



ILE D'OLERON MARENNES TOURISME

Rapport d'activités 2019



Pôle Accueil –



ILE D'OLÉRON MARENNES
TOURISME

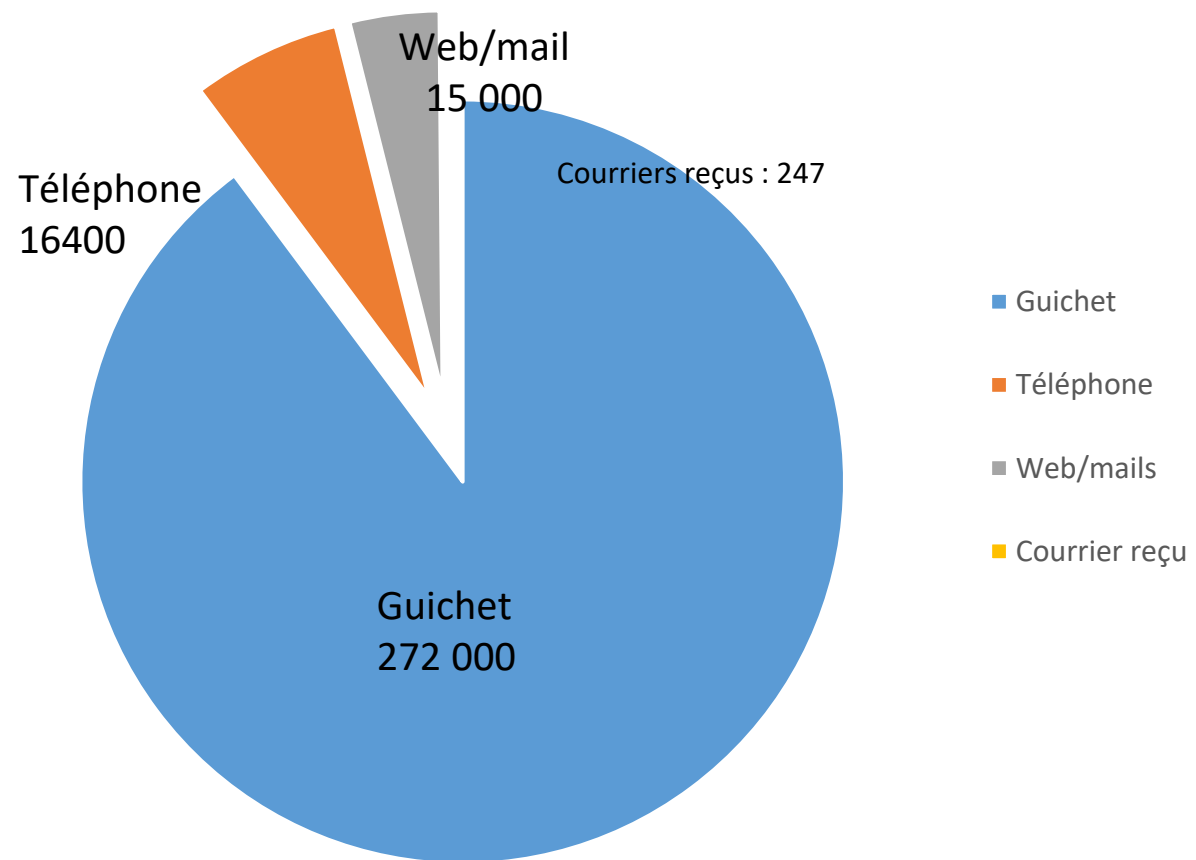


❖ Optimiser l'accueil et l'information touristique

❖ Communiquer avec les prestataires



Chiffres





Boutique & Billetteries



Ventes boutique :

2018 59292€

2019 62167 €

Ventes billetteries

2018 528 000€

2019 497 000 €

❖ Accueil mobile à Chassiron

❖ Déploiement des PLV



- Eductours

7 éductours sur le territoire :
St Trojan/Marennes-Brouage/Iodde/Maison eco paysanne

- Formations

20h de formation collective par agent





Les campagnes télé en 2019 :

Les opérations de communication :

Comme l'année précédente, le choix en termes de communication s'est porté sur des **opérations à forte notoriété** plutôt que de saupoudrer nos actions et notre budget. L'objectif est pour nous de **promouvoir le territoire en avant-saison, afin de dynamiser la fréquentation sur les ailes de saison.**

France 2, France 3, France 5 en prime-time. « Moins, mais mieux »

Nombre de contacts potentiels: 25 millions de personnes!

