



PALAVAS
LES-FLOTS
LA REINE DES PLAGES DE LA MÉDITERRANÉE

BILAN DES INDICATEURS

2019



CHIFFRES CLÉS PÔLE INGENIERIE



SCHÉMA DIRECTEUR

INDICATEUR DE PERFORMANCE



+ 10% 
d'activité CODIR

PRODUCTION DE DOCUMENTS

+ 4 
TECHNICIENS

- Stratégie Tourisme
- Plan d'action global
- Rapport d'activité
- Observatoire du tourisme
- Bilan de l'écoute client
- Memento du tourisme
- Plan de promotion
- Bulletin d'information

- 5** DÉFIS
- 5** AXES STRATEGIQUES
- 20** OBJECTIFS OPERATIONNELS
- 56** FICHES ACTION

EXPERTISE

19 CERTIFICATIONS

1 940
critères
à respecter

PRESTATAIRES
LABELLISES

101

- 22 Famille Plus
- 2 Accueil vélo
- 1 clef verte
- 4 Qualité Tourisme
- 4 Handicap
- 4 Sud de France
- 10 Routard
- 54 autres labels

4

THEMATIQUES
DESTINATION

1. Démographie
Surclassement

2. Zone
touristique

3. Station
classée Tme

4. Commune
touristique (DM)

100 critères

100 critères

5. Catégorie I
Classement OT

6. Qualité TM
Sud de France

7. Tourisme
Handicap

8. Tourismexpert
Accueil qualité

400 critères

300 critères

100 critères

20 critères

9. Famille Plus
OT

10. Natura
2000

11. Pavillon
Bleu Destination

12. Famille Plus
destination / OT

150 critères

100 critères

70 critères

600 critères

6

QUALITE
EXPERTISE

9

DEVELOPPEMENT
DURABLE

INDICATEUR DE PERFORMANCE

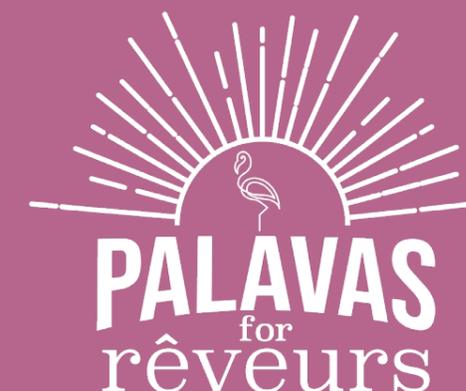


+ 13%
depuis
2013

DÉPÔT
DE MARQUES



For
rêveurs



1
CHARTRE
GRAPHIQUE

CHIFFRES CLÉS PÔLE INGENIERIE



www.ot-palavaslesflots.com/explorez/billetterie

INDICATEUR DE PERFORMANCE

+ 32

NOUVEAUX PRODUITS



+ 114.9 %

+ 20

PUBLICATIONS 2.0 / RESEAUX

14/15

Note audit
TAUX DE CONFORMITE 97.14%

14

Gammes
polos



6

Gammes
t-shirts

4

Gammes
casquettes



32

Nouveau
Produits
commercialisés

200

Activités
de loisirs

4

Gammes
Animations

3

Visites
guidées

COMMERCIALISATION EN LIGNE

BOUTIQUE

CHIFFRE
D'AFFAIRES

INDICATEUR DE PERFORMANCE



+ 2,16%

CA 2019 - 10 355 €

CA 2018 - 10 135 €

Budget Marchandise - 12 000.00 € TTC

BILAN DE L'ECOUTE CLIENT

EXPERTISE
AUDIT MARQUE
QUALITE TOURISME
HERAULT TOURISME

NOS AXES DE PROGRESSION

93% des plaignants sont des visiteurs
7% viennent des socioprofessionnels

SERVICES
CONCERNES

DESTINATION

OFFICE DE TOURISME

SOCIOPROS

THEMATIQUE
DES PLAINTES

- Hébergement
- Promotion Communication
- Environnement
- Sécurité
- Stationnement
- Transports en commun
- Activités



26
RECLAMATIONS

LES POINTS FORTS

- Langues parlées adaptées à l'évolution de la clientèle
- Equipe sympathique, agréable, souriante, à l'écoute
- Lieu (positionnement, aménagement espace...)
- Amplitude horaires de l'espace accueil
- Accueil hors les murs
- Guide du partenaire
- La ligne éditoriale
- Suivi statistique réseaux sociaux
- Le futur site web
- Communication interne : réunions, blog (interne).

LES POINTS D'AMELIORATION

- Perfectionner l'équipe dans un conseil d'expertise
- Améliorer la gestion des avis sur les réseaux sociaux
- Améliorer le processus de gestion des réclamations.
- Renforcer le suivi des actions
- Mettre plus en valeur la politique environnementale

NOTRE PERFORMANCE ACTUELLE

Présence numérique	63.46 %
Accueil téléphonique	57.27 %
Courrier / courriel	36.84 %
Les abords de l'établissement signalétique	88.75 %
Les affichages extérieurs	89.06 %
L'espace d'accueil	82.50 %
Accueillir et informer	68.55 %
La boutique	62.50 %
Organisation d'évènement	97.14 %
Le suivi de la réputation	66.67 %
Le suivi des réclamations	12.50 %
Les actions développement durable	62.50 %
Informations développement durable	71.43 %
Promotion Qualité Tourisme	70.97 %
Assurer la qualité des services	88.89 %
Groupe(s) Qualité de Destination	76.92 %
Engagements internes, Collectivité	57.61 %
Gestion des ressources humaines	83.33 %
Formation du personnel 8	0.00 %
Dispositions de management	95.24 %

INDICATEUR
DE PERFORMANCE



95.45%



CONFORT / PROPETE

95.24%



MANAGEMENT

88.89%



QUALITE DES SERVICES

OFFRE MEDIKIT PRO

EVOLUTION CA



RENTABILITE

	2016 -2017	2017 -2018	2018 -2019
DEPENSES EDITIONS TOURISTIQUES	51 859.20 €	31 176.00 €	21 5146.00 €
RECETTES MEDIKIT	29 807,10 €	38 123,20 €	35 355,80 €
INDICATEURS DE PERFORMANCE	- 4,87% Perte de 22 052.16 €	- 8,98% Perte de 6 947.20 €	+28,66% Gain de 13 839.80 €



98 PARTENAIRES

53 socio-pros ET 45 particuliers
86.80% (pros) / 13.20 % (part.)

Répartition

- Hébergements : 13
- Restauration : 18
- Loisirs : 22
- Meublées : 45



+ 2,16%

20 ACCUEIL PORTEURS DE PROJET

+ 2,16%

120 RENDEZ-VOUS PERSONNALISES

+ 2,16%

14 HEBERGEURS ACCOMPAGNES

+ 2,16%

8 HEBERGEURS LABELISSES

+ 2,16%

10 HEBERGEURS CLASSES

+ 2,16%

CONSEILS
ACCOMPAGNEMENTS

DESTINATION D'EXCELLENCE

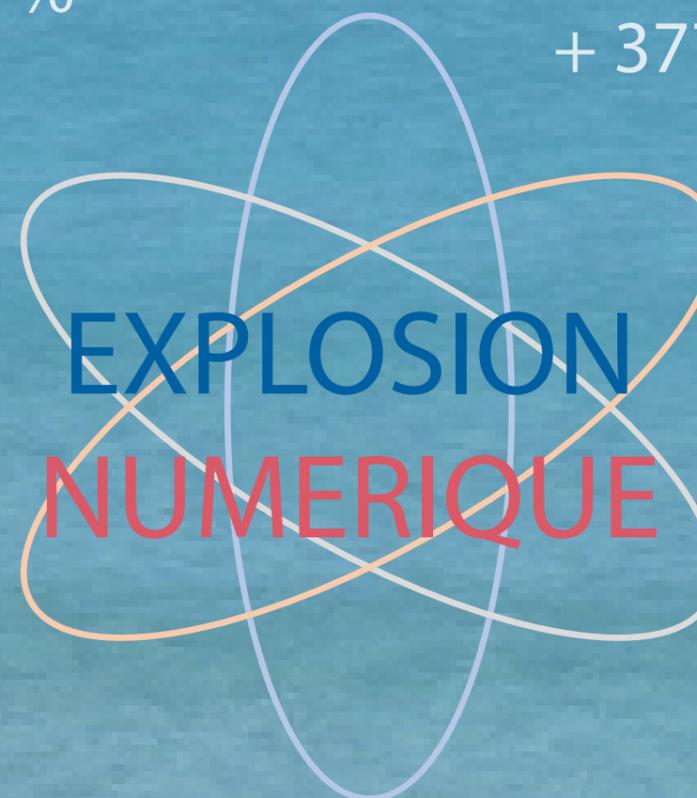
ACCUEIL COMPTOIR	3 217 Clients reçus
ACCUEIL TELEPHONIQUE	7 319 appels reçus
MAILS - COURRIERS	559 Traitement
REVEURS	68 893 Clients physiques
CONGRESSISTES	9 619 Professionnels
SITE TOURISTIQUE (PANORAMA + RESTAURANT)	68 088 Clients physiques
SITE PORTAIL DE LA DESTINATION	176 000 Utilisateurs
FACEBOOK (abonnés + fans)	8 105 mentions j'aime
INSTAGRAM	3 240 mentions j'aime
LINKEDIN	458 abonnés
YOUTUBE	385 Abonnés
TWITTER	385 Abonnés



