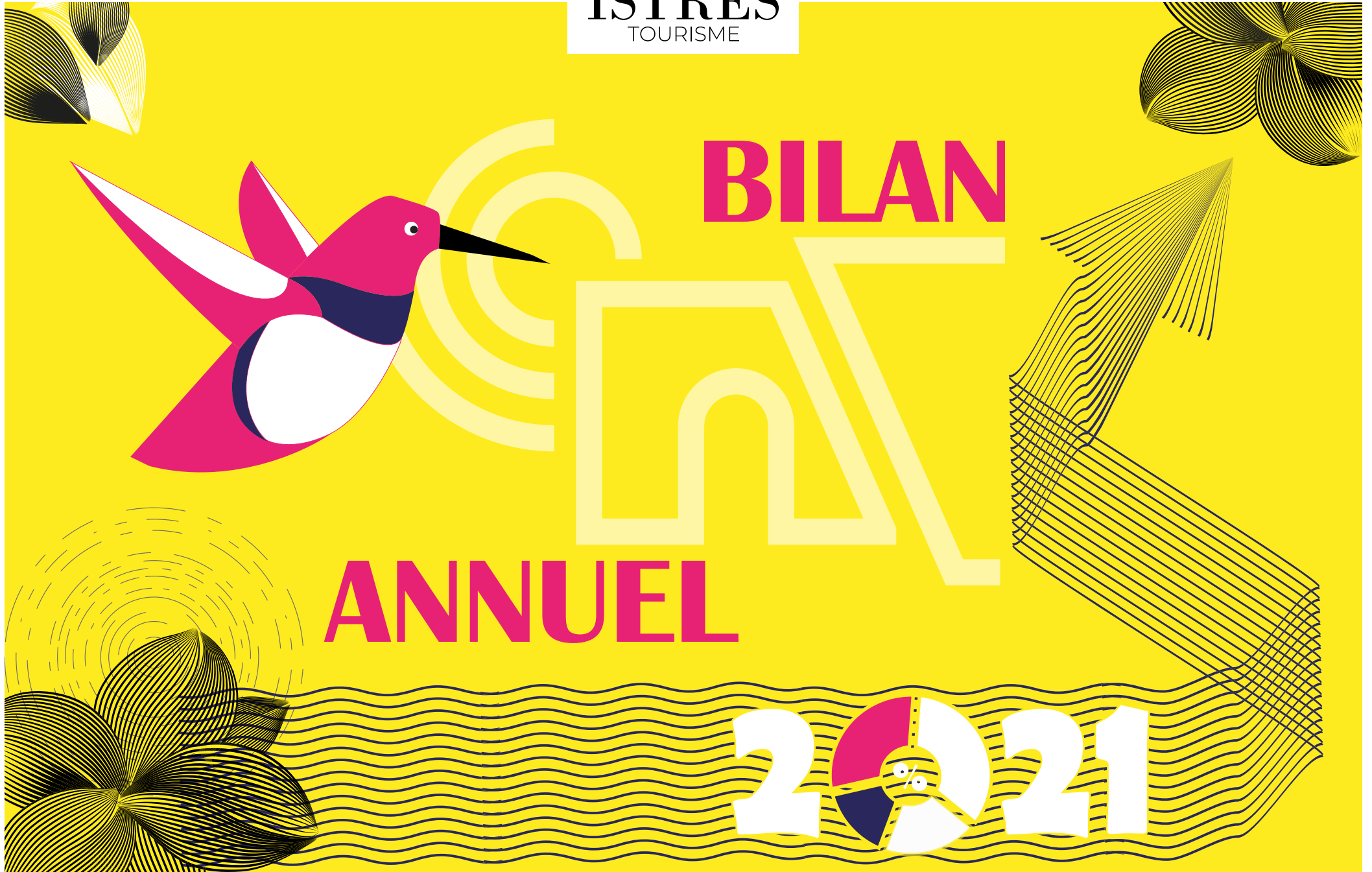


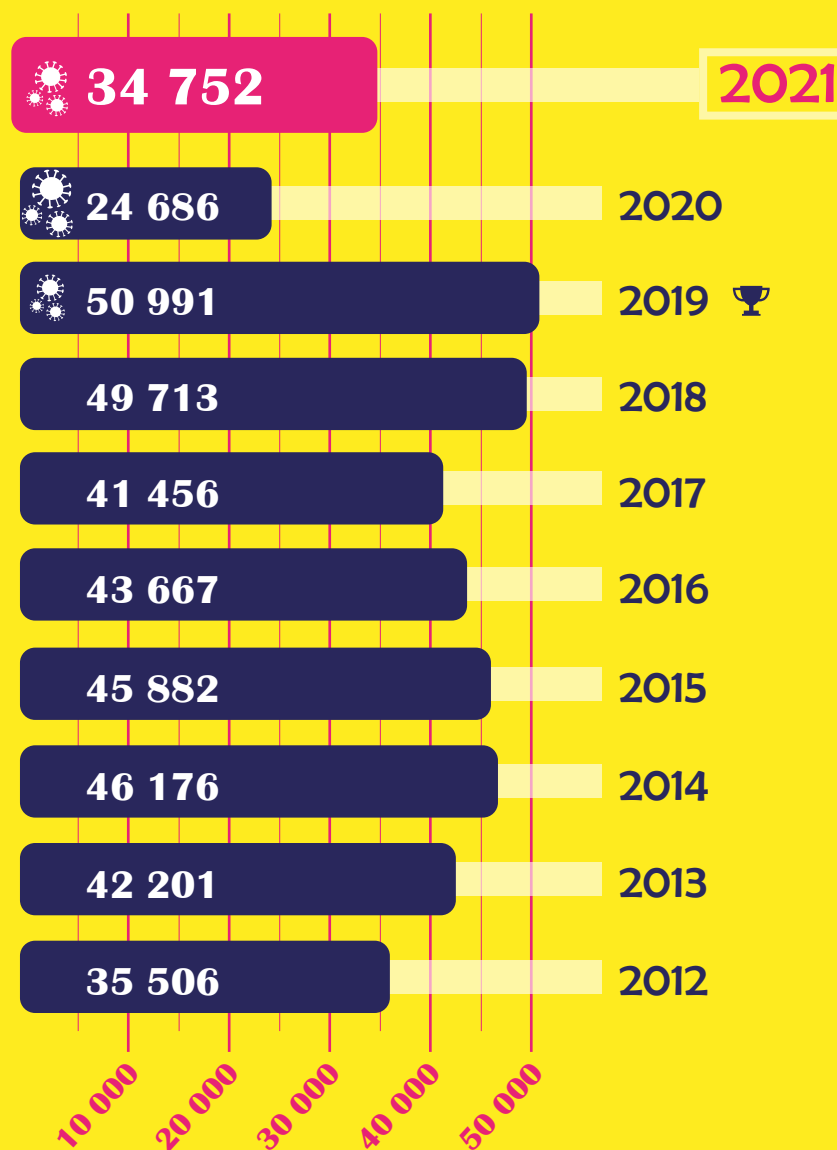


BILAN

ANNUEL

2021

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION SUR UNE DÉCENNIE



