Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL

CONTRAT D'OBJECTIFS – PROMOTION DU TOURISME

SPL DU TERRITOIRE DE DEAUVILLE

ANNEE 2022

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

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.6-33

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.6-12

2) Actions de communication, valorisation et mise en marché de produits et de prestations touristiques p.12-22

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 catégorie I p.23-27

4) Actions de fédération des acteurs économiques et institutionnels p.28-29

5) Prestations de conseil et de veille p. 30

6) Augmentation de la part d'auto-financement générant des recettes p. 31-33

IV) Compte-rendu financier p.34-37

1) Compte de résultat au 31.12.2022 p.34-35

2) Immobilisations au 31.12.2022 p.35-36

3) Analyse financière p.37

V) Conclusion p.37

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

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 1er janvier 2017.

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

- **<u>les missions de plein droit ou obligatoires</u>, 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)**

- **<u>diverses missions facultatives</u>, 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) ;**

- **<u>des prestations « commerciales »</u>, 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.**

- **<u>des prestations de conseil,</u> 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 21 décembre 2021, la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie a prolongé pour une période de cinq ans la délégation de sa compétence « promotion du tourisme » à la SPL.

Ainsi, un contrat d'objectifs a été conclu pour la période du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2026, 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 2022.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

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
Direction générale
Karine COZIEN puis Thierry BOTTARD (à compter du 19/09/22), Direction Générale

Office de Tourisme Intercommunal Territoire de Deauville
K. COZIEN / T. BOTTARD, Direction

Comité de développement Tourisme
Président : Philippe AUGIER
Référent : K. COZIEN / T. BOTTARD

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 10 postes (dont 2 apprentis) + 11 saisonniers / stagiaires	Communication – relations presse 1 poste Chargés contenus numériques 1 poste Graphiste 1 poste + 1 chargée de diffusion en accroissement temporaire	Partenariat : Editions / web, Conciergerie de destination, Boutique OTI / BIT 2 postes + 1 apprentie	Promotion et Produits Offres groupes 1 apprentie	Finances / comptabilité 1 poste Comptabilité / assistance administrative 1 poste

- 21 salariés titulaires, dont 7 cadres, 3 agents de maîtrise, 11 employés
- 4 salariées en contrat d'apprentissage
- 1 salariée en accroissement temporaire d'activités
- 10 salariés en contrat à durée déterminée saisonniers au statut d'employés
- 1 stagiaire rémunérée

* Les Pôles Communication, Ressources et Moyens et Développement commercial sont mutualisés pour la gestion de plusieurs services publics gérées par la SPL du Territoire de Deauville.

Pôles	Nombre de formations	Nombre d'heures	Nombre d'heures moyen par salarié
Ressources et moyens	10	93	31
Communication	2	49	12
Accueil/qualité	45	216	21
Promotion/distribution	9	36	18
Dvpt commercial	5	34	11
TOTAUX	71	428	

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

II) NOTE DE COUVERTURE DES ASSURANCES SOUSCRITES :

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 1er janvier 2018, et pour une durée initiale de 4 ans prolongée d'une année.

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 Pilliot Assurances (62120 Aire sur la Lys)

- **Assurance de la protection juridique :**

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

- **Assurance de la responsabilité des dirigeants :**

Garanties souscrites auprès de Sarre et Moselle (57000 Metz)

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)

Enfin, au cours de l'année 2022, une nouvelle mise en concurrence a été organisée de manière à souscrire de nouveaux contrats pour la période 2023-2026. Une nouvelle garantie contre les cyber-risques a été souscrite.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

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

2022 a été l'année du retour à la normale pour la promotion internationale. Le territoire est à nouveau au programme des professionnels du tourisme, suite aux actions menées ces dernières années. Par exemple, le tour-opérateur d'Asie du Sud Est The Luxe Voyager, spécialiste des voyages sur mesure de luxe nous recommande sur son site Internet. Nous sommes aussi la première étape d'un voyage en France proposé par le site brésilien BlancTour. On peut aussi citer Holidays and More qui nous enverra en juin 2023 des touristes indiens.

WORKSHOPS/SALONS et PROSPECTIONS :

- **25 au 27 février : salon Grand Public Tourissima en France à Lille (15.100 visiteurs)**
- **04 au 06 mars : salon Grand Public Mahana en France à Lyon (17.300 visiteurs)**
- **22 au 23 mars : workshop Rendez-Vous en France (multi-marchés) à Nantes (33 prescripteurs rencontrés)**
- **24 au 27 mars : salon Grand Public des Vacances en Belgique à Bruxelles (28.695 visiteurs)**
- **15 au 20 mai : roadshow Destination France au Canada à Montréal, Québec, Toronto et Vancouver (34 prescripteurs rencontrés)**
- **09 juin : workshop Explore France aux Pays-Bas à Amsterdam (6 prescripteurs rencontrés)**
- **25 au 28 septembre : Explore France en Inde à Udaipur (50 prescripteurs rencontrés)**
- **1er au 2 octobre : Fêtes Normandes en France à Evreux (35.000 visiteurs / 174 renseignements fournis à des visiteurs principalement de l'Eure). Mise en avant des Franciscaines lors d'une intervention sur scène de Caroline Clémensat.**
- **04 au 06 octobre : prospection + workshop Francia en Espagne à Barcelone et Madrid (19 prescripteurs rencontrés)**
- **17 au 21 octobre : workshop et roadshow France 360 aux Etats-Unis à Miami, Naples et West Palm Beach (40 prescripteurs rencontrés)**
- **25 au 28 octobre : prospection + Convention IGLTA en Italie (multi-marchés) à Milan (15 prescripteurs rencontrés + 550 participants de 39 pays // sessions networking et conférences)**
- **02 au 04 novembre : prospection + GEM networking meetings au Royaume-Uni (marchés Européens) à Londres (19 prescripteurs rencontrés)**
- **06 au 08 décembre : ILTM en France (multi-marchés Haut-de-Gamme) à Cannes (40 prescripteurs rencontrés)**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

EDUCTOURS

- **26 janvier : accueil d'une délégation de Normandie Tourisme incluant les représentants des marchés Allemagne et Bénélux pour découvrir les Franciscaines + You are Deauville (3 pax).**

- **09-10 février : suite au workshop France-Méditerranée 2021, accueil du réceptif français Transglobe spécialiste des voyages de groupes sur-mesure multi-marchés (notamment Allemands, Autrichiens…)**

- **19-mars : pré-tour Rendez-Vous en France 2022 de 5 prescripteurs internationaux > 2 Coréens (My real Trip et Edu Tour) + 2 Etats-Uniens (Fice Senses Culinary Tours et Globus Travel Services) + 1 Italien (Abaco Viaggi)**
- **04 au 06 juillet : suite opération Authentic France Asie du Sud Est 2021, eductour du TO The Luxe Voyager (Hong-Kong & Inde + multi-marchés) pour clientèle Haut-de-Gamme incluant Rouen/Honfleur/Deauville/Caen/Bayeux/Plages du Débarquement/Mont-Saint-Michel.**

- **05 au 06 octobre : suite participation Travel in France 2021 en Belgique, eductour de 3 prescripteurs de voyages en partenariat avec Normandie Tourisme et les Offices de Tourisme Normands : AM Road Events, Voyages Léonard, Okra.**

- **11 au 13 octobre : suite webinaire France 360 2021 sur les marchés américains, eductour du TO états-Unien Pacific Destinations pour clientèle FIT Haut-de-Gamme.**

- **25 au 27 octobre : suite aux roadshows Normandie Brésil précédents en partenariat avec Christiane Chabes, eductour du TO Interep + 5 AGV Haut-de-Gamme (PHD Travel, Versatti Tur, Mappa Viagens, Infinite Turismo, Startur).**

- **11 au 13 novembre : suite rencontres années précédentes lors des roadshows en Italie + workshops France-Med + GEM 2022, eductour du TO italien Cuma Travel/Parigi.**

- **15 novembre : suite partenariat avec OT Bayeux + RDVF 2022, eductour du réceptif français Century Incoming accompagné d'un des plus gros TO états-Uniens Avanti Destinations et de ses agences principales (9 pax).**

RETOMBEES DES ACTIONS CONNUES

- **Suite aux roadshows Normandie au Brésil :**
  - **sollicitation de Christiane Chabes pour un accueil presse afin de réaliser un reportage Rouen/Deauville/Mont-Saint-Michel du 29 au 31 mars 2023. 3 médias : Simonde.com.br – journaliste Shoichi Iwashita (São Paulo) – spécialiste voyages et lifestyle + Média: Hotelnews – journaliste: Alessandra Leite (São Paulo) – spécialiste hospitality et gastronomie + Média : Leblog.com.br – journaliste: Patricia Mattos (São Paulo – spécialiste lifestyle, voyages et gastronomie) > transmis au Pôle Communication.**
  - **nouvelles programmations du TO Blanc Tour de 15 pax à Deauville avec 3 nuitées au Mercure Deauville Centre du 28 septembre au 01er octobre 2022 + seconde programmation du 21 au 24 juin 2023 (https://blanctour.com.br/wp-content/uploads/2019/01/06-2023_Franca-Maravilhosa_BLANCTOUR.pdf)**

- **Suite aux workshops Explore France en Inde : sollicitation d'Atout France pour un sponsoring d'hébergement par Monsieur le Consul Général de France à Mumbai dans le cadre de l'évènement « Europe Day 2022 » organisé par l'EU India Chambers of Commerce le vendredi 10 juin > transmis au Groupe Barrière.**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

- **Suite prospections Espagne 2011& 2014 : nouvelle programmation du TO Ideatur « Bretania & Normandia » incluant Rouen/Caen/Bayeux/Plages du Débarquement/Deauville/Honfleur/Lisieux & Pays d'Auge/Mont Saint-Michel et Saint-Malo avec une visite guidée de Deauville Histoire & Patrimoine pour 24 pax le 22 juillet 2022.**

- **Suite pré-tour Rendez-Vous en France 2017 : programmation du TO Canadien Groupe Voyages Québec Paris & France de l'Ouest de 35 pax incluant Deauville le 12 juillet 2022 : https://gvq.ca/fr/circuits-accompagnes/europe/france/424-paris-et-france-de-l-ouest.**

- **Suite workshop Voyages Mariot 2018 : programmation de 2 visites guidées de 25 pax chacune pour les 18 et 19 mars 2023.**

- **Suite ILTM 2018 + eductour Italie 2019 : nouvelles programmations de I.D.I.Travel sur plusieurs thématiques expérientielles : Deauville, Villers-sur-Mer, Paléospace, Spiriterie Française Château du Breuil : https://france.iditravel.com/itineraries/876/sub**

- **Suite prospections Rhône-Alpes 2018 + 2020 : Nouvelle programmation avec visite guidée Deauville et le Cinéma français de l'AGV Venet Voyages pour 20 à 30 pax le 04/07/23.**

- **Suite prospections Rhône-Alpes 2018 + 2020 + eductour 2021 :**
  - **nouvelle programmation de l'AGV My Travel Angel pour 2 clients américains avec 4 nuitées à l'hôtel Normandy Barrière + 1 diner à la Belle Epoque + 1 déjeuner à l'Auberge des Deux Tonneaux + 1 dîner à Maximin Hellio + visite guidée Villa Strassburger + Château du Breuil.**
  - **nouvelle programmation de l'AGV Excelys Tours avec 2 nuitées à Deauville.**

