

Société Publique Locale  
Sud Vendée Littoral Tourisme

# Rapport d'Activités



Sud Vendée  
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

2017

# SOMMAIRE



**EDITORIAL DU PRÉSIDENT**

page 3



**ACCUEIL ET INFORMATION**

page 4



**COMMUNICATION ET PROMOTION**

page 11



**MISE EN MARCHÉ ET COMMERCIALISATION**

page 17



**DÉVELOPPEMENT ET QUALIFICATION**

page 21



**MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES**

page 24



**RENCONTRES DU PATRIMOINE ET DE LA CRÉATION**

page 24



**GESTION ET MANAGEMENT**

page 24





## **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*

L'année 2017 a été la première année d'existence du nouvel Office de tourisme communautaire « à compétence territoriale limitée » du Sud Vendée Littoral, tel que l'a défini la loi NOTRe du 7 août 2015, pour notre territoire.

Ainsi, les 4 anciens offices de tourisme intercommunaux ont fusionné ; et les équipes sont regroupées au sein de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme ». Enfin, et après 2 années « intermédiaires », ou de préparation, les outils de management et de gestion mis en place sont désormais durables (stabilisation de l'actionnariat, installation du Conseil d'administration et du Comité technique consultatif, écriture du règlement intérieur applicable aux salariés, établissement d'une convention d'objectifs valable jusqu'en 2020, et régularité des Conseils d'administration).

De même, les élus de l'intercommunalité ont souhaité élargir le périmètre initial de la SPL en attribuant, à cette dernière, l'exploitation de l'écomusée de la « Maison du Maître de digues » et la gestion de l'événement du Pays Mareuillais intitulé « Rencontres du Patrimoine et de la création ». Nous veillerons donc à apporter plus de transversalité avec le travail relatif à la partie « Office de tourisme » de la SPL.

Aujourd'hui, l'équipe est organisée pour faire face aux évolutions des métiers du tourisme et à la valorisation de notre territoire. Je pense en particulier à la construction et à la stabilisation des outils de communication, imprimés et numériques, utilisables à des fins d'accueil et de promotion de la destination toute entière, rassemblée autour de sa diversité, mais sans pour autant sacrifier, ce qui est et sera encore le moteur de la destination, à savoir sa dimension littorale, aux côtés et avec l'autre Office de tourisme du territoire, la SPL « Office de tourisme de La Tranche-sur-mer ».

Nos premières rencontres du tourisme en novembre dernier ont amorcé une large réflexion sur les enjeux touristiques d'aujourd'hui et de demain avec les élus et les acteurs économiques. Elles nous permettent d'affiner nos stratégies et notre action.

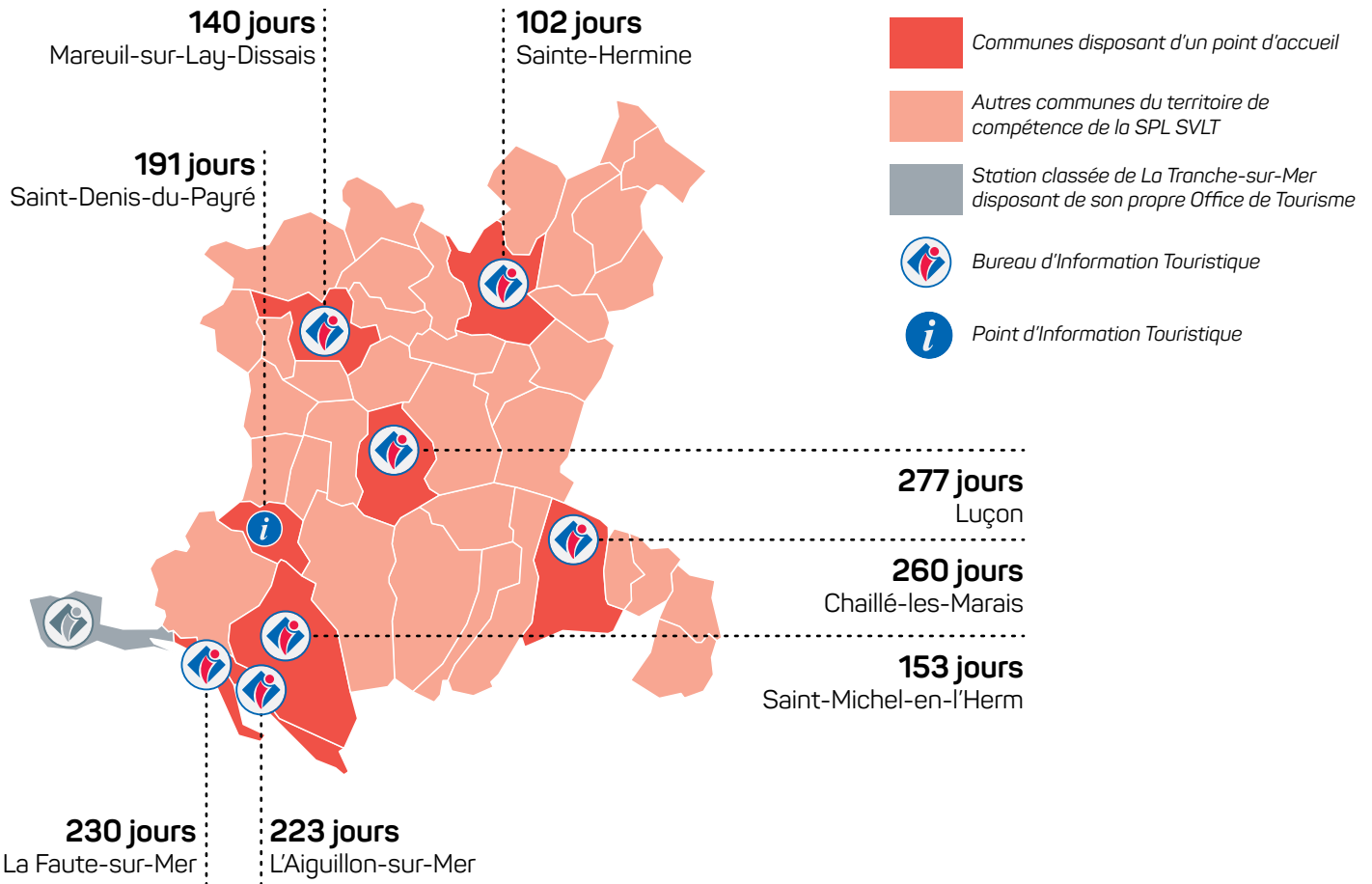
2018 sera une année cruciale. C'est pourquoi, autour de tous les élus et représentants de la société civile participant à la gestion de la SPL ; l'équipe, renforcée sur le plan des compétences par le biais de la formation et le recrutement de nouveaux collaborateurs, sera mobilisée autour de l'objectif principal, et fédérateur, constitué par l'obtention d'un classement en catégorie III ou II dans un premier temps, puis par celle de la marque « Qualité Tourisme » et enfin par celui du classement en catégorie I.



*ACCUEIL  
ET INFORMATION  
DES PUBLICS*



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.



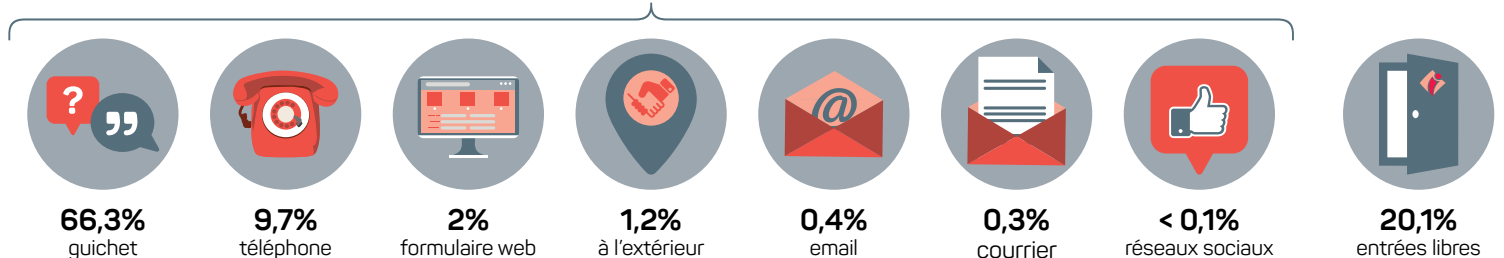
Les principales langues parlées dans les différents bureaux d'information sont l'anglais, l'espagnol et l'allemand.

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

## Les demandes d'information de nature touristique en 2017

Sur 100 utilisateurs de l'Office de Tourisme :

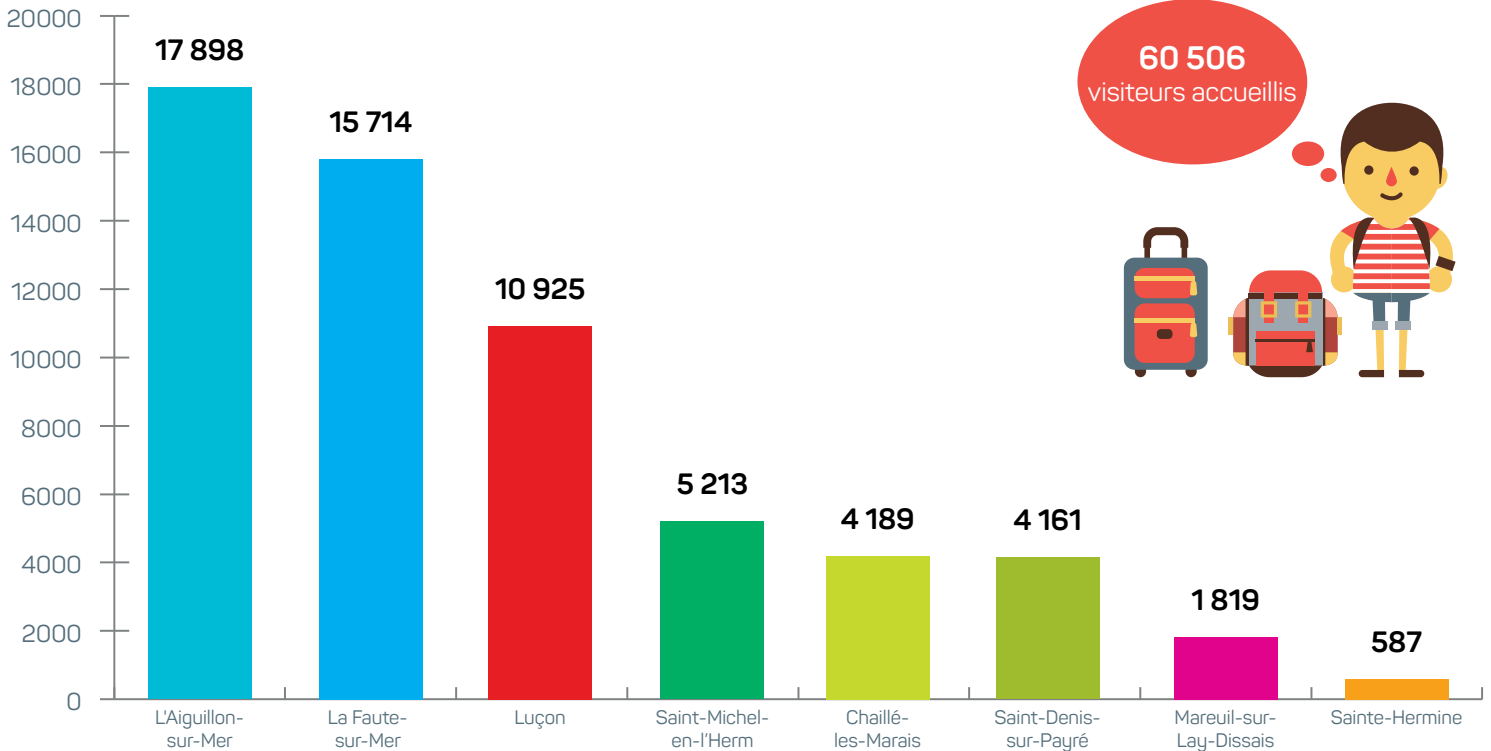
Près de 80 émettent une ou plusieurs demandes d'information



Hors recours à la navigation du site Internet de la destination, les clients et prospects utilisent principalement la visite dans les locaux devant l'appel téléphonique pour accéder à l'information. Les autres solutions sont marginales.

