

Département de
Loire-Atlantique

Arrondissement de
Saint-Nazaire

Ville de **PORNICHET**

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

L'an deux mille vingt-quatre,
Le dix-sept avril, à dix-neuf heures,
Le Conseil Municipal, légalement convoqué, s'est réuni en mairie, en séance publique, les débats ont été retransmis en direct de manière électronique, sous la présidence de Monsieur Jean-Claude PELLETEUR, Maire.

Étaient présents les Conseillers Municipaux : MM. et Mmes PELLETEUR, MARTIN, DONNE, LE PAPE, SIGUIER, LOILLIEUX, RAHER, DESSAUVAGES, TESSON, GILLET, JARDIN, CAUCHY, BOUYER, DAGUIZE, CHUPIN, MORVAN, GUINCHE, ALLANIC, BEAUREPAIRE, CAZIN, PRUKOP, DIVOUX, NICOSIA, ROBERT et FRAUX.

Date de convocation

11 avril 2024

Date du
Conseil Municipal

17 AVRIL 2024

Nombre de
conseillers

En exercice 33

Présents----25

Votants -----31

A l'exception de : Madame MANENT et Monsieur BELLIOU.
Monsieur GUGLIELMI qui a donné pouvoir à Madame LE PAPE.
Madame GARRIDO qui a donné pouvoir à Monsieur GILLET.
Monsieur DOUCHIN qui a donné pouvoir à Madame LOILLIEUX.
Madame LE FLEM qui a donné pouvoir à Madame MARTIN.
Monsieur DUPONT-BELOEIL qui a donné pouvoir à Monsieur DAGUIZE.
Monsieur JOUBERT qui a donné pouvoir à Monsieur NICOSIA.

Formant la majorité des membres en exercice.

Conformément à l'article L2121-15 du Code général des collectivités territoriales, Madame LE PAPE est nommée secrétaire de séance, et ceci à l'unanimité des membres présents.

1/ DEMANDE DE RENOUELEMENT DU CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME DE PORNICHET EN CATEGORIE I – APPROBATION

RAPPORTEUR : Monsieur DAGUIZE, conseiller municipal délégué

EXPOSE :

L'Office de Tourisme de Pornichet a été classé dans la « catégorie I » par arrêté préfectoral en date du 29 octobre 2019. Il a également obtenu la marque Qualité Tourisme en 2019, pour 5 ans, et a engagé une démarche en cours de renouvellement de la marque après avoir été audité avec succès en mars 2024.

Par ailleurs, la Ville de Pornichet a obtenu la dénomination « Commune Touristique » par arrêté préfectoral en date du 30 octobre 2019 et la dénomination « Station classée de Tourisme » par décret du 11 janvier 2016.

Le classement en catégorie I permet, pour les Communes classées en Commune Touristique, de prétendre au classement en Station de Tourisme qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

Les dispositions du Code du tourisme indiquent que les classements des Offices sont prononcés pour une durée de cinq ans. Le classement de l'Office de Tourisme expirant le 29 octobre 2024, il convient de solliciter son renouvellement.

Aussi, le classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I est sollicité par le Conseil Municipal sur la base du dossier de demande de renouvellement du classement constitué par la SPL Pornichet la Destination en charge de la gestion de l'Office de Tourisme communal de Pornichet et joint à la présente délibération.

Reçu à la
Sous-Préfecture de
Saint-Nazaire le :

24 AVR. 2024

Publié le :

24 AVR. 2024

Certifié exact,
Le Maire,

Jean-Claude
PELLETEUR



Il convient en effet de rappeler qu'un Office de Tourisme distinct a été maintenu sur le territoire de la Commune de Pornichet, Station classée de Tourisme et ce comme le prévoit l'article L134-2 du Code du tourisme dans sa rédaction issue de la loi NOTRe.

Le classement sera prononcé par arrêté préfectoral pour une durée de cinq ans.

Il est proposé au Conseil Municipal de formuler la demande de classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I auprès du représentant de l'Etat dans le Département.

DELIBERATION :

- ⇒ Vu le Code général des collectivités territoriales,
- ⇒ Vu le Code du tourisme et notamment les articles L133-10-1 et D133-20 et suivants,
- ⇒ Vu l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme,
- ⇒ Vu l'arrêté préfectoral en date du 29 octobre 2019 portant classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I,
- ⇒ Vu le dossier de demande de renouvellement du classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I,
- ⇒ Considérant l'intérêt pour la Ville de Pornichet d'obtenir le renouvellement du classement de l'Office de Tourisme permettant de reconnaître la qualité de ses services et prestations,
- ⇒ Vu l'avis de la Commission finances et affaires générales en date du 10 avril 2024,

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré et se prononçant conformément aux articles L2121-20 et L2121-21 du Code général des collectivités territoriales.

DECISION :

Le Conseil Municipal, à l'unanimité,

- Approuve le dossier de demande du renouvellement du classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I.
- Autorise Monsieur le Maire à solliciter le renouvellement du classement de l'Office de Tourisme en catégorie I auprès de Monsieur le Préfet, et à signer toutes pièces nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Fait et délibéré les jours, mois et an susdits,
Pour extrait certifié conforme,



Le Maire,
Jean-Claude PELLETEUR

La secrétaire de séance,
Dominique LE PAPE



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Nantes dans un délai de 2 mois à compter de sa publication ou notification. La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr.



DOSSIER RENOUVELLEMENT DE CLASSEMENT CATÉGORIE I

OFFICE DE TOURISME ET
CENTRE DE CONGRÈS DE PORNICHE

Vu pour être annexé à la
délibération du Conseil Municipal
du 17 AVR. 2024
Le Maire
Jean-Claude PELLETEUR



Reçu à la sous-préfecture de Saint-Nazaire le
Publié le 24 AVR. 2024
Certifié exact,
Le Maire,

Jean-Claude PELLETEUR



Pornichet,
la Destination



Sommaire

Partie 1. Qui sommes-nous ?

- a. Création de Pornichet, la Destination
- b. Délégation de Service Public
- c. Chronologie
- d. Les chiffres clés de Pornichet, la Destination

Partie 2. Un Office de tourisme accessible et accueillant

- a. Un emplacement idéal
- b. Une signalétique visible et efficace
- c. Un espace d'accueil facile d'accès
- d. Des aménagements adaptés
- e. Une information disponible à tout moment

Partie 3. Des périodes d'ouvertures cohérentes avec la fréquentation touristique de la destination

- a. Des dispositifs permettant une consultation permanente des horaires
- b. Des horaires en adéquation avec la fréquentation

Partie 4. Un Office de tourisme au service de ses visiteurs

- a. L'accueil client, au cœur de nos préoccupations
- b. L'accueil du public en situation de handicap
- c. L'accueil de la clientèle étrangère

Partie 5. L'accès et la gestion des informations

- a. Des supports de communication adaptés et modernes
- b. Une information adaptée et régulièrement mise à jour
- c. Une veille permanente pour des informations 100% fiables
- d. *Ingénie*, un Système d'Information Touristique adapté à nos besoins

Partie 6. Engagements et évaluation de la qualité de service

- a. Notre charte d'engagements
- b. La gestion des réclamations et suggestions
- c. Des outils de recueil de la satisfaction adaptés
- d. L'analyse de la satisfaction
- e. Présence numérique et e-réputation
- f. Les marques et labels de l'Office de tourisme
- g. Les labels et classements de la municipalité

Partie 7. Des moyens humains mis à disposition des missions confiées

- a. Pornichet, la Destination, l'équipe en chiffres
- b. La Direction : le chef d'orchestre de l'équipe
- c. Les ressources humaines et le suivi du personnel
- d. L'intégration des nouveaux arrivants : une étape importante
- e. Un positionnement stratégique adapté

Partie 8. Un observatoire touristique pour une analyse fine de sa clientèle

- a. Le suivi de la fréquentation
- b. Le profil des visiteurs de l'Office de tourisme
- c. Le Conseil des Acteurs du Tourisme
- d. Mesurer la fréquentation des partenaires et des sites touristiques
- e. Évaluation de la satisfaction et gestion de la relation client

Partie 9. Une stratégie touristique locale cohérente

- a. Des stratégies clairement définies
- b. Les Rencontres Pro
- c. Les « Rendez-vous malins »
- d. Pornichez-vous : l'événement des saisonniers
- e. Visites chez les partenaires et éductours
- f. Valorisation de l'artisanat local
- g. Protection de l'environnement et développement durable
- h. Mise en avant du classement et des marques des hébergements

Partie 10. Une communication pertinente et percutante

- a. Des actions concrètes pour promouvoir la destination
- b. Les réseaux sociaux : un support à ne pas négliger

Partie 11. Commercialiser des services afin d'accroître la visibilité des partenaires

- a. Campagne de partenariats et régie publicitaire
- b. Le service billetterie, une valorisation importante de nos partenaires
- c. Les visites guidées de Pornichet, la Destination
- d. Les Ateliers Pro
- e. Une boutique éco-responsable
- f. Le tableau de bord, l'analyse indispensable de nos recettes

PARTIE 1.

Qui sommes-nous ?

a. Création de Pornichet, la Destination

La Ville de Pornichet a choisi de créer, à compter du 1^{er} janvier 2016, la Société Publique Locale (SPL) « *Pornichet, la Destination* », fruit du regroupement des équipes et moyens de l'association « Office de tourisme de Pornichet » et de la Société d'Économie Mixte « Pornichet Événements » en une seule entité.

b. Délégation de service public

L'objet de la Délégation de service public (DSP) qui confie la gestion de l'Office de tourisme à Pornichet, la Destination est définie ainsi selon l'article 2 de ladite DSP :

« La gestion du service délégué doit poursuivre les objectifs suivants :

- Accueil et information des touristes, visiteurs ou résidents ;
- Respect des prescriptions attachées au classement de station de tourisme ;
- Augmenter la fréquentation touristique par les clientèles françaises et européennes ;
- Mise en place d'un programme d'actions de promotion de la destination et développement d'un réseau de partenaire ;
- Implication des acteurs économiques, via la création d'outils d'observation pertinents et la concertation des socio-pro sur la stratégie. »

Cette DSP a été signée le 23 décembre 2015 pour une durée de 5 ans, 2016 - 2020 et a été renouvelée fin 2020 pour 2 ans : 2021 – 2022. Un second renouvellement du contrat de DSP a été signé en 2023 et est effectif jusqu'au 31 décembre 2027.

L'article 16 de la convention de DSP prévoit un contrôle analogue de la Ville de Pornichet de deux manières :

- La rédaction d'un rapport annuel de délégataire : « Le délégataire devra produire chaque année, conformément aux dispositions des articles L1411-3 et R1411-7 du Code général des collectivités territoriales, sur support informatique et papier, avant le 15 mai, un rapport de délégation de service public. » ;
- Un comité de suivi mensuel en présence du Maire, aussi PDG de Pornichet, la Destination, de l'adjoint au développement économique et au tourisme, du DGS, du directeur délégué de Pornichet, la Destination et du Directeur des finances de la ville.

L'engagement dans la démarche qualité fait partie intégrante des missions confiées par la collectivité à Pornichet, la Destination. Il est d'ailleurs clairement détaillé dans la convention de DSP à l'article 5.

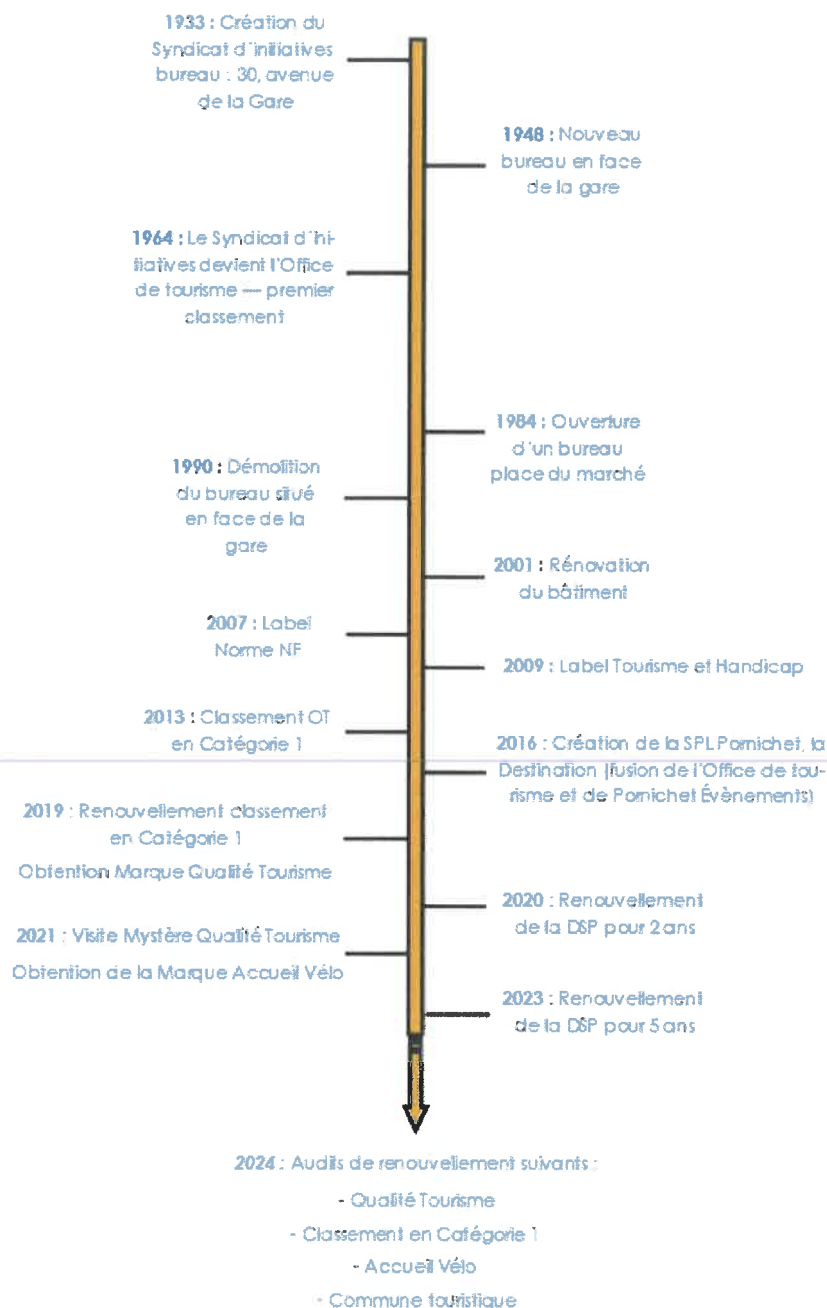
Annexe 1 - Convention de Délégation de Service Public

