



RAPPORT D'ACTIVITE 2018

OFFICE DE TOURISME DE MONTESQUIEU

SOMMAIRE

ACCUEIL ET INFORMATION	P.3
PROMOTION	P.5
ACCOMPAGNEMENT DES SOCIO-PROFESSIONNELS	P.7
COMMERCIALISATION	P.9
GESTION DE LA COLLECTE DE LA TAXE DE SEJOUR	P.10
DEMARCHE QUALITE	P.11
APPEL A PROJET Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques	P.12
ROUTE DES VINS DE BORDEAUX EN GRAVES ET SAUTERNES	P.13

Crédits photos : Fondation Jacqueline de Chabannes, Office de Tourisme de Montesquieu, Routes des vins en Graves et Sauternes, Office de Tourisme du Bazadais

ACCUEIL ET INFORMATION

Ouvert 312 jours par an + accueil hors les murs

3 Bureaux d'information Touristique

Martillac : toute l'année

Château de La Brède : d'avril à novembre

Léognan : d'avril à octobre



Martillac

3 235 visiteurs

1 495 contacts téléphone

Stable par rapport à 2017

La Brède

22 404 visiteurs

(- 12 % / 2017)

Léognan

603 visiteurs

(- 11.75 % / 2017)

Accueil hors les murs – Camping Le Roumingue (Lanton)

En 2018, 32 personnes renseignées sur 7 demies-journées

Provenance des clientèles accueillies dans les BIT

Nationale : **88 %** (Gironde, Paris, Meurthe et Moselle)

Internationale : **12%** (Royaume Uni, Espagne, Belgique)

Top 5 des demandes exprimées

1/ Visites / patrimoine (incluant Château de La Brède)

2/ Informations pratiques (orientation, vie locale...)

3/ Œnotourisme

4/ Activité de plein air (randonnées, vélo)

5/ Animations

Missions réalisées

Traitement des demandes à l'accueil, au téléphone et par mail

Saisie des statistiques de fréquentation

Mise à jour de l'information touristique

Une mise à jour de l'information touristique est effectuée chaque début d'année puis ces données sont surveillées tout au long de l'année pour s'assurer que les informations diffusées restent fiables et à jour.

Pour ce faire le personnel utilise plusieurs outils : des questionnaires en ligne, la base de données SIRTAQUI et la réalisation de listings exhaustifs de toute l'offre touristique du territoire. Ces données sont notamment extraites pour réaliser nos supports de communication (voir rubrique promotion) et sont utilisées (via SIRTAQUI) par nos partenaires institutionnels par syndication.

Mise à jour de l'information événementielle

Tout au long de l'année l'office de tourisme met à jour l'agenda des festivités du territoire. Ces animations sont référencées sur le site internet de l'office de tourisme. Ces données sont également utilisées par la Communauté de communes pour la rédaction du supplément de l'Esprit communautaire

Publication de l'agenda des visites sans rendez-vous

Chaque semaine, l'Office de tourisme publie un agenda des châteaux ouverts sans RDV. Cet agenda est distribué en libre-service dans les BIT, affiché pendant les horaires de fermeture de l'Office, téléchargeable sur le site internet et envoyé à tous les partenaires privés et institutionnels.

Accueil hors les murs

Durant les mois de juillet et août, l'Office de tourisme a réalisé un accueil hors les murs sur le bassin d'Arcachon pour faire la promotion de l'œnotourisme et du patrimoine auprès de cette clientèle familiale. Cette opération a été menée en collaboration avec l'Office de Tourisme Cœur de Bassin.

PROMOTION

Les éditions

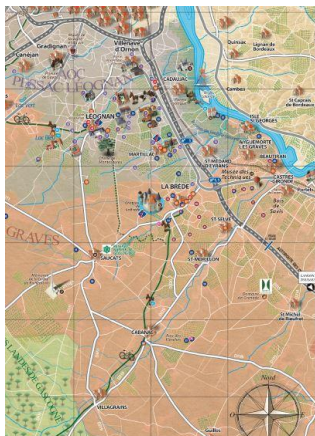
Chaque année l'Office de tourisme édite de la documentation promotionnelle. Ces éditions assurent la promotion de 85 partenaires du territoire proposant 116 activités et sont mises à disposition des touristes (en téléchargement, envoi courrier, en libre-service dans les BIT).