- 63.81 %



+ 377.31%



351 584
CONTACTS
CLIENTS

CHIFFRES CLÉS

PÔLE ACCUEIL BILLETÉRIE



FOCUS

CLIENTS COMPTOIR OT



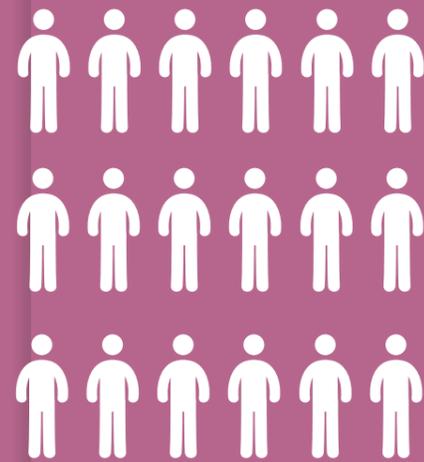
3 217

CONTACTS CLIENTS
2019

2018 - 2019 + 13.16 %

2017 - 2018 - 44.25 %

Sur 3 ans - 36.92 %



140 198

visiteurs



PHARE DE LA MEDITERRANEE



FOCUS

CLIENTELES DIVERSES

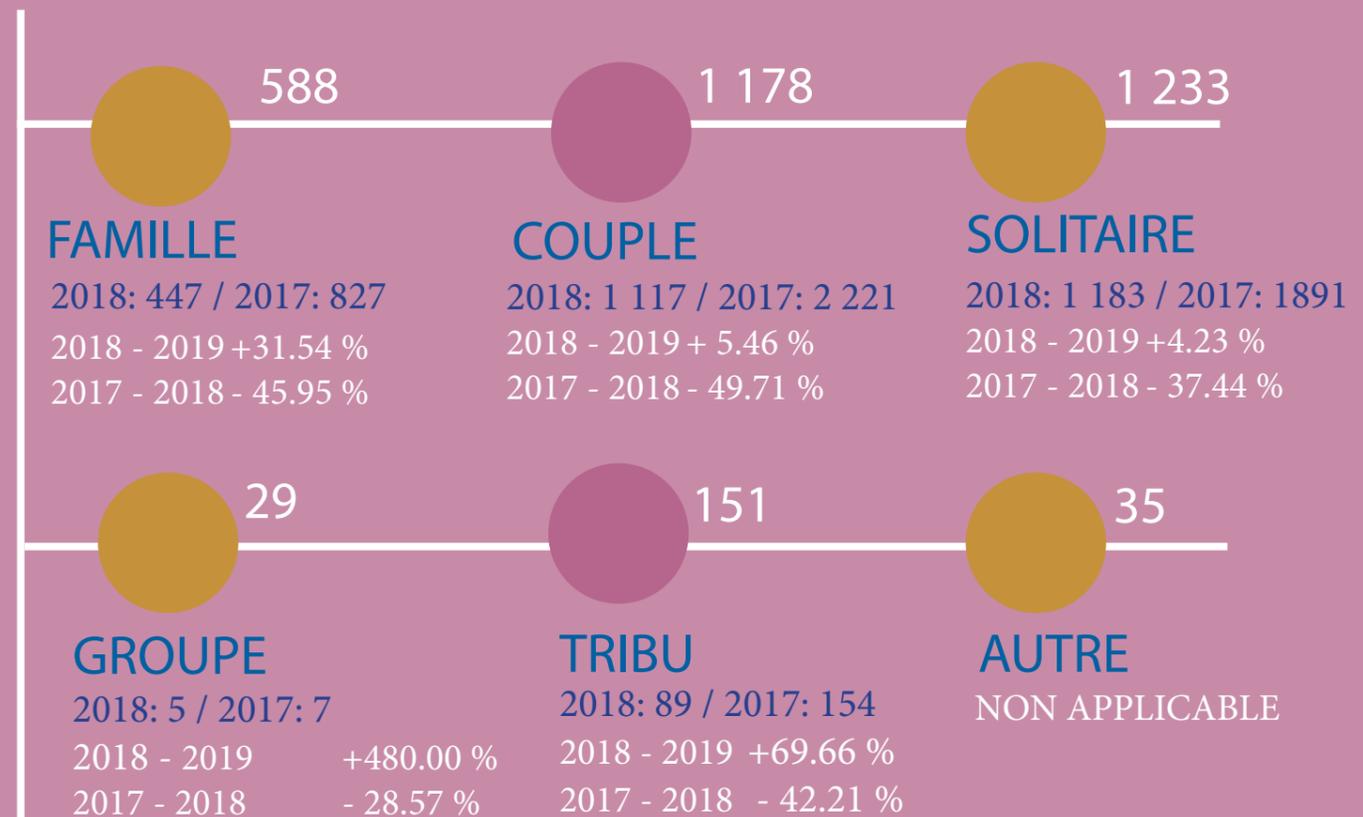
9 619 CONGRESSISTES

2018 - 2019 - 5.18%
2017 - 2018 +18.12%
sur 3 ans +12.01%



68 893 REVEURS

2018-2019 --28.54 %
2017-2018 - 9.47 %
sur 3 ans -35.31 %





FOCUS SITE

RESTAURANT PANORAMIQUE
PANORAMA 360°

NOMBRE DE JOURS DE
FERMETURE
BAR ET RESTAURANT

52 JOURS
(LUNDI)

52 SOIREES
(DIMANCHE SOIR)

156 SERVICES

68 088 CLIENTS

2018 73 404

2017 92 102

Sur 3 ans

2018 - 2019 - 7.24 %

2017 - 2018 - 20.3 %

- 26.07 %



€ CHIFFRE D'AFFAIRES



■ 27 076 clients
RESTAURANT

2018 27 297 - 14.33 %
2017 31 864

Sur 3 ans - 15.03 %



+ 79.15%

■ 41 012 clients
PANORAMA 360°

2018 46 107 - 23.46 %
2017 60 238

Sur 3 ans - 31.92 %



+ 43.22 %

■ RESTAURANT

2019 74 986.00 (+ 6.48 %)
2018 70 420.00 TTC (+15.94 %)
2017 60 737.00 € TTC
Sur 3 ans + 23.46 %

■ PANORAMA 360°

2019 105 367.00 (- 1.63 %)
2018 107 108.00 € TTC (+ 0.52 %)
2017 106 553.00 € TTC
Sur 3 ans - 1.11 %



CHIFFRE D'AFFAIRES



PERFORMANCE
SUR 3 ANS

+ 23.46

JANVIER	4 021.00 €	+ 6.94 %
FEVRIER	5 883.00 €	+ 45.65 %
MARS	5 380.00 €	+ 49.74 %
AVRIL	6 002.00 €	- 24.66 %
MAI	6 227.00	- 13.39 %
JUIN	6 707.00 €	+15.76 %
JUILLET	6 949.00 €	- 4.63 %
AOUT	8 558.00 €	- 31.17 %
SEPTEMBRE	6 855.00 €	- 3.84 %
OCTOBRE	5 820.00 €	+ 27.97 %
NOVEMBRE	6 094.00 €	+ 74.96 %
DECEMBRE	6 490.00 €	+ 17.25 %

74 986.00 €

RESTAURANT

PANORAMA 360°



PERFORMANCE
SUR 3 ANS

JANVIER	6 174.00 €	+ 1.65 %
FEVRIER	6 981.00 €	+ 4.49 %
MARS	8 188.00 €	+ 22.1 %
AVRIL	10 995.00€	+ 6.63 %
MAI	8 664.00	- 15.41 %
JUIN	8 018.00 €	+ 18.47 %
JUILLET	9 934.00 €	- 14.69 %
AOUT	15 920.00 €	- 17.2 %
SEPTEMBRE	8 681.00 €	- 9.48 %
OCTOBRE	7 729.00 €	+ 7.11 %
NOVEMBRE	6 580.00 €	+ 32.34 %
DECEMBRE	7 503.00 €	- 2.25 %

105 367.00 €



NATURE DE LA DEMANDE

COMPTOIR OT (hors billetterie du Phare)

2019		2019-2018	
Nbr de demandes	Répartition %		
Activités	460	7%	-51,32%
Bus	360	6%	32,35%
Camping	42	1%	-16,00%
Divers	412	7%	167,53%
Environs	537	9%	-27,04%
Festivités	1 468	24%	22,33%
Handicaps	1	0%	0,00%
Hôtel	29	0%	-29,27%
Kids	8	0%	-83,67%
Loc été	587	9%	511,46%
Loc Hiver	51	1%	168,42%
Loc HS.sem	68	1%	580,00%
Slow TME	222	4%	
Repérage	1 059	17%	-30,15%
Restaurant	67	1%	6,35%
Services	63	1%	1,61%
Visites 769	12%	33,51%	
Web	1	0%	-75,00%
TOTAL	6 204	100%	9,00%

2018		2018-2017	
Nbr de demandes	Répartition %		
9 451	6%	-43%	
272	5%	-51%	
50	1%	-33%	
154	3%	-73%	
736	13%	-53%	
1 200	21%	-37%	
1	0%	-67%	
41	1%	-44%	
49	1%	-73%	
96	1%	123%	
19	0%	217%	
10	0%	0%	
1 516	27%	-55%	
63	1%	-73%	
62	1%	-66%	
576	10%	-57%	
4	0%	-67%	
5 692	100%	-52%	