Annexe 2 – Renouvellement de Convention de Délégation de Service Public

Annexe 3 - Rapport du délégataire – Exercice 2022

Annexe 4 - Statuts SPL

c. Chronologie



De nombreux autres projets rythment le quotidien de notre structure et les axes stratégiques définis nous permettent d'avoir une vision à long terme de la politique de la SPL, comme par exemple le repositionnement de l'Office de tourisme de demain en diversifiant l'offre proposée sur place.

d. Les chiffres clés de Pornichet, la Destination



9 167

abonnés
Facebook

En février 2024

4 886

abonnés
Instagram

En février 2024

1 615

participants
visites guidées

En 2023

328

jours d'ouverture à
l'Office de tourisme

En 2023

316

partenaires

En 2024

78

jours d'événements
Centre de Congrès

En 2023

PARTIE 2.

Un Office de tourisme accessible et accueillant

a. Un emplacement idéal

L'Office de tourisme de Pornichet est situé au 3, boulevard de la République, dans l'un des deux centres-villes et face à la place du marché.

Il est stratégiquement situé entre l'hippodrome, la plage des Libraires et le port de plaisance et bénéficie ainsi d'un flux de visiteurs important.



Plusieurs parkings gratuits (certains en zone bleue avec marquage au sol et stationnement limité entre 30 minutes et 2 heures) sont situés à proximité immédiate de l'Office :

- Parking du 18 juin 1940 ;
- Parking du marché (hors mercredis et samedis, jours de marché) ;
- Parking du 8 mai.

Des emplacements dédiés au stationnement des vélos sont également disponibles à la sortie de l'Office de tourisme sur le boulevard de la République, face à la place du marché.

Le stationnement des camping-cars est également autorisé sur les parkings du 18 juin 1940 et du marché en respectant les règles de stationnement et de salubrité.



Annexe 5 – Livret aires de camping-cars

b. Une signalétique visible et efficace

De nombreux fléchages permettant d'arriver jusqu'à l'Office de tourisme sont stratégiquement localisés aux points de passage principaux de la commune, comme par exemple au rond-point de l'hippodrome, à la sortie de la gare, ou encore sur le boulevard de mer.



L'enseigne indiquant « Office de tourisme » est visible depuis la place du marché et le logo représentant les Offices de tourisme de France est représenté sur 3 des façades du bâtiment, lui permettant ainsi d'être aisément repéré par le public.

c. Un espace d'accueil facile d'accès

Il existe deux accès permettant d'entrer dans l'Office de tourisme :

- L'entrée principale, côté boulevard, qui s'effectue par une porte d'entrée électrique coulissante (avec détecteur de mouvement) ;
- Une rampe d'accès en pente douce permet également aux personnes à mobilité réduite et/ou aux personnes avec poussette de pouvoir accéder à l'intérieur de nos locaux ;
- L'entrée côté marché, avec une porte d'entrée manuelle.



Deux compteurs sont installés à chaque entrée permettant ainsi de comptabiliser le nombre de passages à l'intérieur de l'Office. Ces compteurs ont été renouvelés en 2022, permettant ainsi un calcul plus précis et plus fiable de la fréquentation.

Notre Office de tourisme dispose d'un hall d'accueil lumineux et fonctionnel de plus de 80 m². Le bâtiment est entièrement climatisé, favorisant de meilleures conditions d'accueil de la clientèle et de travail des conseillers en séjour.

L'ambiance générale est accueillante et un fond musical discret est systématiquement allumé.

d. Des aménagements adaptés

Le hall de l'Office de tourisme est entièrement dédié à l'accueil et à l'information. Son aménagement facilite le déplacement pour tous les publics. Il est composé de différents espaces accessibles au public :

- Espace accueil avec 3 postes permettant de renseigner le public (dont un poste abaissé adapté aux personnes à mobilité réduite avec deux chaises pour s'asseoir) ;
- Un poste « pré accueil » est utilisé l'été lors des périodes de forte affluence et est situé au niveau de la porte automatique ;
- Espace documentation en libre-service (billetterie, nautisme, hébergements, restaurants, animations) ;
- Espace boutique avec des produits estampillés Pornichet et des produits locaux ;
- Espace détente avec fauteuils et canapé avec connexion wifi gratuite ;
- Espace animations avec les événements ayant lieu à Pornichet, sur la Presqu'île guérandaise, Saint-Nazaire et le département.



L'espace détente, constitué d'un canapé, de deux fauteuils ainsi que d'une table basse, permet à nos visiteurs de s'asseoir pour consulter diverses documentations ou bien de profiter de la connexion wifi gratuite en haut débit.

Ces différents espaces peuvent subir quelques aménagements en fonction de la fréquentation ou lors d'animations ponctuelles dans le hall. Une réorganisation des lieux peut également être effectuée en période de crise sanitaire.



e. Une information disponible à tout moment

Pour faciliter la diffusion d'informations, de nombreux supports ont été mis en place dans le hall d'accueil :

- Trois tableaux Velléda derrière le comptoir pour afficher l'agenda de la semaine et les informations diverses (animations, festivités, expositions, billetteries, idées d'activités etc.) ;
- Brochures et flyers en libre-service dans les coursives et différents supports destinés à cet effet ;
- Écran diffusant nos partenaires billetterie, nos visites guidées et des clips de promotion ;
- Affichage des principales manifestations de Pornichet et ses environs à l'intérieur et extérieur (affiches) grâce à des supports adhésifs et mise en place de grandes affiches dans la coursive ;
- Carte IGN du territoire affichée à l'accueil, avec la mention « Vous êtes ici » ;
- Affichage de la météo à 3 jours et horaires de marées ;
- Affichage des interdictions ou restrictions pêche à pied ;
- Affichage de nos engagements clients ...

Toutes les informations diffusées dans le hall d'accueil sont contrôlées quotidiennement par les conseillers en séjour afin de s'assurer de leur validité.

Ces différents aménagements permettent à nos visiteurs de pouvoir accéder à l'information à tout moment et ce même si les conseillers en séjour sont en prestation d'accueil avec un autre visiteur.

Enfin, les engagements correspondant au classement de l'Office de tourisme en catégorie I sont affichés dans le hall d'accueil et sont également consultables sur notre site internet.

Annexe 7 – Engagements Office de tourisme en Catégorie I

PARTIE 3.

Des périodes d'ouvertures cohérentes avec la fréquentation touristique de la destination

a. Des dispositifs permettant une consultation permanente des horaires

Les horaires d'ouverture de l'Office de tourisme sont consultables toute l'année et à tout moment grâce à différents dispositifs et affichages :

- Affichage au niveau des deux portes d'entrée, visible de l'extérieur, en 2 langues étrangères (anglais et allemand) ;
- Insertion dans nos éditions :
 - Le Magazine de Pornichet, la Destination (guide pratique avec les partenaires de la SPL, informations touristiques sur la destination, photos, interviews etc.),
 - Plan de ville ;

- Site internet de l'Office de tourisme : <https://www.pornichet.fr> en français et traduit en anglais et allemand ;
- Message d'accueil trilingue (français - anglais - allemand) sur le répondeur de l'Office de tourisme invitant à consulter nos horaires en ligne ;
- Diffusion d'une fermeture exceptionnelle sur nos réseaux sociaux (Instagram, Facebook) ainsi qu'avec un affichage temporaire sur les portes des deux accès permettant d'entrer dans l'Office de tourisme.

b. Des horaires en adéquation avec la fréquentation

L'Office de tourisme de Pornichet s'engage à être ouvert 7 jours sur 7 sur une période de 6 mois allant de début avril à fin septembre (exception faite le 1^{er} mai) et couvrant une période d'ouverture de minimum 7h30 par jour.

En juillet et août, l'Office de tourisme reste ouvert de 9h30 à 19h sans interruption, soit 9h30 par jour.

De début octobre à fin mars, l'Office de tourisme est ouvert du lundi au samedi (hors jours fériés et jeudi hors vacances scolaires) pour un minimum de 6h30 par jour. En période de vacances scolaires, l'Office rouvre le jeudi et la plage horaire est élargie à 7h30 par jour.

Notre Office de tourisme est donc ouvert toute l'année afin d'accueillir touristes, excursionnistes et locaux.

Il fut ouvert 334 jours en 2022 et 328 en 2023, représentant ainsi un total de 2458,50 heures.

Office de tourisme de Pornichet - Horaires d'ouverture

Tourist office - Opening Hours Fremdenverkehrsamt - Öffnungszeiten

Du 02/01 Au 31/03 Hors vacances scolaires	Du 01/04 au 30/06	Du 01/07 au 25/08	Du 26/08 au 28/09	Du 30/09 au 31/12 Hors vacances scolaires	Vacances scolaires
--	----------------------	----------------------	----------------------	--	-----------------------

Du lundi au samedi 10h - 13h / 14h - 17h30 - Fermé les jeudis, dimanches et jours fériés

Open from Monday to Saturday from 10am to 1pm and from 2pm to 5.30pm - Closed on Thursday, Sunday and bank holidays.

Montags bis Samstags : 10 Uhr - 13 Uhr / 14 Uhr - 17.30 Uhr - Donnerstags, Sonntags und Feiertagen geschlossen.

Du lundi au dimanche et jours fériés 9h30 - 13h / 14h - 18h

Open from Monday to Sunday and bank holidays : 9.30am to 1pm / 2pm to 6pm

Montags bis Sonntags und Feiertagen : 9.30Uhr - 13 Uhr / 14 Uhr - 18 Uhr

Du lundi au dimanche et jours fériés de 9h30 à 19h

Open from Monday to Sunday and bank holidays from 9.30am to 7pm

Montags bis Sonntags und Feiertagen : 09.30 Uhr - 19 Uhr

Du lundi au samedi 9h30 - 13h / 14h à 18h - Fermé les dimanches et jours fériés

Open from Monday to Saturday from 9.30am to 1pm / from 2pm to 6pm - Closed on Sunday and bank holidays.

Montags bis Samstags : 9.30 Uhr - 13 Uhr / 14 Uhr - 18 Uhr - Sonntags und Feiertagen geschlossen.

Vacances scolaires : hiver, Toussaint et Noël - School Holidays : Winter—Autumn holidays /Schule Ferien : Winterurlaub, Herbstferien, Weihnachtsferien)

Annexe 8 – Ouvertures de l'Office de tourisme en 2023

En dehors des périodes d'ouvertures de l'Office de tourisme, les visiteurs peuvent tout de même obtenir certaines informations d'utilité publique et d'urgence, affichées dans les coursives et visibles depuis l'extérieur :

- La mise à jour des disponibilités des hébergements à Pornichet lors des fortes périodes d'affluence via un affichage papier ;
- Les coordonnées des services d'urgence traduites en anglais et allemand, affichées aux entrées et sorties de l'Office de tourisme ;
- Les coordonnées des hébergeurs et loueurs de vélos à Pornichet (affichages obligatoires demandés par la marque « Accueil Vélo ») ;
- Le plan de ville avec le nom des avenues et les hébergeurs.

PARTIE 4.

Un Office de tourisme au service de ses visiteurs

a. L'accueil client, au cœur de nos préoccupations

▪ Au comptoir

Le personnel met tout en œuvre pour assurer au client une prestation d'accueil de qualité. Le conseiller doit être poli, courtois et cesser toute autre activité lorsqu'un client se présente à l'accueil.

Nous nous engageons à réduire au maximum le temps d'attente des clients (recrutement de personnel saisonniers, planning établi en fonction de la fréquentation, personnel en poste en backoffice pouvant se rendre disponible à l'accueil en cas de forte affluence ...)

En fonction de la fréquentation constatée en année N, les effectifs sont réajustés en année N+1.

Chaque conseiller en séjour est facilement identifiable par son badge indiquant son prénom, sa fonction et les langues qu'il pratique.

Annexe 9 – Procédure d'accueil en direct

Annexe 10 – Badges

▪ Au téléphone

Les conseillers en séjour doivent répondre à tous les appels, après 4 sonneries maximum.

Lorsque des clients contactent l'Office de tourisme, l'appel arrive sur le poste dédié au standard (séparé de l'accueil). En cas d'absence temporaire, la ligne bascule sur l'un des postes situés en backoffice, puis en dernier lieu à l'accueil.