- **Suite City Fair 2019 + eductour 2019 : nouvelles programmations de The Inspire Me Travel (Royaume-Uni) pour sa clientèle américaine avec pour thématique la culture et les visites des coulisses de l'hippodrome de Deauville-La Touques les 10/07 + 07/08 + 14/08 + 20/08 + 21/08 pour 2 pax sur chaque date : https://www.theinspiremetravelcompany.com/product/deauville-cultural-experience/**

- **Suite roadshow Destination France 2019 au Canada : programmation du TO Tier One Travel d'un séjour à Deauville (Maison Ren).**

- **Suite City Fair 2019 au Royaume-Uni + eductour 2019 : programmation du TO Holiday Luxury incluant visite à Calvados Père Magloire L'Experience.**

- **Suite opération French Travel Breakfast 2020 (marché Scandinavie) : programmation du réceptif Suédois La France DMC d'un groupe de 27 pax à la Villa Augeval du 13 au 15 septembre 2022 incluant une visite des coulisses de l'hippodrome Deauville-La Touques.**

- **Suite ILTM World Tour visio 2020 + eductour 2021 : deux programmations de l'agence The Travel Studio d'Argentine de Deauville + Touques sur respectivement 3 et 2 nuitées :**
  - **https://thetravelstudio.com.ar/francia-maravillosa-en-abril-normandia-antigua-breta-a-y-lyon.html**
  - **https://thetravelstudio.com.ar/gran-tour-de-normandia.html**

- **Suite France 360 marchés Amériques 2021 : programmation de Deauville du TO Etats-Unien SVP Tours spécialiste des voyages luxes en France et en Espagne : https://svptours.com/svp-signature-france-tours/normandy-wwii-coastal-experience/.**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

- **Suite workshop digital Explore France Inde 2021 : programmation s'un séjour du TO Holidays and More de 6 pax en Bretagne + Normandie du 12 au 19 juin 2023 incluant 4 nuitées à l'Hôtel Normandy Barrière du 12 au 16 juin.**

- **Suite workshop France 2021 à Strasbourg (marché allemand) : nouvelle programmation de Gruppenreisen à la Carte de 30 pax le 02 juin en journée excursion d'une croisière fluviale intégrant Honfleur/Trouville-sur-Mer/Deauville.**

- **Suite adhésion Normandie Golf/IAGTO 2022 :**
  - **article paru dans l'actualité de Golf Planète, nouveau media golfique (2019) dédié au golf auprès du public passionné de ce sport : https://www.golfplanete.com/destinations/nouvelles-tourisme-une-initiative-portugaise-originale-les-frontieres-souvrent-in-deauville/**
  - **mise en avant de la Fairways Cup 2022 intégrant le golf Deauville-Barrière dans le magazine hors-série Culture Golf Fairways de mai 2022 > magazine de l'Etat de Utah aux Etats-Unis distribué à plus de 27.000 abonnés.**

- **Suite pré-tour Rendez-Vous en France 2022 : programmation de Deauville en ½ journée de 24 pax du TO italien Abaco Viaggi.**

- **Suite roadshow Destination France 2022 au Canada :**
  - **programmation du TO Travel Point pour un séjour en famille en août 2022.**
  - **sollicitation de Productions Toros pour un tournage à Deauville pour la mise en avant de production de voyages internationaux dans le cadre de la 16e saison d'Occupation Double, le phénomène télévisuel au Québec. > transmis au Pôle Communication.**

- **Suite workshop Explore France 2022 aux Pays-Bas : envoi d'une e-newsletter B2B à 1.143 prescripteurs incluant une mise en avant du territoire inDeauville.**
  - **https://www.frankrijkvoorreisprofessionals.com/post/workshop-explore-france-2022-9-juni**
  - **https://www.frankrijkvoorreisprofessionals.com/post/explore-france-indeauville-rijke-historie**

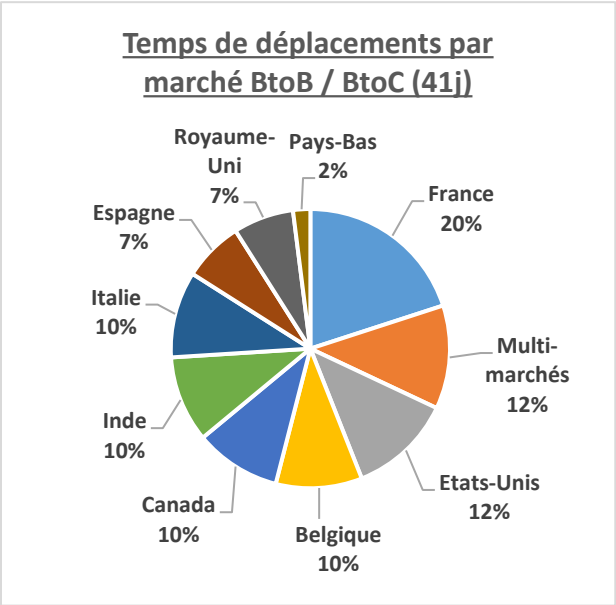
- **Suite eductour Asie du Sud Est/multi-marchés du TO The Luxe Voyager du 04 au 06 juillet 2022 : premières mises en avant de Deauville incluant les hôtels du Groupe Barrière + Les Franciscaines + Hippodrome de Deauville-La Touques sur son site internet et réseaux sociaux :**
  - **https://www.theluxevoyager.com/?s=deauville&searchsubmit**
  - **https://www.youtube.com/watch?v=oDrUzcQVgvs (4,05k abonnés // + de 1,5k vues)**
  - **https://www.youtube.com/watch?v=r71Vm19BxIo (4,05k abonnés // + de 3,0k vues)**
  - **https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6966024318250086400/ (7,7k abonnés)**

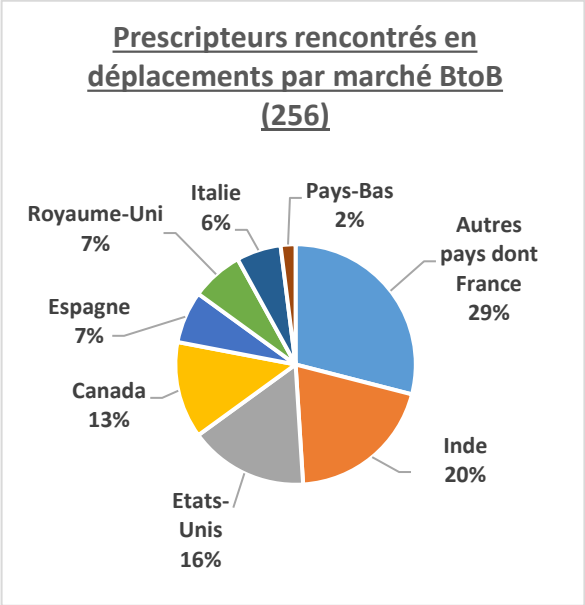
- **Suite évènement Les Voiles Suisse 2022 : programmation du TO Via Travel avec excursions en Normandie au départ de Deauville.**

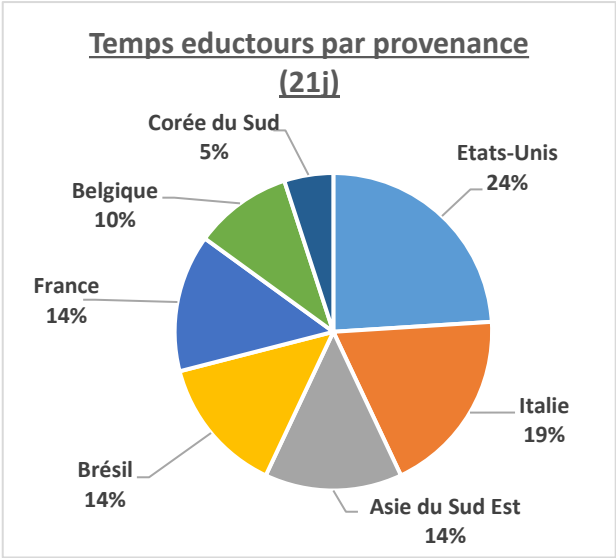
- **Suite précédents roadshows Italie + workshop France-Med 2021 + GEM 2022 + eductour 2022 : mise en avant du TO italien Cuma Travel/Parigi sur son site internet incluant entre autres les hippodromes, les établissements de ventes, le PIC, le CID, Les Franciscaines, le Casino Barrière, la Villa Strassburger… : https://www.parigi.it/deauville**

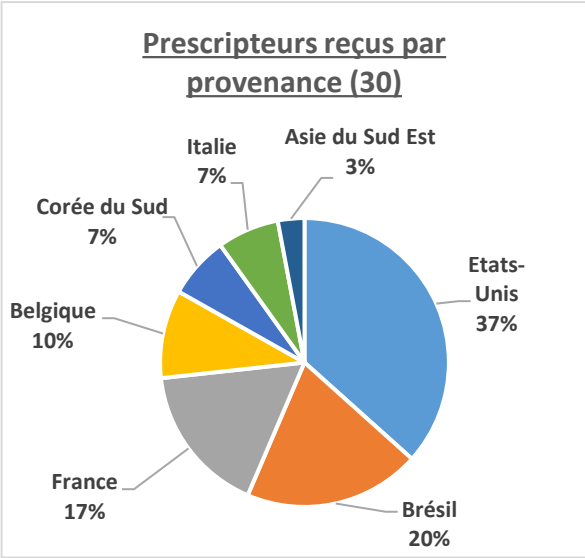
Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

STATISTIQUES







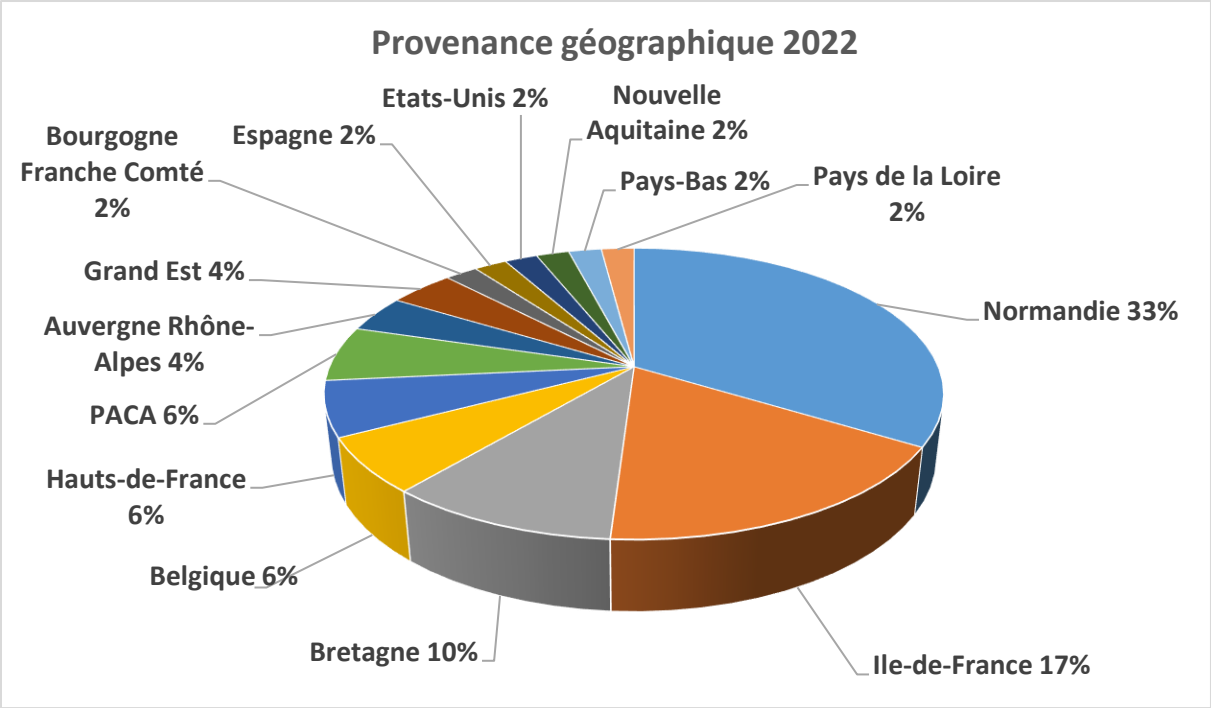


VISITES GUIDEES GROUPES

Côté groupes, l'office de tourisme a organisé, en 2022, un total de 47 visites guidées pour 1096 participants. Une année record ! Les visites guidées des différentes communes sont plébiscitées en particulier à Deauville et Villers-sur-Mer.

