

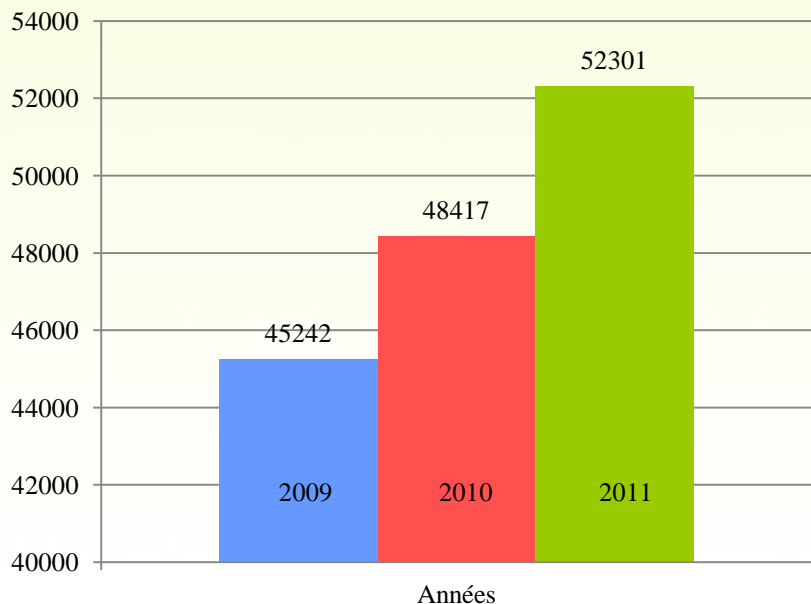


Bilan d'activité 2011



L'Accueil

Notre mission : informer, faire découvrir, accompagner



Chiffres Clés

**Evolution de la taxe de séjour
+ 15% en 2 ans**

2011 : 52301 €

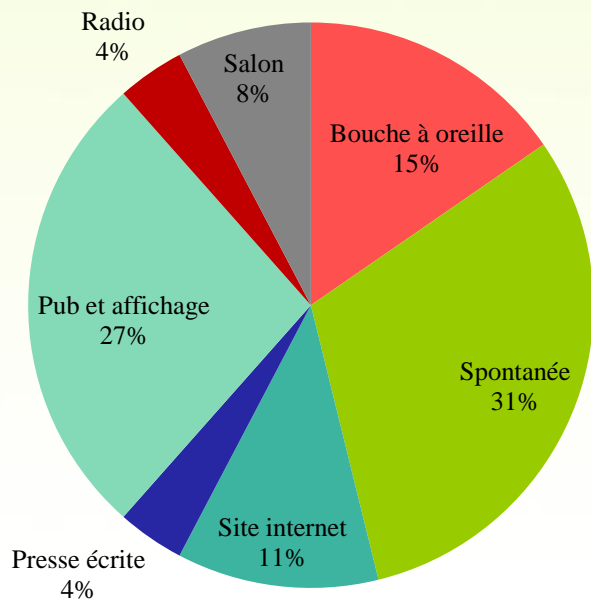
2009 : 45242 €



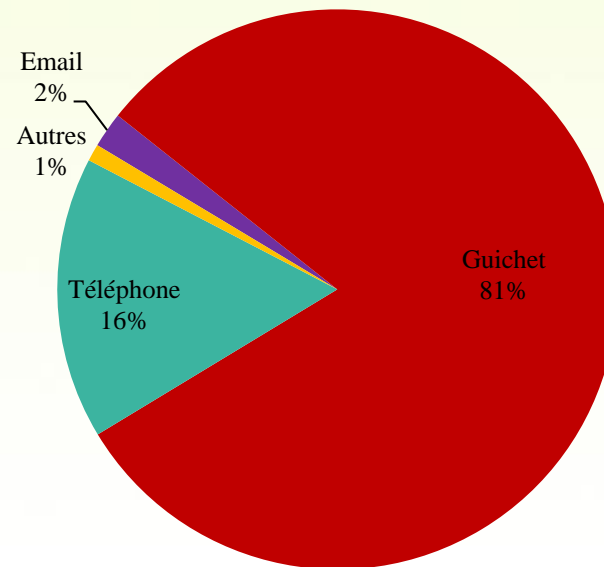
L'Accueil

Notre mission : informer, faire découvrir, accompagner

COMMENT ONT-ILS CONNU NOTRE DESTINATION ?



PAR QUEL MOYEN ONT ILS DEMANDE DES INFOS ?



