

**DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME
DE CATÉGORIE I**

(Code du tourisme : art. L.133-1 et suivants, D. 133-20 et suivants)
(Arrêté du 16 avril 2019)

Nom de l'office de tourisme concerné :

OFFICE DE TOURISME MEDOC ATLANTIQUE

Nom de la collectivité territoriale (commune ou groupement) de rattachement sollicitant le
classement de son office de tourisme :

CDC MEDOC ATLANTIQUE

Date de la délibération de la collectivité de rattachement ayant approuvé le dossier de demande
de classement :

28 Juillet 2022

(Cadre réservé à la préfecture)

Date de réception du dossier :

(Cadre réservé à la préfecture)

Dossier déclaré complet par la Préfecture en date du :



1

Dossier de classement en catégorie 1

Août 2022

Office de Tourisme Médoc Atlantique
Place de l'Europe 33680 Lacanau



2

Présentation de l'Office de Tourisme Communautaire Médoc Atlantique

Président : M. Laurent Peyronnet, maire de Lacanau
 Directeur Général : M. Nicolas Jabaudon
 Statut juridique : EPIC

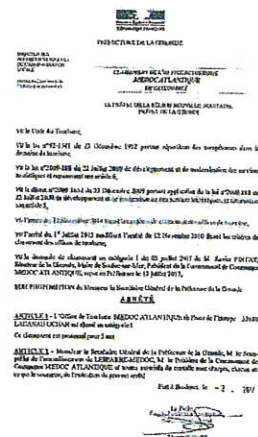
Classement en Catégorie 1 par arrêté préfectoral le 2 août 2017

Zone de compétence :

Carcans-Maubuisson
 Grayan et l'Hôpital
 Hourtin
 Jau Dignac et Loirac
Lacanau
 Naujac sur Mer
 Queyrac
 Saint Vivien de Médoc
 Talais
Soulac sur Mer
 Valeyrac
 Vensac
 Le Verdon sur Mer

Station Classée de Tourisme

Station Classée de Tourisme



Contact: M. Nicolas Jabaudon - 0673173159 - nicolas@oceanesque.fr

Précisions

Par délibération 022-2022 (annexe VM) en date du 4 mars 2022, le conseil municipal de la commune de Vendays-Montalivet a voté à l'unanimité le lancement de la procédure de reprise de la compétence tourisme dont la création d'offices de tourisme, en vertu des dispositions de l'article 16 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

Selon toute vraisemblance le conseil municipal de Vendays-Montalivet confirmera son intention de reprise de la compétence tourisme dans la création par délibération du 8 juillet prochain

En conséquence, ce dossier de demande de classement en catégorie 1 de l'Office de Tourisme Communautaire Médoc Atlantique ne fait pas mention du Bureau d'information Touristique de cette commune.

La commune de Vendays-Montalivet devant mettre en place, au 1/1/23, à l'échelle communale, un Office de Tourisme Classé en catégorie 1, lié à son classement en station de tourisme obtenu en juillet 2020, sous couvert de l'Office de Tourisme Communautaire.



Précisions

Cette décision a fait l'objet d'une communication auprès des administrés de la commune par le biais du bulletin municipal daté du mois de mai 2022.

Vendays-Montalivet reprend sa compétence tourisme

Amendement n° 129 de la loi n° 2021-1018 du 20 août 2021 relative à la décentralisation et à la démocratie de proximité

La loi n° 2021-1018 du 20 août 2021 relative à la décentralisation et à la démocratie de proximité a transféré la compétence tourisme des communes aux intercommunalités. Cette loi a également prévu que les communes qui ne sont pas membres d'une intercommunalité puissent exercer cette compétence. Vendays-Montalivet a donc décidé de reprendre sa compétence tourisme à compter du 1er janvier 2022.



Présentation de l'Office de Tourisme Communautaire Médoc Atlantique

Commune	Station classée	Adresse/Type	Affluence 2021 * <small>source: rapport activités 2021</small>
Lacanau	X	BIT principal, siège social Place de l'Europe	35 875
Soulac sur Mer	X	BIT principal 68 rue de la Plage	33 075
Carcans-Maubuisson		BIT secondaire 127 avenue de Maubuisson	17 708
Hourtin		BIT secondaire 1 rue de Lachanau	11 535
Grayan et l'Hôpital		BIT secondaire 49 rue des Goelands	1 372
Le Verdon sur Mer		BIT secondaire Port Médoc, Anse de la Chambrette	1 605
St Vivien de Médoc		BIT secondaire 1 place de la Brigade Carnot	3 824

Les communes de Vensac, Jau Dignac et Loirac, Talais, Valeyrc et Queyrac ne disposent pas de bureaux d'information.



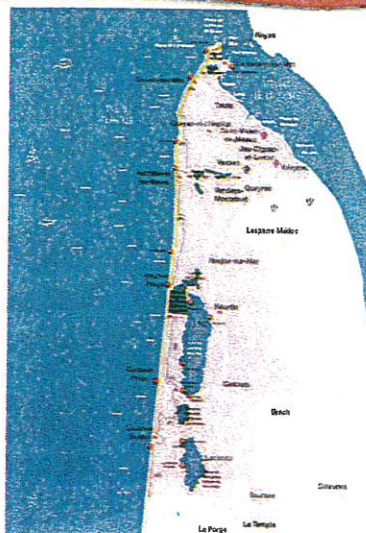
L'Office de Tourisme est accessible et accueillant



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.



Dans un esprit de maillage du territoire, le schéma d'accueil de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique est composé de **2 Bureaux d'Information Touristique principaux**, ouverts à l'année: **Lacanau** (site administratif) et **Soulac sur Mer**

5 Bureaux d'Information Touristique saisonniers situés à **Carcans-Maubuisson**, **Hourtin**, **Grayan** et **l'Hôpital**, **St Vivien de Médoc**, **Le Verdon sur Mer**, viennent compléter ce dispositif.

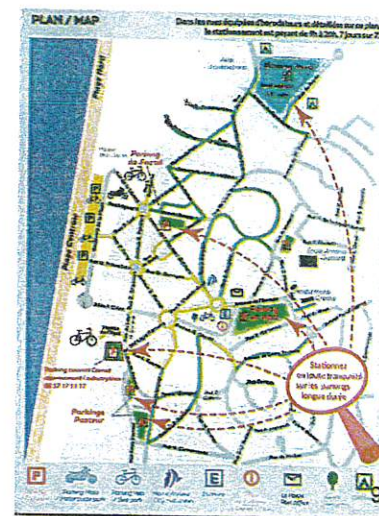


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal, siège administratif

LACANAU

Localisation, Accès et parking à proximité



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal, siège administratif

LACANAU

Ce bureau est situé au cœur de la station, sur un axe de passage très fréquenté qui mène directement au front de mer de Lacanau Océan et ses principaux commerces, services et équipements.



