

BOURG CUBZAGUAIS TOURISME

Présentation du service

SOMMAIRE



- 1** Un service public industriel et commercial
- 2** Les missions du service
- 3** Une équipe
- 4** Quelques chiffres
- 5** Le plan d'actions et les objectifs à court & moyen terme du service

1

Un service public industriel et commercial

Rappel du contexte et de l'historique du service :

Suite à l'extension du périmètre de la Communauté de Communes du Cubzaguais et à l'intégration de l'Office de Tourisme de Bourg, il s'est avéré nécessaire de mener une réflexion sur la gestion de cette compétence tourisme.

Les élus se sont trouvés face à la principale problématique de l'existence de deux Offices de Tourisme, celui géré par l'association pré-existante sur le Cubzaguais historique, et celui, géré en SPIC, issu de l'ex Communauté de Communes de Bourg. L'objectif étant de ne disposer que d'une seule structure de gestion de la compétence tourisme.

Par délibération en date du 26-10-2016, le Conseil Communautaire, suite à la fixation de lignes politiques directrices par la Conférence des Maires de mai et juin 2016, confirmée par la commission tourisme en date du 21 septembre 2016, et conscient de l'enjeu prioritaire du Tourisme pour l'ex Communauté de Communes de Bourg, a décidé de reprendre le modèle de structuration touristique de cette dernière, à savoir, **le SPIC** (service public industriel et commercial), et de reprendre l'ensemble de son personnel.

Afin d'assurer un accueil touristique sur l'ensemble de sa zone de compétence, la collectivité a fait le choix de maintenir un accueil touristique à St André de Cubzac, désigné comme **bureau d'informations touristiques**, antenne de l'Office de tourisme de la collectivité, avec l'intégration de ses deux salariés issus de l'ex Office de tourisme associatif du Cubzaguais historique.

Des instances représentatives et une identité de territoire

L'Office de tourisme dispose d'un **Conseil d'exploitation** composé de 16 élus, représentant chacune des mairies du territoire et 12 socio-professionnels ayant une activité touristique sur le Grand Cubzaguais.

L'Office de tourisme a élaboré un [diagnostic](#) qui a permis au Conseil d'exploitation de mettre en avant les grands axes de sa stratégie touristique locale et sa politique qualité de développement, assortis d'un plan d'actions. Cette stratégie repose sur trois enjeux phare : **le tourisme fluvial, l'oénotourisme et la mise en valeur du patrimoine bâti et de l'offre culturelle.**

Suite à ce diagnostic; il a été souhaité l'élaboration d'un [plan d'actions triennal, formalisé](#) par le Conseil d'exploitation et soumis au Conseil communautaire de la collectivité de tutelle de l'Office de tourisme. Un point sur l'avancée de ces actions est réalisé chaque fin d'année avec le Conseil d'Exploitation.

Parallèlement à cela, les Communautés de communes du Grand Cubzaguais, Latitude Nord-Gironde, de Blaye et de l'Estuaire, formant ensemble le territoire de la Haute Gironde, ont engagé une réflexion commune visant à mieux articuler leurs politiques publiques du tourisme et ainsi offrir une meilleure qualité de service à leurs usagers, au service de leurs territoires.

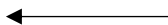
Aussi, après concertation, les quatre communautés de communes, ont décidé de répondre collectivement à l'appel à projet intitulé "Nouvelle Organisation Touristique des Territoires".

Soutenues par le Conseil Régional de Nouvelle Aquitaine, les 4 collectivités, tout en gardant la maîtrise de l'exercice de la compétence tourisme tel que défini dans leurs statuts, ont choisi de travailler de concert certaines actions, et ce, après avoir créé la marque de [destination Blaye Bourg Terres d'estuaire \(B.B.T.E\).](#)

Le siège de l'Office de tourisme communautaire est implanté à l'entrée du village ancien de Bourg, reconnu comme pôle touristique central du Grand Cubzaguais, dans un bâtiment appartenant à la maison des vins des Côtes de Bourg.



Le B.I.T est, lui, implanté en cœur de la ville de St André de cubzac, 9 square François Mitterrand sur la place du champs de foire, haut lieu des manifestations culturelles et du marché hebdomadaire.



