

Présents :

Aude GALLANT, adjointe au tourisme_ Mairie d'Andernos
Jean-Marie DUCAMIN, adjoint à l'urbanisme et au développement économique_ Mairie d'Andernos
Cathy FAVREAU, directrice OT

Excusés :

Sophie TARIOSSE, responsable « direction » Fontainevielle
Fabrice CHARPENTIER, gérant Delort Sports

Absents :

Karine DUCHENE, conseillère municipale
Marie-France COMTE, conseillère municipale
Laurent BARBIER, directeur l'Océane
Mme DIGNAT, gérante l'île aux oiseaux

Aude GALLANT introduit la réunion en remerciant les participants de leur présence.

1. PRESENTATION POLITIQUE QUALITE OT

Aude GALLANT présente la politique qualité qui décline les engagements de l'OT en terme d'organisation interne, d'accueil des visiteurs, de relations avec les partenaires et les institutions du tourisme.

Elle rappelle notamment les obligations qui incomberont à l'OT dans le cadre de la marque Qualité Tourisme, du classement en catégorie 1 et du renouvellement du label Station Classée. L'embauche d'un 5^{ème} agent permanent sera bien entendu à justifier en terme de missions supplémentaires. La gestion de la taxe de séjour pourrait être une de ses missions supplémentaires, d'autant plus qu'une réflexion est en cours pour envisager de passer tout ou partie de la taxe de séjour au forfait actuellement à un recouvrement au réel. En effet, les plateformes de location (Abritel, AirBnB, bientôt le Bon Coin) collecte et reverse les montants de la taxe de séjour au réel aux collectivités.

A ce titre, Jean-Marie DUCAMIN demande si la proportion de reversement de la taxe de séjour, par type d'hébergement, est connue.

Cf capture écran du logiciel de gestion 3DOuest

MONTANTS FACTURÉS (FORFAIT) DU 01/06/2019 AU 30/09/2019.		LE 01/06/2019	
		HÉBERG.	LITS
Camping :	73 273.20 € Q	3	3 300
Chambres d'hôtes :	6 917.33 € Q	31	138
Hôtel :	10 940.23 € Q	5	220
Meublé :	157 097.81 € Q	626	3 380
Résidences de tourisme :	6 438.38 € Q	2	178
TOTAL = 254 666.95 €		667	7 216

Ce qui donne :

- 28,76 % pour les campings
- 2,72 % pour les chambres d'hôtes
- 4,30 % pour les hôtels
- 61,69 % pour les meublés
- 2,53 % pour les résidences de tourisme

2. BILAN de saison 2019

Aude GALLANT présente le bilan de saison 2019 (juillet/août).

A l'office de tourisme, 20 544 personnes ont été accueillies, avec un mois de juillet supérieur à août. 18 163 € de recettes ont été enregistrées.

Au niveau des partenaires de l'OT, suite à un questionnaire envoyé fin août, il s'avère au 39,3 % des sondés ont jugé la saison très bonne, 42,6 % l'ont estimé bonne (en terme d'activité générale).

24,1 % ont jugé la fréquentation supérieure, 6,9 % légèrement supérieure et 46,6 % équivalente à 2018.

La typologie majoritaire de leur clientèle reste la famille pour 60,7 %.

La clientèle est d'origine française pour la plupart, la clientèle néerlandaise se classant en 1^{ère} position des clientèles étrangères.

Concernant les demandes touristiques formulées chez nos partenaires, 55 % des clients recherchent des activités de pleine nature, 53,3 % la découverte de sites naturels et 41,7 % des animations.