2017		2017-2019	
Nbr de demandes	Répartition%		
1 659	14%	-72%	
554	5%	-35%	
75	1%	-44%	
580	5%	-29%	
1 561	13%	-66%	
1 909	16%	-23%	
3	0%	-67%	
73	1%	-60%	
182	2%	-96%	
43	0%	1265%	
6	0%	750%	
10	0%	580%	
3 332	28%	-68%	
233	2%	-71%	
181	2%	-65%	
1 339	11%	-43%	
12	0%	-92%	
11 752	100%	-47%	

	NOMBRE DE VENTES 2017	NOMBRE DE VENTES 2018	NOMBRE DE VENTES 2019
PANORAMA	21 108	16 187	11 842
RESTAURANT	10 357	8 961	9 392
COMPTOIR OT	6 204	5 692	11 752
TEL	9 007	8 232	7 319
COURRIER/MAIL	522	583	559
CONGRES	233	277	340
TOTAL	47 431	39 932	41 024
PERFORMANCE		- 15.81 %	+ 2.73 %

NATURE DE LA DEMANDE

GLOBAL (HORS DIGITAL)

41 024 DEMANDES



NOMBRE DE DEMANDES PAR PERIODE AU GUICHET OT

(HORS BILLETTERIE DU PHARE)

2017 2018 2019

Janvier	61	113	99
Février	88	97	95
Mars	80	123	230
Avril	217	515	306
Mai	263	474	458
Juin	453	240	588
Juillet	726	450	730
Août	1 254	327	332
Septembre	1 071	170	208
Octobre	485	195	59
Novembre	273	54	64
Décembre	129	85	48
TOTAL	5 100	2 843	3 217

PERFORMANCE SUR 3 ANS

Janvier	+ 62.30 %
Février	+ 7.95 %
Mars	+ 187.50 %
Avril	+ 41.01 %
Mai	+ 74.14 %
Juin	+ 29.8 %
Juillet	+ 0.55 %
Août	- 73.52 %
Septembre	- 80.58 %
Octobre	- 87.84 %
Novembre	- 76.56 %
Décembre	- 62.79 %
TOTAL	- 3.92 %



DEVELOPPEMENT
DU TOURISME
SUR LES AILES DE SAISON

ORIGINE DE LA DEMANDE

COMPTOIR
hors billetterie Phare

TOP 5 DES REGIONS

TOP 1 - OCCITANIE

2019	41.87%
2018	36.05%
2017	28.93%



TOP 2 - AUVERGNE RHONE ALPES

2019	21.18%
2018	21.83%
2017	25.75%



TOP 3 - ILE DE FRANCE

2019	7.34%
2018	7.49%
2017	9.6%



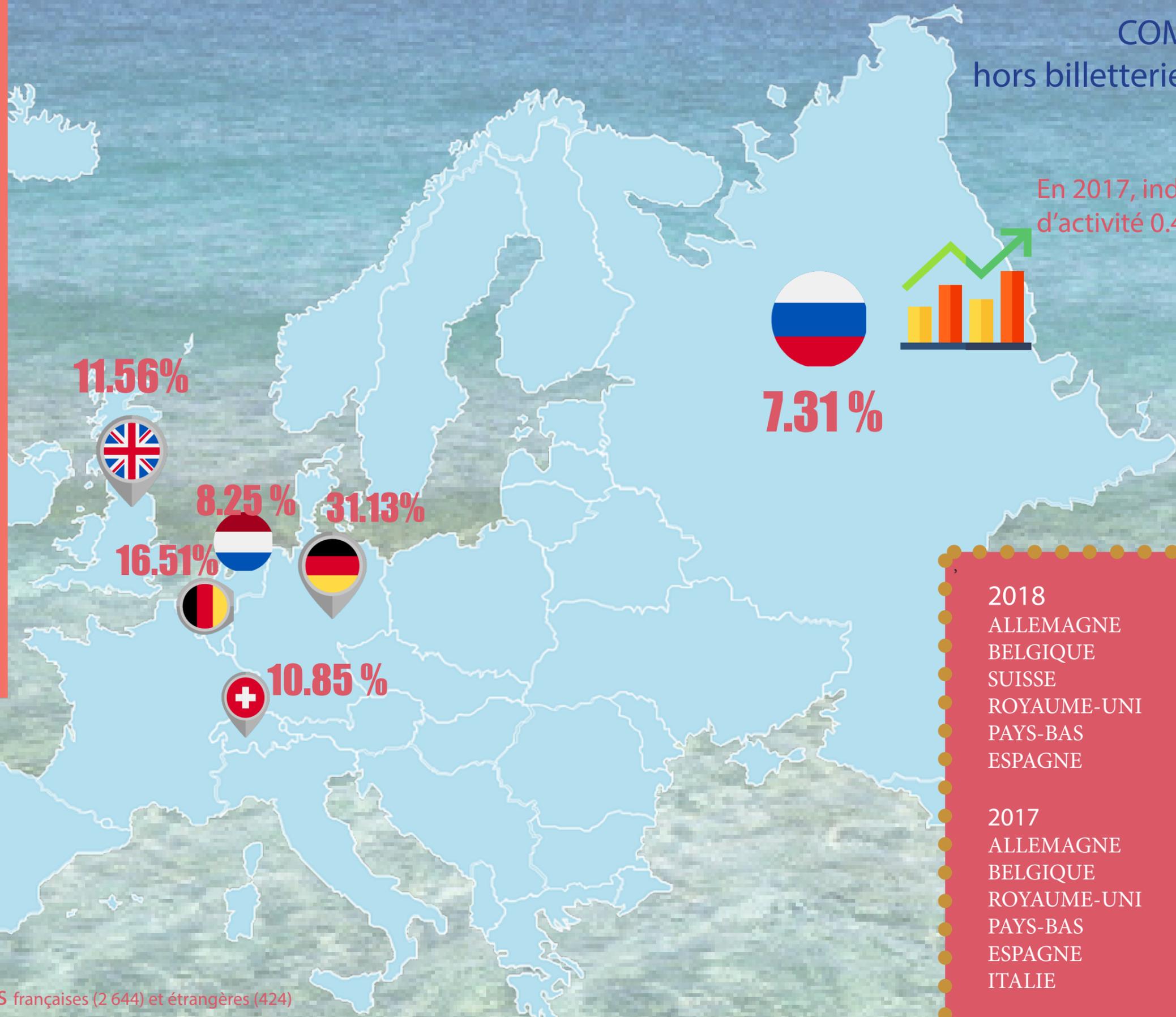
GRAND-EST

2019	4.99%
2018	5.3%
2017	5.68%



BOURGOGNE FRANCHE COMTE

2019	4.65%
2018	5.91%
2017	5.72%



En 2017, indicateurs d'activité 0.47%



3 068

total des demandes traitées françaises (2 644) et étrangères (424)

2018: 2 786 (Etrangers 332 - Français 2 455)

2017: 4 994 (Etrangers 660 - Français 4 334)



- 38.57% sur 3 ANS

2018	
ALLEMAGNE	24.1%
BELGIQUE	19.28 %
SUISSE	13.25 %
ROYAUME-UNI	11.14 %
PAYS-BAS	9.34 %
ESPAGNE	6.63 %
2017	
ALLEMAGNE	24.39 %
BELGIQUE	21.21 %
ROYAUME-UNI	17.88 %
PAYS-BAS	7.88 %
ESPAGNE	4.09 %
ITALIE	2.42 %

AUTRES DEMANDES

A L'OFFICE DE TOURISME



7 319  - 18.74 %

appels reçus et
traités

2018 8 232 - 8.92 %
2017 9 007

Sur 3 ans - 18.74 %

LES PICS



JUIN - JUILLET - AOÛT

559  - 4.12 %

mails / courriers
reçus et traités

2018: 583 + 11.69 %
2017: 522

Sur 3 ans +7.09 %

LE SAVIEZ-VOUS ?