Les éditions:

L'office de Tourisme publie de nombreux Guides touristiques à gros tirages : (Guide Pratique, Guide des locations, Guide touristique en langue étrangère, Carte touristique de l'île d'Oléron et Carte touristique du bassin de Marennes, Guide «Sur les chemins de Marennes Oléron », Guide des manifestations estivales, Guide des manifestations printemps-automne , Pass' Marennes Oléron, Guide visites guidées estivales...)





Service Commercial :

Le service commercial travaille surtout à la commercialisation de groupes, autocaristes, séminaires, tourisme d'affaires...

Le CA en 2019 est de 236.000€ pour 52 groupes

Les différentes tâches exercées par le pôle commercial sont regroupées en 4 axes :

- Visites guidées (individuels et groupes)
- Accompagnement et guidage des groupes (à la journée et en séjour)
- Vente de produits packagés auprès des groupes (journées et séjours)
- Organisation de séminaires (suivi personnalisé dans le cadre du tourisme d'affaires)



Pôle Presse - Communication Rapport année 2019





Le Pôle « Presse-Communication » de l'Office de Tourisme a pour mission de développer la notoriété de l'île d'Oléron / bassin de Marennes

2019 a été une année très correcte en termes d'accueils presse avec :

- ✓ 39 journalistes + 7 blogueurs accueillis sur notre territoire
- ✓ 64 parutions écrites nationales
- ✓ 13 émissions de télé ou radio nationales

A noter : Plusieurs publications dans de beaux médias nationaux / des émissions de télévision à fort impact médiatique / une campagne de 80 photos qui a permis de renouveler une partie de la photothèque.



Contacts directs :

12 accueils presse en direct dont :

- ✓ 7 A 8 / TF1 (4 millions de téléspectateurs) : <http://bit.ly/2Ziu4KP>
- ✓ Plusieurs JT dont 5 JT/13H de TF1 (6 millions de téléspectateurs) et 1 JT France 2 (3 millions de téléspectateurs)
- ✓ Les Vacances Préférées des Français / 6 TER (600 000 téléspectateurs) : <http://bit.ly/32gOyUM>
- ✓ 15 parutions presse nationales
- ✓ 4 bloggeurs
- ✓ 38 parutions locales ou régionales + 17 émissions de radio

En partenariat avec une attachée de presse :

- ✓ 12 accueils presse
- ✓ 19 parutions presse (dont Marie-France, Grands Reportages, Avantages, La Voix du Nord, Femmes d'Aujourd'hui...)

Avec le club presse national :

- ✓ 3 accueils presse dont Le Chasseur Français, Météo A la Carte...



Contacts via Charente Tourisme :

4 accueils presse dont :

- ✓ Le Cycle
- ✓ Maxi Cuisine
- ✓ +3 blogueurs
- ✓ Et 4 accueils presse étrangers
- ✓ 22 parutions presse (dont 14 parutions en Allemagne suite à un voyage de presse effectué en 2018).
- ✓ Diffusion en avril de l'émission **La Carte Aux Trésors** (2 millions de téléspectateurs)

En partenariat avec la région :

- ✓ 1 accueil presse
- ✓ 2 parutions presse



Invitation au voyage : une évasion quotidienne sur



marie france

Le Point

LA VOIX DU NORD

Maxi
Cuisine

avantages



l'express

ELLE
MAGAZINE

l'Ami des jardins
& DE LA MAISON

la Croix

franceinfo:

mômes
trotteurs





Pôle Numérique

Community management
Animation numérique
Webmarketing
Vente en ligne
Applications / projets numériques



Les réseaux sociaux

Facebook, Instagram, Twitter...



Facebook :

- ✓ **96 693 fans** début 2019 > **132 374 fans** fin 2019
Taux d'engagement de **10,1 %** (nombre de j'aime, partage, commentaire / nombre de fans)
- ✓ Portée total de l'ensemble de nos publications sur FB en 2018 : **15 460 000**
- ✓ Plus de **866 000 j'aime** et plus de **77 000 commentaires** récoltés en 2019

Instagram :

