



# BILAN

**2016**

OFFICE DE TOURISME D'ISTRES



# Sommaire

 Service Accueil

---

 Chiffres divers

---

 Boutique la suite...

---

 Service E-tourisme

---

 Service Groupes

---

 Le Club Tourisme

---

 Service Administration

---

 Service Communication

---

 Un Office de réseaux

---

# Service Accueil 2016

**37 880**

**Accueil  
Office de  
Tourisme.**  
Comptoir +  
Téléphone



**1 820**

**Salons  
& stands**  
Provençalia,  
Meeting Aérien,  
Provence Pres-  
tige, Féria...



**2 881**

**Groupes &  
visites.**  
Club  
Tourisme,  
Journées  
packagées...



**779**

**Contacts  
mails**  
Demandes en  
direct et par  
site web



**307**

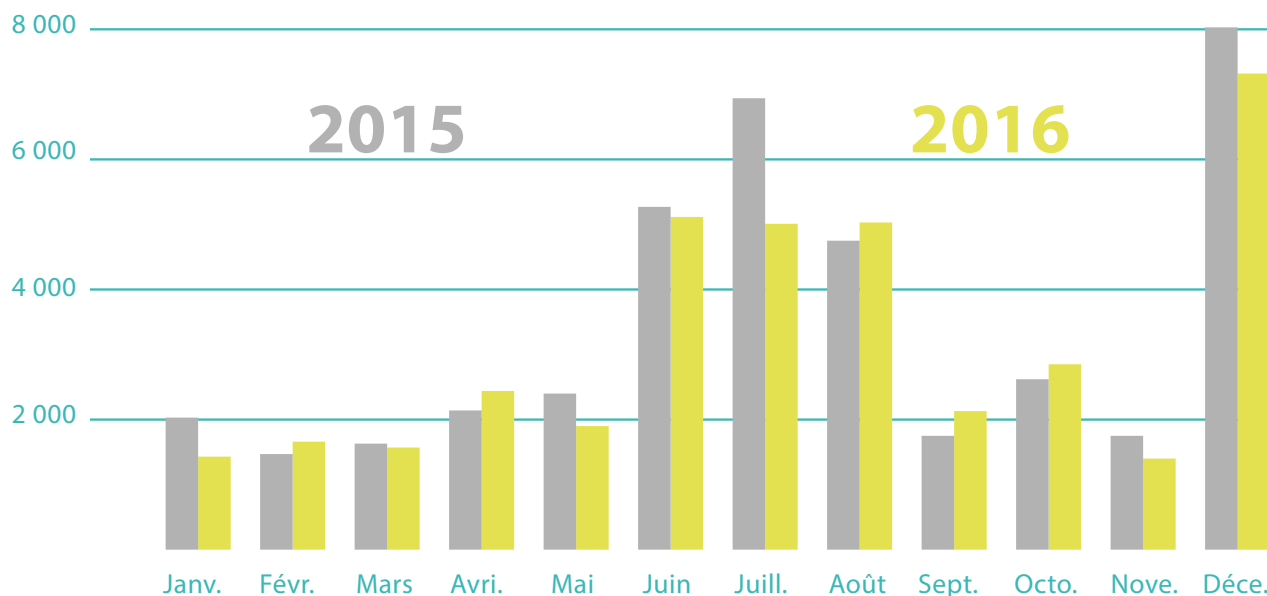
**L'Office mobile**  
Jeudis étoilés,  
Rues de l'Etang,  
plages,  
marchés...



**43 667**

**Contacts renseignés**

- 5% par rapport à 2015. Notam-  
ment du à une baisse sensible en  
Juillet et en Décembre.  
De bonnes ailes de saison  
(juin - septembre).  
Très bonne année : 2<sup>de</sup>  
meilleure année.



## Evolution mensuelle de la fréquentation

Comparatif 2015 - 2016

**Fréquentation mensuelle :**  
Baisse nationale en juillet, mais  
une très bonne arrière saison  
Légère baisse en décembre car  
deux points de vente pour la  
billetterie noel sur glace.



