

2021

# Enquête < Construire ensemble l'accueil de demain >



QU'EST-CE QU'UN SADI ?

POURQUOI ÉTABLIR UN SADI ?

Tous les résultats de l'enquête faite  
auprès des acteurs touristiques

destination  
SUD VENDEE LITTORAL

# LE SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

## Qu'est-ce que le SADI ?

Le **Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information** est une **méthodologie** qui permet de mener une réflexion sur la stratégie d'accueil touristique d'une destination.

Cela veut dire : dans et hors de l'Office de Tourisme, chez les acteurs touristiques, chez tous ceux qui contribuent à accueillir et renseigner.

Ce diagnostic de la destination prend également en compte le **parcours client, ses attentes et ses pratiques**.

## Pourquoi établir un SADI ?

Pour **repenser l'accueil touristique** en collaboration avec les acteurs touristiques de la destination Sud Vendée Littoral car les pratiques de nos clients évoluent très vite notamment avec la digitalisation de l'information.

Cela permet de travailler d'une seule voix, d'être au fait des mêmes informations, de partager les bons plans, etc.

Cela permet de rayonner sur tout le territoire, de créer une **communauté d'accueillants** avec les acteurs touristiques volontaires, ambassadeurs de la Destination.

## L'Office de Tourisme à votre écoute

### Une enquête auprès des hébergeurs et prestataires de loisirs

La mise en place d'un SADI nécessite de sonder et analyser les pratiques actuelles au sein de l'Office de Tourisme mais aussi auprès des acteurs touristiques.

C'est pourquoi en début d'année 2021, une enquête téléphonique a été menée. Ce sont près de 180 professionnels du tourisme qui ont alors participé à l'étude. Son bilan est présenté au fil des pages suivantes.

### Des résultats motivants

- L'accueil est très saisonnier même s'il se pratique tout au long de l'année.
- Les habitants sont aussi des visiteurs, les « utilisateurs » de la Destination.
- Les professionnels font part de regrets sur le manque de proximité, de communication, de contact direct avec l'Office de Tourisme.
- Les professionnels sont prêts à jouer le jeu d'ambassadeurs de la destination.
- Les vacanciers ne viennent pas pour un nom de destination mais pour les atouts de celle-ci qui peuvent encore être mis en valeur.

**En conclusion, un riche travail de fond est à construire ensemble pour que nos vacanciers et habitants, en plus de vivre un agréable séjour, en retirent une vraie expérience humaine !**

**L'équipe de l'Office de Tourisme en profite pour remercier tous les participants à l'enquête téléphonique, vos retours précieux étaient nécessaires pour construire l'avenir !**

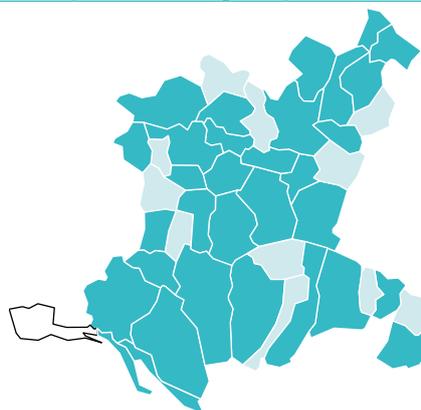


# LES QUESTIONS POSÉES AUX LOCATIONS SAISONNIÈRES ET LEURS RÉPONSES

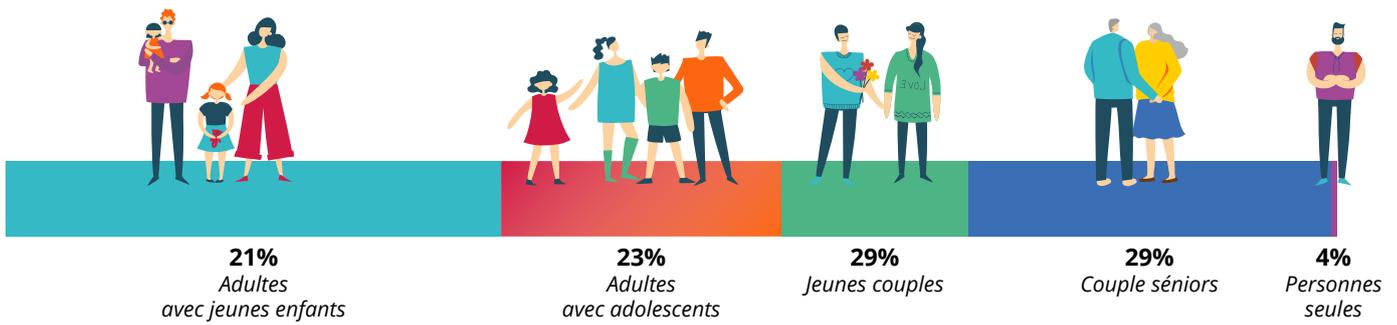
109 propriétaires de locations saisonnières ont répondu aux questions de l'équipe de l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral.

## Q1 : Localisation des hébergements répondants

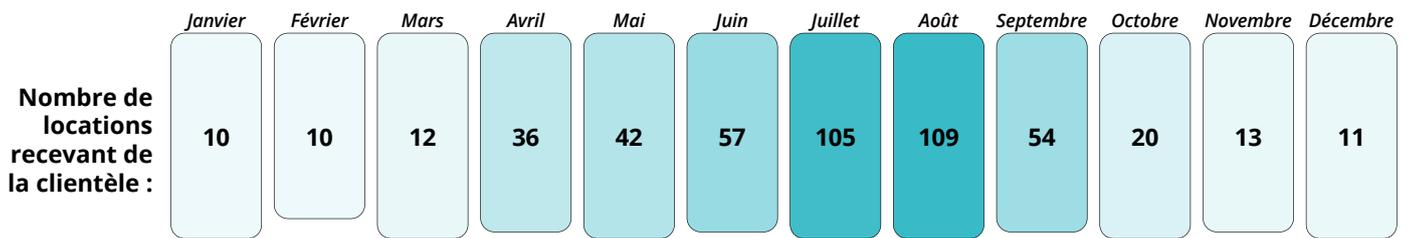
	Commune	Nombre d'hébergeurs		Commune	Nombre d'hébergeurs
1	L'AIGUILLON-SUR-MER	21	17	L'ÎLE-D'ELLE	2
2	LA FAUTE-SUR-MER	20	18	CHAMPAGNÉ-LES-MARAIS	2
3	ST-MICHEL-EN-L'HERM	11	19	THIRÉ	1
4	CHAILLÉ-LES-MARAIS	5	20	ST-MARTIN-LARS-EN-STE-HERM.	1
5	STE-GEMME-LA-PLAINE	4	21	STE-RADEGONDE-DES-NOYERS	1
6	LUÇON	4	22	ST-JUIRE-CHAMPGILLON	1
7	CHÂTEAU-GUIBERT	4	23	ST-JEAN-DE-BEUGNÉ	1
8	NALLIERS	3	24	ST-AUBIN-LA-PLAINE	1
9	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS	3	25	ROSNAY	1
10	LA JAUDONNIERE	3	26	PEAULT	1
11	GRUES	3	27	MOUTIERS-SUR-LE-LAY	1
12	TRIAIZE	2	28	LES MAGNILS-REIGNERS	1
13	STE-HERMINE	2	29	LA RÉORTHE	1
14	ST-DENIS-DU-PAYRÉ	2	30	LA CAILLÈRE-ST-HILAIRE	1
15	LAIROUX	2	31	CORPE	1
16	LA TAILLÉE	2	32	BESSAY	1



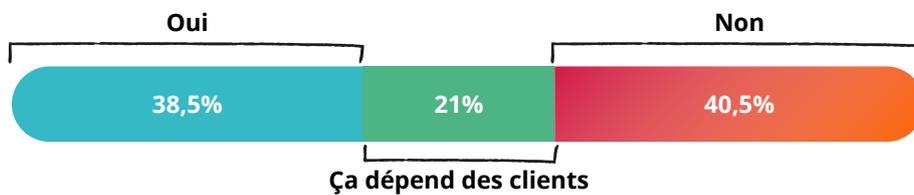
### Q2 : Quel type de clientèle recevez-vous le plus ?



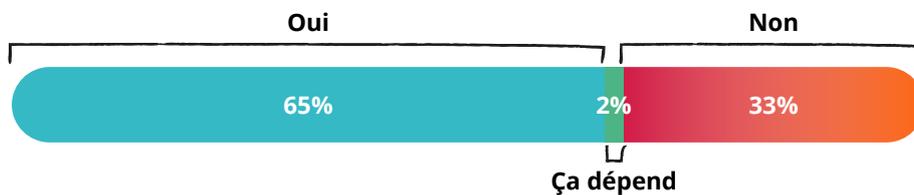
### Q3 : Sur quelle période recevez-vous le plus vos clientèles ?