14.00 %
ETRANGER

86.00 %
FRANCAIS



Augmentation de la clientèle étrangère

2018 88% Français - 12% Etrangers

2017 97% Français - 13% Etrangers

GESTION

INFORMATION TOURISTIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

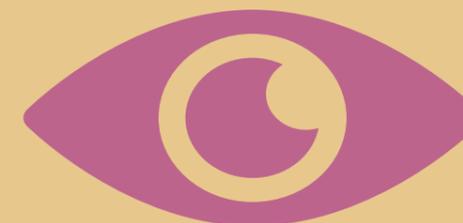
- 120 rendez-vous personnalisés
- 250 relances téléphones / mails
- 250 Offres touristiques mises à jour sur 542
- 76 Offres non modifiés
- 241 fiches VIT gérés
- 5 référents par activité de bordereaux
- 14 heures de formation / personnes
- 16 bordereaux en gestion



TAUX DE REMPLISSAGE



TAUX DE LA QUALITE



FOCUS sur la BOUTIQUE



434

cartes postales
La Reine des plages

1 649

cartes touristiques

170

Parfums

434 €

826 €

4 250 €



+114.29%



INNOVATEUR

CHIFFRES CLÉS

PÔLE ACCUEIL BILLETÉRIE



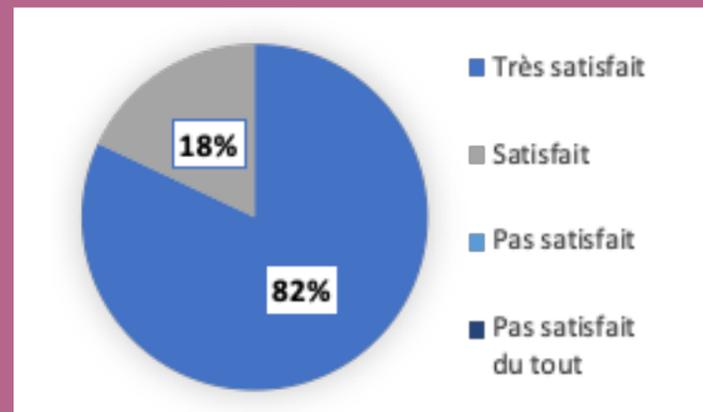
90 %

des personnes ayant répondu au questionnaire de satisfaction ont été satisfaites des services de l'Office de Tourisme

+ 10 %

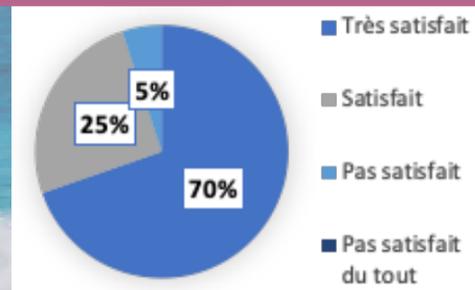
de questionnaires de satisfaction distribués entre 2018 et 2019

Appréciation générale sur les services de l'Office de Tourisme

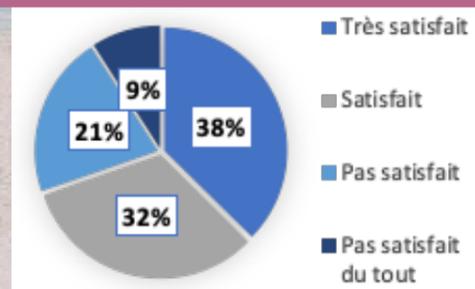


ACCES / SIGNALISATION

Facilité à trouver l'OT



Stationnement à proximité de l'OT

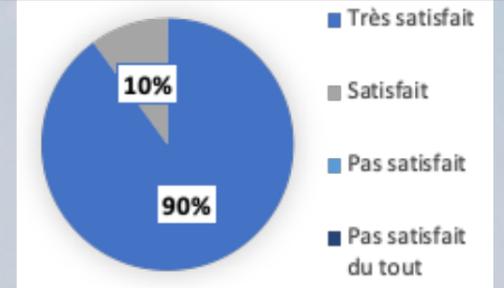


NOS INDICATEURS DE SATISFACTION

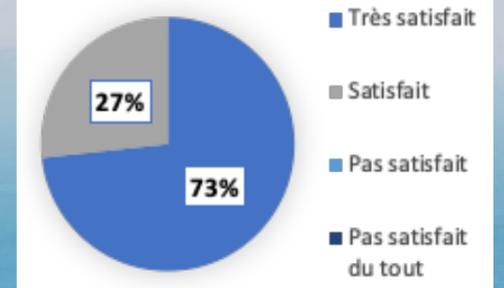
CONTACT AVEC LE PERSONNEL D'ACCUEIL



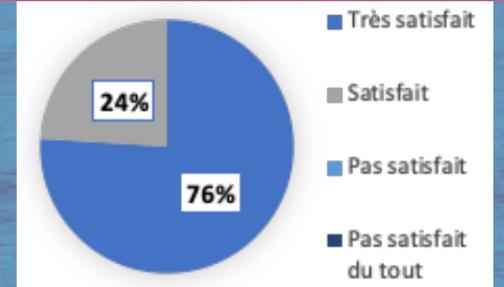
Disponibilité et attention du personnel d'accueil



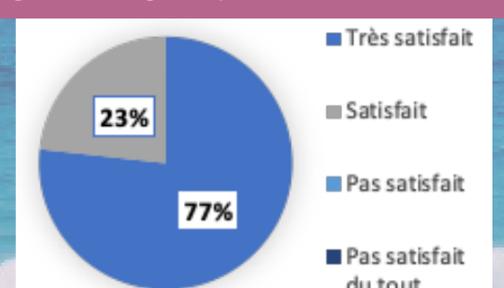
Connaissance du territoire et de l'offre touristique



Incitation à découvrir des activités touristiques



Langues étrangères parlées

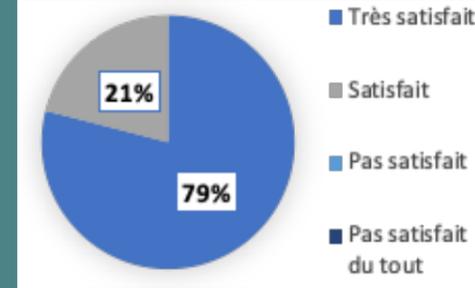


Réponse adaptée à votre demande

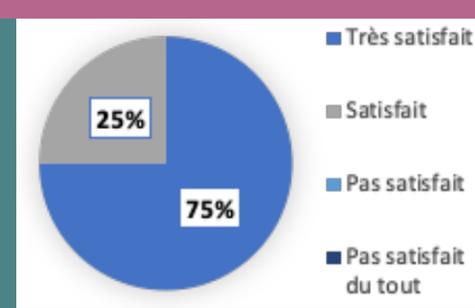


ESPACE D'ACCUEIL

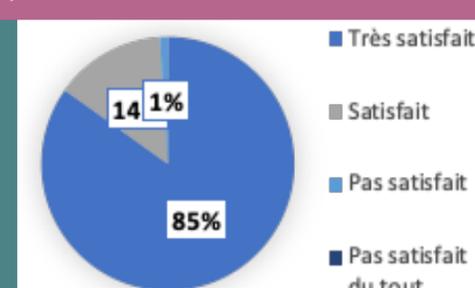
Présentation de l'information



Confort de l'Office de Tourisme



Propreté de l'Office de Tourisme l'OT



CHIFFRES CLÉS

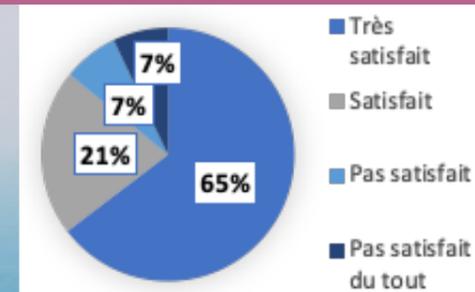
PÔLE ACCUEIL BILLETERIE

NOS INDICATEURS DE SATISFACTION

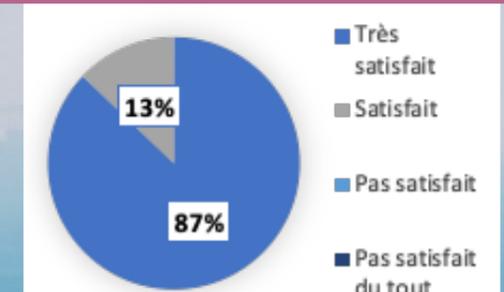
LES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

