

**ENTRE
DEUX
MERS**



**Une
terre
en vue**

OFFICE DE TOURISME

Classé Catégorie II

&

PAYS TOURISTIQUE
ENTRE-DEUX-MERS

ASSEMBLEE GENERALE

RAPPORT D'ACTIVITES

Salle des fêtes

Saint Macaire

Jeudi 26 juin 2014



**Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers
Assemblée Générale
Rapport d'activités 2013**



1	Les points marquants de l'année touristique 2013.....	2
	Un nouveau classement pour l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers.....	3
	Nos conseillers en séjour à la rencontre de nos estivants !.....	3
2	Le pôle accueil en 2013.....	6
	2.1 Bilans et actions.....	6
	2.2 Formation et professionnalisation du personnel.....	9
3	Le pôle pays touristique en 2013.....	10
	3.1 Notre offre territoriale.....	11
	3.2 La dépense touristique générée par nos visiteurs en séjour en Entre-deux-Mers.....	11
	3.2 Accompagnement des porteurs de projets et procédures de développement.....	15
4	Le pôle commercial en 2013.....	18
	4.1 Les chiffres clés du service commercial.....	18
	4.2 Accueils presse et actions de promotion.....	21
	Bilan de l'année 2013.....	21
	4.3 Outils de communication et de promotion.....	21

1 Les points marquants de l'année touristique 2013

Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)

Les offices de tourisme du territoire confrontés à plusieurs constats (évolution de la fréquentation touristique, émergence de nouveaux moyens de communication, nouvelles attentes des clientèles et usagers, modification des périmètres des Communautés de communes compétentes en matière d'aménagement de l'espace et d'économie touristique) se sont engagés pour mettre en place un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) sur le territoire.

Afin de s'adapter à ces changements, une nouvelle stratégie a été lancée en 2013 afin de répondre aux besoins de tous les usagers du territoire et augmenter la fréquentation de notre territoire pour un meilleur développement économique. Après deux phases de concertation en septembre et octobre 2013 impliquant 70 acteurs du territoire (Elus, prestataires touristiques et personnel d'OT), la construction d'une stratégie de communication et d'accueil a été amorcée. Les éléments de cette stratégie et des outils de mise en œuvre feront l'objet d'une présentation courant 2014 par l'OTEM



Le diagnostic numérique de territoire (Soirée numérique à Cadillac)



Le 21 mai 2013 au cinéma de Cadillac, l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers a présenté le diagnostic numérique de territoire à l'ensemble des prestataires touristiques, partenaires et élus de l'Entre-deux-Mers. Pour établir ce diagnostic, il a été nécessaire de faire une

photographie du web sur notre territoire. Les couvertures réseaux, nos enjeux pour l'avenir. Comment nos sites fonctionnent, quels sont les sites partenaires et qui parlent du territoire. Les différentes échelles de communication sur le web, les relais départementaux et régionaux. Nos outils web : réseaux sociaux, multimédias et mobilité.

Un diagnostic c'est aussi une étude de la pratique d'internet de nos partenaires touristiques : un questionnaire envoyé à 650 professionnels du territoire dont 274 retours qui nous ont permis d'analyser les points forts, les faiblesses, les opportunités et les enjeux de développement et d'accompagnement à définir dans notre stratégie à venir.

Cette soirée a été le lancement des différentes actions numériques sur le territoire, qui continuent à être étoffées en fonction des besoins.

Le dossier de classement

Un nouveau classement pour l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers.

Trois catégories, au lieu des étoiles : l'arrêté de classement des offices de tourisme a été publié le 18 novembre 2010. Même s'il n'entrait définitivement en vigueur qu'au 1er janvier 2014. L'équipe de l'office de tourisme de l'Entre-deux-Mers a donc 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 pour garantir à nos clients un accueil de qualité et cohérent sur l'ensemble du territoire.



Opération Générosité de l'accueil

Nos conseillers en séjour à la rencontre de nos estivants !

Durant la saison estivale du 8 juin au 30 septembre 2013, partout en Gironde, sur les plages, les marchés, les manifestations, les **conseillers en séjour itinérants des offices de tourisme** sont allés à la [rencontre](#) des touristes pour les informer et les faire participer à un grand concours.

150 professionnels du tourisme girondins et les offices de tourisme ont fait gagner **47 week-ends** sur le département.



Nos conseillers en séjour des antennes de l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers, **Emilie, Florence, Dominique, Ludovic et Jean-Philippe** sont allés à la rencontre de nos estivants à l'occasion d'animations sur le territoire.

La nouvelle gamme produit

En 2013, l'OTEM a engagé une réflexion sur l'ensemble de sa production, 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 conduits à mettre en place des gamme- produits pour une meilleure visibilité et commercialisation.

Un positionnement propre à nos valeurs et à nos richesses et un nouveau cahier des charges :

Des produits thématiques

VIGNOBLE GASTRONOMIE	PATRIMOINE	RANDO VELO	RANDO PEDESTRE
<ul style="list-style-type: none"> > Gamme de vins complète, toutes les couleurs > Bon rapport qualité prix > 17 AOC > Liqueureux de la rive droite > Tradition de coopération vitivinicole « Synergie entre les terroirs et les hommes d'une part, et la tradition et la modernité d'autre part » 	<p>Patrimoine bâti :</p> <ul style="list-style-type: none"> > 6 bastides > Les moines bâtisseurs et l'héritage des ordres > La Sauve, exploiter le sceau patrimoine mondial de l'Humanité, UNESCO > Petits villages remarquables <p>Patrimoine naturel :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Lignes de crêtes (le plateau de l'Entre-deux-Mers, les plus beaux points de vue de Gironde) 	<ul style="list-style-type: none"> > Format 7 Jours-6 nuits > Notion d'effort doux : 30-50 km/jour en marguerite et itinérance) > L'assistance > Les tracés des vélos routes et voies vertes empruntables 	<ul style="list-style-type: none"> > Les moines bâtisseurs et l'héritage des ordres > Voies de Saint-Jacques de Compostelle

A forte plus-value

Ayant une forte valeur d'expérience pour le client

- sur mesure, personnalisation,
- rencontres uniques avec des passionnés,
- moments de partage et d'échange,
- convivialité

Le client ne peut pas les reproduire seul via le web !

- ➔ Intégration de dîners dégustations ou d'apéritifs dinatoires en table d'hôtes accompagnés par le vigneron dans l'ensemble des circuits.
- ➔ Remise de carnet de voyages personnalisés et adaptés à chaque circuit : intégrant par ex le carnet des recettes dégustées lors du dîner dégustation et rappelant les bonnes adresses du séjour...

