



OFFICE DE TOURISME DE SAINTES ET DE LA SAINTONGE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



Saintes
et la Saintonge
TOURISME

SOMMAIRE

-
- 01.** Edito du Président
 -
 - 02.** Le fonctionnement de l'Office de Tourisme
 -
 - 03.** L'accueil et les clientèles touristiques
 -
 - 04.** Communication, Marketing & Presse
 -
 - 05.** L'accompagnement des prestataires touristiques
 -
 - 06.** La commercialisation et la gestion d'équipements
 -
 - 07.** Orientations & plan d'actions 2023

ÉDITO DU PRÉSIDENT

Chers partenaires, chers collègues



Après deux saisons touristiques marquées par la crise sanitaire, enfin une saison qui revient à la normale sans nécessité de pratiquer les gestes barrières !

Une saison touristique où les acteurs du territoire annoncent une satisfaction à la hausse même si l'inflation a eu un impact sur l'activité touristique et les dépenses des visiteurs.

Cette saison 2022 voit sa fréquentation en hausse notamment pour les hébergements avec une augmentation des nuitées touristiques de plus de 40% sur Juillet et Août. Le bilan est plus mitigé pour les activités de loisirs et sites de visite pour lesquels la canicule a impacté les 15 premiers jours du mois de Juillet. La fréquentation à l'Office de Tourisme est stable.

Les résultats favorables de cette année sont le fruit du travail décidé par les membres du comité de direction et développé par l'équipe de l'Office de Tourisme qui a su mettre en place de nouvelles actions pour booster l'attractivité du territoire. Un travail en transversalité a été mené avec les services de la CDA de Saintes notamment sur les projets de développement touristiques, d'animations et pour la création de la marque de territoire, ce qui concourt à la réussite et à l'efficacité des actions menées.

Je suis ravi de constater que progressivement les actions de communication, de commercialisation et l'animation du réseau d'acteurs portent leurs fruits et permettent des résultats à la hausse comme ceux de la taxe de séjour et de la billetterie gérée pour les tiers.

De nouvelles actions, des équipes motivées, des membres du Comité de Direction investis, un travail transversal... j'ai le plaisir de partager avec vous ce rapport d'activités.

Je vous remercie de votre engagement à nos côtés et vous souhaite une excellente lecture.

Alexandre Grenot

FONCTIONNEMENT

DE L'OFFICE DE TOURISME



01. Le Comité de Direction et ses séances

- Les séances 2022 du Comité de Direction

02. Le budget 2022

- Le budget primitif et le budget supplémentaire
- La réalisation budgétaire
- La convention d'objectifs et de moyens avec la CDA de Saintes

03. Le plan d'actions 2022

04. Les ressources humaines

- Organigramme de la structure
- Les mouvements de personnel
- Les saisonniers
- Les formations du personnel
- Les réunions d'équipe

LE COMITÉ DE DIRECTION ET SES SÉANCES

L'Office de Tourisme est administré par un Comité de Direction de 24 membres répartis en deux collèges :

Un collège de 13 conseillers communautaires représentant la Communauté d'Agglomération de Saintes.

Un collège de 11 membres représentant les acteurs socio-professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, sites de visite, activités touristiques et de loisirs, activités commerciales et oeno/agri tourisme).

LES SÉANCES 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION

Le statut d'Établissement Public Industriel et Commercial nécessite l'organisation de Comités de Direction au cours desquels les membres délibèrent sur le fonctionnement général de la structure, les aspects financiers et les actions portées par l'Office de Tourisme.

7 SÉANCES EN 2022 - 31 DÉLIBÉRATIONS

3 mars - 25 mai - 14 juin - 7 octobre - 27 octobre - 30 novembre - 20 décembre

LE BUDGET 2022

Le Budget Primitif 2022 a été voté le 18 février et le Budget Supplémentaire le 27 mai 2022.

SECTION D'EXPLOITATION

Dépenses		BP + BS 2022
011	Charges à caractère général	405 422.25 €
012	Charges de personnel	535 470.00 €
65	Charges de gestion courante	10.00 €
69	Impôts sur les bénéfices	3 000.00 €
022	Dépenses imprévues	50 000.00 €
023	Virement à la section d'investissement	4 200.00 €
042	Opération d'ordre	17 800.00 €
067	Autres charges exceptionnelles	222 017.33 €
TOTAL		1 237 919.58€

Recettes		BP + BS 2022
70	Produits des services	153 550.00 €
013	Atténuation de charges	700.00 €
74	Subvention région NOTT	12 010.00 €
74	Subvention CDA	490 000.00 €
74	Subvention Terra Aventura	1 980.00 €
753	Taxe de séjour	160 000.00 €
77	Produits exceptionnels	100.00 €
002	Excédent reporté	419 569.58 €
758	Arrondi PAS	10.00 €
TOTAL		1 237 919.58€

SECTION D'INVESTISSEMENT

Dépenses		BP + BS 2022
2031	Frais études	2 000.00 €
21	Matériel informatique et mobilier	20 000.00 €
001	Déficit antérieur reporté	7 398.48 €
TOTAL		29 398.48 €

Recettes		BP + BS 2022
1068	Réserve	7 398.48 €
021	Virement section fonctionnement	4 200.00 €
040	Amortissements	17 800.00 €
TOTAL		29 398.48 €

Les recettes proviennent :

- Des subventions versées par la CDA de Saintes et par la Région dans le cadre de l'appel à projet NOTT pour un montant global de 503 990 €
- Des ventes d'activités, de partenariats et de publicités gérées par l'Office de Tourisme pour un montant de 153 550 €
- De l'excédent antérieur reporté pour un montant de 419 569.58 €
- Du reversement de la taxe de séjour qui est prélevée et encaissée par la CDA de Saintes et reversée intégralement à l'Office de Tourisme du fait de son statut d'EPIC

LA RÉALISATION BUDGÉTAIRE 2022

CHARGES RÉALISÉES - FONCTIONNEMENT

TOTAL	757 877.07€
CHARGES À CARACTÈRE GÉNÉRAL	261 611.67€
CHARGES DE PERSONNEL	482 366.42€
AUTRES CHARGES	26.02€
OPÉRATIONS D'ORDRE DE TRANSFERT	13 872.96€

RECETTES RÉALISÉES - FONCTIONNEMENT

TOTAL	894 274.38€
ATTÉNUATION DE CHARGES	6 068,68
VENTE DE PRODUITS ET SERVICES	160 953.70€
SUBVENTION EXPLOITATION	501 912.05€
TAXE DE SÉJOUR	224 602.35€
PRODUITS EXCEPTIONNELS	737.60€

CHARGES RÉALISÉES - INVESTISSEMENT

TOTAL

12 951.51 €

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

12 951.51 €

RECETTES RÉALISÉES - INVESTISSEMENT

TOTAL

21 271.44 €

OPÉRATIONS D'ORDRE DE TRANSFERT

13 872.96 €

RÉSERVE

7 398.48 €

RÉSULTAT DE CLÔTURE D'EXERCICE :

FONCTIONNEMENT : 136 397.31 €

INVESTISSEMENT : 8 319.93 €

RÉSULTAT GLOBAL 2022

144 717.24€

UNE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2020-2022 AVEC LA CDA DE SAINTES

L'Office de Tourisme étant porté par la CDA de Saintes en charge de la compétence tourisme, une convention d'objectifs et de moyens a été signée en Mars 2020 entre les deux entités fixant des objectifs sur les 3 années à venir ainsi que les montants prévisionnels alloués à l'Office de Tourisme en corrélation avec les actions proposées :

ACTIONS DE L'OFFICE DE TOURISME			
	2020	2021	2022
Subvention CDA de Saintes	390 000 €	475 000 €	490 000 €
PROJETS COMPLÉMENTAIRES OT / CDA			
Contrat de destination	18 000 €	18 000 €	18 000 €
Expériences Cognac			
Développement Terra Aventura	5 100 €	5 100 €	5 100 €

Dans le cadre de ses missions, l'EPIC a défini un plan d'actions pluriannuelles (2020-2022) en concordance avec la politique et les projets de la CDA de Saintes.

Ce plan est décliné chaque année en objectifs opérationnels et soumis à la validation du Comité de Direction de l'EPIC. Il est transmis à la CDA de Saintes pour être présenté ensuite aux instances communautaires.

4 axes stratégiques majeurs ont été inscrits :

- Développer la notoriété et l'attractivité de la Saintonge Romane
- Qualifier, renforcer et enrichir l'offre touristique
- Faire du tourisme un levier de développement économique
- Optimiser et structurer l'organisation touristique

Avec l'installation d'un nouveau Comité de Direction en Août 2020, il a été décidé que certaines actions proposées dans le plan d'actions pluriannuelles seraient portées directement par la CDA comme la démarche de marketing territorial. Certaines ont été abandonnées comme la mise en place d'une stratégie mutualisée et partagée à l'échelle de la destination Saintonge Romane dans le cadre de l'appel à Projet NOTT.

