



TOURISME ISTRES

BILAN 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

Bilan Statistiques partie 1
Bilan Statistiques partie 2
Bilan Nouveautés 2013
Bilan "Un été à Istres"

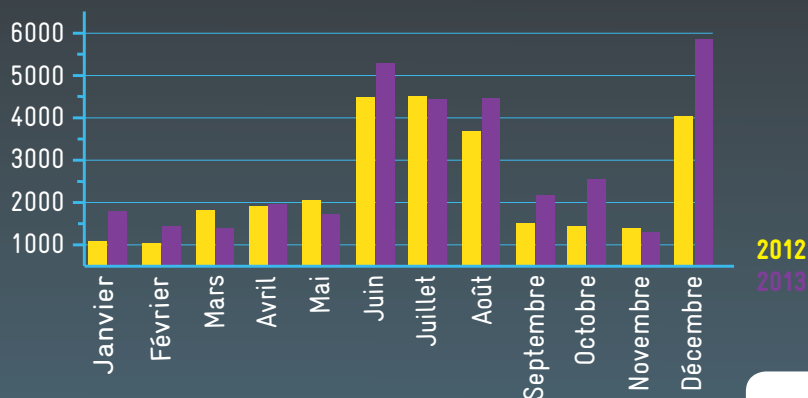
Bilan Groupes
Bilan Promotion
Bilan Marseille Provence 2013
Bilan Administration

BILAN STATISTIQUES 2013

I : FREQUENTATION OFFICE DE TOURISME

EVOLUTION MENSUELLE DE LA FREQUENTATION 2012 - 2013

Nombre de contacts



TOTAL CONTACTS : 42 201

Accueil : 34 158

Comptoir : 81,5% / Téléphone : 18,5%

Traitement mails / courriers : 1 006

Stands : 588

Salons : 1 674

Visites : 3 475

Bibliothèque de plage : 1 300

THEMES DES DEMANDES

Manifestations : 49,7%

Infos générales : 15,5%

Billetterie : 10,2%

Loisirs : 9,1%

Patrimoine : 3,5%

Carrousel : 3,2%

Hébergement / restauration : 3,1%

Infos département 13 : 3%

Randonnée : 1,4%

Hors service accueil : 1,1%

Hors département 13 : 0,2%

MANIFESTATIONS DEMANDEES

Manifestations diverses sur l'année : 32,3%

Un Été à Istres : 17,5%

Istres Glace : 15,1%

MP2013 : 12%

Fêtes d'Istres : 7%

Féria : 5%

Nuits d'Istres : 3,6%

Médiévales de la St Jean : 2,3%

Fêtes des Bergers : 2,2%

Fête de la musique : 1,7%

Salon des vins : 0,8%

Soirée scintillante : 0,5%

PROVENANCE DES VISITEURS

Top 5 des pays :

- 1 : FRANCE
- 2 : BELGIQUE
- 3 : ALLEMAGNE
- 4 : ROYAUME-UNI
- 5 : ESPAGNE

Top 5 des départements :

- 1 : BOUCHES DU RHONE
- 2 : ILE DE FRANCE
- 3 : GARD
- 4 : HERAULT
- 5 : VAUCLUSE

Top 10 des villes :

- | | |
|---------------|--------------|
| 1 : ISTRES | 6 : PARIS |
| 2 : MARTIGUES | 7 : SALON |
| 3 : MARSEILLE | 8 : St MITRE |
| 4 : MIRAMAS | 9 : AIX |
| 5 : FOS | 10 : NIMES |

BILAN STATISTIQUES 2013

II : LES AUTRES CHIFFRES CLEFS

GÉNÉRAL

- Jours d'ouverture : **320**
- Pochettes de bienvenue : **880**
- Vitrites : **32**
- Livres prêtés : **1 300**
(bibliothèque de plage)
- Packs Toutourisme : **142**
- Questionnaires de satisfaction : **313**
- Documents écoulés : **+ de 40 000**
(Uniquement les documents édités ou produits par l'Office de Tourisme)

VENTE

- Transactions à la boutique : **527**

- Billetteries : **242**

Inclue tous les types de billetteries : ville, associaton, Office de Tourisme, payantes, gratuites, concerts, repas, manèges...

- Tickets vendus : **27 773**

Soit une moyenne d'environ 90 tickets vendus par jour.

INTERNET

- Fans sur Facebook : **+ de 900**

Soit une augmentation de 47% par rapport à 2012

- Visites du site Internet
www.istres.fr : 555 313

L'onglet Tourisme a reçu 16 194 visites, dont 5 400 pour la page Hébergement et Restauration.

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS : TENDANCE 2012 - 2013

Dans l'ensemble les structures hôtelières enregistrent en 2013 une hausse conséquente de la fréquentation par rapport à l'année précédente (jusqu'à 20% de plus).

