

**ENTRE  
DEUX  
MERS**



**Une  
terre  
en vue**

OFFICE DE TOURISME

*Classé Catégorie II*

&

PAYS TOURISTIQUE  
ENTRE-DEUX-MERS

**ASSEMBLEE GENERALE**

**RAPPORT D'ACTIVITES**  
**Salle culturelle Bonard**  
**Sauveterre de Guyenne**  
**Samedi 20 juin 2015**



**Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers  
Assemblée Générale  
Rapport d'activités 2014**



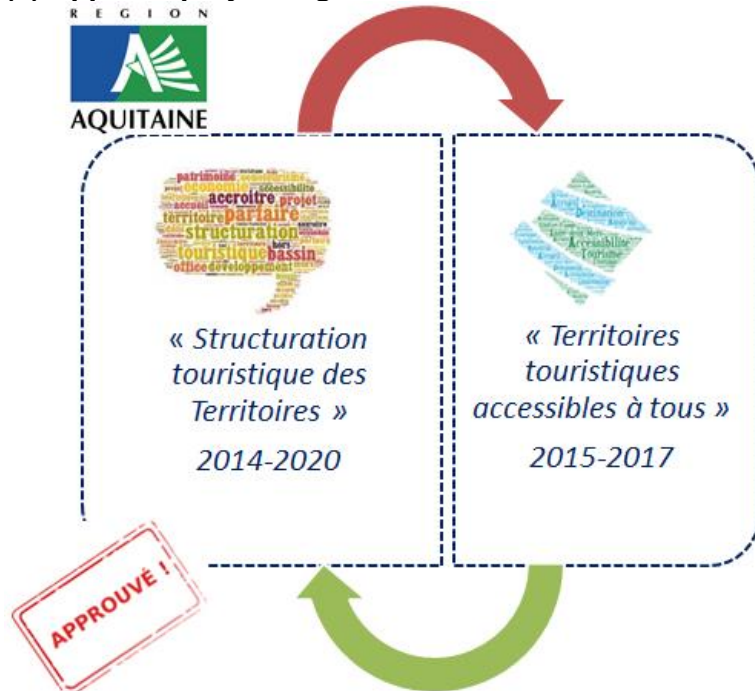
## **Contenu**

1	Les points marquants de l'année touristique 2014.....	2
	2 jours de formation étaient nécessaires par modules.....	5
2	Le pôle accueil en 2014 .....	8
	2.1 Bilans et actions .....	8
	2.2 Formation et professionnalisation du personnel .....	12
3	Le pôle pays touristique en 2014 .....	14
	3.1 Notre offre territoriale .....	14
	3.2 La dépense touristique générée par nos visiteurs en séjour en Entre-deux-Mers.....	15
	3.2 Accompagnement des porteurs de projets et procédures de développement.....	19
4	Le pôle commercial en 2014 .....	22
	4.1 Les chiffres clés du service commercial .....	23
	4.2 Accueils presse et actions de promotion .....	24
	4.3 Bilan numérique 2014 .....	27
	4.4 L'équipe technique permanente au 10 avril 2015 .....	30

1

## 2 Les points marquants de l'année touristique 2014

( !) Appels à projets régionaux : candidatures retenues !



En juin dernier l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers a déposé pour le territoire touristique une candidature à l'appel à projet régional **2014/2020** « Structuration touristique des territoires aquitains ».

Cette candidature a été co-construite avec les neuf Communautés de Communes du territoire. Le projet intitulé « **Parfaire la structuration touristique à l'échelle d'un bassin de vie cohérent, identifié et identifiable pour accroître l'économie du territoire** » en est ressorti.

Quatre thématiques constituent les axes stratégiques :

- Patrimoine
- Oenotourisme – Gastronomie
- Itinérance douce
- Accueil

Avec en complément un objectif transversal : l'adaptabilité de l'offre touristique à tout public.

En parallèle de son projet de territoire, l'Entre-deux-Mers souhaite mettre l'accent sur un ACCUEIL de qualité de ses clientèles.

L'accessibilité est plus que d'actualité en cette année 2015 où la loi du 11 février 2005 sur « l'égalité, des droits, des chances et la citoyenneté des personnes handicapées » arrive à son échéance.

Dans cette perspective, l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers a également répondu à un second appel à projet régional en septembre 2014, intitulé « Territoires touristiques accessibles à tous ».

Accueillir tout public et apporter un confort d'usage dans l'offre touristique du territoire est un élément transversal au projet.

Cette candidature a également été retenue par la région Aquitaine en novembre 2014.

Le déploiement de cette mise en accessibilité du territoire touristique se déroulera sur 3 ans (contrat défini entre la région et le territoire) à compter de 2015.

### **( ! ) Une nouvelle Convention d'Organisation Touristique et Territoriale 2 (COTT 2) 2014-2016 avec le Département de la Gironde.**

Une première convention tripartite d'organisation touristique et territoriale a été signée en 2008 entre le territoire touristique de l'Entre-deux-Mers représenté par l'OTEM, la Région Aquitaine et le Département de la Gironde.

Cette nouvelle convention s'inscrit dans la continuité du projet touristique territorial.

L'oenotourisme et le vélo constituent les deux axes majeurs de la stratégie développée.

La convention s'organise autour de deux objectifs :

- l'organisation territoriale des acteurs
- la structuration et le développement de l'offre territoriale autour de deux filières privilégiées que sont l'oenotourisme et l'itinérance ; filières sur lesquelles le Département de la Gironde souhaite se recentrer en :

- développant les Routes du vin de Bordeaux afin de structurer et coordonner l'oenotourisme en Gironde
- faisant évoluer le PDIPR en schéma des itinérances pour faire de l'itinérance (à pied, vélo, cheval, bateau...) le moyen privilégié pour découvrir la Gironde

S'agissant du territoire de l'Entre-deux-Mers, cette double stratégie est inscrite dans les projets de Contrats de programmation du Pays du Haut Entre-deux-Mers, du Pôle Territorial Cœur Entre-deux-Mers et du Pays des Rives de Garonne.

### **( ! ) Projet de coopération LEADER «Territoires et tourisme adapté » : actions opérationnelles**



## Actions opérationnelles Tourisme adapté



Le projet de coopération du programme européen LEADER « Territoires et tourisme adapté » lancé en 2013 à l'échelle du Cœur Entre-deux-Mers, a vu sa phase opérationnelle se concrétiser sur l'année 2014.

En effet, l'Office de tourisme de l'Entre-deux-Mers a été porteur de 3 actions de ce projet :



- Réalisation de supports de sensibilisation des élus et acteurs touristiques.

- Mise en place d'un éducteur sur Rochefort Océan – territoire exemplaire en tourisme adapté.

- Construction d'un produit « journée » adapté aux handicaps moteurs et visuels, appuyé par l'office de tourisme du Créonnais.

