

OFFICE DE **T**OURISME ET DE LA **C**CULTURE
ASSEMBLÉE **G**ÉNÉRALE **2018**

Mardi 21 mai 2019



J'peux pas
j'ai
PAMPELONNE
à
Ramatielle

Rapport moral
de la présidente
de l'OTC Ramatuelle
Mme Danielle Mitelmann

Rapport moral 2018

La stratégie de l'OTC

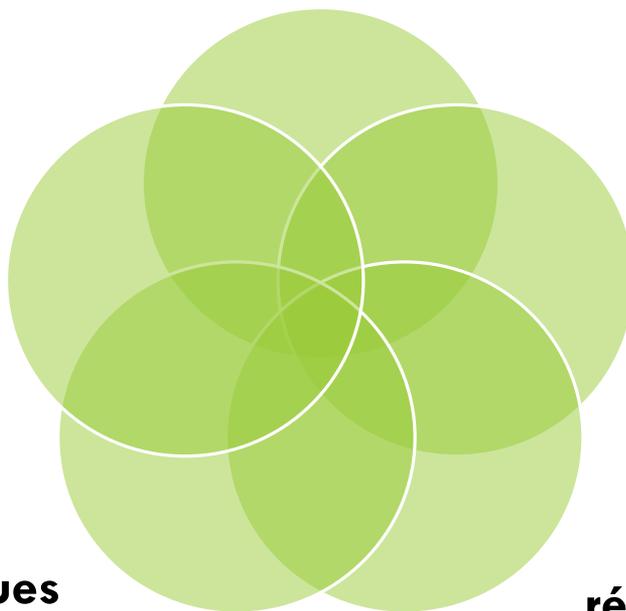
**Maintenir l'accueil
d'excellence
physique & numérique**
(engagement qualité interne)

**Assurer
le rayonnement
et l'attractivité
de la commune**
(animation du territoire)

**Affirmer
et faire valoir
l'identité de la
destination**
(promotion & communication)

**Collaborer
avec les
acteurs économiques**
(engagement envers nos
partenaires)

**Participer
à la dynamique
régionale et nationale**
(engagement envers les
institutionnels)



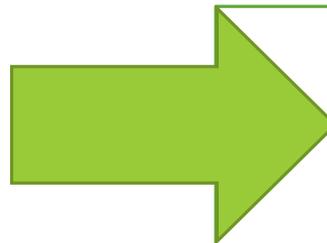
Rapport d'activité 2018

Bilans d'activité

Accueil et information de la clientèle

10 070

actes saisis



Front Office

Accueil comptoir

Back Office

Appels et e-mails

(demande de documentation)

Rapport d'activité 2018

Provenance de la clientèle



Région
Hauts-de-France



Région
PAYS DE LA LOIRE



Rapport d'activité 2018



Rapport d'activité 2018

f RAMATUELLE AUTREMENT



Ramatuelle 2019 : le meilleur reste à venir ! www.visitgolfe.com ou
Ramatuelle autrement - vidéo ©e.bertrand

☰ [Ramatuelle autrement](#)



f *Ramatuelle hors des sentiers battus*



f RAMATUELLE PASSION



Les Moulins de Ramatuelle Ce restaurant est ouvert jusqu'à fin octobre,
tous les jours à partir de 17h Toutes les infos pour pouvoir réserver votre
table : <https://bit.ly/2JcuIoU>

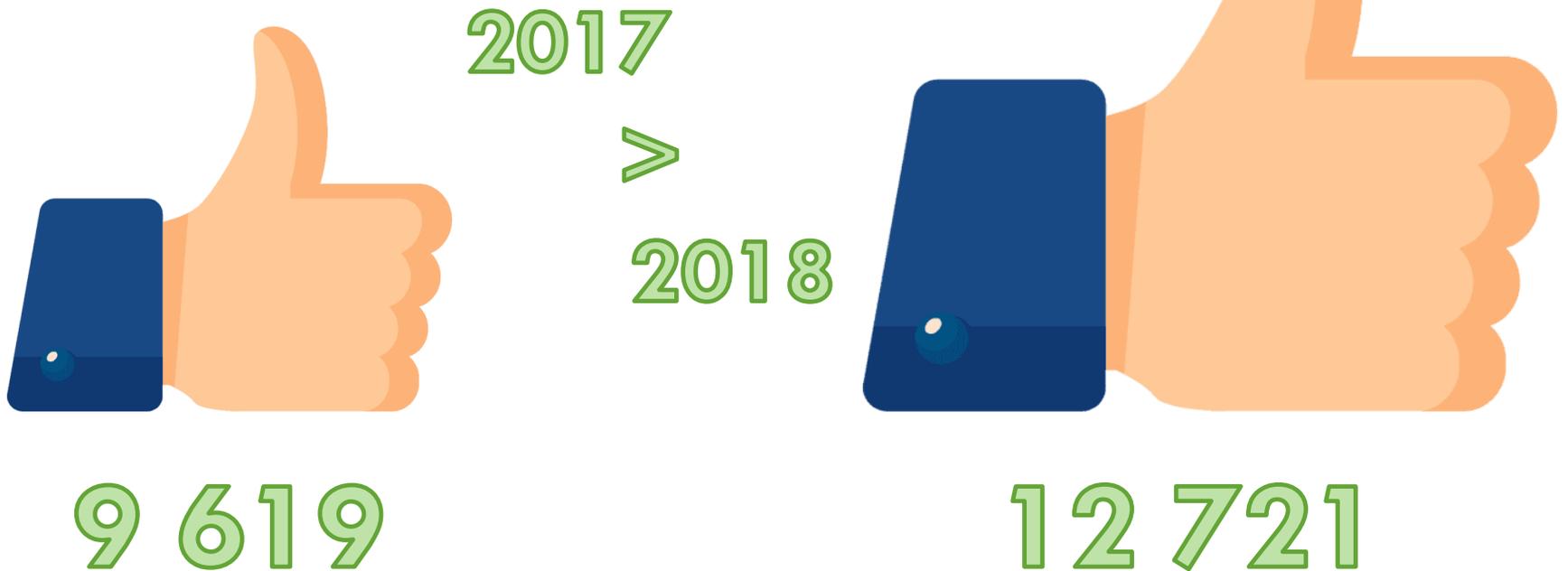
☰ [Ramatuelle Passion](#)



