

LE MARSAN

TOURISME



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2013

Office de Tourisme du Marsan



1 » ORGANISER

p. 4-9

2 » AMÉNAGER

p. 10-11

3 » ACCUEILLIR & CONSEILLER

p. 12-19

4 » COMMUNIQUER
& PROMOUVOIR

p. 20-29

5 » DÉVELOPPER DES SERVICES

p. 30-37

6 » FÉDÉRER & ANIMER

p. 38-43

7 » GÉRER LES ÉQUIPEMENTS

p. 44-47

Crédits photos : Laura Moulié, Nicolas Le Lièvre, Yvan Manioski, Office de Tourisme du Marsan
Conception graphique : Julie MARTET
Impression : Castay Imprimerie

1> L'OFFICE DE TOURISME DU MARSAN C'EST...



> Une structure qui gère la compétence tourisme du Marsan Agglomération et qui s'exerce sur **18 communes**.

> Un budget prévisionnel annuel de **784 000 €**

> Un **Etablissement Public Industriel et Commercial** depuis juillet 2012. Un changement de statut dont l'objectif est de pouvoir commercialiser des produits touristiques et de gérer de nouveaux équipements touristiques.

> Un établissement **classé trois étoiles** et marqué **Qualité Tourisme**.

2> NOS MISSIONS

Promouvoir l'attractivité du Marsan et **développer** l'économie touristique.

Valoriser l'image touristique du Marsan auprès des séjournants français et étrangers et de la population locale.

L'ACCUEIL

L'information

La promotion touristique du territoire

L'ANIMATION DU RÉSEAU SOCIO-PROFESSIONNEL

> Des missions complémentaires

- La commercialisation des produits touristiques
- L'animation numérique du territoire
- Le suivi d'un observatoire touristique
- Le développement de la filière tourisme d'affaires et la gestion commerciale du pôle culturel du Marsan
- La mise en place d'événementiels et d'une politique de guidage
- La gestion d'équipements touristiques (aire de camping-cars)
- La promotion de la base de loisirs du Marsan



3> L'ÉQUIPE

> Un rôle précis pour chaque agent

- Un directeur
- Une adjointe de direction
- Une responsable accueil et responsable qualité
- Un conseiller en séjour
- Une chargée de promotion, de communication et de relations presse
- Une chargée de l'observatoire touristique, de la commercialisation de produits touristiques et du tourisme d'affaires
- Une assistante commerciale
- Un chargé d'animation numérique du territoire et webmaster
- Une chargée de l'événementiel et du guidage

13 agents permanents
4 saisonniers
 (+2 saisonniers /2012)
8,8 ETP* en 2013
 (7,6 ETP* en 2012)

Quatre agents du Marsan Agglomération viennent compléter l'équipe sur des temps plus réduits, à l'année.

L'équipe est complétée en saison touristique, du 1^{er} juin au 30 septembre, par quatre conseillers en séjour.

*ETP (Equivalent Temps Plein)



> Des formations professionnelles en lien avec l'évolution des métiers

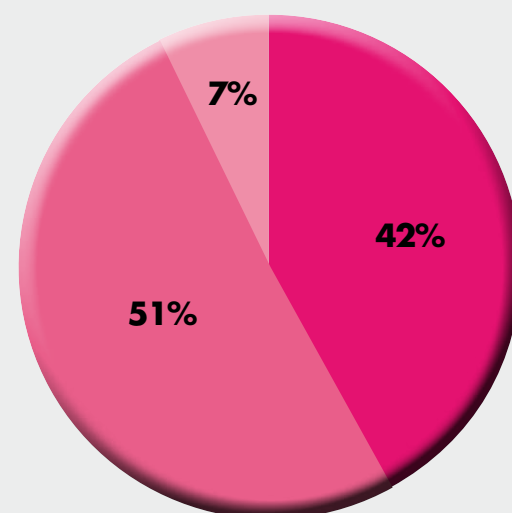
- Un second animateur Numérique de Territoire
- Un Reporter Numérique de Territoire
- Un Agent d'Accueil par Excellence

Un PLF (Plan Local de Formation) a également été mis en place en collaboration avec nos collègues des Offices de Tourisme des Landes d'Armagnac pour 2014.

4 > LE BUDGET

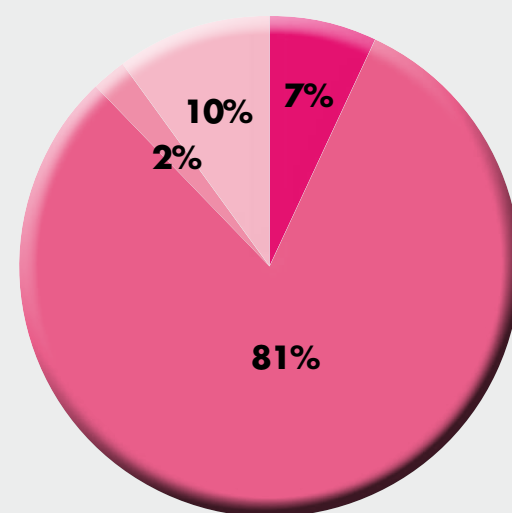
> Synthèse financière 2013 - FONCTIONNEMENT

Répartition des charges / Fonctionnement

**Dépenses : 653 156,43 €**

- Charges caractère général : 277 341,19 €
- Frais de personnel : 329 736,95 €
- Amortissement biens : 46 078,29 €

Répartition des produits / Fonctionnement

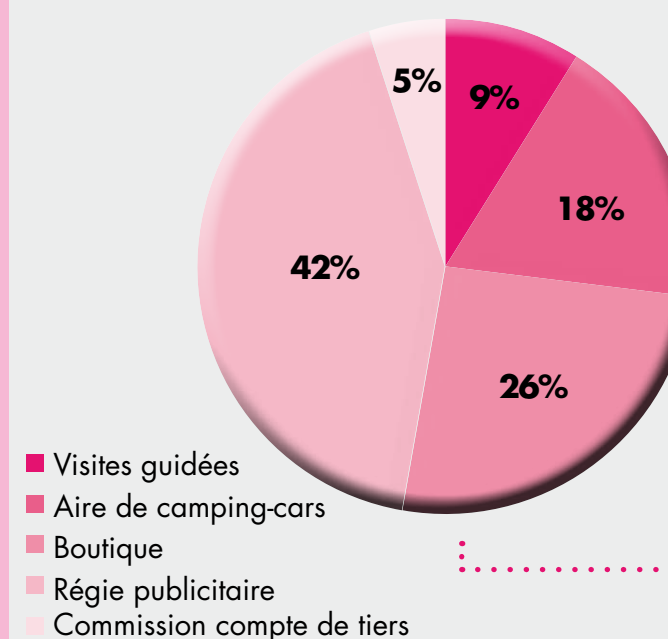
**Recettes : 707 651,07 €**

- Recettes commerciales : 50 197,34 €
- Subvention Marsan Agglo : 575 000,00 €
- Divers : 13 518,41 €
- Revers. taxe de séjour : 68 935,32 €

ZOOM
SUR
...

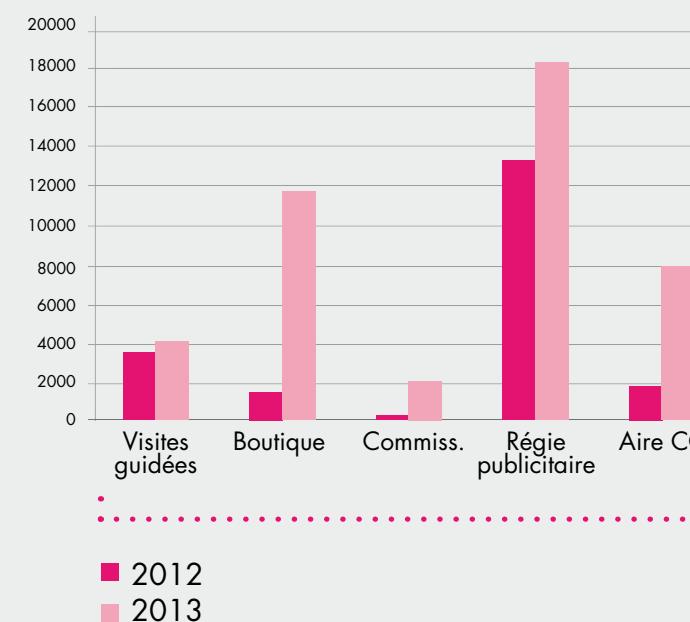
> Les recettes commerciales

La répartition des recettes commerciales



Un total de plus de **50 000 € de recettes commerciales** qui proviennent à 42% de la régie publicitaire et pour 26% de la boutique (soit plus de 18 000 € générés par la régie pub et plus de 11 000 € par la boutique).

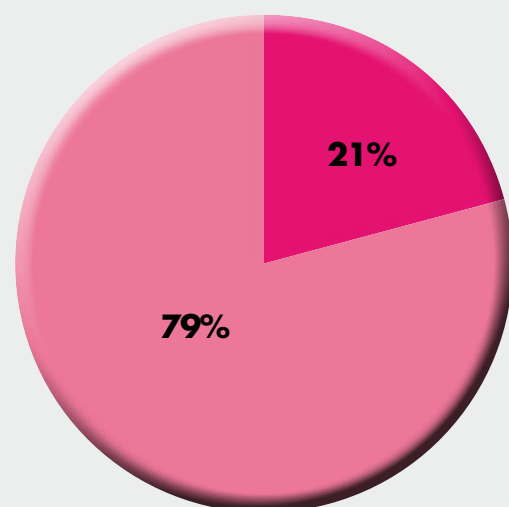
Evolution des recettes commerciales 2012-2013



Des recettes commerciales en hausse dues aux commissions prises sur la vente de billets, aux ventes boutique ainsi qu'aux recettes générées par l'aire de camping-cars.