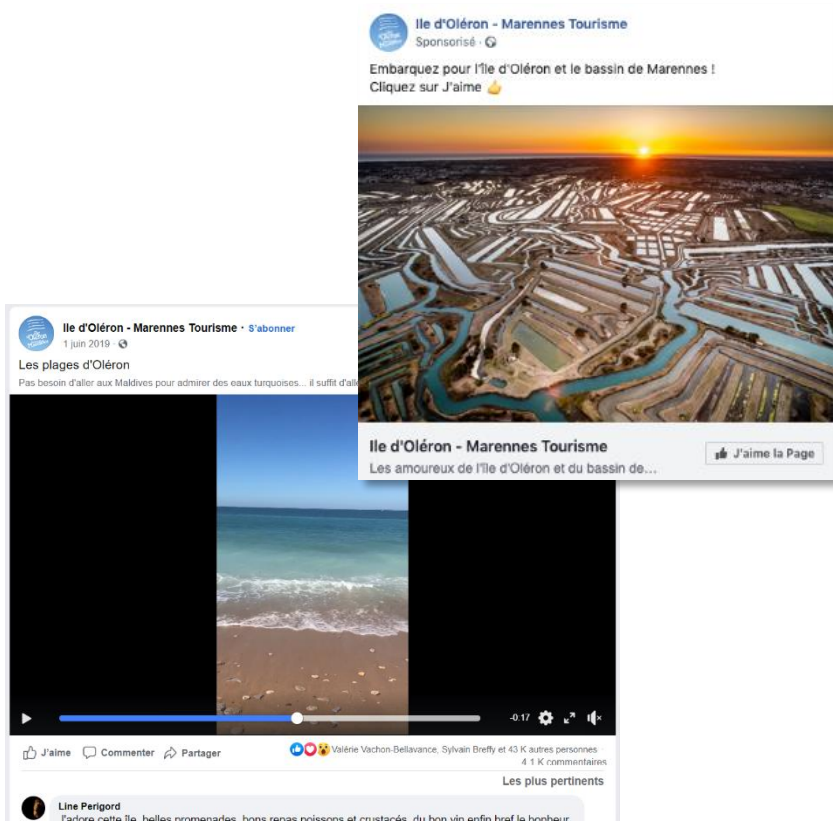
- ✓ Plus de **16 000 fans** fin 2019 soit une **hausse de 250 %**
- ✓ Plus de **14 000 photos #IOMN** publiées par nos fans

Twitter :

- ✓ Près de **2000 followers** fin 2019 contre 1500 fin 2018 (+25%)
- ✓ **Taux d'engagement de 2 %**

Les réseaux sociaux

Facebook, Instagram, Twitter...



A noter :

- ✓ Une **Campagne de recrutement Facebook** lancée entre mai et septembre en partenariat avec l'agence **We Like Travel** > Cible : Région île de France + Rayon de 200 kms autour de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes
- ✓ Régulièrement dans le **Top 3 voir 1^{er} du baromètre We Like Travel** dans la catégorie Office de tourisme pour la partie Littoral et sur toute la France.

	★ Score	f Facebook		Instagram	Twitter
🏆 Villes et Offices	Score WLT ↕	Fans ↕	Taux Eng. ↕	Followers ↕	Followers ↕
1 Val Thorens	471 ↗	518 441	1,18 % ↗	113 568	30 180
2 La Plagne	467 ↗	210 984	1,7 % ↗	58 794	21 007
3 Ile d'Oléron - Marennes	466 ↗	131 545	8,76 % ↗	10 004	1 765

- ✓ Des Posts qui ont fait le buzz avec plus **d'1,3 millions de vues** sur une seule et même vidéo.

Animation numérique de territoire

Création de site web, vente en ligne, gérer sa page FB, etc...



Les rendez-vous du numérique... 1H30 d'accompagnement individuel avec les prestataires sur des thématiques précises pour les aider dans la découverte, la pratique et l'appropriation des nouveaux outils du web...

- ✓ Contenu web (rédaction web, prise de vues...),
- ✓ Référencement (Google MyBusiness, référencement naturel...)
- ✓ Vente en ligne (Open system, stratégie commerciale...)
- ✓ E-réputation (gestion des avis clients, sensibilisation...)
- ✓ Gestion des réseaux sociaux (Facebook, Instagram...)

3 animateurs numériques répartis sur le territoire Marennes-Oléron avec chacun ses spécificités (création de site internet, réseaux sociaux, stratégie web...) et plus de 50 accompagnements réalisés en 2019.

Mais aussi :

Création d'une Newsletters pro et d'un groupe Facebook pour les pros, Développement de l'espace Pro / conseil et développement

Webmarketing

Site web, emailing, bons plans...



Site web en chiffres :

- ✓ Nombre de visites : **1 371 248** (+5% par rapport à 2018) /
- ✓ Nombre de pages vues : **4 720 403**
- ✓ Accès en mobilité : + **893 000 visites** via un mobiles ou tablettes contre 780 000 visites mobiles en 2018 (soit une hausse de 14%)
- ✓ **Top 10 des pages les + consultées** : Accueil, Manifestations, Découvrir, Quoi faire, Webcams, Visites et activités, Ou dormir, Brochures, Camping...
- ✓ **Les région les plus représentées** : île de France, Nouvelle Aquitaine, Occitanie...