Au total 10 nouveaux produits correspondant au positionnement et au cahier des charges ont été créés :

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

Voyage d'étude pour le projet de coopération interterritoriale « 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 les GAL (Groupes d'action locale) suivants :

- **Pays Cœur Entre-deux-Mers (33)**
- Pays Voironnais (38) – *absent lors de la rencontre*
- Loire Forez (42)
- Vallée des Gaves (65)
- Terres romanes en Pays Catalan (66)
- Nord-Ouest Vendée (85)
- Châtaigneraie Limousine (87)

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

2 Le pôle accueil en 2013

Les techniciens Conseillers en séjours	Les missions
Dominique Bernède Florence Kebaili Jean Philippe Martinez Ludovic Bagillet Emilie Cimolino	<ul style="list-style-type: none">○ Accueil*○ Information○ Promotion○ Coordination <p>(*Le pôle Accueil est épaulé de saisonniers sur la haute saison touristique).</p>

2.1 Bilans et actions



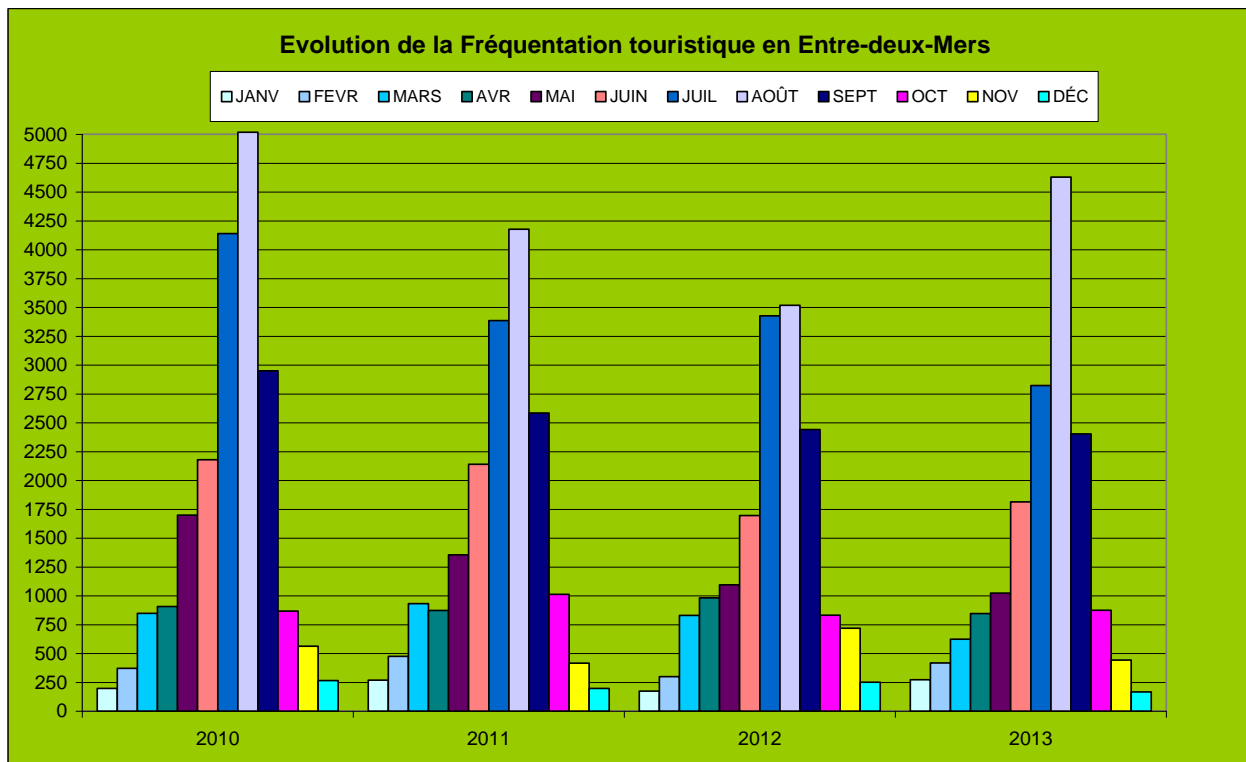
Sur le pays touristique
Plus de **17 220** demandes traitées

- au guichet
- par courrier électronique
- au téléphone
- par courrier postal

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.



Que s'est-il passé à l'entrée de la haute saison ?

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

Il semble qu'une partie des "juilletistes" a décidé de prendre ses congés au mois d'août plutôt qu'en juillet. L'une des principales raisons ayant entraîné ce choix pourrait être encore une fois liée aux mauvaises conditions météorologiques du printemps et début de l'été.

La clientèle internationale :

+ 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, paraît s'installer durablement dans nos 3 premières clientèles.

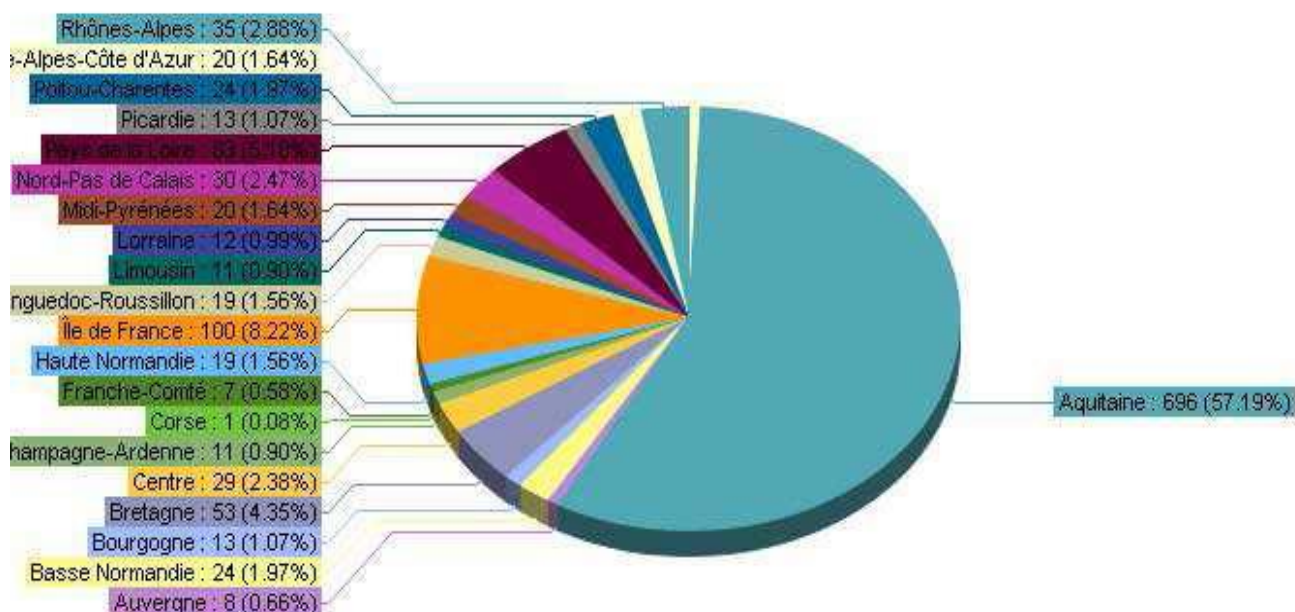
A remarquer la forte croissance des étrangers cheminant sur les voix de Saint-Jacques de Compostelle. **+ 10%**

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 !

Clientèle française : Confirmation d'une origine majoritairement Aquitaine.



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.

Ambassadeurs de l'Entre-deux-Mers

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.