LES ANIMATIONS

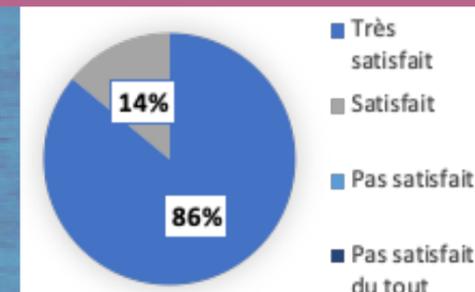
Satisfaction globale des activités



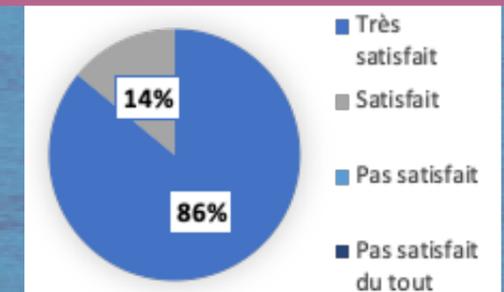
Satisfaction globale des animations



Rapport qualité / prix

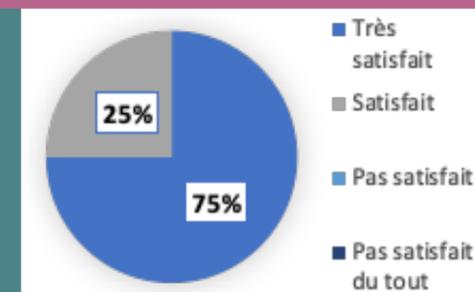


Rapport qualité / prix



LES ACTIVITÉS OENOTOURISTIQUES

Satisfaction globale des activités

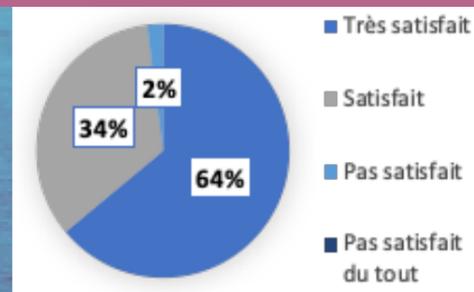


Rapport qualité / prix

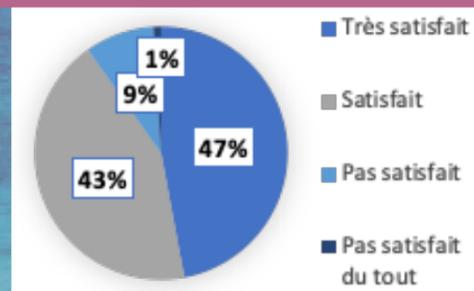


LA BOUTIQUE

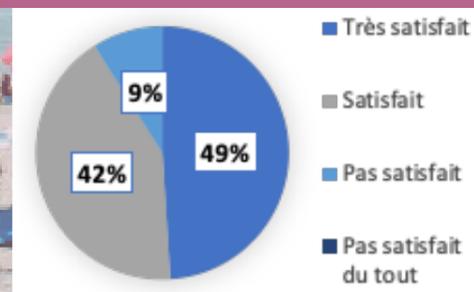
Mise en valeur des produits proposés



Diversité des produits proposés

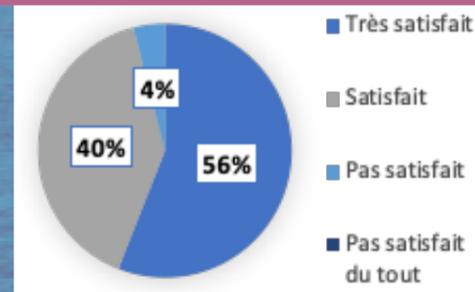


Rapport qualité / prix

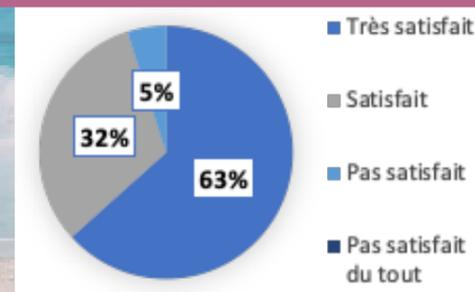


LES VISITES GUIDEES

Satisfaction globale des visites



Rapport qualité / prix



CHIFFRES CLÉS

PÔLE ANIMATION

NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS

113

dates proposées au grand public

800

inscriptions

7

classes et centres de loisirs accueillis

VISITES PATRIMOINE



453 participants dont 253 scolaires



63 dates d'avril à septembre

CONCOURS DE CHÂTEAUX DE SABLE



41 enfants et 29 adultes



8 dates en juillet et août



ATELIERS NATURE EN FAMILLE



90 participants



8 dates en juillet et août



ATELIERS CRÉATIFS



143 enfants



24 dates en juillet et août



LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION



LES AVIS FORMULÉS SUR LE SYSTEME AWOO



LA FRÉQUENCE DES INSCRIPTIONS POUR UNE 2^{ème} PRESTATION

CHIFFRES CLÉS

PÔLE ANIMATION

NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS ET DE PERFORMANCE



ATELIERS NATURE



CHATEAUX DE SABLE



ATELIERS CREATIFS



VISITES DU PATRIMOINE



CHIFFRES CLÉS

PÔLE PROMOTION



ÉDITIONS PRINT

Evolution du coût

2019	31 176 €	-32.81%
2018	46 399 €	+ 20.76%
2017	38 424 €	-21% (2016)



Evolution des quantités

2019	26 000 ex.	-54%
2018	57 000 ex.	-37%
2017	91 000 ex.	-37%



ÉLARGISSEMENT DES TERRITOIRES

3 cartes touristiques :

- La carte Languedoc-Camargue
- La carte Montpellier Méditerranée
- La carte localisation SPOTT Camargue



NOS TELECHARGEMENTS



69

Guide
Hebergements



77

Carnet
découverte



235

PLAN



102

Guide des
festivités



Observatoire
touristique

84



MOBILE FIRST



CHIFFRES CLÉS

Salons

INTERNATIONAUX

COMMISSION

TOURISME AEROPORT

Engagement financier : 10 000.00 €

Budget promotion global : 83 755.70 €

Indicateur d'évolution



2019 5 actions en receptif
2018 2 actions en receptif
2017 1 action en receptif

DUBLIN



200

personnes rencontrées
(70 agences de voyages)

BERLIN



55

personnes rencontrées
(80 Tour operators)

RUSSIE



35

acheteurs Russes renseignés sur
stand
(19 agences de voyages)

350 clients renseignés - soirée à
Moscou

ESPAGNE



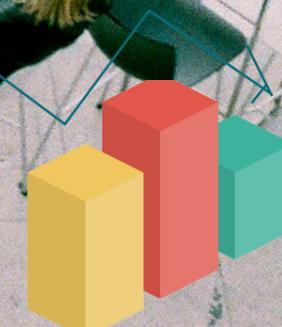
200

personnes accueillies et renseignées
sur stand

30180 visiteurs

5 salons
840
personnes
renseignées

+
400%
sur 3 ans



CHIFFRES CLÉS

Salons

NATIONAUX

Indicateur d'évolution

2019 - 5 actions en receptif + 18 Hors les Murs
 2018 - 7 (5 actions en receptif + 3 Hors les Murs)
 2017 - 2 (1 actions en receptif + 1 Hors les Murs)



5 salons
 960 personnes
 renseignées

PARIS

Salon de l'agriculture, Paris
 Cible/marché -> Travailler sur la faisabilité du déplacement. Rencontrer un public qui ne nous attend pas à cet endroit précis. Surprendre. Faire déclencher l'acte. Public famille. Rencontré 250 personnes.

LYON

Salon Lyon MAHANA, Lyon
 Cible/marché -> 25 100 visiteurs sur l'expo.
 Augmenter la visibilité et la notoriété
 Public famille, CSP +
 225 personnes reçues sur le stand



PALAVAS

Patrouille de France, Palavas
 Stand hors les murs
 Public local et vacanciers. A la rencontre du grand public
 Près de 100 personnes renseignées



LYON

ViaRhôna, Lyon
 Cible/marché -> public en proximité médiane. Promotion de la circulation douce et multimodalité
 Public famille, Nature
 10 clients renseignés en face à face liées aux conditions météo désastreuses



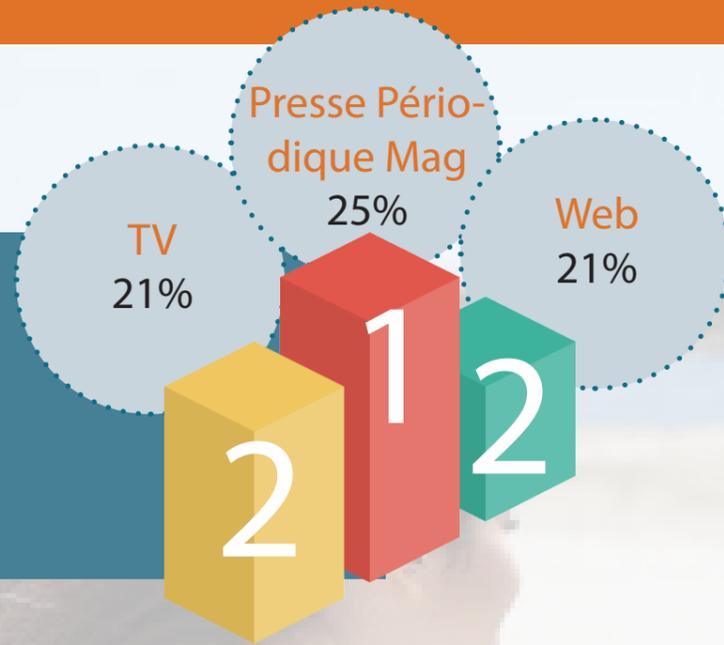
STRASBOURG

Salon Evaday, Strasbourg
 Cible/marché -> ouverture de la ligne aéroportuaire. 15000 personnes attendues
 Public famille, CSP +
 375 clients renseignés en face à face

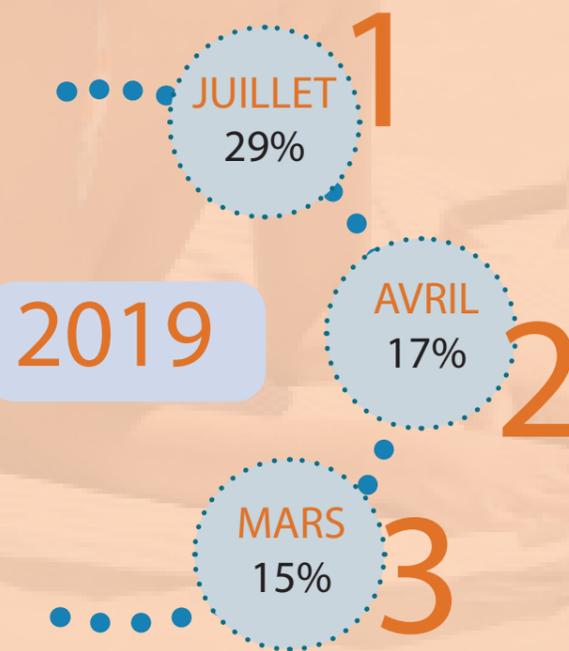


CHIFFRES CLÉS OT PRESSE 2019

TOP 3 ORIGINE DE LA DEMANDE



TOP 3 SAISONALITE DE LA DEMANDE



150 contacts Presse

53 EMAIL /ANS

34 demandes presse
8 articles majeurs
17 tournages d'Un si grand soleil
2 accueils presse (rus)

