

Société Publique Locale
Sud Vendée Littoral Tourisme

Rapport d'Activités



Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  fois +

Vigne et moulin - Rosnay

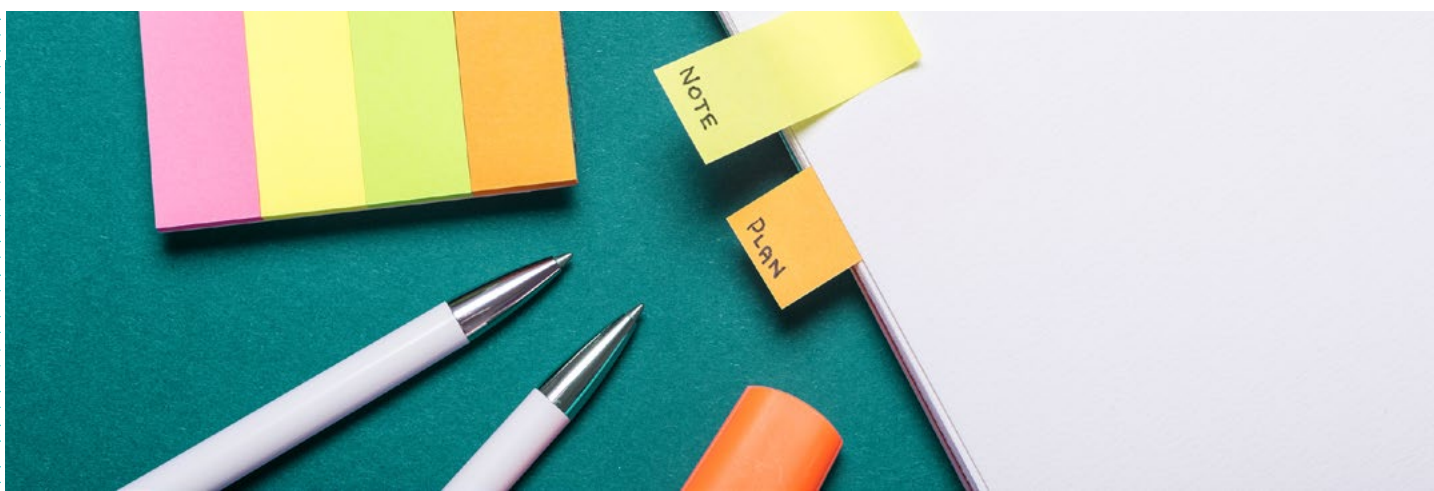
2019



SOMMAIRE

ACCUEIL ET INFORMATION	4
MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES	16
RENCONTRES DU PATRIMOINE ET DE LA CRÉATION	20
COMMUNICATION ET PROMOTION	23
COMMERCIALISATION	35
DÉVELOPPEMENT & QUALIFICATION	39
GESTION & MANAGEMENT	48

Directeur de publication : Patrick Jouin. Sous la coordination de Serge LACROIX. **Réalisation :** David BILLAUD. **Graphisme :** David BILLAUD.
Crédits photos : L'Ours en Plus pour CCSVL - Simon BOURCIER pour Sud Vendée Tourisme - Claire TRAINEAU - Karine - GIRAUDET - Léa BLANCHARD - Peggy GABORIEAU-MICHELON - Adobe Stock - Freepik
Édition : Juin 2020





ÉDITORIAL



Patrick JOUIN

Président de la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme

Maire de La Faute-sur-Mer

Vice-Président de la Communauté de Communes Sud Vendée Littoral, en charge du tourisme

Troisième année d'existence de l'Office de Tourisme communautaire « à compétence territoriale limitée » du Sud Vendée Littoral, 2019 restera une année importante et de maturité. En effet, grâce à l'obtention du **classement en catégorie I** le 10 janvier, puis des marques qualificatives telles « **Vogue & Vague** » sur le plan du nautisme au printemps ; « **Vendée, l'essentiel vient du cœur** » en août pour rappeler notre attachement à la Vendée ; la qualification « **Accueil Vélo** » renouvelée pour 3 années en avril ; et enfin l'obtention du label « **Toutourisme** », en mai 2019, pour indiquer que notre destination est hospitalière pour de nombreux publics.

Autre élément de satisfaction pour la SPL, si la fréquentation de l'écomusée « **Maison du Maître de digues** » a baissé par rapport à 2018, elle reste élevée pour la seconde année consécutive (+ 25 % par rapport à 2017) et surtout la reconnaissance de sa qualité par le biais de l'obtention de la marque **QUALITÉ TOURISME™** et de « **Valeurs PNR** » ; et enfin la mise en œuvre de visites guidées en anglais, donnant du sens à notre volonté que nous avons de s'ouvrir sur des clientèles nouvelles.

Bien qu'en hausse, si le millésime 2019 des **Rencontres du Patrimoine et de la Création** n'a pas connu le niveau fréquentation que nous souhaitions, cette édition est toutefois réussie si l'on considère les retours, très positifs, qui émanent des acteurs socio-professionnels présents lors de la manifestation. Cette dernière est **une « pépite » qui fait sens pour notre territoire** en lui apportant une visibilité interrégionale sur une thématique originale et en tissant des liens avec le monde de l'artisanat d'art et des restaurateurs du patrimoine.

Les troisièmes **Rencontres du Tourisme en Sud Vendée Littoral**, en novembre dernier à **Rosnay** au cœur du vignoble des Fiefs Vendéens, ont été une réussite grâce à la qualité des interventions de la matinée et celle relative à la notion de « **Pays d'Art et d'Histoire** », sujet ambitieux inscrit dans le projet de territoire, a été particulièrement remarquée. Quant aux ateliers portant sur le futur Office de Tourisme, ils suggèrent des hypothèses très intéressantes et optimistes pour l'avenir de la SPL.

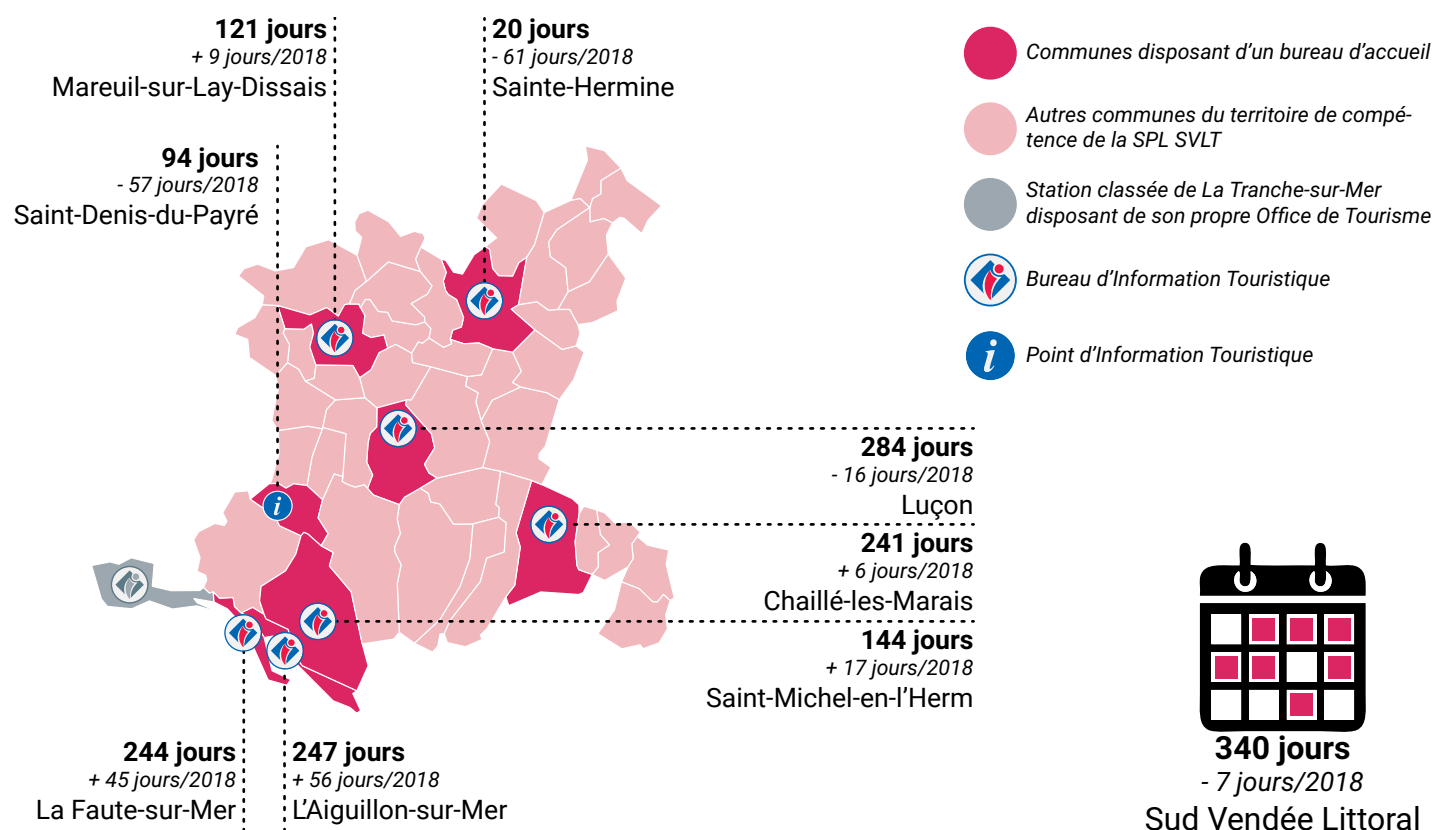
Enfin, 2020 sera l'année du renouvellement et de la transmission aux futurs élus communautaires, d'un outil viable et au service du développement local, la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme », nul doute qu'ils sauront en faire bon usage.



ACCUEIL
ET INFORMATIONS
DES PUBLICS

Huit bureaux et points d'accueil

L'accueil des visiteurs dans les Bureaux d'Information Touristique (BIT) et les Points d'Information Touristique (PIT) est une mission organique qui relève du service public propre à tous les Offices de Tourisme.



Les principales langues parlées dans les différents bureaux d'information sont l'anglais, l'espagnol et l'allemand.



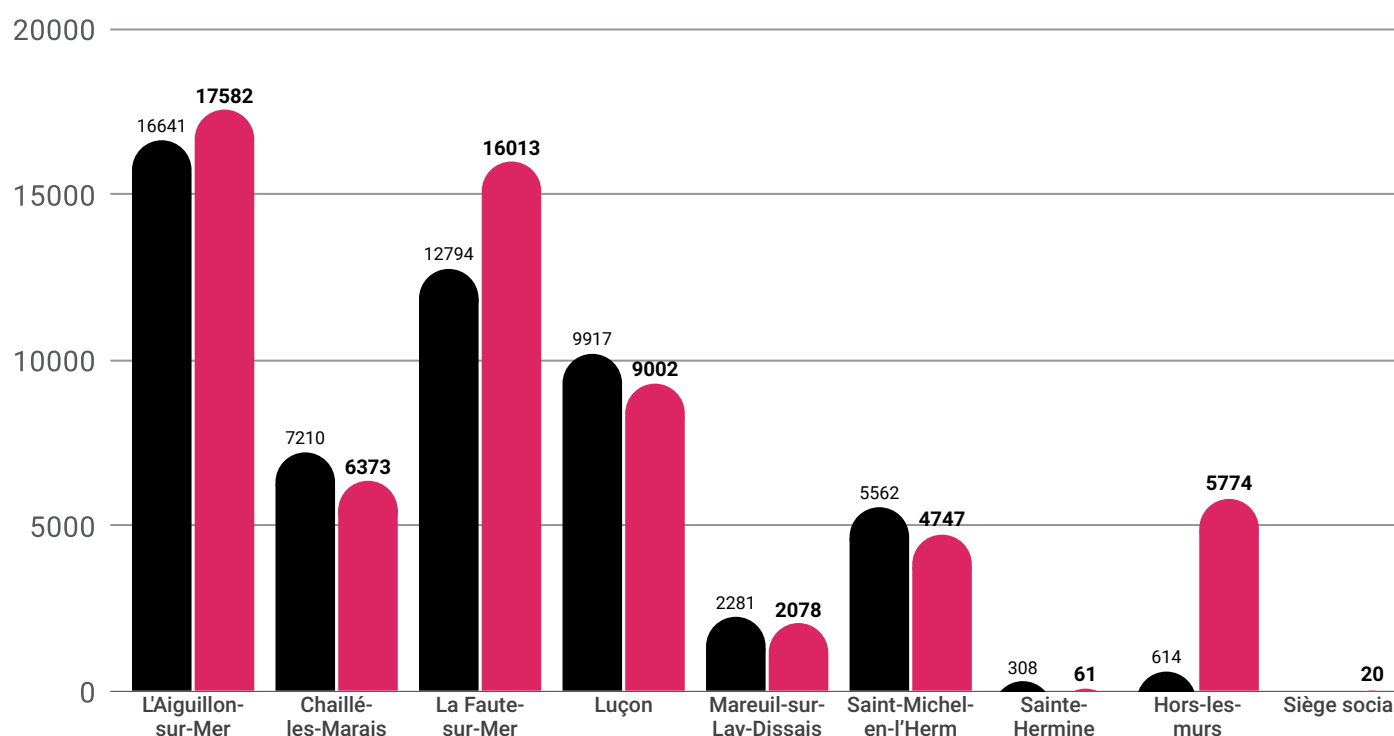
BON À SAVOIR : ULe PIT de Saint-Denis-du-Payré est couplé avec l'accueil de l'antenne du Parc Naturel Régional du Marais poitevin et de la Réserve Naturelle Nationale Michel Brosselin.

La Fréquentation physique

La fréquentation physique est comptabilisée via l'outil de gestion de relation client (GRC) « Tourinsoft ». Toute personne entrant dans un de nos bureaux est comptabilisée soit en tant que « demande au guichet » ou une « entrée libre », ou encore en tant que « hors les murs » si elle est rencontrée lors d'un événement d'accueil (ex : marché, festival...).



LA FRÉQUENTATION PAR BUREAUX ET HORS LES MURS



En 2019, le bureau de L'Aiguillon-sur-Mer est le plus fréquenté (28% de la fréquentation annuelle de l'Office de Tourisme), devant La-Faute-sur-Mer (25,5%), Luçon (14,3%), Chaillé-les-Marais (10,2%), Saint-Michel-en-l'Herm (7,6%), Mareuil-sur-Lay-Dissais (3,3%), ou encore Sainte-Hermine (0,1%). Les accueils hors-les-murs représentent 9,3% de la fréquentation.

Tous les bureaux enregistrent une baisse de leur fréquentation, sauf les bureaux de L'Aiguillon-sur-Mer (+5,7%), La Faute-sur-Mer (+25,2%), et les accueils hors-les-murs (+850%).

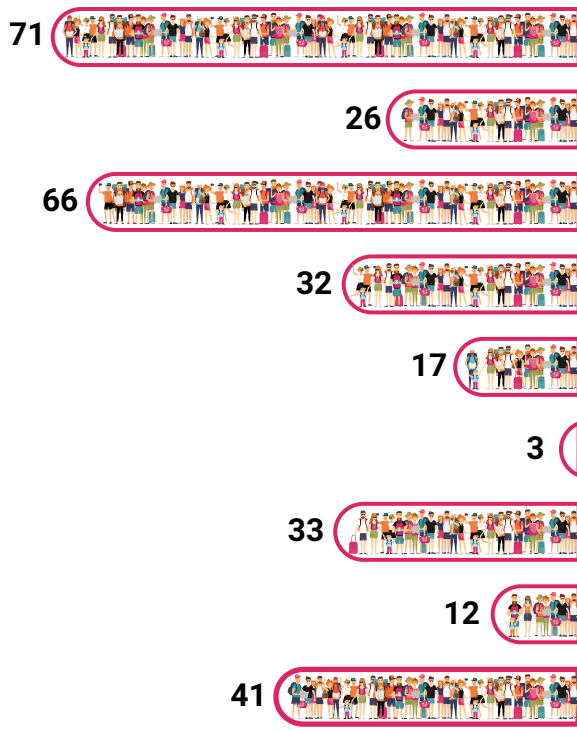
LE POINT I NATURE DE SAINT-DENIS-DU-PAYRÉ

Le Point d'Information Touristique de Saint-Denis-du-Payré est couplé avec l'accueil de l'antenne du Parc Naturel Régional du Marais poitevin et de la Réserve Naturelle Nationale Michel Brosselin. Le Point I a accueilli 1054 visiteurs en 2019 contre 1515 en 2018. Il convient de rappeler que ce site d'information a été fermé une grande partie de l'été 2019, en raison de la fermeture de la réserve par manque d'eau et l'absence d'oiseaux par voie de conséquence.

