

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

ANNEE 2020

SOMMAIRE :

Préambule	p.3
I) Nombre, qualification et formation des personnels affectés à la mission	p.4
II) Note de couverture des assurances souscrites	p.5
III) Bilan des actions menées au regard des missions confiées	p.6-29
1) Actions de promotion et distribution de la destination « Territoire de Deauville » et des infrastructures confiées à la SPL, en France et à l'étranger	p.6-14
2) Actions de communication, valorisation et mise en marché de produits et de prestations Touristiques	p.15-25
3) Actions relatives à l'accueil et l'information des publics dans le respect des exigences du classement de l'office de tourisme intercommunal en première catégorie	p.25-28
4) Actions de fédération des acteurs économiques et institutionnels	p.29
IV) Compte-rendu financier	p.30-333
1) Compte de résultat au 31.12.2020	p.30-31
2) Immobilisations au 31.12.2020	p.32-33
3) Analyse financière	p.33
V) Conclusion	p.33

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 renouvelé le 20 décembre 2018, la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie a prolongé pour une période de trois ans la délégation de sa compétence « promotion du tourisme » à la SPL.

Ainsi, un contrat d'objectifs a été conclu pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2021, 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 » pour l'année 2020.

I) **NOMBRE, QUALIFICATION ET FORMATION DES PERSONNELS AFFECTES A LA MISSION**

Conseil d'administration de la Société Publique Locale du Territoire de Deauville
Philippe AUGIER, Président - Thierry GRANTURCO, Vice-Président (depuis le 28/09/20)
Direction générale
Karine COZIEN, Directrice Générale

Office de Tourisme Intercommunal
Territoire de Deauville
Karine COZIEN, Directrice

Comité de développement Tourisme
Président : Philippe AUGIER
Référente : Karine COZIEN

Pôle Accueil / Qualité OTI - BIT	Pôle Communication*	Pôle Développement Commercial et Partenariats	Pôle Promotion / Distribution	Pôle Ressources et Moyens*
1 responsable	1 responsable	1 responsable	1 responsable	1 responsable
Conseil en séjour 11 postes + 10 saisonniers	<u>Communication - relations presse</u> 1 poste <u>Chargé contenus numériques</u> 1 poste <u>Chargée de communication</u> 1 poste	<u>Partenariat :</u> <u>Editions / web,</u> <u>Conciergerie de</u> <u>destination,</u> <u>Boutique OTI / BIT</u> 2 postes	<u>Promotion et</u> <u>Produits Offres</u> <u>groupes</u> 1 poste	<u>Administration</u> <u>générale</u> 1 poste <u>Comptabilité</u> 2 postes <u>Ressources</u> <u>humaines</u> 1 poste <u>Entretien</u> <u>locaux</u> 1 poste

- 27 salariés titulaires, dont 8 Cadres, 4 Agents de maîtrise, 15 Employés
- 1 salariée en contrat d'apprentissage
- 10 salariés en contrat à durée déterminée saisonniers au statut d'Employés

* Les Pôles Communication et Ressources et Moyens sont des pôles supports mutualisés pour la gestion de l'ensemble des concessions gérées par la SPL du Territoire de Deauville.

POLES	NOMBRE DE FORMATIONS	NOMBRE D'HEURES	NOMBRE D'HEURES MOYEN PAR SALARIE
Direction	1	15	15
Ressources et moyens	11	110	16
Communication	2	91	18
Accueil/qualité	54	292	24
Promotion/distribution	1	7	3,5
Développement commercial	1	15	5
TOTAUX	70	529,5	

II) NOTE DE COUVERTURE DES ASSURANCES SOUSCRITES :

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

A l'issue d'une mise en concurrence, cinq lots, couvrant notamment les activités liées à la promotion du tourisme, ont été attribués à de nouvelles compagnies d'assurance, à compter du 1^{er} janvier 2018, et pour une durée de 4 ans. Les risques couverts sont les 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 de la responsabilité des dirigeants**

Garanties souscrites auprès de Sarre et Moselle (57401 Sarrebourg)

D'autre part, afin de couvrir ses responsabilités en tant qu'opérateur de voyages et de séjour, la SPL a souscrit :

- **Garantie financière**

Garanties souscrites auprès de Groupama Assurance-Crédit et Caution (75008 Paris)

III) BILAN DES ACTIONS MENEES AU REGARD DES MISSIONS CONFIEES

1) Actions de promotion et distribution de la destination « Territoire de Deauville » et des infrastructures confiées à la SPL, en France et à l'étranger

A noter qu'un certain nombre d'opérations ont dû être annulées du fait de la crise sanitaire de la COVID-19. Afin que l'impact soit visible dans ce rapport, les opérations annulées sont mentionnées mais barrées.

WORKSHOPS/SALONS et PROSPECTIONS :

- 13 au 16 janvier : Roadshow French Travel Breakfast en **Scandinavie** à Helsinki, Copenhague, Oslo et Stockholm (18 prescripteurs rencontrés)
- 17 au 19 janvier : Salon Grand Public Tourissima en **France** à Lille (19.500 visiteurs = +6,5%)
- 03 au 06 février : prospection AGV, autocaristes, réceptifs en **France** en Rhône-Alpes (15 prescripteurs rencontrés)
- 06 au 09 février : Salon Grand Public des Vacances en **Belgique** à Bruxelles (93.045 visiteurs)
- 16 au 19 février : roadshow OTR **Proche & Moyen-Orient** à Dubaï, Doha et Koweït City (66 prescripteurs rencontrés)
- 23 au 27 février : roadshow Destination France au **Canada** à Québec, Montréal, Toronto et Vancouver (44 prescripteurs rencontrés)
- ~~24 au 25 mars : workshop Rendez-Vous en **France (marché international)** à Nantes ANNULE cause Covid-19~~
- ~~13 au 17 avril : Roadshow Normandie au **Brésil** à Florianopolis, Curitiba, Belo Horizonte, Campinas et São Paulo ANNULE cause Covid-19~~
- ~~04 au 09 mai : prospection + Convention IGLTA en **Italie** à Rome et Milan. ANNULE cause Covid-19~~
- ~~15 juin: workshop CITY FAIR au **Royaume-Uni** à Londres. ANNULE cause Covid-19~~
- ~~21 au 25 septembre : workshop Experience France à Udaipur en **Inde** ANNULE cause Covid-19~~
- 22 au 25 septembre : prospection AGV/réceptifs en **France** en Normandie (17 prescripteurs rencontrés)
- 14 octobre : webinaire formation agents de voyages **Brésil** en partenariat avec Christiane Chabes - 38 participants
- 17 au 19 novembre : ILTM World Tour digital (**Asie/Pacifique/Russie & CEI**) - 25 RDV
- ~~18 au 19 novembre : workshop Tournée France digital (**Suisse**) - ANNULE car trop peu de RDV cause Covid-19, remplacé par des rendez-vous individuels digitaux (26/11 + 15/12 + 16/12 + 7/01) - 4 RDV~~
- 23 au 25 novembre : ILTM World Tour digital (**Europe/Proche & Moyen-Orient/Afrique**) - 35 RDV
- 23 au 27 novembre : workshop Explore Travel France digital (**Royaume-Uni**) - 28 RDV
- 24 novembre : workshop Explore France digital (**Pays-Bas**) - 5 RDV
- 01 au 03 décembre : ILTM World Tour digital (**Amériques**) - 35 RDV

EDUCTOURS

- Eductour **Italie** du 21 au 22 janvier : 1 agence Westland en repérage pour l'organisation d'un séminaire à Deauville du 18 au 21 juin 2020 pour 70 personnes.
- Eductour **Inde** du 16 au 19 mars : 8 TO en partenariat avec Atout France et Normandie Tourisme à la découverte du territoire + soirée Villa Strassburger. 3 nuitées au Novotel. **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **Norvège** du 26 au 28 mars : 1 TO TRIVSELREISER. **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **Turquie** le 28 mars : Suite aux ILTM 2018 + 2019, venues de 2 TO Jabiroo Travel et Jules Verne Travel. **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **Brésil** du 13 au 15 mai : LT Travel (1 pax) gagnant d'un séjour en Normandie en partenariat avec Air France, CRT et Câmara de Comércio e Turismo LGBT do Brasil (André Raynaud) lors de la 3^{ème} Conférence Internationale de la Diversité et du Tourisme en présence de 700 participants qui a eu lieu le 25 août 2019 à São Paulo. **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **France/Europe** du 21 au 23 juin : eductour francophone (**France/Belgique/Luxembourg/Suisse**) (15 autocaristes/AGV et réceptifs) dans le cadre de la pré-ouverture des Franciscaïnes. **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **Etats-Unis** du 28 au 30 juin : eductour de l'association Carnegie Museums (1 pax) **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **Italie** du 06 au 08 juillet : TO Lariotour (1 pax) suite à nos participations à ILTM 2018 et 2019.
- Eductour **France** le 08 juillet : AGV 112 Voyages by Salaün Holidays suite aux prospections Rhône-Alpes 2018 et 2020.
- Eductour **France/Chine** du 21 au 22 septembre : représentante chinoise de Wuhan Gallop Sport Culture en partenariat avec Normandie Tourisme
- Eductour **IGLTA** 24 au 25 septembre : accueil du Vice-Président
- Eductour **France/Etats-Unis** le 6 novembre : Label West, réceptif basé en Normandie, clientèle Etats-Unis **ANNULE cause Covid-19**
- Eductour **France** 12 au 13 novembre : Responsables Promotion des OT de Normandie dans le cadre des séminaires de travail mis en place avec la Fédération des OTN. **ANNULE cause Covid-19**

RETOMBEES DES ACTIONS CONNUES

- Suite eductour 2016 : programmation du tour-opérateur **suédois** RK Travel Group d'un séjour en Normandie incluant Deauville.
- Suite prospection **France en Centre-Val-de-Loire** 2016 : programmation par l'agence de voyages et autocariste Voyages DARBIER d'une journée à Deauville dans le cadre du Festival du Cinéma Américain 2020.
- Suite à l'eductour Scandinavie 2016, programmation d'un séjour en Normandie dont une journée à Deauville pour un groupe de 48 pax le 7 septembre 2021 par le tour-opérateur **suédois** RK Travel Group.
- Suite eductour 2016 + RDVF 2017 : programmation de 3 circuits en Normandie incluant Deauville et d'un circuit optionnel proposé dans d'autres packages par le TO **russe** PAC Group.

