



TOURISME ISTRES

BILAN STATISTIQUES 2014

1 : FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

2 : LES DEMANDES DES VISITEURS

3 : CHIFFRES DIVERS

4 : INTERNET

5 : BOUTIQUE ISTRES... La Suite

6 : UN ÉTÉ À ISTRES

7 : PROMOTION - COMMUNICATION - ÉDITION

8 : ADMINISTRATION

9 : COMMERCIALISATION

BILAN STATISTIQUES 2014

1 : FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

46 176

**CONTACTS
EN 2014**

Accueil.....**34 779**

Comptoir : 86% / Téléphone : 14%

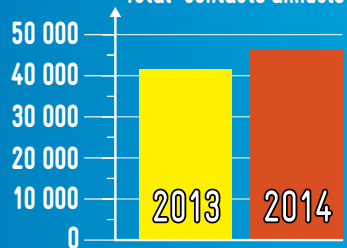
Stands.....**310**

Salons.....**1 105**

Visites.....**3 762**

Bibliothèque de plage.....**6 220**

Total contacts annuels

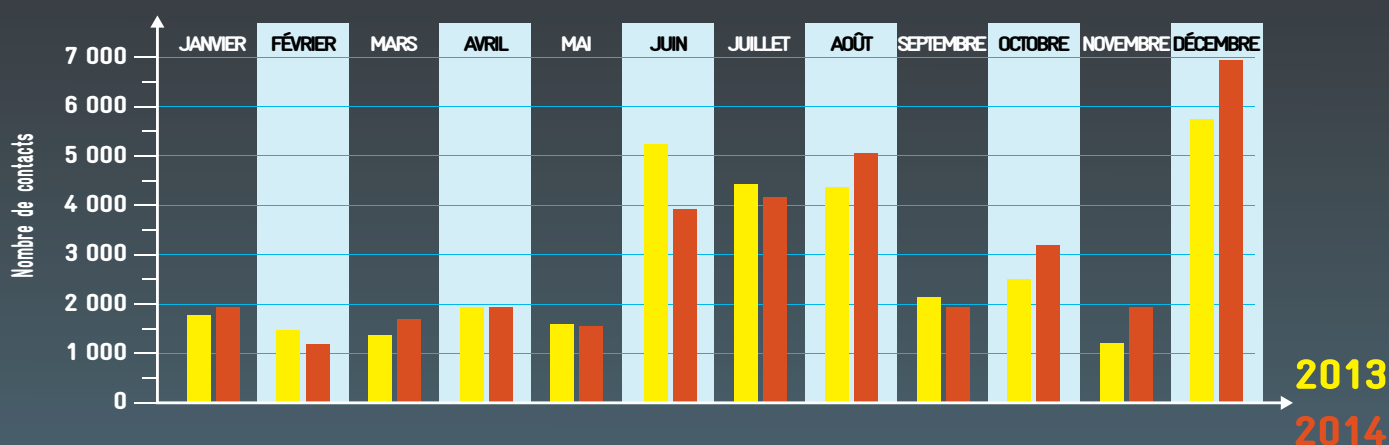


Soit plus de :