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
Super ambassadeur : véritable relais, le commerçant propose à l'année la présentation de l'offre touristique de l'Entre-deux-Mers	4
Total	30

2.2 Formation et professionnalisation du personnel

Bilan de la mission Accueil en 2013

Les techniciens Conseillers en séjours en 2012	Les missions et tâches
Florence Kebaili Jean Philippe Martinez Ludovic Bagillet Emilie Cimolino Dominique Bernède <i>Le pôle accueil est épaulé de saisonniers sur la haute saison touristique</i> soit 5,3 Equivalents Temps Plein	<ul style="list-style-type: none"> > <u>Accueil des visiteurs</u> <ul style="list-style-type: none"> - Guichet - Téléphone - Courriel et courrier > <u>Suivi de l'inventaire du territoire par thématique</u> <ul style="list-style-type: none"> - Patrimoine - Nature et Environnement - Art, Tradition, Culture - Vignoble - Terroir et Gastronomie - Evènementiels > <u>Assistance polyvalente à l'animation de l'association locale</u> <ul style="list-style-type: none"> - Billetterie - Service aux associations locales - Préparation de manifestations locales > <u>Animation du réseau local et prestataires locaux, sorties terrain</u> > <u>Saisie sur le progiciel SIRTAQUI en back office et module accueil</u>

L'inventaire du territoire

En 2013, le pôle accueil représente **6 425** heures d'ouverture au public pour un total de **7 702** heures de présence (heures d'ouvertures totales sur les 5 antennes de La Réole, Monségur, Pellegrue, Saint-Macaire et Sauveterre de Guyenne).

La différence correspond à la mise en place des journées de travail hors du site d'accueil, pour effectuer les visites prestataires sur le terrain : hébergements, châteaux viticoles, lieux de visites,...

Sur la période de la basse saison d'octobre à avril, l'équipe en poste dans les accueils du territoire dispose d'une à deux journées par semaine afin de visiter les prestataires de leur secteur. La mise en place de ces journées inventaire est le résultat d'un travail collectif dans le cadre de notre Programme Local de Formation (PLF) afin d'améliorer notre connaissance du terrain, notre accompagnement auprès des prestataires et porteurs de projet et donc leur promotion et commercialisation.

C'est également la possibilité de faire l'inventaire du patrimoine local et des sites touristiques à l'échelle des différents cantons avec mise en avant des points forts et des points à améliorer pour l'accueil des touristes.

Sur l'année 2013, près d'une centaine de prestataires ont été rencontrés à cette occasion pour du conseil, de l'accompagnement qualité, production, commercialisation ou à l'occasion d'un bilan de saison.

Cette opération est pilotée par notre Union Départementale des OTSI de la Gironde. Du 8 juin au 30 septembre, les offices de tourisme de la Gironde sont venus à la rencontre des touristes, pour les informer hors des structures d'accueil.

Il s'agissait pour l'équipe de l'OTEM de se déplacer sur des événements ou lieux rassemblant du public pour dialoguer, échanger avec la population présente. A cette occasion, des questionnaires ont été remplis afin d'affiner la connaissance des clientèles présentes. Toute personne se prêtant au jeu du questionnaire pouvait gagner un séjour d'une semaine en Gironde ou des week-ends mis en jeu.

L'OTEM a appliqué l'opération de la manière suivante :

La Réole

Pour Emilie, Journée La Campagne à la ville
Saint-Macaire

Pour Jean-Philippe, les médiévales

Pellegrue

Pour Florence, Fête locale

Monségur

Pour Dominique, marché durant le festival des 24H du Swing

Sauveterre de Guyenne

Pour Ludovic, fête des vins et de la gastronomie

Plus de 200 questionnaires ont été collectés.

Un grand merci pour le professionnalisme et l'accompagnement sans faille de l'équipe de l'UDOTSI sur cette opération !

3 Le pôle pays touristique en 2013

Les techniciens	Les missions
Elodie Rochard et Amandine Montais Marie Noëlle Guolo Aurore Dalla Santa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assistance technique des porteurs de projets ○ Animation du réseau de prestataires et formation

3.1 Notre offre territoriale

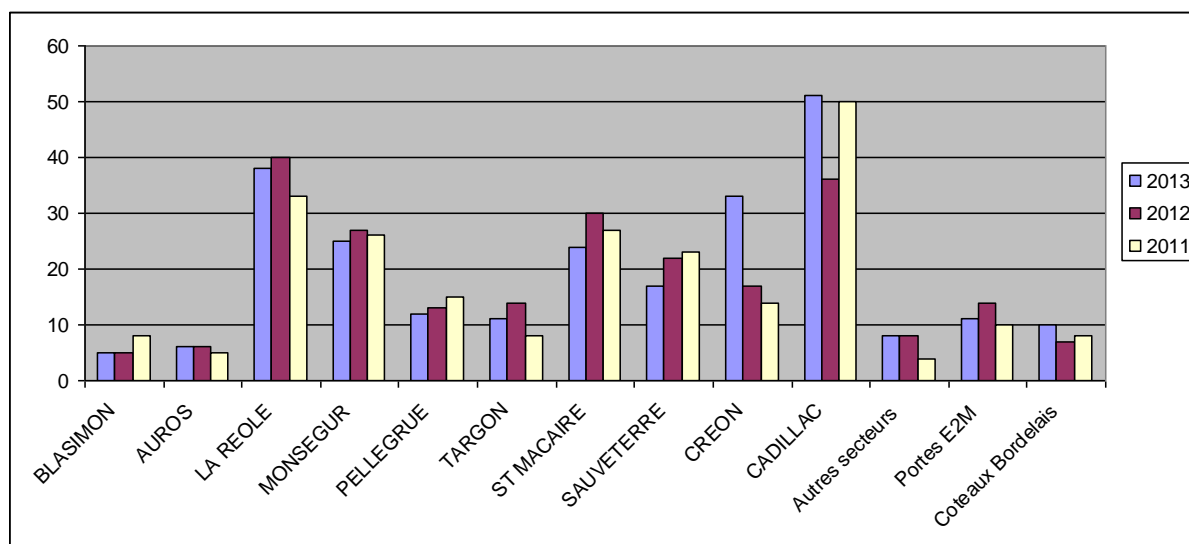
L'offre exhaustive et le nombre d'adhérents sur le pays touristique

Dénomination	nombre de prestations		Ecart %
	Offre existante	Offre adhérente	
Dégustations (tous produits)	212	68	32 %
Meublés et chambres d'hôtes	450	127*	28,2 %
Hôtels	14	7	50 %
Campings	9	7	77,7 %
Equipements de loisirs	113	44	NS
Musées	7	7	100 %
Sites et monuments	291	49	NS
Restaurants	125	27	21,6 %
Totaux	1221	336	NS
Totaux hors NS	817	243	29,7 %

NS: Non Significatif car offre non marchande ou non soumise à adhésion

* : Pour l'activité chambre d'hôtes, c'est la maison d'hôtes qui est comptabilisée (qu'elle ait 1 ou 5 chambres) alors que les meublés sont comptabilisés par unité

Répartition des adhérents par secteurs



3.2 La dépense touristique générée par nos visiteurs en séjour en Entre-deux-Mers.

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.