### Q4 : Selon vous, vos clientèles connaissent-elles la Destination Sud Vendée Littoral avant leur séjour ?



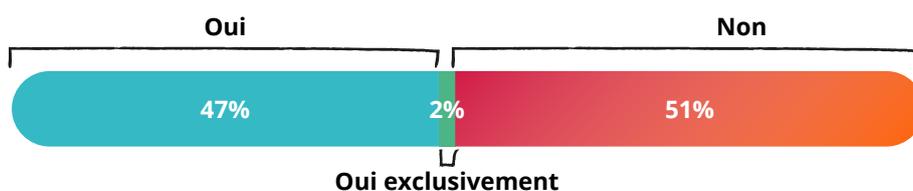
### Q5 : A leur arrivée, vos clients vous sollicitent-ils pour connaître les bons plans du coin (balades, restos, animations etc..) ?



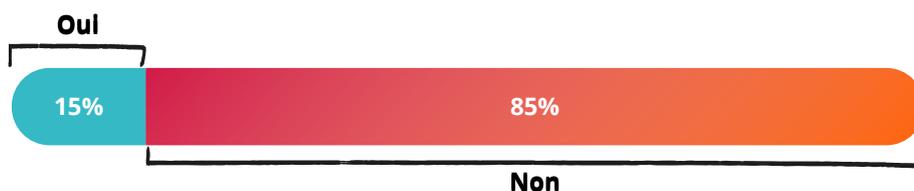
## Q6 : Quels sont les 3 services/conseils/informations qu'ils vous réclament le plus ?

- 1 Loisirs, activités, visites (44 citations)
- 2 Restaurants (26 citations)
- 3 Plages (23 citations)
- 4 Commerces locaux, marchés (23 citations)
- 5 Balades pédestres et cyclables (20 citations)
- 6 Puy du Fou, Marais poitevin (15 citations)
- 7 Courses de la semaine (8 citations)
- 8 Slow tourism (jardins, pêche, ne rien faire) (8 citations)
- 9 Les clients connaissent déjà la destination (9 citations)
- 10 Grandes villes et îles proches (7 citations)

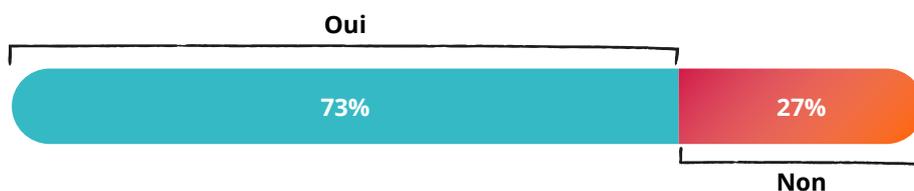
## Q7 : Recevez-vous des clientèles étrangères ?



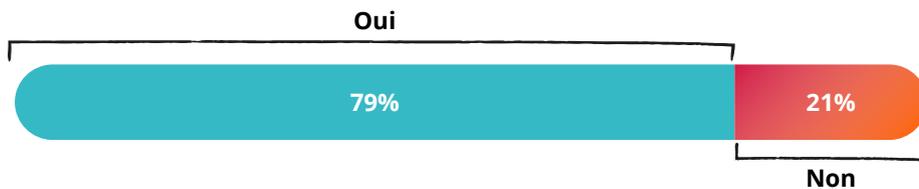
## Q8 : Lors de la confirmation de réservation suggérez-vous à vos clients de s'adresser à l'Office de Tourisme pour préparer leur séjour ?



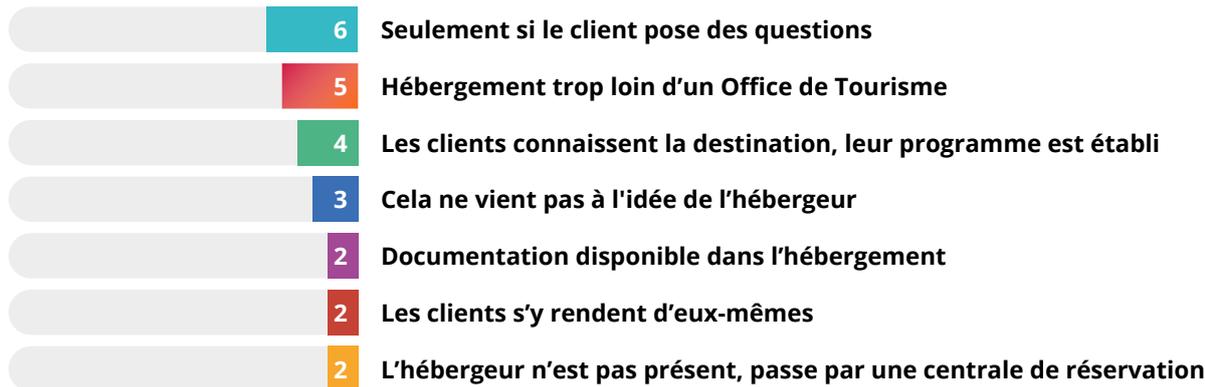
## Q8-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », seriez-vous prêt à le faire ?



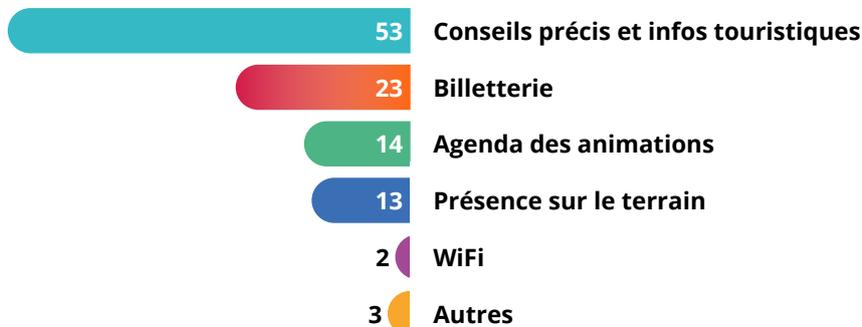
**Q9 : Lors de leur séjour, proposez-vous à vos clients de se rendre à l'Office de Tourisme ?**



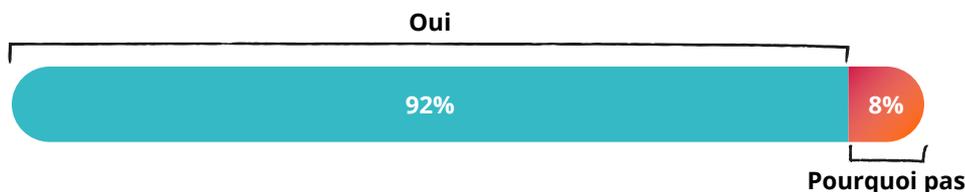
**Q9-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », Pourquoi ?**



**Q10 : Connaissez-vous les attentes de vos clients envers l'Office de Tourisme et quelles sont-elles ?**



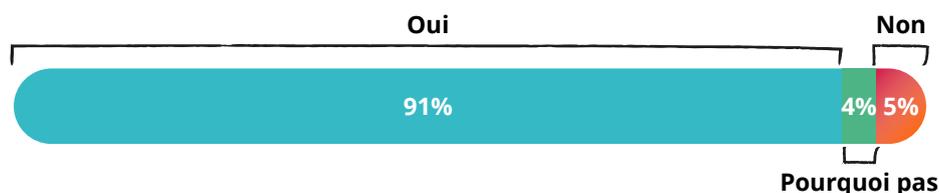
**Q11 : Proposez-vous déjà de la documentation de l'Office de Tourisme ?**



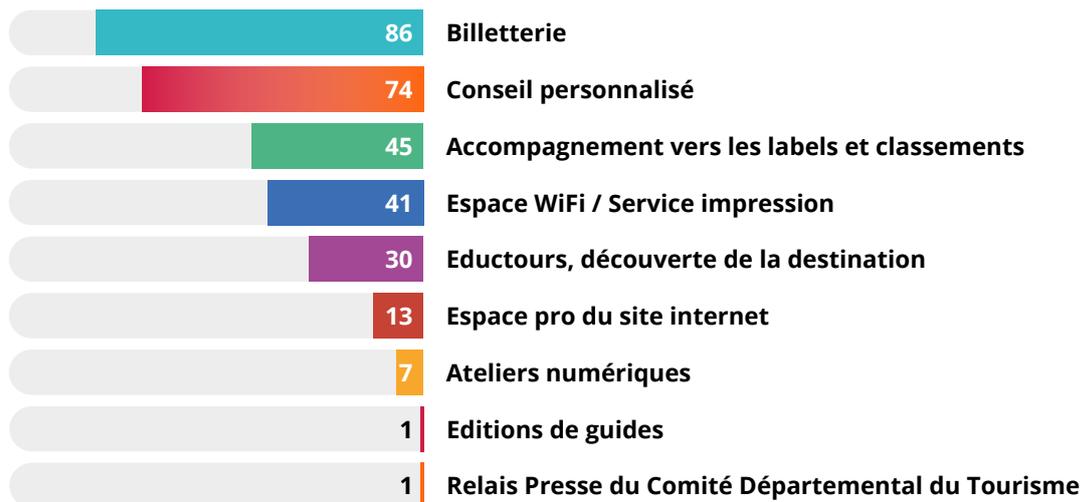
**Q13 : Proposez-vous un accès WiFi à vos clients ?**