Vente en ligne place de marché Elloha 17:

Près de **600 000 euros de volumes d'affaires générés** via Elloha entre avril 2019 et décembre 2019:

En quelques chiffres :

- **60 % de réservation en direct** depuis le site web des prestataires
- **2973 ventes réalisées**
- **10 % du volume d'affaire** provenant directement du site web www.ile-oleron-marennes.com

Webmarketing

Site web, emailing, bons plans...

Lancement d'un nouvel outil de vente en ligne à destination de nos prestataires et en remplacement de l'Open System avec la solution **Elloha**.

- ✓ Une solution 3 en 1 : les formules proposées peuvent intégrer à la fois un outil de vente en ligne, un outil de synchronisation des plannings (channel manager) et la possibilité de créer un site Internet (le tout, en 1 seul et même outil)
- ✓ Un modèle économique accessible avec 3 formules d'abonnement au choix, incluant un niveau avec mise à disposition gratuite de l'outil de vente en ligne
- ✓ Un système d'abonnement sans engagement
- ✓ Une solution adaptée à tous les types d'activités : hébergement ou prestations de loisirs
- ✓ De nouvelles fonctionnalités : la gestion de la vente au comptoir et des points de vente, la création de cartes ou chèques cadeaux...



Webmarketing

Site web, emailing, bons plans...



Développement de la partie newsletter / bons plans :

- ✓ + de 40 bons plans récoltés en 2019
- ✓ 10 000 pages vues > 8000 pages vues en 2018
- ✓ Meilleure valorisation des bons plans via la refonte du site web
- ✓ Plusieurs campagnes Grand Public (Région île de France + régions à – de 2h).... Automne en douceur, fêtes de fin d'année...
- ✓ 20 % de taux d'ouverture généré – plus de 12 000 personnes touchées...

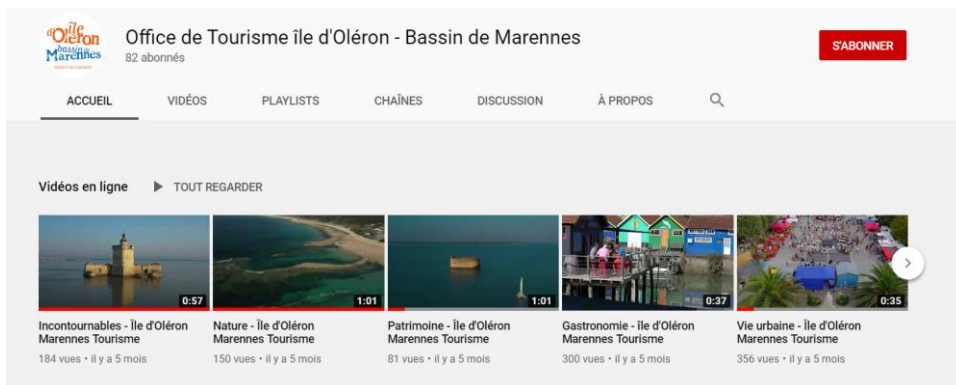
Gestion de projet

Webcams, vidéos aériennes

Vidéos aériennes :

Afin de répondre aux attentes des internautes et des pros (journalistes, prestataires), plusieurs vidéos aériennes par drones ont été produites sur différentes thématiques :

- Les incontournables
- Patrimoine
- Nature
- Loisirs et activités de plein air
- Gastronomie

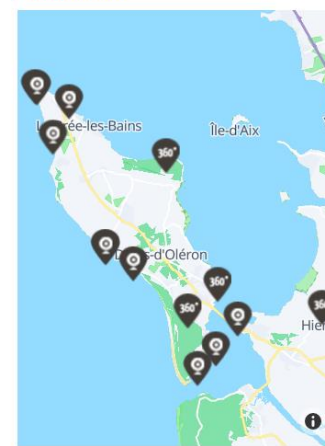


Webcams :

3 nouvelles webcam en ligne viennent compléter le parc actuel :

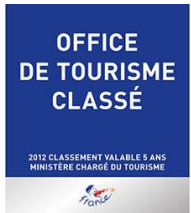
- Plage de la Boirie à Saint-Denis d'Oléron
- La Petite plage à Saint-Trojan-les-Bains
- Pointe du Chapus – Bourcefranc-Le Chapus

Localisation



POLE CONSEIL

L'année 2019 : l'animation de réseau, toujours aussi dynamique par le biais des démarches qualité



- La politique qualité renforcée en interne : renouvellement de la Marque Qualité Tourisme pour 5 ans
- La mise en réseau de l'offre sur des thématiques porteuses pour le territoire
- Suivi Observatoire touristique / développement de nouveaux outils de mesure de la satisfaction des clients

Famille Plus



Renouvellement du label pour 3 ans

Animation de réseau / 46 prestataires engagés : accompagnement des prestataires sur la communication du label, eductour annuel, audits d'évaluation...

