

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

Mardi 21 mai 2019



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

Rapport moral 2018

La stratégie de l'OTC

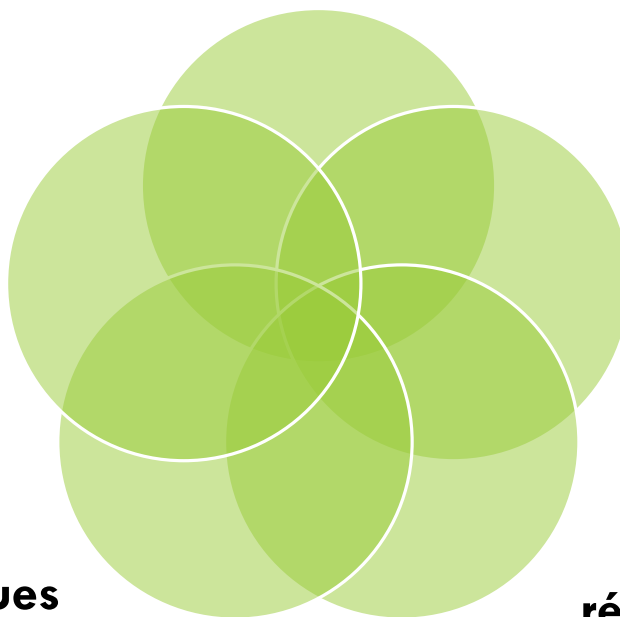
**Maintenir l'accueil
d'excellence
physique & numérique**
(engagement qualité interne)

**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)



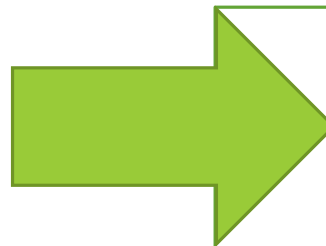
Rapport d'activité 2018

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>

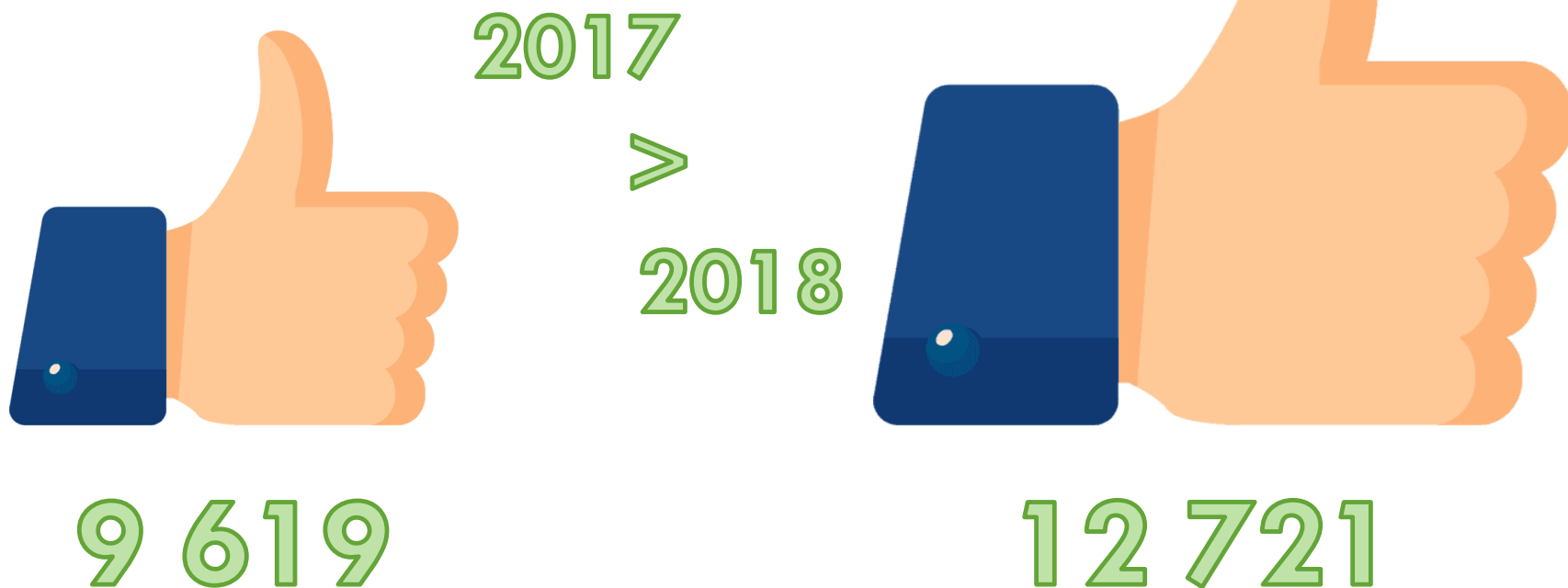
☰ [Ramatuelle Passion](#)



