

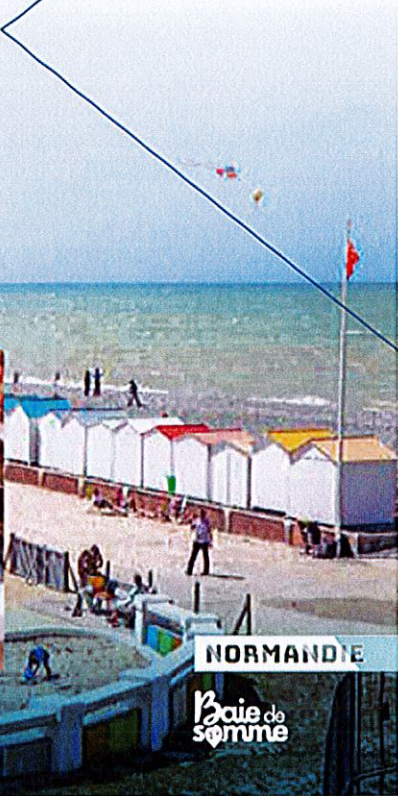
Annexe 8/ Bilan d'activités – service tourisme – destination Le Tréport – Mers



LE DESTINATION TRÉPORT MERS

- Ault
- Criel-sur-mer
- Eu
- Gamaches
- Le Tréport
- Mers-les-Bains

Bilan d'activités 2018



NORMANDIE



Office de Tourisme

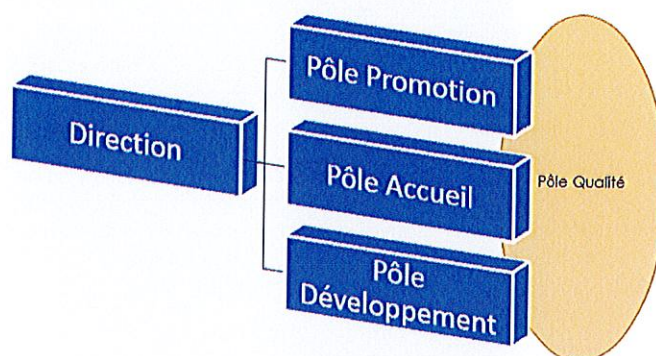
DESTINATION LE TREPORT - MERS

Création : 1^{er} janvier 2017 - Service Public Administratif à autonomie financière

Un office de tourisme communautaire :

Président : Alain Brière, président de la communauté de communes des villes sœurs
Vice-Président en charge du Développement touristique : José Marchetti

Une organisation par pôle :



Convention d'objectifs 2017-2019

Installer, organiser et professionnaliser l'office de tourisme Destination Le Tréport - Mers



Obtenir la marque Qualité Tourisme.



Obtenir son classement en catégorie 1.



→ Les chiffres clés :

- En 2018 : 15.56 ETP dont 7.01 ETP consacré à l'accueil. De 13 à 20 contrats simultanés
- Budget réalisé : 881 000€

PÔLE ACCUEIL / QUALITE



Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins



Etre ouvert au moins 305 jours (BAT Tréport Plaisance) et 240 jours (BAT Mers-les-Bains) par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation



Mettre à disposition des visiteurs un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessible et assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier



Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale



Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction



Assurer la promotion de la Destination par la mise en vente de produits locaux dans des espaces dédiés

✓ ACCUEIL

Office de Tourisme Destination Le Tréport - Mers :
6 Bureaux d'Accueil Touristique au service des visiteurs

Le Tréport
Plaisance
13938 contacts
324 jours

Le Tréport
Funiculaire
3609 contacts
96 jours

Mers-les-Bains
9898 contacts
280 jours

Ville d'Eu
5152 contacts
258 jours

Ault
1780 contacts
91 jours

Criel-sur-Mer
995 contacts
91 jours



→ Les chiffres clés :

Renseignements traités :



