

Rapport d'activités 2018

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

Niort Marais Poitevin
Vallée de la Sèvre niortaise



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

ORGANIGRAMME



Michel SIMON
Président



Jeannine BARBOTIN
Vice-Présidente



Thierry HOSPITAL
Directeur
05.49.24.01.40
thierryhospital@niortmaraispoitevin.com

ADMINISTRATION-FINANCES : 05 49 24 57 06



Sylvie ROCHEREAU
Responsable de pôle
05.49.24.88.25
sylvierochereau@niortmaraispoitevin.com



Sophie AUDURIER
Appui aide comptable
Régie commerciale

SERVICE COMMERCIAL : 05 49 35 99 29



Laurent GALLAS
Responsable de pôle
05.49.24.89.76
laurentgallas@niortmaraispoitevin.com



Estelle DECEMME
Groupe, Administratif,
Billetterie loisirs



Béatrice VALADE
Assistante commerciale
séminaire

SERVICE COMMUNICATION : 05 49 24 88 27



Alexandra BODET
Responsable de pôle
05.49.24.88.27
alexandrabodet@niortmaraispoitevin.com



Frédéric SOYEZ
Assistant de base de données
et nouvelles technologies
de l'information et de
la communication (NTIC).
Guide



Arthur FOLLIN
Webmaster

SERVICE ACCUEIL : 05 49 24 18 79



Magalie TENAILLEAU
Responsable de pôle
05.49.24.03.70
magalietenailleau@niortmaraispoitevin.com



François ARNAUD
Conseiller en séjour



Jennifer GRAVELEAU
Conseillère en séjour
Responsable boutique



Alizée MARTIN
Accusé de réception en préfecture
079-20064167-20190923-072-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

SOMMAIRE

2 | Organigramme

Le Tourisme en « Niort Marais poitevin » | 4

7 | L'Office de Tourisme : quelques données de cadrage

Les 7 informations à retenir pour 2018 | 10

11 | L'action de l'Office de Tourisme en détail

- 12 • Promouvoir et Communiquer
- 17 • Accueillir et informer
- 19 • Commercialiser
- 26 • Mobiliser les acteurs locaux

Politique de Développement et conseil aux porteurs de projets | 27

28 | L'organisation administrative et le fonctionnement de l'Office de Tourisme

ANNEXES

- Guide du partenariat 2018
- Plan d'actions 2018
- Grille d'ouverture des accueils
- Compte de gestion et compte administratif

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

LE TOURISME EN « NIORT MARAIS POITEVIN » !

La Communauté d'Agglomération du Niortais créée le 1^{er} janvier 2014 compte 42 communes en 2018 suite à la création de la nouvelle commune Plaine d'Argenson.

En matière touristique, ce territoire s'organise principalement autour

- d'une destination « Nature » à forte notoriété, le Marais poitevin,
- d'une ville-centre, Niort, qui s'affirme comme destination pour les courts séjours touristiques et
- d'un Tourisme d'Affaires lié à l'activité économique des entreprises locales.

Outre ces points de fixation du tourisme, le territoire communautaire se structure quant à lui autour de la Sèvre niortaise et de villages ruraux concentrant hébergements et services. Il bénéficie de l'attractivité touristique propre au Marais poitevin et à Niort, voire des territoires voisins (Pays Mellois - Forêt de Chizé).

Quelques chiffres pour comprendre le territoire

Les sites à voir et activités de loisirs :

- **Un territoire labellisé Parc Naturel Régional et Grand Site de France**
Destination nature
- **Une ville centre riche de son patrimoine architectural et urbain** – destination culturelle
- 2 communes labellisées **Petite Cité de Caractère** et le territoire communautaire candidat au **label Pays d'Art et d'Histoire**
- **Un fleuve trait d'union du territoire**
 - 6 sites de visites : Musée Benard d'Agesci et Donjon à Niort, Château du Coudray Salbart & Mursay à Échiré, Maison du Marais poitevin à Coulon, Du coq à L'âne à St-Georges-de-Rex et Parc ornithologique à St-Hilaire-la-Palud
 - 13 embarcadères ou loueurs de barques et canoës
 - 9 loueurs de vélos et 300 km d'itinéraires balisés autour de la Vélo Francette, du Chemin du III^e millénaire et du plan Vélo déployé dans le Marais poitevin
 - 12 sites d'activités ou centres équestres.

En matière d'hébergements touristiques, le territoire représentait fin 2018 :

En hébergements :



- 29 hôtels totalisant 1044 chambres (+ 210 chambres sur l'échangeur autoroutier de La Crèche) dont une majorité en catégorie 3 étoiles depuis les modifications des normes de classement effectuées en 2012 ; Le parc hôtelier continue de progresser qualitativement et quantitativement.
- 3 résidences de tourisme pour 320 lits environs
- 8 terrains de camping

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de transmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

- 68 maisons d'hôtes offrant environ 190 chambres, 55 % sont labellisées (dont 73 % de niveau 3 et 4 clés ou épis) - 17 % du Parc se trouve sur Niort.

- 291 meublés de tourisme dont 56 % sont classés ; ils le sont en catégorie 3 ou 4 étoiles pour plus de la moitié (57 %). Enfin 40 % du parc est également labellisé (Gîte de France et Clévacances) ; 28 % du parc est implanté sur la commune de Niort

- 7 hébergements collectifs ouverts au public touristiques (village de gîtes, gîtes de groupes, MFR...) pour environ 260 lits

- 1100 résidences secondaires.

Soit environ **15 000 lits pour moitié en secteur marchand** (40 % en Hôtellerie & Résidence de Tourisme - 30 % en Hôtellerie de plein-air et 30 % chez l'habitant), le reste en secteur non-marchand (résidence secondaire).

En matière de fréquentation, selon les sources disponibles les principales données à considérer :

- **Pour mémoire, près de 500 000 touristes** sont accueillis chaque année sur le secteur Grand Site de France ou « marais mouillés » (données 2013 - hors clientèle affaires) et une fréquentation plus globale sur l'ensemble du Parc Naturel Régional à 850 000 touristes voire 1 200 000 visiteurs en intégrant les stations littorales du Sud Vendée.

- Sur l'agglomération niortaise, **ils sont 500 000 touristes (dont 1/4 liés au tourisme d'affaires) et 1 300 000 excursionnistes** à fréquenter notre territoire.

- Selon une étude départementale, le territoire comptabiliserait **463 000 nuitées marchandes** (tout type d'hébergements) et **1 060 000 nuitées en secteur non marchand** (résidence secondaire /parents et amis) **soit un total d'environ 1,5 millions de nuitées.**

- **280 244 nuitées en hôtellerie**, fréquentation stable sur un an après une hausse de 7 % sur 2016-2017. A noter une forte augmentation des nuitées enregistrées sur la période juin-juillet -août avec une croissance de 30 % depuis 2014. Ce volume de nuitées progresse chaque année et est **le meilleur enregistré depuis les 15 dernières années** ; il symbolise l'attractivité croissante de l'agglomération. (pour mémoire, les nuitées en résidence de tourisme, telle Appartcity, ne sont pas comptabilisées)

- **52 394 nuitées en camping**, pour 25 % en emplacements équipés (bungalow)

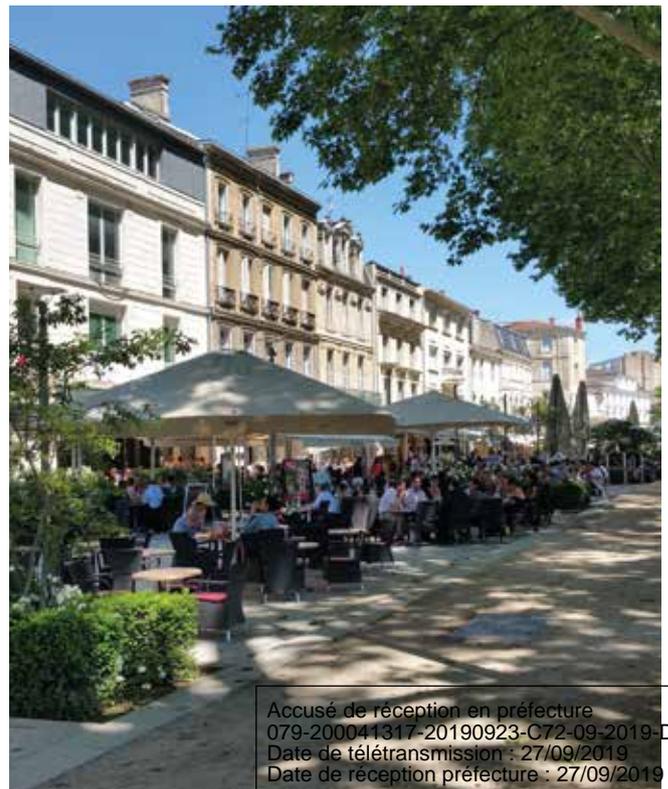
- Environ **120 000 visiteurs** dans les 6 principaux sites de visites

- Une clientèle **française à 85 %** puis principalement britannique et belge

- Environ **12 000 camping-cars** accueillis principalement sur les aires de Coulon (7500 véhicules) et d'Arçais

- Une collecte de taxe de séjour stable à hauteur **de 287 000 €** en 2018

- Environ 1000 emplois (etp) rattachés au secteur touristique.



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Qui séjourne sur notre territoire ?

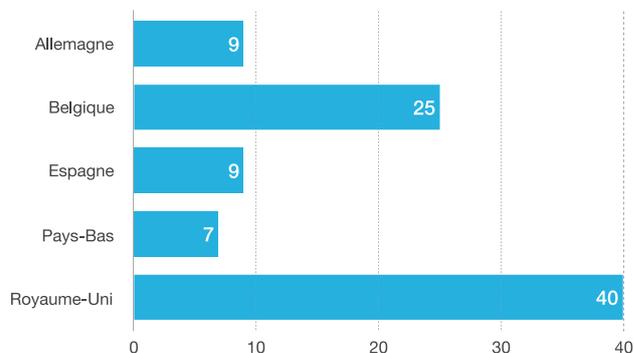
Les statistiques relatives à la fréquentation des bureaux d'accueil font apparaître que 80 % des visiteurs de l'OT sont en séjour (à 80 % sur le périmètre de la CAN) et 20 % de passage, en excursion.