Le siège de l'Office de tourisme détient le label Tourisme et handicap pour le handicap moteur, auditif, et mental. Le B.I.T dispose du label auditif, mental et moteur. L'Office de tourisme dispose également du classement en catégorie II, du label Vignoble et découverte et du label Accueil Vélo.



2 Les missions du service

Tel que définit dans ses [statuts](#), le SPIC assure les missions suivantes :

- l'accueil, l'information
- la promotion
- la coordination de ses prestataires, l'animation de la taxe de séjour, l'élaboration de données statistiques, le partenariat d'animations
- la gestion d'équipements
- la commercialisation

L'ensemble de ces missions sont réalisées dans le respect de [notre engagement](#) pour un tourisme durable, écologique et social

L'accueil et l'information des visiteurs



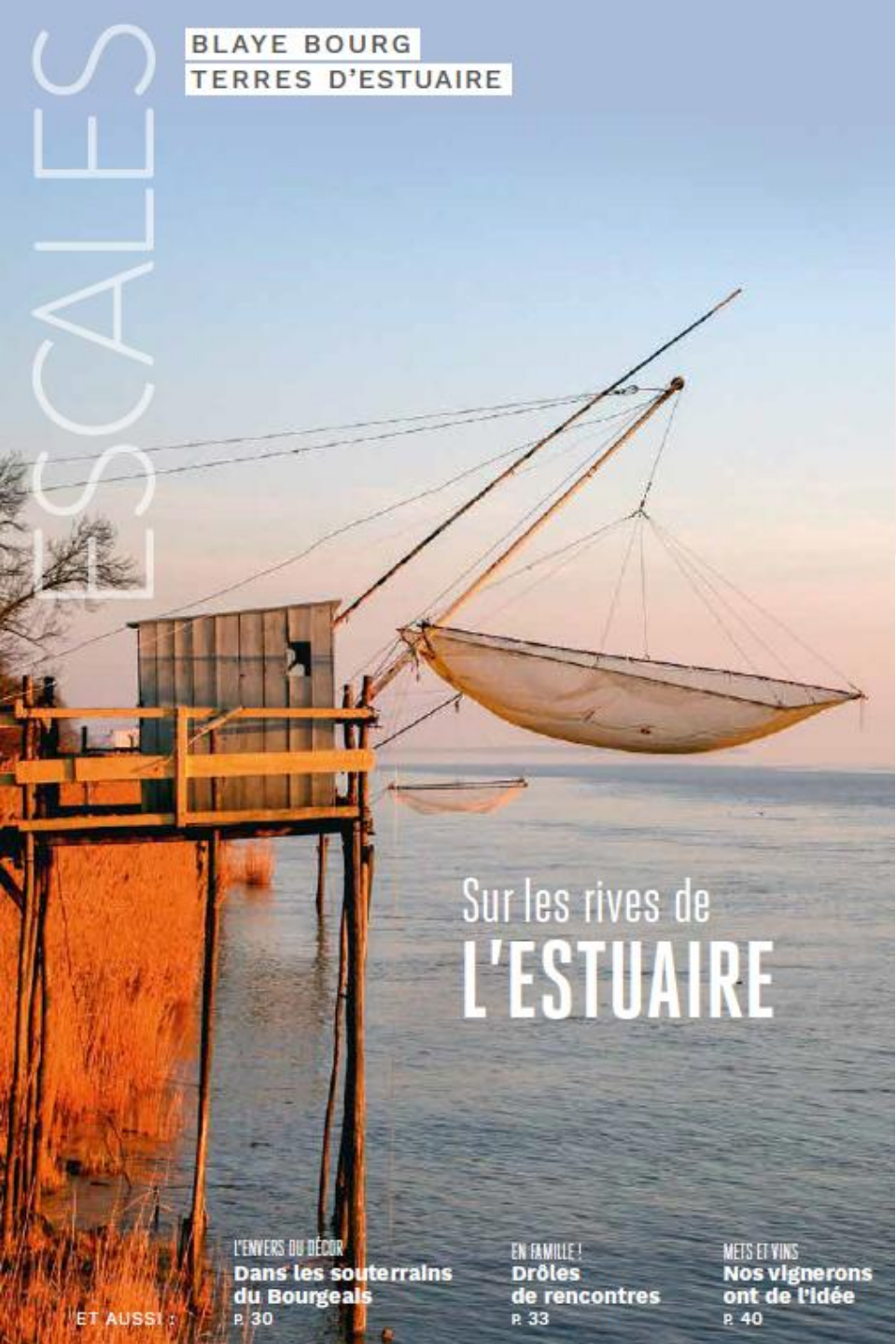
Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais.

