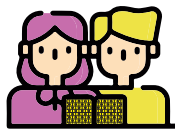




BILAN
ANNÉE
2024

ACCUEIL



43 319
VISITEURS

-11 % PAR RAPPORT À 2023 🏆
+12 % PAR RAPPORT À 2022

Top mois : Juin
Top jour : Mardi

L'année 2023 s'était imposée comme une année exceptionnelle en terme de fréquentation (top 3 historique), avec une augmentation de 25% par rapport à 2022. 2024 affiche une baisse toute relative par rapport à ce record, et reste supérieure à 2022 en conservant une très bonne fréquentation avec plus de 43 000 visiteurs.

La tendance déjà en évolution se confirme plus clairement cette année : les ailes de saison sont bien plus plébiscitées. Les mois de janvier, février et mars notamment, de même qu'octobre, se démarquent particulièrement.

La fréquentation numérique affiche quant à elle une hausse impressionnante de près de 50% et vient confirmer l'appétence du consommateur pour le web.

On constate en revanche une baisse des groupes sur l'année, surtout au niveau du jeune public sur Dinosaur'Istres.

Au niveau départemental des études réalisées par le CDT sur les nuitées font état d'une baisse dans la zone "Côte Bleue - étang de Berre" (-7% nuitées françaises -13% nuitées étrangères).

Provence

TOP 5 PAYS*

*hors France

- 1 Allemagne
- 2 Belgique
- 3 Royaume-Uni
- 4 Pays-Bas
- 5 Espagne

TOP 5 REGIONS*

*hors PACA

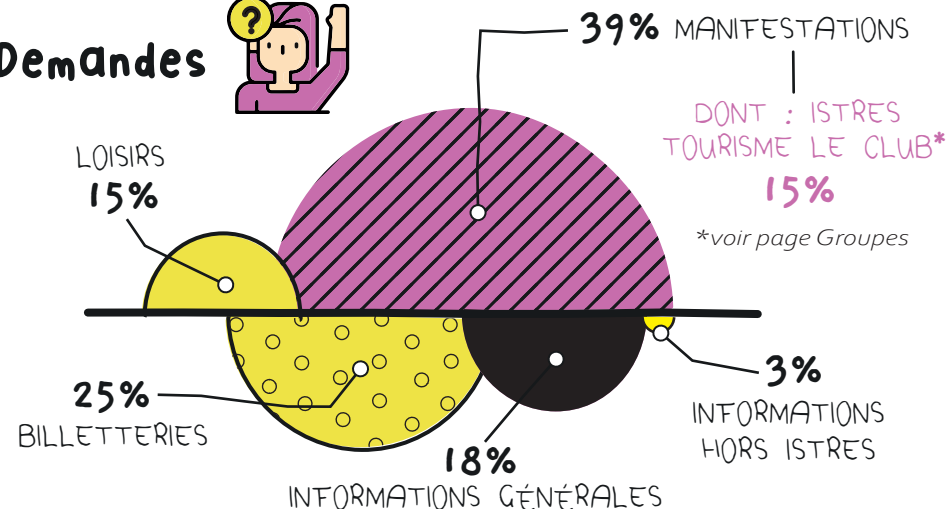
- 1 Auvergne Rhone Alpes
- 2 Occitanie
- 3 Ile de France
- 4 Grand Est
- 5 Nouvelle Aquitaine

TOP 5 VILLES*

*hors Istres

- 1 Marseille
- 2 Martigues
- 3 Miramas
- 4 Paris
- 5 Lyon

Demandes



Une répartition classique des demandes, qui fait la part belle aux manifestations (plus de 60% si on prend en compte les billetteries).

Top manifs en nombre de demandes :
1 ISTRES TOURISME LE CLUB
2 PORTES OUVERTES DE LA BA125
3 PROGRAMME DE NOËL

Infos diverses

319
Jours ouverts

74%
Comptoir
pour 26% des
demandes au téléphone

1/4

Contact hors les murs
2023 & 2024 :
record de
fréquentation en
extérieur!