> Synthèse financière 2013 - INVESTISSEMENT

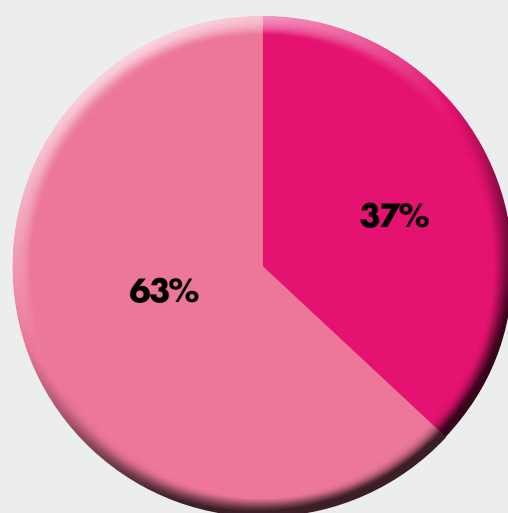
Répartition des charges / Investissement



Dépenses : 40 071,56 €

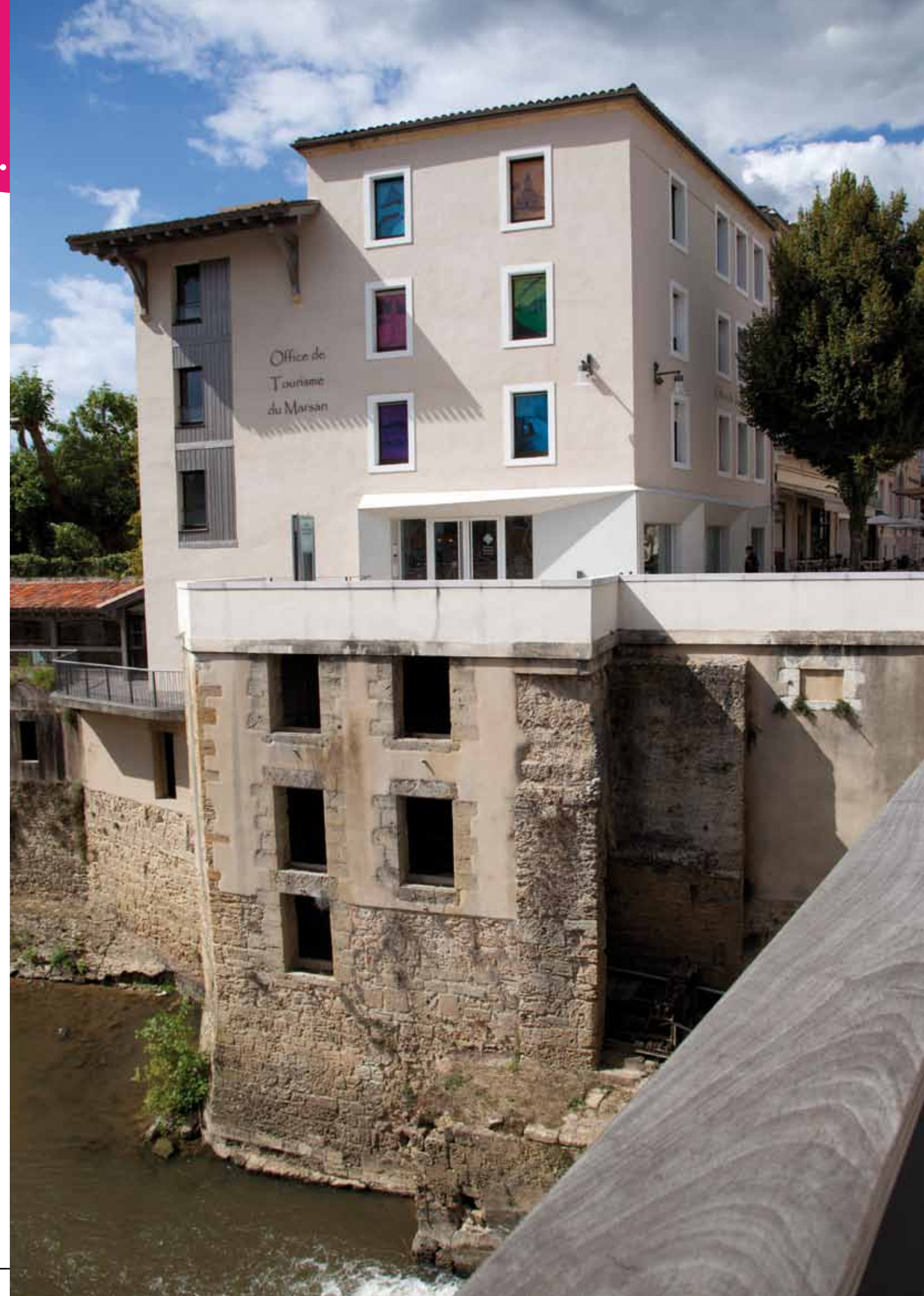
- Déficit investissement : 8 319,14 €
- Aménagement / Agencement, acquisition matériel et logiciel : 31 752,42 €

Répartition des produits / Investissement



Recettes : 73 703,58 €

- Fonds réserve : 27 625,29 €
- Amortissement : 46 078,29 €



1> DE NOUVEAUX LOCAUX POUR UNE NOUVELLE FORME D'ACCUEIL

En décembre 2012, l'Office de Tourisme quitte le bâtiment situé 6, place du Général Leclerc et s'installe dans le bâtiment de la minoterie au 1, place Charles de Gaulle.
Une semaine d'inauguration est organisée en mars 2013.

> Vers un accueil adapté aux exigences nationales

L'Office de Tourisme du Marsan est actuellement **classé 3 étoiles** (sur un niveau de 4) au classement national des Offices de Tourisme. Les critères ne correspondant plus aux attentes des touristes, le classement a évolué.

L'objectif est de se diriger vers un classement en première catégorie pour fin 2014. Cette démarche s'effectuera en continuité de l'obtention de la marque **Qualité Tourisme**, reçue par l'Office de Tourisme en janvier 2012.



> De nouveaux espaces

- Un espace accueil plus aéré avec une documentation plus ciblée
- Un espace boutique
- Un point billetterie (transport urbain, activités de loisirs, visites...)
- Un espace numérique pour des consultations autonomes
- Un bureau pour l'accueil personnalisé et adapté aux personnes à mobilité réduite
- Un espace d'exposition dans la galerie rénovée



> De nouveaux outils d'information et de promotion

- Un accès WIFI gratuit pour les visiteurs
- Une borne d'information extérieure, consultable 24h/24h
- Des tablettes tactiles, pour une consultation autonome de l'offre du Marsan
- Un écran d'information (actualités, animations, météo, annonces publicitaires)

2> LES CHIFFRES CLÉS DU NOUVEAU BÂTIMENT

Un lieu stratégique qui caractérise la nouvelle ambition donnée au tourisme sur le territoire communautaire pour en faire un véritable vecteur de développement économique.

Ce nouvel espace a été choisi par les élus communautaires pour trois raisons :

- > un **positionnement stratégique** au cœur du Marsan Agglomération,
- > une **visibilité optimale** pour les visiteurs en séjour sur le Marsan,
- > une **intégration au sein d'un espace urbain requalifié** au travers du projet des berges porté par la ville de Mont de Marsan.



Superficie totale 700 m²

- dont :
- Accueil : 72 m²
 - Galerie d'exposition : 100 m²
 - Locaux administratifs : 220 m²
 - Archives : 123 m²
 - Espaces complémentaires : 185 m²

Coût global des travaux **897 935,22 € H.T.**

La Région Aquitaine a apporté une aide financière de **135 000 €** via le contrat d'agglomération.

1>UNE AMPLITUDE D'OUVERTURE PLUS IMPORTANTE ET UN NOUVEAU POINT D'INFORMATION

L'Office de Tourisme du Marsan est idéalement situé au 1 place Charles de Gaulle, en centre-ville et est ouvert du lundi au samedi toute l'année et le dimanche matin en saison.

Au vu de la fréquentation en hausse sur le site de la **Base de Loisirs du Marsan** à Saint-Pierre-du-Mont et de par son positionnement à l'entrée sud, sud-ouest du territoire, un point d'information touristique complémentaire a été ouvert pour la saison. Un agent était présent du **11 juillet au 31 août tous les jours de 12h30 à 18h30**.



327 jours d'ouverture en 2013

contre 321 jours en 2012. Cela s'explique par l'ouverture de l'office **7j/7 en octobre** dans le cadre de l'événement « Mont de Marsan Sculptures » qui a lieu tous les trois ans.

2>UN ACCUEIL RENFORCÉ EN SAISON ESTIVALE

A l'année : L'accueil est assuré par **la responsable accueil et un conseiller en séjour**, avec l'appui des agents des autres services de l'office sur une fréquence d'un jour d'accueil par semaine pour chacun à minima.

En saison : L'accueil est assuré par **3 saisonniers** sur une durée de 2 mois et **1 saisonnier** sur une durée de 3 mois.

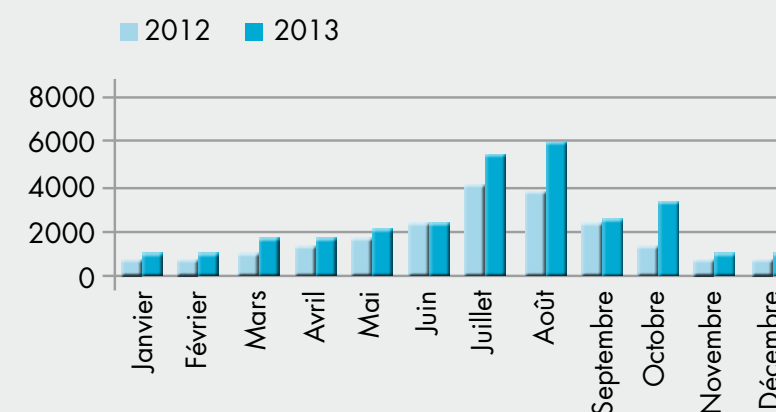
En lien avec l'accueil de l'événement « Mont de Marsan Sculptures » en octobre, le contrat d'un des saisonniers a été prolongé de 3 mois.

Entre permanents et saisonniers, **nous estimons à 2,92 ETP dédié à l'accueil** à l'année.

3>LA FRÉQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

> Des visiteurs de plus en plus nombreux

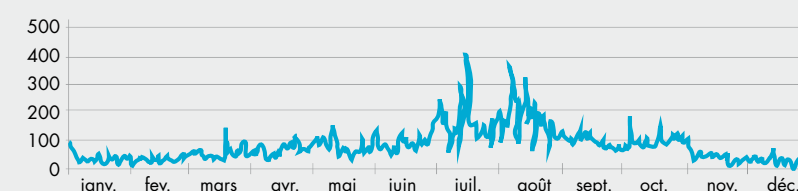
Répartition de la fréquentation par mois
Nombre de visiteurs renseignés au guichet



Ces chiffres de fréquentation n'intègrent pas les flux enregistrés au point d'information touristique de la Base de Loisirs du Marsan. (Cf. page 19)

> Une fréquentation concentrée sur la haute saison

Fréquentation touristique à l'office de tourisme
Pics de fréquentation



28 262 personnes ont eu un **contact personnalisé** avec un conseiller en séjour (+34,4 % par rapport à 2012)

37% des personnes qui sont entrées dans l'Office ont trouvé l'**information de manière autonome** (via l'espace documentation et ou l'espace numérique).

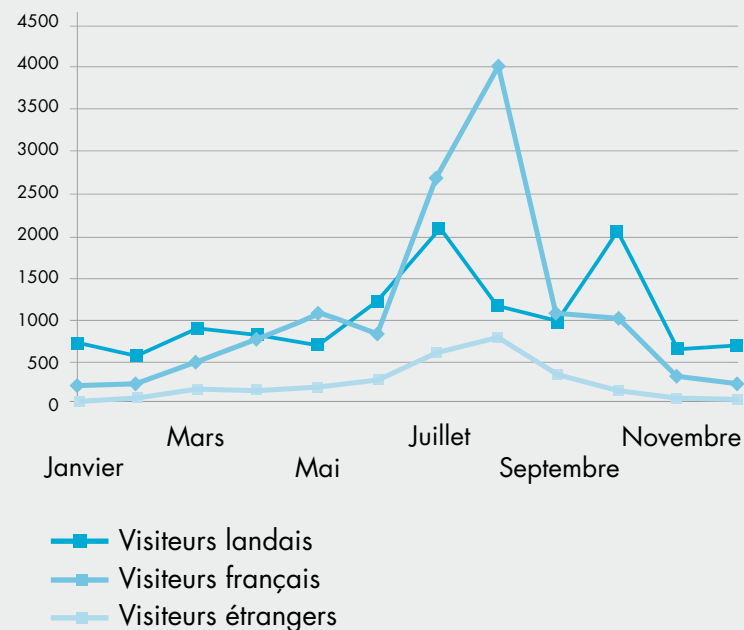
45 000 personnes sont entrées à l'Office de Tourisme

56,7 % des flux annuels sont concentrés **entre le 1^{er} juin et le 30 septembre**. Une exception due à l'événement « Mont de Marsan Sculptures » sur le mois d'octobre : **3237 visiteurs accueillis** (+ 47 % par rapport à 2012) dont 63 % de landais.

