

OFFICE DE TOURISME
DE MONTESQUIEU

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019



Sommaire

Fonctionnement de l'Office de Tourisme	p.3
Accueil et information	p.6
Promotion et communication	p.11
Développement et qualification	p.16





Fonctionnement de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme de Montesquieu (OTM) est un Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) créé en janvier 2006 par la Communauté de Communes de Montesquieu.

Il assure les missions suivantes :

- L'**accueil et l'information** touristique toute l'année
- La **promotion** touristique du territoire en cohérence avec l'action de Gironde Tourisme et du Comité régional du tourisme de Nouvelle-Aquitaine (CRTNA)
- L'**accompagnement des professionnels** touristiques de sa zone de compétence
- La **commercialisation** de services touristiques, de produits boutique et de billetterie spectacles
- Le **développement** de projets touristiques
- L'animation de la collecte de la **taxe de séjour**

Depuis 2018, L'Office de Tourisme a renouvelé son **classement préfectoral en Catégorie II**. Attribué pour 5 ans, ce classement lui confère une reconnaissance pour la qualité de ses services.

Fonctionnement général

Le comité de direction

L'Office de Tourisme est administré par un comité de direction composé de 21 personnes (13 élus communautaires et 8 socioprofessionnels).

Les différents secteurs de l'activité touristique du territoire sont représentés : propriétés viticoles, hébergeurs, restaurateurs, sites patrimoniaux, espaces naturels, événements et festivals, vie associative et commerces.

Le comité de direction délibère sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et l'activité de l'Office de Tourisme.

Le directeur est en charge de la mise en œuvre des décisions prises par le comité de direction.

L'organigramme de l'Office de Tourisme

L'équipe de techniciens chargés de mettre en musique les nombreuses missions de l'Office de Tourisme est composée de 5 salariés permanents et 3 salariés saisonniers :

Présidence



Jean-François MOUCLIER
Président
president@tourisme-montesquieu.com

Direction



Romain REMY
Directeur
direction@tourisme-montesquieu.com

Administration



Franck MAILLE

Agent administratif
Animateur taxe de séjour
administratif@tourisme-
montesquieu.com

Accompagnement et Qualité



Marie Elise KUMAR

Chargée d'accompagnement des
partenaires
Référente Qualité
accompagnement@tourisme-
montesquieu.com

Promotion et communication



Estelle SOLER

Chargée de promotion et
communication
communication@tourisme-
montesquieu.com

Accueil et information



Marina LALANDE - CUFIL

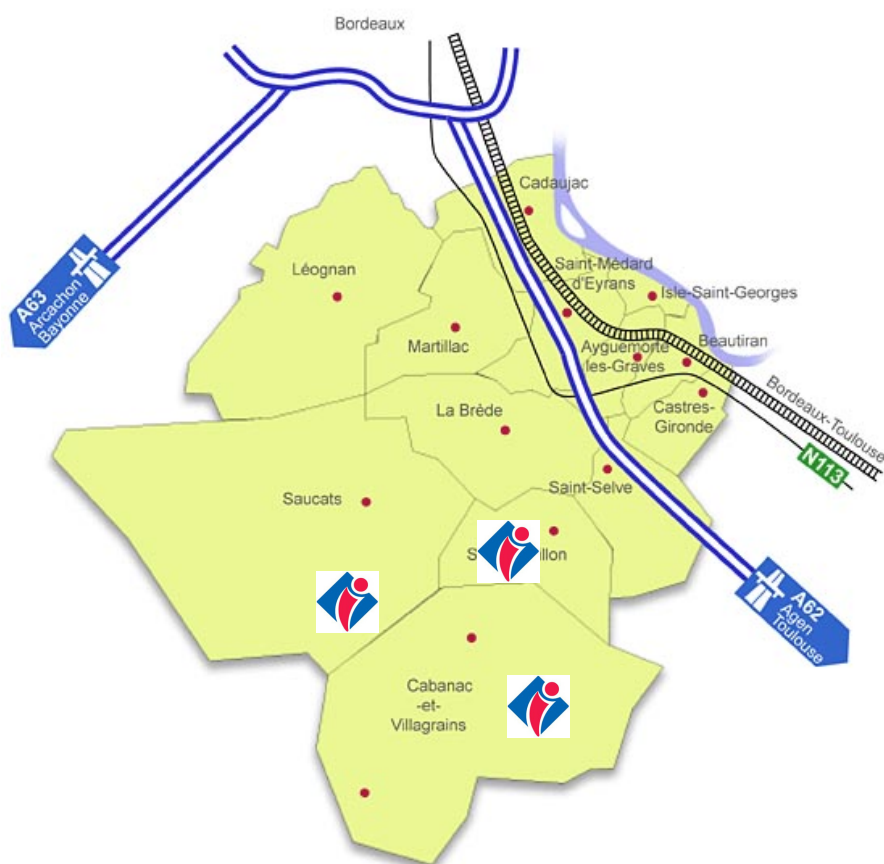
Conseillère en séjour permanente
info@tourisme-montesquieu.com