34 demandes en 2019

41 demandes en 2018

+6.25% sur 3 ans

32 demandes en 2017

SUR 3 ANS

TOP 3 SUJETS FAVORIS DE LA PRESSE

1 ANIMATIONS FESTIVITES 35%

2 DECOUVERTE DU TERRITOIRE 26%

3 SUJETS D'ACTUALITÉS 12%

NOS ANNONCES PRESSE

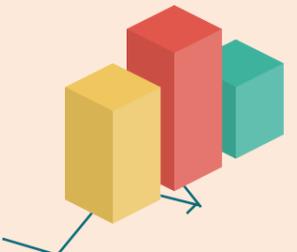
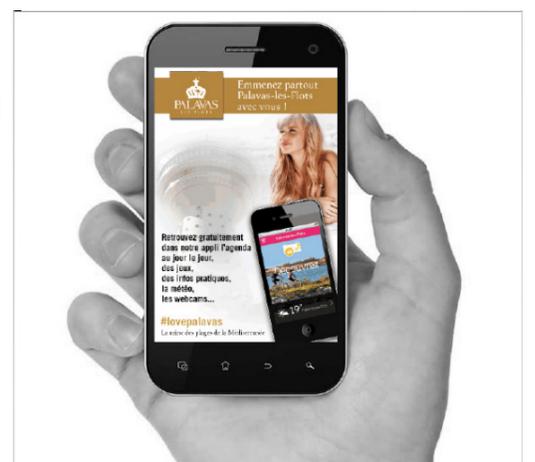
2017

Air LIFE
La gazette des Pitchouns
METROPOLITAIN
IHEDN
Midi-Libre, Terre de Caramargue
Supplément Balade Midi Libre



2018

Air LIFE
LA GAZETTE DES PITCHOUNS
METROPOLITAIN



Evolution des publications

-40% d'annonces presse publiées
+ INVESTISSEMENT SUR LA PROMO INTERNATIONALE

2019

Air LIFE
LA GAZETTE DES PITCHOUNS
METROPOLITAIN

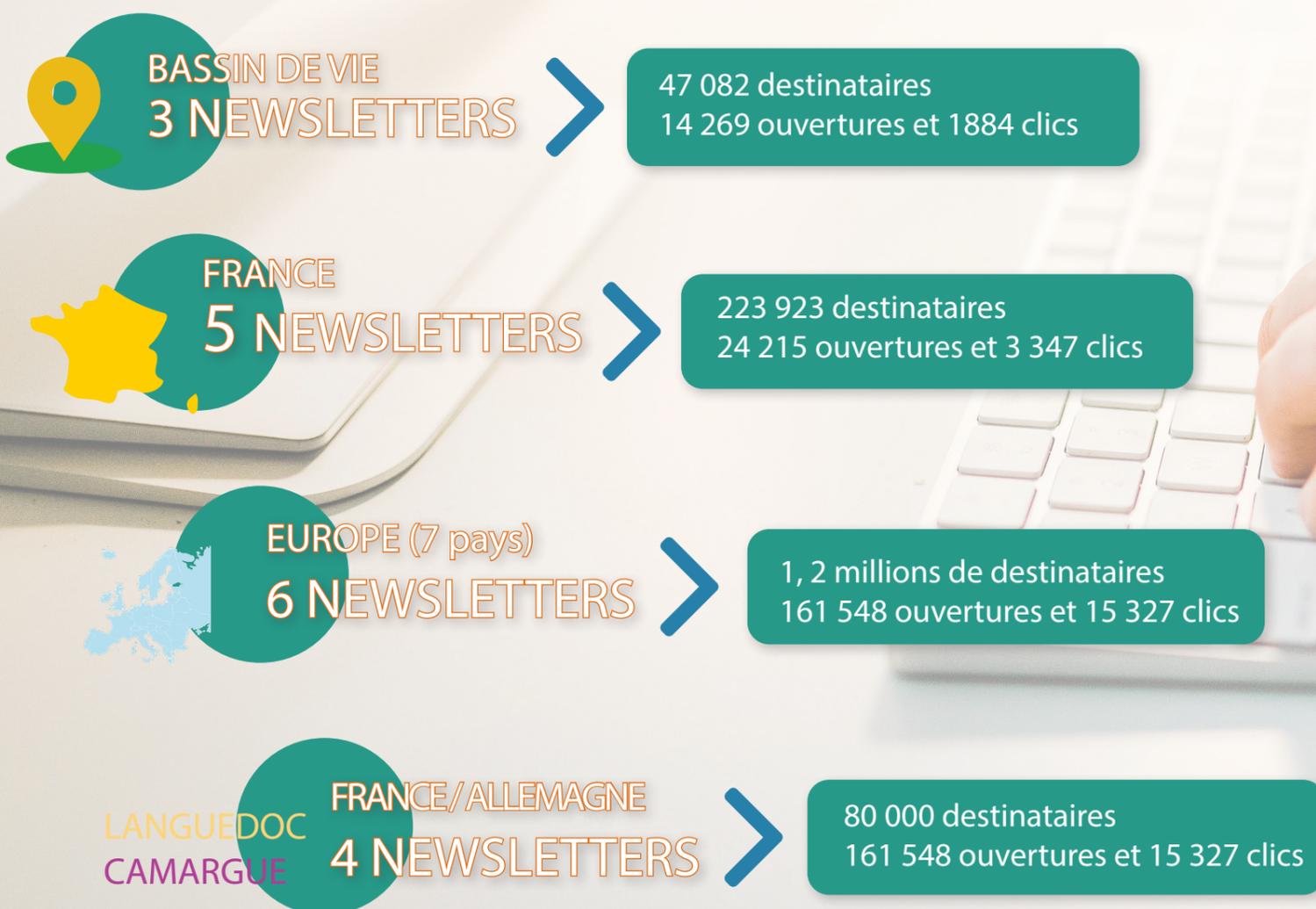


CHIFFRES CLÉS

PÔLE PROMOTION

NOS INDICATEURS DE SATISFACTION

NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS



Le site ne dispose pas à ce jour de questionnaire de satisfaction, il est donc difficile de savoir les axes à améliorer concernant les informations et l'expérience utilisateur au sein du site.

Cependant de nombreuses remarques sont traitées sur Facebook, Trip Advisor ou encore Google My Business.



Ceux-ci concernent en grande partie des problèmes, ou des suggestions liés à la destination :



Les équipements touristiques



La propreté de la ville



Le stationnement



Pour les avis positifs, ils concernent généralement :



Les animations



L'équipe Accueil de l'Office de Tourisme

CHIFFRES CLÉS

www.ot-palavaslesflots.com



UTILISATEURS

2017 - 135 K
2019 - 176 K



+30,1%



SUPPORTS

Téléphone : 102 404 -86,36%
Ordinateur : 61 535 -5,18%
Tablette : 14 333 -5,8%

MOBILE FIRST



SESSIONS

2017 - 221 K
2019 - 312 K



+41,18%



18-24
ans
(7,3%)

25-34
ans
(27,2%)



65
ans et +
(10,4%)



35-44
ans
(22,5%)

RÉPARTITION PAR ÂGE DE NOS VISITEURS WEB



55-64
ans
(15,5%)

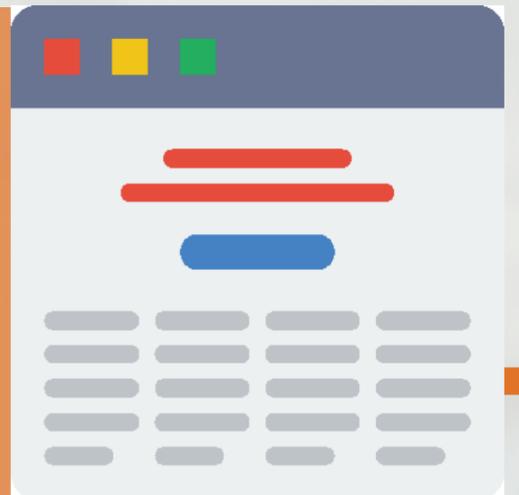


45-54
ans
(17,1%)

NOMBRE DE PAGES CONSULTEES

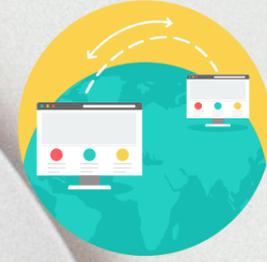
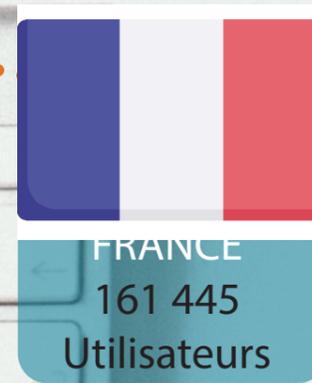
2017 - 601 K
2019 - 638 K