Pics d'affluence 2013 : Le **17 juillet** pour l'ouverture des **fêtes de la madeleine**, (414 personnes accueillies) et les **6 et 7 août**, première semaine d'arrivée des aoûtiers.

> Une évolution du profil de la clientèle

Répartition de la clientèle touristique par profil

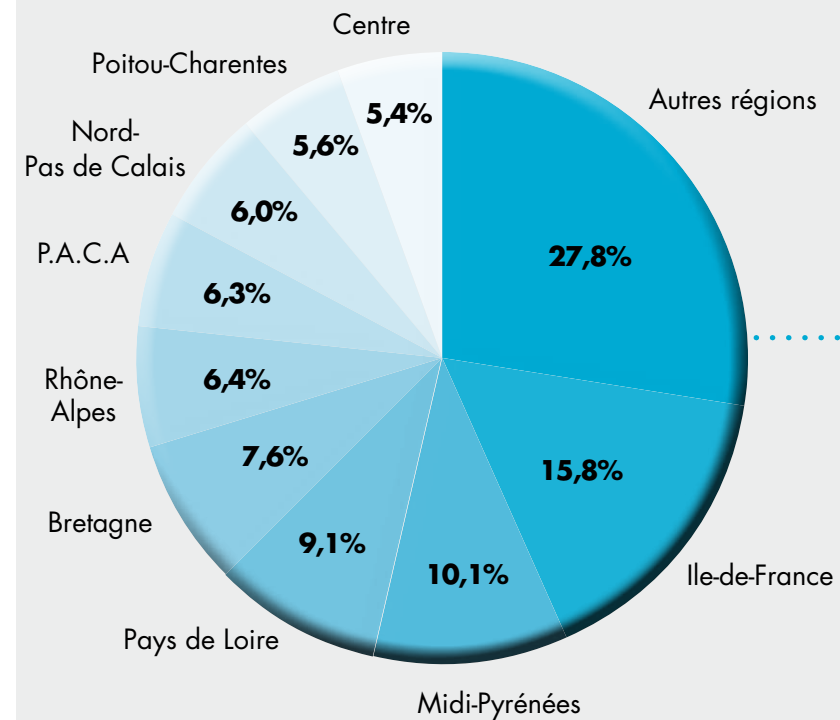


Sur l'ensemble de l'année 2013, outre **une hausse de fréquentation de 34,4 % à l'accueil** de l'Office de Tourisme, des **évolutions** sont constatées également dans **le profil des visiteurs**.

Origine géographique de la clientèle :

- Aquitaine : 50,4%** (↘ /2012)
- France (hors Aquitaine) : 39,6%** (↗ /2012).
- Autres pays : 10%** (↗) (3,7% de clientèle étrangère en 2009).

Répartition de la clientèle française par région (Hors Aquitaine)



La région **Ile de France** arrive pour la troisième année consécutive **en tête du classement** des régions les plus émettrices de touristes sur le Marsan.

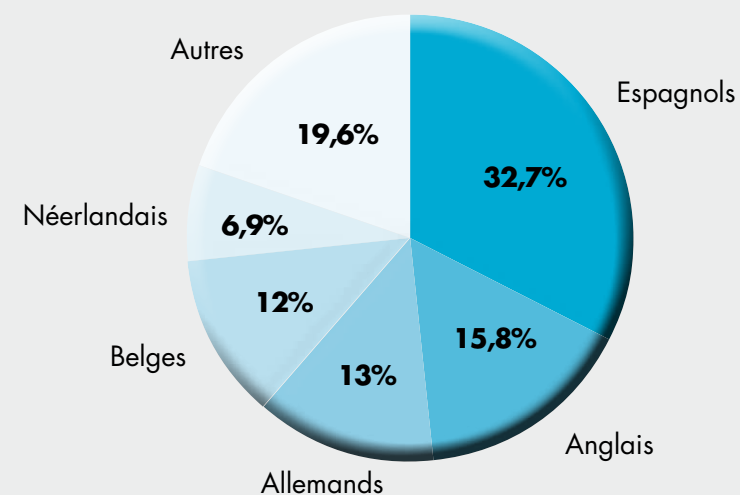
1 visiteur sur 2 est Aquitain

+ de 15% des touristes français (Hors Aquitaine) **proviennent de la région Ile de France**

+ de 30% des touristes étrangers sont de nationalité espagnole.

> Une hausse de la clientèle étrangère

Répartition de la clientèle étrangère par nationalité



**43 387 visiteurs
sur le site Internet
en 2013**

> Vers un accueil plus autonome

En complément de l'accueil au guichet par nos conseillers en séjours et notamment pour les périodes de fortes affluence, de nouveaux outils numériques ont été mis à disposition des visiteurs.



Une application pour tablettes a été développée et **quatre tablettes tactiles** ont été installées dans l'espace accueil pour une consultation autonome. On estime à **16 758 pages vues** en 2013.

Une borne d'information extérieure, consultable 24h/24h a été positionnée devant l'Office de Tourisme. On note plus de **1868 consultations** en 2013.

Les trois rubriques les plus consultées :
20,7% «Où manger?»
18,3% «A voir, à faire»
12,7% «Agenda»



Un écran d'information, placé derrière la banque d'accueil, permet au visiteur de prendre connaissance des **animations ou offres commerciales de partenaires** socios-professionnels.

Cet écran permet une large visibilité des informations qui y sont diffusées, entre le **1^{er} juin et le 30 septembre** où **56,7 %** des flux sont concentrés.



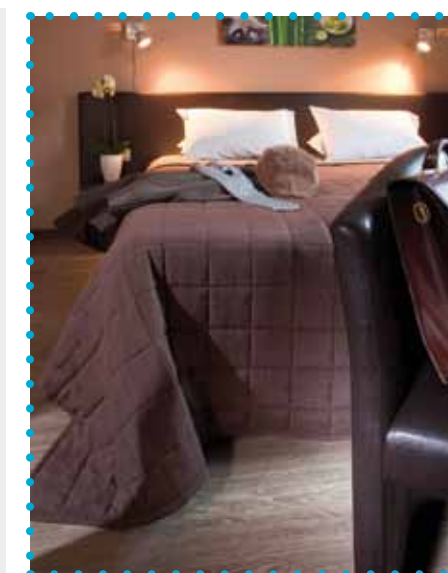
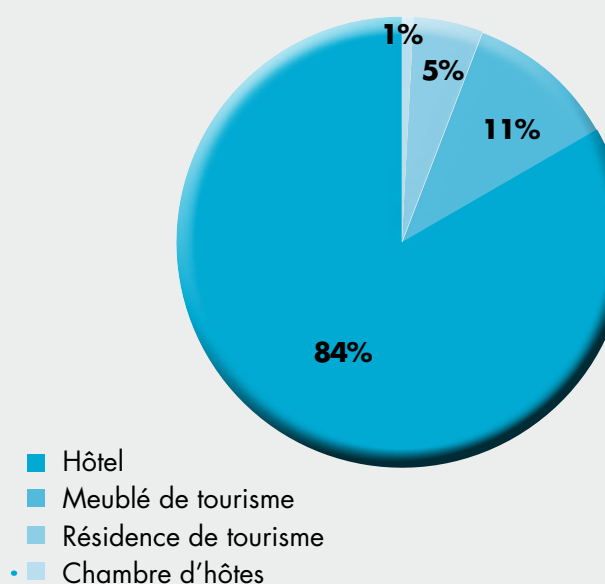
L'accès wifi, un service simple et pratique mais peu proposé sur le Marsan. A l'Office de Tourisme, l'accès est gratuit, il suffit de demander un code à l'accueil.

4>LA FRÉQUENTATION SUR LE TERRITOIRE

Mise en place à compter du 1^{er} janvier 2013 sur le Marsan, la taxe de séjour permet d'avoir un suivi précis de l'activité marchande en termes d'hébergement sur l'agglomération.

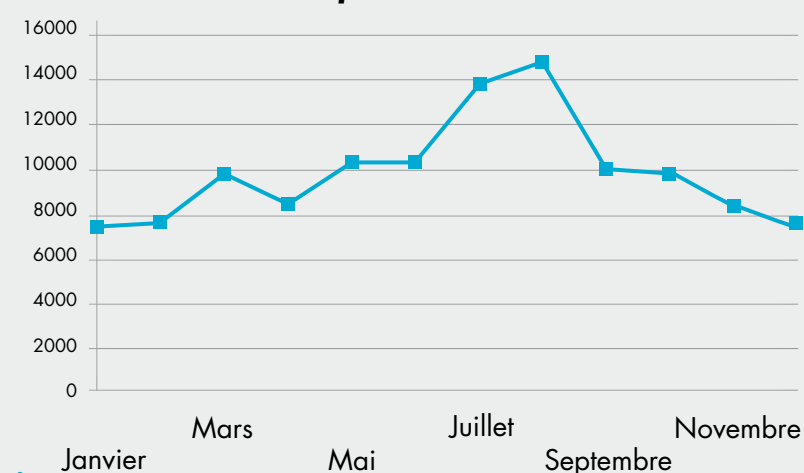
Ainsi, **118 932 nuitées** ont été déclarées en 2013.

Répartition du nombre de nuitées par catégorie d'hébergement



84 % des nuitées s'effectuent dans **l'hôtellerie**.

Répartition du nombre de nuitées par mois



Le pic du nombre de nuitées de l'année se positionne sur le mois d'**août**.



ZOOM
SUR
...

LA FRÉQUENTATION DU POINT D'INFORMATION TOURISTIQUE

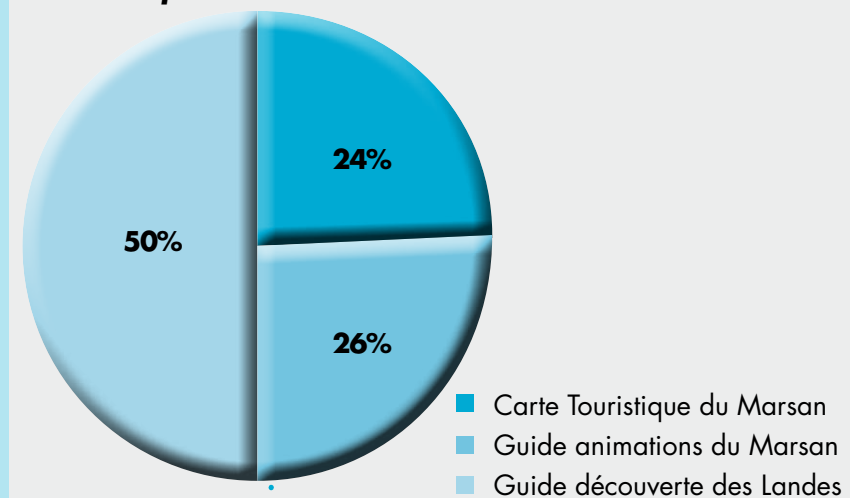


1521 personnes accueillies
sur le point d'information
Origine des visiteurs :
51,5% de landais,
45% de français
(hors département des Landes)
et 3,5 % d'étrangers.

Gérée par le Marsan Agglomération, **la base de loisirs du Marsan** se situe sur la commune de Saint-Pierre-du-Mont. **Un point d'information** géré par l'**Office de Tourisme du Marsan** a été implanté pour l'été 2013, du 11 juillet au 31 août.