+ 3 conseillères en séjour saisonnières

Organisation des Bureaux d'Information Touristique (B.I.T)

L'accueil des visiteurs dans les B.I.T est une mission organique qui relève du service public propre à tous les Offices de tourisme. Tous les conseillers en séjours sont formés pour assurer un accueil trilingue (Anglais et Espagnol)

L'Office de Tourisme de Montesquieu est présent sur le territoire grâce à 3 B.I.T



Martillac (Siège)

302 jours d'ouverture

La Brède (Bureau saisonnier)

162 jours d'ouverture

Léognan (Bureau saisonnier)

83 jours d'ouverture

L'INFO EN + : Le B.I.T de La Brède est situé dans le kiosque d'accueil du Château de La Brède, site touristique majeur du territoire de Montesquieu. Il est ouvert sur les jours et horaires habituels du Château.



Accueil
et information

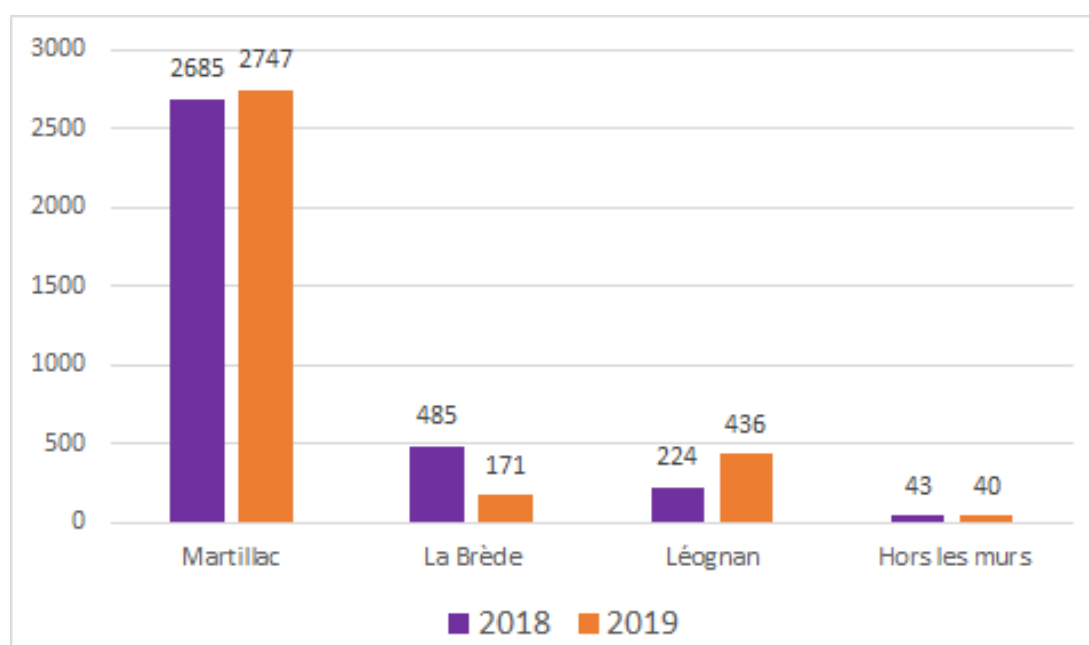
La Fréquentation en 2019

La fréquentation physique des B.I.T est comptabilisée grâce à l'outil de gestion de relation client (G.R.C) "SIRTAqui", utilisé par tous les Offices de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine. Chaque personne entrant dans nos bureaux pour de l'information touristique ou rencontrée lors d'accueil "hors les murs" est comptabilisée.

En ce qui concerne les visiteurs du B.I.T de La Brède, seuls sont comptabilisés les visiteurs effectuant une demande d'information touristique.



Fréquentation par B.I.T



En 2019, le bureau de Martillac reste le plus fréquenté par les visiteurs en recherche d'informations touristiques, sa fréquentation est en légère hausse (+2,3%).