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal, siège administratif

LACANAU

Accès : plan de la ligne de bus Transports Nouvelle Aquitaine 702



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal, siège administratif

LACANAU

Parkings à proximité



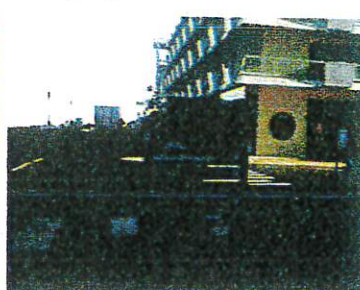
- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal, siège administratif

LACANAU

L'Office de Tourisme est pré signalé par de nombreux panneaux directionnels situés aux principales entrées de la station et de la ville.

Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

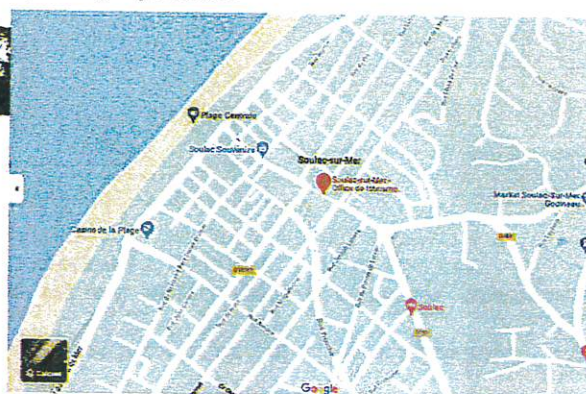


- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

Localisation, accès et parking à proximité



1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

Ce bureau est situé en début de zone piétonne, sur un axe de passage très fréquenté qui mène directement au front de mer de Soulac sur Mer et ses principaux commerces, services et équipements.



1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

Parkings à proximité



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

Accès: plan de la ligne de bus Transports Nouvelle Aquitaine 713



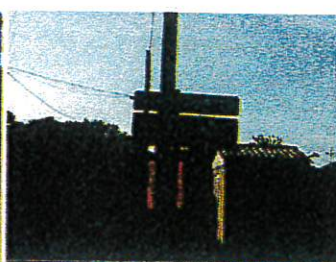
- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

L'Office de Tourisme est pré signalé par de nombreux panneaux directionnels situés aux principales entrées de la ville.

Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

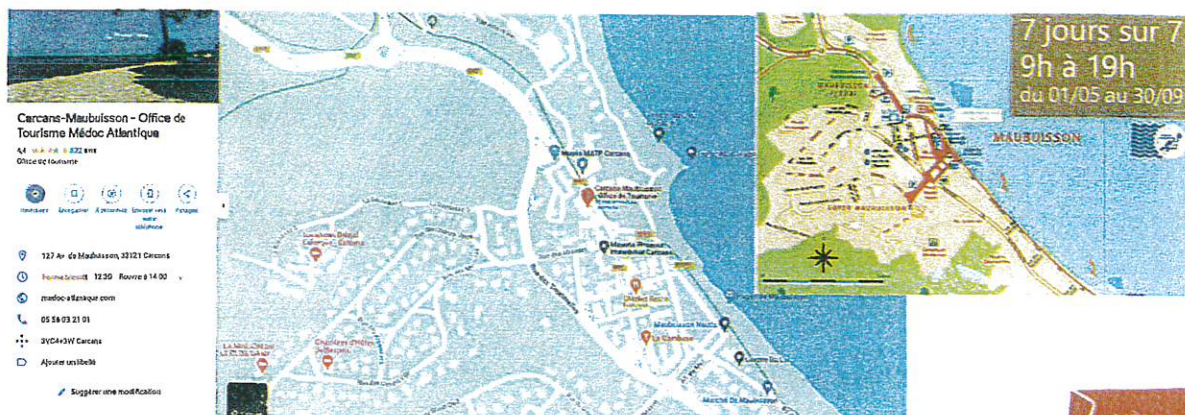


- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

CARCANS-MAUBUISSON

Localisation, accès et parking à proximité



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

CARCANS-MAUBUISSON

Ce bureau est situé au cœur de la station de Maubuisson.



L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

CARCANS-MAUBUISSON

Accès: plan de la ligne de bus 710 Transports Nouvelle Aquitaine



L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

CARCANS-MAUBUISSON

L'Office de Tourisme est pré signalé par de nombreux panneaux directionnels situés aux principales entrées de la station de Maubuisson. Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

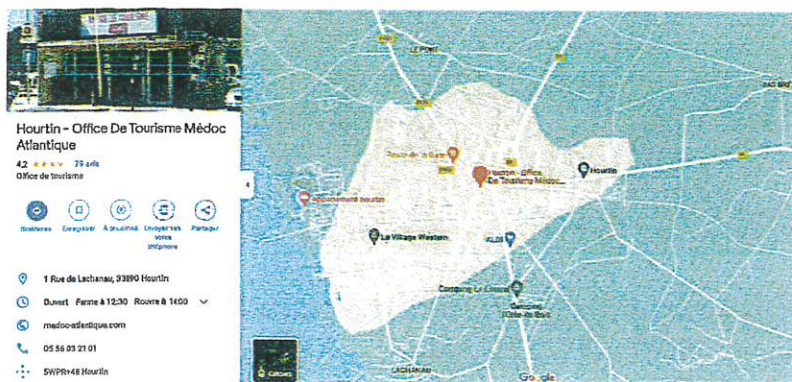


- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

HOURTIN

Localisation, accès et parking à proximité



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

Ce bureau est situé au cœur de Hourtin Bourg à proximité immédiate de la place du marché et des commerces.



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

Parking à proximité



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

Accès: plan de la ligne de bus 711 Transports Nouvelle Aquitaine



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

L'Office de Tourisme est présignalé par de nombreux panneaux directionnels situés aux principales entrées de la station de Maubuisson.
Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

HOURTIN

Localisation, accès et parking à proximité



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

Ce bureau est situé au coeur de Hourtin Bourg à proximité immédiate de la place du marché et des commerces.