f *Il se passe toujours quelque chose à Ramatuelle*



Rapport d'activité 2018



Rapport d'activité 2018

Bilans qualité

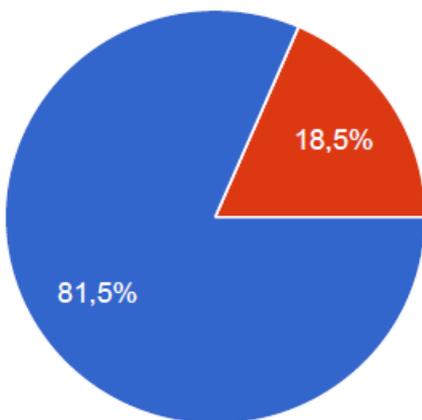


QUALITÉ
TOURISME

Rapport d'activité 2018

disponible

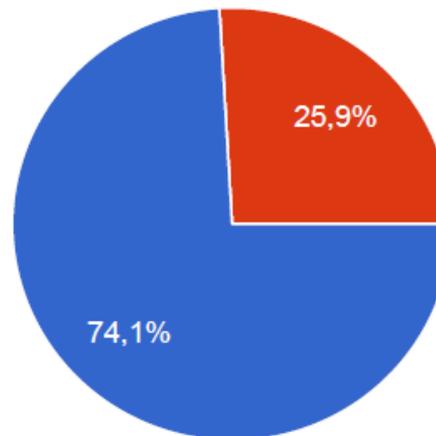
54 réponses



- très satisfait
- satisfait
- peu satisfait
- pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

propreté

54 réponses

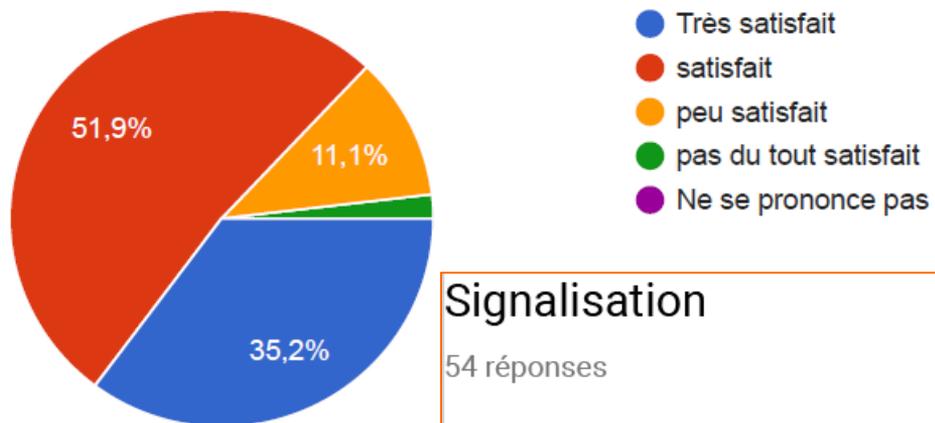


- très satisfait
- satisfait
- peu satisfait
- pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