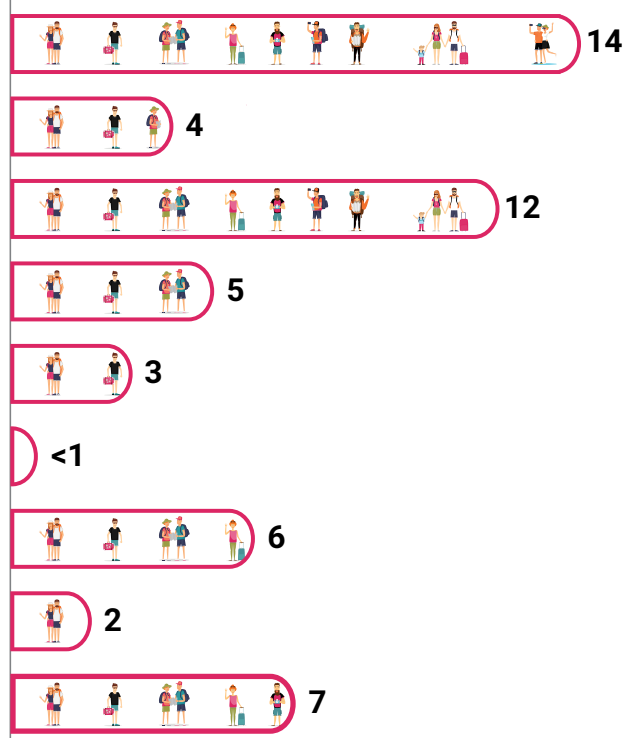


MOYENNES DE VISITEURS

Nombre moyen de visiteurs par jour d'ouverture



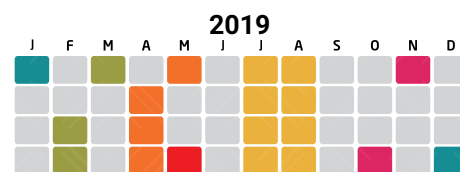
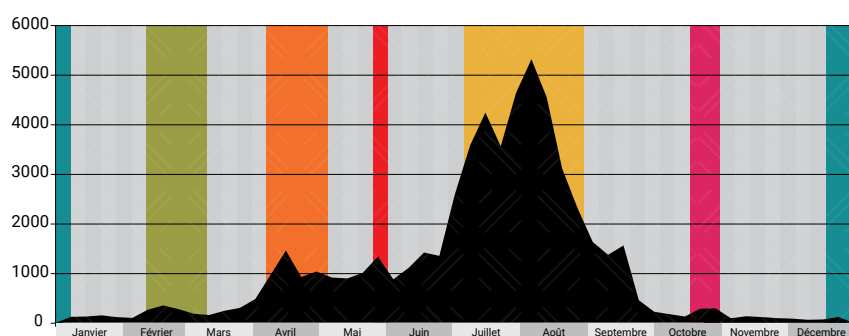
Nombre moyen de visiteurs par heure d'ouverture



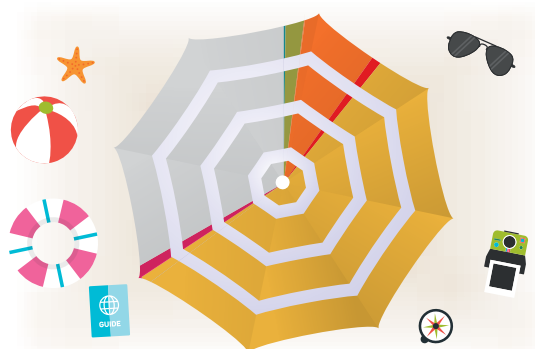
LA FRÉQUENTATION PÉRIODIQUE

Dans les bureaux et points d'information de l'Office de Tourisme, la fréquentation des visiteurs est, par nature, très marquée par le calendrier des vacances scolaires (en couleur dans le graphique ci-dessous).

Pendant les vacances d'été les cinq semaines 29 à 33 (du 15/07 au 18/08) totalisent près de 38,2 % du total annuel des visiteurs.



- <1% Vacances de Noël
- 2% Vacances d'Hiver
- 8% Vacances de Printemps
- 1% Weekend de l'Ascension
- 55% Vacances d'Été
- 1% Vacances de la Toussaint
- 34% Périodes scolaires



L'accueil hors-les-murs

En 2019, l'Office de Tourisme a organisé et a participé à 91 temps d'accueil « hors les murs », sur 16 sites différents. 5774 personnes ont été rencontrées et renseignées :



Lieux



Nombre de temps d'accueil



Nombre de personnes accueillies

Marché – Sainte-Hermine	9	435
Marché – Luçon	15	572
Marché – La Faute-sur-Mer	7	742
Marché – L'Aiguillon-sur-Mer	7	516
Camping La Dive – Saint-Michel-en-l'Herm	4	434
Camping L'Île Cariot – Chaillé-les-Marais	4	167
Camping Le Pavillon bleu – La Faute-sur-Mer	4	430
Camping Le Merval – Puyravault	8	732
Camping Les Guifettes – Luçon	4	547
Fête des Marchés – Luçon	1	46
Fête de la Bouse – Triaize	1	24
Festival de l'Histoire de France – Sainte-Hermine	4	236
Foire annuelle – Luçon	3	145
Festival « Dans les jardins de William Christie » – Thiré	7	229
Galerie du Super U – L'Aiguillon-sur-Mer	8	393
Atlantic Wakepark – L'Aiguillon-sur-Mer	3	39
« Rendez-vous à vélo » – Vélodyssée	2	87



Les actes de renseignements

En 2019, les conseillers en séjour, en tant qu'experts de la Destination, ont traité près de 40.000 actes (39 586) de renseignements, soit une hausse de +5% par rapport à 2018 et de + 11,6% par rapport à 2017.

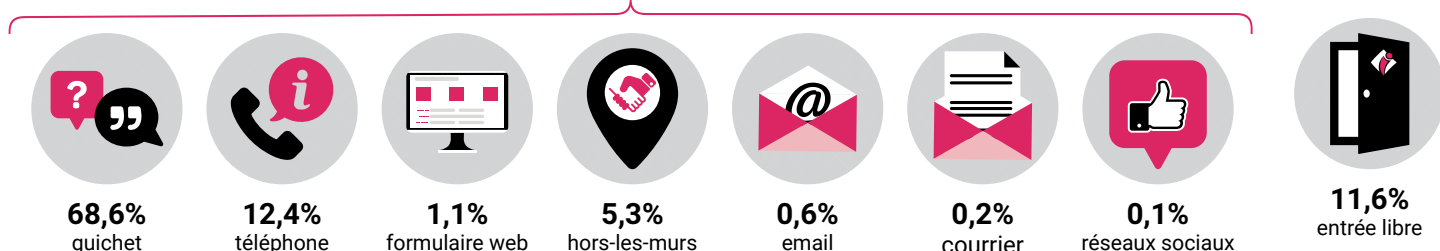


BON À SAVOIR : Un acte de renseignement correspond à toute prise de contact, par tout moyen de communication, par une ou plusieurs personnes, pouvant comprendre une ou plusieurs demandes.

Exemple : un cyclotouriste qui nous interroge par téléphone au sujet de la disponibilité des campings, ou bien une famille qui se renseigne à l'accueil d'un bureau sur les activités de loisirs et la météo.

Sur 100 actes de renseignement faits auprès de l'Office de Tourisme :

Plus de 88 sont émis par un mode de contact direct



Hors recours à la navigation sur le site Internet de la Destination, rappelons que les clients et prospects utilisent majoritairement la visite dans les locaux de l'Office de Tourisme pour avoir des renseignements sur la destination et ses offres, devant l'usage du téléphone. Les autres vecteurs sont marginaux.

Les demandes de documentation

En 2019, il a été traité par voie postale à 707 réponses à des demandes de documentation, traitées via l'outil Tourinsoft. La tendance sur plusieurs années est à la baisse, car de plus en plus de prospects et clients ont recours à la lecture et au téléchargement des documents, via la page dédiée du site Internet de la destination « **Nos Brochures** ».

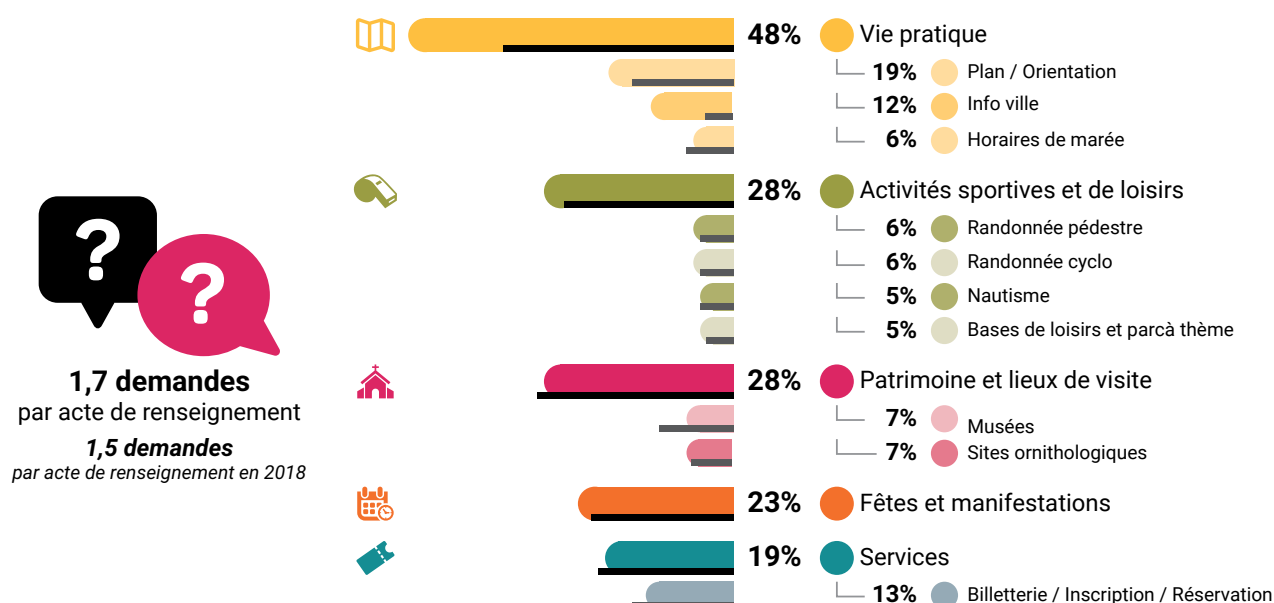


Les caractéristiques des demandes des prospects et visiteurs

Lors d'un acte de renseignement, les conseillers en séjour doivent répondre en moyenne à 1,5 demandes.

Les demandes faites par les touristes (au guichet, par téléphone, email, internet et téléphone) concernent principalement les activités à voir/à faire (56% des actes de renseignements). Les conseillers en séjour doivent notamment répondre à des questions pratiques (48%) et proposer des services dont de la billetterie qui concernent plus d'une demande sur 10. L'accueil hors-les-murs

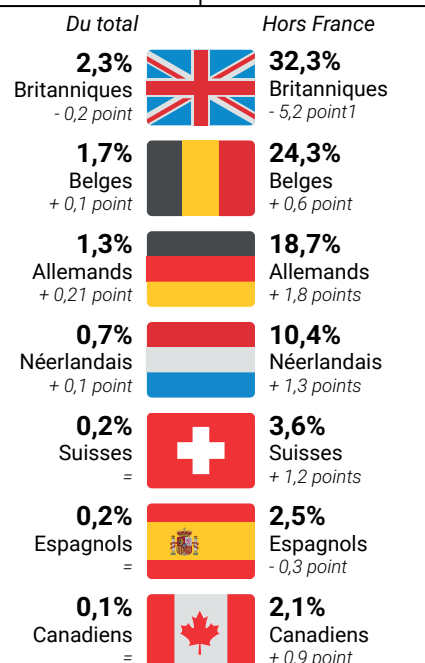
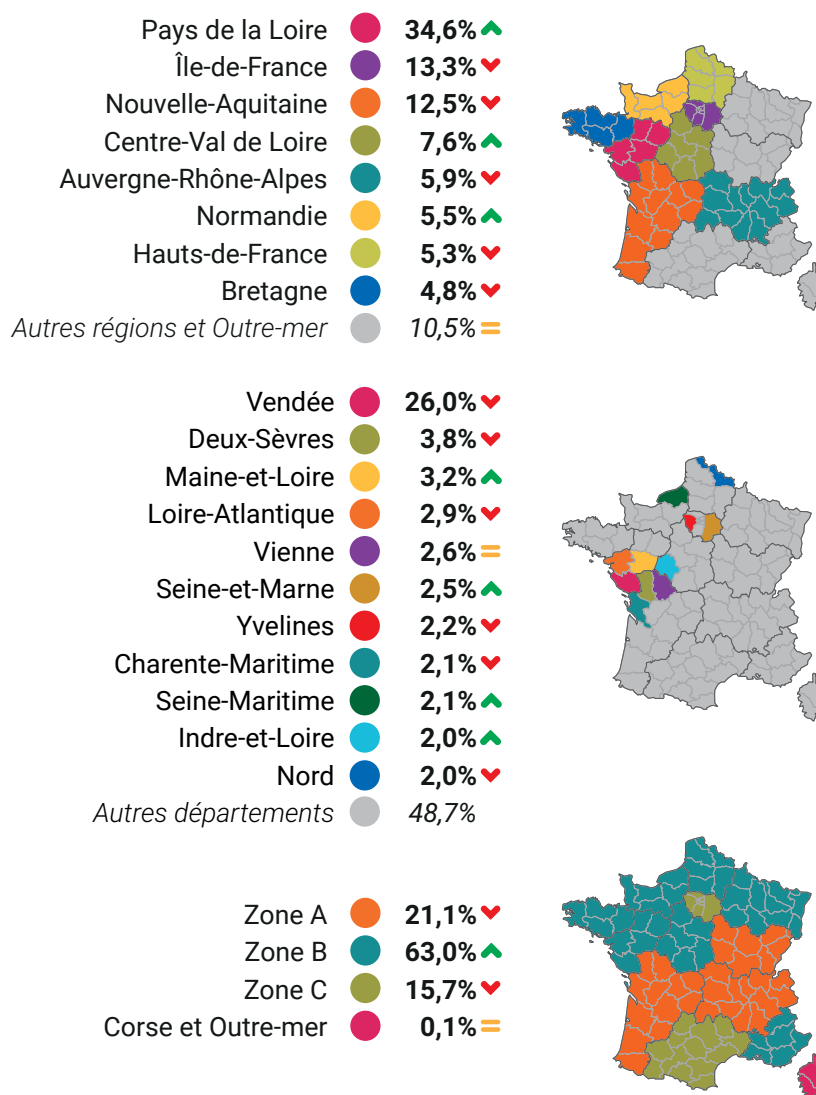
En 2019, l'Office de Tourisme a organisé et a participé à 91 temps d'accueil « hors les murs », sur 16 sites différents. 5728 personnes ont été rencontrées et renseignées :



Les origines des visiteurs

Comme dans de très nombreuses destinations vendéennes, la clientèle est largement majoritairement française (93 %, soit - 0,3 point par rapport à 2018). Les Ligériens et les habitants de l'Île-de-France représentent la moitié de la clientèle française de la Destination, devant les habitants de la Nouvelle-Aquitaine (en particulier ceux en provenance des départements de proximité), puis ceux de la région Centre-Val de Loire.

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



BON À SAVOIR : Les bureaux du rétro-littoral accueillent un peu plus d'étrangers (2 à 14 points en plus) que ceux du littoral.

La fréquentation numérique

Le site Internet www.sudvendeelittoral.com, ouvert au 20 juin 2017, est issu du regroupement des anciens sites Internet des 4 Offices regroupés en début d'année 2017. Il s'est appuyé sur une plateforme temporaire et ad-hoc.

Le nouveau site de destination et de séjour, est un site généraliste de présentation de la destination. Il a été mis en ligne le 25 octobre 2018. Les objectifs sont les suivants :

- Informer les visiteurs potentiels des aménités et offre de la destination (ex : offres, événements et manifestations ...),
- Séduire les publics en montrant les principaux atouts de la destination (ex : images et vidéos des lieux, activités ...),
- Offrir la possibilité de réserver un hébergement ou bien une activité en ligne.

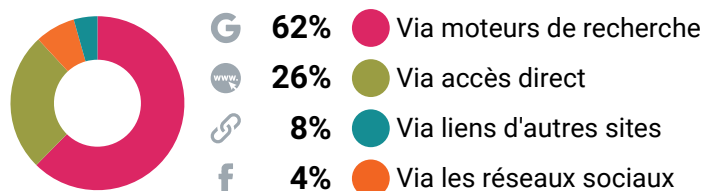


86 248
visites

Quelques chiffres de sudvendeelittoral.com :

Sessions (visites)	86 248	▲
Pages vues	336 095	▲
Pages par session	4	▲
Durée moyenne des sessions	1'57	▼
Taux de rebond	7,5%	▼
Taux de nouvelles visites	87%	▲

Les internautes accèdent au site web :



Les internautes accèdent au site web après avoir recherché :

- 1 webcam la faute sur mer
- 2 sud vendée littoral
- 3 webcam live la faute sur mer
- 4 la faute sur mer webcam
- 5 sud vendée littoral tourisme
- 6 webcam plage des belugas
- 7 webcam l'aiguillon sur mer
- 8 sud vendée littoral
- 9 quad la tranche sur mer
- 10 webcam la faute sur mer 85

TOP 10 des Rubriques sur sudvendeelittoral.com

- 1 /pratique/ 24%
- 2 /webcams/ 19%
- 3 Page d'accueil 13%
- 4 /incontournables/ 11%
- 5 /agenda/ 5%
- 6 /hebergement-locatif/ 4%
- 7 /visites/ 4%
- 8 /loisirs/ 3%
- 9 /jy-suis-deja/ 2%
- 10 /espace-pro/ 2%

TOP 5 des Rubriques sur sudvendeelittoral.co.uk

- 1 /webcams/ 26%
- 2 /pratique/ 15%
- 3 Page d'accueil 9%
- 4 /nl/ 7%
- 5 /agenda/ 7%



BON À SAVOIR : L'ancien site Internet de l'Office de Tourisme des Iles du Marais poitevin était encore en ligne jusqu'au 19 avril 2019. 3785 visites et 10417 pages vues ont été recensés. De même, Il a été mesuré sur le nouveau site Internet, lancé le 22 novembre 2019, dédié à la clientèle britannique, 296 visites et 2254 pages vues.

L'application Baludik

« Baludik » est une application mobile gratuite (pour smartphone et tablette) permettant de visiter des territoires sous forme de jeux de piste « connecté ». C'est une manière nouvelle de découvrir et mettre en valeur le territoire en partant à la recherche d'indices et par la résolution d'énigmes. Créée en 2015, Baludik est une application nationale, déployée dans de nombreuses destinations, gratuite et téléchargeable sur Google Play et Apple Store.

En 2018, le syndicat mixte « Sud Vendée Tourisme » a signé un contrat avec Baludik pour permettre aux Offices de Tourisme et aux sites de visites, partenaires au sein de son aire de compétence, de développer des balades.

Sud Vendée Littoral Tourisme a développé plusieurs balades depuis le second semestre 2019, dont une, éphémère, localisée au Domaine de Chaligny et utilisable lors des « Rencontres du Patrimoine et de la Création ».

Nous observons que les étrangers sont relativement nombreux à découvrir et à voir les balades proposées (près de 30 % du nombre de vues). En revanche, le nombre de téléchargement reste très faible (1,1 % du total).