- Suite pré-tour RDVF 2017 :
 - programmation du territoire de Deauville du TO **Canadien** Groupe Voyages Québec.
 - programmation de Deauville du TO **Italien** Traveller.

- Suite prospection **Canada** 2018 : programmation de Villers-sur-Mer et de Deauville du TO Vélo Quebec Voyages <http://www.veloquebecvoyages.com/destination-Saint-MaloDeauville>

- Suite prospection **France en Rhône-Alpes** 2018 : programmation d'un groupe de 50 pax par AGV Fontana Tourisme (visite guidée de Deauville + visite hippodrome Deauville-La Touques) le 02 octobre 2020.

- Suite ILTM 2017 : programmation d'un groupe de 11 pax **américains** en septembre 2020 par le réceptif Damoiseil basé à Paris.

- Suite post-tour RDVF 2017 :
 - programmation d'un circuit en Normandie incluant Deauville par le tour-opérateur **russe** KMP Group.
 - Programmation de plusieurs circuits en Normandie incluant Deauville par le tour-opérateur **russe** Tours France.

- Suite RDVF 2017 : programmation d'un circuit en Normandie incluant Deauville par le tour-opérateur **russe** Zima Tur.

- Suite pré-tour RDVF 2017 : mise en avant de Deauville et de l'hippodrome de Deauville-La Touques (polo) par Atout France et le TO **indien** Peekay Holidays sur twitter et facebook sous le format « souvenirs de voyages » (14300 followers facebook / 2000 followers twitter) :
 - https://twitter.com/IN_FranceFR/status/1278549050883637248
 - https://twitter.com/IN_FranceFR/status/1297753011842879488?s=20
 - <https://www.facebook.com/IN.France.fr/posts/3618187901541103>
 - <https://www.facebook.com/IN.France.fr/posts/3776632429029982>

- Suite pré-tour RDVF 2017 + pré-tour RDVF 2018 : programmation de 2 circuits en Normandie incluant Deauville par le tour-opérateur **russe** Nicktour.

- Suite prospection **France** à Paris 2018 : programmation de l'agence Club Alliance Voyages de 50 pax le 25 juillet.

- Suite roadshow Normandie au **Brésil** 2019 : programmation de Deauville avec 3 nuitées au Mercure Deauville Centre du TO Blanc Tour du 19 au 22 juin 2020.

- Suite prospection **France en Paris Ile-de-France** 2019 :
 - programmation du territoire de Deauville de l'agence de voyages Wine Passport pour un groupe de 45 pax du 03 au 06 février (hébergement Amirauté Hôtel + repas La Péniche et L'Etage et Manoir des Impressionnistes).
 - Programmation de l'agence de voyages Cagep Voyages d'un circuit en Normandie incluant Deauville + journée excursion à Deauville.

- Suite workshop Douce France 2019 en Asie du Sud-Est :
 - publication du média **indonésien** Traveltext = <http://traveltxt.id/2019/11/23/france-preparing-tourism-destination-attraction-for-indonesian-tourists/> (contre-valeur 100€ / website : 11.000 lecteurs)
 - publication du média **indonésien** BeritaSatu Global Brands dans The Peak Magazine (lifestyle CSP+) = <https://www.thepeakmagazine.co.id/lifestyle/douce-france/> (The Peak Indonesia : tirage 5.000 ex./ contre-valeur 2.000€ / website : 48.000 lecteurs / facebook : 2800 followers). Diffusion également en **Malaisie et à Singapour**.

- Suite workshop France-Med 2019 à Nîmes : programmation du TO **Italien** Praga Viaggi avec nuitées à l'hôtel Almorja.
- Suite au workshop Experience France en **Inde** 2019 : mise en avant du TO Cosima Holidays & Trade au travers les vidéos du littoral du territoire inDeauville + 24h à Deauville.
- Suite eductour IDI Travel (**Italie + international**) en 2019 : programmation du territoire de Deauville incluant une pause thé/pâtisserie chez Dupont avec un Thé + Villers-sur-Mer (Paléospace) dans les itinéraires proposés.
- Suite City Fair + eductour 2019 : réceptif Satguru Travel (**Proche & Moyen-Orient + international**) a réalisé le 08 mai une présentation de la Normandie avec focus sur Deauville auprès de leurs agences internationales.
- Suite au workshop City Fair 2019 puis de l'eductour 2019, le tour-opérateur **britannique** The Inspire Me Travel via une agence de voyages partenaire aux **Etats-Unis** programme des séjours de 2 nuits à Deauville incluant des visites privatives de l'Hippodrome de Deauville-La Touques pour l'été 2021.
<https://theinspiremetravelcompany.com/product/deauville-cultural-experience/?currency=GBP>
- Suite City Fair 2019, 2 webinaires mis en place par ITM Journeys/VIT Incoming (**marchés internationaux essentiellement des Amériques**) les 27 mai (51 agents) et 28 mai 2020 (53 agents) (un 3^{ème} webinaire est à l'étude pour les marchés d'Asie du Sud Est) = mise en avant de la région Normandie et de partenaires du territoire de Deauville que nous avons sollicités auprès d'agents **Etats-Unis/Canada/Mexique/Brésil**. Intervenants : CRT, Calvados Experience, Les Portes des Manoirs de Deauville et l'hôtel Le Bourgtheroulde.
 - https://www.youtube.com/watch?time_continue=106&v=hGXe8TB9ugE&feature=emb_logo.
 - https://us02web.zoom.us/rec/play/7MludGvpz83H4XDsQSDUaQqW9S7Jqus2iQfr_pYmEvjU3VQNQGjN-YWNrbCcBK5SjPjy1QnerUHT8XF?continueMode=true&x_zm_rtaid=v-Bs-TN3RbivonouYu6QMg.1591258125900.c97674091837a8c42ab6b7adabd82999&x_zm_rhtaid=209
- Suite roadshow **Brésil** 2016 + accueil presse 2019, publication de 3 articles de Follow the Colours, un des sites internet life style les plus influents du Brésil (154.000 utilisateurs et 300.000 pages vues par mois) + posts facebook (110.000 fans/100 à 300 likes par jour) /Instagram (26.000 followers/9.026 reach/11.060 impressions) /twitter (12.000 abonnés) /Pinterest (339.000 followers/10 millions de vues par mois) :
 - <https://followthecolours.com.br/traveluv/deauville-trouville-e-honfleur-litoral-da-normandia/>
 - <https://followthecolours.com.br/traveluv/normandia-roteiro-de-uma-semana/>
 - <https://followthecolours.com.br/traveluv/hoteis-barriere-deauville-normandia/>
- Suite roadshow French Travel Breakfast 2020 : publication d'un article sur le site du tour-opérateur **norvégien** Trivselreiser - <http://trivselreiser.no/frankrike-i-oslo/>
- Suite eductour 2020 : séminaire du 18 au 21 juin 2020 à Deauville pour 70 personnes par l'agence ~~MICE italienne~~ Westland. - **ANNULE** cause Covid-19
- Suite prospection **France** en Rhône-Alpes 2018 + 2020 : programmation de Deauville du 31 mai au 03 juin pour 15 à 20 pax **italiens** (hébergement Augeval Hôtel) de l'agence Philibert Travel.
- Suite roadshow OTR Proche & Moyen-Orient 2020 : mise en avant du territoire du TO **koweïtien** Marvel Travel - <https://marveltravel-kw.com/en/deauville-france/>
- Suite Destination France Canada 2020 : programmation de Deauville (courses hippodrome Deauville-La Touques) par le réceptif **français** Finding France <https://findingfrance.fr/index.php/normandie/>
- Suite City Fair 2019 + webinaires mai 2020 mis en place par ITM Journeys (**Italie + international**) : référencement sur nouvelle plateforme Travel Academy Live (TAL) dédiée au webinaires live de destinations auprès d'un réseau de 39.000 prescripteurs internationaux (www.travelacademy.live). Plateforme créée à la demande de l'IACC (Italy America Chamber of Commerce) de New-York.

- Suite eductour 112 Voyages by Salaün Holidays (**France**) en juillet 2020 : programmation pour 6 pax fin juillet (hébergement Ancienne Poste de Trouville) + 2 pax du 23 au 26 août (hébergement Novotel Deauville Plage).
- Suite workshop Explore France **Royaume-Uni** 2020 : nouvelle programmation de **Stena Line** de 7 nuitées au Pierre & Vacances Premium Presqu'île de la Touques pour l'été 2021 (porte d'entrée Cherbourg via leurs ferries Rosslare-Cherbourg).
- Webinaire dédié à la Normandie organisé par Atout France **Japon** et Miki France avec mise en avant du territoire de Deauville le 14 mai (21 participants) ainsi que le 15 mai (23 participants).
- Webinaire organisé par l'agence de représentation de la France **brésilienne** Turismo Frances avec mise en avant de la Normandie et du territoire de Deauville auprès de 50 à 60 TO brésiliens + communiqué de presse envoyé à leur base pour annoncer le webinaire début mai.
- Suite aux divers roadshows Normandie au **Brésil**, webinaire avec mise en avant de Deauville réalisé par Christiane Chabes le 07 mai 2020 pour 35 agences de voyages du TO Mondiale Turismo (Campinas) + 580 vues en replay. <https://www.facebook.com/MondialeTurismo/videos/949671388780748/>
- Suite aux workshops sur le marché allemand : programmation par le tour opérateur **allemand** Studiosus de deux circuits en 2020 (4 dates pour le 1^{er} + 9 dates pour le 2nd).
- Partenariat avec Atout France-**Canada** d'un concours dans le cadre du Festival Montréal en Lumière qui a lieu du 20 février au 1er mars 2020. Air France commandite le volet « Bonnes tables Air France » de l'événement et fourni deux billets d'avion (Montréal - Paris) aux gagnants du concours. Parmi les chefs français participants : Emmanuel Pilon du Plaza Athénée à Paris, Franck Putelat de la Table de Franck Putelat à Carcassonne, et Jennifer Taieb de Paris. Lots offerts par L'Essentiel 2 dîners découvertes et Groupe Barrière 2 nuitées B&B en chambre double dans un des hôtels du resort Deauville.
 - Infolettre envoyée aux 20.000 abonnés du Festival : <https://us15.campaign-archive.com/?u=46e3162289c2f5ca25fcf0be1&id=54d15da622> / <https://us15.campaign-archive.com/?u=46e3162289c2f5ca25fcf0be1&id=b82ff17f8f>
 - Nombre de participants : 42924.
- E-news MICE - Atout France **Belgique** : mise en avant des Franciscaines dans l'e-news du 30 janvier, envoyée à 4.000 contacts en version française et néerlandaise (agences incentives et corporates).
- Mise en avant de la destination inDeauville dans le cadre de la réouverture des 5 agences de voyages **françaises** en région parisienne SELECTOUR Liberté Voyages. Opération post-Covid19 pour aménager les vitrines aux couleurs de la Normandie. Objectif : donner envie aux clients de partir cet été. 10 affiches offertes soit 2 par agences.