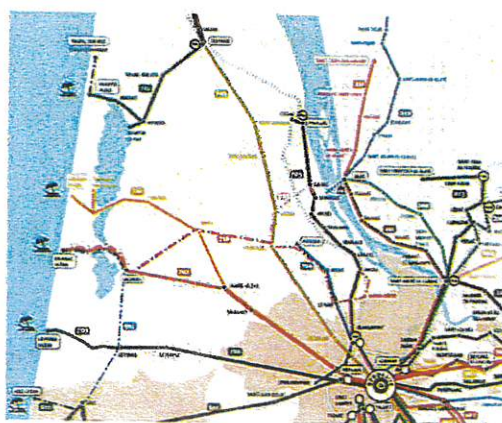


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

Accès: plan de la ligne de bus 711 Transports Nouvelle Aquitaine



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

L'Office de Tourisme est pré signalé par de nombreux panneaux directionnels situés aux principales entrées de la station de Maubuisson.

Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

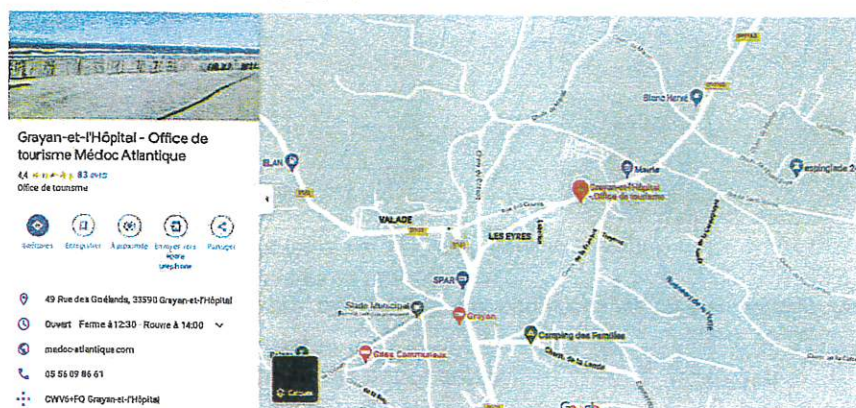


- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

GRAYAN ET L'HOPITAL

Localisation, accès et parking à proximité

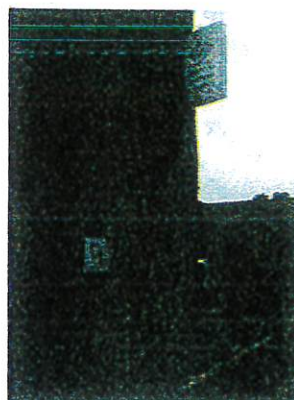


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

GRAYAN ET L'HOPITAL

Ce bureau est situé au coeur de bourg de Grayan.



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

GRAYAN ET L'HOPITAL

Accès: plan de la ligne de bus 712 Transports Nouvelle Aquitaine

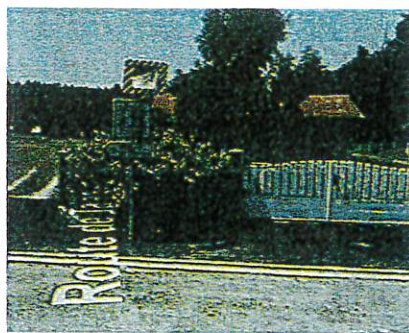


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

GRAYAN ET L'HOPITAL

L'Office de Tourisme est pré signalé par des panneaux directionnels.
Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

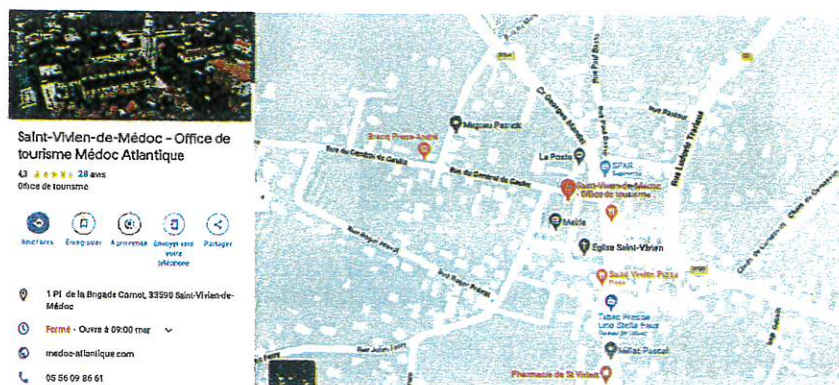


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

Localisation, accès et parking à proximité



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

Ce bureau est situé au cœur du bourg de Saint Vivien.



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

Accès: plan de la ligne de bus 713 Transports Nouvelle Aquitaine



- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

Parking

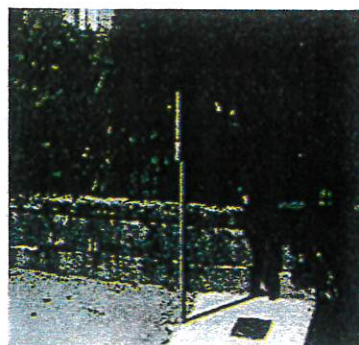


- 1 L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

L'Office de Tourisme est pré signalé par des panneaux directionnels.
Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne.

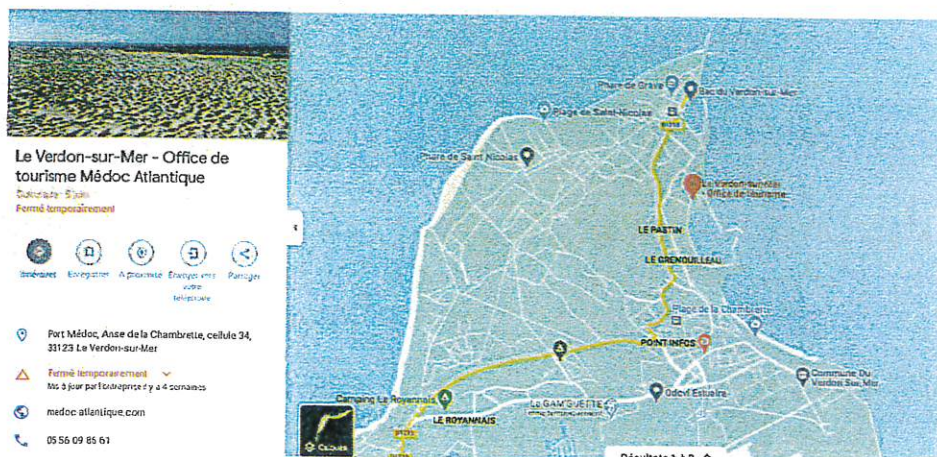


1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique saisonnier

LE VERDON SUR MER

Localisation, accès et parking à proximité



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER

Ce bureau est situé à Port Médoc.



