



RAPPORT
D'ACTIVITÉS

2021

Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +





SOMMAIRE

3 ACCUEIL ET INFORMATION

8 BILLETTERIE

10 ANIMATIONS

12 MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES

15 COMMUNICATION & PROMOTION

18 GESTION & MANAGEMENT





ACCUEIL ET INFORMATION



Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

LA FRÉQUENTATION PHYSIQUE

La fréquentation physique, comptabilisée via l'outil de gestion de relation client (GRC) Tourinsoft, est en hausse en 2021 : +14% par rapport à 2020.

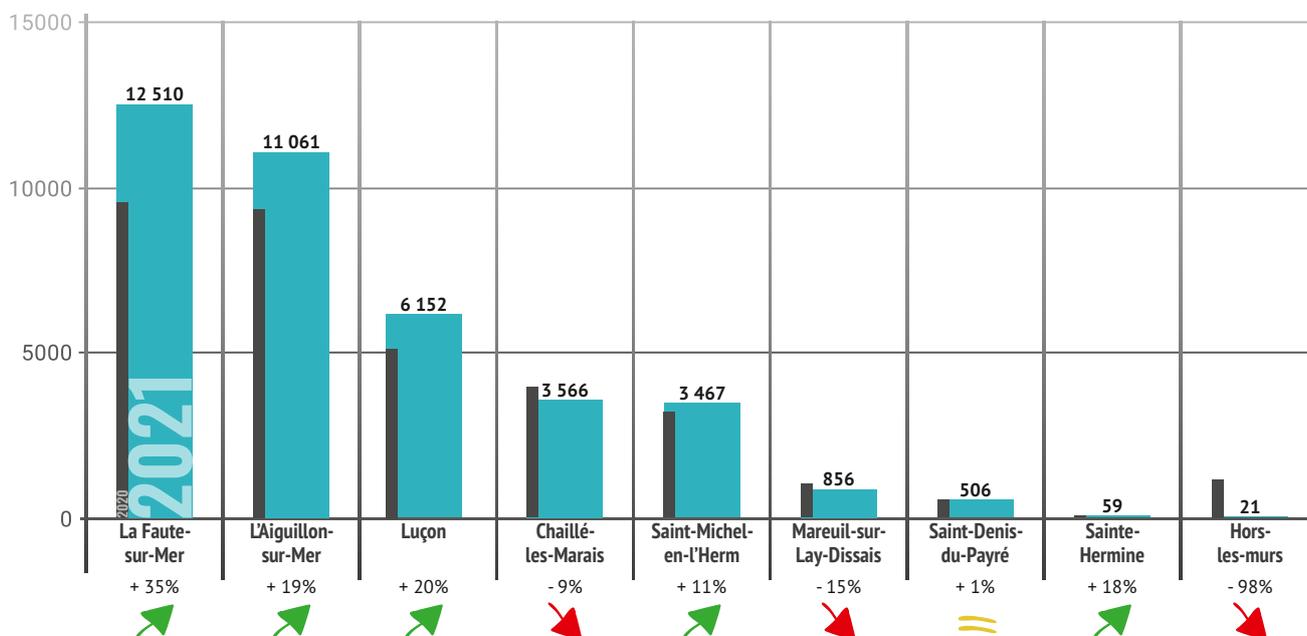


33 582
visiteurs accueillis
en 2020

62 704
visiteurs accueillis
en 2019

57 345
visiteurs accueillis
en 2018

LA FRÉQUENTATION PAR OFFICE DE TOURISME ET HORS LES MURS



En 2021, le bureau de La Faute-sur-Mer est le plus fréquenté (33% de la fréquentation annuelle), devant L'Aiguillon-sur-Mer (29%), Luçon (16%), Chaillé-les-Marais (9%), Saint-Michel-en-l'Herm (9%), Mareuil-sur-Lay-Dissais (2%), Saint-Denis-du-Payré (1%) ou encore Sainte-Hermine (0,1%).

En 2021, seul un accueil hors-les-murs a eu lieu, à L'Aiguillon-sur-Mer le long de la Velodyssée, en partenariat avec Vendée Tourisme.

LES ACTES DE RENSEIGNEMENTS

En 2021, les conseillers en séjour ont traité plus de 28.000 actes de renseignements, soit une hausse de 14% par rapport à 2020.

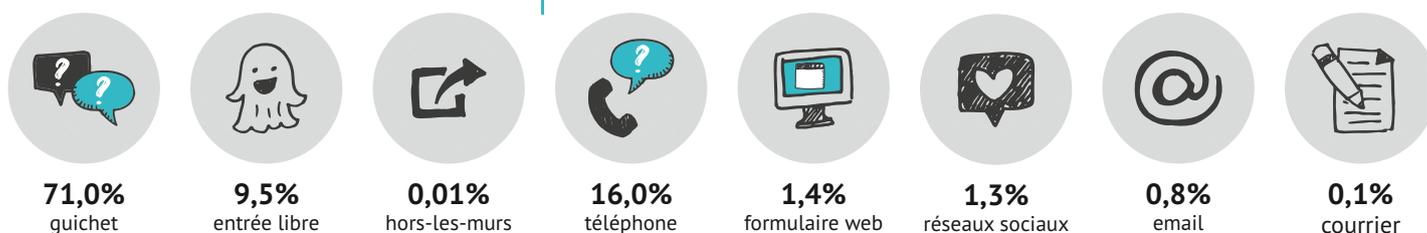


Un acte de renseignement correspond à toute prise de contact, par tout moyen de communication, par une ou plusieurs personnes, pouvant comprendre une ou plusieurs demandes.