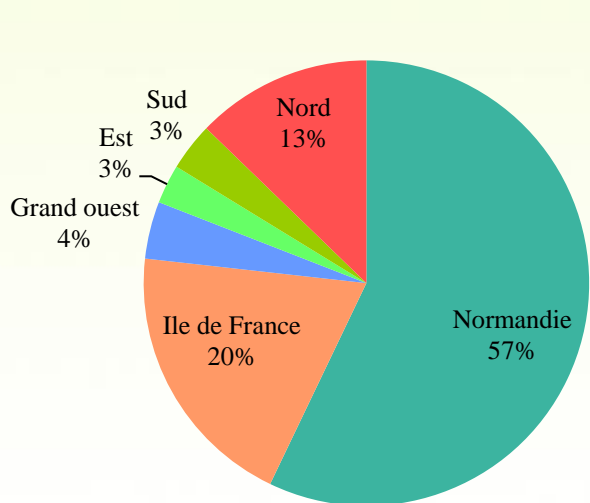
AUTRES : COURRIERS, SALONS...



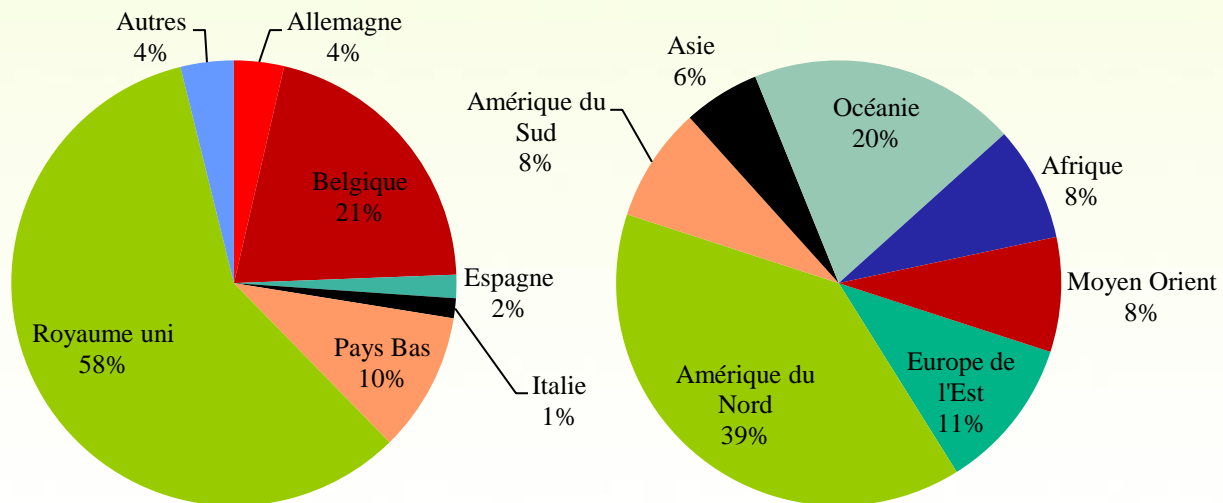
L'Accueil

Notre mission : informer, faire découvrir, accompagner

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE FRANÇAISE PAR RÉGION



RÉPARTITION INTERNATIONALE DES VISITEURS
 HORS EUROPE OCCIDENTALE



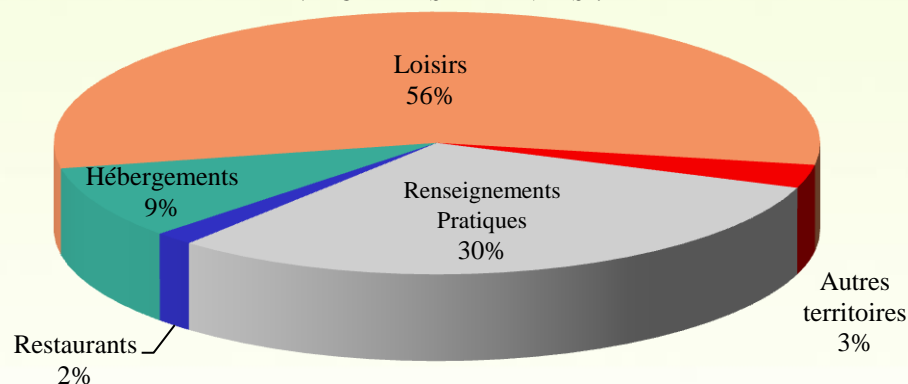
RÉPARTITION EUROPÉENNE DES VISITEURS
 HORS FRANCE



L'Accueil

Notre mission : informer, faire découvrir, accompagner

NATURE DES DEMANDES ?