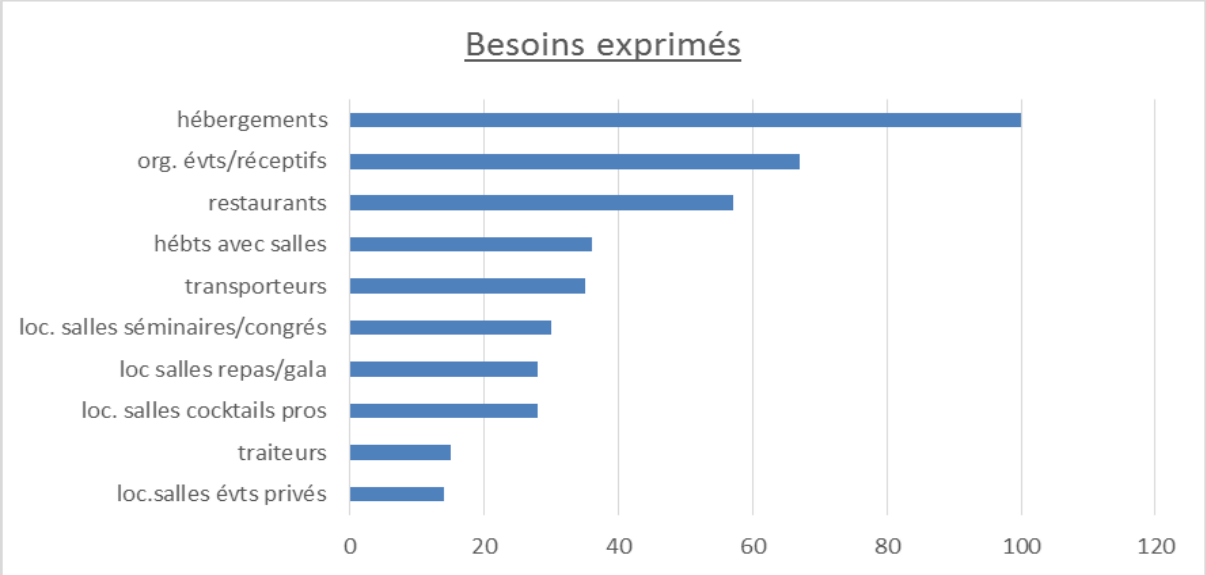
- **Nombre de participants : 1096**
- **Top 3 des visites sollicitées :**
  - **Deauville Histoire & Patrimoine**
  - **Villa Strassburger**
  - **Le Circuit des Villas de Deauville**
- **CA : 6975 € HT**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

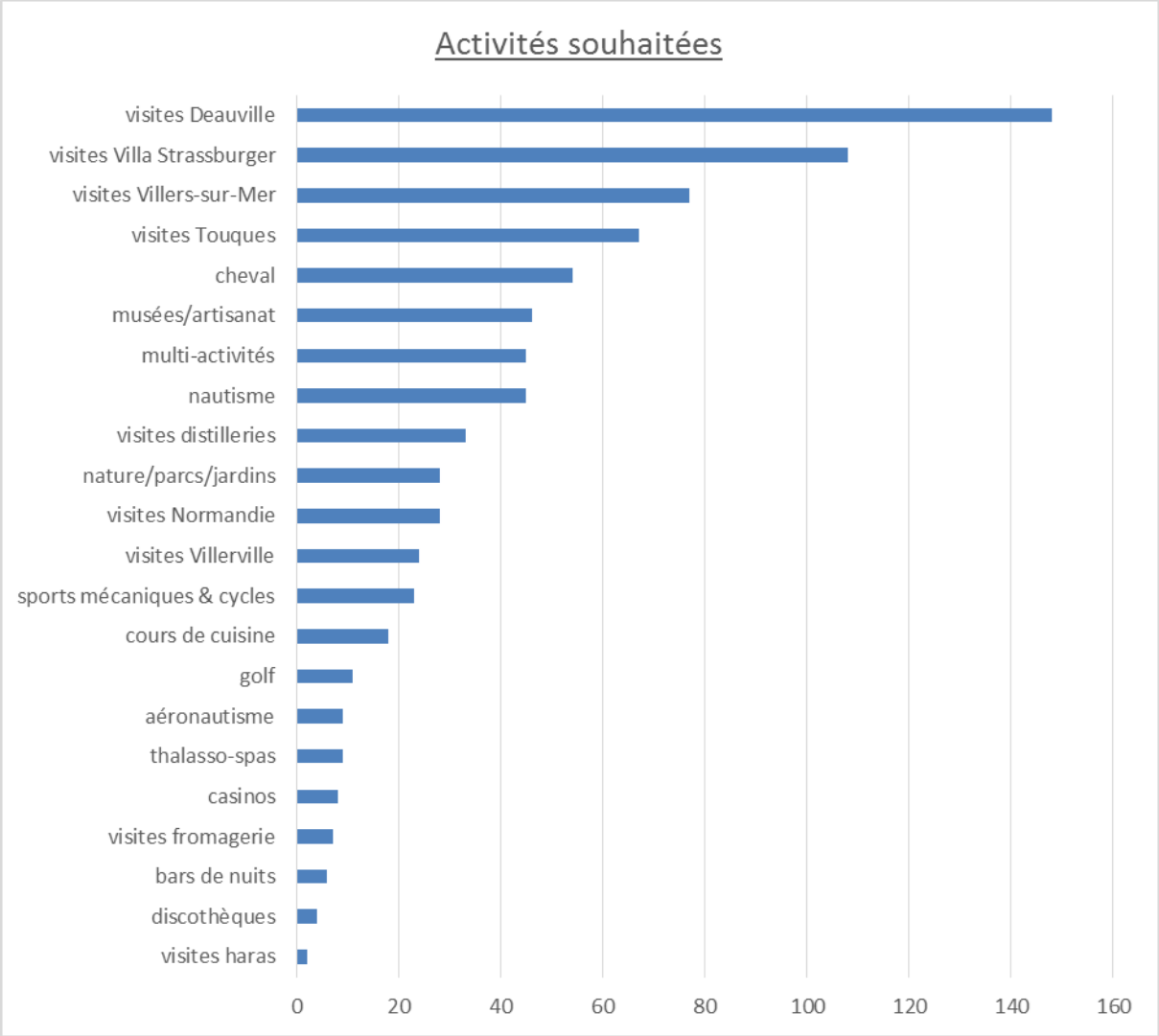


DEMANDES GROUPES

512 demandes groupes traitées en 2022 accompagnées de la transmission de contacts de nos partenaires socio-professionnels du territoire selon les besoins exprimés et activités souhaitées.



Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE



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

RETOMBÉES DES ACTIONS MENÉES

- **Panorama de notre audience 2022** (Source Flux Vision, territoire Cœur Côte Fleurie – inDeauville+ Trouville) :

Le développement de notre audience et de notre rayonnement fait partie de nos missions prioritaires. Afin de mesurer l'impact du territoire, nous mettons en place des indicateurs qui vont nourrir un observatoire plus précis des flux touristiques.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

142 124
visiteurs dans les six bureaux d'information touristique.

En progression/2021 : 102 701

17 916
visiteurs renseignés par tchat, mails, ou téléphone…

Stable/2021 : 18 000

974 285
connexions au site indeauville.fr

En progression/2021 : 956 255

Dont 14% depuis l'étranger

56 804
abonnés aux réseaux sociaux

En progression/2021 : 52 122

14 616
abonnés à la newsletter hebdomadaire
Ma semaine inDeauville

En progression/2021 : 14 595
Forte progression du taux d'ouverture : 41% contre 34% en 2021*

10 326
abonnés à
la newsletter internationale
Quoi de neuf inDeauville ?

Un nouveau média destiné aux professionnels du tourisme et à la presse étrangère.

Taux d'ouverture : 23%*

*** Le taux d'ouverture moyen des newsletters en France est de 18%.**

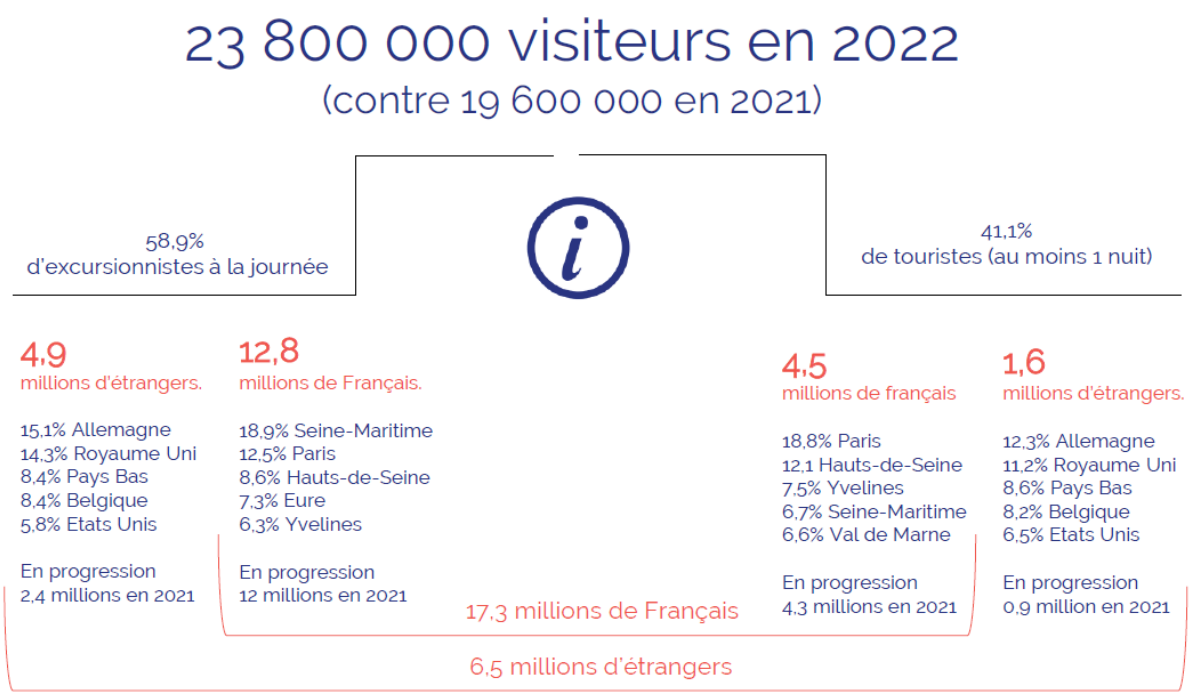
AU TOTAL, NOUS AVONS CUMULE 1 215 226 CONTACTS EN 2022, contre 1 154 958 en 2021 soit 60 268 contacts de plus.

