

**ENTRE  
DEUX  
MERS**



**Une  
terre  
en vue**

**OFFICE DE TOURISME**

*Classé Catégorie II*

**PAYS TOURISTIQUE ENTRE-DEUX-MERS**

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE**

**RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**2013**



**Jeudi 26 juin 2014  
Salle des fêtes de Saint Macaire**



# Rappel des missions de l'OTEM !

	ACCUEIL	PAYS TOURISTIQUE	COMMERCIAL	EQUIPEMENT
AXES	Mettre en scène tous les acteurs du territoire	Aménager le territoire Qualifier le territoire	Vendre le territoire Faire vendre le territoire	Doter le territoire d'équipements d'organisations Gérer des équipements
	Accompagnement des collectivités de tutelle dans la mise en œuvre de leur politique locale du tourisme			
MISSIONS	Accueil et information du public et des usagers dans 5 bureaux d'information touristique :	Développement d'actions innovantes et collectives de mise en réseau des professionnels du tourisme.	Edition-Promotion-Communication générale de l'Entre-deux-Mers.	Gestion d'équipements de loisirs
	La Réole, Monségur, Pellegrue, Saint-Macaire, Sauveterre-de-Guyenne.	Mise en œuvre de programmes de formation de territoire.	Élaboration et mise en marché de produits touristiques (Immatriculation Atout France)	Appui associatif
	Coordination des acteurs touristiques	Accompagnement de porteurs de projets à vocation touristique.	Représentation de l'Entre-deux-Mers auprès des entités touristiques Aquitaine et Gironde.	Assistance touristique à maîtrise d'ouvrage
PUBLICS	Touristes Excursionnistes Usagers locaux Associations	Porteurs de projets Touristes Excursionnistes Usagers locaux	Touristes Excursionnistes Associations Autocaristes	Touristes Excursionnistes Usagers locaux Collectivités
BÉNÉFICIAIRES	Partenaires Habitants	Associations Partenaires Habitants	Ecoles, centres de loisirs Tour operator Agence	Habitants



## Dossier de classement

L'équipe de l'office de tourisme de l'Entre-deux-Mers a travaillé sur son dossier durant l'année 2013 afin de pouvoir afficher son nouveau classement.

Ainsi, les 5 antennes touristiques de l'OTEM sont maintenant classées en catégorie II. Pour cela, l'office doit répondre à 34 critères obligatoires. Un travail commun a donc été mené pour répondre aux attentes du classement afin de garantir à nos clients un accueil de qualité et cohérent sur l'ensemble du territoire.



## Nouvelle gamme produit

En 2013, l'OTEM a engagé une réflexion sur l'ensemble de sa production car il apparaissait nécessaire de mettre à plat l'ensemble des forfaits touristiques du territoire afin de mieux les positionner sur le marché et les vendre. Une dispersion dans la réalisation de nos forfaits, nous a conduit à mettre en place des gammes-produits pour une meilleure visibilité et commercialisation.

Ces dernières ont été conçues autour de 4 thématiques fortes du territoire : vignoble et gastronomie, patrimoine, randonnée vélo et randonnée pédestre.

Le plus de cette nouvelle gamme ? Des produits sur-mesure, des rencontres uniques avec des passionnés, des moments de partage et d'échange et de convivialité... En bref, Le client ne peut pas les reproduire seul via le web !

**Au total 10 nouveaux produits ont été créés :**

- 7 Courts séjours 2 jours-1nuit
- 2 Séjours 6 jours - 5 nuits
- 1 Journée

## Opération générosité

Du 8 juin au 30 septembre 2013, l'OTEM a renouvelé son opération « Générosité de l'accueil » !

Présents sur les marchés, les manifestations ou autres événements estivaux sur notre territoire, nos conseillers en séjour des antennes de l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers, **Emilie, Florence, Dominique, Ludovic et Jean-Philippe, Daniel et Sabri** sont allés à la rencontre de nos estivants à l'occasion d'animations sur le territoire.