- Suite à nos participations aux Conventions annuelles IGLTA : mise en avant des hôtels du Groupe Barrière Deauville par Pride Journeys en tant qu'établissements LGBT friendly pour la **clientèle américaine du Nord** (400.000 lecteurs/followers) = <https://www.pridejourneys.com/single-post/Deauville-France-is-an-LGBTQ-Haven>
- Lors de l'eductour IGLTA en septembre 2020 : organisation d'un petit-déjeuner expert en présence d'un panel de partenaires ayant répondu présents = présentation IGLTA + profil **clientèle international LGBTQ+** + résultat enquête intention de voyages post-Covid19.
- Appel à lots « Challenges loisirs été 2020 » (6 juillet au 23 août 2020) pour offrir des repas en restaurants sur le territoire de la communauté de communes Cœur Côte Fleurie à l'attention de nos visiteurs **français + internationaux**. Ce challenge comprenait un palmarès et un tirage au sort. Les participants constitués en familles ou en « tribus » ont pratiqué différentes activités du territoire inDeauville ainsi qu'à Trouville-sur-Mer sous la forme d'un challenge. En consommant les activités, les familles-tribus ont cumulé des points afin de gagner des lots mais aussi de participer à un tirage au sort à la fin de l'opération. Les partenaires ayant offerts des lots : La Maison de Steph, La Flambée, La Terrasse, Aux Pesked, L'Ephemer, Casino Barrière de Deauville.
- Présence le 02 août 2020 à l'hippodrome de Deauville-La Touques lors du Deauville Meeting Barrière : tenue d'un stand d'informations touristiques sur site + remise du prix inDeauville en présence de Monsieur Le Maire de Deauville/Président inDeauville.
- Mise en avant par Atout France **Australie** des ventes de yearlings de septembre dans le Magazine France.fr du mois d'août (<https://au.france.fr/en/campaign/enjoy-the-reading-of-our-2020-magazine-france-fr>) : 12.000 impressions / 24.000 lecteurs papier / 20.000 lecteurs en ligne.
- Mise en avant de la Normandie incluant Deauville et Trouville-sur-Mer par Atout France **Japon** lors d'un webinaire réalisé le 1er juillet 2020 (75 prescripteurs participants).
- Mise en avant par le tour-opérateur **allemand** La Cordée Reisen et en partenariat avec le CRT Normandie des Franciscaines sur la newsletter B2B et B2C, envoyée à 1.500 contacts.
- Workshop France 360° digital du 19 au 22 octobre 2020 : Atout France **Etats-Unis** a décidé de mettre en avant les nouveautés 2021 dont Les Franciscaines auprès des journalistes présents (et post-événement). La présentation presse s'est tenue en format digital devant 127 journalistes : **96 US, 19 Mexique, 5 Canada, 4 France, 2 UK et 1 Brésil**. Cible : presse grand public (voyage, culture, design...).

Les vidéos postées sur YOUTUBE totalisent : 700 vues pour la version anglaise, 100 vues pour la version espagnole et 180 vues pour la version sous-titrée en français :

[ETATS-UNIS - Top Reasons to visit France in 2021 - YouTube](#)

[VERSION ESPAGNOL](#)

[VERSION SOUS-TITRÉE FR](#)

- Suite à la campagne Atout France #cetejevisitelafrance, mise en avant de Deauville sur multi-thématiques : <https://www.france.fr/fr/recherche?q=deauville>. La campagne en quelques chiffres :
 - 43 accueils d'influenceurs organisés (audience cumulée : 3,6 millions d'abonnés),
 - + 117 000 mentions du #CetEtéJeVisiteLaFrance sur les réseaux sociaux
 - + 1,4 million de visites du social wall,
 - + 21 millions de vues sur l'ensemble des vidéos produites,
 - + 10 millions de personnes touchées
- Mise en place d'ateliers de travail des Responsables Promotion des OT de Normandie en partenariat avec la Fédération des OTN. Principaux objectifs :
 - Renforcer le réseau des OT
 - Mieux connaître nos territoires respectifs
 - Echanger sur les pratiques promotionnelles de chacun

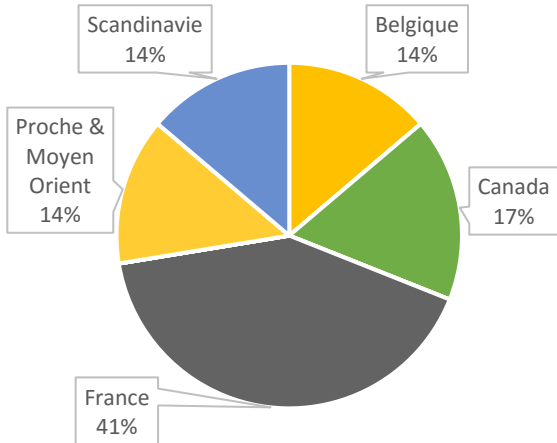
- Monter en compétence via l'expérience et/ou la formation afin de mettre en place des pratiques de promotion nouvelles
- Réadapter ses outils / « sa manière de faire »
- Mutualiser des opérations de promotion
- Table ronde L'Autre Cercle en partenariat avec IGLTA le 18 décembre : échanges sur le tourisme LGBTQ+ en visio auprès des membres de l'association L'Autre Cercle lors de leurs ateliers Les Dossiers de L'Autre Cercle. L'Autre Cercle est l'acteur de référence français qui œuvre pour l'inclusion des personnes LGBTQ+ dans le monde professionnel. Créée en 1997, l'association (loi 1901) regroupe aujourd'hui plusieurs centaines de membres au sein de 13 antennes locales sur toute la France (<https://www.autrecercle.org>). 40 participants.
- Suite à nos participations aux Conventions annuelles IGLTA : 2nde mise en avant du territoire inDeauville + Les Franciscaines par Pride Journeys en tant qu'établissements LGBT friendly pour la clientèle américaine du Nord (400.000 lecteurs/followers) = <https://www.pridejourneys.com/post/pride-journey-holiday-spotlight-deauville-france>
- Suite aux roadshows Normandie au Brésil : programmation de Deauville avec nuitée à l'Hôtel Royal Barrière (O Melhor da França)
- Trophées de la Communication et de la Presse en Normandie : opération organisée par l'association le Club de la Presse et de la Communication de Normandie qui a eu lieu en format digital le 12 novembre. Depuis 2016, ces trophées récompensent 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. Mise en avant de la destination inDeauville et de ses partenaires via la remise de lots aux gagnants. Partenaires : Les Franciscaines, L'Hippodrome de Deauville-La Touques, La Flambée, La Maison de Steph, Le Drakkar et Le Central.

STATISTIQUES

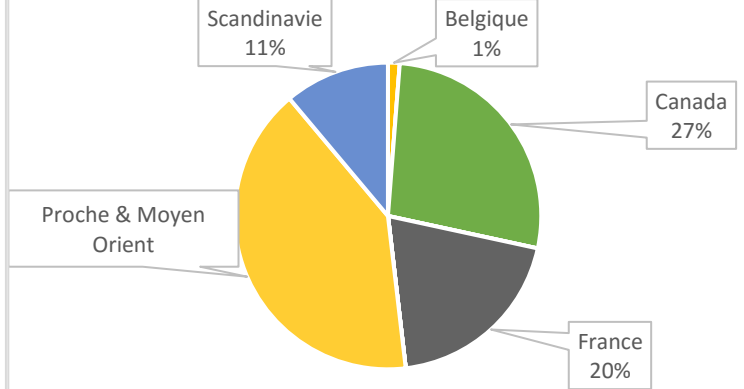
PAR PAYS	DEPLACEMENTS 2020			
	NB JOURS en déplacement	%	NB PRESCRIPTEURS RENCONTRES	%
Belgique	4	14%	2	1%
Canada	5	17%	44	27%
France	12	41%	32	20%
Proche & Moyen-Orient	4	14%	66	41%
Scandinavie	4	14%	18	11%
TOTAUX	29	100%	162	100%

PAR PAYS	ACTIONS DIGITALES 2020			
	NB JOURS DIGITAUX	%	NB PARTICIPANTS/RDV	%
Brésil	1	5%	38	22%
Royaume-Uni	5	25%	28	16%
Multi-marchés	13	65%	99	58%
Pays-Bas	1	5%	5	3%
TOTAUX	20	100%	170	100%