Le guide distribué dans toutes les boîtes aux lettres des administrés de la CCM avec la revue communautaire du 1^{er} trimestre.

Toutes les éditions sont distribuées :

- dans les OT de Gironde,
- chez les partenaires de l'OT Montesquieu
- sur les trois bureaux d'informations tourisme de l'OT Montesquieu

Carte touristique (Nouveauté 2018)
7000 exemplaires



Guide touristique trilingue
27000 exemplaires

Livret des activités à la propriété
10 000 exemplaires



Le site internet : www.tourisme-montesquieu.com

- 14005 visiteurs
- 81987 pages visitées
- 4.22 pages vues en moyenne par visiteur
- 2,5 minutes en moyenne par visiteur

- Supports utilisés : 63% ordinateurs – 24% smartphones – 13% tablettes

- 86,20 % d'internautes nationaux
- 13.8 % d'internautes internationaux
- Top 3 des pays internationaux : Etats-Unis, Royaume-Uni, Belgique
- Pages les plus consultées : Agenda, châteaux viticoles, hébergements



Office de Tourisme
Montesquieu

+33 (0)5 56 78 47 72 ► HORAIRES

A VOIR, A FAIRE OU DORMIR OU MANGER AGENDA

Accueil Sélectionner une langue | ▼

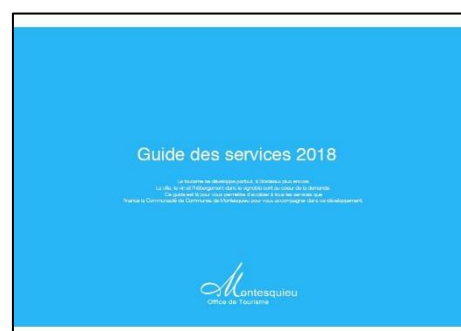


ACCOMPAGNEMENT DES SOCIO-PROFESSIONNELS

L'office de tourisme en tant que metteur en scène de son territoire apporte un accompagnement des professionnels touristiques. Véritable relai technique spécialisé, il met en place des services qui permettent de développer leur activité et de mettre en réseau les professionnels.

Edition du guide du partenaire

Envoyé chaque année à tous les professionnels touristiques référencés sur le territoire. Ce guide permet de leur présenter les missions et services que l'office réalise toute l'année et l'intérêt de rejoindre le réseau qu'il anime.



Classement et labellisation

L'office de tourisme a accompagné les professionnels du territoire dans le cadre des dispositifs de classement des hébergements, du label « vignobles et découvertes » ou du label « chambres d'hôtes références »

En 2018 :

- 2 hébergeurs ont acquis un premier classement 3 et 4 étoiles
- 1 hôtelier a renouvelé son classement 3 étoiles
- 2 châteaux viticoles ont acquis le label « Vignobles et Découverte »
- 1 hébergeur a acquis le label « Chambre d'Hôtes Référence »



Accompagnement des porteurs de projets

L'office de tourisme a suivi deux projets de développement touristiques privés et deux projet public. Il est régulièrement sollicité pour apporter son expertise sur l'économie touristique, la typologie de la clientèle reçue et ses habitudes de consommation, les possibilités d'aides au financement des projets via les dispositifs institutionnels. Il réalise également le cas échéant des études d'opportunité pour la mise en place de projets (étude sur la création de sets de table touristiques pour les hébergeurs et restaurateurs)

Organisation de la Soirée du Tourisme

Chaque année l'office de tourisme convie ses partenaires à une soirée de réseau pour échanger avec eux, favoriser les rencontres entre les filières touristiques et présenter les bilans, actions et projets à venir. En 2018, le Domaine de Larchey a accueilli cette soirée qui a permis de réunir 60 partenaires



Organisation d'un Eductour

Sur le principe du voyage organisé, l'Eductour permet sur une journée aux professionnels de partir à la découverte de l'offre touristique du territoire, de rencontrer des prestataires, de découvrir les nouveautés dans le but de pouvoir mettre en avant l'offre du territoire auprès de leur clientèle.