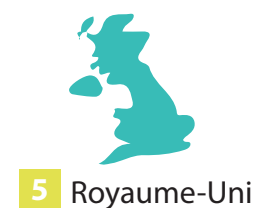
**66 927**

**VISITEURS**

Chiffre cellule de comp-  
tage : entrée principale +  
entrée boutique

# Service Accueil 2016

## Visiteurs étrangers Top pays



## Top régions

- 1 PACA
- 2 Auvergne - Rhône - Alpes
- 3 Occitanie
- 4 Île de France
- 5 Hauts-de-France

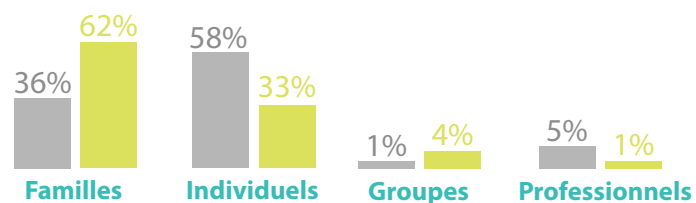
## Top départements

- 1 Bouches-du-Rhône
- 2 Paris
- 3 Nord
- 4 Rhône
- 5 Isère

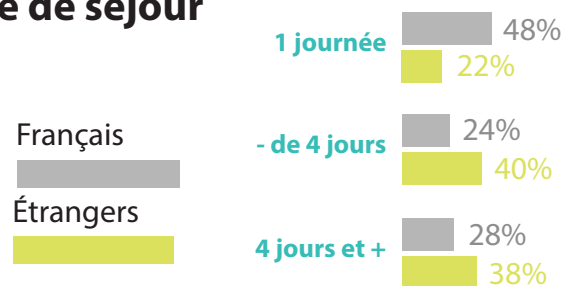
## Top villes

- 1 Istres
- 2 Martigues
- 3 Miramas
- 4 Fos-sur-Mer
- 5 Marseille

## Typologie



## Durée de séjour

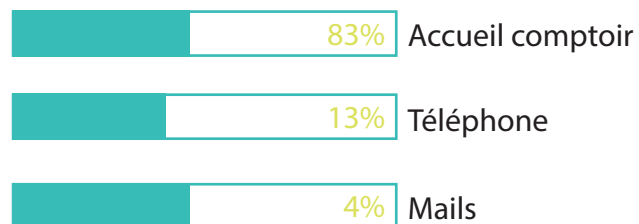


Les familles constituent la principale cible de visiteurs. Les étrangers viennent 2 fois plus en famille que les Français.

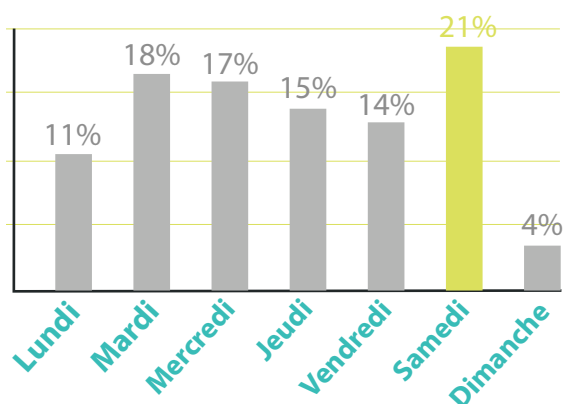
Les visiteurs étrangers séjournent plus à Istres et les Français sont majoritairement de passage.

