l'accueil à la Maison du Maître de Dignes, 2 personnes ont été recrutées en contrat saisonnier (un de 6 mois et un de 3 mois).

Enfin pour assurer la bonne organisation des Rencontres du Patrimoine et de la Création, l'Office de Tourisme a recruté une stagiaire pendant 4 mois. Cette même personne a été recrutée pour la suite en contrat saisonnier de 2 mois.

Prénom	Nom	Missions	Bureaux	ETP
ASKAROVA	ALINA	CHARGÉE DES VENTES, ADMIN ET COMPTA	PÔLE VENTES	100%
BILLAUD	DAVID	GRAPHISTE	PÔLE COMMUNICATION	100%
CHAPELEAU	KARINE	CHARGÉE DE QUALIFICATION	PÔLE QUALITÉ	100%
COUTURIER	CORALIE	CHARGÉE D'ANIMATIONS	PÔLE ANIMATION	100%
GAVET	CHRISTOPHE	DIRECTION	SIÈGE SOCIAL	100%
GIRAUDET	KARINE	CHARGÉE DE COMMUNICATION	PÔLE COMMUNICATION	100%
HOLTZRITTER	CATHERINE	CHARGÉE DE QUALIFICATION	PÔLE QUALITÉ	100%
MICHELON-GABORIEAU	PEGGY	CHARGÉE DE QUALIFICATION	PÔLE QUALITÉ	100%
PENINO	AUDREY	CHARGÉE D'ANIMATIONS	PÔLES QUALITÉ & ANIMATIONS	100%
RENOU	NINA	CHARGÉE DE QUALIFICATION	PÔLE QUALITÉ	100%
TRAINEAU	CLAIRE	COMMUNITY MANAGER	PÔLE COMMUNICATION	80%

## LA FORMATION DES ÉQUIPES

Chaque année, les salariés formulent des souhaits de formations sur divers sujets : langues étrangères, communication, référencement, etc... afin de parfaire leurs connaissances, maintenir un bon niveau de compétences et d'employabilité. Ainsi, chaque membre de l'équipe a bénéficié, en moyenne, de 200h de formation.

Du 16 au 19 mai, l'équipe est partie en séjour immersif de 4 jours afin de découvrir les offres des professionnels de la destination mais aussi pour développer la cohésion d'équipe. Cela a permis de créer les liens entre les collègues et avec les socio-professionnels de notre territoire.

En outre, une formation dédiée à l'équipe saisonnière a été organisée afin de parfaire leur connaissance du territoire, pour mieux connaître les membres de l'équipe et le fonctionnement de l'Office de Tourisme.



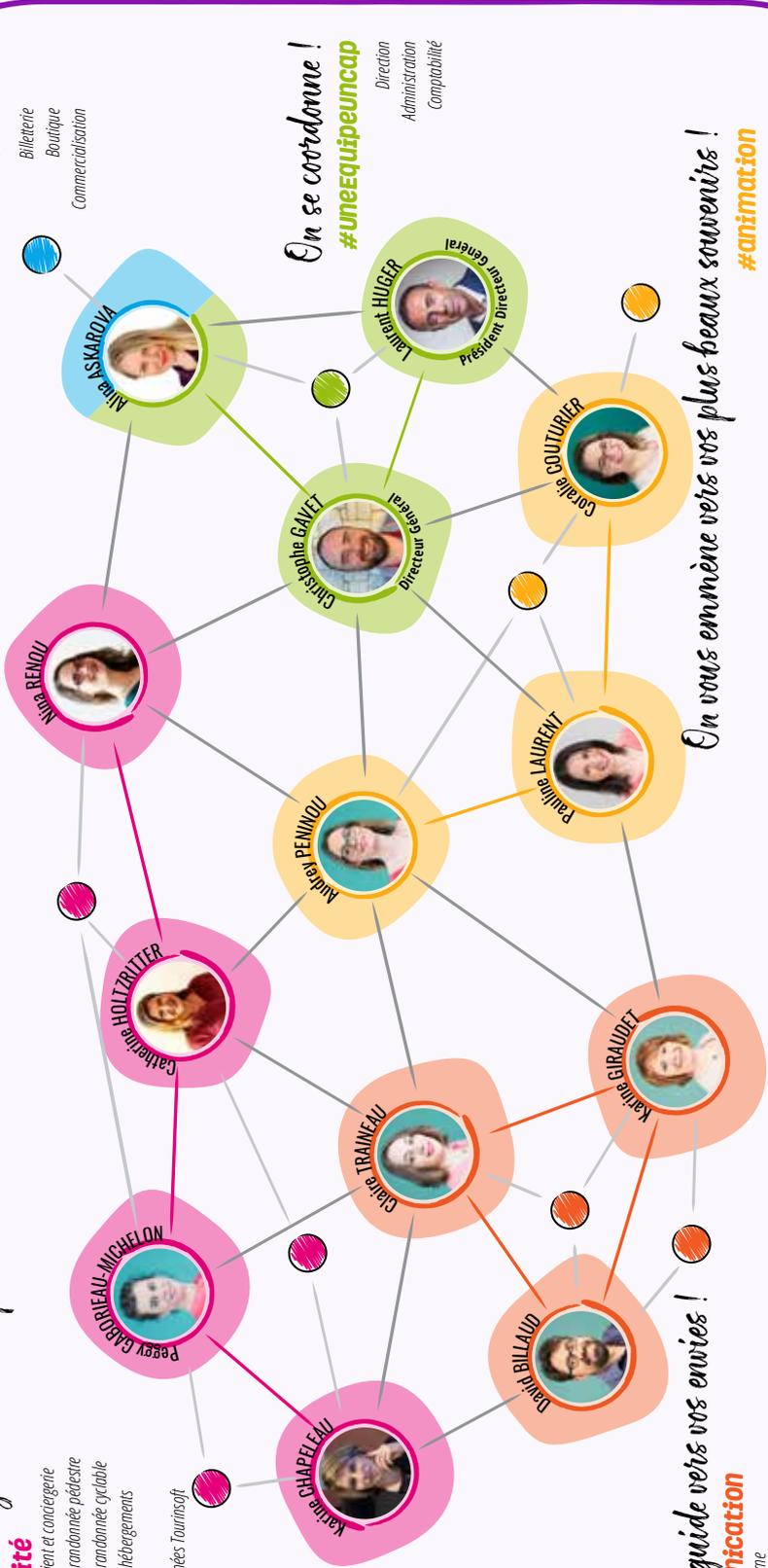
# Notre ADN : vous offrir le meilleur accueil !