Balades

	 Versions - Langues	 Nombre de vues	 Nombre de téléchargements
Deviens Maître de digues – Chaillé-les-Marais		497	164
Deviens Maître de digues – Chaillé-les-Marais		78	0
Le fantôme fou du barbier de Luçon – Luçon		1127	318
Le fantôme fou du barbier de Luçon – Luçon		285	5
Le fantôme fou du barbier de Luçon – Luçon		173	1
Le fantôme fou du barbier de Luçon – Luçon		171	0
A la recherche de la cloche perdue – Saint-Michel-en-l'Herm		404	110
A la recherche de la cloche perdue – Saint-Michel-en-l'Herm		211	2
Les animaux fantastiques de Sainte-Hermine – Sainte-Hermine		270	88
Les animaux fantastiques de Sainte-Hermine – Sainte-Hermine		116	0
Les arbres parlants de Chaligny – Sainte-Pexine		178	69
		3510	757

Totaux

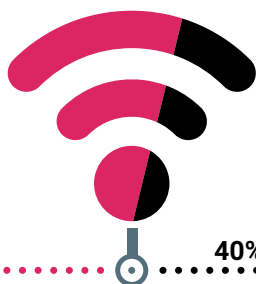
	 Versions - Langues	 Part de vues	 Part des téléchargements
Versions françaises		70,5%	98,9%
Versions étrangères		29,5%	1,1%

La fréquentation des hotspots wifi

Depuis février 2016, via la solution proposée par 2ISR, les 7 bureaux et points d'accueil de l'Office de Tourisme offrent le WiFi gratuit aux visiteurs. Ces hotspots s'inscrivent dans le réseau départemental « Wifi Vendée ».

12 277

Connexions WiFi



60% de Connexions uniques

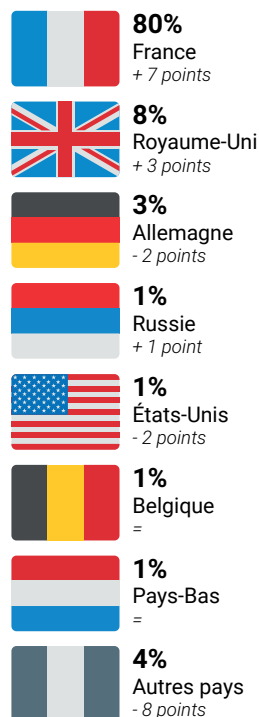
40% de Reconnexions

En 2019, il a été enregistré 12.277 connexions, soit une baisse de -21,4 % par rapport à 2018 et de -30,5 % par rapport à 2017. La baisse mesurée est majoritairement due au déploiement et au développement des solutions issues de la téléphonie 4G.

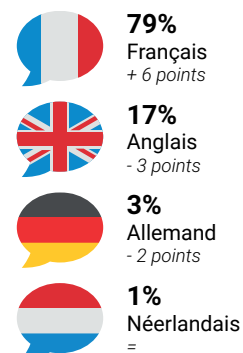


BON À SAVOIR : les hotspots permettent de se connecter, gratuitement, à internet pendant 2 heures par jour, 7j/7 de 7h à 23h toute l'année.

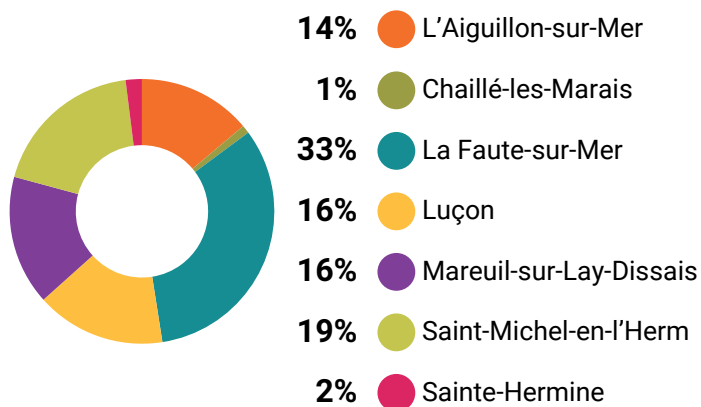
Origines



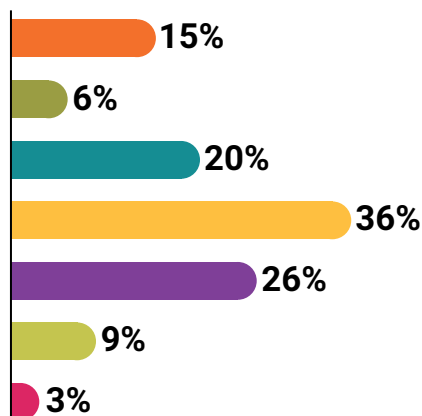
Langues



Répartition des connexions par bureaux d'accueil



Part des étrangers par bureaux d'accueil



Comme observé depuis 2017, et bien qu'en baisse proportionnellement (- 16 points), le hotspot de Luçon reste le plus utilisé par la clientèle étrangère au sein du réseau des bureaux et points d'information touristique. Au final, 20 % des utilisateurs de la solution sont étrangers.

Une fois connectés à l'espace WiFi proposé par l'Office de Tourisme, et au-delà de l'invitation à aller sur le site Internet de la destination, les pages premièrement utilisées par nos utilisateurs sont les suivantes :



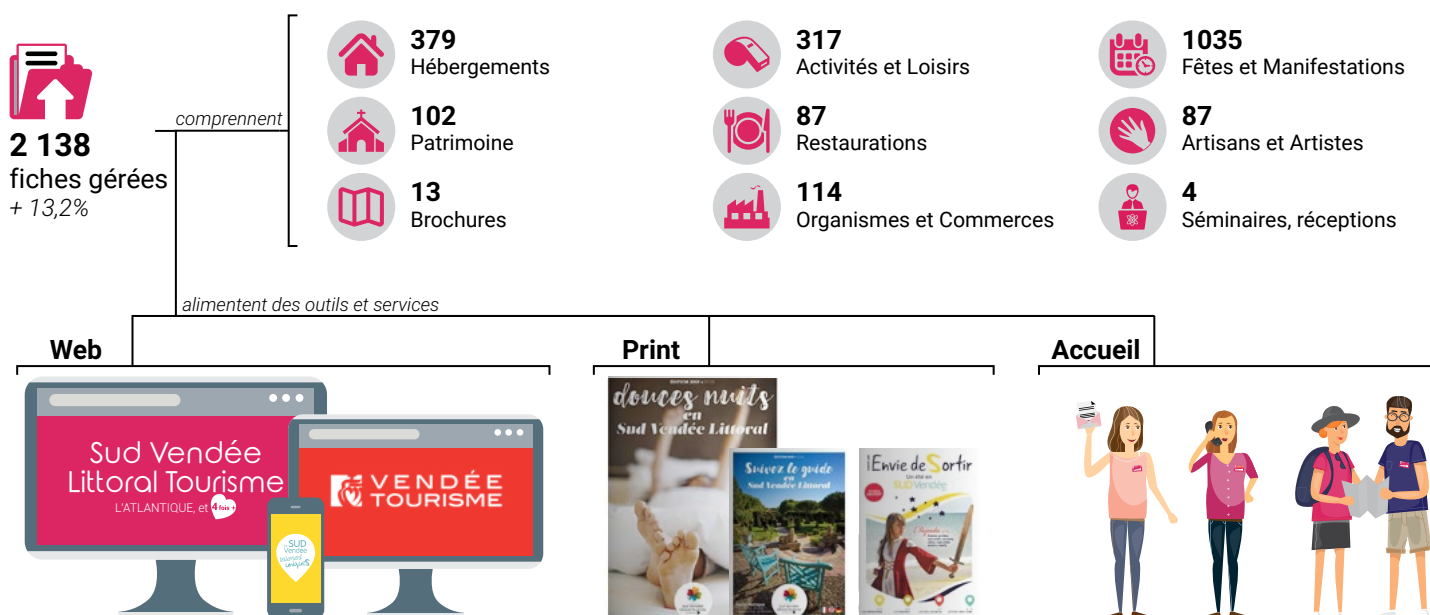
TOP 5 des sites web visités

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1 google.com 22% | 6 oppomobile.com 2% |
| 2 facebook.com 15% | 7 instagram.com 2% |
| 3 apple.com 6% | 8 amazon.com 2% |
| 4 snapchat.com 6% | 9 tiktok.com 2% |
| 5 microsoft.com 3% | 10 whatsapp.net 1% |

La gestion de l'information touristique

L'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral fait partie du réseau régional intitulé e-SPRIT qui permet de gérer, partager et exploiter les données saisies localement par les Offices de Tourisme. L'utilisation des données se fait en étroite coordination de Vendée Expansion, et est adossée à la solution technique « Tourinsoft », propriété de la société « Faire Savoir ».

Dans le cadre de ce réseau départemental et régional, environ 2138 fiches ont été gérées en 2019 par l'office de tourisme, soit – 325 par rapport à 2018 et – 123 par rapport à 2017. Ce sont essentiellement les fiches relatives aux « organismes et aux commerces » qui ont été diminuées en nombre.

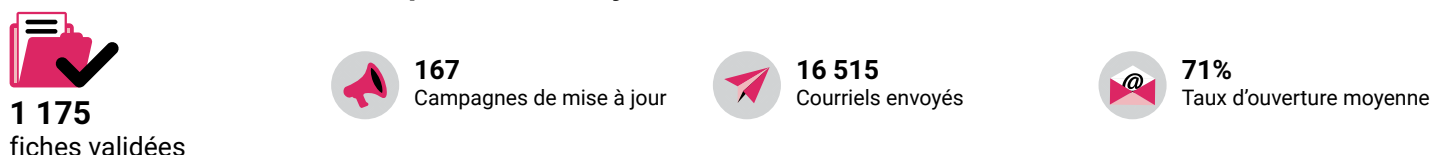


A ces fiches décrivant l'offre touristique, s'ajoutent 9434 fiches (également gérées avec la solution Tourinsoft) relatives à des prospectus (1208 fiches créées en 2019) qui se sont adressés à l'Office de Tourisme pour obtenir des informations sur la destination.

Afin d'obtenir une information de qualité, l'Office de Tourisme interpèle régulièrement les professionnels du tourisme afin que ceux-ci mettent à jour leur information touristique. En effet, la base de données aliment divers supports numériques et papier comme le site web et les brochures de l'Office de Tourisme.

Pour cela les professionnels ont accès à une interface web pour accéder et mettre à jour leur fiche (coordonnées, tarifs, descriptifs, médias, ...) : le V.I.T. (Votre Information Touristique). Ces mises à jour sont ensuite validées par l'Office de Tourisme.

L'utilisation du module V.I.T. pour la mise à jour des données



BON À SAVOIR : La base de données est un outil de partage. Elle fait l'objet d'exports qui permettent au Pôle Touristique International Sud Vendée Tourisme de produire des éditions relatives aux événements et aux animations de l'ensemble du territoire du Sud Vendée (cf. Sud Vendée Littoral, La Tranche-sur-Mer, Pays de la Châtaigneraie, Pays de Fontenay-Vendée, et Sud Vendée Marais poitevin) pour chaque grande période touristique et tous les temps particuliers (ex : Journées du patrimoine).



Moi, Eugène Olivier, je me fais le porte-parole des huttiers qui existaient dans le Marais poitevin, jusque dans les années 1950-1960.

Le huttier est l'habitant de la hutte
Le huttier, c'est un homme qui vit dans une hutte, une petite maison en roseaux ou en paille, sur pilotis, au bord de l'eau. Il y a une hutte pour chaque famille, et les huttes sont construites par les hutteurs eux-mêmes.

Le huttier vit de piunactute
A l'époque, les hutteurs ne vivaient pas dans les huttes, mais dans les maisons. Ils y allaient pour travailler, et ils y avaient leur atelier. Les huttes étaient utilisées pour stocker les produits de la pêche.

... « Né le 18 juin 1921, en bordure du commun, j'ai vécu les premières années de ma vie dans ce milieu. J'ai toujours connu le contact avec l'univers des hutteurs, étant pêcheur et chasseur. En même temps, je suis administrateur et volontiers protecteur de la nature, ou de ce qu'il en reste... »

HUTTERIA

- hutte
- roseaux
- paille
- pilotis
- piunactute
- chasseur
- pêcheur
- administrateur
- protecteur



MAISON
DU MAÎTRE
DE DIGUES

L'exploitation de l'écomusée

La « Maison du Maître de digues » (MMD) est un écomusée accessible à tous pour comprendre notre territoire : le Marais poitevin et en particulier sa partie dite « marais desséché ».

Depuis le 1er janvier 2017, en raison de la fusion de quatre anciennes intercommunalités, ce site appartient à la Communauté de communes de Sud Vendée Littoral. Il est géré par la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme avec Mme Pauline LAURENT en tant que responsable de site.

La Maison du Maître de digues est un site majeur dans l'histoire de l'assèchement du marais et corolairement dans la création du Marais poitevin. C'est aussi le siège du Syndicat du Marais du Petit Poitou, premier syndicat de marais, créé en 1646. Les bâtiments contenant les expositions correspondent à l'ancien logement de fonction du Maître de digues (sorte de ferme et cabane traditionnelle) lequel était chargé de l'entretien du marais, depuis le XVIIème siècle, jusqu'en 1970.

Le site de l'écomusée sert également de support à un bureau d'accueil et d'information des publics, de l'Office de Tourisme, sur la Commune de Chaillé-les-Marais.

UN NOUVEAU SITE INTERNET ET UNE APPLICATION BALUDIK

Nouveauté 2018 : Un livret-jeu pour les enfants de 7 à 12 ans est disponible à l'accueil du musée. Ils doivent ainsi retrouver Margaux la fée de l'eau en décodant la lettre qu'elle a laissé au facteur.

DES ÉVÉNEMENTS SUR LE SITE

L'ancien site Internet, devenu obsolète pour différentes raisons, a cessé de fonctionner en septembre 2018. Réalisé en interne par l'équipe de la SPL, avec l'aide de l'agence « Web Créatif », un nouveau site Internet a été mis en ligne au mois de mai 2019 : maisondumaitrededigues.fr.

Grâce à « Open Billet » (cf. outil proposé par Vendée Expansion, agence touristique de la Vendée) le nouveau site permet de réserver en ligne les animations proposées par l'écomusée, (visites guidées, promenades à dos d'âne, balades en calèche...). De même, toutes les cibles de publics (familles, groupes d'adultes, scolaires...) trouveront les informations nécessaires pour préparer leur visite. Enfin, le site Internet permet également de commander des brochures et de s'inscrire à l'infolettre de la Maison du maître de digues.

Via le support Baludik, et grâce au concours au Pôle Touristique International « Sud Vendée Tourisme », une balade numérique, intitulée « Deviens Maître de digues ! », a été publiée en mai 2019.



UN SYSTÈME DE PROMOTION FORTEMENT IMBRIQUÉ DANS L'ÉCOSYSTÈME TOURISTIQUE LOCAL

Pour assurer sa promotion, l'écomusée achète de l'espace publicitaire ou du partenariat, en lien avec sa zone de chalandise :

- Vendée Tourisme : présence sur le présentoir avec les cartes, page dans le guide des loisirs et activités, et enfin création d'une vidéo promotionnelle pour le marché britannique
- Office de Tourisme du Pays de Fontenay-Vendée : insertion sur le guide pratique et site internet
- Office de Tourisme de l'Aunis – Marais poitevin : insertion sur le guide pratique et site Internet
- Office de Tourisme de La Tranche-sur-Mer : insertion sur le guide pratique et site Internet
- LPO Vendée : insertion sur la brochure annuelle relative aux animations
- Revue « Ce mois-ci » : encart publicitaire dans les éditions de juillet et août

- Sud Vendée Tourisme : insertion dans les supports diffusés localement en tant que membre du réseau « famille »
- Catalogue FDAS Vendée : insertion dans la catalogue des prestataires avec une réduction offerte
- Site Internet Maraispoitevin.com : insertion sur le site internet et présence sur le guide estival imprimé
- Réseaux « Moissons » et « Racines » : présentation du calendrier des animations estivales sur les cartes diffusées auprès des habitants.

DES ÉVÉNEMENTS AU SERVICE DE LA FRÉQUENTATION DU SITE

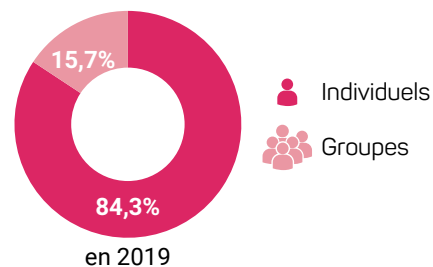
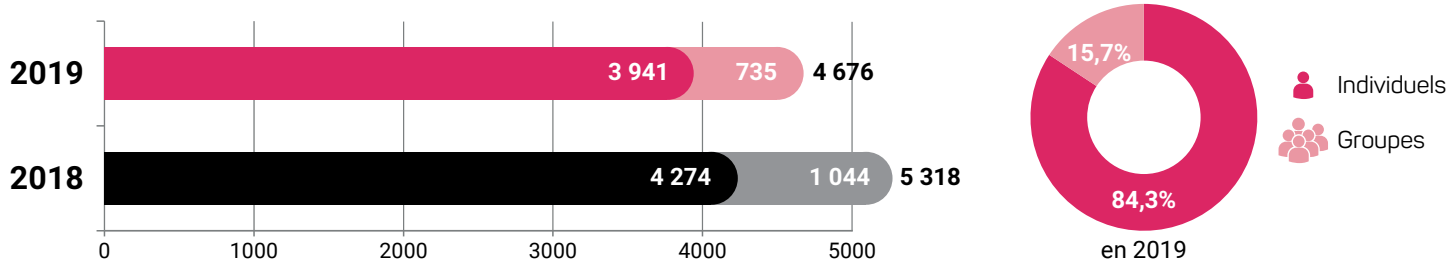
Comme chaque année, outre la participation aux « Journées européennes du patrimoine » (le dimanche 22 septembre) le site a été le théâtre d'autres manifestations (ex : Journée du patrimoine de pays et les traditionnelles « Fêtes du four », de juillet et août, organisées par l'association « La Maison du Petit Poitou »). Dans ce cadre, 904 personnes ont été accueillies, contre 902 en 2018 et 681 en 2017.