35 554 contacts



4 453 appels



366 emails

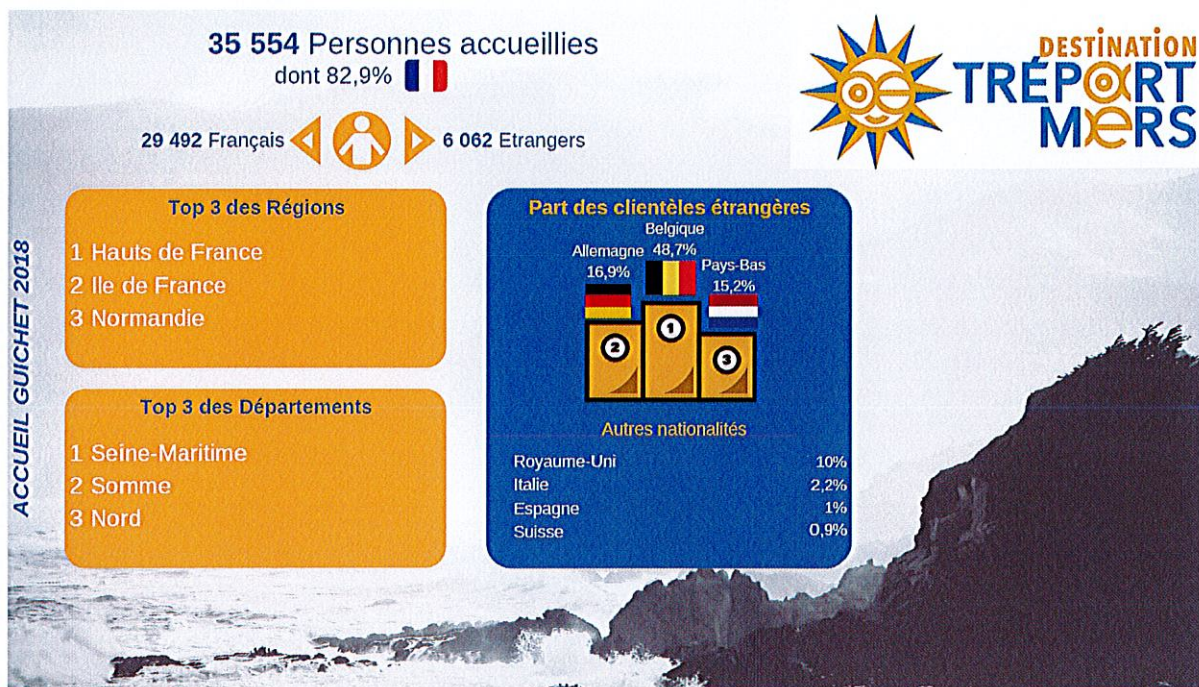
Demande de documentation :



1 263 envois
postaux



589 envois par
emails



Billetterie du Petit Train :



1325 billets vendus

Boutique :