**On est les garants de vos plus beaux moments !**

- #qualité**
- Expérience client et conciergerie
  - Qualification randomisée prétestre
  - Qualification randomisée cyclable
  - Qualification hébergements
  - Tourisme
  - Base de données Tourinsoft

**On vous vend le meilleur de la Vendée !**

- #vente**
- Billetterie
  - Boutique
  - Commercialisation



**On se coordonne !**

- #uneequipeuncap**
- Direction
  - Administration
  - Comptabilité

**On vous guide vers vos envies !**

- #communication**
- Communication interne
  - Communication externe (web, réseaux sociaux, newsletter, éditions)
  - Conception graphique
  - Comité éditorial
  - Presse

**On vous emmène vers vos plus beaux souvenirs !**

- #animation**
- Animation du territoire
  - Animation du réseau des professionnels du tourisme
  - Rencontres du Patrimoine et de la Création
  - Maison du Maître de Digue
  - Balacik

# L'OFFICE DE TOURISME MARQUÉ « QUALITÉ TOURISME™ »

Pour rappel, l'Office de Tourisme est marqué « Qualité Tourisme » depuis 5 décembre 2018 pour une durée de 5 ans.

Un audit mystère a eu lieu le 20 juillet 2021 révélant un taux de conformité au référentiel de la marque « Qualité Tourisme » de 94,24% (le plus haut taux des OT vendéens marqués).

En 2023 un audit complet aura lieu afin de renouveler la marque.

## LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS COLLECTÉS, MESURÉS ET ANALYSÉS

### BILAN DES QUESTIONNAIRES COLLECTÉS DANS LES OFFICES ET LES AVIS RÉSEAUX

Quel que soit le support par lequel les avis sont laissés, les personnes relèvent le bon accueil et les bons conseils que l'équipe de l'Office de tourisme prodigue au fil de l'année. Les personnes laissent d'agréables commentaires sur les paysages à découvrir, les activités à faire. En revanche, elles soulignent le manque de vie, de structures fermées en basse saison.

### BILAN DES QUESTIONNAIRES PUBLICS COLLECTÉS VIA E-SPRIT

Mis en place depuis septembre 2019 ce questionnaire fait l'objet d'un envoi automatique tous les jours vers les prospects nous ayant contacté en J-15, dont nous détenons un mail et vers lesquels nous avons effectué une réponse par mail ou par courrier. L'objectif est de connaître leur ressenti sur le contact, la réception, le contenu des documents et aussi évaluer le taux de transformation en réservation sur la Destination.

405 réponses sur 3195 envois soit un taux de réponse de 12,68%.

