



OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

Niort Marais Poitevin

Vallée de la Sèvre niortaise



Préambule

Pour sa troisième année de fonctionnement, l'Office de Tourisme Niort Marais poitevin Vallée de la Sèvre niortaise s'est donné, comme objectifs principaux

-de consolider son action commerciale en privilégiant son rôle d'apporteur d'affaires et en apportant des services aux acteurs touristiques pour faciliter leur mise en marché

-de poursuivre l'amélioration de ses outils de communication

-d'animer l'élaboration du schéma de développement touristique de la Communauté d'Agglomération de Niort

L'espace NIORT CHAURAY accueillant en 2012 la 74^{ème} Semaine Fédérale Internationale de Cyclotourisme, l'Office de Tourisme s'est fortement mobilisé autour de cet événement depuis l'automne 2011 à l'été 2012.

Le rapport d'activités suivant identifie les actions entreprises en 2012 par l'Office de Tourisme Niort Marais Poitevin Vallée de la Sèvre niortaise. Il démontre l'importance des investissements humains et financiers qu'il mobilise pour assurer ses missions d'accueil, d'information et de commercialisation.

Sommaire

Le Tourisme en Niort Marais poitevin	4
L'Office de Tourisme : un outil au service du développement touristique du territoire	6
Les 10 informations à retenir pour 2012	8
L'action de l'Office de Tourisme en détail :	9
• La 74 ^{ème} Semaine Fédérale de Cyclotourisme	9
• Communiquer	10
• Accueillir et informer	13
• Commercialiser	16
• Mobiliser les acteurs locaux	19
Développement et Prospective : réfléchir à son avenir	20
L'organisation administrative et le fonctionnement de l'Office de Tourisme	21
Conclusion	23
<u>Annexes</u>	
-bilan de fréquentation des accueils	24
-amplitude d'ouverture	25

Le Tourisme en Niort Marais Poitevin !

La Communauté d'Agglomération de Niort est un territoire de 29 communes dont l'activité touristique se structure historiquement autour d'une destination de tourisme d'agrément à forte notoriété, le Marais poitevin, et d'un phénomène spécifique de Tourisme d'Affaires lié à l'activité économique de la ville centre.

Le Schéma de Développement Touristique voté fin 2012 par la Communauté d'Agglomération de Niort se donne comme objectifs de consolider ces activités et d'accroître les échanges entre ces espaces.

Instantané du territoire :

En matière d'offre, le territoire représente fin 2012 :

- 27 hôtels totalisant 900 chambres dont 25 % en catégorie 3 étoiles et plus ; Le territoire offre un parc hôtelier en progression qualitative non seulement en raison des nouvelles normes de classement qui permettent de facilement progresser dans le classement en étoiles des établissements mais aussi par les travaux d'amélioration et d'extension entrepris par les hôteliers eux-mêmes.
- 7 terrains de camping, principalement publics, 550 emplacements dont 46% en catégorie trois étoiles et plus. Les reclassements ont peu impacté ce parc.
- 65 maisons d'hôtes offrant environ 160 chambres, 78 % sont labellisées (dont 70 % de niveau 3 et 4 clés ou épis)
- 192 meublés de tourisme dont 74 % sont labellisés -Gite de France et Clévacances- dont 40 % sont classés 3 ou 4 épis-clés-étoiles.
- 12 hébergements collectifs ouverts au public touristiques (résidences, gites de groupes, centres d'hébergements familiaux,...) pour environ 700 lits. A noter dans cette catégorie l'entrée de résidences de tourisme/résidence étudiante ou centre de formation (MFR)
- 1000 résidences secondaires
- 14 embarcadères et 250 barques ou canoës
- 8 loueurs de vélos et 300 km d'itinéraires balisés
- 6 centres équestres

Quelques nouveautés majeures en 2012 :

- L'ouverture d'une exposition permanente (centre d'interprétation) au sein du Donjon de Niort
- La création d'un pôle « produits du terroir » sur l'ancienne laiterie de Coulon avec l'installation d'un brasseur de bières et d'un chocolatier
- L'ouverture de l'espace L'Acclameur dédié à l'évènementiel, aux spectacles et au tourisme d'« Affaires »

En matière de fréquentation, quelques données majeures à considérer :

- 230 000 nuitées en hôtellerie, en progression de 8,5%
- 52 000 nuitées en camping, en baisse de 5 %
- 75 000 visiteurs dans les 5 principaux sites de visites
- Une clientèle française à 85 % - puis britannique, belge et espagnole pour l'international
- environ 8000 camping-cars accueillis principalement sur Coulon et Arçais ; la fréquentation des sites de Niort et Mauzé sur le Mignon reste bien moins importante.
- Une collecte de taxe de séjour à hauteur de 161 000 € en 2012 contre 155 000 en 2011.

Focus « client »

Les statistiques relatives à la fréquentation des bureaux d'accueil font apparaître
-que 80 % des visiteurs de l'OT sont en séjour, 20% en excursion
-que, pour ceux qui sont en séjour, 80% sont hébergés sur le territoire de la CAN

La provenance de la clientèle : d'abord la proximité !

Deux Sèvres

Charente-Maritime

Vendée

Loire Atlantique

Gironde

Vienne

Maine et Loire

Puis Paris et Ile de France (depts 75, 78 et 92)

La Bretagne

L'Indre et Loire (Tours)

La Haute Garonne (Toulouse)

Une clientèle étrangère faible (15 % de la fréquentation) : britannique pour 40%, belge pour 25 % espagnole pour 9 %, néerlandaise pour 7 % et allemande pour 6 %

A noter en 2012 une forte baisse de fréquentation des Britanniques (-16%)

Estimation du chiffre d'Affaires :

En l'absence de données plus récentes, les valeurs 2011 produites par l'Agence de Développement Touristique des Deux-Sèvres, indiquent que le territoire Niort Marais Poitevin « pèse » **45 millions d'euros** soit, à lui seul, 32.5 % du Chiffre d'Affaires touristique du département.

L'hébergement en secteur marchand représente quant à lui 1/3 de ce chiffre d'affaires (11 millions). A noter les résultats des enquêtes nationales SOFRES qui font apparaître une surreprésentation en Deux-Sèvres de l'hébergement « chez les parents, amis ou en famille » au détriment du secteur marchand.