## **Projet « territoires et tourisme adapté »**



Le Pays Cœur Entre-deux-Mers s'est lancé en avril 2013 sur un projet de coopération interterritoriale dans le cadre de son programme européen LEADER.

Le thème du projet qui a été retenu est le tourisme adapté. Le syndicat mixte déjà en collaboration avec l'OTEM, a souhaité lui déléguer la coordination de ce projet de territoire à vocation touristique.

Après des premiers échanges mails et techniques durant le premier semestre 2013 sur la thématique de la prise en compte de l'accessibilité dans le tourisme, une première rencontre a été organisée les 17 et 18 juin 2013 sur le territoire du GAL Châtaigneraie Limousine. Prévue comme un temps d'échanges et de définition des contours du projet de coopération, cette rencontre associait 8 GAL (Groupes d'action locale).

Après des tables rondes techniques (qui ont associées des techniciens et des acteurs publics-privés de la plupart des territoires) et des visites de sites compatibles avec le « tourisme adapté », certains enjeux partagés ont émergé et ils sont aujourd'hui les axes forts de ce projet de coopération interterritorial.

Ainsi, après avoir défini des actions et un planning réaliste de réalisation, 3 territoires ont décidé de poursuivre ce travail partenarial afin de mettre en œuvre ce projet de coopération. Ces territoires sont les GAL :

- **Pays Cœur Entre-deux-Mers (33)**
- Loire Forez (42)
- Châtaigneraie Limousine (87)

L'OTEM dans son rôle d'accompagnateur de projet suit ce dernier depuis son démarrage notamment en coordonnant les échanges et temps de travail avec les deux autres territoires.

L'année 2013 a donc été l'objet d'une phase de construction et de structuration de ce projet. La phase réalisation du projet (et des 4 actions définies) ayant lieu durant l'année 2014.



## Retour sur le pôle ACCUEIL en 2013

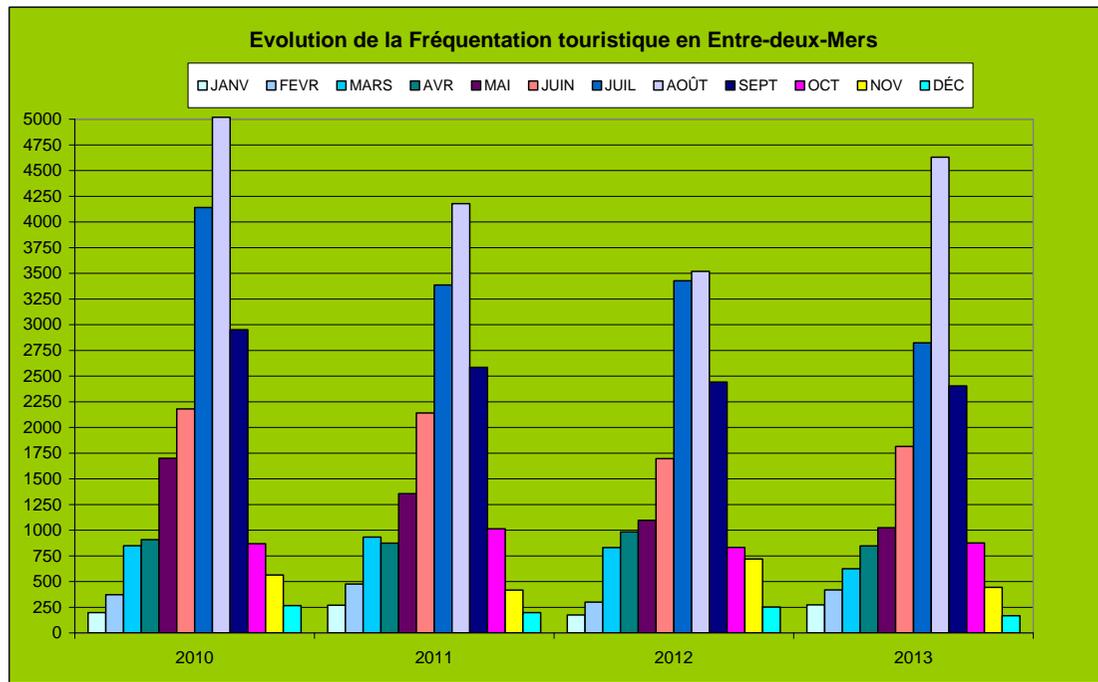
**Sur l'office de tourisme**  
14 573 visiteurs accueillis