Déploiement d'actions de communication ciblées valorisation de l'offre famille sur divers supports.

Labellisée « Famille Plus », la [destination Île d'Oléron - bassin de Marennes](#) s'engage dans une démarche globale à destination des familles. Ce label permet d'identifier et de qualifier les lieux, les équipements, les animations et les tarifs adaptés aux familles et aux enfants.



- 1 - Un accueil personnalisé pour les familles
- 2 - Des animations pour tous les âges
- 3 - Des activités à vivre ensemble ou séparément
- 4 - Du plus petit au plus grand à chacun son tarif
- 5 - Tous les commerces et services sous la main
- 6 - Des enfants choyés par nos professionnels

Guide Famille Plus 2020



L'étiquette environnementale, un dispositif officiel et fiable

A ce jour, 7 hôteliers audités et engagés sur le territoire

Outil de mesure des impacts environnementaux reconnu par l'ADEME

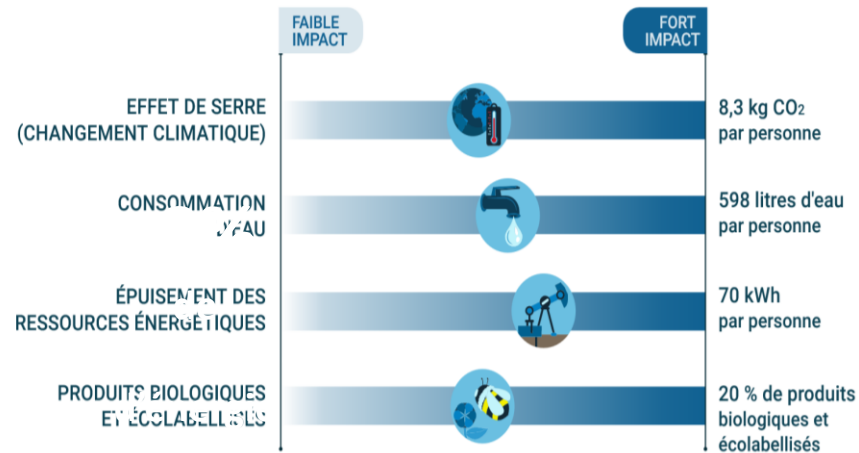
Construction de plan d'actions individualisés

Outil de communication auprès des clients et auprès des équipes



ANNÉE 2018

Impact calculé sur l'ensemble du cycle de vie, sur la base d'une nuitée avec petit-déjeuner



-8%
de
consommation
d'énergie

En moyenne
0,40 cts €
économisés par
nuitée

-10%
consommation
eau

+ 20% de
produits bios

D'autres démarches certifiantes...

- **Marque locale « Assiettes Saveurs »**

Visites d'évaluation (2ans) et promotion

13
restaurateurs
engagés

- **Label T&H**

Sensibilisation des prestataires, promotion

35
prestataires
engagés

Sensibilisation labellisation des plages et sentiers ...

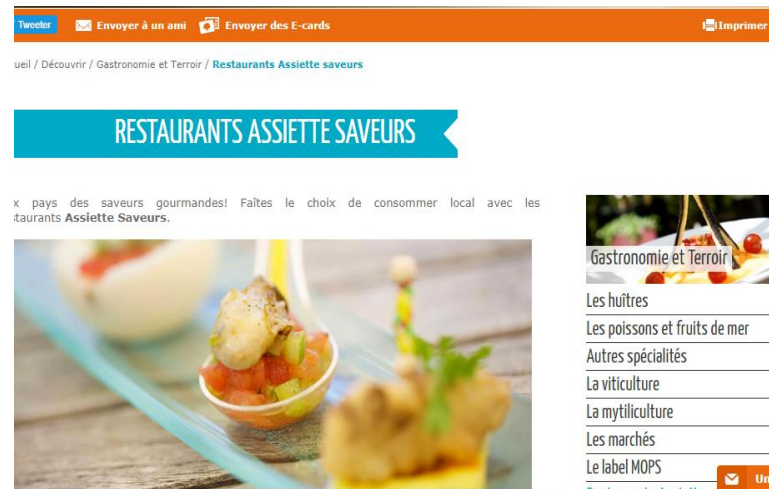


- **Mise en réseau de la filière Nautisme**

Animation du club et charte locale définie sur divers critères (actions collectives en matières de développement durable, Qualité, accueil des publics, volet formation...),

Formation espaces naturels littoraux...