L'Office de Tourisme : un outil au service du développement touristique du territoire !

- ✓ 13 permanents répartis en deux grands pôles : Accueil - Information et Commercial
- ✓ 6 saisonniers ou emplois aidés pour un budget de l'ordre de 40 000 € (aides déduites)
- ✓ 1 bureau d'accueil permanent à Niort et 3 bureaux d'accueil saisonniers ouverts tous les jours 6 à 8 mois par an : environ 340 jours d'ouverture sur l'année !
- ✓ Un Budget prévisionnel d'environ 835 000 € pour sa section de fonctionnement
- ✓ Plus de 300 acteurs touristiques « partenaires » de l'Office de Tourisme

5 missions principales :

- Accueillir et informer : 2012 a permis d'accroître fortement les outils et supports de communication de l'Office afin d'assurer un accueil sur l'ensemble du territoire bien au-delà de ses seuls bureaux d'accueil et d'information en développant le concept d' « office de tourisme hors les murs ». Sur 2012, suite aux mauvaises conditions météorologiques du printemps, l'Office de Tourisme a réactivé son dispositif de soutien à l'activité touristique locale en cas de fortes perturbations en offrant aux touristes en séjour une entrée gratuites au Donjon de Niort et Musée Bernard d'Agesci.
- Promouvoir la destination : compétence partagée avec le comité départemental et le comité régional du tourisme mais également le Parc interrégional du Marais poitevin. En 2012, les partenariats se sont accrus notamment avec l'organisation de deux campagnes complémentaires à la campagne annuelle d'affichage dans le métro parisien :
 - une diffusion sur le TGV Paris Nantes et Paris La Rochelle ainsi que l'envoi de guides « Emotion Marais Poitevin » auprès d'un réseau de médecins et autres professions libérales pour mise à disposition du support dans leurs salles d'attente.
 - une campagne sur Nantes à partir de 20 000 sets de tables octroyant un avantage client dans les hôtels partenaires.
- Commercialiser nos produits : priorité affichée de l'année 2012 sur la cible « séminaires » et pour la billetterie, l'Office de Tourisme a fortement accru le chiffre d'Affaires qu'il génère pour le compte des prestataires locaux notamment en liaison avec la Semaine Fédérale de Cyclotourisme.

A noter : une nouvelle activité de billetterie « évènementiel » autour de l'Acclameur !

- Fédérer les acteurs : la mobilisation des prestataires touristiques mais aussi des autres acteurs locaux s'intensifie. Des actions thématiques de communication (radio, presse quotidienne,...) permettent de valoriser ou d'épauler certaines filières : la batellerie, la restauration, les hébergements,... (visite découverte de l'espace d'interprétation du Donjon à Niort)
- Observer : les premiers éléments d'une observation touristique du territoire se mettent en place au travers des enquêtes diligentées par le Comité Régional du Tourisme. Outre le suivi des fréquentations des Hôtels et Campings (données INSEE), l'Office de tourisme recueille les données relatives aux fréquentations des sites de visite et surtout à la provenance des touristes se présentant dans ses bureaux d'information.

A noter en 2012, l'acquisition par l'ADT 79 des données 2010 et 2011 de l'enquête nationale SOFRES pour le compte des Deux-Sèvres.

Les 10 informations à retenir pour 2012 !

- Une **saison touristique une nouvelle fois assez moyenne**, en « dents de scie » et qui n'a pas profité d'une belle avant-saison contrairement à 2010 et 2011 ; Une météo estivale maussade, des week-ends électoraux au printemps, une morosité ambiante liée à la crise économique : tous les ingrédients sont réunis pour aboutir à une saison 2012 « à oublier » !
A noter toutefois une activité « affaires » stable avec une progression de 8.5 % du nombre des nuitées enregistrées dans l'hôtellerie.
- L'accueil de la 74^{ème} **Semaine Fédérale Internationale de Cyclotourisme Niort Chauray 2012** avec une forte mobilisation de l'Office de Tourisme pour gérer les excursions et le transport. Plus de 4 500 participants aux différentes excursions-activités organisées par l'Office de Tourisme permettant de dégager une marge commerciale de 10 000 € HT.
- Mise en oeuvre de la nouvelle **stratégie commerciale** votée fin 2011 consolidant le rôle d'apporteur d'affaires de l'Office de Tourisme ; cette nouvelle dynamique privilégie une démarche proactive engagée sur certains territoires et secteurs d'activités cibles pour développer les séminaires et le renforcement des billetteries.
- Un chiffre d'affaires global en **progression de 24 % soit 390 000 €** et une **marge commerciale en hausse de 10 %**. Le **volume d'Affaires** traité par Open System atteint 60 000 € en 2012 (+36 %).
- **55 000 demandes d'information** traitées en vis-à-vis, soit une baisse de 3.2 % par rapport à 2011 ; Ces chiffres cachent une disparité de situation avec une forte hausse sur Niort (+ 38 %) en lien avec la Semaine Fédérale de Cyclotourisme, une baisse de l'ordre de 10 % de l'accueil de Coulon et de plus de 15% de ceux d'Arçais et de St Hilaire la Palud.
- Le recours maintenu à du **personnel saisonnier** pour assumer les amplitudes d'ouverture des accueils : cet effort important mobilise un budget de 40 000 € pour 25 « équivalent mois » répartis sur 6 contrats saisonniers et contrats aidés.
- **7 bornes d'informations 24/24** implantées à Coulon, Arçais, St Hilaire la Palud, Mauzé sur le Mignon, Echiré et plus récemment Sansais et Niort. Elles ont totalisé plus de 11 600 consultations sur une année pleine de fonctionnement.
- La création de **nouveaux outils de communication** avec la création d'une carte touristique et le développement de points relais d'information à partir de tablettes numériques.
L'exploitation de la vitrine de l'accueil Brèche à Niort pour la valorisation de certains événements locaux (Made in 79 de la JCE, semaine commerciale de Niort, Action autour du Vendée Globe,...)
- **18 accueils de presse** -individuels et groupés- organisés sur le territoire Niort Marais Poitevin en liaison avec nos partenaires.
- **L'ouverture de nouveaux équipements** (Donjon, Acclameur, pôle « terroir » de l'ancienne laiterie de Coulon,...) améliorant l'attractivité du territoire et offrant de nouvelles perspectives de développement pour la billetterie de l'Office de Tourisme.