LES MODES DE CONTACT

Sur 100 actes de renseignement, la proportion d'actes de renseignements non physiques représentent 19,6% du total, soit une augmentation de 1 point par rapport à 2020.

Les prises de contact avec l'Office de Tourisme sont à majorité par le biais de modes de contact physique (80,5%). Les modes de contact « non physique » enregistrent en 2021 une plus forte augmentation (+21%) par rapport aux modes de contact physique (+15%). Aussi il y a eu autant d'actes de renseignements par ces modes « non physiques » qu'en 2019.



Ce sont notamment les actes de renseignements via les réseaux sociaux qui enregistrent la plus forte augmentation : + 446%, pour 366 actes.

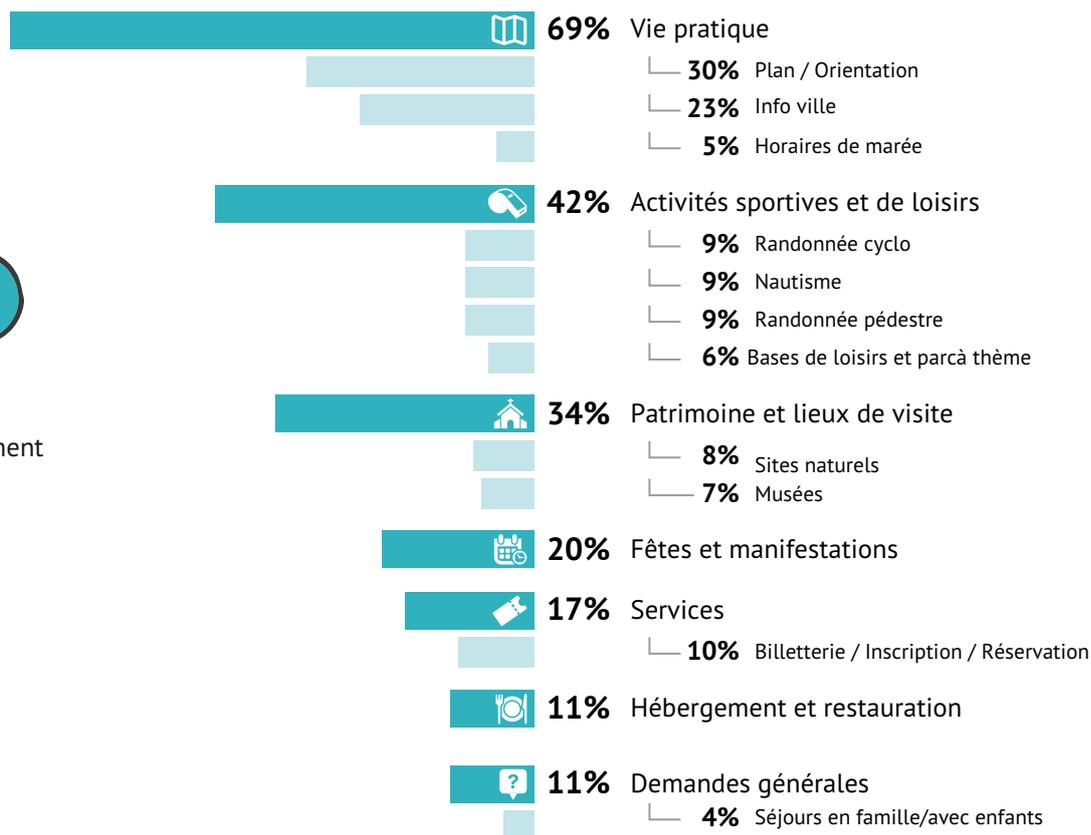
LES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDES DES PROSPECTS ET VISITEURS

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

Les demandes faites par les touristes concernent principalement les activités à voir/à faire. Les conseillers en séjour doivent notamment répondre à des questions pratiques, proposer des services et vendre de la billetterie.