L'équipe de l'office de tourisme se mobilise également en externe pour de nombreuses actions (stands, accueils de groupes, rendez-vous) : *Salon de l'Agriculture, lancement de saison, Féria, salon Mahana, Journées du Patrimoine, portes ouvertes de la base aérienne, fête des Bergers...*
23% des contacts en 2024 🏆

BILLETTERIES

14 125 Inscriptions
soit 44 billets / jour (dont 77% vendus à l'accueil)

274 Billetteries

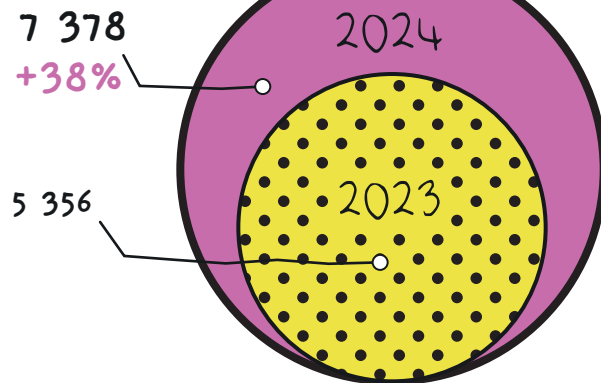
ITC, Féria, Nuits d'Istres, Magic Mirrors, la Grange, Festhea, Comed'Istres, St Patrick, le Condor, Salon des vins, manèges...

BILAN ANNÉE 2024

BOUTIQUE

... La suite

NOMBRE DE PRODUITS VENDUS



TOP 5 PRODUITS

- 1 vignettes Panini
- 2 Bandanas Féria
- 3 Bières
- 4 Pochons de lavande
- 5 Boîtes de bonbons

10,64 €
PANIER MOYEN

Une augmentation du panier moyen par rapport à 2023 (+13%), sans pour autant retrouver les chiffres de 2021 et des années antérieure.
La boutique confirme son attractivité. A noter un mois de juin très important, notamment en lien avec les 50 ans du comité de jumelage avec Radolfzell. Une bonne année dans l'ensemble avec une hausse de 15% par rapport à 2023. 2ème meilleure année depuis 2015 en nombre de produits vendus.

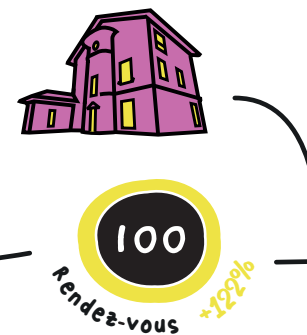
BOUTIQUE



CHATEAU



(CHATEAU DES BAUMES)



Tourisme et Culture

55%

Animation du château,
événementiel
...



Rues de l'Etang



Cluéo géant



Rencontres parfumées



Conférence BA125



Journées du Patrimoine

TEMPS FORTS

Economie et Communication

45%

Réceptions, événements protocolaires,
location salles & bureaux
...



Réception des bacheliers



Grand Prix de Sculpture



50 ans du Jumelage avec Radolfzell

TEMPS FORTS

Club Au Féminin

BILAN
ANNÉE
2024

E-TOURISME

RESEAUX SOCIAUX

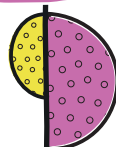
WWW.ISTRES-TOURISME.COM

2023 vs 2024

VISITEURS

+49%

286 689



428 411

*Record depuis la
création du site !*

Pics de fréquentation :

- 1) Portes ouvertes BA125
- 2) Jeudis Etoilés
- 3) Flamme olympique à Istres

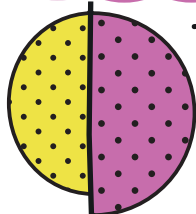
Provenance

- 1 Paris
- 2 Marseille
- 3 Istres
- 4 Lyon
- 5 Toulouse

PAGES VUES

+17%

677 077



790 959

Tops

- 1 La soupe au pistou
- 2 Portes ouvertes BA125
- 3 Agenda des manifs
- 4 Dinosaur Istres
- 5 Jeudis Etoilés

TELECHARGEMENTS

+22%

18 726



22 872

Tops

- 1 vibrations d'été
- 2 Plan Dinosaur Istres
- 3 Programme Magic Mirrors

Une fréquentation numérique qui grimpe en flèche (+47% d'utilisateurs par rapport à 2023) et qui illustre la tendance à la consommation touristique très forte dans le domaine du web. Une tendance qui ne fait que s'affirmer d'année en année, notamment depuis 2020 (pandémie).