Rapport d'activité 2018

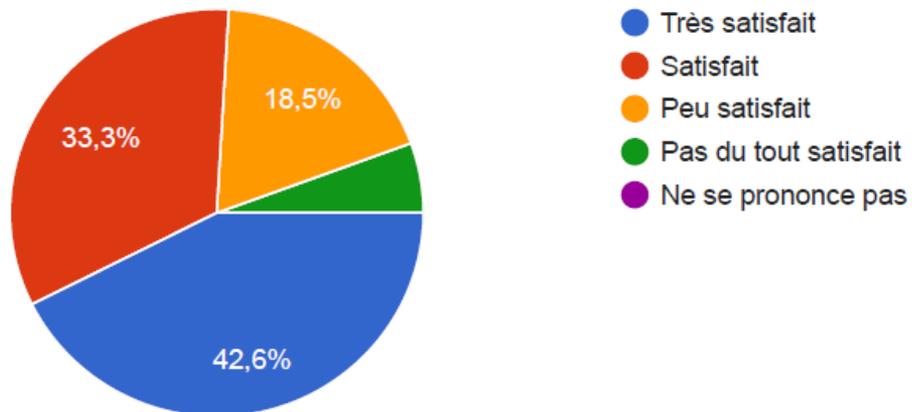
Parking

54 réponses



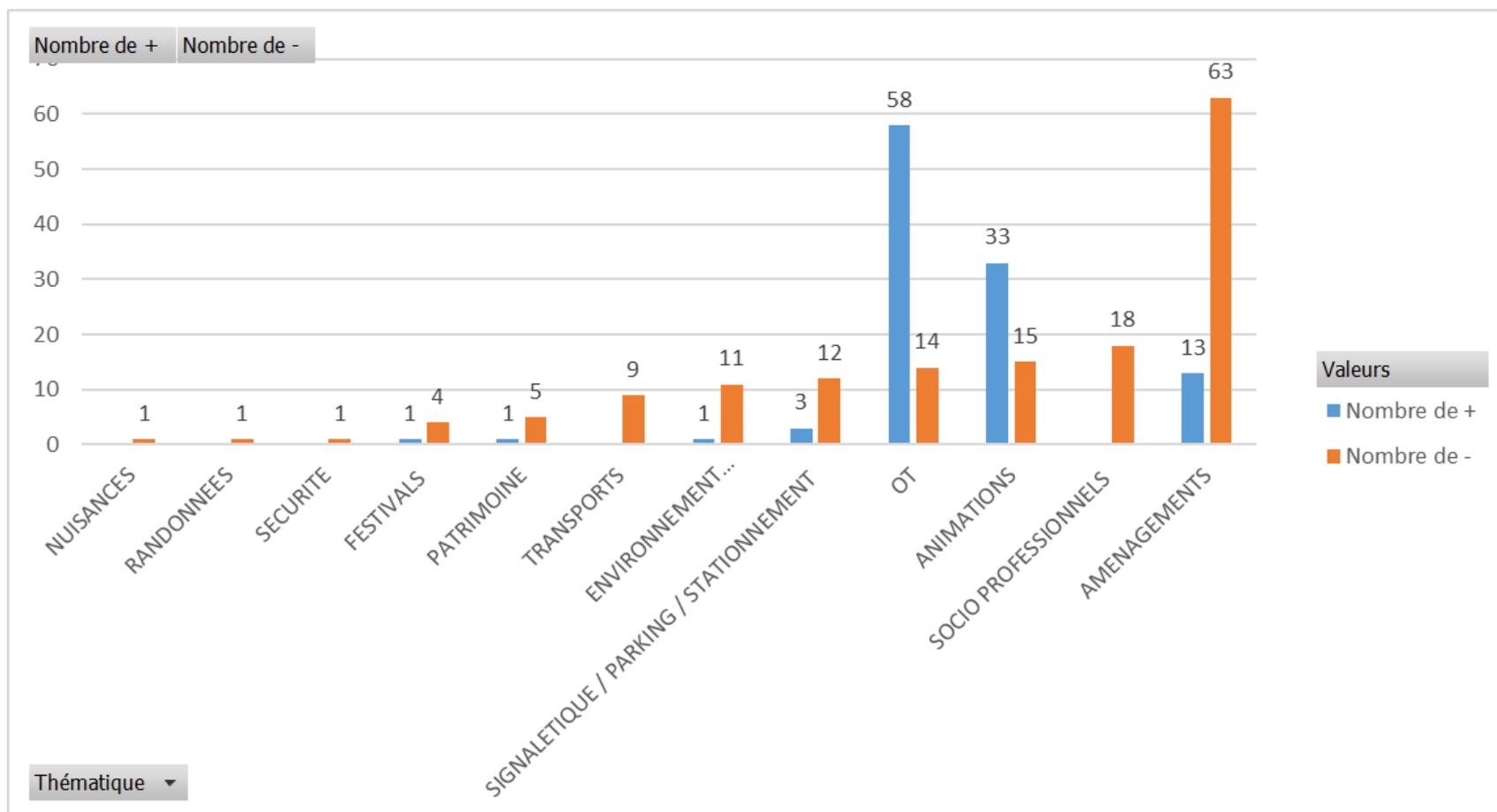
Signalisation

54 réponses



Rapport d'activité 2018

Remarques orales



Rapport d'activité 2018

BILAN REMARQUES ORALES 2018

| Mois | Jour | Remarque | Tâche | |
|------|----------|----------|---|----------------|
| 43 | Mai | Dimanche | Plur de billets au distributeur automatique | * AMERAGEMENTS |
| 44 | Mai | Dimanche | Plur de billets au distributeur automatique | * AMERAGEMENTS |
| 45 | Mai | Dimanche | Plur de billets au distributeur automatique | * AMERAGEMENTS |
| 46 | Mai | Dimanche | Plur de billets au distributeur automatique | * AMERAGEMENTS |
| 47 | Mai | Dimanche | Plur de billets au distributeur automatique | * AMERAGEMENTS |
| 55 | Mai | Mardi | Plur de zeur au distributeur automatique, comment fait an? | * AMERAGEMENTS |
| 56 | Mai | Mardi | Plur de zeur au distributeur automatique, comment fait an? | * AMERAGEMENTS |
| 57 | Mai | Mardi | Plur de zeur au distributeur automatique, comment fait an? | * AMERAGEMENTS |
| 58 | Mai | Mardi | Plur de zeur au distributeur automatique, comment fait an? | * AMERAGEMENTS |
| 64 | Mai | Mercredi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 65 | Mai | Mercredi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 66 | Mai | Mercredi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 67 | Mai | Mercredi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 68 | Mai | Jevdi | DAB zeur zeur... indémirible | * AMERAGEMENTS |
| 69 | Mai | Jevdi | DAB zeur zeur... indémirible | * AMERAGEMENTS |
| 70 | Mai | Jevdi | DAB zeur zeur... indémirible | * AMERAGEMENTS |
| 71 | Mai | Jevdi | DAB zeur zeur... indémirible | * AMERAGEMENTS |
| 72 | Mai | Lundi | Le distributeur automatique no marche par | * AMERAGEMENTS |
| 73 | Mai | Lundi | Le distributeur automatique no marche par | * AMERAGEMENTS |
| 74 | Mai | Lundi | Le distributeur automatique no marche par | * AMERAGEMENTS |
| 75 | Mai | Lundi | Le distributeur automatique no marche par | * AMERAGEMENTS |
| 79 | Mai | Jevdi | Toujours par de zeur au DAB | * AMERAGEMENTS |
| 80 | Mai | Lundi | DAB en panne depuis 10 jours, toujours!! | * AMERAGEMENTS |
| 81 | Mai | Lundi | DAB en panne depuis 10 jours, toujours!! | * AMERAGEMENTS |
| 87 | Mai | Mardi | DAB en panne, ça peut plus durer!! | * AMERAGEMENTS |
| 88 | Mai | Mardi | DAB en panne, ça peut plus durer!! | * AMERAGEMENTS |
| 89 | Mai | Mardi | DAB en panne, ça peut plus durer!! | * AMERAGEMENTS |
| 91 | Mai | Samedi | Plur de zeur au DAB, comme toujours (5p ark 2 jours avant) | * AMERAGEMENTS |
| 92 | Mai | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 93 | Mai | Mardi | DAB en panne. Rien n'est fait. C'est indémirible, cela fait 3 jours! Ce n'est pas le service que l'on attend d'une commune commu | * AMERAGEMENTS |
| 100 | Juin | Vendredi | Veur avec un village magnifique | * AMERAGEMENTS |
| 103 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 104 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 105 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 106 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 107 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 108 | Juin | Mardi | Bancamat en panne | * AMERAGEMENTS |