Si le conseiller en séjour est dans l'incapacité de répondre aussitôt à la demande du client, il prend son numéro de téléphone afin de le rappeler au plus vite dans la journée.

Hors des périodes d'ouverture, le répondeur est activé, avec un message (traduit en anglais et en allemand) rappelant les horaires d'ouverture et l'adresse du site internet. Il permet également au client de laisser un message pour qu'un conseiller de l'Office de tourisme puisse la rappeler.

Annexe 11 – Procédure accueil standard

■ Par courrier électronique

Un service permanent de réponse au courrier électronique est assuré toute l'année. Les demandes sont réceptionnées par la personne occupant le poste dédié au standard, qu'elles soient envoyées directement par mail ou bien via le formulaire de contact sur notre site internet.

Une réponse est systématiquement adressée au client sous un délai maximum de 24h (hors dimanches et jours fériés d'octobre à mars).

Toutes les demandes par mail sont sauvegardées sur la boîte mail générale : info@pornichet.fr et classées dans un dossier numérique pendant 3 mois.

Afin d'uniformiser les courriels (phrase d'accueil et prise de congés), des modèles type sont disponibles sous la boîte mail générale Outlook en français, anglais, allemand et espagnol.

Annexe 12 – Procédure accueil en différé

Annexe 13 - Fiche technique modèle mails

■ Par courrier

Les demandes reçues par courrier sont de plus en plus rares, mais il arrive que nous en recevions parfois, notamment pour l'envoi de documentation.

Ces demandes, comme tous les autres vecteurs, sont enregistrées sur notre système d'information touristique **Ingénie** afin d'assurer le suivi client.

Un tableau de suivi est effectué afin de pouvoir justifier que chaque demande a bien été traitée. Chaque courrier est ensuite conservé pendant un an.

Pour ces différents canaux d'accueil et de traitement des demandes, des procédures ont été mises en place et sont accessibles par chaque conseiller en séjour.

b. L'accueil du public en situation de handicap

L'Office de tourisme a obtenu le label « Tourisme et Handicap » en février 2009 pour les handicaps moteurs, mentaux et auditifs, il a été complété en février 2011 par le handicap visuel. Du matériel a été acheté en conséquence et des aménagements ont été réalisés.

Depuis 2014, la loi exige la mise en accessibilité des établissements recevant du public. C'est la ville de Pornichet qui coordonne cet aspect.

Pornichet, la Destination a fait le choix de ne pas renouveler le label « Tourisme et Handicap » en 2019, ses aménagements en tant que ERP (établissement recevant du public) étant obligatoires. Pour autant, nous observons une veille permanente sur les normes et continuons à agir en faveur des personnes empêchées ou en situation de handicap.

Un guide de l'accessibilité, recensant les plages, hébergements, restaurants et sites de visites accessibles à Pornichet et dans sa région est disponible en consultation et un livret spécifique « En vacances à Pornichet en étant à mobilité réduite » est remis à nos visiteurs en situation en handicap afin de faciliter leur séjour sur notre territoire.

Les personnes en situation de handicap moteur ne sont pas les seules à pouvoir bénéficier d'un accueil personnalisé et adapté.

En effet, plusieurs dispositifs supplémentaires permettent d'accueillir et de renseigner un public atteint de différents handicaps :

- Boucle magnétique avec amplificateur pour le public sourd ou malentendant ;
- Deux membres de Pornichet, la Destination sont initiés à la langue des signes française ;
- Loupe pour le public malvoyant ;
- Livret présentant la destination et son accessibilité traduit en braille pour les personnes aveugles. Ces livrets sont donnés au public concerné ;
- Livret « Facile à lire et à comprendre », pour les personnes en situation de handicap mental, pouvant également servir aux enfants ou aux personnes âgées ;
- Pictogrammes visuels permettant d'identifier les grandes thématiques de brochures pour le public en situation de handicap mental.

Selon le type de handicap, des procédures d'accueil spécifiques ont été mises en place.

Annexe 14 – Procédure accueil des personnes en situation de handicap

Annexe 15 – Guide de l'accessibilité

Annexe 16 - Convention formation Langue des Signes Française

Annexe 17 – Livret « En vacances à Pornichet en étant PMR »

Annexe 18 – Guide « Facile à lire et à comprendre »

c. L'accueil de la clientèle étrangère

Environ 5% de la clientèle de l'Office de tourisme provient de l'étranger. Cette clientèle représente à l'année environ 10% de touristes à l'échelle de la destination et 5% d'excursionnistes (données « Flux Vision »). Les pays les plus représentés sont la Belgique, la Suisse, le Royaume-Uni et l'Allemagne en termes de fréquentation à l'Office et l'Allemagne et le Royaume-Uni à l'échelle de la destination.

Une procédure afin d'accueillir au mieux les clients étrangers est formalisée, afin de s'assurer qu'une information fiable leur a été apportée.

Annexe 19 – Procédure accueil de la clientèle étrangère

Pornichet, la Destination traduit certaines parties de ses éditions en anglais. C'est notamment le cas pour le plan de ville. Nous faisons alors appel à une agence spécialisée afin de s'assurer de la qualité des traductions.

Quatre documents sont également distribués à la demande, entièrement en langue étrangère : **anglais, allemand, néerlandais et espagnol**. Ils sont donnés systématiquement à tous les clients étrangers souhaitant visiter Pornichet et sa région.

Le document sous forme de livret concerne les marchés, les randonnées pédestres, les animations, sites touristiques et numéros utiles.

Certains prestataires nous déposent également de la documentation en langues étrangères : le Voyage à Nantes, Terre de sel, etc.

L'Office de tourisme dispose d'un personnel d'accueil (permanent et alternant) trilingue qualifié (**anglais, allemand, espagnol**) composé de 5 personnes qui se répartissent comme ci-dessous :

- 4 agents trilingues français, anglais, espagnol ;
- 1 agent trilingue français, anglais, allemand.

Un agent est également initié à la langue des signes française (LSF).

Concernant les saisonniers, il est demandé qu'ils puissent s'exprimer en au moins deux langues étrangères.

Des « discours types » sont également mis à disposition au comptoir ainsi qu'au poste dédié au standard, en anglais, allemand et espagnol pour les collaborateurs ne maîtrisant pas ces différentes langues.

Ainsi, chacun peut faire patienter un client étranger se présentant à l'accueil ou nous contactant par téléphone dans chacune des langues revendiquées par l'Office de tourisme avant qu'un agent maîtrisant la langue concernée poursuive la prestation d'accueil.

Des « banques de données » présentant les principaux sites et attraits touristiques de la région sont également disponibles au comptoir dans ces mêmes langues afin de servir de support aux collaborateurs.

Annexe 20 – Livret anglais

Annexe 21 – Banque de données anglais

Enfin, notre site internet www.pornichet.fr est traduit en anglais et en allemand. Les livrets d'informations générales en anglais et en allemand sont également consultables et téléchargeables depuis le site internet de l'Office de tourisme.

PARTIE 5.

L'accès et la gestion des informations

a. Des supports de communication adaptés et modernes

Pornichet, la Destination édite tous les ans différents supports de communication qui sont autant d'outils permettant d'informer nos visiteurs.



Magazine Pornichet, la Destination

16 000 exemplaires
Magazine de séduction et de présentation de la destination : activités, loisirs, événementiel, thalassos, hébergements, commerces, restaurants, services, interviews...
Exemplaire 2024



Plan de Pornichet

15 000 exemplaires
Plan de la ville de Pornichet, index des avenues, plan de la Presqu'île, circuits de randonnées pédestres.
Exemplaire 2023/2024



Flyer Billetterie

7 000 exemplaires
Flyer édité pour la promotion des billetteries proposées à l'Office de tourisme : activités, loisirs, sites touristiques, croisières, transports, etc.
Exemplaire 2023



Flyer Visites guidées

4 000 exemplaires
Flyer édité pour la promotion des visites guidées : programmation des visites, thématiques, durée, etc.
Exemplaire 2023





Plaquette Centre de Congrès

1 000 exemplaires
Plaquette de présentation
du Centre de Congrès :
espaces commercialisés,
événements, salons ...
Exemplaire 2022



Carte de la région

5 000 exemplaires
Carte de la région regroupant
les territoires de la CARENE et
de CAP ATLANTIQUE.
Exemplaire 2021/2022



Courses privées et dîner étoilé

500 exemplaires
Flyer assurant la promotion
du derby privé et du dîner
étoilé (par Éric Guérin) com-
mercialisé par le Centre de
Congrès.
Exemplaire 2021



Espace de coworking

500 exemplaires
Flyer édité pour promou-
voir la location des loges
au Centre de Congrès
comme espaces de
coworking.
Exemplaire 2021

Certaines de ces documentations sont consultables ou téléchargeables sur le site internet de Pornichet, la Destination en version française, anglaise et allemande.
Elles sont identifiées par ce logo

Toutes sont disponibles gratuitement sur support papier à l'Office de tourisme, en libre-service ou sur simple demande.

La charte graphique de Pornichet, la Destination a pour principaux objectifs de :

- Se démarquer des autres stations balnéaires de la côte Atlantique (La Baule, Pornic ...) en ne mettant pas de photos de paysages en unes des supports de communication. Ainsi, notre destination est très rapidement identifiable ;
- Véhiculer le positionnement de Pornichet comme suffisamment décalé pour créer de l'impact mais sans rupture avec les codes traditionnels du métier (maîtriser la prise de risque) ;
- Valoriser tous les univers associés à Pornichet : mer, plage, terre, bien-être, tourisme d'affaires, convivialité, sport, culture, sorties, découverte, aventure, enfants, famille, couple, jeunes...

b. Une information adaptée et régulièrement actualisée

L'Office de tourisme assure une veille quotidienne sur les informations diffusées concernant son offre touristique locale, ainsi que ses animations.

Plusieurs supports à destination du public sont mis à disposition afin d'apporter une information vérifiée, exhaustive et mise à jour :

- **Les « classeurs divers »** : ils sont composés de dizaines de fiches pratiques spécifiques provenant essentiellement des demandes que nous pouvons rencontrer à l'accueil de

l'Office de tourisme (taxis, transports en commun, activités de loisirs, nautisme, artisans, location de vélos, agences immobilières, commerces de proximité ...)

Ces fiches sont mises à jour une fois par an au printemps, puis au fur et à mesure de l'année en fonction des données collectées ;

- **Les listes exhaustives** : elles recensent de façon exhaustive et par grandes thématiques l'ensemble des prestataires et professionnels d'un secteur d'activité : restaurants, hébergements, commerces, loisirs, bien-être ...

Ces fiches sont également consultables et téléchargeables sur notre site internet ;

- **L'affichage et les animations ponctuelles** : plusieurs affiches sont apposées en vitrine de l'Office de tourisme et informent des événements en cours ou pour les prochaines semaines. Un espace dédié aux flyers en libre-service pour ces mêmes animations est installé à l'entrée de l'Office.

La validité de ces affiches et flyers sont vérifiés chaque matin avant l'ouverture et sont retirés lorsque la date de l'évènement est passée ;

- **La météo** : elle est affichée quotidiennement à l'accueil pour les 3 prochains jours ;
- **Les informations relatives à la pêche à pied** : interdictions, restrictions ;
- **Les disponibilités hôtelières** : en période de vacances scolaires, ponts et lors de fortes affluences, les conseillers en séjour contactent les hébergeurs de Pornichet afin de connaître leurs disponibilités. Celles-ci sont diffusées en internes et affichées en vitrine de l'Office de tourisme, visibles depuis l'extérieur ;
- **Les activités de loisirs et sites touristiques** : une étiquette apposée devant les flyers ou brochures d'un prestataire précise lorsque l'activité est temporairement fermée ou lors de sa fermeture annuelle. Ainsi, toutes les activités praticables à un instant T sont facilement identifiables par le visiteur ;
- **Les événements et festivités** : lorsqu'une activité extérieure est repliée dans un endroit couvert pour cause de mauvais temps, lorsqu'une animation est annulée ou que les horaires ont été modifiés (pour une animation ou pour un site de visite), nous prévenons les clients en direct à l'accueil, oralement ou par écrit (panneaux derrière le comptoir, affichage portes), par téléphone et sur les réseaux sociaux.

Annexe 22 – Exemple liste exhaustive « Activités de loisirs – bien-être »

Annexe 23 – Procédure ouverture et fermeture de l'Office de tourisme

Annexe 24 – Procédure modification de l'information

Annexe 25 – Procédure mise à jour des supports de communication

c. Une veille permanente pour des informations 100% fiables

▪ **L'offre d'hébergements**

La commune de Pornichet dispose de nombreux hébergements, répartis comme ci-dessous :

- 5 campings, classés de 2 à 4 étoiles dont un camping associatif et participatif ;
- 8 hôtels, classés de 2 à 4 étoiles dont un propose également une offre en résidence de tourisme ;
- 3 résidences de vacances, classées de 3 à 4 étoiles, dont une propose également une offre en hôtel ;
- 1 village-vacances classé 2 étoiles ;

- 1 résidence de location de vacances regroupant plusieurs appartements et studios classés ;
- 53 locations saisonnières classées de 1 à 4 étoiles, allant du studio à la maison individuelle, en passant par l'appartement.

Cette offre n'est pas exhaustive, puisqu'elle ne concerne que les partenaires de Pornichet, la Destination.