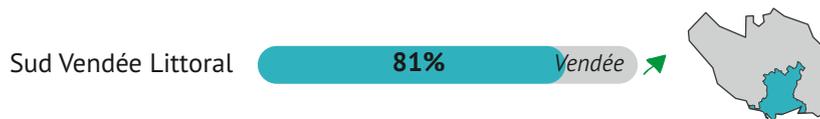
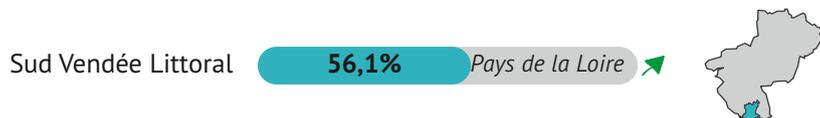
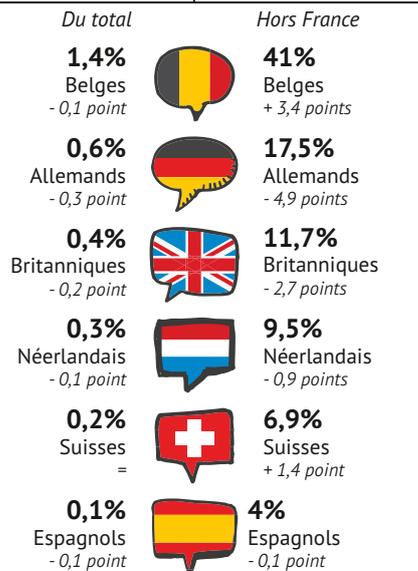
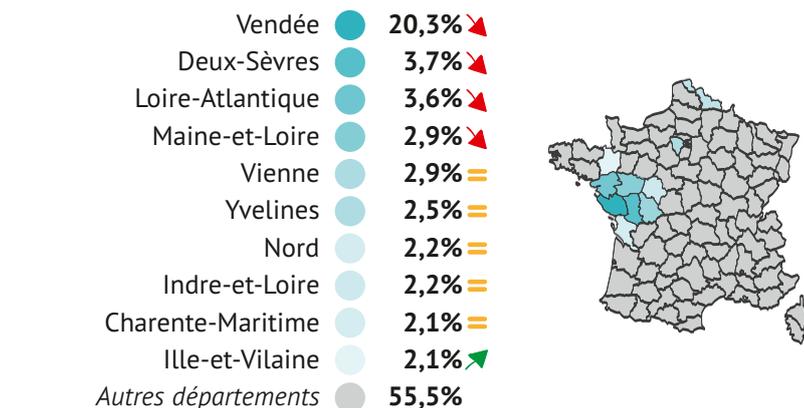
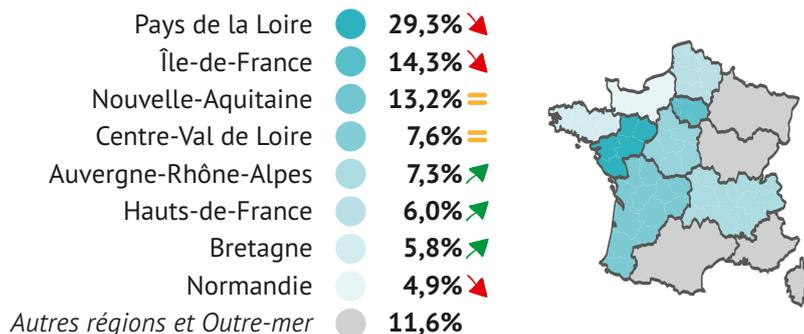
2 demandes
par acte de renseignement



LES ORIGINES DES VISITEURS

La clientèle est très majoritairement française (96,5%). Les Ligériens et les habitants de l'Île-de-France et de la Nouvelle-Aquitaine représentent plus de la moitié de la clientèle française de la Destination (en particulier ceux en provenance des départements de proximité).

L'Office de Tourisme conseille également les habitants de la Communauté de communes Sud Vendée Littoral, laquelle représente 16,3% de la fréquentation française.



Les Offices de Tourisme du rétro-littoral accueillent une proportion plus grande d'étrangers.



BILLETTERIE

Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +



En 2021, l'Office de Tourisme a participé à la vente des offres de 28 prestataires, qui peuvent être regroupé en 8 familles :

● Parc d'attraction, Zoos, Aquariums

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

● Croisières vers l'île d'Yeu et les îles charentaises

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

● Offres touristiques locales

- Pêche : Cap Pêche et Nature – Cartes de pêche
- Visites guidées et culturelles : ADOACT – Original Vélo Tour – LPO Vendée – Brasserie Smeele – Logis de la Chevalerie – Fédération Départementale des Chasseurs de la Vendée
- Balades à dos d'âne
- Location des terrains de tennis de Mareuil-sur-Lay