Autant d'actions qui ont permis d'impulser une démarche élargie sur l'ensemble de l'Entre-deux-Mers sur la mise en accessibilité de l'offre touristique à horizon 2015.

## ( ! ) Lancement du challenge des vins de l'Entre-deux-Mers

La Communauté de Communes du Canton de Targon a lancé en **avril 2014 le challenge des vins** permettant de distinguer les meilleurs vins de toutes les AOC du territoire géographique de l'Entre-deux-Mers (entre Garonne et Dordogne).

178 échantillons ont été soumis le 16 mai 2014 à l'appréciation du jury du challenge des vins de l'Entre-deux-Mers à la Maison des vins située à La Sauve-Majeure. Le jury était composé d'une trentaine de membres. C'est le mardi 27 mai 2014 au CIVB à Bordeaux que les 53 lauréats du Challenge Entre-deux-Mers ont été conviés pour recevoir leur diplôme.



Les lauréats ont pu bénéficier d'une promotion sur le site internet et mobile oenotouristique de l'Entre-deux-Mers ainsi que d'une promotion pendant 1 an dans les 7 Offices de Tourisme partenaires (soit 15 lieux d'accueil).

### **( ! ) Dernière année du PLFI**

Le Programme Local de Formations Inter-filières (PLFI) est un dispositif de formation préparé par les Offices de Tourisme pour leurs prestataires touristiques. L'investigateur de ce plan de formations triennal est la Mission des Offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine (MOPA). Elle met en place cet outil de professionnalisation à la disposition de nos offices de tourisme pour que ces stages répondent au plus près aux exigences de nos territoires ruraux et aux besoins de nos prestataires touristiques. Ce programme de formation a été mené en partenariat avec l'Office de Tourisme de Montesquieu et l'Office de Tourisme de Sauternes et Graves.

Pour l'année 2014, 3 modules ont été proposé aux prestataires des 3 territoires :

- Module 1 : Optimiser sa relation clientèle avant/pendant/après séjour
- Module 2 : Technique de rédaction sur le web pour être davantage visible et augmenter son potentiel commercial
- Module 3 : Evaluer mon site internet

2 jours de formation étaient nécessaires par modules.

Le coût pour les prestataires était de 42€ par module (coût réel de la formation sans ce dispositif : 200€).

Pour le territoire de l'Entre-deux-Mers, 23 prestataires ont été accompagné pour l'année 2014.

### **( ! ) Venue de Pierre Arditi en Entre-deux-Mers !**

Sur la scène de l'Olympia à Arcachon en février 2014, Pierre Arditi, a fait un détour par La Sauve, invité par les Amis de l'abbaye de La Sauve-Majeure, l'Office de Tourisme de l'Entre-deux-Mers et le syndicat viticole de l'Entre-deux-Mers.



Répondant à l'invitation commune de l'association des Amis de l'abbaye de La Sauve Majeure, de la Maison des Vins de l'Entre-deux-Mers et de l'Office de tourisme de l'Entre-deux-Mers, Pierre Ardit a profité d'une halte à Bordeaux pour se rendre dans ce village de l'Entre-deux-Mers qu'il souhaitait mieux connaître. Il a été accueilli à la Maison des Vins de La Sauve-Majeure, anciennement Grange Abbatiale, ou Grange Dîmière, inscrite à l'Inventaire supplémentaire des Monuments Historiques.

La connaissance du monde viticole et de l'Histoire de Pierre Ardit n'est plus à démontrer et c'est en connaisseur averti qu'il a longuement discuté avec les représentants, partageant leur passion pour la vigne, le terroir et le patrimoine historique.

Pierre Ardit a souhaité terminer sa rencontre par une visite de l'abbaye ; il a pu admirer l'édifice, évoquant son désir de revenir pour une lecture publique dans ce lieu grandiose.

**( ! ) L'Entre-deux-Mers intégré dans le périmètre du Contrat de Destination Bordeaux !**



Lors des assises nationales du tourisme, « Bordeaux » (la ville, son vignoble, l'estuaire de la Gironde) a été consacré « destination touristique exceptionnelle de France » avec 10 autres villes, après l'appel à projets « Contrat de Destination » initié par le Ministère des Affaires étrangères. Le projet « Destination Bordeaux » porté par l'Office de Tourisme de Bordeaux a été choisi parmi plusieurs dizaines de candidatures déposées en France

La « Destination Bordeaux » recouvre le territoire de l'agglomération bordelaise, une partie du département de la Gironde, et la rive droite de l'estuaire de la Gironde située dans le département de la Charente-Maritime.

L'Entre-deux-Mers est donc intégré dans ce périmètre et est plus particulièrement concerné par les deux volets suivants du Contrat :

- Fluvial (navigation touristique de la Garonne dans son ensemble),
- Oenotourisme (Routes du Vin de Bordeaux en Entre-deux-Mers au départ de la Cité des Civilisations et du Vin).

### ( ! ) Obtention du Label Vignoble et Découverte



## Label national Vignobles & Découvertes

Fin 2014 le territoire touristique de l'Entre-deux-Mers a obtenu le label national Vignoble & Découverte sous l'intitulé « Route du vin de Bordeaux en Entre-deux-Mers ». Son dossier de candidature comprenait plus d'une centaine de prestataires qui se voient eux-même attribuer ce label.

### ( ! ) Partenariat gastronomique avec l'Institut Français de Saragosse

L'institut culturel français de Saragosse désireux de se tourner vers le patrimoine gastronomique français et plus particulièrement celui girondin a contacté l'OTEM en 2014 pour envisager un partenariat.

L'objet du partenariat étant dans un premier temps la mise en relation avec certains de nos producteurs locaux.



Plusieurs réunions ont eu lieu fin 2014 pour préparer la venue de l'institut les 5 et 6 février 2015.

Pour les accueillir un séjour liant patrimoine et gastronomie sur l'Entre-deux-Mers leur a été préparé. Les partenaires de ce séjour étant la ferme du Moulinat, le château des Maubats et les chambres d'hôtes « La parenthèse ».

Les personnes présentes ont pu apprécier leur séjour entre découverte, dégustations et achats de produits du terroir.



Cette 1<sup>ère</sup> rencontre a permis d'aboutir à un partenariat plus poussé avec l'institut pour faire connaître notre territoire, ses richesses et ainsi faire venir des touristes espagnols.

Le contact est plus que maintenu avec l'institut afin de pérenniser ce partenariat.

### **( ! ) Bon vent Ludo !**



Notre collaborateur Ludovic BAGILLET, qui était avec nous depuis 2000, est parti pour de nouvelles aventures professionnelles, toujours dans le tourisme, en intégrant l'Office de Tourisme du Pays Foyen suite à l'application du Schéma Départemental de Coopération Intercommunale.

Un pot de départ lui a été organisé le 18 décembre 2014.

Nous lui souhaitons donc pleins de bonnes choses pour cette nouvelle aventure !