+6,1%



CHIFFRES CLÉS

PÔLE PROMOTION



TOP 3

Origine nationale des Fans

1



Paris

27 584 Utilisateurs

2



Montpellier

31 486 Utilisateurs

3



Lyon

21 239 Utilisateurs



Femmes

63%



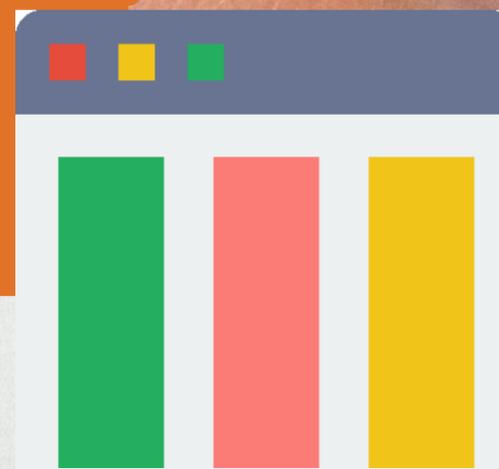
Hommes

36%

TOP 3

Page les plus Consultées

- 1 - Webcam
- 2 - Agenda
- 3 - Marchés



CHIFFRES CLÉS

2019



FACEBOOK

Mentions J'aime

1 - Janv 2016 - 2 263
31 - Janv 2019 - 6 609
31 - Dec 2019 - 8 105

+30,1%



Publications

2019 - 179
Publications
2018 - 175
Publications



Taux D'engagement

6%

TOP 3

Origine Internationale des Fans



BELGIQUE
167 Fans



ALLEMAGNE
49 Fans



SUISSE
48 Fans



Femmes
66%



Hommes
33%

TOP 3

Origine nationale des Fans

1



Montpellier
1 867 Fans

3



Paris
171 Fans

2



Palavas-les-Flots
611 Fans

CHIFFRES CLÉS

2019



INSTAGRAM

Mentions J'aime

1 - Janv 2016 : 2 386
31 - Dec 2019 : 3 240

Publications

2018 : 53
2019 : 69



Femmes
66%

Hommes
33%

TOP 3

Les pics de Fréquentation

12H
21H
18H



TOP 3

Origine nationale des Fans

- 1  Montpellier
680 Fans
- 2  Palavas-les-Flots
259 Fans
- 3  Paris
64 Fans

CHIFFRES CLÉS 2019



TWITTER



Abonnés

31 - Dec 2018: 338
1 - Janv 2019 : 385

+13,91%

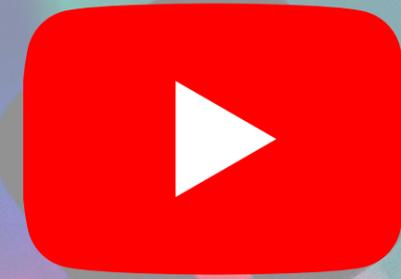


Moyenne des Mentions

4

@PalavasOT

YOUTUBE



Nombre de Vidéos

11

Nombre d'abonnés

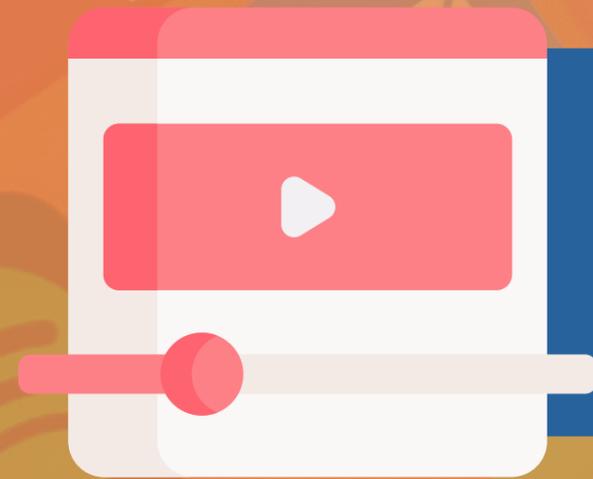
2020 - 385

Moyenne des vues sur le profil

42

Vidéo la plus visionnée

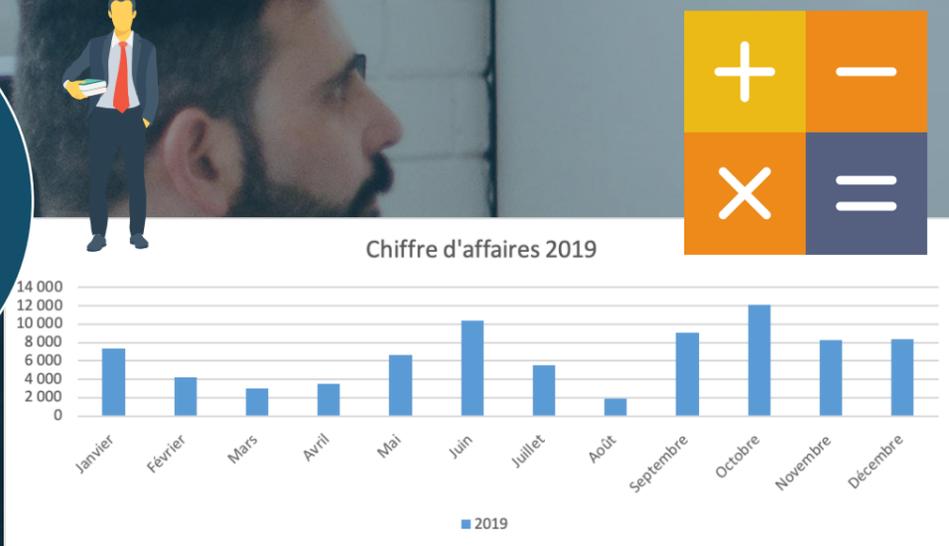
Palavas Esprit Festif
617 Vues



CHIFFRES CLÉS PÔLE CONGRÈS

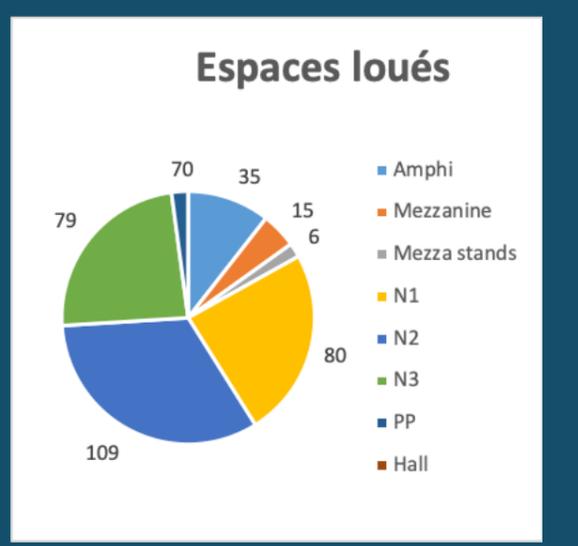
NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS

CHIFFRES D'AFFAIRES
81 006,4 €

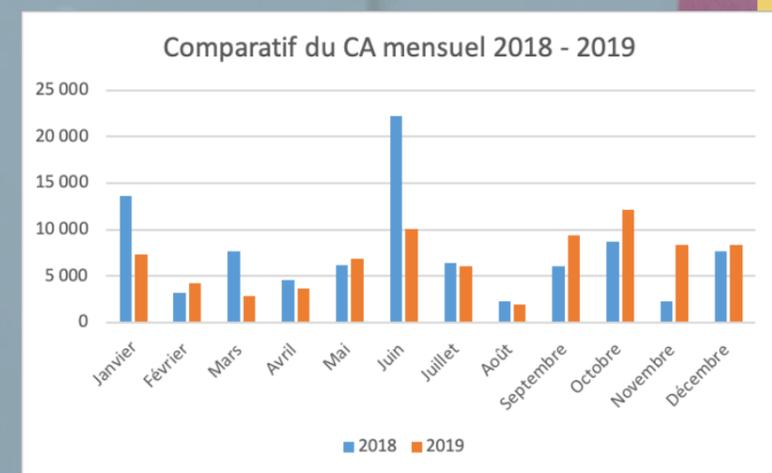


9 619
congressistes

340
manifestations



NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE



CHIFFRES D'AFFAIRES
- 11%

MANIFESTATIONS
+ 23 %

ESPACES LOUÉS
+ 13 %

NOS INDICATEURS DE SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque client après leur manifestation. Ce document nous permet de connaître les points forts et ceux à améliorer dans notre prestation.