Total contacts : **34 752**

Accueil Office de Tourisme.....**28 729**

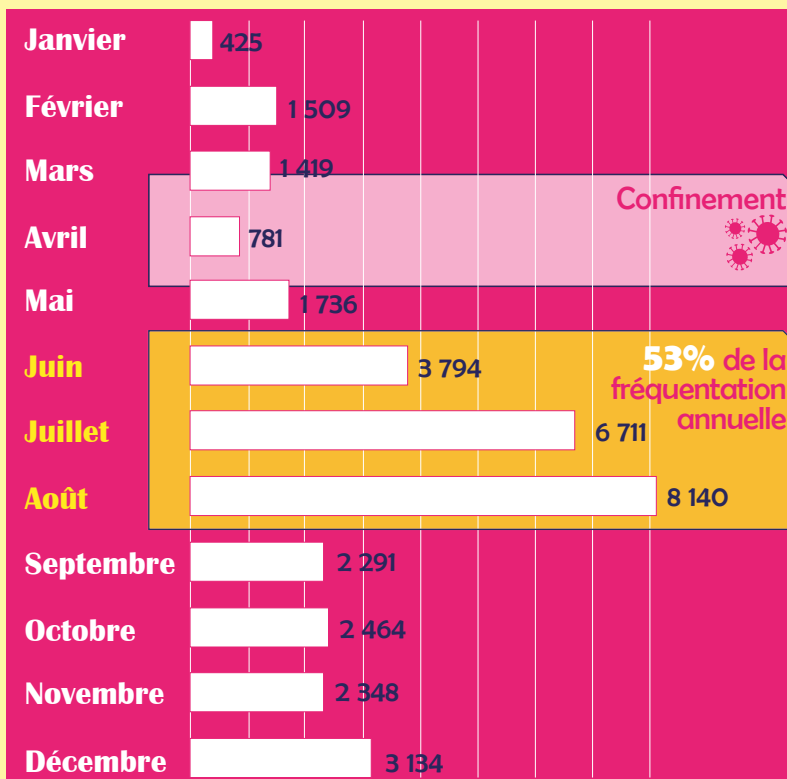
Groupes / Istres Tourisme le Club.....**6 023**

