



COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE AVEC LES PROFESSIONNELS DU TOURISME VENDREDI 1er MARS - 10h00 – OFFICE DE TOURISME

Adhérents Présents : Centre Sportif de L'Isle Verte – Camping L'Aïrial – Camping Azu Rivages – Aire Naturelle Bireben – Camping de Bathurt – Veloloc – Newbikes

Chambres d'hôtes : M. Guibout (Hébergements Nature et Bien Etre) - Mme Rose Benoît

Loueurs en Meublés : Mme Véronique Balanger Renau, Mme Maïté Lassalle, M. Edouard Lamarque, M. Pierre Pinsolle, M. Alain Habran

Intervenantes extérieures : Julie Lequime, en charge de la commercialisation pour le CDT, Claire Rouchaléou, chargée de mission Tourisme du Pays ALO

Intervenantes excusée : Elise Range, Directrice du village vacances Touristra Le Lac Marin

Office de Tourisme : Henri Laviolle, Héléne Rigal, Cathy Miremont, Laurent Goubert, Melody Muis

Adhérents excusés : Belambra Domaine de Pinsolle, Aire Naturelle Au Breut, Au Fournil de Jean René, Auberge Batby, Auberge des Pins, Balian Café, Camping Le Tuc, Cmaping Les Platanes, Club de Voile Soustons Marensin, Dunéa, Framissima Nature, La Flottille, L'Assosta, Le Pékoé, Les Gourmandines, Les Pieds dans l'O, Naeco, Port Miniature, Poterie Landaise, Résidence Pierre et Vacances Domaine du Golf de Pinsolle, Restaurant La Part des Anges, Conserverie Artisanale Bégards, Restuarnt Dehiou, restaurant L'Hacienda, La Ferme Darrigade, UCPA Port d'Albret, Mme et M. Briatte, Mme Castets, Mme et M. Deschamps

La réunion a débuté à 10h05. Durée : 2h

NOS OBJECTIFS

L'idée est de sensibiliser les professionnels au développement de la qualité de l'offre de notre territoire et de les aiguiller dans ce sens, les sensibiliser aux actions du Comité Départemental du Tourisme des Landes et du Pays Adour Landes Océanes.

DEROULE DE LA RENCONTRE

Elle a eu lieu à l'Office de Tourisme, faute d'avoir trouvé un endroit adapté et possédant le matériel nécessaire. Nous avons remis aux participants un dossier constitué des documents suivants :

- Le déroulé de la rencontre
- Le CR de la rencontre 2012
- Une fiche d'appréciation à compléter à la fin de la réunion
- Un formulaire de statistiques de fréquentation (2 fiches différentes selon si le prestataire est un meublé ou un hébergement touristique)
- Un guide et un plan 2013

① Accueil par le Président Henri Laviolle qui remercie chaleureusement toutes les personnes présentes. Il parle ensuite de la dernière édition de l'Office de Tourisme : Tourisme à Soustons. 4 numéros sont prévus pour l'année 2013. Il explique que le 1^{er} numéro n'a pas forcément été bien compris et il veut faire le point sur ce document. Chaque édition concernera un thème différent.

Le numéro 1 est axé sur les villages-vacances et autres hébergements qui offrent un accueil plus large que juillet et août et qui possèdent les infrastructures nécessaires (salles de réunion, restaurant...) à l'accueil de groupes, séminaires...4 partenaires ont accepté de participer au ce numéro.

La prochaine édition est prévue pour le mois de Mai et abordera le thème du sport dans notre ville, puisque Soustons est labellisée Commune Sport pour Tous *****.

Pour conclure, le début de la saison s'annonce déjà meilleur qu'en 2012.

② Introduction par Héléne Rigal qui propose aux participants un tour de table pour se présenter.

Elle termine les présentations par le personnel de l'Office de Tourisme.

Elle en profite aussi pour excuser Elise Ranger, Directrice du Village Vacances Touristra Le Lac Marin, qui devait intervenir ce matin et présenter l'Ecolabel Européen, mais qui est retenue par des obligations familiales. Sa participation n'est que partie remise.

Nous avons autant de demandes touristiques à ce jour qu'à la même période l'an passé. Nous constatons même une hausse de 9% de consultations sur notre site internet sur le mois de Janvier.