L'action de l'Office de Tourisme communautaire en détail.

Le plan d'actions 2012 est joint en annexe ; il rappelle les actions que l'Office de Tourisme a conduites et qui s'organisent en quatre secteurs :

- La promotion et la valorisation du territoire
- L'Accueil et l'information des clientèles
- La commercialisation de l'offre touristique
- La mobilisation des acteurs locaux

Ces diverses missions sont conduites dans le respect de la convention signée en 2011 précisant les champs de compétences des différents acteurs institutionnels du tourisme.

2012 aura d'abord été l'année de l'organisation sur le territoire Niort Chauray de la 74^{ème} édition de la Semaine Fédérale Internationale de Cyclotourisme. L'Office de Tourisme s'est impliqué fortement auprès des organisateurs dans cet événement majeur et s'est plus particulièrement mobilisé sur les problématiques de transports et d'excursions pour les accompagnants.

Au final, l'Office de Tourisme peut dresser un excellent bilan de cette manifestation, tant en matière de rayonnement de la destination « Niort Marais Poitevin » qu'en matière d'apport économique direct sur le territoire.

74^{ème} Semaine Fédérale Internationale de Cyclotourisme Niort Chauray

- *Une image, une notoriété*

Les 13 000 cyclotouristes accueillis du 4 au 12 août sont repartis avec l'image d'un territoire accueillant, énergique, riche de son patrimoine, qu'il soit naturel, architectural ou culinaire, et aux traditions locales fortement ancrées. Ce constat est dressé par les organisateurs eux-mêmes suite aux retours très positifs reçus des participants.

Au-delà de cette seule semaine, cette manifestation porte en elle les bases du développement touristique de notre territoire notamment autour du renforcement de la filière « vélo ».

- *Des retombées économiques certaines*

Le secteur de la restauration, notamment en cœur de ville, aura su profiter sur cette manne économique en une période de l'année habituellement de faible activité.

Côté Marais, même si la clientèle des cyclotouristes a pu se substituer à la clientèle touristique traditionnelle de l'été pendant cette première semaine d'août, les prestataires touristiques (hébergement, batellerie, restauration, site de visites,...) ont bénéficié des cyclotouristes hébergés dans l'agglomération niortaise et qui se sont déplacés sur les animations organisées localement.

Pour l'action directe de l'Office de Tourisme, l'organisation pour le compte du COSFIC des différentes excursions et randonnées (pédestres et cyclo-découvertes) proposées dans le cadre de cette manifestation a permis l'accueil d'environ :

- 1650 excursionnistes
- 1100 randonneurs pédestres
- 450 cyclo-découvertes
- 1000 participants au spectacle du Puy du Fou

Ces diverses prestations (entrées sur les sites de visites, activités de plein air, transport sur excursion...) coordonnées par l'Office de Tourisme représentent un chiffre d'affaires de plus de 117 000 € TTC.

Dans le détail, au-delà des 13 000 cyclotouristes qui ont sillonné toute la semaine le territoire de l'agglomération niortaise, ce sont

- 600 excursionnistes qui tout au long de la semaine ont visité le Marais poitevin, 200 le centre-ville de Niort, 150 le reste des Deux-Sèvres, 300 La Rochelle et autant le Puy du Fou et enfin 50 Brouage et autant Cognac
- 250 randonneurs qui ont découvert le marais mouillé, 200 Chauray et les bords de Sèvre, 150 le Mellois, 150 la Gâtine, 200 le Sud Vendée et 170 La Rochelle.
- 200 « cyclo-découvertes » qui ont profité d'une découverte de Niort et des villages maraichins, 250 ont sillonné les routes des territoires voisins.

Notre destination aura ainsi joué au cours de cette manifestation pleinement son rôle de pôle touristique majeur qui innerve le territoire départemental et régional.

Outre cet événement majeur, l'Office de Tourisme a conduit de manière plus récurrente les missions suivantes :

1. Promouvoir et communiquer :

Le rôle primordial du numérique :

-En phase de préparation des vacances, mais aussi de plus en plus lors du séjour lui-même, les outils numériques constituent pour nos concitoyens le vecteur principal d'information.

-Le site internet, adossé à un système d'information touristique alimentant ses différents outils de communication, créé début 2011, a enregistré **135 000 visites en 2012 (+ 29 %)** sur www.niortmaraispoitevin.com et 7 500 sur ses déclinaisons (.mobi et applications pour smartphones).

-Le site « partenaire » Emotion Marais poitevin, alimenté par la base de données de l'Office de Tourisme, a recensé 70 000 connexions sur cette même année en raison des campagnes effectuées.

Le support « papier » encore indétrônable :