**Sur le pays  
touristique**  
21 119 visiteurs  
accueillis

**85% du temps dédié à  
l'ouverture public**  
**15% dédié au travail back office**





**+ 16 % d'étrangers en Entre-deux-Mers de juin à août.** Sur la part restante aux étrangers de 20%, la clientèle Britannique s'octroie 7%, l'Espagne 6% et le Benelux 3%. Derrière une clientèle Britannique indétrônable, l'Espagne, malgré la crise, parait s'installer durablement dans nos 3 premières clientèles. A remarquer la forte croissance des étrangers cheminant sur les voies de Saint-Jacques de Compostelle : **+ 10%**. Au fil des chemins, on pouvait croiser cette année : USA, Italie, Allemagne, Alaska, Australie, Nouvelle Zélande, Pays Bas, Belgique...

Des consommateurs à prendre en considération (hébergement, bars, alimentation, pharmacies ...). Et une forte demande de leur part pour le WIFI !



## Evolution des visiteurs accueillis en Office de Tourisme

+12% de visiteurs gagnés !

Une approche de la saison estivale plus graduelle qu'en 2012, celle-ci étant marquée par une forte hausse au mois d'août équilibrant largement le manque de clientèle du mois de juillet.

En haute saison les valeurs normales ne sont atteintes qu'en dernière semaine de juillet pour finalement dépasser la fréquentation d'août 2012.