● Animations organisées par l'office de Tourisme

- #Manger Local – Animation Halloween

● Concerts, Spectacles et animations locales

- Saison Culturelle de la Communauté de Communes Sud Vendée Littoral

● Services de transport

- Sovetours

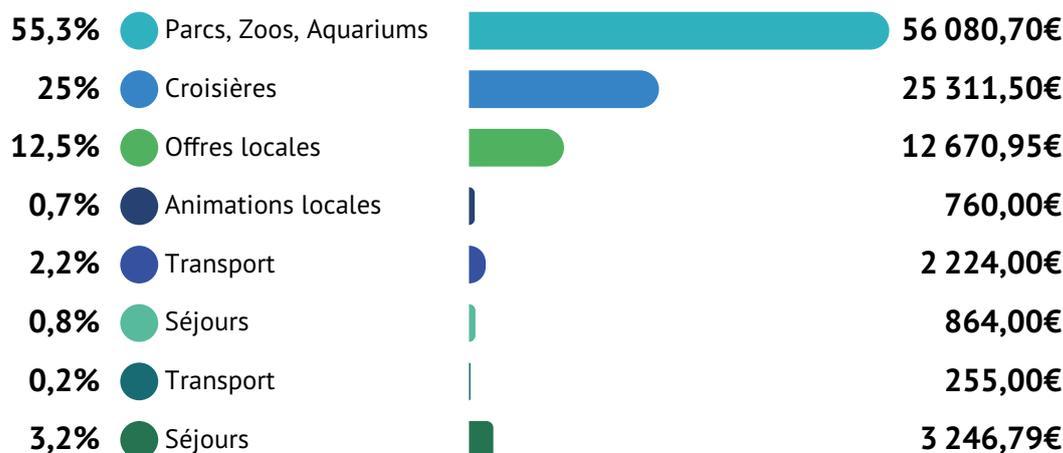
● Séjours Touristiques

- Vendée Tourisme – Escursia

● Boutique

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

LE VOLUME D'AFFAIRES DE L'ACTIVITÉ DE BILLETTERIE



Les conseillers en séjour des Offices de Tourisme ont réalisé un volume d'affaires de **101 412,94€ TTC** (+43%).



ANIMATIONS

Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  4 fois +



LA PRODUCTION DE BALADES NUMÉRIQUES GRÂCE À LA SOLUTION BALUDIK

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

Les balades ont été téléchargées près de 2500 fois. Celles de Luçon, La Faute-sur-Mer et de Mareuil-sur-Lay-Dissais étant les 3 balades les plus téléchargées.

En 2021, une balade a été créée pour découvrir la Cathédrale Notre-Dame-de-l'Assomption de Luçon et deux balades ponctuelles ont été mises en ligne à l'occasion des vacances de Pâques à L'Aiguillon-sur-Mer et pour les Rencontres du Patrimoine et de la Création à Sainte-Pexine.

#MANGER LOCAL

Nouvelle animation de 2021, la visite de producteurs locaux, pour aller à la rencontre des professionnels, découvrir leur métier et leur savoir-faire.

Pour cette première édition, 6 visites ont été organisées au moment de Noël. Au total, 42 personnes ont pu profiter de la visite d'une exploitation et de la dégustation de bons produits locaux.

RENCONTRES DU PATRIMOINE ET DE LA CRÉATION

Samedi 25 et dimanche 26 septembre 2021 au Logis de Chaligny, site privé classé jardin remarquable.

La 10ème édition a totalisé la présence de 78 stands présents, dont plus de la moitié étaient des métiers d'art. Le public a pu profiter de 18 animations en tout genre (expositions, conférence, visites guidées, initiation, activités familiales, musique, ...).

La fréquentation est en baisse pour cette édition avec 1 746 entrées, qui s'explique par la mise en place du passe sanitaire, le contexte du Covid et une météo défavorable.

Grâce aux questionnaires de satisfaction, il ressort que le public et les exposants sont toutefois satisfaits de la manifestation, qui demeure un événement de qualité, dans un cadre exceptionnel.

CIRCUITS TOURISTIQUES

Deux circuits patrimoine ont été créés par l'Office de Tourisme pour découvrir le patrimoine et l'histoire des communes de Luçon et de Mareuil-sur-Lay. Ces deux circuits, d'1h30 environ, cheminent à travers les incontournables de ces deux communes.



MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES



Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +

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

LA FRÉQUENTATION DU SITE

Le nombre total de visiteurs en 2021 est presque équivalent à celui de 2020 (-1,5%), mais il reste encore bien inférieur à celui des années précédant la crise sanitaire.

En effet, cette année encore, les contraintes sanitaires ne nous ont pas permis d'ouvrir normalement. La MMD aurait dû ouvrir au 1^{er} février, mais elle a été complètement fermée au public du 1^{er} février au 18 mai, ainsi que du 30 août au 26 septembre 2021, soit environ 4 mois et demi. Le site a donc été ouvert 135 jours en 2021, contre 140 en 2020 et 226 en 2019.

LA FRÉQUENTATION DES ÉVÈNEMENTS

Du fait des conditions sanitaires, seule la fête du four du mois de juillet a été maintenue, mais sans la soirée repas-spectacle qui attire d'habitude beaucoup de monde.

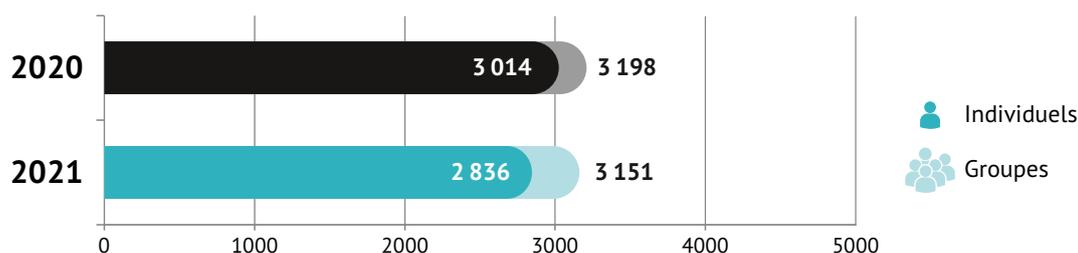
Le site était fermé pendant les journées du patrimoine de septembre.