## **3 Le pôle accueil en 2014**

### **3.1 *Bilans et actions***

#### **Sur l'ensemble du Pays touristique Entre-deux-Mers...**

##### JUILLET

Malgré un démarrage de début de mois tardif et une météo maussade, +31 % de fréquentation en juillet.

##### AOÛT

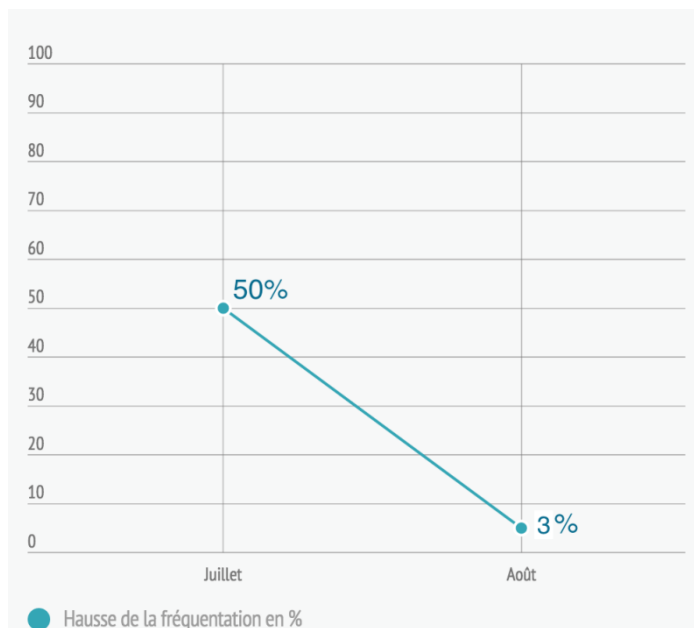
Une fréquentation à peine supérieure à l'an dernier, + 3 %.

L'ensemble des 2 mois totalise plus de 8000 contacts. Soit + 14 % d'augmentation par rapport à juillet & août 2013.

A noter pour l'OT de Créon l'excellente appropriation par les visiteurs de la nouvelle borne d'accueil hors les murs qui totalise à elle seule près de la moitié des contacts de cet Office de Tourisme !

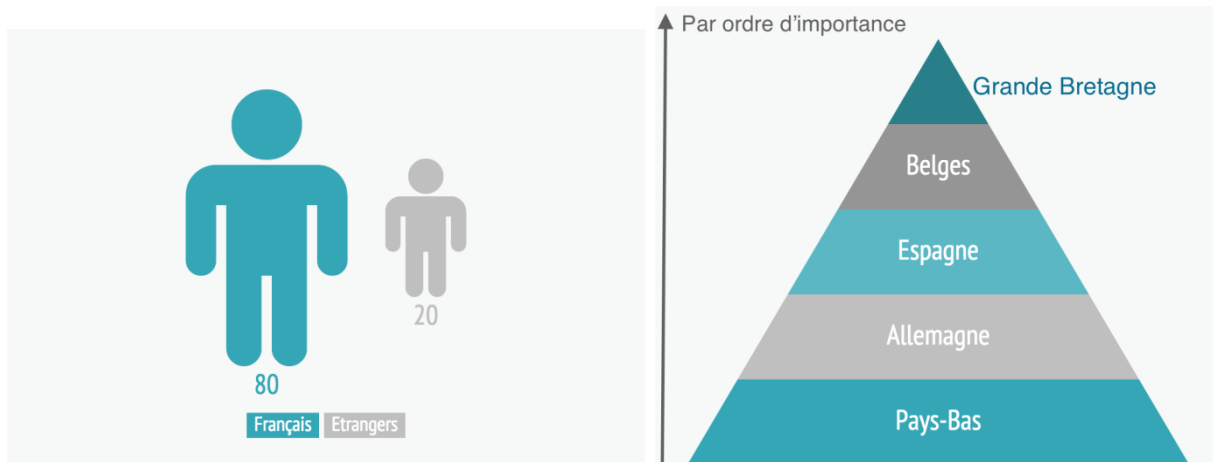


### Fréquentation des accueils touristiques en Entre-deux-Mers



Soit au total plus de 4300 contacts, et + 20 % d'augmentation par rapport à juillet et août 2013

Au niveau de la nationalité on retrouve : 80 % de français pour 20 % d'étrangers. Avec par ordre d'importance les nationalités suivantes : Grande Bretagne (en hausse) – Belges (en hausse) – Espagne (en baisse) – Allemagne (en hausse) – Pays-Bas (en hausse).



#### Lieux de visites :

Une forte hausse des visiteurs, notamment Château de Cadillac, Abbaye de La Sauve Majeure, Château de Vayres...

#### Les demandes d'activités de loisirs :

# 5858 soit + 25%

## de demandes d'activités de loisirs par rapport à 2013

5858 demandes en activité de loisirs ont été faite, soit 25 % de demandes en plus par rapport à 2013. A noter l'attribution par la fédération départementale de pêche de la Gironde, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, des ventes de cartes de pêche à l'O.T.E.M. dans les lieux d'accueil Près de 300 cartes vendues !

#### Les demandes en hébergements :

▲ 200%

des demandes d'hébergements collectifs

▼ 50%

de baisse des locations saisonnières

En tout 409 demandes dont une baisse de 50 % des locations saisonnières mais une hausse de 200 % des demandes d'hébergements collectifs. Quant aux chambres d'hôtes et camping peu de changements par rapport à 2013.

Les demandes d'infos locales et pratiques :

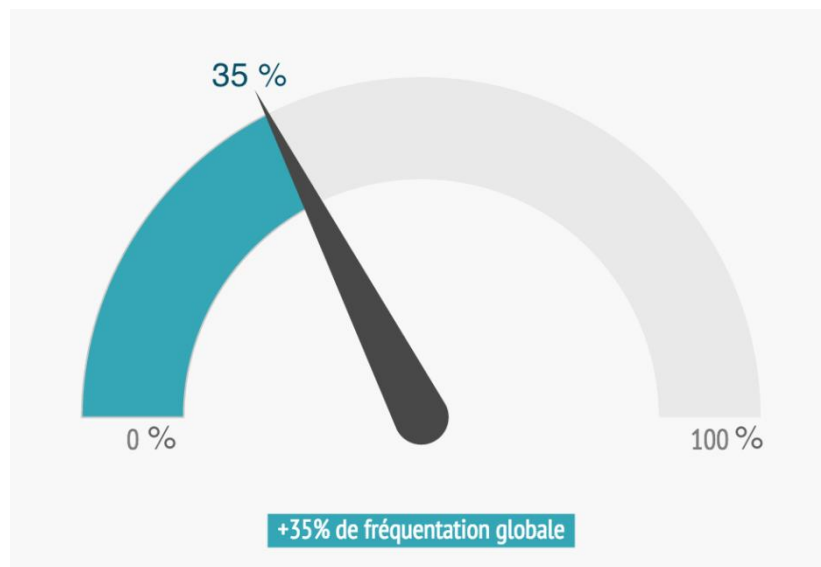
1597

demandes sur le WIFI, les boutiques,  
restaurants, transports, infos diverses...