L'inventaire de l'offre en hébergement marchand et non marchand sur le PAT

	Nombre d'établissements	Nombre de lits touristiques (Nombre total en personnes)	Part des lits en %
Meublés	315	1856	14,34%
Chambres d'hôtes	136	959	7,41%
Hôtels	16	657	5,08%
Camping	10	908	7,01%
Hébergement de groupes	11	191	1,48%
Résidences secondaires au sens strict (*)	964	4771	36,86%
Meublés non déclarées (*)	728	3602	27,83%
Total	2180	12944	100,00%

Sur le Pays d'Accueil Touristique

12 944 lits touristiques

1 019 014 nuitées en moyenne par an.

8173 lits marchands pouvant être vendus par les OT

59 007 243 € de dépenses générées par les touristes.

1017 emplois générés par le tourisme

1. La dépense touristique

	Nombre de lits	Taux d'occupation / nuit	Nombre de nuitées total	Dépense journalière	Dépense touristique	Dépense touristique en %
Meublés	1856	105	194880	58 €	11 303 040 €	19%
Chambres d'hôtes	959	120	115080	63 €	7 250 040 €	12%
Hôtels	657	190	124830	77 €	9 611 910 €	16%
Camping	908	109	98972	44 €	4 354 768 €	7%
Hébergement de groupes	191	61	11651	55 €	640 805 €	1%
Résidences secondaires au sens strict (*)	4771	20	95422	41 €	3 912 299 €	7%
Meublés non déclarées (*)	3602	105	378179	58 €	21 934 381 €	37%
Total	12944		1 019 014		59 007 243 €	100%

59 007 243 € de dépenses touristiques

La dépense touristique ainsi trouvée 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 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.

Sources

L'estimation du nombre de lits touristiques est établie à partir de la déclaration des hébergeurs (en mairies donc base de données régionale Sirtaqui et logiciel taxe de séjour) ou, à défaut, par des ratios appliqués par le Secrétariat d'Etat au Tourisme, soit :

- Hôtels : nombre de chambres x 2.
- Campings : nombre d'emplacements x 3.

- Meublés : nombre d'établissements x 4.
- Chambres d'hôtes : nombre de chambres x 2.
- Résidences secondaires : nombre de résidences x 5.

Taux d'occupation moyen (source CDT – Gironde intérieure) révisé et décliné sur l'Entre-deux-Mers

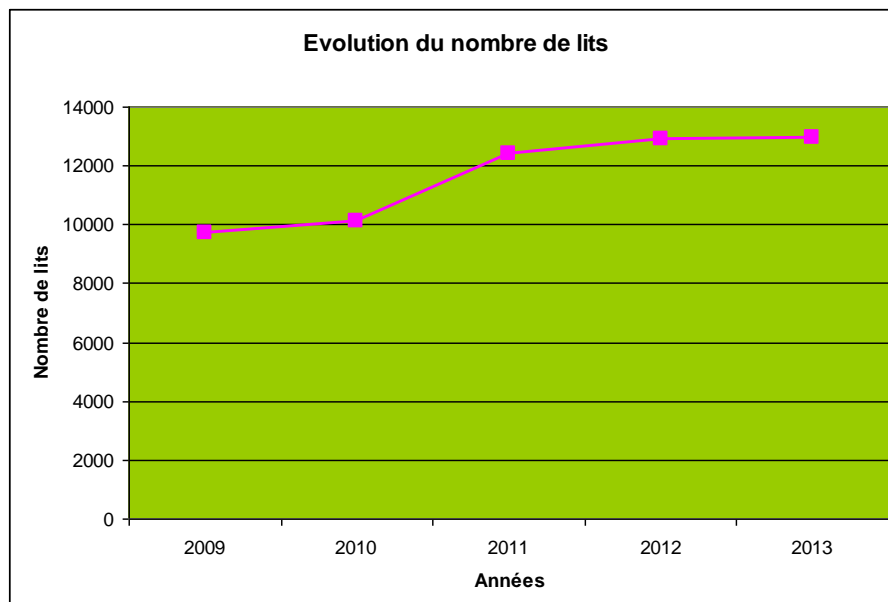
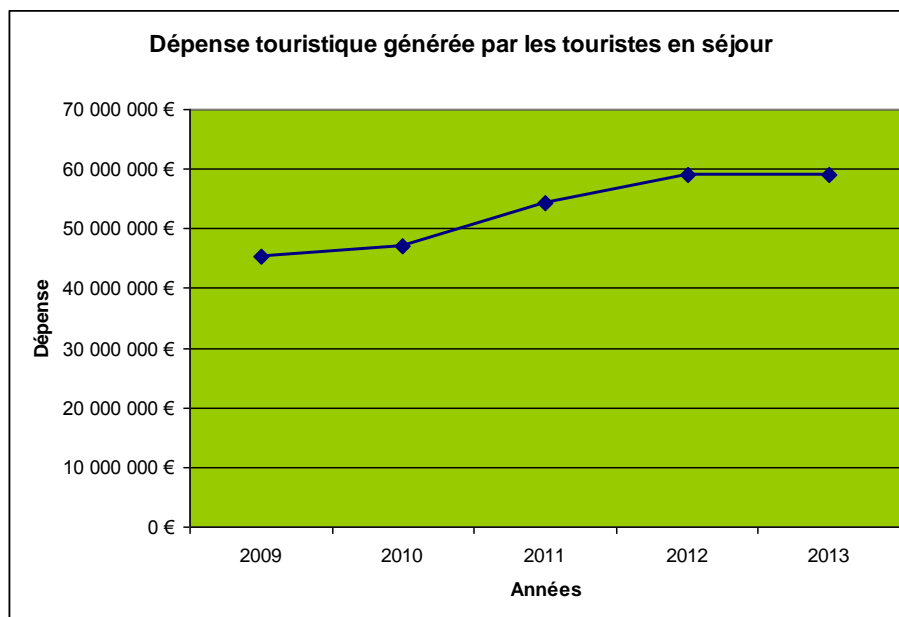
- Hôtels : 52%
- Campings : 29,9%
- Meublés : 28,76%
- Chambres d'hôtes : 32,9%
- Résidences secondaires : 5,47%

Dépenses moyenne par jour et par touriste : Etude « La clientèle française en Aquitaine » CRTA 2008

Emploi touristique (INSEE) : 1 emploi = 58 000€ PIB

(*) Résidences secondaires (INSEE 2011) : du nombre trouvé, je déduis le nombre de meublés déclarés de mon territoire ; du chiffre obtenu, 57% sont des résidences secondaires au sens strict (*), 43% sont des meublés de tourisme non déclarés.

Evolution de la dépense touristique sur 4 ans



Taxe de séjour

Au 1er novembre 2009, 9 Communautés de Communes (CDC) en Entre-deux-Mers ont instauré la taxe de séjour en se calant sur les mêmes conditions d'instauration. Les 9 CDC :

1. Réolais
2. Sauveterrois
3. Coteaux Macariens
4. Monségurais
5. Pays de Pellegrue
6. Créonnais
7. Canton de Targon
8. Vallon de l'Artolie
9. Portes de l'Entre-deux-Mers

Depuis 2009, chaque Communauté de Communes anime trois volets consécutivement à cette instauration :

Volet 1) Information de la mise en place et du fonctionnement de la taxe de séjour

Volet 2) Recensement des lits touristiques

Volet 3) Suivi du paiement

Pour cela, 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 donc d'offrir à nos clients 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.