LA FRÉQUENTATION DES ANIMATIONS

De nouvelles animations ont été proposées au public : visite flash, chasse aux trésors, visite pour enfant « découvre la vie du huttier », séance de yoga et « sortilège chez la sorcière ». Cette dernière animation a particulièrement attiré le public grâce à la thématique et au changement de décor qui a permis de plonger les visiteurs dans une atmosphère particulière.

La chasse aux œufs avait également intéressé les habitants, car avant l'annulation, nous commençons déjà à recevoir pas mal de réservations.

En 2021, la fréquentation globale des animations de la MMD représente 19,5 % du chiffre global de fréquentation (contre 10,4 % en 2020).



 **3,4% des visiteurs sont étrangers**  **19,5% des visiteurs participent à une animation**

OUTILS DE COMMUNICATION

DOCUMENTS IMPRIMÉS

En 2021, le dépliant à destination des individuels n'a pas beaucoup changé par rapport à 2020. Cependant, du fait de l'expérience de la saison 2020, nous avons retiré l'agenda des animations pour éviter les changements de dates en cours d'année.

Le dépliant a été imprimé en 5 000 exemplaires (contre 13 000 exemplaires en 2020). Tout comme en 2020, les traditionnelles bourses aux documents n'ont pas eu lieu sous leur forme classique.

LA FRÉQUENTATION DES OUTILS NUMÉRIQUES DE L'ÉCOMUSÉE

Le nombre d'utilisateurs du site Internet est de 4501 en 2021 (contre 3447 en 2020). Il est donc supérieur. Cependant, la durée moyenne des sessions a diminué. Elle est de 1min43 (contre 2min02 en 2020).



5 581
visites

Utilisateurs	4 501	↗
Pages vues	25 235	↗
Pages vues par session	4,52	↘
Durée moyenne des sessions	1'43"	↘



60
Publications Facebook
901
Abonnés Facebook

PARTENAIRES PROMOTIONNELS

Le musée fait aussi sa promotion grâce à 12 partenaires promotionnels (comme Vendée Tourisme, des Offices de Tourisme voisins, etc.), dans divers supports (brochures, sites web, etc.) à l'aide d'encarts et insertions publicitaires ou pages dédiées.

RELATIONS PRESSE

Quatre articles ont été publiés dans Ouest France :

- Le 31/03/2021 pour annoncer les animations des vacances de printemps
- Le 17/05/2021 pour annoncer la réouverture de la MMD
- Le 07/07/2021 sur l'obtention de la marque Qualité Tourisme (réception des plaques)
- Le 21/10/2021 pour annoncer l'animation des vacances de la Toussaint sur le thème de la sorcière

Un reportage a été diffusé sur **TV Vendée** le 11/06/2021 sur les séances de yoga en plein-air proposé à la MMD.

L'ÉVALUATION DU SITE PAR SES CLIENTS

La Maison du Maître de Dignes a obtenu la marque **Qualité Tourisme™** le 4 novembre 2019. Elle mesure donc la qualité de son offre et de ses services en interrogeant ses visiteurs. 23 questionnaires ont été remplis sur place en 2021. Aussi, le dépôt d'avis sur « TripAdvisor » et « Google My Business » permettent de mesurer le niveau de satisfaction.



39
avis +2



4,5/5
note moyenne



153
avis +23



4,4/5
note moyenne



23
questionnaires récoltés



3,9/4
note moyenne



COMMUNICATION & PROMOTION

Sud Vendée
Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et  4 fois +

UN SITE INTERNET ACTUALISÉ EN CONTINU

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



261 024
visites

Quelques chiffres de sudvendeelittoral.com :

Sessions (<i>visites</i>)	261 024	▲
Pages vues	466 362	▲
Pages vues par session	1,79	▼
Durée moyenne des sessions	1'25"	=
Taux de nouvelles visites	84,4%	▼

TOP 10 des recherches qui aboutissent sur notre site internet

1 webcam la faute sur mer	6 la faute sur mer webcam
2 la faute sur mer	7 saint michel en l'herm
3 webcam faute-sur-mer	8 webcam les belugas la faute sur mer
4 webcam plage des belugas	9 marché la faute sur mer
5 webcam l'aiguillon sur mer	10 webcam la faute

TOP 5 des Rubriques

- 1 /webcams/ 22%
- 2 /pratique/ 16%
- 3 /incontournables/ 11%
- 4 /agenda/ 10%
- 5 /visites/ 9%

TOP 5 des Pages

- 1 Webcam Plage des Bélugas 18%
- 2 Page d'accueil 5,5%
- 3 Agenda 2%
- 4 Office de Tourisme de La Faute-sur-Mer 1,6%
- 5 Webcam 1,6%

LE DÉPLOIEMENT D'OUTILS DE COMMUNICATION

LES ÉDITIONS DE SUD VENDÉE LITTORAL TOURISME

En 2021, trois éditions ont été réalisées et principalement diffusées dans les Offices de Tourisme, par voie postale, sur le site internet et Calaméo, dans les hébergements, sites de loisirs, et commerces et services.