Le bureau de Léognan enregistre une belle progression de sa fréquentation cette année (+94,6%) des aménagements extérieurs ont permis de le rendre plus visible auprès des visiteurs de passage.

Le bureau de La Brède enregistre quand à lui une baisse importante (-64,8%).

Cette baisse n'est pourtant pas significative, le mode de comptage ayant été modifié entre 2018 et 2019. Cette année, seules ont été comptabilisées les personnes souhaitant des informations touristiques (les entrées pour les visites du Château n'ont pas été comptabilisées).

La fréquentation hors les murs reste stable avec 40 demandes. Cette année, l'Office de Tourisme a de nouveau participé à la Fête des vendanges de Léognan avec un stand dédié.

Provenance des visiteurs

90 % Français (+2%)

10 % Etrangers (-2%)

Top 5 par région






NOUVELLE-AQUITAINE 76,76% (H)
ILE-DE-FRANCE 5,63% (B)
OCCITANIE 4,35% (H)
AUVERGNE-RHONE-ALPES (2,6%) (B)
PAYS DE LA LOIRE 2,2% (B)

Top 5 par département

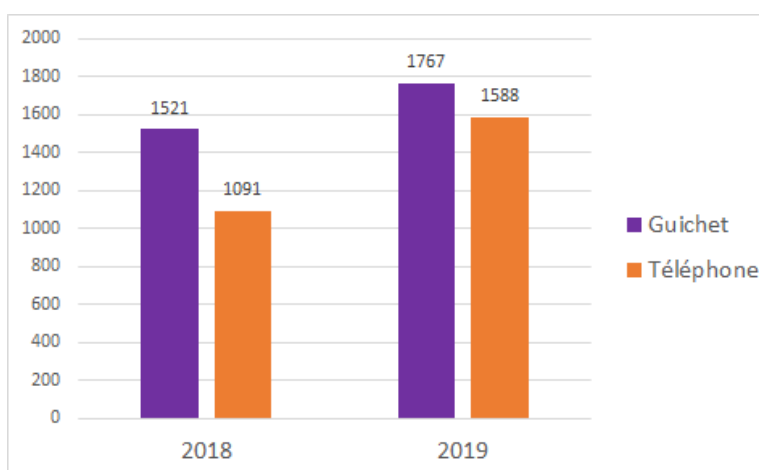
GIRONDE : 70,69% (H)
PARIS : 2,56% (B)
HAUTE-GARONNE : 1,72% (H)
LANDES : 1,28% (H)
LOIRE-ATLANTIQUE : 1,16% (B)

(H) = Hausse ; (B) = Baisse

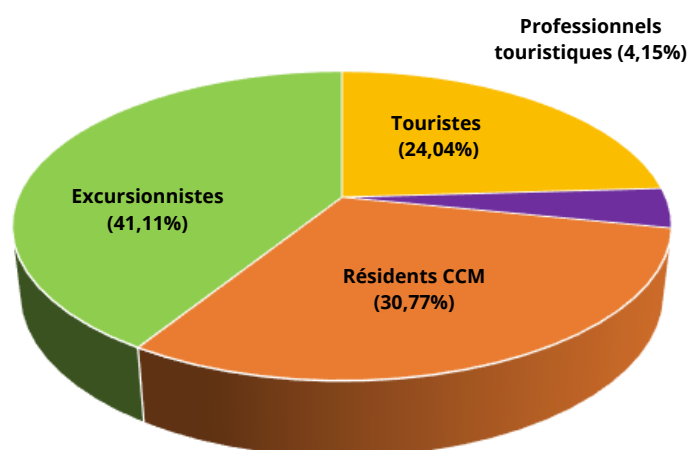
Top 5 par pays

 Royaume-Uni : 2.21% (B)
 Espagne : 1.58% (B)
 Belgique : 0.95% (B)
 États-Unis : 0.72% (B)
 Italie : 0.66% (B)

Nombre de demandes



Typologie des visiteurs



Nombre de demandes par thématique



Patrimoine : 42% / 1520 demandes
1049 pour le Château de La Brède



Œnotourisme : 19% / 697 demandes



Activités de plein air : 17% soit 622 demandes
423 pour la randonnée
164 pour le vélo



Fêtes et manifestations : 17 % soit 604 demandes.