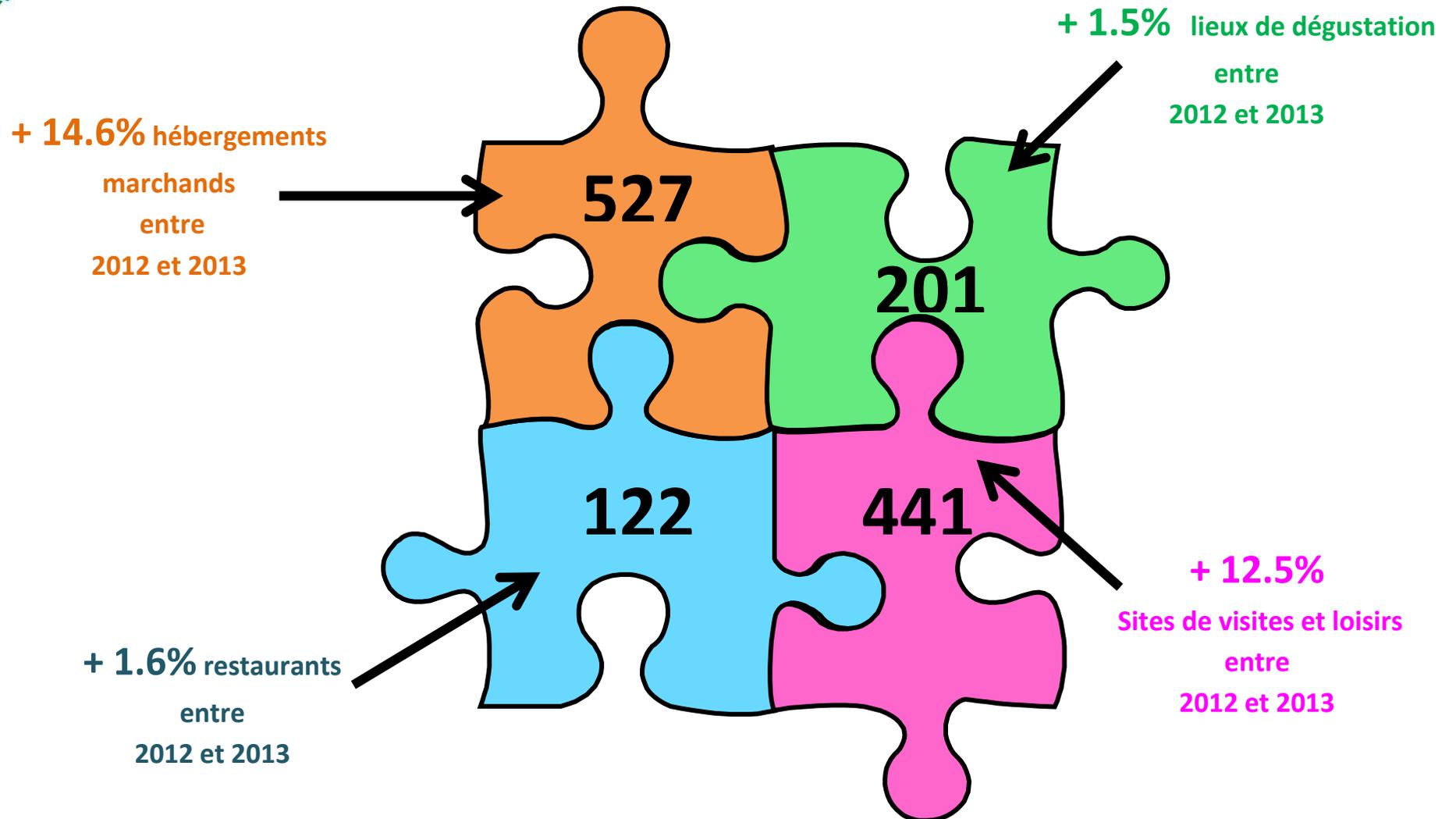
## Un important réservoir de proximité !

En haute saison, avec plus de 57 %, la clientèle Aquitaine constitue toujours l'essentiel des visiteurs de la métropole. Ce chiffre confirme l'importance d'une clientèle de proximité.

De par le développement des courts séjours et des réservations tardives ou coups de cœur / bons plans de dernière minute... Notre région est à elle seule un réservoir clientèle à ne surtout pas négliger.

# Retour sur le pôle Pays touristique en 2013

## Offre territoriale 2013





## La dépense touristique générée par nos touristes en séjour en 2013

*La dépense touristique ne représente pas le chiffre d'affaires touristique du territoire car d'une part, il ne concerne que les touristes hébergés en séjour durant la saison et d'autre part ces touristes ne dépensent pas forcément cette somme uniquement sur le territoire. Ils peuvent loger dans ma zone et passer leurs journées ailleurs. On parlera donc de **dépenses générées par les touristes en séjour** et non de chiffre d'affaires du tourisme.*

**1 019 014**  
nuitées  
**8173** lits  
marchand

**59 007 243 €**  
de dépenses  
générées par  
les touristes

**1017**  
emplois  
générés



## Bilan sur la taxe de séjour en 2013

8 Communautés de Communes sur 9 ont confié l'animation de la taxe de séjour à l'OTEM. Tout le travail d'observatoire de territoire a été rendu possible grâce à la mise en place par les communautés de communes de la taxe de séjour. La mission d'accompagnement de l'OTEM sur les 8 communautés de communes nous permet donc :

- d'affiner la lisibilité de notre offre à nos clients avec un plus grand choix d'hébergements afin qu'ils restent sur notre territoire,
- de maîtriser, grâce aux hébergeurs, la fréquentation touristique dans nos hébergements ; par conséquent en cumulant la fréquentation touristique à l'accueil de nos antennes et la fréquentation touristique dans nos hébergements nous pouvons plus aisément mettre en place des stratégies de développement touristique en partenariat avec nos collectivités de tutelle.
- de confirmer le taux de fréquentation de nos hébergements et par conséquent de mieux accompagner les futurs porteurs de projet.