**Bilan
2009 - 2013**

	Recette perçue par an	Potentiel attendu sur 3 ans	Taux atteint annuellement
Année 1 : Recette perçue en 2009-2010	59 078,23 €	105 321,88 €	56,10 %
Année 2 : Recette perçue en 2010-2011	64 892,28 €	105 321,88 €	61,62 %
Année 3 : Recette perçue en 2011-2012	61 745,98 €	105 321,88 €	58,63 %
Année 4 : Recette perçue en 2012-2013	65 553,53 €	105 321,88 €	62,25 %

En février 2014, la Communauté de Communes des Coteaux de Garonne a instauré la taxe de séjour.

3.2 *Accompagnement des porteurs de projets et procédures de développement*

Porteurs de projets

Type de projet	Nombre de contacts par maître d'ouvrage	Nombre de déplacements terrain (minimum 2 heures d'intervention)	Concrétisation en 2013	Nombre de dossiers de demande de subvention déposés en 2013
Projets d'aménagement	26	42	14	14
Projets d'études	2	7	0	1
Autres projets	1	0	0	0
Projets sans affectation de lieu précis	1	2	0	1
Totaux	30	51	14	16

Professionnels accompagnés toutes marques et labels confondus

Marques et labels	Nombre de professionnels accompagnés	Nombre de déplacements terrain
Vignobles et Chais en Bordelais Assiette de Pays Café de Pays Auberge de Pays Fleurs de Soleil Bienvenue à la Ferme Best of Wine Tourism	32	67
Logis de France Clévacances Gîtes de France Tourisme et Handicap		
	avenants de qualification	

L'OTEM accompagne principalement 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.

Les Bureaux d'Accueil Touristique (BAT)

Le principe est simple : 1 Bureau d'Accueil Touristique par mois par CDC.

Tout acteur touristique peut solliciter à l'occasion de ces Bureaux d'Accueil Touristique le technicien en charge de l'animation du Bureau pour une question sur son projet, sur son activité ou sur les services de l'OTEM. Une demande de visite sur site peut également être formulée.

Objectifs

- Maintenir et renforcer le lien entre les différentes actions des offices de tourisme du territoire de l'Entre-deux-Mers.
- Favoriser la cohésion d'équipe.
- Communiquer auprès de nos collectivités publiques.

10 BAT par CDC ont été tenus en 2013.

Bureau d'accueil touristique

0 COMMENTAIRE

Publié le 21/01/2014 à 10h10 , mo

L'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers a mis en place les bureaux d'accueil touristique. Le principe est simple 1 bureau d'accueil touristique par mois par secteur géographique. Celui de la communauté de communes des Coteaux Bordelais aura lieu lundi 27 janvier au siège de la CDC de 9h à 12h et de 13h à 17h. Tout acteur touristique peut solliciter à l'occasion de ces Bureaux d'Accueil Touristique le technicien en charge de l'animation du Bureau pour une question sur son projet, sur son activité ou les services de l'OTEM. Une demande de visite sur site peut également être formulée.

Contact: Amandine Montais , chargée de développement

05 56 23 95 17 ou amontais@entredouxmers.com

TRESSES



Convention d'Organisation Touristique et Territoriale (COTT) 2013 et appui Contrats de Pays



Type de projet	Nom porteur de projet	Lieu du projet	en € sur le HT				
			Total investissement	Conseil Régional	Conseil Général	Etat	Europe
Création meublée de tourisme	Privé	Salleboeuf	180 202,34	22 500			22 500
Projet de Cabanes dans les arbres	Privé	Carignan de Bordeaux	115 000				
Création meublée de tourisme	Privé	Madirac	287 167,73	22 500			10 000
Réhabilitation d'un hôtel	Privé	Latresne	244 731,82	33 364,51	5000		10 000
Projet de meublée de tourisme	Privé	St Genès de Lombaud	107 274,52	14 671,85	5000		10 000
Projet de meublée de tourisme	Privé	Créon	137 463,28	14 365,82	10 000		10 000
Projet 2 chambres d'hôtes	Privé	Sadirac	68 600,64	7717,57			9432,58
Projet de meublée de tourisme	Privé	Frontenac	312 293		20 170		
Création meublée de tourisme	Privé	Courcouyac	71 814,36	8 079,12 €			9 874,47
Installation borne numérique	Associatif	Créon	15 983	4000			8790,63
Projet coopération européenne	Public	Pays Cœur Entre-deux-Mers	31 369,37	6 638,00	6 638,00		17253,15
		Totaux	1 571 898,06	133 836,87	46 808		107 850,83

Le travail de l'OTEM sur le volet pays touristique confié par les Communautés de Communes aura permis de mobiliser **288 495,57 € d'aides publiques** auprès de l'Europe, de la Région Aquitaine et du Département de la Gironde uniquement en 2013 à destination des entreprises touristiques du territoire.

(NB : Les aides sont sollicitées. Pour rappel, une subvention mobilisée est réellement programmée à travers un arrêté attributif que le maître d'ouvrage doit obtenir).