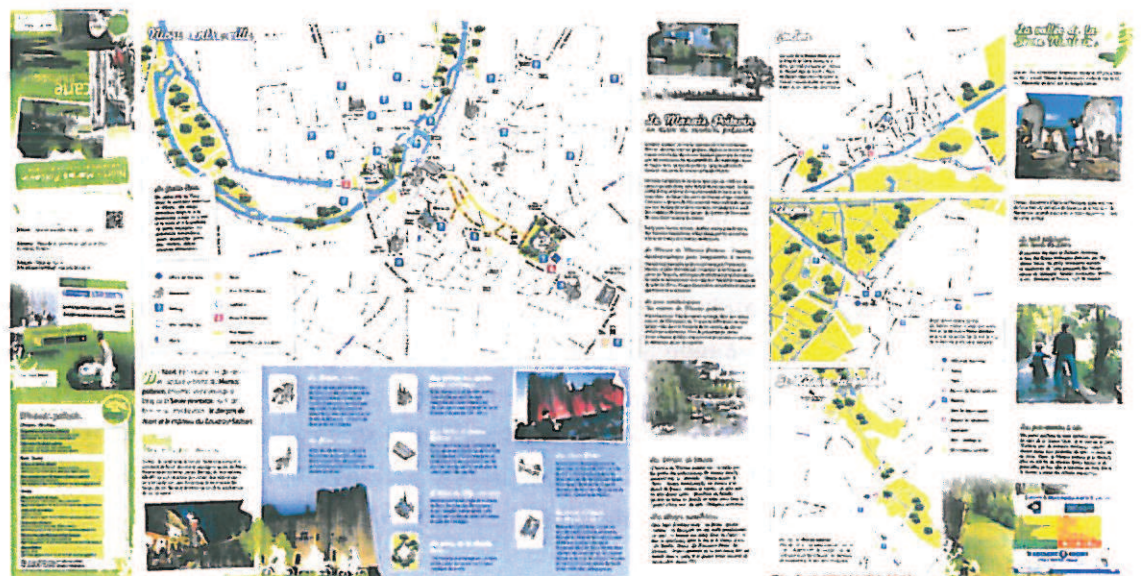
Même si les comportements évoluent, le recours à une guide que l'on peut consulter simplement et transporter aisément reste une réalité touristique. Il n'en demeure pas moins vrai que ces supports doivent évoluer pour intégrer les nouvelles technologies : intégration de « QR codes », renvoi vers les applications mobiles,...

L'Office a édité ses brochures « Hébergements » (25 000 ex) et « Carnet de séjour » (42 000 ex) à temps pour participer aux différents salons touristiques (en janvier) et pour l'ouverture des bureaux d'accueils saisonniers (dès mars).



Ces supports de communication permettent à l'Office de Tourisme de mobiliser autour de lui des partenariats de communication, grâce à l'achat d'encarts publicitaires, par les prestataires touristiques. Ces partenariats ont généré l'essentiel des 104 000 € HT de recettes engrangées en 2012.

Nouveauté 2012 : à noter la sortie d'une Carte Touristique éditée à 20 000 exemplaires et présentant au recto, le marais poitevin dans son ensemble, alors qu'au verso, sont présentés les plans des centres de Niort, Arçais Coulon et St Hilaire la Palud. Diffusion privilégiée dans les restaurants.



Les éditions de l'Office de Tourisme se complètent par le Guide Loisirs édité à 10 000 exemplaires et qui recense l'ensemble des activités et billetteries proposées à la vente dans les bureaux d'accueil.

Cette dynamique de partenariat revêt un caractère stratégique pour l'Office de Tourisme car elle lui assure des moyens d'actions indépendants du soutien des collectivités.

Les actions de communication

En liaison avec l'ADT 79, la structure a participé aux **salons touristiques** « grand public » de Rennes, Nantes et Lille qui accueillent chacun entre 30 et 50 000 visiteurs. Réalisées en mutualisant les moyens humains et financiers des 6 Offices de tourisme de Pôle et de l'ADT 79, ces opérations permettent à l'Office de Tourisme de suivre les attentes et besoins exprimés par nos visiteurs.



salon de Nantes

La destination était également représentée sur Bruxelles avec le CRT Poitou-Charentes.

Dans le cadre du dispositif de communication **Emotion Marais Poitevin** associant le CRT Poitou-Charentes, les ADT des Deux-Sèvres, de Vendée et de Charente-Maritime, le Parc interrégional du Marais poitevin et l'Office de Tourisme, la destination commune « Marais poitevin » a été promue dans sa globalité au travers de campagne d'affichage à Paris (6 semaines d'affichage dans le métro), de la diffusion de 20 000 exemplaires du Guide sur la ligne TGV Paris Nantes et Paris La Rochelle et au travers des différentes actions de promotion conduites par ce collectif : accueils de presse, actions de marketing électronique, envoi ciblé des guides dans une sélection de cabinets médicaux.

En matière de **relations presse**, ce sont 18 accueils de presse (individuels ou groupés) qui ont été organisés sur le territoire dans le cadre du travail partenarial construit avec le CRT et l'ADT, associations qui bénéficient du soutien d'agences de presse à Paris ou à l'étranger !

Diverses communications enfin ont été initiées avec le **réseau France Bleu** :

- une semaine « Niort Marais poitevin » avec France Bleu Creuse
- un spot radio commun aux Offices de Tourisme des Deux-Sèvres diffusé sur les ondes de France Bleu Armorique, France Bleu Loire Océan et France Bleu Nord en mars
- un reportage diffusé sur France Bleu Poitou et France Bleu Atlantique en juin

Autres communications :

En juin 2012, l'Office de Tourisme a entrepris d'autres actions de communication au bénéfice des prestataires touristiques du territoire :

- en liaison avec le journal La Nouvelle République, organisation d'un jeu concours lors de la Fêtes des Mères en vue de soutenir le secteur des restaurants.
- sur Nantes, diffusion de 20 000 sets de tables dans les restaurants du centre-ville nantais afin de promouvoir les courts séjours en hôtellerie sur la période avril-juin.



Sous l'égide de la CAN, l'Office de Tourisme était présent sur la Foir'Expo de Niort en mai en lien avec la thématique développée autour du vélo.

Avec L'ADT et le CRT, notre destination était également présente sur le salon de l'agriculture.

2. Accueillir et informer

2012 voit se structurer le dispositif d'accueil « hors les murs » considérant que 10 % des touristes en séjour sur un territoire se rendent physiquement dans les locaux de l'office de tourisme ; il convient donc de fournir un accès aisé à l'information touristique au plus près du visiteur et de ne pas l'obliger à se rendre dans un bureau d'accueil, dont l'implantation, les heures d'ouvertures peuvent représenter une contrainte.

L'activité dans les bureaux d'accueil :

Au cours de l'année 2012, l'Office de Tourisme a traité environ 61 500 demandes d'informations dont 55 000 directes en face-à-face au sein de nos accueils. (cf annexe 1) ; cela correspond à une fréquentation physique d'environ 100 000 personnes dont la moitié pour le seul bureau de Coulon.

La baisse enregistrée en raison de la baisse de la fréquentation estivale traditionnelle est partiellement compensée par le surcroît d'activité lié à la Semaine Fédérale de Cyclotourisme.