Une fréquentation en baisse, mais satisfaisante

Avec 4676 visiteurs de l'écomusée, la fréquentation 2019 est en baisse de - 12 % par rapport à 2018, mais elle reste en hausse par rapport aux années antérieures (+ 24,5 % par rapport à 2017 et + 37,2 % par rapport à 2016). En termes de visiteurs, nous observons :

- Juillet et août : 56,3 % du total (+ 3,0 points/2018) ;
- Individuels : 84,3 % du total (+ 3,9 points/2018) ;
- Étrangers : 4,7 % du total des individuels - belges pour moitié (+ 0,4 point/2018) ;
- Visites guidées et sortie « bonde » : 7,1 % du total (+ 5,2 points/2018) ;
- Animations équestres et asines : 1,9 % du total (- 2,2 points/2018).

Le volume d'affaires était de 12065,35€, soit une diminution importante à hauteur de -22,3 % par rapport à 2018.



-  **4,7% des visiteurs sont étrangers**
-  **7% des visiteurs participent à une animation**

LA FRÉQUENTATION DES OUTILS NUMÉRIQUES DE L'ÉCOMUSÉE

Le site Internet maison dumaitrededigues.fr est naissant. Mis en ligne fin mai, il n'a pas couvert toute l'année civile. Si en 2019, les volumes observés restent faibles, ils indiquent une meilleure situation par rapport à 2018.



2 033
visites

	2018	2019
Sessions (visites)	2 903	2 033
Pages vues	7 059	11 122
Pages par session	2,43	5,47
Durée moyenne des sessions	2'06	2'43
Taux de rebond	51,22%	19,28%
Taux de nouvelles visites	89,9%	99,9%



112
Publications Facebook
679
Abonnés Facebook



23
Publications Instagram
119
Abonnés Instagram

L'évaluation du site par ses clients

La Maison du Maître de digues s'est engagée dans une démarche de mesure de la qualité de son offre et de ses services. Ainsi, le dépôt d'avis sur « TripAdvisor » et « Google My Business » permettent de mesurer le niveau de satisfaction

En parallèle, l'écomusée interroge ses visiteurs sur place. 78 questionnaires de satisfaction ont été collectés. Les visiteurs du site attribuent des notes très élevées (entre 3,8 et 4/4) sur les items de questionnement (amabilité ; disponibilité ; langues étrangères parlées ; tarifs ; conditions des visites libres ; visites guidées consommées ; équipement et confort du site ; propreté du site ; accessibilité ; supports de visite et présentation des collections).



33
avis +2

4,0/5
note moyenne



104
avis +60

4,3/5
note moyenne



78
questionnaires récoltés

3,9/4
note moyenne

Un site certifié et reconnu pour sa qualité

Le 4 novembre 2019, la Maison du Maître de digues s'est vue décernée la marque **Qualité Tourisme™**, signe de reconnaissance délivré par Atout France, avec un taux de conformité très élevé, à hauteur de 97 %.

De même, le 25 novembre 2019, l'écomusée a obtenu la marque territoriale « Valeurs Parc » attribuée par la Fédération nationale des parc naturels de France, via le Parc Naturel Régional du Marais poitevin.





RENCONTRES
DU PATRIMOINE
ET DE LA CRÉATION

Une manifestation de l'intercommunalité au service des filières artisanat d'art et restauration du patrimoine

« Les Rencontres du Patrimoine et de la Création » est une manifestation organisée par la Communauté de communes Sud Vendée Littoral en collaboration avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Vendée, et avec le soutien du Conseil départemental de la Vendée, de la Région des Pays de la Loire et de la Mission « Pays de la Loire – Métiers d'Art ».

Depuis 2017, cette manifestation est déléguée à la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme et une convention d'objectif spécifique a été signée le 21 février 2019.

Les 14 et 15 septembre 2019, au Logis de Chaligny à Sainte-Pexine, ont eu lieu les 9^{èmes} Rencontres du Patrimoine et de la Création. Artisans d'art et créateurs, restaurateurs du patrimoine, artistes des jardins, métiers du livre ou encore producteurs locaux ont pu présenter leurs créations et leur savoir-faire.



BON À SAVOIR : Organisées sur le site du logis de Chaligny (propriété de Monsieur Alain Durante), rappelons que c'est également l'occasion de découvrir un Jardin Remarquable entourant un logis de Vendée inscrit en totalité à l'Inventaire supplémentaire des Monuments historiques depuis 1989.

UNE 9ÈME ÉDITION AVEC POUR THÉMATIQUE « SI L'ARBRE PARLAIT... »

L'arbre est au cœur de nos vies. Il était là avant nous, et restera après notre départ. Il est donc le témoin de l'activité humaine et de celle de la nature. Sud Vendée Littoral a voulu mettre en lumière, cette année, cet « arbre témoin », vivant, dont « la vie secrète » a été racontée par le forestier allemand Peter Wohlleben dans un récit publié en français en janvier 2017. Ainsi, tout au long de la manifestation, les arbres ont été mis à l'honneur, à travers différentes animations, expositions, conférences, et enfin sur les stands des exposants..



EXTRAIT : Cet arbre qui « parle » à ses voisins grâce à ses racines ; mais aussi l'arbre de notre imaginaire, celui qui nous parle vraiment, car dans le folklore, l'arbre prend vie, souvent considéré comme la maison de l'esprit des arbres. Le bruit du vent dans ses feuilles nous donne parfois l'impression qu'il nous « parle » vraiment, et qu'il s'adresse à nous avec des sons ... ses sons..

UN INVITÉ D'HONNEUR : LE PLASTICIEN FABRICE HYBER

Issu du « cru », pourtant l'invité d'honneur rayonne à l'international. En effet, ayant répondu à l'invitation du parrain des « Rencontres », Yves VIOLLIER, l'artiste-plasticien Fabrice HYBER, membre de l'académie des Beaux-Arts, a accepté lors de la manifestation des 13 et 14 septembre, de présenter une collection de « costumes d'arbres » ; ces derniers ayant déambulé à travers le jardin durant tout le week-end.



BIOGRAPHIE : Né en 1961 à Luçon, Fabrice Hyber est un artiste hybride, à la fois entrepreneur, médiateur et créateur déluré. Ses œuvres sont liées entre elles, comme avec le public et le lieu dans lequel elles se trouvent. A Château-Guibert, dans la Vallée de la Serrie, il a semé avec son père une forêt. Inspirant et emblématique, le site, au nom prédestiné, appartient à la mémoire de son enfance, à ses racines. « C'est une vallée idéale, que j'aimerais voir s'étendre dans différents endroits du monde. Je cherche les bons biotopes sous toutes les latitudes... ». Au fil de son œuvre, l'artiste souligne et démontre l'importance que revêt la nature, l'énergie qu'elle porte et transmet. Pour lui, l'arbre est bien plus qu'un symbole. Il figure sur ses toiles et dessins, s'incarne dans de nombreux POF « Prototypes d'Objets en Fonctionnement », et habite nombre de ses projets. Ainsi quelque 1000 arbres fruitiers ont été plantés à Cahors, au cœur de la ville, d'autres dans les allées de la Villa Medici ; ou encore dans les centres-villes de Hambourg, de Palerme ou de Tokyo...

Les principales données de la 9ème édition

Avec le concours de la Chambre des métiers, 95 exposants sélectionnés par le Comité d'organisation (contre 114 en 2018 et 106 en 2017) étaient présents et répartis sur 7 pôles (créateurs d'art, restaurateurs du patrimoine, entrepreneurs des arts du jardin, producteurs de produits locaux, maisons d'édition, écoles et centres de formation et enfin des acteurs institutionnels). En 2019, 24 nouveaux acteurs participent et c'était l'objectif fixé, en début d'année par la communauté de communes, en termes de renouvellement des exposants.

Avec 2545 entrées enregistrées pendant les 2 journées (mais nous restons en deçà ; dont 1904 payantes) il est enregistré une hausse de fréquentation de + 12,9 % par rapport à 2018 (mais restons en deçà de la fréquentation mesurée en 2017 – cf. 3462 entrées, soit - 26,5 %).

Les Rencontres du Patrimoine et de la Création c'est aussi une équipe de 50 bénévoles présents tout le week-end pour accueillir les visiteurs (information, parkings, sécurité et enfin restauration). Il faut à nouveau noter le soutien du festival «Dans les Jardins de William Christie» ; et enfin la présence de Noémie BULTEL (service civique de mai à septembre) en accompagnement de Marion TROQUIER dans l'organisation et le suivi de la manifestation.

Sur le plan de la communication, les principaux éléments à retenir sont :

- le soutien du Département de la Vendée et des Chambres des Métiers des Pays de la Loire et de la Vendée,
- 500 affiches diffusées,
- 15000 flyers distribués,
- 2000 cartons d'invitation diffusés auprès de personnalités et des employés de la Communauté de communes de sud Vendée littoral,
- 2500 programmes remis pendant la manifestation,
- un site Internet créé en septembre 2019 : <https://www.rencontres-patrimoine.com>



Ébénisterie ▲

Collection de costumes d'arbres par Fabrice HYBER ▼





COMMUNICATION
ET PROMOTION
DE LA DESTINATION

L'Office de Tourisme, acteur principal de la promotion de la destination

La promotion de la destination Sud Vendée Littoral, mission confiée à l'Office de Tourisme intercommunal par convention avec l'intercommunalité, répond à deux objectifs :

- ★ déployer l'identité et l'image de la destination, dans tous leurs composants, globalement ou de manière ciblée, afin de séduire des clientèles adeptes et/ou potentielles,
- ★ faire connaître la destination et la rendre accessible au travers de la présentation des offres touristiques (hébergements, loisirs, événements ...) et des services liés.

Le déploiement d'outils de communication

LES ÉDITIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

Sur la base de recommandations émanant des élus de la SPL, en fin d'année 2016, les éditions de l'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral sont adossées à des brochures utilisables majoritairement dans des conditions d'accueil des publics, mais dont certaines seront utilisables à des fins promotionnelles.

En 2019, trois éditions ont été réalisées : un guide pratique, un guide des hébergements et un guide des marées. Par ailleurs, des éditions publiées en 2018 ont été utilisées à nouveau en 2019 : « Le Mag » en version française et « Magazine(e) » une version pour des clientèles anglophones, germanophones et néerlandophones.

« SUIVEZ LE GUIDE EN SUD VENDÉE LITTORAL »

Objectif : ce guide pratique doit compléter « Le Mag » en apportant des informations pratiques aux publics accueillis sur place : accès, services de l'Office de Tourisme plages, nature, patrimoine, loisirs divers, gastronomie, artisanat d'art, numéros utiles, etc. La mise en œuvre a été réalisée avec le concours de l'agence L'Ours en plus.

Partenaires - nombre d'annonceurs : 15

Diffusion : par voie postale, dans les bureaux de l'Office de Tourisme et sur des opérations hors les murs, sur le site internet, sur Calaméo, dans les hébergements, sites de loisirs, activités et commerces et services ; et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » de la destination.



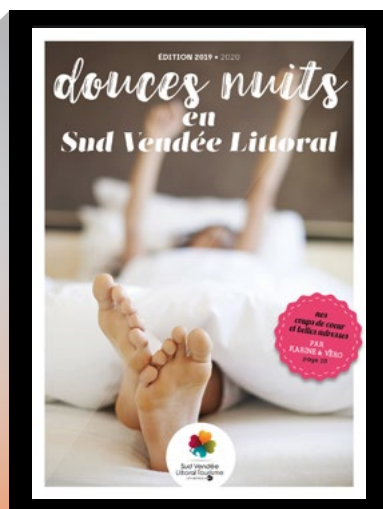
15 000
brochures
éditées



3
langues
d'édition



« DOUCES NUITS EN SUD VENDÉE LITTORAL »



Objectif : présenter les différentes offres d'hébergement émanant des partenaires de l'Office de Tourisme et de la destination, tout en mettant en lumière des offres de qualité au travers d'une sélection et d'une présentation de labels et marques qualifiants. La mise en œuvre a été réalisée avec le concours de l'agence L'Ours en plus.

Partenaires - nombre d'annonceurs : 129

Diffusion : par voie postale, dans les bureaux de l'Office de Tourisme et sur des opérations hors les murs, sur le site internet, sur Calaméo, dans les hébergements, sites de loisirs, activités et commerces et services ; et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » de la destination.



4 000
brochures
éditées



3
langues
d'édition



« MARÉES & PLAGES »



Objectif : présenter les horaires de marées et les plages de la destination. Un contenu complémentaire apporte des recommandations sur les conditions de pêche en bord de mer.

Partenaires - nombre d'annonceurs : néant

Diffusion : principalement dans les bureaux de l'Office de Tourisme et sur des opérations hors les murs, sur le site internet, sur Calaméo. Il est également envoyé à la demande par voie postale..



18 000
brochures
éditées



3
langues
d'édition



LES SUPPORTS NUMÉRIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME

UN SITE INTERNET RÉNOVÉ ET MODERNISÉ

Rappelons que l'adresse URL sudvendeelittoral.com a été créée en juin 2017 et qu'il s'agit du nom de domaine de la destination ayant regroupé des anciens Offices de Tourisme au 1er janvier 2017.

Ainsi, un nouveau site a été reconstruit avec le concours de l'agence Iris Interactive. Il a été mis en ligne le 25 octobre 2018. Enfin, les objectifs du nouveau site Internet sont les suivants :

- ✦ Informer les visiteurs potentiels sur les aménités et les offres de la destination (ex : hébergements, activités, services, événements et manifestations ...) ;
- ✦ Séduire les publics en montrant les principaux atouts de la destination (ex : images et vidéos des lieux, activités ...) ;
- ✦ Offrir la possibilité de réserver un hébergement ou une activité de loisirs, en ligne, via la solution « Open System ».

Par ailleurs, le 22 novembre 2019, a été mis en ligne le site internet www.sudvendeelittoral.co.uk, destiné à la clientèle britannique. Les versions définitives pour les marchés germaniques et néerlandais, quant à elles, verront le jour en début d'année 2020.



LA DIFFUSION DES VIDÉOS PROMOTIONNELLES

En 2018, une collection de clips vidéo a été réalisée avec le concours de la société Phonic Lips. En 2019, ces vidéos ont fait l'objet d'une diffusion en particulier à partir des publications sur les réseaux sociaux.

Des vidéos dites généralistes ont été réalisées :

- ✦ un film « Inspiration » de présentation thématique de la destination – durée de 5 minutes : [lien](#)
- ✦ un film « Incontournable » d'une durée intermédiaire de 2 minutes : [lien](#)
- ✦ deux teasers, « Coup d'oeil » et « A vol d'oiseau », chacun d'une durée de 37 secondes : [lien 1](#) - [lien 2](#)

Des mini-vidéos de 30 secondes environ sur différents thèmes et sujets :

- ✦ Les « Rencontres du patrimoine et de la création » : [lien](#)
- ✦ Le « Festival de l'histoire de France » : [lien](#)
- ✦ Planez en ULM : [lien](#)
- ✦ Promenez-vous à vélo : [lien](#)
- ✦ Amusez-vous au Teq Bowling : [lien](#)
- ✦ Visitez la Maison du Maître de Dignes : [lien](#)
- ✦ Explorez le musée Deluol : [lien](#)
- ✦ Initiez-vous au catamaran : [lien](#)

- ✦ Misez au Casino : [lien](#)
- ✦ Dégustez nos huitres Vendée Atlantique : [lien](#)
- ✦ Flânez à Luçon : [lien](#)
- ✦ Régalez-vous dans nos restaurants : [lien](#)
- ✦ Évadez-vous en roulotte : [lien](#)
- ✦ Baladez-vous à pied : [lien](#)
- ✦ Pique-niquez avec nos produits locaux : [lien](#)
- ✦ Vivez un coucher de soleil : [lien](#)
- ✦ Naviguez dans le marais : [lien](#)
- ✦ Contemplez la nature : [lien](#)
- ✦ Observez les oiseaux : [lien](#)
- ✦ Golfez en toute Quiétude : [lien](#)
- ✦ Pêchez avec un guide : [lien](#)
- ✦ Survolez en hydravion : [lien](#)
- ✦ Parcourez le vignoble mareuillais : [lien](#)
- ✦ Naviguez en voilier : [lien](#)
- ✦ Filez en kitesurf : [lien](#)
- ✦ Testez le Wakepark : [lien](#)
- ✦ Profitez des plages : [lien](#)
- ✦ Pêchez en pleine mer : [lien](#)
- ✦ Découvrez les communaux : [lien](#)
- ✦ Essayez le char à voile : [lien](#)



Pour en savoir plus

- ✦ Rendez-vous sur la [chaine YouTube](#)

34
vidéos



23'26"
durée
totale

L'ÉQUIPEMENT DU TERRITOIRE EN WEBCAM

Avec le concours financier de la Région des Pays de la Loire au titre du « Contrat Territoires » souscrit avec la Communauté de communes Sud Vendée Littoral, et grâce à la société Viewsurf », la SPL « Sud Vendée Littoral tourisme » s'est dotée de 3 webcams touristiques afin de mettre en image des lieux emblématiques de la destination touristique. Les sites choisis et équipés sont les suivants :

- ✦ la Rade d'amour, pour illustrer la thématique des espaces naturels maritimes, en janvier 2019 ;
- ✦ la plage des Bélugas, pour illustrer la thématique : plage et loisirs nautiques en janvier 2019 ;
- ✦ la Réserve naturelle nationale Michel Brosselin, à Saint-Denis-du-Payré, pour illustrer la thématique du tourisme ornithologique, en octobre 2019.

A cette fin, des conventions de partenariat ont été signées ; l'une avec la commune de La Faute-sur-Mer et l'autre avec la LPO France ; acteurs qui mettront à disposition de la SPL, la connexion de réseau et l'électricité nécessaire au bon fonctionnement de ces équipements. En contrepartie Sud Vendée Littoral Tourisme prend en charge l'ensemble des frais liés à l'acquisition du matériel et à la maintenance des équipements pendant une période de 5 années.

Enfin, les images, issues des webcams, sont aujourd'hui consultables sur le [site internet de l'Office de Tourisme](#)



Ecluse de la Rade d'Amour ▲

LA PRODUCTION DE BALADES NUMÉRIQUES, GRÂCE À LA SOLUTION BALUDI-K

Avec le concours du syndicat mixte Sud Vendée Tourisme, lequel fédère 5 Offices de Tourisme au sein du sud de la Vendée, Sud Vendée Littoral Tourisme a produit 5 balades numériques dont 4 ont été traduites en langues étrangères (soit 11 versions au total).