Connexions



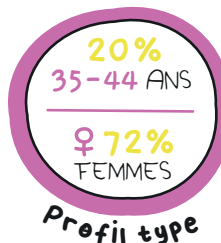
4%

22%

74%

RÉSEAUX SOCIAUX

Facebook



Profil type

684 415 +7%
COUVERTURES

340 +14%
PUBLICATIONS

14 221

ABONNÉS
+8%
(+1 036)


A noter deux autres comptes Facebook gérés par l'Office de Tourisme :
Dinosaur Istres et Istres Tourisme Le Club

Instagram



4 335

ABONNÉS
+7%
(+280)

40 750 +27%
COUVERTURES

145 -16%
PUBLICATIONS


Tops vidéos

- 1 Dinosaur Istres
- 2 Istres, entre Terre et Mer
- 3 Envie d'Istres #2
- 4 Découverte du provençal
- 5 Fete des Bergers

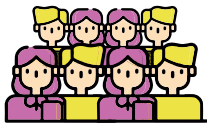
Youtube

312 ABONNÉS

106 VIDÉOS

428 HEURES
DE VISIONNAGE

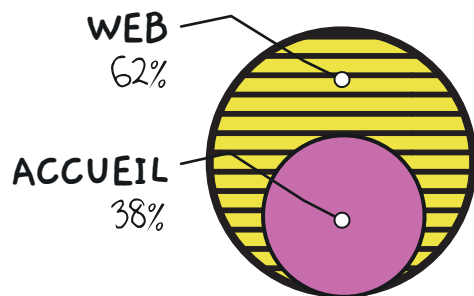

GROUPES



GROUPES CONSTITUÉS



ISTRES TOURISME LE CLUB



Mode de réservation

L'année 2023 a été un record en nombre de groupes et, comparativement, l'année 2024 présente une baisse (-30% environ). Par rapport à l'année 2022, cette baisse est de -9%

Moins de groupes pour plusieurs raisons :

- > Un recul important du jeune public (scolaire et centres de loisirs). A noter que ce public a tendance à revenir d'une année sur l'autre, notamment pour les sorties à Dinosaur'Istres, et organise parfois ses journées sur site en pleine autonomie.
- > Autre facteur : changement stratégique de la programmation des activités ITC : fort de son expérience, l'office de tourisme privilégie le qualitatif pour les participants (adaptation aux horaires estivaux, activités innovantes et immersives, place plus importante à l'expérientiel et aux richesses locales).
- > Enfin, en saison estivale : nombre d'annulations importants pour cause de météo défavorable + conditions d'accès aux massifs forestiers limitées.

Groupes

254

Dont 202 pour Istres
Tourisme le Club

45% en gratuité

Participants

Dont 4 390 pour Istres
Tourisme le Club

6 535

Soit 20 personnes par groupe
pour Istres Tourisme Le CLUB

&

47 personnes pour les
groupes constitués
Public enfant essentiellement

en moyenne

TOP 5 ACTIVITÉS

en fréquentation

- 1 Conférence
- 2 soirée théâtre
- 3 Cisampo
- 4 visite du château
- 5 Découverte de la voie
- 6 Loup garou

Engouement marqué pour
les conférences

66%

Taux de remplissage pour les
activités Istres Tourisme le CLUB

NOUVEAUTE 2024 Les fetes de l'étang

Une programmation ITC spéciale pour cette
première coopération entre le GIPREB et 7
villes du pourtour de l'étang de Berre