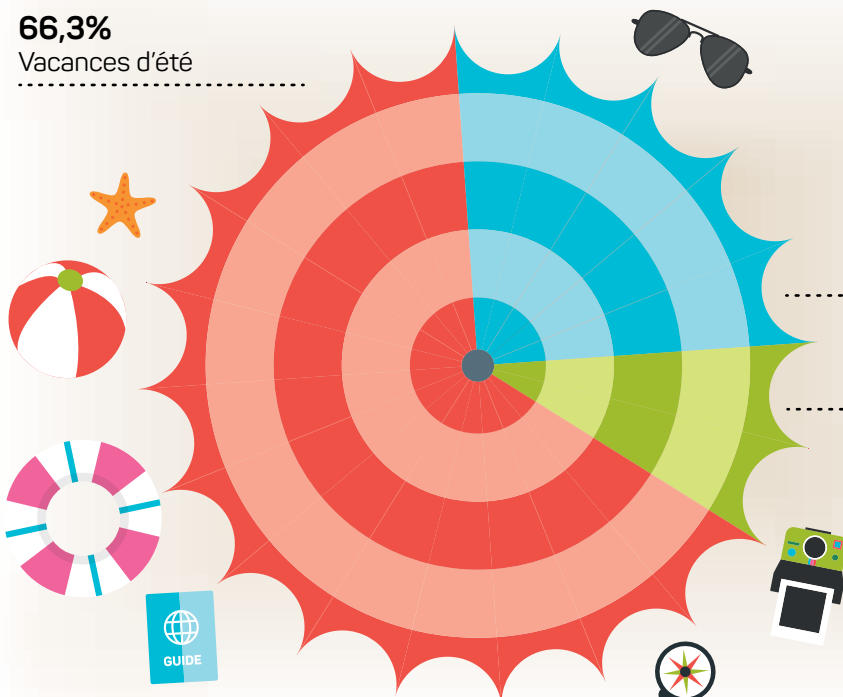


## La fréquentation physique des BIT et PIT en 2017



En 2017, le bureau de L'Aiguillon-sur-Mer est le plus fréquenté (29,5% de la fréquentation annuelle de l'Office de Tourisme intercommunal), devant La-Faute-sur-Mer (26,1%), Luçon (18,0%), Saint-Michel-en-l'Herm (8,6%), Chaillé-les-Marais (6,9%), Saint-Denis-du-Payré (6,8%), Mareuil-sur-Lay-Dissais (3,0%), ou encore Sainte-Hermine (0,9%).

**66,3%**  
Vacances d'été



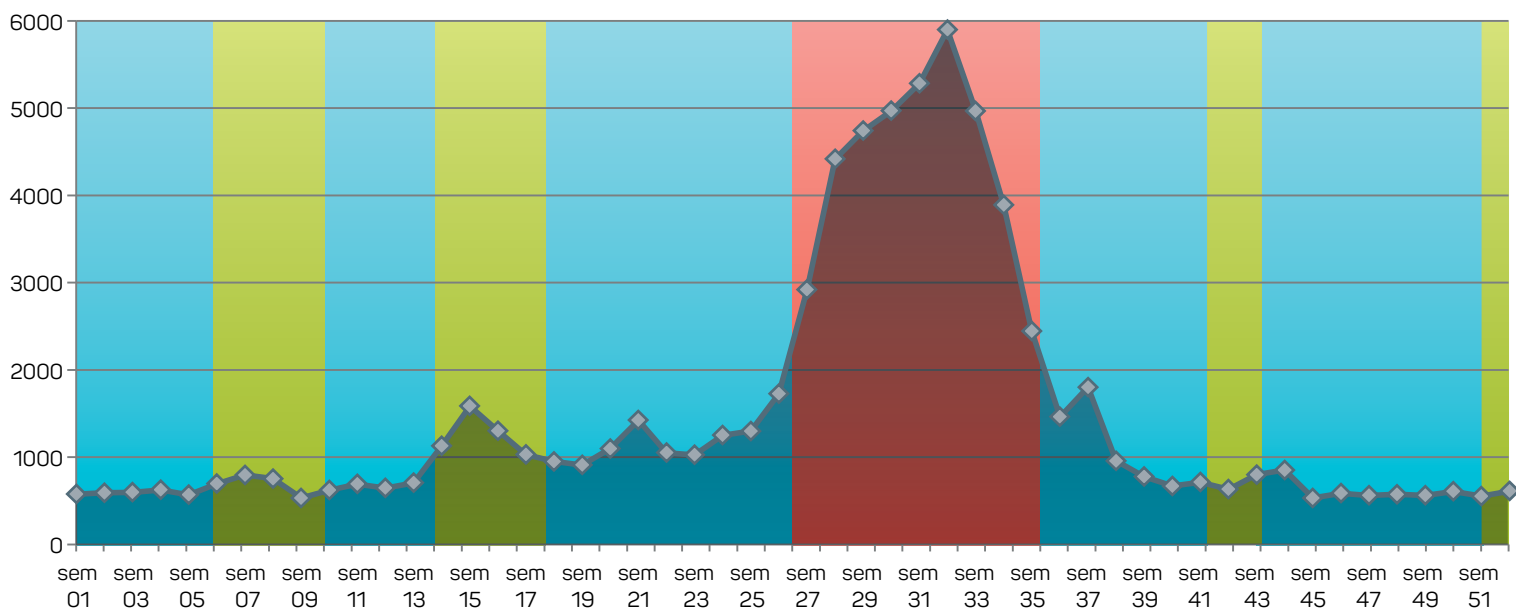
**24,2%**  
Hors Vacances

**9,6%**  
Vacances secondaires

■ Hors Vacances - 32 semaines

■ Vacances Secondaires - 11 semaines

■ Vacances d'Été - 9 semaines




Dans les bureaux et dans le point d'information de l'Office de tourisme intercommunal, la fréquentation des visiteurs (touristes, excursionnistes et résidents) est, par nature, très marquée par le calendrier des vacances scolaires.

**BON À SAVOIR :** Pendant les vacances d'été, les semaines 31 et 32, à elles seules, peuvent accueillir près de 19 % du total annuel des visiteurs.

 **93,9%**  
Français

La clientèle française est largement majoritaire (94 % des demandeurs d'informations). Parmi les étrangers, les Britanniques (2,4 %) sont les plus nombreux, devant les Belges (1,3 %) et les Allemands (1 %).

 **2,4%**  
Britanniques

**BON À SAVOIR :** les B.I.T du rétro-littoral accueillent un peu plus d'étrangers (2 à 10 points environ) que ceux du littoral.

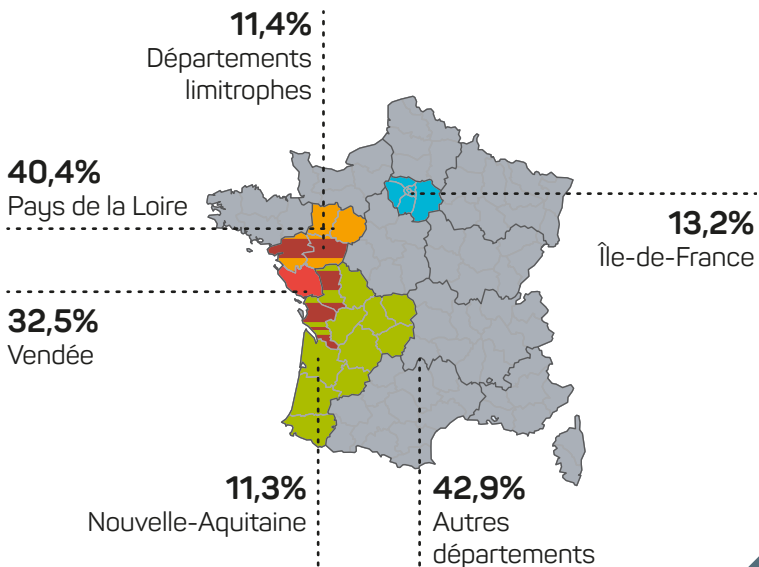
 **1,3%**  
Belges

 **1,0%**  
Allemands

 **0,6%**  
Néerlandais

 **0,8%**  
Autres

Parmi les Français, les Vendéens sont les plus nombreux (près de 32 % des visiteurs). Les habitants de l'Île-de-France représentent 13,2 % des demandeurs d'informations et les habitants des départements limitrophes 11,4 %. Nous observons toutefois un clivage entre les BIT du littoral (nettement plus de demandeurs issus des autres départements et des départements limitrophes) et ceux du « rétro-littoral » (nettement plus de vendéens).





## Les demandes de documentation

En 2017, il a été traité, par courrier, 892 réponses à des demandes de documentation (données traitées avec Tourinsoft). La tendance est à la baisse car de plus en plus de prospects et de clients ont recours à la lecture et au téléchargement de documents via le site Internet de la destination.



## La fréquentation « hors les murs » de l'Office de Tourisme

En 2017, l'Office de tourisme a participé à 5 opérations d'accueil dites « hors les murs » :

- ▶ Marché de L'Aiguillon-sur-Mer du 18 juillet,
- ▶ Marché de La Faute-sur-Mer, le dimanche 6 août,
- ▶ La Foire du Luçon, du samedi 12 au mardi 15 août,
- ▶ Festival William Christie, à Thiré, du samedi 19 au samedi 26 août,
- ▶ Rencontres du Patrimoine et de la Création, les samedi 23 et dimanche 24 septembre.



## La fréquentation du site internet de l'Office de Tourisme

Le site Internet [www.sudvendeelittoral.com](http://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 site de la destination est un site « généraliste » de présentation de la destination, dont les objectifs sont les suivants :

- ▶ informer les visiteurs potentiels des aménités et offre de la destination (ex : offres, événement et manifestations ...),
- ▶ séduire les publics en montrant les principaux atouts de la destination (ex : images et vidéos des lieux, activités ...).



69 131  
visites



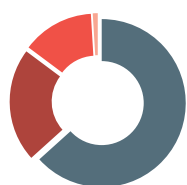
12%	www.tourisme-paysmareuillais.fr
32%	www.sudvendeelittoral.com (depuis le 20/06/2017)
35%	www.laiguillon-surmer-tourisme.fr (jusqu'au 20/06/2017)
21%	www.ot-isles-maraispoitevin.com



### TOP 5 Rubriques

- 1 Page d'Accueil 47%
- 2 À voir / À Faire 15%
- 3 Sortir 10%
- 4 Infos Pratiques 6%
- 5 Où dormir 5%

Comment les internautes accèdent à [sudvendeelittoral.com](http://sudvendeelittoral.com) :



63%	Via moteurs de recherche
22%	Via accès direct
14%	Via liens d'autres sites
1%	Via les réseaux sociaux

Données extraites et compilées des 4 sites web existants au cours de l'année 2017 :

[www.laiguillon-surmer-tourisme.com](http://www.laiguillon-surmer-tourisme.com) ; [www.sudvendeelittoral.com](http://www.sudvendeelittoral.com) ; [www.ot-isles-maraispoitevin.com](http://www.ot-isles-maraispoitevin.com) ; [www.tourisme-paysmareuillais.fr](http://www.tourisme-paysmareuillais.fr)





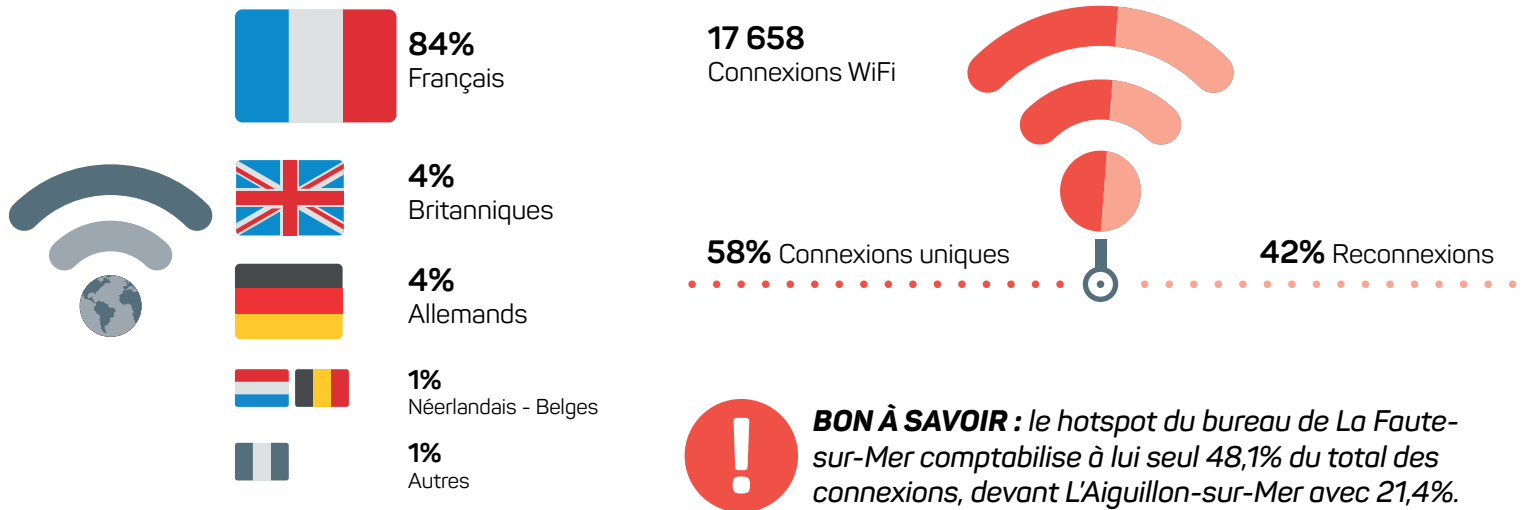
## Le recours et la fréquentation des espaces WiFi de l'Office de Tourisme

Depuis février 2016, via la solution proposée après appel d'offres par l'Union des Offices de tourisme de Vendée, les 7 bureaux d'information touristique gérés par la SPL proposent le WiFi gratuit à leurs visiteurs (cf. solution WiFi proposée par l'entreprise 2lsr).