Ce qu'il faut retenir :

- 57% des retours ont eu lieu par courrier et le délai de réponse à complètement convenu (94%).
- Pour 50% ou plus des prospects, les brochures conviennent. A 87% les répondants ont trouvé « Facilement » ce qu'ils cherchaient et n'ont pas manqué d'information.
- Sur 322 répondants, 81% ont reçu une réponse personnalisée.
- À 41% les brochures ont décidé à venir sur la Destination, pour 34% ils ont demandé les brochures alors qu'ils avaient déjà réservé. PLUS
- En majorité les personnes prévoient un séjour en haute-saison (46%) ou moyenne saison (46%) et plutôt autour de La Faute-sur-Mer (59%).
- À 71% (pour 322 réponses) les répondants pensent tout de même venir dans nos bureaux d'accueil.

### SUGGESTIONS-OBSERVATIONS RECUEILLIES

10 suggestions ou observations ont été recueillies :

- 2 concernent l'OT et ses services avec un souci de signalisation pour la Maison du Maître de Dignes à Chaillé-les-Marais et un remerciement sur l'accueil reçu.
- 8 concernent la destination avec des remarques sur la propreté de certains site liés aux animaux, le manque de support papier pour les animations mais aussi la satisfaction d'avoir participé aux visites sur les Réserves.

### OBSERVATIONS RELATIVES AU TRAVAIL DE L'OFFICE DE TOURISME

4 remarques de type compliments ont été recensés.

- Les compliments portent principalement sur la qualité des éditions que nous proposons que ce soit le guide touristique ou le guide du Toutourisme.

## **OBSERVATIONS RELATIVES À LA DESTINATION**

35 Réclamations concernant la Destination qui sont à 94 % formulées par la fiche réclamation :

- 24 fiches pour des mairies portant principalement sur le nouveau fonctionnement de la communication concernant les animations.
- 6 fiches pour des prestataires concernant le mauvais accueil réservé sur des campings, des dégradations de sites ou des animations à proposer en plus grand nombre.
- 2 fiches pour la Communauté de Communes concernant la mauvaise qualité des chemins de circulation vélos, notamment les chemins blancs difficilement accessibles en VTC mais plutôt en VTT.
- 4 fiches pour autres structures, évoquant le mauvais entretien de sites ou le manque de transport en commun

## **BILAN DES QUESTIONNEMENTS PORTANT SUR LES ÉDITIONS**

Pas de consultation en 2022.

## **BILAN DES LANCEMENTS DE SAISON**

Afin de proposer un temps convivial d'échange, de partage et de mise en réseau des prestataires de la Destination, l'Office de Tourisme a souhaité relancer des temps de rencontre un peu mis de côté depuis quelques années. Des soirées « Ouverture de saison » ont été proposées aux socio-professionnels de différents milieux : sites de loisirs et activités, producteurs locaux, prestataires d'hébergements et restaurateurs.

Ce qui a plu ce sont les différents lieux à découvrir, les échanges que ces temps ont pu créer, la découverte des produits de productions locales et le temps de jeu.

Pour les participants, la période était très bien et le format très apprécié. Ils ont tous relevé l'idée que ces rencontres se font en toute simplicité, de manière conviviale avec de nouveaux partenariats créés.