En 2018, faute d'un nombre de participants suffisant, cette action a été annulée mais continuera à être proposée deux fois par an dans les futures années.

Distribution des éditions de l'office de tourisme

En tant que partenaire, les professionnels peuvent bénéficier des éditions réalisées par l'office de tourisme afin de les distribuer à leurs clients et ainsi assurer la promotion locale des activités touristiques. Cette année l'équipe de l'office de tourisme a organisé 2 sessions de distributions auprès de chaque partenaire local.

COMMERCIALISATION

L'office de tourisme assure des missions annexes autour de la commercialisation de produits touristiques. Il a également mis en place des boutiques dans ses bureaux d'information.

Renouvellement de l'immatriculation d'opérateur de voyage

Cette immatriculation délivrée par Atout France permet de vendre les prestations touristiques de nos partenaires et la billetterie des manifestations locales (Festes baroques, jazz and blues, rencontres internationales des graves)

Préparation du déploiement de la place de marché départementale

Dans le cadre d'un projet collectif porté par Gironde Tourisme, les Offices de Tourisme de Gironde travaillent à la mise en place d'une place de marché partagée permettant aux offices de pouvoir vendre en ligne et aux guichets les prestations touristiques girondines dans leur ensemble (sous réserve de respecter les critères définis). Ce travail préparatoire débouchera sur une mise en ligne à l'horizon 2019 – 2020.

Activité Boutique

Un espace boutique est aménagé dans les Bureaux d'information de Martillac et La Brède. Du fait de la fréquentation au château de la Brède, ce BIT concentre la majorité des ventes réalisées. La boutique fonctionne grâce à des produits achetés par l'OT mais également grâce au dépôt vente (pour le vin et les ouvrages).

La boutique compte plus de **70 références** réparties autour de 6 thématiques :

- Vins et produits dérivés
- Gastronomie
- Patrimoine historique
- Librairie et carterie
- Textiles
- Glaces et boissons

A l'activité boutique s'ajoutent d'autres activités annexes comme la location de vélo et la vente de billetterie pour les spectacles du territoire.

En 2018 l'ensemble de l'activité commercialisation a généré un chiffre d'affaire de 11 700 €

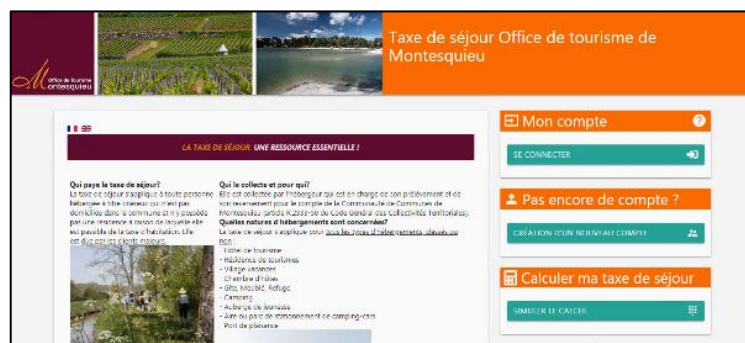
GESTION DE LA COLLECTE DE LA TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour, instaurée par la Communauté de commune, et acquittée par les touristes qui consomment des prestations d'hébergement sur le territoire de Montesquieu. Cette taxe est collectée par les hébergeurs et reversée à la collectivité. Ces recettes sont utilisées pour financer des actions visant à développer la fréquentation (accueil, promotion, création d'activités...).

L'office de tourisme a la charge d'animer la gestion de cette taxe de séjour auprès des hébergeurs du territoire pour le compte de la communauté de communes de Montesquieu.

Acquisition d'une plateforme de télédéclaration de la taxe de séjour

En 2018 l'office de tourisme s'est doté d'un outil de gestion de la collecte de la taxe de séjour. Cet outil permet aux hébergeurs de déclarer en ligne les nuitées consommées par les touristes et les montant de taxe de séjour à reverser.