LE PLAN D' ACTIONS 2022

LES OBJECTIFS

- Poursuivre l'accompagnement des acteurs touristiques
- Développer l'attractivité du territoire de la CDA auprès des bassins émetteurs
- Augmenter la visibilité de la destination au niveau digital
- Travailler une stratégie de commercialisation partagée
- Construire un schéma d'accueil qualitatif et performant
- Poursuivre la mise en place de l'EPIC et optimiser l'organisation et le fonctionnement interne
- Participer et contribuer aux projets de territoire notamment la marque de territoire et l'Agence d'Attractivité

PLAN D' ACTIONS

COMMUNICATION - PROMOTION - PRESSE

Éditions touristiques

- Magazine de destination - 15 000 exemplaires
- Carte touristique - 35 000 exemplaires
- Suggestions de circuits à faire «Une semaine en Saintonge»
- Top 10 ou 20 des balades et randonnées en Saintonge - 10 000 exemplaires
- Activités de l'été
- Guides hébergements et restaurants en PDF et téléchargeables

Digital / Numérique

- Développement complémentaires du site internet www.saintes-tourisme.fr et référencement
- Reportage photos de destination
- Développement et utilisation de l'outil de Gestion Relation Client Avizi
- Développement de l'outil de médiathèque via Charentes Tourisme
- Installation d'écrans dynamiques
- Déploiement de l'outil DAHUB
- Développement des newsletters et e-mailing

Publicité / Communication

- Campagne de communication estivale dont :
 - Relations presse / Campagnes d'affichage et publicitaires (radio et presse)
 - Campagnes digitales (réseaux sociaux)
- Prestation de service auprès d'une agence de presse spécialisée
- Participation à des salons grand public en partenariat avec le CRT Nouvelle Aquitaine

ACCOMPAGNEMENT - PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS

- Éductours et ateliers de professionnalisation à destination des prestataires
- Newsletters mensuelles d'informations et rapports d'activités
- Campagne de diffusion des éditions touristiques à compter d'Avril
- Mise en place d'un kit de communication remis aux partenaires
- Accompagnement dans la montée en qualité - Label Accueil Vélo et qualification Chambres d'hôtes référence



COMMERCIALISATION - GESTION DES ÉQUIPEMENTS

- Écriture d'une stratégie de commercialisation partagée
- Développement de la billetterie en ligne d'activités / loisirs / culture
- Développement du démarchage commercial (emailing / RDV autocaristes / salon)
- Mise en place de produits pour les mini-groupes et scolaires
- Création brochure groupes 2023
- Élaboration du programme des visites guidées 2023
- Organisation des programmes d'activités Gabare et E-boats
- Création d'une nouvelle balade Gabare - public famille

ACCUEIL - QUALITÉ - CLASSEMENT

- Démarche pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme (2021 et 2022)
- Démarche pour le classement de l'Office de Tourisme en catégorie 1 (2021 et 2022)
- Renouvellement du Label Tourisme et Handicap en 2022

ORGANIGRAMME DE LA STRUCTURE

AU 31/12/2022

L'Office de Tourisme emploie toute l'année 11 salariés soit environ 11.55 équivalents temps plein et 8 saisonniers de Juin à Septembre dont :

- 9 temps plein
- 1 temps partiel
- 1 guide conférencier avec contrat à temps partiel modulé
- 6 saisonniers à temps plein
- 2 saisonniers à temps partiel



Laëtitia ADEBIAYE
Directrice



Krystel SAUVION
Responsable Comptabilité et
ressources humaines



Marie-Pierre GUILHOT
Chargée de commercialisation
et gestion des équipements



Frédérique HERBEC
Responsable Accueil



Amandine TONIN remplacée par
AMANDINE SALLÉ
Responsable Communication



Ludivine LACASTA
Chargée de projets
numériques



Céline NARCEL
Chargée d'affaires générales



Morgane RICHER
Conseillère en séjour
Assistante Commercialisation



Christophe ARDOUIN
Conseiller en séjour



Camille VARNIOL
Conseillère en séjour



Cécile TRÉBUCHET
Guide conférencière

LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

En 2022, l'Office de Tourisme a enregistré les mouvements suivants :

- Recrutement d'une conseillère en séjour en CDI en Février 2022
- Recrutement d'une chargée d'affaires générales en CDD en Février 2022
- Démission de l'agent « Responsable Communication » en Juin 2022
- Prise du poste responsable communication par l'agent Webmaster en Juillet 2022
- Recrutement d'un nouveau Webmaster en Juillet 2022 en CDI
- Recrutement d'une responsable Communication pour remplacement congé maternité en Décembre 2022

LES SAISONNIERS

Afin d'assurer la gestion des équipements touristiques (Gabare et E-boats) et renforcer l'équipe d'accueil, 8 saisonniers sont venus compléter l'équipe de l'Office de Tourisme :

- 2 contrats à durée déterminée de Mai à Septembre 2022 d'un capitaine et d'une assistante navigation pour la gestion de la Gabare « Ville de Saintes »
- 1 contrat à durée déterminée de Juillet à fin Août 2022 d'un agent chargé de la location des E-boats
- 1 contrat à durée déterminée de Juin à Septembre d'un conseiller en séjour pour l'accueil et en charge de la location des E-boats
- 3 contrats à durée déterminée de Juillet à Août de conseillers en séjour pour l'accueil
- 1 contrat à durée déterminée de Mai à Septembre d'un conseiller en séjour pour l'accueil



LES FORMATIONS DU PERSONNEL

7 formations pour un total de 140 heures ont été suivies par certains salariés sur les thématiques suivantes :

- Club INSPI' Services Commerciaux
- Animer, collecter, optimiser la taxe de séjour
- Maîtriser la comptabilité M4
- Repenser le rôle de l'OT sur son territoire
- Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap
- Bien gérer son référencement
- Connaître les nouveautés des réseaux sociaux

LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE

Afin de travailler sur l'ensemble des dossiers de la structure et de permettre la fluidité des échanges au sein de l'équipe, des réunions sont organisées généralement les jeudis matins pour traiter des dossiers en cours et à venir.

Les points réguliers sont faits également entre services ou entre la Direction et les services.



18 RÉUNIONS EN 2022



ACCUEIL

ET CLIENTÈLES TOURISTIQUES

01. L'accueil à l'Office de Tourisme

- Un accueil touristique qui fait le plein de nouveautés
- La palme de la fréquentation aux ailes de saison

02. Les clientèles touristiques

- Provenance des visiteurs à l'Office de Tourisme
- Les clientèles étrangères
- Les typologies de clientèles sur le territoire

03. Tendances chez les prestataires touristiques

- Satisfaction globale en %
- Satisfaction globale par catégorie

L'ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME

UN ACCUEIL TOURISTIQUE QUI FAIT LE PLEIN DE NOUVEAUTÉS

La saison 2022 s'est ouverte avec plus de "sérénité" que les deux précédentes, illustrée par un retour à la normalité en termes de niveau de recrutement des saisonniers et de programmation des activités.

Libérée des contraintes, cette saison s'est ainsi accompagnée de nouveautés :

- Un chalet "Billetterie Activités" sur la Place Bassompierre - Chalet mis en place en 2021 et donc pérennisé avec une signalétique dédiée.
- Un chalet "Point d'Informations Touristiques" installé sur le site Saint-Louis en Juillet et Août 2022.
- Le standard téléphonique délocalisé dans les bureaux administratifs à Saint-Pierre, en Juillet et Août.

LA PALME DE LA FRÉQUENTATION AUX AILES DE SAISON

> Fréquentation en Mai : 5 786 visiteurs

> Fréquentation en Juin : 6 036 visiteurs soit + 25% par rapport à 2020 (pas de comparatif à 2021 pour cause inondations)

> Fréquentation en Juillet : 11 443 visiteurs soit - 1% par rapport à 2021

> Fréquentation en Août : 15 410 visiteurs soit - 6% par rapport à 2021

> Fréquentation en Septembre : 7 819 visiteurs soit + 12% par rapport à 2021



- Les ailes de saison marquées par une fréquentation en hausse
- Des activités chamboulées par la canicule et la baisse du pouvoir d'achat
- La clientèle étrangère de retour, les Britanniques en tête

LES CLIENTÈLES TOURISTIQUES

(Source : Dispositif de conjoncture Charentes Tourisme)

80% de clientèle française

20% de clientèle étrangère : Belges, Britanniques, Espagnols sur le podium suivis des Néerlandais et des Allemands

LA PROVENANCE DES VISITEURS À L'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME



80% de visiteurs français

Issus principalement de la Nouvelle-Aquitaine, de l'Île de France, des Pays de la Loire, de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de Bretagne.

38% de visiteurs de passage (excursionnistes, arrêt sur la route des vacances)

26% des visiteurs logés à Saintes ou en Saintonge

9,5% des visiteurs logés en Pays Royannais

LES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES



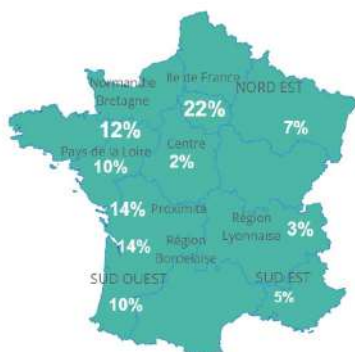
La clientèle étrangère revient à un niveau de fréquentation d'avant crise sanitaire

- La clientèle belge reste la plus présente (23%), talonnée par les Britanniques (22%), suivie de la clientèle espagnole (16%) et des Pays-Bas (13,5%).
- La clientèle allemande traditionnellement sur le podium rétrograde à la 5ème place (10%).