f *Il se passe toujours quelque chose à Ramatuelle*



Rapport d'activité 2018



Rapport d'activité 2018

Bilans qualité

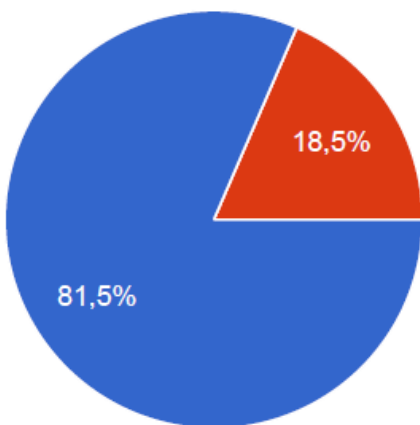


QUALITÉ
TOURISME

Rapport d'activité 2018

disponible

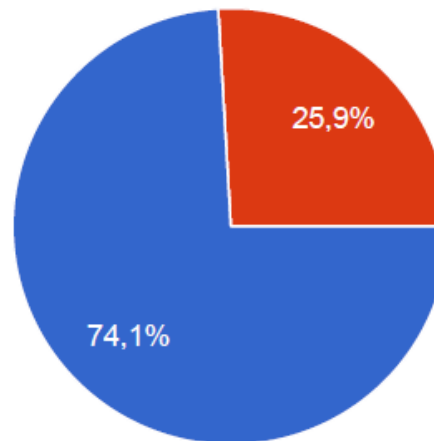
54 réponses



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

propreté

54 réponses

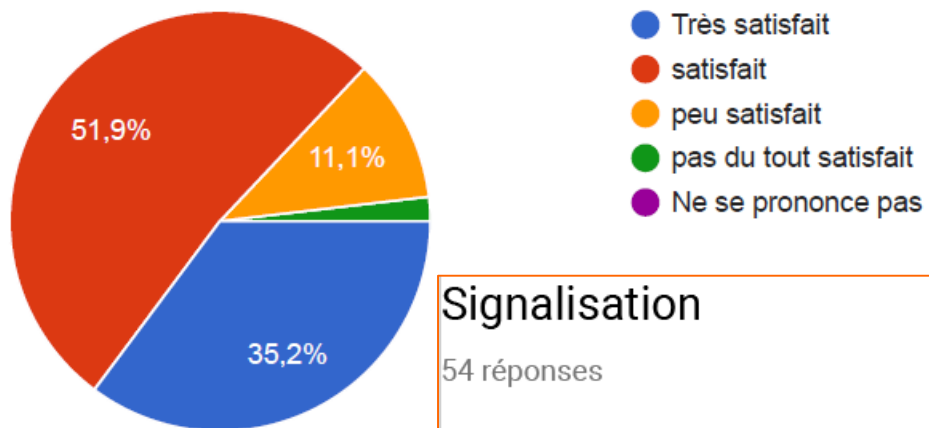


- très satisfait
- satisfait
- peu satisfait
- pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