Notre clientèle (excursionnistes et touristes) provient principalement des Deux-Sèvres et des territoires voisins de Charente-Maritime et Vendée puis au-delà : Loire Atlantique – Gironde - Vienne et Maine et Loire suivis de Paris et de l'Île de France (départements 75, 78 et 92).

Pour les seuls séjours (touristes hors excursionnistes), les principaux bassins émetteurs sont alors : **l'Île de France (25 %)**, le Poitou-Charentes (23 %) les Pays de la Loire (11 %) et l'Aquitaine. (Données **SOFRES** sur le suivi des déplacements touristiques des français de plus de 15 ans).

Notre clientèle est principalement le fait de couples (moyenne 46-60 ans) sans enfant.

Une clientèle étrangère reste faible sur notre territoire (15 % de la fréquentation) et se répartit comme suit dans nos accueils : britannique pour 40 %, belge pour 25 %, allemande et espagnole pour 9 % chacune et néerlandaise pour 7 %



Répartition de la principale clientèle étrangère (% arrondi)

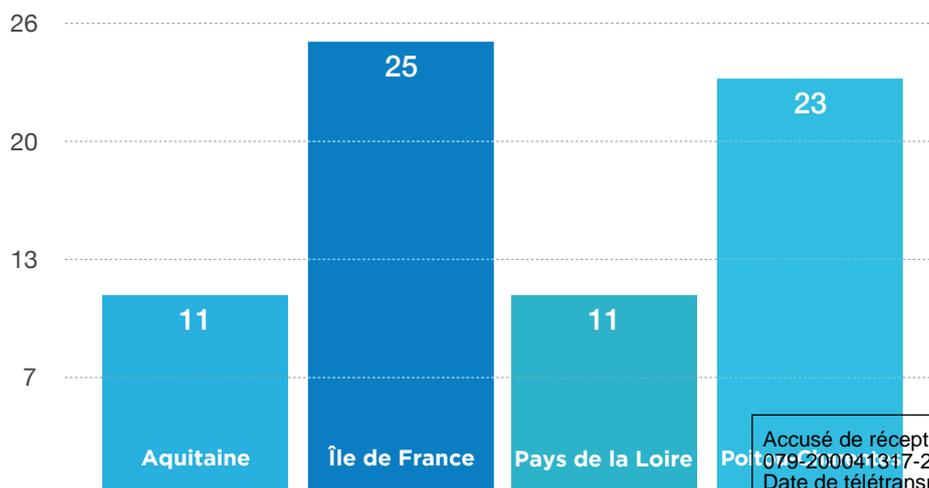
Le croisement de ces différentes sources confirme que l'Île de France, le Poitou-Charentes et l'axe Val de Loire (Centre et Pays de la Loire) sont durablement nos principaux bassins émetteurs de clientèles, devant la Gironde ou la Bretagne.

ESTIMATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES :

En Deux-Sèvres, selon une récente évaluation (fin 2016) par l'ADT 79, le chiffre d'affaires lié à l'activité touristique a été estimé à 205 340 980 € HT pour l'ensemble du département.

Pour la CAN, il est estimé à **72 158 280 € HT soit 35 % du chiffre d'affaires départemental.**

En matière de Tourisme d'affaires, la part de chiffre d'affaires est estimée à 20 000 000 € au regard des nuitées correspondantes en hôtellerie.



Répartition de la principale clientèle française (% arrondi)

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

L'OFFICE DE TOURISME 2018 : QUELQUES DONNÉES DE CADRAGE !

- Un office de Tourisme est un outil né de la volonté d'une collectivité qui en définit les moyens et les statuts. L'Office de Tourisme Niort Marais Poitevin Vallée de la Sèvre niortaise a été créé le 1^{er} janvier 2010 sous forme **d'Établissement Public** à caractère Industriel et Commercial (E.P.I.C.).
- **31 permanents** répartis en quatre grands pôles : Accueil – Information (4) / Commercial (3) / Communication (3) et Administration (2).
- 1 bureau d'accueil permanent à Niort et 2 bureaux d'accueil saisonniers ouverts entre 6 et 8 mois par an selon leur fréquentation : 321 jours d'ouverture au public sur l'année en 2018 pour environ 30 000 personnes accueillies !
- Un budget prévisionnel maintenu à **985 000 € en 2018** avec une contribution CAN stable depuis 2015 d'un montant de 450 000 €, et la disparition effective des aides - régionale et départementale - dont disposait l'Office de Tourisme depuis plusieurs années.
- Plus de **350 acteurs touristiques ou annonceurs « partenaires »** de l'Office de Tourisme
- Un renfort saisonnier au travers de CDD de 3 à 6 mois ou de dispositifs d'emplois aidés (2 CAE CUI et 1 contrat de professionnalisation) ; la fin du dispositif « emploi d'avenir » a nécessité le recours à davantage d'emplois saisonniers en 2017 dont certains seront consolidés en emplois permanents ; les effectifs atteignent ainsi **16.2 équivalents temps plein** (contre 16.4 en 2017, 16.3 en 2016 et 17.5 en 2015).
- Un volume d'affaires d'environ **732 000 € TTC** (en hausse de 14 %) généré directement (572 000 €) ou indirectement (160 000 € avec Open System) par l'Office de Tourisme et ses partenaires institutionnels au profit des acteurs locaux.

6 missions principales

1 ACCUEILLIR ET INFORMER

mission première de l'Office de Tourisme ! Après les importants investissements produits sur les sites d'accueil en 2014 (création d'un nouveau bureau d'accueil à Niort, transformation de l'accueil saisonnier d'Arçais), et la création en 2017 sur St Hilaire la Palud d'un « Point info Tourisme » adossé à la Poste communale, l'année 2018 a permis d'accueillir physiquement 30 000 personnes. Pour mémoire, la mission d'accueil et d'information connaît les mutations les plus importantes dans les métiers du tourisme en raison de l'évolution - nationale - des comportements des visiteurs générant une baisse régulière de la fréquentation physique enregistrée.

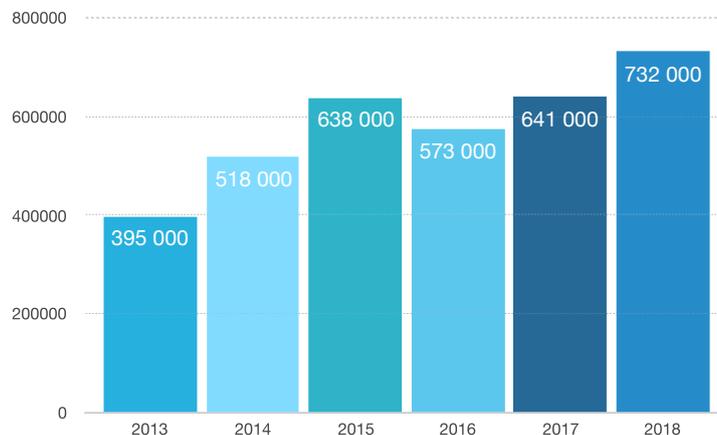
2 PROMOUVOIR LA DESTINATION

compétence historiquement partagée avec l'Agence départementale de développement touristique (ADT 79, devenue Mission Tourisme au sein du Conseil départemental) et la Région mais également le Parc Naturel Régional du Marais poitevin. Depuis 2017, l'Office de Tourisme s'adapte aux évolutions structurelles impactant l'ADT 79 (abandon de la communication-promotion puis intégration au sein du Département) et le CRT Nouvelle-Aquitaine (redéfinition et déploiement de sa nouvelle stratégie). Par ailleurs, le choix est porté en 2018 sur un renforcement significatif du programme de promotion de la destination, avec une campagne d'affichage « métro » et sur la cible du tourisme d'affaires.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

3 COMMERCIALISER NOS PRODUITS

Depuis 2011, l'Office de Tourisme accentue son rôle commercial au travers de ses activités de billetterie, de vente de séjours groupes ou du tourisme d'Affaires. Depuis 2013, les résultats économiques enregistrés progressent régulièrement ; après la baisse de 2016, 2018 confirme la croissance entreprise dès 2017 pour atteindre un niveau exceptionnel avec 732 000 € ; pour mémoire, il s'établissait à 641 000 € en 2017, 573 000 € en 2016, 638 000 € TTC en 2015, 518 000 € TTC en 2014 et 395 000 € en 2013.



Évolution de la commercialisation de nos produits (données en euros)

2018 a vu se renforcer le plan d'actions « Spécial Tourisme d'affaires » élaboré par le Club « Tourisme d'Affaires » constitué fin 2014 ; L'Office de Tourisme a notamment lancé la création d'un site internet dédié au Tourisme d'affaires. Sur le marché du Tourisme groupe agrément, l'Office de Tourisme poursuit son développement en investissant les marchés dits « Affinitaires »

4 FÉDÉRER LES ACTEURS

L'Office de Tourisme poursuit sa fonction de conseil au profit des prestataires-partenaires (publics ou privés) qui le sollicitent pour leur support de communication, stratégie commerciale, projets de développement... Il a proposé des formations (ateliers web, formation en anglais) ou des « Éducteurs » pour les aider à développer leur activité.

5 OBSERVER

au travers des études ou enquêtes menées par la Région Poitou-Charentes, le Parc Naturel Régional ou l'ADT 79 (fréquentation des Hôtels et Campings de l'INSEE, enquête SOFRES), l'Office de tourisme recueille les données relatives aux fréquentations des sites de visite. Il analyse la provenance des touristes se présentant dans ses bureaux d'accueil et évalue en cours d'année, par sondage auprès des prestataires, l'intensité de l'activité entre avril et septembre.

6 A COMPTER D'OCTOBRE 2018,

l'Office de Tourisme s'est vu confier par la Communauté d'Agglomération du Niortais la gestion du suivi de la collecte de la Taxe de séjour instaurée sur le territoire communautaire ; l'objectif est de simplifier les démarches pour les hébergeurs (télépaiement) et d'améliorer le processus de recouvrement notamment en vue des nouvelles modalités de perception entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2019.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

L'Office de Tourisme assure ces missions pour le compte de la Communauté d'Agglomération du Niortais qui le dote à cette fin d'une subvention annuelle de fonctionnement.