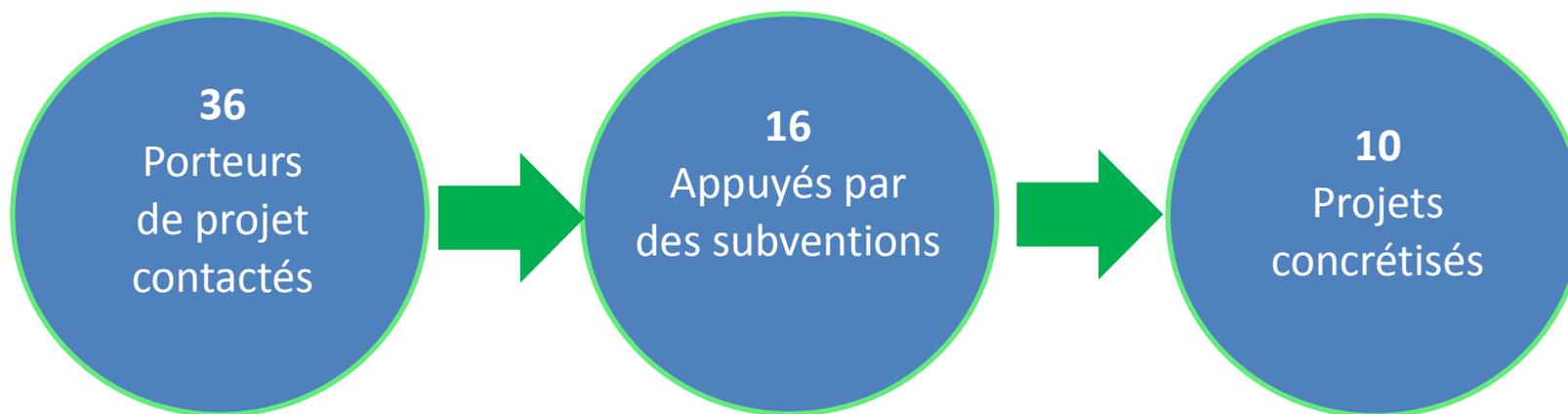
2013 est la quatrième année de la mission d'accompagnement de l'OTEM.



	Recette perçue par an	Potentiel attendu sur 3 ans	Taux atteint annuellement
<b>ANNÉE 1</b> 2009 - 2010	59 078,23 €	105 321,28 €	56,10%
<b>ANNÉE 2</b> 2010 - 2011	64 892,28 €	105 321,28 €	61,62%
<b>ANNÉE 3</b> 2011 - 2012	61 745,98 €	105 321,28 €	58,63%
<b>ANNÉE 4</b> 2012 - 2013	<b>65 553,53€</b>	<b>105 321,28 €</b>	<b>62,25%</b>

## Accompagnement des porteurs de projets

En 2013, 30 porteurs de projets touristiques ont été accompagnés par l'OTEM en tant que Pays d'Accueil Touristique. La majorité de ces projets sont des hébergements touristiques. Ces derniers ont pu, pour une grande partie d'entre eux, bénéficier de financements européens via le programme LEADER porté par le Pays Cœur Entre-deux-Mers.



## Accompagnement des porteurs d'activités

L'OTEM accompagne également les prestataires dans le cadre des procédures de classement et de labellisation.

Il est à noter qu'en 2012 et 2013, la marque Vignobles et Chais en Bordelais était en refonte. Pratiquement aucune visite n'a donc pu être programmée. Depuis 2012, l'OTEM peut de nouveau aider les loueurs de meublés de tourisme dans leur démarche de classement en partenariat avec le CDT car ce dernier est devenu un organisme accrédité pour le classement et il fût l'organisme choisi par les hébergeurs pour une démarche de classement collectif.