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER

Parking à proximité



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER

Accès: plan de la ligne de bus 713 Transports Nouvelle Aquitaine



1. L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER

L'Office de Tourisme est pré signalé par de nombreux panneaux directionnels. Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne au sol.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

LACANAU

Un espace de **194m2** est dédié à l'accueil des visiteurs.

Il est organisé en une partie d'accueil 'debout' afin que les conseillers en séjour répondent aux demandes pratiques ou à la vente de billetterie. L'accueil à finalité économique se faisant assis de part et d'autre de la pièce.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via des écrans d'information thématiques: actualités du jour, météo, animations et événements, partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- des espaces wifi permettent aux visiteurs de se connecter gratuitement

Une agence postale occupe le fond de la pièce.

Le site de Lacanau est totalement accessible aux personnes en situation de handicap. Il a été labellisé Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps en 2017.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

LACANAU



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

LACANAU



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique occupe un local de **80m2** entièrement dédié à l'accueil des visiteurs. Un comptoir et du mobilier permettent aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site de Soulac sur Mer est totalement accessible aux personnes en situation de handicap. Il a été labellisé Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps en juin 2021.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

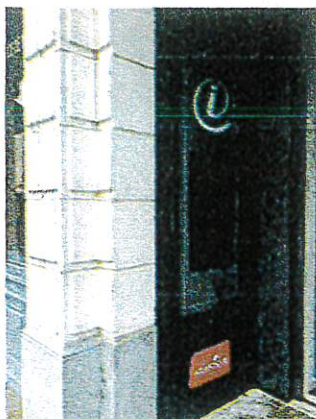
SOULAC SUR MER



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique principal

SOULAC SUR MER



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

CARCANS-MAUBUISSON

A Maubuisson, dans un bâtiment de **332m2**, l'espace d'accueil est bien identifié et occupe 100m2. Un comptoir et du mobilier permettent aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site de Maubuisson est totalement accessible aux personnes en situation de handicap. Il a été labellisé Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps en 2018.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire



CARCANS-MAUBUISSON



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique occupe un local de **80m2** entièrement dédié à l'accueil des visiteurs

Un comptoir et du mobilier permettant aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site de Hourtin est totalement accessible aux personnes en situation de handicap. Il a été labellisé Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps en 2017.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

HOURTIN



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

GRAYAN ET L'HOPITAL

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique occupe un local de **35m2** entièrement dédié à l'accueil des visiteurs

Un comptoir et du mobilier permettent aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site de Grayan et l'Hôpital est accessible aux personnes en situation de handicap

2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

GRAYAN ET L'HOPITAL



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique occupe un local de **36m2** entièrement dédié à l'accueil des visiteurs

Un comptoir et du mobilier permettent aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site de Hourtin est accessible aux personnes en situation de handicap.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

SAINT VIVIEN DE MÉDOC



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique occupe un local de **50m2** entièrement dédié à l'accueil des visiteurs.

Un comptoir et du mobilier permettent aux visiteurs de s'asseoir.

L'information est diffusée:

- via des présentoirs pour les documents en libre-service
- via un écran d'information diffusant les actualités du jour, la météo, les animations et événements, les informations des partenaires
- une borne d'information accessible 7j/7
- un espaces wifi permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement

Le site du Verdon sur Mer est accessible aux personnes en situation de handicap.



2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Bureau d'Information Touristique secondaire

LE VERDON SUR MER



3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.

L'ensemble des bureaux d'information de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique dispose d'un accès internet à haut débit sans fil gratuit. Le fournisseur d'accès est la société 2isr: www.2isr.fr

Des consignes pour l'utilisation du wifi sont disponibles au comptoir de chaque bureau d'information.

Ces services sont présentés au public au moyen d'affiches (annexe 0) et de pictogrammes dédiés.

Les personnels d'accueil sont également en mesure de renseigner sur l'utilisation du wifi.



Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention



5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.



5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Une consultation par commune est lancée chaque année durant l'automne pour connaître les souhaits d'ouverture des différents sites d'accueil.

Lors du premier Comité de Direction de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique de l'année, les membres délibèrent (annexe 1) les périodes et horaires d'ouverture de l'ensemble des Offices de Tourisme de la destination.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique assure l'accueil et l'information des visiteurs toute l'année dans les bureaux d'information touristique principaux. Les bureaux d'information touristique secondaires accueillent les visiteurs de manière saisonnière.

Les informations concernant les horaires d'ouverture sont portées à la connaissance du public :

- sur les éditions
- sur le site internet
- sur les devantures des bureaux d'information touristique (annexe 2)

www.medoc-atlantique.com/pratique/les-offices-de-tourisme



5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Nombre de jours et d'heures d'ouverture des bureaux principaux en 2022													
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Lacanau	25 150h	24 144h	27 162h	30 180h	31 186h	30 180h	31 310h	31 310h	30 180h	25 150h	26 156h	27 162h	337 2 270h
Soulac	25 150h	24 144h	27 162h	30 180h	31 186h	30 180h	31 310h	31 310h	30 180h	25 150h	26 156h	27 162h	337 2 270h



65

5. L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Nombre de jours et d'heures d'ouverture des bureaux secondaires en 2022													
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Carcans-Maubuisson	-	-	-	30 180h	31 186h	30 180h	31 186h	31 186h	30 180h	-	-	-	183 1 098h
Hourtin	-	-	-	30 180h	31 186h	30 180h	31 186h	31 186h	30 180h	-	-	-	183 1 098h
Grayan et l'Hôpital	-	-	-	-	-	22 132h	31 186h	31 186h	12 72h	-	-	-	96 576h
St Vivien de Médoc	4 14h	4 14h	5 30h	4 24h	4 24h	22 132h	31 186h	31 186h	22 132h	4 14h	5 17,5h	4 14h	140 619,5h
Le Verdon sur Mer	-	-	-	-	-	30 180h	31 186h	31 186h	30 180h	-	-	-	122 732h



66

L'information est accessible à la clientèle étrangère

7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.



7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique accueille une clientèle majoritairement française mais aussi une clientèle étrangère.

Le personnel permanent et saisonnier recruté dans les Bureaux d'Information Touristique est en capacité de renseigner les visiteurs en anglais et/ou allemand et/ou en espagnol.

Les conseillers en séjour sont identifiés grâce à un badge où figurent le prénom, la langue/s parlée/s et la fonction.

Le personnel d'accueil suit régulièrement des formations en langues afin de toujours mieux accueillir les visiteurs.