Rapport d'activité 2018

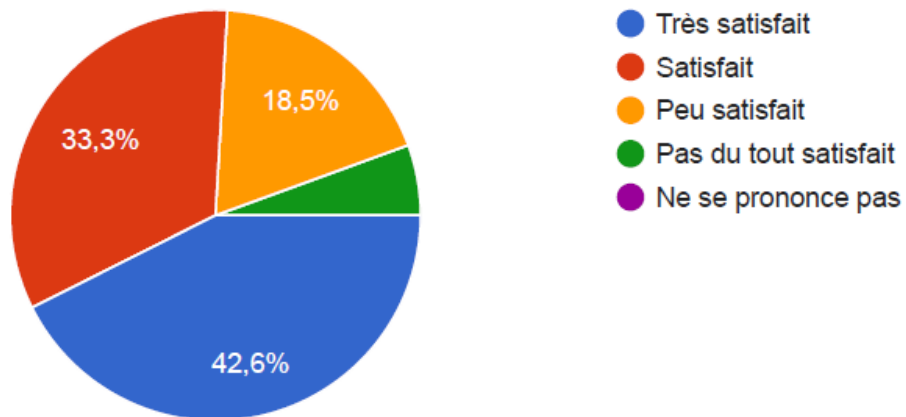
Parking

54 réponses



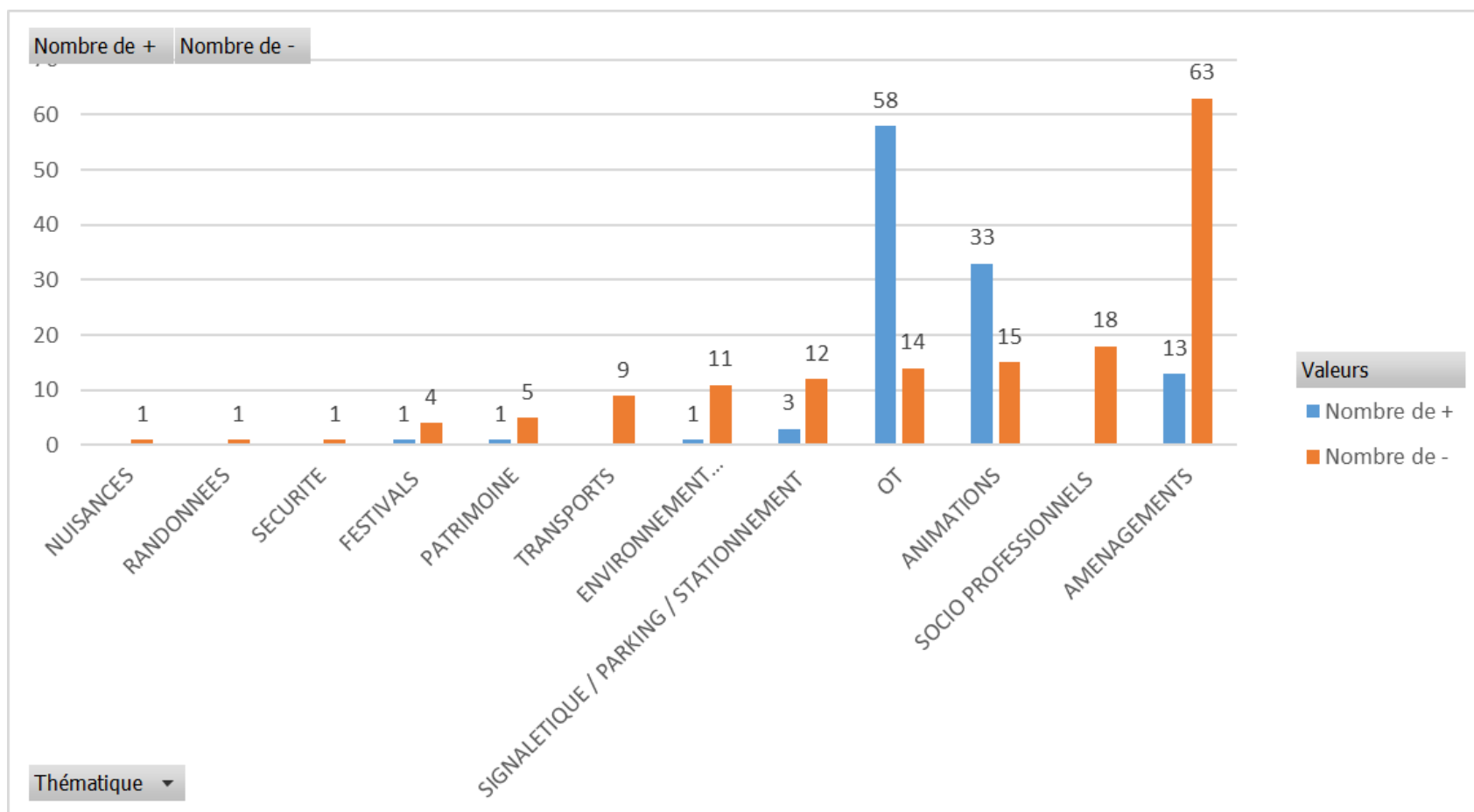
Signalisation

54 réponses



Rapport d'activité 2018

Remarques orales



Rapport d'activité 2018

BILAN REMARQUES ORALES 2018

Mois	Jour	Remarques	Tâches	
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	* 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 de chionner 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) ne soit pas 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'y ait pas de sentiers pour accéder aux plages (au départ du village)	* AMERAGEMENTS
241	Octobre	Vendredi	C'est magnifique Ramatuelle! Et bien entretenu, bravo à la commune!	* AMERAGEMENTS