| 129 | Juin | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 139 | Juillet | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 141 | Juillet | Vendredi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 144 | Juillet | Samedi | C'est très fleuri, le village... c'est très beau! Et quelle bonne idée de donner les informations sur les plantes | * AMERAGEMENTS |
| 145 | Juillet | Dimanche | Dommage que veur n'ayez pas de pirate cyclable à Ramatuelle | * AMERAGEMENTS |
| 150 | Août | Jevdi | Merci à la Mairie pour l'autorisation der chioneur la plage! | * AMERAGEMENTS |
| 160 | Août | Vendredi | Magnifique village et les restaurants / commerces sont ouverts et accueillants / ça fait plaisir quand on revient de Saint-Tropez | * AMERAGEMENTS |
| 161 | Août | Samedi | Quel magnifique village veur avec! | * AMERAGEMENTS |
| 170 | Août | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 181 | Août | Mardi | Veur avec un très beau village, de mieux en mieux! | * AMERAGEMENTS |
| 189 | Août | Samedi | Le DAB est indisponible | * AMERAGEMENTS |
| 189 | Août | Samedi | Le DAB est indisponible | * AMERAGEMENTS |
| 190 | Août | Samedi | Le DAB est indisponible | * AMERAGEMENTS |
| 195 | Août | Dimanche | DAB indisponible le jour de marché, c'est très problématique! | * AMERAGEMENTS |
| 196 | Août | Dimanche | DAB indisponible le jour de marché, c'est très problématique! | * AMERAGEMENTS |
| 197 | Août | Dimanche | DAB indisponible le jour de marché, c'est très problématique! | * AMERAGEMENTS |
| 200 | Août | Vendredi | Il est très joli votre village | * AMERAGEMENTS |
| 201 | Août | Vendredi | Il est très joli votre village | * AMERAGEMENTS |
| 202 | Août | Vendredi | Il est très joli votre village | * AMERAGEMENTS |
| 203 | Septembr | Samedi | Vraiment très joli Ramatuelle, il faut continuer à protéger votre commune! | * AMERAGEMENTS |
| 204 | Septembr | Lundi | Très beau Ramatuelle! | * AMERAGEMENTS |
| 205 | Septembr | Lundi | Dommage que le village (Rue Victor Lèan et Av. Clémenceau) no soit par piéton | * AMERAGEMENTS |
| 213 | Septembr | Samedi | Distributeur en panne | * AMERAGEMENTS |
| 214 | Septembr | Samedi | Distributeur en panne | * AMERAGEMENTS |
| 215 | Septembr | Samedi | Distributeur en panne | * AMERAGEMENTS |
| 216 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 217 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 218 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 219 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 220 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 221 | Septembr | Lundi | DAB en panne | * AMERAGEMENTS |
| 223 | Septembr | Lundi | Dommage qu'il n'ait pas de sentiers pour accéder aux plages (ou départ du village) | * AMERAGEMENTS |
| 241 | Octobre | Vendredi | C'est magnifique Ramatuelle! Et bien entretenu, bravo à la commune! | * AMERAGEMENTS |

Aménagements :

60 sur 75

=

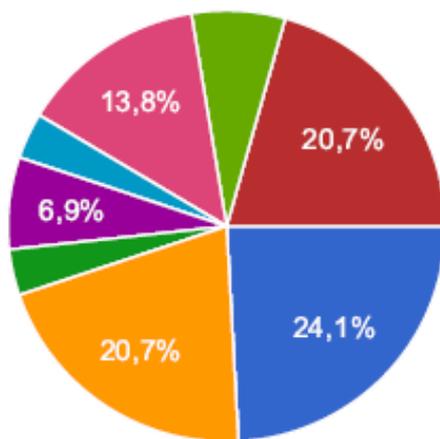
« Distributeur en panne »

Rapport d'activité 2018

Culture / animation

Comment avez-vous eu connaissance de cette animation ?

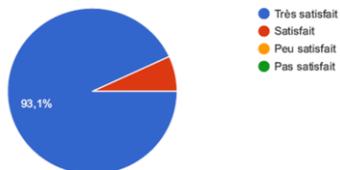
29 réponses



- Par l'Office de Tourisme
- Par mail
- Fly, dépliant animations
- sur le tableau extérieur de l'OT
- par les médias
- Réseaux Sociaux
- affichage village
- Site internet OT
- Bouche à oreille

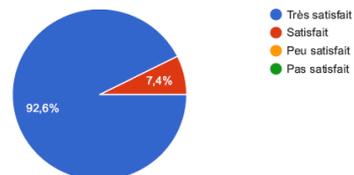
Etes-vous satisfait de cette animation ?