# Service Accueil 2016

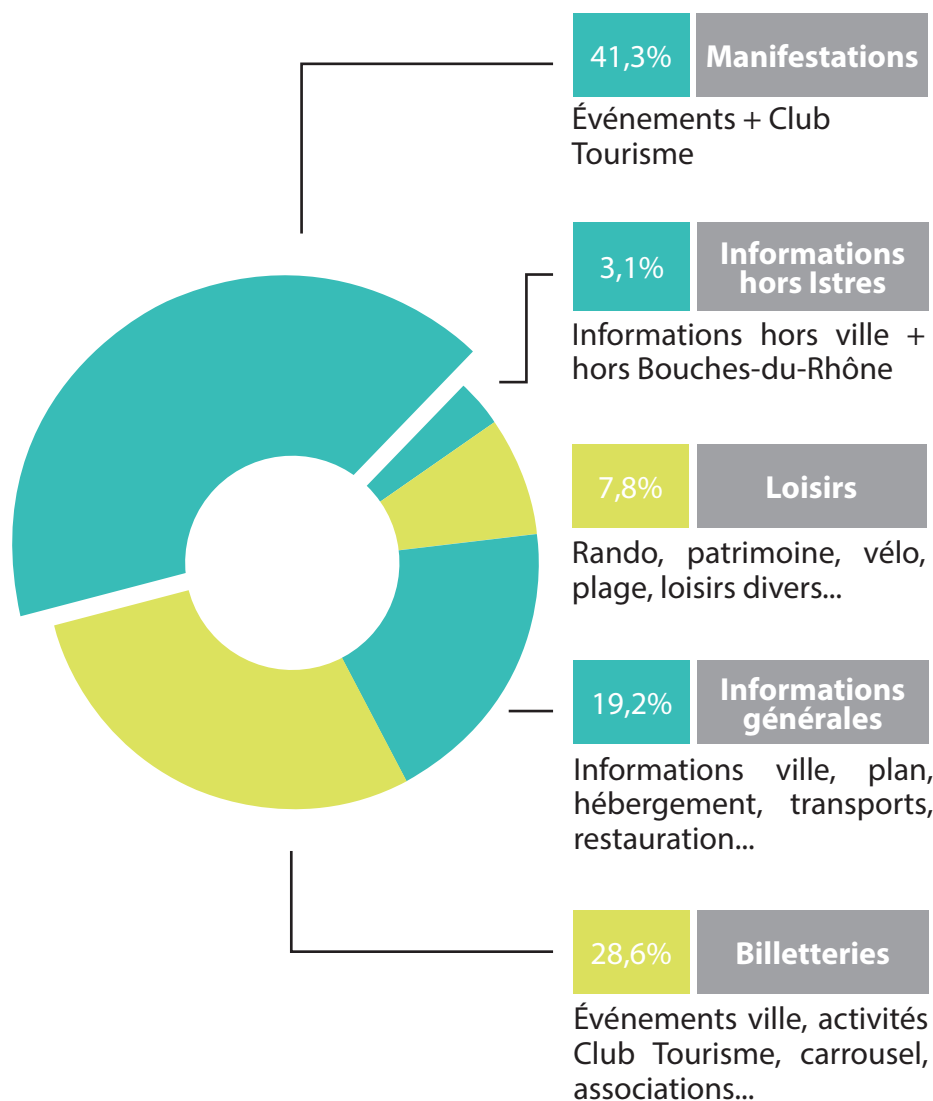
## Modes de contact



## Répartition hebdomadaire de la fréquentation



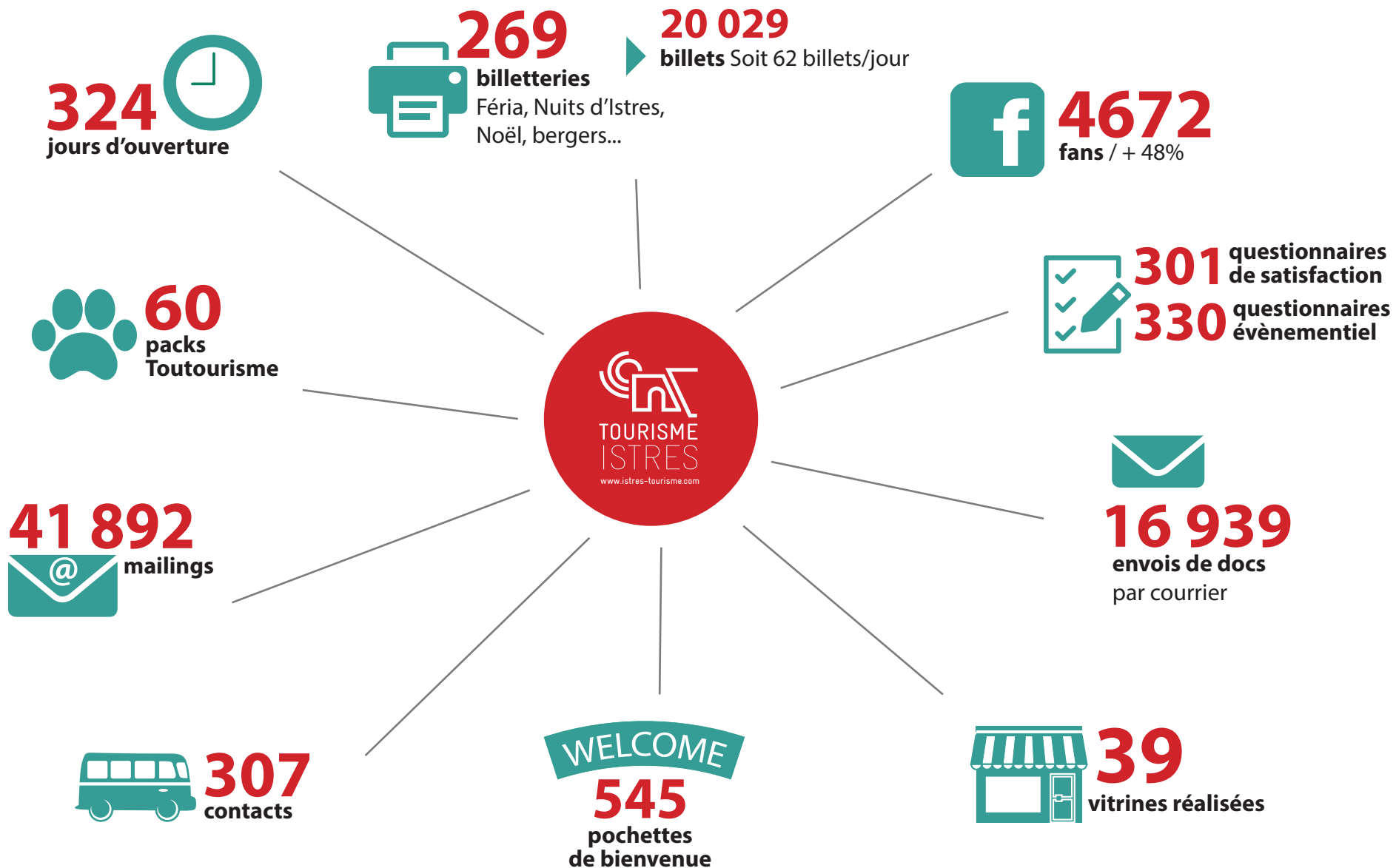
## Thèmes des demandes



## Top manifestations



# Chiffres divers 2016





# Boutique la suite... 2016

## 5655

**Produits vendus**

Décembre est le meilleur mois avec 895 produits vendus suivi des mois de juin et août.

## 24 973€

**Chiffre d'affaires**



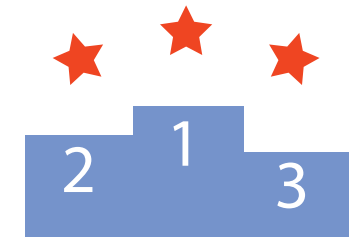
## 2470

**Transactions**

## 9,25€

**Panier moyen**

+7% par rapport à 2015



## TOP PRODUIT

**Sur 324 références**

hors disques bleus

## NOUVEAUTÉS



- ★ **Création d'une ligne boutique**  
Déclinée sur différents objets promotionnels  
T-shirt, mugs, magnets...
- ★ **Collection biscuits "La Cigale"**  
Petits sablés aux parfums provençaux en forme de cigale.
- ★ **Sac en jute "Jeudis étoilés"**
- ★ **Acquisition d'une machine à badge**  
Réalisation de badges thématiques et à la demande  
ex : magnet edition limité "meeting aérien 2016"

- 1 Bières de Sulauze
- 2 Savons de Marseille invités
- 3 Chapeaux Istres
- 4 Magnets Istres
- 5 Bandanas Féria
- 6 Boites de Sardines
- 7 Savons de Marseille parfumés
- 8 Cubes savon de Marseille
- 9 Mugs I "love" Istres
- 10 Bijoux cigale

# Service E-tourisme 2016

## Site web



www.istres-tourisme.com

# 123 746

### Visiteurs

+18% depuis 2015

# 154 653

### Sessions

# 371 956

### Pages vues

# 1 174

### Téléchargements



## Top pages visitées

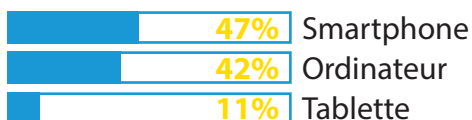


- |                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| 1 Agenda                  | 5 Féria               |
| 2 Grandes manifestations  | 6 Etang de l'Olivier  |
| 3 Plages                  | 7 Jeudis étoilés      |
| 4 Événements / Animations | 8 Activités / Loisirs |