« PRÊT POUR UN BEAU VOYAGE ? »

Édité à 50 000 exemplaires et réalisé avec le concours de l'agence L'Ours en plus, ce nouveau document est un projet qui a émergé au sein de l'équipe face aux difficultés rencontrées pour obtenir des informations à jour de la part des professionnels du tourisme dans un contexte sanitaire en perpétuel changement durant l'automne-hiver 2020-2021. L'équipe a alors proposé de faire un travail de sélection des offres incontournables de la destination et au-delà, d'après des thématiques fortes (vélo, barque, ornithologie, etc.) et d'après des zones géographiques (plage, marais, autour de Luçon et côté coteaux et vallées).

Sa mise en page a été travaillé à l'instar des guides « Lonely Planet » ou « Guide du Routard ». Celle-ci se veut claire et proposant une sélection d'offres plutôt qu'une exhaustivité comme l'équipe le fait à l'accueil au quotidien.

« MARÉES EN SUD VENDÉE LITTORAL »

Ce dépliant, réalisé en interne et édité à 10 000 exemplaires, présente les horaires de marées ainsi que la réglementation pour la pêche à pied et maritime de loisir.

« MAGAZIN(E) »

Ce magazine édité à 2 000 exemplaires, est une mise à jour d'une précédente version éditée en 2018, avec le concours de l'agence L'Ours en plus. Il présente les atouts de la destination pour séduire les marchés anglophones, germanophones et néerlandophones.

LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Une année marquée par la collaboration avec l'agence Social Média My Destination. Notre objectif était d'accroître notre notoriété et augmenter notre fan base sur Facebook et Instagram.

@SudVendeeLittoralTourisme *Page Facebook de la destination*



90	Publications et stories
8 939	Abonnés au 31/12/2021
1 336	Nouveaux abonnés +17,5%
16,1%	Personnes atteintes ont réagi aux publications
578 406	Vues sur les publications

@SudVendeeLittoral *Compte Instagram de la destination*



78	Publications
385	Écrans de story
1920	Abonnés au 31/12/2021
411	Nouveaux abonnés +25,65%
19,7%	Personnes atteintes ayant réagi aux publications
174 008	Vues sur les publications



GESTION & MANAGEMENT

Sud Vendée
Littoral Tourisme
L'ATLANTIQUE, et  fois +

LES CONSEILS D'ADMINISTRATION

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

- 18 mars 2021 : Budget prévisionnel 2021, Budget Communication & RH, Travail de l'équipe
- 22 avril 2021 : Adoption des comptes 2020, Affectation du résultat de 2020

UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

- Une assemblée générale ordinaire des actionnaires s'est tenue 6 mai 2021 avec à l'ordre du jour : Approbation des comptes, Affectation du résultat, Approbation des conventions réglementées, Quitus aux administrateurs, Pouvoir pour exécuter les formalités légales.

LA COMMISSION « ACHATS »

En 2021, aucune commission « Achats » ne s'est tenue.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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



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

LE COMITÉ TECHNIQUE CONSULTATIF DE LA SPL

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

En 2021, la composition du CTC est la suivante :

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

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2021

Marion Troquier a pris sa démission en septembre 2021 suite à sa reconversion professionnelle.

Le reste de l'équipe est inchangée. Compte tenu de la situation sanitaire, l'équipe a alterné télétravail et présentiel, afin d'assurer l'ouverture des offices et les permanences téléphoniques.

Pour assurer les temps d'accueil pendant la pleine saison (juillet et août principalement), l'office de tourisme a eu recours au recrutement de huit personnes en contrats saisonniers.

Enfin, l'Office de Tourisme a accueilli 1 stagiaire au sein de la Maison du Maître de Dignes.

Prénom	Nom	Missions	Bureaux	ETP
ASKAROVA	ALINA	COMPTABILITÉ ET BUDGET	LA FAUTE-SUR-MER	100%
BILLAUD	DAVID	ÉDITIONS ET NUMÉRIQUE	ACCUEIL NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIQUE	100%
CHAPELEAU	KARINE	QUALIFICATION OFFRE	LUÇON	100%
COUTURIER	CORALIE	RH ET LOGISTIQUE	LUÇON / SAINTE-HERMINE	100%
GAVET	CHRISTOPHE	DIRECTION À PARTIR DU 02/11/2020	SIÈGE SOCIAL	100%
GIRAUDET	KARINE	OUTILS NUMÉRIQUES	SAINT-MICHEL EN L'HERM	100%
HOLTZRITTER	CATHERINE	QUALIFICATION OFFRE	LA FAUTE-SUR-MER / LUÇON	100%
LAURENT	PAULINE	MAISON DU MAÎTRE DE DIGUES	CHAILLÉ-MES-MARAIS	80%
MICHELON-GABORIEAU	PEGGY	QUALIFICATION OFFRE	SAINT-DENIS-DU-PAYRÉ	60%
PENINO	AUDREY	DÉMARCHE QUALITÉ	CHAILLÉ-MES-MARAIS	100%
RENOU	NINA	QUALIFICATION OFFRE	L'AIGUILLON-SUR-MER	100%
TRAINEAU	CLAIRE	RÉSEAUX SOCIAUX ET COMPTA	ACCUEIL NUMÉRIQUE ET TÉLÉPHONIQUE	80%
TROQUIER	MARION	RPC, OENOTOURISME ET PROMOTION.	MAREUIL-SUR-LAY	80% - DÉPART 23/08/2021

LA FORMATION DES ÉQUIPES

Chaque année, les salariés formulent des souhaits de formations sur divers sujets : langues étrangères, numérique, ... afin de parfaire leurs connaissances, maintenir un bon niveau de compétences mais aussi améliorer les relations entre les collègues. Ainsi, l'équipe a bénéficié de 158 heures de formation en 2021.