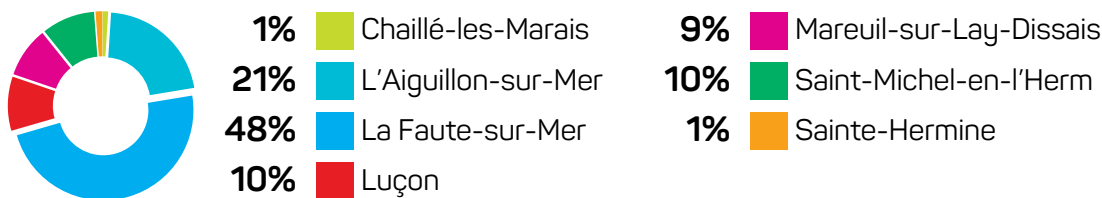
En 2017, il a été enregistré 17658 connexions, dont :

- ▶ 61,1 % pendant les seuls mois de juillet et août,
- ▶ 42,0 % en reconnexion automatique (le fait de personnes qui reviennent sur le site).

### Les principales caractéristiques de fréquentation des espaces WiFi

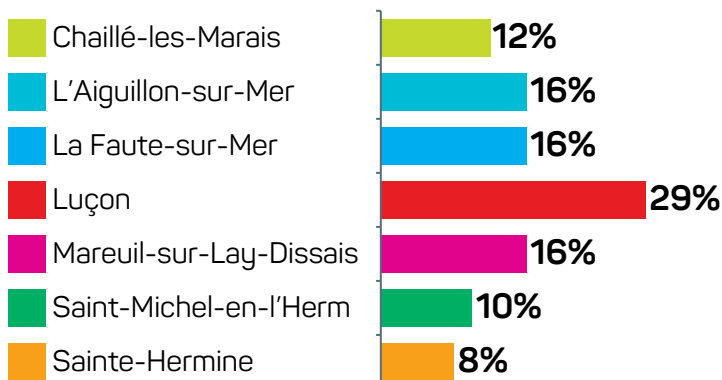


### Répartition des utilisateurs au sein des bureaux d'accueil



Le Bureau de La Faute-sur-Mer est le plus utilisé au sein de l'Office de tourisme (près de 1 sur 2 des utilisateurs) devant celui de L'Aiguillon-sur-Mer (plus de 1 sur 5 utilisateurs).

### Part des étrangers parmi les utilisateurs de Wifi au sein des bureaux d'accueil



Globalement sur l'ensemble des sites de l'Office de tourisme, les étrangers représentent 16 % des utilisateurs du WiFi ; et c'est à Luçon que cette proportion est la plus élevée (29 % des utilisateurs) et à Sainte-Hermine, qu'ils sont les moins nombreux (8 %).



## 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, 2261 fiches ont été gérées en 2017 par l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral.

**e-SPRIT** e-Système des Professionnels du Réseau d'Information Touristique



**2 261**  
fiches renseignées

**455**  
Hébergements

**300**  
Activités et Loisirs

**872**  
Fêtes et Manifestations

**120**  
Patrimoine

**92**  
Restaurations

**48**  
Artisans et Artisanats

**13**  
Brochures

**361**  
Organismes et Commerces

A ces fiches décrivant l'offre touristique, 6891 fiches (1380 fiches créées en 2017) relatives à des prospects, qui se sont adressés à l'OTI pour obtenir des informations sur la destination, sont également gérées par l'Office de Tourisme au sein du réseau e-Sprit.

**BON À SAVOIR :** La base de données est un outil de partage. Elle fait l'objet d'exports qui permettent à Sud Vendée Tourisme de produire des éditions relatives aux événements et animations de l'ensemble du territoire du Sud Vendée pour chaque période touristique et les temps particuliers (ex : Journées du patrimoine ...).





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, nouvelle et regroupée sous le vocable de « Sud Vendée Littoral », 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.

## Les outils de communication déployés par l'Office de Tourisme

### 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 se sont appuyées sur ceux réalisés en 2016 par le Pays Né de la Mer.

En 2017, six documents ont été réalisés.

#### « Le Mag »

Objectif : présenter l'identité de la destination de manière originale, à la manière d'un magazine. La mise en œuvre a été réalisée avec le concours de l'agence de rédaction et de graphisme « L'Ours en plus ».

*Date de sortie en ligne* · 4 juillet 2017

*Tirage* · 25 000 exemplaires

*Partenaires - nombre d'annonceurs* · sans

*Diffusion* · par voie postale, dans les BIT et PIT de l'Office de tourisme et sur des opérations « hors les murs », sur le site internet en lecture et en téléchargement, par les hébergeurs et gestionnaires de sites de loisirs et activités, et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » destination.



#### « Le Guide »

Objectif : compléter le « Magazine » en apportant des informations « pratiques » aux publics accueillis sur place, et dans les hébergements touristiques en particulier : accès, services de l'Office de tourisme, plages, pêche, nautisme, nature, patrimoine, loisirs, gastronomie, artisanat d'art, numéros utiles lors du séjour. La mise en œuvre a été réalisée avec le concours de l'agence de rédaction et de graphisme « L'Ours en plus ».

*Date de sortie en ligne* · 25 juillet 2017

*Tirage* · 10 000 exemplaires

*Partenaires - nombre d'annonceurs* · 16

*Diffusion* · principalement dans les BIT et PIT de l'Office de tourisme et sur des opérations « hors les murs », sur le site internet en lecture et en téléchargement, par les hébergeurs et gestionnaires de sites de loisirs et activités, et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » destination.





## « Guide des Hébergements et des Restaurants »

Objectif : présenter les différentes offres d'hébergements et de restauration de la destination.

*Date de sortie* · janvier 2017

*Tirage* · 5 000 exemplaires

*Partenaires - nombre d'annonceurs* · 171

*Diffusion* · par voie postale, dans les BIT et PIT de l'Office de tourisme et sur des opérations « hors les murs », sur le site internet en lecture et en téléchargement, et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » destination.



## « Horaires des Marées »

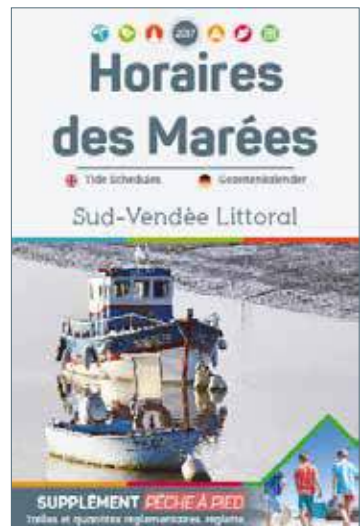
Objectif : présenter les plages et les horaires de marées de la destination. Un contenu complémentaire apporte des recommandations sur les conditions de pêche en bord de mer.

*Date de sortie* · décembre 2016

*Tirage* · 18 000 exemplaires

*Partenaires - nombre d'annonceurs* · sans

*Diffusion* · dans les BIT et PIT de l'Office de tourisme et sur des opérations « hors les murs », sur le site internet en lecture et en téléchargement, et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » destination.



## Luçon à Pied

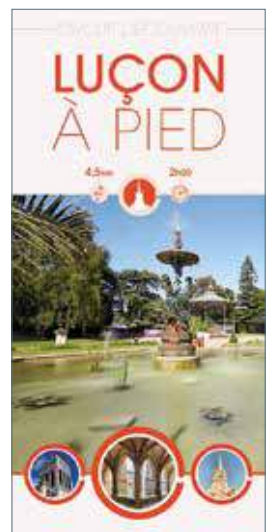
Objectif : permettre la découverte de Luçon, ville patrimoniale, par le biais d'une visite à faire à pied, en s'appuyant sur l'existence de « points d'intérêt ». Edition réalisée pour les Journées Européennes du Patrimoine 2016.

*Date de sortie* · septembre 2016

*Tirage* · 2 000 exemplaires

*Partenaires - nombre d'annonceurs* · sans

*Diffusion* · dans les BIT et PIT de l'Office de Tourisme et sur des opérations « hors les murs », sur le site internet en lecture et en téléchargement, et sur certaines opérations organisées avec des acteurs « supra » destination.





## « Ornitho - Experience Réalité Augmentée »

Objectif : faciliter l'accès au site internet de la destination et au site Internet de la Réserve Naturelle Nationale « Michel Brosselin » tout en offrant la possibilité de découvrir des grues cendrées, oiseau de notre marais, en réalité augmentée.

Date de sortie · juin 2017

Tirage · non imprimé en téléchargement uniquement

Partenaires - nombre d'annonceurs · sans

Diffusion · sur le site Internet et imprimé à la demande dans les BIT et PIT de l'Office de tourisme.



## Les supports numériques de l'Office de Tourisme

### Un site internet généraliste

L'Office de tourisme gère et fait évoluer un site Internet « généraliste » dont le nom de domaine est [www.sudvendee.littoral.com](http://www.sudvendee.littoral.com) (les données de fréquentation sont présentées dans le chapitre « accueil et information des publics »).

Le site 2017 est issu de la fusion de trois sites Internet existants au 1er janvier 2017 (Pays né de la mer ; Pays Mareuillais et Isles du Marais poitevin). Géré, en interne avec le concours de la société Web Créatif, il a vu le jour le 20/06/2017. Il s'agit d'une solution d'attente car une refonte complète du site Internet dit « de séduction » sera entreprise en 2018.

Par ailleurs, le site est adossé au système d'information touristique régional et départemental « e-Sprit » (solution Tourinsoft de la société Faire Savoir – voir le chapitre dédié à la gestion de l'information touristique) ; et il a vocation à être traduit en langues étrangères. Ainsi, le 20 décembre 2017, le site a été adapté pour être utilisable par des clientèles anglophones et une version en langue allemande a été en ligne le 17 janvier 2018.

### Une application orientée vers le tourisme ornithologique

En 2016 a été créée une application offrant une expérience de réalité augmentée et l'accès au site Internet généraliste de la destination et à celui de la Réserve naturelle nationale « Michel Brosselin ».

En 2017, 45 téléchargements de l'application ont été mesurés (ce qui est très faible).





## La présence sur les réseaux sociaux

L'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral est présent sur certains réseaux sociaux utiles à des fins de communication et de promotion de la destination, de ses offres et de son actualité. En application de recommandations de la part du cabinet « Les Agitateurs des destinations numériques » (travail d'AMO conduit en 2017) les réseaux sociaux concernés sont Facebook et Instagram.

L'objectif de 2017 a été de fusionner les différents comptes existants dans les anciens territoires d'avant la fusion, afin de ne proposer qu'un seul compte à suivre à nos abonnés, pour chaque réseau communautaire :

- ▶ Fusion des pages Facebook au 30/01/2017
- ▶ Création du compte Instagram au 07/01/2017



**@SudVendeeLittoralTourisme**  
Page Facebook de la destination

**223** Publications  
**4 242** Fans au 31/12/2017  
**520** Nouveaux fans +14%  
**4,3%** Taux d'engagement moyen par publication  
**21 358** Vues sur les 14 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. Un taux compris entre 3 et 6 % est bon ; et en dessous ce serait à revoir. À noter également, plus une page possède un nombre de fans élevé, plus le taux d'engagement a tendance à diminuer.