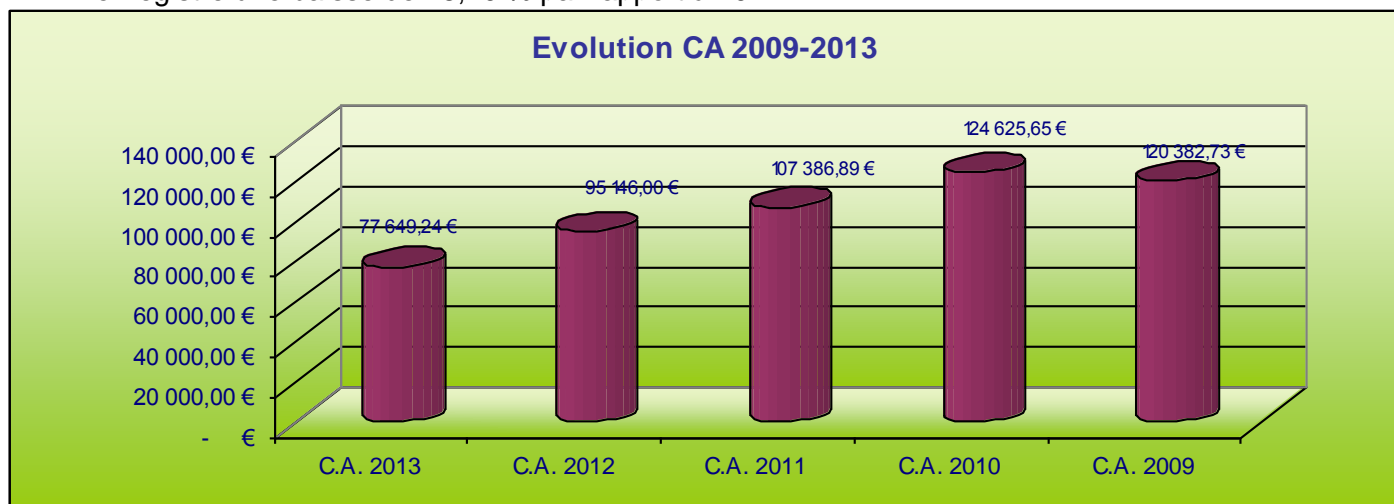
4 Le pôle commercial en 2013

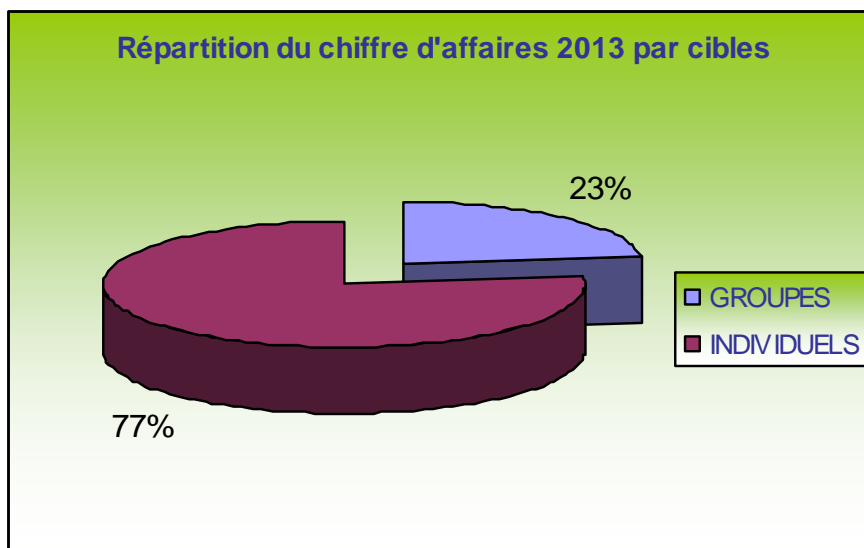
Comité de promotion		
Les commissions	Production Commercialisation	Edition Promotion Communication
Les techniciens	Aurore Dalla Santa Sabine Valadié	Aurore Dalla Santa Sabine Valadié Elodie Rochard
Les missions	Élaboration et mise en marché de produits touristiques e-tourisme Mise en réseau et promotion des professionnels du tourisme	Promotion générale du territoire Éditions touristiques Observation touristique

4.1 *Les chiffres clés du service commercial*

Chiffre d'affaires 2013

Le chiffre d'affaires 2013 se monte à 77 649 €. Il enregistre une baisse de 18,40 % par rapport à 2012.





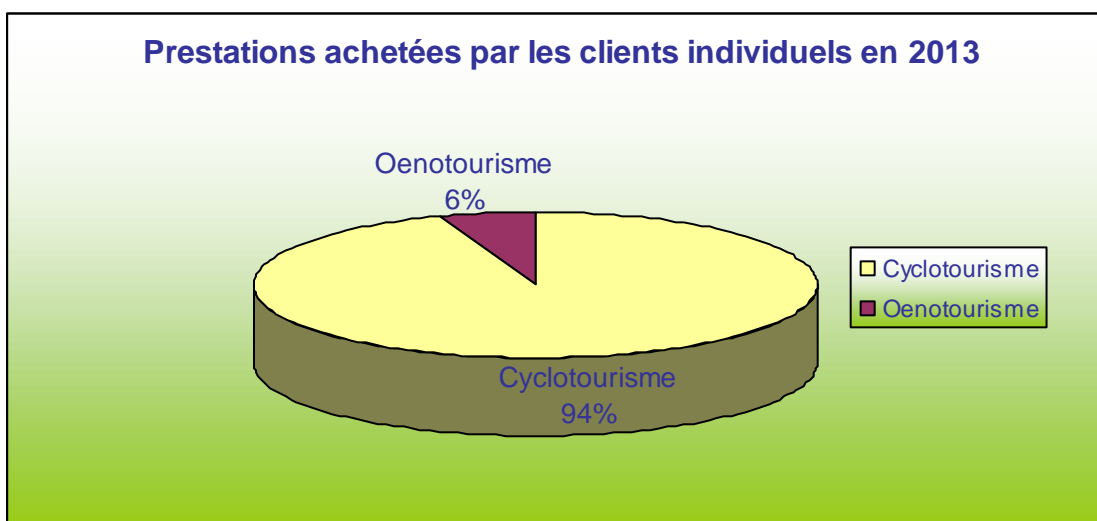
➤ **Les individuels :**

Individuels directs et individuels amenés par les agences et tour-opérateurs qui distribuent nos produits. Le chiffre d'affaires dégagé se monte à 59 871 € (77 % du C.A.)

➤ **Les groupes :**

Clubs, associations et autocaristes, le chiffre d'affaires 2013 dégagé est de 17778 € (23 % du C.A.)

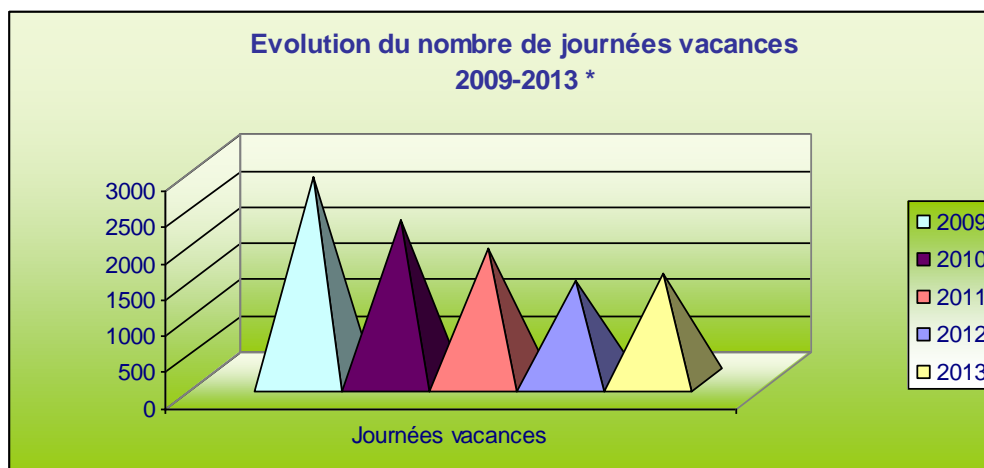
Produits vendus



Les circuits cyclo touristiques représentent 94 % des séjours vendus. Ceci s'explique par la programmation de nos circuits auprès d'agences et de tours opérateurs spécialisés « vélo ». Les séjours oenotouristiques représentent 6% des ventes.

Nombre de journées vacances

➤ L'évolution du nombre de journées vacances vendues par le service commercial :



↗ **Légère augmentation du nombre de journées vacances**
+ 6,90 % par rapport à 2012

Un effet crise fortement ressenti en 2013

Pour la clientèle groupe :

↘ **Baisse du prix moyen de la journée** de presque 28 %

Nous constatons une augmentation des demandes de visites sèches, notamment de visites guidées de bastides ou cités médiévales : les groupes en directs ont tendance à vouloir organiser seul leur journée et ne font appel à l'office que pour le guidage de ville : le but étant la recherche d'économie.

Si nous enlevons les visites sèches, le prix moyen de la journée groupe se maintient (27,70 € en 2013 contre 27,40 € en 2012)

↗ **Hausse du nombre de personnes venues** de plus de 47 %

(845 en 2013 contre 573 en 2012)

Les autocaristes reviennent, le travail engagé commence à porter ses fruits.

