

Présents :

Jean-Yves ROSAZZA, Maire d'Andernos

Aude GALLANT, adjointe chargée de l'attractivité touristique et économique _ Mairie d'Andernos

Jean-Marie DUCAMIN, adjoint chargé de l'urbanisme et du logement_Mairie d'Andernos

Karen BRUDY, conseillère municipale

Jean-Luc EMANUELE, conseiller municipal

Audrey BONNEFONT, chambres d'hôtes « Villa Herbert »

Séverine RIGAL, responsable du service commercial et de la communication, Casino le Miami

Maxime NUNEZ, chef de projet, PeP33

Cathy FAVREAU, directrice OT

Excusés :

Anne-Catherine BAC, conseillère municipale

Sophie TARIOSSE, responsable « direction » - camping Fontainevieille

Laurent HEIZMANN, directeur – camping Fontainevieille

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

Elle précise que ce 1^{er} conseil d'exploitation post élections municipales a été organisé pour permettre à chaque nouveau membre de se rencontrer.

Les membres de la catégorie socio-professionnels ont été contacté en amont par l'office de tourisme, au vu de leur implication auprès des actions menées. Tous ont répondu présent.

Un **tour de table** est proposé :

- Karen BRUDY, nouvelle conseillère municipale, sera aussi impliquée dans le volet « attractivité économique » auprès de Aude GALLANT.
- Jean-Luc EMANUELE, conseiller municipal durant la 1^{ère} mandature, s'est beaucoup impliqué dans le projet de la salle de spectacle, rapport à son activité professionnelle en lien avec le monde du spectacle. Jean-Luc EMANUELE pratique aussi la photographie.
- Audrey BONNEFONT est gérante de chambres d'hôtes à Andernos, depuis 2 ans (reprise de la Villa Herbert). Elle travaillait au préalable dans le secteur de la restauration à Clermont-Ferrand. Audrey a été pro-active pendant la crise sanitaire, et est intervenue lors d'une réunion virtuelle avec d'autres prestataires pour présenter les actions adaptées mises en place. A ce jour, le taux de remplissage pour le mois de juillet est de 96 %, avec 10 à 15 refus par jour.
- Séverine RIGAL est responsable marketing et communication au casino le Miami depuis de nombreuses années. Le casino est un partenaire essentiel et qui contribue à l'attractivité touristique de la commune. Séverine RIGAL précise que depuis la réouverture du casino, la clientèle des habitués représente 60 % de la fréquentation, avec un panier moyen en hausse. Une nouvelle organisation a été mise en place : 3 personnes au maximum par table de jeu, port du masque obligatoire. Afin de respecter la distanciation physique, des machines à sous ont été installées dans le restaurant.

CR réalisé par Cathy FAVREAU le 15 07 2020

- Maxine MUNEZ est chef de projet pour l'association les PeP33, avec qui l'office de tourisme (re)créé un partenariat durable, notamment dans la mise en place de visites guidées à l'attention du grand public. D'autre part, les PeP33 ont été récompensé en 2019 pour leur implication dans le développement durable par Gironde Tourisme.

Aude GALLANT rappelle notamment que le casino le Miami et les PeP33 ont permis d'organiser et d'accueillir des journées partenaires pour l'office de tourisme.

Karen BRUDY demande pourquoi l'hôtellerie n'est pas représentée dans le conseil d'exploitation de l'office de tourisme. Cathy FAVREAU précise que dans le précédent CE, les gérants des hôtels « l'île aux oiseaux » et « l'océane » étaient membres du collège des socio-pro, mais très peu présents au final par manque de temps. De plus, l'hôtellerie est un secteur sous-représenté à Andernos malgré une forte attente et demande.

Aude GALLANT présente l'ordre du jour de ce conseil d'exploitation :

- Présentation de l'office de tourisme
- Rappel des dossiers en cours
- Rappel du budget 2020

1. PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

L'équipe est composée de 4 agents, chacune ayant des missions bien définies et complémentaires.