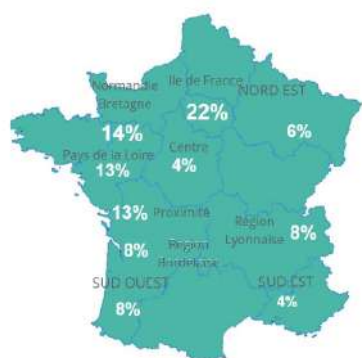
LES TYPOLOGIES DE CLIENTÈLES SUR LE TERRITOIRE

L'Office de Tourisme adhère chaque année au dispositif de conjoncture proposé par Charentes Tourisme afin de disposer de chiffres et de tendances sur le territoire.

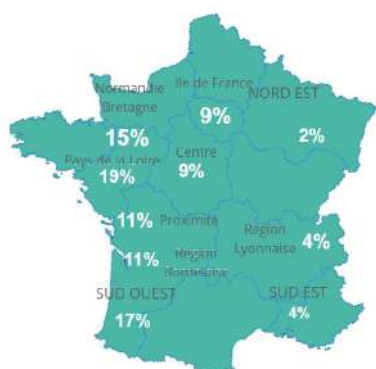
En Juillet 2022



En Août 2022

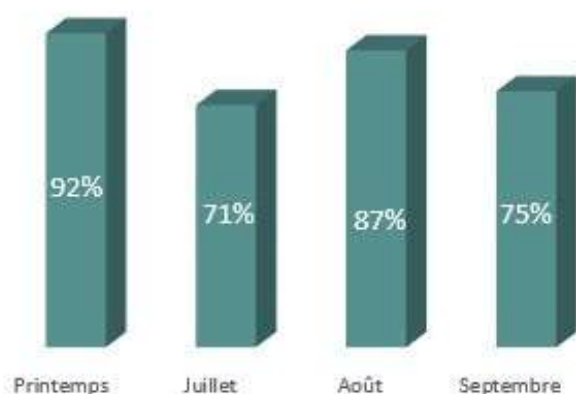


En Septembre 2022



TENDANCES CHEZ LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

SATISFACTION GLOBALE EN %



Les ailes de saison retrouvent une fréquentation d'avant crise, ainsi le printemps affiche un taux de satisfaction de 92 % (47% en 2021) et septembre un taux de 75% (58% en 2021).

Le mois de juillet accuse un démarrage lent avec une satisfaction moins tranchée qu'au mois d'août qui sourit aux professionnels.

> Si la fréquentation est retrouvée, les dépenses en baisse des touristes impactent les chiffres d'affaires particulièrement sur la période Juillet et Août.

SATISFACTION GLOBALE PAR CATÉGORIE

AU PRINTEMPS : Satisfaction globale : 3/4 • Identique en Mai et Juin

La satisfaction est en hausse pour l'hôtellerie y compris de plein air de même que pour les chambres d'hôtes. La satisfaction est plus mesurée pour les meublés avec une fréquentation équivalente ou en baisse et beaucoup de réservations de dernière minute. Les sites et activités de loisirs annoncent une activité en hausse pour 78% des prestataires interrogés.

En JUILLET : Satisfaction globale : 3/4 • Plus importante sur la 2ème quinzaine de Juillet avec un week-end du 14 Juillet satisfaisant

Parmi les hébergeurs, les hôtels témoignent d'une hausse pour l'ensemble des répondants. Pour l'hôtellerie de plein air, la baisse est plus notable. Les chambres d'hôtes et les meublés sont plutôt sur une fréquentation équivalente. Toujours des réservations de dernière minute. Pour les restaurants, une fréquentation en baisse pour 67% et pour le reste équivalente. Pour les sites et activités de loisirs, l'activité demeure globalement équivalente ou en baisse.

En AOÛT : Satisfaction globale : 3,5/4 • Différente selon les activités

Les hôtels maintiennent leur activité et l'hôtellerie de plein air annonce 75% en hausse. Pour les chambres d'hôtes, si la fréquentation est là, le CA affiche une baisse notable. Les meublés voient en grande majorité une fréquentation équivalente. Toujours des réservations de dernière minute. Les restaurants profitent d'une fréquentation et d'un chiffre d'affaire en hausse. Pour moitié des sites et activités de loisirs, l'activité est en hausse.

En SEPTEMBRE : Satisfaction globale : 3/4 • Variable selon les activités

Les hôtels annoncent une hausse notable de la fréquentation de 60%. Pour l'hôtellerie de plein air la fréquentation est satisfaisante. Pour les chambres d'hôtes, fréquentation équivalente voire en baisse comme pour les meublés. Beaucoup de réservations de dernière minute. Pour les restaurants la fréquentation est satisfaisante, quant aux sites et activités de loisirs, elle est globalement équivalente ou en baisse.



COMMUNICATION,

MARKETING ET PRESSE

01. Les éditions touristiques 2022

- La collection d'éditions 2022
- La diffusion des éditions
- Les supports dématérialisés

02. Les outils numériques et les actions digitales

- Le site internet
- Les réseaux sociaux
- Les newsletters
- APIDAE et la plateforme HUBO

03. La campagne de communication estivale 2022

- Les campagnes d'affichage
- Les insertions publicitaires
- Les campagnes digitales
- La campagne radio France Bleu
- Les opérations blogueurs

04. Les relations presse

- Les accueils presse 2022
- Les retombées presse 2022

LES ÉDITIONS TOURISTIQUES 2022

LA COLLECTION D'ÉDITIONS 2022

Les éditions touristiques ont été renouvelées en 2022 afin de proposer des outils de séduction et de médiation pour les clientèles en séjour sur le territoire :

- Un magazine de destination pour promouvoir la destination Saintes et Saintonge
- Une carte touristique pratique qui permet de se repérer sur la destination
- Un flyer des activités estivales proposées par l'Office de Tourisme : visites guidées / Gabare / E-Boats
- La Brochure groupes

Ces documents sont nécessaires pour l'accueil des visiteurs à la fois chez les partenaires et chez les prestataires touristiques.

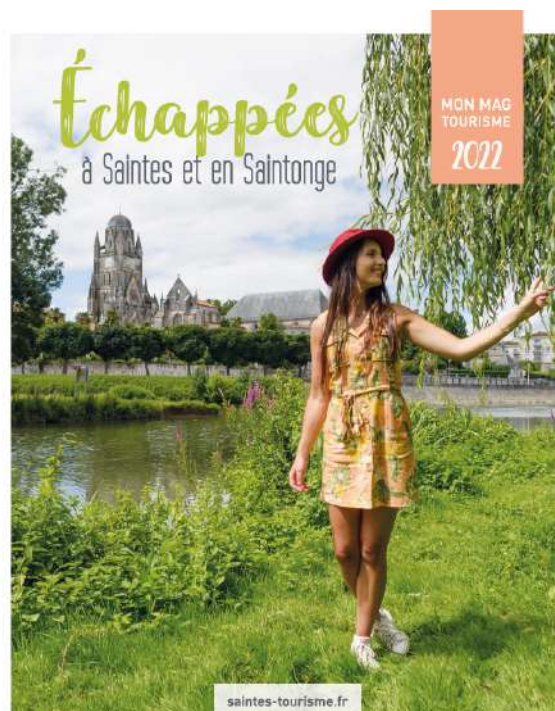
AU TOTAL, 61 500 BROCHURES IMPRIMÉES EN 2022

LE MAGAZINE DE DESTINATION 15 000 EX

Véritable outil de promotion et de séduction, le magazine de destination présente l'ensemble des attraits touristiques de la destination.

Composé de 90 pages, il a pour objectif d'encourager la découverte du territoire à travers des articles expérientiels mais aussi de conforter le choix des visiteurs sur place.

À travers 7 thématiques sur les identités fortes du territoire, il incite à la découverte et à la lecture et donne toutes les informations pratiques et utiles sur les activités.



LA CARTE TOURISTIQUE 35 000 EX

La carte touristique est idéale pour se repérer sur l'ensemble du territoire et découvrir les activités de loisirs.

Un côté recense les sites et activités à Saintes et l'autre côté est consacré aux activités sur le reste de la Saintonge avec des informations descriptives et pratiques.

La carte n'a pas été traduite, les anciennes cartes étrangères disponibles ont été diffusées pour écouler le stock.

LE FLYER DES ACTIVITÉS 10 000 EX

Ce flyer donne toutes les informations pratiques pour profiter des activités organisées par l'Office de Tourisme, à savoir les balades en Gabare, la location des bateaux électriques E-boats ou encore les visites guidées.

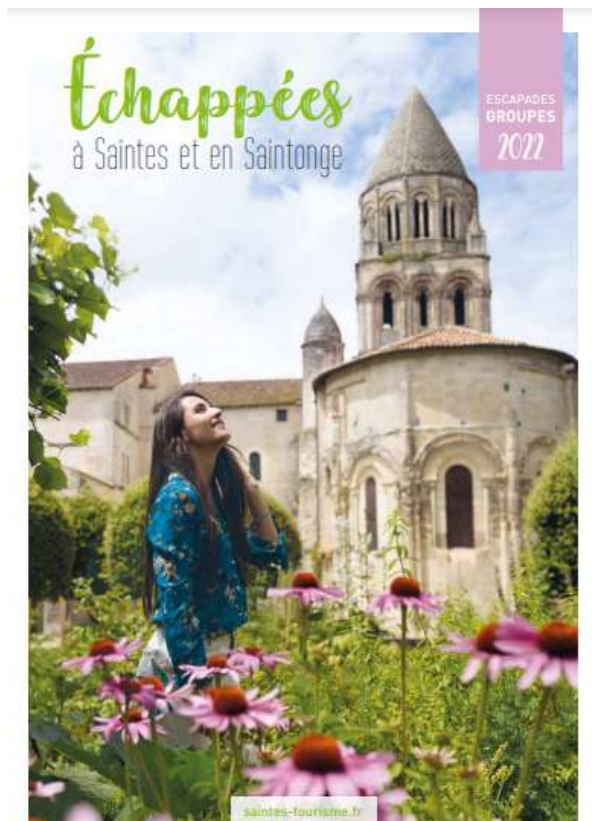


LA BROCHURE GROUPE 1 500 EX

Ce catalogue présente les offres de visites et d'activités dédiées aux groupes et autocaristes à travers des programmes touristiques d'une demi-journée, journée ou séjour. Les prestations sont présentées à la carte ou en journées packagées avec un tarif dédié.