Trois origines :

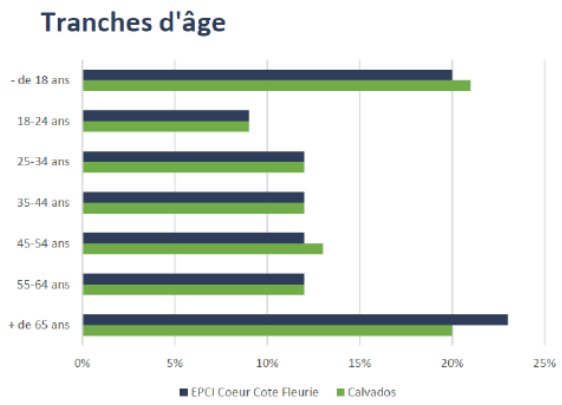
- **les six bureaux d'information touristique dont la fréquentation a fortement progressé,**
- **la dynamique des boutiques des bureaux**
- **la progression du site internet indeauville.fr.**

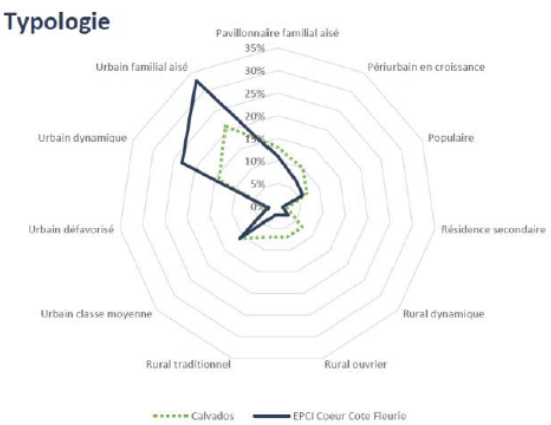
Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Typologie et origine des visiteurs :



➢ Profils des touristes :



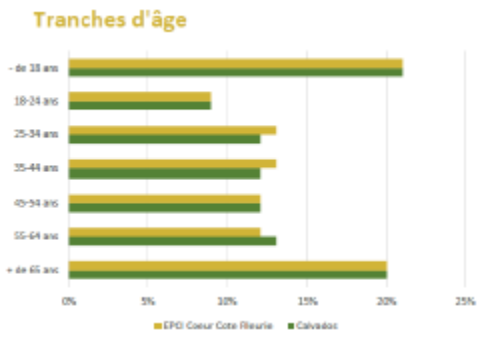


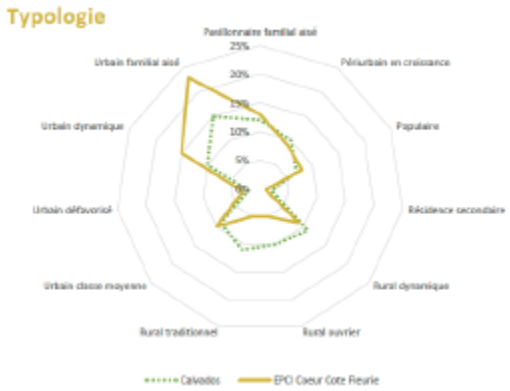
GLOSSAIRE

Pavillonnaire familial aisé : familles avec 2 enfants, propriétaires de pavillons récents en 2nde couronne des agglos, CSP+ avec de bons revenus se rendant en voiture à leur travail en dehors de leur commune.
Périurbain en croissance : familles aussi bien en appartement qu'en maison, en périphérie des grandes agglomérations en croissance, CSP intermédiaire avec des revenus moyens.
Populaire : familles en appartement de taille moyenne en location, souvent composées de jeunes (<30ans), mixité sociale forte, déménageant souvent, employés confrontés au chômage avec revenus modestes.
Résidence secondaire : une majorité de propriétaires, séniors et retraités, ou bien artisans/commerçants, ayant une résidence secondaire en pavillon ou appartement.
Rural dynamique : familles propriétaires, actifs travaillant en dehors de leur commune, habitant de grandes maisons récentes.
Rural ouvrier : familles sédentaires, ouvriers exposés au chômage, peu qualifiés avec des revenus modestes, vivant dans des maisons anciennes.
Rural traditionnel : population vieillissante, souvent agriculteurs ou indépendants, habitant de grandes maisons anciennes.
Urbain classe moyenne : jeunes locataires souvent célibataires, de professions intermédiaires ou étudiants, vivant dans de petits appartements en centre-ville.
Urbain défavorisé : familles nombreuses, souvent monoparentales, à faibles revenus, sous-diplômés, confrontés au chômage ou emplois précaires, vivant dans des appartements des années 60-70 en zones urbaines sensibles.
Urbain dynamique : jeunes actifs sans enfants, célibataires et locataires, souvent cadres surdiplômés avec de bons revenus, vivant dans de petits appartements anciens en centre-ville. Urbain familial aisé : familles propriétaires, avec 2 enfants, actifs avec de très hauts revenus et surdiplômés, vivant dans un appartement en centre-ville ou 1ère couronne des agglos.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Profils des excursionnistes :





➢ Focus sur les hébergements payants

(en nuitées. Sources Taxe de séjour des communes de Deauville, Villers-sur-Mer et Touques) :

HOTELS ET RESIDENCES DE TOURISME

Deauville
497 163 / +27%

Villers-sur-Mer
55 772 / +29,7%

Touques
33 898 / +28%

Soit sur ces trois communes : 126 000 nuitées supplémentaires

MEUBLES ET CHAMBRES D'HOTES

Deauville
9 682

Villers-sur-Mer
19 737 (-6,77%)

OPERATEURS NUMERIQUES
(Airbnb, Booking, Abritel, etc…)

Deauville
202421

Villers-sur-Mer
66 808

Touques
20 153

CAMPINGS ET AIRES DE CAMPING-CARS

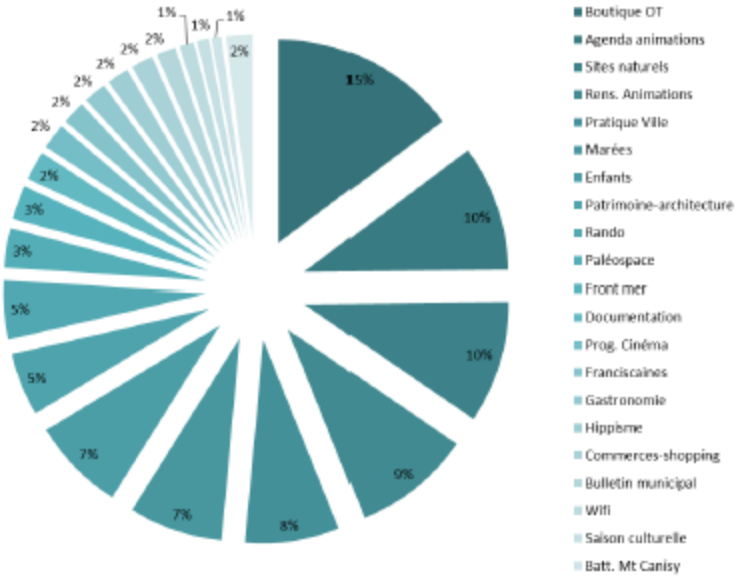
Villers-sur-Mer
51 751 (+274%)

Touques
38 192 (+18,17%)

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Centres d'intérêt

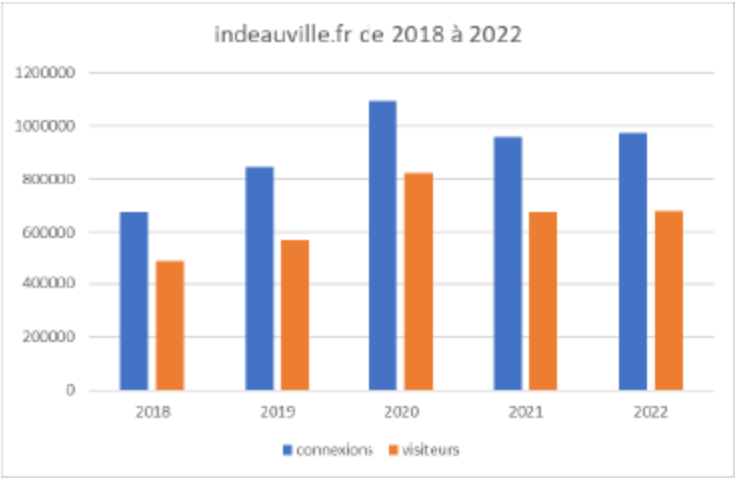
Les événements et la nature sont très demandés dans les bureaux d'accueil.



OUTILS NUMÉRIQUES

➢ Le site Internet : évolution des connexions

Depuis son lancement en 2018, le site internet indeauville.fr a franchi en 2022 le cap des 4 millions de connexions (4 549 012), des 3 millions de visiteurs (3 234 756) et des 10 millions de pages vues (10 179 610).



Les chiffres 2022

680 988
visiteurs

2 018 151
pages vues

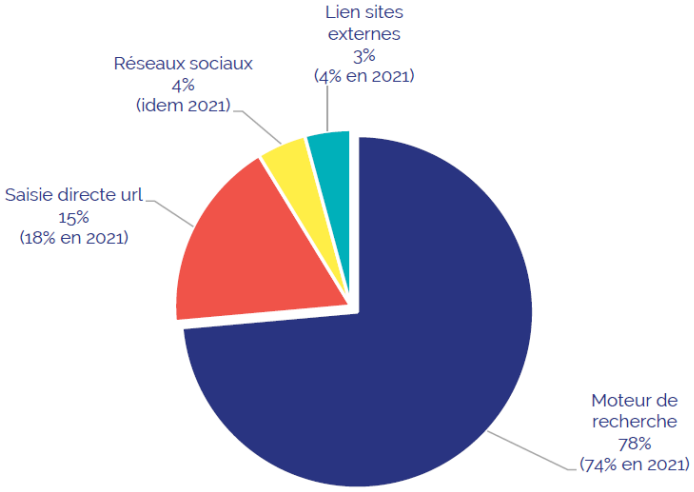
974 285
connexions

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Le site Internet : origine des connexions

Le nombre de pages référencées par Google est le baromètre de notre production de contenus. Il est de 18500 pour l'année 2022.
Ce résultat est obtenu grâce à la production de 3393 pages créées au cours de l'année 2022, soit :

- **près de 600 pour les commerces et établissements de loisirs.**
- **440 pour leurs prestations : cours, ateliers, séances de sport, visites guidées…**
- **1600 pour les événements.**



➢ Le site Internet : son référencement

En matière de référencement, le site Internet gagne 1 place par rapport à 2021. Il se positionne à la 3ème place dans le classement des sites de villes balnéaires françaises.