La forme juridique de l'office de tourisme est un Service Public Administratif (SPA), doté d'un budget annexe au budget général de la collectivité (régie). L'office de tourisme gère aussi 2 autres régies :

- Une **régie « compte de tiers »** permettant de vendre des prestations de billetterie pour le compte d'un tiers. Ce service a été mis en place en 2018 pour répondre à la demande clientèle d'acheter en amont leurs billets pour l'UBA, la pêche à pied, etc...Une convention de billetterie est établie entre l'office de tourisme et le prestataire, et une commission de 10% est conservée par l'OT sur les recettes des ventes.
Pour cette saison « exceptionnelle », l'office de tourisme devrait aussi proposer un service de vente par téléphone.

- Une **régie « salle de spectacle »** pour la Dolce Vita. L'office de tourisme a enregistré 48 704 € de recettes depuis la mise en vente des billets (12 décembre 2019). Des remboursements ont depuis été effectués suite au CoVid-19. A ce sujet, Jean-Luc EMANUELE reste mitigé quant à une réouverture possible d'ici la fin d'année 2020. Monsieur le Maire précise que la situation financière du cinéma n'est pas très optimiste.

Les **missions réalisées** par le personnel de l'OT sont :

- **L'accueil du public** (41 500 personnes renseignées en 2019).
Karen BRUDY demande si un questionnaire de satisfaction est remis au public. En temps normal, un questionnaire papier est remis. Même si peu de réponses sont obtenues, les résultats sont très satisfaisants. Dans le cadre du possible nouvel aménagement du hall d'accueil de l'office de tourisme, une tablette serait dédiée à ce questionnaire.
En 2020, une baisse sera observée naturellement du fait du contexte sanitaire. On peut cependant remarquer une hausse des appels et des ventes (+ 30%). Le hall d'accueil a été réaménagé en fonction du contexte actuel, limitant l'accueil de 3 personnes en simultané. Un travail de fonds sur la « gestion de la réponse » est en cours afin de communiquer un message unique, notamment concernant le programme d'animations de la saison 2020.
Monsieur le Maire précise qu'une hausse des incivilités a été remarquée sur la commune, les établissements « nocturnes » étant fermés ou soumis à une réglementation sanitaire.
- **L'information du public.**
- **La promotion de l'offre touristique**, via les outils numériques (dont le site internet mis en ligne il y a 1 an) et print, les réseaux sociaux (qui ont enregistré un pic de consultation pendant la durée du confinement).
Karen BRUDY en profite pour préciser que le guide touristique de l'office de tourisme est un outil très bien conçu et agréable à la lecture. Aude GALLANT informe le CE que pour les années 2021 à 2023, une consultation va être organisée afin de revoir la stratégie des éditions. Jean-Luc EMANUELE demande si cette consultation concerne la création, l'impression ou les 2 cumulés. Il s'agit en effet de choisir un prestataire proposant ces 2 missions.
- **La coordination des acteurs**, dont les 132 partenaires de l'OT. Ceux-ci sont majoritairement des meublés de tourisme et des prestataires d'activités de loisirs (dont les loueurs de vélos). Aude GALLANT précise la difficulté de travailler en concertation avec les restaurateurs. Pour l'automne 2020 (appel à partenariat), elle souhaite que l'équipe de tourisme se mobilise (pendant 1 semaine ?) pour rencontrer, sur le terrain, les prestataires de tourisme.