9%

d'augmentation
par rapport à
l'année 2013

ÉVOLUTION MENSUELLE DE LA FRÉQUENTATION 2013 - 2014



TYPOLOGIE DES VISITEURS

PROVENANCE PAR TOP 5

PAYS ÉMETTEURS

FRANCE **1**

BELGIQUE **2**

ALLEMAGNE **3**

ROYAUME-UNI **4**

ESPAGNE **5**

DÉPARTEMENTS ÉMETTEURS

BOUCHES-DU-RHÔNE **1**

VAUCLUSE **2**

ÎLE DE FRANCE **3**

HÉRAULT **4**

VAR **5**

VILLES ÉMETTRICES

ISTRES **1**

MARTIGUES **2**

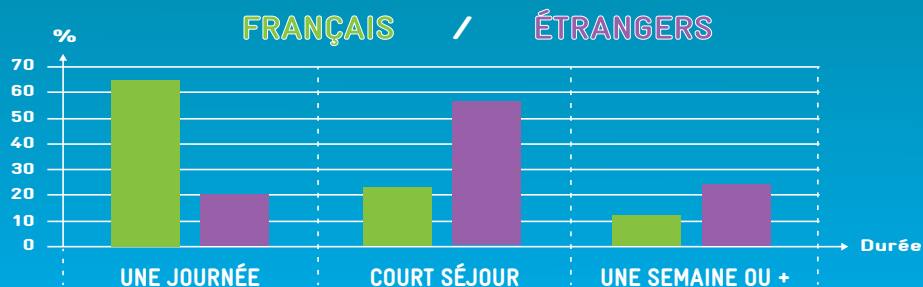
MIRAMAS **3**

MARSEILLE **4**

FOS-SUR-MER **5**

Les étrangers représentent **6%**
des visiteurs sur l'année

DURÉE DE SÉJOUR



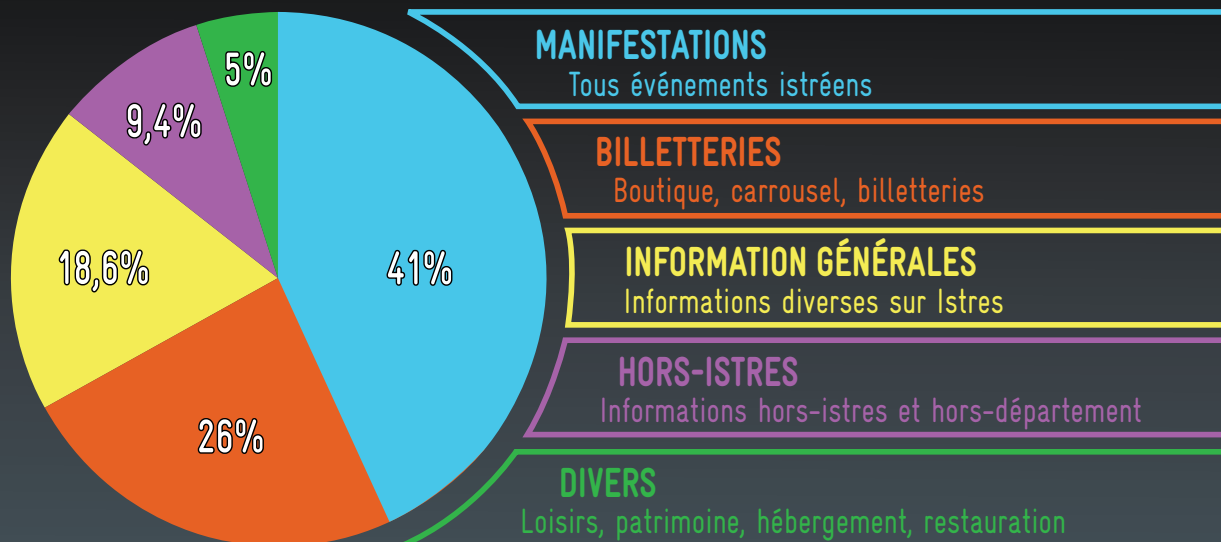
Les Français sont majoritairement de passage pour la journée lors de leurs visites.

Les étrangers privilégient un séjour de courte durée (moins d'une semaine)