**Le mois de septembre :**

La fréquentation des clientèles françaises est quasi égale à 2013. En revanche, on constate une baisse des clientèles étrangères.

**En conclusion**



Du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre, une clientèle bien présente, + 35 % de fréquentation globale pour seulement 1 % de diminution de la clientèle étrangère.

Des dépenses de plus en plus réfléchies et maîtrisées, laissant peu de place à l'achat impulsif. Une forte baisse des locations de meublés.

### 3.2 Formation et professionnalisation du personnel

#### Bilan de la mission Accueil en 2014

Les techniciens Conseillers en séjours en 2014	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 <b>5,3</b> Equivalents Temps Plein	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <u>Accueil des visiteurs</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guichet</li> <li>- Téléphone</li> <li>- Courriel et courrier</li> </ul> </li> <li>&gt; <u>Suivi de l'inventaire du territoire par thématique</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patrimoine</li> <li>- Nature et Environnement</li> <li>- Art, Tradition, Culture</li> <li>- Vignoble</li> <li>- Terroir et Gastronomie</li> <li>- Evènementiels</li> </ul> </li> <li>&gt; <u>Assistance polyvalente à l'animation de l'association locale</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Billetterie</li> <li>- Service aux associations locales</li> </ul> </li> </ul>

	- 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>
--	---

### Ambassadeurs de l'Entre-deux-Mers

Pour l'année 2014, 26 professionnels (commerçants, restaurants, lieux de visites) étaient équipés de petits présentoirs touristiques sur notre territoire et approvisionnés chaque semaine, du 15 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
<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>



Cette opération est pilotée par notre Union Départementale des OTSI de la Gironde. De mi-juin à fin 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, 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 !*

## **4 Le pôle pays touristique en 2014**

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

### **4.1 Notre offre territoriale**

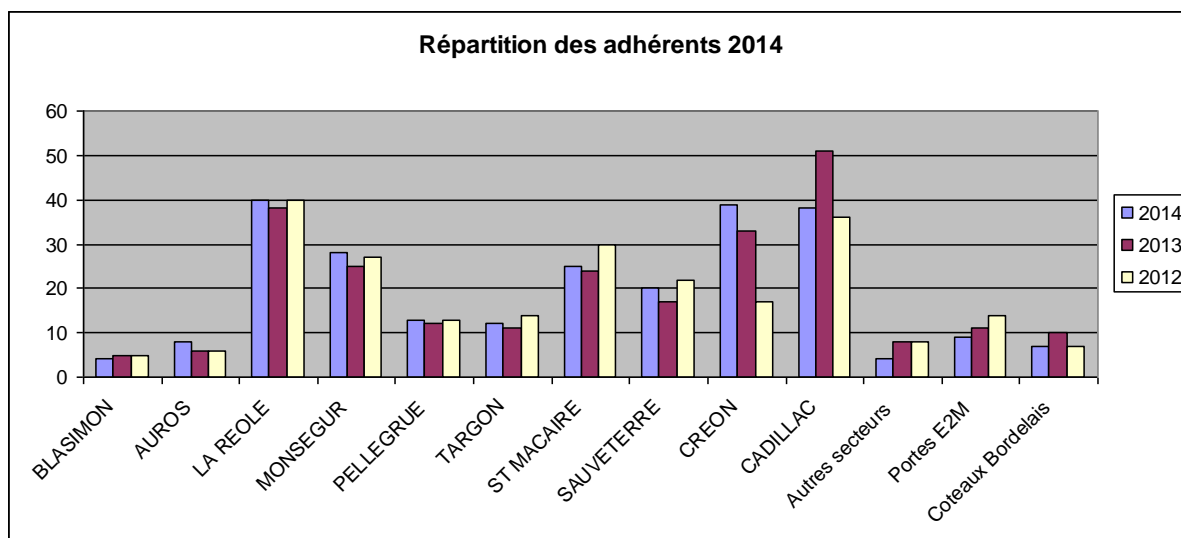
**L'offre exhaustive et le nombre d'adhérents sur le pays touristique**

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 %
<b>Totaux</b>	<b>1221</b>	<b>336</b>	NS
<b>Totaux hors NS</b>	<b>817</b>	<b>243</b>	<b>29,7 %</b>

*NB: 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 secteur**



### **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**

	Nbre d'établissements	Nbre de lits touristiques (Nombre total en personnes)	Part des lits en %
Meublés	323	1932	14,76%
Chambres d'hôtes	138	970	7,41%
Hôtels	17	713	5,45%
Camping	11	908	6,94%
Hbt de groupes	11	191	1,46%
Rés.secondaires au sens strict	964	4771	36,46%
Meublés non déclarées	728	3602	27,52%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>13087</b>	<b>100,00%</b>

### **La dépense touristique**



## 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

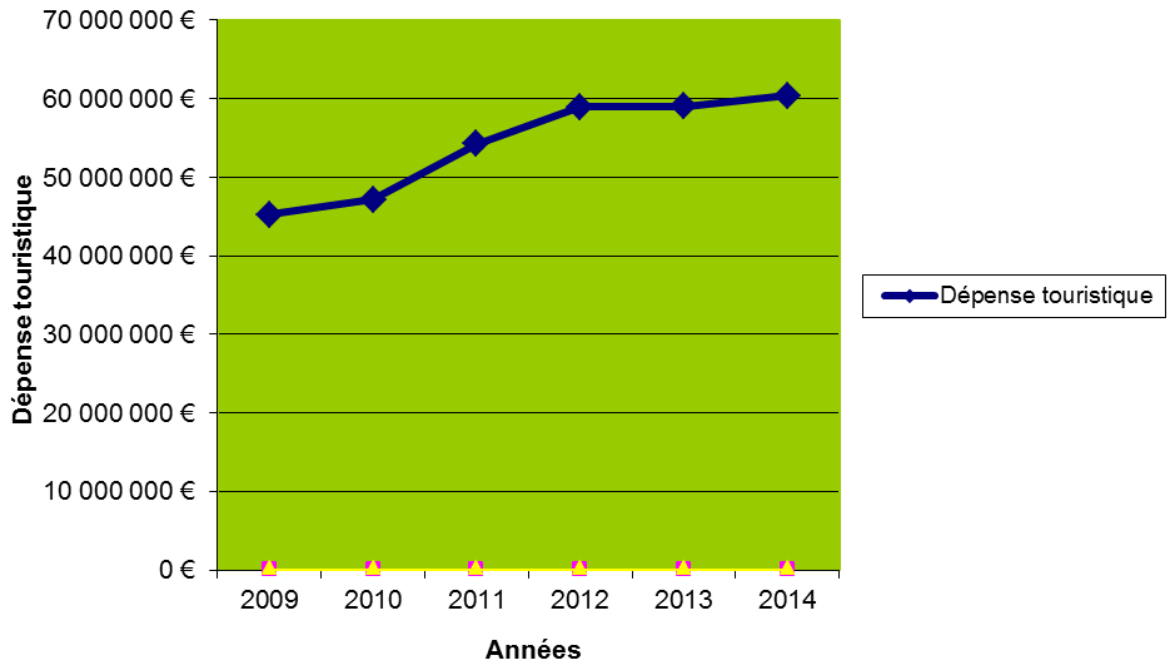
Emploi touristique (INSEE) : 1 emploi = 58 000€ PIB

(\*) 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.