Il s'appuie pour la mise en œuvre de ces actions sur des prestataires touristiques qui ont fait le choix d'être partenaire de leur office. Ils contribuent au fonctionnement de l'Office de Tourisme en alimentant son budget au travers de partenariats de niveau « bronze », « argent » ou « platine » ou par l'achat d'espaces publicitaires. Ces contributions progressent encore de 8 % (après la hausse de 12 % en 2017) et dépassent **186 000 € TTC en 2018** (contre 172 000 € en 2017, 153 000 € en 2016 et 140 000 € TTC en 2015). Cette progression a permis à l'Office de Tourisme d'absorber sans difficultés la suppression des aides régionales et départementales qui totalisaient 60 000 € par an mais également de renforcer son plan d'actions.

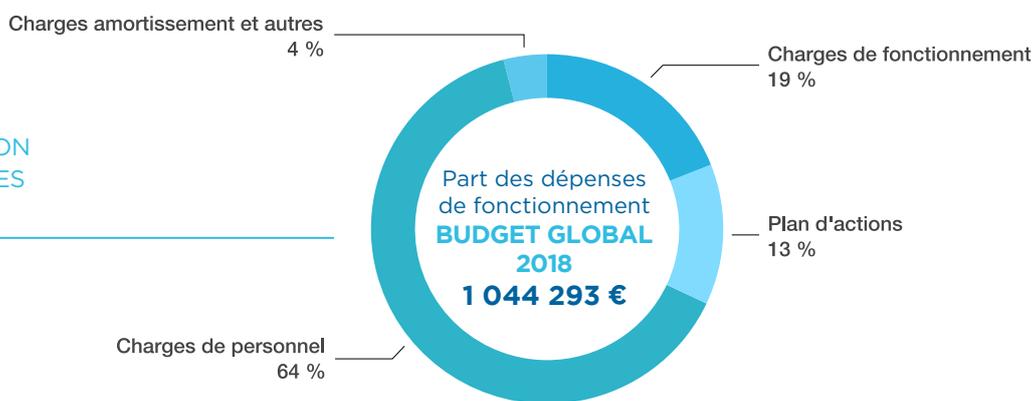
L'Office de Tourisme génère près de **89 000 € TTC** en ressources propres liées à son action commerciale (boutique et commissions sur ventes). Il perçoit par ailleurs, du fait de son statut en EPIC, la totalité du produit de la taxe de séjour collectée par les hébergeurs sur le territoire communautaire.

Budget 2018 en 3 diagrammes

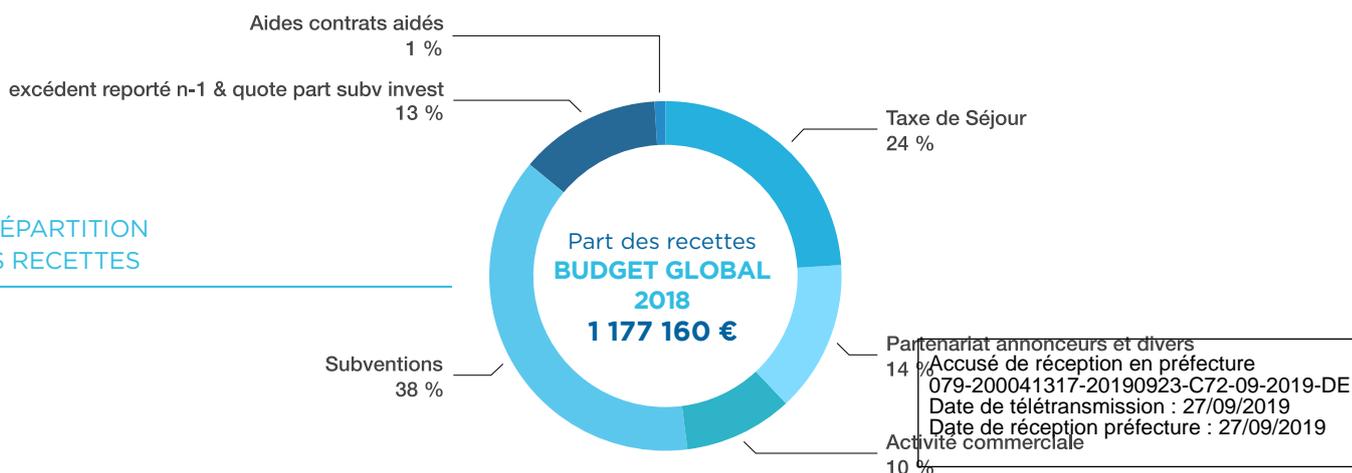
1. RÉPARTITION ANALYTIQUE DES DÉPENSES



2. RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR POSTE



3. RÉPARTITION DES RECETTES



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

LES 7 INFORMATIONS À RETENIR POUR 2018

- 1** La promotion de la destination « Niort Marais poitevin » au travers d'actions renforcées sur l'Île de France sur le 1er semestre ; une campagne d'affichage (500 panneaux) s'est tenu dans le métro parisien en juin. Diverses opérations grand public (Salon Mondial du Tourisme à Paris ou professionnelles (workshop, rencontres techniques,...) se sont également déroulées sur ce bassin de clientèles. .
- 2** La saison touristique 2018 a été marquée par un premier semestre difficile du point de vue météorologique et la fréquentation n'a pas atteint les volumes escomptés malgré l'activité intense du pont de l'Ascension et de Pentecôte. Le bilan général reste une nouvelle fois mitigé bien que le contexte reste favorable sur le secteur urbain.

Les mauvaises conditions d'ensoleillement expliquent une activité plus mitigée en Juillet mais toutefois consolidée par un bon mois d'août ; En matière touristique, l'accueil de la Coupe du Monde de football reste un évènement qui perturbe le cycle traditionnel des séjours ; juillet a ainsi été fortement impacté par une chute de fréquentation constatée nationalement.

A noter la fréquentation hôtelière se stabilise en 2018 après plusieurs années de croissance continue. Restaurants, sites de visites et activités loisirs connaissent des sorts mitigés, propres à chaque entreprise !

Les meublés et chambres d'hôtes, confrontées à une concurrence accrue (AirBnB/booking,...) et à une volatilité de leurs clientèles (et forte sensibilité à la météo), font état d'une saison difficile, en retrait par rapport à 2017. Le mois de septembre a, inversement à 2017, connu de belles journées ensoleillées comme en 2016.

Niort Plage a également connu une belle fréquentation en forte progression (28 000 contacts contre 20 000 en 2017).

Au final, 2018 se solde par une activité assez morose, par l'effet cumulatif des conditions météorologiques et de la Coupe du Monde ; L'hébergement chez l'habitant est un modèle qui connaît le plus de chamboulement entre l'accroissement de l'offre (notamment urbaine - 25 % du parc est sur Niort), primauté des plateformes de ventes en ligne et extrême volatilité de la clientèle. Les meilleurs résultats concernent, comme toujours, les prestations disposant d'un bon rapport prix-qualité et profitant d'une mise en marché dynamique. En matière de bilan économique, les volumes d'affaires enregistrés par l'Office de Tourisme progressent sur le séminaire et le groupe, résistent sur la billetterie mais baissent tant pour la Boutique que les activités « événementielles ».
- 3** Un nombre moindre de visiteurs accueillis (30 000 visiteurs) dans nos différents bureaux d'accueil sur Coulon, Niort et Arçais - en raison principalement de la fréquentation hésitante de juin et juillet - mais aussi de l'impact des tendances nationales des visiteurs qui ont de moins en moins recours aux bureaux d'accueil physiques.
- 4** La structuration de la filière des acteurs du Tourisme d'affaires au sein d'un club dédié, lancé fin 2014 ; La stratégie d'actions co-construite entre les 60 acteurs touristiques impliqués et l'Office de Tourisme s'est déclinée pour la troisième année au travers d'un plan d'actions doté de 30 000 € pour promouvoir le Tourisme d'affaires sur l'Île de France. Ce programme, associant des partenaires locaux (hôtels,

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de rétroinformation : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

gestionnaires de salles,...) permet de projeter l'offre touristique spécialisée Tourisme d'affaires hors du territoire et prévoit principalement la création d'un site internet dédié livrable en 2019.

5 Une activité commerciale qui progresse fortement pour atteindre un volume d'affaires de 732 000 € auquel s'ajoutent 52 830 € (baisse de 10 % hors impact des préventes 2018) de gestion des entrées de la Maison du Marais Poitevin à Coulon et 186 000 € (+8 %) de recettes de partenariats.

Les recettes propres de l'Office de Tourisme progressent (partenariats et commissions sur ventes) et atteignent **275 000 € TTC** (+ 15 000 € par rapport à 2017).

6 La reprise « en direct » des actions de promotion à destination des groupes, consécutive à l'abandon en 2016 de ces missions par l'ADT 79, avec la réalisation depuis 2017 d'une brochure dédiée présentant l'offre du Sud Deux-Sèvres et des circuits associant des sites plus éloignés. Cette documentation est diffusée auprès de 2 000 contacts professionnels (voie postale) et 6000 en envoi dématérialisé.

7 Le renforcement des coopérations avec les offices de tourisme voisins (de Vendée mais aussi avec celui de Châtelailon-Plage) et avec ceux de la façade atlantique fédérés autour de Bordeaux ; Il s'agit de rechercher des opportunités de collaborations « agiles » en fonction des marchés et clientèles ciblés et de bâtir des communications centrées, pour les premiers, sur le bassin local, et pour les seconds, sur les grandes destinations internationales (États-Unis, Corée, Chine,...) ; ces démarches accompagnent l'émergence du Pôle Métropolitain Centre Atlantique avec une première actions de présentation de notre destination aux personnels de l'OT de Rochefort Océan.

L'ACTION DE L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE EN DÉTAIL

L'Office de Tourisme communautaire a défini fin 2012 un projet stratégique sur la période 2013/2016 intégrant les orientations de la CAN précisées dans le Schéma de développement touristique voté en 2012, les défis structurels auxquels sont confrontés tous les Offices de tourisme de France et enfin les enjeux spécifiques à la consolidation de ses propres actions. Les actions menées depuis 2013 s'inscrivent dans ce cadre stratégique.