La brochure Groupes est réalisée à l'automne pour l'année suivante. En 2022, le calendrier de l'activité des groupes étant perturbé par la crise sanitaire, la brochure a été envoyée seulement fin Février à un fichier de clients et prospects d'environ 1450 adresses : agences, autocaristes, clubs, associations des départements de proximité et de la côte atlantique (axe A10).

Bien que les offres soient affichées sur le site internet, ce support demeure un outil et un support de vente apprécié des professionnels et des associations pour les voyages en groupe.



LA DIFFUSION DES ÉDITIONS

Les brochures sont envoyées par courrier aux futurs visiteurs et remises à l'accueil de l'Office de Tourisme. Elles font également l'objet d'une politique de diffusion sur le territoire qui leur permet d'être disponibles dans les Offices de Tourisme, sur les sites touristiques et activités de loisirs et chez les hébergeurs.

En 2022, hormis la diffusion des brochures à l'accueil et en réponse aux demandes des clients par téléphone, mail ou courrier, deux modes de diffusion ont permis de faire rayonner la destination par le biais des éditions :

- **La tournée de diffusion** effectuée en Mai par l'équipe de l'Office de Tourisme chez les prestataires du territoire et au-delà, soit plus de 200 points de diffusion.
- **La diffusion par la société Totem de l'info** effectuée en Juin et Juillet sur les zones de Royan, Rochefort, Fouras, Marennes, La Rochelle, Cognac et Saintes et dans les Offices de Tourisme des 2 Charentes, soit 337 points de diffusion et 12 000 brochures distribuées.

En 2022, tous les magazines et les cartes touristiques ont été distribués.



LES SUPPORTS DÉMATÉRIALISÉS

LES FÊTES ET MANIFESTATIONS, HÉBERGEMENTS, ACTIVITÉS ET RESTAURANTS

La dématérialisation des supports pour promouvoir les hébergements du territoire, proposée depuis janvier 2017, permet de personnaliser la réponse aux demandes des clients, au guichet, par courrier ou par mail.

Grâce aux outils AVIZI et APIMILL, l'agent peut éditer un fichier PDF qui propose une présentation soignée des offres sélectionnées depuis le site internet www.saintes-tourisme.fr.

Par un ciblage fin des demandes, ce service donne une meilleure visibilité à l'offre des prestataires. Ce service est également proposé pour les offres des activités en famille et des restaurants.

Cette réponse "sur-mesure" et service "à la carte" semble satisfaire pleinement les visiteurs de l'Office de Tourisme.

LES OUTILS NUMÉRIQUES ET LES ACTIONS DIGITALES



LE SITE INTERNET

61 685 VISITEURS UNIQUES
+15.41%

77.7% CONNEXIONS
MOBILE TABLETTE

236 586 PAGES VUES

Le site internet de l'Office de Tourisme a fait peau neuve en Mai 2021 et utilise la solution de sites référents Charentes Tourisme. Une large place est laissée au contenu expérientiel. L'arborescence est composée de 4 grandes entrées : Découvrir / Planifier son séjour / Agenda / Billetterie.

Le site web de l'Office de Tourisme est mis à jour tout au long de l'année afin de valoriser l'offre touristique avec notamment des pages dédiées aux expériences, hébergements, restaurants, sites de visite et activités de loisirs ainsi qu'une rubrique « agenda » pour l'offre événementielle du territoire. Il est alimenté par la base de données départementale APIDAE et propose à ses partenaires un droit d'accès à leur fiche pour mise à jour à tout moment dans l'année.

Pages les plus consultées :

- Page d'accueil
- Agenda
- Trouver votre activité
- Planifier votre hébergement
- Top 10
- Balade Fleuve Charente
- Loisirs en famille
- Sites incontournables
- Restaurants



LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux ont été largement utilisés en 2022 et en particulier pendant la saison avec de nombreux posts sponsorisés pour conquérir davantage de visibilité.

FACEBOOK

Des posts hebdomadaires de belles photos du territoire, des idées de sorties, des jeux concours sont régulièrement proposés avec l'implication des partenaires pour la dotation de lots.

8 741 fans soit + 22.5%

180 publications soit + 5.88%

MEILLEURE PUBLICATION

- 80 049 personnes touchées
- 2 060 réactions
- 37 commentaires
- 221 partages
- 5 896 interactions

INSTAGRAM

Réseau qui est régulièrement utilisé pour proposer de beaux visuels sur le territoire ou les activités à faire.

Opérations Instameet en octobre 2022

2 746 abonnés soit + 19.4%

51 publications



476 STORIES

973 639 IMPRESSIONS

427 000 COMPTES ATTEINTS

TWITTER

Il est utilisé par l'Office de Tourisme comme un relais de l'information événementielle, des actualités, des rendez-vous culturels...

973 followers soit + 2.5%

YOUTUBE

La chaîne You Tube compte à ce jour 17 vidéos sur la destination et 40 abonnés.

39 132 vues depuis 2012

LES NEWSLETTERS

En 2022, l'Office de Tourisme a envoyé des newsletters à son listing d'abonnés mais aussi aux prestataires touristiques.

MA NEWSLETTER ACTIVITÉS ET LOISIRS

Envoyée les mercredis de chaque semaine, "Ma newsletter Activités et Loisirs" présente l'agenda d'une semaine à compter du Jeudi et les activités à pratiquer sur le territoire.

Avec un fichier d'environ 1 615 abonnés, cette newsletter permet d'informer sur les actualités et activités à faire en Saintonge.

Taux d'ouverture : 36%

Taux de clics : 18%



MA NEWSLETTER PRO

Une newsletter dédiée aux partenaires permet de les informer notamment sur les activités de l'Office de Tourisme, les actualités du réseau touristique local, les réglementations et les aides en vigueur.

- 6 newsletters en 2022
- Taux de clics : 21 %

LA NEWSLETTER GROUPES

Une newsletter dédiée aux clients et prospects permet de les informer notamment sur les activités de l'Office de Tourisme, les actualités du réseau touristique local, les offres commerciales....

- environ 600 contacts
- 6 newsletters envoyées en 2022

APIDAE ET LA PLATEFORME HUBO

L'Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge utilise maintenant l'outil Hubo pour ses campagnes de partenariat.

L'entreprise Dahub propose depuis 2017 un outil permettant d'optimiser et de simplifier les campagnes de mise à jour et collectes de données. Grâce à Hubo, de nombreux offices de tourisme français ont développé une nouvelle stratégie de collecte des informations des socio-professionnels de leur territoire, plus rapide et efficace, notamment grâce à la passerelle qui renvoie ces données vers APIDAE, notre base de données touristiques.

LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION ESTIVALE

Afin d'accroître la notoriété de la destination, une campagne de communication estivale a été lancée par l'Office de Tourisme pour donner envie aux clientèles de découvrir la Saintonge.

Entre campagnes d'affichage, radio, réseaux sociaux et opération blogueurs, c'est un plan de communication de plus de 30 000 € qui a été mené de Juin à Septembre 2022.

Objectifs :

- Communiquer sur la Région Nouvelle Aquitaine pour inciter à la découverte de la destination Saintonge avec un axe fort sur les départements 16, 17 et 33
- Augmenter la notoriété de la destination " Saintes et la Saintonge"

LES CAMPAGNES D'AFFICHAGE

3 affiches différentes ont été créées sur les 3 thématiques : Visitez, Savourez et Inspirez