Les implantations physiques sur le territoire :

2012 a vu le maintien **des 4 bureaux d'information** sur le territoire :

- Niort, ouvert à l'année, et centralisant la gestion des demandes d'information par courriers, courriels ou téléphone,
- Coulon, ouvert de mi mars à mi-novembre, 7j/7, et où l'Office de Tourisme assure la billetterie d'entrée du site de visite « Maison du marais poitevin » dans le cadre d'une convention annuelle de partenariat
- Arçais et St Hilaire, ouverts d'avril à septembre, 7j/7 avec une évolution favorisant Arçais (plus forte amplitude en été).

Le déploiement de bornes d'information : après les 5 implantées à Coulon, St Hilaire la Palud, Mauzé sur le Mignon, Arçais et Echiré, les communes de Sansais et Niort sont désormais équipées. 11 600 consultations ont été enregistrées cette année.

Ces bornes accessibles 24/24 offrent un accès public wifi et permettent également de valoriser nos 5 sites de visite au moyen d'écrans apparaissant lorsque les bornes ne sont pas utilisées par le public.



Des présentoirs dans chacune des 29 communes : au printemps, les communes de la CAN ont été équipées de présentoirs permettant de mettre à disposition du public des fiches descriptives présentant les attraits de chacune des 29 communes de la CAN. Cet outil permet de mobiliser les communes autour du développement touristique communautaire.

Un accueil estival : le dispositif NIORT Plage :

L'office de tourisme se mobilise chaque année pour assurer la billetterie de diverses activités payantes proposées lors de cette manifestation estivale. Pour cette septième édition, l'Office proposait des balades en canoë et kayak, la location de pédalos ainsi que des promenades en poney. La météo maussade, voire pluvieuse début juillet, a impacté cette manifestation qui connaît pourtant une progression des ventes.

En parallèle, diverses visites guidées nocturnes de la ville en canoë depuis la Sèvre niortaise sont organisées chaque mercredi et rencontrent un vif succès.

Ce dispositif génère un chiffre d'Affaires de l'ordre de **15 000 € TTC** (en hausse de 7 % par rapport à 2011) soit une marge de plus de 8000 € TTC (+14 %) pour l'Office de Tourisme.

Autres dispositifs estivaux :

En haute saison estivale, l'Office de Tourisme s'organise pour accroître sa visibilité auprès du public touristique :

- La mise en place d'un réseau de points relais de diffusion de notre documentation touristique sur les principaux lieux de fréquentation du territoire : hébergements collectifs, commerces, services,...
- La diffusion de notre information Niort et Marais poitevin au travers de l'opération pilotée par l'ADT 79 « Y'a quoi à voir en Deux-Sèvres » et qui assure la présence sur 160 totem répartis sur le territoire de fiches descriptives relatives à nos sites et activités.
- **Opération spéciale Météo** : en raison des conditions météorologiques très défavorables enregistrées au printemps, l'Office de Tourisme a pris l'initiative de mettre en place un dispositif « météo » pour enrayer les départs anticipés des touristes en séjour. Une entrée gratuite pour visiter le Donjon et le Musée Bernard d'Agesci de Niort a été offerte à chaque touriste en séjour dans les hébergements marchands du territoire afin de le dissuader d'écourter ses vacances. Outre de soutenir l'activité touristique globale du territoire, cette opération participe à l'ancrage de l'offre patrimoniale niortaise au sein de la destination Niort Marais poitevin.

3. Commercialiser

Rappel : en septembre 2011 l'Office de Tourisme a validé sa stratégie commerciale à 3 ans qui prévoit :

- *De renforcer son rôle d'apporteur d'affaires au bénéfice des prestataires locaux en renforçant son activité de billetterie ; les prestations proposées sont déclinées en trois familles : « découverte des sites de visites » / prestations à la journée / visites insolites.*
- *De structurer son offre pour les groupes en valorisant les produits conçus par les opérateurs locaux et en complétant l'offre locale par des produits « locomotives » sur la destination (déjeuner croisière / circuit mixte Niort et Marais,...). Cette stratégie permet aussi de proposer des circuits thématiques s'appuyant sur les territoires voisins et, enfin, de positionner notre territoire en proximité des grands équipements phares régionaux (Futuroscope, Aquarium, Cognac, Puy du Fou ,....)*
- *D'accentuer les démarches de prospection sur le marché des séminaires en complétant l'action des opérateurs locaux. L'OT cible certaines filières économiques (Agro alimentaire – Automobile et BTP) et certains territoires (Gironde, Loire Atlantique, Ile et Vilaine) afin de ne pas concurrencer l'action directe des autres acteurs locaux.*
- *D'engager une action de mobilisation et d'accompagnement des présidents ou représentants locaux de corporations, groupes, syndicats, unions professionnelles, associations nationales afin de les inciter à porter la candidature Niort Marais Poitevin pour l'organisation de leurs rassemblements nationaux, congrès ou séminaires.*
- *Enfin, pour les produits individuels, le choix est fait de développer une offre permettant de mobiliser un grand nombre de prestataires locaux pour éviter le recours exclusif à certains prestataires.*

2012 a permis de lancer les opérations en lien avec ces orientations. Les actions de l'Office de Tourisme en matière commerciale s'effectuent sous couvert de l'immatriculation dont il dispose depuis 2010, et couvrent :

- l'organisation de séminaires et congrès :

Pour le secteur des séminaires, le recrutement d'un stagiaire, conservé au sein de la structure au travers d'un contrat d'apprentissage, a permis de concevoir un fichier de prospects acquis auprès des chambres consulaires et d'en assurer la qualification régulière. Une newsletter dédiée viendra compléter ce dispositif début 2013.

Les départements cibles sont la Loire Atlantique, la Gironde et l'Ille et Vilaine et les secteurs d'activités privilégiés sont l'automobile, le BTP et l'agro-alimentaire.

Pour le secteur « congrès et évènements », l'activité 2012 a fortement été impactée par la Semaine Fédérale Internationale de Cyclotourisme. Cette dernière a généré un volume d'affaires de l'ordre de 120 000 € TTC

L'Office de Tourisme est reconnu pour sa capacité à fournir un appui logistique et un accompagnement sans faille auprès des organisateurs de ces évènements. Tant sur l'hébergement, la restauration, le transport ou les activités loisirs, le savoir faire de l'Office de Tourisme est un atout indéniable de la destination pour la réussite des évènements professionnels qu'elle accueille.