Le plan d'actions 2017 voté par la Comité de Direction est joint en annexe ; il définit les actions que l'Office de Tourisme a conduites et qui s'organisent traditionnellement en quatre secteurs :

**LA PROMOTION ET
LA VALORISATION
DU TERRITOIRE**

**L'ACCUEIL ET
L'INFORMATION
DES CLIENTÈLES**

**LA COMMERCIALISATION
DE L'OFFRE TOURISTIQUE**

**LA MOBILISATION
DES ACTEURS**

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

1. PROMOUVOIR ET COMMUNIQUER

Le rôle primordial du numérique : s'adapter aux comportements et pratiques de nos visiteurs

En phase de préparation des vacances, mais aussi de plus en plus lors du séjour lui-même, les outils numériques constituent pour nos concitoyens le vecteur principal d'information, au premier rang desquels le site internet et les réseaux sociaux.

Le site internet

www.niortmaraispoitevin.com

touristique alimentant nos différents outils de communication, créé début 2011, a connu une forte croissance jusqu'en 2015, passant de 135 000 visites en 2012 à 223 126 visites en 2015 ; en 2016, sa fréquentation s'est érodée pour la première fois pour atteindre 199 380 visites du fait des aléas du 1^{er} semestre mais aussi d'un vieillissement de l'outil.



Afin de d'améliorer le référencement naturel du site internet, tout le personnel a reçu une formation sur le cocon sémantique fin janvier et le service participe chaque année au Salon E-tourisme à Pau (9-11 octobre 2018) dédié à l'émergence des pratiques et techniques propres au web.

2018 a permis de reprendre une croissance avec 221 482 (+4 %) visites grâce notamment au développement de la présence de l'Office les réseaux sociaux ; ces derniers représentent dorénavant 6% du trafic enregistré sur le site qui totalise 578 436 pages vues.

La page Facebook et le profil Twitter de l'Office de Tourisme

ont été ouverts en juin 2017 et sont suivis par 924 abonnés à eux deux. Le profil **Instagram** est ouvert depuis novembre et est suivi par 643 abonnés ;

Au cours de cette année 2018 plusieurs actions ont été menées avec les instagramers dans un souci d'accroître la présence de la destination sur la sphère digitale et d'améliorer ainsi sa « notoriété » :

5 mai 2018 : une visite guidée à vélo sur le patrimoine hydraulique de la Sèvre niortaise

1^{er} décembre pour le lancement des festivités de Noël à Niort

15 décembre dans le cadre de la manifestation de Noël « l'allée enchantée » à Sansais-La Garette

L'évolution constatée depuis 2017 démontre l'importance d'un technicien dédié à ce support et valide ainsi la décision prise fin 2016 de procéder à son recrutement en juin 2017.

Les versions « mobiles »

du site internet totalisent quant à elles 8 510 visites sur ses différentes déclinaisons (dont les applications pour téléphones « niortmaraispoitevintour »).

La version anglaise

du site a été consultée 7 744 fois (+12 %).

Enfin, le 26 novembre 2018, à l'occasion du salon Capri'nov, **la version espagnole** du site a été présentée et a connu ses premiers flux de visiteurs.

La base de données gérée par l'Office de Tourisme est également reprise sur le site internet de l'ADT 79 et alimente les 8 bornes d'informations 24/24 présentes sur le territoire. Cette même base constitue l'armature du logiciel de gestion de la taxe de séjour que la Communauté d'Agglomération du Niortais utilise.

A noter le choix en cours d'année 2018 du Département des Deux-Sèvres de s'équiper d'un Système d'Information Touristique plus performant ; ce projet, auquel les Offices de Tourisme ont été associés, a connu quelques retards. Ceux-ci ont impacté le projet de création du nouveau site internet de l'Office de Tourisme d'affaires. La création du site a été retardée de 6 mois.

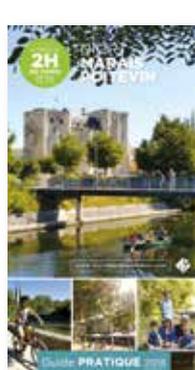
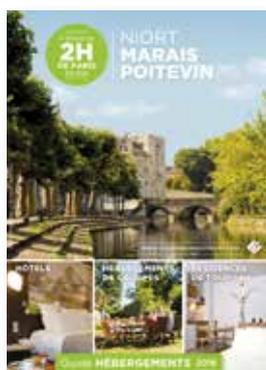
Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Le support « papier » encore indétrônable : il est « matériel », palpable, rassurant....

Même si les comportements évoluent, le recours à un guide que l'on peut consulter simplement et transporter aisément reste une réalité. Il n'en demeure pas moins vrai que ces supports doivent évoluer pour intégrer les nouvelles technologies : intégration de « QR codes », renvoi vers les applications mobiles,...

L'Office a édité ses brochures :

12 000 guides « Hébergements » (pour mémoire avec une meilleure valorisation des Hôtels depuis 2017 avec un document à double entrée) et 35 000 « Guides Pratiques » (présentation des 42 communes, suggestion de séjours,) pour participer aux différents salons touristiques et pour l'ouverture des bureaux d'accueils saisonniers (à compter de fin mars). Ce guide existe également en version allégée en anglais, allemand et espagnol.



Supports de communication de l'Office de tourisme

La carte touristique réalisée conjointement avec le Parc Naturel Régional du Marais poitevin a été éditée à 70 000 exemplaires. Elle intègre des encarts publicitaires depuis deux ans et localise les hôtels partenaires avec une version anglaise rééditée tous les deux ans. Les éditions de l'Office de Tourisme se complètent par le guide « Réservez vos loisirs » édité à 30 000 exemplaires qui recense l'ensemble des activités et billetteries proposé à la vente dans les bureaux d'accueil. Ce support permet de valoriser la billetterie estivale directement au profit des prestataires locaux et est ouvert à la publicité depuis 2017.

Des sous-mains dédiés aux réceptions d'hôtels et loueurs de voiture : initié en 2013, ces supports organisés sous forme de feuillets détachables recto-verso permettent de présenter la destination et comportent 3 espaces publicitaires.

Ces différents supports de communication – site internet et brochures - permettent à l'Office de Tourisme de mobiliser autour de lui des partenariats de communication, grâce à l'achat d'encarts publicitaires, par les prestataires touristiques. Ces partenariats ont généré l'essentiel des **186 000 € TTC de recettes** (+ 8 %) engrangées en 2018.

Cette dynamique de partenariat, avec 350 prestataires-annonceurs qui apportent leur contribution financière, revêt un caractère stratégique pour l'Office de Tourisme car elle lui assure des moyens d'actions complémentaires au soutien des collectivités.



Guide « Réservez vos loisirs »



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019
Sous-main

Les actions de communication

L'Office de Tourisme poursuit ses actions de promotion directes en 2018 en participant, seul ou dans le cadre de partenariats (Marais poitevin, VéloFrancette,...) à des rendez-vous ciblant des bassins de clientèles importants et situés entre trois et cinq heures de notre destination afin de privilégier tant les courts séjours que les séjours de plus longues durées.

Nouveauté 2018 : une campagne d'affichage dans le métro parisien,

En juin, 500 panneaux ont été habillé aux couleurs de la destination Niort Marais poitevin sur une semaine ; ce visuel valorisé l'image nature & loisir du territoire autour du vecteur de l'eau. Les témoignages enregistrés témoignent de la fierté des niortais et deux-séviens à devoir leur terre d'origine promue sur l'Île de France.



Affiche dans le métro parisien

Salon Mondial du Tourisme

à Paris. En 2018, seule la participation à ce salon est conservée : du 15 au 18 mars, 105 000 visiteurs (- 2.5 %), dont 3 000 professionnels, ont été accueillis sur ce Salon Mondial du Tourisme adossé pour la quatrième année consécutive au Salon Destinations Nature.

La destination reste identifiée comme un espace loisirs-nature (à forte orientation randonnée), avec une image positive et une bonne localisation géographique.



Salon Mondial du Tourisme à Paris

Salon Proxiloisirs à Poitiers :

du 9 au 11 mars Réalisée conjointement avec le Département, la participation à ce salon organisé tous les 2-3 ans à Poitiers, a permis à l'Office de Tourisme d'associer un grand nombre d'opérateurs locaux (entreprise de batellerie, Maison du Marais poitevin, Coq à l'âne, Coudray-Salbart, Parc ornithologique, loueur de gyropodes,...) et de leur assurer une rencontre avec leur clientèle poitevine de proximité.



Salon de Proxiloisirs à Poitiers

Ces opérations permettent à l'Office de Tourisme de promouvoir notre destination et de sonder les visiteurs pour mieux appréhender l'évolution des attentes et besoins exprimés par nos concitoyens en matière de séjour. Notre produit « phare » - offre DUO avec un prix d'appel très intéressant- est mis en avant sur ces salons. En matière de relations presse, cinq accueils presse (individuels ou groupés) organisés sur le territoire dans le cadre du travail partenarial avec la Région et l'ADT, structures qui recourent à des agences de presse à Paris ou à l'étranger !

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

15 mars : Accueil média italien en collaboration avec le logis St Martin

24 mars : Accueil média dans le cadre du festival Nouvelles Scènes

22 mai : RDV avec un journaliste du Routard

11-13 juin : Accueil presse journaliste de camping-car magazine (en collaboration avec Sud Vendée tourisme)

15 juin : Repérage pour le film de Richard Texier sur l'élastogénèse et tournage du film du **25 au 27 juin**. Une journée dédicace a également été organisée le **17 novembre**

8 juillet : Accueil presse de France 3 dans le cadre de Niort plage

Tout au long de l'année : Une dizaine de sons sur France Bleu Poitou dans les matinales à 7h50 avec un focus sur les activités ou nouveautés touristiques



15 juin : Repérage pour le film de Richard Texier

2018 a principalement accompagné la communication autour de la « Vélo Francette » et de travailler en liaison avec les partenaires du dispositif Émotion Marais poitevin.

Autres communications spécifiques

Participation aux dispositifs pluriannuels Vélo Francette et Émotion Marais Poitevin

Vélo-route Voie verte La Vélo Francette

Ce dispositif pluriannuel auquel l'Office de Tourisme contribue à hauteur de 2000 € réunit tous les acteurs touristiques institutionnels impliqués dans l'itinéraire entre la Manche et l'Atlantique, chaque département associant ses

relais locaux. En 2018, le programme d'actions a ciblé le déploiement internet et les accueils de presse pour améliorer la notoriété de l'itinéraire. Les prestataires locaux correspondants aux critères peuvent être labellisés Accueil vélo.