Balades



Versions -
Langues



Date de
mise en ligne

Deviens Maître de digues – Chaillé-les-Marais		14/04/19
Become the Master of the Dykes! – Chaillé-les-Marais		30/09/19
Le fantôme fou du barbier de Luçon – Luçon		08/02/19
The crazy ghost of Luçon's barber – Luçon		19/07/19
Das wahnsinnige Herrenfriseurgespenst aus Luçon – Luçon		24/07/19
De gekke geest van de kapper van Luçon – Luçon		24/07/19
A la recherche de la cloche perdue – Saint-Michel-en-l'Herm		19/05/19
Looking for the missing bell – Saint-Michel-en-l'Herm		24/07/19
Les animaux fantastiques de Sainte-Hermine – Sainte-Hermine		07/08/19
The fantastic beasts of Sainte-Hermine – Sainte-Hermine		07/10/19
Les arbres parlants de Chaligny – Sainte-Pexine		11/09/19

La présence sur les réseaux sociaux

L'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral est présent sur trois réseaux sociaux : Facebook ; Instagram et YouTube. Ces outils utiles à des fins de communication et de promotion de la destination, de ses offres et de son actualité ; mais aussi afin de créer et fidéliser une communauté qui apprécie et promeut la destination. En 2019, il s'agissait d'accroître le nombre de fans et de consolider les relations et les interactions avec la part active de la communauté qui relaie et commente nos messages et les thèmes travaillés.



@SudVendeeLittoralTourisme

Page Facebook de la destination

205	Publications
6 353	Fans <i>au 31/12/2019</i>
1 519	Nouveaux fans <i>+31,4%</i>
7,5%	Taux d'engagement moyen par publication
691 567	Vues sur les publications
3 375	Vues/publication en moyenne
99 226	Vues sur 48 vidéos publiées



BON À SAVOIR : Pour une page de notre envergure, on peut dire qu'un taux d'engagement compris entre 7 et 10% est excellent ; en dessous de 3% ce serait à revoir. À noter également : on observe que plus une page possède de fans, plus le taux d'engagement a tendance à diminuer.



@SudVendeeLittoralTourisme

Compte Instagram de la destination

25	Publications
1 201	Fans <i>au 31/12/2019</i>
352	Nouveaux fans <i>+41,5%</i>
13%	Taux d'engagement moyen par publication
635	Vues en moyenne par publication
2 145	Likes sur l'ensemble des publications <i>81 likes en moyenne</i>



BON À SAVOIR : Le compte de la destination suit également le « hashtag » #sudvendeelittoral, ce qui lui permet de partager et de réagir aux publications des autres utilisateurs qui publient des photos avec ce hashtag. 947 photos publiées en 2019, soit +103,2%.



Sud Vendée Littoral Tourisme

Chaîne YouTube de la destination

31	Vidéos publiées <i>au 31/12/2019</i>
62	Abonnés <i>au 31/12/2019</i>
43	Nouveaux abonnés <i>+126%</i>
3 584	Vues <i>au 31/12/2019</i>
1 620	Minutes visionnées <i>au 31/12/2019</i>
57%	du trafic provient d'une source externe <i>dont 32,4% en provenance de Facebook</i>



BON À SAVOIR : Les vidéos sont également relayables par les partenaires qui le souhaitent, via une convention bipartite à signer.

La participation à des outils de communication édités par des partenaires

En complément de ses propres outils, l'Office de tourisme participe à la construction d'outils de communication développés par des tiers, partenaires de la destination et utiles à cette dernière, dans les domaines de l'accueil, de l'information et de la promotion.

LES ÉDITIONS DE SUD VENDÉE TOURISME

L'Office de Tourisme fournit des informations préalables à la production de divers guides et cartes produits par le syndicat mixte Sud Vendée tourisme (SVT). Ces documents sont parfois imprimés pour être diffusés aux guichets de l'OTI ou sont accessibles en téléchargement sur les sites Internet appropriés :

- ✦ Magazine « Tellement Uniques »
- ✦ Carte Touristique
- ✦ Aires de Camping-Cars 2019
- ✦ Animations pendant les Vacances d'hiver
- ✦ Animations pendant les Vacances de printemps
- ✦ Animations pendant la Fête de la musique
- ✦ Animations pendant les Vacances d'été
- ✦ Animations pendant la Fête nationale
- ✦ Programme des Journées Européennes du Patrimoine
- ✦ Animations pendant les Vacances d'automne
- ✦ Animations pendant les Vacances de Noël

LES CARTES DU PARC NATUREL RÉGIONAL DU MARAIS POITEVIN

L'Office de Tourisme a participé à la construction de l'édition 2019 de la carte touristique du Parc Naturel Régional du Marais poitevin, éditée par le Syndicat mixte. Le document est mis à disposition des Offices de tourisme et sites touristiques de ce territoire.

Avec le service tourisme de la Communauté de communes, l'Office de Tourisme participe aussi à la mise à jour des cartes des circuits cyclables du PNR. Ces cartes sont ensuite vendues en Offices de Tourisme et autres partenaires du Parc.

LA PARTICIPATION À L'ÉLABORATION DE CONTENUS DANS DIVERS GUIDES

L'Office de Tourisme intercommunal fournit des informations utiles aux mises à jour de certains guides nationaux. En 2019, ce travail a concerné :

- ✦ Le Guide du Routard « Pays de la Loire »
- ✦ Le Petit Futé « Vendée ».

La participation à des actions de promotion de la destination

La promotion de la destination est une action, toujours, menée en partenariat avec des acteurs « supra-destination » afin de mutualiser des moyens et de positionner la destination Sud Vendée Littoral le plus intelligemment possible au sein d'espaces de coopération :

- ✦ avec l'Agence départementale « Vendée Expansion » pour agir sur le plan national,
- ✦ avec L'Agence régionale du tourisme en Pays de la Loire « Solutions&Co » pour agir sur des marchés européens proches.

SUR LE MARCHÉ NATIONAL ET DE L'ILE DE FRANCE EN PARTICULIER

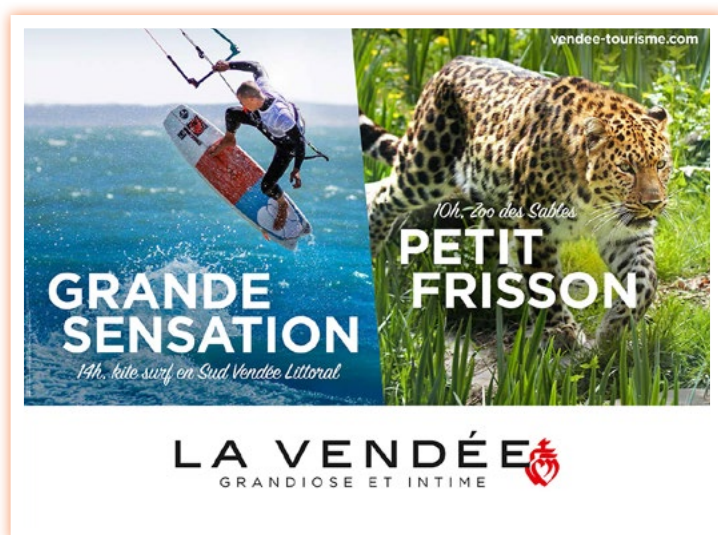
LA PARTICIPATION À UNE CAMPAGNE NATIONALE.

Sous l'égide de l'Agence départementale « Vendée Expansion », l'Office de Tourisme a participé à une campagne de promotion touristique départementale, sur la thématique « La Vendée Grandiose et Intime ».

Dans ce cadre, pour mettre en scène la destination sous l'angle d'une « grande sensation », le thème, choisi par la SPL, a été la pratique du kitesurf à la Pointe d'Arçay, avec l'entreprise « Kitesurf Vendée ».

Les principales actions de cette campagne, sous l'égide du Département, ont été les suivantes :

- ✦ Une campagne d'affichage dans le métro du 19 mars au 3 avril. Chaque partenaire a bénéficié de 13 faces avec le même visuel : quais et couloirs métro à Montparnasse + Couloirs Gare de l'Est ;
- ✦ Des achats d'espaces publicitaires dans deux éditions du magazine ELLE, Île-de-France et Pays de la Loire (2 parutions le 15 mars et le 28 juin)
- ✦ Une participation à des jeux concours sur le site web (32000 joueurs, avec un tirage au sort le 8 juillet) ;
- ✦ Une participation à des jeux sur Facebook : 13605 personnes touchées et plus de 1600 réactions (cf. Rapport de bilan de Vendée Expansion) ;
- ✦ 2 campagnes digitales ;
- ✦ 3 films de 15 secondes diffusés sur MyTF1 et 6Play pour un total de 8 millions de vues et entre 13 et 15 millions d'impressions très probables (cf. Rapport de bilan de Vendée Expansion) ;
- ✦ Accueil de 3 influenceurs (dont « Little Gypsy » pour le sud Vendée et Marais poitevin) ;
- ✦ 10000 posters diffusés auprès des acteurs du tourisme, dont hôtels et campings.



LA LISIBILITÉ DE LA DESTINATION DANS LE MAGAZINE PROMOTIONNEL DÉPARTEMENTAL

Egalement sous l'égide l'Agence départementale « Vendée Expansion », l'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral a acheté de l'espace pour offrir de la lisibilité de la destination dans le « Magazine de la Vendée ».

Outre une diffusion en Vendée, cet outil de communication a été utilisé dans des actions promotionnelles, départementales, sur le marché francilien et dans des agglomérations du Grand Ouest : diffusion dans des salles d'attente de cabinets de professions libérales et coiffeurs, en dépôt dans 200 grandes entreprises de l'Île de France, distribués dans le cadre d'opérations de « street marketing » et dans des gares à Paris, Tours, Limoges et Bordeaux.



SUR LES MARCHÉS ÉTRANGERS

En raison de son offre encore insuffisamment préparée à l'accueil des clientèles étrangères (ex : marchés germanophones et néerlandophones), « sud Vendée littoral tourisme », en 2019, concentre son action sur le marché britannique.

LA PROMOTION DE LA DESTINATION SOUS L'ÉGIDE D'UNE APPROCHE RÉGIONALE

Avec l'objectif de séduire la clientèle britannique, sous l'égide de l'Agence « Solutions&Co », et avec 10 autres acteurs territoriaux des Pays de la Loire (dont l'Office de Tourisme de La Tranche-sur-Mer), l'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral participe à la promotion de notre destination.

Cette action est couplée à l'émission d'un public-rédactionnel diffusé dans des quotidiens britanniques, dont le Daily Mail (Londres et Angleterre – 1.000.000 de lecteurs potentiels), associée au site Internet régional dédié www.atlantic-loire-valley.com et enfin à un travail sur les réseaux sociaux.



LA DÉMARCHE « WELCOME ! C'EST BEAU ICI ! » SPÉCIFIQUE POUR LE MARCHÉ BRITANNIQUE



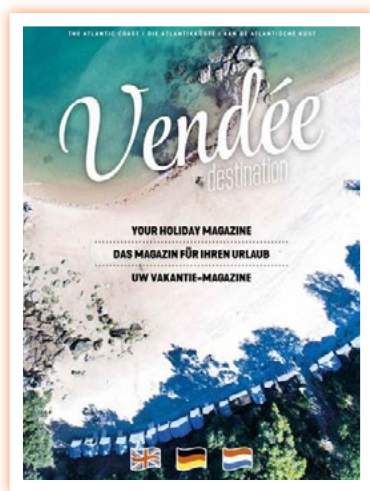
Depuis 2017, l'Office de tourisme intercommunal a rejoint le collectif promotionnel porté par les régions et les départements de Normandie, de Bretagne et des Pays de la Loire, articulée autour de la démarche qui offre de la lisibilité à la destination Sud Vendée Littoral sur le marché britannique.

Cette démarche, qui présente également un volet de qualification (voir le chapitre ad-hoc), est intitulée « Welcome c'est beau Ici ».

Sur le plan promotionnel, la participation de l'Office de Tourisme à la démarche permet à toutes les offres labellisées, de la destination Sud Vendée Littoral, à rejoindre la Communauté des Accueillants et d'obtenir une visibilité supplémentaire sur les outils de communication à des fins d'accueil et de promotion du département de la Vendée auprès de la clientèle britannique.

Pour en savoir plus

- ✦ Site Internet dédié : www.vendee-tourism.co.uk
- ✦ Brochure référençant les offres : [Welcome to Vendée](#)



LA LISIBILITÉ DE LA DESTINATION DANS LE MAGAZINE PROMOTIONNEL DÉPARTEMENTAL, UTILISABLES SUR LES MARCHÉS BRITANNIQUES, ALÉMANIQUES ET NÉERLANDOPHONES

Toujours sous l'égide de l'Agence départementale Vendée Expansion, la participation de l'Office de Tourisme dans le dispositif partagé, permet à des offres de la destination d'être lisibles dans le magazine « Vendée destination » en support à des actions promotionnelles sur les marchés britanniques, allemand et néerlandais.

Y sont notamment présentés : Écomusée Maison du maître de digues, Atlantic Wakepark, RNN Michel Brosselin, vignobles de Mareuil, Festival et jardin de Thiré, RNN Baie de L'Aiguillon, Vélodyssée et offres marquées « Accueil Vélo ».

LES RELATIONS PRESSE

LES ACCUEILS « PRESSE »

En 2019, et sous l'égide de Vendée Expansion, l'Office de tourisme intercommunal a participé à la fourniture d'informations préalables et à quelques accueils de journalistes dans les cadres suivants :

- ✦ 01/2019 – Ouest France – Rendez-vous de rédaction suite au dossier de presse présentant les vidéos réalisées en 2018 : [lien](#)
- ✦ 01/2019 – Point presse webcams et classement Catégorie I de l'Office de Tourisme, avec la Communauté de communes Sud Vendée Littoral.
- ✦ 07/2019 – Blog « *Ik wil meer reizen* » - Accueil presse à la Faute : la Rade d'Amour, une dégustation d'huîtres et les plages. [lien](#)
- ✦ 07/2019 – Le Monde du Camping-Car – Accueil presse au vignoble Mourat et hébergement à la Villa des Roses à Luçon
- ✦ 09/2019 – Ouest France – Demande d'informations pour la série « les bistrotts du dimanche ». Plusieurs adresses communiquées et déjà deux ont été reprises par le journal.

LES RETOMBÉES « PRESSE » OBSERVÉES PAR L'OFFICE DE TOURISME

En 2019, l'Office de tourisme intercommunal a observé les retombées « presse » suivantes :

Mars 2019

- ✦ Le Monde du Camping-car - retombées estimées : 75 000 lecteurs potentiels – Thème : Marais poitevin : perle du patrimoine naturel français
- ✦ Laterreestunjardin.com - retombées estimées : 21 000 lecteurs potentiels – Thème : Marais poitevin, la Venise Verte

Avril 2019

- ✦ Les Cahiers du Tourisme - retombées estimées : 10 500 lecteurs potentiels – Thème : La Vendée mise sur le tourisme d'affaires
- ✦ Frankrijk.nl - retombées estimées : 24 720 lecteurs potentiels – Thème : Glamping bij mooi wijnkasteeltje in de Vendée
- ✦ TV Vendée - retombées estimées : 100 000 téléspectateurs – Thème : Tourisme: les premières tendances selon Vendée Expansion

- ★ Le Figaro Magazine - retombées estimées : 1 954 000 lecteurs potentiels – Thème : Spécial chambres d'hôtes
- ★ Le Monde du Camping-car - retombées estimées : 75 000 lecteurs potentiels – Thème : Basse Vendée et marais desséché

Mai 2019

- ★ Elle Pays de la Loire - retombées estimées : 519 750 lecteurs potentiels – Thème : Sport: toutes dehors !
- ★ Télématin - Made in France Demeures de charme - retombées estimées : 120 000 téléspectateurs – Thème : Chambre d'hôtes L'Esprit des Lieux à Luçon
- ★ Reisemobil International - retombées estimées : 90 500 lecteurs potentiels – Thème : Paradiese für Wohnmobile

Juin 2019

- ★ Le Monde du Plein air - retombées estimées : 120 000 lecteurs potentiels – Thème : Basse Vendée et marais desséché
- ★ Frankrijk.nl - retombées estimées : 24 720 lecteurs potentiels – Thème : 7x doen aan de Atlantische kust

Juillet 2019

- ★ Sport Mag - retombées estimées : 32 000 lecteurs potentiels – Thème : Char à voile en Vendée
- ★ Frankrijk.nl - retombées estimées : 24 720 lecteurs potentiels – Thème : 5x zeker proeven aan de Atlantische kust
- ★ ikwillmeerreizen.nl - retombées estimées : 100 lecteurs potentiels – Thème : 10 gave dingen om te doen tijdens je vakantie in de Atlantische
- ★ Elle Pays de la Loire - retombées estimées : 380 000 lecteurs potentiels – Thème : Snack healthy - On prend le large
- ★ France 3 - Des Racines & des Ailes - retombées estimées : 2 011 000 téléspectateurs – Thème : Emission intégrale : Terre de Vendée

Août 2019

- ★ Elle Pays de la Loire - retombées estimées : 10 000 000 lecteurs potentiels – Thème : Le Buzz de l'été

Septembre 2019

- ★ Planet.fr - retombées estimées : 32 000 lecteurs potentiels – Thème : La Vendée pour l'été indien, c'est bien





COMMERCIALISATION
DES OFFRES
DE LA DESTINATION

Opérateur de voyages et de séjour au service de la destination

En application du Code du tourisme, la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme peut produire, mettre en marché et commercialiser des séjours et des prestations de tourisme. Cette activité de nature « industrielle et commerciale » est soumise à des règles spécifiques ;

- ✦ elle se fait en lien avec le territoire de compétence de l'Office de Tourisme,
- ✦ elle doit respecter des règles de libre concurrence et tenir compte de l'éventuelle existence d'opérateurs privés sur le territoire,
- ✦ elle doit respecter le droit des consommateurs,
- ✦ et enfin, elle doit être assurée sous le régime juridique défini par le Code du tourisme.

Aussi et afin d'assurer pleinement son activité de billetterie et de distribution de séjours, l'Office de Tourisme est titulaire, depuis 2016, d'une immatriculation au registre des « opérateurs de voyages et de séjours » établi auprès d'Atout France, sous le N° 085 16 0004 (immatriculation renouvelée jusqu'au 7 mai 2022).