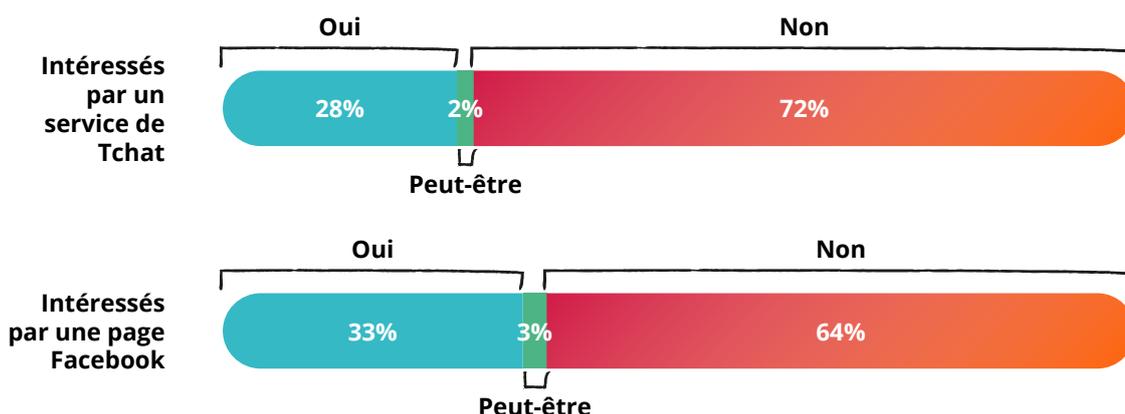
**Q14 : Seriez-vous prêt à être le relais de l'Office de Tourisme, à diffuser des infos de l'Office de Tourisme et être Ambassadeur de la Destination ?**



**Q15 : Connaissez-vous les services de l'Office de Tourisme ?**



**Q16 : Seriez-vous intéressé par « du conseil en ligne » entre vous et nous pour répondre aux demandes de vos clients dont vous n'auriez pas la réponse (en mode tchat avec des outils comme Messenger/What'sApp ou autre application professionnelle) ?**



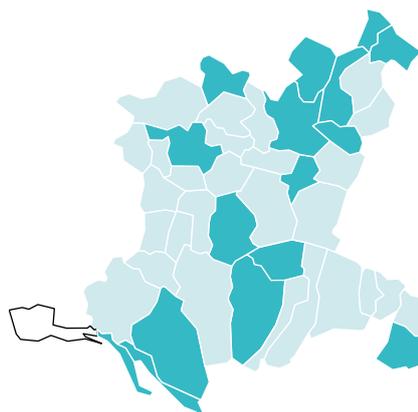


# LES QUESTIONS POSÉES AUX CHAMBRES D'HÔTES ET LEURS RÉPONSES

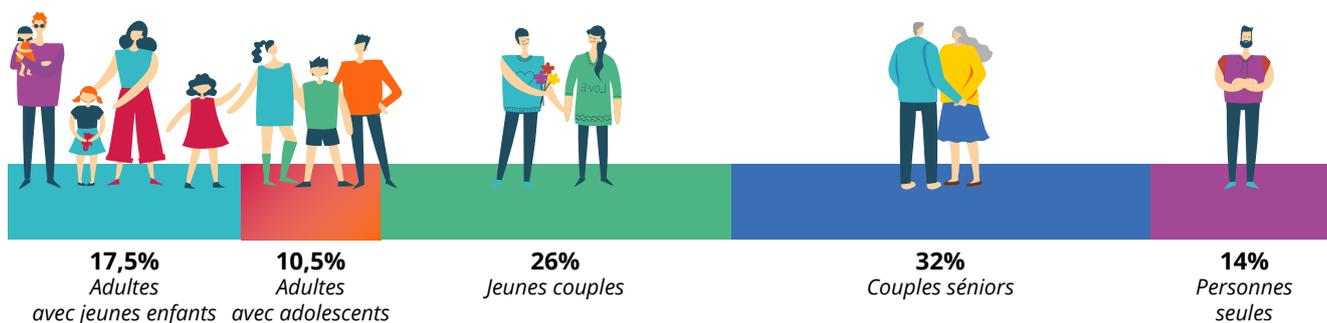
21 propriétaires de chambres d'hôtes ont répondu aux questions de l'équipe de l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral.

## Q1 : Localisation des hébergements répondants

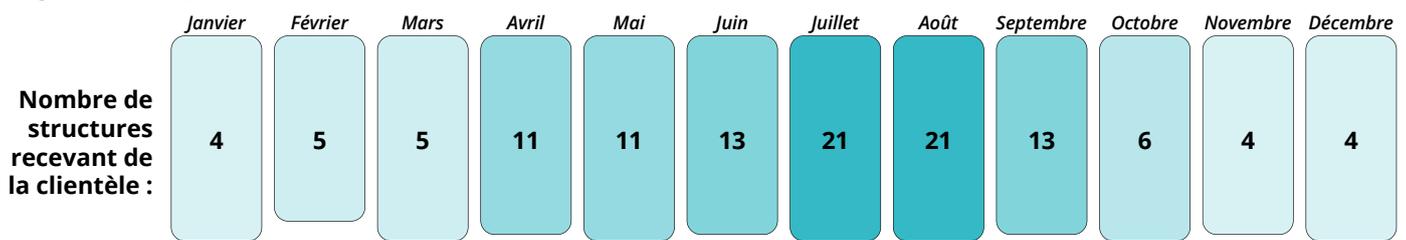
	Commune	Nombre d'hébergeurs
1	LUÇON	3
2	MOREILLES	2
3	LA JAUDONNIERE	2
4	L'AIGUILLON-SUR-MER	1
5	LA CAILLÈRE-SAINT-HILAIRE	1
6	CHAMPAGNÉ-LES-MARAIS	1
7	LA FAUTE-SUR-MER	1
8	L'ILE-D'ELLE	1
9	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS	1
10	LES PINEAUX	1
11	LA RÉORTHE	1
12	ST-AUBIN-LA-PLAINE	1
13	STE-HERMINE	1
14	ST-MICHEL-EN-L'HERM	2
15	ST-JUIRE-CHAMPGILLON	1
16	THIRÉ	1



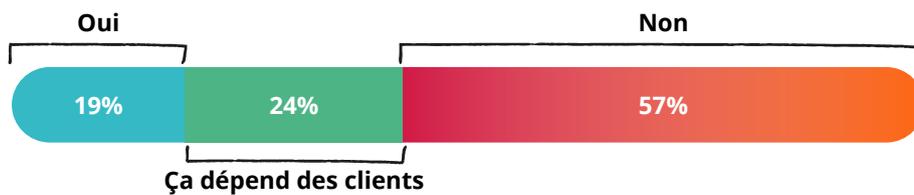
## Q2 : Quel type de clientèle recevez-vous le plus ?



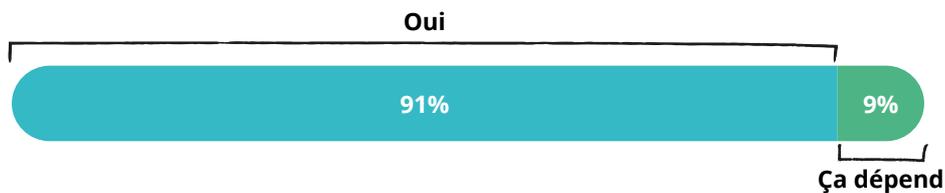
### Q3 : Sur quelle période recevez-vous le plus vos clientèles ?