**@SudVendeeLittoral**  
Compte Instagram de la destination

**46** Publications  
**282** Fans au 31/12/2017  
**1 065** « J'aime » sur l'ensemble des publications  
**25,2%** Taux d'engagement par publications



**BON À SAVOIR:** Le compte de la destination partage également les publications des autres utilisateurs utilisant le hashtag #SudVendeeLittoral.

## Quelques publications :





## 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.

### La carte touristique du Sud Vendée

Avec le soutien du Parc naturel régional du Marais poitevin, lequel a remis un fond de carte adapté, l'Office de tourisme a participé à la construction de l'édition 2017 de la carte touristique du Sud Vendée, éditée par le Syndicat mixte du Sud Vendée, document mis à disposition des Offices de tourisme de ce territoire.



### Les guides Animations de Sud Vendée

L'office de tourisme fournit des informations préalables à la production de 9 guides « animations », propres à des périodes de l'année et à des événements particuliers, produits par 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 :

- ▶ Animations et événements pendant les vacances d'hiver – février 2017
- ▶ Animations et événements pendant les vacances de printemps – mars 2017
- ▶ Les Rendez-vous aux jardins – juin 2017
- ▶ Les Fêtes de la musique – juin 2017
- ▶ Animations et événements de l'été 2017
- ▶ Les feux d'artifices de l'été 2017
- ▶ Les Journées européennes du patrimoine – septembre 2017
- ▶ Animations et événements pendant les vacances d'automne – octobre 2017
- ▶ Animations et événements pendant les vacances de fin d'année – décembre 2017

### La participation à l'élaboration de contenus dans des guides « nationaux »

Sous l'égide du Syndicat mixte « Sud Vendée Tourisme », l'Office de tourisme intercommunal fournit des informations utiles aux mises à jour de certains guides nationaux. En 2017, ce travail a concerné :

- Le Guide du Routard « Pays de la Loire - 2018 »
- Le Petit Futé « Vendée – 2018 ».





## La participation à des actions de promotion de la destination

La promotion de la destination est une action « en construction » pour l'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral ». Ce travail est très largement mené en partenariat avec des acteurs « supra - destination » afin de disposer de la bonne légitimité sur le plan de la lisibilité de la destination :

- ▶ avec des Offices tourisme voisins et « Sud Vendée Tourisme » pour agir sur le plan « régional »,
- ▶ avec « Vendée Tourisme » pour agir sur le plan national,
- ▶ avec « Vendée Tourisme » et « L'Agence régionale du tourisme en Pays de la Loire » pour agir sur des marchés européens proches.

## La participation à des actions promotionnelles sur des marchés de proximité

En continuité d'actions partenariales, et réciprocatrices, engagées depuis 2015 avec les Offices de tourisme du Pays de Fontenay – Vendée et de Niort Agglomération – Marais poitevin, l'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral a participé à deux temps de promotion dans des galeries marchandes de grande surfaces commerciales, pendant lesquels, l'animation « drôle d'oiseaux » a été déployée :

- ▶ à Niort, les 9 et 10 juin (Centre commercial Leclerc)
- ▶ à Fontenay-le-Comte, les 23 et 24 juin (Centre commercial Leclerc).



Animation « Drôles d'oiseaux »



Dans galerie commerciale à Fontenay-le-Comte

## La participation à des actions promotionnelles sur le marché national

### La participation à une campagne nationale

Sous l'égide de Vendée Tourisme, l'Office de tourisme a participé à une campagne de promotion touristique départementale, sur la thématique « Vacances actives en Vendée », qui s'est étalée entre 24 avril et le 31 août 2017. Le thème de travail choisi par la SPL a été le Golf de la Presqu'île en raison de son ouverture au public en avril 2017.

Les principaux axes de la campagne départementale ont été les suivants :

- ▶ une campagne « digitale » qui s'est traduite par une présence sur les réseaux sociaux (4021 vues, soit 3,1 % du total départemental) et la construction d'une vidéo – à voir sur <http://www.vendee-tourisme.com/decouvrir/evenements/nature-et-vacances-actives-en-vendee/un-patrimoine-naturel-exceptionnel/sud-vendee-littoral>
- ▶ une campagne d'affichage dans le métro à Paris, entre le 7 et 20 juin 2017 (présence d'une affiche dans 18 couloirs du métro),
- ▶ un jeu où il était possible de gagner des lots,
- ▶ un travail de relevant des relations avec la presse.

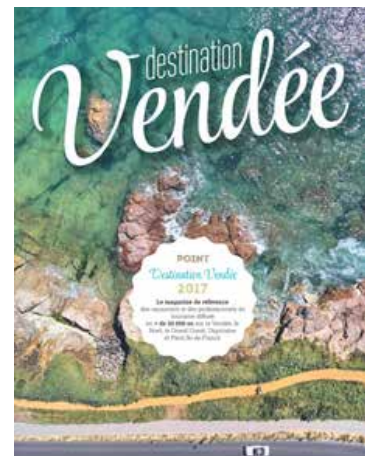


Affichage dans le métro parisien

## La lisibilité de la destination dans le magazine promotionnel départemental

Egalement sous l'égide de Vendée Tourisme, 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 (3000 magazines), en dépôt dans 200 grandes entreprises de l'Île de France (11000 magazines), distribués dans le cadre d'opérations de « street marketing » et dans des gares à Paris (12000 magazines), Tours, Limoges et Bordeaux (4000 magazines).



## La participation à des actions promotionnelles sur les marchés britannique et alémanique

### La démarche « Atlantikküste »

Rappelons qu'en 2015, les Régions Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine, les Départements de Loire-Atlantique, Vendée, Charente-Maritime, Gironde, Landes et Pyrénées-Atlantiques, avec des Fédérations départementales des hébergements (HPA et Gîtes de France) et de nombreux offices de tourisme, décidèrent de mutualiser leurs forces pour travailler à la reconquête de la clientèle allemande sur la « Côte Atlantique » ; démarche intitulée « Atlantikküste ».



À l'initiative de l'Agence départementale « Vendée Expansion », et en application de son plan marketing promotionnel, voté en octobre 2016, la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » s'est inscrite dans cette démarche collective qui a reçu le soutien d'Atout France, se traduisant par une campagne de communication centrée sur le digital et la production de contenus. Enfin, la campagne s'est accompagnée de l'édition d'un document inséré dans des quotidiens (405 000 exemplaires) et d'actions de relation presse.



## La démarche « Welcome c'est beau Ici »

En 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 » (voir également [www.tourisme.vendee-expansion.fr/actualites-et-evenements/2427-la-communaute-des-accueillants-tous-ensemble-sur-le-marche-britannique.html](http://www.tourisme.vendee-expansion.fr/actualites-et-evenements/2427-la-communaute-des-accueillants-tous-ensemble-sur-le-marche-britannique.html))



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 », d'être relayées sur les outils de communication à des fins d'accueil et de promotion du département de la Vendée :

- ▶ Site Internet dédié : [www.vendee-tourism.co.uk](http://www.vendee-tourism.co.uk)
- ▶ Brochure référençant les offres « Welcome to Vendée ».

## Les relations « presse »

### La fourniture de contenus et les accueils « presse »

En 2017, et sous l'égide de Vendée Tourisme, l'Office de tourisme intercommunal a participé à la fourniture d'informations préalables et à quelques accueils de journalistes dans les cadres suivants :

- ▶ campagne promotionnelle « France » - découverte de la Vendée en avion (avec Vendée Tourisme) en mars 2017,
- ▶ accueil de Ushuaia TV, en mars 2017,
- ▶ deux journaux de l'Est de l'Allemagne, en mai 2017,
- ▶ Elle Pays de la Loire, en juin 2017,
- ▶ accueil de cinq médias allemands (Atlantikküste), en septembre
- ▶ France 3 – Météo à la carte, en septembre 2017,
- ▶ Standard Magazine, en septembre 2017.



Accueil Ushuaia TV



Accueil presse allemande - Atlantikküste



## **Les retombées « presse » observées par l'Office de tourisme**

En 2017, l'Office de tourisme intercommunal a observé les retombées « presse » suivantes :

- ▶ 18/04 - L'Express - supplément régional (F) - retombées estimées : 2.000.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Golf de La Faute sur mer et Baie de l'Aiguillon
- ▶ 22/05 - Ushaïa TV (F) - retombées estimées : 3.300.000 vues potentielles - thème(s) : Nature en Baie de l'Aiguillon
- ▶ 22/05 - J'ose la Vendée (F) - retombées estimées : 20.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Golf de La faute sur mer ; tourisme aérien et Festival William Christie
- ▶ 05/06 - Gourmed (D) - retombées estimées : 10.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Golf de La Faute sur mer et Baie de l'Aiguillon
- ▶ 05/06 - De Zondag (B) - retombées estimées : 1.500.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Casse de la Belle Henriette et char à voile à La Faute sur mer
- ▶ 12/07 - L'Express - supplément régional (F) - retombées estimées : 2.000.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Festival William Christie, présence Richelieu à Luçon et discothèque Le Manoir à Sainte-Hermine
- ▶ 15/07 - Tageblatt (D) - retombées estimées : 75.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Jardins William Christie à Thiré, à Luçon et à Chaligny
- ▶ 23/07 - Grazia (F) - retombées estimées : 1.500.000 vues potentielles - thème(s) : Chambres d'hôtes de caractère : Le Manoir salé à L'Aiguillon et Le Château de Moreilles
- ▶ 09/08 - L'Express - supplément régional (F) - retombées estimées : 2.000.000 lecteurs potentiels - thème(s) : Le vignoble Mourat à Mareuil sur Lay
- ▶ Août-sept - Cahier du fleurissement - retombées estimées 2.500 lecteurs potentiels - thème (s) : panneaux de lecture du paysage, connectés à Open data
- ▶ 18/08 - France musique - retombées estimées : 100.000 auditeurs - thème (s) : Emmanuelle De Negri au Festival « Dans les Jardins de William Christie »
- ▶ 10/11 - France 3 Pays de la Loire - retombées estimées : 50.000 téléspectateurs - thème (s) : Les premières rencontres du tourisme en sud Vendée Littoral



# LA MISE EN MARCHÉ DES OFFRES DE LA DESTINATION



## Un 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, l'Office de tourisme est titulaire, depuis le 24 mai 2016, d'une immatriculation au registre des « opérateurs de voyages et de séjours », auprès d'Atout France, sous le N° 085 16 0004.

## Les offres commercialisées par l'Office de Tourisme au titre de billetterie

En 2017, l'Office de tourisme intercommunal a participé à la distribution des 32 offres, qui peuvent être regroupées en 5 familles :

- ▶ les offres de loisirs touristiques que constituent les parcs d'attractions, les zoos, les aquariums,
- ▶ les croisières en mer permettant d'accéder aux îles de Vendée,
- ▶ les offres touristiques locales (ou proches) que constituent les visites guidées, l'accès à des sites et à des offres de découverte du territoire,
- ▶ les concerts, spectacles et animations diverses qui se produisent sur le territoire, de destination, particulièrement en été,
- ▶ et enfin les solutions de transport qui permettent la mobilité au sein du territoire et l'accès au site du Puy du Fou.