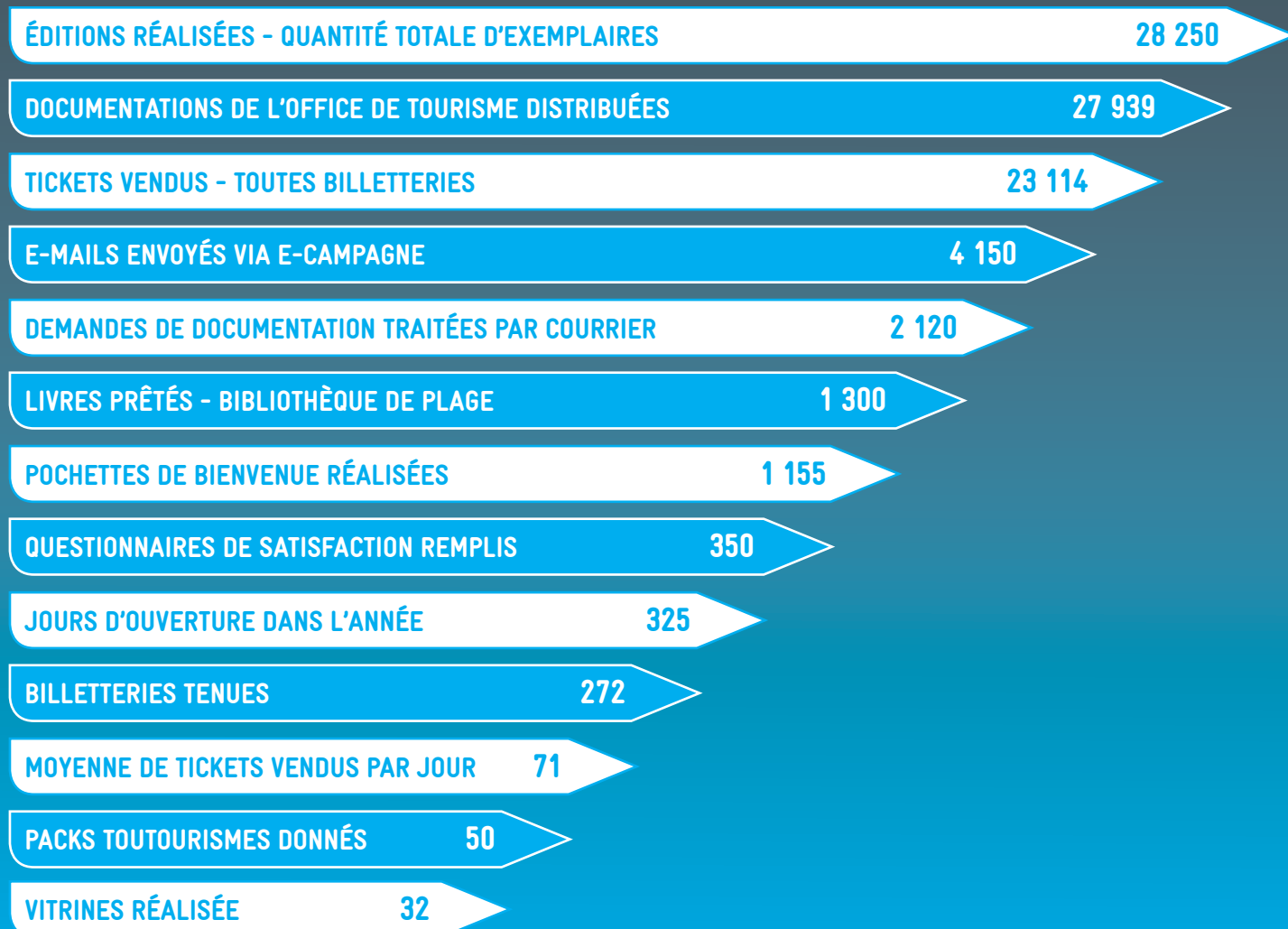
BILAN STATISTIQUES 2014

2 : LES DEMANDES DES VISITEURS

THÈMES DES DEMANDES



3 : CHIFFRES DIVERS



BILAN STATISTIQUES 2014

4 : INTERNET

SITE INTERNET OFFICE DE TOURISME

En avril 2014, l'office de tourisme lance son site Internet : www.istres-tourisme.com

Les visiteurs peuvent désormais surfer sur le site et y retrouver tous les documents disponibles à l'accueil de l'office de tourisme en version numérique. Ils ont de plus accès aux événements de la ville ainsi qu'à tous renseignements pratiques et touristiques et peuvent nous contacter au moyen d'un formulaire en ligne pour toutes leurs demandes.

NOMBRE DE PAGES CONSULTÉES	114 430
NOMBRE DE VISITES	38 620
DOCUMENTATIONS TÉLÉCHARGÉES	734
DEMANDES DE DOCUMENTATION VIA LE SITE	202

FACEBOOK



FANS FACEBOOK ACQUIS EN 2014	686
------------------------------	-----

De 918 fans en 2013, la page Facebook de l'office de tourisme est passée à 1 604 fans en 2014, soit une augmentation de plus de 78%.

Cette sympathie, illustrée à la fois par les commentaires des utilisateurs et les nombreux "Likes", s'explique aisément par la facilité avec laquelle les internautes peuvent dialoguer en ligne avec les conseillers en séjour.

Il existe en effet une très bonne interaction entre le public et l'équipe de l'office de tourisme à travers les publications, d'autant plus flagrante durant cette année 2014 avec notamment des jeux en ligne sur le thème d'événements en cours : **Pâques à Istres**, **Un Été à Istres** et **Halloween**.