17
prestataires
engagés



L'observatoire

Mis en place d'un nouvel outil de mesure de fréquentation touristique et de satisfaction clientèle et prestataires, en partenariat avec Charentes Tourisme

note de CONJONCTURE

l'Observatoire île d'Oléron Marennes Tourisme

Bilan saison 2019

tendances GÉNÉRALES

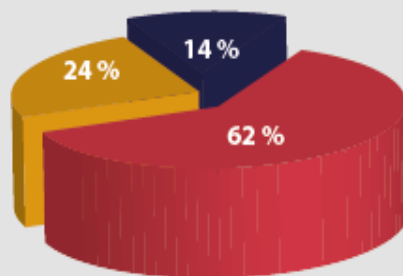
Sondage téléphonique / mail :

Parmi les 500 prestataires interrogés, 50 structures ont répondu (un taux de réponse à hauteur de 10 %).

Résultat des niveaux de satisfaction de l'année 2018

- Comment jugez-vous votre activité touristique pour l'année 2019 par rapport à 2018 ?

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Insatisfaisante



Globalement, sur l'ensemble de la saison, les professionnels du tourisme interrogés restent satisfaits de leur activité, le taux de « satisfait à très satisfait » est enregistré à hauteur de 76%, soit un niveau équivalent à 2018.

Malgré une avant saison mitigée et la première quinzaine de juillet très contrastée, le bilan estival reste positif avec :

- Une montée en puissance à partir de fin juillet
- Une fréquentation boostée par la clientèle française
- Une présence remarquable de la clientèle de proximité
- Un mois d'août exceptionnel

CHARENTES TOURISME
Booster d'activité

TENDANCES TOURISTIQUES
Août 2019

île d'Oléron Marennes Tourisme

le d'Oléron et bassin de Marennes



Satisfaction globale

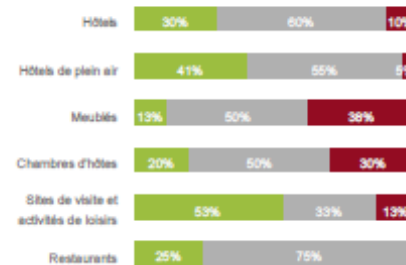
91%



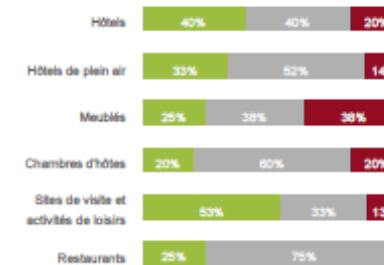
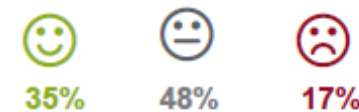
Et plus spécifiquement pendant le pont du 16 août ?



Fréquentation par rapport à 2018



CA par rapport à 2018

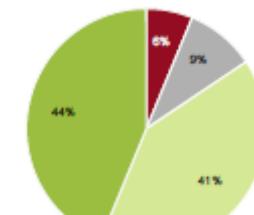


HEBERGEMENTS

Taux d'occupation moyen



- Faible
- A moitié plein
- Au 3/4 plein
- 100% COMPLET





Pour 2020, notre engagement confirmé sur :

- La politique qualité
- Le service d'accompagnement et conseils personnalisés auprès des partenaires sur les démarches de labellisation
- La mise en réseau de l'offre touristique (famille, tourisme durable, offre accessible, réseau Nautisme...)
- La valorisation du patrimoine du territoire sur de nouveaux supports, création et valorisation de circuits pédestres et vélo

Appel à projet NOTT

Première année du dispositif



L'appel à projets NOTT et ses 4 axes

→ **Professionaliser** les personnels des institutions publiques du tourisme et les prestataires touristiques

Aide jusqu'à 80%

→ **Qualifier** l'offre des territoires

Aide jusqu'à 50%

→ Définir une stratégie **numérique** partagée

Aide jusqu'à 30%

→ Soutenir les offices de tourisme dans leur **évolution** (modernisation, évolution des missions...)