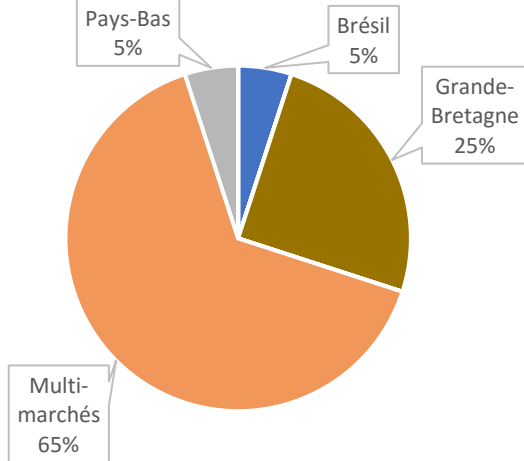
JOURS DE DEPLACEMENTS 2020



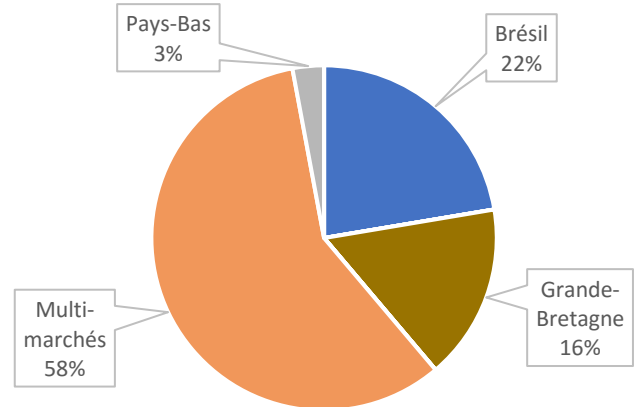
PRESCRIPTEURS RENCONTRES EN DPL 2020



JOURS EN DIGITAL 2020

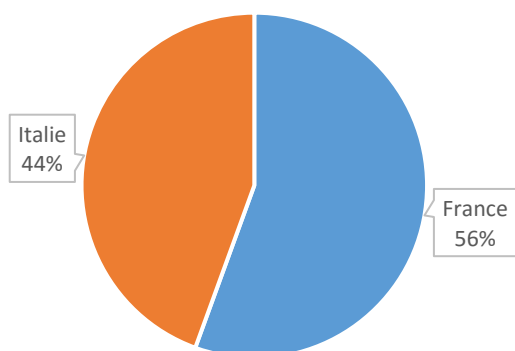


PRESCRIPTEURS EN DIGITAL 2020

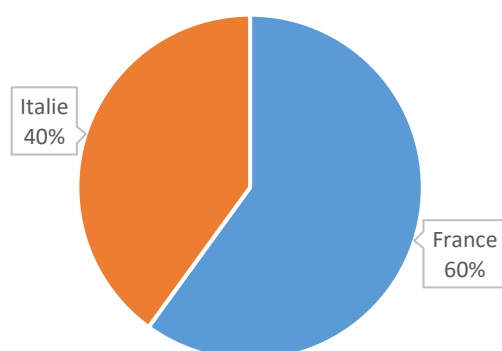


EDUCTOURS 2020				
PAYS	NB JOURS en eductours	%	NB DE PRESCRIPTEURS	%
France	5	56%	3	60%
Italie	4	44%	2	40%
Total	9	100%	5	100%

JOURS EDUCTOURS 2020



PRESCRIPTEURS RECUS 2020



CHIFFRE D'AFFAIRES

VISITES GUIDEES GROUPES

- Nombre de visiteurs : 172
- CA : 1151,81€ HT

2) Actions de communication, valorisation et mise en marché de produits et de prestations touristiques

a) OUTILS NUMERIQUES

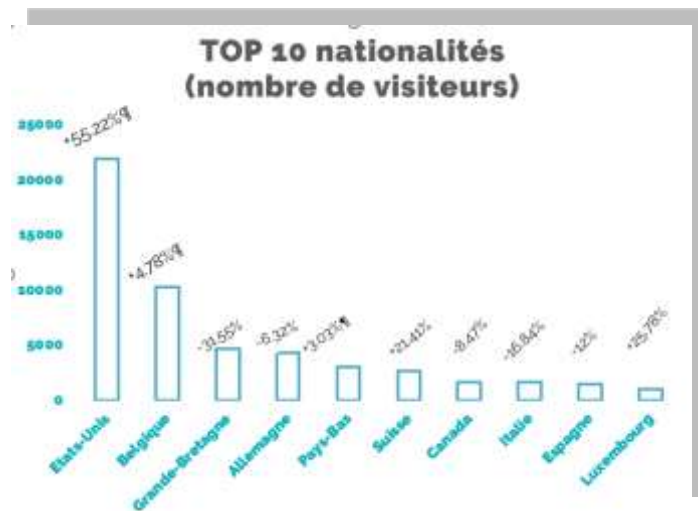
Un record de connexions

VISITEURS 825 657 +45.87%	CONNEXIONS 1 094 684 +29.47%
PAGES VUES 2 415 503 +22.46%	DUREE MOYENNE SESSION 1 min 49 sec -7.40%

Sur le site Internet www.indeauville.fr, la barre du million de connexions a été franchie en décembre 2020 : 1 094 684 connexions, soit une progression de 29 % de connexions et 45 % de visiteurs en plus.

A noter : le pic de fréquentation du 22 août avec plus de 7000 visiteurs.

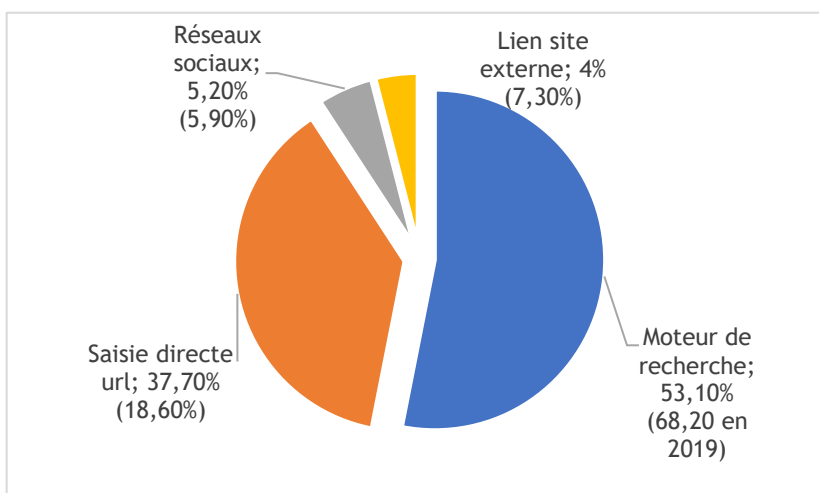
Boom des connexions de l'étranger



Les connexions à l'étranger ont progressé, passant de 10 à 21 %.

Ce sont les américains qui arrivent en tête des progressions avec 55 % de connexions en plus.

Les canaux d'accès des étrangers



1/	Piscine olympique	58°098 vues
2/	Agenda	36°618 vues
3/	Agenda des courses	35°727 vues
4/	Villers-sur-mer	25°185 vues
5/	Deauville	20°061 vues
6/	Plage	18°895 vues
7/	Où dormir	18°299 vues
8/	Plage de Deauville	17°709 vues
9/	Villa Strassburger	17°402 vues
10/	Le Projet Franciscaines	14°783 vues
11/	Les Falaises des Vaches noires	12°020 vues
12/	Le Parc Calouste Gulbenkian	11°756 vues
13/	Rubrique Nature, parcs, randonnées	11°728 vues
14/	Rubrique Cheval	10°085 vues

"Ma semaine in Deauville", notre outil de fidélisation progresse avec 14 555 abonnés et un taux d'ouverture à 34 % (le taux moyen dans le tourisme est de 23% - source Sendinblue).

Progression du référencement :

InDeauville est au deuxième rang du top 2020 du classement SEO des stations balnéaires.

<https://www.seo.fr/definition/seo-definition>

22 300 pages inDeauville sont actuellement indexées sur Google

<https://www.1ere-position.fr/definitions/indexation/>

Evolution du site internet :

Un audit numérique a été mené en 2020 pour identifier comment le territoire doit évoluer sur ses outils.

En synthèse de l'analyse menée :

Positionnement : Site d'image, de séduction. Stratégie de marketing territorial et de communication orientée « filière » pour une clientèle « premium ».

Image : Importance accordée aux visuels (photo de très bonne qualité, en grand format et avec un parti pris esthétique) et aux univers associés, correspondant aux filières : nature, cheval, nautisme, bien-être, etc.

Une volonté de contrebalancer l'image que les médias font de la destination en la réduisant à ses planches, ses casinos, et son festival américain. Renvoie une image premium.

Des marges de progression possibles en matière de mise en forme/ hiérarchisation des informations qui vont se traduire par une refonte de la home page et de l'arborescence.

De nouveaux chantiers de développement numérique verront le jour en 2022.

53 000 personnes nous suivent sur les réseaux sociaux

ABONNES 53 201 +21.52%	
FACEBOOK 26 334 +15.57%	INSTAGRAM 20 000 +32.73%
TWITTER 5 931 +11.95%	YOUTUBE 936 +49.52%

Soit par communes :

Facebook : 26 334 abonnés (+15.57%)

- Deauville : 18 148 (+ 14.88%)
- Villers : 3 930 (+14.64%)
- BBT : 2 479 (+19.75%)
- Villerville : 1 777 (+19.10%)

Instagram : 20 000 abonnés (+32.73%)

- Deauville : 17 252 (+31.55%)
- Villerville : 1 754 (+28.03%)
- BBT : 994 (+70.20%)

Twitter : 5 931 abonnés (+11.95%)

- Deauville : 5 584 (+11.39%)
- Villerville : 347 (+21.75%)

YouTube : 936 abonnés (+49.52%)

- Deauville : 936 (+49.52%)

Dans le détail :

Facebook (cumulé tous comptes) :

- 2 203 publications
- 3 870 893 personnes touchées
- 279 843 personnes ont interagi (like, commentaire, partage)
- 8 Road Trips dans le Top 10 des publications
- 680 305 personnes touchées par les Road Trips

YouTube :

- 68 vidéos postées sur la chaîne vues 28 607 fois
- Web série Comment ça se passe chez vous : 15 vidéos vues 3997 fois
- Cartes postales : 8 vidéos vues 4335 fois

b) OUTILS CLASSIQUES

Relations presse : Le Territoire de Deauville dans l'actu

1^{er} confinement : 38 articles/interviews liés au contexte sanitaire et à la mise en application à Deauville : France Bleu, RMC, France Info, BBC Londres, Paris Normandie TV, France 3, Paris Normandie TV, LCI, BFM TV, France 24, France 2, TF1, TV Canada, Canal +, La Chaîne Normande, TV Arabia, Ouest France, Le Monde, Les cahiers du tourisme, Vu d'ailleurs, La lettre éconormandie, La Tribune, Le Figaro, Magazine des Maires de France, Frankfurter Allgemeine, La Gazette des communes...