**Nombre de professionnels accompagnés : 32**

**Nombre de déplacements terrain : 67**



## Programme local de formation inter filières (PLFI) en 2013

Un plan local de formation inter filières (PLFI) a été lancé avec les territoires voisins (Sauternes, Graves et Landes Gironnaises) afin de répondre aux besoins en professionnalisation de nos acteurs de territoires.

- 2 sessions ont été ciblées :
  - ✓ Marketing et agritourisme (3 groupes – 2 jours)
  - ✓ E-tourisme (2 groupes – 2 jours)

Au total, 55 prestataires ont été formés dont 39 de l'Entre-deux-Mers. Une petite participation était demandée aux participants soit 80 € par personne pour les 4 journées, le coût réel formateur étant de 200€ (soit 120 € pour chaque participant).

Entre 2011 et 2013, 130 prestataires de l'Entre-deux-Mers ont été formés.

Ces sessions de formation sont financées par les partenaires OPCA et Région dans le cadre du Pays Touristique.

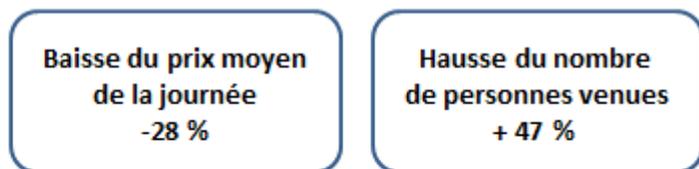
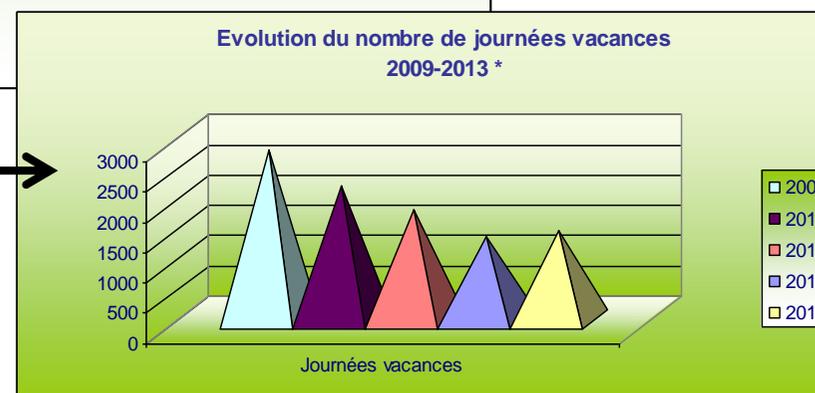
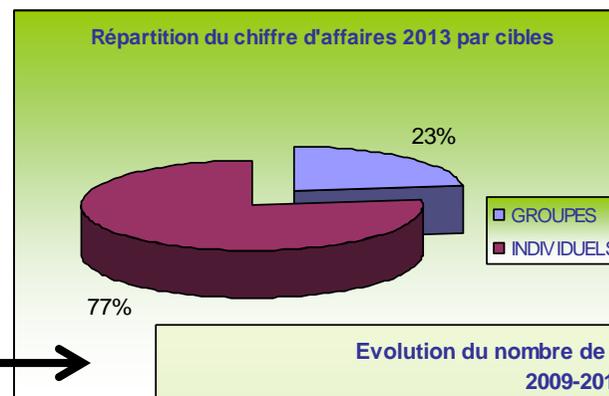


# Pôle commercial en 2013

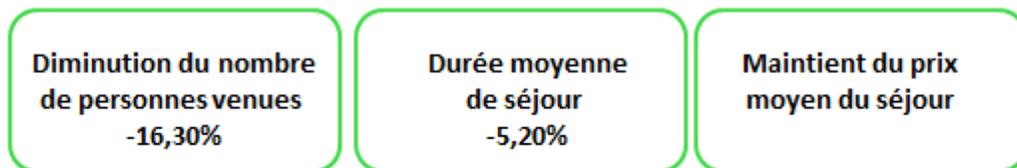
## Les chiffres clés !