22 384,05 € de Chiffres d'Affaires

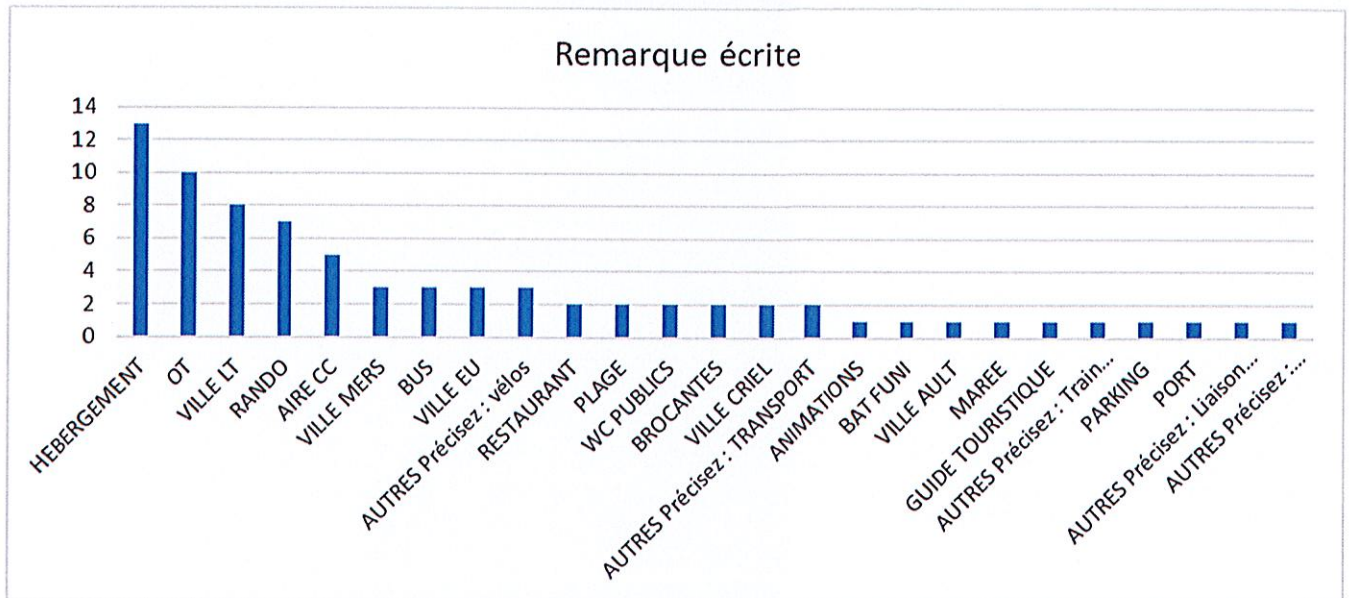
QUALITE



Obtention de la **Marque Qualité Tourisme** pour 3 ans le 30/8/2018

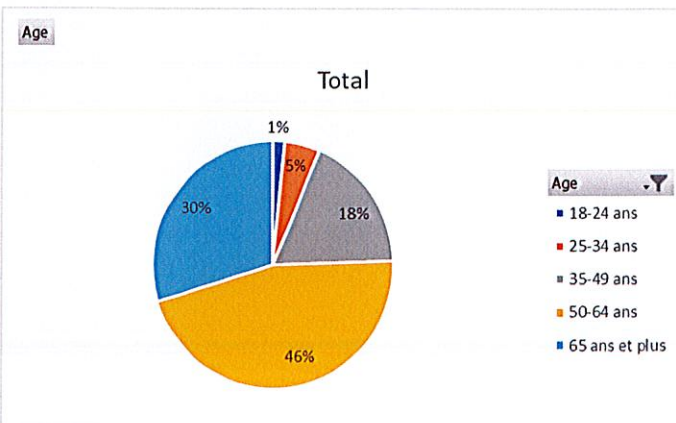
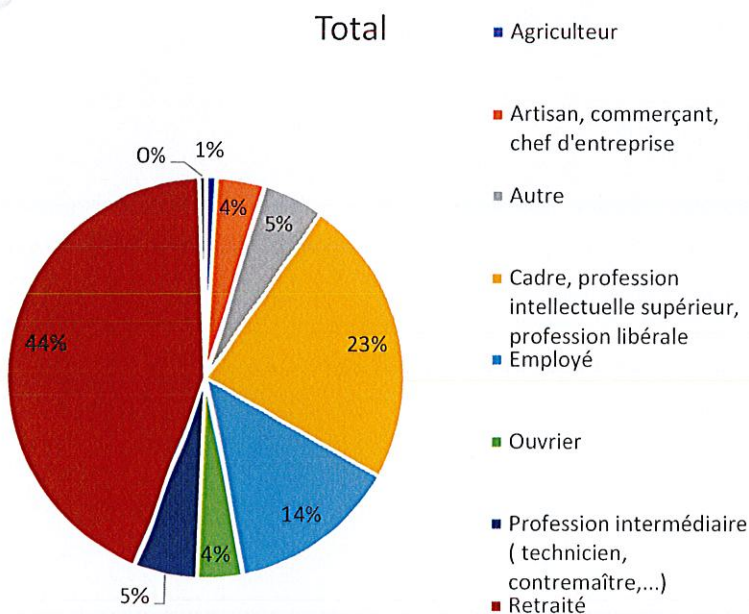
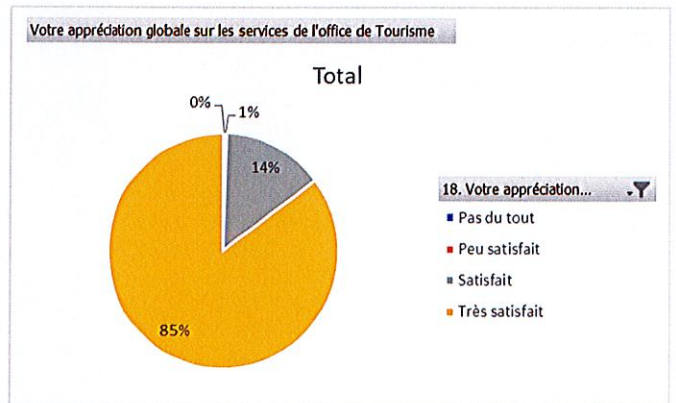
→ Les chiffres clés :