### PARCS, ZOOS, AQUARIUMS

AQUARIUM LA ROCHELLE

AQUARIUM LE 7ème CONTINENT

INDIAN FOREST

O'GLISS PARK

PUY DU FOU - Offres standard et Grand Noël

ZOO DE MERVENT

ZOO DES SABLES

### CROISIERES

COMPAGNIE VENDEENNE

CROISIERES INTER-ILES

YEU CONTINENT

### OFFRES TOURISTIQUES LOCALES

A3PB

ANIMATIONS et VISITES - ADACT de SAINT-MICHEL-EN-L'HERM

ANIMATIONS et VISITES - A LUCON TOURISME

BALADES CALECHE - L'AIGUILLON-SUR-MER / LA FAUTE-SUR-MER

CARTES DE PÊCHE

JETONS GOLF

VISITES - LES VIVIERS D'ARCAÏ

RESERVE NATURELLE - ST DENIS

SEBASTIEN PALIER

### ANIMATIONS LOCALES (Concert, spectacle...)

CONCERT CHAPELLE - DUO CANTIGA

CONCERT CHAPELLE - CHŒUR DE SARTENE

CONCERT CHAPELLE - ENSEMBLE VOCAL

CONCERT TROMPES DE CHASSE - SMH

COURSE - LES PLAGES FAUTAISES

RANDONNEE GOURMANDE - LES COQS HARDIS

RANDONNEE GOURMANDE - VADROUILLE MICHELAISE

SEPCTACLE CHAPUZE - Parents d'élèves de TRIAIZE

### SERVICES DE TRANSPORT

BUS SOVETOURS

PARENTHESE OCEAN



## Le volume d'affaires de l'activité billetterie réalisé par les Conseillers en séjour

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 2017, un volume d'affaires de 133.167,76 € TTC. Cette activité est en baisse de -12.3 % par rapport à ce qui avait été réalisé en 2016, à périmètre égal.

### Répartition du volume d'affaires de la billetterie en 2017

● 133 167,76€



55,4%	Parcs, Zoos, Aquariums	73 801,54€
14,9%	Croisières	19 872,30€
12%	Offres locales	15 934,30€
7,7%	Animations locales	10 242,50€
10%	Transport	13 317,12€

## Le déploiement de l'Open System départemental

### L'action de l'Office de Tourisme

L'Office de tourisme du Sud Vendée Littoral participe au déploiement de la solution soutenue par Vendée Expansion (cf. CDT 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 technologie, 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 visibilité 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).



4ème de couverture du Guide des Hébergements 2017



Insertion dans le Guide Tourisme



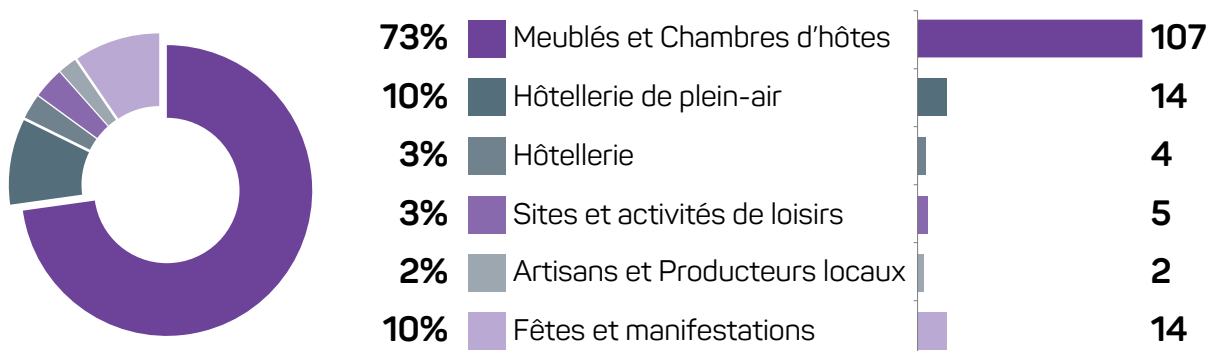
## Les acteurs ayant adoptés la solution Open System en 2017

Dix nouvelles offres, dans le domaine des loisirs et des hébergements, ont recouru à la solution « Open System » en 2017 :

- ▶ VENDÉE GYRO HÉLICOPTÈRE - Luçon
- ▶ ORIGINAL VÉLO TOUR - Maillé (*Certaines prestations sont sur notre territoire*)
- ▶ GÎTE LA PETITE FOLIE – Mareuil-sur-Lay-Dissais
- ▶ GÎTE MIMOSAS – La Faute-sur-Mer
- ▶ GÎTE LES ACACIAS – La Faute-sur-Mer
- ▶ GÎTE LA SANSONNIERE – Grues
- ▶ GÎTE LA VENDÉENNE – La Faute-sur-Mer
- ▶ GÎTE LA FAUTAISE – La Faute-sur-Mer
- ▶ CHAMBRE D'HOTES LA MAISON DE THIRÉ – Thiré
- ▶ CAMPING LA FRAIGNAYE – Saint-Denis-du-Payré

## Répartition des offres adhérentes à l'Open System

● 146 offres



Ainsi à la date du 31/12/2017, 146 offres du territoire du Sud Vendée Littoral utilisent la solution « Open System », dont une majorité relève des hébergements (73%).

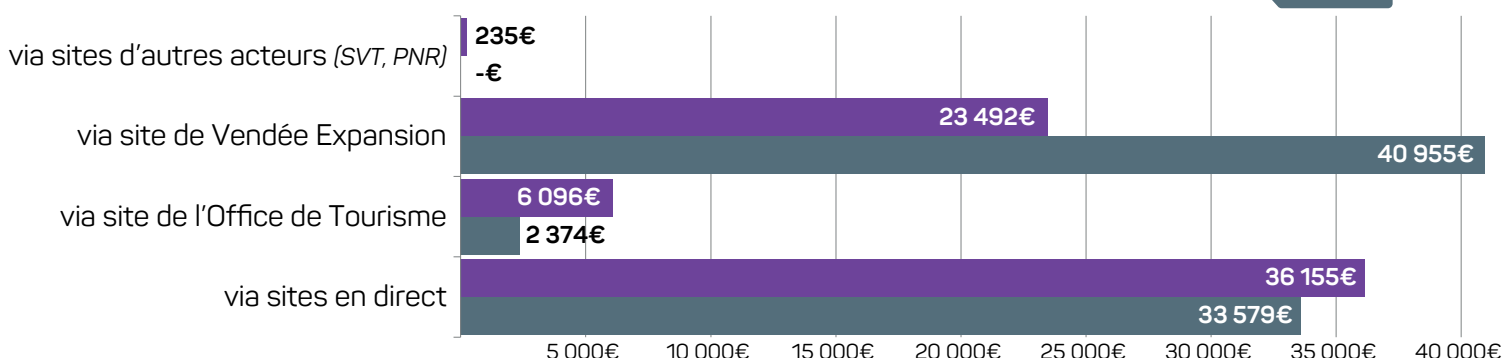
## Le volume d'affaires généré par la solution « Open System »

Au cours de l'année 2017, tous vecteurs confondus, 334 actes de réservations de réservations ont été enregistrés à partir de la solution « Open System » sur le territoire du Sud Vendée Littoral (soit -11,4% par rapport à ce qui fut mesuré en 2016).

Le volume d'affaires généré a été de 65 978€, soit une baisse de 14,2% par rapport à 2016. En revanche, les ventes à partir des sites internet des acteurs concernés et celui de Sud Vendée Littoral Tourisme sont en hausse.

## Evolution des volumes d'affaires générés par Open System

● 65 978€ en 2017  
● 76 908€ en 2016







*LE DÉVELOPPEMENT,  
L'ANIMATION ET LA QUALIFICATION  
DES SOCIOPROFESSIONNELS  
ET DE LA DESTINATION*



L'Office de tourisme du 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, déploiement de l'Open System et 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 du Sud Vendée Littoral et sur les services concernés (cf. Service tourisme du Conseil régional des Pays de la Loire, Chambres consulaires, gestionnaires de classement et labellisations).

## L'animation numérique du territoire

Sur le plan de l'animation numérique du territoire, l'OTI agit en tant que relai local des acteurs organisant des sessions de formation spécifique en particulier en articulation avec le pôle touristique « Sud Vendée Tourisme » (SVT).

Ainsi, en 2017 :

- ▶ sept ateliers ont été organisés par SVT pour notre territoire (Pensez et organisez votre site web ; Créez votre site web ; Améliorez votre visibilité sur le web ; Faites vos ventes en ligne ; Retouchez vos photos pour le web et créez des montages ; et Utilisez votre smartphone, outil indispensable de travail - 2 dates). Ainsi 40 stagiaires ont été accueillis,
- ▶ dix accompagnements personnalisés ont été assurés par Karine GIRAUDET (hébergeurs, restaurateur, site de visites, associations),
- ▶ une formation, en interne, a été construite par Karine GIRAUDET avec Sud Vendée Tourisme sur le sujet de Facebook au profit du groupe « réseaux sociaux du Sud Vendée » (5 participants).

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

Rappelons que l'OTI est un acteur qui œuvre dans le déploiement de la solution « Open System » (voir le chapitre dédié à la mise en marché et à la commercialisation des offres de la destination, en page 23).





## 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).

	Classements et Labellisation des hébergements	Marque Accueil Vélo	Label Welcome c'est beau ici
Actions de prosélytisme	2	2	
Acteurs locaux contactés	38	29	9
Rendez-vous obtenus avec acteurs	14	4	7
Opérations abouties	20	3	4

## Accompagnement vers le classement de Meublés de Tourisme

En 2017, l'Office de tourisme a engagé 2 actions prosélytisme ayant parmi de classer et labelliser 20 meublés et chambres d'hôtes.

- ▶ Mme HUISINGA (Saint-Martin-Lars-en-Sainte-Hermine)
- ▶ Mme AUGUSTE (Saint-Michel-en-L'Herm)
- ▶ M. THOMAS (Mareuil-sur-Lay)
- ▶ Mme LOIZEAU (Luçon)
- ▶ Mme KHAN (Lairoux)
- ▶ M. COLLIN (Mareuil-sur-Lay)
- ▶ M. PASQUEREAU (Château-Guibert)
- ▶ Mme MANDIN (2 meublés à Luçon et à La Faute-sur-Mer)
- ▶ Mme COLLEDGE (4 meublés à Puyravault)
- ▶ M. GUÉRIN (La Faute-sur-Mer)
- ▶ M. LAFLEUR (La Caillère-Sainte-Hilaire)
- ▶ M. COMONT (Thiré) – Chambre d'Hôtes Référence<sup>®</sup>
- ▶ M. FORTIN (La Faute-sur-Mer)
- ▶ Mme TAYLOR (Saint-Michel-en-L'Herm)
- ▶ Mme GUINAUDEAU (La Jaudonnière)
- ▶ Mme JAUZELON (La Faute-sur-Mer)



A noter également : l'Office de tourisme a accompagné les acteurs départementaux lors des visites de reclassement des campings « Le Merval » à Puyravault et « Les Iris » à Triaize.



## Obtention du label Accueil Vélo

En 2017, 2 actions de prosélytisme ont été menées et 29 établissements locaux ont été contactés au sujet du label national « Accueil vélo ». Seules 3 nouvelles offres ont conservé ou obtenu cette marque nationale :

- ▶ Camping Les Mizottes (Saint-Michel-en-L'Herm)
- ▶ Camping « Le Petit Booth » (L'Île d'Elle)
- ▶ Gîte l'Esterel (La-Faute-sur-Mer)

Au 31/12/2017, ce sont 17 offres qui bénéficient d'une labellisation « Accueil Vélo » sur le territoire de destination « Sud Vendée Littoral ».



## Le label qualificatif "Welcome, C'est Beau Ici !"

En 2017, 9 acteurs locaux ont été sollicités parce que leur offre était susceptible de répondre au label interrégional « Welcome c'est beau Ici ! », et 4 nouvelles offres ont obtenu ce label :

- ▶ Camping Le Colombier (Saint-Martin-Lars-en-Sainte-Hermine)
- ▶ Villa des Roses (Luçon)
- ▶ Meublés Bellevue (Puyravault)
- ▶ Gîte du Moulin (Saint-Michel-en-L'Herm)

Au 31/12/2017, ce sont 12 offres qui bénéficient d'une labellisation « Welcome c'est beau Ici ! » sur le territoire de destination « Sud Vendée Littoral », soit 12% de l'offre départementale labellisé.



## 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.

### Des « Rencontres du tourisme » le 10 novembre 2017

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 10 novembre 2017 à Saint-Michel-en-l'Herm, les premières « Rencontres du tourisme en Sud Vendée Littoral », dont les objectifs étaient 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,
- ▶ 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,
- ▶ améliorer la communication extérieure (promotion) et la communication interne, entre les acteurs, ainsi que la convivialité.



Ainsi et en présence de 102 personnes, 6 ateliers ont été abordés :

- ▶ l'Office de tourisme de la destination et vous ?
- ▶ les pépites de la destination,
- ▶ quelle promotion pour la destination ?
- ▶ l'accueil touristique de la destination
- ▶ demain, quel tourisme en Sud Vendée Littoral ?
- ▶ comment mieux tirer parti de notre présence sur des itinéraires au « long cours » ?