Evolution par rapport à 2019 : **- 16%**

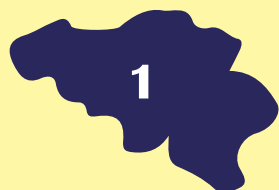
(-59 jours d'ouverture en 2021, soit -18,4%)

Baisse effective de la fréquentation d'environ 16%

2020 ayant été fortement impactée par les fermetures liées au virus, nous décidons de comparer nos chiffres avec ceux de 2019, considérée comme notre meilleure année en fréquentation).



TOP PAYS



Belgique

25%



Allemagne

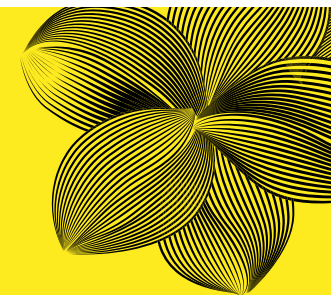
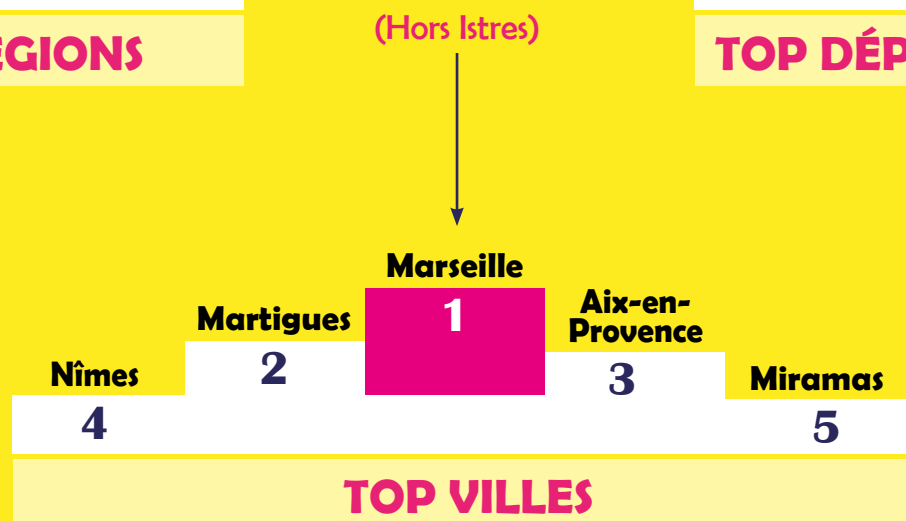
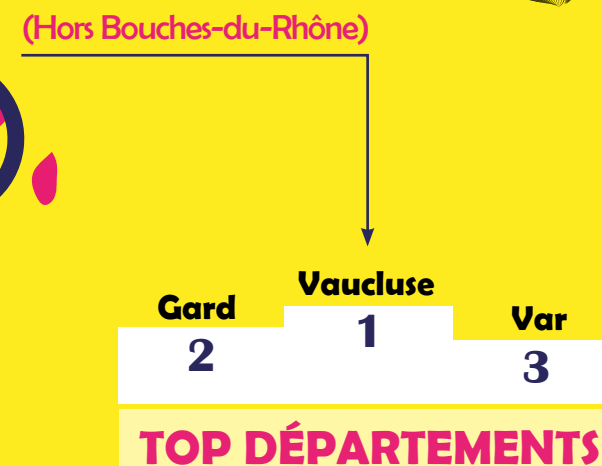
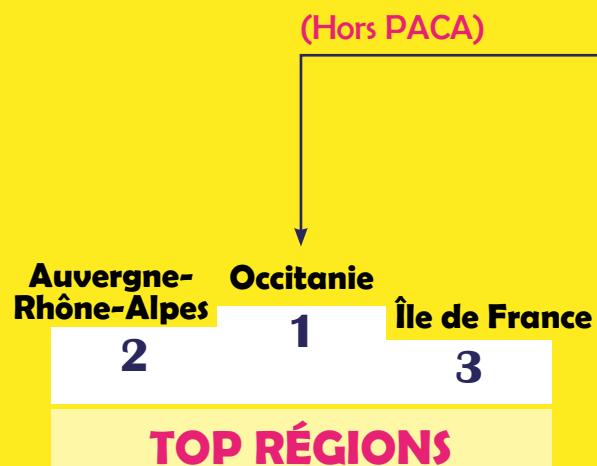
19%

