

RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL
CONTRAT D'OBJECTIFS – PROMOTION DU TOURISME
SPL DU TERRITOIRE DE DEAUVILLE

ANNEE 2018

SOMMAIRE :

Préambule	p.3
Nombre et qualification des personnels affectés à la mission	p.4
Note de couverture des assurances souscrites	p.5
Promotion et communication	p.6 à 12
- Workshops / salons et prospections	p.6
- Eductours	p.7
- Retombées des actions	p. 8 à 12
Actions de communication – presse	p.13 à 18
Analyse des indicateurs de performance	p 19
Bilan fréquentation réseaux sociaux et site web	p 20
Statistiques de fréquentation OTI	p.21 à 24
Formation du personnel	p. 25
Nombre et nature des réclamations	p. 26 à 30
Nombre d'annonceurs et leur répartition professionnelle	p. 31 à 34
Compte-rendu financier	p. 35 à 38
- Compte de résultat promotion du tourisme au 31.12.2018	p. 35
- Immobilisations au 31.12.2018	p. 36
- Analyse financière	p. 37 à 38

PREAMBULE :

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, a prévu le transfert de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » à la communauté de communes au 1^{er} janvier 2017.

Selon le Code du tourisme, les missions d'un office du tourisme relèvent de quatre catégories :

- les missions de plein droit ou obligatoires, compétence transférée à la Communauté de communes Cœur Côte Fleurie : promotion du tourisme, l'accueil et information des touristes, et ce, en coordination avec divers partenaires, publics privés du développement touristique local (deux premiers alinéas de l'article L 133-3) ; ces missions correspondent à celles accomplies jusqu'au 31 décembre 2016 par les différents offices de tourisme communaux et intercommunaux (Deauville & Villers- sur-mer & Blonville- Bénerville -Tourgeville)
- diverses missions facultatives, concernant les programmes locaux de développement touristique, l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, des animations, l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles, qui peuvent lui être confiées par l'autorité de tutelle ou autorité organisatrice (commune ou EPCI) ;
- des prestations « commerciales », de commercialisation de prestations de services touristiques (ventes de voyages et de séjours avec prestations annexes telles que visites de musées ou monuments touristiques). Ces missions sont confiées par la Communauté de Communes à la SPL.
- des prestations de conseil, ou consultatives sur des projets d'équipements collectifs touristiques. Ces missions sont confiées par les Communes à la Société Publique Locale de Développement Territorial et Touristique du Territoire de Deauville (SPL), par convention séparée.

Par contrat d'objectifs conclu le 29 janvier 2018, la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie a prolongé pour une période d'un an la délégation de sa compétence « promotion du tourisme » à la SPL.

Ainsi, un contrat d'objectifs a été conclu pour l'année 2018, afin de fixer, d'un commun accord, les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme relevant de la compétence intercommunale, et les modalités qui s'y attachent, dans le respect du règlement intérieur de la SPL.

Le présent rapport annuel d'activité expose les conditions de réalisation de ce contrat d'objectifs « promotion du tourisme ».

NOMBRE ET QUALIFICATION DES PERSONNELS AFFECTES A LA MISSION

Conseil de Surveillance de la Société Publique Locale du Territoire de Deauville

Philippe AUGIER, Président – Jean-Paul DURAND, Vice-Président

Directoire

Nathalie GARCIA, Présidente & Karine BOUTILLIER, Directrice Générale

Office de Tourisme Intercommunal

Territoire de Deauville

Nathalie GARCIA, Directrice

Comité de développement Tourisme

Président : Philippe AUGIER

Référente : Nathalie GARCIA

Pôle Accueil / Qualité OTI – BIT 1 responsable	Pôle Communication 1 responsable	Pôle Développement Commercial et Partenariats 1 responsable	Pôle Promotion / Distribution 1 responsable	Pôle Ressources et Moyens 1 responsable *
<p><u>Conseillers en séjour</u></p> <p style="text-align: center;">11 postes</p> <p>11 saisonniers</p>	<p><u>Communication – relations presse</u> 1 poste</p> <p><u>Chargé contenus numériques</u> 1 poste</p> <p><u>Développement commercial et innovation</u> 1 poste</p> <p><u>Diffusion</u> 1 poste</p>	<p><u>Partenariat : Editions / web, Conciergerie de destination, Boutique OTI / BIT</u></p> <p style="text-align: center;">3 postes</p>	<p><u>Promotion et Produits Offres groupes</u> 2 postes</p> <p><u>Commercialisation, équipements et prestations</u> 1 poste</p>	<p><u>Administration générale</u> 1 poste</p> <p><u>Comptabilité</u> 2 postes</p> <p><u>Ressources humaines</u> 1 poste</p> <p><u>Entretien locaux</u> 1 poste</p>

- **27 salariés titulaires, dont 7 Cadres, 5 Agents de maîtrise, 15 Employés.**
- **Et 13 salariés en contrat à durée déterminée, dont 1 Cadre et 12 Employés**

* Le Pôle Ressources et Moyens est partagé pour toute la SPL du Territoire de Deauville

NOTE DE COUVERTURE DES ASSURANCES SOUSCRITES :

En vue d'une rationalisation des garanties, les contrats courants en 2017 ont été résiliés avec un effet à échéance annuelle.

A l'issue d'une mise en concurrence, six lots ont été attribués à de nouveaux prestataires, à compter du 1^{er} janvier 2018 au plus tôt, et pour une durée de 4 ans, afin de couvrir les risques suivants :

- **Assurance des dommages aux biens et des risques annexes :**

Garanties souscrites auprès de Breteuil assurance courtage (62922 Aire sur la Lys)

- **Assurance des responsabilités et des risques annexes :**

Garanties souscrites auprès de SEPMG Merlin-Vézier-Revert (14800 Deauville)

- **Assurance des véhicules et des risques annexes**

Garanties souscrites auprès de Breteuil assurance courtage (62922 Aire sur la Lys)

- **Assurance de la protection juridique**

Garanties souscrites auprès du Cabinet d'assurance Bagot (14640 Villers-sur-Mer)

- **Assurance tous risques expositions**

Garanties souscrites auprès de la S.A.G.A (13593 Aix-en-Provence)

- **Assurance de la responsabilité des dirigeants**

Garanties souscrites auprès de Sarre et Moselle (57401 Sarrebourg)

PROMOTION ET COMMUNICATION

ACTIONS DE PROMOTION

WORKSHOPS/SALONS et PROSPECTIONS

- 01 au 04 février : **salon des vacances** en Belgique à Bruxelles – 105.000 visiteurs
- 08 février : **salon Hangard** en France à Fécamp – 12 asso/CE/CCAS rencontrés
- 06 au 08 mars : **prospection ITB** en Allemagne à Berlin – 16 prescripteurs rencontrés
- 27 au 28 mars : **workshop Rendez-Vous en France** en France à Paris – 40 prescripteurs rencontrés
- 08 au 15 mai : **prospection + Convention IGLTA** au Canada à Toronto et Montréal – 32 prescripteurs rencontrés en RDV / + de 500 participants et 40 pays représentés à la Convention (le plus grand succès depuis les 35 ans de la Convention).
- 15 mai : **événement grand public Les Voiles** et soirée networking en Suisse à Genève (Clusters Littoral & Bien-Etre) – 10 journalistes et 100 invités (prescripteurs de voyages et grand public)
- 05 juin : **workshop Feel French Cities** aux Pays-Bas à Amsterdam – 12 prescripteurs rencontrés
- 10-12 juin : **workshop City Fair** en Angleterre à Londres en partenariat avec Cannes – 29 prescripteurs rencontrés
- 01-04 octobre : **roadshow Calvados** en Angleterre à Londres, Birmingham et Bristol – 21 prescripteurs rencontrés
- 6-7 octobre : **Fêtes Normandes** à Evreux en partenariat avec Le Paléospace. Evénement grand public dédié à l'offre touristique de la Normandie. 15.000 à 20.000 visiteurs.
- 8-11 octobre : **workshop France** en Inde à Jaipur – 54 prescripteurs rencontrés majoritairement Haut-de-Gamme
- 11 octobre : **workshop ANCV/CE** à Saint Sulpice sur Risle dans l'Orne – 7 prescripteurs rencontrés représentant un total de 4015 adhérents.
- 18 octobre : **workshop Voyages Mariot** à Paris – 33 prescripteurs rencontrés (associations, clubs, CE, amicales) représentant un total de 8328 adhérents.
- 29 oct – 02 nov : **workshop France** en Corée du Sud à Séoul et Busan en partenariat avec OT Le Havre – 36 prescripteurs rencontrés
- 8 novembre : **workshop « Travel News Market »** en Suède à Stockholm – 14 prescripteurs rencontrés
- 08 au 11 novembre : **workshop France Allemagne** à Lyon – 22 prescripteurs rencontrés
- 12 au 15 novembre : **prospection AGV/autocaristes/réceptifs** en Rhône-Alpes – 14 prescripteurs rencontrés
- 21 au 23 novembre : **prospection AGV/autocaristes/réceptifs** à Paris intra-muros en partenariat avec le Paléospace et Calvados Experience – 13 prescripteurs rencontrés
- 03-06 décembre : **workshop ILTM** à Cannes en partenariat avec OT Cannes – 38 prescripteurs rencontrés dédiés à l'offre Haut-de-Gamme.

EDUCTOURS

- 07 au 09 janvier : eductour **Allemagne** – 1 TO (2 pax) (suite workshop France Allemagne 2017)
- 12 janvier : eductour **Paris my Way** – 1 réceptif (2 pax)
- 17 et 18 janvier : eductour/ sight inspection **Green2green** – 1 TO golf (2 pax)
- 22 au 23 janvier : eductour **Voeux SPL multi-marchés** – 1 TO + 1 AGV + 6 réceptifs (11 pax)
- 09 au 11 mars : eductour **Corée du Sud** – 1 TO + 8 AGV golfs (10 pax)
- 17 et 18 mars : eductour **Belgique** – 55 responsables de groupes + 6 AGV Viamundi (suite prospection Belgique 2017)
- 19 au 21 mars : eductour **Ukraine** – 1 TO luxe (suite à l'ILTM 2017)
- 22 et 23 mars : pré-tour **RDVF multi-marchés** – 10 TO golfs – via adhésion Club Golf CRT
- 24 mars : pré-tour **RDVF multi-marchés** – 15 TO généralistes
- 15 juin : eductour/voyage de presse **Allemagne** – 6 médias + 3 agents de voyages – thème golf – via adhésion Club Golf CRT
- 15 au 16 juin : eductour **Chine** – 1 TO + 1 influenceur (5pax)
- 21 et 22 juillet : eductour **Grande-Bretagne** – 4 agents Brittany Ferries – thème golf et hôtels – via adhésion Club Golf CRT
- 17 au 18 septembre : voyage de presse du magazine **Forbes Brésil** via Christiane Chabes
- 14 au 15 octobre : eductour **Corée-du-Sud** – 5 TO + 1 Atout France + 1 CRT en amont du workshop France en Corée du Sud pour implanter programmation Normandie.
- 25 au 26 novembre : eductour **Etats-Unis** – 1 TO Haut-de-Gamme (suite Convention IGLTA 2018)
- 26 novembre : eductour **Ukraine** – 12 agences de voyages d'Ukraine via le réceptif Paris Etoile Voyage Luxury
- 26 au 28 novembre : eductour **Mexique** – 4 Travel Managers luxe dont 2 Virtuoso + 1 Air France + 1 Atout France
- 28 novembre : eductour **France** – 1 agence de voyage réseau Evaneos et ses 20 salariés
- 30 novembre : eductour MICE **Ukraine/Russie** – 1 TO + 10 de leurs gros clients entreprises basées en Ukraine et en Russie (Colgate, Anway, entreprises pharmaceutiques...) / déjeuner organisé avec CID + A la Carte Events + Un jour aux courses + GLB

RETOMBEES DES ACTIONS CONNUES :

Suite workshops Russie 2009/2010 : programmation régulière du TO **Bureau Cécile Rogue** spécialisé sur le marché français. Dernière programmation en date de 14 pax (meilleurs concessionnaires Peugeot et Citroën) de Russie du 14 au 17 septembre (repas à La Belle Epoque, La Péniche, Le Ciro's + hébt Mercure Deauville Centre****)

Suite prospection Bretagne 2011 : programmation d'une journée à Deauville par l'agence de voyages **Voyages Le Pape**, incluant un déjeuner, une visite guidée et un dîner-spectacle au Casino en octobre 2018 pour 25 personnes.