Augmentation du nombre de fiches navettes transmises par les collègues des antennes (15 fiches en 2013 contre 7 en 2012).

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

Pour la clientèle individuelle :

↘ **Diminution du nombre de personnes venues**

303 pers. en 2013 contre 362 en 2012 (-16,30%)

↘ **Durée moyenne de séjour**

-5,20% (2,05 jours en 2013 contre 2,16 en 2012)

➡ **Maintien du prix moyen du séjour**

204,84 € par pers en 2013 contre 203,17€ en 2012

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 d'environ 12 %.

4.2 Accueils presse et actions de promotion

Bilan de l'année 2013

Mois	Partenaire	Public et thème	Equivalence en insertion publicitaire
Budget initial consacré	2 000 €	Total équivalence en insertion publicitaire	212 342 €
Prestataires mobilisés	23		

Salons professionnels et grand public

Nom	Lieu	Bilan
Rendez-vous France	Toulouse	21 rendez vous qualifiés avec des tours opérateurs étrangers + Eductour en Entre-deux-Mers avec 5 des tours opérateurs étrangers présents

4.3 Outils de communication et de 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€**.

Concernant l'insertion pub ainsi que la communication à l'aéroport de Bergerac en 2013 :

- Coût insertion pub = **212 342€**
- Coût aéroport Bergerac = **933€**

Aquitaine
TOUTES SES QUESTIONS SUR NOS REGIONS

BORDEAUX



Générosité de l'accueil
Soyez généreux, soyez accueillant

GAGNEZ
DES SEJOURS
EN GIRONDE



Nouveauté promotion en 2013 !

L'OTEM a investi dans un vélo et une remorque floqués « OTEM » afin d'aller à la rencontre des touristes et notamment des cyclotouristes sur notre territoire.
Cela aura coûté **750€**.



Site internet : www.entredeuxmers.com

Les données











56 136 visiteurs du 1^{er} janvier au 31 décembre

239 441 pages vues

3,27 pages vues par visite

2.24 minutes passées en moyenne sur le site

• Provenance des visiteurs

1.  France	66 712	91,14 %
2.  Belgium	1 119	1,53 %
3.  United Kingdom	958	1,31 %
4.  United States	632	0,86 %
5.  Germany	530	0,72 %
6.  Spain	481	0,66 %
7.  Netherlands	432	0,59 %
8.  Canada	383	0,52 %
9.  Switzerland	239	0,33 %
10.  Réunion	217	0,30 %

- **Pages consultées**

Titre de page	Pages vues	% Pages vues
1. Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	31 451	13,14 %
2. Festivités - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	17 857	7,46 %
3. Manifestations - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	10 688	4,46 %
4. Chambres d'hôtes - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	7 407	3,09 %
5. Gîtes et meublés - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	6 422	2,68 %
6. Lieux de visite - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	5 482	2,29 %
7. Viticulteurs - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	4 672	1,95 %
8. Recherche - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	4 567	1,91 %
9. Nos séjours à vélo - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	4 131	1,73 %
10. Restaurants - Office de Tourisme de l'Entre-deux-mers	4 103	1,71 %

- **Appareils utilisés pour consulter le site**











<input type="checkbox"/>	Catégorie d'appareil ?	Acquisition		
		Sessions ? ↓	% nouvelles sessions ?	Nouveaux utilisateurs ?
		73 198 % du total: 100,00 % (73 198)	75,04 % Moyenne du site: 74,94 % (0,13 %)	54 926 % du total: 100,13 % (54 855)
<input type="checkbox"/>	1. desktop	60 111 (82,12 %)	74,84 %	44 988 (81,91 %)
<input type="checkbox"/>	2. mobile	7 124 (9,73 %)	77,82 %	5 544 (10,09 %)
<input type="checkbox"/>	3. tablet	5 963 (8,15 %)	73,69 %	4 394 (8,00 %)

Site internet : www.vacances-vignoble.com











Les données

7 657 visiteurs du 1^{er} mai au 31 décembre
 24 995 pages vues
 3,26 pages vues par visite
 2.28 minutes passées en moyenne sur le site

- Provenance des visiteurs

Pays/Territoire ?	Acquisition		
	Sessions ? ↓	% nouvelles sessions ?	Nouveaux utilisateurs ?
	7 657 % du total: 100,00 % (7 657)	84,64 % Moyenne du site: 84,58 % (0,08 %)	6 481 % du total: 100,08 % (6 476)
1.  France	6 421 (83,86 %)	83,63 %	5 370 (82,86 %)
2.  Belgium	238 (3,11 %)	90,76 %	216 (3,33 %)
3.  United States	174 (2,27 %)	85,06 %	148 (2,28 %)
4.  Canada	125 (1,63 %)	85,60 %	107 (1,65 %)
5.  Germany	107 (1,40 %)	95,33 %	102 (1,57 %)
6.  United Kingdom	93 (1,21 %)	92,47 %	86 (1,33 %)
7.  Switzerland	67 (0,88 %)	97,01 %	65 (1,00 %)
8.  Netherlands	44 (0,57 %)	90,91 %	40 (0,62 %)
9.  Poland	33 (0,43 %)	84,85 %	28 (0,43 %)
10.  Spain	27 (0,35 %)	100,00 %	27 (0,42 %)

- Pages consultées

Chemin de la page, niveau 1 ?	Pages vues ? ↓	Consultations uniques ?	Temps moyen passé sur la page ?
	24 995 % du total: 100,00 % (24 995)	17 414 % du total: 100,00 % (17 414)	00:01:05 Moyenne du site: 00:01:05 (0,00 %)
1.  /viticulteurs/	2 782 (11,13 %)	2 172 (12,47 %)	00:01:14
2.  /	2 574 (10,30 %)	1 804 (10,36 %)	00:01:07
3.  /manifestations.html	1 231 (4,92 %)	700 (4,02 %)	00:01:01
4.  /viticulteurs.html	1 141 (4,56 %)	481 (2,76 %)	00:00:46
5.  /chambres-d-hotes.html	888 (3,55 %)	508 (2,92 %)	00:00:37
6.  /produits.html	856 (3,42 %)	512 (2,94 %)	00:01:02
7.  /gites/	790 (3,16 %)	724 (4,16 %)	00:01:01
8.  /gites.html	743 (2,97 %)	272 (1,56 %)	00:00:32
9.  /aire-de-pique-niques/	695 (2,78 %)	473 (2,72 %)	00:00:52
10.  /restaurants.html	654 (2,62 %)	376 (2,16 %)	00:00:53

<input type="checkbox"/>	Catégorie d'appareil [?]	Acquisition		
		Sessions [?] ↓	% nouvelles sessions [?]	Nouveaux utilisateurs [?]
		7 657 % du total: 100,00 % (7 657)	84,64 % Moyenne du site: 84,58 % (0,08 %)	6 481 % du total: 100,08 % (6 476)
<input type="checkbox"/>	1. desktop	7 068 (92,31 %)	84,47 %	5 970 (92,12 %)
<input type="checkbox"/>	2. tablet	568 (7,42 %)	86,97 %	494 (7,62 %)
<input type="checkbox"/>	3. mobile	21 (0,27 %)	80,95 %	17 (0,26 %)