En octobre 2021, l'équipe a également pu partir en séjour immersif de 5 jours afin de découvrir les offres des professionnels de la destination mais aussi pour développer la cohésion d'équipe. Cela a permis de créer les liens entre les collègues et avec les socio-professionnels de notre territoire.

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

L'OFFICE DE TOURISME MARQUÉ « QUALITÉ TOURISME™ »

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

Un audit mystère a eu lieu le 20 juillet dernier révélant un taux de conformité au référentiel de la marque « Qualité Tourisme » de 94,24% (le plus haut taux des OT vendéens marqués). En 2023 un audit complet aura lieu afin de renouveler la marque.

LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS COLLECTÉS, MESURÉS ET ANALYSÉS

BILAN DES QUESTIONNAIRES COLLECTÉS DANS LES OFFICES ET LES AVIS RÉSEAUX

2021 est la 5ème année de collecte. L'année étant exceptionnelle, dû aux dispositions particulières demandées par les règles sanitaires imposées par la COVID-19, les documents sont distribués au comptoir mais pas disponible dans l'urne dans l'espace accueil de chaque BIT/PIT.

Les objectifs quantitatifs de collecte ne sont pas atteints car nous avons perdu le rythme. Les objectifs seront maintenus pour 2022.

À ces questionnaires, il convient d'y associer 100 avis publiés sur Google My Business (GMB) qui est de plus en plus utilisé par les visiteurs. Trop peu de retour et d'avis pour évoquer des points marquants de satisfaction ou d'insatisfaction. Concernant Tripadvisor il n'y a pas eu d'avis déposé cette année.

BILAN DES QUESTIONNAIRES PUBLICS COLLECTÉS VIA E-SPRIT

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

312 réponses sur 2292 envois soit un taux de réponse de 13,6%.

Ce qu'il faut retenir :

- 57% des retours ont eu lieu par courrier et le délai de réponse à complètement convenu (94%).
- Pour plus de 50% des prospects, les brochures conviennent. A 87% les répondants ont trouvé « Facilement » ce qu'ils cherchaient et n'ont pas manqué d'information.
- Sur 278 répondants, 81% ont reçu une réponse personnalisée.
- Pour 41% d'entre eux les brochures ont déclenché la venue sur la Destination, et 34% d'entre eux ont demandé des brochures une fois qu'ils avaient réservé.
- En majorité les personnes prévoient un séjour en haute-saison (49%) ou moyenne saison (43%) et plutôt autour de La Faute-sur-Mer (59%).
- À 71% (pour 279 réponses) les répondants pensent tout de même venir dans nos bureaux d'accueil.

Les pourcentages de réponses restent équivalents au fur et à mesure des bilans.

SUGGESTIONS-OBSERVATIONS RECUEILLIES

10 suggestions ou observations ont été recueillies :

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

LES OBSERVATIONS RELATIVES AU TRAVAIL DE L'OTI

Pas de remarques recensées.

OBSERVATIONS RELATIVES À LA DESTINATION

34 réclamations concernant la Destination qui sont à 81 % formulées par la fiche réclamation :

- 22 fiches pour des mairies portant sur le manque d'état d'entretien de sites naturels sur lesquels les personnes se baladent, manque de commerce ou de support d'information pour les animations.
- 3 fiches pour des prestataires concernant des problèmes de matériel : DAB en panne, Wifi non accessible.
- 4 fiches pour la Communauté de Communes concernant l'entretien des pistes vélo et la signalisation sur les pistes ou pour le rejoindre.
- 4 fiches pour autres structures, notamment vers un manque de sympathie d'accueil par des chasseurs ou par une association sur un évènement.

BILAN DES QUESTIONNEMENTS PORTANT SUR LES ÉDITIONS

Pas de consultation en 2021.

BILAN DES ÉDUCTOURS

Etant encore sur des temps incertains de facilité de rencontre, aucun eductour n'a été proposé en 2021.