L'offre exhaustive en termes d'hébergement est regroupée sur le Magazine de Pornichet, la Destination (rubrique « Séjourner »), sur notre site internet (rubrique « Séjourner »), les fiches divers « hôtels » et « campings », ainsi que sur les listes exhaustives diffusables à l'accueil de l'Office et consultables en ligne.

Systématiquement, les coordonnées postales, téléphoniques et courriel des différents établissements sont mentionnés.

Concernant les locations saisonnières, un livret regroupant l'ensemble des biens meublés est généré depuis notre Système d'Information Touristique **Ingénie** et distribué à la demande.

Il contient les coordonnées des propriétaires, le descriptif du bien, les équipements proposés, une photo ainsi que la fourchette des tarifs appliqués par le propriétaire.

Annexe 26 – Livret locations saisonnières

▪ Les sites touristiques et activités de loisirs

Pornichet regorge d'activités et communique sur toute l'offre présente sur sa destination, à l'échelle de la commune et du territoire, tant pour les loisirs que pour les sites touristiques :

- Les partenaires de Pornichet, la Destination sont tous présents sur notre Magazine, classés par thématique et dans une rubrique dédiée (sites à visiter, nautisme, bien-être, activités de loisirs, sports...) ;
- Les flyers de nos partenaires sont mis à disposition de nos visiteurs en libre-service dans l'Office de tourisme ;
- Des listes exhaustives recensent de façon complète et par grandes thématiques l'ensemble des prestataires et professionnels d'un secteur d'activité. Elles sont distribuées à la demande à l'accueil ;
- Un livret « Vacances scolaires » est édité par l'Office de tourisme à chaque vacances scolaires (hors juillet/août). Il répertorie toutes les activités et sites à visiter ouverts et accessibles sur une période donnée ;
- Un affichage particulier informe grâce à la présence d'étiquettes apposées devant les flyers ou brochures d'un prestataire précise lorsque l'activité est temporairement fermée ou lors de sa fermeture annuelle. Ainsi, toutes les activités praticables à un instant T sont facilement identifiables par le visiteur.

Annexe 27 – Livret vacances scolaires d'hiver 2024

▪ Les évènements et animations

Pornichet est une ville qui vit toute l'année grâce à ses différentes infrastructures :

- **Un Office de tourisme** ouvert 328 jours par an ;
- **Un Centre de Congrès** accueillant près de 80 jours d'évènements par an (privés, grand public, associatifs, festivals, expositions, salons, marchés de Noël, courses hippiques ...) ;

- **Un hippodrome** accueillant une trentaine de réunions hippiques (galop, trot) de juillet à mars ;
- **Un cinéma** associatif, « La Toile de mer » diffusant 4 films par jour ;
- **Une salle de spectacles** « Quai des Arts », proposant une programmation éclectique d'octobre à avril : théâtre, concerts, one (wo)man show, danse, cirque ... ;
- **Une salle de sports** municipale ;
- **Une maison des associations** : sportives, ludiques, culturelles, aide à la personne ;
- **Deux centres de thalassothérapie** ;
- **Un casino.**

Les différents événements, spectacles et/ou animations organisés par la ville et/ou ses partenaires sont systématiquement relayés sur nos différents supports de communication (cf. Partie 2, paragraphe e. « Une information disponible à tout moment »).

En période de vacances scolaires, d'autres canaux de communication sont déployés par l'Office de tourisme et la municipalité afin d'accroître la visibilité des festivités prévues :

- Un livret « Vacances scolaires » est édité par l'Office de tourisme à chaque vacances scolaires (hors juillet/août). Il répertorie les animations, festivités et activités ouvertes et accessibles sur une période donnée. En cas de réservation, une mention particulière informe le visiteur avec les coordonnées ou la procédure pour effectuer la réservation ;
- Le guide des « rendez-vous de l'été » est édité par la Mairie et informe sur l'ensemble des animations, visites guidées, festivités et animations prévues sur une période donnée. Selon la programmation, un autre guide peut être édité au printemps ;
- Le magazine « Escapade », ainsi que le « Guide de vos vacances » édité par Ouest France, sont mis à disposition du public en libre-service dans l'Office de tourisme. Ils informent sur l'ensemble des activités prévues à l'échelle de notre territoire (Pornichet, bassin nazairien, Presqu'île de Guérande, Brière, Sud Vilaine, Pays de Retz ...).

Annexe 28 – Guide des rendez-vous de l'été 2023

▪ Les transports

L'offre en termes de transports à Pornichet est dense : vélos, taxis, bus, petit train touristique, navettes estivales ...

Une rubrique dédiée aux transports est présente dans notre Magazine et recense nos partenaires et leurs coordonnées. Comme pour les autres secteurs d'activité, des listes exhaustives existent et permettent d'identifier les professionnels présents sur le territoire par secteur d'activité :

- Chauffeurs de taxis et coopératives ;
- Chauffeurs VTC ;
- Agences de location de voitures ;
- Compagnies de bus : les guides horaires sont disponibles à l'Office de tourisme et des fiches ont également été créées et informent sur les différentes lignes et arrêts à emprunter pour effectuer un trajet vers une commune alentour ou un site à visiter ;
- Loueurs de vélos : les différents loueurs sur la commune et les stations de vélos à assistance électrique en libre-service ;
- Loueurs de trottinettes électriques ;

- Navettes estivales, gérées par la société de transports YCÉO ...

Des plans avec les différents circuits et aménagements cyclables sont également distribués à la demande à l'accueil de l'Office de tourisme.

Annexe 29 - Fiche divers « Bus - itinéraires Ligne 13 à Pornichet »

Annexe 30 – Fiche divers arrêts bus pour sites touristiques

▪ **Le service utile**

Afin de répondre aux potentielles urgences, les principaux numéros de téléphones des secours (pompiers, SAMU, police, SNSM, SOS médecin ...) sont affichés sur les deux entrées de l'Office de tourisme et sont visibles depuis l'extérieur, y compris lorsque l'établissement est fermé.

Ces mêmes coordonnées sont également toutes répertoriées sur une liste exhaustive distribuée à la demande, ainsi que dans une rubrique dédiée sur notre site internet.

Annexe 31 – Numéros d'urgence

▪ **Le site internet – www.pornichet.fr**

Conçu en « responsive web design », cette technique permet à notre site internet d'avoir un contenu s'adaptant à tous les supports : smartphones, tablettes et ordinateurs. Il comprend un menu déroulant simple, un moteur de recherche par mots-clés et est compatible avec les principaux navigateurs.

Traduit en anglais et en allemand, ces deux versions permettent au visiteur étranger d'avoir accès à l'information désirée. Les traductions ont été effectuées par des personnes qualifiées.

Annexe 32 – Exemple facture traduction site internet en allemand

L'ensemble des informations collectées au fur et à mesure de l'année sont également consultables et/ou téléchargeables sur notre site internet.

Plusieurs rubriques classées par grandes thématiques permettent au visiteur de naviguer d'une information ou d'un prestataire à un autre aisément :

- **Expériences d'ici** : témoignages, articles, conseils et bons plans, incontournables ... ;
- **À voir, à faire** : agenda, événements, patrimoine, visites, activités, commerces ... ;
- **Centre de Congrès** : promotion du Centre de Congrès, visite virtuelle des équipements ... ;
- **Séjourner** : hôtels, résidences, campings, locations saisonnières, agences immobilières ... ;
- **Pratique** : informations utiles, démarche qualité, foire aux questions, « devenez partenaire », produits boutique, formulaire de contact, téléchargement de brochures ...

La sous-rubrique « **Agenda et événements** » permet d'identifier les animations prévues sur une période donnée.

Chaque membre de l'équipe de Pornichet, la Destination est responsable de la mise à jour des informations d'un secteur d'activité sur le site internet qui sont remises à jour au minimum une fois par an ou régulièrement en fonction des actualités. Notre chargée de communication est en charge du bon fonctionnement du site. En cas de dysfonctionnement, nous pouvons solliciter notre agence de communication « **Ipika** », ou bien le support informatique de notre Système d'Information Touristique « **Ingénie** ».

L'intégralité des informations diffusées sur notre site internet peuvent-être également communiquées en format papier à la demande (exemple : listes exhaustives, fiches « divers » ...).



d. Ingénie, un Système d'Information Touristique adapté à nos besoins

Ingénie est un Système d'Informations Touristique, c'est-à-dire un outil de gestion informatisé permettant d'effectuer de nombreuses tâches, comme le référencement et l'actualisation des données concernant l'offre touristique locale, sur notre site internet. Il contribue notamment à :

- Constituer notre base de données par secteur d'activité : Commerces / services ; Hébergements ; Sites touristiques ; Activités et loisirs / Bien-être ; Nautisme ; Restaurants / bars.
- Créer différentes animations et manifestations à Pornichet via l'agenda en ligne : (lieu, date, descriptifs, tarifs ...) ;
- Gérer la base de données de clients.

Ingénie nous permet également d'effectuer les tâches suivantes :

- Vérifier les disponibilités de nos locations saisonnières ;
- Enregistrer les demandes de documentation et imprimer les courriers ;
- Gérer les stocks de documentation interne ;
- Enregistrer les demandes au comptoir, par téléphone, courrier et mail afin de générer des statistiques de fréquentation, de provenance et de demandes ;
- Réserver les visites guidées ;
- Encaisser les différentes prestations proposées à l'Office de tourisme (billetterie, boutique, visites guidées).

Annexe 33 – Procédure saisie des demandes Ingénie

Les données sont réactualisées au minimum une fois par an, lors de la mise en place des partenariats pour l'année civile suivante. Les conseillers en séjour assurent la mise à jour sur le logiciel en fonction de leur domaine de compétences : commerces, animations, hébergements etc. La mise à jour se fait également en temps réel chaque fois qu'un prestataire nous signale un changement. L'agenda est également mis à jour en temps réel.

PARTIE 6.

Engagements et évaluation de la qualité de service

a. Notre charte d'engagements

Pornichet, la Destination est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité prônant l'amélioration continue et mettant au cœur de ses réflexions l'expérience client et sa satisfaction.

De cette démarche est née notre politique qualité qui s'adresse aussi bien aux acteurs économiques du territoire qu'à nos visiteurs.

Les engagements pris par la structure, tant en matière de qualité que ceux en lien avec l'arrêté de classement en Catégorie I sont fièrement affichés au sein de l'accueil de l'Office de tourisme et sont également consultables en ligne sur notre site internet dans la rubrique « *La démarche qualité ... pour vous servir* ».

Annexe 34 – Politique qualité

Annexe 35 – Engagements qualité

b. La gestion des réclamations et suggestions

Engagé dans une démarche qualité et de progrès, Pornichet, la Destination attache une grande importance à l'écoute de ses visiteurs.

Ainsi, des fiches de réclamations et suggestions ont été mises en place afin de recenser les doléances des clients et sont diffusées à l'accueil. Un affichage a été créé afin d'informer le visiteur de l'existence de ces fiches.

Annexe 36 – Original fiche réclamation / Suggestion

Le traitement des doléances et remarques recueillies à l'accueil, par courrier ou par mail se fait de façon uniforme.

Après réception de la réclamation, une réponse est adressée au client sous 72h ouvrables maximum. Lorsqu'elle concerne un prestataire extérieur (commerce, hébergeur ...) ou bien la Mairie, celle-ci lui est directement envoyée.

Un dispositif de suivi est ouvert sur notre réseau informatique avec les différents éléments constituant une preuve de traitement (original de la réclamation ou suggestion, courriel de réponse du prestataire incriminé ...). Un double du dossier version papier est également créé puis archivé dans un classeur dédié.

Un distinguo est effectué entre les suggestions et réclamations directement adressées à l'Office de tourisme et celles incriminant un prestataire ou un service de la Mairie.

Si une suggestion ou une réclamation concerne Pornichet, la Destination, une réponse est directement apportée par le référent qualité et une action corrective est proposée le cas échéant.

Le tableau de suivi de l'écoute client est alors mis à jour avec l'ensemble des éléments collectés.

Annexe 37 – Procédure écoute clients

Annexe 38 – Tableau de suivi réclamations

c. Des outils de recueil de la satisfaction adaptés

L'Office de tourisme a mis en place plusieurs outils permettant de recueillir la satisfaction de ses visiteurs.

▪ Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est disponible en version papier et propose d'indiquer sa satisfaction (de « très satisfaisant » à « très insatisfaisant » avec 5 nuances) sur trois grands thèmes :

- Accès et aménagement de l'Office de tourisme (6 items à évaluer) ;
- Contact avec le conseiller en séjour (3 items à évaluer) ;
- Billetterie et animations proposées (2 items à évaluer).

Un affichage incitant les visiteurs à remplir ce questionnaire de satisfaction et d'ailleurs apposé à proximité.

Il est également possible pour le client de laisser des remarques dans la partie du questionnaire destinée à cet effet. En cas d'insatisfaction notable, elles seront traitées comme des réclamations.

Le questionnaire est disponible également en version anglaise et allemande.

Lorsqu'un questionnaire de satisfaction est rempli, il est déposé dans l'urne située au bout de la borne d'accueil. La personne en charge de la qualité s'assure alors du traitement et de l'analyse du questionnaire.

Annexe 39 – Original questionnaire de satisfaction

▪ Les Q-R codes

Deux QR-codes sont affichés sur la borne d'accueil de l'Office de tourisme et renvoient vers les sites d'avis en ligne sur lesquels Pornichet, la Destination est référencée, à savoir : TripAdvisor et Google my Business.