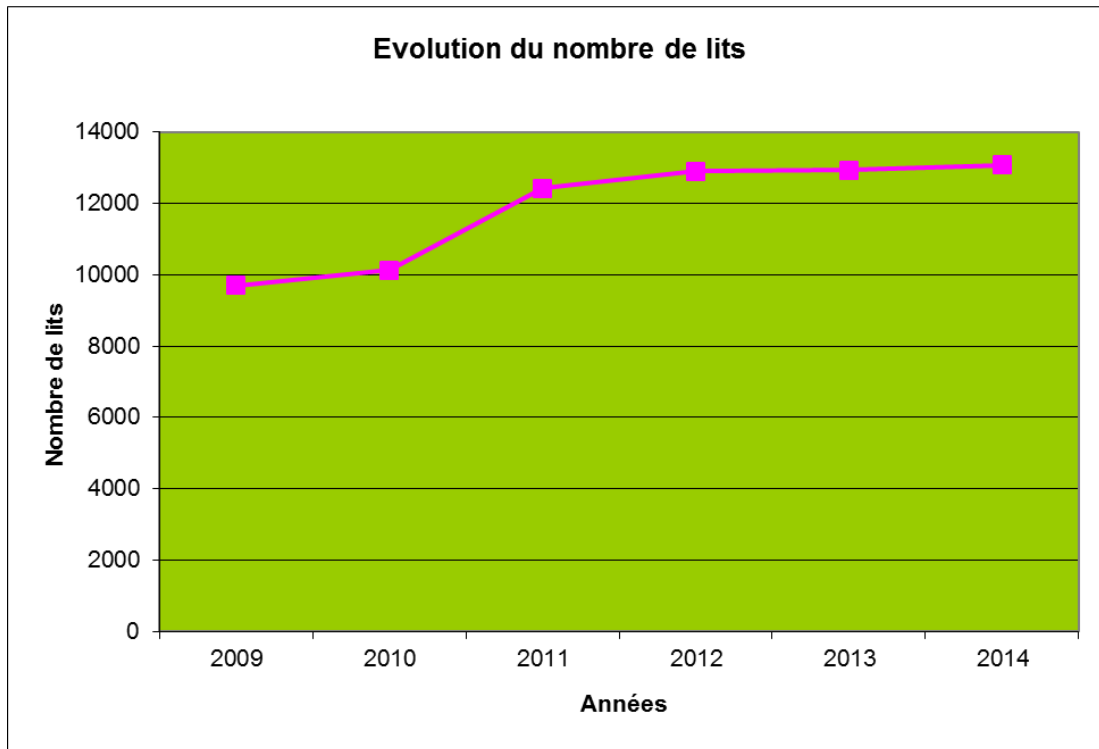
	Nbre de lits	Taux d'occupation / nuit	Nbre de nuités total	Dépense journalière	Dépense touristique	Dépense touristique en %
Meublés	1932	105	202860	58 €	11 765 880 €	19%
Chambres d'hôtes	970	120	116400	63 €	7 333 200 €	12%
Hôtels	713	190	135470	77 €	10 431 190 €	17%
Camping	908	109	98972	44 €	4 354 768 €	7%
Hbt de groupes	191	61	11651	55 €	640 805 €	1%
Rés.secondaires au sens strict	4771	20	95422	41 €	3 912 299 €	6%
Meublés non déclarées	3602	105	378179	58 €	21 934 381 €	36%
	<b>13087</b>		<b>1038954</b>		<b>60 372 523 €</b>	<b>100%</b>

## Evolution de la dépense touristique sur 5 ans

### Dépense touristique générée par les touristes en séjour



### Evolution du nombre de lits



### 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.

2014 est la dernière année de la mission d'accompagnement de l'OTEM.

### Bilan 2009 – 2014 : retour sur 5 ans d'animation

Sur les 8 CdC	Avant 2009	Fin 2010	Fin mars 2011	de fin octobre 2011	Fin mars 2012	Fin mars 2013	fin octobre 2013	fin octobre 2014	Evolution fin 2010 à fin 2014	Evolution avant 2009 à fin 2014
Parc de propriétaires	171	250	246	254	253	287	275	268	10,00%	60,82%
Parc hébergements	213	331	324	326	340	363	341	336	3,02%	60,09%
Meublés	128	220	213	217	225	251	232	226	5,45%	81,25%
Chambres	71	96	95	92	100	95	92	94	-4,17%	29,58%
Hôtel	8	6	7	7	7	8	8	8	33,33%	0,00%
Camping	4	5	5	5	4	5	5	5	0,00%	25,00%
Hébergement collectif	3	4	4	5	4	4	4	3	0,00%	33,33%

La mise en place de la taxe de séjour a permis de parfaire l'inventaire de l'hébergement à l'échelle des 8 Communautés de Communes qu'animait l'OTEM.

Nous avons donc eu une évolution du parc de 60% en 5 ans (avant la taxe jusqu'à fin 2014).

Bilan des 8 CdC			Potentiel attendu sur 3 ans			Moyenne / Potentiel attendu			
	1ere période	2ème période	Total	Potentiel attendu	Abattement 30%	Abattement 20%	Taux atteint annuellement	Taux atteint 1ère période	Taux atteint 2ème période
Année 1 : Recette perçue en 2009-2010	11 071,75 €	48 006,48 €	<b>59 078,23 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>56,10%</b>	10,51%	45,58%
Année 2 : Recette perçue en 2010-2011	12 757,50 €	52 134,78 €	<b>64 892,28 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>61,62%</b>	12,11%	49,50%
Année 3 : Recette perçue en 2011-2012	13 032,79 €	48 713,19 €	<b>61 745,98 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>58,63%</b>	12,38%	46,26%
Année 4 : Recette perçue en 2012-2013	14 651,60 €	51 546,74 €	<b>66 198,34 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>62,86%</b>	13,91%	48,95%
Année 5 : Recette perçue en 2013-2014	14 651,60 €	53 436,30 €	<b>68 087,90 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>64,65%</b>	13,91%	50,74%
<b>Total perçu en 5 ans :</b>	<b>66 165,24 €</b>	<b>253 837,49 €</b>	<b>320 002,73 €</b>						
<b>Moyenne annuelle sur 5 ans (2009-2014)</b>	<b>13 233,05 €</b>	<b>50 767,50 €</b>	<b>64 000,55 €</b>	188 058,76 €	131 641,11 €	<b>105 312,88 €</b>	<b>60,77%</b>	12,57%	48,21%
Taux moyen perçu	20,68%	79,32%							

*Rappel de la programmation à ce jour : 25% de cette recette peut se faire durant la période dite hivernale à savoir du 01 novembre au 30 avril et 75% de la recette durant la période du 01 mai au 31 octobre.*

Nous constatons un léger décalage de 5% entre les périodes en plus ou en moins.