➤ **77 réclamations écrites**, 241 remarques orales et suggestions



➤ **580 questionnaires satisfaction** traités

85% des visiteurs ayant répondu était satisfait de l'Office de Tourisme. Les répondants sont majoritairement âgés de plus de 50 ans et sont retraités, cadres (professions intellectuelles...) ou



PÔLE PROMOTION



Faire connaître la nouvelle marque Destination Le Tréport – Mers auprès des habitants et des touristes



Développer les partenariats : proposition de pack partenaire, guide du partenaire, démarchage de 800 prospects



Des éditions : guide touristique, carte de la Destination, dépliant rando, guide des animations ... et des Insertions publicitaires (guide de l'été,...)



Réseaux sociaux : création de calendrier et charte éditoriale. Développement du site Internet de la Destination



Développement des visites de groupes : service dédié



Accueil presse et relations médias : accueil journalistes, participation émissions

→ Les chiffres clés 2018 :



Les Partenariats

En chiffres

- 171 partenaires
- 22 099€88 de recettes liées aux packs + 4 050€ d'encarts publicitaires

Actions

- Guide du Partenaire 2018
- Bourse d'échanges de documentation et, une journée de diffusion
- Saisie des informations des partenaires sur les Bases de Données départementales



Les Editions

- 30 000 guides touristiques
- 15 000 Guide Hébergements
- 3 000 programmes Journées du Patrimoine
- 2 000 horaires de marées
- 15 000 guides des animations été
- 3 000 guides d'animations Octobre à décembre
- Réédition de dépliant randonnée



Les Insertions Publicitaires

- 1/2 page dans le supplément d'été du Courrier Picard
- Carte Touristique de la Somme 1 page
- 1/2 page supplément d'été Paris Normandie
- 1 page guide d'été L'Informateur +web
- 1/4 de page My Normandie (octobre et décembre)







Les Relations Médias

Nombreux accompagnements et programmation d'accueil presse TV, radio, Presse écrite