L'activité au titre de la billetterie

LES OFFRES COMMERCIALISÉES AU TITRE DE BILLETTERIE

En 2019, l'Office de tourisme intercommunal a participé à la distribution de 47 offres, qui peuvent être regroupées en 6 familles :



Parcs d'attractions, Zoos, Aquariums

- └ Indian Forest - O'Gliss Park - Puy du Fou - Parc de Pierre Brune - Natur'Zoo - Zoo des Sables - Aquarium La Rochelle - Aquarium de Vendée



Croisières vers l'Île d'Yeu et les îles charentaises

- └ Compagnie Vendéenne - Yeu Continent - Croisières Inter-Îles



Offres touristiques locales

- └ Pêche : A3PB - Cap Pêche et Nature - Cartes de pêche
- └ Visites guidées et culturelles : ADACT - Original Vélo Tour - LPO Vendée
- └ Balades en calèche : Cavalerie de la Sablière



Concerts, Spectacles et animations locales

- └ Saison culturelle de la Communauté de Communes Sud Vendée Littoral - Randonnées gourmandes - Repas festifs - Concerts et spectacles associatifs - Courses sportives



Services de transport

- └ Sovetours - Parenthèse Océan Voyages



Séjours touristiques

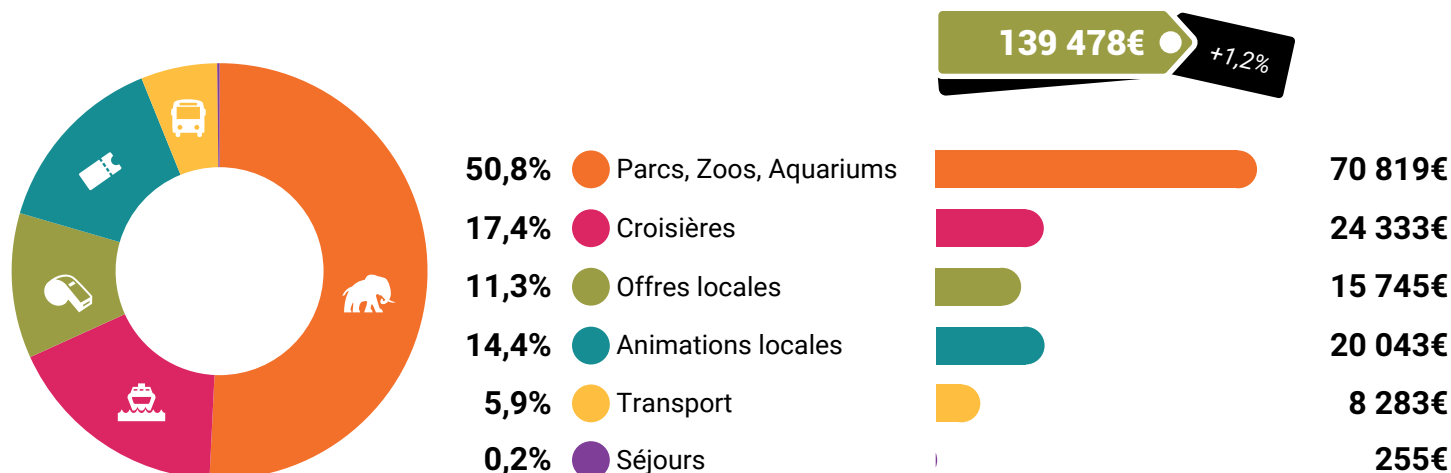
- └ Vendée Tourisme - Escursia



BON À SAVOIR : En marge de l'activité de billetteries et de vente de séjours, l'Office de Tourisme, et en particulier son bureau de Chaillé-les-Marais, a une activité de « boutique » par la vente de produits locaux et de produits divers (*livres, disques de stationnement, services de bureautique ...*). Le volume d'affaires réalisé en 2019 est de 3 700 € TTC.

LE VOLUME D'AFFAIRES DE L'ACTIVITÉ DE BILLETTERIE

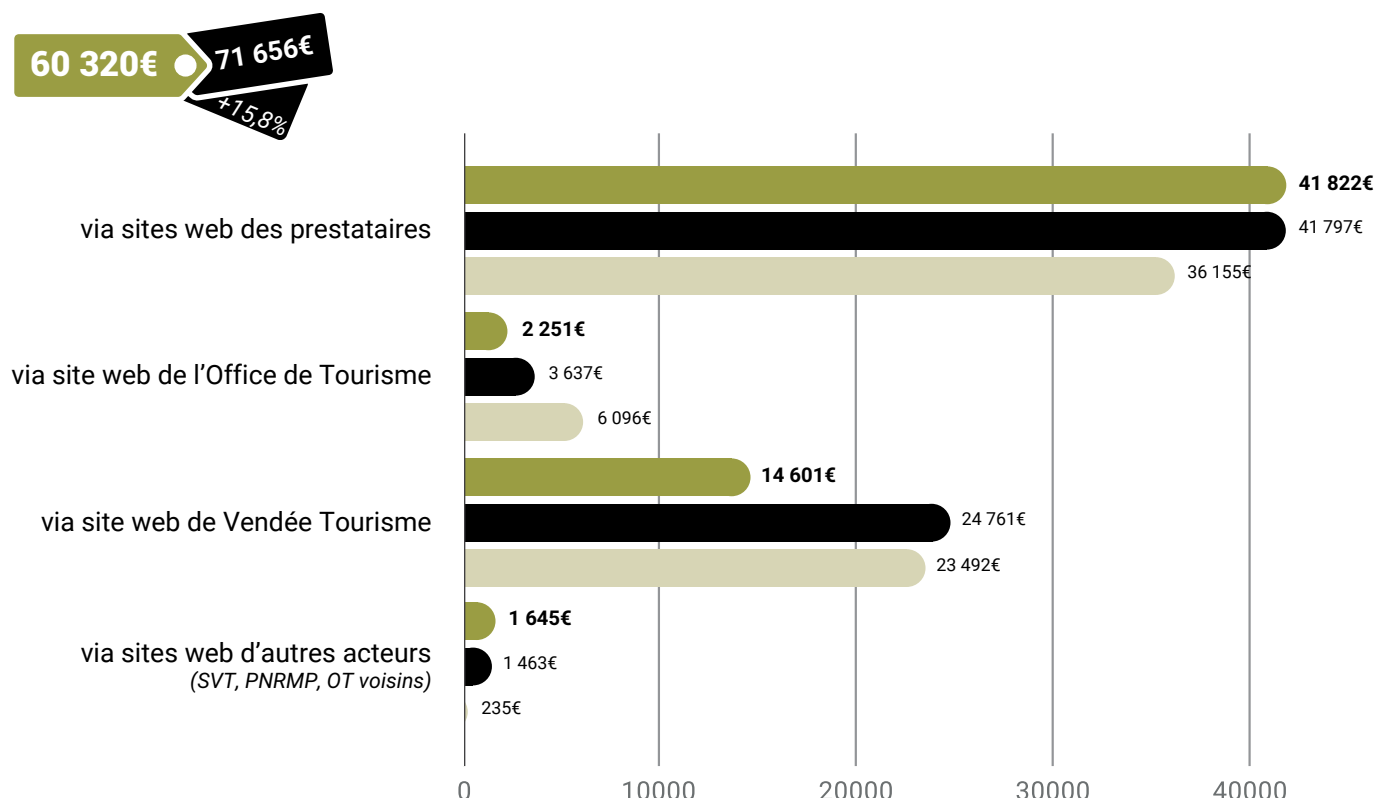
Les Conseillers en séjours, présents dans les 7 bureaux d'information touristique, organisés et équipés pour assurer la distribution et la vente des offres qui relèvent de la billetterie, ont réalisé, en 2019, un volume d'affaires de 139 478 € TTC. A périmètre égal, par rapport à ce qui avait été réalisé en 2018, cette activité est en hausse de + 1,2 % par rapport à 2018 et + 4,7 % par rapport à 2017.



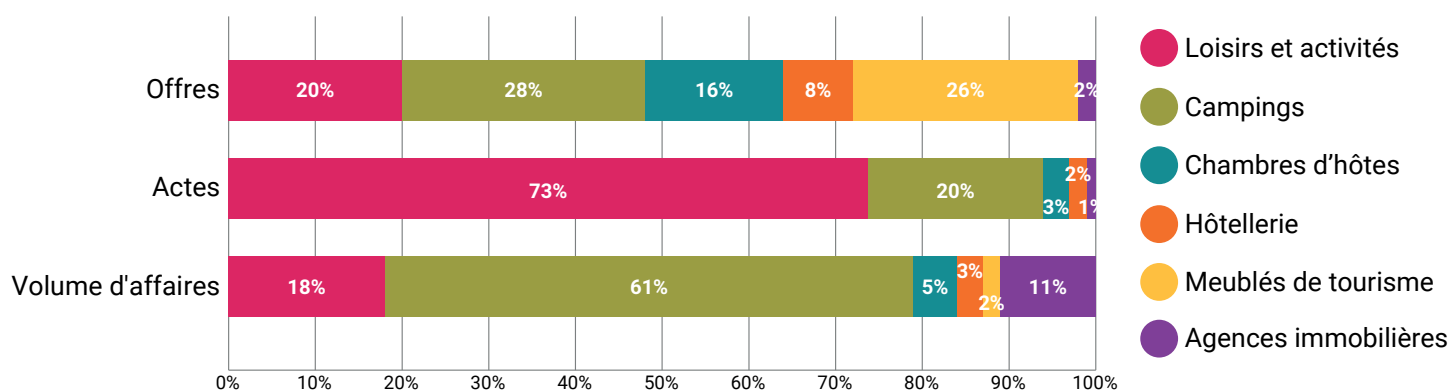
Le volume d'affaires généré par les offres du territoire utilisant la solution « Open System »

Tous canaux confondus, au cours de l'année 2019, 823 actes de réservation ont été enregistrés à partir de la solution « Open System » sur le territoire de Sud Vendée Littoral, soit une très forte progression par rapport à 2018 (+ 88,8 %) en raison de l'arrivée de nouveaux acteurs dans le domaine du loisir et des activités.

Néanmoins, à hauteur de 60.320,43€, le volume d'affaires généré en 2019 est en baisse (soit - 15,8 % par rapport à 2018 et - 8,6 % par rapport à 2017).

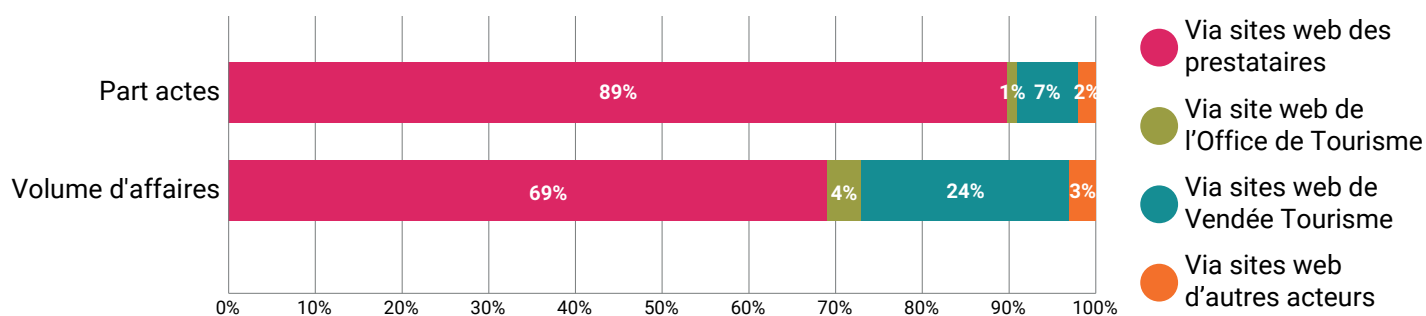


STRUCTURE DE L'OFFRE ET DE L'ACTIVITÉ MESURÉE EN 2019

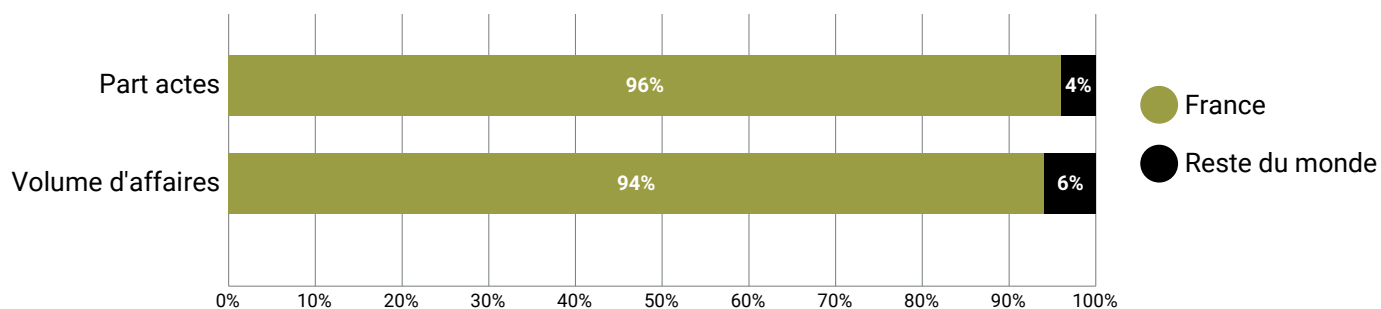


STRUCTURE DE L'ACTIVITÉ MESURÉE SELON LES ORIGINES DES FLUX EN 2019

SITES WEB D'ORIGINE



PAYS D'ORIGINE





ANIMATION,
DÉVELOPPEMENT
ET QUALIFICATION
DES OFFRES
ET DE LA DESTINATION

Outre des relations qui relèvent de la communication et de la collaboration avec les acteurs locaux, l'Office de Tourisme de Sud Vendée Littoral, est un acteur qui participe à l'animation des acteurs locaux de la destination, en particulier dans 3 directions : animation numérique du territoire, la mise en marché et enfin la qualification des offres.

En marge de son action traditionnelle, l'Office de Tourisme est à l'écoute des éventuels porteurs de projets qu'il renvoie sur le service « économie » de la Communauté de communes de Sud Vendée Littoral et sur les services concernés (cf. Service tourisme du Conseil régional des Pays de la Loire, Chambres consulaires, et enfin gestionnaires de classement et labellisations).

L'animation numérique du territoire avec « Sud Vendée Tourisme » et « Vendée Expansion »

 **18**
ateliers

 **6**
ateliers animés par SVLT

 **21**
dates proposées

 **6**
dates sur notre territoire

 **222**
participants

 **87**
participants du territoire

Sur le plan de l'Animation Numérique du Territoire (ANT), notre Office de Tourisme relaye et co-anime les ateliers thématiques proposés par le Pôle Touristique Sud Vendée Tourisme (SVT), voire Vendée Expansion, auprès des acteurs locaux.

En 2019, 18 ateliers ont été organisés par SVT (sur 21 dates programmées) dont 6 sur notre territoire : Savoir écrire pour le Web ; Labels et réglementation - quels intérêts pour ma structure ; Amélioration paysagère des hébergements ; Relooker à moindre coût ; Utiliser le SIT pour être visible de mes clients et de mes partenaires ; Faire mes ventes en ligne. Ainsi 58 stagiaires ont été accueillis ;

En 2019, ce sont 87 personnes de la destination Sud Vendée Littoral qui ont été accueillis au sein de ce programme (sur 222 participants). Karine CHAPELEAU est intervenue dans 2 conférences ; Karine GIRAUDET a animé ou co-animé 6 ateliers et a assuré 12 accompagnements personnalisés auprès d'hébergeurs, de restaurateurs, de gestionnaires de site de visites, de collectivités, de collègues et de responsables d'associations, sur les thèmes que sont les réseaux sociaux, la mise à jour de fiche e-Sprit via l'outil VIT, Baludik, animations ...



Le déploiement de la solution de mise en marché « Open System »

L'ACTION DE PROSÉLYTISME MENÉE PAR L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral participe au déploiement de la solution soutenue par Vendée Expansion (cf. Comité départemental du tourisme de la Vendée) visant à permettre aux acteurs touristiques départementaux de faire de la vente et du paiement en ligne. Cette solution, « quasi gratuite » pour les acteurs locaux, se désigne sous l'intitulé « Open System ».



BON À SAVOIR : L'Open System est une solution, proposée par la société Alliance Réseaux, laquelle agit comme une place de marché de e-tourisme basée sur l'intégration de plannings de réservations issues d'un nombre important de solutions de réservation, elles-mêmes choisies par les acteurs professionnels dans des domaines très variés (*hébergement, restauration, loisirs, services, boutiques*).

Le déploiement de la solution départementale, par l'Office de Tourisme intercommunal du Sud Vendée Littoral, répond à un objectif stratégique qui est d'inciter les acteurs locaux à s'engager dans le registre du « e-commerce » (ou commerce électronique), démarche aujourd'hui indispensable pour gagner en visibilité et pour faciliter l'acte d'achat par des clientèles intéressées par la destination et ses offres.

A cette fin, l'Office de Tourisme facilite la lisibilité des offres touristiques locales, qui ont recours à l'Open System, en relayant l'accès à ces offres dans les outils de communication de la destination touristique Sud Vendée Littoral (brochures et site Internet).

4 nouvelles offres ont recouru à la solution « Open System » en 2019 :

- ✦ « Manoir de Mingreud » – chambres d'hôtes à Sainte-Gemme-la-Plaine ;
- ✦ « Angélique au bord du lac » - meublés de tourisme à Château-Guibert ;
- ✦ « Bienvenue chez vous » - meublés de tourisme à Luçon ;
- ✦ « Le Logis de Chaligny – Les pianos de l'été » - Site culturel à Sainte-Pexine.

LES ACTEURS QUI ADOPTENT LA SOLUTION EN SUD VENDÉE LITTORAL

A la date du 31/12/2019, 50 offres du territoire du Sud Vendée Littoral utilisent la solution Open System dont une majorité d'hébergements (80 %). Il convient de rappeler que, depuis 2018, les offres de la marque « Gîtes de France » ont changé de système de mise en marché, faisant déconnecter ces offres de l'interface partagée.