En 2021, 119 584 visiteurs ont été accueillis dans les bureaux d'information touristique. 86% d'entre eux sont français, 14% sont d'origine étrangère.

Top 3 des visiteurs étrangers:

1. Allemagne
2. Belgique
3. Pays-Bas



Modèle de badge



7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

La documentation, le site internet, le message de répondeur ainsi que l'affichage dans les Bureaux d'information Touristique sont traduits en version trilingues : français, anglais et allemand. L'Office de Tourisme fait appel à des traducteurs professionnels pour garantir la qualité de ses traductions. La traduction du site internet est fine et complète car il est traduit à la fois au niveau des pages statiques mais aussi au niveau des pages en syndication avec notre base de données Sirtaqui.



L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

8. 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 évènements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.



2. 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, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisée 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique identifie et répertorie de façon exhaustive toutes les informations concourant à l'activité et l'attractivité touristiques de la destination.

L'intégralité de ces données est traitée via le SIT (Système d'Informations Touristiques) Sirtaqui (annexe 3) qui permet d'alimenter une base de données et d'informations touristiques à l'échelle de la destination, à l'échelle départementale et à l'échelle régionale.

La base de données Sirtaqui alimente quotidiennement et directement le site internet de l'Office de Tourisme. Cela permet une mise à jour rapide et optimale (1 seule saisie) de l'information touristique.
La gestion de l'information est donc organisée, qualifiée, maîtrisée et mise à jour en temps réel.



2. 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, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisée 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

Tous les ans, fin août - début septembre, dans le cadre des renouvellements des partenariats pour l'année à venir, un mailing en version dématérialisée est envoyé à tous les partenaires de l'Office de Tourisme ainsi qu'à l'ensemble du réseau des socio-professionnels pour une mise à jour de leurs informations touristiques (via un questionnaire ou un accès à la plateforme 'Votre Information Touristique' de Sirtaqui (annexe 3.1).
www.medoc-atlantique.com/boite-a-outils.com

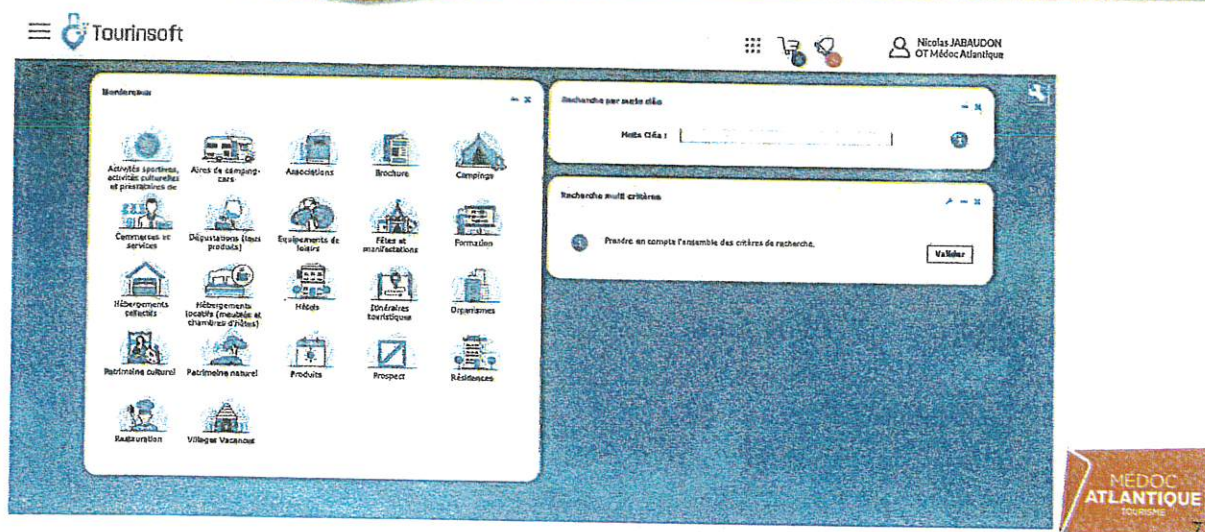
Cela permet aux partenaires et aux socio-professionnels de signaler à l'Office de Tourisme les nouveautés et mises à jour les concernant. Les informations collectées viennent alimenter directement la base de données.

En parallèle de cet outil incontournable, les personnels d'accueil de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique ont recours à une base de données en ligne, établie par ses soins, pour assurer un suivi des prestations et services du territoire qui n'appartiennent pas exclusivement au champ d'activité touristique mais qui peuvent être d'utilité pour les visiteurs en séjour (par exemple : magasins de pêche, encadrement juridique et réglementaire sur la présence de chiens ou de chevaux sur les plages,...).

Cette base de données, intitulée « L'information de A à Z », est alimentée au fur et à mesure et mise à jour de façon permanente.

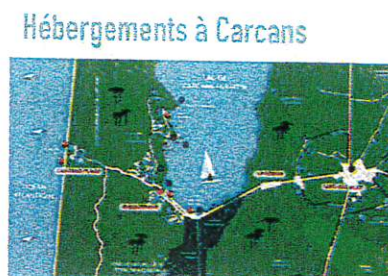


5 - L'Office de Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour sur l'offre touristique locale relative à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux événements et animations, aux services de transport public et privé disponibles, de stationnement de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatique 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.



6 - 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, aux services de transport public et privé disponibles, de stationnement de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatique 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique édite 8 guides touristiques locaux par commune ou groupement de communes. Ils sont aussi disponibles en téléchargement sur le site internet. Ils sont élaborés grâce au module e-brochures de la base de données Tourinsoft, notre SIT (Système d'Informations Touristiques). De plus, le réseau de partenaires a accès à cette base de données, via un système appelé Votre Information Touristique (VIT). Cela permet à chacun de maîtriser les différents contenus. Des guides hébergements en ligne sont aussi à la disposition des visiteurs. Ils sont au nombre de 8, comme les guides touristiques locaux.



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, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicules de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisée 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique fait la promotion des fêtes et des manifestations de l'ensemble de la destination.

En plus de la page « Agenda » de son site internet, il édite un calendrier des manifestations (annexe 4) à chaque période de fréquentation touristique. Celui-ci est diffusé de façon massive :

- En version papier à l'accueil de tous les bureaux d'information touristique
- Par le biais d'une newsletter (annexe 5) envoyée à son réseau de partenaires (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs, patrimoine, culture, mairies...)
- Sur le site internet, sur la page « Agenda » en version consultable ou téléchargeable : www.medoc-atlantique.com/agenda-sorties/evenements-et-animations/agenda

Ces calendriers sont réalisés par le biais d'exports simples depuis le SIT Sirtaqui et sont mis à jour chaque semaine.

