

# 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'oenotourisme 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, sur la place du Champ de Foire, haut lieu des manifestations culturelles et du marché hebdomadaire.



**Le siège de l'Office de tourisme dispose du classement en catégorie II, du label Vignobles et Découvertes 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 est réalisé 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 interviews en saison touristique en partenariat avec France bleu Gironde et **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 et d'une carte touristique.

L'Office de tourisme valorise activement les activités touristiques locales via la base de données régionale SIRTACUI, le site internet [bbte.fr](http://bbte.fr) et 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. Il 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 30aine 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 propose également des spectacles culturels locaux.

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 socioprofessionnels locaux relayés sur les réseaux sociaux, une newsletter et un [blog dédié](#).

Ainsi, l'équipe accompagne chaque nouveau porteur de projet pour leur présenter nos outils et services. Chaque année, elle livre à tous nos partenaires la documentation touristique.

L'Office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre locale en accompagnant les hébergeurs, viticulteurs et gérants de sites aux labels et classement (Vignobles et Découvertes, Accueil Vélo, classement des meublés de tourisme...).

Dans le cadre des actions mutualisées à l'échelle de B.B.T.E, l'Office de tourisme participe à l'élaboration d'un [programme annuel de professionnalisation des socio-professionnels](#) et d'un Club des Accueillants Spécialistes.

Aussi, l'Office de tourisme élabore des [portraits](#) valoriser des savoirs-faires et accueils locaux. Ces réalisations sont diffusées sur les réseaux sociaux et dans la rubrique du blog intitulée « la parole est à vous ». Ils permettent de.

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



## 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 apportements représentent **120 000€ de recettes annuelles** pour l'Office de tourisme.