Campagne d'affichage sur La Rochelle - 15 faces

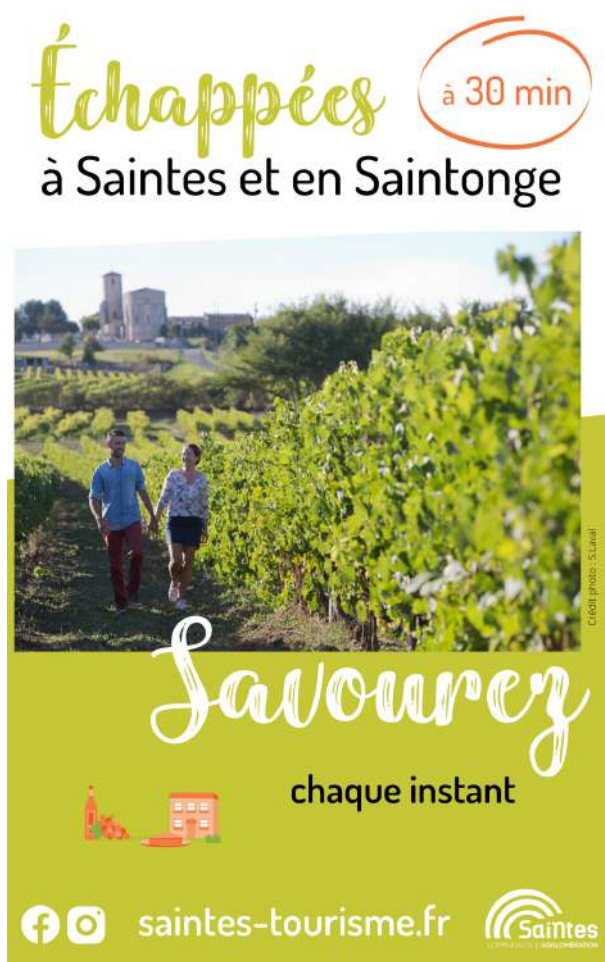
Du 3 au 9 Août 2022

Campagne d'affichage à Rochefort - 25 faces

Du 19 au 25 Juillet 2022

Campagne d'affichage sur le Pays Royannais - 50 faces

Du 20 au 26 Juillet 2022 - du 17 au 23 Août 2022



LES INSERTIONS PUBLICITAIRES

Insertion publicitaire Guide de l'été Sud-Ouest

Parution sur le 17 – Édition Juillet – Format Pleine Page

Insertion publicitaire Cahier de l'été Sud-Ouest

Parution sur le 16 – Édition Juillet – Format 1/2 page

Insertion publicitaire Cahier de l'été Sud-Ouest

Parution sur le 33 – Édition Juillet – Format Pleine Page

Insertion publicitaire Vidici

Parution sur la Saintonge - Juillet/Août - Format pleine page



LES CAMPAGNES DIGITALES

Article sur le site Kidiklik www.kidiklik.fr

Sorties enfants et activités en famille

Article sur la destination sur le site internet Kidiklik avec push sur 28 départements au niveau national - Juillet 2022

Posts sponsorisés Facebook - Juillet et Août - #saintestourisme

- Idées week-ends / Activités / vidéos promotionnelles
- Jeu concours



LA CAMPAGNE RADIO - FRANCE BLEU



Spot de 20 secondes - 54 spots

Du 10 Juillet au 16 Août 2022

Partenariat - Semaine à Saintes et Saintonge "Weekend à gagner"

Du 15 au 19 Août 2022

Partenariat - « Rendez-vous de l'été avec les Offices de Tourisme »

Le 27 Juillet 2022

SPOT RADIO 2022

"Envie d'une escapade romantique ?

Venez en Saintonge Romane pour une pause culture et nature.

Tombez sous le charme de Saintes, de l'amphithéâtre gallo-romain, l'Abbaye aux Dames. 2000 ans d'histoire s'offrent à vous !

Balade sur le fleuve Charente, activités en famille, sites d'exception, découverte gourmande...

Savourez la rencontre en Saintonge. Plus d'infos sur saintes-tourisme.fr"

OPÉRATION BLOGUEURS

INSTAMEET

13 instagramers reçus le 8 octobre 2022 pour un voyage d'influence "Gastronomie et terroir". Au programme : visite du centre historique de Saintes et du marché, déjeuner au Moulin de la Baine, visite du producteur Bossuet et découverte des trottinettes électriques du Parc Aventure de Fontdouce.



ACCUEIL DE LA BLOGUEUSE ERIKA VOYAGE

Du 29 au 30 Octobre 2023

Au programme :

Samedi

11h – Cognac Vallein Tercier

12h30 – Déjeuner

14h - Visite de l'Abbaye aux Dames

15h - Carrousel de l'Abbaye aux Dames

16h30 - Cognac Groperrin

Dimanche

10h30 - Terra Aventura Saint-Sauvant

12h - Pique-nique à proximité de l'Abbaye de Fontdouce

14h - Abbaye de Fontdouce

LES RELATIONS PRESSE

Depuis plusieurs années, l'Office de Tourisme est partenaire du Club Presse de Charentes Tourisme auquel adhèrent plusieurs Offices de Tourisme des Charentes.

Plusieurs opérations presse sont réalisées chaque année dont l'objectif est de renforcer l'image du département et du territoire comme destination famille.

En parallèle, l'Office de Tourisme est régulièrement sollicité pour répondre aux demandes presse et proposer des idées de reportage sur mesure.

LES ACCUEILS PRESSE 2022

Reportage de Art & Décoration sur La Rochelle, Saintes et Rochefort

Du 8 au 12 avril 2023

- Amphithéâtre
- Abbaye aux Dames
- Le Parvis
- Paus'éthique home
- Atelier Anne Lesca - Pessines

France Visiting

1er au 3 juin 2022

Article Saintes - Saint-Jean d'Angely :

- Saintes et centre historique
- Abbaye aux Dames
- Basilique Saint Eutrope

Shortly after having a glance of the beauty and diversity of the Infiniment Charentes, gathering the Charente and Charente-Maritime departments, with the city of Angoulême, we invite you here for further horizons. Still cradled between the endless red roofs with canal tiles, bordering cobbled streets between shade and sun, never far from the slow progression of a Charente river with calm waters, we bring you to alternative peaceful localities. Already appreciated in Roman times, the Saintonge territory is full of unsuspected treasures, notably in terms of landscapes, composed of historical sites and vineyards, rich of subtle colors.

Places where culture, gastronomy and leisure gather into one invitation to discover all the richness of their historical heritage, through the Gallo-Roman monuments, the Romanesque buildings, the Gothic influences and many other famous edifices to find in Saintes, such as the Abbaye aux Dames.



The last remains of the *Via Agrippa*, visible in the center of Saintes...

LES RETOMBÉES PRESSE

01.06.22 - Article dans le Magazine Détours en France.

"La Flow Vélo, de la Charente à l'océan à bicyclette »

14.06.22 - Article Sud Ouest

"Saintes : une croisière en gabare pour découvrir la ville"

16.06.22 - Article Sud Ouest

"Saintes : Saint-Louis, épiscopat de la stratégie touristique"

23.06.22 - Magazine France Today

Article sur la côte ouest de la France, de Nantes à Bordeaux (16 pages)

01.07.22 - Article Sud Ouest

"Saintes Agglo : les touristes iront au boulot!"

05.07.22 - Article Sud Ouest

[Saintes : la Coop Atlantique sur les traces de ses valeurs d'origine](#)

18.07.22 - Revue "Le Festin"

[1 brève sur les sculptures de la Basilique Saint-Eutrope à « thème covid »](#)

19.07.22 - Article France Visiting

[- Saintes et centre historique](#)

[- Abbaye aux Dames](#)

[- Basilique Saint Eutrope](#)

21.07.22 - Edition nationale de 19/20 de France 3

[Mise en avant d'autres formes de tourisme et mettant en exergue les Lapidiales et le fleuve Charente à Port d'Envaux.](#)

25.07.22 - Revue "Le Festin"

[Article sur l'Abbaye aux Dames](#)

27.07.22 - Les Rendez-vous de l'été France Bleu La Rochelle

[Entre 9h et 9h 30 sur un direct de 3 à 4 minutes, pour une mise en avant de 2-3 évènements, manifestations ou découvertes en lien avec le territoire.](#)

24 au 26.06.22 - Famille Chaloumar (compte instagram)

[Destination Saintes sur le réel Véloroutes de la page Instagram de la Famille Chaloumar.](#)

15 au 19.08 - Jeu Concours France Bleu la Rochelle

Juillet - Août 2022 - Art & Décoration

[Reportage de Art & Décoration sur La Rochelle, Saintes et Rochefort](#)

18.08.22 - Influenceurs Hello Travelers

[Déjeuner et activité paddle ou canoë à la Paillote du Moulin de la Baine](#)

[Abbaye aux Dames](#)

[Diner au Batia](#)

[Hôtel Messageries](#)

Août / Septembre 2022 - Article Magazine Vital

[« Echappée zen dans le sud-ouest »](#)

Saintes : une croisière en gabare pour découvrir la ville

 Lecture 1 min

Accueil • Tourisme • Tourisme en Charente-Maritime



L'ACCOMPAGNEMENT

DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES



01. Les partenaires de l'Office de Tourisme

- Le réseau des partenaires 2022

02. Les services proposés aux prestataires

- Un programme de professionnalisation pour les acteurs
- Une newsletter dédiée et un nouveau site Pro
- Les accompagnements à la qualité et aux labels
- Le déploiement d'Elloha en 2021
- Les offres de services de Charentes Tourisme

LES OUTILS NUMÉRIQUES ET LES ACTIONS DIGITALES

LE RÉSEAU DES PARTENAIRES 2022

Chaque année, à l'automne, l'Office de Tourisme lance sa campagne de partenariats. Plusieurs offres sont disponibles dont notamment la parution dans les éditions de l'Office de Tourisme ou encore l'achat d'encarts publicitaires dans les différents supports.

Un guide du partenaire est créé chaque année afin de présenter la structure ainsi que les offres de services existantes par typologie de partenaires.

196 PARTENAIRES EN 2022

UN CHIFFRE SUPÉRIEUR À 2021

- 111 hébergeurs
- 24 restaurants
- 30 producteurs et commerçants
- 31 sites et activités de loisirs

LES SERVICES PROPOSÉS AUX PARTENAIRES

UN PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION POUR LES ACTEURS

En 2022, l'Office de Tourisme a mis en place un programme de professionnalisation pour les acteurs touristiques afin de les accompagner dans le développement de leur activité.