ADMINISTRATION

Comités de direction **6**

Délibérations **34**

Contrats **56**

Fournisseurs boutique **60**

Conventions de partenariat **51**

Demandes d'emploi / stage **75**

Formation du personnel **166**
HEURES

1 060 Courriers
envoyés
26% ENVOIS DE DOCS

Hébergements touristiques

Gestion et accompagnement des hébergements
Gestion de la Taxe de séjour

12 PLATEFORMES DE RÉSERVATION EN LIGNE SUIVIES

COMMUNICATION

ACTION

PROMOTION

DIVERS

Campagnes multicanaux

PRESSE
Encarts dans La Provence
Campagnes avec le Buro

RADIO
Spots radio Maritima
+Diffusion hauts-parleurs du centre-ville

RÉSEAUX SOCIAUX
Publications sponsorisées

8 stands & salons

Promotion hors les murs

3 220 CONTACTS
17 JOURNÉES

42 Newsletters
envoyées

124 714 DESTINATAIRES
46% TAUX D'OUVERTURE

Documentation

+ 10 000 ÉDITÉES

+ 27 000 DIFFUSÉS

40 vitrines
réalisées



Toutourisme

Gestion du site Internet depuis 2020

54 DESTINATIONS
(+9) labélisées

103 PACKS
distribués

7 900 FOLLOWERS
Facebook

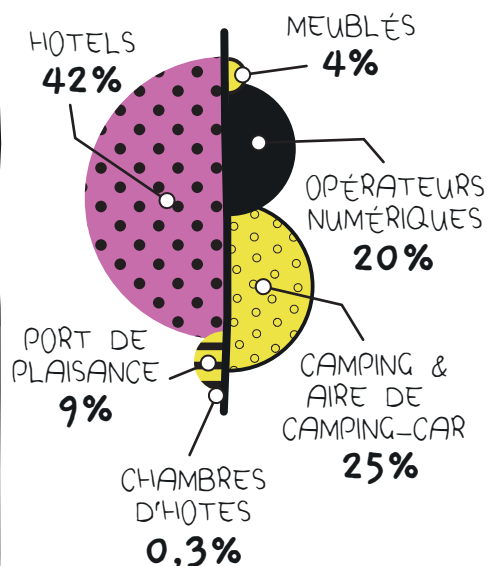


BILAN
ANNÉE
2024

TAXE DE SÉJOUR

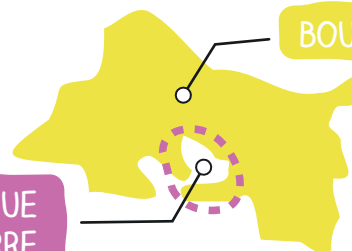
188 976
Nuitées déclarées
-5%

Canaux de déclaration



Les réservations de nuitées à Istres se font majoritairement auprès des hébergeurs (seulement 20% via des plateformes de réservation).
A noter une baisse des nuitées de 5% par rapport à 2023

PROVENCE TOURISME



BOUCHES DU RHÔNE

+8% NUITÉES FRANÇAISES
+0% NUITÉES ÉTRANGÈRES

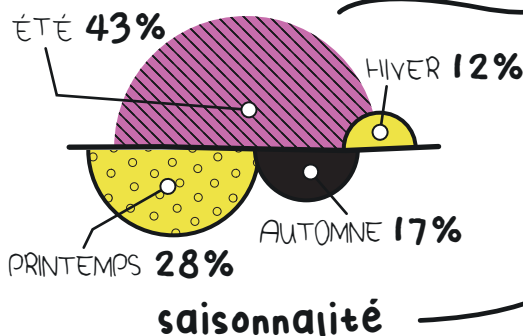
CÔTE BLEUE ÉTANG DE BERRE

-7% NUITÉES FRANÇAISES
-18% NUITÉES ÉTRANGÈRES

15%

Bassins récepteurs

- 1 Marseille
- 2 Pays d'Aix
- 3 Côte Bleue - Étang de Berre
- 4 Alpilles
- 5 Aubagne - Cassis - La Ciotat



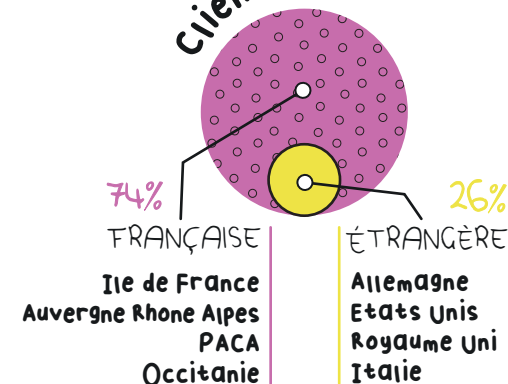
En moyenne

séjour 5j
74€ Dépense
par jour / par personne

En 2024, le département des Bouches-du-Rhône affiche une fréquentation touristique comparable à celles observées en 2023 et en 2022. Les forts pics de fréquentation concordent notamment avec l'arrivée de la Flamme Olympique, le week-end du 15 août et Noël.
La zone "Côte Bleue - Étang de Berre" accuse une baisse d'environ 10% des nuitées.