### Q4 : Selon vous, vos clientèles connaissent-elles la Destination Sud Vendée Littoral avant leur séjour ?



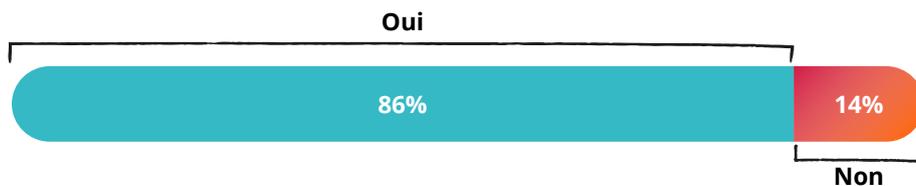
### Q5 : A leur arrivée, vos clients vous sollicitent-ils pour connaître les bons plans du coin (balades, restos, animations etc..) ?



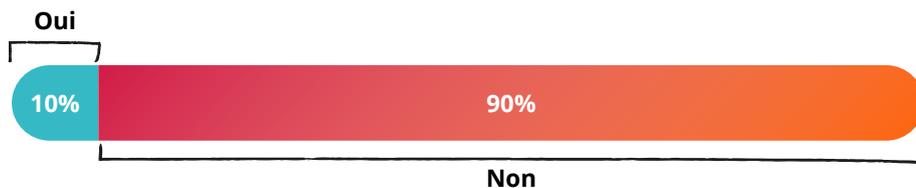
### Q6 : Quels sont les 3 services/conseils/informations qu'ils vous réclament le plus ?

- 1 Restaurants Loisirs, activités, visites (13 citations)
- 2 Loisirs, activités, visites (11 citations)
- 3 Marais poitevin (5 citations)
- 4 Balades pédestres et cyclables (4 citations)
- 5 Plages (2 citations)
- 6 Commerces et producteurs locaux, marchés (2 citations)
- 7 Puy du Fou (1 citation)
- 8 Grandes villes et îles proches (1 citation)

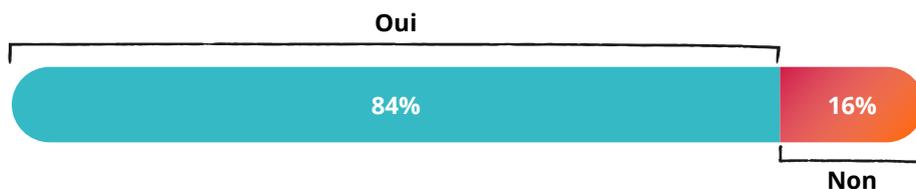
**Q7 : Recevez-vous des clientèles étrangères ?**



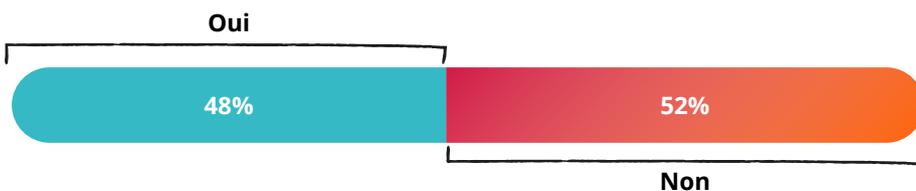
**Q8 : Lors de la confirmation de réservation suggérez-vous à vos clients de s'adresser à l'Office de Tourisme pour préparer leur séjour ?**



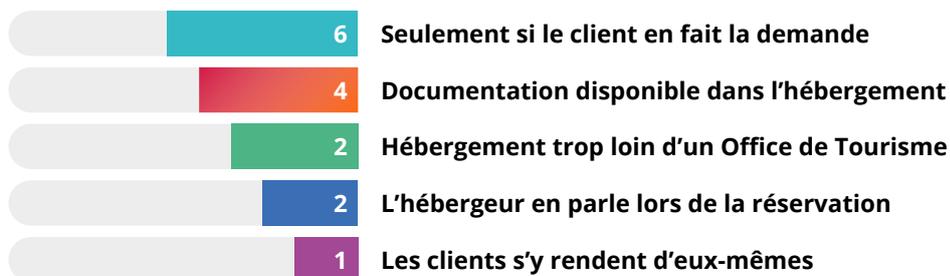
**Q8-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », seriez-vous prêt à le faire ?**



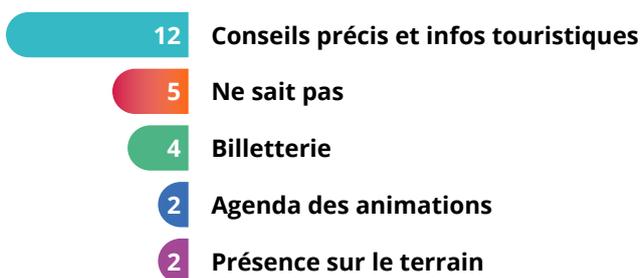
**Q9 : Lors de leur séjour, proposez-vous à vos clients de se rendre à l'Office de Tourisme ?**



**Q9-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », Pourquoi ?**



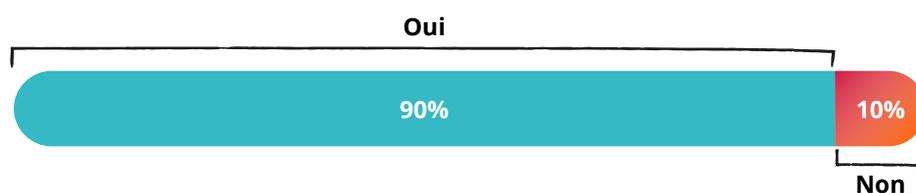
## Q10 : Connaissez-vous les attentes de vos clients envers l'Office de Tourisme et quelles sont-elles ?



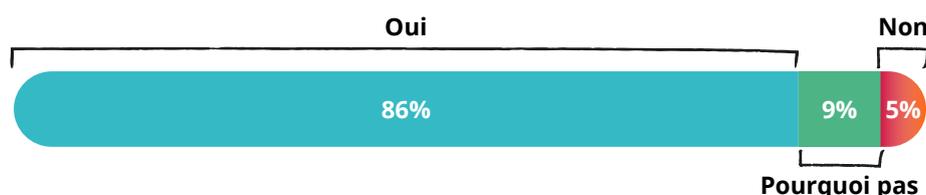
## Q11 : Proposez-vous déjà de la documentation de l'Office de Tourisme ?



## Q13 : Proposez-vous un accès WiFi à vos clients ?



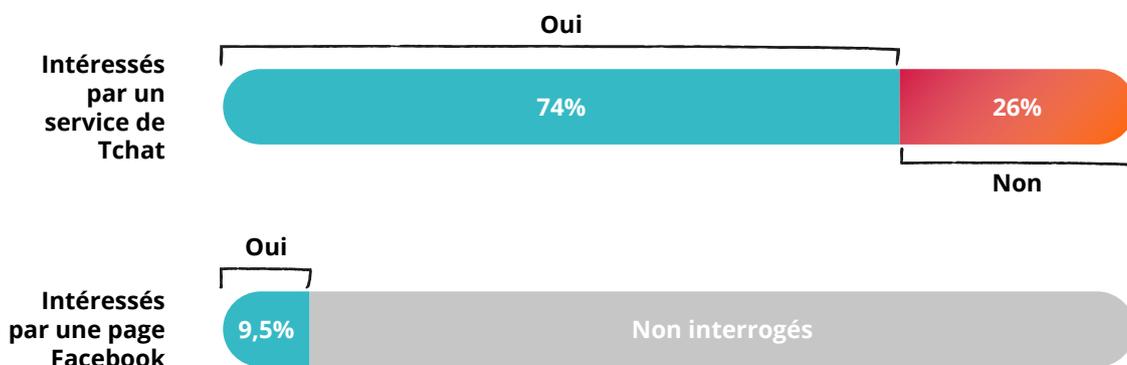
## Q14 : Seriez-vous prêt à être le relais de l'Office de Tourisme, à diffuser des infos de l'Office de Tourisme et être Ambassadeur de la Destination ?



## Q15 : Connaissez-vous les services de l'Office de Tourisme ?



**Q16 : Seriez-vous intéressé par « du conseil en ligne » entre vous et nous pour répondre aux demandes de vos clients dont vous n'auriez pas la réponse** (en mode tchat avec des outils comme Messenger/What'sApp ou autre application professionnelle) ?