FREQUENTATION DES RESTAURANTS : TENDANCE 2012 - 2013

La majorité des établissements annoncent une fréquentation sensiblement similaire à celle de l'année 2012.

On constate toutefois des variations dans le centre-ville : une baisse de la fréquentation hors-saison et une hausse en saison estivale due aux allées devenues piétonnes.

BILAN DES NOUVEAUTÉS 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

TOURISME & HANDICAP



- > LABELLISATION en juillet, de l'Office de Tourisme, sur les quatre formes d'handicap : Moteur - Mental - Visuel - Auditif. 1ère année pour l'handicap visuel avec notamment l'édition de document en braille.
- > RÉAMÉNAGEMENT DES TOILETTES de l'Office de Tourisme avec un accès complet pour les personnes en mobilité réduite.

BORNE MULTIMEDIA



- > Lancement en octobre de la borne multimédia en extérieur. Un écran de plus d'1m permet d'obtenir les informations essentielles 24/24 h et 7/7j.
- > Agenda, hébergement & restauration, numéros utiles, plan interactif...

OFFICE DE TOURISME ... la suite / LA NOUVELLE BOUTIQUE DE L'OFFICE

- > Inaugurée en juin 2013, cette EXTENSION DE L'OFFICE DE TOURISME est dédiée, sur un espace de 40m², les savoir-faire locaux et les spécialités du territoire.
- > Intégration d'un LOGICIEL BOUTIQUE spécifique à la vente et la gestion des produits boutique.

... la suite



BALADES ET RANDONNÉES

- > Création de DEUX NOUVEAUX CIRCUITS. Nommés "Itinéraires paysagers", ces deux balades sont des circuits très courts : 2,8km et 3,2km, permettant une redécouverte du patrimoine naturel et historique Istréen.
- > LA RANDONNÉE CONTÉE : organisée le 10 août, elle est un mélange de randonnée et de théâtre de rue. Balade très interactive d'une durée de 3h30



"POUR LES PETITS"

- > Le GUIDE TOURISTIQUE SPÉCIAL ENFANTS est disponible depuis février à l'accueil !
- > Sortie en tout début d'année 2013, LA CHASSE AU TRÉSOR demandera au plus jeunes de déchiffrer un itinéraire dans le centre ancien



LE STAND PARAPLUIE

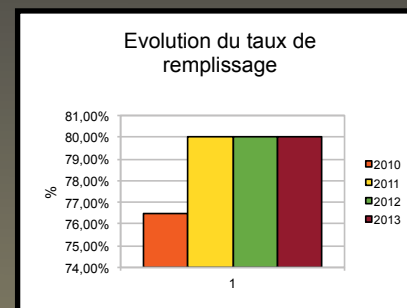
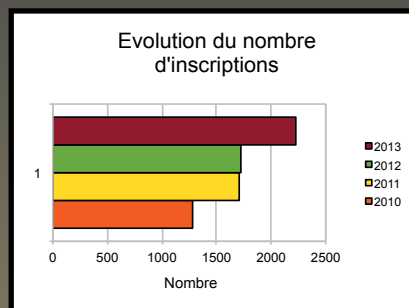
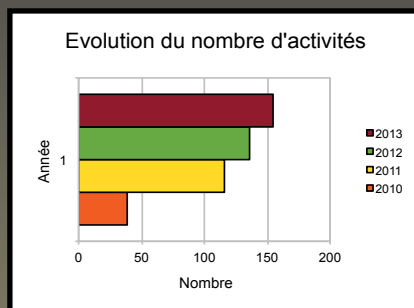


- > Réalisation d'un stand transportable. Modulable sur des surfaces pouvant aller jusqu'à 18m².

BILAN UN ETE A ISTRES 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

UN ETE A ISTRES

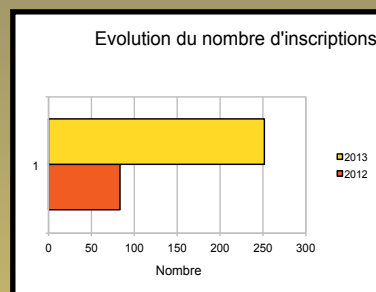
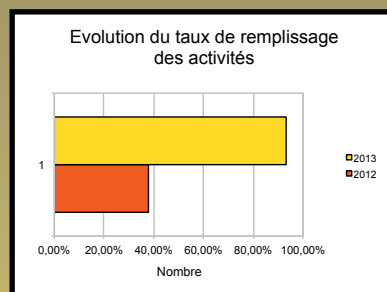


Chaque année, le pass vacances prend de l'ampleur et se développe avec des nouveautés

En 2013, UN ETE A ISTRES c'est :

- > **2229 inscriptions** soit une augmentation de **23%** par rapport à 2012
- > **Un taux de remplissage de 80%** pour **plus de 150 activités** proposées.
- > Une clientèle familiale et istreenne toujours aussi importante
- > Les succès de l'été : activités et balades nautiques, rando contée, étranges visites, bulles culturelles avec le théâtre, la magie et le cirque...