Origine de la clientèle française :
Aquitaine pour 60%, Ile-de-France pour 7,9 % et Midi-Pyrénées pour 6,9 %.
Parmi les aquitains, **les landais** représentent une part écrasante avec **86,6 %** soit 783 personnes.
Les girondins représentent 7,2 %, les basques et béarnais 4,8 %.

**Documentation demandée
par les touristes à la base de loisirs**



51 jours d'ouverture
de 12h30 à 18h30, entre le 11 juillet
et le 31 août.

Pics d'affluence :
14h-15h et 16h-17h.

Documentation diffusée :
50% d'information sur les **activités
et les sites de visites** sur le
Marsan et les Landes.

1> COMMUNIQUER À TRAVERS NOS ÉDITIONS AU FORMAT PAPIER

Malgré le développement du numérique, la documentation au format papier reste une demande importante de la part des visiteurs, tant en amont de leur séjour que lors de leur arrivée sur la destination du Marsan.

> Nos éditions touristiques

- **le guide Vacances au Marsan** - 10 000 ex./an
hébergements, restaurants, commerçants
- **la carte touristique du Marsan** - 15 000 ex. /an
plan de ville et du Marsan, activités de loisirs et sites de visites sur le Marsan
- **la carte touristique du Marsan** traduite   - 3 000 ex./ 2 ans
- **le circuit de visite de ville** - 10 000 ex./an
circuit de visite de ville pédestre à effectuer de manière autonome
- **le circuit de visite de ville** traduit   
- **le dépliant des visites guidées estivales** - 15 000 ex./ an
- **le guide animations L'Été du Marsan** - 12 000 ex./an

POUR QUI?

La documentation est diffusée :

- > au guichet, sur les présentoirs de l'Office de Tourisme
- > au niveau du point d'information touristique de la base de loisirs
- > chez tous nos partenaires socios professionnels qui peuvent informer et orienter le client.
- > dans les offices de tourisme de proximité...



> Nos supports de communication liés aux événements

- **Fête de la Cuisine** – programme en 5 000 ex., passeports, affiches, bulletins
- **Inauguration de l'Office** – kakémonos, flyers, objets publicitaires, t-shirts pour l'équipe...
- **Semaine du goût** – programme en 5 000 ex.
- **La chasse au trésor** – un roll-up pour l'espace accueil



> Nos supports de communication liés aux partenaires

- **le sticker vitrine « partenaire de l'Office »** - 150 ex.
- **le sticker présentoir « partenaire de l'Office »** - 150 ex.
- **la plaquette commerciale du partenariat** - 450 ex.
- **le guide du partenaire** - 400 ex.

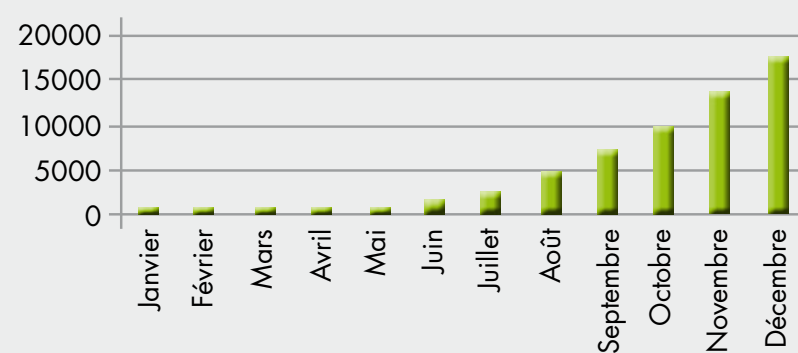


2> COMMUNIQUER À TRAVERS NOS OUTILS NUMÉRIQUES ET NOS RÉSEAUX SOCIAUX

Des outils numériques mettent en avant l'offre du territoire et font la promotion de la destination (Cf. page 16 « Vers un accueil plus autonome »).
En parallèle, une stratégie de promotion sur les réseaux sociaux se développe depuis juillet 2013.

> Notre page Facebook : Le Marsan Tourisme

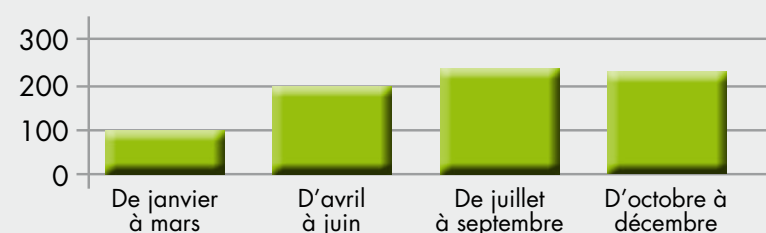
Evolution du nombre de fans sur l'année



17 136 fans gagnés sur l'année 2013 dont plus de **80 % en 6 mois**.

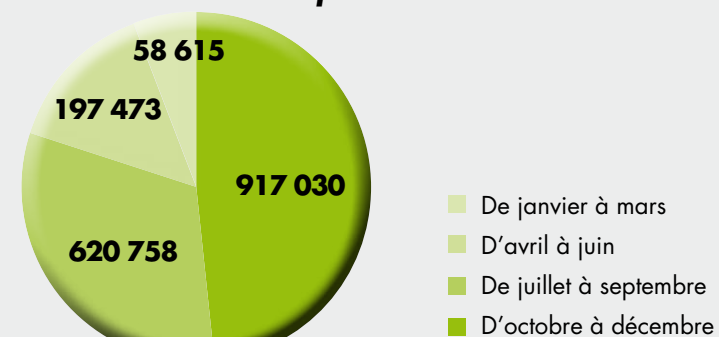
On note une nette augmentation à partir du mois de juillet, qui ne cesse de croître. Une augmentation du nombre de fans due à un nombre de publications toujours plus importantes chaque mois, ainsi qu'à l'achat de campagnes payantes pour la page et pour certaines publications.

Evolution du nombre de publications réalisées



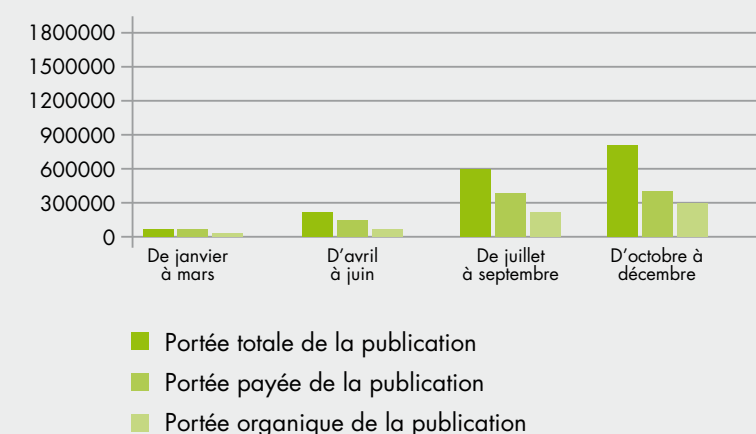
On constate que plus de **60 %** des publications ont été réalisées **entre juillet et décembre**, soit 512 publications postées en 6 mois.

Evolution de la portée totale* des publications par trimestre



On note une portée des publications beaucoup plus importante sur le dernier trimestre (+50%), soit plus de **900 000 personnes** touchées sur un trimestre sur les **1 793 876** touchées sur l'année 2013.

Comparatif entre la portée totale*, la portée organique** et la portée payée*** des publications



On s'aperçoit qu'à partir du second trimestre, période où nous avons commencé à sponsoriser des publications, nous avons augmenté notre portée totale de 38 %. Plus de **685 000 personnes** ont été touchées grâce à des publications sponsorisées.

* Portée totale : le cumul de la portée organique et de la portée payée

** Portée organique : le nombre de personnes qui voient nos publications sur leur fil d'actualité.

*** Portée payée : le nombre de personnes qui voient nos publications suite à l'achat d'une campagne publicitaire pour mettre en avant notre post.

> La publication organique (non sponsorisée) la plus vue

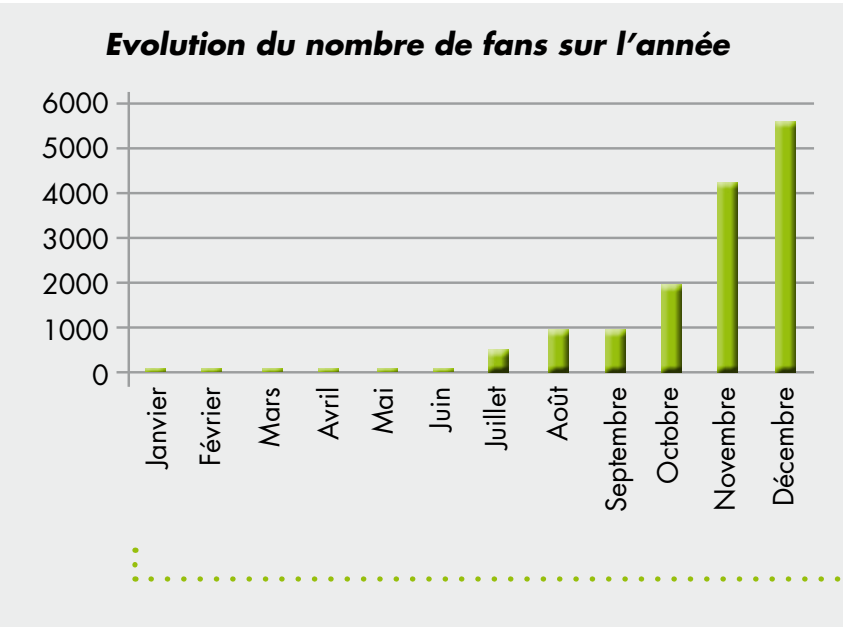
Il s'agit de la vidéo de l'encierro des fêtes de la Madeleine postée le 19 juillet 2013, vue par plus de 12 000 personnes.



> Le top 3 des publications sponsorisées

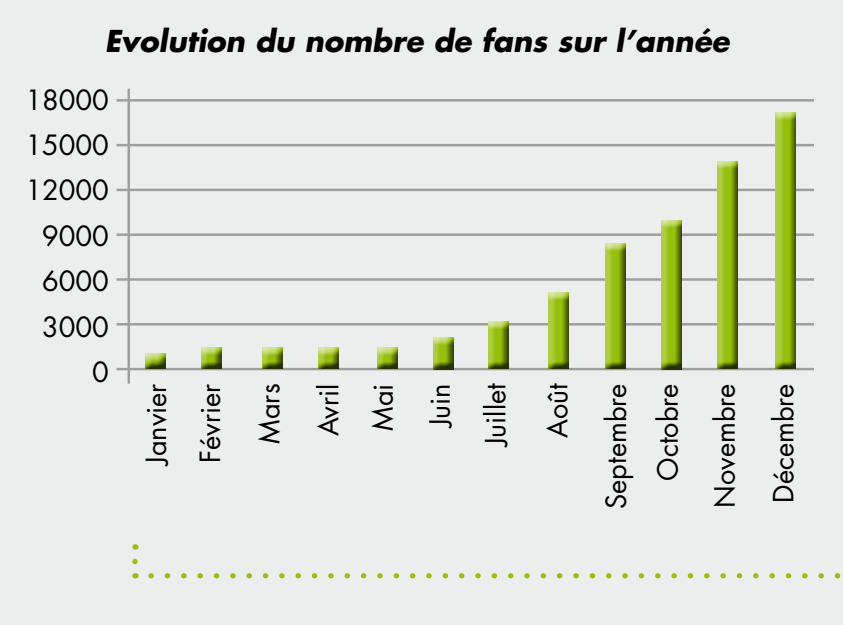
N°	Sujet	Date	Portée totale (en nombre de vue)
1	Photo soirée d'inauguration de la cale de l'abreuvoir	6/09	43 824
2	Photo statue équestre du Maréchal Foch au parc Jean Rameau	6/10	34 224
3	Photo hivernale Mont de Marsan	16/11	18 896

> Notre page facebook : El Marsan Turismo



Ouverture de la page
le 10 mai 2013.
5513 fans gagnés sur
l'année 2013 dont 80 % en 3 mois.