Aménagements :

60 sur 75

=

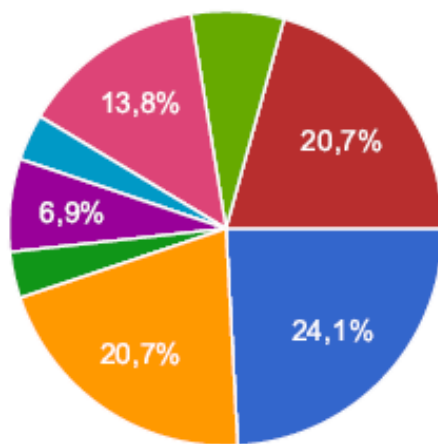
« Distributeur en panne »

Rapport d'activité 2018

Culture / animation

Comment avez-vous eu connaissance de cette animation ?

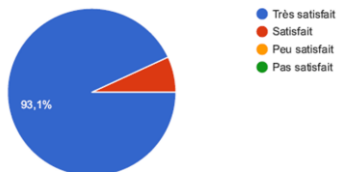
29 réponses



- 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

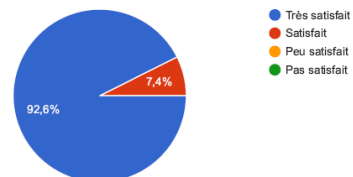
Etes-vous satisfait de cette animation ?

29 réponses



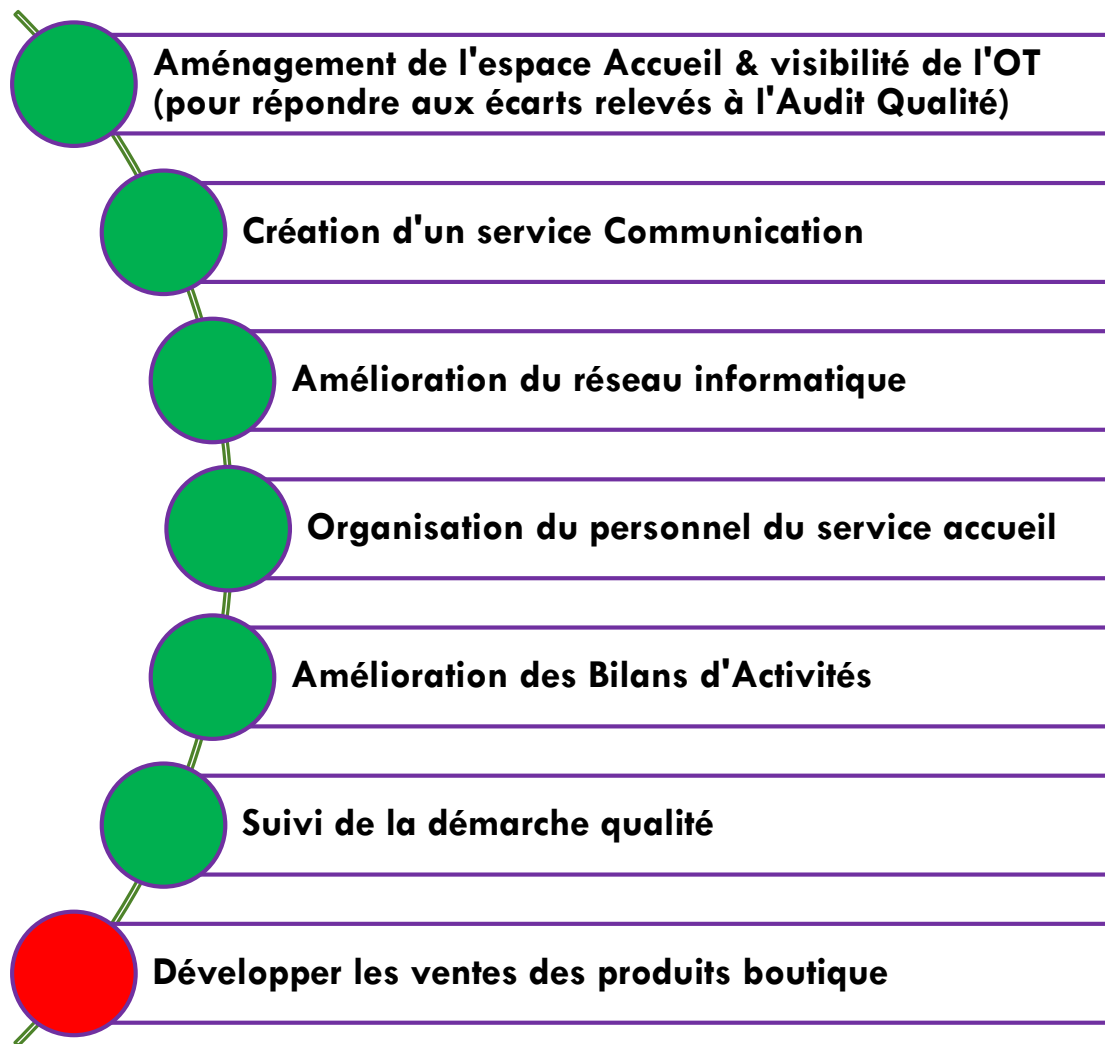
Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé par l'intervenant(e) ?