29 réponses



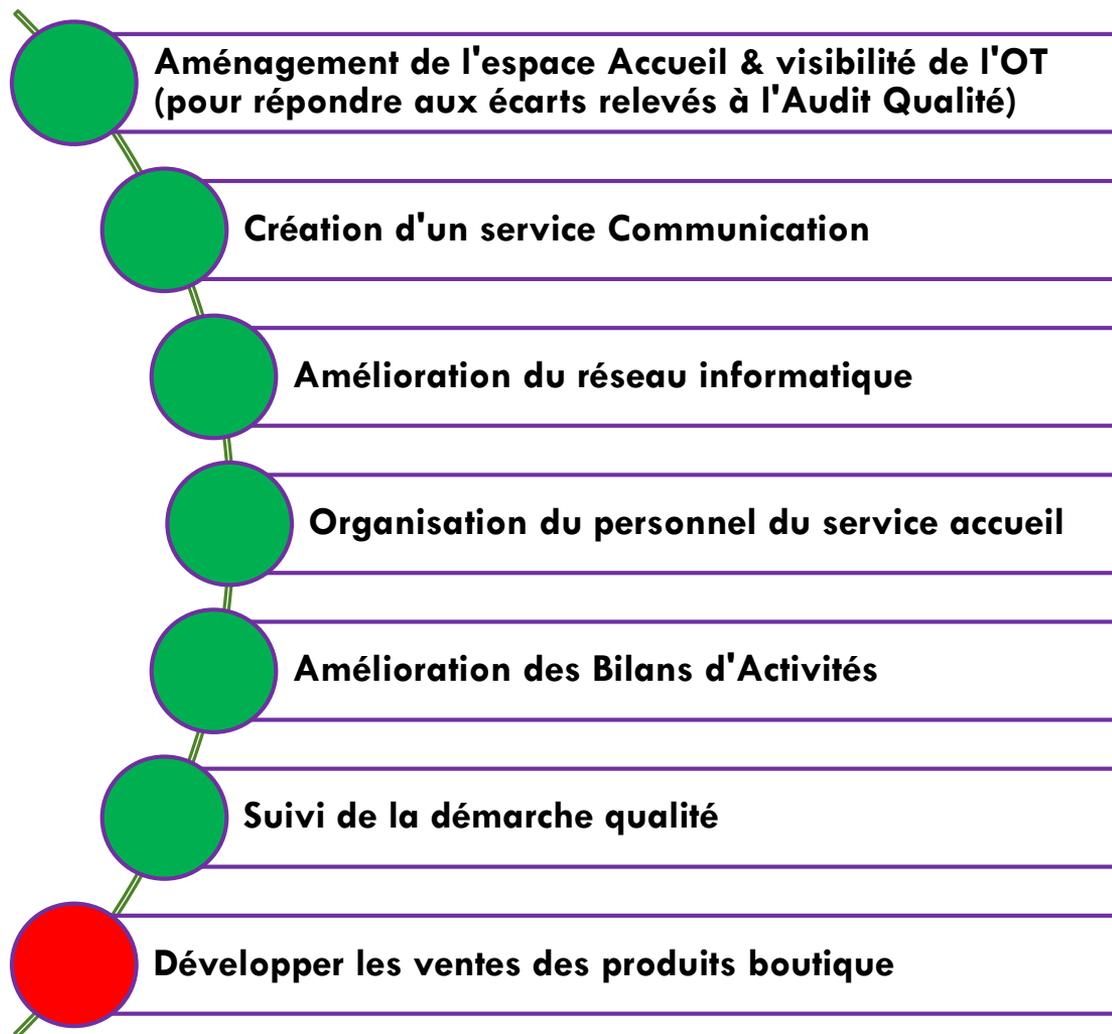
Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé par l'intervenant(e) ?