Suite prospection Ile-de-France en partenariat avec le Paléospace en 2014 : programmation de 12 excursions et un séjour incluant Deauville, et/ou Villers-sur-Mer, et/ou Le Paléospace par l'agence Club Alliance Voyages située à Paris via leur autocariste Les Cars Martin situés à Wissous rencontré lors de cette prospection.

Suite prospection Hauts-de-France 2013 & 2016 : programmation par l'agence de voyages **Mariot Voyages** en 2018 de 21 visites guidées de Deauville + prestations Thalasso de Deauville (2 soins/pax) pour des groupes d'une cinquantaine de personnes.

Suite actions menées sur le marché Corée-du-Sud 2016-2017 :

- programmation d'un circuit en Normandie incluant Deauville par le TO **Very Good Tour**. 500 pax en 2017, des groupes de 20 pax.
- **+ suite eductour 2016 :** programmation d'un package UK/Normandie par l'agence de voyages **Lotte Tour** incluant 1 nuitée à Deauville (100 pax d'avril à octobre + 1 circuit Paris/Normandie incluant 1 nuitée à Deauville).
- **+ suite eductour 2016 :** nouveau circuit en Normandie incluant Deauville proposé à partir du printemps 2017. 2 groupes de 30 pax planifiés.

Suite prospection Centre-Val-de-Loire 2017 :

- programmation de Deauville en journée libre dans la brochure de l'autocariste français **Dunois Voyages** en juillet 2018.
- programmation de l'agence réceptive **France Intense** d'un séjour en juillet 2018 à Bayeux et Deauville pour 12 américains - clientèle haut-de-gamme, à la recherche d'offres exclusives.

Suite roadshow Normandie 2017 en Allemagne : programmation de Deauville par le TO **CTS Gruppen & Studienreisen** le 16/06/18 (visite + dégustation huîtres).

Suite workshop La Boutique France en Allemagne 2017 :

- programmation par le TO **Passepartout** de 2 séjours pour 10/15 personnes du 23 au 29 mai 2018 (culturel et éducatif, groupe d'adultes) et en octobre 2018 (dédié aux femmes) / hébergement Augeval Hôtel***. Inclut 2 visites guidées de Deauville. (eductour en janvier 2018)
- en partenariat avec Atout France et CRT : programmation du TO **Grimm Touristik** pour 2019. Edition d'un feuillet de programmations de la Normandie et de la Bretagne à 10.000 exemplaires. Diffusion lors du salon RDA le 11 avril 2018, grand salon des autocaristes à Friedrichshafen + envois entre 6.000 et 6.500 contacts germanophones (Allemagne, Suisse, Autriche) de la base à données de Grimm Touristik en mai 2018 + visibilité sur le [site web](#) de Grimm Touristik + envoi aux clients par poste en mai 2018 et automne 2018.
- programmation du TO **Auf Extratour** d'un groupe de 30 à 35 pax du 03 au 06 avril 2018

Suite aux actions menées (prospections 2013/2017 + post-tour RDVF 2017) auprès des Voyages Léonard, l'un des principaux TO belges : programmation d'une visite guidée de Deauville pour un groupe en juin 2018.

Suite prospection Belgique 2017 :

- programmation de Deauville en excursion libre (4 dates 2018) dans la brochure de l'autocariste belge **Voyages Leroy**.
- mise en avant sur la page Facebook de **Viamundi** et programmation de 2 séjours à Deauville (3 et 4 jours) incluant visite de ville et visite de l'hippodrome Deauville-La Touques (eductour en mars 2018)

Suite roadshow Brésil 2015 + accueil presse de Ludmilla Rossi en août 2017 : 5 articles sont parus sur **Juicy Santos** en 2017-2018 = le plus important site lifestyle de la région de Santos au Brésil avec plus de 250.000 pages vues + sur les réseaux sociaux (74.350 fans sur Facebook et 31.500 fans sur Instagram).

- <https://www.juicysantos.com.br/turismo-e-viagens/franca/villa-strassburger-na-normandia-franca-lugar-de-cinema/>
- <https://www.juicysantos.com.br/turismo-e-viagens/deauville-o-paraiso-frances-para-quem-ama-cavalos>
- <https://www.juicysantos.com.br/turismo-e-viagens/franca/deauville-descoberta-maravilhosa-perto-de-paris/>
- <https://www.juicysantos.com.br/turismo-e-viagens/franca/4-hoteis-na-franca-que-valem-a-pena/>
- <https://www.juicysantos.com.br/turismo-e-viagens/franca/o-que-fazer-em-deauville/>

Suite roadshows Brésil 2011 + 2014 + RDVF 2017 :

- nouvelle programmation du TO **Biarritz Tourisme** en juin 2018 (déjà programmé en juin 2017). Hébergement Mercure Deauville****. Programme en 2017 avait beaucoup plu d'où la reconduction en 2018 !
- 8 nouvelles programmations de Deauville sur un circuit en Normandie par le TO **Flot Operadora** (thématiques abordées: histoire, polo, mode, peintres, écrivains, cinéma).
- programmation du TO **Escape Tur** : long séjour de 25 jours en Normandie incluant 2 nuitées à Deauville (thématiques shopping, cheval, golf, Pays d'Auge, gastronomie) du 03 au 28 novembre 2018.

Suite post-tour RDVF 2017 :

- programmation d'un séjour pour 22 personnes de l'autocariste **luxembourgeois SALES-LENTZ** en avril 2018.
- programmation de Deauville par l'autocariste-tour-opérateur **luxembourgeois Voyages Del-Tour**.

Suite ILTM 2017 : programmation du réceptif **français Damoisel** de **FIT américains** VIP entre le 12 et le 14 juillet avec thématique cheval + char à voile.

Suite prospection Centre-Val De Loire 2017 :

- programmation par l'agence de voyages Touraine Excursions en 2019 de deux circuits Normandie incluant Deauville.

- programmation par l'agence de voyages Richou Voyages en 2019 d'un circuit Normandie incluant Deauville.

Suite pré-tour RDVF 2017 et 2018 :

- programmation de 3 circuits en Normandie dont Deauville (8 dates au total en 2018) par le TO **russe Nicktour** (nuitées à l'hôtel Almorja, visites de Jumièges, Etretat, Honfleur, Deauville, Lisieux, dégustation fromages et calvados)
- programmation du circuit réalisé pendant le pré-tour de l'agence de voyages **japonaise Tee Style**.

Suite à l'adhésion au Club Golf du CRT Normandie + IAGTO en 2018 : mise en avant par **Mulligan Magazine** (semestriel français sur le golf distribué à 15 000 exemplaires dans tous les club-houses des Pays de la Loire et de Bretagne). Accueilli du 9 au 11 février pour reportage édition d'avril 2018 qui porte sur les 4 golfs du territoire.

Suite Salon Travel News Market à Stockholm en novembre 2018 : programmation d'un groupe de 50 personnes en mai 2019 par le tour-opérateur Cities Tours.

Suite prospection Canada 2018 : nouvelle programmation du TO Groupe Voyages Québec du 15 au 27 septembre de 40 pax + 2 autres périodes programmées en 2019.

Suite eductour Ctrip + LeCheval du 15 au 16 juin 2018 (marché chinois) : mise en avant de Deauville auprès de la clientèle chinoise sur la thématique cheval sur Live streaming Yizhibo (18 live-streaming videos d'un total de 461 minutes / suivis par 1,89M pers. / 44K vues)

- <https://www.yizhibo.com/L/-Xop2-lb8k-fydKv.html> (Sulky Experience)
- <https://www.yizhibo.com/L/sgCecCyaWCXDtkEv.html> (Pierre & Vacances Premium)
- <https://www.yizhibo.com/L/F2pXliLjpSRZnU-S.html> (Haras d'Ecajeul)

+ séjour de 6 touristes chinois à Deauville du 3 au 5 août 2018.

Suite eductour/ sight inspection du TO golf danois Green2green en janvier 2018 + voyages de presse en mai 2018 : venue de TO accompagné de 3 journalistes danois spécialisé sur le golf pour promouvoir des vols et séjours mis en place à destination de Deauville en octobre et novembre 2018 : 1 groupe du 1^{er} au 05 octobre 2018 (11 pax). Le TO prévoit une communication renforcée en 2019 pour développer ce produit.

Atout France-Inde a mené une formation sur la France auprès de prescripteurs indiens. Nous nous sommes associés à cette formation en partenariat avec Rail Europe (Inde) et Le Lido de Paris du **5 au 8 mars 2018 dans 4 villes indiennes : Mumbai, Delhi, Ahmedabad et Calcutta**. A la fin de la formation Atout France a organisé un concours pour les participants dans chacune des 4 villes. Les participants qui ont créé un itinéraire unique ont gagné « Un Séjour en France ». Air France, Rail Europe et AccorHotels ont contribué à travers les billets d'avions, des séjours hôtels à Paris et des billets de train pour les gagnants. A Deauville, Deauville Tourisme a offert 4 visites guidées, Ibis Styles a offert 4 nuitées B&B et La Flambée a offert 4 menus du Terroir.

Suite RDVF 2018 :

- développement de la programmation du TO **indien Aspen Vacations** pour 2018/2019 avec Paris et Honfleur sur thématique spa/golf/plage pour des familles en hébergement à l'Hôtel Normandy Barrière ou Royal Barrière.

- nouvelle programmation en cours du TO **australien Scenic Tours** avec lequel nous travaillons déjà pour une nouvelle offre croisières top luxe avec excursions en véhicule privé + chauffeur à Deauville. Programmation à l'horizon 2020 via leurs croisières avec leur nouveau navire Scenic Eclipse (<https://www.youtube.com/watch?v=2ew2OmANlqM>).
- programmation du TO **bulgare Enterprise Travel** de 18 pax en lien avec le gouvernement bulgare le 01/05/18.

Suite City Fair à Londres 2018 : programmation du TO **italien Quattro Passi Viaggi** de Deauville pour la saison 2018/2019.

Suite Journées Partenariales 2018 : mise en avant de Deauville sur le Manuel des Ventes **d'Atout France-Mexique** auprès des AGV mexicaines et un peu pour le Grand Public sur des événements ciblés. Présentation du Manuel des Ventes à la presse professionnelle en présence de l'Ambassadrice et du DG Air France au Mexique + aux principaux directeurs de TO et AGV luxe lors d'un petit déjeuner de travail en juillet 2018. Tirage à 5.000 exemplaires.

L'Office de Tourisme du Grand Evreux a décidé de mettre Deauville en avant en 2018 sur une application ludique et interactive de présentations du Territoire d'Evreux et certaines villes alentours ainsi que sur une carte très grand format.

L'Ecole de Management de Normandie a organisé à 2 reprises une journée découverte de la Normandie et du Territoire de Deauville avec 19 étudiants **indiens** spécialisés Marketing le 23 mai + 16 étudiants **multi-nationaux (Américains, Canadiens, Italiens, Britanniques, Vietnamiens et Franco-Allemands)** pour un séjour d'études sur la thématique luxe à travers le digital marketing + 43 étudiants **indiens** le 23 novembre.

Le Club de la Presse et de la Communication de Normandie en partenariat avec Nota Bene a organisé sa grande soirée de gala annuelle « Les Trophées de la Communication et de la Presse en Normandie » le 26 juin 2018 au Havre. Lors de cette soirée des prix ont été remis dans diverses catégories afin de récompenser des agences de communication, des entreprises, des institutions régionales, des journalistes et des indépendants normands pour leur talent et leur créativité dans les domaines de la communication et des médias, classés par catégories. Une visibilité pour chaque partenaire offrant une nuitée et/ou un dîner pour 2 personnes était assurée lorsque le gagnant ouvrait l'enveloppe du prix sur scène et que lesdits partenaires ont été cités.