Au vu du grand nombre d'animations et pour faciliter la lecture des clients, ils sont disponibles dans 2 versions géographiques différentes: Pointe et Lacs.



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, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicules de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
L'Office de Tourisme dispose d'un système de gestion informatisée 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 l'Office de Tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique diffuse des informations complètes concernant les transports pour les clients souhaitant se rendre sur la destination.

Une page complète « Comment venir » est disponible sur le site internet : www.medoc-atlantique.com/pratique/comment-venir/

L'internaute retrouve des informations concernant les possibilités de déplacement pour accéder à la destination ainsi que des précisions pour ce déplacer une fois sur place :

Des informations concernant l'accès au territoire sont également présentes dans les guides touristiques locaux.



Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

9. L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.



9 L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique met à disposition de ses clientèles une collection d'éditions

• **Un plan de la destination**

Ils sont traduits en anglais et en allemand.

Le plan est édité à 100 000 exemplaires.



9 L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique met à disposition de ses clientèles une collection d'éditions

• Des plans des communes

Le nombre de tirage varie en fonction de la commune concernée.



9 L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique met à disposition de ses clientèles une collection d'éditions

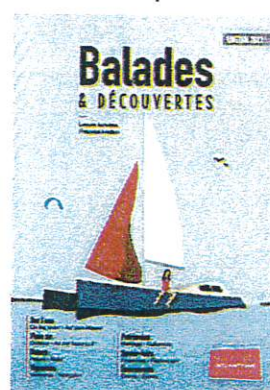
• Un guide hébergement

Edition en téléchargement



• Un livret balades et découvertes

50 000 exemplaires



11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle acquise. Les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

En adéquation avec le reste de sa communication, l'Office de Tourisme est doté d'un site internet traduit en 2 langues étrangères (anglais et allemand) et hébergé sur www.medoc-atlantique.com.

L'Office de Tourisme fait appel à des traducteurs professionnels pour garantir la qualité de ses traductions. Le contenu du site internet en version étrangère est très complet car il est traduit à la fois au niveau des pages statiques mais aussi au niveau des pages en syndication avec la base de données Sirtaqui. Le site internet a vocation à séduire les primo-visiteurs et répond aux questions d'ordre pratique pour les clientèles en séjour.



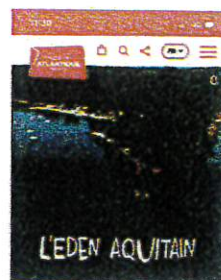
Version française avec boutons anglais et allemand



11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle acquise. Les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

Les informations touristiques traduites sont claires et lisibles sur tous types de supports qu'ils soient fixes ou mobiles (smartphones et tablettes). Pour le confort visuel de l'internaute, le site Internet est conçu en « responsive design », il s'adapte automatiquement à tous les types de supports.

Il est compatible avec les principaux navigateurs tels que Chrome, Firefox, Internet Explorer et Safari.



DÉCOUVREZ NOTRE DESTINATION

Marquez sur notre carte interactive

Un moyen simple et rapide pour découvrir l'ensemble des

communes du Medoc Atlantique.



L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

13. L'Office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.



12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

Dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme, l'Office de Tourisme met en place des indicateurs qualité (modèle des indicateurs qualité du pôle Attractivité, annexe 6) qui permettent d'évaluer son organisation interne et la satisfaction de ses clients dans le but d'une amélioration continue de l'Office de Tourisme comme de la destination.

Les outils d'écoute mis en place sont les suivants :

- Questionnaires de satisfaction en langues française (annexe 7), anglaise (7.1) et allemande (7.2)
- Fiche de réclamations (annexe 8)

Après chaque contact client accueil, il est proposé aux touristes de recueillir leur avis, à l'aide de questionnaires en ligne. Chaque bureau dispose d'une tablette destinée exclusivement au recueil de la satisfaction client et à des propositions d'amélioration.



12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

La digitalisation permet de recueillir l'avis des participants aux manifestations organisées ou soutenues par l'Office de Tourisme.

D'autre part, à l'issue de chaque visite organisée par l'Office de Tourisme, le guide incite les participants à venir noter la qualité perçue sur la page google concernée.

Enfin, à l'issue des visites offices ou partenaires, le logiciel envoie automatiquement un SMS contenant un lien avec questionnaire de satisfaction.

Ces indicateurs sont synthétisés dans un onglet d'un tableau de liaison. Si des corrections immédiates sont envisageables, les services compétents sont mis à contribution. Les thématiques soulevées par les indicateurs sont analysées et synthétisées sous la forme d'un bilan qualité annuel, notamment selon un critère de récurrence. Une présentation synthétique en est faite lors des réunions du Comité de Direction.

La communication des bilans qualité sur les problématiques internes est faite auprès du personnel via des réunions d'équipe, l'Intranet ou dans le cadre d'un séminaire annuel. Cette communication permet à l'ensemble de l'équipe de se saisir des problématiques pour y apporter des corrections et améliorations.



12. L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

La satisfaction des professionnels est évaluée sur le plan quantitatif et qualitatif.

Tout au long de l'année, l'Office de Tourisme mesure la satisfaction des partenaires au travers de visites qualifiées complétées (annexe 9) par un questionnaire annuel (annexe 10). Ceux-ci font l'objet d'une analyse et permettent de préparer et piloter les actions du service partenaires.

L'Office de Tourisme met en place une procédure afin de traiter les réclamations (annexe 11).

Elles concernent les services de l'Office de Tourisme, les services généraux des communes et des prestataires.

Le délai de traitement pour accuser réception de la réclamation est de 72h et il est de 3 jours ouvrables maximum pour la traiter.

Les réclamations sont traitées par les Responsables de pôles en fonction de la nature de la réclamation.

La procédure de traitement d'une réclamation est détaillée dans la Fiche d'Instruction d'écoute du visiteur : les indicateurs qualité.



13 L'Office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique est titulaire de la Marque Qualité Tourisme (annexe 12) depuis le 27 juillet 2018 (annexe 12.1).

L'audit a été réalisé par Lucas Giraudeau, William Terry Conseil, auditeur qualifié Qualité Tourisme.

Le dernier audit complet date du 27 juillet 2018, et étant donné que le comité national de gestion de la marque a décidé de proroger le droit d'usage de la Marque conformément aux mesures prises, la validité de la marque est prolongée de 3 à 5 ans, c'est-à-dire jusqu'en juillet 2023.