L'affiche est également traduite en anglais.

Lorsqu'un client scanne avec son smartphone l'un des deux QR-codes, il est automatiquement redirigé vers le site d'avis en ligne de son choix et peut ainsi y déposer un commentaire.

La personne en charge de la qualité assure une veille permanente afin d'apporter une réponse aux commentaires dans les plus brefs délais.

▪ Les cartes de visite

Des cartes de visite incitant au recueil de la satisfaction peuvent également être distribuées à la fin de chaque prestation d'accueil aux personnes ne disposant pas de temps suffisant pour nous faire part de sa satisfaction aussitôt. Certaines sont également en libre-service sur le comptoir d'accueil, près des questionnaires de satisfaction et sur la table du petit salon.

Ces cartes nommées « Votre satisfaction est notre meilleure récompense » et également traduites en anglais rappellent aux personnes étant passées par l'Office de tourisme de nous laisser un commentaire sur TripAdvisor et/ou Google my Business une fois qu'elles ont quitté nos locaux.

Annexe 40 – Carte de visite

d. L'analyse de la satisfaction

En complément de la gestion de la relation client, un bilan annuel de la satisfaction est réalisé afin d'évaluer le nombre de doléances enregistrées dans le but de mettre en place un plan d'actions correctives si nécessaire.

Les outils de recueil de la satisfaction analysés sont les suivants :

- Les questionnaires de satisfaction ;
- Les commentaires laissés sur les questionnaires de satisfaction ;
- Les commentaires sur les sites d'avis en ligne.

Ce bilan est présenté aux représentants de chaque secteur d'activité présents lors du Conseil des Acteurs du Tourisme du mois de novembre (cf. Partie 8 « *Un observatoire touristique pour une analyse fine de sa clientèle* », paragraphe c « *Le Conseil des Acteurs du Tourisme* »).

L'étude et l'analyse de la satisfaction est ensuite effectuée et présentée en fin d'année à l'ensemble de l'équipe lors d'un séminaire.

Annexe 41 - Bilan écoute clients CAT novembre 2023

e. Présence numérique et e-réputation

L'Office de tourisme de Pornichet dispose de comptes et est référencé sur deux sites d'avis en ligne : TripAdvisor et Google my Business. Une veille permanente est assurée et une réponse est systématiquement apportée lorsqu'un nouvel avis est posté par un client.

Un tableau de suivi des avis numériques est également formalisé et est mis à jour à chaque nouveau commentaire posté.

Les commentaires et remarques laissés sur les questionnaires de satisfaction sont également traités comme des avis clients. Lorsqu'une adresse mail a été renseignée par le client, une réponse est systématiquement apportée par le référent qualité, puis le commentaire est retranscrit dans un tableau de suivi.

Pornichet, la Destination est également présente sur trois réseaux sociaux :

-  Facebook (compte Pornichet, la Destination) ;
-  Instagram (compte ot_pornichet) ;
-  LinkedIn (comptes Pornichet, la Destination / Centre de Congrès de Pornichet).

Les sollicitations reçues sur chacun de ces réseaux sont traitées par notre Community manager. Les messages privés comme les commentaires publics faisant l'objet d'une suggestion ou d'une remarque obtiennent une réponse dans 100% des cas.

Annexe 42 - Tableau de suivi avis en ligne

Annexe 43 – Procédure réseaux sociaux

f. Les marques et labels de l'Office de tourisme

L'Office de tourisme de Pornichet est détenteur de plusieurs marques basées sur des référentiels nationaux et répondant à des cahiers des charges précis.

Plus largement, Pornichet, la Destination adhère à différents dispositifs, notamment en

s'engageant dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE).



L'Office de tourisme a obtenu en 2013 le classement en **Catégorie I**, soit la plus haute distinction au niveau national. Ce classement renouvelé en 2019 et effectué tous les 5 ans par la sous-préfecture sera de nouveau renouvelé en 2024. Le classement en catégorie I permet d'accéder au classement en station de tourisme qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

Un document recensant nos engagements clients a été créé et est consultable sur notre site internet dans la rubrique « Pratique » ainsi qu'à l'accueil de notre Office de tourisme.

Cf. Annexe 7 – Engagements Office de tourisme Catégorie I



En 2019, l'Office de tourisme jusqu'ici classé Norme NF a obtenu la marque **Qualité Tourisme**. Cette marque a été obtenue pour une durée de 5 ans et a fait l'objet de tests à distance et d'une visite mystère en septembre 2021. Le taux de conformité à la suite de ces différents tests est de 97,36 %.

La marque Qualité Tourisme est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Gage de confiance, ces prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant. Le référentiel Qualité Tourisme présente un cahier des charges de près de 190 points devant être conformes aux critères de la Marque et dont le niveau de performance doit atteindre un minimum de 85 % lors des différentes phases de tests en adhésion ou en renouvellement.

Un audit blanc sera réalisé en mars 2024 avant le renouvellement de la marque prévu en juin de la même année.

Des engagements ont également été rédigés et sont consultables sur notre site internet et à l'accueil de l'Office de tourisme.

Cf. Annexe 35 – Engagements qualité



En 2021, l'Office de tourisme a obtenu la marque **Accueil Vélo** pour une durée de 3 ans. Elle sera renouvelée courant 2024. Accueil Vélo est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

L'Office de tourisme s'engage à être situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable, de disposer d'équipements adaptés aux cyclistes (abris, kits de réparation ...) et de fournir des services dédiés aux voyageurs à vélo.



En 2022, Pornichet, la Destination s'est engagée dans une démarche RSE (responsabilité sociétale -ou sociale- des entreprises).

Cette démarche a pour vocation d'intégrer volontairement l'entreprise dans les préoccupations sociales et environnementales liées à nos activités commerciales et nos relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable tout en cherchant à avoir un impact positif sur la société en étant à la fois socialement équitable ainsi qu'économiquement viable et efficace.

Avec le soutien de la CCI de Saint-Nazaire, 15 grands principes d'actions prioritaires ont été définis dans 5 domaines de compétences dans lesquels l'entreprise s'engage à travers une démarche responsable :

- **Volet social** : qualité de vie au travail, développement des compétences des salariés, promotion de l'égalité des chances ... ;
- **Volet environnemental** : maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, réduction des émissions, valorisation des déchets ... ;
- **Volet économique** : viabilité de l'entreprise, respect des intérêts des clients et des consommateurs, relations avec les fournisseurs ... ;
- **Volet territorial** : développement économique du territoire, insertion professionnelle, achats locaux ou en circuit-court ... ;
- **Volet gouvernance** : inscription dans une démarche d'amélioration, définir et quantifier ses objectifs et résultats, participation des salariés ...

À travers ses différents volets, des actions concrètes s'inscrivant dans la démarche sont mises en œuvre afin de répondre aux différents engagements pris par l'entreprise.



En 2023, Pornichet, la Destination a adhéré au dispositif **Entreprise Accueillante** pour l'année en cours. Le renouvellement à ce dispositif se fait tous les ans.

Le réseau Entreprise accueillante vise à valoriser les entreprises qui s'engagent localement à faire découvrir leurs métiers et favoriser l'accès de tous à l'emploi.

Pornichet, la Destination s'engage entre autres à accueillir des stagiaires (scolaires ou demandeurs d'emplois), participer à des événements emploi et orientation (salons, conférences, job-dating), réaliser des entretiens-conseils ou des simulations d'entretien, organiser des actions de recrutement innovantes ou encore favoriser le recrutement par l'alternance.

g. Les labels et classements de la municipalité

La commune de Pornichet se distingue à travers plusieurs classements et est également récompensée par de nombreux labels.



La commune de Pornichet est classée **Commune Touristique** depuis 2014. Cette dénomination est délivrée par un arrêté préfectoral pris pour une durée de 5 ans, puis est réévaluée avant renouvellement, le prochain ayant lieu en 2024.

Pour cela, les communes candidates doivent respecter trois critères : détenir un Office de tourisme classé ; organiser des animations touristiques et disposer d'une capacité d'hébergement destinée à une population non permanente.



Pornichet est également une **Station classée de Tourisme** depuis 2016. Cette dénomination, d'un niveau plus élevé que celui de « Commune touristique » est attribué pour une durée de 12 ans.

Ce classement est l'acte par lequel, les pouvoirs publics reconnaissent les efforts accomplis par une collectivité pour structurer une offre touristique adaptée et un accueil d'excellence. Le classement a ensuite été octroyé par décret.



La ville de Pornichet a obtenu pour la première fois le label **Villes et Villages Fleuris** en 1989 avec 4 fleurs, soit le plus haut niveau de distinction. Ce label est attribué pour 3 ans et réévalué pour renouvellement au terme de cette période.

Le label récompense l'engagement des communes en faveur de l'amélioration de la qualité de vie et la stratégie globale d'attractivité mise en place à travers le fleurissement, et le végétal.



Le label **Pavillon Bleu** a été décerné pour la première fois en 2019 à la commune et doit être renouvelé tous les ans. Ce label distingue la qualité environnementale des plages surveillées. Les trois plages de Pornichet sont labellisées.

PAVILLON BLEU Ce label écoresponsable s'appuie sur un cahier des charges précis concernant la qualité des eaux de baignade, la préservation de l'environnement, le tri sélectif, etc.



Obtenu fin 2021 avec 4 flammes sur un maximum de 5, le label **Ville Sportive** a pour vocation de s'inscrire dans la politique globale et sportive de la commune (nature, santé, mobilité, tourisme, etc.), pour le développement et la promotion des activités physiques et sportives. Il est décerné par le Comité Régional Olympique et Sportif des Pays de la Loire.

Ce label récompense les engagements de la municipalité à favoriser la pratique sportive grâce aux nombreux équipements permanents (salles de sport, parcours santé) ainsi qu'aux événements sportifs incontournables tels que le Paddle Trophy, les Masters de Volley ou encore les Matins Toniks et Sportissimo.



La commune fait partie du réseau associatif des **A.V.F.**, c'est-à-dire l'**Accueil des Villes Françaises**.

Cette association A.V.F. Pornichet a pour objectifs : accueillir tous ceux qui changent de ville, les aider à s'adapter et à s'intégrer dans leur nouvel environnement, de proposer des « supports d'accueil » pour créer des liens, de former des bénévoles.



Ce panneau **Station Thalasso Bretagne** est arboré en entrée de ville, mais n'a qu'une valeur « honorifique ». En effet, l'objectif de cette campagne d'affichage est de positionner et de promouvoir la Bretagne comme destination incontournable de la thalasso. Pornichet a fait le choix d'adhérer à cette démarche en acceptant la pose du panneau sur la commune.

Enfin, la ville de Pornichet est jumelée à deux communes européennes : Bexbach, en Allemagne, depuis 1985 et San Vicente de la Barquera, en Espagne, depuis 1991.

Des panneaux informant sur ces jumelages sont installés aux entrées de ville.

PARTIE 7.

Des moyens humains mis à disposition des missions confiées

a. Pornichet, la Destination : l'équipe en chiffre

Pornichet la Destination compte à ce jour 11 personnes en CDI (10 personnes à temps plein et 1 personne à temps partiel), 1 personne en alternance et de 1 à 3 saisonniers (selon la période). L'effectif en ETP (équivalent temps plein) était en moyenne sur l'année 2023 de 11.23 personnes, plus précisément de 9.80 collaborateurs à l'année, jusqu'à 13.40 au plus fort de la saison avec l'embauche de renforts saisonniers.

Le personnel est réparti sur deux pôles :

- **L'Office de tourisme**

Pôle accueil / Communication - Marketing (3, boulevard de la République)

- Information ;
- Billetterie ;
- Boutique ;
- Visites guidées ;
- Démarche qualité ;
- Communication ;
- Community Management ;
- Marketing.

- **Le Centre de Congrès**

Pôle événementiel / Administration (1, avenue de l'Hippodrome)

- Tourisme d'affaires et groupes ;
- Événementiel ;
- Comptabilité ;
- Ressources Humaines.

Annexe 44 - Organigramme 2024

b. La Direction : le chef d'orchestre de l'équipe

Notre Directeur, Guillaume DELAPORTE est d'abord entré au sein de la structure comme Responsable Administratif et Financier le 14 juin 2021, puis a été nommé au poste de Directeur le 1^{er} février 2022 à la suite du départ de Roxane TARAUD-BAUMAL.

Fort d'une expérience de 14 ans en encadrement d'équipe et en tant que membre du Comité de Direction dans une entreprise de fabrication de biocarburants, Monsieur DELAPORTE est également titulaire d'un Brevet d'Aptitude Délivré par les Grandes Écoles (BADGE) enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles, et obtenu en 2017.

Ce diplôme correspond au niveau 6 sur le tableau de nomenclature des niveaux de certification et équivaut à une licence, licence professionnelle ou Bachelor universitaire de technologie (BUT).

Les principales missions de Monsieur DELAPORTE, en plus de la Direction de la SPL sur les volets tourisme et événementiel sont le management des équipes, les ressources humaines, les aspects juridiques et financiers, les relations publiques ainsi que la mise en place et la conduite d'une politique stratégique.

c. Les ressources humaines et le suivi du personnel

Chaque salarié est qualifié et a été recruté en fonction de son expérience et de ses compétences pour le poste qu'il occupe.