Le chiffre d'affaires 2013 se monte à 77 649 €. Il enregistre une baisse de 18,40 % par rapport à 2012. Ce dernier porte sur 2 cibles : les groupes et les individuels.

On observe également une légère augmentation du nombre de journées de vacances : + 6,90 % par rapport à 2012.



**Baisse du chiffre d'affaires groupe -15,78 %**



**Baisse du chiffre d'affaires individuel (19,13%)**

### Un effet crise fortement ressenti en 2013

Baisse du chiffre d'affaires groupe (15,78 %)

Baisse du chiffre d'affaires individuel (19,13%)

Cependant un travail a été engagé afin de regagner de la marge ce qui nous a permis de revenir à un taux de marge brute d'environ 12 %.

## Promotion et accueils presse

BUDGET INITIAL CONSACRE

**2000€ consacrés aux PARTENAIRES**

EQUIVALENT INSERTION PUB

**212 342 €**



**GAGNEZ DES SEJOURS EN GIRONDE**



Niveau	Nombre
Le commerçant est un simple dépositaire de l'information touristique du moment.	16
Le commerçant est en capacité de prendre le temps d'expliquer, de présenter les dépliants en présentoir et d'apporter aux usagers une information supplémentaire	10
<b>Super ambassadeur</b> : véritable relais, le commerçant propose à l'année la présentation de l'offre touristique de l'Entre-deux-Mers	4
<b>Total</b>	<b>30</b>



Pour l'année 2013, 26 professionnels (commerçants, restaurants, lieux de visites) étaient équipés de petits présentoirs touristiques sur notre territoire et approvisionnés chaque semaine, du 1er juin au 30 septembre, par les conseillers en séjour

4 autres professionnels (lieux de visites), les Super ambassadeurs, véritables relais, proposent à l'année la présentation de l'offre touristique de l'Entre-deux-Mers et sont équipés de grands présentoirs.

Ainsi par cette participation active à la promotion du territoire, nos professionnels deviennent de vrais **AMBASSEDEURS !**



## Information et promotion



En 2013, **20 000 exemplaires** de notre guide incontournable « **L'indispensable** » ont été publiés, ceci pour un coût total de **5 920€**.

Le guide « **Sortir** » quant à lui est sorti en **1500 exemplaires pour juin et septembre, 2000 pour juillet et août**, pour un coût total de **1914€**.