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

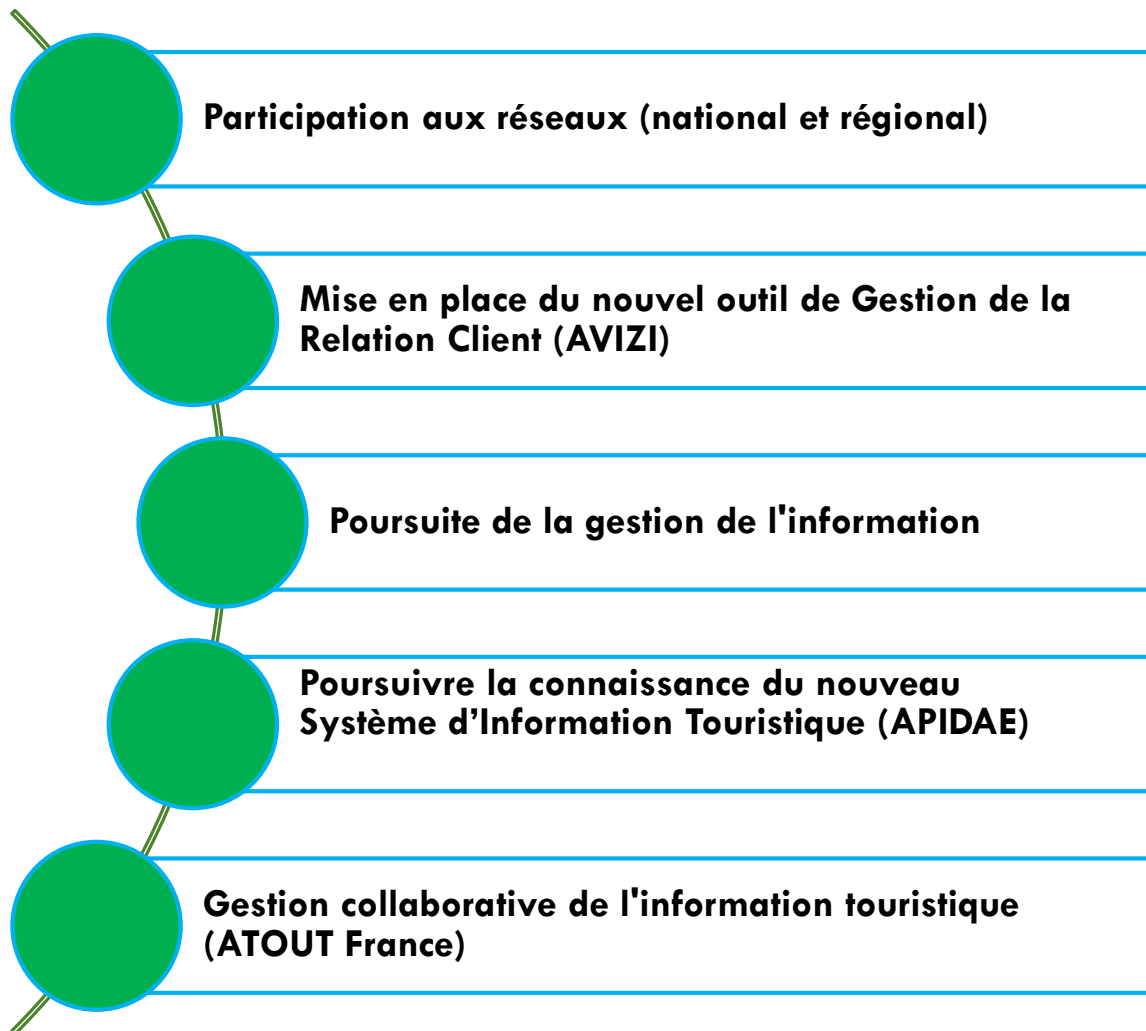
Amélioration du site Internet

Découverte ludique de notre territoire