Dans ce cadre, 2 dotations ont été offertes par nos partenaires : 1 repas avec 1 coupe de champagne pour 2 pax au restaurant L'Essentiel + 1 nuitée B&B pour 2 pax en chambre double à l'Hôtel Ibis Styles Deauville Centre***. <http://www.pressecomnormandie.fr/remise-des-prix-des-trophees-du-club-a-lensm-du-havre/>

Exposition Maïa Flore à Bruxelles organisée par le Cluster Littoral : jeu concours proposé pendant la durée de l'exposition du 1^{er} au 06 octobre 2018. Plusieurs lots offerts par nos partenaires Augeval/Groupe Barrière/La Flambée/Duprat Concept.

Navette maritime de l'Estuaire – édition 2018 : bilan très positif pour cette 4^{ème} édition. 1757 passagers dont 1131 au départ du Havre et 626 au départ de Trouville. 10 traversées initialement prévues, ajout de 3 dates au départ du Havre car succès des ventes et aucune annulation cette année. Système de billetterie avec achat directement auprès des offices de tourisme = pratique et apprécié par les clients.

Suite ILTM 2018 à Cannes :

- partenariat avec le **TO Ukrainien** Persona Grata pour leur 10^{ème} Anniversaire d'existence = soirée avec leur 100 meilleurs clients avec jeux concours pour lots de séjours organisée en janvier 2019. inDeauville participera via l'attribution de lots de partenaires + visibilité lors de cet évènement via notre vidéo de promotion de Deauville.
- Mise en avant en cours de montage de la Normandie et de Deauville par le **TO Russe** Iconic Lifestyle auprès de ses clients avec attribution de nuitées offertes par le Groupe Barrière Deauville.

ACTIONS DE COMMUNICATION 2018 – PRESSE

(hors actions en local ou en régional sur les événements ou l'actualité municipale)

Date	Media	Sujet	Retombée	
2018.02.09	France Today (mag GB francophile)	dossier 10 pages sur le Calvados	Article paru dans le numéro d'avril-mai 2018	
2018.02.09-11	Mulligan Magazine	Commandé reportage CRT sur les 4 golfs du territoire de Deauville	<i>Journaliste relancé</i>	
2018.03	Elle magazine - Italie	Trouville Deauville dans le cadre de Traveller Made	Article publié en août 2018	Article publié en août 2018
2018.03.05	Soirée blogueurs à Londres	Organisé dans le cadre du Cluster littoral		
2018.02.21-23	www.exclusifmag.com - Suisse	Trouville Deauville dans le cadre de Traveller Made	<i>Journaliste relancé</i>	
2018.03.23	Voyage de presse France Grande-Bretagne : The Week Portfolio, Your County Weddings, Town & Country, Junior Magazine	Invités par les Manoirs de Tourgéville	Article paru dans le numéro de septembre-octobre de Your Hampshire & Dorset Wedding	Article publié dans les 19 magazines régionaux de « Your County Wedding ». Les magazines ont un tirage de 30 000 ex
2018.03.30	TF1 Auto Moto	Plateau fixe Bassin Morny et Villa Strassburger : présentation 4 SUV	Emission diffusée le 8 avril 2018	
2018.04.16-18	Voyage de presse France : Télérama, Putsch Magazine et Marie-Claire	Livres et Musiques	Articles parus en avril	
2018.04.30-05.02	www.pikicast.com - Blog Corée du Sud	Invités par le Cluster littoral	Reportage publié sur le site le 18 juillet 2018 + posts sur 5 réseaux sociaux	42 posts Facebook entre 26 mai et 22 août 2018 : 913 423 personnes ont vu les publications Travel with Ohwa : 11 200 000 fans 2 posts le 27 mai 2018 Facebook Piki Cast : 1 700 000 fans Do U think U can travel : 150 300 fans Trip 4dag : 165 200 fans Atout France Corée : 65 200 fans
2018.05.05-06	Fabulous Magazine (supplément féminin de l'hebdo national « The Sun on Sunday ») - GB	Deauville	Artice paru le 26 août 2018	
2018.05.08-10	https://www.youtube.com/user/moon18ali (Arabie Saoudite)	France (Paris, Deauville, Cavalière, Marseille)	vidéo diffusée le 9 juin 2018	Plus de 22000 vues
2018.05.09	Nouvel Obs	Supplément été Côte fleurie	Article paru le 26 août 2018	

2018.05.28	Voyage de presse Danemark : green2green, Bergske Blade / Jyske Vestkysten, Golfavisen / Golfmagasinet et Golfbladet	Golf Normandie	> Article paru le 31 juillet dans Dagbladet Holsterbro-Strue - Danemark > Article paru le 31 juillet dans Dagbladet Ringkobing-Skjern - Danemark > Article paru le 31 juillet dans Federicia Dagblad - Danemark > Article paru le 31 juillet dans Horsens Folkeblad - Danemark > Article paru le 31 juillet dans Fyens Stiftstidene - Danemark	> les quotidiens locaux de Dagbladet Dagbladet Holstebro (12 000 ex), Dagbladet Struer, Ringkobing-Skjern, Federicia Dagblad (3 300 ex). > Horsens Folkeblad, quotidien régional qui couvre Horsens, Hedensted, Juelsminde, Nr. Snede, Skanderborg et Odder (10 400 ex) > Fyens.dk est le site web des quotidiens régionaux Fyens Stiftstidene (46 000 ex) et Fyns Amts Avis qui couvre Svendborg, Langeland, Ærø, Faaborg-Midtfyn et Nyborg (12 400 ex)
2018.05.30	Sunday Times - GB	Normandie Vintage	Article prévu en 2019	6100 ex
2018.06.15-16	VdP multimarchés : France, Angleterre, Allemagne, Belgique	Invités par Pierre & Vacances	> Article paru le 8 septembre 2018 dans De Markt - Het Belang van Limburg - Belgique > Article paru le 25 août 2018 dans Check (De Gentenaar) - Belgique > Reportage diffusé le 1er août 2018 sur www.radioreise.de - Allemagne > Article paru le 30 juillet 2018 sur www.travelbeginsat40.com - GB	> De Markt (Het Belang Van Limburg) , hebdomadaire belge diffusé à 119 000 ex > Check (302 000 ex), supplément hebdomadaire de Het Nieuwsblad > Travel Begins at 40 : site web lancé en octobre 2017 (plus de 3000 visiteurs uniques par mois)
2018.06.16	City Guide Chanel	Deauville		
2018.06.20	France 3 Normandie	série été villas : Villa Namouna	Reportage diffusé le 9 juillet 2018	
2018.06.20	France 3 Normandie	série été : ports	Reportage diffusé le 23 août 2018	
2018.06.20	France 3 Normandie	série été : plages mythiques	Reportage diffusé le 18 juillet 2018	
2018.06.23	VdP Japon : Figaro Japon, B53, Bi Premium, Aera Style Magazine	Normandie Romantique	> Article paru le 24 août 2018 dans Aera style magazine online - Japon > Article paru le 30 juillet 2018 dans Madame Figaro	Edition en ligne du magazine de mode masculine Aera style magazine (570 000 visiteurs uniques par mois)
2018.07	Voyage de presse France : Téléstar jeux, toutelaculture.com, Oui SNCF, Parisien Magazine, Parisien-Aujourd'hui en France, France 24, RFI arabophone, Télérama	Expo d'été Artistes en Normandie	Articles et reportage	
2018.07.09	Blog Lovelivetravel	Deauville-Trouville / Hôtel Normandy	Articles parus le 5 août 2018	18000 visiteurs uniques par mois + réseaux sociaux : Facebook 12 000 fans

2018.07.11	Meet and Travel Mag	Mice - 20 pages spécial Normandie	Presse tourisme pro. Article publié en octobre 2018	6100 ex
2018.07.14	Sanef	Direct de Deauville de 9h à 15h	Emission diffusée en direct	
2018.06.28-07.18-19	Repérage Emission tv Pojang Macha - Corée	Territoire de Deauville	Tournage en septembre	
2018.07.22	Blogueurs Golf - USA : Chelsea Pezzola, Jennifer Neville, Hailey Ostrom, Chase Brody McBrady	Golfs Normandie	Posts sur leurs réseaux sociaux pendant leur séjour	> Chelsea Pezzola : Facebook 2 500 fans, Twitter 12 000 abonnés, Instagram 100 000 fans > Jennifer Neville : Facebook 200 fans, Twitter 1525 abonnés, Instagram 40 800 fans > Hailey Ostrom : Facebook 1600 fans, Twitter 9600 abonnés, Instagram 115 000 fans > Chase Brody McBrady : Facebook 12 000 fans, Twitter 77 500 abonnés, Instagram 356 000 fans
2018.07.24	France 3 nationale - JT	Série été : Planches	Reportage diffusée le 31 août 2018	
2018.08.16-19	CNN Winning Post Augst programme (USA)	Courses - Cheval	Reportage diffusée le 27 août 2018	
2018.07.30-08.03	The Paris Bureau (Correspondant CNN)	Emission Ocean treks with James Corwin - Tournage Le Havre avec découverte Normandie - Diffusion nationale sur la chaîne ABC		
2018.09.13	Real Automóvil Club Vasco Navarro - Espagne	Normandie	Article prévu en mars 2019.	S'adresse à 15 000 entreprises et institutions espagnoles. 18 000 ex
2018.09.09-10	RFI arabophone	Ancre du FCA à Deauville		
2018.09.10-11	Tournage Emission tv Pojang Macha - Corée	Télé-réalité	Emission diffusée en février 2019	
2018.09.17-18	Forbes - Brésil	Normandie	Article prévu 1er trimestre 2019	
2018.09.20-21	Vie magazine (USA) + site tripreporter.co.uk (UK)	Thalasso et Barrière	Article paru en février 2019	
2018.09.25-26	Periodiekeske - Belgique	Calvados Expérience, Deauville, Côte fleurie, Musées de Ranville et de Merville-Franceville	<i>Journaliste relancé</i>	
2018.09.28	BFM Paris	Les Parisiens	Reportage diffusée le 30 septembre 2018	
2018.10.03	Voyages et Stratégies	Mice	Presse tourisme pro. Article paru le 1er décembre 2018	bimestriel 4000 ex
2018.10.05	Détours en France	Patrimoine	<i>Article prévu en 2019</i>	mensuel 120 000 ex
2018.10.12	BFM TV	Météo Fréquentation	Reportage diffusé le 12 octobre	

2018.10.17	Sathya Saran - Freelance Inde	Normandie	<i>journaliste relancé</i>	
2018.10.19	Voyage de presse France : La Gazette de l'Hôtel Drouot, touslesjourscurieux.fr, Le Figaro, Cheese - Konbini, Biba, L'Express, toutelaculture.com, Fisheye, Le Parisien Week- end, inthemoodforcinema. com	Planches Contact	Gazette de l'Hôtel Drouot : article paru le 9 novembre 2018 Le Figaro : Article paru le 23 octobre 2018 Cheese-Konbini : article paru le 28 novembre 2018 Biba : article paru le 27 octobre 2018 L'Express : article paru le 27 octobre 2018 toutelaculture.com : article paru le 30 octobre 2018 Fisheye : articles paris les 31 octobre, 20 et 27 novembre 2018 (voir pièces jointes) Le Parisien Week-end : article paru le 2 novembre 2018 inthemoodforcinema.co m : article paru le 26 octobre 2018	Gazette : hebdo 27 304 ex Figaro : quotidien 317 225 ex Konbini : site 850 000 visiteurs par mois Biba : mensuel 378 212 ex. Express : hebdo 374 021 ex toutelaculture.com : site 100 000 visiteurs par mois Fisheye : bimestriel 70 000 ex Parisien : quotidien 254 064 ex.
2018.10.23	France 2 - Télématin	Planches Contact	Reportage diffusé le 26 octobre	
2018.10.27- 28	RFI arabophone / Radio Monte Carlo Doualiya	Planches Contact et Noms des villas	Reportage sur Planches Contact diffusé le 21 novembre 2018	
2018.10.27	Voyage de presse France : L'oeil de la photographie, Les Echos, L'Humanité, Madame Figaro, Le Point, L'Ingénierie Editoriale/Champs Visuels	Planches Contact	L'œil de la photographie : article paru le 22 novembre 2018 Les Echos Week-end : article paru le 1er novembre 2018 L'Humanité : article paru le 1er novembre 2018 Madame Figaro : article paru le 9 novembre 2018	L'œil : site 200 000 visiteurs par mois Echos : hebdo 120 500 ex Humanité : quotidien 51 617 ex Madame Figaro : hebdo 391 168 ex
2018.11.03	Marianne	Planches Contact	Article paru le 15 novembre 2018	hebdo 214 377 ex.
LE Figaro :	Conférence de presse Paris	Franciscaines	Le Figaro : article paru le 15 décembre 2018 Le quotidien de l'art : article paru le 20 décembre 2018	Le Figaro : 281 374 ex. Quotidien de l'art : site 22 222 visiteurs uniques par semaine
2018.12.19	Sud Ouest	dossier en préambule du G7 Biarritz	Article paru en janvier 2019	