8 TV, 8 radios, 8 supports de presse écrite & 1 média Web



	Digital et Réseaux sociaux	<p>Stratégie digitale et numérique en cours de déploiement, promotion du territoire sur Instagram, Développement de Twitter, Google business : création et surveillance des pages des BAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook 6 440 fans • Instagram 504 abonnés • Calaméo 2 758 vues • Google my business 117 avis • Trip Advisor 47 avis • ... <p>Mise en place des 1ers ateliers numériques</p>
	Le Site Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'utilisateurs total 53 514 • Nombre de pages vues 179 897 • Sessions 39 018
	Les Visites Individuelles été	<ul style="list-style-type: none"> • visites guidées individuelles (regroupement d'individuels) en été pour les communes de Eu, Le Tréport, Ault, et Criel <p>14 visites programmées, 183 personnes accueillies (hors visites du Quartier Balnéaire de Mers par le SI de Mers)</p>
	Le service groupes	<p>Obtention de l'immatriculation à Atout France et dossier de Garantie Financière APST</p> <p>Préparation des documents de voyages pour la commercialisation : nouvelles conventions partenaires, devis, contrat de vente, conditions particulières de vente, voucher, carnet de voyages.....</p> <ul style="list-style-type: none"> • 89 groupes reçus • 168 réservations de produits • 49 visites réalisées par le service Groupe pour un montant de 7 110€ de recettes • Près de 61 104€ de CA généré • Commissionnement des partenaires à hauteur de 2 718,80€

UN POLE DEVELOPPEMENT :

Tourisme de nature

- i-inscription des itinéraires rando sur une application randonnée
- amélioration continue des itinéraires (suivi du balisage et de l'entretien)
- mise en place d'un itinéraire équestre

Qualification de l'offre touristique

- Développement de label et marques : ex Tourisme et Handicaps (accompagnement à la labélisation)
- Customisation d'offres touristiques dans le cadre des Week-ends Hauts de France

Observation Touristique

- Suivi de l'observatoire touristique : Tableau de bord, tableau des indicateurs de fréquentation et de l'offre touristique

Taxe de séjour

- 24 des 28 communes de la CCVS Taxe de séjour 2017 : 363 hébergements 107 752€ perçus sur budget 2018

Tableau de bord - Offre Touristique Destination Le Tréport-Mers

HÉBERGEMENTS¹			
	Nombre d'établissements	Lits touristiques	Taux d'occupation ² (2016)
Hôtels	20	908	55,70%
Chambres d'hôtes	65	287	
Locations Touristiques	462	1925	41,10%
Campings	17	1928 emplacements	35%
Aires de Camping-cars	7	165 emplacements	
Hébergements de groupe	4	307	
Auberges de Jeunesse	1	63	
Résidences de Tourisme	1	336	
Résidences secondaires ^{1,2}	5549	27 745	
RESTAURATION¹		LABELS/MARQUES/CLASSEMENT	
	Nombre d'établissements		Nombre d'établissements
Restaurants	72	Qualité Tourisme ³	13
Restauration rapide	19	Normandie Qualité Tourisme ⁴	10
Bars	15	Pavillon Bleu	
Salons de thé	2	Tourisme et Handicap ^{5 et 6}	9
Total établissements	108	Maître Restaurateur ⁷	2
SITES ET ACTIVITES¹		Gîte de France ⁸	59
Musées	3	Clévacances ⁹	53
Édifices et patrimoine religieux	5	Accueil Paysan ¹⁰	4
Lieux d'exposition	8	Logis de France ¹¹	2
Parcs et Jardins/zones naturelles protégées	10	Classement Préfecture ^{1 et 12}	252
Circuits touristiques	6	RANDONNEES¹	
Sites archéologiques	1	Sentiers de randonnées pédestres	16
Sites à caractère militaire et lieux de mémoire	4	Circuits VTT	6
Châteaux et architecture civile remarquable	2	Circuits cyclotouristiques	3
Activités de plein air	24	Circuits équestres	5
Équipement de loisirs	66	GUIDES ET AGENCES DE VOYAGES¹	
Plages	6	Guides accompagnateurs et initiation	4
Gastronomie et produits du terroir	27	Agences de voyages	1
Artisanat	5		
Autres Commerces	55		

MAJ le 24/04/2018