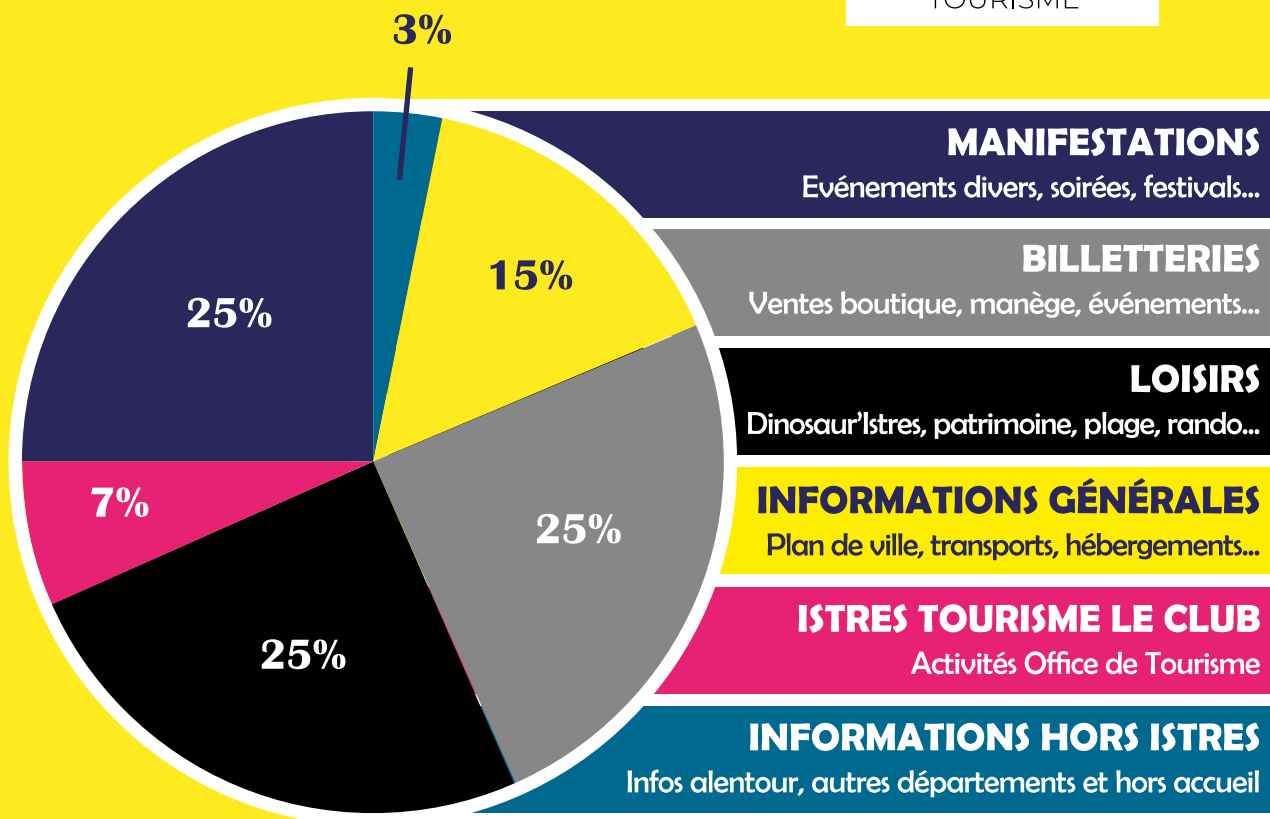


Pays-Bas

15%

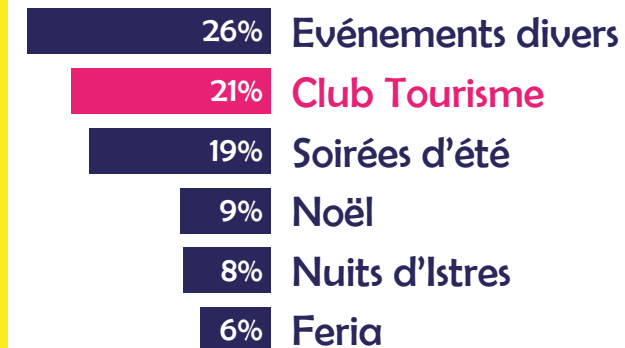
* % des visiteurs étrangers





La part des **loisirs** a augmenté en 2021 : elle prend une place tout aussi importante dans les demandes des visiteurs que celle des **manifestations** (habituellement en tête des demandes) et celle de la **billetterie**.

Chacun de ces 3 thèmes constitue un quart des demandes.



PRODUITS VENDUS **5 782**

TRANSACTIONS **2 050**

Stabilité par rapport à 2019* :

TRANSACTIONS : - 2%

PRODUITS VENDUS : - 2,3%

PANIER MOYEN : + 32,3%

Forte hausse du panier moyen :
la consommation évolue (moins
d'achats mais plus de composi-
tions cadeaux)

**en données effectives (jours d'ou-
verture)*

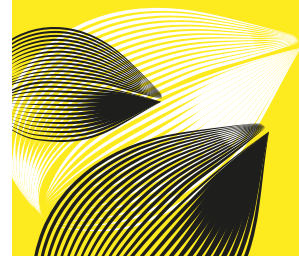


TOP PRODUITS VENDUS

- 1 Bière de Sulauze
- 2 Sachet de lavande 20g
- 3 Sardines Ferrigno
- 4 **Jeu La Légende de Grégoire***
- 5 Savonnette Mas du Roseau
- 6 Torchon L'Ensoleillade
- 7 Pochon lavande flamants
- 8 Bière de la Crau