Hébergements : 5% / 201 demandes

Focus demandes hébergement

Meublés : 32%
Chambres d'hôtes : 26%
Hôtels : 18%
Hôtellerie de Plein Air : 7%
Locations longues durées : 6%
Aires de camping-car : 6%

Gestion de l'information touristique

L'Office de Tourisme de Montesquieu fait partie du réseau régional Sirtaqui qui permet de gérer, exploiter et partager les données saisies localement par les Offices de Tourisme. L'utilisation des données se fait en collaboration avec Gironde Tourisme et le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle Aquitaine



En 2019, de nombreuses fiches ont été gérées par l'Office de Tourisme. Ce sont essentiellement des fiches relatives aux prestataires touristiques (hébergements, patrimoine, activités de loisirs, restaurants...) et aux manifestations organisées sur le territoire. Ces fiches permettent d'alimenter de nombreux sites web, les éditions de l'Office de Tourisme et l'information diffusée à l'accueil.

L'INFO EN + : Les fiches relatives aux fêtes et manifestations alimentent le supplément agenda de la revue intercommunale "L'Esprit communautaire". 730 événements ont été recensés.

L'information thématique et saisonnière

L'agenda des visites sans RDV

Chaque semaine, l'office de tourisme édite un agenda hebdomadaire des visites sans rendez-vous proposées par les châteaux viticoles. Cet agenda est téléchargeable sur notre site internet, disponible à l'accueil et affiché chaque semaine sur la porte des B.I.T

Tableau des disponibilités des hébergeurs

Pendant les mois de juillet et août l'office de tourisme a réalisé des phonings auprès de ses partenaires hébergeurs (hôtels, meublés de tourisme, chambres d'hôtes) pour réaliser un tableau récapitulatif des hébergements libres et disponibles chaque semaine. Ce tableau a permis de renseigner les visiteurs en recherche d'hébergements et de les mettre en relation avec les propriétaires. Ces informations pouvaient être consultées sur le site internet et pendant les plages de fermeture des BIT grâce à un affichage extérieur.

Soutien au fonctionnement du Château de la Brède

L'Office de Tourisme assure par convention depuis 2010 le soutien au fonctionnement du Château de La Brède.

Il met du personnel saisonnier à disposition pour assurer l'accueil physique et la vente de billets de visites.

L'office de tourisme assure également l'accueil téléphonique du Château de La Brède depuis le BIT de Martillac pour les particuliers et les groupes. Dans ce cadre l'Office de Tourisme réceptionne les demandes de visites de groupes et assure l'interface entre les demandeurs et l'équipe des guides du château.

En 2019, l'Office de Tourisme a géré environ **120 demandes** de visites de groupes

La boutique de l'OT

Situé dans les B.I.T de Martillac et la Brède, l'espace boutique est composé de produits autour du patrimoine, de la viticulture, de la gastronomie, de jeux et d'ouvrages, les partenaires de l'office de tourisme ont aussi la possibilité de proposer leurs produits en dépôt-vente.

Il propose également la location de vélos à ses visiteurs. Grâce à un partenariat avec un loueur local, l'office de tourisme met ainsi à disposition un parc de 10 VTT louables à la journée ou sur plusieurs jours



158 références



3 332 articles vendus



13 410 € de C.A

L'Office de Tourisme propose enfin un service de billetterie pour les manifestations et certaines activités touristiques organisées sur le territoire. En 2019, nous avons assuré la billetterie des "Rencontres Musicales Internationales des Graves", des "Festes baroques", ainsi que de l'atelier "Que nous racontent les fossiles ?" proposé par la Réserve Naturelle Géologique de Saucats-La Brède.



Promotion et
communication

L'OTM, est chargé d'assurer la promotion touristique du territoire de Montesquieu en cohérence avec l'action des instances touristiques. Pour ce faire il met en place plusieurs actions dans l'objectif de faire connaître son territoire, présenter les offres touristiques qui le composent, renforcer ses marchés prioritaires et séduire de nouvelles clientèles.

Les outils de communication mis en place

Les éditions de l'office de tourisme

"Le guide" - 25 500 exemplaires - trilingue



Objectif : Ce guide présente l'offre touristique du territoire de Montesquieu et toutes les informations pratiques nécessaires aux visiteurs : châteaux viticoles, sites patrimoniaux, nature, activités de loisirs, gastronomie, hébergements, etc.

Ce guide est diffusé dans les bureaux de l'Office de Tourisme, est envoyé par courrier et mail, est téléchargeable sur le site internet, est distribué chez tous les partenaires du territoire et les offices de tourisme de Gironde. Il est envoyé à tous les habitants de la CCM et est diffusé lors des opérations de promotion extérieures.