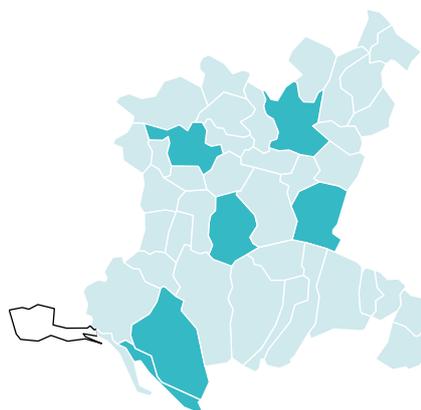


# LES QUESTIONS POSÉES AUX HÔTELS ET LEURS RÉPONSES

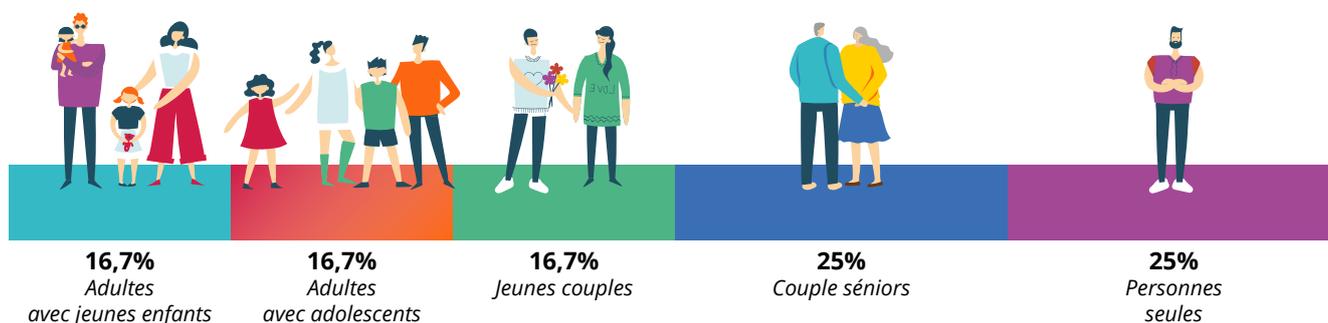
7 propriétaires d'hôtels ont répondu aux questions de l'équipe de l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral.

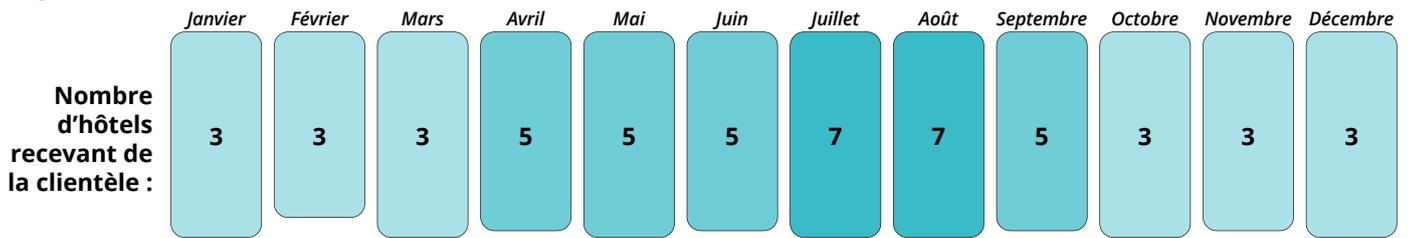
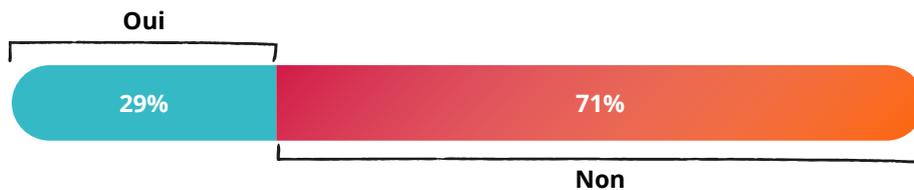
## Q1 : Localisation des hébergements répondants

	Commune	Nombre d'hébergeurs
1	LUÇON	2
2	SAINT-MICHEL-EN-L'HERM	1
3	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS	1
4	L'AIGUILLON-SUR-MER	1
5	NALLIERS	1
6	STE-HERMINE	1



## Q2 : Quel type de clientèle recevez-vous le plus ?



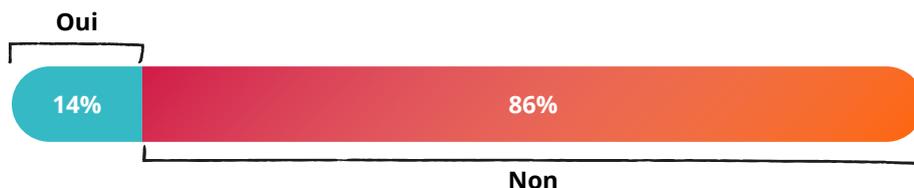
**Q3 : Sur quelle période recevez-vous le plus vos clientèles ?****Q4 : Selon vous, vos clientèles connaissent-elles la Destination Sud Vendée Littoral avant leur séjour ?****Q5 : A leur arrivée, vos clients vous sollicitent-ils pour connaître les bons plans du coin (balades, restos, animations etc..) ?****Q6 : Quels sont les 3 services/conseils/informations qu'ils vous réclament le plus ?**

- 1 Commerces locaux, marchés (3 citations)
- 2 Loisirs, activités, visites (3 citations)
- 3 Plages (2 citations)
- 4 Plan de ville (2 citations)
- 5 Animations (2 citations)
- 6 Puy du Fou (2 citations)
- 7 Marais poitevin (1 citation)
- 8 Grandes villes et îles proches (1 citation)

### Q7 : Recevez-vous des clientèles étrangères ?



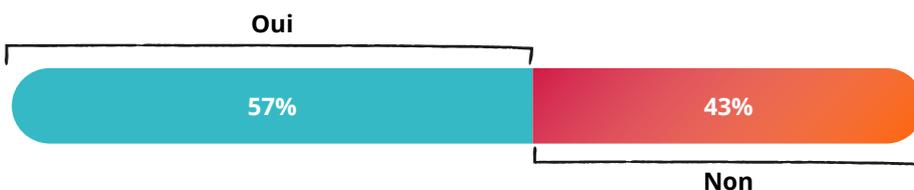
### Q8 : Lors de la confirmation de réservation suggérez-vous à vos clients de s'adresser à l'Office de Tourisme pour préparer leur séjour ?



### Q8-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », seriez-vous prêt à le faire ?



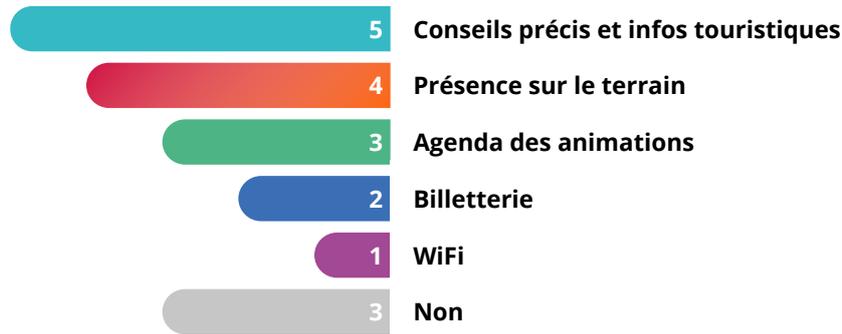
### Q9 : Lors de leur séjour, proposez-vous à vos clients de se rendre à l'Office de Tourisme ?



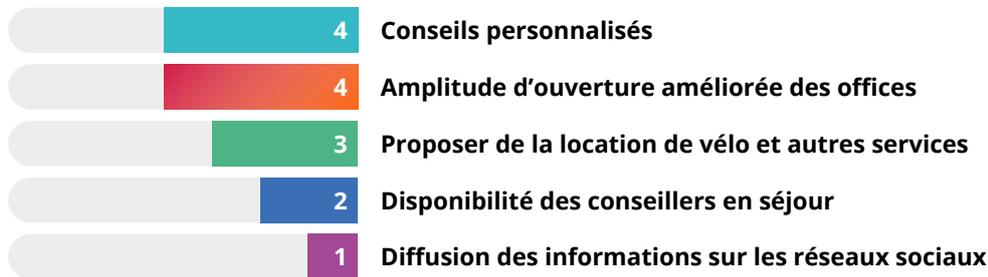
### Q9-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », Pourquoi ?

