

Compte rendu

Etaient présents : M. Planton – Mme Millon – Mme Douste – Mme Nadeau – M. Bosschaerts – Mme Frémy– M. Emin – Mme Larrezet – Mme Vidal

I - Dysfonctionnements recensés et perspectives d'amélioration concernant la destination des Grands Lacs.

1) Les avancées par rapport aux remarques 2019

REMARQUES 2019	RESULTATS 2020
Gêne occasionnée par la date de remise en état de la piste cyclable entre Cugnes et Maguide (travaux effectués début juillet)	<i>Nouvelles remarques en 2020 sur l'état de la piste sur cette portion</i>
Disparition du cinéma de la plage	<i>Pas de remarques cette année. Cinéma en plein air, alternative appréciée</i>
Gros soucis de réception de la télévision en juillet, en août et en septembre à Biscarrosse Plage, plusieurs jours d'affilée (réception via antennes râteau). Panne impactant les particuliers mais aussi les professionnels (loueurs)	<i>Pas de remarque cette année.</i>
Dégradation du sol de la place Dufau : risques de chutes accrues en raison des dalles de béton et encadrements des arbres qui se déchaussent	<i>Réparation de la chaussée et des encadrements des arbres en 2020.</i>
Manque de poubelles de tri	<i>RAS</i>
Manque de liaison bus menant à Arcachon ou vers la Dune du Pilat	<i>La nouvelle ligne XLR14 reliant notre territoire au Bassin d'Arcachon (gare de La Teste) résout une partie des problèmes et réduit les remarques.</i>
Gêne due au niveau sonore de certaines animations sur Biscarrosse plage	<i>Pas de remarque cette année.</i>

2) Les remarques récurrentes négatives de la Destination

LES PISTES CYCLABLES

Biscarrosse

- Manque de signalisation au niveau des campings du lac ou du quartier de Mayotte : difficulté pour trouver la piste cyclable menant vers la plage ou Biscarrosse ville.
Besoin de panneaux plus explicatifs.
- Mauvais état de la piste cyclable pour la portion Maguide - Biscarrosse plage.

Sanguinet

- Manque de signalisation pour trouver la direction de Biscarrosse
- Pas d'indication sur le nombre de kilomètres restants

Parentis en Born

- Manque de signalisation de la piste cyclable : dans quelle direction aller pour trouver le lac et les campings

Remarques des membres du Comité

- M. Emin (Prestataire de Location de vélos) remarque qu'il n'y a pas d'avancées depuis 2 ans et que la signalétique est toujours aussi problématique.
- Mme Douste (Présidente de la Communauté de Communes) explique qu'une commission de transition écologique vient d'être mise en place à la Communauté de Communes. Une enquête vient d'être lancée auprès des usagers concernant le schéma cyclable. Un travail de fond démarre, il faut maintenant aller de l'avant malgré une gestion antérieure qui n'a pas été remarquable.
- M. Planton (Directeur de l'Office de Tourisme) relève les incohérences de la signalétique départementale renvoyant vers le lac et surtout vers la route. Problème de dialogue avec le Département.
- Mme Frémy (AFOC) demande qui est prioritaire sur la piste cyclable entre un piéton et un vélo. Elle souligne également le manque d'entretien des haies de certains riverains qui dépassent sur les pistes. Elle évoque également l'espace de baignade réduit pour les baigneurs par rapport à l'espace dédié au surf (morphologie du trait de côte. Plages réduites). Er problématique de la gratuité du stationnement, avec des gens qui se garent n'importe où. Il faudrait un parking payant.

LES EQUIPEMENTS

Biscarrosse

- Les deux distributeurs de billets de Biscarrosse plage sont souvent vides : cela pose un réel problème surtout quand les commerçants ne prennent la carte bleue qu'à partir de 10 ou 15 euros.
- L'emplacement du marché de Biscarrosse plage : beaucoup de vacanciers cherchent la partie alimentaire
- Problèmes d'accessibilité d'accès aux plages aux personnes à mobilité réduite. Pas de tapis à la plage nord.
- Enlèvement des boîtes postales sur la place Dufau à Biscarrosse Plage

Parentis en Born

- Améliorer l'affichage quand le bureau de la Police Municipale est fermé (livreurs, publics).
- Pas d'horaires sur la porte.

Remarques des membres du Comité

- Le sujet des distributeurs de billets est en cours d'étude par le pôle économique de la Mairie de Biscarrosse. Une étude sur un équipement mobile et saisonnier est en cours.

LES PRESTATAIRES

Biscarrosse

- Difficultés pour joindre certains campings fonctionnant avec des centrales de réservation (contexte confinement COVID). Inquiétude des vacanciers avant leur arrivée. Envoi par l'OT des contacts clients par mail aux Directions concernées.
- Dysfonctionnements liés à la mise en place de la billetterie du musée de l'Hydraviation :
 - achat des billets sur place impossible au début de la réouverture
 - gestion des flux, des créneaux horaires, des réservations→ Solutions trouvées en cours de saison

LES TRANSPORTS

- manque de liaison bus entre les centre villes de Biscarrosse / Parentis en Born / Sanguinet et les campings
- Biscabus : la navette est interrompue le samedi dès septembre alors que les autres lignes XLR fonctionnent ce même jour.

Remarques des membres du Comité

Mme MILLON (Référénte Qualité) : les remarques concernant les liaisons bus ont été transmises à la RDTL en bilan de fin de saison.