Au final, ces diverses manifestations ont généré un volume d'Affaires, en forte hausse, de **180 000 € TTC** (+ 225 %) et représentent une marge de 21 000 € TTC (+ 40 %) pour le compte de l'Office.

L'Office de Tourisme assume également principalement en interne diverses visites de ville pour les groupes (scolaires ou adultes).

- la vente de produits et séjours :

L'Office de Tourisme assure les réservations de séjours individuels (coffrets Cadeaux notamment) mais aussi pour les groupes.

En 2011, cette activité a fortement décliné en raison de l'érosion des produits packagés pour les individuels (coffrets cadeaux Dakota, Smartbox,...). En 2012, cette baisse se poursuit pour les individuels en raison de l'absence de notre offre dans le coffret « phare » DAKOTA Nature alors que l'activité « groupes » s'est redressée.

Au final, le volume d'Affaires atteint **73 000 € TTC** (60 000 € pour les groupes, 13 000 € pour les individuels) et dégage une marge de 9 250 € TTC en baisse de 23 % par rapport à 2011.

Il convient de rappeler que l'ADT 79 poursuit sa mission de démarchage commercial sur la cible « groupes » ; 3000 clubs, 700 autocaristes et 1245 comités d'entreprises ont ainsi été contactés pour promouvoir les circuits conçus sur le sud Deux-Sèvres et commercialisés par l'Office de Tourisme.

En parallèle, l'ADT a participé à 3 rendez-vous professionnels (Salon Racines, Rencontres Nombalais et Workshop Destination Groupes) et a diffusé son document commercial à plus de 300 associations membres du réseau des Aînés ruraux.

- la billetterie et la boutique :

L'Office de tourisme assure, pour le compte des prestataires, une activité de billetterie concernant soit la vente de prestations sèches (entrée simple sur site), soit de forfaits à la journée (promenade en barque associée à une autre prestation, location de vélo, etc ...).

En 2012, cette seule activité « Billetterie » progresse de 7 % par rapport à 2011 grâce à l'augmentation des ventes estivales pendant la semaine « cyclotourisme » et par l'ouverture de la billetterie événementielle liée au spectacle inaugural de L'Acclameur.

L'Office de Tourisme développe en complément une activité « boutique » autour de la vente soit de produits locaux, soit d'objets, cartes et livres en lien avec le territoire.

Les activités « Billetterie » (hors Niort Plage) et « Boutique » représentent respectivement 42 000 € (+ 8 %) et 24 000 € (+ 20 %) soit **66 000 € TTC en 2012** contre 59 000 € en 2011 (hausse de 12 %) dégagent une marge pour l'Office de Tourisme d'environ 5 500 € TTC.

Ce volume n'intègre pas les **56 000 € TTC de volume d'affaires** généré spécifiquement pour le compte de la Maison du Marais Poitevin au titre des droits d'entrée pour les individuels (contre 54 000 € en 2011).

Les autres actions d'accompagnement commercial

En 2012, l'ADT 79 et le CRT ont poursuivi le déploiement de la solution technique OPEN SYSTEM permettant la réservation-vente en ligne de séjours et d'activités touristiques.

L'Office soutient cette initiative et accompagne les prestataires du territoire dans la mise en place de cette solution en organisant des formations avec les techniciens de l'ADT 79.

En 2012, près de 35 prestataires touristiques (dont 11 au travers de passerelles technologiques entre Open System et leur propre système de réservation), pour l'essentiel hébergeurs, bénéficient de cette solution sur notre territoire ;

Le chiffre d'affaires traité au travers de ce dispositif représente, pour les 24 prestataires qui utilisent Open System hors passerelles, la somme de **60 000 €** en 2012 contre 44 000 € TTC en 2011 soit une progression de 36 %.

Au final, ces diverses actions commerciales génèrent un volume d'affaires d'environ 390 000 € (hors Open System) - contre 315 000 € TTC en 2011 (+ 24 %) et 360 000 € en 2010.

La marge brute dégagée progresse de 10 % à 44 000 €, contre 40 000 € TTC en 2011 et 44 000 € en 2010.

4. Mobiliser les acteurs locaux

En parallèle de ses actions portées vers l'extérieur, l'Office de Tourisme développent divers dispositifs locaux, notamment en fonction de l'actualité, au profit des prestataires touristiques du territoire :

- Une lettre d'informations mensuelle : destinée aux acteurs touristiques locaux, celle-ci détaille les actions de l'Office de Tourisme et leur transmet des informations utiles liées notamment aux événements ou manifestations se déroulant sur le territoire. En 2012, cette lettre d'information lancée en début d'année est parue 11 fois et compte deux envois spécifiques (manifestation et appel à projets CAN).
- Proposition de découverte des nouveautés du territoire : en complément des actions lancées directement par certains réseaux de prestataires, l'Office de tourisme organise ponctuellement des visites découvertes de nouveaux équipements ; cela a été le cas pour l'ouverture de la nouvelle exposition permanente du Donjon de Niort ou pour la découverte de l'espace L'Acclameur.
- L'aide à l'appropriation des outils de vente en ligne : la solution Open System permet gratuitement à chaque prestataire de proposer la réservation-vente en ligne. En lien avec l'ADT 79, l'Office de Tourisme organise des sessions de formation ciblées. Les prestataires partenaires bénéficient par ailleurs d'un accompagnement individuel pour améliorer leur visibilité sur internet.
- Une réunion d'information au printemps dédiée au plan d'actions de l'Office de Tourisme et présentant l'évolution réglementaire du classement des hébergements touristiques.
- En lien avec la Semaine Fédérale de Cyclotourisme, une réunion organisée en commun avec la CCI pour sensibiliser les restaurateurs à cette manifestation.

Développement et Prospective : réfléchir à son avenir !

L'office de tourisme participe aux différents travaux initiés par la CAN quant à ses schémas de développement, documents règlementaires, études prospectives,...