Dispositif mutualisé Émotion Marais Poitevin

Les différents acteurs institutionnels du tourisme qui agissent sur le périmètre du marais poitevin sont réunis depuis plus de 10 ans pour agir de manière coordonnée à la promotion de ce territoire remarquable ; un plan d'actions mutualisé est ainsi défini et mis en œuvre chaque année ; en 2018, ce budget est mobilisé pour réaliser des campagnes de communication (reportage Géo spécial Tour de France - vidéo diffusée sur les réseaux sociaux avec 1.3 millions d'impressions et 78 000 connexions vers le site dédié - et dans les cinémas CGR de l'Ouest et Paris avec 218 000 spectateurs touchés). La contribution de l'Office de Tourisme reste limitée à 1200 € sur un budget global mutualisé de 49 000 € dont 18 400 € en « temps agents » réparti entre les contractants.

Le site internet

www.parc-marais-poitevin.fr

enregistre 150 000 visites en 2018.

Diffusion auprès des restaurants partenaires de 200 000 sets de tables



En 2018, l'Office de Tourisme diffuse en trois vagues successives (printemps été automne) auprès des restaurants partenaires des sets de table pour un total de 200 000 exemplaires ; cette opération a le double avantage d'offrir un service aux restaurants qui accompagnent l'action de l'Office et nous permet de contacter une part importante des touristes en séjour en ville notamment « été » spécifique

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

De nouvelles dynamiques de communication avec les OT partenaires :

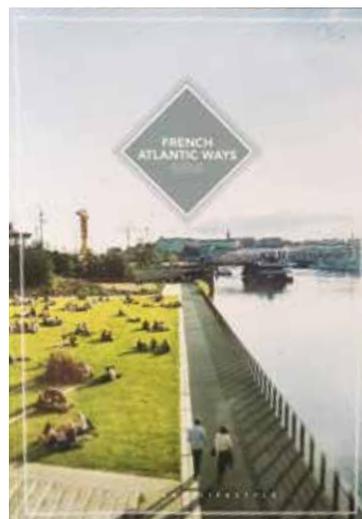
En coordination avec les Offices de Tourisme de Vendée et de Charente-Maritime

(Fontenay-le-Comte et « Pays né de la mer »), l'Office de Tourisme s'est inscrit dans une démarche collective de promotion lancée pour la première fois en 2016 prévoyant des présences en juin dans des galeries marchandes (Niort et Fontenay-le-Comte) et sur des marchés en été (La Faute sur Mer) ; il s'agit d'un projet de promotion en « réciprocité » pour favoriser les échanges de clientèles entre littoral et terres intérieures : les actions ont été élargies à la côte charentaise en 2018 pour une meilleure efficacité pour notre territoire avec une opération effectuée au sein de l'Office de Tourisme de Châtelailon-Plage en juillet.

L'Office s'est également rapproché depuis la fin 2015 de l'Office de Tourisme de Bordeaux

pour identifier les collaborations possibles dans le cadre du nouvel espace régional ; un groupe de 10 OT s'est ainsi constitué pour bâtir une stratégie de promotion de

nos territoires se basant sur les destinations d'ampleur internationale concentrées dans le grand Sud-Ouest, sur l'axe Paris Bordeaux : Biarritz, Bordeaux Cognac, Lascaux, La Rochelle, Nantes, Niort, Poitiers, Rennes, Rochefort, Tours,... ont décidé de mobiliser des ressources (1 500 € par Office) pour engager des actions de prospection sur les marchés lointains ciblant des professionnels du voyage. En 2018, après une première action ciblant les États-Unis, le collectif s'est orienté vers le marché chinois et coréen.



Brochure collective ciblant les marchés lointains



L'ÉQUIPE
DE L'OFFICE
DE TOURISME

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

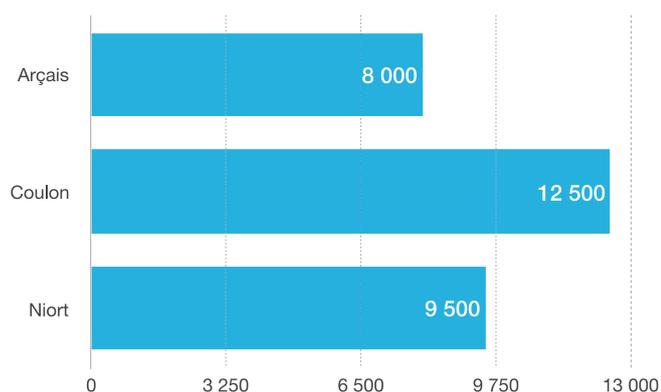
2. ACCUEILLIR ET INFORMER

2018 voit se poursuivre le dispositif d'accueil « hors les murs »

Pour rappel, seule une faible part des touristes se rend physiquement dans les locaux de l'Office de tourisme lors de leur séjour ; il convient donc de fournir un accès aisé à l'information touristique au plus près du visiteur et de ne pas l'obliger à se rendre dans un bureau d'accueil, dont l'implantation et les heures d'ouvertures peuvent représenter une contrainte.

L'activité dans les bureaux d'accueil

Au cours de l'année 2018, l'Office de Tourisme a accueilli environ 30 000 personnes en face-à-face au sein de ses accueils ; cette fréquentation, en baisse sensible de 15 % en 2018 du fait des conditions météorologiques et de l'effet Coupe du Monde, s'érode régulièrement, constat partagé au niveau national en raison du recours accru à l'outil internet par les visiteurs en phase de préparation de leur séjour, et du rôle important des hébergeurs dans la diffusion de l'information.



Un système de comptage est implanté depuis l'été 2014 pour suivre précisément l'évolution des flux de clientèle à Coulon et Arçais ; ce système a été maintenu sur Arçais, la configuration des lieux permettant un bon fonctionnement du système. Niort s'est vu équipé d'un système différent depuis l'automne 2016.

Cette clientèle reste une cible prioritaire en raison du chiffre d'affaires « billetterie » qu'elle peut générer au sein de nos bureaux d'accueil.



Les implantations physiques sur le territoire

2018 a vu nos **3 bureaux d'information** maintenus et un Point Info Tourisme a été créé en 2017 sur St-Hilaire-la-Palud :

- **Niort**, ouvert à l'année, et centralisant la gestion des demandes d'information par courriers, courriels ou téléphone,
- **Coulon**, ouvert de fin mars à mi-novembre, 7j/7, et où l'Office de Tourisme assure la billetterie d'entrée du site de visite « Maison du marais poitevin » dans le cadre d'une convention annuelle de partenariat,
- **Arçais**, ouvert de mi-avril à septembre, 7j/7,
- **Saint-Hilaire-la-Palud**, un Point Info Tourisme a été aménagé au sein de l'agence postale communale pour s'adapter aux flux réels de visiteurs enregistrés.

- En été, un point d'information se déploie en parallèle des activités « **Niort Plage** » diligentées par la Ville de Niort.

Pour assurer ce déploiement estival, l'Office de Tourisme a recours à des renforts saisonniers (équivalent à 3.5 etp) importants du fait de la disparition des anciens contrats aidés (CAE et Emploi d'avenir).

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Le déploiement de bornes d'information

depuis leur installation progressive lancée en 2011, 8 sont implantées à Coulon, Saint-Hilaire-la-Palud, Mauzé sur le Mignon, Arçais, Echiré, Sansais, Niort et plus récemment Beauvoir sur Niort. 12 187 consultations ont été enregistrées en 2018 (-15 % vs 2017) sur ces équipements adaptés aux personnes souffrant d'un handicap (mental, physique ou visuel).

Le contenu est traduit en anglais. Ces bornes accessibles 24/24 offrent enfin un accès public wifi gratuit et illimité. Ces bornes disposent dorénavant d'un grand écran tactile.



Borne de Beauvoir Sur Niort

Un accueil estival spécifique à Niort : le dispositif Niort Plage



L'Office de Tourisme se mobilise chaque année pour assurer la billetterie de diverses activités payantes proposées lors de cette manifestation estivale. Pour cette huitième édition, l'Office proposait des balades en canoë et kayak, la location de pédalos ainsi que des promenades en poney. Cette manifestation a débuté le 7 juillet pour s'achever au 26 août. 28 000 personnes ont été accueillies sur notre espace (contre 20 000 en 2017) dont 4 900 ont pratiqué un « sport d'eau » et la billetterie développée sur site a généré un Chiffre d'Affaires de **28 900 € TTC** en hausse de 27 % par rapport à celui de l'année 2017.

En parallèle, les visites guidées nocturnes de la ville en canoë depuis la Sèvre niortaise sont organisées chaque mercredi et vendredi ; elles rencontrent un vif succès

avec cette année un accroissement des capacités d'accueil

Ce dispositif génère une marge de **13 628 € HT** pour l'Office de Tourisme.



Site de Niort Plage

Autres dispositifs estivaux

En haute saison estivale, l'Office de Tourisme s'organise pour accroître sa visibilité auprès du public touristique :

La mise en place d'un réseau de 110 points relais de diffusion de notre documentation touristique

sur les principaux lieux de fréquentation du territoire : hébergements collectifs, commerces, services,... La diffusion de notre documentation auprès de ce réseau s'effectue par un prestataire de service en deux ou trois vagues dans la saison.

La diffusion de notre information

Niort et Marais poitevin au travers d'un réseau de présentoirs déployé sur 100 sites par l'ADT 79.



Application m 079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
« Niort Marais poitevin Tourisme »
Accusé de réception en préfecture
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

3. COMMERCIALISER

Rappel : depuis 2012 l'Office de Tourisme a déployé sa nouvelle stratégie commerciale qui s'appuie sur 4 axes principaux :

- Renforcer son **rôle de prescripteur commercial** au bénéfice des prestataires locaux en renforçant son activité de billetterie ; les prestations proposées sont déclinées en trois familles : « découverte des sites de visites » et prestations de loisirs / prestations à la demi-journée et journée / visites insolites.
- Structurer son offre pour les groupes en valorisant les produits locomotives conçus par nos opérateurs locaux et en complétant l'offre locale par des produits « thématiques » sur la destination (patrimoines architectural, culinaires, rallye et sorties actives). Cette stratégie permet aussi de proposer des extensions de séjours en s'appuyant sur les territoires voisins et, enfin, de positionner notre territoire en proximité des grands équipements phares régionaux (Futuroscope, Aquarium, Cognac, Puy du Fou ,....)
- Accentuer les démarches de prospection sur le marché des séminaires en complétant l'action des opérateurs locaux. Depuis 2012 l'OT cible certaines filières économiques (Agroalimentaire – Automobile et BTP) et certains territoires (Gironde, Loire Atlantique, Ile-et-Vilaine) afin de ne pas concurrencer l'action directe des autres acteurs locaux. En 2018, une action complémentaire a été initiée sur les filières d'excellence locales dont les filières sportive, agricole, l'ESS et la filière numérique.
- Engager une action de mobilisation et d'accompagnement des présidents ou représentants locaux de corporations, groupes, syndicats, unions professionnelles, associations nationale, fédérations sportives et culturelles afin de les inciter à porter la candidature Niort Marais Poitevin pour l'organisation de leurs rassemblements nationaux, congrès ou séminaires.