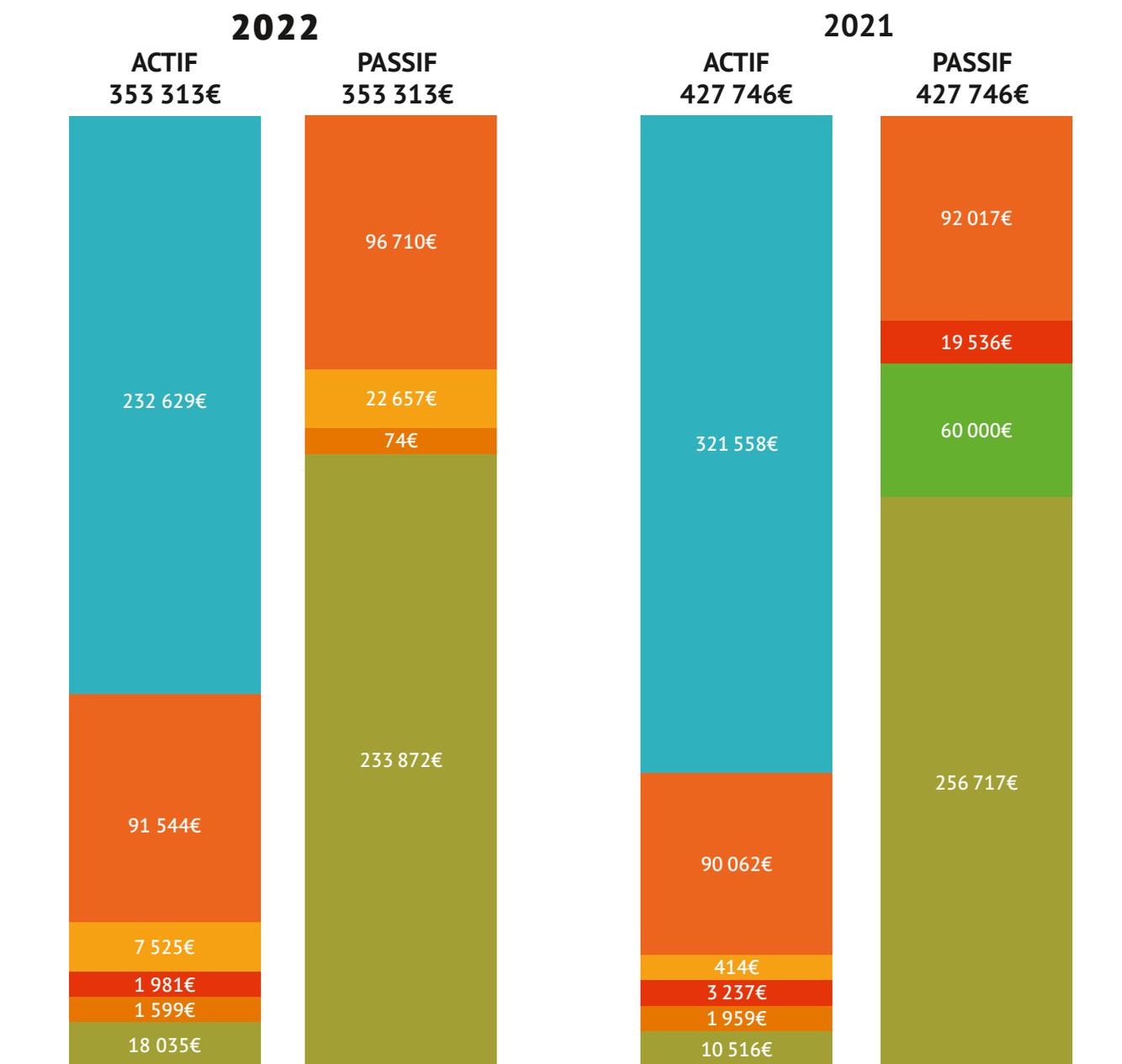
Les personnes n'ayant pu venir sur ces temps de rencontre ont été interrogées sur les raisons de leur non-participation. Il en ressort que nous allons essayer de proposer ces temps sur des jours et des horaires différents pour chaque date afin de proposer un maximum de choix.

# LES GRANDES LIGNES DU BUDGET 2022

## LE COMPTE DE RÉSULTAT DE LA SPL

Consommation et charges	2022	2021	Évolution
Chiffre d'affaires	151 184,00 €	94 965,00 €	59,2%
Subventions d'exploitation	771 700,00 €	774 640,00 €	-0,4%
Transferts de charges	463,00 €	77 485,00 €	-99,4%
Reprises sur provisions	0,00 €	0,00 €	
Autres produits d'exploitation	308,00 €	106,00 €	190,6%
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>923 655,00 €</b>	<b>947 196,00 €</b>	<b>-2,5%</b>
Achats consommés	117 547,00 €	65 812,00 €	78,6%
Charges de fonctionnement	229 675,00 €	224 732,00 €	2,2%
Impôts et taxes	64 681,00 €	61 161,00 €	5,8%
Charges de personnel	515 161,00 €	458 823,00 €	12,3%
Dotations aux amortissements	6 171,00 €	10 440,00 €	-40,9%
Dotations aux provisions	0,00 €	0,00 €	-96,9%
Autres charges d'exploitation	116,00 €	3 730,00 €	
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>933 351,00 €</b>	<b>824 698,00 €</b>	<b>13,2%</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>-9 696,00 €</b>	<b>122 498,00 €</b>	
<b>Résultat financier</b>	<b>-44,00 €</b>	<b>-312,00 €</b>	<b>85,9%</b>
<b>Résultat courant</b>	<b>-9 740,00 €</b>	<b>122 186,00 €</b>	
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>-13 104,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>-22 844,00 €</b>	<b>89 695,00 €</b>	

# LE BILAN AU 31/12/2022



	ACTIF	PASSIF
TRÉSORERIE	Trésorerie	
EXCÉDENT EN FOND DE ROULEMENT	Autres Créances	Autres Dettes
	Créances Clients	Dettes Fournisseurs
	Créances Versés	Acomptes Reçus
	Stocks	
FONDS DE ROULEMENTS	Immobilisations	Dettes Financières
		Capitaux Propres



# Sud Vendée Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +



4, Route de Luçon  
85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM

***Contactez-nous***

**Christophe GAVET**

02 51 56 37 37

[direction@sudvendeelittoral.com](mailto:direction@sudvendeelittoral.com)