2020 - hors presse locale et régionale : 22 médias reçus en accueils presse, dont 8 de la presse étrangère

Dates	Medias	Sujets
2020-03-11.12	VdP influenceurs : @filledepaname, whatsappdoc-lemag.fr, @traveloutsidethebox, @limitlessecrets, @yanis.bargoin, @dorotheedutheil	Invités par Manoirs des portes de Deauville - Découverte des Manoirs et de la destination
2020-06-26	Canal+ - La Gaule d'Antoine	Normandie
2020-06-29	Le monde du camping-car	Normandie
2020-07-02.03	Media CE	Invité par Manoirs des portes de Deauville - Deauville côté jardins
2020-07-09	Arte - Invitation au voyage	Dufy et hippodrome
2020-07-22	Jewish Chronicle - GB	Normandie
2020-07-23	Arte - Invitation au voyage	Chanel et Deauville
2020-09-17	Gidona - Espagne	Normandie
2020-09 (entre 21 et 25)	Arte - Invitation au voyage	Histoire Chanel à Deauville
2020-09-21.24	Est Républicain	Culture, patrimoine et bien-être à Deauville
2020-10-09,10	Les Echos week-end	Côte fleurie
2020-10-15.16	VdP correspondants étrangers à Paris : L'observateur russe (Russie), Albatros Magazine (Italie), Air de Paris (Chine), Freelance (Pologne), RTV 2 (Israël)	Invités par Manoirs des portes de Deauville - Découverte des Manoirs et de la destination
2020-12-12	Magazine russe Fitzroy (« Esquire russe »)	Week-end à Deauville
2020-12-29	France 2 - JT 20h	Vacances d'hiver à la mer

+ shooting mode Marie-Claire Japon / Vanessa Paradis

+ 5 voyages de presse organisés puis finalement annulés en raison du contexte sanitaire :

- VdP Allemagne : correspondant Paris Stuttgarter Zeitung, freelance Frankfurter Allgemeine Zeitung, Tagesspiegel, freelance Berliner Zeitung et Berliner Kurier, Die Welt > Normandie Impressionnisme
- Meet & TRavel Mag > Mice
- Calgary Herald (Canada) > Normandie
- Daily Telegraph (GB) > La côte normande impressionniste par train et bus
- Freelance pour Welt an Sonntag (Allemagne), Stuttgarter Nachrichten (Allemagne) et Sonntagzeitung (Suisse) > Stations balnéaires et célébrités en Normandie

Editions :

La SPL a poursuivi la production des calendriers trimestriels au premier et dernier trimestre. Pour l'été, il a été décidé de coupler carnet d'adresses et agenda de l'été.

Tous les plans de ville ont été réédités.

ENSEMBLE DANS LA CRISE

A partir du premier confinement en mars 2020, les équipes de la SPL ont répertorié et valorisé les initiatives actives sur le territoire. Une rubrique spéciale Covid a été ouverte sur le site Internet

www.indeauville.fr et mise à jour quotidiennement pour soutenir les commerces ouverts et toutes les initiatives de commerces en ligne ou click & collect.



Elle a été consultée 35 000 fois au cours de l'année 2020.

Des flashes actus presque quotidiens ont été rédigés pour guider les entreprises vers les aides possibles.



Sur les réseaux sociaux, le service communication a poursuivi ses posts pour échanger avec les communautés en attente de lien, de nouvelles, d'attention. Beaucoup d'internautes ont témoigné de leur reconnaissance.



A partir d'avril, dix groupes de travail ont été constitués pour imaginer comment adapter le tourisme à la situation. Le service communication a été en charge de mener une campagne pour accompagner la réouverture des commerces.

Dès juin, la "campagne du cœur" signe l'état d'esprit du territoire tout en donnant un cadre sous la forme d'une charte d'engagements réciproques.

Une web-série a été imaginée pour rassurer les visiteurs sur les gestes barrière : CA se passe comment chez vous ? 17 épisodes ont été tournés et 4000 personnes touchées !

Avec trois autres destinations normandes, le Territoire de Deauville a aussi bénéficié d'une forte campagne nationale très médiatisée (métro, train, restaurants, presse...) de juin à septembre via le Comité Régional du Tourisme.



FREQUENTATION DU SITE INTERNET VILLE PAR VILLE :

VILLERVILLE en 2020

61 911 visites sur les pages consacrées à Villerville avec le top 20 suivant :

- 1/ Tournage Un Singe en Hiver <https://www.indeauville.fr/sur-les-pas-du-tournage-du-film-un-singe-en-hiver> : 4 939 vues (12^e page Tourinsoft la plus vues en 2020)
- 2/ La plage (Drupal) <https://www.indeauville.fr/la-plage-de-villerville> : 3733 vues
- 3/ Falaises des Roches Noires (Drupal) <https://www.indeauville.fr/les-falaises-des-roches-noires> : 3 665 vues
- 4/ Hôtel Le Paquebot <https://www.indeauville.fr/hotellerie/le-paquebot> : 3 280 vues (22^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 5/ Parc des Graves (Drupal) <https://www.indeauville.fr/le-parc-des-graves> : 3 251 vues
- 6/ Plage (Tourinsoft) <https://www.indeauville.fr/loisirs/plage-de-villerville> : 3 068 vues (27^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 7/ Loisirs sur la plage <https://www.indeauville.fr/loisirs/plage-de-villerville> : 2 672 vues
- 8/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/villerville> : 1 830 vues
- 9/ La digue <https://www.indeauville.fr/la-digue-de-villerville> : 1 317 vues
- 10/ Pages tennis <https://www.indeauville.fr/loisirs/tennis-de-villerville> : 1 216 vues
- 11/ Pages écuries Bellifontaines <https://www.indeauville.fr/loisirs/ecuries-bellifontaines> : 1 211 vues
- 12/ Restaurant Bellevue <https://www.indeauville.fr/restaurants/le-bellevue> : 1 210 vues
- 13/ Page listing commerces <https://www.indeauville.fr/boutiques-villerville> : 910 vues
- 14/ Hôtel Bellevue <https://www.indeauville.fr/hotellerie/hotel-le-bellevue> : 795 vues
- 15/ Domaine du Grand Bec (chambres d'hôtes) : <https://www.indeauville.fr/hebergements-locatifs/domaine-du-grand-bec-chambres-dhotes> : 750 vues
- 16/ Les incontournables <https://www.indeauville.fr/incontournables-villerville> : 693 vues
- 17/ Parc des Graves <https://www.indeauville.fr/le-parc-des-graves-0> : 687 vues
- 18/ Club enfant Villerville Parc <https://www.indeauville.fr/loisirs/villerville-parc> : 654 vues
- 19/ Domaine du Grand Bec (Gîtes) <https://www.indeauville.fr/hebergements-locatifs/domaine-du-grand-bec-gites> : 493 vues
- 20/ 7^e Festival à Villerville (plus en ligne) : 468 vues

VILLERS-SUR-MER en 2020

274 272 visites sur les pages consacrées à Villers avec le top 20 suivant :

- 1/ Page d'accueil : <https://www.indeauville.fr/villers-sur-mer> 25 185 vues
- 2/ Falaises des Vaches noires (Drupal) <https://www.indeauville.fr/les-falaises-des-vaches-noires>
21 230 vues
- 3/ Marché : <https://www.indeauville.fr/boutiques/marche-de-villers-sur-mer> 8 652 vues (2^e page
Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 4/ Paléospace (Drupal) <https://www.indeauville.fr/le-paleospace-lodysee-musee-de-france> 7 428
vues
- 5/ Plage (Drupal) : <https://www.indeauville.fr/la-plage-de-villers-sur-mer> 7 089 vues
- 6/ Agenda <https://www.indeauville.fr/evenement-agenda-villers-sur-mer> 5 467 vues
- 7/ PNVB : <https://www.indeauville.fr/loisirs/pole-nautique-villers-blonville> 5 178 vues
- 8/ Falaises des Vaches noires (Tourinsoft) <https://www.indeauville.fr/falaise-des-vaches-noires>
3 506 vues (17^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 9/ Marais : <https://www.indeauville.fr/le-marais-de-blonville-villers> 3 364 vues
- 10/ Aire de camping-car [https://www.indeauville.fr/hotellerie-de-plein-air/aire-de-camping-cars-
communale-de-villers-sur-mer](https://www.indeauville.fr/hotellerie-de-plein-air/aire-de-camping-cars-communale-de-villers-sur-mer) 3 226 vues (18^e page la plus vues en 2020)
- 11/ Cinéma <https://www.indeauville.fr/loisirs/cinema-du-casino-de-villers-sur-mer> 2 625 vues
- 12/ Salon du livre <https://www.indeauville.fr/6e-salon-du-livre-de-villers-sur-mer> 2 491 vues
- 13/ Marché Villers 2000 <https://www.indeauville.fr/boutiques/marche-de-villers-2000> 2 249 vues
- 14/ Plage (Tourinsoft) <https://www.indeauville.fr/loisirs/plage-de-villers-sur-mer> 2 073 vues
- 15/ Page listing hébergements [https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-
meuble/commune/VILLERS-SUR-MER](https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-meuble/commune/VILLERS-SUR-MER) 1 805 vues
- 16/ Incontournables <https://www.indeauville.fr/incontournables-villers> 1 786 vues
- 17/ Villare <https://www.indeauville.fr/le-villare-un-espace-associatif-et-culturel> 1 713 vues
- 18/ Hôtel La Piscine <https://www.indeauville.fr/hotellerie/hotel-bar-la-piscine> 1 624 vues
- 19/ Page listing commerces <https://www.indeauville.fr/boutiques-villers-sur-mer> 1 495 vues
- 20/ Page listing restaurants <https://www.indeauville.fr/restaurants-villers-sur-mer> 1 256 vues

BLONVILLE-SUR-MER en 2020

67 135 visites sur les pages consacrées à Blonville avec le top 20 suivant :

- 1/PNVB : <https://www.indeauville.fr/loisirs/pole-nautique-villers-blonville> : 5 178 vues
- 2/ Plage (Drupal) <https://www.indeauville.fr/la-plage-de-blonville-sur-mer> : 4 855 vues
- 3/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/blonville-sur-mer> : 4 452 vues
- 4/ Camping de la plage <https://www.indeauville.fr/hotellerie-de-plein-air/camping-de-la-plage> : 3
744 vues (16^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)