L'Office de tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative à : l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux événements et animations et à tout autre service utile aux touristes.

L'Office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le [site internet de](#) la destination B,B,,T,E. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de tourisme a également misé sur l'implication des habitants du territoire avec la création de la carte Ambassadeur dont l'objectif est d'inciter les locaux à découvrir et faire découvrir le patrimoine qui les entoure.



Sur les rives de
L'ESTUAIRE

L'ENVERS DU DÉCOR
**Dans les souterrains
du Bourgeais**
P. 30

EN FAMILLE !
**Drôles
de rencontres**
P. 33

METS ET VINS
**Nos vignerons
ont de l'idée**
P. 40

ET AUSSI :

La promotion du territoire

La promotion est un axe transversal fort de l'Office de tourisme et comprend plusieurs actions programmées comme la réalisation de **spots radio** diffusés sur les ondes Girondines et Charentaises avec pour objectif de capter une clientèle de proximité, présente sur des bassins émetteurs importants tels que Bordeaux Métropole et la côte Royannaise ou encore un **spot publicitaire diffusé sur les écrans du cinéma local et en TV**, Des interview en saison touristique en partenariat avec France bleu Gironde, **Des affiches 4mx3** peuvent également être mises en place afin de promouvoir le territoire viticole.

Dans le cadre des actions mutualisées à l'échelle de la destination Blaye Bourg Terres d'estuaire, l'Office de tourisme dispose de **magazines papier** présentant la destination, d'un guide des hébergements et d'une carte touristique.

L'Office de tourisme participe activement à la mise en avant des activités touristiques locales sur le web, par la mise à jour du site internet mais aussi de part une présence accrue et dynamique sur les réseaux sociaux.



La commercialisation

L'Office de tourisme est **immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjour** sous le N° IM033170013. L'Office de tourisme dispose d'un agent dévolu à la gestion d'un service commercialisation et notamment la mise en place de produits, à destination des groupes, qui viennent compléter l'offre destinée aux individuels.

Un espace [boutique souvenir](#) est présent sur chacun des bureaux. La priorité est donnée aux produits locaux. Une 30ème de produits est référencé.

L'Office de tourisme assure également un service de billetterie (en ligne ou au guichet) d'activités comme les balades fluviales ou les visites guidées pour les individuels proposées en haute saison. La billetterie se compose également d'une billetterie destinée à des spectacles culturels.

Le montant des commissions et marges sur les ventes est défini par le Conseil d'exploitation.

La coordination des prestataires

L'Office de tourisme met régulièrement en place des actions d'animation du réseau des socio-professionnels locaux avec la mise en place d'un [blog dédié aux professionnels](#).

L'équipe visite chaque ouverture d'établissement et présente aux socio-professionnels les outils et services apportés par l'Office de tourisme, éléments qui sont également à disposition sur [le blog](#).

L'Office de tourisme développe une démarche de qualification de son offre. Aussi, il participe à la qualification de l'offre auprès des viticulteurs en participant à la labellisation des propriétés sous la [marque Vignobles et Découverte](#). Il accompagne également les hébergeurs sur le classement et/ou la labellisation de leurs établissements.

Dans le cadre de l'accompagnement et la mise en avant des acteurs touristiques du territoire, l'Office de tourisme élabore des [portraits](#) et interviews de ces derniers. Ces réalisations sont mises à disposition du grand public via les outils numériques et notamment la rubrique du blog intitulée « la parole est à vous ». Ils permettent de valoriser des savoirs-faires et l'accueil local.

L'Office de tourisme anime également la taxe de séjour sur sa zone de compétence.