ACTIONS DE COMMUNICATION 2018 - TOURNAGES ET PRISES DE VUE

Date	Société	type autorisation	Sujet	pays diffusion
03/02/18	Feirreira Lopes	court métrage	cadre master cinéma	
08/03/18	Guy Degrenne	shooting	nouvelle gamme deauville	monde
14-15/03/2018	Les films du rat	tournage	Film une journée à la mer avec Nina Hoss	
18/03/18	Berserk	court métrage	film étudiant univ. Paris 8 - oh toi qui me parle	
22/04/18	Mes petites binocles	shooting mode	pour montures lunettes	internet

11/05/18	ASSO GROUPE 13	court métrage	je t'aime je sais	
01/06/18	PURPROD	shooting mode	pour longines avec Agassi et Graf	monde
18/05/18	MEDIATV	tournage	histoire de se balader France 3	
03/05/18	422 PICTURES	tournage	Teaser très cool festival	
19/05/18	Mme LABAT	tournage	séquence vidéo Pierre Fleury you tube	web
17/05/18	MIASUN	shooting	promotion voile d'ombrage mia sun	web
25/06/18	MORGANE PRODUCTION	tournage	séquence la France vue du train chaine voyage et France région	
11/06/18	FILMS DE LA PLAGES	tournage	démo vidéo 360 pour site avec villa strass	web
19/06/18	HEARST FUJINGAHO CO	shooting mode	editorial pour elle Japon	
28/06/18	BAG BANG	shooting mode	shooting pour la marque jean de sey	France + Belgique
16/07/18	SDIS CALVADOS	tournage	participation congrès national 2021	
18 & 19/08/2018	SUNSET + VINE PRODUCTIONS	tournage	émission CNN	
19/07/18	24 SEVRES	shooting mode	shooting pour site 24 sèvres.com	web
30/07 > 3/08/2018	THE PARIS BUREAU	tournage	documentaire ocean treks with Jeff Corwin	ABC aux Etats Unis
2 & 3/08/2018	Leica magazine	shooting mode	editorial pour Leica Magazine avec Benjamin Kaufmann	
21 & 22/08/2018	CHANCE MAGAZINE	shooting mode	10p editorial pour chance mag	Russie
28 > 30/08	FISCHERAPPELT PLAY	tournage	vidéo présentation pour mercedes-benz vans	myvan + youtube
29/08 > 10/09	FILMS DE LA PLAGES	tournage	documentaire sur FCA réalisé par Daphné Baiwir	
8 > 10/09	CJ ENM CO	tournage	émission coréenne "pojang macha sans frontière"	Corée
07/09/18	BLACK DYNAMITE PROD	tournage	itv Debra Granik pour FCA	OCS
1 > 3/10	MOD'SHAIR	shooting mode	mag mode	monde
01/09/18	Johnny Ducastel	shooting mode	pour book privé	
24-26/09/2018	EKKIA	shooting mode	collection printemps été de Equithème pro série	réseaux sociaux
01/10/18	LES FILMS 13	tournage	"Les plus belles années" par Lelouch	
07/11/18	Artshpere	shooting mode	édito mag Numéro	
21-22/11	F&G productions	tournage	vidéo avec sportifs haut niveau (Astier Nicolas) et Ndie	
05/12/18	Kerozene productions	shooting mode	pub pour Gémio	France Belgique Espagne maroc suisse internet
04/12/18	lycée maurois	tournage	vidéo pour valoriser deauville lors d'un concours scolaire "les plus beaux endroits de Ndie"	site web lycée maurois
20-21/12/18		tournage	vidéo étudiants pour participer au Nikon Film Festival	

2018, PRES D'UNE CENTAINE DE MEDIA ACCUEILLIS

89 médias ont été reçus (hors presse régionale) : 29 français et 60 étrangers, soit 204 professionnels des media ou bloggeurs.

Des journalistes de 13 pays ont été accueillis : Moyen Orient, Inde, USA, Angleterre, Brésil, Corée du Sud, Espagne, Japon, Allemagne, Belgique, Danemark, Italie, Suisse.

Au dernier trimestre 2018, inDeauville a instauré un nouveau comptage pour estimer les retombées presse de façon précise. 288 articles nationaux ont été répertoriés en France et en Europe pour un total de 1,250 millions d'euros de contre-valeur publicitaire.

IMPACT MEDIATIQUE : QUELQUES EXEMPLES QUI ONT MARQUE 2018

- En juin : Pour l'ouverture de sa nouvelle résidence sur la presqu'île, **Pierre & Vacances Organise un voyage de presse multimarchés** qui rassemble des journalistes de France, Angleterre, Allemagne, Belgique. Au total **32 médias** découvrent la résidence et le territoire.
- En août : parution dans **Elle magazine Italie**, mensuel national féminin diffusé à plus de 170 000 exemplaires.
- 14 juillet : la radio **Sanef 107,7 programme 6 heures d'émission en direct depuis la plage** de Deauville et invite une quinzaine d'intervenants à venir parler du territoire.
- En juillet : Sur son édition online, le magazine **Figaro Japon** publie un long article. Les articles sur les dernières tendances en France (destinations, gastronomie et loisirs...) sont des références pour les touristes japonais. Le site cumule 550 000 visiteurs uniques par mois.
- Au cours de l'année 2018, inDeauville a bénéficié de **deux reportages tourisme d'affaires** dans les deux plus grands média sur ce secteur.
- Accueils bloggeurs : de nombreuses retombées toute l'année à l'instar de cette **vidéo réalisé par un influenceur d'Arabie saoudite**. Elle a obtenu + de 22 000 vues
- Allemagne : un article sur Deauville a été repris dans **5 quotidiens régionaux allemands**
- **Deauville est comparé aux Hamptons** par AD Architectural Digest
- **16 pages dans le Nouvel Observateur** cet été sur la côte fleurie.
- 4 pages dans **le magazine belge Check**, diffusé à 300 000 exemplaires.
- 2 pages des **Fabulous Magazine** (supplément week-end du journal en anglais The Sun)

DES TOURNAGES ET REPORTAGES QUI FONT LE TOUR DU MONDE

62 jours de tournage ou prises de vue se sont déroulés sur le territoire, certains ont une portée internationale.

Quelques exemples qui ont marqué 2018 :

- **En juin 2018 la Maison Chanel** lance sa collection « les Eaux de Chanel ». Elle avait investi pour ce lancement mondial la plage de Deauville, des décors inspirés par l'univers de Gabrielle Chanel avaient été totalement créés. Des journalistes et influenceurs du monde entier ont été accueillis tout au long de la semaine, amenés depuis Paris par le mythique train l'Orient Express.
- **En août 2018 CNN** (l'un des plus gros média américain) est sur le territoire et tourne un reportage de 22 minutes sur le monde des courses pour « Winning post », émission qui couvre les principaux événements hippiques à travers le monde.
- **En octobre 2018 la suite du mythique film « Un homme et une femme » de Claude Lelouch** a été tourné à Deauville. Au casting pour cet épilogue, les mêmes acteurs que pour le film de 1966 : Jean-Louis Trintignant et Anouk Aimée. La fameuse Ford Mustang fait aussi parti de la distribution.
- **2 jours de tournage sur la plage de Tourgéville d'une série TV sud-coréenne** avec des stars coréennes cumulant des millions de followers et une équipe de tournage composée de 46 personnes. La diffusion a eu lieu en février 2019 sur TV olive Corée, 4e chaîne du pays en terme d'audience.

ANALYSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE :

- Nombre d'heures d'ouverture des points d'accueil : rappel des heures d'ouverture de chaque B.I.T.

LIEU	HORAIRES OUVERTURE DES BIT			
Deauville		Toute l'année	01 juillet - 08 septembre	
	Lundi au samedi	10:00-18:00	9:30-19:00	
	Dimanche & jours fériés	10:00-13:00/14:00-18:00	10:00-18:00	
Blonville/Mer		D'avril à septembre	En juillet et août	D'octobre à mars
	Lundi au samedi	10:00-13:00/14:00-18:00	10:00-19:00	10:00-13:00/ 14:00-18:00
	Dimanche & jours fériés	10:00-13:00/14:00-18:00	10:00-18:00	Fermé (sauf vac. scol. de la Toussaint)
Villers/Mer		D'avril à juin, septembre et octobre	En juillet et août	Novembre à mars
	Lundi au samedi	10:00-13:00/14:00-18:00	9:30-19:00	10:00-13:00 / 14:00-18:00
	Dimanche & jours fériés	10:00-13:00/14:00-18:00	10:00-18:00	Fermé le dimanche (hors vac. scol.)
Villerville		Mai, juin, 1ere quinz sept.	En juillet et août	Vac. scol zone C
		Sam et dim. 10:00-13:00/14:00-18:00	Lun, mar, merc, sam, dim	Du vend. Au lundi 10:00-13:00/ 14:00-18:00
			10:00-13:00/14:00-18:00	
			Je, ven, 14:00-18:00	
Tourgéville			6 juillet-1 septembre	
	Vendredi au lundi		13:30-18:00	
Touques		28 avril au 02 septembre		
	Du jeudi au lundi	10:00-13:00/14:00-18:00		

BILAN 1^{er} JANVIER 2018 au 31 DECEMBRE 2018

• Fréquentation réseaux sociaux

Audience cumulée : 37 377 personnes, +21%

DEAUVILLE :

- Facebook : 14 992 (2017 : 13 376, +12.08%)
- Twitter : 4 384 (3 624, +20.97%)
- Instagram : 9 550 (7 071, +35.06%)
- YouTube : 362 (217, +66.82%)
- Pinterest : 334 (334, =)
- G+ : 254 (275, -7.64%)

VILLERS/MER : 2 769 fans page Facebook (2017 : 2448, +13.11%)

BBT :

- Facebook : 1 824 fans (2017 : 1 706, +6.92%)
- Twitter : 378 : abonnés (2017 : 369, +2.44%)
- Instagram : 417 abonnés (2017 : 326, +27.91%)

VILLERVILLE :

- Facebook : 1086 fans (2017 : 884, +22.85%)
- Twitter : 225 abonnés (2017 : 133, +69.17%)
- Instagram : 1 101 abonnés (2017 : 855, +28.77%)

• Fréquentation site web

INDEAUVILLE.fr :

678 304 sessions (-3.04%)

484 825 visiteurs uniques (-2.98%)

1 658 425 pages vues (-11.65%)

Durée moyenne : 2 min 6 sec (-4.06%)

Taux de rebond : 61,56% (+5,66%)

1949 pages créées en 2018, (près de 1000 en 2017 en préparation de la mise en ligne)

Abonnés newsletter Ma Semaine inDeauville : 11 668 abonnés (+16.19%)

ANALYSE DE LA FREQUENTATION DE L'OTI

Total de visiteurs entrants :

Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total OTI	Rappel 2017	Evolution
43993	59999	15047	2645	1704	1013	124401	127073	-2,1%

Nombre de demandes traitées :