- 1 L'hébergeur ne connaît pas les services et horaires de l'Office de Tourisme
- 1 L'hébergeur ne reçoit que des clients pour une nuit
- 1 Les clients questionnent l'hébergeur le soir lors du dîner

**Q10 : Connaissez-vous les attentes de vos clients envers l'Office de Tourisme et quelles sont-elles ?**



**Q11 : Et vous, qu'attendez-vous de l'Office de Tourisme ?**



**Q12 : Proposez-vous déjà de la documentation de l'Office de Tourisme ?**



**Q13 : Proposez-vous un accès WiFi à vos clients ?**



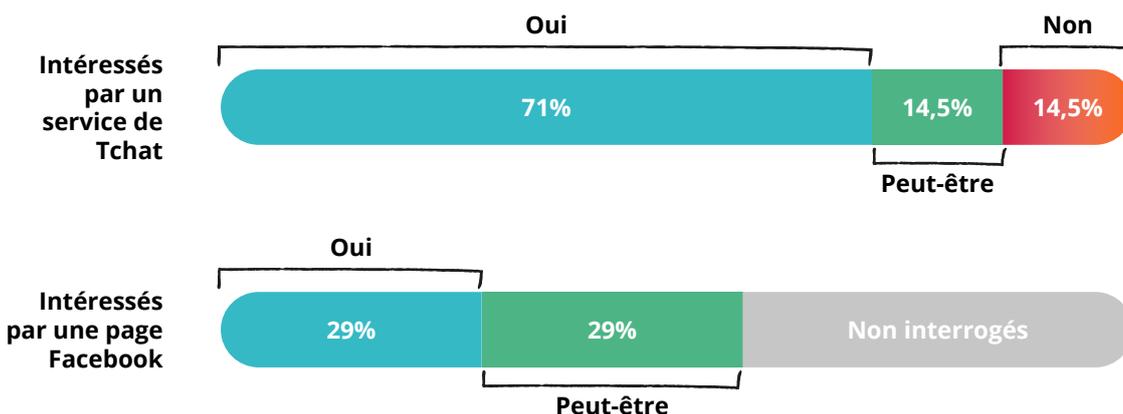
**Q14 : Seriez-vous prêt à être le relais de l'Office de Tourisme, à diffuser des infos de l'Office de Tourisme et être Ambassadeur de la Destination ?**



## Q15 : Connaissez-vous les services de l'Office de Tourisme ?



## Q16 : Seriez-vous intéressé par « du conseil en ligne » entre vous et nous pour répondre aux demandes de vos clients dont vous n'auriez pas la réponse (en mode tchat avec des outils comme Messenger/What'sApp ou autre application professionnelle) ?



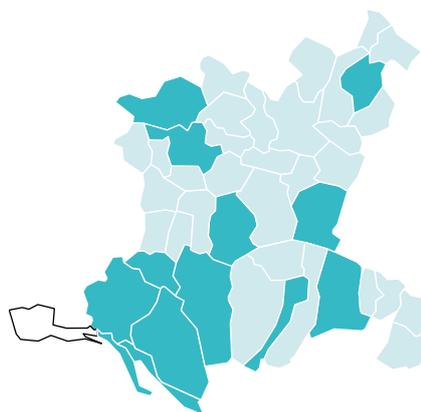


# LES QUESTIONS POSÉES AUX CAMPINGS ET LEURS RÉPONSES

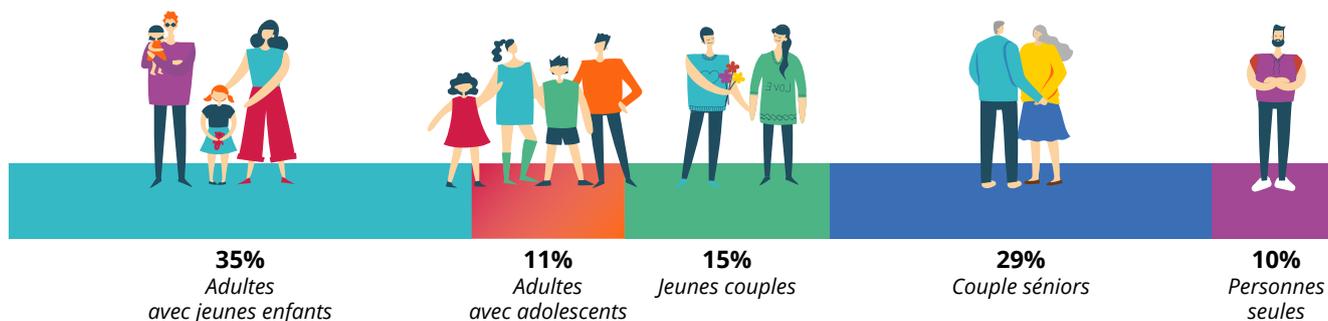
19 responsables de campings et de structures d'hôtellerie de plein-air ont répondu aux questions de l'équipe de l'Office de Tourisme Sud Vendée Littoral.

## Q1 : Localisation des hébergements répondants

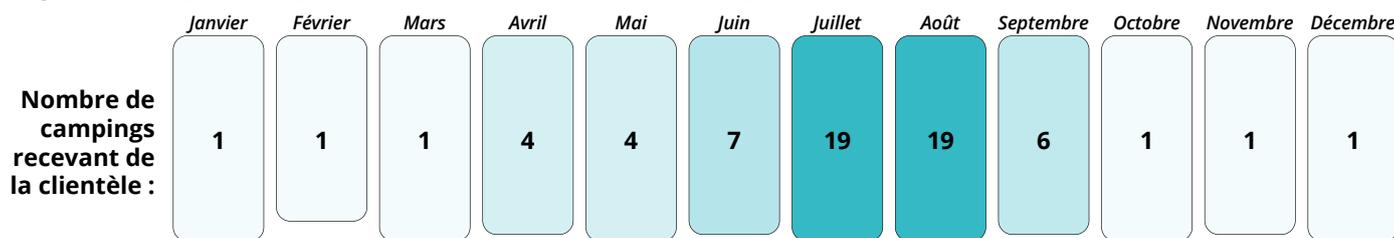
	Commune	Nombre d'hébergeurs
1	LA FAUTE-SUR-MER	5
2	L'AIGUILLON-SUR-MER	3
3	ST-MICHEL-EN-L'HERM	2
4	ST-MARTIN-LARS-EN-STE-HERMINE	1
5	CHAILLÉ-LES-MARAIS	1
6	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS DISSAIS	1
7	L'ILE-D'ELLE	1
8	LUÇON	1
9	ST-DENIS-DU-PAYRE	1
10	GRUES	1
11	PUYRAVAULT	1
12	CHÂTEAU-GUIBERT	1



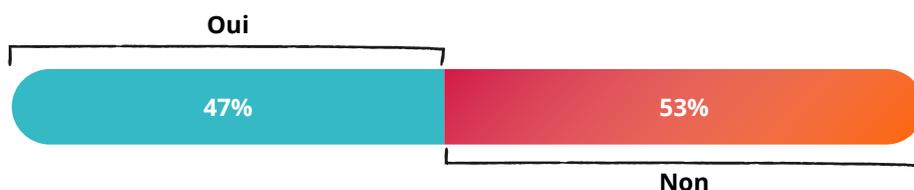
## Q2 : Quel type de clientèle recevez-vous le plus ?



### Q3 : Sur quelle période recevez-vous le plus vos clientèles ?



### Q4 : Selon vous, vos clientèles connaissent-elles la Destination Sud Vendée Littoral avant leur séjour ?



### Q5 : A leur arrivée, vos clients vous sollicitent-ils pour connaître les bons plans du coin (balades, restos, animations etc..) ?



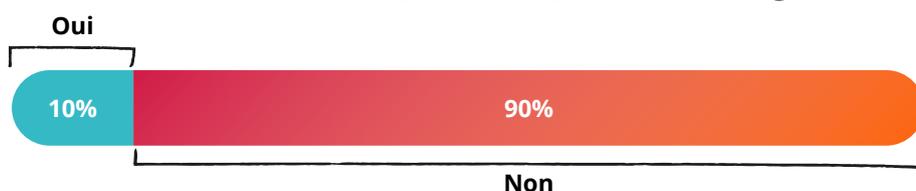
### Q6 : Quels sont les 3 services/conseils/informations qu'ils vous réclament le plus ?

- 1 Loisirs, activités, visites (16 citations)
- 2 Commerces locaux, marchés (10 citations)
- 3 Plages et marées (9 citations)
- 4 Balades pédestres et cyclables (8 citations)
- 5 Restaurants (5 citations)
- 6 Marais poitevin (4 citations)
- 7 Transports et déplacements (2 citation)
- 8 Agenda des animations (1 citation)

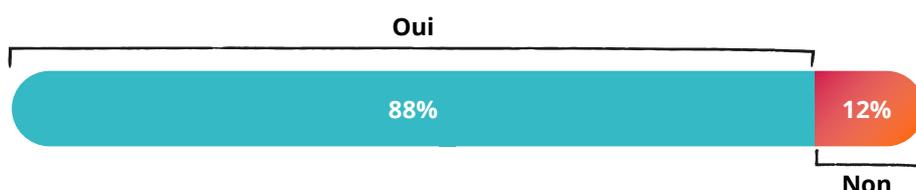
**Q7 : Recevez-vous des clientèles étrangères ?**



**Q8 : Lors de la confirmation de réservation suggérez-vous à vos clients de s'adresser à l'Office de Tourisme pour préparer leur séjour ?**



**Q8-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », seriez-vous prêt à le faire ?**



**Q9 : Lors de leur séjour, proposez-vous à vos clients de se rendre à l'Office de Tourisme ?**



**Q9-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », Pourquoi ?**

- 3 L'hébergeur donne un kit d'accueil
- 2 L'hébergeur met à disposition toutes les informations utiles sur place
- 1 L'hébergeur dirige vers l'Office de Tourisme seulement s'il ne sait répondre

## Q10 : Connaissez-vous les attentes de vos clients envers l'Office de Tourisme et quelles sont-elles ?



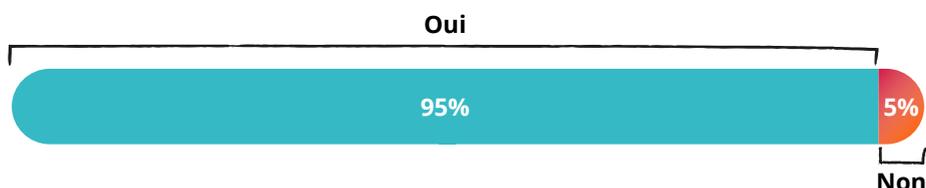
## Q11 : Et vous, qu'attendez-vous de l'Office de Tourisme ?