La carte touristique - 22 000 exemplaires - trilingue



Objectif : Présenter de manière visuelle le territoire de Montesquieu et le localiser sur le territoire de la Gironde. Véritable document de voyage, il donne toutes les informations pour localiser les sites touristiques et organiser son séjour.

Cette carte est diffusée dans les bureaux de l'Office de Tourisme, est envoyée par courrier et mail, est téléchargeable sur le site internet, est distribuée chez tous les partenaires du territoire et les offices de tourisme de Gironde. Elle est distribuée sur la CUB, sur le Bassin d'Arcachon et dans le nord des Landes. Elle est diffusée lors des opérations de promotion extérieures.

Le livret des activités à la propriété - 22 000 exemplaires - trilingue



Objectif : Ce livret édité tous les 2 ans présente l'offre d'activités œnotouristiques proposés par les viticulteurs des appellations Graves et Pessac-Léognan situés sur le territoire de Montesquieu. Les visiteurs pourront trouver toutes les offres liées à la vigne et au vin : visites thématiques, dégustations verticales et horizontales, ateliers participatifs, accords mets-vins, découvertes avec les enfants.

Ce livret est diffusé dans les bureaux de l'Office de Tourisme, est envoyé par courrier et mail, est téléchargeable sur le site internet, est distribué chez tous les partenaires du territoire et les offices de tourisme de Gironde. Il est diffusé lors des opérations de promotion extérieures.

Participation aux outils de communication édités par nos partenaires

Les éditions de Gironde Tourisme

L'office de tourisme fournit régulièrement des informations préalables à la production de divers guides et cartes produits par Gironde Tourisme. Ces documents sont diffusés dans nos bureaux d'information et disponibles en téléchargement sur les sites concernés.

La carte de la route des vins de Bordeaux en Graves et Sauternes

L'office de tourisme a participé à la construction de l'édition 2019 de la carte touristique de l'association "Route des Vins de Bordeaux en Graves et Sauternes" dont il est membre fondateur.

Cette carte est mise à disposition des Offices de tourisme et des professionnels touristiques adhérents. Cette carte est également distribuée sur la CUB, le Bassin d'Arcachon et dans le Nord des Landes.

Les supports numériques de l'office de tourisme

Le site internet - www.tourisme-montesquieu.com

L'objectif de ce site est de séduire les publics et d'informer les visiteurs potentiels sur les offres proposées sur la destination.



13 190 visiteurs
- 3,35 %

Quelques chiffres

Analyse d'audience du 01/11/18 au 31/10/2019

Sessions (visites) : 19 445 (+0,87 %)

Pages vues : 78 848 (-3,4%)

Pages vues par session : 4,05

Durée moyenne des sessions : 2'33 minutes

Taux de rebond : 57,17 %

Pic d'audience : 106 visiteurs le 06/07/2019

Accès au site web par :

Moteurs de recherche : 65 %

Accès direct : 24,34 %

Via d'autres sites : 9,31 %

Via les RS : 1,31 %

Top 5 des rubriques :

Page d'accueil : 15,79 %

Agenda : 7,84 %

A voir / à faire : 4,15 %

Visiter Bordeaux : 3,18 %

Dégustation : 2,10 %

Consultations par supports

Desktop : 62,16 %

Mobile : 37,9 %

L'INFO EN + : Le site internet de l'office de tourisme n'ayant jamais été remanié depuis 2010, l'Office de tourisme a engagé au 2eme semestre 2019 un travail de refonte avec l'agence Thuria pour proposer au mois de juillet 2020 une nouvelle version plus élégante, plus intuitive et pourvue de nouvelles fonctionnalités pour assurer une promotion efficace de ses professionnels.

La présence sur les réseaux sociaux

L'office de tourisme était déjà présent sur le réseaux social Facebook.

En mai 2019 il a renforcé sa présence sur les réseaux en créant une nouvelle page Facebook et un nouveau compte Instagram.

Ces outils sont très utiles en terme de communication et de promotion et sont de plus en plus utilisés pour choisir sa destination de vacances. Il permet également de se constituer et de fidéliser une communauté qui assure par rebond la promotion de la destination, par le relais et le partage de publications.