## Provenance des visiteurs



## Mode de connexion



## Newsletter

# 34 420

### Destinataires

26,7% taux d'ouverture  
3,4% taux de désabonnement

## Réseaux sociaux



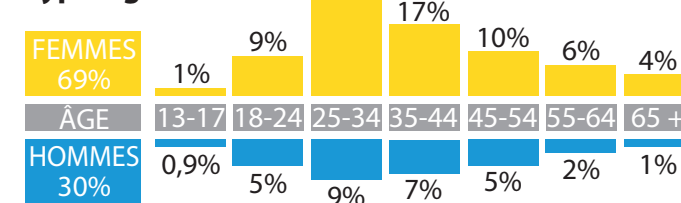
Facebook

# 4 672

+ 50%, +1567 fans

120 publications, rédactions mensuelles

## Typologie fans



## Engagement

# 49 246

partages, commentaires, likes...



## Portée

# 1 592 200

sur nos fans et leurs amis



## Nouveautés 2016

## Lancement Instagram

Mai 2016

405 Followers

46 Publications

292 tag : #IstresTourisme



## Lancement Pinterest

Octobre 2016



# Service Groupes 2016

**nombre de groupes en 2016.** 2<sup>de</sup> meilleure année depuis 2008 - création du pôle réceptif.

**16**

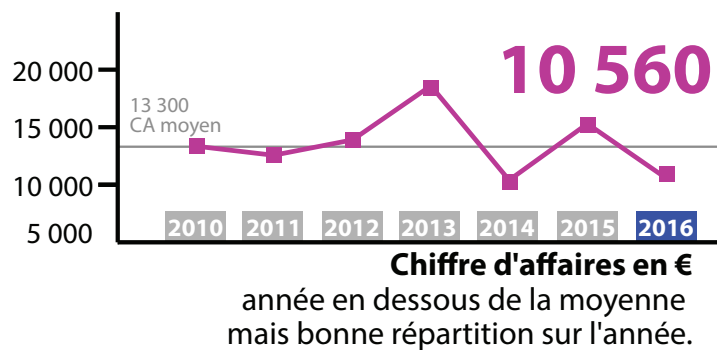
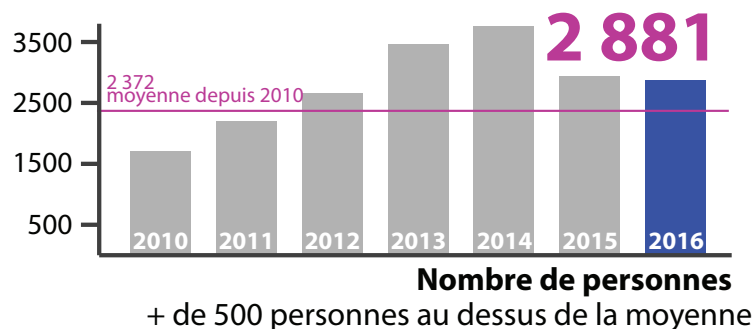
**nombre de groupes constitués**  
Représente **353** personnes

**161**

**nombre de groupes reconstitués**  
Représente **2 528** personnes

**16**

**nombre de personnes par groupes.**  
Taille moyenne de groupe la plus petite depuis 2010.



## Typologie des groupes :

Les groupes constitués, représentent 9% de la totalité des groupes reçus, mais 34% du chiffre d'affaire.



## Prix d'achat moyen :

Groupes constitués : 10,13€  
(coût de 19€ hors visites gratuites)  
GIR : 2,76 €  
Ensemble : 3,66€



## Politique Tarifaire :

Payantes : 53%  
Gratuites : 47 %  
représentant plus de 80 visites.  
+ 15% par rapport à 2015



## Démarchage

En collaboration avec l'Office de tourisme de Martigues.