#### 4.2 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 2heures d'intervention)	Concrétisation en 2014	Nombre de dossiers de demande de subvention déposés en 2014
Projets d'aménagement	16	40	7	7
Autres projets	5	12	1	2
<b>Totaux</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

##### Professionnels accompagnés toutes marques et labels confondus

Marques	Nombre de	Nombre de
---------	-----------	-----------

et labels		professionnels accompagnés	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		<b>27</b>	<b>68</b>
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.

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 2014.

# 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) 2014 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
Projet de Cabanes dans les arbres	Privé	Carignan de Bordeaux	115 000				
Création meublé de tourisme	Privé	Madirac	287 167,73	22 500			10 000
Projet 2	Privé	Sadirac	68 600,64	7717,57			9432,58

chambres d'hôtes							
Création meublé de tourisme	Privé	Haux	71 814,36	8 079,12 €			9 874,47
Installation borne numérique	Associatif	Créon	15 983	4000			8790,63
Projet des brasseurs	Associatif	Créon	6 206,96		1821		2256,16
Installation vitrine numérique	Associatif	Cadillac	9966,00	2491,50			5481,80
Projet coopération européenne	Associatif	Pays Cœur Entre-deux-Mers	4 443,70				2444,03
Projet coopération européenne	Associatif	Pays Cœur Entre-deux-Mers	31 369,37	6 638,00	6 638,00		17253,15
		<b>Totaux</b>	<b>610 551,76</b>	<b>51 426,19</b>	<b>8459</b>		<b>66 532,82</b>

Le travail de l'OTEM sur le volet pays touristique confié par les Communautés de Communes aura permis de mobiliser **126 418 € d'aides publiques** auprès de l'Europe, de la Région Aquitaine et du Département de la Gironde uniquement en 2014 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).

## **5 Le pôle commercial en 2014**

### **Salons professionnels et grand public**

<b>Nom</b>	<b>Lieu</b>	<b>Bilan</b>
Bordeaux fête le vin	Bordeaux	Stand Gironde présence sur 4 jours durant la manifestation avec animations des territoires viticoles et partenaires viticoles – promotion auprès de la clientèle bordelaise
Foire aux vins et Fromages	Langon	Stand Entre-deux-Mers partenaire des Côtes de Bordeaux Saint Macaire – promotion auprès de la clientèle de proximité
Cabanes en Fête	Andernos	Stand Entre-deux-Mers partenaire du Syndicat Viticole de l'Entre-deux-Mers – promotion auprès de la clientèle de proximité

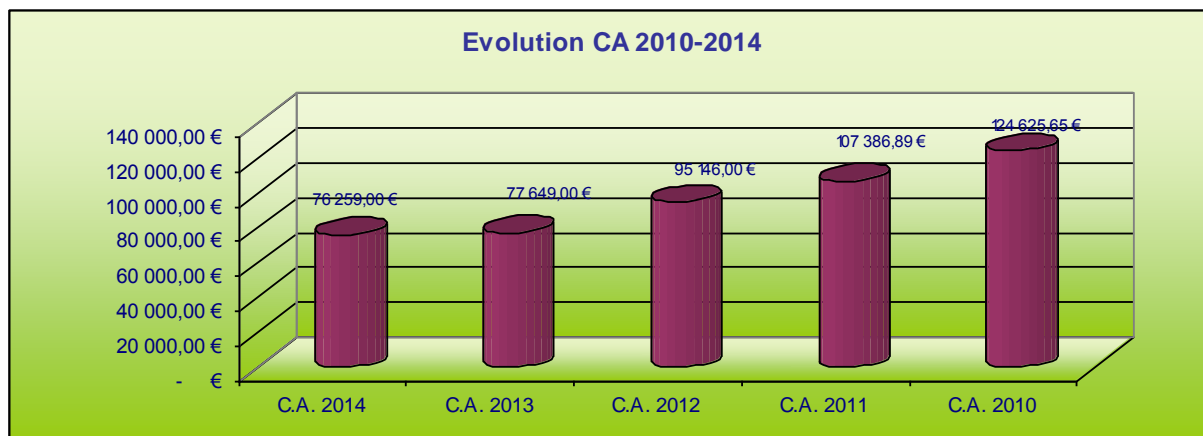
## 5.1 Les chiffres clés du service commercial

### Rendez-vous terrains

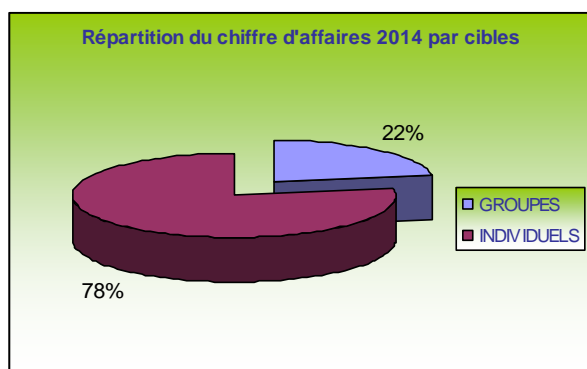
43 rendez-vous de terrain auprès des prestataires pour la production et l'animation de la dynamique d'intégration aux produits.

### Chiffre d'affaires 2014

Le chiffre d'affaires 2014 se monte à 76 259 €, il se stabilise par rapport à 2013.