Palmarès SEO*
Offices de Tourisme des stations balnéaires
Décembre 2022

RANG	NOM	MOTS-CLÉS	SCORE SEO
1	GUERANDE	5586	442
2	QUIBERON	5946	318
3	DEAUVILLE	3773	313
4	SAINT MALO	5305	299
5	SABLES D'OLONNE	4258	295
6	CANNES	3500	200
7	ANTIBES	3788	162
8	BIARRITZ	2478	153
9	BAIE DE SAINT-BRIEUC	2296	138
10	DINARD	1852	117

source : https://www.cybercite.fr/palmares-seo-ot-stations-balneaires.html

*SEO (Search Engine Optimization) signifie en français : « Optimisation pour les moteurs de recherche ». Il s'agit de l'ensemble des techniques mises en œuvre pour améliorer la position d'un site web sur les pages de résultats des moteurs de recherche. On l'appelle aussi référencement naturel. Mots clés, structure soignée, intérêt des articles, richesse du vocabulaire, structuration des titres… font partie des techniques utilisées.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Le site Internet : top rubriques

Le site internet www.indeauville.fr est le reflet de notre approche marketing. Il confirme l'événementiel comme premier attrait du territoire.

Il exprime notre volonté d'accompagner le visiteur à toutes les étapes de son parcours : depuis le moment où naît l'envie de visiter le territoire inDeauville jusqu'à son séjour. La visibilité du

1 - Agenda	6 – J'y suis	11 – Rubrique cheval	16 - Les loisirs
2 – rubrique « Je réserve »	7 – Boutique en ligne	12 – Où manger ?	17 - Le brochures
3 – rubrique « Je prépare »	8 – Organiser un événement	13 – rubrique « Je m'inspire »	18 - Rubrique bien-être
4 – Villers-sur-Mer	9 – Où dormir ?	14 - Rubrique nature	19 - Instant bien-être
5 – Visites et parcours	10 – Photos des internautes	15 - Sortir le soir	20 - Adresses utiles

site internet est un travail de tous les instants, notamment son référencement.

Les contenus doivent se réfléchir en termes d'outils et de services pour le visiteur, entre inspiration et praticité. Sa liaison simple avec la commercialisation (vente en ligne) de l'offre est devenue un incontournable.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Le site Internet : top pages

1 – Villa Strassburger

2 – Piscine Olympique

3 – Les fromages normands

4 - Falaises des Vaches Noires

5 – Le parc Calouste Gulbenkian

6 – Allons bruncher

7 – Galoper sur le sable

8 – La plage de Deauville

9 – Marathon, les parcours

10 – Tout savoir sur la coquille

11 – Le Paléospace

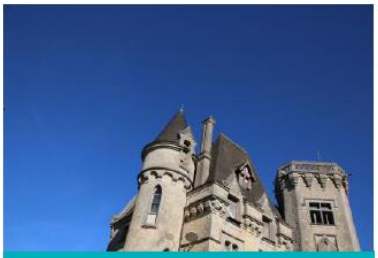
12 – La plage de Villers-sur-Mer

13 – Le Mont-Canisy

14 – Marcher sur les Planches

15 – Où manger du poisson ?

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE


16 – Tour carrée, Villa Mors

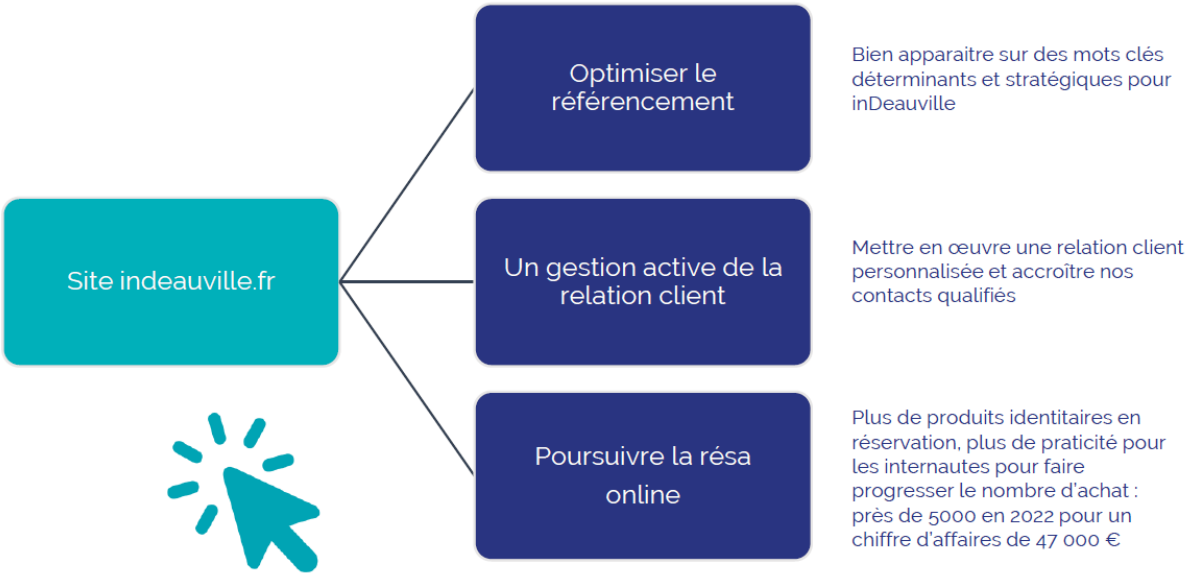
17 – Balade en mer

18 – Exposition Fernand Leger

19 – Jump'in Deauville

20 – La Gymnasiade

➢ **Trois axes de travail prioritaires pour continuer de progresser sur le web**



Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Les réseaux sociaux : animation de communautés

Les communes qui composent le territoire ont pour beaucoup choisi de continuer à gérer leurs propres réseaux sociaux. Cependant, elles relaient les informations d'actualité ou d'événements des communes voisines, ce qui permet d'élargir les audiences et de faire rayonner le réseau. Zoom sur des résultats partiels.

56 804
followers sur les réseaux sociaux

+8,98% vs 2021

FACEBOOK
25 405 abonnés (+16,16%)
22 502 à la page Deauville
2 903 à la page Blonville, Bénerville, Tourgéville
970 posts Facebook
5 463 617 touchées (record)
203 449 interactions

INSTAGRAM
23490 abonnés (+14%)
à la page Deauville

TWITTER
6 536 abonnés au compte Deauville (+9,72%)
788 200 personnes touchées

LINKEDIN (Nouveau)
173 abonnés à la page inDeauville nouvellement créée.

Facebook : pour obtenir ces résultats d'audience, 115 vidéos ont été produites en 2022. Elles ont été vues par 189.000 personnes et visionnées par 74.000 d'entre-elles au-delà d'une minute. Globalement, les indicateurs Facebook sur les vidéos inDeauville progressent de l'ordre de 50%.

Twitter : 6 536 personnes sont abonnées au compte Deauville qui relaie les actualités touristiques du territoire. Le compte est en progression de 9,72 %.
788 200 personnes ont été touchées par ses publications.

➢ Accompagnement des événements

L'office de tourisme accompagne les événements majeurs du territoire d'un plan de communication qui vise à créer des contenus et à les diffuser largement :

- création d'espaces dédiés sur le site internet indeauville.fr
- interview des organisateurs
- reportage au cœur de l'événement
- actus dans les newsletters
- flash actu auprès des commerçants

Ci-contre le bilan du « bruit numérique » du Marathon in Deauville en novembre 2022. Avec 553 posts au total, cette manifestation a touché 454 000 personnes sur les différents supports indiqués. Parmi elles, 110 000 ont été touchées par une communication de l'office de tourisme.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

OUTILS CLASSIQUES

➢ **Le développement du rayonnement par la presse :**

L'accueil de journalistes de la presse écrite, digitale, TV ou radios, de blogueurs ou d'influenceurs participe pleinement à la promotion, l'image et la notoriété de la destination. A travers leurs articles, ce sont des milliers de lecteurs qui sont touchés.

422

articles de presse en France (hors presse régionale), Belgique, Grande Bretagne, Etats-Unis, Allemagne. L'espace obtenu gratuitement équivaut à

2,54

millions d'euros.

38

médias, blogueurs ou influenceurs ont été reçus, 23 Français, 15 étrangers.

Les tops

Le reportage French Connections sur France 24 (chaîne internationale), dédié à la gastronomie normande

Le reportage de l'émission « Territoires de France » de *TV5 Monde*, dédié à Deauville et au Calvados

L'article du quotidien de référence britannique *The Guardian* tiré à 110 000 exemplaires en Grande-Bretagne, consultable en ligne (113 millions de visiteurs chaque mois en moyenne, dont 47,4 millions en Europe) et sur les réseaux sociaux du "Guardian Travel" (Facebook 90 000 abonnés / Twitter 737 000 personnes)

L'article du *Parisien* dédié à l'anniversaire du film « Un singe en Hiver » Novembre 2022

Les tops

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

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 catégorie I

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 Fermé le dimanche (hors vac. scol.)
	Dimanche & jours fériés	10:00-13:00/14:00-18:00	10:00-18:00	
Villerville		Mai, juin	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	Jeudi, vend, lundi 14 :00-18 :00 Samedi, dimanche 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		

FREQUENTATION DE L'OTI

- **Nombre visiteurs entrants**

	Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total OTI
2022	77 929	45 355	13110	2467	1798	1465	142 124
2021	50 621	39 573	8145	2044	1442	876	102 701
	+54%	+15%	+61%	+20,70%	+24,70%	67%	+38%

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Nombre de demandes traitées (hors desk)

	Total OTI	Evolution n-1
Téléphone	14186	-8.5%
Email	1073	-2.8%
Courrier fax reçus	74	+5.7%
Courrier envoyés	1058	+10.7%
Tchat	305	-57.8%
Réseaux sociaux	26	
Accueil hors les murs	378	*
Total contacts	75023	