Clichés : Christine LEMAUUR-FEDELE

Lors de la manifestation, des reportages ont été réalisés :


- ▶ **France 3 Pays de la Loire** : Reportage-video du 13 novembre 2017 : [lien](#)
- ▶ **Télé Luçon Sud Vendée** : Reportage-video du 20 novembre 2017 : [lien](#)

## Une lettre d'information permanente, à destination des acteurs et des partenaires

En utilisant le format « Scoop it », une lettre d'information à destination des acteurs socioprofessionnels et des partenaires du « Sud Vendée Littoral » a été créée le 26 avril 2017. Elle a été 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.

Ainsi, depuis sa création, en 2017, il a été publié 80 articles et 2900 pages ont été vues par les personnes touchées par le média : [www.scoop.it/t/destination-sud-vendee-littoral](http://www.scoop.it/t/destination-sud-vendee-littoral)

**Une fréquentation de l'Ecomusée « Maison du Maître de digues » en hausse en 2017**



December 27, 2017 8:16 PM

En 2017, avec 3846 entrées, la fréquentation de l'écomusée de la Maison du Maître de digues est en hausse par rapport à ce qui a été mesuré en 2016 (+ 9,8 %).


De même, 2017 est la 2ème meilleure année de fréquentation mesurée depuis 2013 (- 1,0 % par rapport à 2015). Enfin, les mois de juillet et août ont été les meilleurs enregistrés depuis 2013.

En revanche, 2017 est aussi l'année de l'arrêt des animations lesquelles apportaient un complément de fréquentation important sur le site (250 à 500 personnes, en sus des entrées, selon les années).

Cette année la répartition de fréquentation a été la suivante :

- Visiteurs individuels : 76,5 % (dont 3 % d'étrangers, dont 43 % en gratuité et dont 12 % en visite guidée).
- Visiteurs groupes : 22,5 % (dont 48 % d'enfants et 100 % en visite guidée).
- Visiteurs en visite guidée : 32,6 % du total des personnes accueillies.

**Le site internet de la destination « Sud Vendée Littoral » est accessible en anglais**



December 22, 2017 13:25 PM

Notre site Internet, [www.sudvendee littoral.com](http://www.sudvendee littoral.com), est un site d'attente. Ce site est construit avec le concours actif de l'agence « Web Créatif », basée à Chantonnay.

Ce site d'attente bénéficie d'une version « anglaise », depuis le 19/12/2017, accessible via le drapeau à droite du menu principal, lequel permet de permuter de la version en français vers la version en anglais et vice versa. Ce site est articulé autour des onglets suivants :

- « Prepare your visit »
- « The 7 wonders of the Sud Vendée Littoral »
- « Tourist Office and their local experts »
- « Book online »
- « Partenaire »



## Un « espace » dédié aux professionnels de la destination

Un « espace », au sein du site Internet de la SPL [www.sudvendeelittoral.com](http://www.sudvendeelittoral.com), 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 et son organigramme,
- ▶ Rapport d'activités de l'année antérieure,
- ▶ Suivre l'activité touristique, via les réseaux sociaux animés par la SPL,
- ▶ Le partenariat avec la SPL,
- ▶ Les outils à la disposition des acteurs locaux (ex : solution Open System, classement des hébergements ...),
- ▶ L'animation numérique du territoire, via le pôle touristique « Sud Vendée Tourisme »,
- ▶ Informations sur les modalités d'accès aux ressources illustrées (images et vidéos),
- ▶ Les Rencontres du tourisme en Sud Vendée Littoral (première éditions en 2017).



## 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.

### Les acteurs locaux sont invités à mettre à jour l'information touristique qui les concerne

Afin de fiabiliser et de responsabiliser les acteurs locaux à la qualité de l'information qui sera utilisée dans les outils de communication de l'Office de tourisme concernant leurs offres, il est proposé l'usage du module « Votre Information Touristique » (VIT) : [www.sudvendeelittoral.com/fiche-vit](http://www.sudvendeelittoral.com/fiche-vit).

En 2017, cette disposition de gestion de l'information a concerné 269 socioprofessionnels (soit 440 fiches).

### Des éducteurs pour découvrir et partager la connaissance de l'offre touristique

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 tisser un lien fort entre professionnels, des éducteurs, ou des temps de rencontre et d'échange, sont organisés. Ce type de démarche sera renforcé à partir de 2018.

En 2017, ce type d'initiative n'a concerné qu'une seule offre : Original Vélo Tour, éducteur au départ de Triaize, le mardi 6 juin.



## Mobiliser les acteurs socioprofessionnels locaux vers « mieux » d'accueil touristique

L'office de tourisme participe à la propagation de marques et labels dont la finalité est plus et « mieux » d'accueil touristique. Cette démarche de prosélytisme concerne, en particulier, « Qualité Tourisme », « Welcome c'est beau Ici » et « Accueil vélo » ; ou encore porte sur les recommandations sur le plan de l'accueil de publics étrangers (ex : clients allemands – diffusion du guide pratique « Atlantikküste »).

## Contribuer à la diffusion de « bonnes pratiques » auprès des acteurs locaux

L'office de tourisme participe à la diffusion d'informations et initiatives, qui relèvent de « bonnes pratiques », dont la finalité est l'amélioration des conditions d'accès et de consommation des offres touristiques de la destination. Ce type d'initiative, qui sera renforcée à compter de 2018, a concerné en 2017 :

- ▶ l'incitation à la formation des acteurs locaux aux outils qui relèvent du e-Tourisme, soit en agissant directement sur l'action de formation (voir le chapitre dédié à l'animation numérique du territoire), soit en diffusant et en rappelant les solutions mises à leur disposition,
- ▶ la diffusion de solutions qui visent à réduire l'impact environnemental de la consommation touristique (ex : solution « Ekotri » auprès des établissements de l'hôtellerie de plein-air).



MAISON  
DU MAÎTRE  
DE DIGUES





Depuis le 1er janvier 2017, en raison de la fusion de quatre anciennes intercommunalités, la « Maison du Maître de digues » est un écomusée appartenant à la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral. Enfin ce site est désormais géré par la SPL et par Pauline LAURENT en tant que responsable de site.

L'écomusée est un équipement qui permet de comprendre l'identité du « marais desséché » au sein du Parc naturel du Marais poitevin et le travail de celui qui était le « Maître de digues » depuis le XVIIe siècle, sur ce territoire du « Petit Poitou ».

Le site de l'écomusée sert également de support à un bureau d'accueil et d'information des publics sur la Commune de Chaillé-les-marais (voir chapitre « Accueil et Information » en pages 5 à 9).

## Une nouvelle exposition en 2017

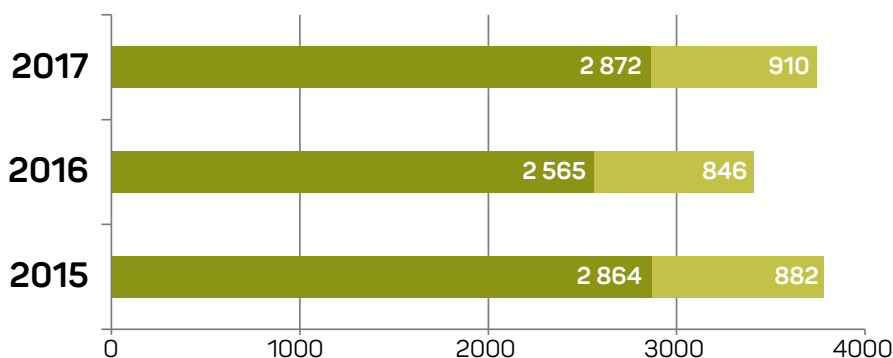
Conçue sous l'égide de l'ancienne Communauté de communes des Isles du Marais poitevin, un nouveau segment d'exposition a été ouvert, en juin 2017, sur le thème de la digue.



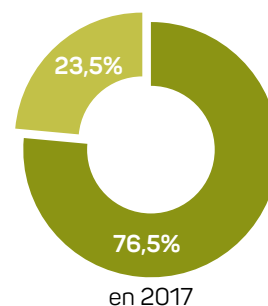
## La fréquentation de l'écomusée

Avec 3746 visiteurs de l'écomusée, la fréquentation 2017 est en hausse de + 9,8 % par rapport à 2016 et en baisse de 1 % par rapport à 2015 (laquelle année reste la meilleure fréquentation enregistrée depuis 2013). En revanche, les mois de juillet et août ont été les meilleurs enregistrés depuis 2013.

Le volume d'affaires en 2017 était de 11 264,60€.



11 264, 60€



Individuels  
Groupes



3,4% des visiteurs sont étrangers



32,6% des visiteurs choisissent la visite guidée



**!** **BON À SAVOIR :** Jusqu'en 2016, des animations se déroulaient sur le site de l'écomusée et venaient renforcer la fréquentation (498 personnes présentes en plus en 2016 et 368 en 2015).

## Des événements sur le site

Outre la participation aux Journées européennes du patrimoine, les 16 et 17 septembre 2017, le site de la Maison du Maître de digues a été le support de 2 « Fêtes du four » en juillet et août (560 personnes accueillies).

Enfin, des promenades, à dos d'âne et en calèche pour enfants (114 personnes) et en calèche pour adultes (55 personnes), se sont déroulées sur le site.

## La fréquentation des outils numériques de l'écomusée

Le site Internet [www.mmd-maraispoitevin.fr](http://www.mmd-maraispoitevin.fr) est dédié à l'écomusée. En 2017, il a connu une baisse de fréquentation significative (nombre de visites et nombre de pages vues). En revanche le taux de nouvelles visites est élevé (80,5 %).



**2 491**  
visites

	2017	2016
Nb de pages vues	6 096	7 123
Temps moyen par visite	1'55"	1'44"
Moyenne de pages vues	2,45	2,16
Taux de rebond	50,98%	54,39%
Taux de nouvelles visites	80,5%	75,9%

5 Lettres d'information ont été éditées en 2017 ; et 245 personnes sont inscrites à celle-ci (55 nouveaux inscrits en 2017).

112 articles ont été publiés sur le réseau social Facebook, contre 181 en 2016 (- 38,2 %).

Enfin, via l'Open System, 28 e-billets ont été émis contre 85 en 2016 (soit - 67,1 %).

## L'évaluation du site par ses clients

Sur le site [www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr), 9 avis sur l'écomusée « Maison du Maître de digues » ont été édités en 2017 (soit 26 avis au cumul à la date du 31/12/2017). La note globale de satisfaction de 4,0/5.



*LES RENCONTRES  
DU PATRIMOINE  
ET DE LA CRÉATION*



La 7ème édition des « Rencontres du Patrimoine et de la Création » s'est déroulée les 23 et 24 septembre 2017 sur le très beau site du Domaine de Chaligny (Commune de Sainte-Pexine – propriété de M. Alain DURANTE).

L'objectif de la manifestation est d'être une « Bourse professionnelle », de haut niveau, visant à valoriser des savoir-faire relevant de l'artisanat d'art, de la restauration du patrimoine et de l'art des jardins, à destination de publics susceptibles de les mobiliser. Par ailleurs, cette manifestation à forte connotation culturelle contribue à forger l'identité du territoire et à le fédérer en y attirant un public extérieur.

A la demande de la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral, l'évènement est désormais porté par la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme ».

Sur le plan de la communication et de la promotion, l'évènement est aidé par le Département de la Vendée : 500 affiches, 15 000 flyers et 4 000 programmes ont été réalisés et imprimés. Enfin, la manifestation a été soutenue par la Région des Pays de la Loire et sa mission dédiée à l'Artisanat d'art.



## Une thématique et un invité d'honneur pour l'édition 2017

Pour la première fois, la manifestation a été organisée autour d'une thématique et d'un invité d'honneur : il s'agissait de l'écrivain et académicien Erik Orsenna et, à l'occasion de la sortie de son livre de 2017, le thème retenu était « Les Fables de la Fontaine ».





## Plus de 100 exposants

106 exposants étaient présents pour valoriser leurs métiers, leurs réalisations et savoir-faire, répartis sur 5 pôles :

- ▶ 37 créateurs d'art
- ▶ 33 restaurateurs du patrimoine (dont 1 fondation et 4 associations)
- ▶ 14 spécialistes de l'art du jardin (dont 2 écoles et 1 association)
- ▶ 11 producteurs de produits du terroir
- ▶ 11 maisons d'édition



## Une importante mobilisation du bénévolat

En 2017, et à l'image des éditions antérieures, 13 associations ont participé à l'organisation de la manifestation et 110 bénévoles se sont investis sur les différents pôles logistiques (accueil et entrées ; restauration et boissons sur site ; parkings et sécurité). Enfin, le Festival « Dans les Jardins de William Christie » s'est associé pour offrir aux bénévoles des places pour le Festival d'été 2017.