### Répartition du chiffre d'affaires par cible clientèle



Le chiffre d'affaires porte sur 2 cibles :

#### ➤ Les individuels :

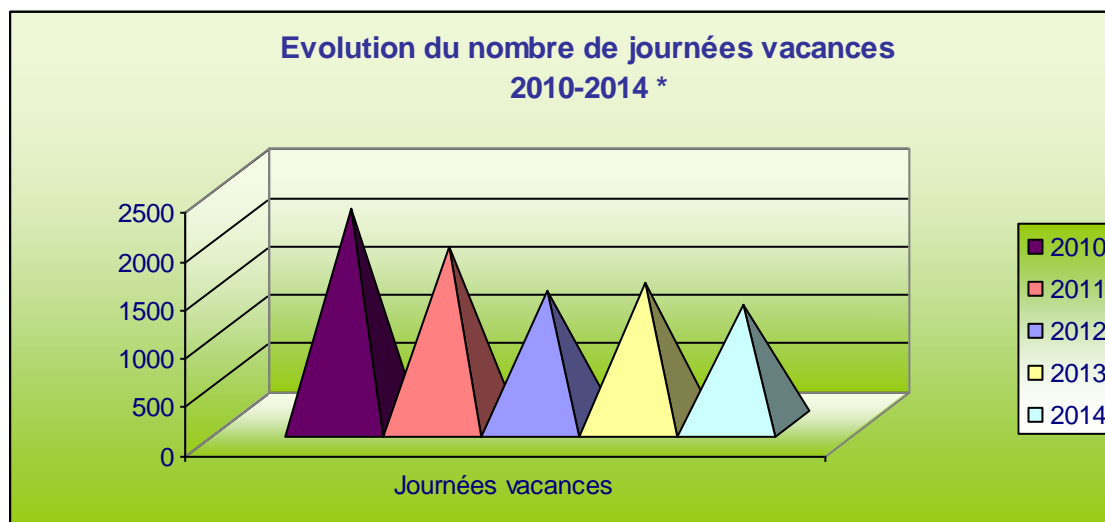
Individuels directs et individuels amenés par les agences et tour-opérateurs qui distribuent nos produits. Le chiffre d'affaires dégagé se monte à 59 279 € (78 % du C.A.)

#### ➤ Les groupes :

Clubs, associations et autocaristes, le chiffre d'affaires 2014 dégagé est de 16 980 € (22 % du C.A.)

### Nombre de journées vacances

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





## Pour la clientèle groupe :

### **Effet Crise fortement ressenti sur la clientèle groupe en 2014**

#### **📉 Baisse du prix moyen de la journée de plus de 18 %**

Principalement liée à l'augmentation des demandes de visites sèches.

Les groupes en directs ont tendance à vouloir organiser seuls leur journée : le but étant la recherche d'économie. Les responsables de groupes préfèrent négocier en directs les tarifs avec les prestataires et ne font appel à l'office que pour les prestations qu'ils ne peuvent pas trouver seuls comme par exemple le guidage de ville.

Cependant si on enlève les dossiers concernant les visites sèches, le prix moyen de la journée groupe augmente légèrement. (28,19 € en 2014 contre 27,70 € en 2013)

#### **📉 Diminution du nombre de personnes venues de 37 % (616 en 2013 contre 845 en 2012), notamment pour la clientèle directe. Le nombre de groupe amenés par les autocaristes reste stable**

**Baisse "contenue" du CA groupe (-4,50 %)**

## Pour la clientèle individuelle :

➡ **Maintien du nombre de personnes venues**

➡ **Maintient la durée moyenne des séjours**

➡ **Maintien du prix moyen du séjour (+1%)**


**Maintien du Ca individuel**

## **5.2 Accueils presse et actions de promotion**

Mois	Partenaire	Public et thème	Equivalence en insertion publicitaire
Février	Maison des Vins de l'Entre-deux-Mers	Accueil M. Pierre Arditi	<i>A venir</i>
Juin	CRTA - Maison des Vins Closière et viticulteur de l'appellation	Presse Allemande culture, vins et gastronomie	<i>A venir</i>
Juillet	ADT Gironde	Accueil Photographe promotion V80	<i>A venir</i>
Septembre	Direct matin	Mise en avant W-E assemblage sur leur site dans la rubrique «voyages » Nb de presta mobilisés = nb de presta du produit : 3	<i>A venir</i>
novembre	OP Atout France	We brassicole en Entre-deux-Mers offert	<i>A venir</i>

	Allemagne	et mise en avant sur leur site pour idées cadeau de Noël : 4	
<b>Budget initial consacré</b>	<b>1 900 €</b>	<b>Total équivalence en insertion publicitaire</b>	
<b>Prestataires mobilisés</b>	<b>12</b>		

**Salons promotionnels et événements :**

Nom	Lieu	Bilan
	Lyon	20 rendez-vous qualifiés avec des tours opérateurs étrangers

**Outils de promotion :**



En 2014, 5 documents promotionnels












### 5.3 Bilan numérique 2014

Site internet : [www.entredeuxmers.com](http://www.entredeuxmers.com)

Les données

79 455 utilisateurs du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre  
311 668 pages vues  
3,07 pages vues par visite  
2.19 minutes passées en moyenne sur le site

- **Provenance des visiteurs**

Pays	Sessions	% Sessions
1.  France	94 407	 92,88 %
2.  Belgium	1 180	1,16 %
3.  United Kingdom	975	0,96 %
4.  Germany	621	0,61 %
5.  Spain	576	0,57 %
6.  Netherlands	452	0,44 %
7.  United States	444	0,44 %
8.  Réunion	361	0,36 %
9.  Canada	323	0,32 %
10.  Switzerland	293	0,29 %

- **Pages consultées**

Page	Pages vues	% Pages vues
1. /	33 583	 10,78 %
2. /fetes-et-manifestations/festivites.html	29 432	 9,44 %
3. /fetes-et-manifestations.html	16 934	 5,43 %
4. /hebergement/gites-et-meubles.html	7 314	2,35 %
5. /hebergement/chambres-d-hotes.html	7 042	2,26 %
6. /patrimoine/lieux-de-visites.html	6 075	1,95 %
7. /fetes-et-manifestations/portes-ouvertes.html	5 317	1,71 %
8. /gastronomie/restaurants.html	4 672	1,50 %
9. /documentation.html	3 810	1,22 %
10. /gastronomie/viticulteurs.html	3 556	1,14 %

- **Appareils utilisés pour consulter le site**

Catégorie d'appareil ?	Acquisition			Comportement		
	Sessions ? ↓	% nouvelles sessions ?	Nouveaux utilisateurs ?	Taux de rebond ?	Pages/session ?	Durée moyenne des sessions ?
	<b>101 645</b> % du total: 100,00 % (101 645)	<b>76,72 %</b> Valeur moy. pour la vue: 76,62 % (0,13 %)	<b>77 979</b> % du total: 100,13 % (77 878)	<b>53,41 %</b> Valeur moy. pour la vue: 53,41 % (0,00 %)	<b>3,07</b> Valeur moy. pour la vue: 3,07 (0,00 %)	<b>00:02:19</b> Valeur moy. pour la vue: 00:02:19 (0,00 %)
1. desktop	<b>73 232</b> (72,05 %)	78,15 %	57 231 (73,39 %)	50,33 %	3,30	00:02:30
2. mobile	<b>16 099</b> (15,84 %)	76,00 %	12 235 (15,69 %)	65,99 %	2,10	00:01:29
3. tablet	<b>12 314</b> (12,11 %)	69,13 %	8 513 (10,92 %)	55,28 %	2,91	00:02:24