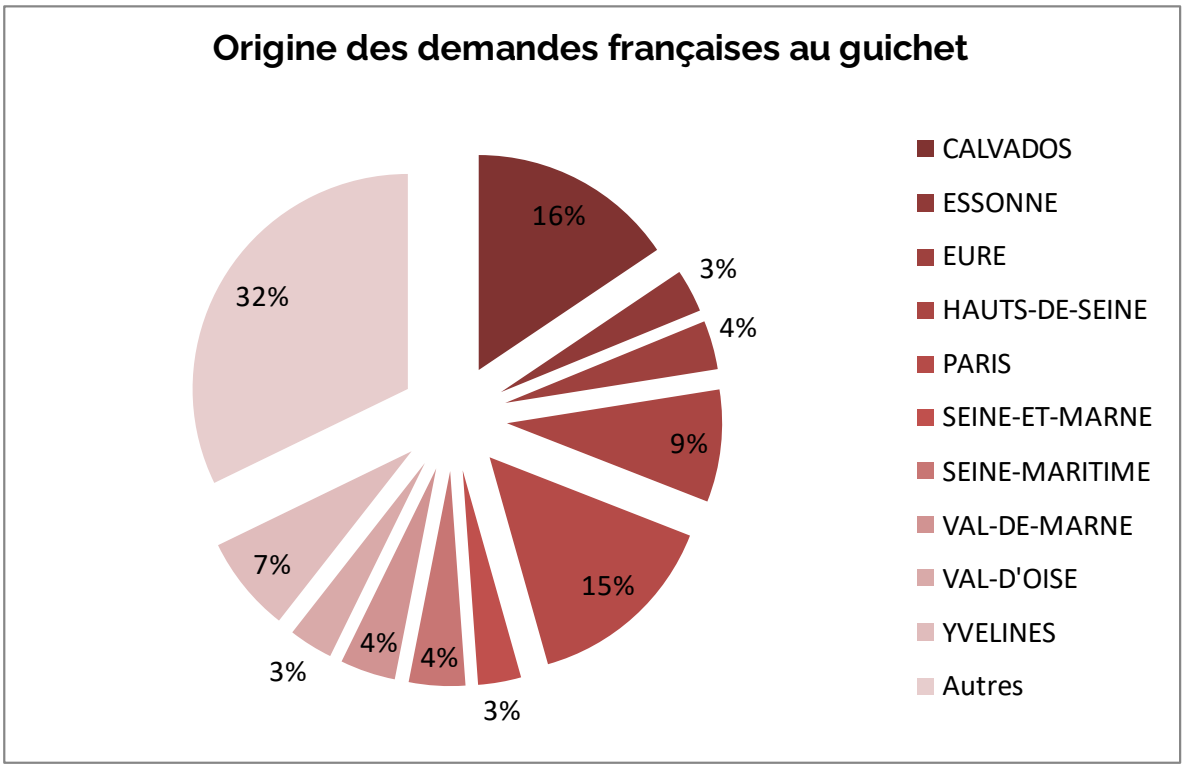
***Nouveauté 2022 : L'accueil hors les murs**

L'accueil pour les offices de tourisme, ne consiste plus seulement en la gestion des flux de clients qui passent les portes des BIT pour donner une information de qualité. Les modes de consommation changent, les manières de prendre l'information touristique se diversifient. Il s'agit donc de mener une vraie stratégie pour informer et accueillir de façon efficace les voyageurs qui ne poussent pas, ou plus, la porte de l'office de tourisme et aller à leur rencontre. Mailler le territoire de façon efficiente est un vrai challenge de destination : l'information doit être visible partout ! 378 personnes accueillies en 2022.

Nos lieux de présence :

- **Hippodrome Deauville Clairefontaine (20 juin 2022)**
- **Hippodrome Deauville- La Touques (2, 6 et 15 août 2022)**
- **Pôle International du Cheval/Longines Deauville Classic (11 août 2022)**
- **POM'S/Marathon inDeauville (19 et 20 novembre 2022)**

➢ Origine des demandes françaises au guichet



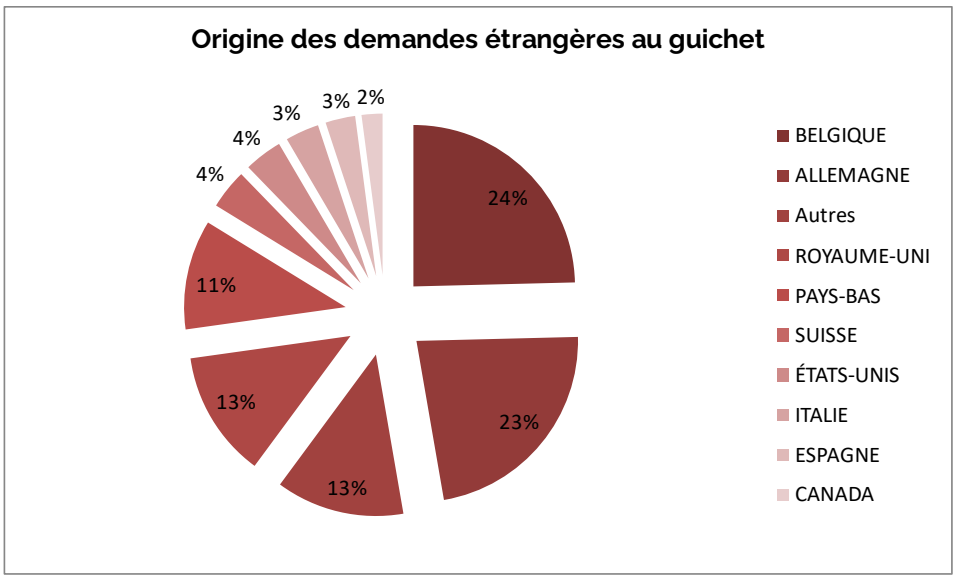
Top 3 en 2022 : Calvados, Paris et Hauts-de-Seine (idem 2021)

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

➢ Nombre et origine des demandes de visiteurs étrangers au guichet

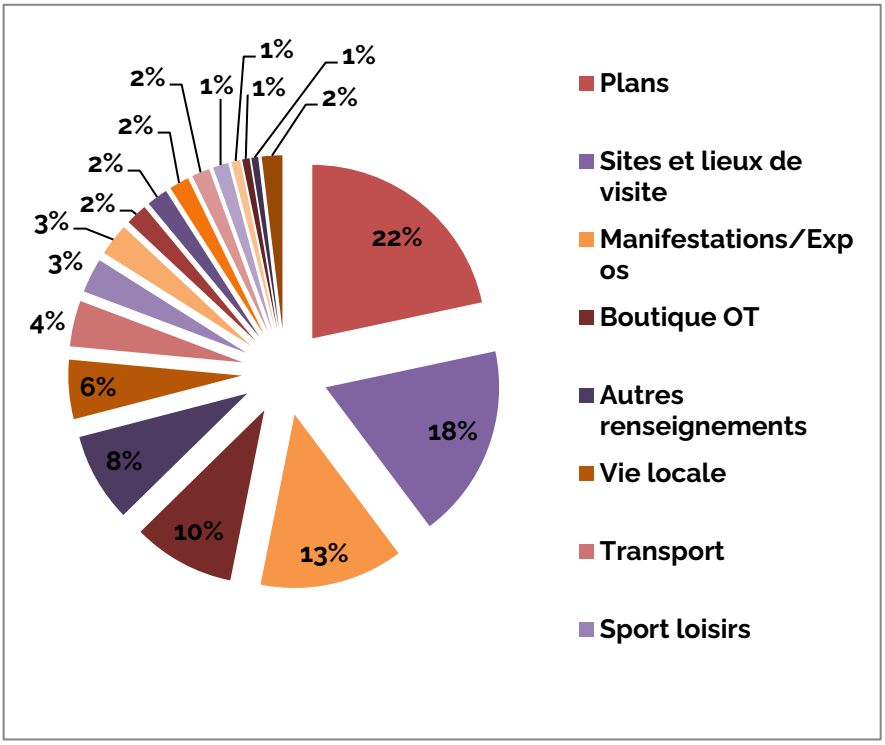
	Deauville	Villers/Mer	Blonville	Villerville	Touques	Tourgéville	Total SPL	%
Nbre français	16666	25115	6802	1243	890	451	51167	88
Nbre étrangers	4164	1734	428	236	134	72	6768	12
							57935	100

La demande de la clientèle étrangère représente 12 % des demandes au desk (vs 8% en 2021)



Top 3 des clientèles étrangères : Belgique, Allemagne, Royaume Uni qui repasse en 3è position devant les Pays Bas comparé à 2021.

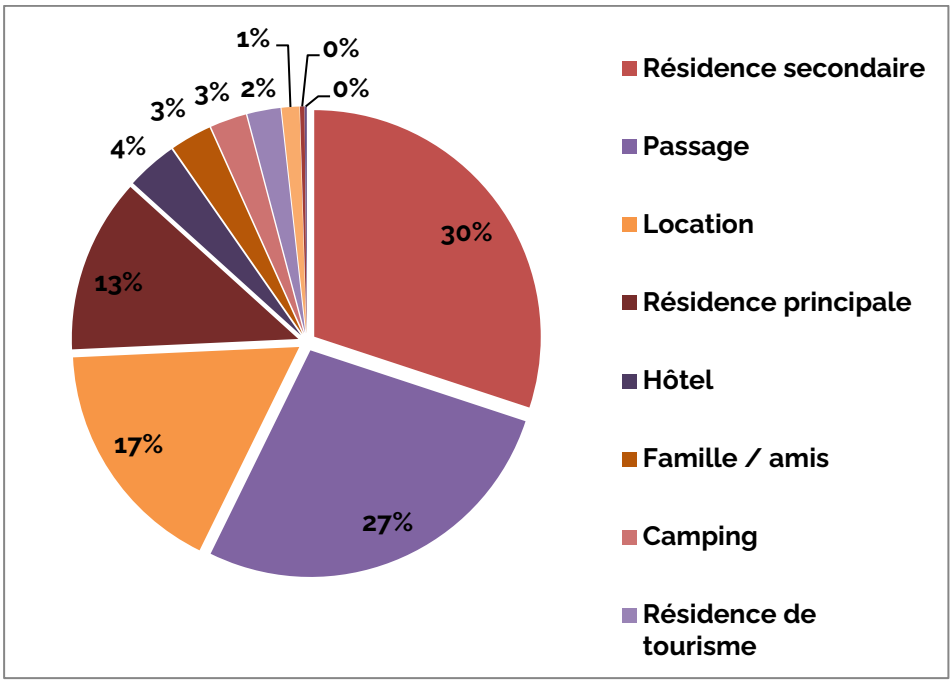
➢ Thème de la demande des visiteurs



Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

Les demandes et attentes du visiteur restent sensiblement les mêmes par rapport à 2021.

➢ Mode d'hébergement des visiteurs



<u>A noter</u> : Les visiteurs de passage sont remontés de la 4è place en 2021 à la 2è place en 2022 dû à une météo particulièrement favorable pendant la saison estivale favorisant les visites à la journée pour les normands.