Un bilan des divers avis via Google + et Tripadvisor est aussi présenté. D'une façon générale, les retours sont globalement satisfaisants :

- Hébergements de plein air : note moyenne de 4/5, avec une mention spéciale pour les animations jeunesse proposées par le camping Fontainevieille
- Hôtellerie : note moyenne de 4/5, la Villa Teranga n'ayant aucun avis négatif

CR réalisé par Cathy FAVREAU le 15 10 2019

- Meublés : note moyenne de 4,8/5. En ressort le calme des prestations, des hôtes très accueillants et professionnels.
- Restaurants : note moyenne de 4/5. Six établissements sont considérés comme excellents : Com d Roy, le Fish Head, Ty Crêpes, chez Huguette, chez Eliette et la Parqueuse. Seul l'établissement l'Airial a des avis mitigés car considéré comme une « usine à touristes ».
- Dégustations : note moyenne de 4,8/5. Aucun avis négatif.
- Activités de loisirs : note moyenne de 4,6/5. Seul le Casino pour sa partie restauration a enregistré des critiques.

3. PARTENARIAT 2020

Aude GALLANT rappelle que l'OT a sollicité les partenaires 2018 et les professionnels de la destination pour le partenariat 2020. A ce titre, un nouveau guide a été conçu, avec notamment la possibilité pour les prestataires d'hébergement de souscrire à la solution WeeBnB, et pour les propriétaires de meublés d'être classé en direct via l'OT. Cette dernière prestation est désormais possible grâce à une formation suivie par un agent. Les visites de classement seront facturées sur les mêmes tarifs pratiqués par Gironde Tourisme, dans un délai plus court. L'attribution des labels, tel que Naturellement B'A, Gîte de France, Clévacances, ... n'intervient pas dans ce champ d'action.

4. BILAN de saison 2019 au Falgoüet

L'office de tourisme organisera le jeudi 10 octobre 2019 le bilan de saison (avril à septembre 2019) au village vacances du Falgoüet, propriété de l'association PeP33.

Au programme :

- Choix entre 2 visites/activités : test de la chasse au trésor « Terra Aventura » avec David REMAZEILLES de Gironde Tourisme et Virginie DEGRAVE (via une application sur smartphone) OU suivi d'une visite nature par Béatrice LAFOURCADE
- Présentation du bilan de saison
- Cocktail convivial

5. PLAN D' ACTIONS 2020 (grandes lignes)

Envers les visiteurs

- Assurer un accueil de qualité à l'année
- Continuer la gestion de la billetterie (salle de spectacle en complément), dépôt-vente et inscriptions Cap33 en saison
- Commencer une réflexion avec LISAA sur un nouvel aménagement intérieur et extérieur
-

En interne

- Réflexion sur l'accueil des saisonniers, à l'échelle de l'OT et de la destination : est-il envisageable de recruter un service civique ?
- Suivi des dossiers marque Qualité Tourisme, classement de l'OT en catégorie 1 et station classée (permettant notamment le maintien de subventions pour commune surclassée), tout en répondant aux obligations légales (convention d'objectifs et politique qualité validées, stratégie tourisme à définir en fonction des enjeux d'un tourisme durable, maîtrisé, moderne et identitaire, tout en incluant la politique touristique menée à l'échelle du bassin d'Arcachon et du nord bassin, notamment Arès). Jean-Marie DUCAMIN rappelle que les enjeux du bassin d'Arcachon sont l'ostréiculture, le tourisme et le développement des transports à mobilité douce.

Offre

- Terra Aventura

Promotion et communication

- Réflexion pour regrouper les éditions OT/médiathèque/animation/maison Louis David : propositions d'avoir 2 ou 4 parutions à l'année. Jean-Marie DUCAMIN précise qu'une attention devra être portée à l'actualisation des données mais aussi à la diffusion des informations relativement tôt pour permettre aux clients souhaitant réserver leurs vacances d'été d'avoir l'information lors de la réservation.
- Consultation pour les éditions 2021-2023
- Gestion du nouveau site internet, véritable plus-value pour la destination
- Calendrier annuel de productions de vidéos/saison

Relations socio/pro

- Développement de WeeBnB
- Animation d'un groupe de travail « restaurateurs » (favoriser les réunions le lundi)
- Habilitation au classement des meublés
- Continuité des ateliers numériques

Aude GALLANT rappelle que les partenaires de l'OT sont considérés comme des ambassadeurs de territoire, et que l'OT se doit maintenir le travail engagé à leur côté.

Fin de la réunion : 12h