

BILAN DE SAISON 2019
 Jeudi 10 octobre 2019 – 14h
 Village du Falgoüet

PRESENTS

Jean-Yves ROSAZZA, maire
 Aude GALLANT, adjointe au tourisme
 Virginie DEGRAVE, directrice adjointe OT
 Nicolas FOUGEALT, saisonnier OT
 Cathy FAVREAU, directrice OT

Annick DESBORDES, vice présidente de l'association PeP33
 David REMAZEILLES, responsable de l'itinérance pédestre et reporter de territoire à Gironde Tourisme
 Alexandre CHUSSEAU, directeur conseil associé à la SEPPA

François TABUTIAUX, la dépêche du Bassin
 Christian ESPLANDIU, sud Ouest
 Fanny PEYRAZAT, TVBA

Mme DIGNAT, hôtel « l'île aux oiseaux »
 Audrey et Jean-Bernard BONNEFOND, CH « Villa Herbert »
 M. et Mme Catherine LEDAGRE, CH « Villa Sainte Catherine »
 Carole DUBOIS JOHNSON, CH « la lisière du Bétey »
 Didier VILAIN, CH « côté pinède »
 Brigitte MESSENGER, meublé « le fort de l'eau »
 Isabelle PUISSANT, meublé « Villa cosy »
 Robert POUYFAUCON, meublé « Lou Cigaley »
 Ghislaine et Gérard HOUDE, meublé « chez Gigi et Gégé »
 Claude LENAERTS, meublé « Key West »
 Mme MAUCHAMP, meublé « les vacances à Andernos »
 Dominique BARGAS, meublé « la licorne »
 Jocelyne BRUGERE, meublé « maison de vacances »
 Sylvie COMTE, meublé « villa Tagomago »
 Béatrice LAFOURCADE, prestataire de loisirs « guide nature »
 Mathieu SALLE, prestataire de loisirs « Ozenspa »
 Jacques CHATARD, prestataire de loisirs « Car Go »

EXCUSES

Laurent BARBIER, hôtel et résidence « l'Océane »
 Annick BAYLISS, hôtel « l'Etoile »
 Christophe CASTET, Villa Charmence
 Philippe BRUN, meublé « Lairiodé »

Jean-Pierre et Nicole DULAMON, meublé « Reine des vents »
 Monique FINET, meublé « l'étoile de mer »
 Véronique et Bernard KANCELLARY, meublé « villa Rabbit Paradise »
 Michèle LABAT, meublé « villa Michèle »
 Pierre LAFFITTE, meublé « Abelias »
 Bernard EYMERI, meublé « la lézardière »
 Violeta et Edouard COSTE CLEMENT, meublé « casita »
 M. et Mme Yves FAURE, meublé « toi, moi et la plage »
 Mariano SALAS, meublé « chez Sarah »
 Céline MAXWELL, meublé « sous le chêne »
 Hélène BAREYT, meublés « vacances esprit cabanes » et « Tia-ric »
 Catherine BARBIER, meublé « la patache »
 Isabelle HUDZIAK, meublé « villa cocoon JL »
 Catherine ROSSIGNOL MOREAU, meublé « Tamina »
 Stephen RIMBAULT, meublé « chez pépé »
 Béatrice DEBRIEU, meublé « ombre de chênes »
 Alexandre MARROT, restaurant « les Tamaris »
 Christine MEYNARD, restaurant « la bouée »
 Virginie MARQUET-DOLEAC, restaurant « la parqueuse »
 Didier MEYNARD, prestataire de loisirs « Ti'Bassin »
 Fabienne CONAN, prestataire de loisirs « Vélocation »
 Didier WEISS, prestataire de loisirs « UBA »
 Romain GOUBET, prestataire de loisirs « l'Andade »
 Anne-Charlotte FANGET, prestataire de loisirs « centre équestre »
 David DESTRUHAUT, prestataire de loisirs « Vélo Taxi »
 Laure IVASKEVICIUS, prestataire de loisirs « balades tchanquées »