27 réponses



Bilan plan d'action 2018

**Engagement Qualité en interne :
faire reconnaître
la qualité des services
de l'OT**



Bilan plan d'action 2018



Promotion & Communication

Information des horaires d'ouverture de l'OT auprès du public

Communication sur nos socioprofessionnels

Amélioration d'un plan de communication

Amélioration de la présence en ligne de l'OT et du territoire

Veille numérique de la destination

Documentation touristique Interne

Application de la charte graphique

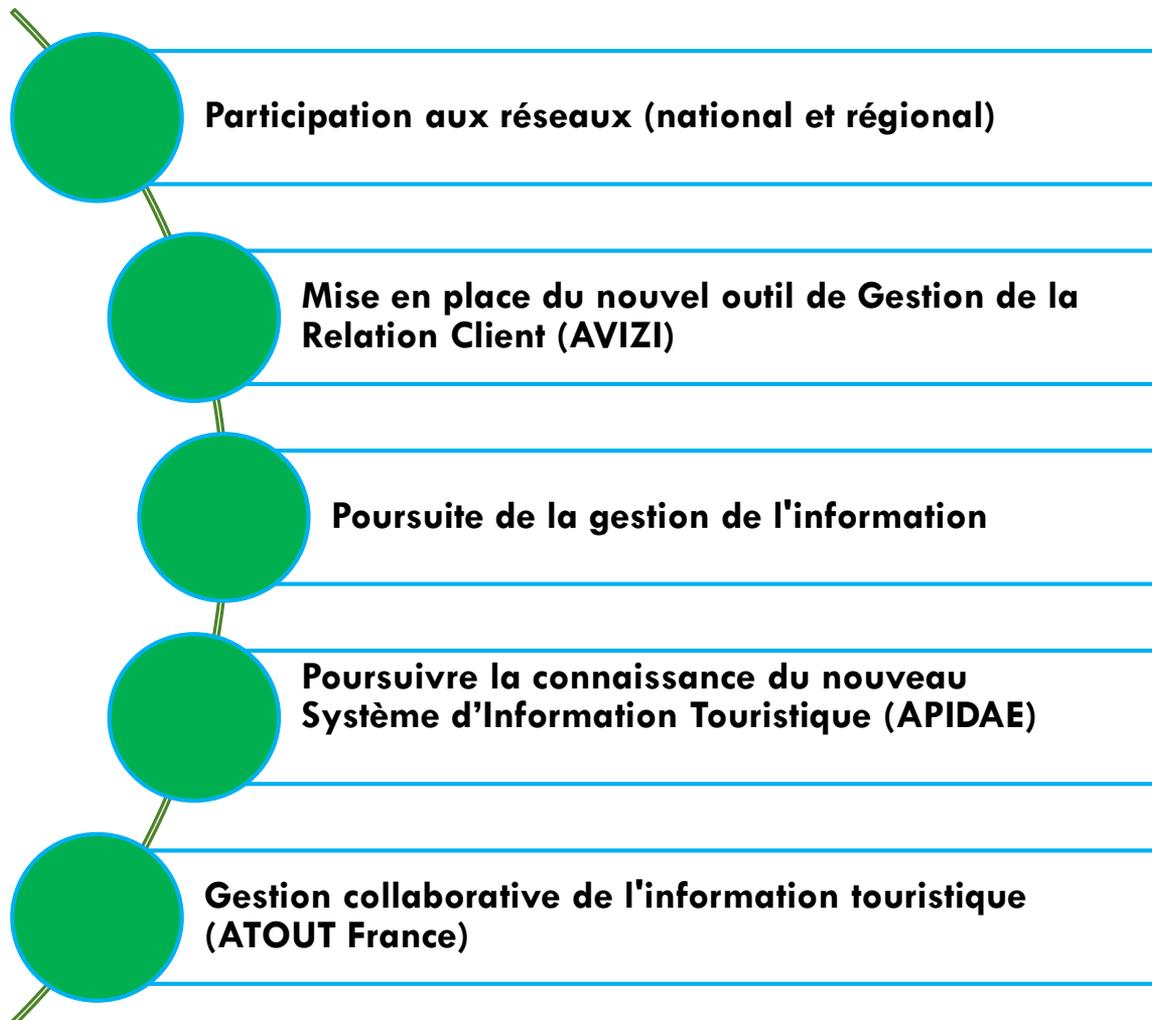
Amélioration du site Internet

Découverte ludique de notre territoire

Bilan plan d'action 2018



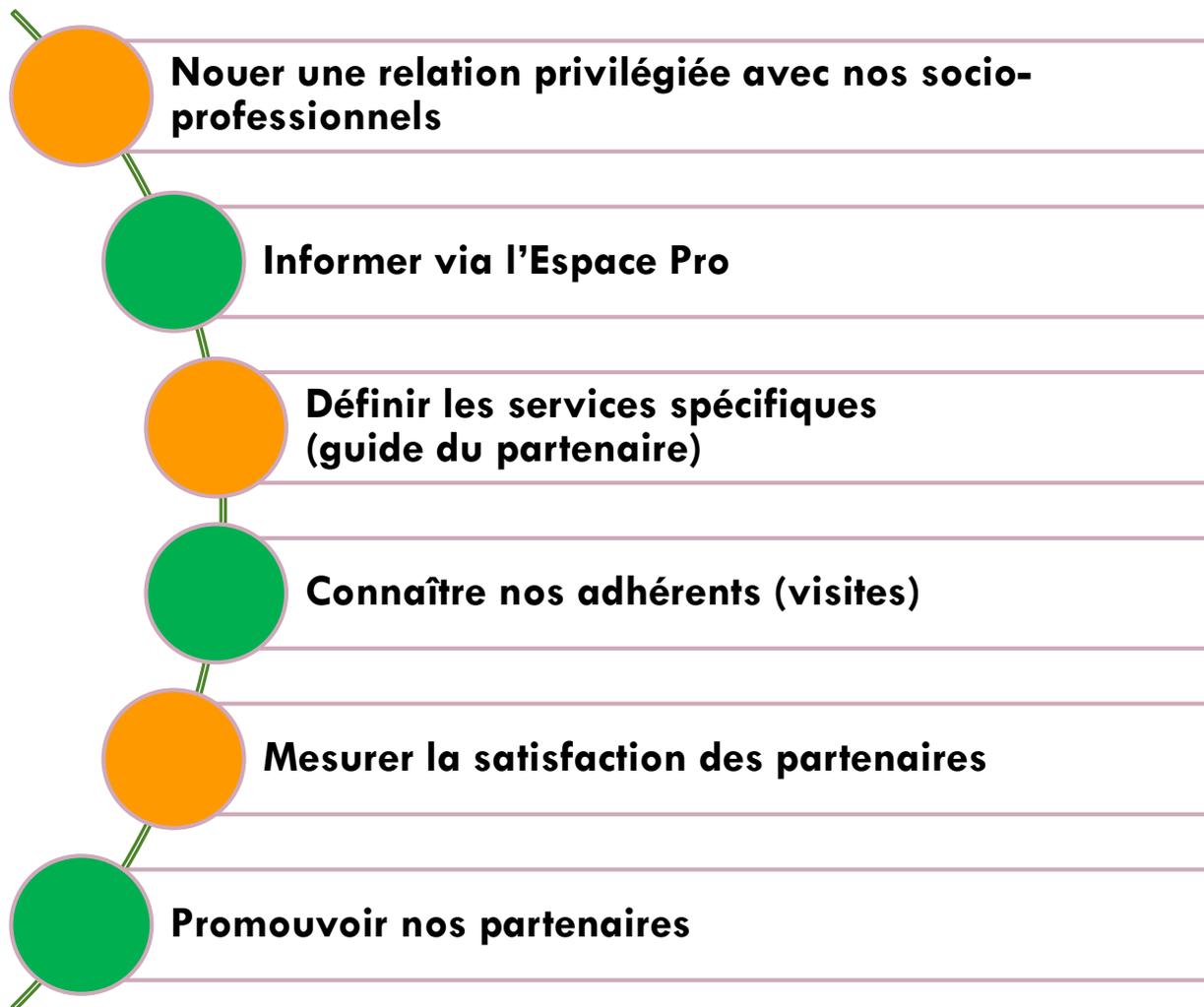
**Engagement
envers les réseaux
institutionnels
du tourisme**



Bilan plan d'action 2018

IV

Engagements
envers
les socio-
professionnels



Bilan plan d'action 2018

V

Organisation
générale
&
R.H.