Aide entre 30% et 50%

Juillet 2018 : dépôt du dossier de candidature

Novembre 2018 : candidature acceptée

13 Mars 2019 : premier comité de pilotage



NOTT

Comité de Pilotage du 13
Mars officialisant
l'engagement de la Région
jusqu'à fin 2021 à
accompagner les projets
touristiques de l'île d'Oléron
et le bassin de Marennes au
travers du dispositif NOTT

Label nautisme responsable Marennes-Oléron

17 prestataires signataires de la charte

6 demi-journées de formation avec IODDE programmées sur deux ans

3 sessions organisées entre Mai et Juillet 2019 (dont une spéciale saisonniers début Juillet)

→ 10 structures nautiques formées

→ Au total 23 personnes touchées

Financement NOTT 80%



NAUTISME RESPONSABLE
Marennes-Oléron



FAUNE ET FLORE

Oléron, mon île nature
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE L'ÎLE D'OLÉRON

Les plages et les dunes de l'île d'Oléron
Recueil d'explications à l'usage des acteurs du nautisme
Enjeux, fonctionnement, biodiversité

OLÉRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

MARENNES-OLÉRON

FAUNE ET FLORE DE LA DUNE

OLÉRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

MARENNES-OLÉRON

FAUNE ET FLORE DE LA DUNE

OLÉRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

MARENNES-OLÉRON

FAUNE ET FLORE DE LA LAISSE DE MER

OLÉRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

MARENNES-OLÉRON

FAUNE ET FLORE DE LA LAISSE DE MER

Oléron, mon île nature
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE L'ÎLE D'OLÉRON

La Laisse de mer

Mollusques

Organismes marins échoués

Insectes

Crustacés

OLÉRON
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

MARENNES-OLÉRON







Réhabilitation des bureaux d'accueil

Saint-Pierre-d'Oléron

Rappel :

- Place Gambetta entièrement réhabilitée cette année
- Bâtiment vieillissant
- Réaménagement intérieur effectué

Réhabilitation des bureaux d'accueil

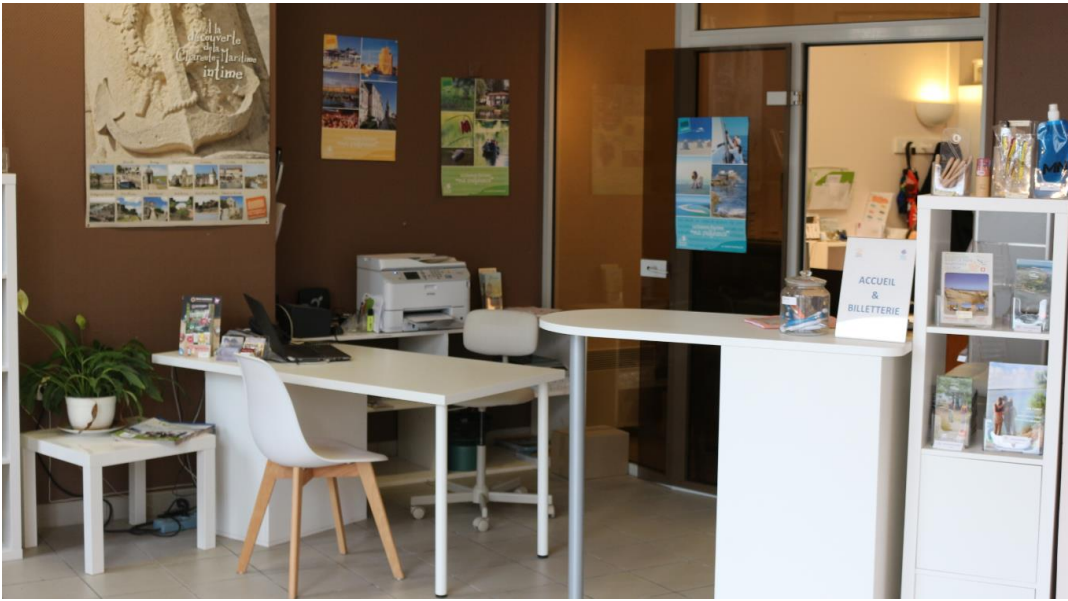
Saint-Pierre-d'Oléron

Les opérations de travaux :

- Réhabilitation de la façade
- Nouvelle signalétique
- Changement menuiseries
- Réhabilitation des abords
- Changement de l'entrée vers place Gambetta

Financement NOTT 30% sauf les abords





Réhabilitation des bureaux d'accueil

Brouage



Rappel :

- Plus Beaux Villages de France
- 400 000 visiteurs par an
- Fréquentation en augmentation
- Bâtiment vieillissant
- Ne répond plus aux besoins de l'accueil



Réhabilitation des bureaux d'accueil

Brouage

Les opérations de travaux :

- Peintures
- Electricité
- Installation faux plafond et verrière
- Modification revêtement de sol
- Nouvelles enseignes Brouage et BCF

Financement NOTT 30%



Stratégie numérique

Renouvellement photothèque / vidéothèque et
implantation de nouvelles webcams

- Elaboration d'un cahier des charges avec **8 vidéos thématiques montées** + « tous les « rush » » :
 - Nature
 - Patrimoine historique
 - Gastronomie
 - Nautisme
 - Vélo/rando
 - Vie urbaine
 - Les incontournables
 - L'hôtellerie de plein air
- Implantation de **3 nouvelles webcams** :
 - Base nautique YCO à Saint-Denis
 - Base nautique CNCO à Saint-Trojan
 - Prestataire voilier « Ile ou Aile »

<https://www.youtube.com/watch?v=FVX-Yd8kfQM>

Financement région 30% et partenariat avec AOHPA pour la partie vidéos

Politique d'accueil des saisonniers

Quelles nouveautés ?