Il permet également à l'office de tourisme de pouvoir centraliser et suivre les déclarations, assurer l'animation quotidienne auprès des hébergeurs et extraire des données statistiques sur l'activité d'hébergement sur le territoire de la communauté de communes.

Suite à la mise en place de cet outil, l'office de tourisme a joué le rôle d'assistance technique auprès des hébergeurs pour les accompagner dans la prise en main de cette nouvelle plateforme

Animation de la taxe de séjour auprès des hébergeurs et des communes

L'office de tourisme a assuré un rôle d'animateur par la transmission régulière d'informations aux hébergeurs et aux mairies, l'organisation de réunions d'information et l'accompagnement des professionnels pour l'utilisation de la nouvelle plateforme. Réunions qui n'ont malheureusement permis de capter qu'un trop petit nombre d'hébergeurs et de communes

Suivi des déclarations et des reversements

Le travail de l'Office de tourisme a permis de mettre à jour le fichier des hébergeurs présents sur le territoire, de vérifier les déclarations et versement de l'ensemble des hébergeurs référencés et d'effectuer un travail de relance le cas échéant. L'office de tourisme a également permis de collecter les montants de taxe de séjour qui n'ont pas été reversées par les hébergeurs sur les années 2016 et 2017.

DEMARCHE QUALITE

L'office de tourisme a obtenu le 3 septembre 2018 le renouvellement de son classement préfectoral en catégorie II pour l'ensemble de ses bureaux d'information.

Ce classement garantit la qualité des services proposés à la clientèle et aux socioprofessionnels :

- Renseigner en trois langues (au guichet et sur nos éditions)
- Proposer une offre exhaustive à minima sur les hébergements classés, les monuments et sites touristiques
- Proposer une connexion Wifi (sur tous nos bureaux d'information à l'exception de Léognan)
- Garantir la fiabilité de l'information par une mise à jour à minima annuelle
- Être ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus
- Respecter une démarche qualité
- Mettre en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques

Gestion des réclamations client

L'office de tourisme centralise les réclamations exprimées par écrit par les touristes au sujet de l'office de tourisme mais également de ses prestataires, des commerces, des équipements. Il assure un traitement de ces réclamations et un suivi des actions mises en place. Cette année une seule réclamation écrite a été exprimée dans les locaux de l'office de tourisme.

Remise à plat des procédures d'accueil et d'organisation interne

L'objectif pour l'office de tourisme est de continuer le travail initié autour de la qualité avec pour finalité d'acquiescer la marque Qualité Tourisme à l'horizon 2019. L'office de Tourisme est accompagné par Gironde Tourisme dans le cadre de cette démarche (1 journée d'accompagnement réalisée en 2018).

APPEL A PROJET REGIONAL

Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques (NOTT)

L'office de Tourisme de Montesquieu est intégré depuis 2015 au sein de l'Appel à Projet Régional NOTT avec ses 3 offices de Tourisme voisins (Cadillac-Podensac, Bazadais et Sauternes Graves et Landes Girondines).

L'objectif de cet appel à projet est de structurer un territoire touristique sur une zone géographique cohérente et d'apporter une plus-value aux prestataires touristiques locaux autour de la professionnalisation de l'innovation, et du numérique.

Organisation des premiers « Echos du Tourisme en Sud Gironde »

Journée de réseau adressée à tous les partenaires des offices de tourisme du territoire qui a permis de présenter les projets en cours, d'apporter de l'information technique, de participer à des ateliers thématiques. 80 participants ont ainsi répondu présent le 10 décembre à l'Espace Culturel La Forge de Portets



Mise en place de plateformes de télédéclaration de la taxe de séjour

Afin de créer un observatoire de l'activité d'hébergement cohérent sur le territoire de l'appel à projet NOTT les offices de tourisme ont mis en place une plateforme de télédéclaration de la taxe de séjour. Cette plateforme permet d'avoir une visibilité de l'offre disponible, du volume de nuitées consommées sur le territoire et ainsi de pouvoir dégager les grandes tendances de l'activité et ses évolutions.