Héléne Rigal met en avant nos attentes par rapport à cette rencontre. Il faut que ce soit véritablement un moment d'échanges, de questions, de suggestions qui découle ensuite sur du concret. Ainsi en 2012,



nous avons présenté notre espace pro, qui était alors en construction. Depuis Avril 2012, 138 personnes l'ont consulté. Cet espace est spécifique à nos professionnels et nous les encourageons à le découvrir. De même, un contrat QLAS étendu à tous nos partenaires adhérents a vu le jour en 2012. Nous le proposerons aux chambres d'hôtes en 2014. Nous mettons aussi l'accent sur les statistiques des hébergements afin d'obtenir une vision globale tout au long de l'année. Hélène Rigal expose ensuite les thèmes de la matinée :

③ Julie Lequime explique que Le Comité Départemental des Landes porte actuellement son intérêt sur les 3 actions qui seront développées ce matin. Elle débute son intervention par **les Enjeux de la Commercialisation en Ligne**. Le CDTL s'est engagé depuis 2 ans dans l'accompagnement à la commercialisation en ligne des hébergements touristiques.

La place d'Internet est centrale et grandissante. Le 1^{er} pôle d'achat en ligne est le tourisme.

Fournir à l'internaute des informations pratiques et immédiates pour concrétiser l'achat de la prestation est devenu indispensable. Pour pallier ce manque, la réponse du CDT Landes a été d'acheter un module de gestion de réservation et de planning et de le mettre à disposition des professionnels du tourisme en vue de multiplier les canaux de distribution. La configuration du module de gestion et le rendu des offres sur le site du www.tourismelandes.com est présentée à l'assistance.

Echanges :

Q : Est-ce possible de réserver en ligne par le biais d'un mobile ?

R : Oui. L'application mobile existe. La réservation en ligne depuis son téléphone mobile est donc possible.

Q : D'où viennent les disponibilités ?

R : Certains ont déjà des plannings de dispo par le biais d'autres plateformes de réservation (Reservit, Novaresa, CToutVert, Homeresa, Centrale des Gîtes de France...). Ces dispo sont récupérées par le moteur de recherches HUB RESA.

Pour ceux qui n'en possèdent pas, le module de gestion Resinsoft est la solution puisqu'il permet de mettre à jour les dispo en temps réel, d'établir les contrats, les factures, le paiement en ligne.

Pour les meublés de tourisme, il faut prendre contact avec l'Office de Tourisme pour établir les conventions d'utilisation. Resinsoft permet d'interroger les dispo en temps réel et de faciliter l'acte d'achat.

Q : Les disponibilités se mettent-elles à jour d'elles-mêmes ?

R : A partir du moment où il y a un paiement en ligne par carte bancaire, la période est alors considérée en réservation ferme. Si le paiement se fait par chèque ou par virement, par exemple, la période choisie est indiquée en option. C'est au propriétaire à la mettre à jour en réservation ferme à réception du règlement.

Pour terminer sur le sujet, Julie indique que Resinsoft est un outil de gestion sur Internet. Tout est en ligne. La gestion peut se faire de n'importe quel ordinateur. Le droit d'entrée varie de 50 à 100€. Le paramétrage est totalement personnalisable, sur les périodes choisies, le mode de paiement. Il est possible de bloquer des périodes de location sur la semaine, 4 jours, 5 jours...

Le bilan au niveau départemental est plutôt disparate. Certains l'utilisent en totalité comme un véritable outil de gestion, d'autres, uniquement pour être présent dans les recherches (exemple des structures importantes comme villages-vacances...)

④ La Vélodyssée et l'hébergement Pêche

L'intérêt de ces deux filières est d'attirer les touristes sur notre territoire sur les ailes de saison. Il faut informer les clients qu'il existe des lieux d'accueil spécifiques.

La Vélodyssée a été mise en avant en 2012. Hélène intervient pour indiquer que des panneaux d'informations sont en cours de réalisation et seront bientôt installés côté Soustons Plage par la MACS.

La marque Accueil Vélo existait avant la création de la Vélodyssée. En 2013, 21 campings, 9 hôtels, 38 villages-vacances, 8 chambres d'hôtes, 6 loueurs de vélos et 16 Offices de Tourisme sont labellisés. Deux impératifs : être situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé et être classé ou labellisé (pour un hébergement touristique).