Annexe : Organigrammes de votre office de tourisme

Le conseil d'administration élu par l'Assemblée générale et réuni le 26 juin 2014

3 Collèges						
<i>Elus</i>		<i>OTSI – Associations</i>			<i>Professionnels</i>	
CDC	Prénom Nom	Structure	Prénom Nom	Structure	Prénom Nom	
1	Coteaux Macariens	Florence LASSARADE	Tourisme Coteaux Macariens	Emeline DELONG	Thuron Palais	Louis TREMEA
2	Coteaux Macariens	Francis DUSSILLOLS			Brasserie Entre 2 Bières	Karine FORRER-RIOCREUX
3	Réolais en Sud Gironde	Francis ZAGHET	Tourisme en Monségurais	Pierre BARBE	Le Relais de Garonne	Michel BAILLON
4	Réolais en Sud Gironde	Bruno MARTY	Animation Tourisme Réolais	Raymond VAILLIER	Chocolaterie Brossard	Patrick BROSSARD
5	Sauveterrois	Christiane FOUILHAC	Comité Animations Culturelles	Sandrine COMBEFREYROUX	Retour à la source	Danièle BROTONS
6	Sauveterrois	Daniel BARBE	Amis de la Bastide	Jean Claude TILLIER	Abbaye de Saint-Ferme	Céline BRUN
7	Canton de Targon	Rémi VILLENEUVE	OT Canton de Targon	Jean Pierre LARRIBAUD	Domaine de Capiet	Elisabeth CANER
8	Coteaux Bordelais	Denis LOPEZ	UFCV Domaine de la Frayse	Bruno TAUZIN	Les Pieds sous la Table	Gilles SEILLARD
9	Coteaux de Garonne	Philippe BELTRAMO	OT Cadillacais Langoirannais	Marie Claude DUISABOU	Centre Monuments Nationaux	I.GALLET DE SANTERRE
10	Créonnais	Bernard PAGES	OT Créonnais	Xavier SMAGGHE	Maison Vins Entre-deux-Mers	Stéphane DEFRAINE
11	Portes Entre-deux-Mers	Jean Paul PETIT	PAD Ouvre la Voix	Éric ROUX	Oenovilla	Xavier LAINE
12	Vallon de l'Artolie	Frédéric LATASTE	Amis Château de Langoiran	Robert BIBONNE	Château du Payre	Valérie LABROUSSE
+ transition 2014, proposés par la CDC du Pays Foyen pour cooptation						
13	Pays Foyen	Sophie SELLIER DE BRUGIERE				
14	Pays Foyen	Patrice PATEY				

Membres associés (voix consultative)	
Pays Haut Entre-deux-Mers	Direction
Pays Haut Entre-deux-Mers	Direction
Pays Cœur Entre-deux-Mers	Direction
Agence Développement Touristique	Direction
Conseil Général Gironde	Chef de service

Légende :

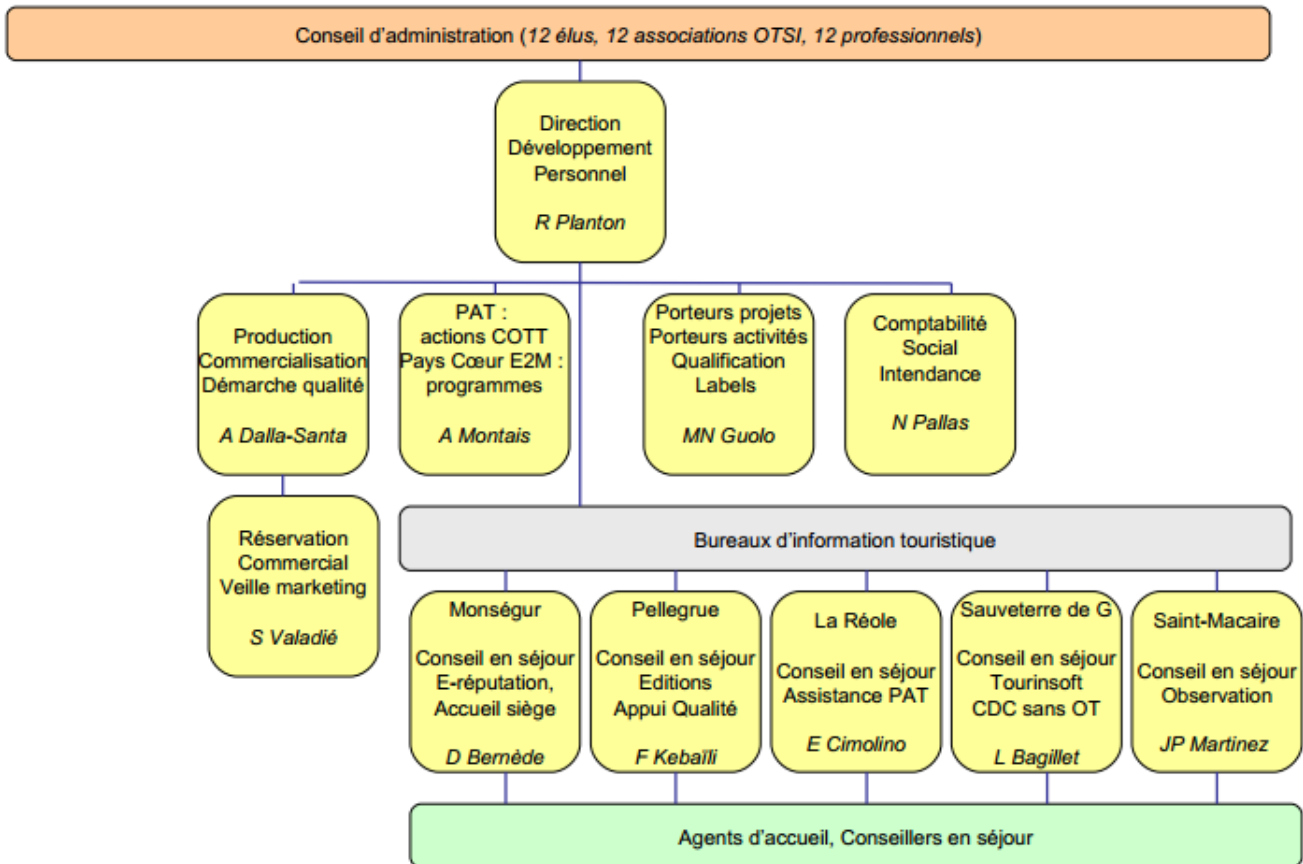


Communauté de Communes (CDC) déléguant la compétence tourisme au titre de l'article L133-3 du code du tourisme + confiant les missions Pays d'Accueil Touristique (PAT)



Communauté de Communes (CDC) confiant les missions Pays d'Accueil Touristique

L'équipe technique permanente au 02 septembre 2013



- Permanents
- Saisonniers



Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers
Organigramme au 02 septembre 2013

*



Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers
04 rue Issartier - 33 580 Monségur
Tél.+33(0)5 56 61 82 73 - Fax.+33(0)5 56 61 89 13
<http://www.entredeuxmers.com>
<http://www.vacances-vignoble.com>

Suivez l'actualité touristique
en Entre-deux-Mers sur notre blog :
<http://www.tourismeentredeuxmers.overblog.com>