De ce fait, chaque collaborateur dispose d'une fiche de poste, actualisée régulièrement, avec la description du poste, ses missions principales et ses objectifs.

Au début de chaque année, un entretien individuel et professionnel est effectué entre la Direction et les collaborateurs afin de dresser un bilan de l'année écoulée, envisager les perspectives et les objectifs à venir et mettre en place un plan de formation.

L'entretien se déroule sous la forme d'un dialogue entre les deux interlocuteurs.

À la suite de cet entretien, la fiche de mission est mise à jour si nécessaire et annexée au contrat de travail, par tacite accord et simple signature de la Direction et du salarié.

Le compte-rendu de l'entretien est envoyé ensuite au collaborateur, puis signé par les deux parties.

d. L'intégration des nouveaux arrivants : une étape importante

Notre Office de tourisme a mis en place un programme d'intégration permettant aux nouveaux collaborateurs d'acquérir au plus vite nos méthodes de travail et de mieux comprendre notre organisation et nos méthodologies.

Le programme d'intégration et la formation des saisonniers se déroule sur plusieurs jours (variables en fonction de l'affluence et de la disponibilité du formateur ainsi que de l'adaptation et de l'expérience du nouvel arrivant) :

- Remise du dossier « Accueil au premier jour » (pour le personnel présent plus d'un mois) ;
- Rencontre avec chacun(e) des permanent(e)s pour explication des différentes missions de chacun(e) ;
- Gestion et traitement des demandes clients : conseil, vente ;
- Présentation des locaux, bureaux et différents postes de travail ;
- Formations **Ingénierie**, billetterie, boutique et techniques de vente ;
- Participation à une visite guidée organisée par l'Office de tourisme ;
- Tour de ville.

Le nouvel arrivant est pris en charge par un(e) référent(e), selon le pôle où il est affecté.

Une personne référente auprès des saisonniers a été désignée comme référente auprès des saisonniers et se tient à leur disposition tout au long de leur contrat pour des questions d'ordres professionnelles. La responsable du service Pôle Accueil reste l'interlocutrice privilégiée en termes de management et d'encadrement des équipes.

Un livret d'accueil est également remis en amont de l'arrivée d'une nouvelle personne au sein des effectifs. Il permet au stagiaire ou au saisonnier d'en savoir plus sur Pornichet, la Destination, les différents pôles et les missions confiées dans le cadre de la délégation de service public.

Plusieurs supports d'évaluation des acquis sont proposés aux nouveaux arrivants quelques semaines à la suite de leur prise de poste afin de s'assurer que les bases du métier soient acquises et que les bons réflexes aient été adoptés.

e. Un positionnement stratégique adapté

La politique stratégique de l'entreprise est régulièrement redéfinie au cours de séminaires d'équipe et présentée systématiquement en comité de suivi puis en Conseil d'Administration et ensuite validée par la Mairie. Elle peut être définie en fin d'année ou en début d'année.

Le plan d'actions peut se décliner de différentes façons avec les ambitions définies par l'équipe. Ainsi, chaque collaborateur est investi en s'engageant sur certaines actions.

PARTIE 8.

Un observatoire touristique pour une analyse fine de sa clientèle

a. Le suivi de la fréquentation

Plusieurs indicateurs d'activités de fréquentation touristique ont été mis en place afin d'effectuer une analyse des statistiques de fréquentation de l'Office de tourisme, et plus largement, de la destination.

Ces indicateurs, présentés lors du bilan lors du Conseil d'Administration de 2ème semestre sont les suivants :

- Le nombre de visiteurs à avoir franchi les portes de l'Office de tourisme ;
- Le nombre de demandes traitées par l'équipe accueil ;
- Le nombre d'appels entrants reçus ;
- L'origine géographique des visiteurs ;
- Le nombre de participants aux visites guidées ;
- Le trafic sur www.pornichet.fr ;
- L'impact des réseaux sociaux ;
- La fréquentation du sentier littoral.

Ces indicateurs sont étudiés et analysés dans le cadre d'un groupe de travail appelé « Observatoire touristique ». Ils nous permettent entre autres d'améliorer la connaissance de notre clientèle et de récolter des données de fréquentation.

Pornichet, la Destination travaille également à l'échelle de la destination **Bretagne Loire Océan** à la récupération des flux et des statistiques fournis par l'opérateur Orange (étude « Flux vision ») en partenariat avec l'OTI La Baule Presqu'île de Guérande qui coordonne ce projet.

Ces données nous permettent d'en apprendre davantage sur la fréquentation de la destination sur des périodes charnières (saison estivale, ailes de saisons et week-ends prolongés), les tensions hôtelières, ainsi que sur la durée des séjours en distinguant les touristes des excursionnistes.

La fréquentation de l'Office de tourisme se mesure grâce à deux compteurs portes situés aux deux entrées de l'Office. Les capteurs permettent d'enregistrer quotidiennement les entrées et sorties des visiteurs de plus de 1 mètre.

Des statistiques sont générées de façon hebdomadaire et prennent en compte des paramètres météorologiques, comme le temps et la température de l'air, afin d'analyser plus précisément les flux.

Annexe 53 – Baromètre Flux Vision 2023

Annexe 54 - Fréquentation Office de tourisme 2023

Annexe 55 – Tableau suivi indicateurs de fréquentation

b. Le profil des visiteurs de l'Office de tourisme

Afin d'analyser le profil de nos visiteurs, des extractions de notre Système d'Information Touristique **Ingénie** sont régulièrement effectuées et présentées dans un tableau de suivi mensuel.

Les principales données collectées sont les suivantes :

- Profil du visiteur : touriste, excursionniste, local, résident secondaire ;
- Public spécifique : plaisanciers, camping-caristes, personnes en situation de handicap ;
- Provenance géographique ;
- Le nombre de demandes traitées par canal : accueil, téléphone, mail ;
- Nature des demandes à l'accueil.

Une connaissance fine du profil de nos visiteurs permet entre de connaître notre zone d'influence et de mener par la suite des actions de communications appropriées.

Ces éléments sont également une source d'information importante pour la ville et sont régulièrement rendus publics lors de conférences de presse.

Annexe 56 - Procédure compteur portes

c. Le Conseil des Acteurs du Tourisme

Ayant lieu deux fois par an, au printemps et en novembre, le Conseil des Acteurs du Tourisme est une réunion réunissant un représentant de chaque secteur d'activité présent à Pornichet.

Lors de ces réunions, plusieurs thématiques sont abordées : problématiques rencontrées, fréquentation des établissements, bilans de fin de saison ...

Les invitations sont lancées par la Direction plusieurs semaines en amont afin qu'un maximum de personnes conviées puissent y participer.

Le Conseil des Acteurs du tourisme est composé d'un représentant des secteurs d'activité suivants :

- Le casino ;
- Les thalassothérapies ;
- La société des courses ;
- Les ports ;
- L'association des hébergeurs de Pornichet ;
- Les locations de meublés et chambres d'hôtes ;
- L'association des campings de Pornichet ;
- L'association des professionnels de la plage ;
- Les associations de commerçants (quatre différentes) ;
- L'OMS pour les associations sportives ;
- La société civile.

La Direction de Pornichet, la Destination est présente à chaque Conseil, accompagnée du référent qualité pour au moins l'un d'entre eux ainsi que des élus à la mairie de Pornichet (sont généralement présents : le conseiller délégué au développement économique et au tourisme ainsi que la conseillère déléguée au commerce et à l'artisanat).

La fréquentation des hébergements touristiques est évoquée lors de ces réunions pendant les échanges entre les différents professionnels et les membres de Pornichet, la Destination. Les retours sont ensuite transmis à l'équipe lors des séminaires mensuels.

D'autre part, des sondages sont effectués auprès des hébergeurs de Pornichet à chaque période de vacances scolaires, dans le but de connaître les tendances d'occupation et les taux de remplissage des établissements.

En période de forte affluence ou de week-end chargé, les disponibilités des hébergeurs sont affichées sur les vitres de l'Office de tourisme, visibles depuis l'extérieur.

Annexe 57 – Bilan Conseil des Acteurs du Tourisme novembre 2023

d. Mesurer la fréquentation des partenaires et des sites touristiques

La fréquentation ainsi que les chiffres d'activité des partenaires de Pornichet, la Destination sont des données importantes qui sont récoltées lors des Rencontres Pro (cf. partie 9 « Une stratégie touristique locale cohérente », paragraphe b. « Les Rencontres Pro »), ainsi que lors de campagnes mailings à certaines périodes charnières de l'année (été et vacances scolaires).

Des grandes tendances de fréquentation sont récoltées et transmises à l'équipe lors de séminaires. Ces indicateurs permettent ainsi d'alimenter notre observatoire touristique.

Annexe 58 – Exemple mail tendances fréquentation partenaires

e. Évaluation de la satisfaction et gestion de la relation client

À l'échelle de notre destination, une veille constante est effectuée concernant les problématiques rencontrées par nos partenaires afin de pouvoir leur proposer des axes d'amélioration ou bien de les accompagner dans des actions ou des projets concrets répondant à des insatisfactions notables de leur clientèle.

Plusieurs actions ont d'ailleurs déjà vu le jour comme par exemple la création d'un livret à destination des plaisanciers suite à une demande des responsables des deux ports de la ville.

Annexe 59 – Livret plaisanciers

Lors des campagnes de mailings (cf. partie 8 « *Un observatoire touristique pour une analyse fine de sa clientèle* », paragraphe d. « *Mesurer la fréquentation des partenaires et des sites touristiques* »), les partenaires sont invités à nous faire remonter leurs difficultés rencontrées.

À chaque début d'année, un questionnaire numérique est également envoyé à nos partenaires afin de leur permettre d'évaluer la qualité de nos services ainsi que la promotion effectuée de leur activité. Un espace dédié aux suggestions leur permet aussi de faire remonter des problématiques auxquelles nous pourrions être associés afin d'y apporter une solution.

Cf. Annexe 58 – Exemple mail tendances fréquentation partenaires
Annexe 60 – Questionnaire satisfaction partenaires

PARTIE 9.

Une stratégie touristique locale cohérente

Pornichet, la Destination assure tout au long de l'année la coordination d'actions et d'animations de réunions auprès des socio-professionnels (tous secteurs d'activités), des partenaires et des professionnels du tourisme.

a. Des stratégies clairement définies

Les politiques stratégiques de la structure sont définies pour plusieurs années et sont autant de lignes directrices auxquelles se fier afin de permettre à la structure de poursuivre ses projets à travers les plans d'actions structurés qui auront été présentés et approuvés par la collectivité. Le dernier positionnement, validé pour 5 ans, date de 2020.

Les missions d'attractivité touristique et économique de Pornichet se déclinent en 6 grands axes :

- Promouvoir le territoire ;
- Innover en rendant service aux professionnels du territoire ;
- Animer le réseau des acteurs économiques locaux ;
- S'affirmer comme une destination affaire reconnue ;
- Création d'un bureau de congrès intercommunal ;
- Développer l'offre de l'Office de tourisme.

En termes d'accueil, la stratégie de l'Office de tourisme est clairement définie selon le contexte, la clientèle et les enjeux de la destination. Ainsi, l'accueil physique se décline de différentes façons :

- À l'Office de tourisme ;
- Chez les partenaires (hébergeurs, supermarchés...) ;
- Hors les murs et en itinérance sur les événements importants de la ville ;
- Lors de la soirée des nouveaux arrivants chaque fin d'année.

Cf. Annexe 52 – Positionnement stratégique 2020-2025
Annexe 61 - Stratégie d'animation des socio-professionnels
Annexe 62 – Stratégie d'accueil

b. Les Rencontres Pro

Pornichet, la Destination s'emploie à animer le réseau des acteurs touristiques locaux en proposant mensuellement (hors juillet et août) des rendez-vous devenus incontournables à l'ensemble des professionnels du tourisme, de l'hôtellerie-restauration, de l'événementiel, ainsi qu'à l'ensemble du tissu économique de la destination.

Grâce aux Rencontres Pro, Pornichet la Destination met en réseau les acteurs économiques du territoire et contribue à accompagner les porteurs de projets dans le développement de leur activité.

À travers ce concept novateur, Pornichet la Destination se positionne ainsi comme fédérateur et facilitateur d'échanges entre professionnels et participe activement à la cohésion des acteurs économiques de tout un territoire.

Les Rencontres Pro se déroulent selon deux formules : petit-déjeuner et afterwork, afin de permettre à un maximum de personnes de pouvoir y participer. Le lieu de la rencontre est chaque fois différent afin de mettre en lumière un nouvel établissement de Pornichet (restaurant, activité de loisirs, club de voile, hébergeur ...).

Les thématiques évoquées lors de ces Rencontres Pro sont variées, mais le plus souvent liées au tourisme, à l'économie touristique, au recrutement, aux problématiques rencontrées par les établissements de ville balnéaire, aux porteurs de projets, à la transition écologique et numérique ...

Les intervenants sont des professionnels ou des experts dans leur domaine de compétences et animent et alimentent les débats autour de la thématique de la réunion.

Un temps d'échange est prévu en fin de rencontre, autour d'un moment convivial et un bilan de la réunion, le « *Quoi de neuf ?* » est envoyé à l'ensemble des professionnels, permettant ainsi aux présents comme aux absents d'avoir accès à l'ensemble des informations évoquées lors de la Rencontre Pro.



c. Les « Rendez-vous malins »

Pendant les vacances de printemps, d'automne et durant tout l'été, les partenaires activités et loisirs de la commune ainsi que les partenaires billetterie de l'Office de tourisme sont invités à venir assurer des permanences à l'accueil afin de faire la promotion de leur activité les jours de forte affluence (principalement les lundis, mercredis et/ou samedis matin).