46,3 millions
Nuitées
9,2 millions
séjours

Clientèle



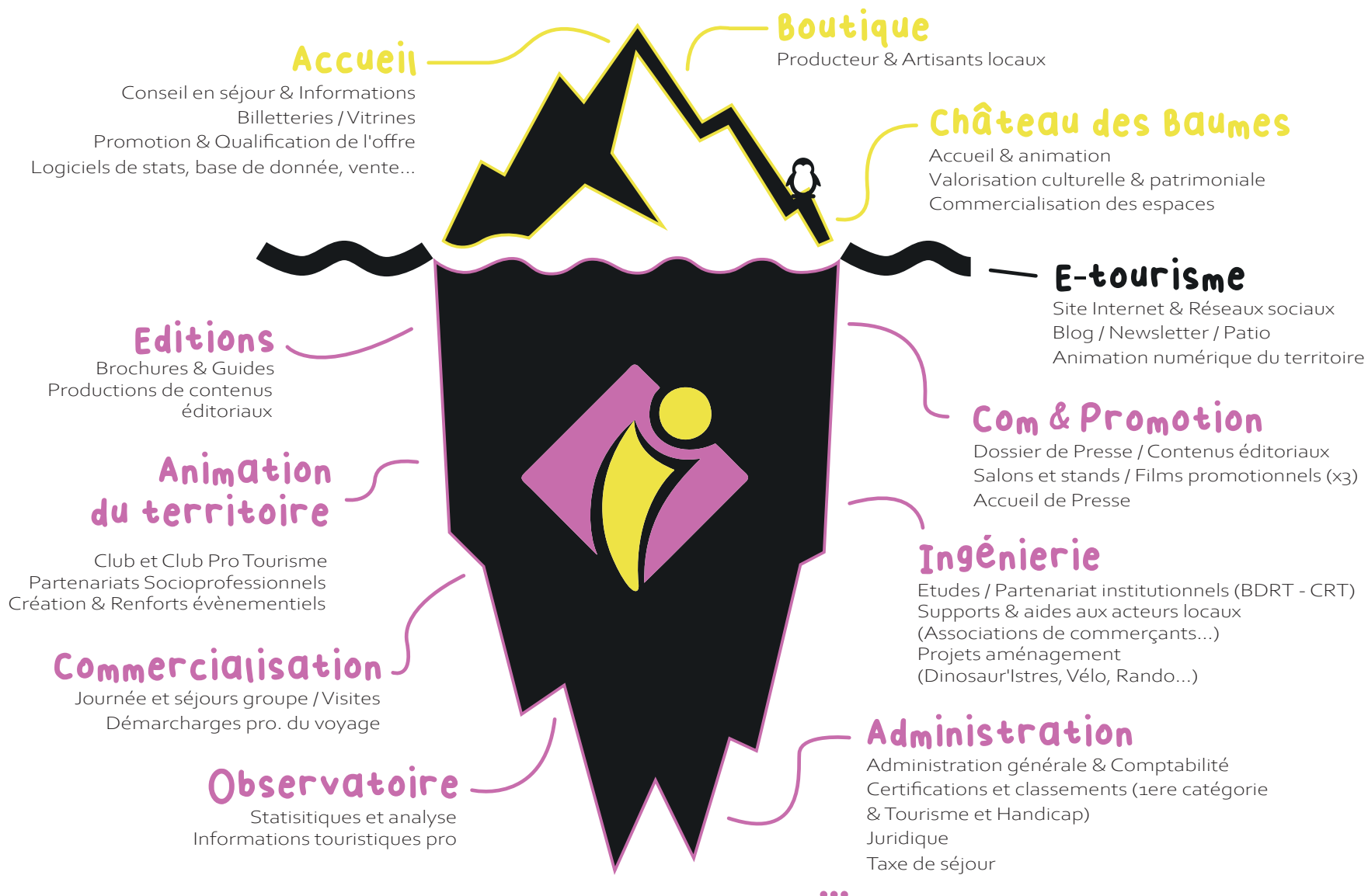
FLUX VISION TOURISME

Solution développée par Orange, avec Provence Tourisme et ADN Tourisme pour convertir en temps réel des millions d'informations techniques issues du réseau mobile Orange en indicateurs statistiques afin d'analyser la fréquentation de territoires et le déplacement des populations.