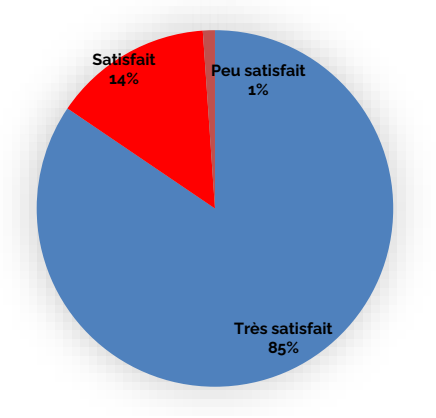
<u>Marque Qualité tourisme</u>

➢ Nos indicateurs qualité 2022

- ✓ **Questionnaires de satisfaction - 553 questionnaires collectés (235 en 2021)** ***(Les questionnaires sont réalisés au desk d'accueil par les CS, et en libre-service dans l'espace qualité du BIT)***
- ✓ **Formulaires de Réclamation - 10 réclamations (21 en 2021) (*Ils sont proposés à l'accueil par les conseillers en séjour quand un client en fait la demande ou quand la situation se présente)***
- ✓ **Formulaires de Suggestions & Remarques - 71 formulaires remplis (68 en 2021)**
- ✓ **Tableau de suivi des remarques orales (Éléments consignés chaque jour par les CS à la suite de l'échange avec le visiteur)**
- ✓ **Tableau de suivi des avis réseaux sociaux - 26 avis (31 en 2021)**
- ✓ **Tableau de suivi des avis du tchat Indeauville – 26 avis (nouveau)**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

L'étude de ces éléments de suivi nous permet de mesurer la satisfaction globale de l'OTI : 1 point de plus pour les « très satisfaits » par rapport à 2021 :



➢ Suivi des démarches de progrès

Le 2è semestre de l'année 2022 a été consacré en grande partie à la préparation des dossiers de reclassement de l'OTI en cat. I (échéance avril 2023) et de renouvellement de notre Marque Qualité (échéance juillet 2023)

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

4) Actions de fédération des acteurs économiques et institutionnels

En 2022, 499 partenaires composent le réseau animé par l'office de tourisme. En nous associant tous ensemble, nous renforçons notre positionnement et installons la cohérence nécessaire à une visibilité croissante. Rejoindre ce réseau, c'est efficace et utile, on résume pourquoi en cinq points :

- ✓ **C'est profiter de notre audience, toucher les touristes français et étrangers, individuels ou pros, résidents secondaires et habitants. Et bien sûr, être recommandé en priorité par toute l'équipe technique**
- ✓ **C'est bénéficier de l'expertise de professionnels du tourisme qui peuvent apporter des conseils sur-mesure, une aide pour la mise en valeur des activités. C'est profiter de la saisie intégrale des informations dans la base de données touristiques TOURINSOFT, qui alimente les sites touristiques généralistes normands.**
- ✓ **C'est contribuer à l'attractivité du territoire, s'associer à une dynamique qui n'échappe pas aux investisseurs et entrepreneurs touristiques. C'est réfléchir avec notre équipe à des actions de valorisation de chaque secteur. C'est aussi s'inscrire dans un réseau qui se retrouve régulièrement.**
- ✓ **C'est disposer d'une photothèque, d'une vidéothèque, d'informations utiles et de toutes les actus touristiques. Autant de contenus que les partenaires peuvent partager sur leur site Internet pour mieux fidéliser leurs clients.**
- ✓ **C'est la possibilité de valoriser les activités sur les bons supports, ceux qui touchent les cibles des partenaires. Des supports de qualité, adaptés aux tendances diffusées partout. C'est aussi recevoir les éditions de l'office de tourisme pour les offrir aux clients et réciproquement disposer d'un réseau de diffusion dans les six bureaux d'information touristique.**

Concrètement, comment procède-t-on ?

En informant :

►Envoi aux socioprofessionnels (partenaires ou non) d'une newsletter hebdomadaire sur les manifestations du territoire pour informer leurs clients.

►Envoi aux acteurs du tourisme du territoire (partenaires ou non) de flash-actualités ponctuels sur l'attractivité économique et événementielle du territoire, les tendances du marché touristique, les actions mises en place, etc.

► Distribution gratuite et réassort des supports de documentation touristique édités par l'office de tourisme toute l'année.

En valorisant :

► Montage de produits touristiques emblématiques pour proposer des expériences inédites et identitaires de notre destination qui valorisent l'offre des partenaires.

►Mise à disposition d'une place de marché avec commissionnement bas. Elle donne, aux socioprofessionnels partenaires, l'opportunité de vendre en ligne leurs prestations de loisirs sur le site touristique unique www.indeauville.fr.

►Mise en ligne des disponibilités des hébergeurs sur www.indeauville.fr.

►Mise à jour de la base de données Tourinsoft permettant aux partenaires de remonter sur les sites départementaux, régionaux ou nationaux.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

En fédérant et créant du lien :

►Des socioprofessionnels représentatifs des activités du territoire participent au pilotage de la SPL de développement touristique au sein du Comité de Développement « Promotion du Tourisme ».
→Remontée des problématiques des socioprofessionnels qu'ils représentent
→Participation à des groupes de travail

►Des rituels : soirée des vœux, invitations à des événements (expositions, festival du cinéma américain, coupe de polo, etc.)

►Démarchage en face à face privilégié.

►Formulaire de suggestion dans l'espace socioprofessionnel du site internet https://www.indeauville.fr/professionnels-du-tourisme-partagez-vos-idees

En apportant notre expertise :

► Transmission d'une « photographie » des tendances touristiques territoriales grâce à l'édition annuelle du rapport Tourisme, Economie & Attractivité.

►Développement d'un espace pro sur indeauville.fr avec encore plus de ressources accessibles aux partenaires pour alimenter leurs supports de communication : https://www.indeauville.fr/adherer-indeauville

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

5) Prestations de conseil et de veille

Fin 2022, la SPL a initié une démarche de développement du tourisme d'affaires, en lançant une réflexion avec les principaux partenaires : CID, hôtels, restaurants.

Ce développement reposera sur la création d'un pôle événementiel (ou Convention bureau) qui travaillera en transversalité avec les 5 pôles actuels :

- **Pour développer les synergies fonctionnelles et opérationnelles entre les acteurs économiques et touristiques du territoire. La SPL doit se positionner en « ensemblier » de la destination quand cela est nécessaire.**
- **Pour gagner en compétitivité dans le cadre d'appel à candidatures formulées par des organisateurs d'événements nationaux et internationaux qui mettent notre destination en concurrence avec de puissantes métropoles ou capitales internationales.**
- **Pour accompagner les organisateurs d'événements dans une logique d'offre territoriale centralisée et coordonnée.**
- **Pour booster les ventes directes (cadeaux d'affaires, programmes accompagnants, programmes pré et post - événements…)**
- **Pour développer les ventes indirectes (mise en relation des décideurs avec les acteurs économiques locaux, hôteliers, restaurateurs, commerçants, artisans, prestataires de services), après étude du cahier des charges de l'événement, le bureau des congrès formulera des recommandations)**
- **Pour proposer, à terme, une solution territoriale de gestion des hébergements dans le cadre de l'accueil de grands événements.**
- **Enfin, pour transformer un touriste d'affaires en touriste de loisirs et inversement.**

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

6) Augmentation de la part d'auto-financement générant des recettes

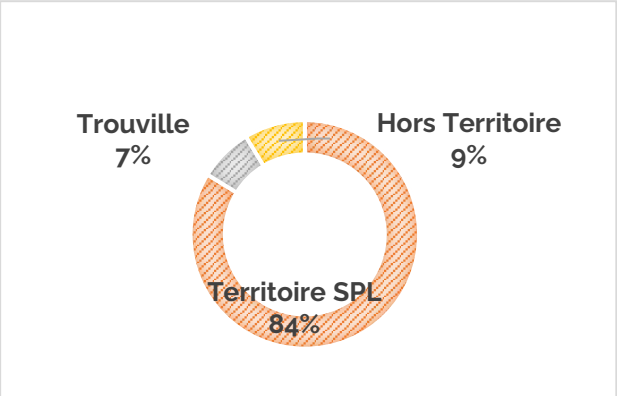
►2022 - Chiffres-clefs du partenariat

499 socioprofessionnels partenaires d'inDeauville
(464 en 2021)

CA généré par la vente des espaces publicitaires
202 076 € HT

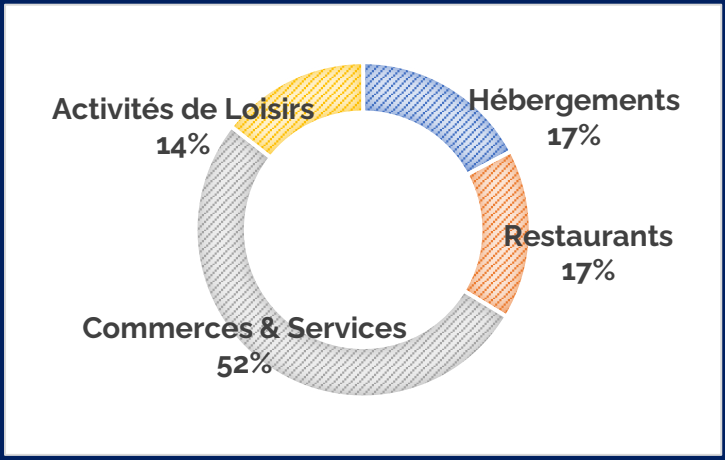
2021 : 164 736 € HT *après réductions tarifaires COVID*

Répartition géographique des partenaires

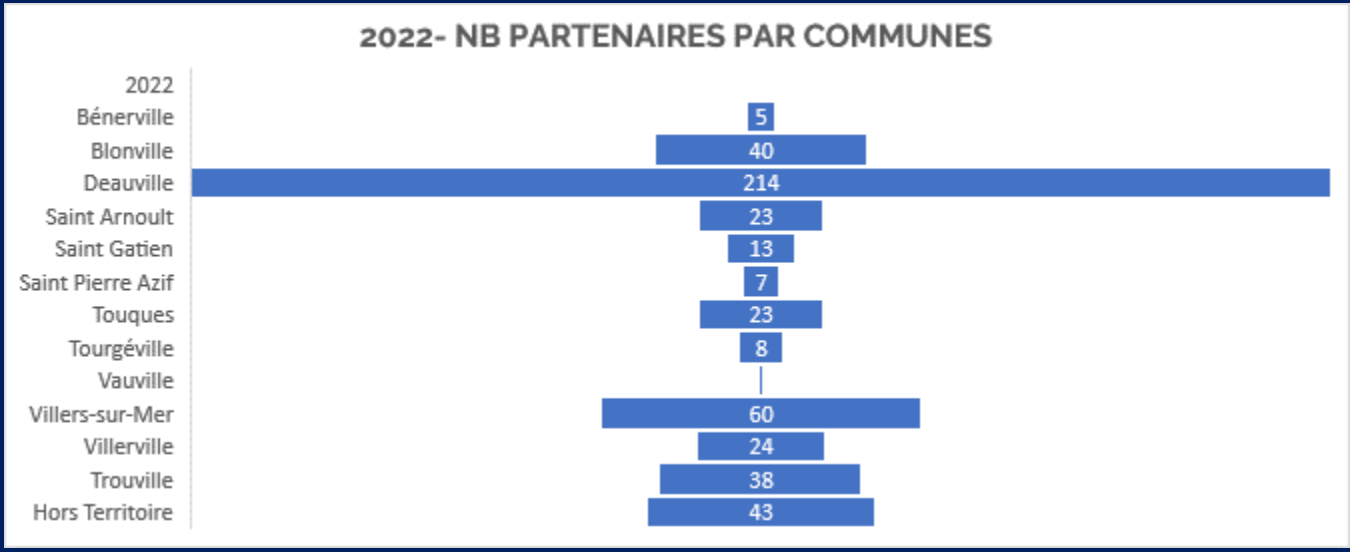


2021 : Territoire SPL 86% - Trouville 7% - Hors Territoire 7%

Répartition des partenaires par activités



2021 : Commerces & services 52% - Hébergements 19% - Restaurants 17% - Activités de loisirs 12%



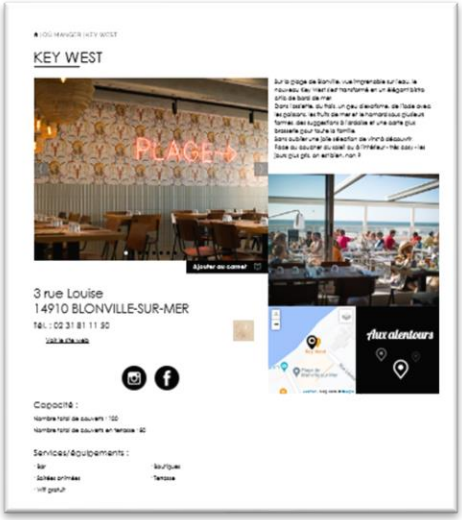
2021 : Bénerville 6/Blonville 32/ Deauville 210/Saint-Arnoult 25/Saint Gatien 7/Saint Pierre Azif 7/Touques 29/ Tourgéville 10 /Vauville 1/Villers-sur-Mer 53/Villerville 17/Trouville 32 /Hors Territoire 35

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

2022

Près de

600 pages produites pour valoriser les socioprofessionnels sur les 3393 pages créées sur inDeauville.fr par les équipes communication marketing et partenariats.



