

**COMPTE RENDU DU GROUPE DE TRAVAIL FAMILLE PLUS VILLE**  
**Jeudi 20 septembre 2007**  
**BORDEAUX**



**Présents**

- Muriel COMBRET, Responsable qualité de l'Office de Tourisme d'AURILLAC
- M. Stephan DELAUX, Maire adjoint de BORDEAUX Délégué au tourisme
- Mme Marie-Claude Carle DE LA FAILLE, Conseillère Municipale Déléguée au tourisme
- M. Laurent HODEBAR, Chargée de Mission tourisme
- Aurélie KEDINGER, Chargée de Mission de l'ANMSCCT
- M. Géraldine LEDUC. Directrice Générale de l'ANMSCCT
- Aurélie MONTEYSSSEN Responsable en séjour de l'Office de Tourisme d'AURILLAC
- Mme Frédérique QUEMION, Directrice adjointe de l'Office de Tourisme du HAVRE
- M. Jean Daniel TERRASSIN, Directeur de l'Office de Tourisme de BORDEAUX
- M. Guy VALEMBOIS, Directeur d' l'Office de Tourisme du HAVRE
- Mme Francine VALLETOUX, Conseillère municipale déléguée au tourisme et au commerce du HAVRE

Introduction : M. DELAUX, Maire adjoint de Bordeaux Délégué au tourisme

M. Stephan DELAUX, Maire adjoint délégué au tourisme a rappelé que cette délégation au tourisme lui a été confiée par M. Alain JUPPE en 2001.

La ville a été métamorphosée au fil du temps, elle a été classée au patrimoine mondial de l'UNESCO en juin dernier. Le tourisme permet de récolter les fruits de cet investissement.

L'objectif est de compléter l'offre pour qu'elle soit la plus variée possible (au-delà du vin et des châteaux) au travers de labels comme FAMILLE PLUS ou tourisme et Handicap. Par exemple un circuit de découverte de Bordeaux en braille permettra de diversifier l'offre et de l'adapter à tous les types de visiteurs.

Il convient de noter une bonne réception de la part des prestataires prêts à capter une nouvelle clientèle familiale.

Pour compléter son offre d'hébergement, la ville a un projet de camping qui sera situé dans le périmètre de la communauté urbaine.

Francine VALLETOUX, Conseillère municipale déléguée au tourisme et au commerce du Havre.

La ville du Havre a été classée au patrimoine mondial de l'UNESCO en 2005.

Son histoire est assez similaire à celle de Bordeaux : elle était le premier port de commerce extérieur et son activité économique était tournée principalement vers l'économie portuaire.

C'était une ville ouvrière, plutôt pauvre sociologiquement parlant.

Mais aujourd'hui un focus peut être fait sur cette ville moderne par le biais du tourisme.

Après une période de trente ans de communisme il a fallu transformer la ville ce qui a demandé beaucoup d'énergie et une réelle volonté de faire avancer tout le monde.

Une plage de 2 Km est située dans le centre ville et se prête tout à fait à l'accueil des familles.

Pour la ville du Havre l'important aujourd'hui est de capter la clientèle par le biais de la culture et bien sûr de la famille : c'est pourquoi la ville a décidé de présenter sa candidature pour obtenir le label FAMILLE PLUS Ville.

Pour le Havre l'entrée par la famille est très pertinente.

La principale difficulté du Havre est son accessibilité : elle n'est pas desservie par le TVG et il n'y a pas d'aéroport.

Mme Géraldine LEDUC, Directrice de l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques.

Mme LEDUC excuse M. André PERRILLAT-AMEDEE, Maire du Grand Bornand et Président du Comité de gestion FAMILLE PLUS qui a été retenu au dernier moment dans sa commune.

Lors du prochain Comité de gestion, le 14 novembre 2007, M. PERRILLAT-AMEDEE passera la présidence à M. Gilles D'ETTORE, Député-maire du Cap d'Agde.