OFFICE DE TOURISME MEDOC ATLANTIQUE

A REÇU LA MARQUE NATIONALE QUALITÉ TOURISME™
CONFORMÉMENT À LA DÉMARCHE QUALITÉ

REFERENTIEL QUALITE

OFFICES DE TOURISME DE FRANCE®

POUR SES PRESTATIONS



A PARIS . Le 27/07/2018

QUALITÉ TOURISME™, NOTRE ENGAGEMENT À VOUS SATISFAIRE

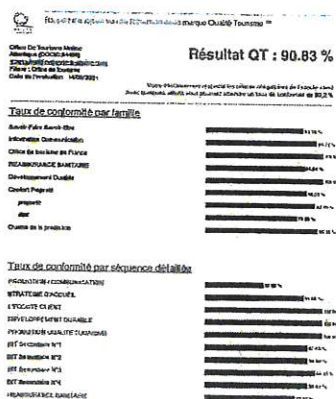


13. L'Office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie

En juillet 2021 et conformément au calendrier d'usage de la marque Qualité Tourisme, un audit Qualité Tourisme, en visite mystère a eu lieu en juin 2021.

L'audit a été réalisé par Stéphane Danguirail, auditeur qualifié Qualité Tourisme.

En août 2021, la notification du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme (annexe 13) a été reçue.



13. L'Office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

Un site dédié à la démarche Qualité de l'Office de Tourisme est en ligne.
<https://medocatlantique.wixsite.com/qualite>



14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publics.

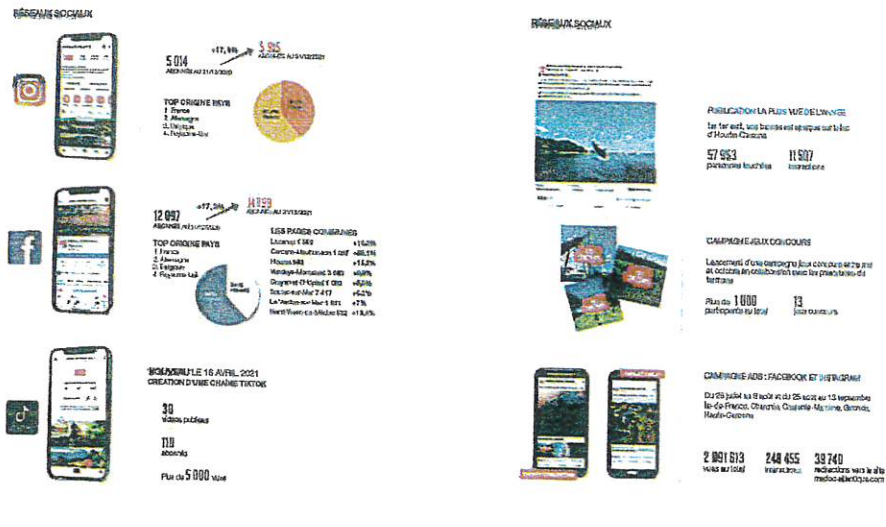
L'Office de Tourisme est présent sur Facebook par le biais de plusieurs pages et sur Instagram.

Les types de publications et leur fréquence sont précisées dans le planning éditorial (annexe 14). La procédure interne de stratégie réseaux sociaux (annexe 15) précise les modalités d'interactions avec les internautes.



14. L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publics.

Indicateurs d'activités et de performance de l'écosystème des réseaux sociaux pour l'année 2021.



L'Office de Tourisme dispose de moyens humains pour assurer sa mission

16. L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.

16. L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillant.

L'Office de Tourisme emploie depuis sa création en 2017, Nicolas Jabaudon en qualité de directeur général (annexe 16).

Il possède un Master en Management et Développement du Tourisme.

L'Office de Tourisme se compose d'une équipe permanente (annexe 17) de 17 personnes et une vingtaine de saisonniers représentant 25 ETP.

Le personnel dispose d'une fiche de poste (annexe 18) correspondant à ses missions.

Ces fiches de poste peuvent être modifiées en fonction des besoins d'évolution de l'Office de Tourisme, des nouveaux objectifs de la structure.

Le travail du personnel est évalué tous les ans dans le cadre des entretiens individuels (annexe 19).

L'Office de Tourisme est organisé autour de 3 pôles :

- Pôle Accueil et information
- Pôle Attractivité et Relations Prestataires/ marketing
- Pôle Direction, Comptabilité, Ressources Humaines, Logistique, Prospective



L'Office de Tourisme assure un recueil statistique

17. L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

18. L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.



17 L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique tient à jour plusieurs tableaux de bord de fréquentation :

- Un tableau partagé (cloud) tient à jour les fréquentations des visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, de façon quotidienne, sur l'ensemble des bureaux d'information. Ce tableau répertorie également le nombre de demandes téléphoniques reçues, le nombre de demandes dites 'qualifiées' adressées au guichet, les demandes effectuées par mail, celles transmises par courrier ou par l'intermédiaire du chat. Les consultations des différentes bornes font également l'objet d'un reporting. Il en va de même pour les réclamations. Extrait du tableau (annexe 20).
- Un tableau partagé fait état des fréquentations du site internet (annexe 21) www.medoc-atlantique.com ainsi que de ses versions en langue anglaise et allemande
- En ce qui concerne la fréquentation des hébergements marchands de la zone d'intervention de l'Office de Tourisme, le module « statistiques » de la plateforme de télédéclaration de la taxe de séjour déployée par la Communauté de Communes Médoc Atlantique (<https://medocatlantique.taxesejour.fr>) permet d'effectuer un suivi complet des nuitées et taux de remplissage enregistrés à la fois par commune mais également par type d'hébergement. Ces informations, qui s'archivent automatiquement, sont précieuses pour analyser l'évolution des fréquentations de la destination. Elles permettent des analyses plus fines que celles autorisées par les enquêtes INSEE (échelle de diffusion des résultats à échelle « littoral médocain » : Communauté de Communes de la Médulienne et Communauté de Communes Médoc Atlantique)



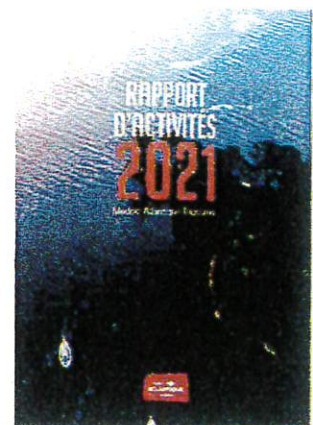
17 L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

Chaque année, l'Office de Tourisme produit un rapport d'activités complet.