> Notre page facebook : Visit the Marsan



17 897 fans gagnés sur l'année
2013 dont plus de 88 % en 6 mois.



L'Office de Tourisme dispose également d'un compte twitter depuis 2013.

3 > COMMUNIQUER VERS L'EXTÉRIEUR, À TRAVERS L'ACHAT D'ESPACES PUBLICITAIRES

> Guides de voyages

Le Petit Futé Aquitaine - Guide 2013

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme », pages Mont de Marsan du guide annuel papier et fiche Office de Tourisme du Marsan sur www.petitfute.com
2,5 millions de visiteurs uniques par mois sur le site www.petitfute.com – 28000 exemplaires du guide Aquitaine vendus en 2013.
(Partenariat avec la ville de Mont de Marsan)

> Guide Aéroport

Aéroport de Bordeaux - Guide Printemps / Été

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme »
Dernière de couverture pleine page - 40 000 ex. / lu par 80 000 personnes et 13 700 ex. diffusés par mailing aux abonnés.

> Guides et magazines

Magazine Sud-Ouest Fiesta Tour – de juin à août

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme » en juin
Dernière de couverture pleine page. 40 000 ex. / lu par 80 000 personnes

Le Mag de Sud-Ouest / supplément Destination Landes - Mars

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme »
1/2 page - 215 000 ex.
(Partenariat avec le Marsan Agglomération et la ville de Mont de Marsan)

Urban TV été - juillet - août

Annonce publicitaire billetterie Activ'été du Marsan. 1/2 page
Annonce publicitaire sur les visites guidées 1/2 page
(Partenariat avec les Offices de Tourisme de St Sever et des Landes d'Armagnac)

ZeMag Mont de Marsan

Annonces publicitaires Inauguration Office de Tourisme et Fête de la Cuisine en mars, annonce visites guidées en juillet - août, annonce produits boutique pour Noël en décembre. Entre 1/2 page ou 1 page. 8 500 ex. / lu par 17 000 personnes sur 2 mois

ZeMag Chalosse

Annonce visites guidées en juillet - août
(Partenariat avec les Offices de Tourisme de St Sever et des Landes d'Armagnac)

Agenda de l'été - supplément du journal sept gratuit juillet - août

Annonce publicitaire sur la boutique de l'Office et les Activ'été.
Une page intérieure. 120 000 ex.

Supplément Sud-Ouest / guide de l'été Landes - juillet - août

Annonce publicitaire boutique de l'Office, Activ'été. Une page intérieure - 80 000 ex. diffusés avec Sud-Ouest et dans 90 sites touristiques



Magazine Terres des Landes de Gascogne – n°1 / juin - octobre

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme »
Diffusion au trimestre en kiosque – magazine payant - 6 000 ex.

Chou Magazine - juin

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme »
et une annonce double page sur les visites guidées
10 000 ex / audience 36 000 personne/mois

Le Mag 40 – décembre

Annonce publicitaire produits de la boutique, coffrets.
Pleine page intérieure. 25 000 ex.

> Guide touristique

Carte touristique du Comité Départemental du Tourisme des Landes - 2013

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme », un plein volet 70 000 exemplaires

> Guide Santé/Professionnels

DH Magazine – septembre - décembre

Annonce publicitaire application tablette « le Marsan Tourisme » - 1/4 page, pages reportage sur Mont de Marsan. 4 000 ex.



4 > COMMUNIQUER VERS LA PRESSE

Sollicitations presse en 2013

L'Office de Tourisme a répondu à plus de 20 sollicitations en 2013. Parmi les demandes, des demandes de visuels pour une valorisation de la ville sur différents supports : Rustica magazine, la Fédération Française de Cyclotourisme, le mag40 ou encore des sites internet hotelhotel.com, guide-tourisme-france.com.

Le top trois des sollicitations

- **Détours en France**, pour le magazine de l'été 2014, accueil presse effectué le 3 août. Reportage photo sur Mont de Marsan, visite guidée de la ville par le service guidage de l'Office.
- **Camping-cars magazine, les guides Michelin Escapades et du patrimoine industriel**, accueil presse effectué le 7 octobre. Découverte et test de l'aire de camping-cars, visite guidée de la ville par le service guidage de l'Office.
- **Atout France Espagne pour le magazine « Rendez-vous en France 2014 »**, demande traitée courant octobre. Envoi de visuels sur la ville, les festivités, informations sur les événements phares du Marsan.



5 > COMMUNIQUER À TRAVERS DES ÉVÉNEMENTIELS VARIÉS



> Fête de la cuisine (du 28 mars au 1^{er} avril)

11 restaurateurs ont participé à la Fête de la Cuisine.

D'après les retours des restaurateurs (7 répondants) : **465 menus ont été vendus sur la période soit 19 532 €** de chiffre d'affaires généré.

Le chiffre d'affaires global généré par l'ensemble des restaurants participants est **estimé à plus de 35 000 €**.

Le samedi 30 et dimanche 31 mars sont les deux jours où il y a eu le plus de fréquentation.



> Printemps des Landes (du 20 avril au 12 mai)

7^{ème} édition de cette manifestation portée par le Comité Départemental du Tourisme des Landes qui a pour objectif de drainer des flux de touristes sur l'avant saison.

Sur le Marsan, **7 animations ont été programmées** pour un total de plus de **4 650 visiteurs** (dont 3 800 dans le cadre des journées portes-ouvertes des jardins de Nonères).

6 partenaires ont été associés (commune, site d'activités ou de visite)



> Journée du Patrimoine (les 14 et 15 septembre)

L'Office de Tourisme du Marsan a proposé en 2013 une visite sur la thématique « Présentation d'une reconversion : la prison d'hier à aujourd'hui » ayant pour objet de présenter les anciennes prisons de Mont de Marsan, aujourd'hui réhabilitées en projet de logement.

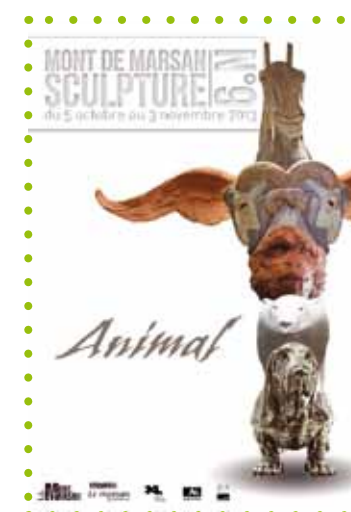
Une visite proposée le samedi 14 septembre : **36 personnes** étaient présentes. Suite à une forte demande, une seconde visite a été programmée en octobre.



> Chasse au trésor numérique (du 3 août au 18 décembre)

En collaboration avec Webtresor, l'Office de Tourisme a proposé une animation numérique sur le territoire du Marsan dont l'objectif était de déclencher du trafic sur le territoire et de faire connaître notre offre. Il s'agissait d'une animation gratuite et pour tout public. Il suffisait de posséder une connexion internet, un smartphone et un compte twitter !

8 sites ont été partenaires de l'action (commerce, site de visite et d'activités) **43 inscrits** pour la chasse au trésor.



> Mont de Marsan Sculptures (du 5 octobre au 3 novembre)

Organisée tous les trois ans par la ville de Mont de Marsan, cette **9^{ème} édition** était placée sous le thème de l'Animal. L'Office de Tourisme du Marsan a proposé ainsi en collaboration avec le musée, **des visites guidées** de la ville et de ses sculptures, **7j/7**.

Toutes thématiques confondues, ces visites guidées ont été suivies par **470 personnes**.

	Nombre de départs confirmés	Nombre de visiteurs
Visite guidée gratuite tous les jours à 10h30 (OT)	14	87
Visite guidée gratuite tous les jours à 15h (musée)	22	240
Deux visites guidées spécifiques « L'art et la matière », gratuites (OT)	2	24
Trois visites nocturnes aux flambeaux, payantes (OT)	3	119



> Semaine du Goût (du 14 au 20 octobre)

A travers l'opération les « Tables du Goût », **14 restaurateurs** ont proposé un menu original à un tarif spécial pour cet événement. D'après les retours des restaurateurs (13 répondants) : 1058 menus vendus sur la période soit **41 660 € de chiffre d'affaires généré**.



1>LA BOUTIQUE DE L'OFFICE

Depuis fin 2012, l'Office de Tourisme propose à ses clients un large choix de produits en s'efforçant de sélectionner des produits identitaires du département des Landes.

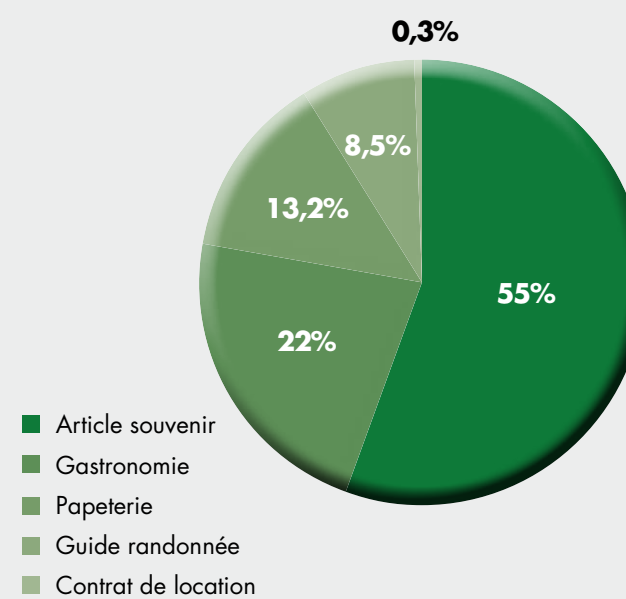
131 références sont proposées à la vente et réparties sous 8 grandes thématiques : article souvenir, contrat de location, gastronomie, guide randonnée et d'orientation, papeterie, poster, spiritueux, rugby.

De plus, nous nous efforçons de proposer des produits accessibles à toutes les bourses, nos prix s'échelonnent de 1€ à 75€ pour les articles les plus élevés.



Chiffre d'affaires généré :
11 627,28 €
Nombre de transactions :
1933
Prix du panier moyen :
9,43 €

Ventes par type de produits



Top 3 des types de produits vendus :

- 1- Les articles souvenirs
- 2- Les guides de randonnée
- 3- La papeterie



50% des achats effectués par des landais

2>LE SERVICE BILLETTERIE

L'Office de Tourisme développe un service de billetterie à destination des touristes comme des locaux en partenariat avec les prestataires du territoire et les organisateurs d'événements.

OBJECTIFS

- Proposer un service supplémentaire pour les visiteurs de l'Office ,
- Générer des flux de fréquentation,
- Augmenter la part d'autofinancement de l'Office (en effet pour chaque partenariat, un taux de commission sur les ventes est négocié).



> Evénements

En fonction des événements présents sur le territoire, l'Office de Tourisme a été sollicité pour être point de pré-vente de billets.

En 2013, le partenariat de billetterie entre l'Office et le **festival Moun Do Brasil**, par exemple, a permis la vente de **57 entrées**.