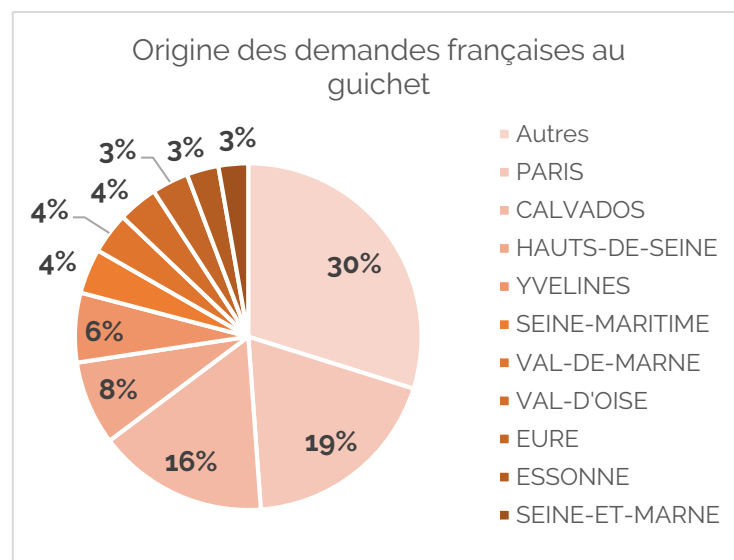
	Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total OTI
Guichet	22180	25394	6922	1473	1007	517	57493
Téléphone	4560	2123	897	195	68	0	7843
E mail							1128
Courrier fax reçus	69	43	12	2	2	0	128
Courrier envoyés	1120	411	101	30	78	0	1740
Total contacts	27929	27971	7932	1700	1155	517	68332

Origine des visiteurs renseignés au guichet:

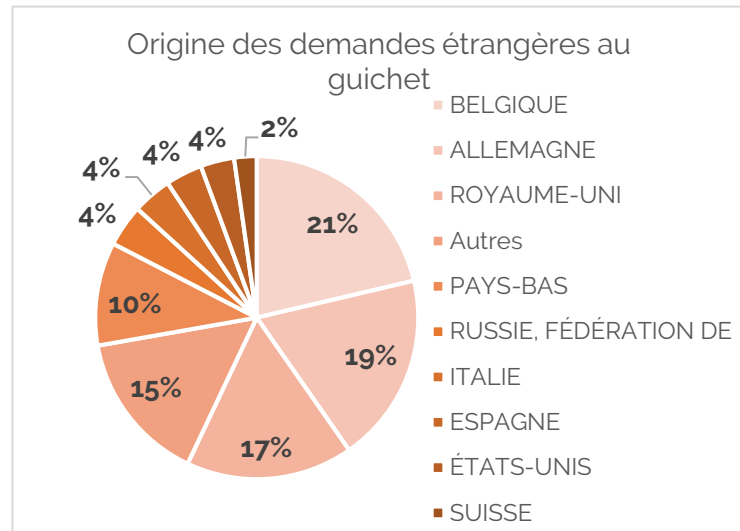
	Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville
Nbre français	16927 (76%)	24133 (95%)	6432 (93%)	1305 (89%)	879 (87%)	477 (92%)
Nbre étrangers	5253 (24%)	1261 (5%)	490 (7%)	168 (11%)	128 (13%)	40 (8%)

	Total OTI	Rappel 2017	Evolution
Nbre français	50153 (87%)	49366 (87%)	+1,59%
Nbre étrangers	7340 (13%)	7133 (13%)	+2,9%
Total	57493	56499	+1,76%

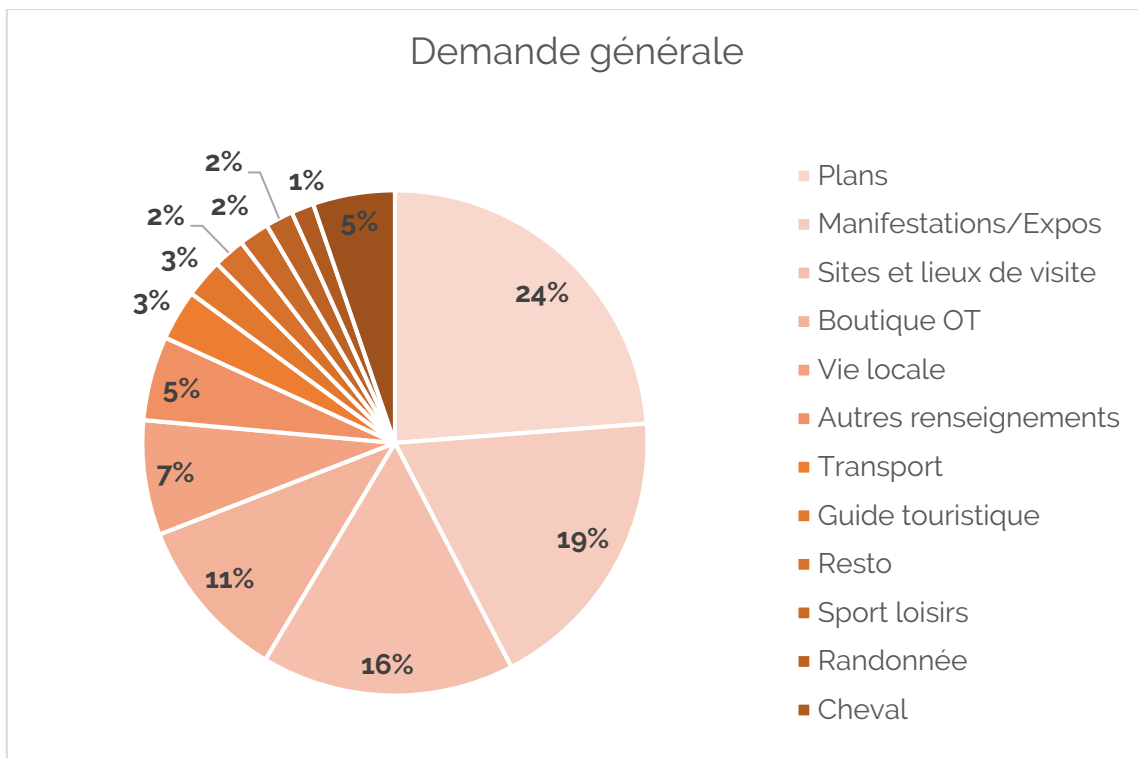
Nombre de demandes guichet par département (nombre de personnes)	
PARIS	7354
CALVADOS	6165
HAUTS-DE-SEINE	3038
YVELINES	2514
SEINE-MARITIME	1624
VAL-DE-MARNE	1485
VAL-D'OISE	1438
EURE	1329
ESSONNE	1153
SEINE-ET-MARNE	1070

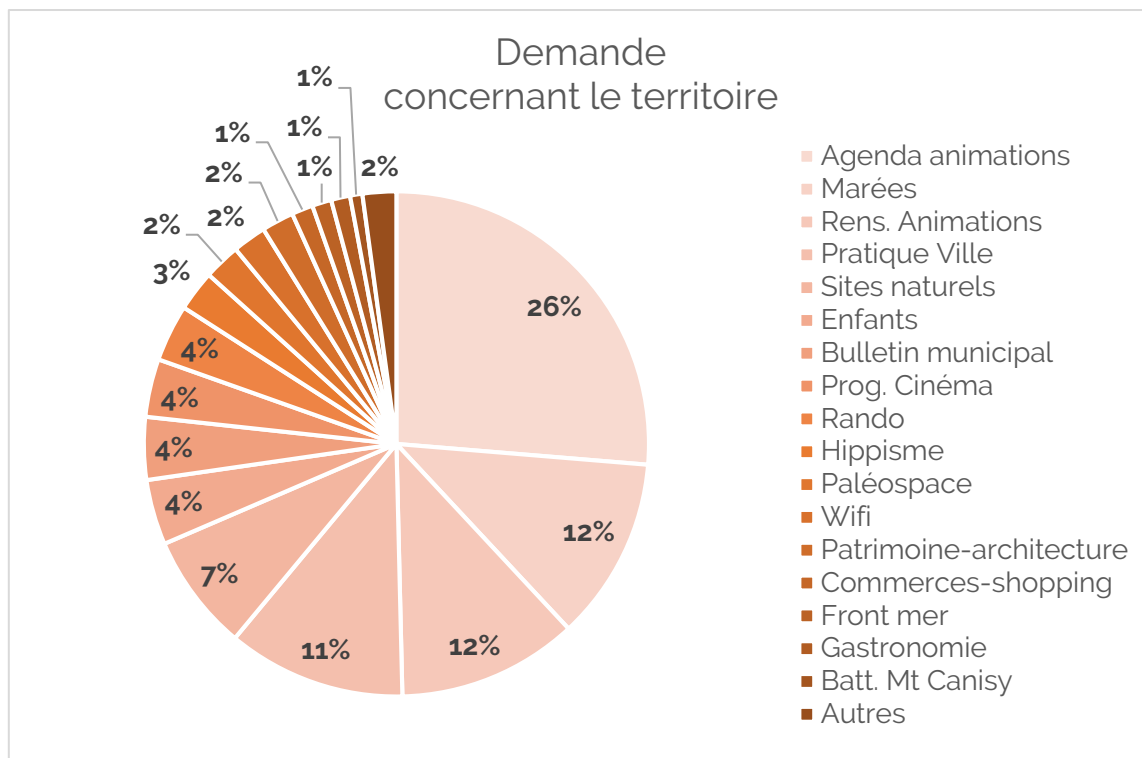


Nombre de demandes guichet par nationalité (nombre de personnes)	
BELGIQUE	3264
ALLEMAGNE	3004
ROYAUME-UNI	2629
PAYS-BAS	1610
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	680
ITALIE	662
ESPAGNE	661
ÉTATS-UNIS	496
CANADA	329
SUISSE	306



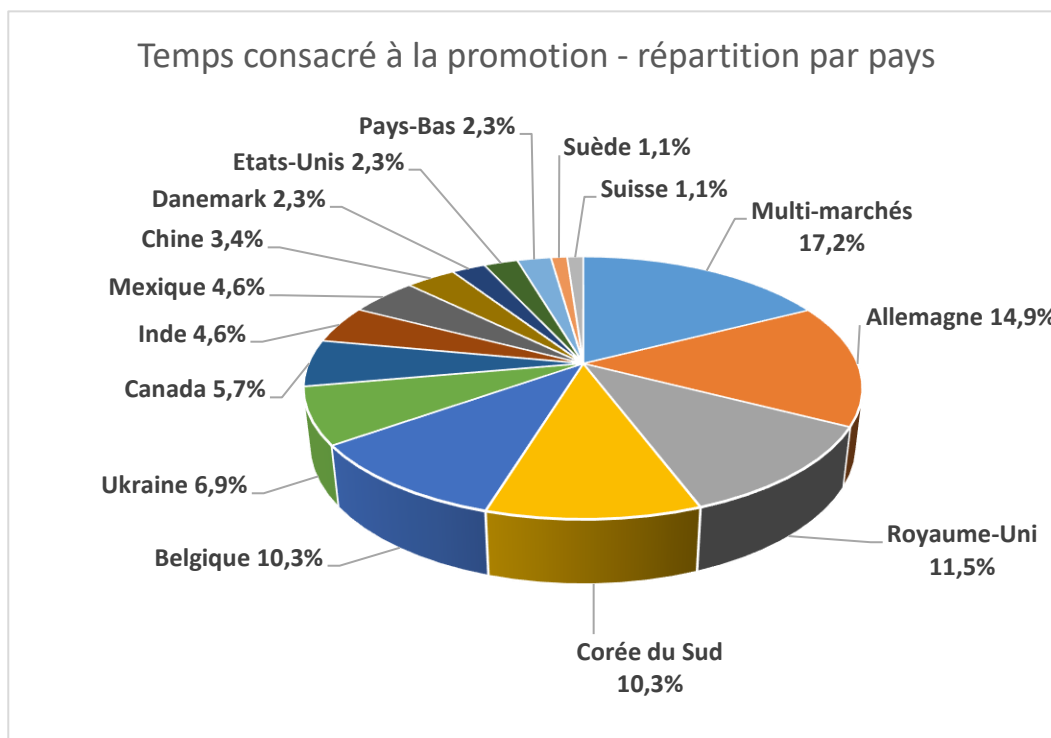
Thème de la demande au guichet





• **Nombre de jours consacrés à la promotion (France et étranger)**

Territoire de Deauville année 2018		
Pays	nombre de jours de promo terrain (eductours + déplacements)	Part
France	15	17,2%
Multi-marchés	13	14,9%
Allemagne	10	11,5%
Royaume-Uni	9	10,3%
Corée du Sud	9	10,3%
Belgique	6	6,9%
Ukraine	5	5,7%
Canada	4	4,6%
Inde	4	4,6%
Mexique	3	3,4%
Chine	2	2,3%
Danemark	2	2,3%
Etats-Unis	2	2,3%
Pays-Bas	1	1,1%
Suède	1	1,1%
Suisse	1	1,1%
Total	87	99,6%