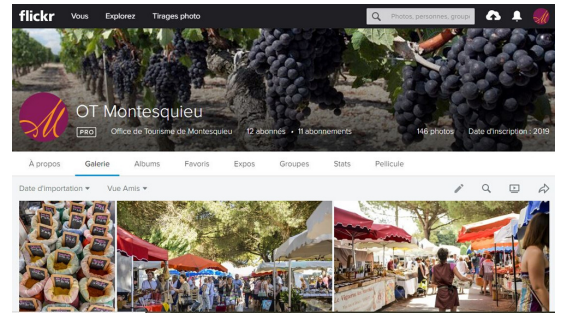
@Visit Montesquieu
199 abonnés
68 publications
193 "j'aime"



#visitmontesquieu
Créé le 4 mai 2019
130 abonnés
24 publications

Création d'une photothèque en ligne

L'office de tourisme a souhaité mettre sa photothèque à disposition de ses partenaires pour les aider dans la création de leurs supports de communication. Pour ce faire, un compte flickr "Office de tourisme de Montesquieu" a été créé en juin 2019. Cette plateforme met à disposition près de 150 photos, classées par thématiques. Elle est alimentée régulièrement suite au divers reportages photos réalisés par l'office de tourisme.



Les actions de promotion extérieures

Affichage sur le tram de Bordeaux



Désireux de renforcer sa communication auprès de sa clientèle de proximité, le territoire de Montesquieu s'est affiché pendant 18 jours sur les rames du tram C, du 7 au 24 juin 2019.

L'INFO EN + : Cette action sera reconduite en 2020

Présence sur les salons grand public

L'office était présent pour venir à la rencontre des visiteurs lors des événements :

- Bordeaux fête le fleuve
- Salon du nautisme d'Arcachon



Grâce au partenariat mené avec Gironde Tourisme nous avons également pu diffuser nos éditions lors de leur présence :

- au salon ITB à Berlin,
- au salon Eat Brussel - Drink Bordeaux,
- à Bordeaux fête le vin à Liverpool,
- à Bordeaux fête le vin à Québec





Développement et
qualification

En complément des relations qui relèvent de la communication et de la collaboration avec les acteurs locaux, l'Office de Tourisme de Montesquieu est un acteur qui participe à l'animation des acteurs locaux de la destination sur les thématiques de la constitution d'un réseau de professionnels touristique fort, d'une promotion commune du territoire, de la diffusion d'informations utiles à leur activité et de la qualification de l'offre.

En plus de ces actions, l'Office de Tourisme est à l'écoute des éventuels porteurs de projets, les accompagne et les met en relation avec les interlocuteurs pertinents (Communauté de communes, services tourisme du département ou de la Région, Chambres de commerce, etc)

Enfin l'office de tourisme mène des actions autour de projets collectifs portés à l'échelle de plusieurs territoires. Ces projets collectifs ont pour vocation de travailler sur un développement plus large de l'économie touristique des territoires à des échelles géographiques cohérentes et autour d'objectifs structurants et partagés.

Animation du réseau de professionnels

La soirée du tourisme

Evènement annuel organisé en début d'année par l'Office de Tourisme, la "Soirée du tourisme" permet de réunir dans un même lieu tous ses partenaires.

Cette année, cette soirée à eu lieu le 14 mai au Château d'Eyran et a réuni une trentaine de participants. L'office de tourisme a organisé pour l'occasion une bourse aux dépliantes et un speed-meeting pour permettre au participants de se rencontrer et d'échanger sur leurs activités.



Les éductours saisonniers

Afin de permettre à ses partenaires de découvrir l'offre touristique du territoire, les nouveautés de l'année et d'en devenir les prescripteurs, mais également pour rapprocher l'office de tourisme des acteurs professionnels et tisser des liens avec eux, 1 éductour a été organisé au printemps.

Le 28 mars, 12 partenaires ont pu découvrir la chocolaterie "Les bijoux du Chocolat" et la nouvelle dynamique oenotouristique du Château Pont-Saint Martin à Léognan, les nouveautés du Domaine de Larchey et leur restaurant "le 1930" à Saint-Médard d'Eyrans puis l'activité "La forêt des sens" du Château Smith Haut Lafitte.

Un second éductour prévu le 14 novembre a du être annulé faute de participants.

Réalisation d'une enquête de fin de saison auprès des professionnels

Dans le cadre de sa mission d'observation, l'office de tourisme a mené une enquête de fin de saison pour recueillir le ressenti de ses partenaires sur le déroulement de la saison estivale. Les résultats collectés (17 répondants sur 83 partenaires sollicités) indiquent que la saison a été jugée bonne à très bonne pour 65% d'entre-eux malgré un démarrage de la saison plutôt lent.