« 100% de nos clients recommandent le Centre des Congrès »



NOS POINTS FORTS

- Disponibilité, accueil, écoute
- Mise en place et propreté
- Réactivité du personnel
- Proposition commerciale



NOS POINTS A AMELIORER

- Accès et parking
- Qualité des installations sanitaires
- Confort des lieux (notamment les salles Nausicaa)
- Offre globale (restauration, pause café et location de salle)

PERFORMANCE 2019

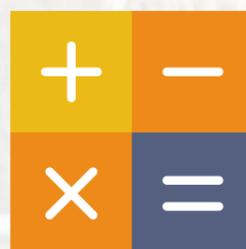
EVOLUTION DU NOMBRE DE MANIFESTATIONS



2013	127	+ 15.75 %
2014	147	- 25.17 %
2015	110	+ 91.82 %
2016	211	+ 24.22 %
2017	223	+ 18.12 %
2018	277	+ 22.74 %
2019	340	



EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



2013	92 002 €	+ 7.96 %
2014	99 329 €	- 32.48 %
2015	67 062 €	+ 60.97 %
2016	107 948	- 26.36 %
2017	79 492 €	+ 14.32 %
2018	90 877 €	- 10.86 %
2019	81 004 €	



EVOLUTION DU NOMBRE DE CONGRESSISTES

2013	6 574	+ 36.77 %
2014	8 991	- 32.84 %
2015	6 038	+ 39.86 %
2016	8 445	+ 1.69 %
2017	8 588	+ 18.12 %
2018	10 144	- 5.18 %
2019	9 619	



PERFORMANCE

2019

EVOLUTION DU NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS

	2018	2019	
AG	108	114	+ 5.56% ●
FORMATIONS	84	160	+ 90.48% ●
REUNIONS	38	46	+ 21.05% ●
CONGRES	18	12	- 33.33% ●
AUTRES	29	9	- 68.97% ●

EVOLUTION DES LOCATIONS D'ESPACES

	2018	2019	
Nausicaa 1	111	106	●
Nausicaa 2	120	138	●
Nausicaa 3	55	110	●
Amphithéâtre	57	35	●
Mezzanine	27	29	●
Site panoramique	9	11	●

#1 Salles Nausicaa - 354 loc + 23.78 %

#2 Amphithéâtre - 35 loc - 38.6 %

#3 Mezzanine - 29 loc + 7.41 %



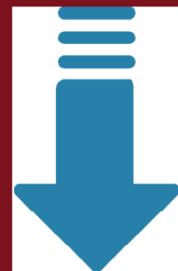
CHIFFRES CLÉS PÔLE TECHNIQUE



NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS ET DE PERFORMANCE

52

interventions
contre 65 en 2018



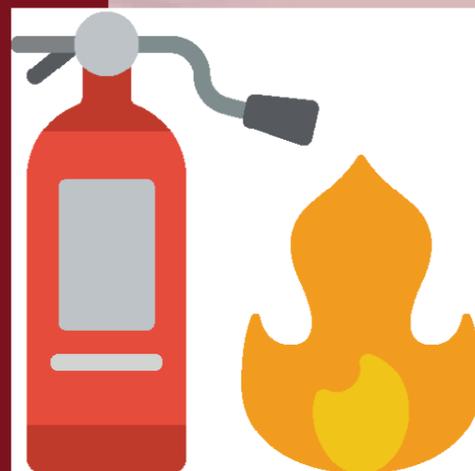
- 8,45 %

2 555

rondes sur le site jour & nuit

365

rapports édifiés (main courante)



REPARTITION DES INTERVENTIONS

62 % Domaine
Sécurité

38 % Domaine
Technique

10 % Accident / Malaise

2 % Agressions

16 % Détection Alarme incendie

27 % Anomalie ascenseur
(défaut matériel)

31 % Anomalies diverses

8 % Pannes ascenseur

6 % Intrusion / dégradation

PRINCIPALES ZONES D'INTERVEN-

40 % des interventions sont réalisées au rez-de-chaussée

9 % des interventions sont réalisées au 9ème étage et 12ème étage

7 % des interventions sont réalisées au au 11ème étage

ACTIONS CORRECTIVES

MESURES PRISES

7 % d'assistance à la personne
soit 5% d'interventions par les sapeurs-pompiers

-1%

38 % gestion interne

-16%

2 % plaintes déposées

53 % interventions de prestataire technique

+14%

DELAIS D'INTERVENTION

73% immédiat

-13%

38 % 1 à 3 jours

+3%

5 % 3 à 5 jours

53 % 5 jours et plus

+5%

PERIODES LES PLUS ACTIVES

34% Trimestre 1

24 % Trimestre 2

22 % Trimestre 3

20 % Trimestre 4

-7%

CHIFFRES CLÉS

PÔLE ADMINISTRATION

NOS INDICATEURS D'ACTIVITÉS

OFFICE DE TOURISME

16 contrats de maintenance

Montant : 26 001,07 €

+29,43%

par rapport à 2018

Logiciel TRACKEET

Taxe de séjour 5 745 € de maintenance (par an)

Logiciel de gestion globale Taxe de séjour

GFI : 4 257,74€ maintenance par an

25 FOURNISSEURS

● 199 Factures traitées

● 346 Mandats émis

● 93 titres émis

● 100 bordereaux de mandats émis

● 5 bordereaux annulatifs émis

● 45 bordereaux de titres émis

MONTANT DES MANDATS NET

750 779,83 €

La trésorerie a contrôlé 107 mandats correspondant à

328 064,01 €

2 rejets :

1 pour insuffisance de crédits
1 pour domiciliation bancaire erronée.

MONTANT DES TITRES EMIS NET

790 153,23 €

PHARE

18 contrats de maintenance

Montant : 22 684,57 €

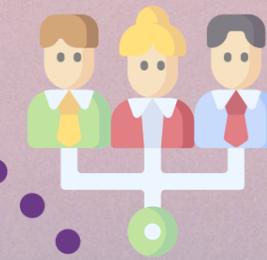
+5,63%

par rapport à 2018

CATEGORIE	2017	2018	2019
Aire camping-cars et parc stat.	50 556,96 €	47 601,33 €	40 102,26 €
Base Fluviale	736,56 €	570,02 €	382,58 €
Port de plaisance	573,54 €	509,30 €	551,10 €
Camping 3*	92 396,70 €	86 961,60 €	70 872,80 €
Camping 4*	81 526,50 €	81 526,50 €	75 310,22 €
Camping 5*	46 741,86 €	46 741,86 €	13 204,03 €
Hôtel 2*	11 642,40 €	7 276,50 €	4 904,34 €
Hôtel 3*	61 677,02 €	59 461,72 €	63 832,98 €
Hôtel 4*	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Hôtel 5 *****	0,00 €	0,00 €	22 913,19 €
Hôtel Non Classé	2 963,10 €	7 756,35 €	21 371,69 €
Chambres d'hôtes	880,63 €	1 077,34 €	375,87 €
Meublé Non Classé	43 490,39 €	59 904,96 €	139 403,73 €
Meublé tourisme 1*	0,00 €	0,00 €	3 446,28 €
Meublé tourisme 2*	0,00 €	0,00 €	5 724,90 €
Meublé tourisme 3*	0,00 €	0,00 €	4 418,70 €
Meublé tourisme 4*	0,00 €	0,00 €	733,70 €
Rés. tourisme 2*	18 568,18 €	23 046,95 €	12 975,99 €
Rés. tourisme Non Classée	0,00 €	0,00 €	12 948,88 €
TOTAL	411 753,84 €	422 434,43 €	493 473,24 €

CHIFFRES CLÉS

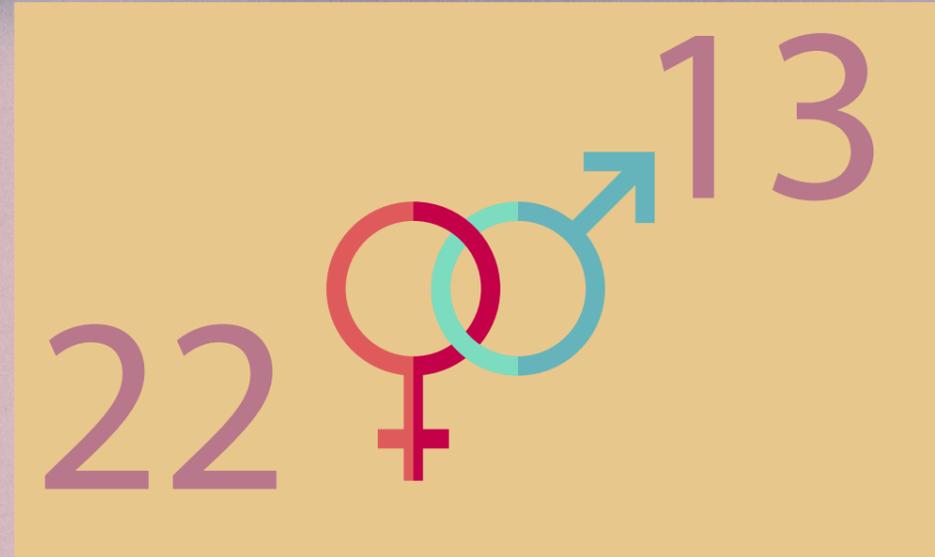
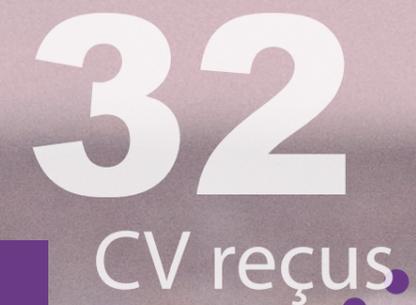
2019



ACCUEIL - INFORMATION	11
ADMINISTRATION GENERALE	3
COMMUNICATION - PROMO	4
DIRECTION GENERALE	3
ENTRETIEN - MAINTENANCE	4
FINANCES - DEVELOPPEMENT	4
SECURITE - INCENDIE	4
DETACHEMENT	2

NOS INDICATEURS

RESSOURCES HUMAINES





OFFICE DE TOURISME
ET
CENTRE DES CONGRÈS
de Palavas-les-Flots



Le Phare de la Méditerranée
Place de la Méditerranée
34250 Palavas-les-Flots



tourisme@ot-palavaslesflots.com



04 67 07 73 34



www.ot-palavaslesflots.com