CHIFFRE D'AFFAIRES

VISITES GUIDEES GROUPES

- Nombre de visiteurs : **1743 pax**
- CA : **9.084,64€ HT**

SITE PRO & GROUPES

Pas de renouvellement 2018

- **Formation du personnel détaillée par site : pôle accueil & qualité 2018**

Nom Salarié	EDUCTOURS territoire SPL	Visites prestataires SPL	Journées thématiques (séminaires etc...)	Formations agréées	TOTAL
Daria LESHINA	3,5h	12h	14h		29,5h
Chloé PEREZ	3,5h	7,5h		8,5h	19,5h
Romain GARCIA (arrivée CDI octobre)	7h	2h			9h
Nadine BOUVOT	7h	7h	14h		28h
Pauline LEVARD	7h	11h	2,5h	29,5h	50h
Marine FUSEE	3,5h	3h		8,5h	15h
Perrine GAUMONT	11h	5h		22,5h	38,5h
Gunnar VON VOGLER	4h	7h	8,5h		19,5h
Marine LEGUILLARD (TPS PARTIEL)		1h			1h
Valérie BARBAUD (TPS PARTIEL)		1h			1h
Céline FOURQUET	4h	3,5h	14h	29,5h	51h

- **Nombre et nature des réclamations reçues et actions correctives mises en place**

	Numéro de suivi	Date	Prestataire concerné	Objet de la réclamation	Date de transmission au prestataire	suivi et/ou action corrective mise en place - Relance
Deauville Tourisme	N°1	04/02/2018	Biblio'Tech de Deauville	Organisation des Nuits d'Harry Potter	04/02	En attente de réponse
	N°2	23/02/2018	Service communication	Programme trimestriel	23/02	Un point sur les éditions sera fait à la rentrée 2018
	N°3	18/02/2018 (reçu le 23/02/2018)	Piscine de Deauville + Service communication	Qualité d'accueil + actualité des informations diffusées (horaires de la piscine)	24/02	En attente de réponse
	N°4	09/05/2018	Le Morny's Café	Qualité des prestations (nourriture, accueil, WC)	12/05	En attente de réponse
	N°5	29/06/2018	SNCF	Prolongation du temps de trajet Deauville - Trouville à partir du mois de septembre (4h30) rendant l'accès au Festival US plus compliqué voire impossible	06/07/2018	Transmis par courrier au Service Client SNCF le 06/07/2018 (sans réponse). Transmis au C.I.D à titre d'information le 06/07 : réponse 9/07, ils traitent la même réclamation de leur côté
	N°6	09/07/2018	Piscine de Deauville	Horaires d'ouverture + qualité d'accueil	09/07	Réponse par courrier 27/07/2018 >> l'accueil ne délivre pas d'entrée une heure avant la fermeture du bassin + précision sur les flyers et le site internet. En ce qui concerne la qualité de l'accueil. La direction s'engage de rappeler la procédure d'accueil à l'agent en question. DOSSIER CLOS

	N°7	31/07/2018	Hôtel Augeval	Au lieu de la chambre supérieure que la personne a réservé, elle a été placée dans une chambre standard mais facturé comme si elle séjournait dans une chambre supérieure. On lui a également facturé le prêt d'un parapluie pour une 1/2 journée à 110€ qu'elle n'avait pas pris.	31/07	Relance le 20/08/2018, réponse envoyée le 25/08/2018 >> Réponse accompagné des photos qui justifie le type de la chambre occupée par la plaignante. Durant son séjour la plaignante n'a pas montré de mécontentement avec la chambre. La caution pour le parapluie figurée sur la première facture mais elle a été retirée au moment de règlement. DOSSIER CLOS
	N°8	07/08/2018	BIT DT	Les informations incorrectes concernant le lieu de vente des billets pour le Concert du Gospel	07/08/2018	Réponse envoyée par mail le 8/08/2018 >>La responsable s'est engagée pour faire le point avec l'ensemble de l'équipe. DOSSIER CLOS
	N°9	09/08/2018	Mairie	Visiteurs de Deauville venant du milieu défavorisé	09/08/2018	DOSSIER CLOS

	Numéro de suivi	Date	Prestataire concerné	Objet de la réclamation	Date de transmission au prestataire	suivi et/ou action corrective mise en place - Relance
Villers Tourisme	VSM01	29/04/2018 (reçu le 06/05/2018)	Mairie	Nettoyage de la plage et tri des déchets	11/05/2018	Réponse reçue par la Mairie le 11/05 et transmise à la plaignante par courrier le 11/05 DOSSIER CLOS
	VSM02	08/05/2018	Mairie	Toilettes sur la digue est	11/05/2018	Réponse reçue par la Mairie le 11/05 et transmise à la plaignante par courrier le 11/05 DOSSIER CLOS
	VSM03	18/05/2018 reçu le 21/05	SPL partenariat / Mairie	Partenaire pas content du nouveau fonctionnement et de la taxe de séjour	28/05	Client contacté au tel par le service partenariat et réponse faite au client par la mairie DOSSIER CLOS

VSM04	11/07/2018	Hôtel Le Celtic	"Hôtel lamentable" (séjour en août 2017)	14/07/2018	Réponse reçue par le Celtic le 16/07 et envoyée au plaignant le 20/07. DOSSIER CLOS >> Rappel des travaux d'amélioration effectués il y a 3 ans et âge de la literie.
VSM05	20/07/2018 (date de séjour - reçue le 22/07)	Mairie	Problème réseau Villers wifi	30/07/2018	Réponse reçue par mail le 30/07 en copie du plaignant. DOSSIER CLOS >> Plan de déploiement du WIFI sur le bord de mer pour les années futures
VSM06	08/07/2018 (date de séjour - reçue le 24/07)	Mairie	Contrôle de la police municipale trop important - impression de "flicage"	30/07/2018	Réponse reçue par mail le 30/07 en copie du plaignant. DOSSIER CLOS >> Stationnement payant comme dans de nombreuses stations balnéaires, mais seulement sur 2 mois.
VSM07	04/08/2018	Pôle Animations et sport / pôle Communication	Réduction famille nombreuse et gadgets Indeauville	08/08/2018	Réponses reçues le 09/08 et transmises le 10/08 à la plaignante. DOSSIER CLOS >> réduction applicable pour l'inscription simultanée de plusieurs enfants. Explication de la marque Indeauville
VSM08	04/08/2018	Association Villers Animation et loisirs	Projection sans intérêt et demande de participation financière alors que c'est annoncé gratuit	14/08/2018	Réponse reçue le 16/08 et envoyée à la plaignante le 19/08. DOSSIER CLOS >> L'entrée est bien gratuite mais corbeille si envie de soutenir l'association. Audiovisuels plaisent car attirent environ 900 spectateurs par saison.
VSM09	06/08/2018	BIT VSM	Connexion wifi impossible le lundi 6/08	06/08/2018	Réponse envoyée par courrier le 11/08. DOSSIER CLOS >> Date de migration du réseau WIFI

	VSM10	24/08/2018	Restaurant le Celtic Vintage	Plateau de fruits de mer servi ne correspondait pas au plateau commandé	24/08/2018	Relance-le 15/10 - a répondu par courrier directement à la plaignante le 05/09/2018. DOSSIER CLOS >> Proposition d'offrir un plateau de fruits de mer lors d'un prochain séjour.
	VSM11	03/09/2018	BIT VSM / 4CF	Problème de connexion au réseau Indeauville	05/09/2018	Réponse reçue par mail et transmise à la plaignante le 07/09. DOSSIER CLOS >> Pas de problème de réseau sur cette date
	VSM12	07/10/2018	BIT VSM / 4CF	Problème de connexion au réseau Indeauville	15/10/2018	En cours

	Numéro de suivi	Date	prestataire mis en cause	objet de la réclamation	Transmis le	A	suivi et/ou action corrective mise en place - Relance
Blonville Tourisme	1	26/06/2018	mairie de Blonville/Mer	encombrants	27/06/2018	Mairie Blonville/Mer	RELANCE le 17/07/2018 - réponse de la mairie reçue par email le 20/07/2018, puis transmission au client par courrier le 20/07/2018 DOSSIER CLOS >> Rappel des informations sur les collectes des déchets
	2	05/08/2018	Restaurant Coco Polo, Blonville/Mer	mauvais accueil	05/08/2018	Coco Polo	Relance @ le 21/08/2018 - pas de réponse du prestataire, @ au client le 15/09/2018
	3	17/08/2018	Cinéma l'ambiance, Blonville/Mer	annulation séance cinéma sans affichage	18/08	Mairie Blonville/Mer	Relance @ le 31/08/2018, réponse de la mairie reçue le 12/09/2018, puis transmission au client par email le 12/09/2018 DOSSIER CLOS >> affichage fait à l'intérieur et non à l'extérieur.

	4	16/08/2018	Restaurant Coco Polo, Blonville/Mer	mauvais accueil	21/08/2018	Coco Polo	Relance @ - pas de réponse du prestataire, courrier au client le 15/09/2018
	5	03/11/2018	mairie de Blonville/Mer	digue dégradée	05/11/2018	Mairie Blonville/Mer	Relances @ le 16/11/2018, 30/11/2018. Pas de réponse Travaux programmés pour 2019

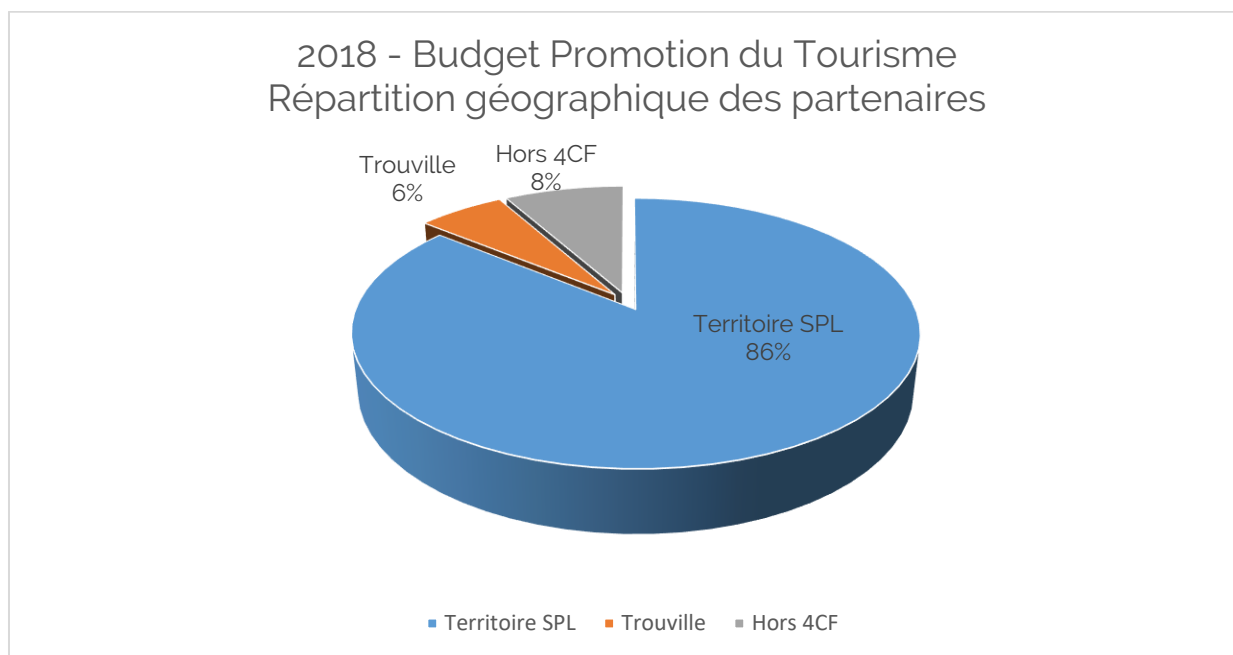
Partenariat 2018 – Budget Promotion du Tourisme : nombre d'annonceurs sur les supports (éditions et web au 31 décembre 2018 inclus)* et répartition professionnelle.