> Transport

TMA (Transport du Marsan Agglomération)

Dans le cadre d'un partenariat avec TMA, les clients peuvent acheter leur **carte 10 voyages** à l'Office.

Via ce partenariat annuel, ce sont **63 cartes TMA** (tous types de cartes de transport confondues) qui ont été achetées à l'Office en 2013, soit **402 € de chiffre d'affaires**.

Lors des fêtes de la Madeleine, **334 Pass Madeleine** ont été vendus à l'accueil de l'Office de Tourisme. Ces pass étaient proposés en pré-vente et durant les fêtes.

Voyages Sarro

Du 10 juin au 19 septembre,

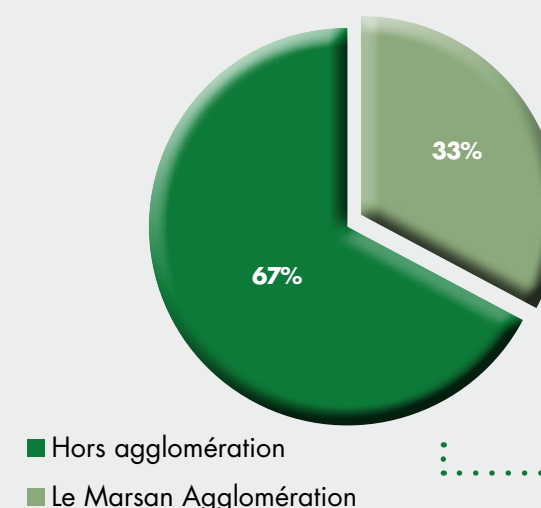
L'Office de Tourisme a proposé à ses clients la vente de billets d'excursions à destination de la côte landaise, basque et de l'Espagne. Ainsi les clients n'ont pas pour obligation de se rendre au dépôt du transporteur pour acheter leurs billets.



> Activités de loisirs

En collaboration avec ses partenaires d'activités de loisirs, de sites de découverte et de détente, l'Office de Tourisme du Marsan propose durant l'été à ses visiteurs un service de billetterie à tarifs préférentiels. La billetterie a eu lieu du 15 juin au 15 septembre 2013.

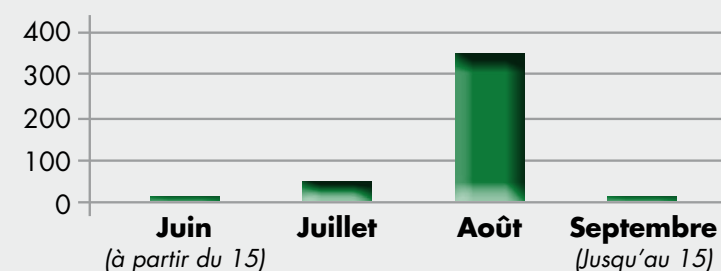
Répartition des partenaires de la billetterie par zone géographique



En 2013, **9 partenaires** ont souhaité intégrer cette billetterie de l'été (soit **+125 %** par rapport à la première édition en 2012).

Le partenaire accepte d'une part de proposer un **tarif préférentiel** dans le cadre de la vente de billets de son site au sein de l'Office de Tourisme. D'autre part, un **taux de commission** est retenu par l'Office sur chaque billet vendu (relatif aux frais de gestion engendrés).

Nombre de billets vendus



443 billets ont été vendus, soit un chiffre d'affaires global de **5 626,50 €** dont **580,52 €** de bénéfice pour l'Office.

A noter que **les retombées en termes de chiffre d'affaires** n'ont pas été les mêmes pour chaque partenaire, en effet : le type d'activité proposée, les amplitudes horaires des sites et les tarifs ont été des facteurs importants dans le choix des touristes. Néanmoins, tous les partenaires d'activités participants ont pu bénéficier d'une **visibilité supplémentaire** sur leurs activités.

3 > LES VISITES GUIDÉES

> Les visites guidées estivales

Porté par l'Office de Tourisme du Marsan, un partenariat a été renouvelé en 2013 avec les Offices de Tourisme de Saint-Sever et des Landes d'Armagnac afin d'harmoniser la programmation commune de visites guidées durant l'été et de mutualiser les outils (site internet dédié aux visites guidées, brochure, pass avantage) et les actions de communication (relation presses, éducteurs,...).

OBJECTIFS

Mutualiser les moyens et proposer une programmation riche avec une offre de visites guidées variées et complémentaires dans le but d'attirer davantage de clients.

Un franc succès auprès des locaux



Proposées pendant la haute saison touristique, les visites guidées estivales remportent cependant un franc succès auprès de la population locale : près **d'une personne sur deux ayant suivie une visite guidée cet été 2013, résidait sur le Marsan.**

Concernant le Marsan, **onze types de visites guidées** ont été proposées autour de **quatre grandes thématiques**, à savoir : les incontournables, les traditionnelles et festives, les nocturnes et insolites et les nouveautés nature.

Beaucoup de dates programmées

Parmi les 125 dates programmées, 50 visites ont eu lieu.

- **Les visites guidées « nocturnes et insolites »** proposées à raison de une ou deux dates par mois dans l'été et celles dites « Traditionnelles et festives » sont celles qui ont le mieux fonctionné.
- **Les visites guidées classiques** proposées au quotidien ou chaque semaine remportent logiquement un taux de concrétisation plus faible (de 44 à 63 % en fonction des visites guidées).

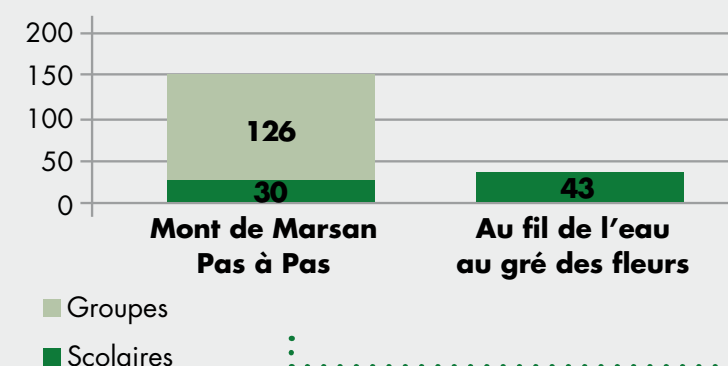
Des visites guidées de qualité

Un questionnaire de satisfaction a été remis à chaque visiteur. Sur l'ensemble des répondants, **85,7%** d'entre eux ont été **très satisfaits** de la visite qu'ils ont suivie.

> Les visites guidées de groupe

En dehors des visites guidées estivales, il est possible sur demande et pour 5 personnes minimum, de suivre soit la visite guidée « Mont de Marsan Pas à Pas » soit « Au fil de l'eau, au gré des fleurs ». Ces demandes émanent principalement d'associations et d'établissements scolaires.

Répartition de la demande par profil et par visite guidée
(en nombre de personnes)



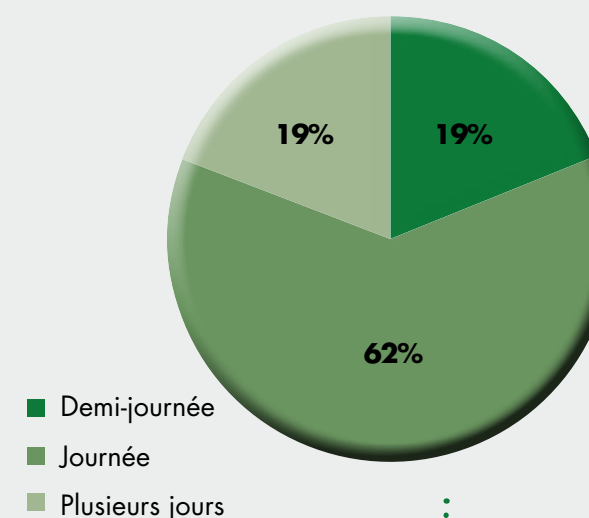
7 demandes confirmées en 2013, soit **199 personnes** accueillies.

4 > L'ACCUEIL DE GROUPE

NOUVELLE TENDANCE

Depuis fin 2012, l'Office de Tourisme du Marsan réceptionne régulièrement des demandes de groupes. Formulées par des associations de loisirs ou de 3^{ème} âge, elles sont l'opportunité pour l'Office de valoriser et de proposer ses propres prestations (visites guidées) et celles de ses partenaires (restaurateurs, sites culturels...).

Durée moyenne du séjour
(par rapport au nombre de demandes)



En 2013, **16 demandes** de groupe ont été réceptionnées, le tout sans action de communication.

8 demandes ont été confirmées soit un taux de concrétisation de **50 %**.

En tenant compte des demandes formulées auprès de l'Office de Tourisme, un groupe est constitué en moyenne de **52 personnes**. Le budget moyen alloué par personne est de **32 €**.

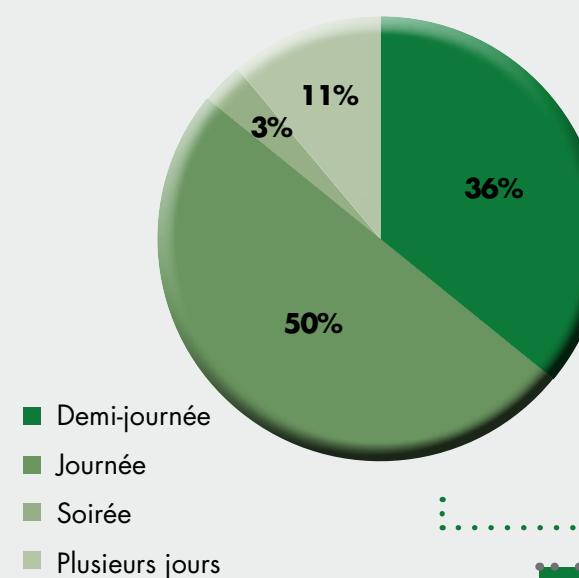


5>LE TOURISME D'AFFAIRES

On entend par tourisme d'affaires, tout événement professionnel, de la simple demande de location de salles de réunion à l'appui d'organisation de séminaires.

L'Office de Tourisme du Marsan se positionne comme **interlocuteur privilégié entre les clients et ses partenaires du territoire**, ainsi il conseille et met en relation vers les partenaires susceptibles de répondre aux attentes du client et de sa demande.

Répartition des demandes par durée d'évènement



Sur les 28 demandes formulées en 2013, **50 %** d'entre elles ont pu être **concrétisées**.

La moitié des demandes formulées concerne une recherche de location de salle(s) pour la journée. En tenant compte des demandes tourisme d'affaires formulées sur le Marsan, un groupe est constitué en moyenne de **153 personnes**.

De par la capacité d'accueil élevée demandée pour quasiment chaque demande, 20 des 28 demandes annuelles ont pu être renvoyées notamment vers le Pôle Culturel du Marsan.



1> LES PARTENAIRES SOCIO-PROFESSIONNELS

UN OFFICE DE TOURISME POUR QUI ?



Nous sommes tous des ambassadeurs du territoire : socio-professionnels (hébergeurs, restaurateurs,...), commerçants, collectivités, habitants. C'est pour cela que nous nous efforçons à entretenir des liens avec chacun.

> Les services proposés

UN PACK STANDARD

qui permet :

- > d'être mis en avant sur nos différents supports de communication,
- > de bénéficier d'un service billetterie, pour la vente de billets à tarifs préférentiels pour les partenaires d'activités de loisirs et de sites de visite,
- > de bénéficier de la mise en avant des disponibilités, pour les hébergeurs.