Bilan plan d'action 2018



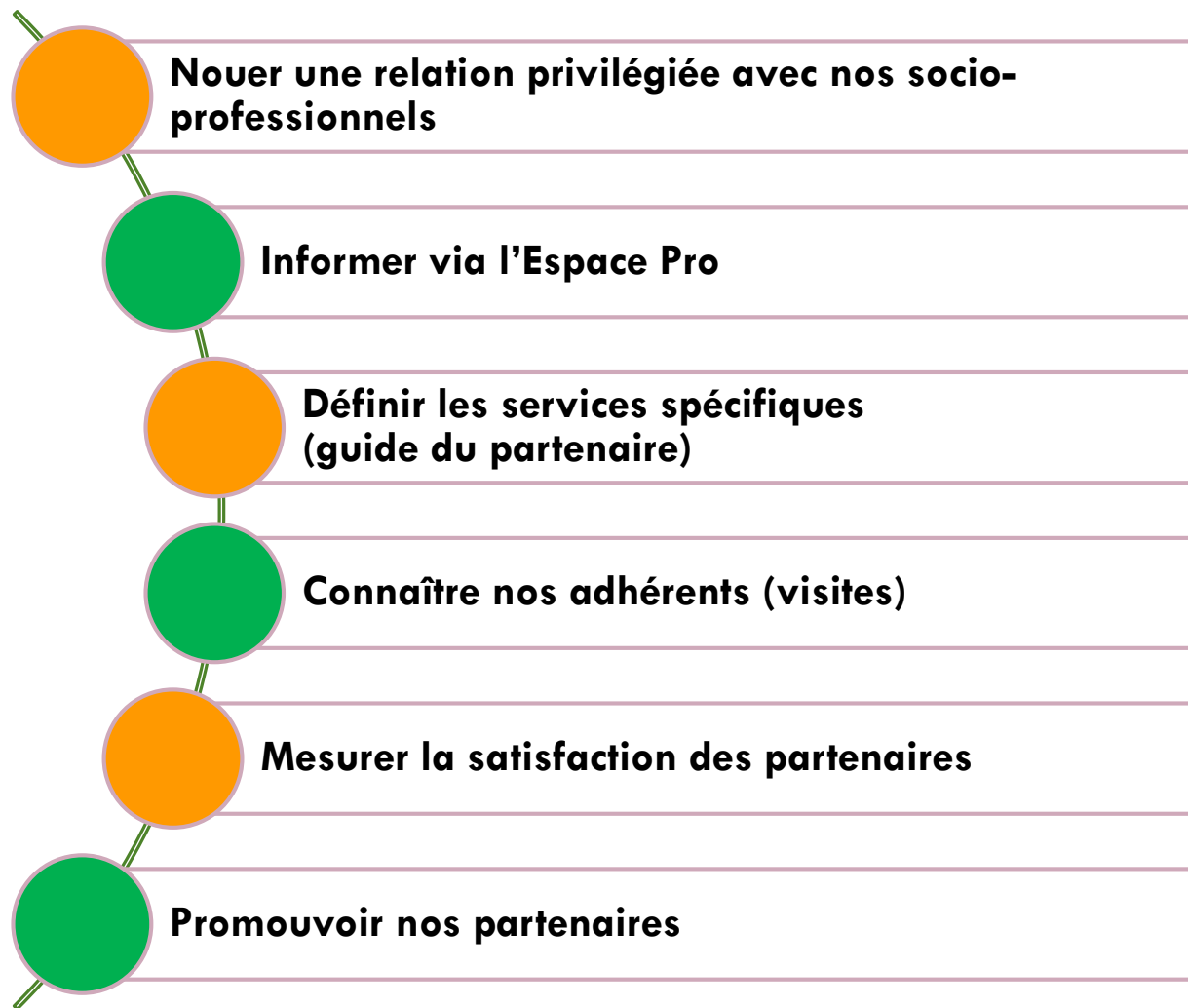
**Engagement
envers les réseaux
institutionnels
du tourisme**