HEBERGEMENTS

Hôtels	36%
Camping-car	18%
Location de meublés	14%
Chambres d'hôtes	11%
Village de vacances	9%
Camping	5%
Hébergements de groupes	4%
Autres	3%

LOISIRS

Visites Découvertes	37%
Autres	21%
Fêtes et Manifestations	18%
Randonnées	10%
Terroirs	5%
Musées	5%
Sites et Monuments	3%
Parcs et Jardins	1%



L'Accueil

La Démarche Qualité

Nous sommes engagés depuis 2009 dans la Démarche Qualité proposée par la FROTSI. Notre objectif : améliorer l'accueil et l'information des visiteurs, mais également améliorer le travail en « back office » pour toujours plus de professionnalisation avec en ligne de mire l'obtention du Label Qualité Tourisme en 2012. Pour juger de notre qualité d'accueil, des questionnaires sont distribués auprès des visiteurs

Chiffres Clés

341 questionnaires répartis en 5 langues :

Les notes de l'office de tourisme

- *Accès : 8,2 / 10*
- *Locaux d'accueil : 9,0 / 10*
- *Attitude et compétence du personnel : 9,4 / 10*

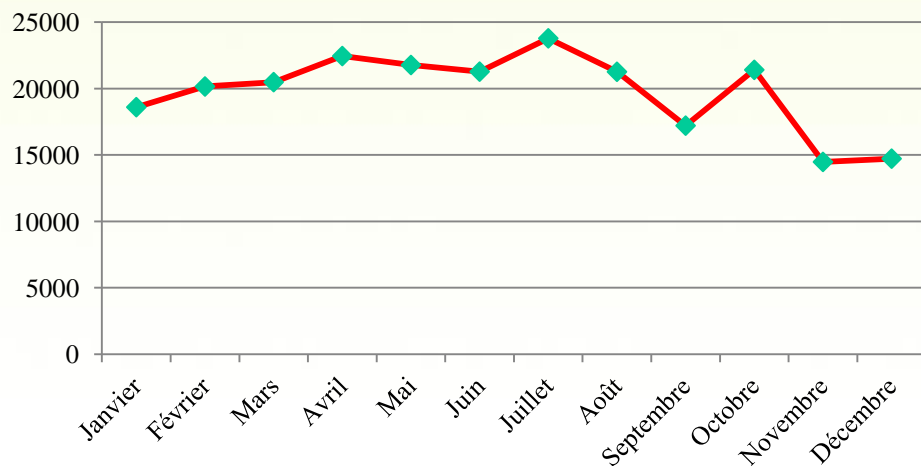


L'Accueil

www.forgesleseaux-tourisme.fr

La version 2 du site Internet de l'Office de Tourisme a été mise en ligne en 2008. Elle est aujourd'hui devenue obsolète. Malgré tout le site est en constante augmentation.