De plus un film amateur humoristique, tourné par l'équipe pour le lancement d'Halloween, a créé une forte effervescence en octobre et a touché 99 000 utilisateurs avec 40 400 visionnages.

BILAN STATISTIQUES 2014

5 : BOUTIQUE ISTRES... La Suite

En fonction depuis le mois de juin 2013, la boutique de l'Office de Tourisme a connu une augmentation significative de ses ventes au cours de l'année 2014.

Plusieurs facteurs entrent en jeu dans cette évolution :

- **Mise en valeur des vitrines de la boutique** (élément capital pour la fréquentation de la structure).
- **Pots d'accueil avec présentation et dégustation gratuite des produits** (chaque mardi en juillet et août).
- **Nouveaux produits locaux proposés, dont certains en lien avec la Féria** (chemises, mouchoirs et affiches Féria, parfum Mistral d'Istres; autocollants, poin's et parapluie Radolfzell; mugs et T-shirts I love Istres; chapeaux Istres; bières; diversification des bijoux et des savons; sels de Camargue; marionnettes enfants).
- **Possibilité de personnaliser la composition de paniers cadeaux à la demande.**

BILAN DES VENTES

NOMBRE DE TRANSACTIONS

2 910

NOMBRE DE PRODUITS VENDUS

+ de 7 000

24% des demandes à l'accueil constituent un achat en boutique

TOP DES PRODUITS VENDUS*

PAR LIBELLÉ DE PRODUIT

BOÎTE DE SARDINES	1
BIÈRE BLONDE	2
PETIT SAVON 25g	3
CHAPEAU ISTRES	4
CUBE SAVON DE MARSEILLE	5
BIÈRE BLANCHE	6
MAGNET CIGALE DE COULEUR	7
BIÈRE AMBRÉE	8
ANCHOÏADE	9
COFFRET 4 BOITES DE SARDINES	10

PAR CATÉGORIE

TERROIR	51%
SAVONS	17%
BIJOUX	10%
LIBRAIRIE	9%
TEXTILES	8%
AUTRES PRODUITS	3%
ARTISANAT	2%

*Ces informations font état des ventes des produits de la boutique, hors disques de stationnement zone bleue.

BILAN STATISTIQUES 2014

6 : UN ÉTÉ À ISTRES

L'opération Un Été à Istres, initiée par l'Office de Tourisme en 2010, a largement évolué en 5 ans. Grâce au Pass Vacances, pendant les vacances scolaires de Pâques, Toussaint et d'été, tout visiteur a accès à différentes activités de culture et de loisirs, sur inscription à l'accueil.

Les prestations ont connu un développement constant et ont été multipliées par 4 depuis 2010, avec une offre de plus de 160 activités proposées en 2014.

L'opération ne manque pas de séduire chaque année et de connaître un succès auprès des touristes comme des locaux.