BILAN
ANNÉE
2024

LES MISSIONS ET SERVICES DE L'OT



Les missions de l'Office de Tourisme couvrent de nombreux domaines, dont une grande partie souvent méconnue du grand public. À ses missions s'ajoutent des services, qu'ils soient pour la commune, des associations, des sociaux-pro ou des structures locales... L'office de tourisme contribue à la structuration du territoire et développe des **axes stratégiques** comme le **tourisme responsable**, le **maillage** ou la **ludicité**.

BILAN
ANNÉE
2024

STRATEGIE



AXES DE STRATÉGIE



TOURISME RESPONSABLE

Activités ITC
Collaborations
Producteurs
Eco - responsabilité

Renforcement de l'offre «Nature».
Activités de sensibilisation & pédagogiques.
Valorisation des initiatives.
Collaboration avec les pros du domaine.
Adhésion à la FFSP.
Rencontres avec les producteurs.
Communications dédiées.
Mise en avant du terroir local.
Dématerialisation & tri des déchets.

2024

Gemmothérapie ✓
Co-voiturage proposé ✓
Participation au COPIL ✓
Balade sur le balisage de rando ✓
Collaboration sur les itinéraires ✓
Marche populaire ✓
Visite d'une miellerie ✓
Fabrication de nichoirs ✓
Formation RSE du personnel ✓
Evolution pour tous du site Internet du Toutourisme ✓



TOURISME & LUDICITÉ

Rendez-vous
Créations/propositions
Liens avec les pros
Projets/études

Collaboration avec sociétés, assos, pros du territoire & acteurs du spectacle.
Programmation d'activités et visites thématiques.
Créations ludiques.
éditions dédiées.
Projets d'aménagements.

2024

Loup garou (saison + Noël) ✓
Clued'Istres au manoir des Baumes ✓
Collaboration avec les Imposteur(E)s ✓
Rencontres Parfumées #2 ✓
Week-end des bâtisseurs ✓
Série conférences BA125 ✓
My Explor Bag : baisse tarifaire + application numérique ✓
Chasse au trésor des JO ✓
Chasse au trésor de Noël ✓
Balade olfactive ✓
Atelier Indigo ✓
Aquarelle à Bibémus ✓
Découverte du port ✓
Journaux ITC avec partenaires ✓
Nouvelle ligne d'objets promo ✓



POINT DE MAILLAGE

Habitants
Institutionnels
socioprofessionnels

Renforcement du capital sympathie.
Stands hors les murs.
Editions dédiées.
Programmation annuelle de visites.
Articles boutique spécifiques.
Collaborations, partenariats & représentations : Ville, Métropole, Provence Tourisme, organismes tourisme...
Contrat de destination.
Club «pro», réunions dédiées
Commercialisation des pros locaux.
Liaison : château > tissu économique.

2024

Panneaux patrimoniaux St Etienne Renaissance ✓
Guide Destination : témoignages des locaux ✓
Conseil Municipal des Jeunes, conseil de quartiers, conseil administration (EPJ, Bergers...) ✓
Comité Jumelage : 50 ans ✓
Collaboration : préparation JO + passage de la flamme ✓
2° Rencontres Tourisme/Culture «Fantaisie des Sens» ✓
Démolition Party ✓
Promotion combinée pour les salons (Agriculture à Paris & Agricultures à Salon de Provence) ✓
Charte de l'Hospitalité ✓
Vice-présidence de Provence Tourisme ✓
Collaboration événementielle : Chemin de Noël, marchés des Jeudis Etoilés, Nuits d'Istres, fête de l'étang de Berre, lancement & clotûre de saison ✓
Opération Sets de table ✓
Siège à la Commission Chambres d'Hôtes Référence ✓
Club pro : aide au classement des hébergeurs ✓
Renforcement mise à dispo de billetterie ✓
Accueil nouveaux arrivants BA125 ✓
Membre du réseau RAPACE ✓

BILAN
ANNÉE
2024

LES MÉTIERS DE DEMAIN

L'OFFICE DE TOURISME D'ISTRES EN 2025

Hospitalité et accueil**CONSEIL EN SÉJOUR PLUS PERSONNALISÉ**

Réelle adaptation par rapport aux demandes, notamment grâce à l'utilisation d'outils et sites dédiés :

- Apidae
- MyProvence,
- LaMétropole Mobilité,
- Ingenie...
- Korredge

DÉPLACEMENT DES LIEUX D'ACCUEIL

L'accueil du public est de plus en plus réalisé « Hors les murs ». En 2024, c'est quasiment 25 % de la fréquentation et des accueils qui sont réalisés en dehors de l'Office de Tourisme : stands, salons, accueil de groupe...