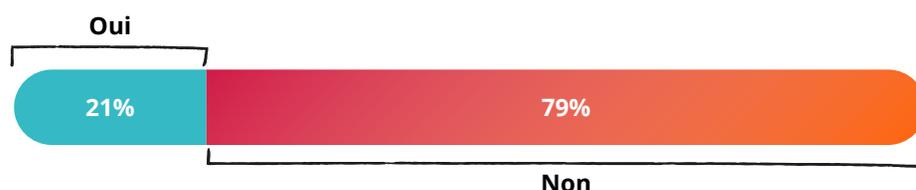
## Q12 : Proposez-vous déjà de la documentation de l'Office de Tourisme ?



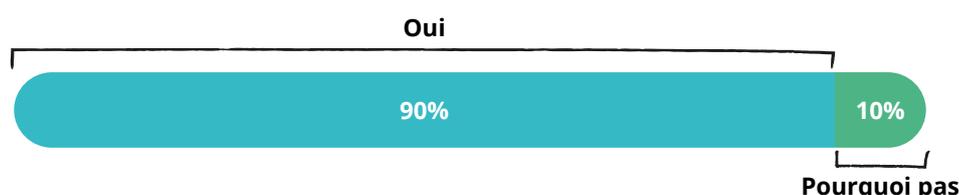
## Q13 : Proposez-vous un accès WiFi à vos clients ?



**Q14 : Disposez-vous d'un écran de diffusion dans votre espace accueil ?**



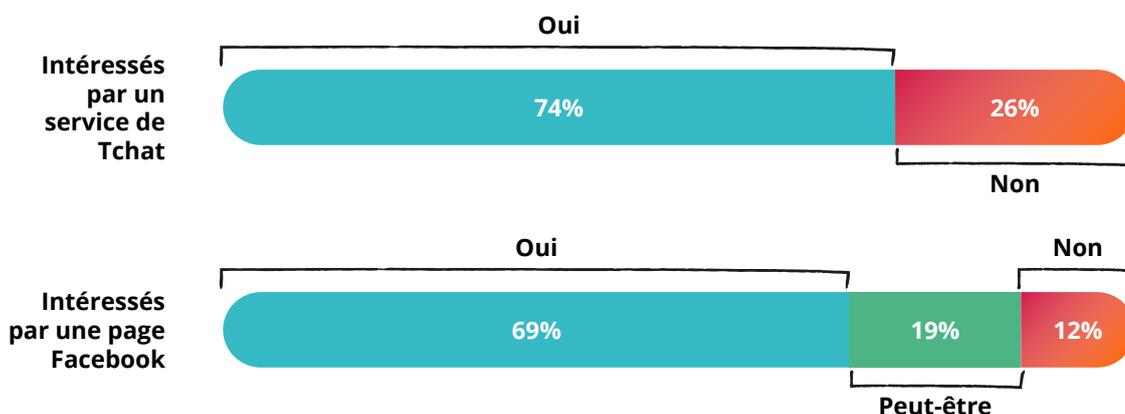
**Q15 : Seriez-vous prêt à être le relais de l'Office de Tourisme, à diffuser des infos de l'Office de Tourisme et être Ambassadeur de la Destination ?**



**Q16 : Connaissez-vous les services de l'Office de Tourisme ?**



**Q17 : Seriez-vous intéressé par « du conseil en ligne » entre vous et nous pour répondre aux demandes de vos clients dont vous n'auriez pas la réponse (en mode tchat avec des outils comme Messenger/What'sApp ou autre application professionnelle) ?**



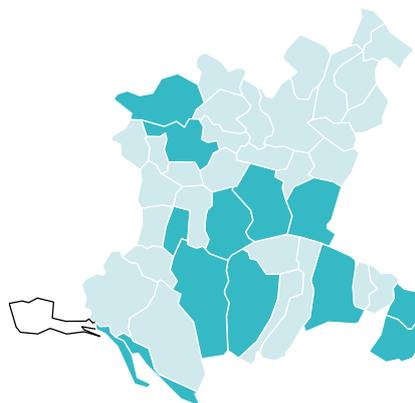


# LES QUESTIONS POSÉES AUX SITES DE LOISIRS ET LEURS RÉPONSES

25 sites de loisirs ont répondu aux questions de l'équipe de l'Office de Tourisme.

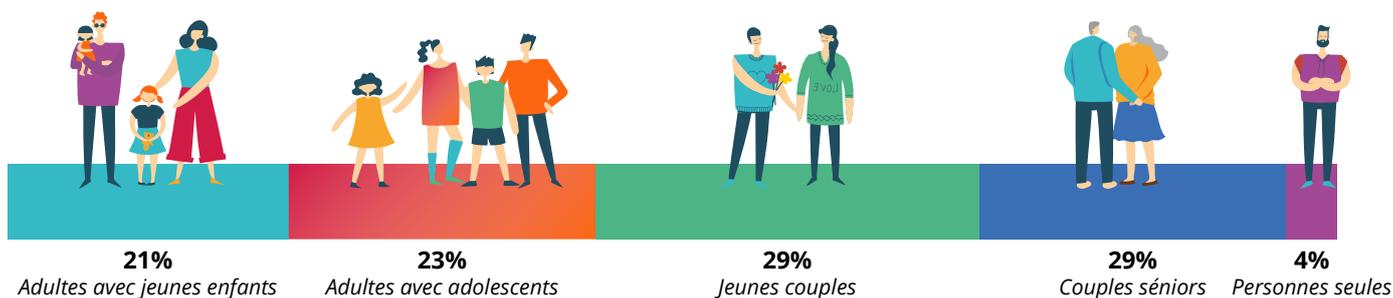
## Q1 : Localisation des sites de loisirs répondants

Commune		Nombre de prestataires	Commune		Nombre de prestataires
1	LA FAUTE-SUR-MER	10	8	CHAILLÉ-LES-MARAIS	1
2	L'AIGUILLON-SUR-MER	2	9	CHÂTEAU-GUIBERT	1
3	MAREUIL-SUR-LAY-DISSAIS	2	10	CHAMPAGNÉ-LES-MARAIS	1
4	LE GUÉ-DE-VELLUIRE	1	11	MAILLÉ*	1
5	NALLIERS	1	12	STE-GEMME-LA-PLAINE	1
6	LUÇON	1	13	ST-DENIS-DU-PAYRÉ	1
7	TRIAIZE	1	14	L'ÎLE-D'ELLE	1

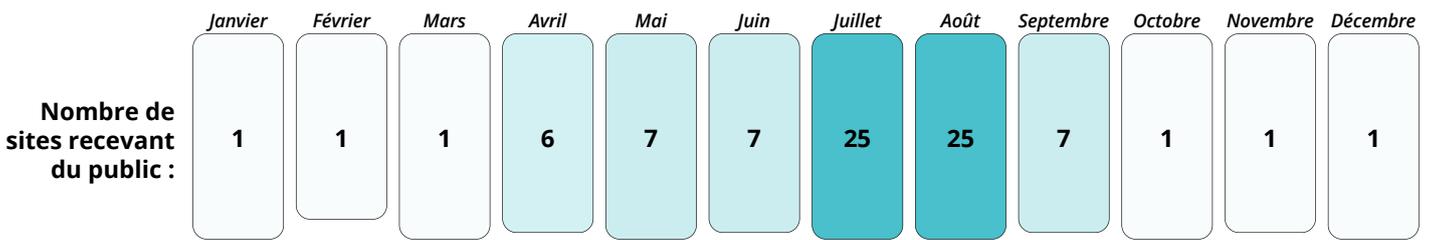


\*Siège social d'un prestataire proposant des animations sur différentes communes de la Destination

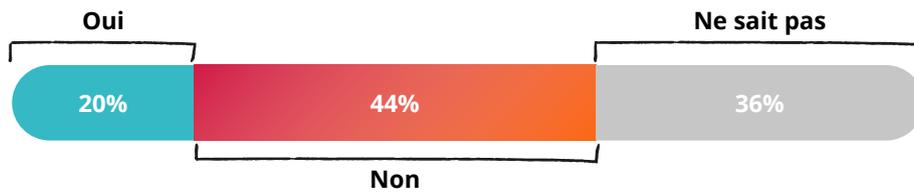
## Q2 : Quel type de clientèle recevez-vous le plus ?