ABSENTS

Annie BARDOUX, hôtel « Villa Teranga »
 Ludovic BERNON, hôtel « l'Anderenis »
 Sophie TARIOSSE, camping « Fontainevieille »
 Jean-Pascal BENGOCHEA, camping « les Arbousiers »
 Corinne GAILLARD, CH « Villa Surcouf »
 Monsieur GRELAUD, CH « Maison d'hôtes du bassin »
 Thierry BRACONNIER, CH « la nomade »
 Xavier JALADE, CH « Villa Eliette »
 Chantal SAURIN, CH « la palmeraie du bassin »
 Laurence FARRES, CH « le clair de lune »
 Dominique FAUZE, CH « l'escale »
 Alma PAMBRUN, CH « les chambres d'Alma »
 Laurence MELIA, CH « Cap Bassin »
 Viviane CARLIER, CH « la maison du capitaine »
 Jean MARTINEZ, CH « la cabane du pêcheur »
 Alain VERREMAN, CH « l'hôte tranquille »
 Mireille PARENT, CH « la cabane blanche »
 Isabelle SEBILLE, CH « Villa Maryne »
 Michel DRAPE, meublé « comme à la maison »



Dany DOUDOUX, meublé « la villa »
 Karine et Christophe PINAUD, meublé « la girolle »
 Chantal BEZOS, meublés « les balcons du bassin » et « le patio Saint Georges »
 Eric BAZINETTE, meublé « villa clapotis »
 Maryse MALFERE, meublé « la résinière »
 Serge BIGUEY, meublé « beau rivage »
 Pierre AUDOIN, meublé « les cabanes aux oiseaux »
 Colette LAMAGNERE, meublé « Maison loustau »
 Joëlle PENA, meublés « Villa Eponine » et « Villa Rose »
 Stéphanie OUDART, meublé « la pinède »
 Thierry CHAMOULAUD, meublé « Vodena »
 M. et Mme Josiane TELLIER, meublés « les chardonnerets » et « les iris »
 Michel VIMENEY, meublé « au chemin des lapins »
 Florence CAMARINHA-FELIX, meublé « gîte Hérons »
 Christiane HORN, meublé « Cap Horn »
 Dorota LAGARDE, meublé « la source »
 Daniel LEFEBVRE, meublé « syldan »
 Geneviève LOISON, meublé « absolument bassin »
 Thérèse FRAILICH, meublé « la louisiane »
 Patrick STOFFELBACH, meublé « bagatelle »
 Sophie BONNOUVRIER, conciergerie du bassin *pour meublé* « Villa de l'arche »
 Christine SEGURA, meublé « Villa Riby »
 Anne THOMAS, meublé « Villa célèbre »
 Chrystel DADOLE, meublé « à l'eau-kation bassin d'Arcachon »
 Vanessa ANTKIW, meublé « Villa Andernos »
 Yvon DE BRINGAS, meublé « Quiétude »
 Daniel BERRUYER, meublé « abeille »
 Nicolas PUZENAT, meublé « Bella Vita »
 Christian HENNUYER, meublé « Neptune beach »
 Monique ROSTAING, meublé ?
 Monique ROCCA, meublé « Villa écureuil »
 François MOTARD, meublé « Villa MP »
 Christian SEUGNET, meublé « bon accueil »
 Daniel BERDOUTE, meublé « villa Roxane »
 Jean DE ANTON, meublé « villa Synatyv »
 Marlène DUCAMIN, meublé « Sam Suphy »
 Martine VAN EERDT, meublé « calmo centro »
 Colette LAPEYRIGNE, meublé « la saubestienne »
 Fabrice CARNEVAL, meublé « appartement Virginia »
 Barbara GRACIANO, restaurant « l'entre deux mets »
 Maryline ABAD et Karl DESNOYERS, restaurant « the Fish Head »
 Marie MARROT, restaurant « Moules and Beef »
 François PIAT, restaurant « l'Airial »
 Christelle DEDIEU, restaurant « com d roy »
 David DUDON, restaurant « Ty crêpes »
 André BAROUK, le Miami
 Justin EDOUARD, restaurant « la Caouenne »
 Christian MIVHEL, restaurant « l'hermine blanche »