UN PACK PRIVILÈGE

qui permet :

- > de cumuler les services du pack standard,
- > de voir sa brochure mis à disposition du public au sein de l'espace accueil,
- > de bénéficier d'un accompagnement par le biais d'ateliers numériques,
- > d'obtenir une insertion publicitaire sur le site internet de l'Office ainsi que des tarifs dégressifs sur les espaces publicitaires numériques.

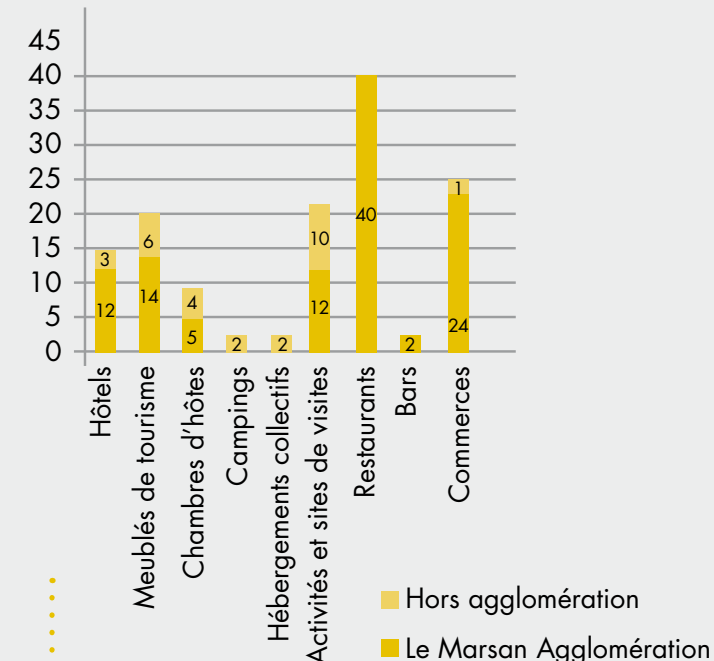


LES ESPACES PUBLICITAIRES NUMÉRIQUES

à la carte correspondent à de la visibilité sur notre site internet, sur notre application tablette, sur l'écran TV d'information ainsi que sur la borne d'information extérieure.

> Les types de partenaires

Répartition des partenaires par catégories de prestations



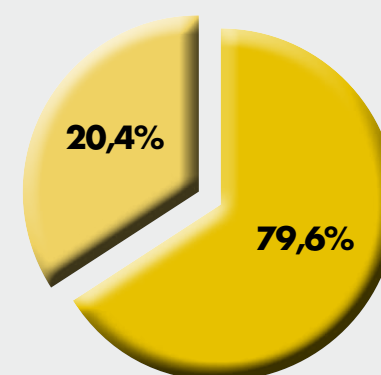
18 283,06 € de recettes
(+ 14%) / 2013

137 packs commercialisés

119 partenaires

Soit +17 partenaires qui cumulent plusieurs activités.

Répartition des packs vendus selon la zone géographique



■ Le Marsan Agglomération
■ Hors agglomération



79,6% des packs sont vendus sur le **Marsan Agglomération** soit **109 packs** sur les 137 vendus au total.

> A la rencontre de nos partenaires

> Les visites

MIEUX CONNAÎTRE NOTRE OFFRE EN ALLANT SUR LE TERRAIN

- **les éductours** : depuis 2 ans, lors de l'arrivée des saisonniers en juin, un éductour est organisé chez des partenaires de sites d'activités et de visites sélectionnés.
- **les visites annuelles** : depuis janvier 2013, des rencontres annuelles ont été mises en place et permettent à l'équipe de l'Office d'aller à la rencontre des partenaires dans leurs structures. L'objectif est de découvrir ou redécouvrir leur activité, d'échanger sur leurs prestations, leurs besoins.

A savoir, chaque membre de l'équipe possède un portefeuille de partenaires et reste le référent de chacun tout au long de l'année.

> Les réunions

La rencontre annuelle 2013 a eu lieu dans le cadre de la semaine d'inauguration de l'Office de Tourisme. Sur une après-midi, les partenaires ont assisté à une **présentation de l'Office de Tourisme**.

Ensuite, **deux visites** ont été proposées aux partenaires pour découvrir l'offre de la destination : **la visite du site des neuf fontaines à Bostens** en cours d'aménagement ou **une visite guidée du centre historique de Mont de Marsan**.



Les supports de communication dédiés aux partenaires

Réalisation de stickers « Partenaire de l'Office de Tourisme » qui ont pour objectif d'être affichés à l'entrée des structures afin de montrer l'appartenance à un réseau, entre autre celui de l'Office de Tourisme.

En parallèle, et au vu du développement du nombre de nos brochures touristiques, nous avons choisi de mettre à disposition de chaque partenaire, **un présentoir à l'effigie de l'Office de Tourisme**.

> Les informations...

- **La diffusion de la documentation**, chaque année deux périodes de diffusion de la documentation touristique sont proposées.
- **La lettre d'information numérique**, chaque trimestre, une newsletter est adressée à tous nos partenaires afin d'évoquer les actions en cours.
- **La newsletter animations**, tous les 15 jours, une newsletter reprend toutes les animations du Marsan. Elle est adressée à nos partenaires afin qu'ils puissent informer leurs clients des animations en cours.
- **Le guide du partenaire**, édité chaque année, présente le fonctionnement de l'Office aux nouveaux partenaires.

36,5 % des visiteurs renseignés au comptoir de l'office en 2013 sont des **habitants du Marsan Agglomération**, soit plus de **10 300 personnes**.

2> LA POPULATION LOCALE

L'Office de Tourisme a toujours été un **lieu très fréquenté par les habitants**, de par le service de billetterie culturelle proposé jusqu'en 2009. Aujourd'hui, la fréquentation des habitants à l'Office est régulière. Ce sont des clients fidèles qui apprécient et consomment nos services.

> La billetterie

Ils viennent non plus pour la billetterie culturelle mais pour le service de billetterie des activités de loisirs, des cartes de bus, des excursions sarro ou encore pour des événements ponctuels comme le festival Moun Do Brasil ou le cirque.

> Les animations

Les habitants continuent de venir chercher l'information (animations, lieux de visites, idées de sorties...) à travers notre documentation mais aussi à travers la borne d'information extérieure ou les tablettes. A savoir que les visites guidées proposées l'été attirent un public local.

> La boutique

Elle attire une large part de la population locale puisque presque 50 % des achats sont réalisés par des landais.

La galerie d'exposition est également fréquentée par la population locale, qui peut aussi louer la galerie pour mettre en place une exposition.

Le + 2013

Lors de l'inauguration du nouvel office de tourisme, une journée portes-ouvertes était dédiée à la population locale afin de communiquer sur nos missions et les services proposés.

3> LES COLLECTIVITÉS ET LES ASSOCIATIONS

> La ville de Mont de Marsan et l'Office

En 2013, une collaboration importante a eu lieu dans le cadre de l'organisation de **Mont de Marsan Sculptures**. En termes d'actions, l'Office a proposé et réalisé plusieurs visites guidées et a augmenté son amplitude d'ouverture au public, notamment en ouvrant tous les dimanches en octobre. En termes de promotion, la boutique a accueilli des produits dérivés de Mont de Marsan Sculptures et nous avons communiqué sur l'événement sur nos supports de communication.

Enfin, nous **relayons mutuellement nos actions** à travers nos supports de communication respectifs.





> Le Marsan Agglomération et l'Office

L'Office de Tourisme travaille régulièrement avec les services du Marsan Agglomération, plus particulièrement avec **le service communication** et la personne en charge de la base de loisirs, le service informatique, le service des marchés, les services techniques et de l'aménagement du territoire.

En termes de supports, le service communication a travaillé sur la maquette de notre **guide Vacances au Marsan** (guide d'hébergement). Sur la partie événements, le service événementiel de l'Office est chargé de récolter les événements pour les **Journées du Patrimoine**.

> Le Conseil Général des Landes et l'Office

Des liaisons se créent avec le Conseil Général, notamment dans le cadre du **festival Arte Flamenco**. Le service guidage de l'Office de Tourisme travaille en collaboration avec l'équipe en charge du festival pour organiser les visites guidées « Au rythme du Flamenco ». De même que pour Mont de Marsan Sculptures, nous vendons également des produits souvenirs du festival dans notre boutique (affiches, éventails, stylos...).



Lors des visites sur le thème de la nature, en été, le service guidage de l'Office de Tourisme est en lien avec les **gardes-nature du Conseil Général**.

Toujours dans le cadre de mise en place d'événements, le service événementiel est aussi en lien avec les **Jardins de Nonères**. Un appui en termes de communication est effectué dans le cadre du Printemps des Landes, lors des journées portes-ouvertes.



> Les associations et l'Office

Le **Stade Montois Omnisports** fait partie de nos partenaires et plus particulièrement, la **section canoë** avec laquelle nous avons développé en 2013 des balades en canoë au départ de la cale de l'abreuvoir.

Nous avons aussi collaboré avec le **Stade Montois Rugby** pour l'organisation de la visite guidée « Au pays de l'Ovalie » et pour valoriser des produits dérivés du stade montois en vente à la boutique.

Enfin, nous collaborons régulièrement avec **l'association des commerçants montois** pour les aider à valoriser des animations ponctuelles ou les événements annuels (marché de Noël, braderies...).

D'autres partenaires institutionnels liés au tourisme sont en liens réguliers avec l'Office de Tourisme : le Comité Départemental du Tourisme des Landes, le Comité Régional du Tourisme, Office de Tourisme de France, la MOPA, les Offices de Tourisme voisins ...



1> L'aire de CAMPING-CARS

Ouverte depuis plus d'un an, l'aire de camping-cars du Marsan est située sur l'ancien camping municipal de la ville de Mont de Marsan. Elle bénéficie d'un lieu privilégié dans un cadre naturel et ombragé à proximité de toutes commodités. **La capacité d'accueil est de 45 camping-cars.**



> Tarification et services proposés

STATIONNEMENT	HAUTE SAISON (1 ^{er} juin au 30 septembre)	BASSE SAISON (1 ^{er} juin au 31 mai)
24 heures	7 €	5 €
48 heures	14 €	10 €
72 heures	21 €	15 €

EAU	TOUTE L'ANNÉE (supp. de 0,50€ pour une heure de stationnement si vous êtes de passage)
5 minutes	1 €
10 minutes	1,5€

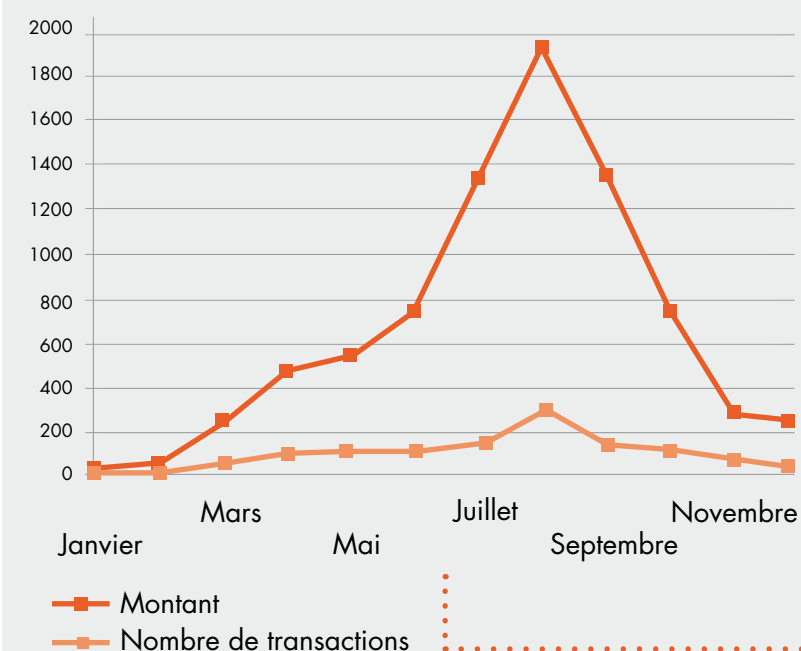
ÉLECTRICITÉ	TOUTE L'ANNÉE Point recharge proposé uniquement dans le cadre d'un stationnement
120 minutes	1 €

Afin de satisfaire la clientèle camping-cariste, **la tarification est restée identique à celle proposée en 2012.**

D'autre part, **une borne d'électricité a été installée en juin 2013** afin de proposer un service complémentaire. Tout comme l'eau, ce service est payant afin de limiter les abus.