**Site internet : [www.vacances-vignoble.com](http://www.vacances-vignoble.com)**

Les données







10 913 visiteurs du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre

42 001 pages vues

3,27 pages vues par visite

2.21 minutes passées en moyenne sur le site

- **Provenance des visiteurs**

Pays	Sessions	% Sessions
1.  France	10 837	84,27 %
2.  Belgium	388	3,02 %
3.  Brazil	187	1,45 %
4.  Canada	185	1,44 %
5.  Germany	153	1,19 %
6.  United Kingdom	139	1,08 %
7.  Switzerland	122	0,95 %
8.  Italy	100	0,78 %
9.  Spain	87	0,68 %
10.  United States	75	0,58 %

- **Pages consultées**

Page		Pages vues	% Pages vues
1. /		2 747	6,54 %
2. /viticulteurs.html		2 080	4,95 %
3. /manifestations.html		1 931	4,60 %
4. /gites.html		1 804	4,30 %
5. /produits.html		1 663	3,96 %
6. /chambres-d-hotes.html		1 632	3,89 %
7. /sur-la-route-des-vins-de-bordeaux-en-entre-deux-mers.html		1 368	3,26 %
8. /restaurants.html		1 053	2,51 %
9. /aire-de-pique-niques.html		1 047	2,49 %
10. /location-de-salles.html		1 026	2,44 %

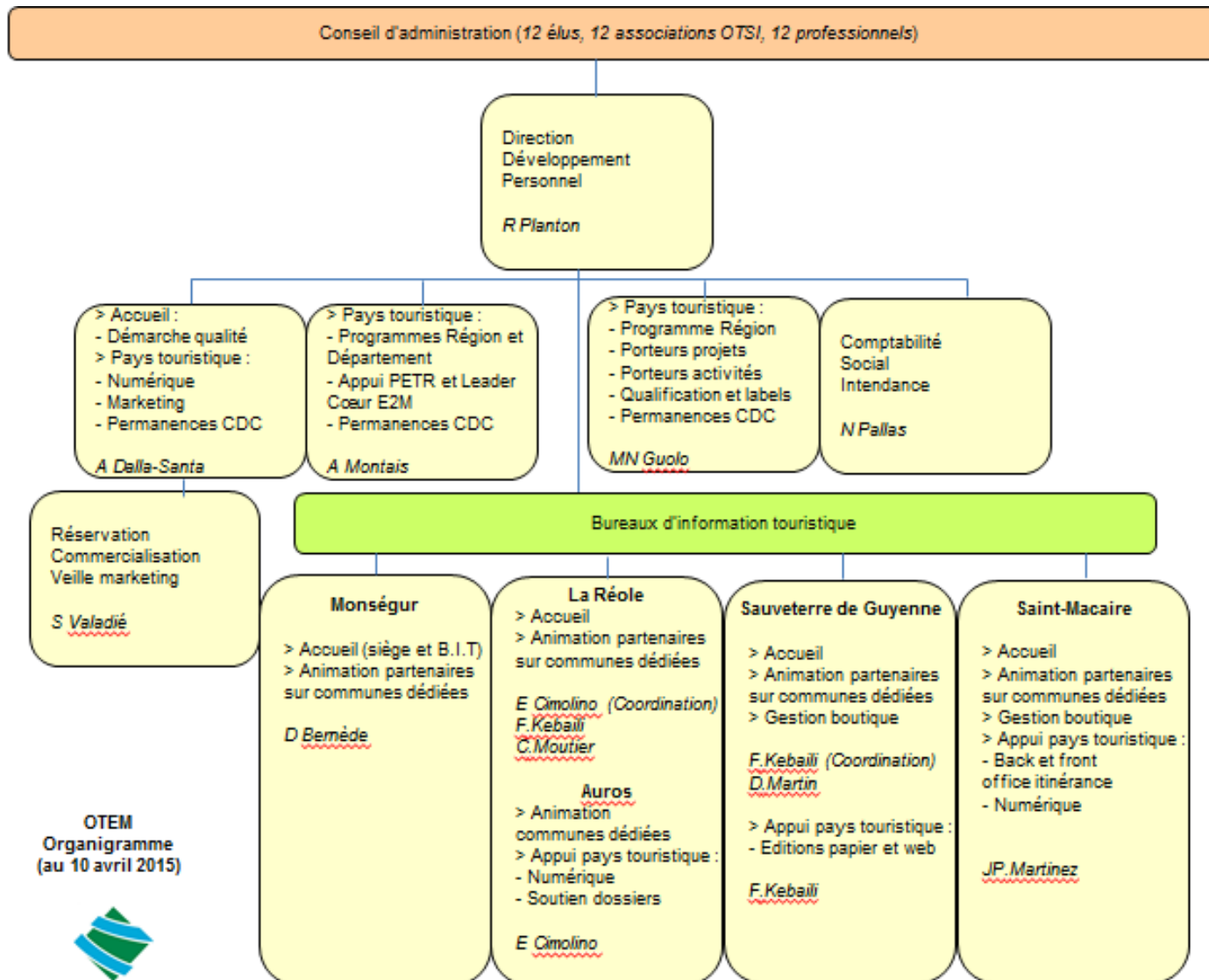
- **Appareils utilisés pour consulter le site**

Catégorie d'appareil ?	Acquisition			Comportement		
	Sessions ? ↓	% nouvelles sessions ?	Nouveaux utilisateurs ?	Taux de rebond ?	Pages/session ?	Durée moyenne des sessions ?
	<b>12 860</b> % du total: 100,00 % (12 860)	<b>84,32 %</b> Valeur moy. pour la vue: 84,28 % (0,05 %)	<b>10 844</b> % du total: 100,05 % (10 839)	<b>52,81 %</b> Valeur moy. pour la vue: 52,81 % (0,00 %)	<b>3,27</b> Valeur moy. pour la vue: 3,27 (0,00 %)	<b>00:02:21</b> Valeur moy. pour la vue: 00:02:21 (0,00 %)
1. desktop	<b>11 554</b> (89,84 %)	84,30 %	9 740 (89,82 %)	52,62 %	3,30	00:02:21
2. tablet	<b>1 214</b> (9,44 %)	84,35 %	1 024 (9,44 %)	54,78 %	2,97	00:02:23
3. mobile	<b>92</b> (0,72 %)	86,96 %	80 (0,74 %)	50,00 %	2,91	00:02:19

### Accompagnement numérique individuel

En 2014, **27** prestataires touristiques ont bénéficié d'un accompagnement numérique individuel. En fonction de leur besoin, chaque prestataire a bénéficié de 2 journées de travail à domicile sur les outils internet (création de site internet Jimdo, univers Google, réseaux sociaux, gestion des photos,...) Cette prestation a été proposée dans le cadre de l'adhésion à l'OTEM pour l'année.

## 5.4 L'équipe technique permanente au 10 avril 2015



\*



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.verblog.com>