## Près de 3500 visiteurs accueillis

L'édition 2017 de la manifestation a accueilli près de 3 500 visiteurs sur le week-end (soit 2950 entrées payantes et 512 entrées gratuites).



*LA GESTION  
ET LE MANAGEMENT  
DE LA SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE  
SUD VENDÉE LITTORAL TOURISME*



## Préalables liés à la genèse de l'Office de tourisme

En préalable, rappelons que la création d'un Office de tourisme communautaire « à compétence territoriale limitée » (\*), sous statut de société publique locale (SPL), s'est faite en 2 temps :

- ▶ au 01/01/2016, quatre Offices de tourisme, de statut associatif, de l'ancien « Pays né de la mer », ont été regroupés au sein de la SPL « Pays né de la mer Tourisme » ;
- ▶ au 01/01/2017, les 4 Offices de tourisme communautaires du Pays Mareuillais, du Pays de Sainte-Hermine, du Pays né de la mer et des Isles du Marais poitevin, ont fusionnés en utilisant le support existant de la SPL de l'ancien « Pays né de la mer ».

Cette disposition a fait l'objet d'une délibération de la Communauté de communes du Sud Vendée littoral, le 9 février 2017. Ainsi, la SPL initialement créée, le 30 novembre 2015, est désormais structurée autour de l'actionnariat suivant :

- ▶ Communauté de communes du Sud Vendée Littoral, actionnaire à hauteur de 97 %,
- ▶ Communauté de communes du Pays de Fontenay-Vendée, actionnaire à hauteur de 1 %,
- ▶ Communauté de communes de Vendée Grand Littoral (ancien Moutierrois – Talmondais), actionnaire à hauteur de 2 %.

L'année 2017 constitue donc la première année d'existence de l'Office de tourisme dans son format définitif ; ainsi, de travaux de nature « managériale » ont été poursuivis.

(\* ) un autre Office de tourisme est présent sur le territoire de la Collectivité de tutelle (Communauté de communes du Sud Vendée Littoral), la SPL « Office de tourisme de La Tranche-sur-mer ».

## Les Conseils d'administration de la SPL

- ▶ **Mardi 28 février** : prise d'acte de la composition du CA ; désignation du Président du CA et DG, choix du mode de direction générale, agrément des Communautés de communes, du Moutierrois-Talmondais et du Pays de Fontenay le Comte, en qualité d'actionnaires de la SPL ; information sur la composition à venir du Conseil d'administration, tenant compte de l'agrément prochain des nouveaux actionnaires ; cadre général en vue de constituer un « Comité technique consultatif » ; orientation budgétaire pour la nouvelle SPL ; désignation de membres de la commission « achats » de la SPL.
- ▶ **Lundi 10 avril** : résidence de la SPL, suite à la démission du Président Jean-Louis ROULEAU ; choix du mode de direction générale ; nomination de Vice-Présidences de la SPL ; prise d'acte de la composition du nouveau Conseil d'administration, tenant compte de l'agrément des deux coactionnaires, lors du CA du 28 février 2017 ; modalités de remboursement de frais des administrateurs de la SPL ; examen du projet de Convention pluriannuelle d'objectifs pour la SPL ; examen du rapport d'activités, de 2016, de l'ancienne SPL « Pays né de la mer Tourisme » ; examen des comptes 2016 de la SPL « Pays Né de la Mer Tourisme » et convocation d'une AG ; examen et vote du budget 2017 de la SPL (parties Office de tourisme, MMD et Rencontres annuelles) ; état des lieux de la constitution du Comité technique consultatif (CTC) ; dépôt d'une candidature à un appel, à projets, régional, sur le thème du patrimoine (animation et sensibilisation).
- ▶ **Mardi 4 juillet** : engagement d'une demande de classement de l'Office de tourisme ; engagement en faveur de la qualité et nomination du référent ; règlement intérieur destiné au personnel ; règlement des achats de la SPL ; discussion quant aux outils graphiques de la destination et de l'office de tourisme ; convention quant à l'accueil sur le PIT de Saint-Denis du Payré ; projet de location de véhicules pour les déplacements professionnels de la SPL ; projets de recrutements ; information relative à la stratégie numérique en cours de définition.
- ▶ **Mardi 24 octobre** : constitution définitive du « Groupe Qualité » ; conclusion de l'AMO sur la stratégie numérique de l'Office de tourisme ; ajustement des tarifs du partenariat avec l'Office de tourisme ; débat sur ouverture des bureaux et points d'information touristique ; débat au sujet du BP 2018 de la SPL ; point d'information sur le travail de valorisation du patrimoine – PAH ; point d'information sur les Rencontres du tourisme.



- ▶ **Mardi 12 décembre (sans quorum atteint)** : définition du projet d'ouverture des bureaux et points d'information touristique pour 2018 ; BP 2018 de la SPL ; actions de communication engagées pour 2018 ; validation du logo de la destination ; modification de la constitution du Comité technique consultatif.

## La Commission « achats » de la SPL

En 2017, la Commission « achats » de la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme s'est réunie 3 fois :

- ▶ mardi 21 mars : choix d'une entreprise qui réalisera, en 2017, les brochures touristiques de l'Office de tourisme (Magazine et Guide pratique),
- ▶ mercredi 13 septembre : choix d'une entreprise qui accompagnera la SPL dans sa démarche « Qualité » et pour finaliser les consultations visant à identifier les entreprises qui accompagneront la SPL dans la construction des futurs sites Internet et des futures brochures en 2018 et 2019.
- ▶ lundi 20 novembre : choix des entreprises qui réaliseront les futurs sites Internet et les brochures en 2018 et 2019.

## Une Assemblée générale ordinaire

Une assemblée générale des actionnaires s'est tenue le mardi 6 juin 2017 avec à l'ordre du jour : Présentation des comptes 2016 ; lecture du rapport de gestion ; lecture des rapports du Commissaire aux comptes ; approbation des comptes arrêtés au 31/12/2016 ; affectation du résultat ; approbation des conventions réglementées ; quitus aux administrateurs ; exécution des formalités inhérentes à la tenue de l'Assemblée générale.

## Le Conseil d'administration de la SPL

Le Conseil d'Administration de la SPL est composé de 13 membres :

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

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 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.

Le rôle de cet organisme est d'accompagner les élus du Conseil d'administration de la SPL dans la gestion de l'Office de tourisme. Ainsi 6 membres titulaires et 10 membres suppléants ont été désignés lors du CA du 10/04/2017 et siègent au sein du CA sans prendre part au vote des délibérations.

Hugues	des TOUCHES	Réserve naturelle nationale - LPO France	Nature	Titulaire
Julien	FRIMAUDEAU	Atlantic Wake Park	Animation territoriale	Titulaire
Céline	LAHORTE	Camping de La Dive	Hébergement	Titulaire
Fabien	MURAIL	Fiefs Vendéens Mareuil	Produit du terroir	Titulaire
Antoine	PRIOUZEAU	Locations saisonnières Priouzeau	Hébergement	Titulaire
Régine	RAULT	Restaurant La Rose Trémière	Restauration	Titulaire
Alain	ARDOUIN	Association Histoire Culture Patrimoine	Animation territoriale	Suppléant
Michel	ARNAUD	Fiefs Vendéens Mareuil	Produit du terroir	Suppléant
Jean-Guy	BLUTEAU	Association Animation Canton Chaillé	Animation territoriale	Suppléant
Bernard	DRAPEAU	Location Clévacances	Hébergement	Suppléant
Marie-Josée	GAUDIN	Gaudin Ostréiculteur	Produit du terroir	Suppléant
Sylvie	GUERINEAU	Association CADOT Sainte-Hermine	Animation territoriale	Suppléant
Hubert	MACQUINEAU	Fiefs Vendéens Mareuil	Produit du terroir	Suppléant
Agnès	MANDIN	La Clé des Champs - GAEC SAPEV	Hébergement	Suppléant
Renaud	RENARD	Le Château de l'Abbaye - CléVacances	Hébergement	Suppléant
Julien	SUDRAUD	LPO Vendée	Nature	Suppléant



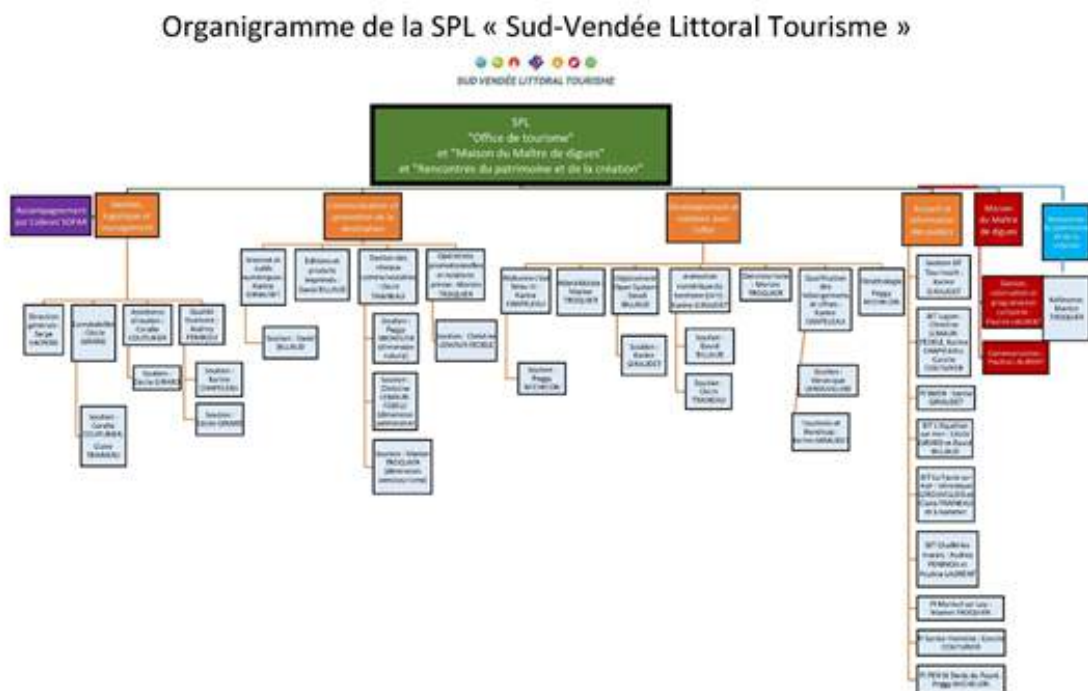
## L'équipe de l'Office de Tourisme en 2016

En 2017, l'équipe permanente de l'office de tourisme a été composée de 14 personnes permanentes de statut de droit privé et de droit public :

David	BILLAUD	Conseil en séjour et Communication	L'Aiguillon-sur-Mer	Salarié SPL
Emilie	BRIAUD	Rencontre patrimoine et création (RPC)	Rencontres annuelles	Fonctionnaire CC SVL
Karine	CHAPELEAU	Conseil en séjour et Qualification	Luçon	Salariée SPL
Coralie	COUTURIER	Conseil en séjour et Administration	Siège SPL et Luçon	Salariée SPL
Cécile	GIRARD	Conseil en séjour et Comptabilité	L'Aiguillon-sur-Mer	Salariée SPL
Karine	GIRAUDET	Conseil en séjour et Communication	Saint-Michel-en-l'Herm	Salariée SPL
Serge	LACROIX	Administration	Siège SPL	Salarié SPL
Pauline	LAURENT	Ecomusée Maison du Maître de digues	MMD et Chaillé les Marais	Fonctionnaire CC SVL
Christine	LEMAUR-FEDELE	Conseil en séjour et Communication	Luçon	Salariée SPL
Véronique	LEROUVILLOIS	Conseil en séjour et Qualification	La Faute-sur-Mer	Fonctionnaire CC SVL
Peggy	MICHELON-GABORIEAU	Conseil en séjour et Qualification	Saint-Denis-du-Payré	Fonctionnaire CC SVL
Audrey	PENINO	Conseil en séjour et Qualité Tourisme	Chaillé les Marais	Fonctionnaire CC SVL
Claire	TRAINEAU	Conseil en séjour et Communication	La Faute-sur-Mer	Salariée SPL
Marion	TROQUIER	Conseil en séjour, Communication et RPC	Mareuil-sur-Lay-Dissais	Salariée SPL

Alexander CZERSKI rejoindra, le 08/01/2018, la SPL pour renforcer l'équipe en charge de l'accueil et l'information des publics sur les BIT de La Faute-sur-Mer et L'Aiguillon-sur-Mer.