Ces deux derniers axes trouvent dorénavant leur mode opératoire au sein d'un « **Club Tourisme d'Affaires** » initié fin 2014 et qui s'est structuré en 2015 en définissant sa stratégie d'actions et un premier plan opérationnel pour l'année 2016 doté d'un budget de 30 000 €.

Plus de 60 opérateurs se sont ainsi mobilisés autour de l'Office de Tourisme lors des travaux de d'élaboration conjointe d'une stratégie d'actions pour le développement des séminaires,

congrès et évènements autour de 3 axes :

Le rôle & positionnement du Club:

Il se veut « facilitateur » pour l'organisation de manifestations sur le territoire (guichet unique pour centraliser les demandes des organisateurs de séminaires et congrès) ; il conduit une action ciblée vers les entreprises situées dans un rayon de 200 km et les enseignes nationales disposant d'un réseau en régions.

L'élaboration d'un plan d'actions pour **promouvoir la destination à l'extérieur du territoire** : des opérations de marketing direct, des outils et supports pour projeter la destination.



La formation des acteurs du MICE et l'animation du réseau

pour renforcer les échanges, faire

progresser la destination, faire connaître la faire connaître d'entreprises.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de transmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Les actions de l'Office de Tourisme en matière commerciale s'effectuent sous couvert de l'immatriculation dont il dispose depuis 2010, et renouvelée en 2013 puis 2016 ; ces actions couvrent, pour l'année 2018, 4 secteurs :

- les séminaires et congrès
- la vente de produits individuels
- les séjours et circuits groupes
- la billetterie et boutique

L'organisation de séminaires et congrès

En matière de **séminaires**, une action structurée de constitution de fichiers qualifiés et de démarchage a été initiée en 2012. Cette action permet aujourd'hui d'appuyer nos actions sur un fichier de 1 500 contacts qualifiés.

Les départements cibles restent la Loire Atlantique, la Gironde et l'Ille-et-Vilaine complétées dès 2013 de la Dordogne et de l'Indre et Loire, puis de la Sarthe, du Maine et Loire et de la Mayenne. Les secteurs d'activités privilégiés sont l'automobile, le BTP et l'agro-alimentaire auxquels nous avons ajouté les acteurs économiques des 4 filières d'excellence locales : sport, agriculture, Ess et Numéric. En 2018, une action spécifique a été conduite sur la filière sportive en lien avec le CDOS 79. Celle-ci s'est concrétisée par l'invitation de l'ensemble des acteurs et décideurs sportifs des Deux Sèvres afin de les mobiliser pour porter la candidature de notre Destination pour la réception d'événements sportifs et surtout statutaires de leurs fédérations (congrès, AG, séminaires...)

L'exploitation de nos fichiers « contacts » et une meilleure organisation du service ont permis, dès 2014, de développer la croissance du Chiffre d'Affaires en s'appuyant notamment sur des clients fidèles (DARVA, ERDF,...) ; en 2018, l'activité « séminaire » s'est fortement déployée après son redressement de 2017, pour atteindre **103 000 €** (contre 66 000 € en 2017) soit **une progression de 56 %** ; la marge HT de l'Office de Tourisme progresse fortement sur ce poste « séminaires ».

Le secteur « **congrès et évènements** », est abordé depuis plusieurs années au travers d'un plan d'actions « spécial Tourisme d'affaires » co-élaboré historiquement avec les chambres consulaires, l'ADT 79 et le Comité Départemental Olympique et Sportif (CDOS) pour le renforcement du tourisme d'Affaires ; cette démarche de **mobilisation des acteurs économiques, sportifs ou associatifs locaux** qui siègent dans des instances nationales a pour objectif de les inciter à proposer Niort comme site d'accueil des évènements professionnels de leur réseau. Depuis 2016, le Club Tourisme d'affaires coordonne désormais ce dispositif.

L'office de tourisme adhère depuis 2013 au **réseau national Congrès-cités** qui regroupe 18 villes de taille moyenne réparties en France ; L'objectif de ce réseau est d'engager une démarche collective de prospection autour des évènements/ congrès qui tournent en France en garantissant une qualité de service constante de ville à ville. A l'automne, l'Office de Tourisme a ainsi participé, dans le cadre de ce collectif, au salon professionnel « Réunir » (124 contacts qualifiés) qui se tient en septembre à Paris et à deux évènements au printemps (avril et juin) ciblant les assistant(e)s de direction (70 contacts qualifiés). Ce collectif organise enfin une rencontre de ses « grands comptes », opérateurs nationaux susceptibles de « tourner » en France ; en 2018 elle s'est tenue sur une péniche à Paris mi-septembre avec une dizaine opérateurs présents. Un site internet et une brochure dédiés présentent les membres du réseau Congrès-Cités.



Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019



OPÉRATION
VIP PARIS



En 2018, le plan d'actions développé a permis de poursuivre la projection de notre offre vers l'extérieur : L'Île de France mais aussi la Nouvelle Aquitaine. Nous étions ainsi présents sur :

- Le workshop Mice Place City programmé le 15 mars 2018 à Paris sur la thématique « Lieux & Destinations à moins de 2h de Paris »

- Le congrès régional à Bordeaux (mars 2018) et national à Paris (novembre 2018) de la FFMAS (Fédération française des Métiers de l'Assistanat et du secrétariat)

- Le Workshop « Tourisme d'Affaires - Nouvelle Aquitaine » le 13 novembre à Paris, programmé par le CRT à la Maison de La Nouvelle Aquitaine. L'Office de Tourisme était accompagné de l'hôtel Mercure Niort Marais poitevin afin de promouvoir notre offre locale dans le cadre de la Destination Nouvelle Aquitaine auprès d'un public francilien qualifié.

- 4 envois de lettres électroniques (e-mailing) auprès de fichiers très qualifiés loués (2 500 à 2900 adresses) auprès d'une société spécialisée (Promotion Services) ; ces envois multiples ont permis d'enrichir notre propre fichier de 110 contacts supplémentaires. Notre fichier contient en 2018 : 1 417 contacts très qualifiés sur-lequel nous concentrons nos efforts.

- La parution sur différents supports ciblés et notamment dans le numéro spécial « Séminaires » du réseau Nouvelle République, tiré à 7000 exemplaires et diffusé auprès des entreprises de + 50 salariés des départements 79, 86, 36, 41, 37 et auprès de 100 agences événementielles. ; cette action a été dupliquée sur le supplément Sud-Ouest (départements ciblés : 16-17-24-33-40-67-64) élaboré par La Charente-Libre avec 16 000 ex. dont 12 000 diffusés sur des entreprises de + 20 salariés, des agences événementielles,... En 2018 nous étions également référencés sur le guide Bedouk (annuaire et site internet), un des principaux supports nationaux du Tourisme d'affaires.

- La reconduction de la plateforme de réservation en ligne Aloa mobilisée lors des congrès et évènements

- La participation au réseau Congrès-cités et aux actions qu'il développe : salon Réunir, rencontre des assistant(e)s, organisation d'un Rendez-Vous des Grands Salons d'Affaires de fichiers/contacts...(cf supra)

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-00-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

En 2018, l'Office de Tourisme a apporté notamment son concours à l'organisation des évènements suivants :

DATE	SÉMINAIRES ÉVÉNEMENTS 2018	NBRE DE PAX	TYPE
8 mars	Smacl	25	Séminaire & Incentive
15 mars	Castorama	11	Incentive
26 au 30 mars	Sobac	101	Séminaire & Incentive
7 avril	Critérium National Cyclisme UNASAT		Évènements
27 avril	Maif	26	Incentive
8 juin	CG Océan	162	Séminaire & Incentive
13 au 15 juin	Lactalis - Nestlé	31	Séminaire & Incentive
18 au 20 juin	Macif Mutualité	40	Séminaire & Incentive
19 juin	DTPJJ Poitou-Charentes	130	Séminaire
20 au 21 juin	IRIAF	45	Séminaire
20 au 21 juin	Roxel Group	26	Séminaire & Incentive
21 juin	Crédit Mutuel	20	Incentive
28 juin	GRT Gaz	40	Séminaire & Incentive
28 juin	Maif	9	Incentive
28 juin	Maif	35	Incentive
29 juin	Groupe Y	60	Incentive
4 juillet	IMA	40	Incentive
4 au 8 juillet	Championnats de France Hunter		Evènements
14 au 15 juillet	Championnats de France d'Athlétisme		Evènements
26 août	Crédit Mutuel	27	Incentive
11 septembre	Maif	25	Incentive
12 septembre	Scania	22	Séminaire & Incentive
14 septembre	Maif	9	Incentive
18 septembre	Chambre régional d'Agriculture Nouvelle Aquitaine	100	Séminaire
19 septembre	MG Fleurs	150	Incentive
21 au 21 septembre	Cofaq	45	Séminaire & Incentive
28 septembre	SPI Informatique	25	Incentive
29 septembre	Smacl	30	Incentive
29 septembre	Objectifs Séjours	56	Incentive
04 au 05 octobre	WeAre Group	126	Séminaire
09 octobre	Macif	11	Incentive
11 octobre	Maif	24	Incentive
18 octobre	Bourjat	26	Incentive
31 octobre au 4 novembre	Ligue Régional Gymnastique Nouvelle Aquitaine	58	Séminaire
28 au 29 novembre	Capr'Inov		Incentive
7 décembre	Maif		Incentive
13 décembre	Mutavie	128	Soirée Entreprise

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190928-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

En matière financière, sur l'exercice 2018, le volume d'affaires généré s'établit comme suit, du fait du moindre nombre de congrès reçus :

Description	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Séminaires en TTC	50 230 €	27 020 €	38 070 €	65 000 €	56 000 €	66 000 €	103 000 €
Congrès	145 573 € *	122 470 €	74 800 €	144 000 € *	69 000 €	182 000 €	131 000 €
Marge en TTC	17 675 €	12 296 €	18 450 €	37 393 €	18 966 €	31 296 €	27 076 €

*En 2012 et 2015 : impact d'une forte billetterie de la Semaine Fédérale de Cyclotourisme et des Championnats de France de Gymnastique.