Pages vues



Chiffres Clés

62695 visiteurs en 2011

32000 visiteurs en 2010

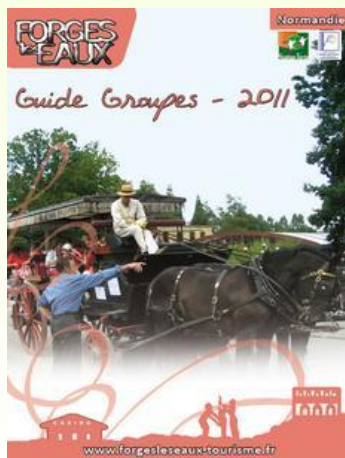
237628 pages vues en 2011

98000 pages vues en 2010



Communication – Presse

Les éditions 2011



Guide Groupe



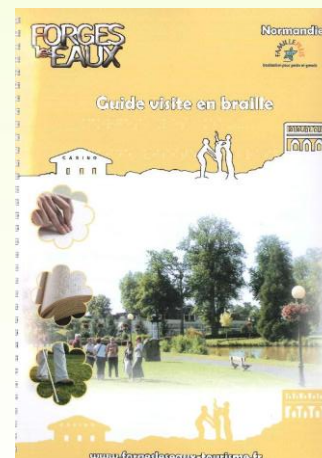
Guide
Hébergement
Restauration

Français
Anglais
Allemand

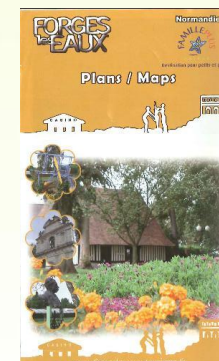


Guide
Touristique
et Famille

Français
Anglais
Néerlandais



Guide Braille



Plan de ville
Et circuit de
visite



Communication – Presse

Les Contacts Presse 2011

L'Office de Tourisme est en contact avec la presse. Il peut être sollicité directement par le journaliste suite aux actions menées en amont par l'office, ou bien par le biais des Comites Départemental ou Régional du Tourisme. Lorsqu'un voyage-presse est effectué par un journaliste, l'Office de Tourisme propose un accompagnement personnalisé et facilite l'organisation de ses rencontres entre les différents représentants locaux.

En 2011 nous avons travaillé avec

TV : TF1

Radios : France Bleu HN, Sud Radio, Autoroute FM

Presse écrite : Dépêche, Paris Normandie, Réveil, Sussex Express

Accueil Presse :

- Art Gazette International
- Au fil de la Normandie
- Tourmag.com
- Tourmagazine.fr
- Pays de Normandie
- A/R Voyageurs
- Collection
- ...
- Pan Arab Luxury
- Guidespa.com
- Proguide.spa
- Coteloisirs.com
- Weva
- Prima
- L'Humanité Dimanche

Chiffres Clés

**Equivalence
Insertion Pub
= 168 687 €**



Les Opérations Promotion

Salons, bourses échanges et workshop 2011

❖ La Fête du Pain – Parvis Cathédrale Notre Dame de Paris



250 000 visiteurs

Partenariat CDT 76



❖ « Le Marché » - Heathfield – East Sussex



10 000 visiteurs

Partenariat Jumelage Forges/Heathfield

Le Marché
Heathfield 2011



Les Opérations Promotion

Salons, bourses échanges et workshop 2011

❖ La Foire Internationale de Rouen



140 000 visiteurs

Partenariat Calac

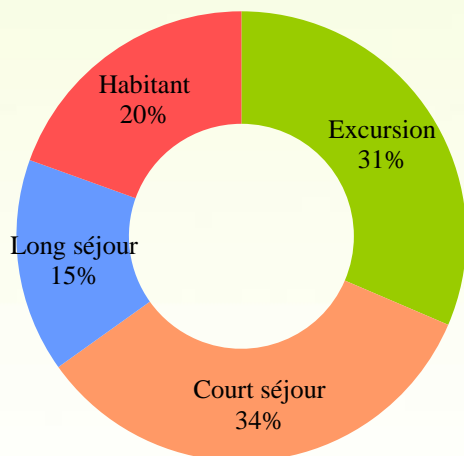
- ❖ Bourses échange de Seine Maritime
- ❖ Bourses échange de la Somme
- ❖ Bourses échange de l'Oise



Observatoire du tourisme

Profil de nos touristes

TYPE DE SÉJOURS



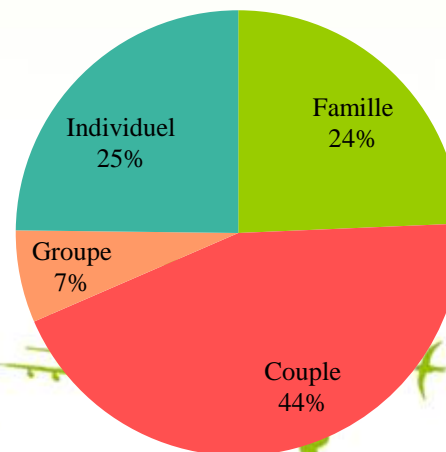
AGE

50-64 ans	44.3%
65 ans et plus	22.9%
35-49 ans	20.8%
25-34 ans	7.6%
18-24 ans	1.5%
Moins de 18 ans	0.3%
Ne se prononce pas	2.6%