Des dates leurs sont proposées et un planning est mis en place par la personne référente à l'Office de tourisme. Certains partenaires comme Planète sauvage, l'Océarium, Terre d'Estuaire, le Club de plage de Pornichet, Saint-Nazaire Renversante ou les Secrets de Pornichet viennent régulièrement assurer une permanence dans le hall de l'accueil.

Ainsi, en plus de se faire connaître et de faire la promotion de leur activité auprès des visiteurs, leur présence permet généralement aux partenaires de concrétiser de nombreuses ventes grâce au service billetterie de l'Office de tourisme.

Annexe 65 – Planning rendez-vous malins 2023

d. Pornichez-vous : l'évènement des saisonniers

Avant le lancement de la saison estivale, Pornichet la Destination propose un évènement à l'attention des saisonniers, appelé « Pornichez-vous ».

Cet évènement se déroule en deux parties : dans un premier temps, une présentation de Pornichet et de ses incontournables est proposée par les élus, le service animation et/ou le département, puis des jeux en équipe sont organisés (quizz, jeux d'adresse, de rapidité) avec des lots à remporter.

Le format des jeux ou épreuves change chaque année afin de proposer des nouveautés. Un moment convivial conclut cette journée autour d'un rafraichissement et d'un buffet.

Pour les partenaires n'ayant pas eu la possibilité d'envoyer du personnel à l'évènement « Pornichez-vous », il leur est proposé de bénéficier d'une session de formation individuelle de leurs collaborateurs saisonniers de la part du service accueil de l'Office de tourisme.

Le but de cette formation est de mieux faire connaître l'offre et les animations de Pornichet au personnel saisonnier découvrant la station et de les familiariser aux demandes récurrentes auxquelles ils pourront être confrontés durant leur contrat de travail.



Annexe 66 : Trame formation personnel saisonnier chez les hébergeurs

e. Visites chez les partenaires et éducteurs

Tous les ans, le personnel de Pornichet, la Destination rend visite à certains de ses partenaires (hébergements, activités de loisirs, partenaires boutique...) sur la commune et aux alentours afin de créer du lien avec les prestataires, connaître plus précisément l'offre et pouvoir renseigner au mieux le client.

Les conseillers en séjour de l'Office de tourisme sont également régulièrement invités à découvrir les sites partenaires dans le cadre d'éductours : les sites de Saint-Nazaire, les marais salants, les parcs animaliers etc. Les conseillers essaient de s'y rendre dans la mesure du possible à tour de rôle et selon le planning.

L'Office de tourisme s'engage également à distribuer ses brochures à ses partenaires. Deux périodes sont définies : avant l'été (fin juin) et au milieu de la saison pour un réassort.

À tout moment les partenaires peuvent venir à l'Office de tourisme retirer la documentation souhaitée.

f. Valorisation de l'artisanat local

La volonté de valoriser l'artisanat, les producteurs locaux et les circuits-courts est une notion primordiale dans le choix des articles sélectionnés pour la boutique de l'Office de tourisme. À ce titre, le savoir-faire des partenaires est mis en valeur grâce à des fiches explicatives contenant des informations sur la provenance des produits ainsi que sur leur conception.

La plupart des articles en vente sont écoresponsables, parfois labélisés et proviennent à plus de 78% de France dont 50% fabriqués en Loire-Atlantique.

Afin de ne pas porter préjudice à nos partenaires, les produits commercialisés ne sont pas en concurrence directe avec ceux vendus par les commerçants de la commune.

Les produits sélectionnés sont conformes à l'image que souhaite véhiculer Pornichet, la Destination et tentent de répondre aux attentes de la clientèle en prenant en compte leurs suggestions.

Annexe 67 - Procédure produits boutique

g. Protection de l'environnement et développement durable

Une démarche environnementale a été mise en place au sein de Pornichet, la Destination afin de sensibiliser l'ensemble des conseillers en séjour mais également à destination de nos partenaires :

- Brochures éditées sur du papier écologique avec encres végétales ;
- Meilleure gestion des quantités diffusées et réduction des éditions papiers ;
- Paramétrage de toutes les sessions informatiques pour une impression par défaut sur du papier brouillon en noir et blanc ;
- Aucune distribution de sac de transport (excepté les sacs en kraft en vente à 0,30 €) ;
- Incitation au téléchargement des brochures via notre site Internet plutôt qu'à l'envoi ;
- Tri sélectif effectué par l'ensemble de l'équipe : recyclage du papier brouillon pour impression de notes internes ;
- Partenariat avec la ville de Pornichet pour effectuer un tri du papier (couleur/blanc) collecté pour une association « *les Papiers de l'Espoir* » ;
- Économies d'énergie avec arrêt systématique des ordinateurs et des copieurs en fin de journée et suppression de l'éclairage intérieur de l'Office de tourisme hors période d'ouverture ;
- Minuteur installé à la cave afin de réduire la consommation d'électricité ;
- Arrêt du chauffage ou de la climatisation tous les soirs.

Annexe 68 - Procédure recyclage et développement durable

L'Office de tourisme propose également environ 80 dates de visites guidées pédestres par an à destination des individuels avec diverses thématiques comme le patrimoine et l'histoire, mais aussi des sorties responsables afin de sensibiliser notre public à la protection de l'environnement :

- Sortie pêche à pied, afin de sensibiliser sur les bonnes pratiques de pêche (respect des tailles des coquillages, découverte et protection de l'estran ...) ;
- Découverte de la dune, afin de sensibiliser sur ce milieu fragile et participer à sa préservation.

Des flyers intitulés « Découvrir et respecter », édités dans le cadre de l'animation des sites Natura 2000 de la presqu'île guérandaise sont également distribués à la demande. Les thématiques de ces dépliants sont en lien avec la biodiversité, la protection de la laisse de mer et du littoral ainsi que des milieux sensibles.

Pornichet, la Destination incite également ses visiteurs aux mobilités douces en empruntant les nombreux itinéraires et tracés cyclables sur la commune et en invitant à découvrir Pornichet à pied.

Un guide « *Pornichet sans voiture* » à destination de nos visiteurs et locaux a d'ailleurs été mis en place afin de persuader le maximum de personnes de ne pas utiliser son véhicule. Le livret est consultable en ligne sur notre site internet et est également distribué à l'accueil de l'Office.

D'autre part, plusieurs articles dans notre magazine sont dédiés aux mobilités douces ainsi qu'au « slow tourisme », alternative vertueuse plus respectueuse de l'environnement.

Annexe 69 – Flyer visites guidées

Annexe 70 – Flyer protection de l'environnement

Annexe 71 – Livret « Pornichet sans voiture »

h. Mise en avant du classement et des marques des hébergements

L'offre touristique en termes d'hébergement est regroupée sur le Magazine de Pornichet, la Destination et sur notre site internet dans les rubriques « Séjourner ».

Le classement par catégorie des différents types d'hébergements (hôtels, campings, résidences de tourisme ...) s'effectue par ordre de classement en nombre d'étoiles, repère important et universel pour notre clientèle.

Le classement tient également compte de la situation géographique des hébergements et priorise l'offre à Pornichet. Ainsi, l'ordre d'apparition sur notre site internet et magazine s'effectue selon :

1. **Le nombre d'étoiles** (dans l'ordre décroissant) ;
2. **La situation géographique.**

Les différentes marques et labels de nos hébergeurs sont aussi mis en avant sur la fiche individuelle de chaque professionnel dans la partie « Infos complémentaires ».

L'utilisateur peut ainsi identifier les labels affiliés aux différents hébergeurs tels que :

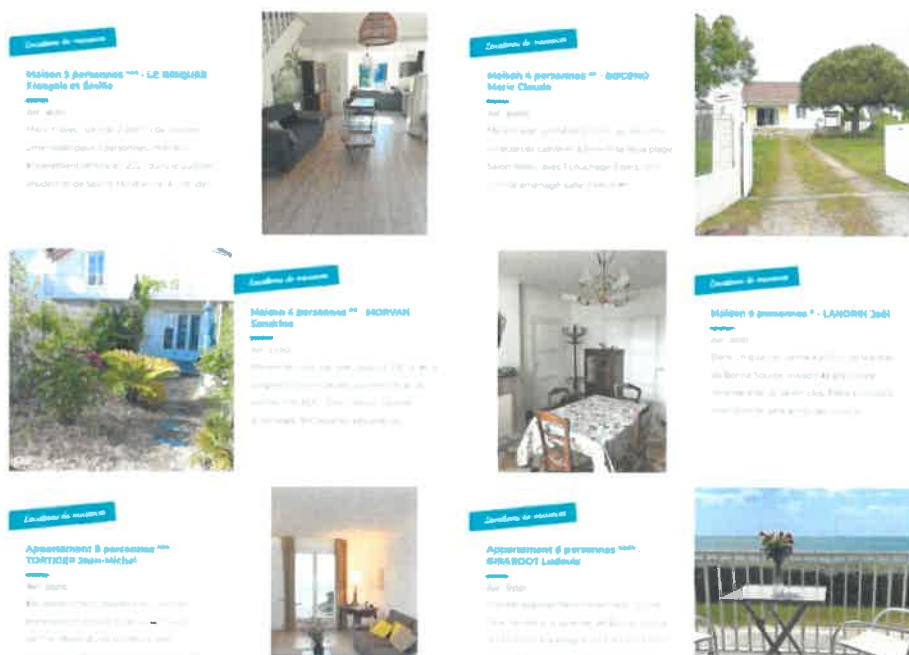
- Qualité tourisme ;
- Accueil vélo ;
- Tourisme et Handicap ;
- Logis ...



Concernant les locations saisonnières, un livret regroupant l'ensemble des biens meublés est disponible à la demande et est également téléchargeable depuis notre site internet.

Le classement est effectué de la façon suivante :

1. **Typologie du logement** (maison, puis appartement, puis studio) ;
2. **Capacité d'accueil** du bien (nombre de couchages dans l'ordre décroissant) ;
3. **Nombre d'étoile(s)** (dans l'ordre décroissant).



PARTIE 10.

Une communication pertinente et percutante

a. Des actions concrètes pour promouvoir la destination

Pornichet est connue et reconnue pour être une destination familiale, de résidents secondaires et réputée pour sa programmation événementielle riche et diversifiée. En se basant en plus sur les bilans de fréquentation, il en ressort deux grands bassins géographiques émetteurs : la région Pays de la Loire et l'île de France.

Depuis quelques années, les différentes études ont permis de révéler de nouvelles tendances sur les attitudes des touristes : une diminution de la durée des séjours et un élargissement de la période des départs (partir plus souvent, moins longtemps et en toute saison). Pornichet, la Destination a donc décidé de construire sa stratégie de promotion et de communication en fonction de ces nouveaux comportements et de sa clientèle actuelle.

Une autre clientèle émerge avec notamment la présence d'un Centre de Congrès à l'Hippodrome de Pornichet pouvant accueillir de grands événements professionnels.

De ces constats, la stratégie adoptée par Pornichet, la Destination est la suivante :

- Fidéliser la clientèle régionale en communiquant sur une destination proche, cible parfaite pour un court-séjour ;
- Faire des habitants de Pornichet des ambassadeurs qui valorisent la destination ;
- Promouvoir Pornichet comme une destination affaires.

Cette stratégie se conjugue avec des actions menées par les institutions locales, départementales et régionales et bénéficie ainsi des moyens plus importants de ces structures.

Le plan de promotion et de communication est défini en collège au sein de l'équipe de Pornichet, la Destination et est validé par le Conseil d'Administration. Les actions de promotion définies sont présentées en début d'année à l'ensemble des prestataires partenaires de Pornichet, la Destination. Pour certaines actions, ces derniers peuvent être sollicités en tant que fournisseur de prestations (des séjours offerts pour un jeu concours) ou bien associés en tant que partenaire sur des actions (sur un salon par exemple).

De nombreux projets ambitieux ont ainsi vu le jour ces dernières années avec notamment « *La mer en hiver* », campagne de communication (spots publicitaires, affiches dans les gares parisiennes ...) valorisant les destinations du littoral Atlantique en basse saison, à laquelle Pornichet est associée.

Des conférences de presse, interviews dans les radios et journaux sont également régulièrement effectuées afin de dynamiser la destination et la rendre attractive.

Annexe 72 – Compte-rendu Conseil d'Administration du 24 novembre 2023

Annexe 73 - Actions de promotion : La mer en hiver - Destination Atlantique

b. Les réseaux sociaux : un support à ne pas négliger

Pornichet, la Destination communique également à travers des sites communautaires : **Facebook** (Pornichet, la Destination), **Instagram** (@ot_pornichet) et **LinkedIn** (« Centre de Congrès de Pornichet » et « Pornichet, la Destination »). Cette communication permet de renforcer la visibilité de Pornichet mais également de maîtriser de manière plus officielle les informations communiquées sur la destination.

Une communication maîtrisée et des contenus adaptés à notre cible nous permettent de gagner de plus en plus d'abonnés sur nos différents canaux.

Cf. Annexe 43 – Procédure réseaux sociaux

PARTIE 11.

Commercialiser des services afin d'accroître la visibilité des partenaires

a. Campagne de partenariats et régie publicitaire

Pornichet, la Destination propose des partenariats aux prestataires de Pornichet et ses alentours (hébergeurs, commerces, sites de visite, transports...)