Relais d'informations techniques

La Newsletter pro mensuelle

Dans sa mission d'animateur de réseau, l'office de tourisme a souhaité renforcer l'accompagnement de ses partenaires en leur diffusant toutes les informations utiles à leur activité. Ainsi une newsletter pro a vu le jour en 2019. Véritable rendez-vous mensuel, cette newsletter compile toutes les actualités de l'office de tourisme, les rendez-vous incontournables, les informations règlementaires et juridiques, etc

Promotion des concours organisés par la CCI

Accompagnement au concours Best of Wine Tourism :

L'Office de Tourisme de Montesquieu a été associé pour relayer toutes les informations concernant le concours Best of Wine Tourism, mettant en lumière l'excellence des offres oenotouristiques des vignobles Bordelais. Suite au concours 2019, le territoire de Montesquieu et l'appellation Pessac-Léognan comptent 5 propriétés "Best of Wine Tourism" dont 2 "Best Of d'or".

Accompagnement au concours Trophées de l'accueil :

L'Office de Tourisme de Montesquieu a relayé toutes les informations concernant ce concours valorisant les professionnels touristiques engagés à fournir un accueil de qualité à ses clients. 3 de nos partenaires se sont positionnés. Malheureusement, aucun n'a été retenu..

Qualification de l'offre touristique

L'office de tourisme est le relais local des professionnels touristiques souhaitant entrer dans une démarche de labellisation ou de classement. Vignobles et découvertes, Tourisme et handicap, Accueil Vélo, etc... sont autant de labels permettant une mise en valeur qualitative de leurs prestations. Ils bénéficient en plus d'une visibilité accrue grâce à des supports de promotion touristiques. L'office de tourisme intervient ainsi en préparation des audits de classement en diffusant les référentiels, en effectuant des visites de pré-audit, mais également en ce qui concerne le renouvellement de ces différents labels.

- En 2019, **4 partenaires ont été accompagnés** par l'office de tourisme :
- Un château viticole a obtenu le classement 4 * de son meublé de tourisme
 - Une résidence hôtelière a obtenu le classement 3*
 - Un hôtel a obtenu son renouvellement de classement 3*
 - Une chambre d'hôte a été labellisée Vignobles et Découvertes



Animation de la taxe de séjour intercommunale

L'office de tourisme s'est vu délégué par convention, l'animation de la taxe de séjour intercommunale. Pour rappel, la taxe de séjour est instaurée au réel et est collectée auprès de chaque hébergement touristique. Acquittée par les touristes, cette taxe est reversée par les hébergeurs. Le produit de cette taxe constitue une recette de fonctionnement indispensable pour l'office de tourisme.

L'office de tourisme assure le suivi des déclarations, la communication aux hébergeurs et les relances grâce à la plateforme 3D Ouest, mise en place en 2018. Il alimente sa base de donnée grâce aux déclarations de nouveaux hébergements déposées en mairies par les propriétaires.



102 hébergements marchands référencés



653 lits touristiques marchands

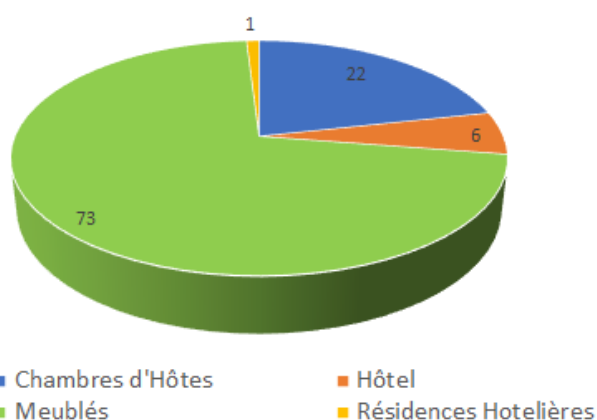


81 575 nuitées déclarées

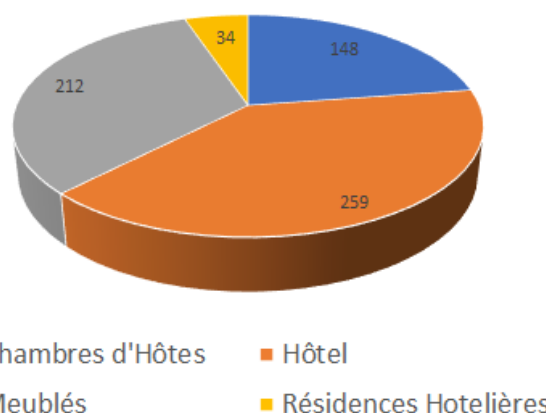


150 000 € collectés

Répartition par type d'hébergement



Nombre de lit par type d'hebergement



L'INFO EN + : L'office de tourisme s'est doté d'un outil pour suivre le volume de locations effectuées sur la plateforme Air BnB. En 2019, 171 hébergements ont été recensés, ce qui représente 769 lits touristiques et 8794 nuitées. Depuis 2019, les plateformes de locations entre particuliers reversent les recettes de taxe de séjour collectées aux collectivités.