Plus directement en matière de développement touristique, l'Office de Tourisme a apporté sa contribution à l'élaboration du **Projet Tourisme de la CAN**. L'Office de Tourisme s'est fortement investi depuis 2010 dans ce projet de développement territorial dont les quatre enjeux majeurs ont été précisés dès 2011 :

- Affirmer la Sèvre niortaise comme véritable épine dorsale touristique
- Conforter l'activité existante tout en préservant notre patrimoine commun
- Accroître les retombées économiques en étendant l'activité dans le temps et l'espace
- Accompagner l'appropriation touristique du territoire par la population locale

En septembre 2012, le schéma de développement touristique de la CAN a été voté et des premières mesures initiées en amont. On peut citer :

-la mise en place, par la Maison du Marais Poitevin, d'une animation estivale ciblant les familles en séjour hébergées dans l'hôtellerie de plein air dans le double objectif, d'une part de soutenir l'offre d'animation des campings et d'autre part, de mieux accueillir les familles et les sensibiliser au tourisme de nature.

-la création par la CAN d'une offre touristique au sein du Donjon de Niort par la mise en place d'une exposition permanente de type centre d'interprétation dédiée au monument lui-même mais aussi à l'histoire de la ville.

-la formation du personnel d'accueil de la SNCF au titre des prémices du dispositif Habitants Ambassadeurs – Habitants Consommateurs qui tend à structurer un réseau de prescripteurs de la destination.

A l'initiative du Parc interrégional du Marais poitevin et de l'Agence de Développement Touristique des Deux-Sèvres, l'Office de Tourisme a accueilli dès le printemps une mission dédiée au développement du tourisme éco-responsable et solidaire.

Outre l'expérimentation d'une campagne marketing en lien avec un opérateur proposant des offres spéciales à son réseau d'affiliés (réseau ex-camif), cette mission a tenté d'identifier les freins, au travers d'échanges avec les acteurs locaux impliqués, au développement d'une offre « nature » commercialement viable.

L'organisation administrative et le fonctionnement de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme Niort Marais Poitevin est reconnu comme « office de pôle » par le Département et la Région et bénéficie à ce titre d'une aide annuelle de 30 000 € de chacun de ces partenaires. En contrepartie, l'Office de Tourisme doit relayer les politiques départementales et régionales du tourisme afin de participer à la diffusion des flux touristiques sur l'ensemble de l'espace régional.

Le détail de ces engagements est fixé par voie de convention.

Des commissions préparatoires thématiques :

Le Comité de Direction est un organe de décision qui s'appuie sur les travaux préparatoires réalisés au sein de quatre commissions thématiques qui étudient en amont les opérations et projets ; ces commissions ont abordé les sujets suivants :

Commission Accueil Information : cette commission intervient d'abord sur le schéma d'organisation et les amplitudes d'ouverture des accueils touristiques (cf annexe 3) déployés sur le territoire avec le recentrage sur les communes de Coulon, Arçais, Saint Hilaire la Palud et Niort.

Elle participe à l'adaptation de la politique des partenariats et au développement de nouveaux dispositifs d'accueil et à l'aménagement des services offerts par l'Office. Elle suit enfin les travaux permettant d'améliorer les connaissances des conseillers en séjour.

Commission Communication : cette commission a travaillé aux nouveaux outils de communication (présentoirs, système d'affichage dynamique). Cette commission a également suivi les actions de communication en lien avec le partenariat au titre de la démarche « Emotion Marais Poitevin » et suivi plus particulièrement l'élaboration de la nouvelle carte touristique.

Commission Commercialisation : La commission suit la mise en oeuvre de la stratégie globale de commercialisation votée en septembre 2011 en lien avec l'action conduite par l'Agence de développement Touristique des Deux-Sèvres. Elle assure la cohérence des actions entreprises avec celles conduites par les opérateurs privés qui interviennent sur ce champ. Pour 2012, elle a particulièrement suivi le déploiement de l'action « affaires » autour du démarchage « séminaires » sur des territoires ciblés : Gironde, Loire Atlantique et Ile et Vilaine notamment.

Commission Finances et Social : principalement en charge du suivi du cadre budgétaire, cette commission a préparé le Budget Supplémentaire et la Décision Modificative de Novembre du budget 2012 et a élaboré le budget prévisionnel 2013.

Poursuite des démarches d'harmonisation des conditions de travail du personnel :

Compte tenu des différentiels existants dans les conditions de travail des deux offices de tourisme associatifs, 2012 a permis de finaliser plusieurs dispositifs particuliers :

- d'une part, au niveau des rémunérations, l'harmonisation des salaires s'est achevée début 2012.
- d'autre part, en matière d'organisation du travail, après la mise en place du principe d'annualisation (contrat à temps complet et les contrats de travail à temps partiel), un système de binômes Niort-Coulon et Arçais-St Hilaire a été testé pour mieux répartir la charge de l'accueil en saison tout en organisant une plus forte spécialisation territoriale pour plus d'efficacité.
- les fiches de postes précisant le détail des postes et le niveau de responsabilité correspondant ont été revues début 2012
- le dispositif de primes ou avantages alloués en fonction des recettes commerciales et de partenariats engrangées au-delà de l'objectif a été finalisé.
- enfin, poursuite du dispositif de formation pour améliorer les connaissances et compétences des personnels, tant en matière de dynamique de vente à l'accueil, que d'augmentation du niveau d'expertise.

Point sur les évolutions principales relatives aux effectifs :

	Au 1 ^{er} janvier 2012 :	Au 31 décembre 2012
Effectifs cadres	2	2
Agents de maîtrise	4	4
Employés	7	7
Apprentis	0	1
CAE	1	1

En 2012 le déploiement territorial a supposé le recours à cinq saisonniers et un contrat aidé (CAE) représentant 25 « équivalent mois » de CDD et un budget net de 40 000 € (aides de l'Etat déduites).

Rappel :

Créé sous statut d'EPIC, l'Office de Tourisme regroupe au sein de son comité de direction les représentants de la collectivité (22 élus), des représentants des filières touristiques (15) ainsi que deux personnalités qualifiées. Quatre autres opérateurs sont associés sans voix délibérative au comité de direction : la Maison du Marais poitevin, l'Agence de Développement Touristique, le Comité Régional du Tourisme et le Parc Interrégional du Marais poitevin.