- **Lundi 12 Avril - Comment relancer son activité pendant et après la COVID-19 ?**
 - Par Guest Strategy - 12 participants
- **Mardi 11 Mai - Comment booster ma visibilité numérique avec de belles photos ?**
 - Par Komlo - 8 participants
- **Mardi 25 Mai : Comment générer du trafic sur mes réseaux sociaux ?**
 - Par Envol Digital - 11 participants
- **Mardi 5 Octobre : Développement durable : atelier de sensibilisation au zéro déchet**
 - Par les Ecollectives - 12 participants
- **Mardi 26 Octobre : Comment et pourquoi fidéliser mes clients ?**
 - Par Guest Strategy - 4 participants

UNE NEWSLETTER ET UN SITE PRO DÉDIÉ

Avec le changement de site internet, un nouveau site internet dédié aux professionnels a été créé.

Une newsletter Pro est régulièrement envoyée aux professionnels du tourisme pour les informer des actualités de l'Office de Tourisme et du réseau touristique local.

www.pro-saintes-tourisme.fr



LES ACCOMPAGNEMENTS À LA QUALITÉ ET AUX LABELS

En partenariat avec Charentes Tourisme, l'Office de Tourisme accompagne les prestataires touristiques qui souhaitent s'engager dans les démarches de labellisation, notamment avec le déploiement du Label "Accueil Vélo". Les hébergements, sites ou activités qui proposent des équipements et des services adaptés aux cyclistes peuvent en bénéficier.

En 2022, l'Office de Tourisme a accompagné pour l'obtention du Label Accueil Vélo :

- La Belle Etoile - Chambres d'hôtes à Saintes
- Gîte Laccalmie 17 à Saintes



L'Office de Tourisme accompagne également les chambres d'hôtes qui souhaitent obtenir la qualification "Chambre d'hôtes référence".

En 2022 dossier suivi pour l'établissement :

- La Belle Etoile à Saintes



LA PLATEFORME DE VENTE EN LIGNE ELLOHA



La plateforme digitale de vente en ligne Elloha s'adresse aux hébergeurs ainsi qu'aux sites et activités de loisirs. Elle permet de gérer une vente ou réservation intégralement par internet, de la prise de contact jusqu'au paiement, et ce en distribuant son offre sur son propre site, celui de la destination ou encore via les agences en ligne comme Booking ou AirBnB.

Depuis 2021, en partenariat avec Charentes Tourisme, l'Office de Tourisme accompagne ses partenaires dans l'utilisation de cette plateforme afin de les aider dans leur digitalisation. De la création de leur compte jusqu'au paramétrages de leurs offres, des rendez-vous personnalisés leur sont proposés par l'Office de Tourisme.

En 2022, parmi les partenaires de l'Office, 22 comptes étaient actifs sur Elloha, générant ainsi un chiffre d'affaire de 288 749€ pour 2411 réservations.

LES OFFRES DE SERVICES DE CHARENTES TOURISME



Charentes Tourisme a lancé en 2018 des offres de services à destination des acteurs du tourisme : visibilité et performance numériques, exigence de qualité des clientèles, études et accompagnement stratégique...

L'Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge participe à la commercialisation de ces offres en étant le relais local pour l'information et l'accompagnement auprès des prestataires du territoire.

Toutes les offres sur <http://www.charentestourisme.com>

COMMERCIALISATION

ET GESTION D'ÉQUIPEMENTS



01. Les activités gérées par l'Office de Tourisme

- La Gabare "Ville de Saintes"
- Les bateaux électriques e-boats
- Les visites guidées estivales
- Les billetteries d'activités pour tiers

02. La commercialisation pour les groupes

03. Les parcours Terra Aventura

04. La Boutique de l'Office de Tourisme

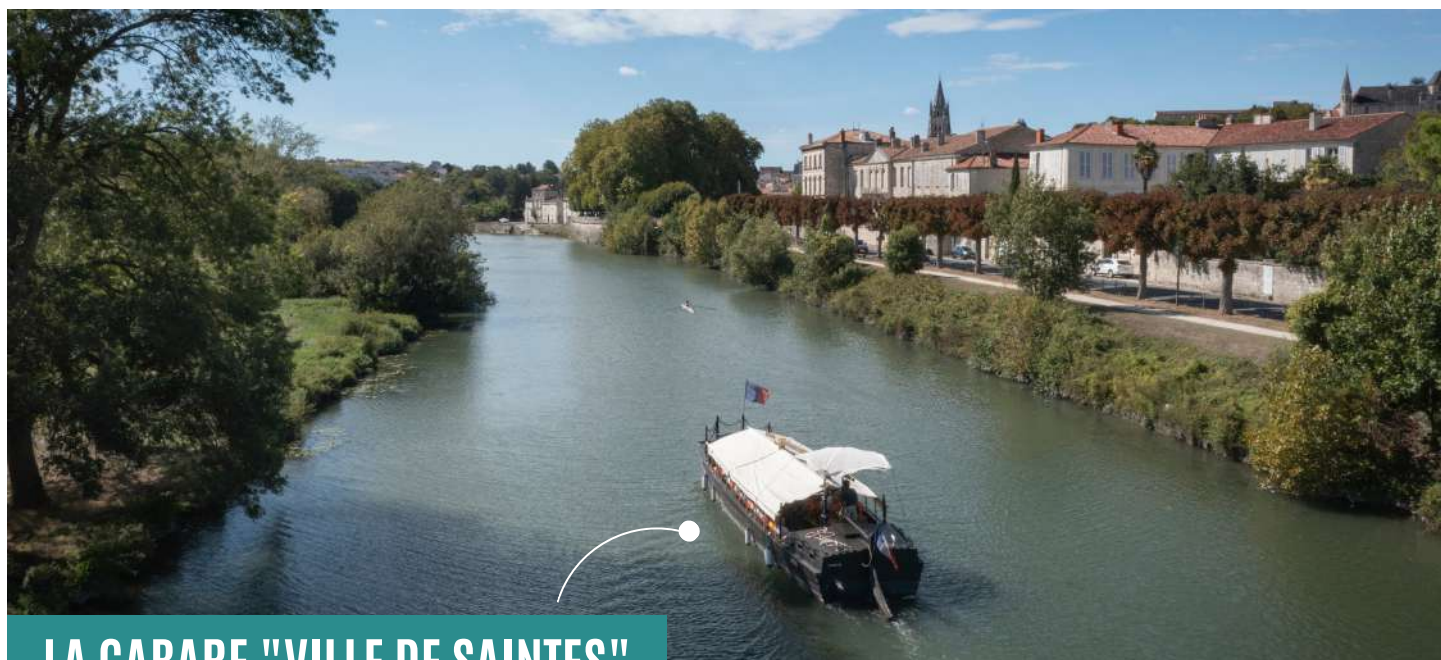
LES ACTIVITÉS GÉRÉES PAR L'OFFICE DE TOURISME

De Mai à Septembre, l'Office de Tourisme propose un programme d'activités aux clientèles individuelles.

Il établit la programmation, recrute le personnel et assure la logistique d'une partie de ces activités : Gabare, E-boats, visites guidées.

Une offre d'activités plus tardive

Une billetterie privilégiée
EN LIGNE



LA GABARE "VILLE DE SAINTES"

La Gabare « Ville de Saintes » appartient à la Ville, qui en assure l'entretien, l'accastillage et la gestion administrative. La mise en tourisme et la commercialisation sont confiées à l'Office de Tourisme, qui emploie un équipage de 2 personnes, établit la programmation et assure l'ensemble de la commercialisation groupes et individuels.

La Gabare circule de Mai à Septembre pour les groupes et de mi-Juin à mi-Septembre pour les individuels.

3 298 passagers en 2022

**soit un CA HT de 23 483 €
-6% par rapport à 2022**

LES BATEAUX ÉLECTRIQUES E-BOATS

L'Office de Tourisme est propriétaire de 6 bateaux électriques E-boats de 5 ou 8 places achetés en 2015.

Il assure l'organisation et la logistique de l'activité de location pour laquelle il emploie 1 agent à temps plein.

En 2022, l'activité a été ouverte 7 jours sur 7 du 3 Juillet au 5 Septembre soit 9 semaines (au lieu de 7 en 2021) avec une offre de 24 à 25 locations possibles par jour. L'ouverture journalière a été répartie entre le matin et l'après-midi.

Des incidents techniques ou météorologiques ont nécessité l'annulation d'un peu plus de 8% des départs programmés.

La vente des billets est proposée quasi exclusivement en ligne.



626 locations en 2022 soit un CA HT de 21 889 € •

LES VISITES GUIDÉES ESTIVALES

En été, l'Office de Tourisme propose un programme de visites guidées pour la clientèle individuelle. En 2022 les visites guidées estivales de l'amphithéâtre, historiquement assurées par l'Office de Tourisme avec les guides-conférenciers, ont été reprises par la Ville et les guides du site. De nouvelles visites d'entreprises et des villages de la CDA sont venues compléter l'offre de visites.