ÉVOLUTION SUR 3 ANS

ÉTÉ À ISTRES

ANNÉE	Nb ACTIVITÉS	Nb PERSONNES	% REMPLISSAGE
2012	136	1 729	80%
2013	155	2 229	80%
2014	161	2 615	80%

PÂQUES À ISTRES

ANNÉE	Nb ACTIVITÉS	Nb PERSONNES	% REMPLISSAGE
2012	12	212	71%
2013	16	202	60%
2014	14	172	71%

TOUSSAINT À ISTRES

ANNÉE	Nb ACTIVITÉS	Nb PERSONNES	% REMPLISSAGE
2012	9	83	38%
2013	12	252	93%
2014	14	166	71%

TOTAL

ANNÉE	Nb ACTIVITÉS	Nb PERSONNES	% REMPLISSAGE
2012	157	2 024	63%
2013	183	2 683	78%
2014	189	2 953	74%

VENTES 2014

Nb BILLETS	Nb TRANSACTIONS	PANIER MOYEN PAR PERSONNE
2 583	447	2,60 €

LES ACTIVITÉS 2014

ACTIVITÉS RÉCEMMENT INTÉGRÉES DANS L'OPÉRATION

VISITES DE LA BASE AÉRIENNE 125

RANDONNÉE CONTÉE

DÉTECTIVE PARTY KIDS

LA TÊTE DANS LES ÉTOILES

NOUVEAUTÉS 2014

BULLES CULTURELLES

BALADES EN TUK-TUK

INITIATION AU GOLF

ACTIVITÉS POUR LA PETITE ENFANCE

Bébé conteur, comptines et chantines, circuits ludiques

TOP 5 FRÉQUENTATION DES ACTIVITÉS

BULLES CULTURELLES

Théâtre, magie, improvisation

1

ÉTRANGES VISITES

2

BAPTÊME DE PONEYS

3

LECTURES, CHANT ET COMPTINES

Petite enfance

4

BALADES NAUTIQUES

5

BILAN STATISTIQUES 2014

7 : PROMOTION – COMMUNICATION – ÉDITION

COMMUNICATION

Réalisation d'un film en vue aérienne de la ville à l'aide d'un drone

Spots/Interviews Radios	250
Parutions Presse <i>(La Provence, femina, Istres Mag...)</i>	100
Envois dossiers de presse	200
Envois éphémérides <i>(Presse, partenaires tourisme..)</i>	8 000
Contacts directs Journalistes	15

SALONS : PRÈS DE 1 105 CONTACTS

LYON	345 personnes
BRUXELLES	760 personnes

2 JOURS DE DÉMARCHAGE

15 agences receptives et autocaristes démarchées

STANDS : PLUS DE 300 CONTACTS

Féria
Bergers
Nouveaux arrivants
Base aérienne

ÉDITIONS : PLUS DE 28 000 DOCUMENTS

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

Toutourisme	1 000 ex
Brochure groupe	250 ex
Guide touristique	8 000 ex
Guide IATSH	3 500 ex
Fly Un automne	1 700 ex
Fly Pâques	1 500 ex
Guide de l'été	6 000 ex
Nouveaux arrivants	300 ex

FACEBOOK : 1 640 FANS

3 jeux Facebook :
Halloween, été à Istres, Pâques
1 film humoristique :
99 000 utilisateurs atteints et 40 400 visionnages

www.istres-tourisme.com (Lancement avril 2014)

38 620 visites
114 430 pages vues

BILAN STATISTIQUES 2014

8 : ADMINISTRATION



En 2014 la commune d'Istres est classée Station de Tourisme, une dénomination attribuée sur de nombreux critères liés à l'excellence, la plurisaisonnalité et la pérennité.

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

COURRIERS REÇUS ENREGISTRÉS	1 542
COURRIERS ÉMIS	300
CONVENTIONS ÉMISES Partenariats : 25, commercialisation : 10, vitrines : 34, boutique : 38, Un été à Istres : 35	142
FORMATIONS EFFECTUÉES PAR LE PERSONNEL Y compris les formations internes	41
CONTRATS Prestataires, assurance, location, entretien : La Poste, borne, site Internet...	18
COMITÉS DE DIRECTION Avec 56 délibérations votées	6

BILAN STATISTIQUES 2014

9 : COMMERCIALISATION

NOMBRE DE GROUPES 193

NOMBRE DE PERSONNES 3 762

CHIFFRE D'AFFAIRE 10 425,50€

QUASIMENT 4 GROUPES / SEMAINES SUR L'ANNÉE
ENVIRON 19 PERSONNES / GROUPE
TARIFICATION MOYENNE POUR UN GROUPE / 54€
PRIX D'ACHAT MOYEN D'UNE VISITE : 2,77€
PART DE VSIITE GRATUITE : 45%

ÉVOLUTION DU RÉCEPTIF GROUPE DEPUIS 2006

2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014

CHIFFRE D'AFFAIRE

271,00€ 513,50€ 2 259,00€ 5 655,00€ 13 316,00€ 13 161,00€ 13 974,00€ 18 684,00€ 10 425,00€

NOMBRE DE GROUPES

12 31 34 39 50 86 150 168 193

NOMBRE DE PERSONNES

267 831 1 074 1 504 1 702 2 184 2 660 3 475 3 762

2014 : MEILLEURE ANNÉE EN NOMBRE DE GROUPES □ 15% □ NOMBRE DE PERSONNES □ □%
2014 REPRÉSENTE UNE BAISSE DU CA, CELA S'EXPLIQUE NOTAMMENT PAR L'ABSENCE
DU NIVEAU LE CISAMPO SUR LA PÉRIODE ESTIVALE □ PREMIÈRE FOIS DEPUIS 2007 □