- 9 Coffret tapas/apéro Ferrigno
- 10 Savonnette ronde 100g

**nouveau décembre 2020*

PANIER MOYEN **19€**





331 Groupes **6 023** Personnes
17% des visiteurs

GROUPES INDIVIDUELS RECONSTITUÉS

Groupes.....**285**
Part sur total groupes.....86%
Nombre de personnes.....**3 604**
Part sur total personnes.....60%
Moyenne nombre de personnes par groupe.....13

Les jauges des participants ont été réduites pour respecter les restrictions sanitaires liées à la covid 19

GROUPES CONSTITUÉS

Groupes.....**46**
Part sur total groupes.....14%
Nombre de personnes.....**2 419**
Part sur total personnes.....40%
Moyenne nombre de personnes par groupe.....53

85% sont des scolaires / centres de loisirs en visite à Dinosaur'Istres



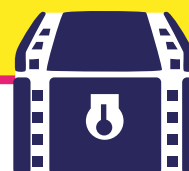
ISTRES
TOURISME
Le Club

Activités (nombre de sessions).....**335**

Canaux de vente :**WEB 59%** / **OT 41%**

NOUVEAUTÉES 2021

- Les Bonimenteurs au Pavillon de Grignan
- Visite du Château des Baumes
- Activités bien-être