## Organigramme de la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme au 31/12/2016





## Dix saisonniers en renfort pour la saison estivale

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 à recours au recrutement de personnels saisonniers. Pour la saison estivale 2017, il a été recruté les 10 personnes suivantes :

Julie	ARMOUET	BIT Luçon
Graziella	GUIBERT	BIT L'Aiguillon-sur-Mer
Charlotte	JOLY	BIT L'Aiguillon-sur-Mer
Alexandre	LESAGE	BIT Luçon
Cindy	NAVAS	BIT La Faute-sur-Mer
Salomé	PALLARDY	BIT La Faute-sur-Mer
Léa	QUINET	PIT Sainte-Hermine
Manon	SANNÉ	PIT Saint-Michel-en-l'Herm
Emma	SCHOUTEN	PIT Mareuil-sur-Lay-Dissais
Christelle	SERVANT	BIT Chaillé-les-Marais

## Neuf stagiaires ont été accueillis en 2017

- ▶ Elodie ARRENOUX – Développement Oenotourisme (10 semaines entre avril et octobre) – BTS développement et animation des territoires ruraux – Lycée Bel Air Fontenay le Comte
- ▶ Mickaëla BAUDINET – Accueil des publics (6 semaines en mai et juin) - BTS Tourisme – Lycée Bahet Brive la Gaillarde
- ▶ Lorine CHEVALIER – Découverte du métier (1 semaine en décembre) – Pôle Emploi Fontenay le Comte
- ▶ Lilian DRAPEAU - Accueil des publics (2 semaines en juin) - BTS Tourisme – Lycée Atlantique Luçon
- ▶ Iyakan KOUAKOU - Accueil des publics (3 semaines en novembre) - BTS Tourisme – Lycée Atlantique Luçon
- ▶ Dylan NARCY - Accueil des publics (2 semaines en février et mars) - BTS Tourisme – Lycée Atlantique Luçon
- ▶ Hélène PENLOUP – Développement offre culturelle (21 semaines de février à juin – Master Métiers du patrimoine Université de Bretagne Sud
- ▶ Lucas SAGOT - Accueil des publics (6 semaines en mai et juin) - BTS Tourisme – Lycée Atlantique Luçon
- ▶ Cynthia ZANI – Découverte du métier (3 semaines en mars) – AFPA Nord Pas de calais

## La formation des équipes au service de l'exigence professionnelle

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 à ces objectifs et en prévision de la mise en œuvre de la démarche « Qualité Tourisme », l'équipe a participé à 341,5 heures d'actions qui relèvent de la formation.

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 (visite de sites, promenades et randonnées, événements ...).



## Douze réunions d'équipe en 2017

A la date du 31 décembre 2017, 12 réunions d'équipes se sont tenues, dont 1 dédiée à Qualité Tourisme (09/01 ; 16/01 ; 02/02 ; 06/03 ; 27/03 ; 24/04 ; 02/06 ; 25/09 ; 11/10 ; 07/11 ; 13/11 et 05/12).

## Le classement de l'Office de tourisme en catégorie

L'Office de tourisme a engagé un processus visant à obtenir un classement, en catégorie, selon les normes applicables depuis 2011 par le Code du tourisme. Avec le soutien technique de l'Union départementale des Offices de tourisme de la Vendée (OTV), un dossier de travail a été préparé par Madame Audrey PENINOÛ. A la date du 31/12, l'office de tourisme est en attente de disposer tous ses outils de communication traduits en 1 ou 2 langues étrangères pour déposer officiellement un classement provisoire en catégorie III ou II.

## La démarche « Qualité Tourisme »

### La mise en place de la démarche « Qualité »

En 2017, l'Office de tourisme a engagé le processus visant à obtenir la marque « Qualité Tourisme ». Dans ce cadre :

- ▶ Madame Audrey PENINOÛ, a été désignée « référente » lors du Conseil d'administration du 4 juillet 2017,
- ▶ Un « Groupe Qualité » constitué de 9 personnes a été désigné lors des Conseils d'administration du 4 juillet et du 24 octobre 2017.

Enfin, et après consultation via un appel à la concurrence (cf. commission achat du 13/09), un cabinet spécialisé (William Terry Conseil – M. Lucas GIRAUDEAU) dans les processus de qualité (ISO, Aquacert, Ecolabel et Qualité Tourisme) a été désigné pour accompagner la SPL dans l'atteinte de cet objectif.

### Le bilan établi par le « Groupe Qualité »

Le « Groupe Qualité » de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » s'est réuni pour la première fois le jeudi 30 novembre 2017. L'objet était d'examiner les premières actions menées et suivies par la SPL en matière de qualité, et cela a concerné :

- ▶ les questionnaires de satisfactions collectés dans les BIT et PIT au 31 octobre 2017,
- ▶ les observations relatives au travail de l'OTI (nature des problèmes et types de réponses apportées),
- ▶ les observations émanant des personnels temporaires recrutés par la SPL,
- ▶ les questionnements portant sur les éditions de l'Office de tourisme en 2017,
- ▶ le questionnement spécifique au sujet de l'organisation des « Rencontres du tourisme »,
- ▶ les observations portant sur la destination touristique toute entière (nature des problèmes recensés et types de réponses apportées).

Enfin, Madame PENINOÛ a rédigé un rapport relatif au travail portant sur la qualité, en 2017 (document en téléchargement sur la partie « Espace pro » du site Internet).



## Des démarches ont été accomplies pour un bon fonctionnement de l'entreprise

La Société publique locale (SPL) est elle-même une entreprise. De ce fait, avec le concours du Cabinet SOFAR, des démarches de nature administrative, fiscale, sociale et de gestion sont toujours nécessaires pour assurer la continuité et le bon fonctionnement de la SPL :

- ▶ obtention, le 23/01/2017, des numéros d'immatriculation des nouveaux établissements secondaires de la SPL auprès de l'INSEE (SIRÈNE)
- ▶ évolution de l'actionnariat de la SPL avec établissement d'un nouveau KBIS adapté le 21/06/2017 (Tribunal de commerce et des services de La Roche-sur-Yon)
- ▶ élaboration, et signature le 28/04/2017, d'une convention d'objectifs avec la nouvelle collectivité de tutelle
- ▶ affiliation de l'entreprise auprès des services fiscaux (CFE – CTE) pour les nouveaux établissements secondaires de Chaillé-les-marais, de Sainte-Hermine et de Mareuil-sur-Lay - Dissais
- ▶ affiliation de l'entreprise au registre fiscal relatif aux volumes imprimés
- ▶ affiliation des nouveaux salariés, dont les saisonniers, auprès de l'URSSAF et des organismes en charge des retraites, de la prévoyance, des services en charge de la formation, de la Médecine du travail ...
- ▶ affiliation de la SPL auprès de la fédération représentative des SPL (FNEPL)
- ▶ préparation et mise en place d'un « règlement intérieur » à l'attention des employés de la SPL

Sur le plan technique, il convient de rappeler :

- ▶ le transfert de certains contrats de services qui étaient adossés aux nouveaux établissements secondaires de la SPL (ex : téléphonie, Internet, WiFi, photocopieurs, informatique ...) et pour les services délivrés à des tiers (ex : billetteries)
- ▶ la mise en place d'un numéro d'appel unique destiné à l'accueil des publics par téléphone : tél. 02 51 56 37 37,
- ▶ l'équipement en matériels informatiques sur les BIT et PIT de l'Office de tourisme (2 imprimantes ; 2 ordinateurs de bureau ; 5 ordinateurs portables ; et au titre de la fonction « reporter de territoire » 3 téléphones portables et 2 appareils photos)



## Les grandes lignes du budget 2017

### Le Compte d'exploitation

DÉPENSES		RECETTES	
Achats de marchandises	84 645,05 €	Ventes de marchandises	120 878,28 €
Variation de stocks	199,01 €	Production vendue	25 599,74 €
Achats de marchandises premières et autres	458,81 €	Subvention d'exploitation	706 000,00 €
Achats études	9 675,60 €	Autres produits	38,17 €
Autres achats et charges externes	220 396,74 €	Produits financiers	572,20 €
Impôts, taxes et assimilés	55 043,27 €	Autres recettes	-
Charges de personnel SPL	372 980,31 €		
Salaires à rembourser à CC PNDLM	132 979,66 €		
Amortissements et provisions	5 675,12 €		
Autres charges	2 111,18 €		
Charges financières	1 069,66 €		
Charges exceptionnelles	200,00 €		
Impôts sur bénéfices	133,00 €		
<b>TOTAL</b>	<b>885 301,41 €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>855 441,19 €</b>
Résultat de l'exercice			<b>- 29 860,22 €</b>



## Le Bilan au 31/12/2017

<b>ACTIF</b>	<b>Brut</b>	<b>Net au 31/12/17</b>	<b>Net au 31/12/16</b>
Immobilisations incorporelles	12 410,75 €		
Immobilisations corporelles	19 392,67 €		11 434,01 €
Immobilisations financières	15,00 €		
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>31 818,42 €</b>		<b>11 434,01 €</b>
Stocks - Marchandises	830,59 €		1 029,60 €
Créances - clients et comptes rattachés	9 009,91 €		1 389,85 €
Fournisseurs débiteurs	55,30 €		
Créances - Impôts sur les bénéfices	15 806,00 €		9 082,00 €
Créances - Taxes sur le chiffre d'affaires	1 289,50 €		2 927,38 €
Autres créances	500,00 €		
Avances et acomptes versés sur Cde	1 938,00 €		
Valeur mobilières de placement	95 080,02 €		145 385,83 €
Disponibilités	31 001,28 €		61 869,72 €
Charges constatées d'avance	5 775,07 €		8 460,55 €
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>161 285,67 €</b>		<b>230 144,93 €</b>
Comptes de régularisation			
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>193 104,09 €</b>		<b>241 578,94 €</b>

<b>PASSIF</b>	<b>Net au 31/12/17</b>	<b>Net au 31/12/16</b>
Capital social	100 000,00 €	100 000,00 €
Réserve légale	10 000,00 €	
Autres réserves	1 952,88 €	
Résultat de l'exercice	-29 860,22 €	11 952,88 €
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>	<b>82 092,66 €</b>	<b>111 952,88 €</b>
Avances et acomptes sur Cde en cours	194,55 €	
Dettes fournisseurs	7 764,07 €	40 572,79 €
Dettes - fournisseurs factures en attente	3 613,75 €	17 720,00 €
<b>DETTES FOURNISSEURS ET CPTES RATTACHÉS</b>	<b>11 572,37 €</b>	<b>58 292,79 €</b>
Provisions pour congés payés	20 687,31 €	11 983,43 €
Dettes à organismes sociaux	51 530,22 €	29 358,46 €
Taxe sur le chiffre d'affaires	3 018,59 €	
Autres dettes fiscales et sociales	7 657,13 €	18 837,31 €
Autres dettes	2 813,00 €	
Produits constatés d'avance	7 367,70 €	11 154,07 €
Total dettes et produits en avance	93 073,95 €	71 333,27 €
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>186 738,98 €</b>	<b>241 578,94 €</b>

# Sud Vendée Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  4 fois +

## OFFICE DE TOURISME DU SUD VENDÉE LITTORAL

*SPL Sud Vendée Littoral Tourisme*

ROND-POINT LA DELPHINE  
RD 746  
F - 85580 SAINT-MICHEL-EN-L'HERM

+33 (0)2 51 56 37 37  
INFO@SUDVENDEELITTORAL.COM  
WWW.SUDVENDEELITTORAL.COM/ESPACE-PRO

*Pour tout connaître sur l'évolution et l'environnement de la destination touristique, ainsi que sur le travail de l'Office de tourisme, abonnez-vous à notre lettre d'information permanente ·  
[www.scoop.it/t/destination-sud-vendee-littoral](http://www.scoop.it/t/destination-sud-vendee-littoral)*



LE **MARAIS POITEVIN**

~ MON PARC NATUREL D'ATTRACTIONS ~

17 79 85

Partenaire



enpaysdela Loire.com  
Des idées plein les vacances