Création d'un poste de chargé de communication
et promotion numérique

Révision du temps de travail du poste direction

Remplacement du CDI Agent d'accueil

Formation du personnel

Contrats saisonniers

Suivi de la comptabilité

Mise en conformité du RGPD

Bilan plan d'action 2018

VI

Animer
&
dynamiser
le territoire
(culture)

Expositions

Spectacles

Patrimoine et visites

Rendez-vous sportifs

Animations au village

Rendez-vous à l'Escalet

Animations/culture 2018

Petit train
touristique

Expos
au Garage

Les Arts
du Rire

Concerts
à l'Escalet



1 368
passagers

6 895
visiteurs

1 100
spectateurs

1 800
personnes

Vote - OTC AG 2018

Rapport moral Rapport d'activité 2018



Rapport financier 2018

| Compte de Résultat | 2018 | 2017 |
|-------------------------------|---------------------|----------------------|
| Montant des charges | 501 878,54 € | 491 253,86 € |
| Montant des produits | 500 323,19 € | 477 411,28 € |
| Résultat de l'Exercice | - 1 555,35 € | - 13 842,58 € |

Rapport financier 2018

Validé au CA du 08 avril 2019

| Compte de Résultat | 2018 | 2017 |
|---|---------------------|---------------------|
| Variation de Stock | 827,38 € | 433,51 € |
| Achat de Marchandises | 698,19 € | 364,62 € |
| Autres Achats et Charges externes | 131 276,97 € | 140 521,34 € |
| Impôts, taxes (AGEFOS) | 7 022,07 € | 4 887,95 € |
| Salaires et traitements | 251 405,04 € | 236 636,57 € |
| Charges sociales | 95 909,72 € | 93 815,41 € |
| Autres charges (SACEM,SACD,Côtisations adhérents non payées) | 2 460,08 € | 2 403,89 € |
| Charges Exceptionnelles | 683,82 € | 4 134,56 € |
| Amortissements et provisions | 11 595,27 € | 8 056,01 € |
| Montant des charges | 501 878,54 € | 491 253,86 € |

Rapport financier 2018

| Compte de Résultat | 2018 | 2017 |
|---|---------------------|---------------------|
| Ventes de marchandises | 1 877,90 € | 1 773,00 € |
| Production vendue (% sur ventes, Entrées - Inscriptions Div., Copies...) | 13 328,36 € | 12 715,44 € |
| Subventions d'exploitation (dont Subvention Municipale : 418 200 €) | 433 832,00 € | 422 939,83 € |
| Reprises & transferts de charges | 7 186,25 € | 809,43 € |
| Cotisations Adhérents | 43 448,20 € | 37 824,32 € |
| Autres produits | 124,75 € | 478,50 € |
| Produits financiers (Intérêts bancaires) | 438,23 € | 379,14 € |
| Produits exceptionnels | 87,50 € | 491,62 € |
| Montant des produits | 500 323,19 € | 477 411,28 € |

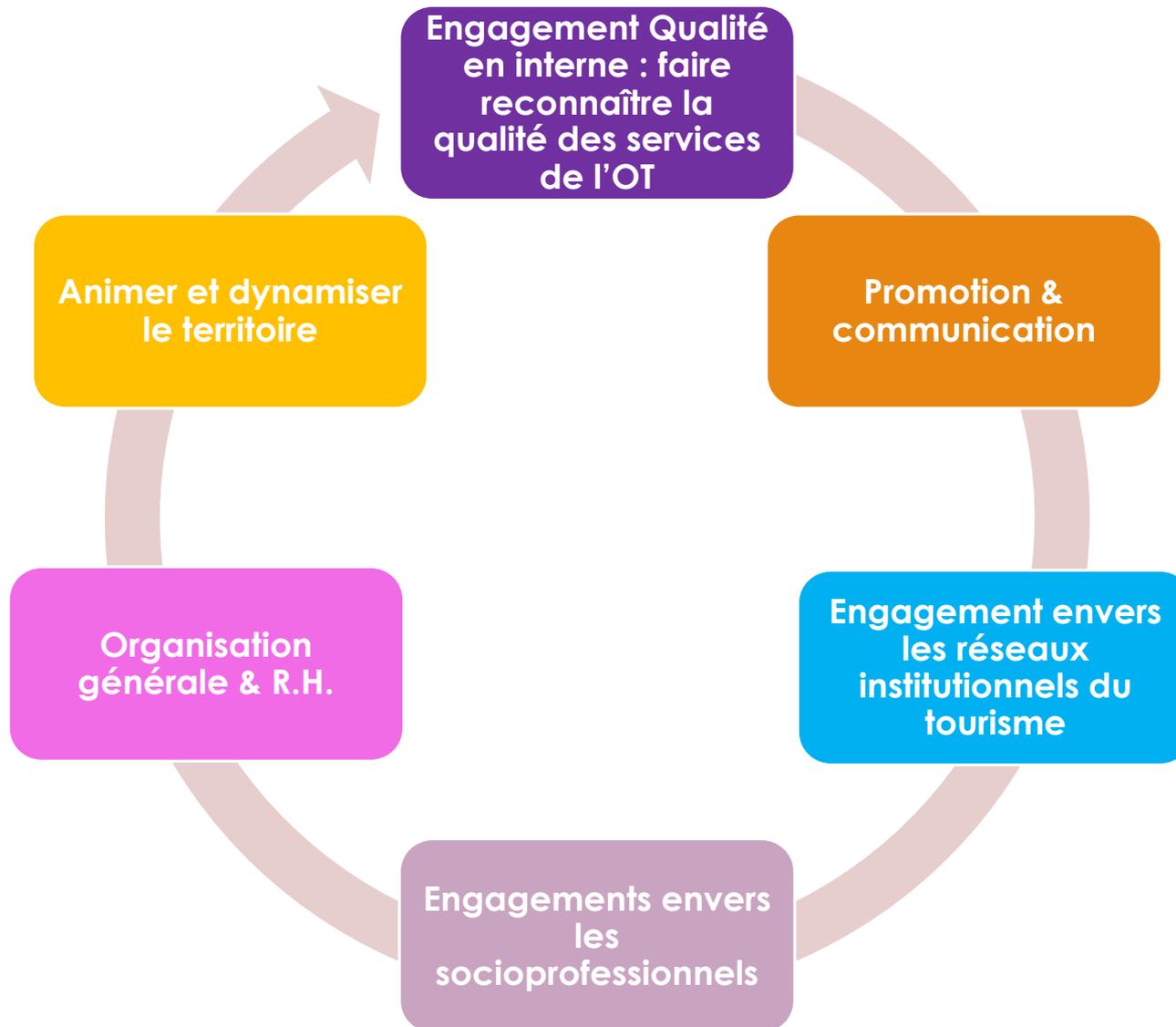
Vote - OTC AG 2018

Rapport financier 2018



Rapport spécial
du Commissaire aux comptes
de l'OTC Ramatuelle
Mme Véronique RUSSO-CORNEC