- 5/ Marais <https://www.indeauville.fr/le-marais-de-blonville-villers> : 3 364 vues
- 6/ Centre équestre <https://www.indeauville.fr/loisirs/centre-equestre-de-blonville-sur-mer> : 2 494 vues
- 7/ Le Marché <https://www.indeauville.fr/boutiques/marche-de-blonville-sur-mer> : 2 406
- 8/ Hôtel de la mer <https://www.indeauville.fr/hotellerie/hotel-de-la-mer> : 1350 vues
- 9/ Listing agenda <https://www.indeauville.fr/evenement-agenda-blonville> : 1 036 vues
- 10/ Listing hébergement <https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-meuble/commune/BLONVILLE-SUR-MER> : 798 vues
- 11/ Club de plage <https://www.indeauville.fr/loisirs/club-de-plage-de-blonville-sur-mer> : 611 vues
- 12/ Balade à cheval dans le Marais <https://www.indeauville.fr/activites/balade-cheval-dans-le-marais-de-blonville-villers> : 506 vues
- 13/ Listing activités <https://www.indeauville.fr/prestations-activites-loisirs-blonville> : 377 vues
- 14/ Randonnée entre marais et campagne <https://www.indeauville.fr/itineraires-touristiques/blonville-sur-mer-entre-marais-et-campagne> : 346 vues
- 15/ Incontournables <https://www.indeauville.fr/incontournables-blonville> : 333 vues
- 16/ Listing commerces <https://www.indeauville.fr/boutiques-blonville-sur-mer> : 314 vues
- 17/ Tennis <https://www.indeauville.fr/loisirs/tennis-de-blonville-sur-mer> : 310 vues
- 18/ Office de tourisme <https://www.indeauville.fr/organismes/blonville-sur-mer-tourisme> : 245 vues
- 19/ Bassin de natation <https://www.indeauville.fr/loisirs/bassin-de-natation-de-blonville-sur-mer> : 165 vues
- 20/ Listing restaurants <https://www.indeauville.fr/restaurants-blonville> : 145 vues

BENERVILLE-SUR-MER en 2020

49 922 visites sur les pages consacrées à Bénerville avec le top 10 suivant :

- 1/ Parc Calouste Gulbenkian <https://www.indeauville.fr/le-parc-calouste-gulbenkian> : 19 916 vues
- 2/ Mont Canisy <https://www.indeauville.fr/le-mont-canisy> : 4 139 vues
- 3/ Restaurant Sunset Beach <https://www.indeauville.fr/restaurants/sunset-beach> : 3 981 vues (15^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 4/ Restaurant Les Ammonites <https://www.indeauville.fr/restaurants/les-ammonites> : 3 168 vues (26^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)
- 5/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/benerville-sur-mer> : 2 526 vues
- 6/ La plage (Drupal) <https://www.indeauville.fr/la-plage-de-benerville-sur-mer-0> : 1 897 vues
- 7/ La plage (Tourinsoft) <https://www.indeauville.fr/loisirs/plage-de-benerville-sur-mer> : 1 030 vues
- 8/ Randonnée par le Mont Canisy <https://www.indeauville.fr/itineraires-touristiques/blonville-sur-mer-et-benerville-sur-mer-par-le-mont-canisy> : 492 vues
- 9/ Listing agenda <https://www.indeauville.fr/evenement-agenda-benerville> : 333 vues

10/ Listing hébergements <https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-meuble/commune/BENERVILLE-SUR-MER> : 253 vues

TOURGEVILLE en 2020

26 562 visites sur les pages consacrées à Tourgéville avec le top 10 suivant :

- 1/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/tourgeville> : 1 260 vues
- 2/ Plage (Tourinsoft) <https://www.indeauville.fr/loisirs/plage-de-tourgeville> : 1 217 vues
- 3/ Golf Amirauté <https://www.indeauville.fr/amiraute-golf> : 976 vues
- 4/ Hôtel Manoirs de Tourgéville <https://www.indeauville.fr/hotellerie/les-manoirs-de-tourgeville> : 872 vues
- 5/ Plage (Drupal) <https://www.indeauville.fr/la-plage-de-tourgeville> : 867 vues
- 6/ Villa L <https://www.indeauville.fr/hebergements-locatifs/villa-l-tourgeville> : 379 vues
- 7/ Cimetière militaire <https://www.indeauville.fr/cimetiere-militaire-de-tourgeville> : 331 vues
- 8/ Randonnée côté terre <https://www.indeauville.fr/itineraires-touristiques/tourgeville-cote-terre> : 273 vues
- 9/ Listing hébergements <https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-meuble/commune/TOURGEVILLE> : 198 vues
- 10/ Eglise St Pierre <https://www.indeauville.fr/eglise-saint-pierre-de-tourgeville> : 187 vues

TOUQUES en 2020

34 438 visites sur les pages consacrées à Touques avec le top 10 suivant :

- 1/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/touques> : 1 778 vues
- 2/ Marché <https://www.indeauville.fr/boutiques/marche-de-touques> : 1 674 vues
- 3/ Tennis club Amirauté <https://www.indeauville.fr/loisirs/amiraute-tennis-club> : 1 499 vues
- 4/ Bowling <https://www.indeauville.fr/loisirs/bowling-de-deauville> : 794 vues
- 5/ Amirauté Hôtel <https://www.indeauville.fr/hotellerie/amiraute-hotel> : 778 vues
- 6/ Hôtel 1^{ère} Classe <https://www.indeauville.fr/hotellerie/hotel-premiere-classe> : 510 vues
- 7/ Le Quartier des arts <https://www.indeauville.fr/le-quartier-des-arts> : 487 vues
- 8/ Listing agenda <https://www.indeauville.fr/evenement-agenda-touques> : 347 vues
- 9/ Billet blog Galerie des créateurs <https://www.indeauville.fr/la-galerie-des-createurs-les-metiers-dart-ont-leur-maison-touques> : 273 vues
- 10 Randonnée Haras de Meautry <https://www.indeauville.fr/itineraires-touristiques/touques-le-long-du-haras-de-meautry> : 242 vues

SAINT-ARNOULT en 2020

39 138 visites sur les pages consacrées à Saint-Arnoult avec le top 10 suivant :

- 1/ Pôle international du Cheval <https://www.indeauville.fr/le-pole-international-du-cheval-longines-deauville> : 8 251 vues
- 2/ Billet de blog voie verte <https://www.indeauville.fr/la-voie-verte-saint-arnoult-deauville-maillon-dun-vaste-plan-velo> : 2 854 vues
- 3/ Circuits de Deauville <https://www.indeauville.fr/loisirs/circuit-de-deauville> : 2 370 vues
- 4/ Deauville Aventure <https://www.indeauville.fr/loisirs/deauville-aventure-0> : 2 090 vues
- 5/ Camping La Vallée <https://www.indeauville.fr/hotellerie-de-plein-air/camping-la-vallee-de-deauville> : 1 521 vues
- 6/ Hôtel du Golf <https://www.indeauville.fr/hotellerie/hotel-barriere-lhotel-du-golf-deauville> : 1 328 vues
- 7/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/saint-arnoult> : 1 201 vues
- 8/ Golf Barrière <https://www.indeauville.fr/golf-barriere-deauville> : 976 vues
- 9/ Résidences Sweet Home <https://www.indeauville.fr/residence-de-tourisme-villages-vacances/sweet-home-apparthotel-deauville-sud> : 837 vues
- 10 Complexe sportif <https://www.indeauville.fr/loisirs/complexe-sportif-de-saint-arnoult> : 692 vues

VAUVILLE en 2020

3 336 visites sur les pages consacrées à Vauville avec le top 5 suivant :

- 1/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/vauville> : 686 vues
- 2/ Camping l'Orée de Deauville <https://www.indeauville.fr/hotellerie-de-plein-air/camping-loree-de-deauville-0> : 604 vues
- 3/ Incontournables <https://www.indeauville.fr/incontournables-vauville> : 122 vues
- 4/ Listing hébergements <https://www.indeauville.fr/hebergements-hotels-chambre-meuble/commune/VAUVILLE> : 95 vues
- 5/ Eglise St Martin <https://www.indeauville.fr/eglise-saint-martin-de-vauville> : 71 vues

SAINT-PIERRE-AZIF en 2020

14 605 visites sur les pages consacrées à Saint-Pierre-Azif avec le top 5 suivant :

- 1/ Eco-domaine de Bouquetot <https://www.indeauville.fr/eco-domaine-de-bouquetot-0> : 3 160 vues
- 2/ Haras du Manoir : <https://www.indeauville.fr/loisirs/haras-du-manoir> : 2 308 vues
- 3/ Billet de blog Haras du Manoir <https://www.indeauville.fr/le-haras-du-manoir-rejoint-le-reseau-indeauville> : 1 392 vues
- 4/ Hébergement Noctam'bulles <https://www.indeauville.fr/hebergements-localifs/les-noctambulles> : 676 vues
- 5/ Page d'accueil <https://www.indeauville.fr/saint-pierre-azif> : 630 vues

SAINT-GATIEN-DES-BOIS en 2020

15 609 visites sur les pages consacrées à Saint-Gatien-des-Bois avec le top 5 suivant :

1/ Le Val des Cîmes <https://www.indeauville.fr/loisirs/le-val-des-cimes> : 3 499 vues (19^e page Tourinsoft la plus vue en 2020)

2/ La forêt <https://www.indeauville.fr/la-foret-de-saint-gatien> : 2 271 vues

3/ Aéroport <https://www.indeauville.fr/en-avion> : 2 007 vues

4/ Randonnée en forêt <https://www.indeauville.fr/itineraires-touristiques/foret-de-saint-gatien-des-bois> : 1 132 fois

5/ Hébergement ValTipis <https://www.indeauville.fr/hebergements-locatifs/levaltipis> : 609 vues

3) Actions relatives à l'accueil et l'information des publics dans le respect des exigences du classement de l'office de tourisme intercommunal en première catégorie

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

LIEU	HORAIRES OUVERTURE DES BIT			
Deauville		Toute l'année	En juillet et août	
	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, 1 ^{ere} 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 10:00-13:00/14:00-18:00 Je, ven, 14:00-18:00	Du vend. Au lundi 10 :00-13 :00/ 14 :00-18 :00
Tourgéville			En juillet et août	
	7jr/7		13:30-18:00	
Touques		Mai à août		
	Du jeudi au lundi	10:00-13:00/14:00-18:00		

La crise sanitaire a conduit à une fermeture des bureaux d'information touristique à 2 reprises dans l'année :

- Du 16 mars au 14 mai
- Du 30 octobre au 28 novembre

Lors de ces périodes de fermeture, un accueil à distance a été mis en place pour continuer d'informer le visiteur. Permanence téléphonique, service de réponse au courrier, aux mails et tchat en ligne et suivi des commandes de boutique en ligne ont été assurés.