### 3 Une équipe

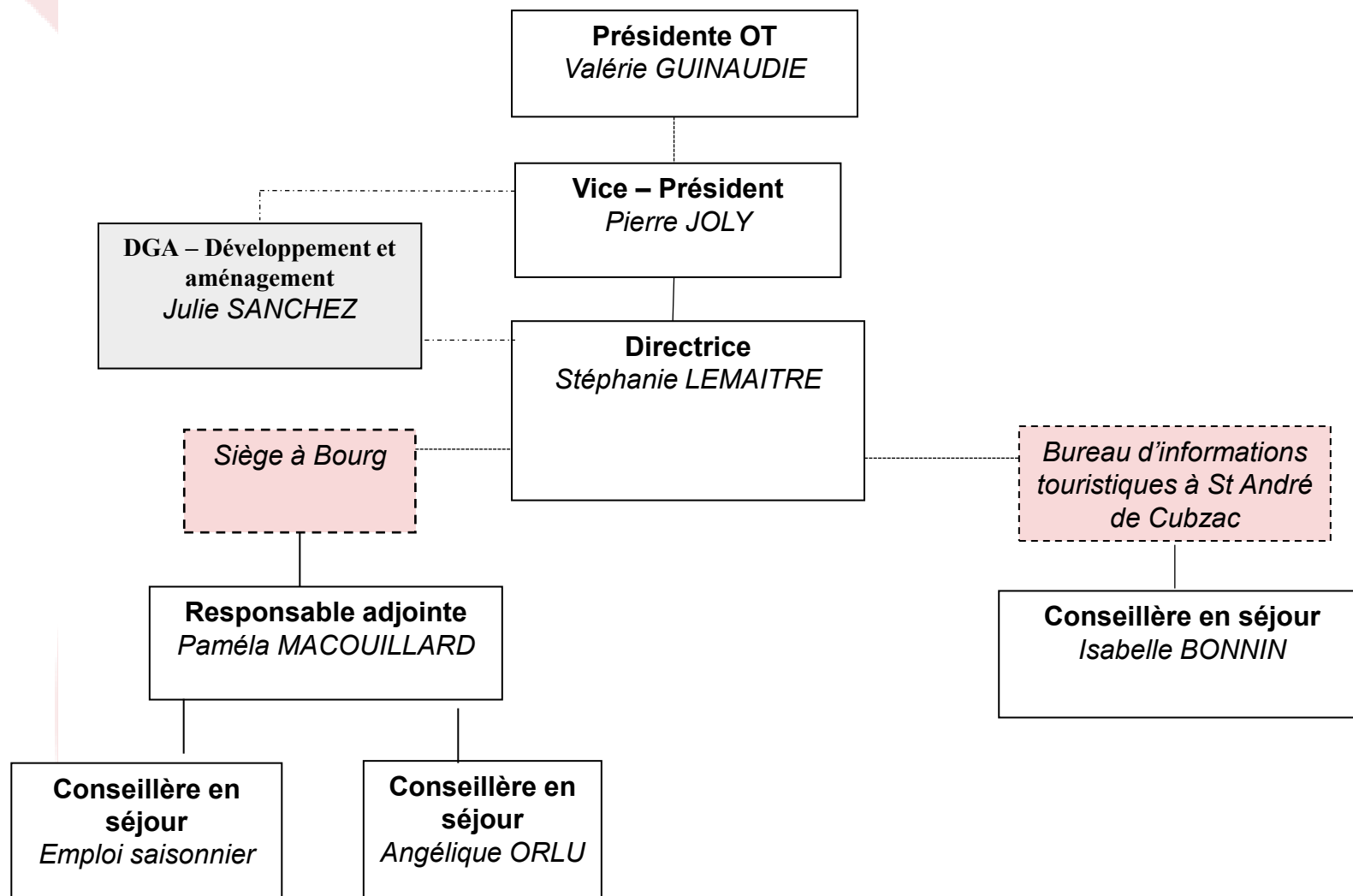
---

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



# STEPHANIE LEMAITRE

DIRECTRICE

REFERENTE

TAXE DE SÉJOUR  
GESTION TOURISME FLUVIAL

BUREAU

1 PLACE DE L'ÉPERON  
33710 BOURG

TELEPHONE

06 34 14 04 35

EMAIL

[s.lemaitre@grand-cubzaguais.fr](mailto:s.lemaitre@grand-cubzaguais.fr)





**Paméla**  
**MACOULLARD**  
**RESPONSABLE ADJOINTE**

**REFERENTE**

**COMMUNICATION  
NUMÉRIQUE  
OENOTOURISME**

**BUREAU**

**1 PLACE DE L'ÉPERON  
33710 BOURG**

**TELEPHONE**

**06 03 73 23 21**

**EMAIL**

**[p.macouillargrand-cubzaguais.fr](mailto:p.macouillargrand-cubzaguais.fr)**





**Angélique**  
**ORLU**  
CONSEILLÈRE EN SEJOUR

**REFERENTE**  
BOUTIQUE  
HEBERGEMENT

**BUREAU**  
OFFICE DE TOURISME  
1 PLACE DE L'EPERON  
33710 BOURG

**TELEPHONE**  
05 57 68 31 76

**EMAIL**  
[a.orlu@grand-cubzaguais.fr](mailto:a.orlu@grand-cubzaguais.fr)





**Isabelle  
BONNIN**  
CONSEILLÈRE EN SEJOUR

**REFERENTE**  
BILLETTERIE  
MANIFESTATIONS

**BUREAU**  
OFFICE DE TOURISME  
PLACE DU CHAMP DE FOIRE  
33240 ST ANDRÉ DE CUBZAC

**TELEPHONE**  
05 57 43 64 80

**EMAIL**  
[i.bonnine@grand-cubzaguais.fr](mailto:i.bonnine@grand-cubzaguais.fr)





**Mathilde  
HERNANDEZ**  
CONSEILLÈRE EN SEJOUR  
SAISON ESTIVALE 2026

**BUREAU**  
OFFICE DE TOURISME  
1 PLACE DE L'ÉPERON  
33710 BOURG

**TELEPHONE**  
05 57 68 3176

**EMAIL**  
[saisonniergrand-cubzaguais.fr](mailto:saisonniergrand-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 taxe de séjour



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

## 5 Le plan d'actions triennal du SPIC

---

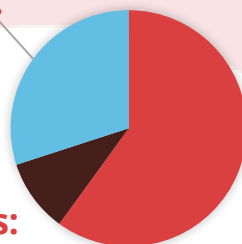
### ➤ Le plan d'actions triennal du SPIC

#### 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.

- ✓ Obtenir 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](mailto:tourismebourg@grand-cubzaguais.fr)

**BUREAU D'INFORMATIONS TOURISTIQUES**

9 place du Champ de Foire  
33240 ST ANDRE DE CUBZAC  
0557436480

@: [tourismesaintandredecubzac@grand-cubzaguais.fr](mailto:tourismesaintandredecubzac@grand-cubzaguais.fr)

[www.bbte.fr](http://www.bbte.fr)