Plan d'action 2019



Plan d'action 2019

Engagement Qualité en interne

Améliorer la visibilité de l'OT

Améliorer l'ergonomie du travail en commun

Mieux connaître et analyser le ressenti des visiteurs

Mettre en valeur les activités de la commune

Optimiser les réservations d'activités partenaires

Améliorer la gestion des stocks

Formaliser le plan de communication

Assurer le suivi des documents de la qualité

Optimiser l'accueil téléphonique

Améliorer la saisie et l'analyse des bilans d'activité

Plan d'action 2019

Promotion & communication

Permettre
la
communication
en mobilité

Assurer une
reconnaissance
de la "marque"
Ramatuelle

Veiller
sur l'e-réputation
de Ramatuelle

Optimiser
le site internet

Créer du contenu
expérientiel
et immersif
en interne

Améliorer
l'accueil
numérique
de la presse

Améliorer la
visibilité
de Ramatuelle
en ligne

Améliorer
l'accueil
numérique

Plan d'action 2019

Engagement envers les réseaux institutionnels du tourisme

**Participer
aux réseaux
nationaux
et régionaux**

**Poursuivre
la gestion de
l'information**

Plan d'action 2019

Engagements envers les Socioprofessionnels

Renouer
le contact
avec les socio-
professionnels

Soutenir la montée
en compétence
numérique des
partenaires

Solliciter
des échanges
pour soutenir
la communication

Informier
sur la taxe
de séjour

Optimiser
la mesure
de la satisfaction

Améliorer
la connaissance
du "nouveau
Pampelonne"

Plan d'action 2019

Organisation générale & R.H.

**Assurer
le passage
de témoin
de la direction**

**Optimiser
le travail
d'équipe**

**Assurer
la montée
en compétence
du personnel**

**Mettre en place
le RGPD**

**Répondre
au besoin
saisonnier**

Plan d'action 2019

Animer et dynamiser le territoire

**Connaître et
faire connaître
son territoire**

**Animer le hors-
saison**

**Toucher tous les
publics**

**Privilégier
la gratuité**

**Soutenir
la création
locale**

**Assurer le
rayonnement
de la
commune**

Plan d'action 2019

Nouveautés animations 2019

➤ **Im-e-migrations (fin 08 à mi-09)**

- Spectacle et animations avec Elena Bosco

➤ **Patrimoine (en cours)**

- Répertorier les richesses de la commune, réfléchir à leur mise en valeur

➤ **Balade insolite en nocturne (date à définir)**

- Sur le fil conducteur de la promenade botanique

➤ **Chemins de randonnée (en cours)**

- En lien avec la mairie et la com' com, étude, balisage, cartes

Plan d'action 2019

Nouveautés animations 2019

- ▶ **Sentier marin de Pampelonne (ouverture saison 2019)**
 - ▶ En lien avec l'Observatoire Marin : 8 panneaux immergés bilingues
- ▶ **Vivement mardi (avril, mai, juin + septembre)**
 - ▶ Animations familiales autour de jeux XXL
- ▶ **Rendez-vous culturels au Garage (dates à définir)**
 - ▶ Musique, théâtre, chant, ateliers en complément des expositions
- ▶ **Autour de l'Italie (de la Saint-André au spectacle du 21/9)**
 - ▶ Fête du village avec fil rouge italie
 - ▶ + Ram'Actuelle, Le Crayon, Les Arts du Rire,
 - ▶ + conférence historique, musique au Garage, marché de producteurs...

Budget prévisionnel 2019

| Budget Prévisionnel 2019 | 2019 | 2018 |
|---|---------------------|---------------------|
| Ventes de marchandises | 1 500,00 € | 2 532,31 € |
| Production vendue (% sur ventes, Inscriptions Div., Copies...) | 12 100,00 € | 11 859,00 € |
| Subventions d'exploitation | 460 000,00 € | 433 800,00 € |
| Reprises & Transferts de Charges | - € | 2 929,26 € |
| Autres produits (dont Cotisations adhérents) | 51 000,00 € | 43 000,00 € |
| Produits financiers (Intérêts bancaires) | 420,00 € | 340,00 € |
| Produits exceptionnels (situation nette) | - € | - € |
| Montant des produits | 525 020,00 € | 494 460,57 € |

Budget prévisionnel 2019

| Budget Prévisionnel 2019 | 2019 | 2018 |
|---|---------------------|---------------------|
| Achat de Marchandises | 400,00 € | 50,00 € |
| Variation de Stock | - € | - € |
| Autres Achats et Charges externes | 149 163,46 € | 136 663,52 € |
| Impôts, taxes (AGEFOS) | 7 128,70 € | 5 983,90 € |
| Salaires et traitements | 261 000,00 € | 247 094,15 € |
| Charges sociales (dont guichet unique) | 96 177,84 € | 94 138,00 € |
| Autres charges (SACEM, SACD, Côtisations adhérents non payées) | 1 150,00 € | 1 450,00 € |
| Charges financières | - € | - € |
| Amortissements et provisions | 10 000,00 € | 9 081,00 € |
| Charges Exceptionnelles | - € | - € |
| Montant des charges | 525 020,00 € | 494 460,57 € |

Vote - OTC AG 2018

Plan d'action 2019

Budget prévisionnel 2019



Assemblée Générale 2018

Questions diverses





Merci !

L'équipe de l'Office de Tourisme et de la Culture de Ramatuelle