VISITES AVEC UN GUIDE-CONFÉRENCIER

Les visites de la Ville de Saintes
Du 1er Juillet au 31 Août 2022

Promenade au cœur de Saintes

- Les mardis et jeudis à 11h00
- 16 départs proposés
- 144 visiteurs
- CA HT de 635 €

VISITES DES ENTREPRISES

Sellier Antarès, Passion d'en fer, Coop Atlantique, Hyper U, Ecole de l'Armée de l'Air, le Verger des Benoit, le Maraichage du Petit Chadignac

L'après-midi en Juillet et août

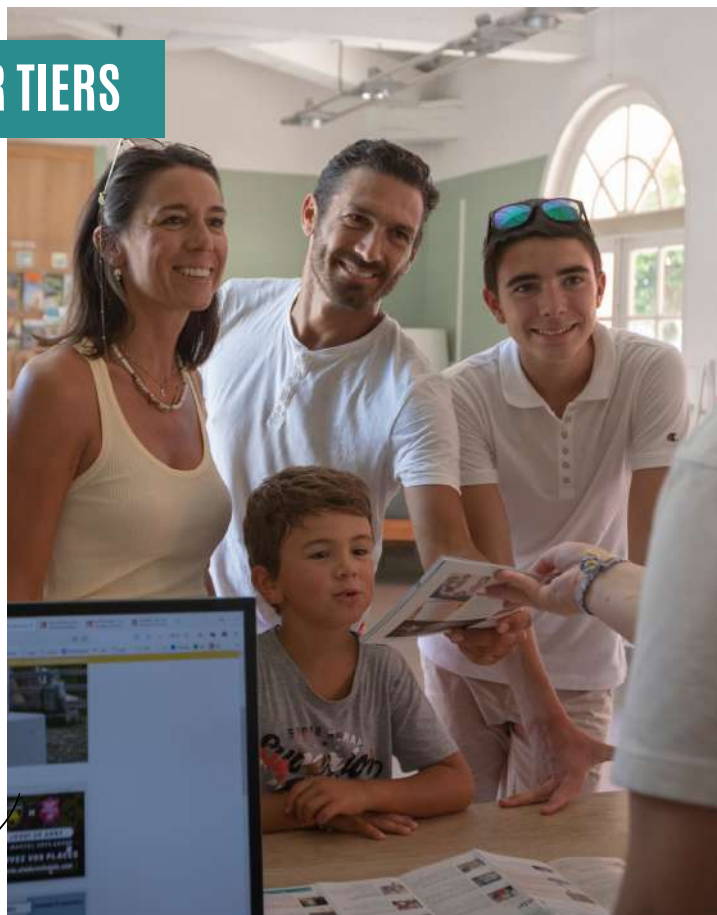
- 95 personnes
- CA de 1082 € HT

LES BILLETTERIES D'ACTIVITÉS POUR TIERS

L'Office de Tourisme propose sur son point d'accueil et sur son site internet la vente de billets pour les partenaires qui le souhaitent. En 2022, les billetteries suivantes ont été proposées :

- Les croisières Bernard Palissy III
- Le petit train touristique
- Événement Escapade Fleuve Charente
- Spectacle Mystères de l'amphithéâtre
- Visite Focus Amphithéâtre
- Concert Trio Papadopoulos
- Visite théâtralisée Saintes Belle de Nuit
- Musicaventure - Abbaye aux Dames

9958 billets
CA de 122 119€ TTC



LA COMMERCIALISATION POUR LES GROUPES

L'Office de Tourisme propose tout au long de l'année des produits à destination de la clientèle groupes : visites guidées, balades en gabare, programmes packagés incluant les offres des prestataires restaurateurs, sites, producteurs, activités...

Les prestataires pouvant accueillir des groupes sont sollicités chaque année à partir du mois d'Août au moment de la conception des offres de l'année N+1.

L'Office de Tourisme signe avec les prestataires volontaires une convention de commercialisation qui prévoit une commission accordée à l'Office de Tourisme. Les produits sont ensuite présentés en ligne et sur la brochure diffusée auprès des clubs, associations et autocaristes.

Tout au long de l'année des produits sur mesure sont conçus pour les clubs ou les autocaristes qui les diffusent dans leur propre catalogue.

L'année 2022 a connu une reprise des groupes à partir de Septembre avec :

- **119 groupes reçus**
- **3635 personnes**
- **CA de 79 146 €**



LES PARCOURS TERRA AVENTURA

LA PLUS GRANDE CHASSE AU TRÉSOR DE NOUVELLE-AQUITAINE

L'Office de Tourisme accompagne les communes de la CDA de Saintes qui souhaitent accueillir un parcours Terra Aventura. Les dossiers de candidature sont préparés par les communes candidates en lien avec l'Office de Tourisme durant l'année précédant l'ouverture éventuelle du parcours. Les dossiers sont déposés en Décembre et soumis à la sélection du CRT Nouvelle Aquitaine en fonction des critères du cahier des charges. En cas d'acceptation, les frais de création du parcours sont pris en charge par le CDA de Saintes via l'Office de Tourisme.

Pour le fonctionnement du parcours, les achats de matériel et de fournitures sont à la charge des communes tout comme la surveillance et l'entretien des itinéraires et de la « cache ».

En 2022, on compte 53 400 joueurs sur la totalité des parcours dont :

- Les Gonds - 9 800 joueurs
- La Chapelle des Pots - 8 200 joueurs
- Saintes - 10 300 joueurs
- St-Sauvant - 8 200 joueurs
- Burie - 6 000 joueurs
- Dompierre - 10 900 joueurs

En 2022, ouverture d'un nouveau parcours

Le parcours "Embarquement pour Dompierre" ouvert en Août sur la commune de Dompierre sur Charente.



LA BOUTIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge disposait depuis plusieurs années de quelques produits classiques et « indispensables » en vente à l'accueil comme des magnets, des cartes postales et des guides Flow Vélo.

L'Office de Tourisme a créé, depuis 2021, une boutique 100% locale afin de valoriser les productions locales et de développer les services à la clientèle en remplissant un double objectif :

- être une vitrine pour les producteurs locaux en présentant leur produit « phare » et en incitant à en découvrir plus sur leur activité
- Faire connaître les spécialités locales aux visiteurs du territoire

LA BOUTIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

LES PRODUITS EN VENTE

Les produits ont été sélectionnés en privilégiant l'économie locale avec une démarche écologique/écoresponsable de préférence. La boutique comptabilise une quarantaine de produits différents regroupés en quatre catégories :

- **Les produits locaux**

- Pineau rosé – Vignoble Begey
- Pineau rouge – Maison Barbotin
- Pineau blanc – Bossuet – Logis de folle blanche
- Cognac XO – Ecomusée du Cognac – Domaine Tesseron
- Vin blanc charentais – Clos de Nancrevant
- Bière artisanale – La 17, Les Essards
- Crème caramel cognac « Cara & Co » – Vallein Tercinier
- Liqueur de rose – Maria's Spirit
- Jus de pomme – Vergers du Maine Allain
- Jus de raisin tranquille – La ferme de l'Orée
- Jus de raisin pétillant – Clos de Nancrevant
- Sirop de rose – Maria's Spirit
- Galette charentaise – Pâtisserie Beurley
- Boîte de galettes charentaises – Beurley
- Gatopineau – Le chant du Coq
- Les croquants – Le chant du Coq
- Cookies vegan – La marmotte gourmande
- Gelée de poire – Vergers du Maine Allain
- Angélique en bâton – Véronique Guionnet
- Confit d'angélique – Véronique Guionnet
- Miel d'été - Les apiers d'Aliénor
- Tablette chocolat Saintes - Au 38
- Miel de fleur - Miel et Safran
- Miel de chataigner et bonbons miel - Miellerie des arènes

- **Les produits souvenirs**

- La Vegan bottle – Lyspackaging
- Le jeu de 12 pieds – La Matière avec Cyclad
- Les bougies Rives de Saintonge – Rives de Saintonge
- Savons artisanaux - Fabulleuse savonnerie
- Escargots porcelaine - Art'elier de Joce

- **La librairie**

- Les aqueducs de Saintes – Jean-Louis Hillairet
- Saintes – Association Mediolanum
- Laissez-vous conter l'Abbaye aux Dames
- Guide du Routard Flow Vélo
- Guide Ouest France Flow Vélo
- Guide Vert Les Charentes
- Andantino de E. Fontanin – Les Productions du Pertuis
- Livret Visite Guidée de Saintes – Les Productions du Pertuis

- **La carterie**

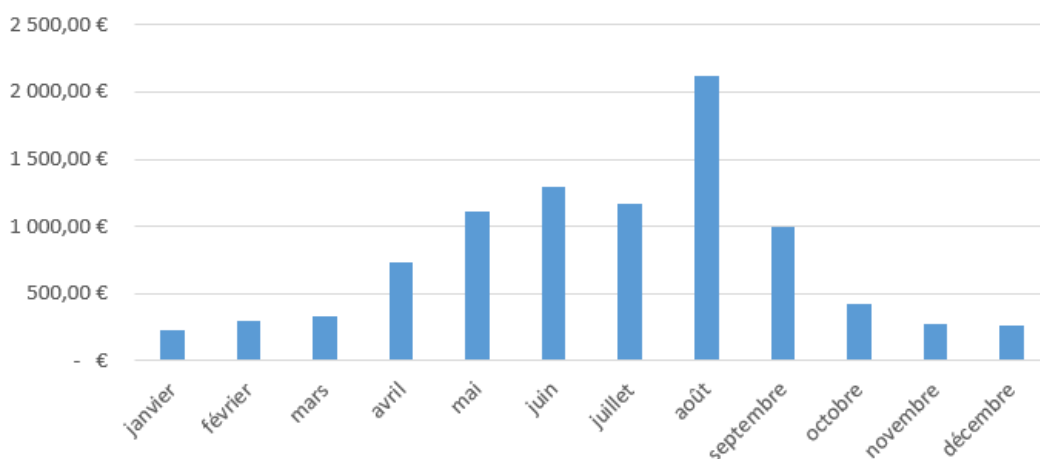
Affiches, cartes postales, magnets, porte clés, bloc magnétique, carnet illustré...