Rappel

- Environ 3000 saisonniers chaque année
- De nombreuses problématiques : formation, logement, intégration au territoire, accès à l'information...
- Plusieurs démarches initiées : pass saisonnier, site dédié, réseaux sociaux, guide pratique

En 2019

- Etude en cours du département sur les besoins en logement pour les travailleurs saisonniers (suite loi ELAN et loi MONTAGNE)
- Pass saisonnier : le nombre de partenaires passe de 56 à 86 / le nombre de saisonniers passe de 500 à 850
- Expérimentation avec la MONA : Projet Bienvenue ici !

Politique d'accueil des camping-cars

Point d'étape

Rappel

- Un marché du camping-car en expansion
- Un profil de clientèle à considérer (voyages toute l'année, fort panier moyen...)
- Une nécessité d'encadrer et d'organiser l'accueil de cette clientèle
- Volonté de la CCBM de se lancer dans un schéma d'accueil des camping-cars



Le schéma d'accueil

- Bureau d'étude sélectionné : groupement Sport Natura (FiConseils et Nathalie Lespiaucq architecte)
 - 1^{er} COPIL : 18 Juin 2019
- Actuellement : Finalisation du diagnostic
- Fin de l'étude prévue pour Décembre



Fait le 31 août 2020

M. Pascal MASSICOT

Président de l'Office de Tourisme Oléron Marennes



Bilan

	Brut	Amortissements Dépréciations	Net au 31/12/19	Net au 31/12/18
ACTIF				
Immobilisations incorporelles				
Frais d'établissement				
Frais de recherche et de développement				
Concessions, brevets et droits assimilés	5 109	5 109		
Droit au bail				
Autres immob. incorporelles / Avances et acom				
Immobilisations corporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage				
Autres immobilisations corporelles	98 523	65 623	32 900	44 799
Immob. en cours / Avances et acomptes				
Immobilisations financières				
Participations et créances rattachées				
TIAP & autres titres immobilisés	15		15	15
Prêts				
Autres immobilisations financières				
ACTIF IMMOBILISE	103 648	70 732	32 915	44 814
Stocks				
Matières premières et autres approv.				
En cours de production de biens				
En cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises	49 013		49 013	48 670
Avances et acomptes versés sur commandes	282		282	2 074
Créances				
Usagers et comptes rattachés	22 661	1 104	21 557	38 644
Autres créances	31 990		31 990	63 153
Divers				
Valeurs mobilières de placement				
Instruments de trésorerie				
Disponibilités	804 097		804 097	747 781
Charges constatées d'avance	17 891		17 891	18 457
ACTIF CIRCULANT	925 935	1 104	924 831	918 779
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Prime de remboursement des obligations				
Ecarts de conversion - Actif				
COMPTES DE REGULARISATION				
TOTAL DE L'ACTIF	1 029 583	71 836	957 746	963 593

Bilan

	Net au 31/12/19	Net au 31/12/18
PASSIF		
Fonds associatifs sans droit de reprise		
Ecart de réévaluation		
Réserves indisponibles		
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées		
Autres réserves	580 474	664 405
Report à nouveau		
RESULTAT DE L'EXERCICE	42 935	-83 931
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées		
FONDS PROPRES	623 409	580 474
Apports		
Legs et donations		
Subventions affectées		
Fonds associatifs avec droit de reprise		
Résultat sous contrôle		
Droit des propriétaires		
AUTRES FONDS ASSOCIATIFS		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES		
Fonds dédiés sur subventions		
Fonds dédiés sur autres ressources		
FONDS DEDIES		
Emprunts obligataires convertibles		
<i>Emprunts</i>		
<i>Découverts et concours bancaires</i>		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédits		
Emprunts et dettes financières diverses		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	1 347	372
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	105 554	134 274
Dettes fiscales et sociales	166 293	168 518
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	7 838	13 724
Instruments de trésorerie		
Produits constatés d'avance	53 305	66 230
DETTES	334 337	383 119
Ecart de conversion - Passif		
ECARTS DE CONVERSION		
TOTAL DU PASSIF	957 746	963 593