Dans le cadre des actions mutualisées à l'échelle de la destination, l'Office de tourisme participe à l'élaboration d'un [programme annuel de professionnalisation des socio-professionnels](#)

..



La gestion d'équipement

L'Office de tourisme assure la gestion et la maintenance de 2 embarcadères situés quai Jean Bart à Bourg.

Chaque année, ce sont près de **200 bateaux** qui font escale à Bourg,

Les appontements représentent **120 000€ de recettes annuelles** pour l'Office de tourisme.



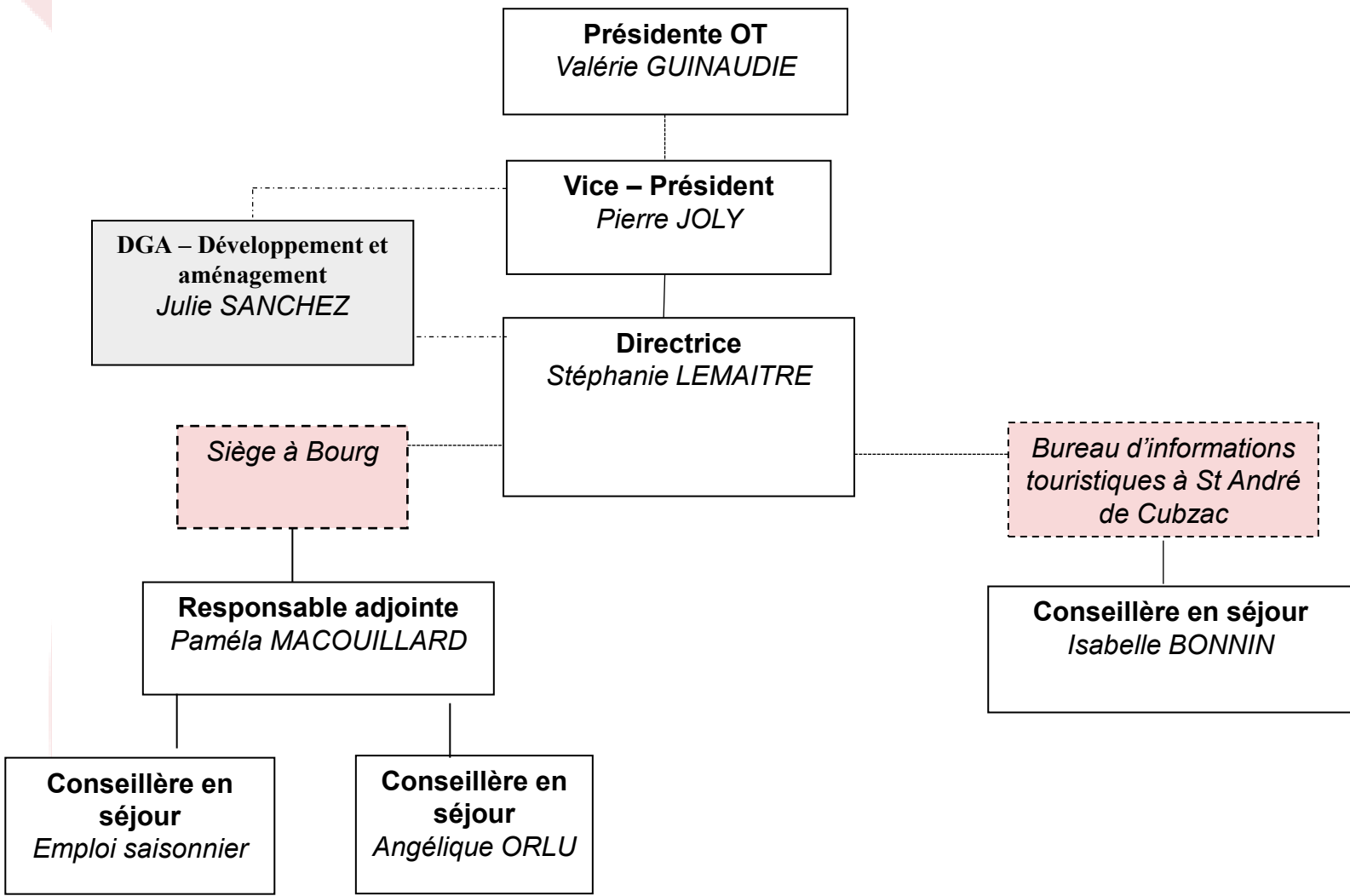
3 Une équipe

L'Office de tourisme compte **4 agents et 1 emploi saisonnier** au sein de son service.