2. RAPPEL DES DOSSIERS EN COURS

Aude GALLANT présente les actions en cours :

- **Obtention de l'habilitation au classement des meublés de tourisme**, pour Virginie DEGRAVE. Actuellement, Gîtes de France et Gironde Tourisme sont seuls habilités en Gironde pour classer les meublés de tourisme. Or, la MONA a développé un cycle de formations pour permettre à des agents d'offices de tourisme d'être habilité, et ainsi de proposer un « service » aux prestataires concernés. En effet, depuis 2002, l'office de tourisme ne promeut que les prestations des meublés classés, préférant ainsi valoriser la qualité à la quantité. Pour rappel, la commune d'Andernos possède un
Ce nouveau service permettra aussi de générer de nouvelles recettes.
Monsieur le Maire précise que tout moyen de développer des recettes est bienvenu, en sachant que chaque année la DGF de l'Etat diminue de 1 million d'euros.
- **Réaménagement du hall d'accueil**, avec un accompagnement gratuit par l'école des Beaux-Arts de Bordeaux, LISAA. Ce projet devait débuter en avril, mais est repoussé à une date inconnue en raison du CoVid-19.
- **Dépôt d'un dossier « dispositif grand public » auprès du Département de la Gironde, pour un programme concerté de visites nature sur le site des Quinconces**. Ce projet est à l'étude depuis 2 ans. Or, le Conservatoire du Littoral, propriétaire du site, est défavorable à la mise en place d'un tel programme, les expressions « grand public » et « promotion touristique » étant en contradiction avec le volet préservation soutenu par cet organisme. A ce jour, chaque prestataire proposant des visites sur le site (LPO, Nature Gasconne, PeP33, ...) sollicite l'accord du Conservatoire du Littoral avant de déposer un dossier au Département. Dans la plupart des cas, le Conservatoire du Littoral donne son accord.
Ce dossier unique permettrait de lisser sur une année les visites de chaque prestataire, tant sur le contenu que sur la période et le tarif.
Aude GALLANT et Monsieur le Maire sont favorables à l'organisation d'une rencontre avec le Conservatoire du Littoral. Pour rappel, le dossier est à déposer au Département avant le 30 septembre de chaque année.
- **Développement des activités hors-saison**, avec chacun des prestataire d'activités de loisirs, pour continuer à développer le tourisme aux 4 saisons..
- **Obtention de la marque Qualité Tourisme**, après le renouvellement en janvier 2019 du label Générosité de l'Accueil.
- **Dossier de renouvellement de classement**. Actuellement en catégorie 2, l'office de tourisme déposera un dossier en catégorie 1, catégorie la plus élevée et obligatoire pour renouveler le label Station classée.
- **Renouvellement des labels commune touristique et station classée**, qui permet de maintenir la compétence tourisme au niveau municipal, ainsi que le surclassement démographique (augmentation de la DGF).

- **Mise en en place et suivi d'une GRC.** A ce titre, Jean-Luc EMANUELE alerte sur le suivi du RGPD pour le stockage des données personnelles.
- **Embauche d'un 5^{ème} agent à temps plein** pour prétendre à la catégorie 1.

Aude GALLANT rappelle aussi les actions mises en place pendant le confinement et pour la saison 2020 :

- Réajustements pour le recrutement des saisonniers : habituellement, 2 CDD (1 CDD 4 mois et 1 CDD 2 mois) sont présents à l'OT. Exceptionnellement cette année, la mairie a reclassé 2 agents : Julie SOISMIER, régisseur à la piscine municipale (du 22 juin au 29 août, à raison de 28h/semaine) et Rachel DARTIGUES, du service animation (du 04 au 29 juillet).
- Réajustements des jours et horaires d'ouverture (pas d'ouverture continue en semaine, fermeture le dimanche).
- Remplacement de l'édition de l'été « Happy Summer » par un dépliant réalisé en interne.
- Remplacement de la visite du port réalisée en interne par celle réalisée par le SNA
- Report des ateliers numériques animées par Aline INIZAN PAYEN, initialement programmés en mars 2020, pour l'automne 2020.
-

3. RENCONTRE PARTENAIRES à organiser pour l'automne 2020

4. BUDGET 2020

Budget voté habituellement en avril de chaque année, avec un Budget Supplémentaire en juin 2020.

Cette année, exceptionnellement, chaque service devra fournir un effort supplémentaire.

Fin de la réunion : 19h