JEUX & CHASSES AU TRÉSOR

Joueurs circuits ludiques.....**7 169**

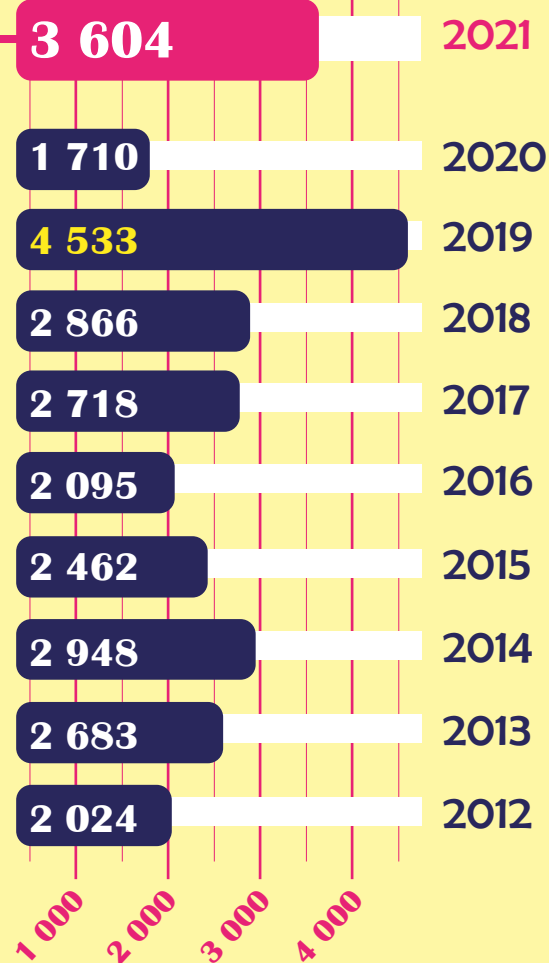
Groupes constitués**2 419**

Individuels**4 750**

Joueurs la Légende de Grégoire**730**

Packs de jeu vendus.....**182**

ÉVOLUTION NOMBRE DE PARTICIPANTS SUR UNE DÉCENNIE



SITE INTERNET

évolution 2020 - 2021

267 622	Sessions	+ 97 %
193 396	Utilisateurs	+ 95 %
784 181	Pages vues	+ 478 %
29 032	Documentations téléchargées	+ 80 %
178	Commandes de documentations	+ 12 %

TOP PAGES VUES



- 1 Dinosaur'Istres
- 2 Agenda, manifestations, événements
- 3 L'étang de berre & les plages
- 4 Recette la soupe au pistou
- 5 Billetterie & Boutique

TOP PROVENANCE DES UTILISATEURS

Bouches du Rhône	28%
Paris / Ile de France	12%
Lyon / Rhône Alpes	7%

SOURCES ARRIVÉE DES UTILISATEURS

Recherches organiques	79%
Direct	11%
Réseaux sociaux	8%
Liens	2%

FACEBOOK

évolution 2020 - 2021

10 261	Abonnés	+ 746
9 938	Fans	+ 671
1 463 601	Personnes atteintes	- 24 %
70 364	Utilisateurs engagés	- 39 %

TOP PUBLICA- TIONS

- 1 Légende de Grégoire
- 2 Labyrinthe de l'Olivier
- 3 Dinosaur'Istres

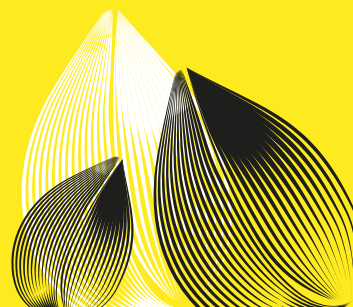
INSTAGRAM

évolution 2020 - 2021

2 977	Followers	+ 22 %
167	Publications	- 7 %

TOP PHOTOS

- 1 Château des Baumes
- 2 Centre ancien & ruelles
- 3 Etang de Berre & cygnes



CHIFFRES DIVERS ACCUEIL

BILLETTERIES*	442	(14 177 tickets)
VILLE D'ISTRES	96	(12 277 tickets)
ISTRES TOURISME LE CLUB	335	(1 478 tickets)
COMPTE DE TIERS	11	(422 tickets)