Ce comité s'est réuni à 6 occasions tout au long de l'année et s'est prononcé sur l'organisation, les orientations et le plan d'actions de l'Office de Tourisme.

L'ensemble des décisions de ce comité est accessible en ligne <https://administration.niortmaraispoitevin.com>

CONCLUSION :

L'action de l'Office de Tourisme s'organise principalement autour de la mise en œuvre d'une politique de développement croisant les enjeux et orientations définis par le territoire et l'évolution du marché.

L'Office de Tourisme doit par ailleurs, conformément à ses missions statutaires, s'adapter en permanence aux nouvelles attentes du public touristique mais aussi aux besoins des acteurs locaux.

L'objectif final reste la création de richesses pour le territoire dans le respect des individus et de notre espace de vie selon les principes du développement raisonné du territoire.

2012 aura été une année charnière dans le développement commercial de l'Office de Tourisme grâce notamment à la Semaine Fédérale de Cyclotourisme et à l'accroissement de l'activité de billetterie.

Fréquentation « contacts-accueil visiteurs »

Accueil Office de Tourisme

Saison 2012

MOIS (Tx var/2011)	Arçais	St-Hilaire La Palud.	Coulon MMP	Niort Brèche	TOTAL	Tx Variation 12/11 (vol. 11)
Jan-Mars	/	/	774 (+19,0%)	1 178 (+30,5%)	1 952	+ 38,0 % (1 211)
AVRIL	1 023 (1360 / -24,8%)	162 (-30,5%)	2 431 (-19,9%)	935 (+16,3%)	4 551	- 18,1 % (5 548)
MAI	1 603 (1536 / +4,2%)	381 (-14,6%)	3 582 (+10,4%)	1 112 (+26,7%)	6 678	+ 12,8 % (5 825)
JUIN	1 457 (1856 / -21,2%)	368 (-25,9%)	2 958 (-25,1%)	1 240 (+19,1%)	6 023	- 18,0 % (7 343)
JUILLET	2 705 (3206 / -15,6%)	817 (889 / -8,1%)	5 355 (5732 / -6,6%)	2 074 (1593 / +23,2%)	10 951	- 4,1 % (11 420)
AOÛT	3 714 (4363 / -14,9%)	1 101 (1 143 / -3,7%)	6 620 (7 438 / -11,0%)	3 869 (2200 / +56,9%)	15 304	+ 1,1 % (15 144)
SEPT.	1 356 (1646 / -17,6%)	313 (401 / -21,9%)	2 986 (3694 / -19,2%)	1 633 (1174 / +28,1%)	6 288	- 9,1 % (6 915)
TOTAL (Tx-v. 12/11)	11 858 (-15,4%)	3 142 (-16,3%)	/	/	/	/
OCTOBRE	/	/	1 315 (1582 / -16,9%)	820 (733 / +10,6%)	2 135	- 7,8 % (2 315)
NOVEMBRE	/	/	490 (443 / +9,6%)	504 (278 / +44,8%)	994	+ 27,5 % (721)
DECEMBRE	/	/	/	338 (502 / -32,7%)	338	- 32,7 % (502)
TOTAL (Tx-v. 12/11)	/	/	26 511 (-10,2%)	13 703 (+38,5%)	55 214	- 3,4 %
TOTAL 2011	14 019	3 752	29 527	9 893	57 191	
TOTAL 2010	12 499	3 899	27 101	8 027	51 526	
Tx Variation 12/10	- 5,1%	- 19,4%	- 2,2%	+ 41,4%	+ 6,7%	

Pôle « accueil-information »

Schéma organisationnel d'accueil territorial 2012

(Présenté à la Commission Accueil-Information-Promotion le 13-10-11)

Période Accueil	Basse saison (lun 03-01 – dim 27-02)	Moyenne saison (lun 28-02– dim 03-07)	Haute saison (lun 04-07 – dim 28-08)	Moyenne saison (lun 29-08 – dim 30-10)	Basse saison (lun 31-10 – dim 1-01-12)
Niort (Brèche)	- 01-01 ► 16-03 Accueil lun-ven : 10h-18h	- 17-03 ► 30-04 : Accueil lun-ven : 10h-18h + sam 10h-13h + we Pâques sam j jf matin 1-05 ► 30-06 : Accueil lun-ven : 10h-18h30 sam 10h-18h30 jf : 10h-13h	1-07 ► 9-09 : Accueil lun-sam : 10h-19h Dim - jf : 10h-13h	10-09 ► 14-10 : Accueil lun-ven : 10h-18h sam 10h-13h	15-10 ► 31-12 : Accueil lun-ven : 10h-18h
Coulon (Maison Marais Poitevin)	/	17-03 ► 30-04 : Ts les jours 10h-13h / 14h-18h 1-05 ► 30-06 : Ts les jours 10h-13h / 14h-18h30	1-07 ► 9-09 : Ts les jours 10h-19h	10- ► 30-09 : Ts les jours 10h-13h / 14h-18h	1-10 ► 11-11 : Ts les jours 10h-13h / 14h-18h
Arçais	/	7-04 ► 13-07 : Lun-Sam 10h-13h / 14h-18h Dim-jf : 14h-18h	14-07 ► 19-08 : Tous les jours 10h-13h / 14h30-19h	20-08 ► 30-09 : Lun-Sam 10h-13h / 14h-18h Dim : 14h-18h	/
St-Hilaire La Palud	/	7-04 ► 29-04 : Lun-Dim/jf 9h30-12h30 30-04 ► 1er-07 : Lun-Sam 9h30-12h30 / 14h-18h Dim/jf : 9h30/12h30	2-07 ► 02-09 : Lun-Sam 9h30-12h30 / 14h30-18h30 Dim/jf : 9h30/12h30	03-09 ► 30-09 : Lun-Dim 9h30-12h30	/
Niort (Plage)	/	/	- Sam 2-07 ► Dim 28-08 Tj : 14h30-19h30	/	/