Deux agents à temps plein, sont principalement dévolus à l'accueil.

Deux autres agents, dont la directrice, sont dévolus à la gestion générale du service et la partie commercialisation.

Organigramme du service





Stéphanie LEMAITRE

DIRECTRICE

REFERENTE

TAXE DE SEJOUR
GESTION TOURISME FLUVIAL

BUREAU

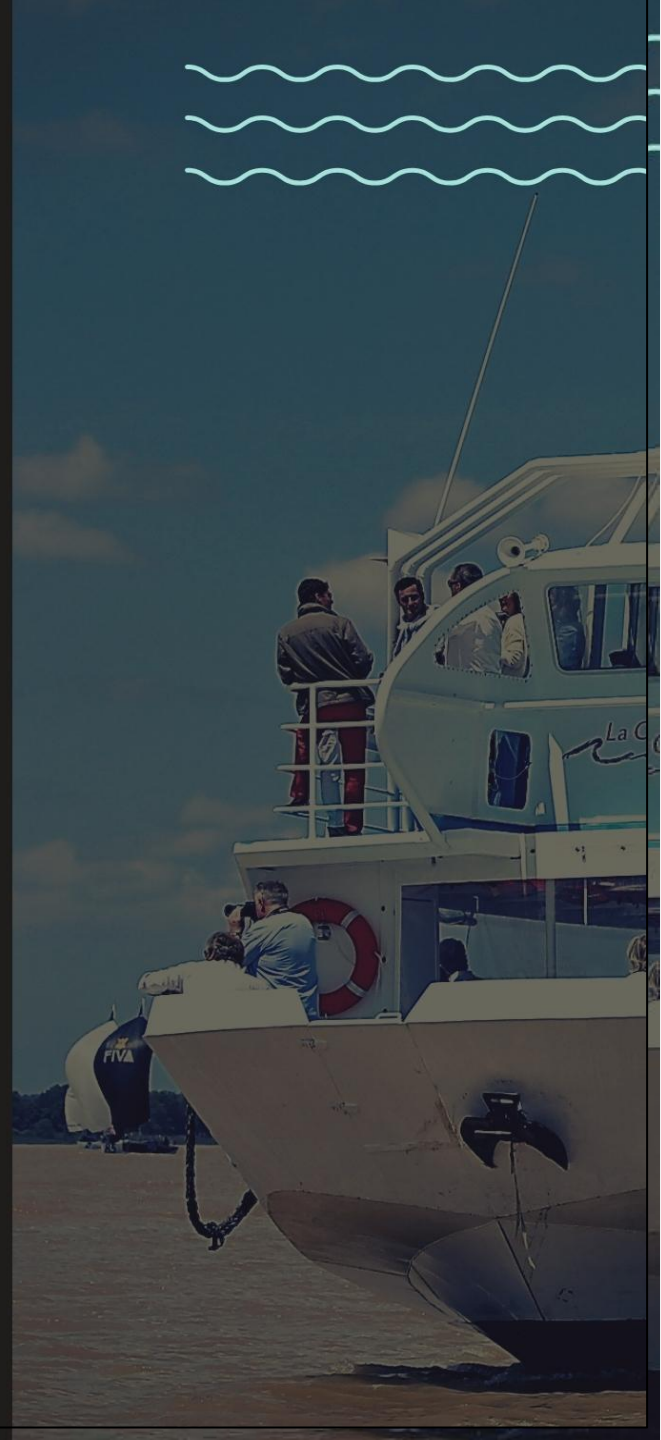
BOURG CUBZAGUAIS TOURISME
GRAND CUBZAGUAIS
COMMUNAUTE DE COMMUNES
365 Avenue Boucicaut
33240 ST ANDRE DE CUBZAC