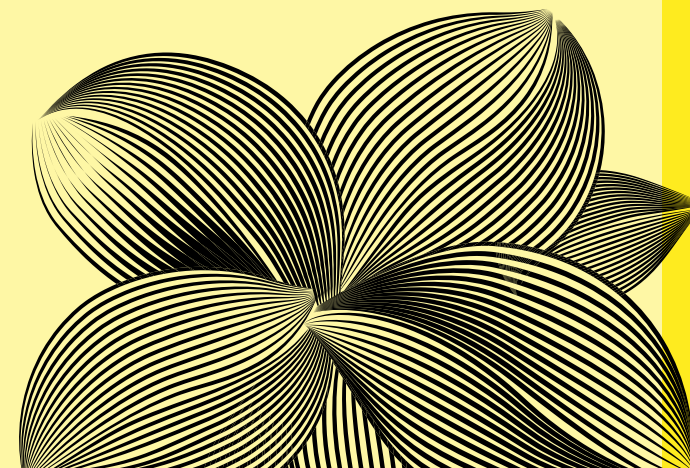
**UNIQUEMENT EN VENTE À L'ACCUEIL
(hors ventes en ligne)*

En moyenne **52 tickets** vendus par jour d'ouverture

VITRINES RÉALISÉES	22
QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION	94
DOCUMENTATIONS ÉDITÉES	19 100
DOCUMENTATIONS DIFFUSÉES	27 685

CHIFFRES DIVERS ADMINISTRATION

COMITÉS DE DIRECTION	7
DÉLIBÉRATIONS VOTÉES	45
COURRIERS ENVOYÉS	966
CONVENTIONS DE PARTENARIAT	50



DÉMARCHE QUALITÉ

L'Office de Tourisme a obtenu le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme (taux de conformité : 96,34%)

CRÉATIONS DE NOUVELLES VISITES

- Etranges visites : les Bonimenteurs au Pavillon de Grignan
- Visites du château des Baumes
- Collaboration avec le comité de la Fête des bergers pour la création d'une visite en Crau

COMMUNICATION, PROMOTION, ÉDITIONS

- Déplacement de l'OT aux fêtes des traditions à Radolfzell avec Lou Trélus
- Lancement et clôture de saison destinés aux pros et partenaires
- Création de vidéos promotionnelles avec le blogueur Vie Provencale et Charles delorraine (poursuivie en 2022)
- Campagne d'affichage : Istres Tourisme le Club - Printemps et été (Decaux et arrières de bus) et sur les étranges Visites
- Collaboration avec le Buro pour la création et la diffusion d'un communiqué de presse sur l'offre ludique istréenne et d'un sur les activités estivales d'ITC
- Accueil de 2 voyages presse sur la thématique « Au fil de l'eau » (25 retombées presse recensées)
- Acquisition d'un logiciel d'affichage dynamique pour les écrans de l'accueil
- Création d'un Carnet de coloriage spécial Istres pour la Boutique
- Création et distribution de sets de table aux restaurateurs et hébergeurs

ACTIONS COLLABORATIVES

- Collaboration avec les associations et commerçants istréens, club pro, conseil de quartiers, conseil municipal des jeunes...
- Participation aux assemblées générales et conseils d'administration de plusieurs associations (Maison pour Tous, Espace Pluriel Jeunes, Maison Familiale de vacances, Comité de Jumelage...)
- Collaboration avec les services de la ville (communication, direction des événements) pour la promotion de manifestations et la mise en place de billetteries (Nuits d'Istres, FERIA...)
- Réflexion sur les liaisons douces avec les associations de randonneurs et le service des sports
- Travail avec Scènes et Cinés
- Participation à différents dossiers : CEC, 4 fleurs, Istres Propre & Durable...

ACTIONS AVEC PARTENARIATS

- Contrat destination : Poursuite de l'engagement pour le développement de la marque
- Provence Safe (réfèrent de cette opération mené par l'ensemble des OT des Bouches du Rhône)
- Tickets my Provence : opération du département pour la relance des activités touristiques (Création d'un DP et de CP communs)
- Etude sur la création d'un sentier littoral avec CANOPEE
- Partenariat avec Glenn Mac Arthur (renfort du travail engagé avec Martigues, Miramas, Salon de Pce et Istres) :
 - . Création d'un stand commun pour un salon du tourisme
 - . Création du jeu my explore bag « Odyssée en Provence »
- Visites et qualification des chambres d'hôtes et meublés de tourisme