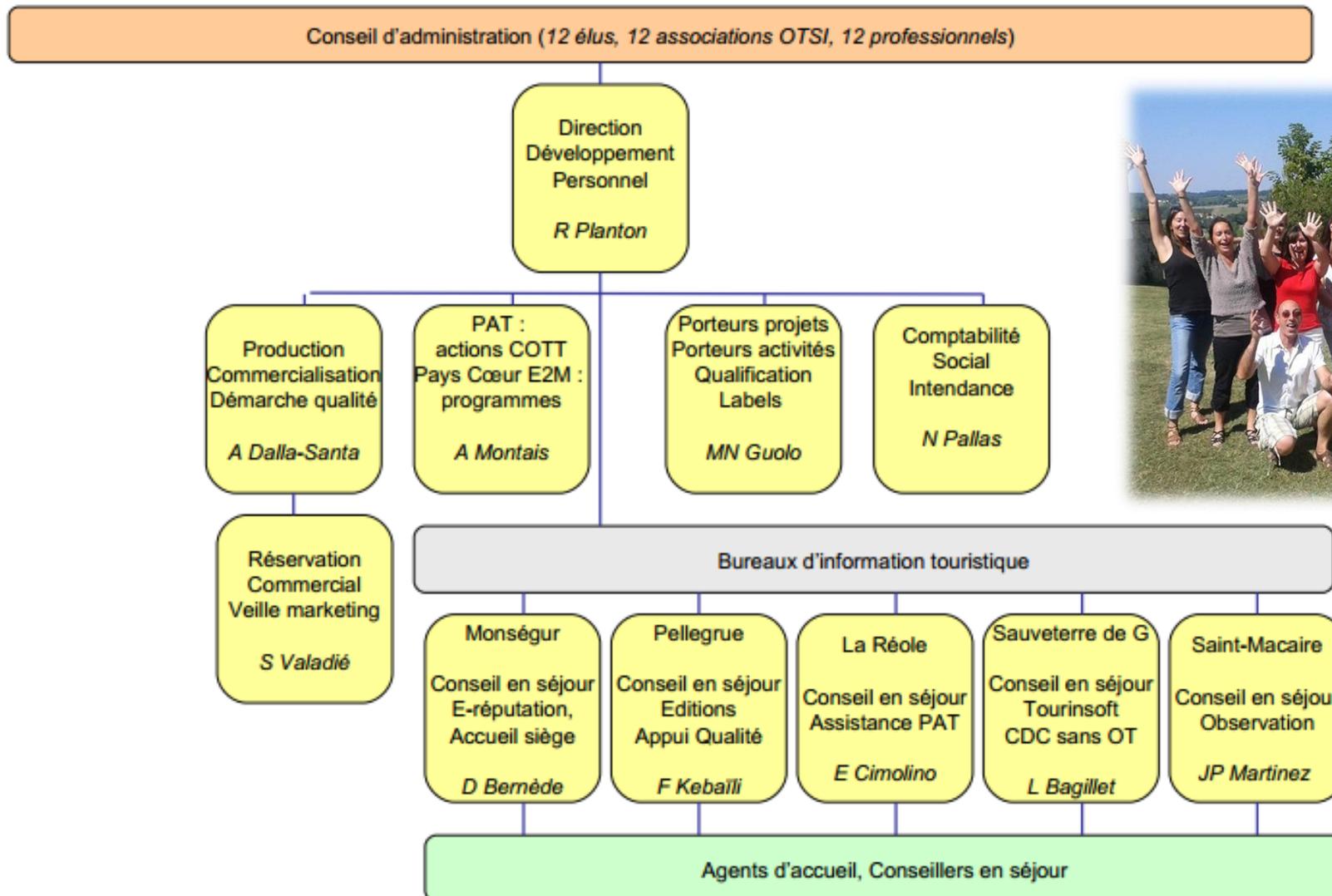
En 2013, une grande nouveauté à vue le jour en terme de promotion et de diffusion de l'information.

En effet, l'OTEM a investi dans un **vélo itinérant** pour allier filière majeure du territoire (cyclotourisme) et la rencontre des touristes (le long des pistes).

Le vélo et la remorque ont coûté **750€**.



# L'équipe OTEM ...



- Permanents
- Saisonniers



## Retrouvez-nous et suivez-nous ...



Site web de l'OTEM  
<http://bit.ly/1eKGTQk>



Chaîne YOU TUBE de l'OTEM  
<http://bit.ly/1fjvZWk>



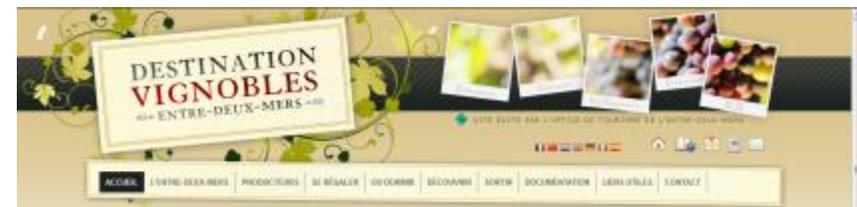
Page FACE BOOK de l'OTEM  
<http://on.fb.me/1IJ0ipY>



<http://www.tourismeentredeuxmers.overblog.com>



<http://www.entredeuxmers.com>



<http://www.vacances-vignoble.com>