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 €

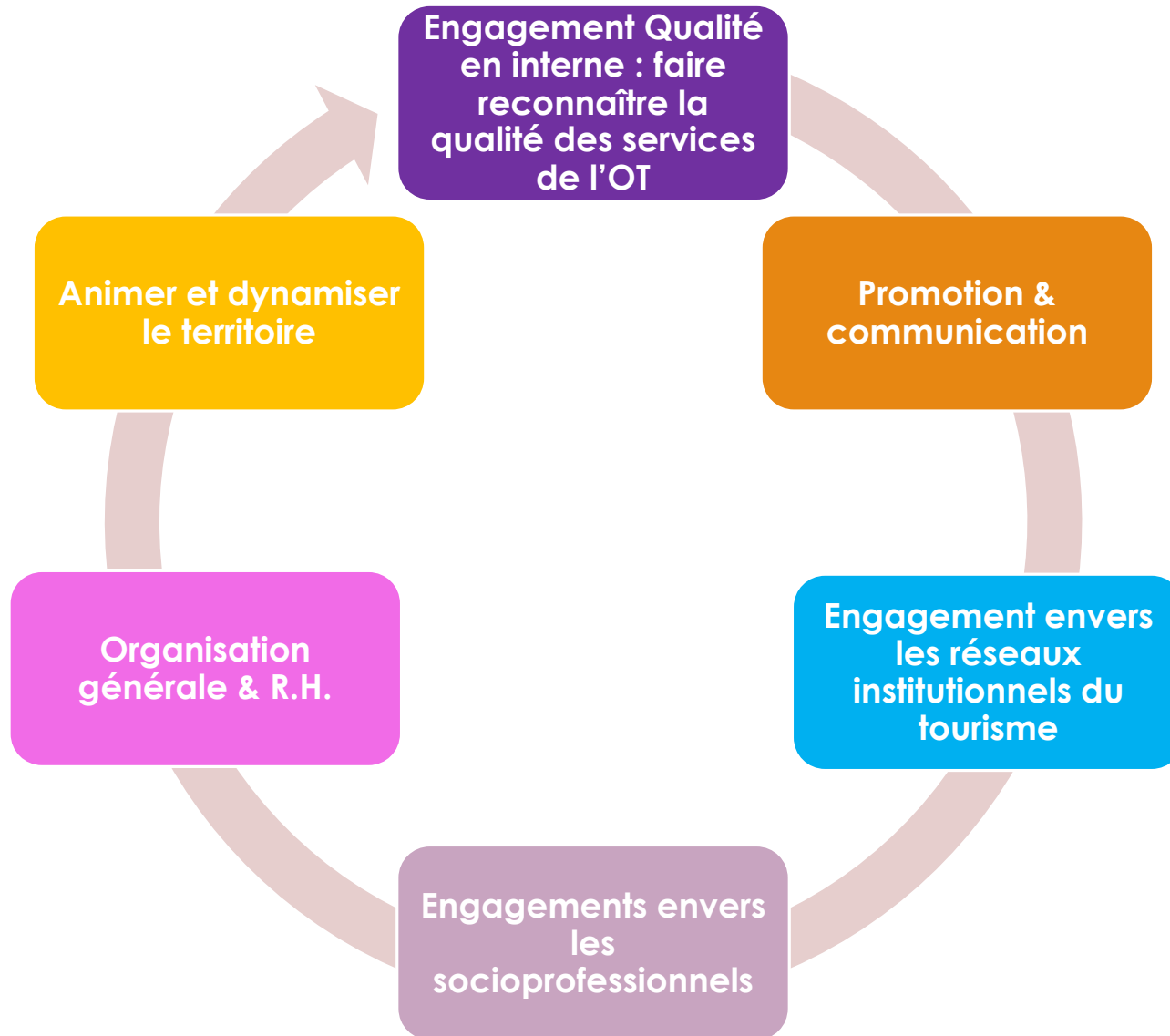
Vote - OTC AG 2018

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