3) Les remarques récurrentes positives de la Destination

- Les activités proposées aux enfants (ateliers créatifs)
- Les séances yoga et visites nature
- La grande roue à Biscarrosse

II - Dysfonctionnements recensés et perspectives d'amélioration concernant les prestations de l'Office de Tourisme

1) Les avancées par rapport aux remarques 2019

REMARQUES 2019	RESULTATS 2020
En attendant le maillage complet sur le territoire du Wifi territorial, les bureaux de Parentis en Born et de Sanguinet ne proposent plus le wifi gratuit aux visiteurs	<i>En place dans tous les bureaux en 2020. Attente obligatoire de la caducité d'un abonnement au bureau de Biscarrosse Plage pour basculer sur le même système.</i>
Diminuer le temps d'attente aux heures d'affluence sur le bureau de Biscarrosse Plage	<i>Fréquentation moyenne instantanée liée au Covid a changé la donne.</i>
Améliorer la distribution des brochures sur le territoire	<i>Pas de distribution de brochure animations du fait du contexte COVID.</i>
Avoir une meilleure information sur les équipements PMR / Audit label Tourisme et Handicap	<i>Prestataires interrogés en 2019 sur leurs équipements, et édition d'un document récapitulatif en ligne.</i>

2) Les remarques récurrentes négatives concernant les prestations de l'Office de Tourisme

• **Contrôle de suivi Qualité Tourisme dans le cadre de la visite mystère**

BUREAU DE BISCARROSSE PLAGE

"Bâtiment non visible à cause des stands du marché "

"Bâtiment sale, dégradé par endroit et non fleuri "

BUREAU DE PARENTIS EN BORN

"Manque de visibilité du bâtiment "

Proposition : oriflamme

BUREAU DE SANGUINET

"Manque de visibilité du bâtiment "

Proposition : oriflamme

- Animations type yoga réservées dès le début de saison et complètes pour les vacanciers du mois d'août

• **Fréquentation des bureaux d'information touristique et accueil hors les murs**

Baisse significative de la fréquentation des bureaux en raison des mesures sanitaires imposées limitant le nombre de personnes au sein des accueils.

Remarques des membres du Comité

Mme MILLON : Le wifi territorial est actif depuis mi-novembre sur le bureau de Sanguinet. Le prestataire sous-traitant a été relancé pour qu'il termine l'installation sur l'ensemble du territoire.

La distribution des brochures papier est à repenser dans son ensemble. Ce poste utilise énormément de temps de ressources humaines interne à la structure Office de Tourisme.

Le service accueil a travaillé tout l'été sur le recensement des prestataires et équipements PMR sur l'ensemble du territoire des Grands Lacs. L'information est en cours d'actualisation sur le site internet de l'Office de Tourisme.

3) Les remarques récurrentes positives concernant les prestations de l'Office de Tourisme

- Bons retours sur le service de billetteries en ligne
- Accueil chaleureux du personnel et bonne connaissance de l'offre touristique
- La borne numérique extérieure permettant l'accès à des informations à Biscarrosse Plage
- L'évolution de l'agencement de nos espaces d'accueil : « on s'y sent bien »

4) Point sur la fréquentation des bureaux d'information

Baisse significative de la fréquentation des bureaux en raison des mesures sanitaires imposées limitant le nombre de personnes au sein des accueils.

La fréquentation de l'accueil effectué hors les murs n'est pas des plus satisfaisantes. Il faut revenir à une proposition de présence sur les campings pour rencontrer plus de monde.

5) Retour sur la visite mystère dans le cadre de l'audit de suivi de la marque Qualité Tourisme / juillet 2020



La marque Qualité Tourisme un label d'Etat attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leur service **sur l'ensemble du parcours client.**

Dans un objectif d'harmonisation et d'homogénéisation, la Marque Qualité Tourisme pour la filière des Offices de Tourisme a évolué et est désormais attribuée au terme d'un audit « visite mystère » complémentaire, suivi dans les OT d'audit complet réalisé tous les 5 ans.

Avant

Information,
Outils de
communication,
Réservation

Pendant

Accès, signalétique,
prise en charge,
équipements, lien
avec le territoire,
services annexes

Après

Suivi de la
satisfaction,
réclamations

Maintien de la marque Qualité Tourisme pour l'Office de Tourisme

Points audités : e-réputation / site internet / boutique / réponses mails et messenger / affichages / aspect et visibilité des bâtiments et services s'y rattachant / mesures sanitaires appliquées

→ un score élevé sur la nouvelle grille du référentiel

→ notre première fois en visite mystère

→ réalisé en période de fréquentation élevée avec une équipe de personnels permanents et saisonniers

→ dans un contexte de crise sanitaire et économique

→ La DGE souligne que le département des Landes est l'un des rares à avoir candidaté pour les visites mystères cette année et dans le contexte actuel.

→ L'auditeur a été impressionné par le professionnalisme des structures visitées.

Points audités : e-réputation / site internet / boutique / réponses mails et messenger / affichages / aspect et visibilité des bâtiments et services s'y rattachant / mesures sanitaires appliquées

Des retours très positifs :

☺ l'entraide et l'esprit d'équipe observés en live dans les différents bureaux

☺ la prise en charge rapide des visiteurs

☺ des échanges chaleureux

☺ le fait d'aller au devant des visiteurs, des démarches positives, en face à face ou au téléphone,

☺ la maîtrise de l'information touristique (une bonne connaissance des sites et des activités).

☺ la bonne application des mesures sanitaires sans pour autant prendre le pas sur la mission d'information touristique

☺ Le site internet

☺ La boutique et la mise en avant des produits du terroir

A corriger :

☹ Manque régulièrement la reformulation en fin d'échange pour s'assurer que l'on ait bien répondu à la question, et l'élargissement sur un autre centre d'intérêt éventuel : cela a été retravaillé dès le passage de l'auditeur

☹ Visibilité des 4 bureaux de Biscarrosse, Sanguinet et Parentis en Born

La séance a été levée à 15h00.

La Présidente
Hélène LARREZET

La Secrétaire
Françoise DOUSTE