L'Office de Tourisme est reconnu pour sa capacité à fournir un appui logistique et un accompagnement efficace auprès des organisateurs de ces événements. Tant sur l'hébergement, la restauration, le transport ou les activités loisirs, le savoir-faire de l'Office de Tourisme est un atout pour la réussite des événements professionnels que la destination Niort Marais Poitevin accueille.

Depuis 2012, de nombreuses manifestations à caractère sportif se sont ainsi appuyées sur l'expertise de l'Office de Tourisme pour faciliter le déroulement de leurs événements. Cette filière sportive reste un vecteur majeur de développement sur notre territoire.

Au final, l'activité Séminaires & Congrès a généré un volume d'Affaires de **234 000 € TTC** (contre 248 372 € TTC en 2017, 125 000 € en 2016, 210 000 € TTC en 2015 et 113 000 € en 2014) ; **la marge commerciale atteint les 27 076 € TTC.**

La vente de produits et séjours

L'Office de Tourisme propose la commercialisation de quelques séjours individuels mais cible principalement les groupes dans le cadre d'une action coordonnée avec l'ADT 79, qui a toutefois fait le choix d'abandonner ce segment de clientèle.

Depuis 2013, l'Office de Tourisme maintient quelques produits « vitrine » - pour une CA d'environ 3 000 € TTC - mais concentre ses efforts vers les prestations à plus forte valeur ajoutée.

Une forte hausse des groupes : 2018, année record !

Après avoir marqué le pas en 2017, l'activité groupe repart à la hausse en 2018. Le volume d'affaires s'établit en 2018 à 197 600 € TTC, en lien avec l'augmentation des séjours touristiques



ACCUEIL
GROUPES SUR
LE TERRITOIRE

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Description	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volume d'affaires TTC	58 300 €	107 300 €	101 000 €	141 600 €	132 475 €	111 160 €	197 627 €
Nbre de contacts / Nbre de prospects	45/188	52/178	60/170	82/209	65/218	65/218	71/176
Marge en TTC	5 370 €	10 910 €	9 230 €	18 850 €	18 900 €	13 900 €	25 133 €

Cette activité représente en 2018 un chiffre d'affaires TTC de **197 627 €** (+ 77%) et une marge en forte hausse à **25 133 €** HT en raison d'un grand nombre de séjours et d'une programmation de produits à haute valeur ajoutée au regard des prestations demandées. Cette typologie de séjours compense les moindres cotations et le nombre abaissé de contrats signés.

Le partenariat historique avec l'ADT 79 relatif à la démarche de commercialisation s'est achevé en 2016 avec le recentrage des missions du Département sur le développement. L'Office de Tourisme a ainsi assuré depuis directement l'édition d'une brochure « groupes » diffusée à 8000 exemplaires auprès d'autocaristes, associations, CE,... Cette publication est accompagnée d'un démarchage téléphonique auprès d'une sélection de 150 contacts (agences de voyages ou autocaristes) pour présenter les nouveautés et d'une newsletter mensuelle thématique initiée en 2018. L'OT participe enfin à des présentations de séjours lors de rencontres organisées par des revendeurs auprès de leurs clients (Voyages Demelier en décembre dans le Vienne). En terme de cibles clientèles, un travail spécifique sur les niches de marché (clubs automobiles, groupes scolaires privés...) est engagée dans une perspective de développement quantitatif et qualitatif du marché du Groupe Tourisme

L'Office de Tourisme Niort Marais Poitevin maintient dans le cadre d'une convention triennale le partenariat avec les Offices de Tourisme du pays Mellois et du Haut Val de Sèvre pour assurer la commercialisation de leur offre sur le marché des groupes.

La billetterie et la boutique : des ventes en baisse corrélées à la chute de fréquentation des accueils !

L'Office de tourisme assure, pour le compte des prestataires, une activité de billetterie concernant soit la vente de prestations sèches (entrée simple sur site hors barque), soit de forfaits à la journée (promenade en barque associée à une autre prestation, location de vélo, etc ...). Cette offre se diversifie année après année et nous permet de disposer d'une gamme de produits intéressante pour nos visiteurs qui fréquentent nos bureaux d'accueil.

Description	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volume d'affaires Boutique en TTC	25 000 €	22 700 €	40 500 €	38 100 €	41 740 €	36 290 €	27 838 €
Volume d'affaires Billetterie estivale en TTC	23 400 €	27 600 €	105 700 €	106 900 €	97 900 €	79 800 €	79 772 €
Marge en TTC	7 100 €	7 390 €	16 390 €	16 290 €	16 760 €	14 440 €	12 700 €

En 2018, l'activité « Billetterie estivale » s'est maintenue, avec un volume de **80 000 € TTC** (stable), et ce malgré la baisse de fréquentation touristique enregistrée dans les accueils. L'Office de Tourisme consolide toutefois son rôle d'apporteur d'affaires auprès des prestataires de loisirs et sites de visite du territoire ; 2018 a vu la création de produits à forte diffusion autour d'une offre « barque + MMP » vendue sur Coulon et « barque + Abbaye » vendue sur Arçais.

En complément, l'Office de Tourisme réalise **598 € TTC** de Chiffre d'affaires relatif aux événements (concerts, cirques, spectacles,...) dont il assure la billetterie via ce poste général, une marge minime de 134 € HT.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Cette dynamique est le fruit du travail de simplification de notre offre (amélioration du guide « Réservez vos loisirs ») et de l'animation commerciale soutenue de nos équipes en saison (billet hebdomadaire, top « vendeurs », formation à la vente,...).

L'Office de Tourisme développe en complément une activité « boutique » autour de la vente soit de produits locaux, soit d'objets, cartes et livres en lien avec le territoire. Depuis 2014, l'OT développe sa collection d'objets promotionnels (porte-clés, stylos, tasse,...) qui participe à la consolidation de son chiffre d'affaires.

Les activités « Billetterie estivale et événementielle » (hors Niort Plage) et « Boutique » représentent respectivement 80 357 € (stable) et 27 838 € (- 23 %) soit **108 000 € TTC en 2018** et dégagent une marge pour l'Office de Tourisme d'environ **12 531 € HT**.

Ce montant n'intègre pas les **52 830 € TTC** de volume d'affaires généré spécifiquement pour le compte de la Maison du Marais Poitevin au titre des droits d'entrée perçus pour les individuels (contre 57 880 € en 2017, 57 760 € en 2016, 63 800 € en 2015, 56 700 € en 2014, 57 900 € en 2013, 54 000 € en 2011 et 56 000 € en 2012). Ce montant est en baisse de 10 % par rapport à l'année passée et illustre le contexte difficile qu'a connu cette structure en 2018.

Open System

En 2018, Département et Région ont poursuivi la mise à disposition à titre gracieux de la solution technique OPEN SYSTEM permettant la réservation-vente en ligne de séjours et d'activités touristiques.

L'Office soutient cette initiative et accompagne les prestataires du territoire dans la mise en place de cette solution en organisant des formations avec les techniciens de l'ADT 79.

En 2018, une cinquantaine de prestataires touristiques (dont une quinzaine au travers de passerelles technologiques entre Open System et leur propre système de réservation), pour l'essentiel hébergeurs, bénéficient de cette solution sur notre territoire.

Le chiffre d'affaires traité au travers de ce dispositif représente, pour les prestataires qui utilisent Open System hors passerelles, la somme de **160 000 € en 2018 (soit une hausse de 18 %)** contre 135 560 € TTC en 2017, 144 000 € TTC en 2016, 115 000 € TTC en 2015, 73 000 € TTC en 2014, 71 000 € TTC en 2013, 60 000 € en 2012 et 44 000 € TTC en 2011 ; la progression reste tendancielle depuis 2011 en lien avec l'affirmation des ventes sur internet.

Au final, ces diverses actions commerciales génèrent un volume d'affaires d'environ 732 000 € TTC en 2018 ; il atteint 970 000 € en intégrant tous les mouvements financiers et les partenariats (dont les volumes d'affaires via Open System et la gestion des entrées de la MMP).

La marge brute dégagée s'établit à 89 000 € TTC en 2018 contre 83 772 € en 2017, 75 600 € en 2016, 95 900 € en 2015 (année exceptionnelle avec un évènement hors normes en billetterie), 62 000 € en 2014, 45 000 € en 2013, 40 000 € en 2011 et 44 000 € en 2010.

L'Office de Tourisme conforte, malgré l'évolution nationale de baisse de fréquentation des bureaux d'accueil physiques et les aléas des évènements d'affaires, son déploiement commercial consécutif à la mise en place de la stratégie définie fin 2011 et aux réorganisations menées en 2013.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

4. MOBILISER LES ACTEURS LOCAUX

En parallèle de ses actions portées vers l'extérieur, l'Office de Tourisme développe divers dispositifs locaux, notamment en fonction de l'actualité, au profit des prestataires touristiques du territoire :

Une lettre d'informations mensuelle destinée aux acteurs touristiques locaux, celle-ci détaille les actions de l'Office de Tourisme et leur transmet des informations utiles liées notamment aux événements ou manifestations se déroulant sur le territoire. En 2016, cette lettre d'information est parue 16 fois et compte plusieurs envois spécifiques (manifestations ponctuelles, démarches partenariales avec le Parc ou l'ADT 79, appel à projets CAN,...).

Proposition de découverte des nouveautés du territoire

en complément des actions lancées directement par certains réseaux de prestataires, l'Office de tourisme organise ponctuellement des visites découvertes de nouveaux équipements ; Il convie les nouveaux prestataires du territoire à deux Éductours les 7 et 12 juin pour découvrir (ou redécouvrir) nos principaux sites touristiques.



Éductours

En 2018, l'OT n'a pas renouvelé l'accueil des Nouveaux Habitants, s'appuyant davantage sur les accueils de communes, comme à Échiré le 8 novembre 2018.