Une dimension plus politique sera apportée à cette démarche. L'aspect technique est assuré par nos équipes en collaboration avec M. Christian BEZES, Directeur de l'Office de Tourisme du Cap d'Agde et Président du groupe de travail FAMILLE PLUS Mer et M. Bruno PALLEAU, conseiller de M. Gilles D'ETTORE.

Mme Géraldine LEDUC rappelle l'importance des groupes de travail mis en place pour chaque territoire. En effet ces groupes ont notamment pour mission de revoir constamment les grilles de référence afin de faire évoluer le label en fonction de la demande.

M. Jean Daniel TERRASSIN, Directeur de l'Office de Tourisme de Bordeaux

Le budget de l'Office de tourisme pour 2007 était de 2 750 000 euros.

L'Office de tourisme est une association composée de 28 permanents, il est ouvert tous les jours de l'année sauf le 25 décembre et le 1<sup>er</sup> janvier de 9h00 à 18h00 en hiver et de 9h00 à 19h30 en été.

Comme l'a rappelé M. DELAUX, Bordeaux est classé au patrimoine mondial de l'UNESCO depuis juin dernier.

Un CD Rom présente Bordeaux en 6 langues avec une présentation Powerpoint et une vidéo.

A Bordeaux le but est d'avoir « trois coups de cœur en moins d'une heure » en se promenant dans la ville !

Parmi les 40% de recettes, 85% proviennent des produits des visites, le reste étant divisé entre la boutique (qui prend garde à ne pas marcher sur les plates-bandes des commerçants) et les cotisations.

Une journée sans voiture à Bordeaux a été mise en place le premier dimanche de chaque mois afin de relancer la consommation.

A ce jour les commerces ne sont pas ouverts le dimanche, excepté les hangars des quais, mais la municipalité souhaiterait que cela change, notamment les premiers dimanches de chaque mois. Il existe plusieurs associations de commerçants à Bordeaux.

Le 3 octobre l'ouverture d'un « quai des marques » est prévue, avec une quarantaine de boutiques et un parking le tout desservi par le tram : la ville espère que cela va relancer le débat sur l'ouverture des commerces le dimanche. L'objectif étant que tous les commerces ouvrent en même temps.

Un dispositif de suivi lié au label FAMILLE PLUS a été mis en place depuis la labellisation au printemps 2006, évaluant sur le site Internet le nombre de pages FAMILLE PLUS consultées, la vente des forfaits familles, le volume et le chiffre d'affaire des Chèques Vacances, le nombre d'entrées enfants (hors scolaire) dans les musées et autres sites culturels, la vente de menus enfants, le nombre de chambres louées à des familles, le nombre d'exonération pour les enfants de moins de 13 ans...

Cela permet de faire un point sur la consommation des familles et d'adapter l'offre en fonction de ces résultats.

### Critères spécifiques pour le territoire Ville à proposer lors du Comité de gestion

- Si le nombre minimum de critère requis est respecté pour les hébergements et les activités, accepter d'autres prestataires hors de la ville s'ils sont bien desservis par les transports en commun.
  
- Labellisation des parcs et des jardins possible si des animations pour les enfants et les familles sont mises en place, ou s'il existe une signalétique adaptée aux enfants.
  
- On raisonne durant toutes les vacances scolaires de l'année
  
- Ajouter les aires d'accueil pour les camping-cars dans les hébergements : si ces aires ont des espaces de jeux pour les enfants elles peuvent être labellisées
  
- Se renseigner sur le coin change bébé (quelles techniques ? normes ?)
  
- Mettre en place d'un système de bracelet pour les enfants (à l'effigie de FAMILLE PLUS) avec le nom et le numéro de téléphone des parents, mis à disposition des parents à l'Office de Tourisme
  
- Intégrer la notion de réunion annuelle FAMILLE PLUS pour les prestataires.