PROFESSIONS

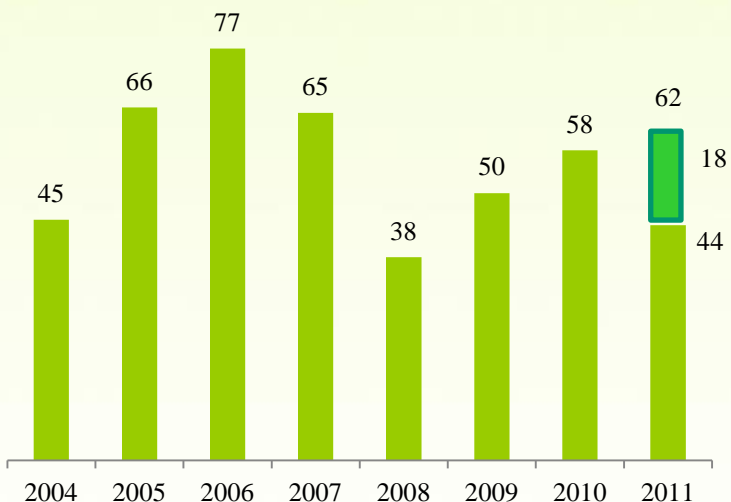
Retraité	42.2%
Cadre, profession libérale	22.9%
Employé	13.5%
Profession intermédiaire	6.7%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	4.1%
Sans emploi	4.1%
Autre profession	2.3%
Ouvrier	1,8%
Agriculteur exploitant	1,2%
Ne se prononce pas	1,2%

TYPLOGIE FAMILIALE

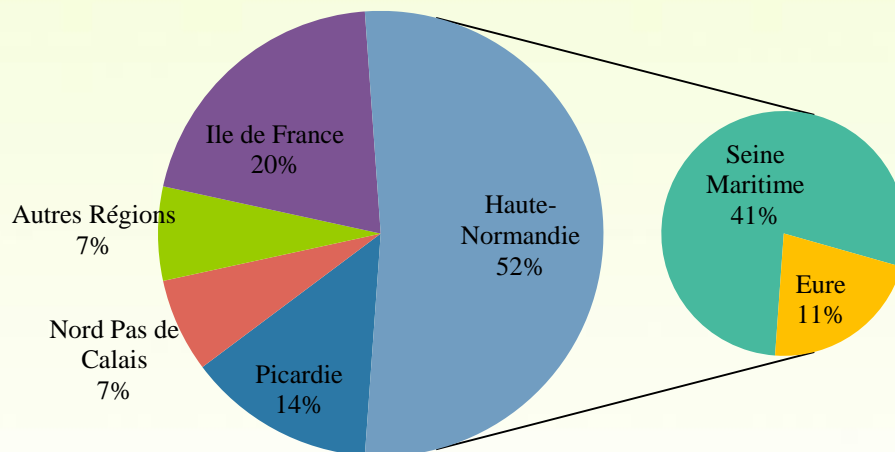


La Commercialisation

NOMBRE DE GROUPES ACCUEILLIS



NOMBRE DE GROUPES ACCUEILLIS



Nouveauté 2011 :

18 annulations de contrat :

Groupes obligés d'annuler par manque de participants / coût du transport revu à la hausse

Chiffres Clés

44 groupes
 1462 personnes
 23 prestataires

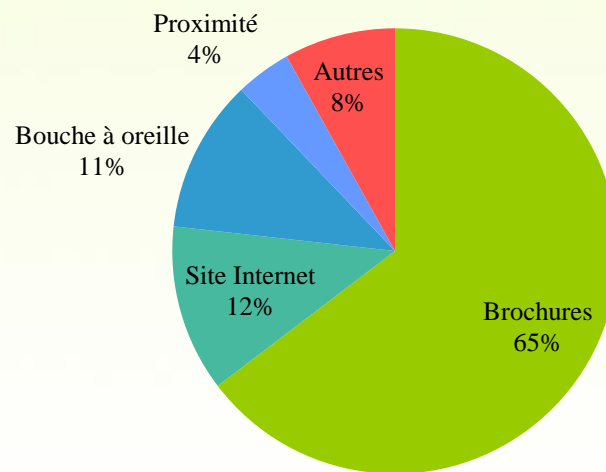


La Commercialisation

TAUX DE SATISFACTION DU SERVICE

	Très satisfait	Satisfait	Satisfait Moyen	Pas du tout satisfait
Amabilité du service groupe	100%			
Disponibilité	100%			
conseil et réponse adaptée	96%	4%		
Traitement et suivi dossier	88%	12%		
Appréciation de la journée	80%	20%		

ORIGINE DU CONTACT CLIENT



Divers

Infos complémentaires 2011

EDUCTOURS



- Renouvellement du Label Tourisme & Handicap et passage de 3 à 4 handicaps
- Prix National des Vivas catégorie Loisirs pour sa stratégie de développement des ailes de saisons et de basse saison.
- Lancement de la collaboration avec La France du Nord au Sud pour la commercialisation en ligne