ACCOMPAGNEMENT ET GUIDAGE DE GROUPES

Réalisation de visites guidées : Centre historique, Dinosaur'Istres, Château des Baumes...

Maillage avec les institutionnels**RÉFÉRENT ET PARTENAIRE À L'ÉCHELLE DU TERRITOIRE**

L'Office de Tourisme participe activement aux travaux de Provence Tourisme ainsi qu'à ceux du Comité Régional du Tourisme. Il est membre du Contrat de Destination Provence et référent à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme mais également dans différents groupes de travail tels que le GIPREB, le Club des DOT, la Métropole...

Communication et valorisation de la destination**CRÉATION GRAPHIQUE**

Infographie en interne pour la réalisation de guides, visuels événementiels, éphémérides, brochures...

RÉDACTIONNEL

Réalisation de communiqués et dossiers de presse, textes de valorisation sur la destination et ses activités.

Labelisation et qualification du territoire**QUALIFICATION DE L'OFFRE**

Référent qualité et maîtrise des critères et obligations sur la qualification en matière de tourisme. Veille sur le territoire et possibilité de conseiller les socioprofessionnels de la ville.

TOURISME ET HANDICAP

Référent pour la labellisation et l'accessibilité de la structure. Collaboration à l'amélioration de l'accessibilité du territoire : labellisation de prestations (ArtZoo, visite centre historique...), participation à l'organisation événementielle...

TOUTOURISME

En poussant ce label au fort capital sympathie, l'Office de Tourisme possède une veille sur le territoire en matière d'accueil et de gestion de la propreté pour les

chiens. L'OT d'Istres fait partie des structures motrices pour ce label à l'échelle nationale.

OBSERVATOIRE TERRITORIAL

Gestion des statistiques de fréquentation à l'Office de Tourisme via logiciel dédié. Intégration de statistiques et études départementales et de certains socioprofessionnels du territoire.

Aide aux partenaires socioprofessionnels**RÉFÉRENT HÉBERGEMENT**

Renfort et conseils individualisés aux hébergeurs touristiques sur les démarches administratives et sur le fonctionnement de la taxe de séjour. Aide et réalisation pour le classement des meublés de tourisme. Conseils pour la communication.

SERVICE BILLETTERIE POUR LES ASSOCIATIONS

Solution de billetterie en ligne pour les associations et structures du territoire. Conseil de visibilité.

ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIOPROFESSIONNELS DU TERRITOIRE

A travers les actions du Club Tourisme Pro, organisation de temps d'échanges et d'informations pour les partenaires. Interface avec les organismes institutionnels du tourisme. Informations spécifiques pour certains hébergeurs.

COLLABORATION AVEC LES PRODUCTEURS, ARTISANS DU TERRITOIRE

Réalisation de communications spécifiques : RS, Guide des producteurs. Possibilité de mise en vente de leurs produits dans l'espace boutique.

Evenementiels et programmation d'activités**COLLABORATION INTER-SERVICE ET CRÉATION ÉVÉNEMENTIELLE**

Co-gestion d'évènement de la ville: marché des créateurs, parade de Noël, Chemin de Noël...

PROGRAMMATION D'ACTIVITÉS ET ANIMATIONS SUR LE TERRITOIRE (ISTRES TOURISME LE CLUB)

Mise en tourisme des partenaires socioprofessionnels (producteurs, associations, artisans, passionnés...) et valorisation du territoire par une programmation annuelle de rendez-vous. Positionnement de l'Office de Tourisme en tant qu'interface unique entre les visiteurs, locaux et le territoire et des partenaires.

CRÉATION D'OUTILS LUDIQUES DE DÉCOUVERTES DU TERRITOIRE

Création de jeux à destination du public enfants valorisant les lieux emblématiques de la ville. Création et mise en vente de jeux à destination de tout public utilisant des mécanismes d'escape game. Création de jeux éphémères tout au long de l'année.



BILAN ANNÉE 2024

OFFICE DE TOURISME

30 allées Jean Jaurès
13800 Istres

04 42 81 76 00
www.istres-tourisme.com
tourisme@istres.fr