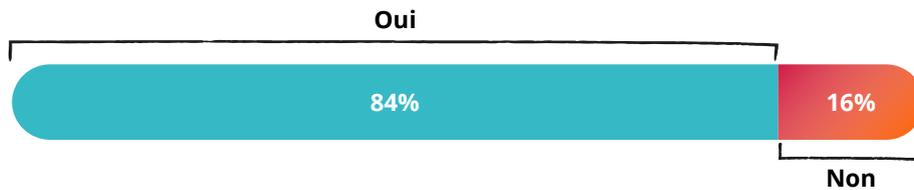
### Q3 : Sur quelle période recevez-vous le plus vos clientèles ?



### Q4 : Selon vous, vos clientèles connaissent-elles la Destination Sud Vendée Littoral avant leur séjour ?



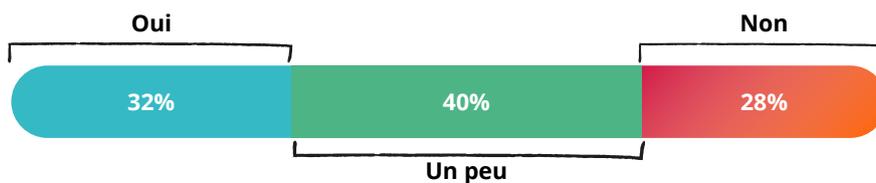
### Q5 : À leur arrivée, vos clients vous sollicitent-ils pour connaître les bons plans du coin ?



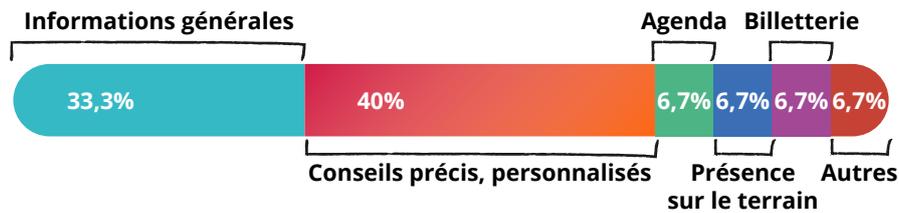
### Q6 : Quels sont les 3 services, conseils ou informations qu'ils vous réclament le plus ?

- 1 Restaurants (15 citations)
- 2 Autres activités complémentaires à l'activité vécue (8 citations)
- 3 Balades et autres activités (8 citations)

### Q7 : Recevez-vous des clientèles étrangères ?



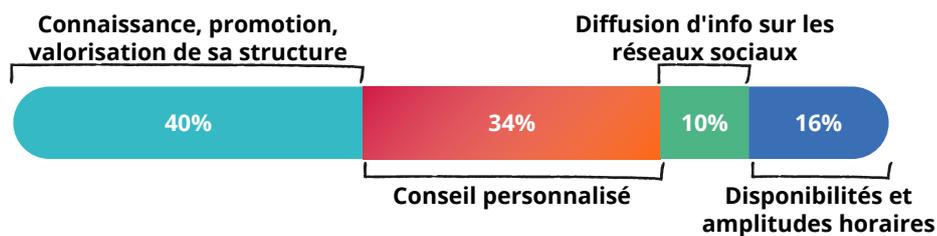
## Q8 : Connaissez-vous les attentes de vos clients envers l'Office de Tourisme ? Si oui, quelles sont-elles ?



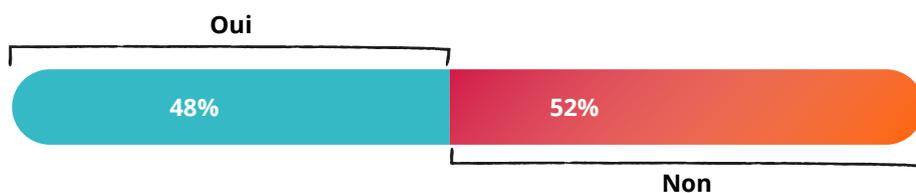
### Q8-1 : Si la réponse à la question précédente est « Non », pourquoi ?

- 1 Clients déjà informés (5 citations)
- 2 Pas de demandes, de contacts ou de discussion autour du sujet (3 citations)
- 3 Aucune idée (2 citations)

## Q9 : Et vous, qu'attendez-vous de l'Office de Tourisme par rapport à l'accueil de vos clientèles ?



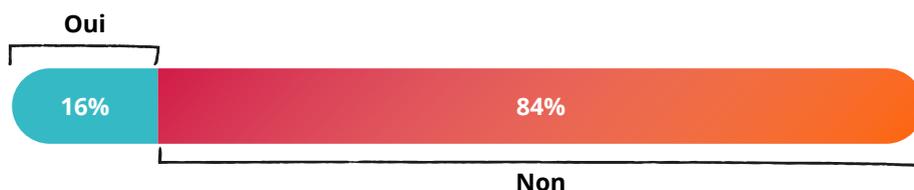
## Q10 : Proposez-vous déjà de la documentation de l'Office de Tourisme à vos clients ?



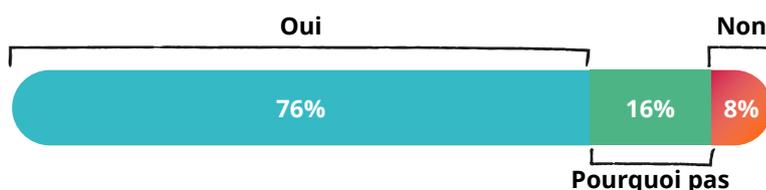
## Q11 : Proposez-vous du WiFi à vos clients ?



### Q12 : Avez-vous un écran de diffusion d'informations ?



### Q13 : Seriez-vous prêt à être ambassadeur de l'Office de Tourisme ?



### Q14-1 : Si la réponse est « Oui », auriez-vous des suggestions ?



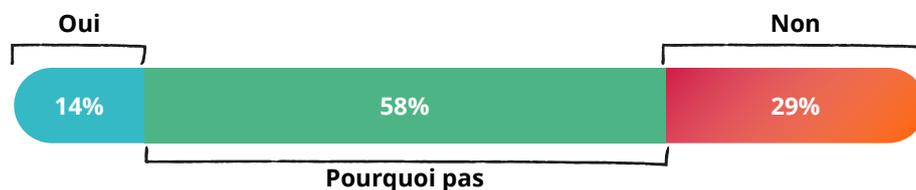
### Q14-2 : Si la réponse est « Non », pourquoi ?

- ➡ Ne dispose pas de structure d'accueil
- ➡ Pense que le service sera de moins bonne qualité

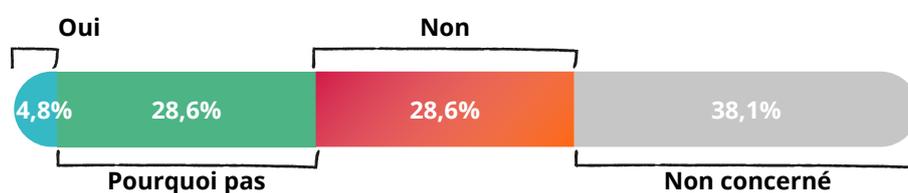
### Q15 : Connaissez-vous les services proposés par l'Office de Tourisme ?



**Q16 : Seriez-vous intéressé par « du conseil en ligne » entre vous et nous pour répondre aux demandes de vos visiteurs/clients dont vous n'auriez pas la réponse (en mode tchat avec des outils comme Messenger/What'sApp ou autre application professionnelle) ?**



**Q17 : Seriez-vous intéressé pour que l'Office de Tourisme forme vos saisonniers à la « Connaissance de destination » ?**





OFFICE DE TOURISME - Catégorie I

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

*Contactez-nous*

Christophe GAVET

**02 28 14 21 70 - 02 51 56 37 37**

**direction@sudvendeelittoral.com**



PARCOUREZ  
NOTRE ESPACE PRO



[sudvendeelittoral.com/espace-pro/](http://sudvendeelittoral.com/espace-pro/)