2022

VALORISATION DES ACTIVITES DES SOCIOPROFESSIONNELS SUR

5 plans de ville, **1** carte touristique, **1** carnet des Bonnes Adresses, **4** calendriers d'animations et **4** guides de séduction, co-produits par les équipes communication-marketing et partenariats.

2022

DES SERVICES +++ POUR LES SOCIOPROFESSIONNELS

Photothèque
Vidéothèque,
Conseils sur-mesure,
Mise en valeur des contenus
Prises de vues
Etc.

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

►2022 - Chiffres-clefs des boutiques

4 boutiques permanentes

Blonville-sur-Mer
Deauville
Villers-sur-Mer
Villerville

1 corner juillet - août
Tourgéville-Plage

1 boutique en ligne

2022 : n° 7 des 10 rubriques les plus consultées du site indeauville.fr

La boutique en ligne s'étoffe et présente désormais une sélection de produits dérivés de chaque boutique : Blonville-sur-Mer, Villers-sur-Mer, Deauville et Villerville

2022

35 909 produits et billets vendus dans nos boutiques, des produits très identitaires qui ont participé à la promotion du territoire inDeauville

Une sélection engagée et raisonnée

Des produits dérivés exclusifs dessinés en interne, des produits responsables, basés sur le recyclage et les matières premières écologiques dont la fabrication est la plus locale possible (Territoire, Normandie, France ou Europe).
►Limitation des emballages et suremballages et provenance géographique des produits communiquée au Client.

Nouveau 2022

1 catalogue de produits dérivés à l'attention des organisateurs de congrès

TOTAL ENCAISSEMENTS 2022*
232 364 € HT

2021 : 226 591 € HT - *Encaissements produits dérivés et billetteries*

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

IV) COMPTE-RENDU FINANCIER

1) Compte de résultat au 31 décembre 2022

COMPTE DE RESULTAT (€ HT)		
PROMOTION DU TOURISME	BUDGET 2022	REALISE 2022
CHIFFRE D'AFFAIRES retraité	1 881 655	1 894 786
Espaces Publicitaire	202 000	202 076
Ventes boutiques	110 000	118 411
Visites Guidées	2 000	6 875
Divers (Refacturations ...)	-	-
Subventions	1 567 655	1 567 424
Achats consommés	45 000	49 223
MARGE GLOBALE	**1 836 655**	**1 845 563**
Charges de fonctionnement	469 866	443 377
Etudes et prestations	59 226	15 432
Achats fournitures	31 962	29 920
Services Extérieurs (Entretien, loyers, maintenance, assurances...)	174 654	210 599
Autres Charges Externes (Publicite, Honoraires, Frais Télécom, ...)	204 024	187 426
VALEUR AJOUTEE	**1 366 789**	**1 402 186**
Impôts et taxes	147 433	155 536
Charges de personnel	1 173 685	1 115 528
EXCEDENT BRUT EXPLOIT.	**45 671**	**131 122**
Transfert de charges	5 328	13 427
Autres produits d'exploitation	-	15 745
Dotations aux amortissements, dep/prov	22 477	18 096
Autres charges d'exploitation	28 522	29 285
RESULTAT EXPLOITATION	**-**	**112 912**
Résultat financier	-	- 806
Résultat exceptionnel	-	1 452
Impôt société	-	-
RESULTAT DE L'EXERCICE	**0**	**113 558**
CAPACITE AUTOFINANCEMENT	22 477	131 654

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

COMPTE DE RESULTAT 2022 (€ HT)			
PROMOTION DU TOURISME	RECETTES	PROMOTION DU TOURISME	DEPENSES
CHIFFRE D'AFFAIRES retraité	1 894 786	Achats consommés	49 223
dont Espaces Publicitaire	202 076	Charges de fonctionnement	443 377
dont Ventes boutiques	118 411	Impôts et taxes	155 536
dont Visites Guidées	6 875	Charges de personnel	1 115 528
dont Divers (Refacturations ...)	0	Transfert de charges	-13 427
dont Subventions	1 567 424	Autres produits d'exploitation	-15 745
		Dotations aux amortissements	18 096
		Autres charges d'exploitation	29 285
		Résultat financier	806
		Résultat exceptionnel	-1 452
		Impôt société	0
TOTAL	**1 894 786**	TOTAL	**1 781 228**

2) Immobilisations au 31 décembre 2022

ETAT DES IMMOBILISATIONS ACQUISES PAR LA SPL

Désignation	Date d'acquisition	Durée d'amortissement	Quantité	Valeur d'acquisition
Installations générales, agencements				
Agencement RETIF	24/04/2018	10 ans	1	2742,65 € ht
AES-Cellules de comptage	27/12/2018	5 ans	1	2600 € ht
AES Comptifix 3D	22/06/2021	5 ans	1	1400 € ht
AES Compteur Villers-sur-Mer	29/08/2022	5 ans	1	1442 € ht
Matériel de bureau et informatique				
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
DELL OPTIPLEX 3070 CORE I5 ET ECRAN	04/01/2021	3 ans	1	1950,33 € ht

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

PC HP 250 G8 COMPTA 1	14/09/21	3 ans	1	749 € ht
PC HP 250 G8 COMPTA 2	29/12/21	3 ans	1	629 € ht
PC DELL 3240 COMM (webmast)	17/01/2022	3 ans	1	1627 € ht
PC HP PARTENARIAT	21/02/2022	3 ans	1	1058 € ht
PC ACER SPIN DIRECTION	12/07/2022	3 ans	1	1467,80 € ht
PC HP 250 G7 RESP. ACCUEIL	27/07/2022	3 ans	1	1048 € ht
PC HP 250 G 8 PROMO (altern.)	23/08/2022	3 ans	1	1048 € ht
PC HP 250 G8 Blonville	18/11/2022	3 ans	1	905,08 € ht
PC HP 250 G8 Touques	18/11/2022	3 ans	1	905,08 € ht
2 PC FIXE HP 290 G4 + 1 ECRAN	18/11/2022	3 ans	1	1903,52 € ht
PC FIXE HP 290 G4 DEAUVILLE	18/11/2022	3 ans	1	884,71 €
Mobilier				
Mobilier totem	07/06/2017	10 ans	1	7100 € ht
Meuble plan droit	24/11/2017	10 ans	1	677,83 € ht
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
Tableau de 800 lettres	05/11/2022	10 ans	1	768,26 € ht
Bureau resp. communication	08/11/2022	10 ans	1	537,33 € ht
Chaise bureau direction	15/12/2022	10 ans	1	750,83 € ht
Lot 10 chaises communication	28/12/2022	10 ans	1	1469,40 € ht
Meuble casier Deauville	30/12/2022	10 ans	1	2677,74 € ht
Logiciels – site Internet				
Système téléphonie K-NET	10/06/2020	3 ans	1	5519 € ht

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le 05/07/2023
ID : 014-241400415-20230628-D073_230623-DE

3) Analyse financière des comptes arrêtés au 31 Décembre 2022 :

Le résultat comptable 2022 est excédentaire de 113.558 € ht.

Le chiffre d'affaires est supérieur au prévisionnel grâce au développement continu des ventes de produits dérivés des boutiques et des visites guidées destinées aux groupes.
La ventilation de ce chiffre d'affaires peut s'analyser ainsi :

- **La vente d'espaces publicitaires (202 k€) est conforme au prévisionnel mais a augmenté de 23 % par rapport à l'année 2021.**
- **Les boutiques ont battu un nouveau record de vente (118 k€ contre 99 k€ en 2021). Ce chiffre comprend les ventes de produits SPL et les commissions sur dépôts-vente.**
- **Les visites guidées à l'attention des groupes ont atteint également un niveau record (6,8 k€ contre 3,8 k€ en 2021).**
- **Le niveau de subvention d'exploitation perçue est conforme au prévisionnel.**

Les dépenses, quant à elles, ont été maîtrisées et sont globalement inférieures au prévisionnel :

- 443 k€ de charges de fonctionnement (contre 469 k€ budgétés) ;

- 1115 k€ de charges de personnel (contre 1173 k€ budgétés) : ceci s'explique principalement par une carence de direction pendant quelques mois mais surtout par une problématique globale de recrutement de conseillers en séjour saisonniers qui correspond à un contexte national dans le secteur du tourisme. Malgré un manque de personnel, le niveau d'ouverture des bureaux d'information touristiques a été maintenu mais la charge de travail et les amplitudes horaires se sont concentrées davantage sur les titulaires qui ont également eu à participer à la formation de stagiaires et alternants. Ce contexte n'est pas viable.
Les saisonniers en CDD ont été recrutés parfois avec plusieurs semaines de retard, 1 poste n'a pas été pourvu du tout et il a, en effet, été plus facile de trouver des stagiaires et alternants dont le niveau de rémunération est très faible voire inexistant.

V) CONCLUSION :

L'année 2022 marque le début du nouveau contrat d'objectifs, prévus pour 5 ans, par lequel la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie a renouvelé sa délégation à la SPL de sa compétence en matière de Promotion du tourisme.

Elle a été marquée par un retour fort de l'activité touristique, en lien direct la fin de la crise sanitaire. En témoignent les statistiques de fréquentation et de recettes observées sur le territoire de la Côte Fleurie et, notamment, dans les six offices de tourisme gérés par la SPL.

Seul bémol, un marché de l'emploi saisonnier en berne suite à une évolution des attentes des chercheurs d'emploi (télétravail, congés, salaire, logement, pratiques managériales, RSE….). La SPL n'a pas eu le choix que de s'adapter pour maintenir un fonctionnement optimum.

Enfin, le résultat de l'année démontre encore une fois la capacité de l'entreprise à maîtriser ses finances par une gestion rigoureuse des dépenses de fonctionnement, par la sollicitation des aides de l'Etat (4 contrats d'apprentissage signés) et par une évolution positive du chiffre d'affaires.