> Une fréquentation croissante

Evolution des recettes et du nombre de transactions



1298 transactions ont été enregistrées sur toute l'année, soit une hausse de 171 % entre 2012 et 2013 sur la période du 23 juillet au 31 décembre.

Pic de fréquentation sur la semaine du 12 au 18 août, avec 79 transactions enregistrées en 7 jours.

Sur l'ensemble de l'année, la moyenne du nombre de transactions par semaine est de 24.

Le montant des recettes engendrées par l'exploitation de l'aire de camping-cars du Marsan s'élève à **8 107,50 €**.

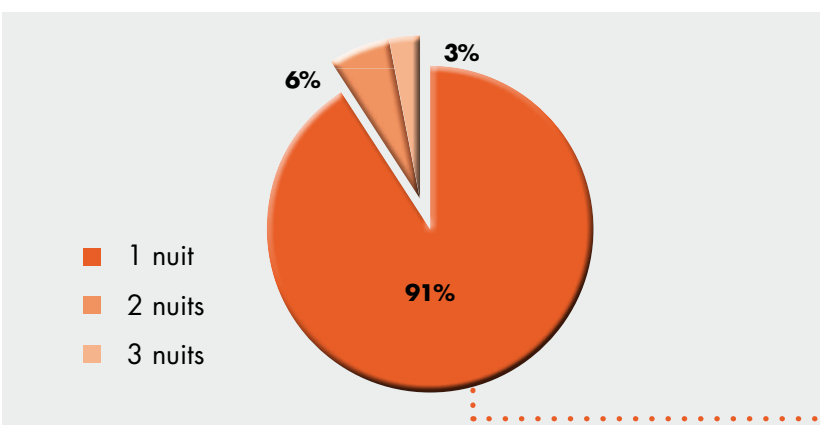
> Répartition des services

Parmi les 1298 transactions enregistrées en 2013, nous pouvons dissocier quatre catégories de transactions :

- **stationnement uniquement,**
- **stationnement et eau,**
- **stationnement et électricité,**
- **stationnement, eau et électricité.**

59,9 % des transactions établies en 2013 correspondent à de l'**achat de stationnement** uniquement.

> Durée de stationnement



1053 nuitées ont été enregistrées sur l'année. Parmi les camping-caristes qui ont acheté du stationnement, **91 %** d'entre eux ont séjourné **une seule nuit** sur l'aire.

La majorité de la clientèle est constituée de camping-caristes français mais nous pouvons toutefois noter la présence d'une clientèle étrangère à hauteur de 7,3%. Ce chiffre est en hausse comparé à 2012.

ZOOM
SUR
...

LA BASE DE LOISIRS DU MARSAN

Une structure située sur la commune de St Pierre-du-Mont, dont la promotion et l'animation s'effectuent par le Marsan Agglomération en lien étroit avec l'Office de Tourisme.

> Fréquentation des lieux

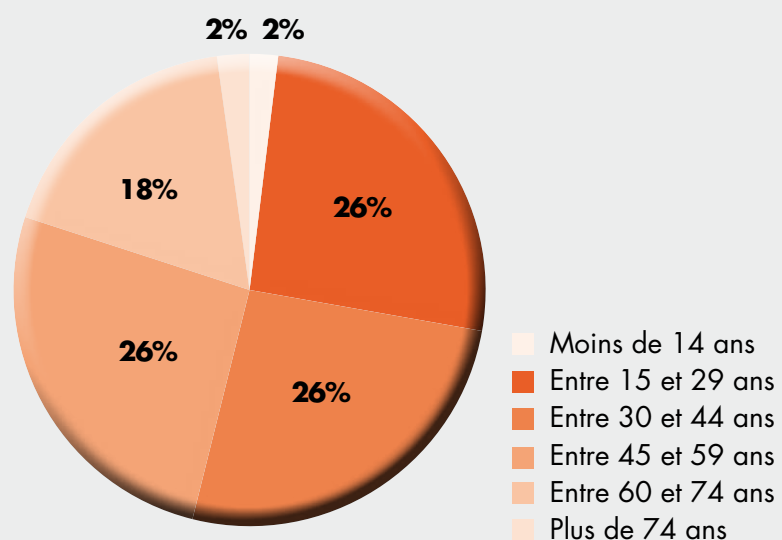
- 90 %** des visiteurs viennent au **lac de baignade**
- 36 %** viennent au **restaurant**
- 33 %** viennent sur **les parcours**
(promenade, de santé ou d'orientation)
- 22 %** viennent **pique-niquer**
- 17 %** vont à **l'accrobranche**
- 14 %** vont au **lac de pêche**

> Origine des visiteurs

A 76%, les visiteurs viennent de la région Aquitaine, dont **85% des Landes** (14 683 véhicules).

> Profil des visiteurs

Tranches d'âge des visiteurs interrogés



Sur la période du 15 juin au 31 août 2013 on estime la fréquentation à environ **75 000 visiteurs.**



56 % des visiteurs interrogés viennent **en famille**

ZOOM
SUR
...

LE PÔLE CULTUREL DU MARSAN

Structure la plus importante du Marsan en termes de capacité d'accueil et l'une des plus grandes salles d'Aquitaine, à 1 h de Bordeaux, Pau ou Biarritz, le Pôle Culturel du Marsan est un lieu de plus en plus demandé pour l'organisation de congrès et de séminaires dans les Landes. La griffe architecturale du Pôle culturel du Marsan en fait un équipement remarquable en Aquitaine.

> Ses atouts

- Un auditorium avec **550 places assises**,
- Une **terrasse de 565 m²** pour l'accueil de buffets et cocktails en période estivale,
- Le **hall d'accueil spacieux de 400 m²**, pour l'accueil de réception et d'exposition,
- **Trois salles d'atelier** modulables,
- Parking gratuit de **300 places de stationnement**, à proximité immédiate.

> Le partenariat mis en place

A compter de 2013, un partenariat entre l'Office de Tourisme et le Pôle Culturel est mis en place afin de définir le processus de commercialisation du Pôle Culturel pour du tourisme d'affaires.

Sur l'ensemble de l'année 2013, ce sont **20 contacts qualifiés** qui ont été établis, pour un taux de concrétisation de 50%.

La majorité des demandes a été établie par téléphone, directement auprès de l'Office de Tourisme ou par intermédiaire du Pôle Culturel, pour les organismes qui avaient déjà eu l'occasion de louer le Pôle Culturel du Marsan dans le passé.

60 % de location à la **journée**
225 personnes
par location en moyenne.

Pour **60%** des demandes, il s'agit d'**événements inter-entreprises** (réunions de personnels, assemblées générales, ...) et **80 %** des locations émanent d'entreprises ou **organismes d'Aquitaine**



www.lemarsantourisme.fr

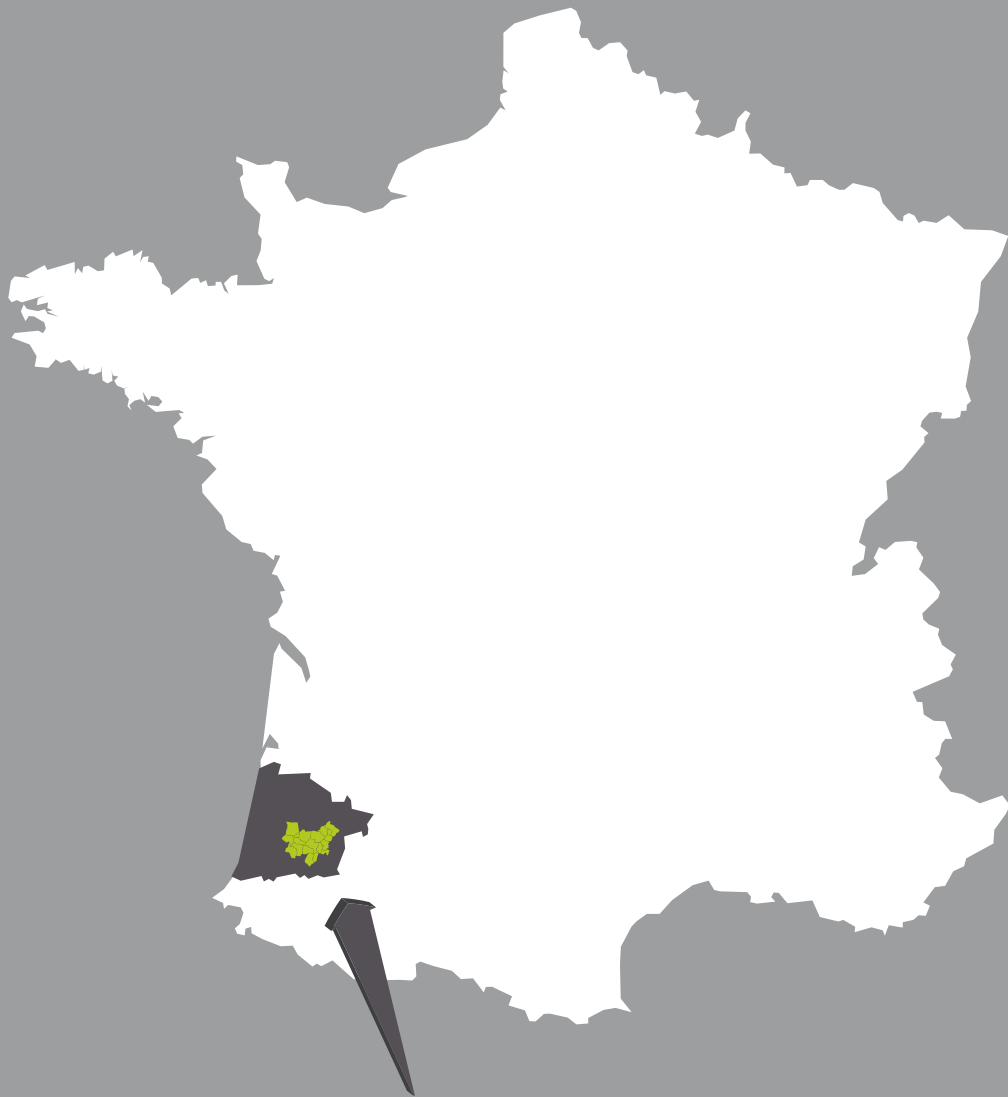
Office de Tourisme du Marsan

1 place Charles de Gaulle

MONT DE MARSAN - LANDES

+33 (0)5 58 05 87 37

contact@lemarsantourisme



MONT DE MARSAN


Le marsan
agglomération




Aquitaine
VOTRE SUD-OUEST SUR-MESURE



Offices de
Tourisme
de France