UN AUTOMNE A ISTRES



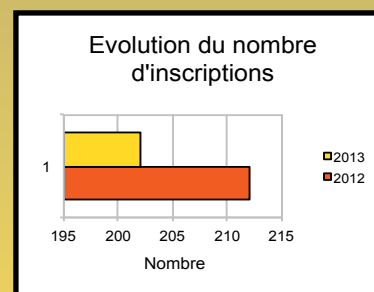
Pour la 2ème année d'existence, UN AUTOMNE A ISTRES fut une totale réussite. Avec **un nombre d'inscriptions plus de deux fois supérieur à 2012.**

- > **Plus de 250 participants** pour un **taux de remplissage supérieur au 90%**
- > Une seule activités annulé à cause du mauvais temps
- > **Des activités pour les enfants fortement appréciées** : chasse au trésor, baptêmes de poneys, balades en calèche et détective party.

UN PRINTEMPS A ISTRES

Le Bilan sur UN PRINTEMPS A ISTRES est plus mitigé :

- > **Plus de 200 inscriptions** soit une légère baisse
- > Deux activités annulées faute d'inscriptions
- > Les succès de Pâques : Rando botanique, baptêmes de poneys et balades en calèche



LE PASS VACANCES 2013

- > **2683 inscriptions**
- > **Budget dépensé : 34500 €**
- > **Recettes : 8715 €**

BIBLIOTHEQUE DE PLAGE

- > **Juillet et Août : 1300 livres prêtés**
- > **+ 130%** par rapport à 2012
- > **Grand succès des bandes dessinées à destination des enfants**

BILAN GROUPE 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

Nombre de groupes

168

Nombre de personnes

3 475

Chiffre d'affaire

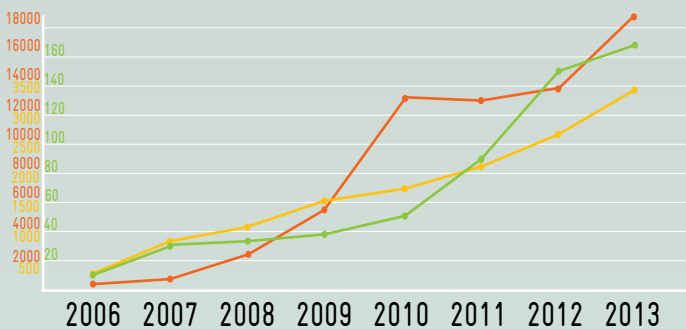
18 684

- > Soit une moyenne de 3 groupes par semaine.
- > Des groupes constitués en moyenne de 20 personnes.
- > Le prix moyen d'achat d'une visite est de 5,40 € par personne.
- > La tarification moyenne pour un groupe est de 111 €.

ÉVOLUTION DU RÉCEPTIF GROUPE DEPUIS 2006

2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de groupes	12	31	34	39	50	86	150	168
Nombre de personnes	267	831	1 074	1 504	1 702	2 184	2 660	3 475
Chiffre d'Affaires	271,00€	513,50€	2 259,00€	5 655,50€	13 316,50€	13 161,00€	13 974,02€	18 684,00€



- > L'année 2013 est la meilleure année pour le nombre de personnes, le nombre de groupes et le chiffre d'affaire.
- > Groupes : +12%
- > Nombre de personnes : +30%
- > Chiffre d'Affaire : +33%

RÉPARTITION GROUPES CONSTITUÉS / GIR

Groupes
Constitués

GIR

Nombre de groupes

17

151

Nombre de personnes

755

2 720

Chiffre d'affaire

9 969,00€

8 715,00€

- > Bien que les Groupes Constitués ne représentent que 10% du nombre total de groupes, ils représentent 1 groupe sur 5 et plus de la moitié du Chiffre d'Affaire.
- > L'Office de Tourisme d'Istres développe de plus en plus les minis-groupes et les groupes d'invidus (GIR) grâce aux opérations "Un été à Istres".