Fréquentation en 2020 :

	Deauville	Villers	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total SPL	Evolution n-1
	26 805	37 307	6934	1874	1529	1012	75461	-40%
Evolution n-1	-31,5%	-44,5%	-51,6%	-27,4%	-22,2%	0,7%		

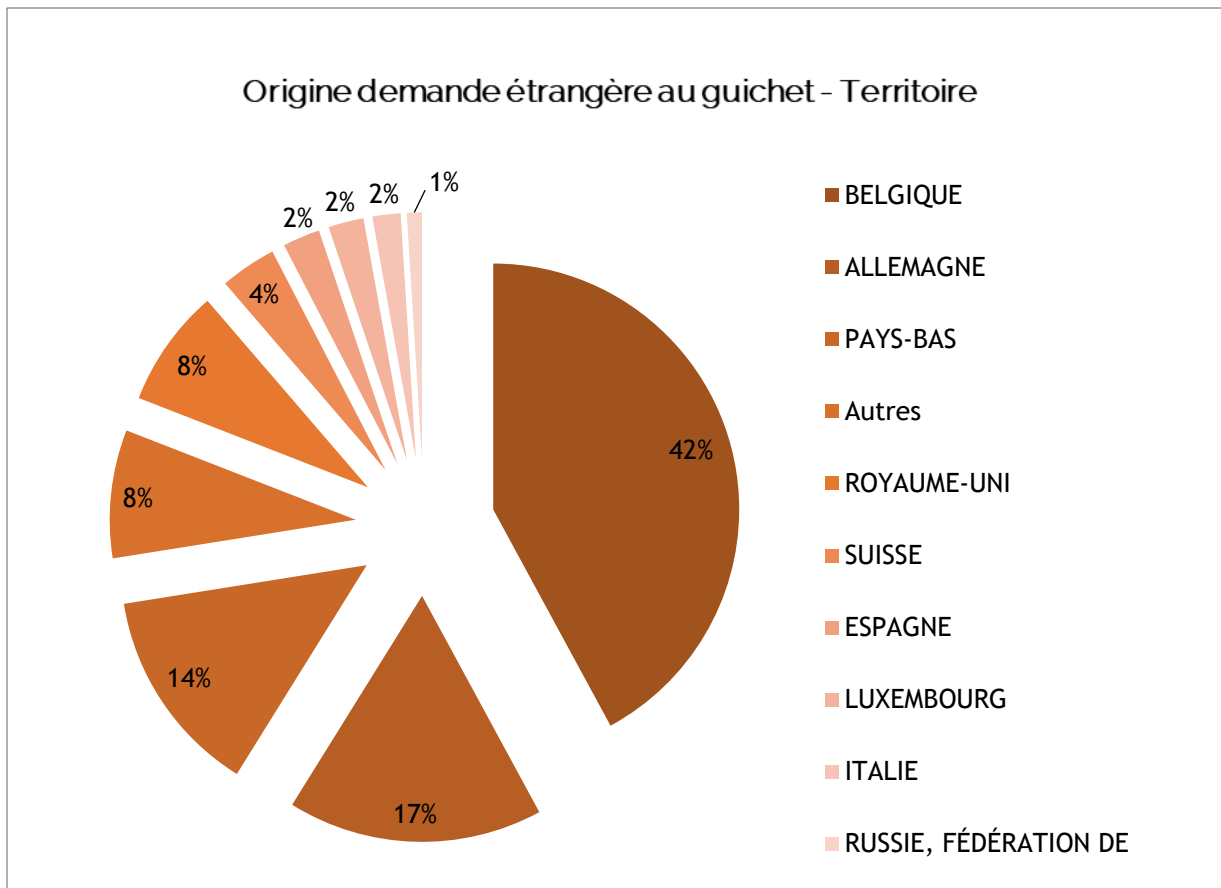
	Deauville	Villers	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total OTI	Evolution n-1
Guichet	15195	14964	4230	1125	1217	629	37360	-23,2%
Téléphone	5600	2412	1357	369	338	211	10287	21%
Email							1242	-27%
Courrier fax reçus	38	14	3	6	3	0	64	-47%
Courrier envoyés							884	-45%
Total contacts	20833	17390	5590	1500	1558	840	49837	

	Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total SPL	%
Nbre français	13583	14617	4086	1020	1147	577	35030	94%
Nbre étrangers	1609	347	143	105	70	52	2326	6%

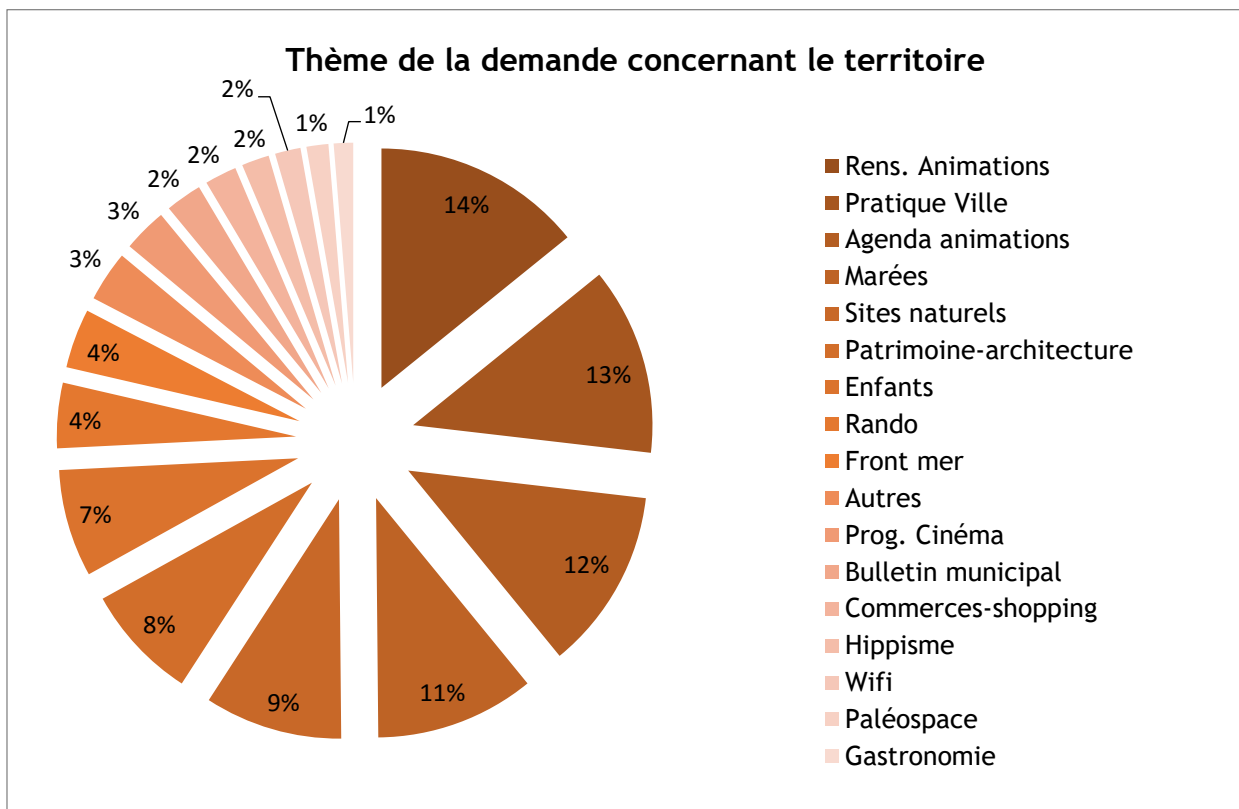
L'année 2020 et son contexte sanitaire difficile a conduit à une baisse de 64 % du nombre de clients étrangers à l'Office de Tourisme.

Top 12 des clientèles françaises (en nombre de demandes au guichet)			
PARIS		6093	VAL-D'OISE 1135
CALVADOS		5203	ESSONNE 1093
HAUTS-DE-SEINE		3034	SEINE-SAINT-DENIS 1036
YVELINES		2418	SEINE-ET-MARNE 1023
VAL-DE-MARNE		1672	NORD 918
SEINE-MARITIME		1426	EURE 825

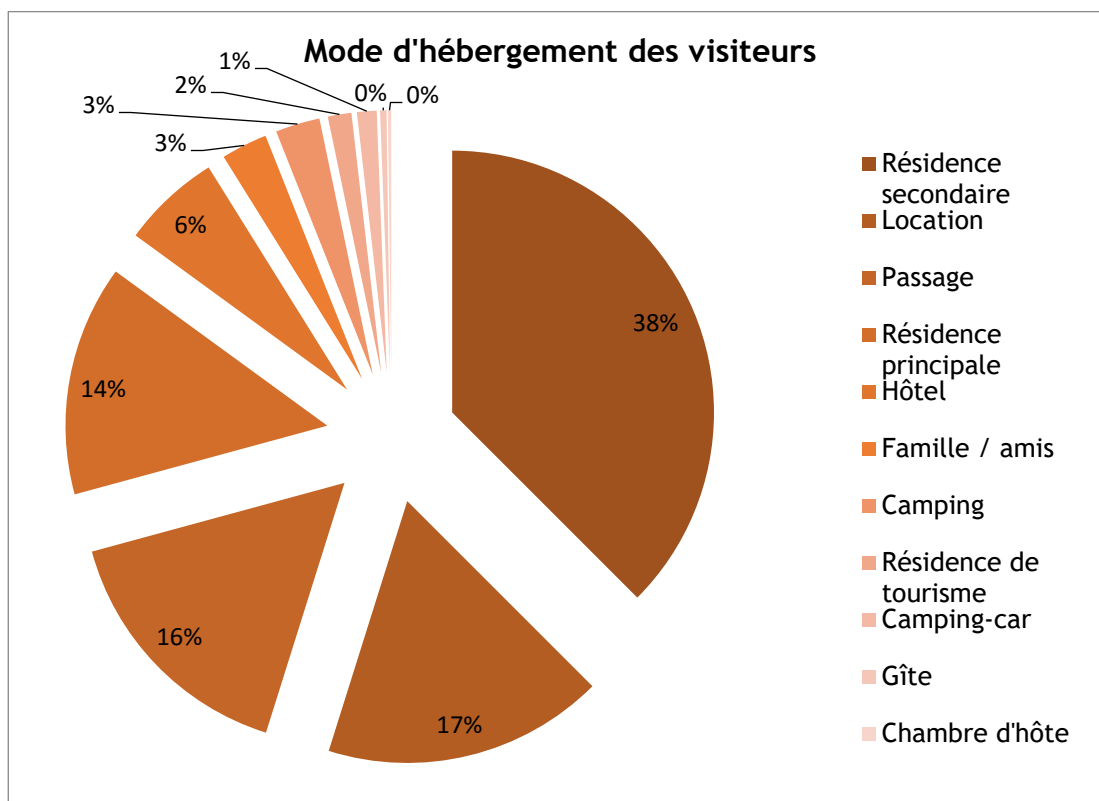
Les clientèles françaises accueillies restent sensiblement les mêmes. On peut noter une remontée de quelques places des habitants de l'Eure. Et le duo de tête s'est inversé.