BILAN 2022

Le chiffre d'affaire de 2022 a augmenté de 52% par rapport à l'année précédente. Pour autant en 2021, l'office a été fermé pendant 5 mois, donc difficilement comparable sur une année complète. Malgré une baisse significative sur les mois de juillet et août, il est à noter un très bon mois de juin (meilleur que juillet), un mois de septembre relativement stable (-3%) et un meilleur mois d'octobre qu'en 2021 (+25%).

Comme en 2021, la période de Noël n'est pas propice à des achats boutique en office de tourisme malgré la mise en valeurs des produits. Les bons cadeaux billetterie prenant largement le dessus (2157,29€ en 2022 contre 935€ en 2021, soit un chiffre d'affaires multiplié par 2,3) avec une communication importante pour Noël 2022.

CA 2022 (par mois)

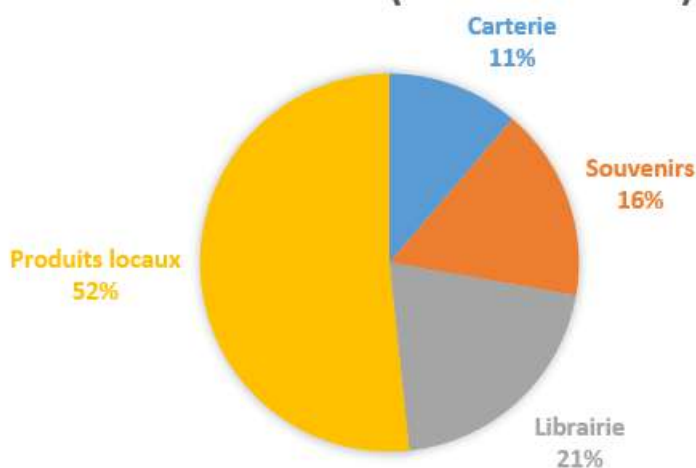


CA SUR L'ANNÉE 2022

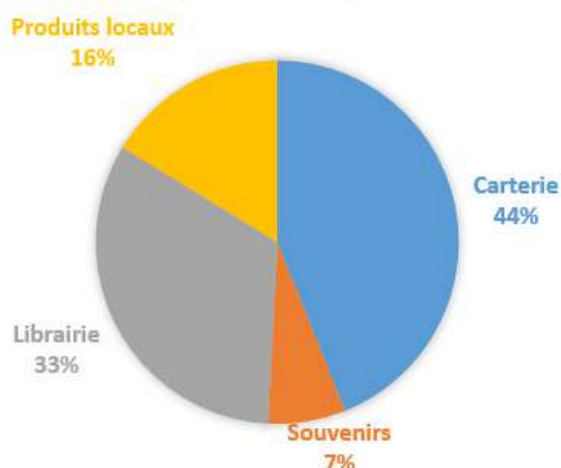
CA réalisé	9 949,30 €
Top 5	Livret visites guidées
	Carte postale
	Pineau blanc
	Pineau rouge
	Magnet

Quantité vendue	4 336
Top 5	Carte postale
	Magnet
	Enveloppe
	Galette charentaise
	Carte Doz

RÉPARTITION CA (PAR CATÉGORIE)



RÉPARTITION QUANTITÉ (PAR CATÉGORIE)



ORIENTATIONS ET

PLAN D'ACTIONS 2023



LES OBJECTIFS

- Participer à l'élaboration du Schéma de développement de l'économie touristique 2024-2026 en lien avec la Communauté d'Agglomération de Saintes
- Renforcer la valorisation des composantes et piliers identitaires (Gallo-Romain, patrimoine, activités fluviales et de pleine nature, œnotourisme, gastronomie et productions locales)
- Développer l'attractivité du territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes auprès des bassins émetteurs et en lien avec la démarche de marketing territorial
- Poursuivre l'accompagnement des acteurs touristiques par filières
- Augmenter la visibilité de la destination au niveau digital
- Poursuivre la commercialisation de l'offre
- Construire un schéma d'accueil qualitatif et performant
- Accompagner le développement de nouvelles formes de visites ludiques
- Participer et contribuer aux projets de territoire notamment la marque de territoire et l'Agence d'Attractivité

PLAN D'ACTIONS

COMMUNICATION - PROMOTION - PRESSE

Editions touristiques

- Magazine de destination - 20 000 exemplaires
- Carnet pratique Magazine - 20 000 exemplaires
- Carte touristique - 40 000 exemplaires en Français
- Carte touristique - 2 500 exemplaires en Anglais
- Carte touristique - 1 000 exemplaires en Espagnol
- Carte touristique - 1 000 exemplaires en Allemand
- Carte touristique - 1 000 exemplaires en Néerlandais
- Guide randonnées - 5 000 exemplaires
- Brochure « Groupes 2023 » - 3 500 exemplaires
- Flyer Activités Estivales - 8 000 exemplaires
- Réflexion à l'édition d'un guide mutualisé pour la valorisation des visites guidées
- Création d'un fond de carte imagé « Saintes et Saintonge »

Digital / Numérique

- Développements complémentaires du site internet www.saintes-tourisme.fr
- Prestations de référencement SEO pour amélioration du trafic
- Traduction des contenus en langues étrangères
- Poursuite du travail sur les contenus éditoriaux
- Intégration des contenus photographiques dans la médiathèque Charentes Tourismes
- Reportage photos complémentaires de la destination et création de contenus en lien avec la marque du territoire
- Développement d'une application complémentaire à Terra Aventura – NOUVEAU
- Application vélo LOOPI
- Abonnement et maintenance des outils métiers : Elloha/Ingénierie/We Login/ Avizi / Apidae

Publicité / Communication / Presse

- Campagne de communication en lien avec la marque du territoire
 - Relations presse
 - Campagnes d'affichage et publicitaires (radio, presse, affichage)
 - Campagnes digitales (réseaux sociaux)
- Participation à des salons grand public
 - Salon International du Tourisme de Nantes
 - Bordeaux Fête le Vin
- Diffusion des éditions touristiques (interne et externalisée)
- Campagne de diffusion des éditions touristiques avec Totem Distribution
- Mailing pour diffusion des offres commerciales
- Newsletters thématiques sur la destination, les événements et les produits
- Participation pour le territoire au contrat de destination « Explore Cognac » pour la valorisation de la filière œnotourisme auprès des bassins étrangers
- Relations presse
 - Adhésion au Club Presse Charentes Tourisme
 - Prestation de service auprès d'une agence de presse spécialisée
 - Rédaction de dossiers et communiqués de presse
 - Organisation d'un voyage presse thématisé

ACCOMPAGNEMENT - PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS

- Organisation d'éducteurs, d'ateliers de professionnalisation et de rendez-vous de l'Office de Tourisme à destination des prestataires
- Newsletters mensuelles d'informations
- Mise en place d'un kit de communication remis aux partenaires suite au lancement de la marque territoriale
- Création de produits logotés pour les hébergeurs en lien avec la taxe de séjour
- Accompagnement dans la montée en qualité (Label Accueil-Vélo et Chambres d'hôtes de référence)

ACCUEIL - QUALITÉ - CLASSEMENT

- Accueil mobile sur les communes de la CDA de Saintes avec stand dédié (manifestations, marchés...)
- Développement d'un accueil saisonnier sur la commune de Chaniers, le site St Louis à Saintes et les marchés de Saintes les Samedis et Dimanches en Juillet et Août
- Classement de l'Office de Tourisme en Catégorie II (1er trimestre 2023)
- Démarche pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme (Automne 2023 / Début 2024)
- Développement des pots d'accueil « Spécial vacanciers » en Juillet et en Août

COMMERCIALISATION - BOUTIQUE

- Poursuite des actions groupes avec édition de la brochure et mailings ciblés
- Développement de la billetterie locale (prestataires touristiques, activités, événements et bons cadeaux)
- Réflexion sur le déploiement de la solution de vente en ligne ALENTOUR
- Développement du démarchage commercial (emailing / RDV autocaristes)
- Mise en place de produits pour les mini-groupes et scolaires
- Développement de produits dérivés en lien avec la marque de territoire

GESTION DES ÉQUIPEMENTS - VISITES GUIDEES - TERRA AVENTURA

- Accompagnement à la création des parcours Terra Aventura (Saintes pour 2023)
- Élaboration du programme des visites guidées 2023 avec de nouvelles formes de visites alliant tourisme et gastronomie, et partenariat avec le service Ville et Pays d'Art et d'Histoire de la Ville de Saintes
- Élaboration du programme de balades en Gabare pour la saison 2023 (de Mai à Septembre)
- Développement de nouvelles offres (Escape Game Gabare, parcours et visites thématiques dans les communes...)
- Élaboration du programme de locations des bateaux électriques



Saintes
et la Saintonge **TOURISME**

Office de Tourisme

Accueil du public – Place Bassompierre
Siège : 2, place Saint-Pierre – 17100 SAINTES

Tél. 05 46 74 23 82

www.saintes-tourisme.fr