La qualification des offres de la destination

Sur le plan de la qualification des offres de la destination, l'Office de tourisme agit en tant que relai territorial d'actions qui sont coordonnées, sur le plan départemental et régional, dans les domaines qui suivent :

- ✦ le classement et la labellisation des hébergements, et en particulier pour les locations et chambres d'hôtes (classement officiel, labels Gîtes de France, Clévacances et Chambres d'hôtes référence),
- ✦ l'obtention de la marque « Accueil Vélo », label identifiant des offres adaptées à l'accueil des clientèles de cyclistes et de cyclotouristes,
- ✦ l'obtention du label « Welcome c'est beau Ici » (label identifiant des offres adaptées à des clientèles britanniques et anglophones),
- ✦ le début d'un travail de qualification des offres adaptées à des clientèles alémaniques, projet « Herzlich willkommen ».

	Classements et Labellisation	Visites de courtoisie	Marque Accueil Vélo	Label Welcome ! C'est beau ici !
Actions de prosélytisme	-	1	1	2
Acteurs locaux contactés	39	7	8	171
Rendez-vous obtenus avec acteurs	22	7	6	4
Opérations abouties	19	nc	6	4

LE LABEL NATIONAL « ACCUEIL VÉLO »



12
offres marquées

« Accueil Vélo » est une marque nationale qui garantit un accueil et services de qualité auprès des cyclotouristes le long des itinéraires cyclables (Vendée Vélo, Vélodyssée et Vélo Francette pour notre territoire).

Au 31/12/2019, 12 offres locales (11 hébergements touristiques + 1 structure d'activités de loisirs) et certains bureaux de l'Office de Tourisme sont possesseurs du label national

Pour en savoir plus :

- ✦ Rendez-vous sur le [site internet pro de Vendée Tourisme](#)

LE LABEL INTERRÉGIONAL "WELCOME, C'EST BEAU ICI !"



28
offres labellisées

En 2016, l'Office de Tourisme Intercommunal a rejoint le collectif promotionnel porté par les Régions de Normandie, de Bretagne et des Pays de la Loire, articulé autour de la démarche « Welcome c'est beau Ici », qui offre de la lisibilité à la Destination Sud Vendée Littoral sur le marché britannique.

Cette démarche (entièrement gratuite) permet à toutes les offres labellisées/classées de la Destination Sud Vendée Littoral (ou reconnues par l'Office de Tourisme pour la qualité de la prestation) d'être relayées sur des outils de communication à des fins d'accueil et de promotion du département de la Vendée. Les candidatures sont validées après audit sur site (grille de critères commune aux 3 Régions partenaires) et validation d'une charte.

Au 31/12/2019, 28 offres locales et l'Office de Tourisme sont possesseurs du label interrégional.

Pour mémoire, deux supports majeurs sont mis en place en lien avec cette démarche :

Pour en savoir plus :

- ✦ Rendez-vous sur le [site Internet anglophone de Vendée Tourisme](#)
- ✦ Consultez la [brochure « Welcome to Vendée »](#) référençant les offres

LA QUALIFICATION « CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE »



2
offres qualifiées

A la différence d'autres hébergements touristiques (meublés, hôtels, campings), il n'existe pas, en France, de classement pour les chambres d'hôtes. « Chambre d'Hôtes Référence » apporte la possibilité aux propriétaires de chambres d'hôtes, non labellisées, de garantir la qualité leur prestation vis-à-vis de leurs clients. Ainsi et à la différence des classements et labels, « Chambre d'Hôtes Référence », établit une garantie de qualité à minima, une assurance pour le client d'être bien accueilli. Enfin, la qualification « Chambre d'Hôtes Référence » permet aux propriétaires de chambres d'hôtes d'accéder à d'autres marques et labels, tels que « Accueil Vélo ».

Au 31/12/2019, 2 offres locales ont été qualifiées.

LE LABEL QUALIFICATIF LOCAL « HERZLICH WILLKOMMEN, BEI UNS DÜRFEN SIE SICH WHOHLFÜHLEN ! »



A terme, pour agir en lien avec le système promotionnel interrégional « Atlantikküste » et avec pour objectif d'améliorer l'offre globale de la destination, une qualification interne ayant pour cible les offres locales susceptibles d'accueillir les visiteurs germanophones est en cours de construction (6 familles : commerces et services, locations et chambres d'hôtes, hôtels et restaurants, hôtellerie de plein-air, loisirs et sites, bureaux de l'Office de Tourisme).

En 2019, un logo créé par l'agence Web Créatif, un argumentaire sur la valorisation du label Herzlich willkommen, bei uns dürfen Sie sich wohlfühlen !, ainsi que des grilles d'évaluations propres aux différents secteurs d'activité ont vu le jour. Ces outils permettront d'engager, dès début 2020, une campagne d'information afin d'identifier les acteurs potentiellement éligibles à la labellisation.

LE LABEL « TOUTOURISME »



20
offres engagées

Créé à l'origine en 2007, par l'Office de Tourisme de Troyes - Champagne, le label « Toutourisme » est aujourd'hui un concept visant à personnaliser et valoriser l'accueil et l'information des propriétaires d'animaux de compagnie accueillis au sein d'une destination touristique.

Faire de la Destination Sud Vendée Littoral un lieu de vie agréable et propre était primordial pour le bien-être de la population locale et celui de nos visiteurs. Aussi, l'Office de Tourisme de Sud Vendée Littoral a été, en mai 2019, le 3ème de la Vendée à rejoindre cette démarche.

L'Office de Tourisme accueille les visiteurs accompagnés de leur animal de compagnie, avec un pack de bienvenue, comprenant le « Guide du Toutourisme » (dans lequel sont répertoriés les partenaires engagés et les sites accessibles aux animaux) ainsi que nos brochures touristiques, et enfin un magazine « 30 millions d'amis » dont la fondation est partenaire du réseau.

20 prestataires du territoire de Sud Vendée Littoral sont engagés dans cette démarche à la date du 31/12/2019.

LE LABEL « VOGUE & VAGUE »



2
offres labellisées

Le label « Vogue & Vague » a été créé en janvier 2019 par la Région des Pays de la Loire, via son agence régionale « Solutions&Co », avec pour objectif général d'affirmer les Pays de Loire en tant que grande région nautique, grâce à la variété et au nombre élevé de ses entreprises de loisirs nautiques, mais aussi par la richesse de ses événements de première importance. L'ensemble de ces offres peuvent être regroupées au sein de « destination nautiques » infra-régionales. L'angle marketing choisi sur le plan régional est l'identification et la mise en scène d'offres adaptées aux familles et aux débutants.

En 2019, 2 offres sont labellisées en Sud Vendée Littoral : Le Centre nautique municipal de La Faute-sur-Mer (char à voile), Atlantic Wakepark à L'Aiguillon-sur-Mer (télési nautique et espaces aqualudiques).



BON À SAVOIR : grâce à l'action des 2 Offices de Tourisme présents au sein de la communauté de communes (La Tranche-sur-Mer et Sud Vendée Littoral Tourisme), c'est tout le territoire intercommunal qui est labellisé « destination nautique ».

La communication avec les acteurs locaux

L'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral déploie des actions visant à faciliter la communication avec les acteurs socioprofessionnels locaux.

LES TROISIÈMES RENCONTRES DU TOURISME LE 8 NOVEMBRE 2019

Comme en 2017 et 2018, dans la perspective d'alimenter, de manière structurante, la réflexion de l'intercommunalité en lien avec le tissu local et partenarial, la SPL a organisé le 8 novembre 2019, à Rosnay dans les chais de la Maison Jard, les troisièmes « Rencontres du Tourisme en Sud Vendée Littoral », dont les objectifs sont les suivants :

- ✦ Prolonger le travail relatif au « projet de territoire » et l'élaboration du « schéma de cohérence et d'orientation territorial » en ce qui concerne le tourisme ;

- ✦ Constituer un groupe réunissant élus, acteurs socioprofessionnels et acteurs du tourisme pour affiner régulièrement les réflexions sur les stratégies touristiques ; et faire émerger, annuellement, des axes de travail en faveur du tourisme et de la promotion du territoire, partagés avec les acteurs locaux et les partenaires institutionnels sur le plan départemental et régional ;
- ✦ Ressourcer les salariés et administrateurs de l'office de tourisme grâce aux apports et contributions ; et ainsi contribuer à la qualité du travail de la SPL sur le territoire ;
- ✦ Enfin, améliorer la communication extérieure (promotion) et la communication interne, entre les acteurs, ainsi que la convivialité.

Ainsi, 107 personnes, issues des rangs des acteurs socioprofessionnels du territoire, des élus locaux et des partenaires de la destination, ont eu l'occasion de participer à deux temps forts :

- ✦ « Partageons des connaissances » avec quatre exposés portant sur deux marques qualifiantes (Vague & Vague et Valeurs Parc) ; l'oenotourisme ; le projet de « Pays d'art et d'histoire ». L'intervention de l'association « Sites et Cités remarquables » et du « Pays d'art et d'histoire de l'Île de Ré » a été particulièrement très écoutée ;
- ✦ Après un buffet pris sur place dans les chais, deux ateliers dans le cadre de la thématique « Construisons le tourisme de demain », ont permis d'explorer l'avenir possible de l'office de tourisme intercommunal (un atelier sur les pratiques actuelles et un sur l'évaluation de 5 scénarii proposés à la réflexion).

Les **Actes de ces Rencontres du Tourisme** sont disponibles sur l'espace pro de notre site internet. Un **reportage** a été réalisé par TV Luçon – Sud Vendée concernant cet événement

LA LETTRE D'INFORMATION PERMANENTE



89
articles publiés

Conçue pour transmettre, le plus régulièrement possible, des articles et/ou des brèves d'information relatives à la destination touristique ou encore relatives à l'action de l'Office de Tourisme. Une lettre d'information à destination des acteurs socioprofessionnels et des partenaires du Sud Vendée Littoral a été créée en 2017 en utilisant la plateforme en ligne **Scoop.it**.

En 2019, il a été publié 89 articles et 5500 pages ont été vues par les personnes touchées par le média de la SPL.

UN ESPACE PRO DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS DE LA DESTINATION

Un « espace pro », au sein du site Internet de la destination, est dédié pour y stocker et mettre des contenus à destination des acteurs socioprofessionnels locaux. Les thèmes de cet espace pro au 31/12 sont les suivants :

- ✦ Présentation de l'équipe de la SPL,
- ✦ Les engagements de l'Office de Tourisme,
- ✦ Accéder aux rapports d'activités des années antérieures,
- ✦ Nous suivre via les réseaux sociaux,
- ✦ Devenir partenaire de l'Office de Tourisme,
- ✦ Boîte à outils des acteurs locaux (ex : solution Open System, classement des hébergements ...),
- ✦ Le travail d'animation numérique du territoire,
- ✦ La mise à jour de l'information touristique par les acteurs locaux,
- ✦ La vente en ligne,
- ✦ Les ressources média et galeries photos,
- ✦ Les Rencontres du Tourisme en Sud Vendée Littoral.

La collaboration avec les acteurs locaux

L'Office de Tourisme du Sud Vendée Littoral s'est engagé dans certaines démarches de collaboration avec les acteurs professionnels locaux.

LA PLATEFORME « VOTRE INFORMATION TOURISTIQUE »



Afin de fiabiliser et responsabiliser les acteurs locaux à la qualité de l'information, concernant leurs offres, qui sera utilisée dans les outils de communication de l'Office de Tourisme (cf. Internet et brochures) la SPL interpelle régulièrement les professionnels du tourisme afin que ceux-ci mettent à jour leur contenu touristique. A cette fin, les professionnels ont accès à une interface web pour mettre à jour leur fiche « Tourinsoft » (ex : coordonnées, tarifs, descriptifs, médias, ...) intitulée V.I.T., Votre Information Touristique. Au final, toutes les mises à jour sont ensuite validées par l'Office de Tourisme.

En 2019, cette disposition de gestion de l'information a concerné la mise à jour de 1175 fiches validées (contre 889 en 2018, soit + 32,2 %) ; et cela s'est traduit par 167 campagnes d'interrogation (16.515 courriels envoyés avec 71 % de taux d'ouverture).

Pour en savoir plus :

✦ Rendez-vous sur l'[Espace Pro de notre site internet](#)

EDUCTOURS ET DÉCOUVERTE DE LA DESTINATION



Pour contribuer à une meilleure connaissance des offres touristiques, par l'équipe de la SPL, mais également pour rapprocher l'Office de Tourisme des acteurs socioprofessionnels ou encore pour tisser un lien fort entre professionnels, des éductours ou des temps de rencontre et d'échange sont organisés.

En 2019, ce type d'initiative a concerné les sujets suivants :

- ✦ 18 mars : découverte des logis du pays de Sainte-Hermine ;
- ✦ 1^{er} avril : découverte d'offres de loisirs de la station de La Faute-sur-Mer ;
- ✦ 17 juin : découverte de l'identité du Marais poitevin, avec le concours de Sud Vendée Tourisme ;
- ✦ 21 juin : Ecomusée de Maison du maître de digues ;
- ✦ 22 juin : découverte de l'activité d'Atlantic Wakepark, avec le concours de Sud Vendée Tourisme ;
- ✦ 16 juillet et 13 août : présence aux côtés de Vendée Expansion et de la Communauté de communes Sud Vendée Littoral, lors des « Rendez-vous à vélo » à La Faute-sur-Mer et à Saint-Michel-en-l'Herm (faire découvrir la réalité du tourisme itinérant à vélo et procéder au marquage de vélos).

LA MOBILISATION VERS UN « MEILLEUR ACCUEIL TOURISTIQUE »

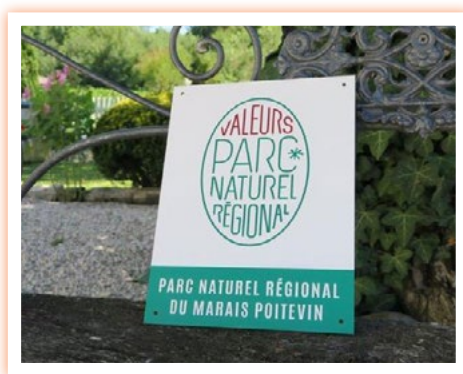
L'Office de Tourisme participe à la propagation de marques, labels et différents outils dont la finalité est de professionnaliser l'accueil touristique par les acteurs locaux de la destination. En 2019, ce travail de mobilisation a concerné la diffusion :

- ✦ Des labels « *Welcome c'est beau Ici* » et « *Toutourisme* » ;
- ✦ De la marque « *Accueil Vélo* »,
- ✦ De la démarche de qualification des offres nautiques, intitulée « Vogue & Vague », organisée par les agences régionales et départementales d'attractivité (Solutions&Co et Vendée Expansion) ;
- ✦ Des marques territoriales qualifiantes telles que « Vendée, l'essentiel vient du cœur » et « Valeurs Parc ».

LA DIFFUSION DE « BONNES PRATIQUES » ET INFORMATIONS STRATÉGIQUES UTILES AU DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

L'Office de Tourisme participe à la propagation de « bonnes pratiques » et d'informations visant à améliorer la réussite et les performances des entreprises locales de tourisme. En 2019, ce type de démarche de prosélytisme a concerné l'information sur :

- ✦ Les solutions techniques de mise en marché en ligne telles que « Open System » et « Eviivo », adaptées aux offres d'hébergements en particulier ;
- ✦ La réglementation portant sur les hébergements de tourisme, organisée en collaboration avec des tiers ;
- ✦ Le programme de suivi individuel, destiné aux hôteliers, organisé par Vendée Expansion sous le vocable de « Revenue management » ;
- ✦ Les appels à projets régionaux regroupés sous le vocable « Résolutions » ;
- ✦ Le salon professionnel commercial international intitulé « Rendez-vous en France ».



MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LES MÉTIERS LIÉS À LA FONCTION DE « MANAGEMENT DE DESTINATIONS TOURISTIQUES »

En 2019, Sud Vendée Littoral Tourisme a participé à deux manifestations permettant de faire connaître les métiers liés au management des destinations touristiques auprès des jeunes publics ou en recherche d'un emploi :

- ✦ Forum des Métiers, organisé par le Rotary Club, le 05/02/2019 à Luçon ;
- ✦ Forum de l'emploi saisonnier, organisé par la Mission locale pour l'emploi et la Communauté de communes de Sud Vendée Littoral, le 06/03/2019.



GESTION
ET MANAGEMENT DE LA
SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE
SUD VENDEE LITTORAL
TOURISME

Les Conseils d'administration de la SPL

En 2019, sous l'égide du Président de la SPL, l'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral a tenu 3 Conseils d'administration (2 n'ont pas eu le quorum et ont été reportés) :

- ✦ **Mardi 12 février** – Quorum non atteint avec report au 21/02.
- ✦ **Jeudi 21 février** – Examen et validation du BP 2019 ; Examen et validation des règles d'ouverture des BIT-PIT ; Convention d'objectifs pour l'écomusée Maison du maître de digues ; Convention d'objectifs pour les Rencontres du Patrimoine et de la Création ; Recours à une personne en service civique pour l'organisation des Rencontres du Patrimoine et de la Création ».
- ✦ **Lundi 8 avril** – Adoption des comptes 2018 ; Affectation du résultat ; Adoption du rapport d'activités 2018 ; Évolution du Comité technique consultatif.
- ✦ **Mardi 1er octobre** - Bilan rapide de la saison touristique 2019 ; Débat d'orientation relatif au BP 2020 de la SPL ; Projet de plan d'actions pour 2020 (plan général et plan relatif à la communication et à la promotion) ; Sous réserve du budget 2020 : observations du conseil d'administration pour engager un nouveau magazine de la destination, utilisable en 2020 et 2021 ; Préparation des Rencontres du Tourisme 2019 en Sud Vendée Littoral ; Avenant à la convention avec le PNR Marais poitevin pour le PIT de Saint-Denis-du-Payré ; Validation de la convention « type » de la SPL visant à assurer la présentation d'offres touristique dans les BIT et dans les outils de communication de la SPL ; Validation du bilan Qualité de 2018 ; Évolution de la composition du Comité technique consultatif de la SPL ; Validation du RGPD de la SPL ; Application de la directive de l'UE relative aux voyages et aux prestations liées : validation des « conditions générales de vente » (CGV) de la SPL ; de la convention « type » de la SPL pour assurer la vente de billetteries, du contrat type de réservation en cas de vente de séjours, et des formulaires d'information précontractuelle.
- ✦ **Mardi 5 décembre** – Quorum non atteint avec report au 16/01/2020 – Vote du BP 2020 ; Règles d'ouverture des BIT et PIT en 2020 ; Examen de la proposition de la SNCF pour la vente de billets de train ; Bilan partiel su système Qualité en 2019 ; Retour sur les conclusions des Rencontres du Tourisme en 2019.