Cette plateforme a également pour objectif d'offrir aux hébergeurs un outil afin de simplifier la gestion de leur activité, notamment pour les hébergeurs non professionnels (propriétaires de meublés de tourisme).

ROUTE DES VINS DE BORDEAUX EN GRAVES ET SAUTERNES

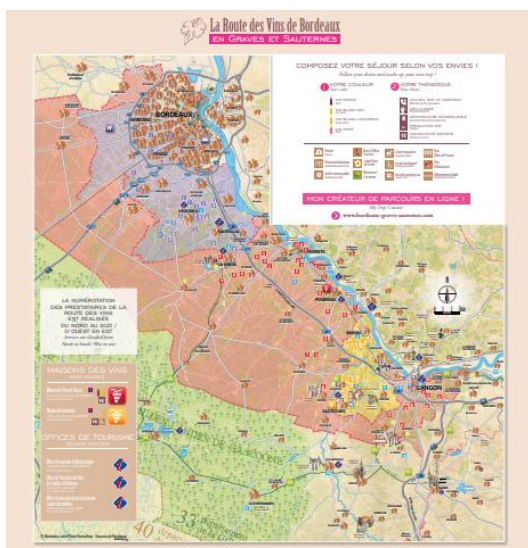
L'association Routes des vins de Bordeaux en Graves et Sauternes a été créée à l'initiative de 3 communautés de communes (Montesquieu, Convergence Garonne, Sud-Gironde), de leurs offices de tourisme et de 3 ODG (Pessac-Léognan, graves et sauternes).

Elle regroupe les partenaires adhérents de leurs offices de tourisme et détenteurs du label Vignobles et Découvertes (châteaux viticoles, restaurants, hébergements, sites d'activités...). Elle mène des actions de promotion et de communication.

- 140 activités référencées en 2018 dont 79 châteaux viticoles.
- Sur la CDC Montesquieu : 47 activités (2eme pourvoyeur de prestations)

Site internet : www.bordeaux-graves-sauternes.com

- 36121 utilisateurs en 2018 (+0.5% par rapport à 2017)
- 2.8 pages consultées en moyenne par utilisateur
- Pages les plus consultées : Châteaux ouverts sans RDV, agenda des manifestations



Carte route des Vins en Graves et Sauternes

80 000 ex distribués chez les professionnels touristiques du territoire, de bordeaux Métropole, du bassin d'Arcachon et de Biscarosse

Présence d'un stand Graves et Sauternes lors de Bordeaux fête le vin

Mise en place d'une borne à selfie

950 prises, 560 adresses email
récupérées

250 partages sur les réseaux sociaux



Apéritifs vigneron : 360 participants

Campagne d'affichage « l'automne c'est en Graves et Sauternes »

Diffusée sur tram de Bordeaux (Ligne C) pendant 10 jours afin d'annoncer les 3 portes ouvertes des appellations graves, Pessac Léognan et Sauternes. Cette action permet d'imposer la marque sur le marché de la métropole, auprès des partenaires et des clients et touristes de passage



Accueil presse

10 accueils presse (C-News, Sud-Ouest, Terres de Vin, Détours en France, Voyages de Luxe...) réalisés en 2018 sur le territoire pour un lectorat potentiel de plus de 2 Millions de personnes.



Communiqués de presse et brèves

Chaque année la Route des Vins en Graves et Sauternes diffuse 3 communiqués de presse saisonniers (Pâques, été, automne) et 4 brèves sur des périodes et thèmes définis (ponts du mois de mai, la Toussaint, nouveautés 2018 et châteaux ouverts en fin d'année)



Office de Tourisme de Montesquieu

3 place Marcel Vayssière

33650 Martillac

Tel : 05.56.78.47.72

info@tourisme-montesquieu.com

www.tourisme-montesquieu.com

OFFICE
DE TOURISME
CLASSÉ

2012 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



vignobles &
découvertes