BILAN OT

Promotion/Com/Editions 2013

Communication

Spots/Interviews Radios	250
Parutions Presse	100
<small>(La Provence, wikibi, Istres Mag..)</small>	
Envois DP	200
Diffusions film Ciné	300
Envois éphémérides	7 000
<small>(Presse, partenaires tourisme..)</small>	
Reportages TV	5
<small>(LCM, Maritima TV, M6)</small>	
Contacts directs Journalistes	10

Salons : Près de **1700** contacts

LYON	344 per
NANTES	250 per
BRUXELLES	760 per
LILLE	322 per

Stands : Plus de **500** contacts

Féria	95 per
Bergers	102 per
Forum Vac.	50 per
Istres Propre	87 per
Fête de l'eau	46 per
Nouveaux arrivants	78 per
Radolfzell	150 per

Eductours : **100** personnes

Nouveaux arrivants
Buren
Ecrivain MP 2013

Editions : Près de **30 000** documents

Guide d'appel et Istres à travers son histoire
disponibles en Anglais, Espagnol et Allemand

Doc d'appel	10 000 ex
Toutourisme	1 000 ex
Heberg/restau	4 000 ex
Brochure groupe	250 ex
Venez	5 000 ex
Guide enfants	2 000 ex
Topos Randos	4 000 ex
Fly Un automne	1 700 ex
Fly Pâques	1 000 ex
Guide de l'été	6 000 ex

Facebook : **900** fans

3 jeux Facebook :
Halloween, été à Istres, Pâques

Pages Tourisme sur www.istres.fr

16 194 pages tourisme vues
5 400 clics sur Hébergements
et restauration

BILAN MARSEILLE PROVENCE 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

LES CHIFFRES PRÉSENTÉS DANS CETTE FICHE SONT CEUX LIÉS À LA FRÉQUENTATION ET AUX VENTES À L'OFFICE DE TOURISME

PART MP 2013 SUR LA FREQUENTATION DE L'OFFICE



16%
43%*

> Cette part exprime le nombre de demandes liés à Marseille Provence 2013 et aux manifestations Marseille Provence à l'accueil et au téléphone de l'Office de Tourisme d'Istres.

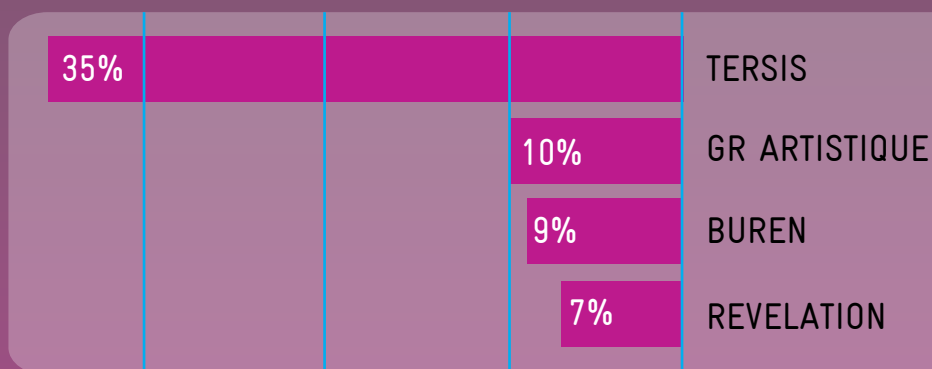
SOIT ENVIRON 5 500 PERSONNES

> * Cette part représente 43% si on intègre les manifestations labellisés Marseille Provence 2013

LES TOPS MANIFESTATIONS

> Forte fréquentation à l'OT de la comédié musicale Tersis, notamment par sa billetterie (1 200 places à l'Office de Tourisme)

> Les autres manifestations MP 2013 à fort succès : Festins méditerranéenne, Transhumance, Cirque en capitale.



BILLETTERIE, BOUTIQUE & DIVERS

Nombre de billetterie

17

Nombre de billets

2 455

Nombre de produits dérivés vendus

88

Nombre de Topo rando vendus

46

> Un espace accueil réservé à la documentation MP 2013. Tout au long de l'année la documentation sur tous les événements du départements a été positionnée en libre accès.

> Un espace boutique réservés au produit dérivés MP 2013. Les Topos rando (14,90€) ont connus un véritable succès (rupture de stock et recommande en juillet).

BILAN ADMINISTRATION 2013

OFFICE DE TOURISME ISTRES

L'Office de Tourisme est classé 1ère catégorie et dispose de plusieurs labels :

- Marque Qualité Tourisme au niveau de l'accueil
- Label Tourisme et handicap (4 labels : moteur, auditif, mental et visuel)
- Label Toutourisme



L'Office de Tourisme possède la licence IV pour la vente et le débit de boissons et de la licence II et III pour l'organisation de spectacles. Il dispose également d'un agrément pour la commercialisation de produits touristiques.

QUELQUES CHIFFRES :

- Comités de direction : **6** avec **51** délibérations votées.
- Conventions émises : **120**
Partenariat, commercialisation, vitrines, boutique, opération Un été à Istres...
- Courriers émis : **+ de 4 000**
- Courriers arrivés enregistrés : **1624**
- Contrats : **21**
Contrats de prestataire, d'assurance et de vente : logiciels, site internet, borne, la Poste...
- Formations effectuées par le personnel (formations internes comprises) : **28**

DEPENSES BUDGET 2013 PAR SECTEUR :