Devenir partenaire de notre structure permet notamment de :

- Accroître la visibilité des prestataires sur nos supports de communication (Magazine et site internet) ;
- Déposer flyers et brochures en libre-service à l'Office de tourisme ;
- Bénéficier de visibilité sur nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn) ;
- Participer aux actions de communication ;
- Être ambassadeur de Pornichet ;
- Devenir un expert de la destination en découvrant de nouveaux lieux et professionnels de Pornichet ;
- Faire partie d'un réseau fort et compétent.

Plusieurs packs sont proposés aux prestataires en fonction de leurs attentes et de leur budget :

- Pack « **Basique** » : présence du partenaire sur le Magazine, le site internet et participation aux Rencontres Pros ;
- Pack « **Pro** » : présence du partenaire sur le Magazine, le site internet, participation aux Rencontres Pros, flyers mis à disposition en libre-service à l'accueil de l'Office de tourisme, partenariats billetterie, diffusion sur l'écran d'accueil, permanences dans le hall d'accueil de l'Office de tourisme ... ;
- Pack « **Mice** » : présence du partenaire sur le Magazine, le site internet, participation aux Rencontres Pros, flyers mis à disposition en libre-service à l'accueil de l'Office de tourisme, participation aux bourses aux documents, partenariats billetterie, diffusion sur l'écran

d'accueil, permanences dans le hall d'accueil de l'Office de tourisme, participation aux éductours, participation et promotion sur des salons grand public et professionnels ...

Il est également proposé aux prestataires de souscrire un encart publicitaire de la taille de leur choix (1/2 page, plein page, double page ...) dans le futur magazine.

Un guide du partenaire est édité et distribué à nos futurs partenaires avec les tarifs des packs et des encarts publicitaires lors de la prospection.

Les partenariats débutent en octobre pour l'année N+1, mais de nouveaux partenaires peuvent adhérer tout au long de l'année afin de leur permettre de communiquer sur leur activité via notre intermédiaire.

Annexe 74 – Guide du partenaire 2024

Annexe 75 – Grille tarifaire Partenariats 2024

b. Le service billetterie, une valorisation importante de nos partenaires

Pornichet, la Destination dispose d'une offre touristique riche et qualitative sur l'ensemble du territoire et propose plus de 45 références billetteries en vente à l'Office de tourisme avec de nombreux avantages (tarifs préférentiels, billets coupe-file ou non datés, **exclusivités** ...) pour des sites touristiques, parcs animaliers, activités de loisirs, transports, compagnies maritimes, concerts et événements.

Les prestataires pour lesquels l'Office de tourisme assure la billetterie sont réservés aux partenaires « sites touristiques » et « activités et loisirs » de la commune et des environs et sont sélectionnés en fonction de la demande du client, de leur représentativité touristique et du commissionnement accordé.

Afin de promouvoir et valoriser l'ensemble de ces prestations auprès de la clientèle, plusieurs dispositifs ont donc été mis en place :

- Indication de la mention « billetterie » sur la vitrophanie de l'Office de tourisme ;
- Affichage des différentes billetteries proposées en vitrine de l'Office de tourisme ;
- Flyers billetterie mis à disposition en libre-service à l'Office de tourisme ;
- Site internet : chaque partenaire billetterie est identifié par un logo indiquant que l'Office de tourisme est revendeur ;
- Livrets vacances scolaires : en période de vacances scolaires, un livret est édité et chaque partenaire billetterie y est identifié par un logo spécifique ;
- Diffusion de nos partenaires et des billetteries proposées sur l'écran dans le hall ;
- Ajout de vignettes « Billets à tarifs préférentiels » et « En vente ici » sur les supports de chaque brochure partenaire concerné ;
- Tableaux derrière le comptoir : indication d'une billetterie à tarif préférentiel ;
- Proposition systématique du flyer au comptoir par le conseiller en séjour pour toute personne effectuant un séjour à Pornichet et ses environs ;
- Diffusion et relai des actualités, nouveautés et animations de certains partenaires via nos réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn) ;
- Presse : lors de chaque conférence ou communiqué de presse concernant l'Office de tourisme, le service billetterie est systématiquement évoqué.

c. Les visites guidées de Pornichet, la Destination

L'Office de tourisme propose toute l'année des visites guidées dont la durée varie de 1h à 1h30 à destination des locaux et des visiteurs :

- Une centaine de dates de visites (individuels, groupes, scolaires) ;
- 11 à 12 visites différentes : patrimoine, Histoire, visites familles, pêche à pied, environnement, casino, etc...

L'Office de tourisme fait parfois appel à des prestataires extérieurs pour organiser les visites (notamment pour les visites pêche à pied). Dans tous les cas les réservations se font à l'Office de tourisme.

L'effectif maximum pour les visites guidées est de 25 personnes pour celles organisées par l'Office de tourisme et de 30 personnes pour les visites pêche à pied.

L'effectif minimum pour qu'une visite guidée soit maintenue est de 5 personnes payantes.

Cf. Annexe 67 – Flyer visites guidées

d. Les Ateliers Pro

Les « Ateliers Pro » sont des sessions de formation menées par notre Community Manager ayant pour objectif d'aider et d'accompagner les partenaires afin de les faire gagner en notoriété et en visibilité sur leurs réseaux sociaux.

Plusieurs ateliers sont proposés et destinés à un public allant du niveau débutant à celui d'intermédiaire.

Ces sessions de formation se font sur réservation obligatoire et en petit groupe (jusqu'à 5 personnes), mais des accompagnements individuels peuvent également être proposés.

e. Une boutique éco-responsable

L'Office de tourisme dispose d'un espace dédié : la boutique. Il développe son soutien auprès de créateurs de la région et propose autant que possible des produits de qualité, locaux et/ou en circuits courts. Un espace librairie a également été créé et complète ainsi l'espace boutique avec une sélection d'ouvrages sur Pornichet, la région, le patrimoine et l'Histoire.

Nous utilisons des caisses en bois pour mettre en scène les produits dans l'espace boutique de l'Office de tourisme et dans la vitrine, le fournisseur étant : « À fond la caisse » à Saint-Nazaire.

f. Le tableau de bord, l'analyse indispensable de nos recettes

Tous les mois, un état des lieux du chiffre d'affaires et de l'activité commerciale est établi par notre comptable et présenté à l'équipe sous forme de tableau de bord.

Le chiffre d'affaires total est analysé et comparé par rapport aux années précédentes. Les services concernés sont les suivants :

- Billetterie ;
- Boutique ;
- Visites guidées ;
- Évènements au Centre de Congrès.

Cette analyse fine permet également d'identifier les produits commercialisés fonctionnant le mieux et ceux dont la vente s'avère plus délicate. En découlent ensuite des décisions permettant d'affiner la commercialisation de nos produits.

Annexe 78 – Exemple tableau de bord – été 2023

Liste des annexes numérotées

Annexe 1 - Convention de Délégation de Service Public
Annexe 2 – Renouvellement de Convention de Délégation de Service Public
Annexe 3 - Rapport du délégataire – Exercice 2022
Annexe 4 - Statuts SPL
Annexe 5 – Livret aires de camping-cars
Annexe 6 - Contrat SFR internet fibre THD
Annexe 7 – Engagements Office de tourisme en Catégorie I
Annexe 8 – Ouvertures de l'Office de tourisme en 2023
Annexe 9 – Procédure d'accueil en direct
Annexe 10 – Badges
Annexe 11 – Procédure accueil standard
Annexe 12 – Procédure accueil en différé
Annexe 13 - Fiche technique modèle mails
Annexe 14 – Procédure accueil des personnes en situation de handicap
Annexe 15 – Guide de l'accessibilité
Annexe 16 - Convention formation Langue des Signes Française
Annexe 17 – Livret « En vacances à Pornichet en étant PMR »
Annexe 18 – Guide « Facile à lire et à comprendre »
Annexe 19 – Procédure accueil de la clientèle étrangère
Annexe 20 – Livret anglais
Annexe 21 – Banque de données anglais
Annexe 22 – Exemple liste exhaustive « Activités de loisirs – bien-être »
Annexe 23 – Procédure ouverture et fermeture de l'Office de tourisme
Annexe 24 – Procédure modification de l'information
Annexe 25 – Procédure mise à jour des supports de communication
Annexe 26 – Livret locations saisonnières
Annexe 27 – Livret vacances scolaires d'hiver 2024
Annexe 28 – Guide des rendez-vous de l'été 2023
Annexe 29 - Fiche divers « Bus - itinéraires Ligne 13 à Pornichet »
Annexe 30 – Fiche divers arrêts bus pour sites touristiques
Annexe 31 – Numéros d'urgence
Annexe 32 - Facture traduction site internet
Annexe 33 – Procédure saisie des demandes Ingénierie
Annexe 34 – Politique qualité
Annexe 35 – Engagements qualité
Annexe 36 – Original fiche réclamation / Suggestion
Annexe 37 – Procédure écoute clients
Annexe 38 – Tableau de suivi réclamations
Annexe 39 – Original questionnaire de satisfaction
Annexe 40 – Carte de visite
Annexe 41 - Bilan écoute clients CAT novembre 2023
Annexe 42 - Tableau de suivi avis en ligne
Annexe 43 – Procédure réseaux sociaux
Annexe 44 - Organigramme 2024
Annexe 45 – CV Guillaume DELAPORTE
Annexe 46 – Bilan d'Aptitude Délivré par les Grandes Écoles (BADGE) Guillaume DELAPORTE
Annexe 47 – Fiche de poste Bastian GIRARD
Annexe 48 - Entretien annuel et professionnel
Annexe 49 - Programme d'accueil au premier jour
Annexe 50 – Livret d'accueil du nouvel arrivant
Annexe 51 – Grille d'évaluation J+7
Annexe 52 - Positionnement stratégique 2020-2025

Annexe 53 – Baromètre Flux Vision 2023
Annexe 54 - Fréquentation Office de tourisme 2023
Annexe 55 – Tableau suivi indicateurs de fréquentation
Annexe 56 - Procédure compteur portes
Annexe 57 – Bilan Conseil des Acteurs du Tourisme novembre 2023
Annexe 58 – Exemple mail tendances fréquentation partenaires
Annexe 59 – Livret plaisanciers
Annexe 60 – Questionnaire de satisfaction partenaires
Annexe 61 - Stratégie d'animation des socio-professionnels
Annexe 62 – Stratégie d'accueil
Annexe 63 - Quoi de neuf - Juin 2023
Annexe 64a – Exemple ordre du jour Rencontre Pro
Annexe 64b – Exemple ordre du jour Rencontre Pro
Annexe 65 – Planning rendez-vous malins 2023
Annexe 66 - Trame formation personnel saisonnier chez les hébergeurs
Annexe 67 - Procédure produits boutique
Annexe 68 - Procédure recyclage et développement durable
Annexe 69 – Flyer visites guidées
Annexe 70 – Flyer protection de l'environnement
Annexe 71 – Livret « Pornichet sans voiture »
Annexe 72 – Compte-rendu Conseil d'Administration du 24 novembre 2023
Annexe 73 - Actions de promotion, La mer en hiver - Destination Atlantique
Annexe 74 – Guide du partenaire 2024
Annexe 75 – Grille tarifaire Partenariats 2024
Annexe 76 – Flyer billetterie
Annexe 77 – Procédure billetterie
Annexe 78 – Exemple tableau de bord – été 2023

Liste des annexes supplémentaires

Magazine 2024 Pornichet, la Destination
Plan de ville de Pornichet, édition 2023/2024



Bordereau d'acquittement de transaction

Collectivité : Commune de PORNICHET

Utilisateur : LANDREIGNE Louise

Paramètres de la transaction :

Numéro de l'acte :	DELIB_24_04_01
Objet :	1. Demande de renouvellement du classement de l'Office de Tourisme de Pornichet en catégorie I –
Type de transaction :	Transmission d'actes
Date de la décision :	2024-04-17 00:00:00+02
Nature de l'acte :	Délibérations
Documents papiers complémentaires :	NON
Classification matières/sous-matières :	9.1.5 - autres
Identifiant unique :	044-214401325-20240417-DELIB_24_04_01-DE
URL d'archivage :	Non définie
Notification :	Non notifiée

Fichiers contenus dans l'archive :

Fichier	Type	Taille
Enveloppe métier	text/xml	1.1 Ko
Nom métier :		
044-214401325-20240417-DELIB_24_04_01-DE-1-1_0.xml		
Document principal (Délibération)	application/pdf	138.1 Ko
Nom original : 1_Renouvellement classement OT.pdf		
Nom métier :		
99_DE-044-214401325-20240417-DELIB_24_04_01-DE-1-1_1.pdf		
Document principal (Délibération)	application/pdf	2.9 Mo
Nom original : 1. Dossier classement 2024.pdf		
Nom métier :		
99_DE-044-214401325-20240417-DELIB_24_04_01-DE-1-1_2.pdf		

Cycle de vie de la transaction :

Etat	Date	Message
Posté	24 avril 2024 à 10h13min33s	Dépôt initial
En attente de transmission	24 avril 2024 à 10h14min54s	Accepté par le TdT : validation OK
Transmis	24 avril 2024 à 10h14min58s	Transmis au MI
Acquittement reçu	24 avril 2024 à 10h15min08s	Reçu par le MI le 2024-04-24