L'office de tourisme, engagé sur des projets collectifs

La Route des Vins de Bordeaux en Graves et Sauternes

L'oenotourisme est une composante essentielle du tourisme sur le territoire du grand sud-Gironde. Conscientes du potentiel de cette activité sur le développement de l'économie touristiques, les AOC des Graves, du Pessac-Léognan et du Sauternais, ainsi que les collectivités par le biais de leurs offices de tourisme ont souhaité se regrouper au sein d'une association. C'est la première Route des Vins structurée à voir le jour en Gironde. Depuis 10 ans l'association met en valeur les pépites locales de l'oenotourisme grâce à l'organisation d'accueils presse, des actions de promotion et la présence sur les salons professionnels

Appel à projet Nouvelle Organisation Touristique des Territoires (NOTT)

Les Offices de Tourisme de Montesquieu, de Sauternes Graves et Landes Girondines, du Bazadais et du Pays de Cadillac et Podensac sont engagés depuis 2015 dans cet appel à projet régional. La région Nouvelle-Aquitaine soutient les actions menées par les territoires autour de 4 objectifs :

- Professionnaliser les prestataires touristiques
- Qualifier l'offre touristique des territoires
- Définir une stratégie d'accueil et numérique partagée
- Soutenir les Offices de Tourisme dans l'évolution de leurs missions

En 2019 une action a été engagée autour de la construction d'une photothèque des événementiels des 4 territoires.

L'INFO EN + : Un chargé de projet sera recruté en 2020 pour assurer le suivi, la gestion et la mise en place de nouvelles actions autour de cet appel à projet.

Convention d'actions touristiques

Les CDC de Montesquieu et de Convergence Garonne et leurs offices de tourisme se sont associés pour préparer et mettre en oeuvre des actions touristiques innovantes et complémentaires sur leurs 2 territoires, dans le cadre du dispositif (C.A.T) porté par le département. Ces actions seront orientées autour de l'axe fluvial et répondent aux objectifs définis par le schéma départemental de développement touristique.

L'Office de Tourisme engagé dans la démarche Qualité Tourisme®

En 2018, l'Office de Tourisme a remis la démarche qualité au coeur de sa stratégie. Le préalable à la relance de cette démarche a été l'obtention du classement en Catégorie II en 2018.

Pour 2019, 3 objectifs ont été définis :

- Mettre en place une démarche visant à faciliter l'accueil des nouveaux entrant dans l'équipe

Un manuel présentant le territoire, l'office de tourisme et son équipe a été créé. Celui-ci est communiqué à chaque nouvelle recrue (stagiaire, saisonnier, agent permanent). En parallèle une formation interne est mise en place.

- Mettre en place une analyse de la satisfaction client de l'office de tourisme et du territoire

Un questionnaire qualité est diffusé aux visiteurs des B.I.T. Celui-ci a été remanié en 2019 pour répondre aux attentes de la marque Qualité Tourisme® et aux évolutions de notre classement. Les données sont traitées et analysées chaque mois. Ce questionnaire est également communiqué par mail.

L'office de tourisme assure également une veille sur les avis postés sur les sites tels que Trip Advisor, Facebook ou Google Mybusiness.

- Obtenir le label "Générosité de l'accueil"

Le Label Générosité de l'accueil est propre au département de la Gironde. Il a été créé pour permettre aux offices de tourisme de franchir une première étape dans la mise en oeuvre de leur démarche qualité. Il permet également de répondre plus facilement aux critères de classement.

Ce label se concentre sur les missions d'accueil et d'information de l'ancien Référentiel d'Offices de Tourisme de France® permettant l'obtention de la marque Qualité Tourisme®.

En 2019, nos 3 B.I.T ont obtenu leur labelisation "Générosité de l'accueil"

L'INFO EN + : L'Office de Tourisme poursuit son travail autour de la qualité et souhaite obtenir la marque nationale Qualité Tourisme® en 2020.

Office de tourisme de Montesquieu

3 place Marcel Vayssière
33650 Martillac

+33 (0)5 56 78 47 72

info@tourisme-montesquieu.com

www.tourisme-montesquieu.com