► Nombre d'annonceurs sur les supports : = 404 annonceurs (Territoire et hors territoire)

	TOTAL	Territoire SPL	Trouville	Hors 4CF
Budget Promotion du Tourisme	404	347	24	33

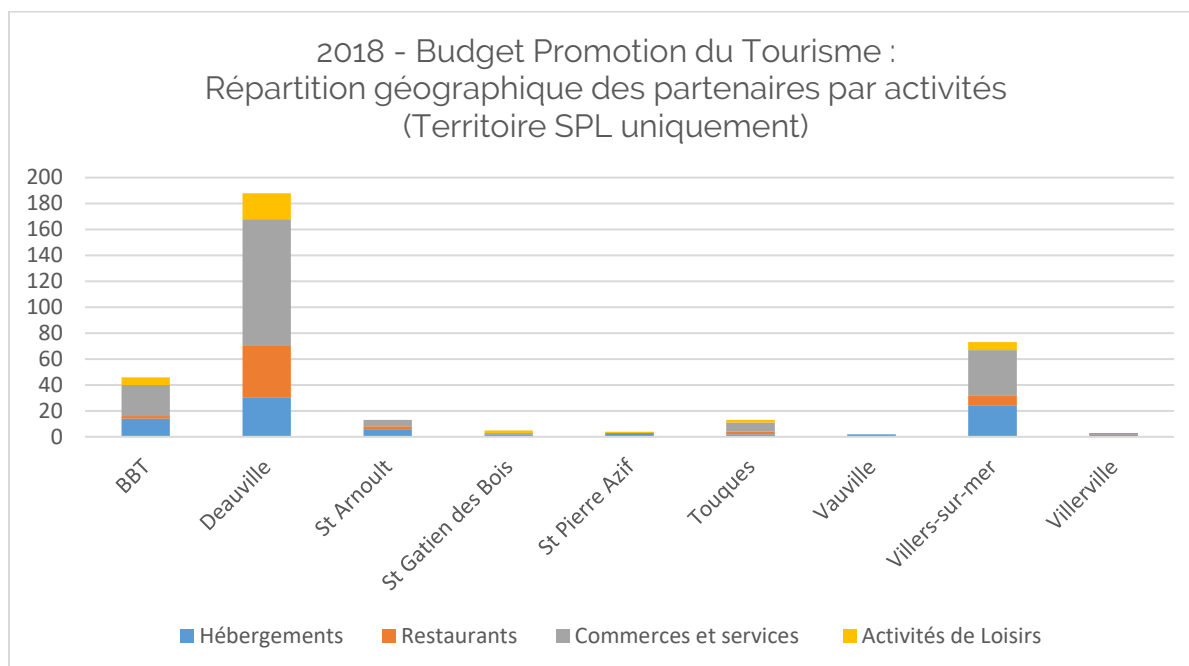
**Supports papier : plans de BBT, Deauville, Villers-sur-mer, Calendriers de manifestations x 4 trimestres, guide des Marées.*

**Supports Web : pack web.*

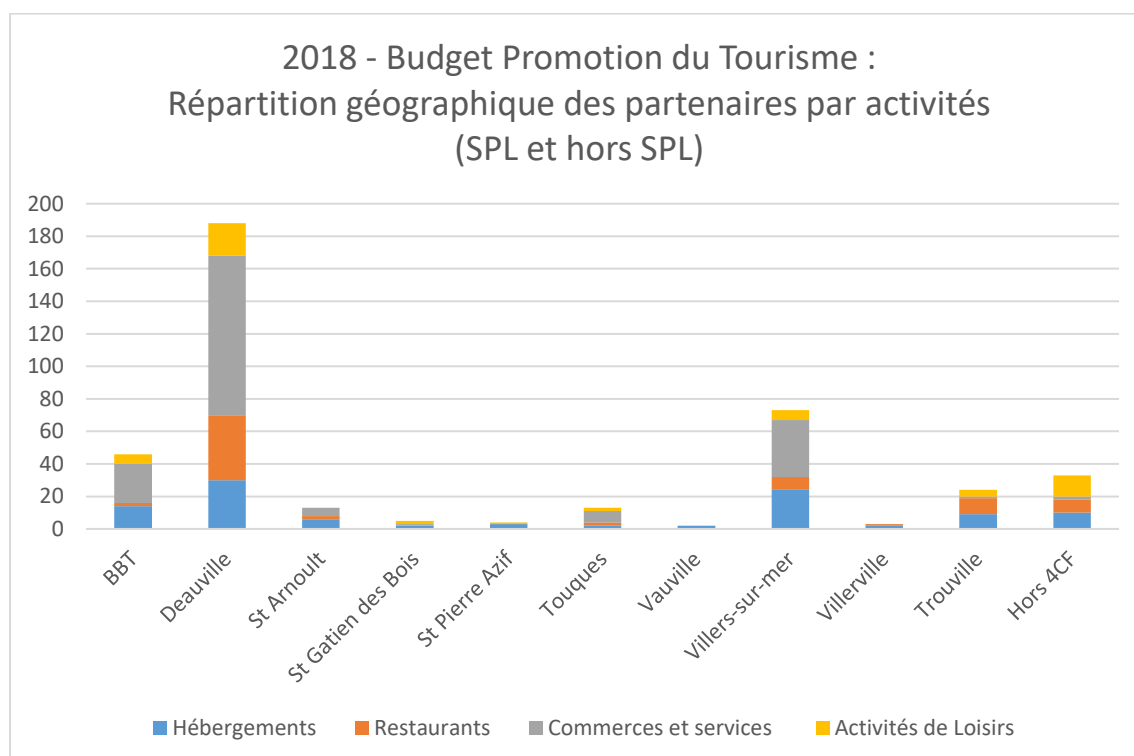


Trouville et Hors 4CF : sans démarchage – adhésion volontaire

Partenaires SPL : Répartition par communes touristiques membres de la SPL

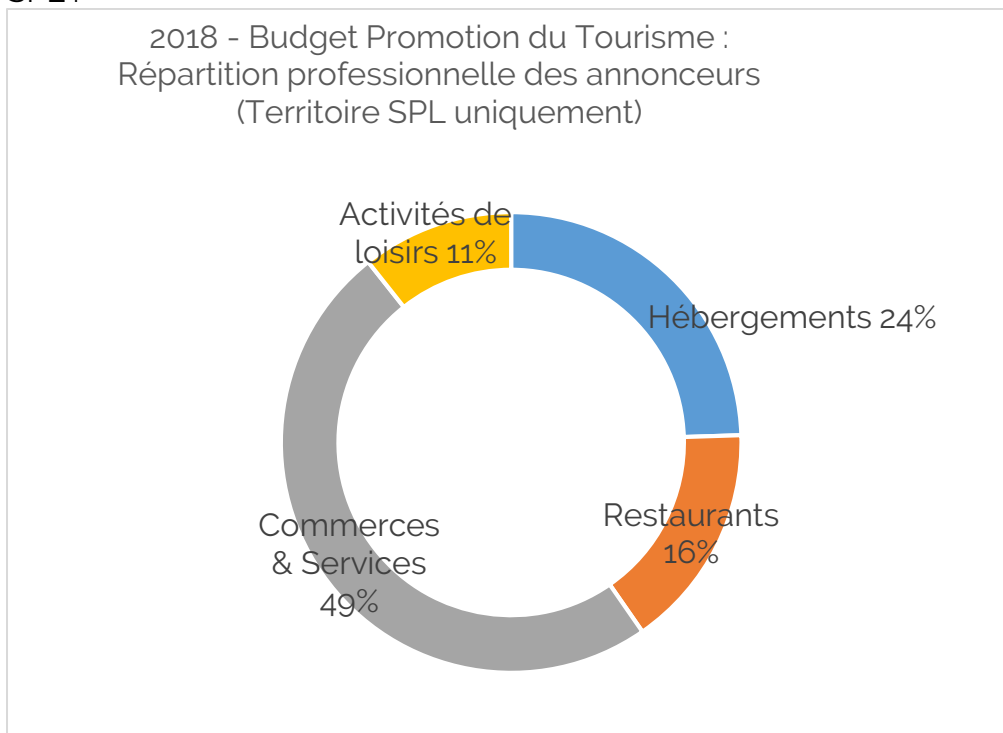


- Partenaires SPL : Répartition globale (SPL et hors SPL)

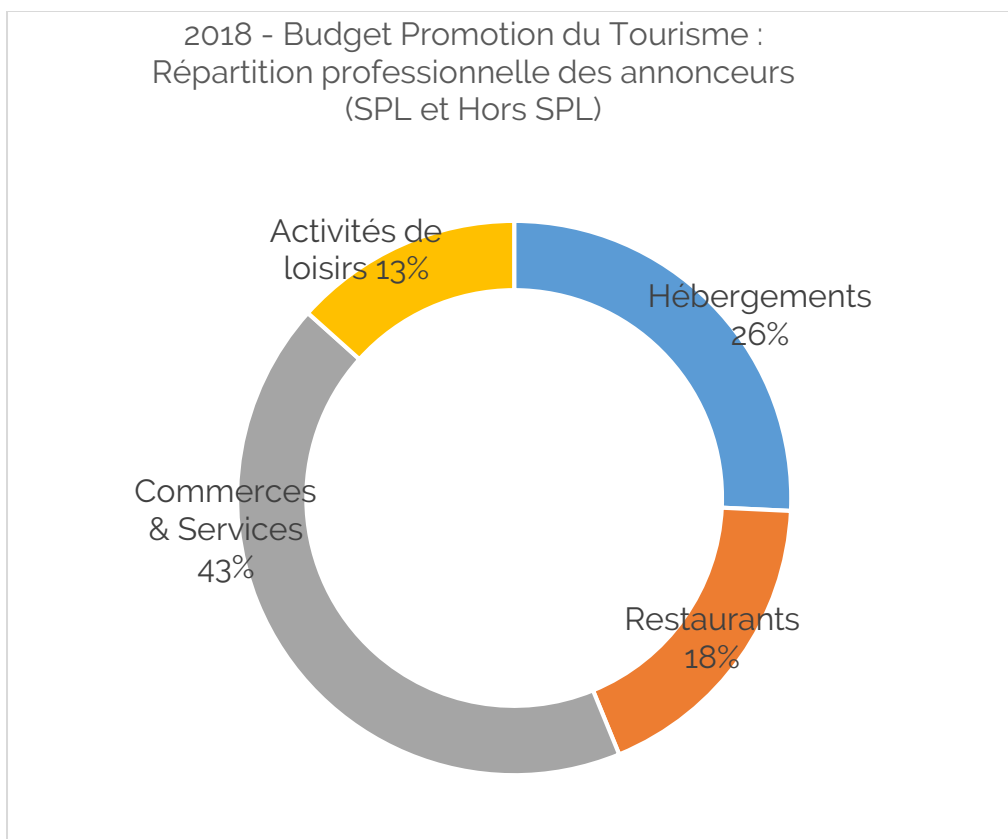


► Répartition professionnelle des annonceurs des supports de partenariat :

- SPL :