TELEPHONE

05 57 43 96 37
06 34 14 04 35

EMAIL

s.lemaitre@grand-cubzaguais.fr





Paméla
MACOULLARD
RESPONSABLE ADJOINTE

REFERENTE

OENOTOURISME
COMMUNICATION

BUREAU

BOURG CUBZAGUAIS TOURISME
GRAND CUBZAGUAIS
COMMUNAUTE DE COMMUNES
365 AVENUE BOUCICAUT
33240 SAINT ANDRE DE CUBZAC

TELEPHONE

05 57 43 96 37

EMAIL

p.macouillard@grand-cubzaguais.fr





Angélique
ORLU
CONSEILLERE EN SEJOUR



REFERENTE
HEBERGEURS
BOUTIQUE

BUREAU
BOURG CUBZAGUAIS TOURISME
GRAND CUBZAGUAIS
COMMUNAUTE DE COMMUNES
365 AVENUE BOUCICAUT
33240 SAINT ANDRE DE CUBZAC

TELEPHONE
0557683176

EMAIL
a.orlu@grand-cubzaguais.fr



Isabelle **BONNIN**

CONSEILLERE EN
SEJOUR

REFERENTE

MANIFESTATION
BILLETTERIE

BUREAU

BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE
9 ALLEE DU CHAMP DE FOIRE
SQUARE FRANCOIS MITTERRAND
33240 ST ANDRE DE CUBZAC

TELEPHONE
05 57 43 64 80

EMAIL
i.bonnin@grand-cubzaguais.fr



4 Quelques chiffres



Près de 8 000 visiteurs / an dans les locaux
328 jours d'ouverture des bureaux d'accueil

+ de 1500 traitements de demandes en back-office chaque année

131 offres en meublés de tourisme dont 30% classés et/ou labellisés / **36 propriétaires**
de chambres d'hôtes / 3 campings

+ de 90 000€ annuel de taxe de séjour / 78 000 nuitées



+ de 200 escales de bateaux /
représentant environ 16 000 passagers



Près de 400 000€ de chiffres d'affaires représentés par les ventes de produits boutique & visites guidées (11%), les produits touristiques (67%), la billetterie (11%), les appontements et la TS

1 baromètre touristique annuel présente l'ensemble de l'activité touristique

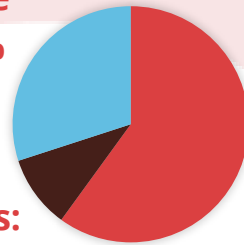
5 Le plan d'actions triennal du SPIC

➤ Le plan d'actions triennal du SPIC

BILAN DU PLAN D'ACTIONS

Reste à
réaliser:
30%

En
cours:
10%



Réalisées:
60%

70 actions ont été planifiées, [\(cf.document\)](#)
42 ont été réalisées,
19 sont en cours de réalisation
9 restent à réaliser

- ✓ Obtention de la **Marque Destination d'excellence, du label Toutourisme**
- ✓ Concrétiser l'**aménagement** du BIT à la Grande Récré
- ✓ Poursuivre et/ou développer les actions collectives **BBTE**
- ✓ **Implication des habitants** avec une communication et une animation plus assidue de la carte ambassadeur
- ✓ Dans le cadre de la stratégie de slow tourisme : travailler de concert avec le service aménagement du territoire de la collectivité dans le cadre du **schéma vélo** et du **PCAET - installation d'aires de service pour les touristes à vélo / nouveau parc de VAE / Dossier VELOMODALIS /accueil de la Grande journée Accueil vélo**
- ✓ Nouveau **règlement d'utilisation des embarcadères**
- ✓ Mise en place de la **procédure d'enregistrement** des meublés touristiques
- ✓ Organiser **l'accueil hors les murs**
- ✓





OFFICE DE TOURISME

1 place de l'éperon 33710 BOURG
0557683176

@: tourismebourg@grand-cubzaguais.fr

BUREAU D'INFORMATIONS TOURISTIQUES
9 place du champ de foire 33240 ST ANDRE DE
CUBZAC

0557436480

@: tourismesaintandredecubzac@grand-cubzaguais.fr

www.bbte.fr