LES GRANDES LIGNES DU BUDGET 2021

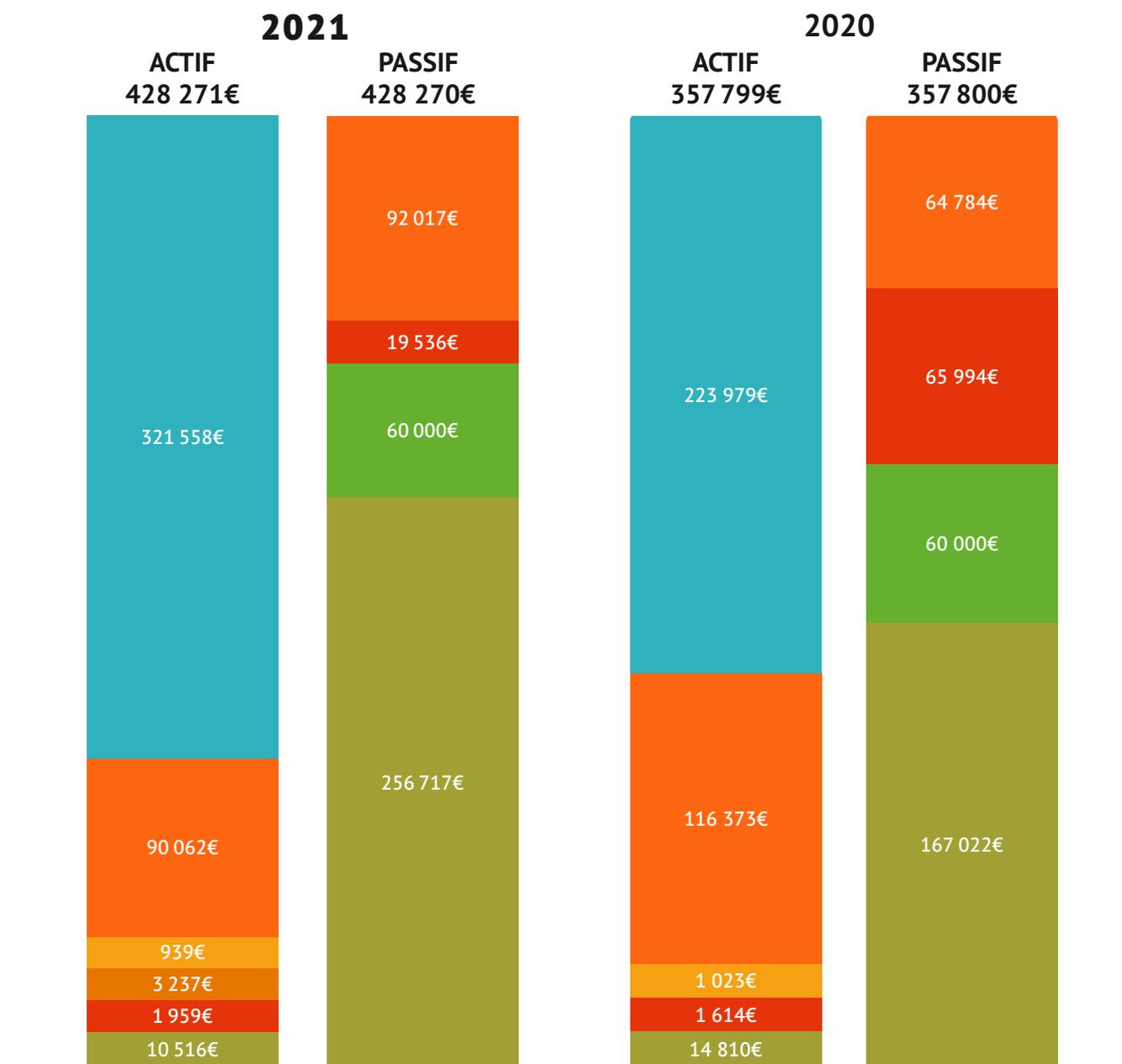
LE COMPTE DE RÉSULTAT DE LA SPL

Consommation et charges			Produits		
	2021	2020		2021	2020
Achats de marchandises	56 663,99	37 477,31	Ventes de marchandises	83 065,70	51 237,02
Variation de stock	-344,22	-95,71	Production vendue	11 899,28	11 575,29
Achats de matières p	0,00	0,00	Subvention d'exploitation	774 640,00	765 000,00
Autres achats et charges externes	193 201,60	177 391,34	Transfert de charges d'exploitation	77 485,04	59 619,86
Impôts, taxes et assimilés	61 161,42	62 219,17	Autres produits	105,93	96,29
Salaires et traitements	356 269,35	354 428,89			
Charges sociales	102 553,83	100 078,05			
Personnel (MAD) à rembourser à CCSVL	41 021,67	57 420,52			
Amortissements et provisions	10 440,27	25 204,80			
Autres charges	3 729,91	2 994,34			
Total charges d'exploitation	824 697,82 €	817 118,71 €	Total produits d'exploitation	947 195,95 €	887 528,46 €

INDICATEURS

	2021	2020
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	122 498,13 €	70 409,75 €
Produits financiers	11,62	49,45
Charges financières	324,00	329,57
Résultat financier	-312,38 €	-280,12 €
RÉSULTAT COURANT	122 185,75 €	70 129,63 €
Charges exceptionnelles	0,00	541,02
Résultat exceptionnel	0,00 €	-541,02 €
Impôts sur les bénéfices	32 491,00	9 443,00
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	89 694,75 €	60 145,61 €

LE BILAN AU 31/12/2021



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



Sud Vendée Littoral Tourisme

L'ATLANTIQUE, et 4 fois +



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

Contactez-nous

Christophe GAVET

02 51 56 37 37

direction@sudvendeelittoral.com