Une Assemblée générale ordinaire

Une assemblée générale des actionnaires s'est tenue vendredi 24 mai 2019 avec à l'ordre du jour : Présentation des comptes ; Lecture du rapport de gestion ; Lecture des rapports du Commissaire aux comptes ; Approbation des comptes arrêtés au 31/12/2018 ; Affectation du résultat ; Approbation des conventions réglementées ; Quitus aux administrateurs ; et Exécution des formalités.

La Commission « achats » de la SPL

En 2019, aucune commission « Achats » ne s'est tenue.

Le Conseil d'administration de la SPL

Le Conseil d'administration de la SPL est composé de 13 membres, élus le 5 avril 2017 :

Prénom	Nom	Collectivités actionnaires d'origine
Christian	AIMÉ	Communauté de Communes Vendée Grand Littoral
Pascale	ARDOUIN	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Guy	BARBOT	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Françoise	BAUDRY	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Michel	HERAUD	Communauté de Communes Pays de Fontenay Vendée
Brigitte	HYBERT	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Patrick	JOUIN	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Serge	KUBRYK	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Marie-Agnès	MANDIN	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Joseph	MARTIN	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Fabienne	PARPAILLON	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Jean-Louis	ROULEAU	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral
Nicolas	VANNIER	Communauté de Communes Sud Vendée Littoral



BON À SAVOIR : Lors du Conseil d'administration du 10/04/2017, Patrick JOUIN, Maire de La Faute-sur-Mer et Vice-Président de la Communauté de communes du 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 en tenant compte de l'identité des domaines touristiques de la destination :

- ✦ les hébergements de tourisme et les restaurateurs, avec des représentants de l'UMIH, de la FDHPA et des réseaux Gîtes de France et Clévacances de la Vendée,
- ✦ les produits du terroir de la terre et de la mer,
- ✦ les acteurs œuvrant en faveur des activités et de l'animation touristique locale,
- ✦ la nature et l'ornithologie.

En 2019, en raison de leur faible participation aux réunions de conseil d'administration plusieurs membres ont été remplacés au sein du CTC. Aussi, la composition du CTC est la suivante :

Prénom	Nom	Thématiques	Statuts
Jean-Guy	BLUTEAU	Animation territoriale	Suppléant
Bernard	DRAPEAU	Hébergement locatif	Suppléant
Julien	FRIMAUDEAU	Animation territoriale	Titulaire
Sylvie	GUERINEAU	Animation territoriale	Suppléant
Sylvain	HUNAUT	Nature	Suppléant
Céline	LAHORTE	Hébergement - HPA	Titulaire
Hubert	MACQUINEAU	Produit du terroir	Suppléant
Agnès	MANDIN	Hébergement locatif	Suppléant
Jean-François	MONIER*	Animation territoriale	Suppléant
Fabien	MURAIL	Produit du terroir	Titulaire
Sébastien	PALIER*	Animation territoriale	Suppléant
Antoine	PRIOUZEAU	Hébergement locatif	Titulaire
Régine	RAULT	Hébergements - Hôtels et restaurants	Titulaire
Renaud-Pierre	RENARD	Hébergement locatif	Suppléant
Hugues	ROGER*	Animation territoriale	Suppléant
Julien	SUDRAUD	Nature	Titulaire

**nouveaux membres du CTC désignés en 2019*

L'équipe de l'Office de tourisme en 2019

En 2019, l'équipe permanente de la SPL a été composée de 15 personnes et a connu quelques bouleversements (départ, arrêt maladie longue durée, congé maternité), ainsi Mme Véronique LEROUVILLOIS a été absente pour des raisons de santé.

Pour assurer les temps d'ouverture nécessaire à l'accueil des publics pendant la pleine saison estivale (juillet et août principalement), l'Office de Tourisme a recours au recrutement de personnels saisonniers. Pour la saison estivale 2019, il a été recruté 8 saisonniers pour les différents bureaux.

Enfin, l'équipe de permanents accueille à de nombreuses reprises, dans l'année, des stagiaires de différents établissements scolaires et de différents niveaux. Cette année, 10 stagiaires ont été accueillis, entre 3 jours et 2 mois de présence.

LES PERMANENTS

Prénom	Nom	Missions	Bureaux	ETP
Alina	ASKAROVA	Comptabilité et budget	L'Aiguillon-sur-Mer	1
David	BILLAUD	Éditions et numérique	L'Aiguillon-sur-Mer	1
Léa	BLANCHARD	Communication et RPC	La Faute-sur-Mer	1
Karine	CHAPELEAU	Qualification offre	Luçon	1
Coralie	COUTURIER	RH et logistique	Sainte-Hermine et Luçon	1
Karine	GIRAUDET	Outils numériques	Saint-Michel-en-l'Herm	1
Serge	LACROIX	Direction	Siège SPL	0,8
Pauline	LAURENT	Ecomusée MMD	Ecomusée MMD	0,8
Véronique	LEROUVILLOIS	Qualification offre	La Faute-sur-Mer	1
Peggy	MICHELON-GABORIEAU	Qualification offre	Saint-Denis-du-Payré	0,6
Audrey	PENINOU	Démarche Qualité	Chaillé-les-Marais	1
Nina	RENOU	Qualification offre	Luçon	1
Catherine	SICARD-HOLTZTRITTER	Qualification offre	La Faute-sur-Mer	1
Claire	TRAINEAU	Réseaux sociaux et compta	La Faute-sur-Mer	0,8
Marion	TROQUIER	RPC, oenotourisme et promotion	Mareuil-sur-Lay-Dissais	0,8

LES SAISONNIERS EN 2019

Prénom	Nom	Statut	Bureaux
Juliette	BOIVINEAU	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Luçon + Hors les murs
Alice	GENDERS	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Saint-Michel en l'Herm
Léa	MARCHEGAY	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Hors les murs
Amandine	ROY	CDD du 25/03/2019 au 31/08/2020	L'Aiguillon sur mer
Christelle	SERVANT	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Chaillé les marais
Flora	THIBAUT	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Luçon + Hors les murs
Tania	TROUILLOT	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	Mareuil sur Lay + Hors les murs
Solenn	VEILLARD	CDD du 02/07/2019 au 31/08/2019	L'Aiguillon sur mer

LES STAGIAIRES ACCUEILLIS EN 2019

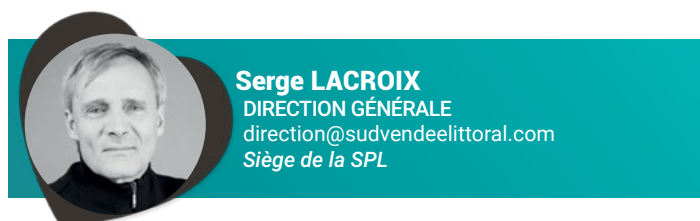
Prénom	Nom	Date	Etablissement	Bureaux
Mélanie	CHEMAOUN	du 07/10 au 25/10/2019	BTS Tourisme - Sup de Co - La Rochelle	Luçon
Céline	LEMMET	du 24/05 au 28/05/2019	Lycée de Lattre de Tassigny - La Roche sur Yon	Littoral
Leny	MADEIRA	du 18/03 au 29/03/2019	Bac pro Accueil 1er année - Lycée Atlantique Luçon	Luçon
Benjamin	MIGNET	du 17/05 au 21/05/2019	Lycée Notre Dame - Chartes	Littoral
Marie	POITEVINEAU	du 25/11 au 13/12/2019	BTS Tourisme - IST Les Sables d'Olonnes	Luçon
Fiona	ROUSSEAU	du 21/01 au 08/02/2019	BTS Tourisme - Lycée Atlantique Luçon	Luçon
Mariecke	SCHOUTEN	du 20/05 au 28/05/2019	BTS Tourisme - Lycée Atlantique Luçon	Luçon et Mareuil-sur-Lay-Dissais
Céline	THIBAUD	du 25/02 au 08/03/2019	Stage avec Pole Emploi Luçon	Luçon
Tania	TROUILLOT	du 18/02 au 15/03/2019	MFR Les Sables-d'Olonne	Chaillé-les-Marais
Ronan	WILKIN	du 06/02 au 08/02/2019	Collège Sainte-Ursule - Luçon	Littoral

L'organigramme de la SPL

PRÉSIDENCE



ADMINISTRATION & QUALITÉ



DÉVELOPPEMENT & RELATION AVEC L'OFFRE



COMMUNICATION & PROMOTION



David BILLAUD
ACCUEIL & ÉDITIONS
d.billaud@sudvendeelittoral.com
Bureau de L'Aiguillon-sur-Mer



Karine GIRAUDET
ACCUEIL & NUMÉRIQUE &
GESTION DE L'INFORMATION
k.giraudet@sudvendeelittoral.com
Bureau de Saint-Michel-en-l'Herm



Claire TRAINEAU
ACCUEIL & COMMUNITY MANAGER
c.traineau@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
Bureaux 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

Léa BLANCHARD a fait partie de l'équipe de la SPL jusqu'en novembre 2019, notamment en remplacement de Véronique LEROUVILLOIS, absente pour raison de santé.



LA FORMATION DES ÉQUIPES AU SERVICE DE L'EXIGENCE PROFESSIONNELLE ATTENDUE PAR LA DESTINATION

La formation est un processus permanent au service de la qualification des salariés de l'Office de tourisme afin de remplir les missions de l'Office de tourisme et pour maintenir les conditions d'employabilité de chacun des membres de l'équipe. Ainsi, pour répondre aux objectifs énoncés plus haut, l'équipe a participé à 439,50 heures d'actions qui relèvent de la formation (contre 835,00 heures en 2018). De même et afin de former l'équipe saisonnière, celle-ci a bénéficié d'une formation de 4 jours, afin de parfaire leur connaissance du territoire, et pour mieux connaître le fonctionnement de l'office de tourisme. En complément de ces actions, les membres de l'équipe ont consacré du temps, à titre personnel et hors temps de travail, à la découverte et à la connaissance d'offres de tourisme, au sein de la destination et en Vendée (ex : visite de sites ; participation à des promenades et randonnées ; événements ...). A compter du 1er avril 2019, en raison de la réforme de la formation, l'office de tourisme a adhéré à l'Afdas (cf. OPCO dédié aux offices de tourisme).

ONZE RÉUNIONS D'ÉQUIPE EN 2019

Afin de travailler efficacement, et en raison de la dispersion des équipes sur le territoire, les réunions d'équipe permettent d'échanger facilement sur les dossiers en cours et la préparation de la saison. En 2019, 11 réunions d'équipe se sont tenues principalement au siège social ; et, pour des raisons pratiques, parfois dans des lieux délocalisés.

ÉLECTION DU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL (CES)

En raison de la réforme portant sur la représentation des personnels au sein des entreprises, et le franchissement du seuil de 11 salariés, la SPL devait au 01/01/2020 procéder à l'élection d'un Conseil Social et Économique (CES). Après avoir engagé un processus électoral, Marion TROQUIER (titulaire) et Karine GIRAUDET (suppléante) ont été élues en tant que délégués du personnel, pour un mandat de 4 ans à compter du 9/12/2019.



L'Office de Tourisme, engagé dans une démarche reconnue QUALITÉ TOURISME™



UN OFFICE DE TOURISME CLASSÉ EN CATÉGORIE POUR UNE DURÉE DE 5 ANS

Après un classement en catégorie III, acquis le 18 juin 2018, l'Office de tourisme a obtenu un classement en catégorie I, le 10 janvier 2019, pour une durée de 5 années. La préparation du dossier administratif de demande de classement a fait l'objet d'un accompagnement par l'Union départementale « Offices de tourisme Vendée » (OTV).



UN OFFICE DE TOURISME POSSESSEUR DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ POUR UNE DURÉE DE 3 ANS

Rappelons qu'en 2018, avec le soutien d'OTV et l'accompagnement méthodologique du cabinet « William Terry Conseil », la SPL a construit sa démarche de qualité de ses services vis-à-vis de ses différents clients. Enfin et sous la houlette de Madame Audrey PENINOU (Référénte Qualité) l'Office de Tourisme détient la marque QUALITÉ TOURISME™ jusqu'à la date du 4 décembre 2021.

Le travail portant sur la mesure de la satisfaction des clients de l'office de tourisme, quant aux services qu'il a proposé en 2018, a été présenté au Conseil d'administration du 1er octobre 2019. De même, un bilan provisoire propre au travail de l'année 2019 (établi au 30 septembre) a été transmis aux membres du Conseil d'administration (CA) et du Comité technique consultatif (CTC) en décembre. Par ailleurs, le sujet de la « qualité » a été évoqué lors de la plupart des réunions mensuelles de l'équipe.

Enfin, Madame PENINOU rédige annuellement un rapport relatif au travail (qualité de service de la SPL et « observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de la destination »). Pour faciliter la diffusion et la conservation, dans le temps, des éléments conclusifs, ces rapports annuels sont en téléchargement sur l'[Espace pro](#) du site Internet de la destination.



Les grandes lignes du budget 2019

LE COMPTE DE RÉSULTAT DE LA SPL

Dépenses		Recettes	
Achats de marchandises	75 129,50 €	Ventes de marchandises	100 587,77 €
Variations de stocks	-707,85 €	Production vendue	22 578,71 €
Achats matières et Ss. Tr.	1 052,96 €	Subventions d'exploitation	801 720,84 €
Autres achats et charges externes	210 524,62 €	Reprises sur charges	21 868,05 €
Impôts, taxes et assimilés	57 146,49 €	Autres produits	- €
Salaires et traitements 1	344 304,25 €	Produits financiers	129,23 €
Charges sociales 1	102 924,74 €	Produits exceptionnels	- €
Personnel à remb. à CC SVL	90 650,33 €		
Amortissement et provisions	28 704,32 €		
Autres charges	912,83 €		
Charges financières	609,53 €		
Charges exceptionnelles	1 307,09 €		
Impôts sur les bénéfices	- €		
TOTAL	912 558,81 €	TOTAL	946 884,60 €

Résultats avant impôts IS 34 325,79 €

INDICATEURS

Total des produits	946 884,60 €
Consommation march. et mat.	376 649,56 €
Marge sur march. et matières	570 235,04 €
Charges totales	505 288,31 €
Marge commerciale	26 166,12 €
Marge de production	21 525,75 €
Chiffre d'affaires HT	123 166,48 €
Marge brute globale	47 691,87 €
Valeur ajoutée	- 253 483,08 €
Excédent brut d'exploitation	43 862,28 €
Résultat d'exploitation	36 113,18 €
Résultat financier	- 480,30 €
Résultat exceptionnel	- 1 307,09 €
Résultat courant avant impôts	34 325,79 €
Résultat exercice	34 325,79 €

LE BILAN AU 31/12/2019

ACTIF	Brut	Amort. et déprec.	Net au 31/12/19	Net au 31/12/18
Immobilisations incorporelles	39 035,05 €	21 534,22 €	17 500,83 €	31 101,38 €
Immobilisations corporelles	40 159,77 €	24 167,52 €	15 992,25 €	21 358,53 €
Immobilisations financières	15,00 €	- €	15,00 €	15,00 €
Total Actif immobilisé	79 209,82 €	45 701,74 €	33 508,08 €	52 474,91 €
Stocks - Marchandises	1 518,79 €	- €	1 518,79 €	810,94 €
Créances - clients et comptes rattachés	5 161,43 €	437,49 €	4 723,94 €	5 549,82 €
Fournisseurs débiteurs	612,79 €	- €	612,79 €	- €
Personnel	54,00 €	- €	54,00 €	- €
Créances - Impôts sur les bénéfices	- €	- €	- €	16 437,00 €
Créances - Taxes sur le chiffre d'affaires	898,10 €	- €	898,10 €	797,69 €
Autres créances	79 000,00 €	- €	79 000,00 €	160 500,00 €
Avances et acomptes versés sur Cde	3 838,30 €	- €	3 838,30 €	1 698,21 €
Valeur mobilières de placement	110 000,00 €	- €	110 000,00 €	75 000,00 €
Disponibilités	24 120,95 €	- €	24 120,95 €	151 534,52 €
Charges constatées d'avance	17 987,39 €	- €	17 987,39 €	29 889,68 €
Total Actif circulant	243 191,75 €	437,49 €	242 754,26 €	442 217,86 €
Comptes de régularisation	- €	- €	- €	- €
TOTAL DE L'ACTIF	322 401,57 €	46 139,23 €	276 262,34 €	494 692,77 €

PASSIF	Net au 31/12/19	Net au 31/12/18
Capital social	100 000,00 €	100 000,00 €
Réserve légale	10 000,00 €	10 000,00 €
Report à nouveau	- 37 449,62 €	- 27 907,34 €
Résultat de l'exercice	34 325,79 €	- 9 542,28 €
Total Capitaux propres	106 876,17 €	72 550,38 €
Provisions pour charges	- €	- €
Emprunts	79 000,00 €	155 000,00 €
Avances et acomptes sur Cde en cours	1 447,50 €	1 042,50 €
Dettes fournisseurs	27 817,87 €	152 522,07 €
Dettes - fournisseurs factures en attente	- €	- €
Provisions pour congés payés	22 538,79 €	23 757,43 €
Dettes à organismes sociaux	30 865,50 €	38 473,40 €
Taxe sur le chiffre d'affaires	821,98 €	583,00 €
Autres dettes fiscales et sociales	3 067,91 €	3 125,15 €
Autres dettes	3 163,10 €	1 418,00 €
Produits constatés d'avance	663,52 €	46 220,84 €
Total dettes et produits en avance	169 386,17 €	422 142,39 €
TOTAL DU PASSIF	276 262,34 €	494 692,77 €



Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

OFFICE DE TOURISME - Catégorie I

Office de Tourisme Sud Vendée Littoral

SPL Sud Vendée Littoral Tourisme

C/o Bâtiment Intercommunal
4, Route de Luçon
85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM

Contactez-nous

Serge LACROIX

02 28 14 21 70 - 02 51 56 37 37
direction@sudvendeelittoral.com

Suivez nos actus



scoop.it/destination-sud-vendee-littoral

*Parcourez
notre espace pro*



sudvendeelittoral.com/espace-pro/



lich willkommen
Bei uns dürfen Sie sich wohlfühlen !