A noter, la Vélodyssée vient d'être primée aux Pays Bas lors du salon du Vélo.

Le prochain Comité Technique aura lieu le 15 mars. D'autres comités de labellisation ont lieu durant l'année selon les demandes. Le coût du label est de 200€ pour 3 ans.

40 hébergements sont labellisés **Hébergement Pêche** dans Les Landes. La communication de ce label se fait par des sites thématiques et spécialisés. L'intérêt supplémentaire est que les pêcheurs se déplacent volontiers hors saison. L'hébergement doit être situé à moins de 10 km d'un lieu de pêche. Il

faut mettre à disposition un local, un branchement extérieur, de la documentation. Il faut aussi être curieux par rapport au sujet.

Hélène Rigal indique que ce label concerne en priorité la pêche en eau douce et non le surfcasting.

Claire indique qu'une étude est actuellement en cours au niveau du Pays Adour Landes Océanes sur la pêche en eau douce et le surfcasting. Sa finalité serait la création de produits touristiques associant les 2 modes de pêche.

⑤ La parole est ensuite donnée à Claire Rouchaléou, chargée de mission Tourisme du Pays Adour Landes Océanes pour la présentation **Plan Local de Formation Interfilières**. Elle débute par un rappel de la zone géographique du Pays ALO et des objectifs de la Mission Tourisme.

Le Pays a la volonté de tendre vers et pour une adéquation entre son image nature, ses pratiques, son savoir-faire et l'offre touristique à proposer. Il a été ainsi mis en place un Plan Local de Formation Interfilières sur les thèmes du Tourisme Durable et de l'E-Tourisme de 2011 à 2013, destiné à tous les prestataires par le biais d'une formation pratique.

Il est apparu que la clientèle est de plus en plus sensible à la notion de Tourisme Durable. 58% des touristes privilégie une destination écologique. Quand il y a un choix à faire entre deux destinations, le choix tend vers la destination qui est la plus impliquée. A terme, grâce au travail effectué dans le cadre du Plan Local de Formation et à la volonté de fédérer les acteurs de tous types, il sera créé une Charte Tourisme Durable. **Le plan local de formation est ouvert à tous et est pris en charge à 90% par les OPCE.** L'Office de Tourisme en fait la promotion auprès de tous ses partenaires adhérents.

Claire présente ensuite les dates encore disponibles.

⑥ Hélène Rigal rappelle que l'idée était d'enchaîner sur la présentation de l'Ecolabel Européen et que personne ne peut le faire à la place d'un prestataire véritablement engagé. En ce qui concerne l'Office de Tourisme, nous sommes dans l'année de préparation de notre classement. Les critères ont évolué et sont désormais plus valorisants par certains aspects tels que l'accès wifi gratuit et d'un site internet traduit en anglais et en espagnol. Nous avons désormais une page facebook, Destination Soustons, qui met en avant les animations de la ville.

Nous remercions aussi TV Landes qui est venu filmer notre matinée de rencontres.

⑦ Conclusion

Henri Laviolle prend la parole en engageant les participants à réagir. Il insiste sur le fait que toute l'équipe de l'Office de Tourisme est à leur disposition et les remercie de leur présence à cette matinée.

La rencontre s'achève à 12h05.

⑧ Résultats de la fiche de satisfaction

9 fiches rendues	😊😊	😊	😐	😞	😞😞	SANS REPONSE
Les enjeux de la commercialisation	7	2				
La Vélodyssée	6	3				
Les Hébergements Pêche	4	3	1			1
Le Plan Local de Formation Interfilières	3	4	1			1
La période de l'année	5	4				
L'heure de la réunion	6	3				
La durée de la réunion	6	2	1			
Sentiment général à l'issue de la matinée	4	5				
TOTAUX	41	26	3	0	0	2

Toutes les fiches n'ont pas été rendues mais on retient que pour la majorité, les enjeux de la commercialisation et la Vélodyssée ont été LES sujets de la matinée et ont suscité un réel intérêt. En ce qui concerne l'horaire, la durée et la période de l'année, les participants sont plutôt satisfaits.

57 % sont en général très satisfaits et 36 % satisfaits de ce genre de rencontre annuelle.

⑨ Documents joints

- Présentation de Julie Lequime, chargée de la commercialisation au CDT des Landes
- Présentation de Claire Rouchaléou, chargée de mission tourisme au Pays ALO