Il présente les chiffres clés du territoire, le bilan financier et le bilan d'activité par pôles.

Il est diffusé auprès des membres du Comité Directeur et est téléchargeable sur l'espace Pro du site internet.

www.medoc-atlantique.com/je-veux-en-savoir-plus-sur-loffice-de-tourisme/



18. L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique constitue un observatoire du tourisme sur son périmètre de compétences. Ce dernier concentre et agrège les données produites ou diffusées par les partenaires institutionnels de l'Office de Tourisme (Gironde Tourisme, CRT Nouvelle-Aquitaine...) pour en extraire les informations les plus directement utiles localement, sur le périmètre de la destination.

La finalité de l'observatoire Médoc Atlantique est de constituer une base de connaissances opérationnelles et exploitables pour les besoins internes et externes au titre :

- De l'ingénierie (développement de l'offre, accompagnement des porteurs de projet, études filières)
- De l'intelligence économique (évolution des parcs et des fréquentations, retombées économiques associées au tourisme)
- Du marketing (connaissance clients)
- Des demandes d'informations réputées « complexes » (i.e nécessitant le traitement croisé d'indicateurs multiples, étude dédiée)

Les ressources de l'observatoire sont de deux ordres :

- Internes : exports des données SIRTAQUI, exploitation des données statistiques issues de taxedesejour.fr, baromètres de l'activité touristique, enquête satisfaction
- Externes : enquête clientèles, données Flux Vision Tourisme, INSEE fréquentations (Hôtellerie de Plein Air / Autres Hébergements Collectifs), INSEE emplois, données « filières », études nationales filières.

L'ensemble des ressources de l'observatoire est disponible sur www.medoc-atlantique.com/espace-pro/ressources-observatoire/



97

18. L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

En matière de Gestion de la Relation Client (GRC), l'Office de Tourisme, recueille de la data afin de qualifier ses clientèles (tranches d'âges, centres d'intérêts, profils...) et de les fidéliser au travers :

- des questionnaires de satisfaction distribués à l'accueil,
- du module de gestion d'accueil de Tourinsoft. A chaque demande de renseignements, les conseillers en séjour sélectionnent le profil des demandeurs et les thèmes qui les intéressent.



98

L'Office de Tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.



19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme dispose d'une convention d'objectifs et de moyens (annexe 22) avec la Communauté de Communes Médoc Atlantique, sa collectivité de tutelle.

Au travers de ce document, les missions confiées à l'Office de Tourisme sont détaillées et les actions. Elle est datée de 2021 à 2023.

La première partie du document précise stratégie les deux missions principales:

- mission de service public touristique
 - accueil/information
 - promotion/communication
 - développement touristique territorial
 - analyse de la fréquentation
- mission de développement touristique industriel et commercial
 - production touristique
 - services touristiques

La seconde partie du document détaille les moyens dédiés à l'Office de Tourisme pour atteindre ses objectifs.



19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique définit des plans d'actions annuels (exemple pour relations prestataires en annexe 23) pour chacun des pôles.

Adossé à ces plans d'actions, le plan marketing 2021-2023 (annexe 24) précise les choix stratégiques en matière d'attractivité de la destination et des clientèles cibles.

La 'Note Stratégie' (annexe 25) est l'outil interne de traduction à la fois de la convention d'objectifs et de moyens et des plans d'actions de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.



19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme est engagé dans une véritable démarche de développement durable et de valorisation des espaces naturels. L'ensemble du personnel de l'Office de Tourisme intègre dans ses actions quotidiennes les gestes durables et écoresponsables.

Lors de sa participation aux réunions du réseau ou de formations, l'Office de Tourisme s'emploie à organiser du co-voiturage avec les Offices de Tourisme limitrophes, avec les élus de la collectivité ou les professionnels concernés par le déplacement. L'impression des documents de promotion sur papier recyclé est confiée à un imprimeur labellisé 'Imprim'Vert'. L'Office de Tourisme effectue le tri des brochures, des déchets (cartons, piles, verres...) et recycle les reliquats, les cartouches d'encre usagées. L'Office de tourisme développe le téléchargement de toutes ses brochures en ligne: www.medoc-atlantique.com/espace-pro/les-brochures

Pour ses moments d'échange, l'Office de Tourisme privilégie les produits locaux, en circuits courts ou les produits « bio » et effectue des achats responsables et utilise des produits d'entretien éco-labellisés.

L'Office de Tourisme poursuit sa démarche de labellisation Tourisme et Handicap (exemple B.N. Soulac en annexe 26) à travers la mise en accessibilité de ses bureaux, et le lancement d'une démarche de classement de l'offre et de sensibilisation de ses partenaires.



19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme sensibilise ses visiteurs en matière de protection de l'environnement et au développement durable.

Il organise et distribue des prestations de découverte de la nature et de préservation de l'écosystème local.



Une page est dédiée à ce sujet sur le site internet de la destination:

www.medoc-atlantique.com/decouvrir/une-destination-nature

L'Office de Tourisme est impliqué à travers le Parc Naturel régional du Médoc dans la valorisation des richesses environnementales de la presqu'île.



19. L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme sensibilise son réseau de professionnels en matière de protection de l'environnement et au développement durable :

Il relaie des informations utiles aux différentes filières du tissu touristique et économique de son territoire sous forme de newsletters thématiques.

Il organise des formations à destination des socio-professionnels relatives à l'environnement.

En 2022, les formations suivantes ont été proposées:

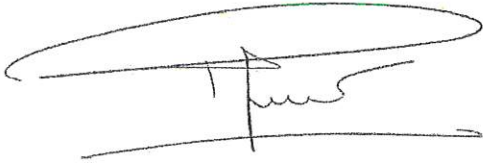
- Sensibilisation préservation des rives des Lacs
- Raconter le territoire et ses ressources paysagères
- La lecture des paysages médocains
- Les milieux naturels du Médoc

Il met en œuvre une politique de classement des meublés dont les critères retiennent un chapitre important en matière de développement durable.

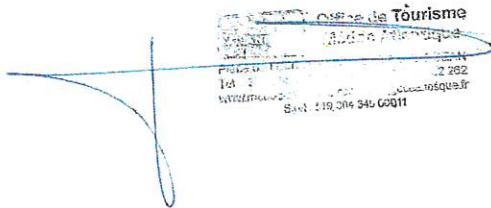


Fait à *Lacanau* le *28/7/22*

Le Président, Laurent Peyrondet



Le Directeur, Nicolas Jabaudon



Centre de Tourisme
Méditerranée
12 262
04 91 00 00 00
Site : 119 304 540 00011