La clientèle des Pays-Bas est repassée cette année devant les Britanniques ; le duo de tête reste le même.



Les demandes et attentes du visiteur restent les mêmes, avec bien sûr dans la thématique « pratique ville », l'apparition des demandes de renseignements sur les restrictions sanitaires et aménagements prévus par les villes ou les socio-professionnels du Territoire.



Le mode d'hébergement n'a pas subi de modification par rapport à 2019, la clientèle de passage gagne cependant une place.

MESURE ET ANALYSE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE

Via la collecte de :

- 532 questionnaires de satisfaction recueillis par les différents bureaux d'information (B.I.T.)
- 14 réclamations enregistrées par l'ensemble des B.I.T. (13 en 2019)
- 30 remarques ou suggestions enregistrées

L'analyse de la satisfaction est transmise aux élus et représentants des socio-professionnels de la Destination, via la réunion annuelle du Groupe Qualité de Destination qui s'est tenue le 17 décembre 2020, pour prise de décision et définition de plan d'action dans les villes.

Analyse des questionnaires de satisfaction : l'OT gagne un point de satisfaction. Les axes d'amélioration portent sur l'accès (stationnement), le wifi territorial (connexion), et les animations.

ACCUEIL HORS LES MURS, les opérations d'accueil hors les murs ont été annulées ou suspendues suite aux restrictions sanitaires en vigueur pendant une grande partie de l'année.

3) Actions de fédération des acteurs économiques et institutionnels

LES BOUTIQUES DE L'OTI en 2020

Les boutiques de l'office de tourisme intercommunal, au nombre de 4, reflètent les caractéristiques du Territoire ainsi que les partenariats conclus avec de nombreux partenaires.

Les produits qui y sont vendus sont variés (livres, vêtements, cidre...) mais valorisent à chaque fois un patrimoine local (histoire / géographie, aspects balnéaires, productions locales...).

4 boutiques Blonville-sur-mer, Deauville, Villers-sur-Mer et Villerville	1 boutique en ligne sur le site Internet aujourd'hui dédiée à Deauville, à terme vitrine de toutes les communes
1 corner estival BIT de Tourgéville-Plage	900 références de produits dérivés et livres, dont près de 80 dépôts-ventes

En raison des restrictions sanitaires imposées par la pandémie, les boutiques, considérées comme non essentielles, ont dû fermer leurs portes à plusieurs reprises (du 11 mars au 14 mai et du 29 octobre au 27 novembre 2020).

En 2020, les boutiques ont néanmoins réussi à maintenir une activité correcte, malgré l'absence des clientèles étrangères à fort panier moyen. Elles ont encaissé 189 590.67€ (283 708.80€ en 2019) pour la SPL soit une diminution de 33,17 % des recettes par rapport à 2019. Ces recettes comprennent notamment les produits marqués, la billetterie et les dépôts vente ; elles ne sont pas toutes affectées au compte de résultat de la Promotion du Tourisme du fait de la mutualisation des moyens mis en œuvre par la SPL pour gérer l'ensemble des concessions dont elle était titulaire.



➤ Modernisation des espaces

En 2020, la SPL a poursuivi sa stratégie de réhabilitation des boutiques des B.I.T. : La boutique de Villers-sur-Mer a été déplacée et totalement revue, juste avant le premier confinement, avec l'aide de la Ville : couleurs neutres pour mettre en valeur le produit, circulation étudiée, thématisation des corners, mise en place de nouvelles références produits, ...

L'espace boutique sera relooké à Villerville en 2021.

III) COMPTE-RENDU FINANCIER

1) Compte de résultat au 31 décembre 2020

COMPTE DE RESULTAT en euros HT				
PROMOTION DU TOURISME	<u>REALISE</u> <u>2017</u>	<u>REALISE</u> <u>2018</u>	<u>REALISE</u> <u>2019</u>	<u>REALISE</u> <u>2020</u>
CHIFFRE D'AFFAIRES retraité	1 573 611	1 487 539	1 700 532	1 573 574
Espaces Publicitaire	268 008	159 123	224 225	130 808
Ventes boutiques	68 843	86 327	84 300	61 460
Visites Guidées	4 600	8 499	5 867	1 152
Divers (Refacturations ...)	2 004	3 433	5 984	0
Subventions	1 230 155	1 230 155	1 380 155	1 380 155
Achats consommés	30 204	41 677	39 435	27 870
MARGE GLOBALE	1 543 407	1 445 862	1 661 096	1 545 704
Charges de fonctionnement	427 762	392 425	379 635	329 744
Etudes et prestations	19 696	5 195	21 554	9 195
Achats fournitures	26 146	24 782	23 162	31 402
Services Extérieurs (Entretien, loyers, maintenance, assurances...)	150 555	153 532	129 830	134 677
Autres Charges Externes (Publicite, Honoraires, Frais Télécom, Personnel mis à disposition...)	231 365	208 916	205 089	154 470
VALEUR AJOUTEE	1 115 644	1 053 437	1 281 461	1 215 960
Impôts et taxes	103 541	119 843	116 945	124 406
Charges de personnel	940 224	1 093 686	1 122 551	1 118 586
EXCEDENT BRUT EXPLOIT.	71 879	-160 092	41 965	-27 032
Transfert de charges	123 372	16 167	12173,68	69819,62
Autres produits d'exploitation	7	149	98,84	36,02
Dotations aux amortissements	5 025	8 867	11 127	14 197
Autres charges d'exploitation	18 893	19 384	28 974	14 470
RESULTAT EXPLOITATION	171 340	-172 027	14 137	14 156
Résultat financier	-15	-4	0	-155,29
Résultat exceptionnel	-82 706	-13 855	-13547,21	66249
Impôt société	-7 632	0	0	142
RESULTAT DE L'EXERCICE	80 987	-185 886	590	80 392
CAPACITE AUTOFINANCEMENT	171 012	-177 019	11 716	94 589
Observations				
-Baisse du CA liée au contexte sanitaire (gestes commerciaux sur les recettes publicitaires)				
-Maîtrise des dépenses de fonctionnement (malgré les frais de fournitures liés aux gestes barrières, et l'acquisition d'audioguides)				

COMPTE DE RESULTAT 2020 en euros ht			
PROMOTION DU TOURISME	RECETTES	PROMOTION DU TOURISME	DEPENSES
CHIFFRE D'AFFAIRES retraité	1 573 574	Achats consommés	27 870
dont Espaces Publicitaire	130 808	Charges de fonctionnement	329 744
dont Ventes boutiques	61 460	Impôts et taxes	124 406
dont Visites Guidées	1 152	Charges de personnel	1 118 586
dont Divers (Refacturations ...)	1 152	Transfert de charges	-69 820
dont Subventions	0	Autres produits d'exploitation	-36
		Dotations aux amortissements	14 197
		Autres charges d'exploitation	14 470
		Résultat financier	155
		Résultat exceptionnel	-66 249
		Impôt société	-142
TOTAL	1 573 574	TOTAL	1 493 183

2) Immobilisations au 31 décembre 2020

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
Installations techniques				
Vidéoprojecteur	02/10/2019	3 ans	1	1385,90 € ht
Matériel de bureau et informatique				
Table numérique SOYHUCE	19/01/2017	3 ans	1	4600 € ht
Boîtier pare-feu	04/05/2017	3 ans	1	1251 € ht
I-Mac	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 D	17/07/2018	3 ans	1	1581,39 € ht
HP Probook 450 G5	19/09/2018	3 ans	1	897,78 € ht
CISCO SERIES PSZ22451T13	19/06/2019	3 ans	1	895,54 € ht
CISCO SERIES PSZ23031NJ5	12/07/2019	3 ans	1	674,83 € ht
HP ELITE + ECRAN LED SAN	17/12/2019	3 ans	1	1293,80 € ht
HP 470 G7 CORE I7	18/09/2020	3 ans	1	1357 € ht
DELL OPTIPLEX 3070 CORE I5	16/11/2020	3 ans	3	1656 € ht
Mobilier				
Mobilier totem	07/06/2017	10 ans	1	7100 € ht
Meuble plan droit	24/11/2017	10 ans	1	677,83 € ht

Désignation	Date d'acquisition	Durée d'amortissement	Quantité	Valeur d'acquisition
Banque d'accueil bicolore half	17/01/2020	10 ans	1	889,84 € ht
Rayonnage office de Villers	28/01/2020	10 ans	1	1201,39 € ht
Logiciels - site Internet				
Logiciel Incafu	31/07/2017	5 ans	1	1600 € ht

3) Analyse financière des comptes arrêtés au 31 Décembre 2020 :

Le chiffre d'affaires retraité est de **1.573.574 euros**. Il comprend les ventes de produits et services (193.419 euros) mais également la subvention d'exploitation (1.380.155 euros).

Après déduction des achats consommés pour les boutiques (27.870 euros), la marge globale s'affiche ainsi à **1.545.704 euros**.

Après déduction des charges de fonctionnement, on obtient **une valeur ajoutée de 1.215.960 euros**.

Après déduction des impôts et taxes et des charges de personnel, on obtient un **déficit brut d'exploitation de -27 032 euros**.

Après déduction des transferts de charges, dotations aux amortissements et autres charges, le **résultat d'exploitation s'affiche à 14.156 euros** et le **résultat net comptable à 80.392 euros**.

Cet excédent s'explique par l'effet croisé de la baisse des charges de fonctionnement (- 13 %) et des charges de personnel conjuguées aux aides de l'Etat liées à la COVID-19 (transfert de charges).

IV) Conclusion :

L'année 2020 marque le milieu de la période contractuelle relative à la Promotion du Tourisme, compétence concédée à la SPL du Territoire de Deauville.

Bien évidemment, le contexte de la crise sanitaire de la COVID-19 a impacté fortement l'activité touristique locale, et en l'occurrence les activités confiées à la SPL.

Néanmoins, le résultat de l'année démontre une capacité de l'entreprise à maîtriser ses finances par une gestion rigoureuse des dépenses de fonctionnement, par la sollicitation des aides de l'Etat liées au contexte sanitaire et par un maintien du chiffre d'affaires lors des quelques périodes de l'année où un fonctionnement quasi-normal a pu voir le jour (ex : période estivale).