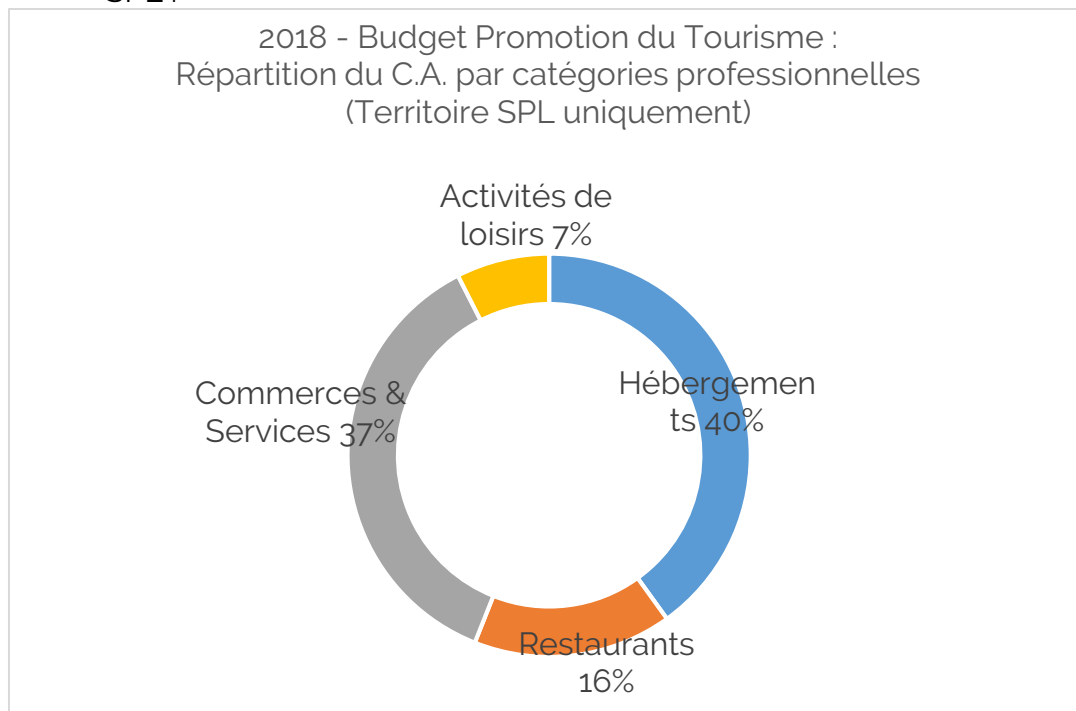


- Globalement (Territoire et Hors Territoire) :

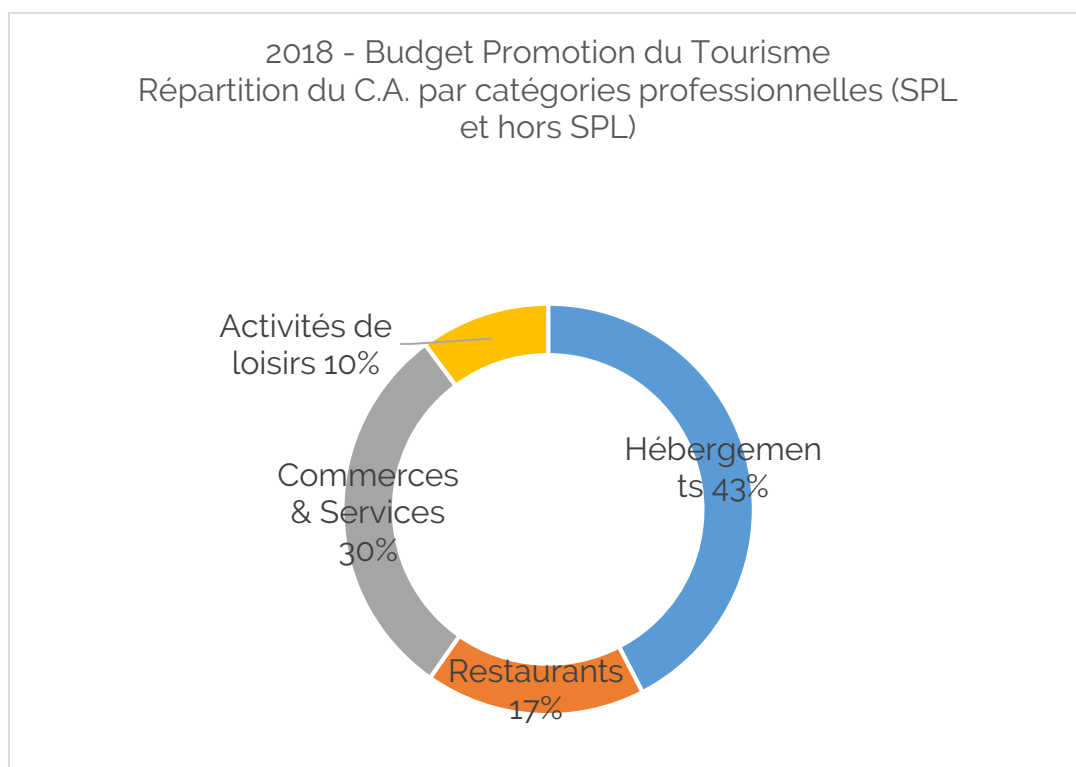


► Répartition du C.A par catégories socioprofessionnelles des annonceurs

- SPL :



- Globalement (Territoire et Hors Territoire) :



COMpte DE RESULTAT PROMOTION DU TOURISME AU 31 DECEMBRE 2018

COMpte DE RESULTAT				
PROMOTION DU TOURISME	<u>REALISE</u> <u>2017</u>	<u>BUDGET</u> <u>2018</u>	<u>REALISE</u> <u>2018</u>	<u>Taux</u> <u>d'execution</u> <u>du budget</u>
CHIFFRE D'AFFAIRES retraité	1 573 611	1 711 155	1 487 539	87%
Espaces Publicitaire	268 008	315 000	159 123	51%
Ventes boutiques	68 843	160 000	86 327	54%
Visites Guidées	4 600	6 000	8 499	142%
Marché Billeterie	2 004	0	0	0%
Divers (Refacturations ...)	0	0	3 433	0%
Subventions	1 230 155	1 230 155	1 230 155	100%
Achats consommés	30 204	55 000	41 677	76%
MARGE GLOBALE	1 543 407	1 656 155	1 445 862	
Charges de fonctionnement	427 762	458 752	392 425	86%
Etudes et prestations	19 696	53 200	5 195	10%
Achats fournitures	26 146	35 360	24 782	70%
Services Extérieurs (Entretien, loyers, maintenance, assurances...)	150 555	123 876	153 532	124%
Autres Charges Externes (Publicite, Honoraires, Frais Télécom, Personnel mis à disposition...)	231 365	246 316	208 916	85%
VALEUR AJOUTEE	1 115 644	1 197 403	1 053 437	
Impôts et taxes	103 541	75 976	119 843	158%
Charges de personnel	940 224	1 110 696	1 093 686	98%
EXCEDENT BRUT EXPLOIT.	71 879	10 731	-160 092	
Transfert de charges	123 372	0	16 167	-
Autres produits d'exploitation	7	0	149	-
Dotations aux amortissements	5 025	11 568	8 867	77%
Autres charges d'exploitation	18 893	9 825	19 384	197%
RESULTAT EXPLOITATION	171 340	-10 662	-172 027	
Résultat financier	-15	0	-4	-
Résultat exceptionnel	-82 706	0	-13 855	-
Impôt société	-7 632	0	0	-
RESULTAT DE L'EXERCICE	80 987	-10 662	-185 886	
CAPACITE AUTOFINANCEMENT	171 012	906	-177 019	

IMMOBILISATIONS AU 31 DECEMBRE 2018

ETAT DES IMMOBILISATIONS ACQUISES PAR LA SPL

Désignation	Date d'acquisition	Durée d'amortissement	Quantité	Valeur d'acquisition
Installations générales, agencements				
Raccordement KNET	23/05/2017	5 ans	1	4300 € ht
Agencement RETIF	24/04/2018	10 ans	1	2742,65 € ht
AES- Cellules de comptage	27/12/2018	5 ans	1	2600 € ht
Matériel de bureau et informatique				
Table numérique SOYHUCE	19/01/2017	3 ans	1	4600 € ht
Boitier pare-feu	04/05/2017	3 ans	1	1251 € ht
IMAC	04/05/2017	3 ans	3	4177,41 € ht
Commutateur transmetteur	04/05/2017	3 ans	2	1916 € ht
HP Prodesk 400 G3	26/06/2017	3 ans	1	694,32 € ht
PC Tour HP 280 G2	21/02/2018	3 ans	1	533,52 € ht
HP Probook 450 G5	01/03/2018	3 ans	1	897,78 € ht
Microsoft surface pro	17/07/2018	3 ans	1	1581,39 € ht
PC HP Probook 450 G5	19/09/2018	3 ans	1	897,78 € ht
Mobilier				
Mobilier totem	07/06/2017	10 ans	1	7100 € ht
Meuble plan droit ½ L	24/11/2017	10 ans	1	677,83 € ht

Analyse financière des comptes arrêtés au 31 Décembre 2018 :

Le chiffre d'affaires retraité est de 1.487.539 euros. Il comprend les ventes de produits et services (257.382 euros) mais également la subvention d'exploitation (1.230.155 euros).

Les ventes de produits et services permettent de financer 16 % de l'ensemble des charges.

La vente d'espaces publicitaires est en baisse par rapport à 2017 (- 108.885 euros) ; il existe trois raisons principales :

- en 2017, chaque bureau d'information touristique avait continué à proposer ses propres éditions, sans organisation commune d'un point de vue du contenu et de la tarification. La multiplicité des éditions avait été plus favorable car les partenaires avaient tendance à souscrire à davantage d'encarts publicitaires.
La démarche commune de commercialisation des encarts organisée en 2018 a conduit à limiter le nombre d'éditions et par effet induit le nombre de ventes. La tarification a dû être adaptée.
- certaines éditions prévues dans le cadre du budget prévisionnel n'ont pas été réalisées faute de temps et n'ont donc pas donné lieu à facturation
- enfin, un certain nombre d'éditions ont été produites dans le cadre du champ de compétence des communes associées autour du marketing territorial ; les recettes induites n'alimentent donc pas le budget « promotion du tourisme »

Par ailleurs, les ventes des boutiques en développement sont nettement en évolution (+ 25 %) ainsi que les visites guidées proposées aux groupes (+ 85 %, qui s'explique par une vente inhabituelle).

Le taux de marge moyen des produits vendus en boutique est de 52 %.

Après déduction des achats consommés pour les boutiques (41.677 euros), la marge globale s'affiche ainsi à 1.445.862 euros.

Après déduction des charges de fonctionnement, on obtient **une valeur ajoutée de 1.053.437 euros.**

Après déduction des impôts et taxes et des charges de personnel, on obtient un **excédent brut d'exploitation négatif de - 160.092 euros.**

Après déduction des transferts de charges, dotations aux amortissements et autres charges, **le résultat d'exploitation s'affiche à - 172.027 euros et le résultat net comptable à - 185.886 euros.**

Le résultat s'explique principalement par la diminution importante des recettes émanant de la vente d'espaces publicitaires, le chiffre d'affaires étant bien en-deçà du prévisionnel (159.123 euros réalisés contre 315.000 euros prévus au budget).

Conclusion :

En 2017, la SPL devenait délégataire de la promotion du tourisme, compétence nouvellement transférée des communes à la communauté de communes.

C'était également une année de mise en route pour la SPL, société créée au 1^{er} janvier suite à la « fusion » d'anciens établissements communaux ou associatifs aujourd'hui dissouts. A l'issue de cette première année, la SPL avait à peine stabilisé son organisation juridique, sociale et stratégique. Le résultat financier ne pouvait être représentatif.

L'année 2018 a permis à la SPL de rationaliser son organisation au titre de la délégation de la « promotion du tourisme », eu égard aux autres délégations des communes associées. Une stratégie globale a été définie et un travail très important a été réalisé dans plusieurs domaines :

- démarchage des partenaires socio-professionnels pour les convaincre de s'associer au nouvel office intercommunal, en ayant recours notamment à ses prestations
- communication élargie et rationalisée, notamment à l'aide du site Internet

- structuration des ressources humaines, élections d'un comité social et économique et préparation d'un accord d'entreprise
- développement des actions de promotion et de distribution

Le renouvellement de la délégation confiée à la SPL pour la période 2019 à 2021 devrait permettre de constater les résultats globaux de ces différentes actions.