Départements ciblés :

Alpes de Hautes Provence  
Hautes Alpes  
Isère  
Savoie  
Haute Savoie



# Le Club Tourisme 2016

## 2 528

**Utilisateurs**

3ème meilleure année  
en nombre de partici-  
pants depuis 2010



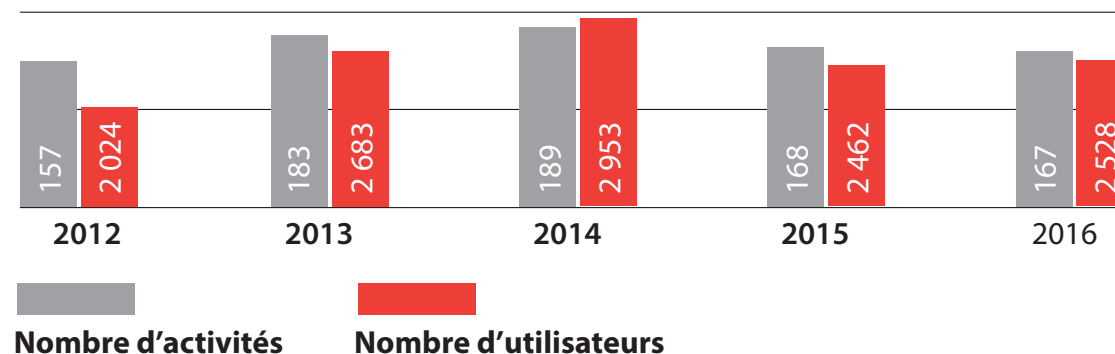
## 167

**Activités**

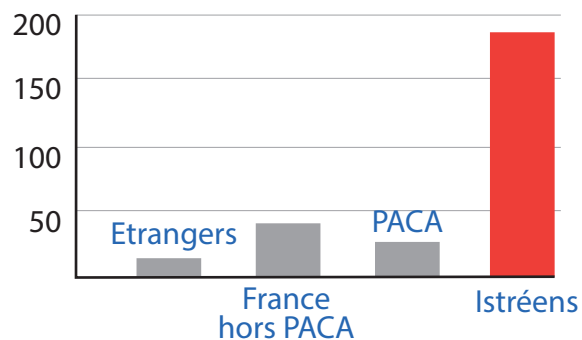
Allongement des pé-  
riodes du club : activités  
proposées en dehors des  
vacances scolaires

## Evolution sur 5 ans

en nombre d'activités et d'utilisateurs



## Typologie de la clientèle



Parmis les Istréens, + de  
80% déclarent faire pro-  
fiter des offres du club à  
leur amis ou famille en  
vacances sur Istres

**80%**  
clientèle familiale

## Top activités

- 1 Activités nautiques - ESEI
- 2 Chasse au trésor
- 3 Baptême de poney
- 4 Théâtre
- 5 Balade en Mentor



Avec plus de 400 participants, la  
chasse au trésor a rencontré un  
succès considérable.

# Service Administration 2016



**613**

**Heures de formation du personnel**

457 heures agréées  
156 heures non agréées

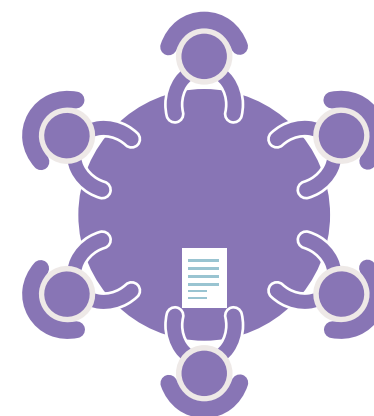


**28**  
Contrats



**53**  
Partenariat

- Loisirs : 5
- Club Tourisme : 23
- Boutique : 23



**7** Comités de Direction



**43**  
Délibérations

# Service Communication 2016

## Attaché de presse

Le Buro, Jeudis étoilés, Activités de l'OT



## Partenariat BDRT

Promotion sur site : Aire de Lancon, MUCEM...



## Dossiers de presse

Thématiques et évènementiels : Ville, Jeudis étoilés, Bergers...



## Communiqués de Presse

Club Tourisme, Buro...



56 articles de presse  
80 articles sur Web et blogs  
270 spots radio  
6 interviews radio  
3 reportages tv  
1 encart pub

## Éditions 2016

Guide l'été	7 000	Guide Junior	1 000
Guide Touristique	4 000	Autres	1 000
Istres à travers son histoire	5 000	Brochure ambassadeurs	500
Club Tourisme	3 000	Brochure groupe	500
Toutourisme	1 000	Plan	6 000

La Provence, Femina, Elle, TF1, FR3, Toro +, France Bleue, Maritima, Mag aéroport, Le parisien.com et de nombreux sites...



**28700**  
**DOCUMENTS**  
**ÉDITÉS**

# Un Office de réseaux 2016

## VILLE D'ISTRÉS