Accueils de communes à Échiré

L'aide à l'appropriation des outils de vente en ligne :

la solution Open System permet gratuitement à chaque prestataire de proposer la réservation-vente en ligne. En lien avec l'ADT 79, l'Office de Tourisme organise des sessions de formation ciblées. Les prestataires partenaires bénéficient par ailleurs d'un accompagnement individuel pour améliorer leur visibilité sur internet.

Des ateliers ont été organisés

tout au long de l'année en fonction des besoins énoncés des prestataires (3 ateliers en anglais autour de la conversation, 1 atelier sur la réalisation de brochure)

Une journée spéciale dédiée aux hébergeurs le 26 novembre consacrée à la taxe de séjour

au cadre juridique de l'hébergement chez l'habitant et à la gestion des recettes (« yield management »). Une cinquantaine de personnes a participé aux différents ateliers.



Journée

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de rétro-information : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Pour mémoire, le dispositif départemental « Ambassadeurs »

auquel les Office de Tourisme contribuaient est suspendu par le Département dans le cadre de la restructuration de l'ADT 79 et la création de son service Tourisme.

Dispositif exceptionnel d'appui à l'association Maison du marais poitevin à Coulon :

compte-tenu du départ fin mars du directeur en poste, l'Office de Tourisme, par son directeur détaché sur 10 % de son temps sur 7 mois, a assuré la direction par intérim de cette association afin de garantir le bon

déroulement de la saison 2018 ; cette mission est prise en charge financièrement par l'association et ne génère pas de coût pour l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme accompagne les différents opérateurs présents dans la sphère économiques de l'agglomération

sur des actions d'accueils de délégations ou publics cibles : Niort Tech pour la première session de « Start up toi-même » en juillet 2018 (organisation du programme de loisirs, après les sessions de travail).

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT ET CONSEIL AUX PORTEURS DE PROJETS

Pour mémoire, l'Office de tourisme participe aux différents travaux initiés par la CAN quant à ses schémas de développement, documents réglementaires, études prospectives,...

Plus directement en matière de développement touristique, l'Office de Tourisme a apporté sa contribution à l'élaboration du Schéma de Développement Touristique de la CAN qui a été voté en septembre 2012 et qui s'est arrêté en 2016.

La Communauté d'Agglomération du Niortais a élaboré en 2016 son **Projet de Territoire** qui précise ses ambitions en matière de Tourisme, accentuant notamment l'effort sur le tourisme d'affaires et la valorisation touristique du patrimoine. Ces axes seront déclinés dans le Schéma de Développement Economique en cours d'élaboration.

En 2018, l'Office de Tourisme a été mobilisé pour conseil sur des projets individuels (hébergements chez l'habitant, hôtels, restaurants, vélos, calèche,...) ou portés par des collectivités (tourisme fluvial, hébergement collectif, refonte de la MMP, signalétique, accueil des pèlerins,...).

Équipements structurants et politiques sectorielles de la CAN

En matière d'activité fluviale, l'Office de Tourisme accompagne les collectivités dans leurs réflexions pour le redéploiement d'une activité fluviale sur la Sèvre niortaise, à partir de bateaux habitables, entre Niort et Marans avec des extensions d'itinéraires vers la Rochelle ou Fontenay-le-Comte. Ce « tourisme fluvestre », très directement connecté aux activités à terre pourrait offrir une opportunité majeure de développement de notre territoire notamment par la mobilisation de tours opérateurs étrangers. Ce projet est rentré en phase opérationnelle l'IIBSN.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de transmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Le site de Boinot sur Niort est très directement impacté par ce projet majeur. La municipalité a lancé la requalification globale du site des anciennes chamoiseries en vue de déployer sur le site à la fois des activités culturelles et patrimoniales (Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine dans le cadre du label Pays d'Art et d'Histoire) mais aussi autour des pratiques de loisirs nature. Ce projet est entré en phase opérationnelle.



L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LE FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme du fait de son statut d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) doit réunir au moins six fois par an son Comité de Direction composé de 22 élus communautaires titulaires (et autant de suppléants), 15 représentants des filières touristiques (et autant de suppléants) et 2 personnes qualifiées. Le quorum est fixé à 20 pour valablement délibérer lors des Comités.

L'ensemble des décisions de ces comités est accessible en ligne :

<https://administration.niortmaraispoitevin.com>

Spécificités

■ La comptabilité de l'Office de Tourisme relève du secteur public (comptabilité M4) et s'organise autour d'un budget unique mais avec un taux de TVA, appliqué aux dépenses, proratisé en fonction du type d'actions conduites (commerciale, mixte ou non commerciale).

Un compte de dépôt de fonds centralise par ailleurs les actions commerciales assurées par l'Office de Tourisme. Depuis 2016 cette activité s'effectue sous le mode de régie à la demande du Trésor Public qui souhaitait suivre plus finement l'ensemble de nos actions au regard des volumes financiers dorénavant atteints.

■ Le statut d'EPIC implique plusieurs autres spécificités :

- le formalisme administratif de l'EPIC s'apparente à celui d'une collectivité ; en matière de validité des délibérations, les règles de quorum, de pouvoirs entre membres ou de délais de re-convocation peuvent occasionnellement générer des difficultés pour la programmation des Comités de Direction

- la totalité du produit de la Taxe de séjour est obligatoirement versée à l'Office de Tourisme

- le Directeur de l'Office de Tourisme est l'ordonnateur principal de l'Office de Tourisme

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Des commissions préparatoires thématiques

Le Comité de Direction est un organe de décision qui s'appuie notamment sur des travaux préparatoires réalisés au sein de commissions thématiques qui étudient en amont les opérations et projets ; ces commissions traitent les sujets suivants :

Commission Accueil Information

cette commission intervient d'abord sur le schéma d'organisation et les amplitudes d'ouverture des accueils touristiques (cf annexe 3) déployés sur le territoire avec le recentrage sur les communes de Coulon, Arçais et Niort.

Commission Communication

cette commission intervient principalement sur les nouveaux outils de communication. Cette commission suit également les actions de communication en lien avec la démarche « Émotion Marais Poitevin » et les partenariats avec Mission Tourisme ou le Parc.

Dynamique générale et évolution de l'organisation interne de l'Office de Tourisme

Depuis sa création, l'Office de Tourisme fait le choix d'anticiper l'évolution des ressources publiques (disparition annoncée des aides départementales et régionales) et de contrôler l'évolution de ses charges fixes tout en accentuant fortement son action sur le développement commercial et, depuis 2016 ses actions de communication extérieures au territoire.

Au 31 décembre 2018, la structure se caractérise par :

- une organisation générale rodée depuis 2014 autour de quatre responsables de pôle.
- un service « Commercialisation » avec une évolution récente des deux salariées en poste pour assurer une action de prospection et de démarchage actif, l'une en charge des groupes, la seconde en charge des séminaires. Des objectifs

commerciaux sont précisés pour chacun des collaborateurs depuis 2015. De forts enjeux sur ce segment ! Une réorganisation est lancée fin 2018 avec le départ annoncé d'une collaboratrice.

- un service « Communication » agissant avec un très fort plan de charges ; des renforts externes sont mobilisés au gré des besoins. Par mobilité interne, le suivi et l'animation de la base de données sont organisés depuis 2015 et un webmaster a été recruté pour maintenir notre niveau de qualité sur le volet « numérique ».
- un dispositif de primes en fonction des recettes commerciales et de partenariats engrangés.
- enfin, un plan de formation pour améliorer les connaissances et compétences des personnels, tant en matière de dynamique de vente à l'accueil, que d'augmentation du niveau d'expertise et de maîtrise de logiciels « métiers ».
- en 2018, un partenariat avec Citroën Niort & Parthenay permet de disposer d'un véhicule C3 Aircross mis à disposition en contrepartie d'encarts publicitaires sur différents supports.



Véhicule mis à disposition dans le cadre du partenariat avec Citroën Niort & Parthenay

Le renforcement des recettes propres de l'Office de Tourisme (sur partenariat, publicité ou commissions sur ventes) participe à cette nécessaire anticipation des ressources prochainement mobilisables auprès des collectivités locales.

Accusé de réception en préfecture
079-200041317-20190923-C72-09-2019-DE
Date de télétransmission : 27/09/2019
Date de réception préfecture : 27/09/2019

Point sur les évolutions principales relatives aux effectifs :

	01/2013	12/2014	12/2015	12/2016	12/2017	12/2018
Effectifs cadres	2	1	1	1	1	1
Agents de maîtrise	4	6 dt, 1 CDD	5	5	6 dt, 1 CDD	6
Employés	7	6 dt 1 congé parental	5	5 dt, 1 CDD	6 dt, 1 CDD	6
Apprentis	1	0	1	1	0	0
CAE	1	2	1	2	1	0
Contrat Emploi d'Avenir	0	3	3	2	0	0

L'Office de Tourisme compte dorénavant **13 permanents** (dont 1 CDD ouvrant sur un poste pérenne pour renforcer le pôle Accueil).

En 2018 le déploiement territorial en saison a nécessité le recours à sept CDD saisonniers (équivalents à 40 mois soit une charge d'environ 92 000 €).

Depuis sa création, l'Office de Tourisme privilégie le recours à des contrats aidés pluriannuels afin de disposer de personnels formés agissant sur plusieurs saisons touristiques. Les CDD saisonniers sont également reconduits année après année ; en 2018, les « saisonniers » sont toutefois fortement renouvelés.

Pour accroître leurs connaissances et compétences, un module d'intégration de plusieurs jours leur permet de découvrir le fonctionnement de la structure et la diversité de notre territoire ; Ces personnels en renfort participent également aux formations assurées par le Parc du Marais poitevin.

Il apparaît toutefois que ce recours important à des personnels saisonniers ne facilite pas la connaissance détaillée de l'offre du territoire et des prestataires partenaires ; le Comité de Direction a donc fait le choix de consolider deux postes fin 2016 / début 2017 pour renforcer les compétences du pôle Accueil.

Engagement conventionnel avec des co-financeurs

L'Office de Tourisme Niort Marais Poitevin bénéficiait d'une aide annuelle de 30 000 € de la Région. Après celle du Département en 2015, l'aide régionale a elle-aussi cessé en 2017. En 2018, seule la Communauté d'Agglomération du Niortais participe au financement de l'Office de Tourisme.