Eric LUCMORT SAINT CRIQ, restaurant « chez Huguette »
 Jean-René BACQUEY, restaurant « chez Eliette »
 Laurent BERTRAND, restauration « la cabane »
 Olivier ZANIT, restauration « dodo pizza »
 Benoît CONDÉ, restauration « garden burger »
 Clément DENEUVIC, dégustation « Perlostrea »
 François DELAGE, dégustation « la cabane du pêcheur »
 Benjamin LIVERT, dégustation « chai binbin »
 Jean-Marie BRIAU, dégustation « quai 44 »
 Joël LAHAYE, dégustation « la station des gus »
 Mathias LEGRAS, dégustation « la cabane 31 »
 Nicolas AZAM, dégustation « l'huître bleue »
 Nicolas MERCIER, dégustation « la perle d'argent »
 Géraldine RAYMOND, gastronomie « le bon coing »
 Delphine CUVILLE, gastronomie « Marelia »
 Lionel HAGEMAN, gastronomie « le sorbet d'amour »
 Anthony BERLON, gastronomie « forever summer » (bières locales)
 Solenne RICORDEL, prestataire de loisirs « Ride on experience_one wheel »
 Fabrice CHARPENTIER, prestataire de loisirs « Delort Sport »
 Thierry CHAMOULAUD, prestataire de loisirs « SNA »
 Gérard PETITEAU, prestataire de loisirs « mégazone laser games »
 Philippe GONZALEZ, prestataire de loisirs « le Rex »
 M. NICOLO, prestataire de loisirs « club de plage les marsouins »
 Rodolphe SASSO, prestataire de loisirs « compagnie de la presqu'île maritime »
 Baptiste BARRE, prestataire de loisirs « Boat access »
 Julien GIRAUD, prestataire de loisirs « Pêche Arcachon »

Au préalable de la présentation du bilan de saison au Falgoüet, les partenaires ont participé à une visite guidée nature de Béatrice LAFOURCADE, en bord de bassin, ou au test de la chasse au trésor « Terra Aventura » avec David REMAZEILLES et Virginie DEGRAVE.

C'est sous un grand ciel bleu et sous les conseils avisés de David Remazeilles du pôle itinérance de Gironde Tourisme, accompagné de Virginie Dégrave, qu'une douzaine de nos partenaires, munis de leur smartphone, ont testé la chasse aux trésors virtuelle Terra Aventura.

A travers différentes énigmes de ce parcours, ils ont pu (re)découvrir les incontournables de la ville d'Andernos-les-bains sous un aspect ludique et moderne. Après quelques consignes sur la pratique et le concept même du jeu, l'ensemble de nos terr'aventuriers en herbe se sont pris au jeu et ont mesuré toute l'ampleur qu'a désormais cette activité, activité touristique idéale à pratiquer en famille ou entre amis en toute saison.

En tant qu'ambassadeurs du territoire, ils partagerons sans nul doute leur enthousiasme et conseillerons cette activité à leur famille, amis et clients !

MOT D'ACCUEIL PAR ANNICK DESBORDES, VICE-PRESIDENTE DES PEP33

Annick DESBORDES précise que l'association des PeP33 a 100 ans, association qui prône des valeurs de solidarité, mixité sociale et d'accessibilité pour tous, tout en étant proche des réalités du territoire.

Le village du Falgoüet a été acheté par l'association en 2009, et est en cours de labellisation Tourisme et Handicap et Ecolabel européen.

Le centre de mer accueille un public jeune, avec l'objectif de sensibilisation au développement durable, afin de permettre à ces jeunes citoyens de devenir des acteurs avertis au quotidien.

MOT D'ACCUEIL PAR JEAN-YVES ROZASSA, MAIRE D'ANDERNOS LES BAINS

Monsieur le Maire remercie Mme DESBORDES pour cet accueil par l'association centenaire des Pep33, au village vacances du Falgoüet. Il rappelle que rien n'est anodin, que des sites naturels comme celui-ci, s'ils sont utilisés avec les bons messages (notamment celui de préserver l'environnement), font partie intégrante de l'offre touristique.

Le tourisme, c'est savoir accueillir, accepter l'autre, ouvrir des lieux,...Il n'y a pas de norme prédéfinie. Le touriste se doit d'être respectueux de l'environnement, des sites visités, des populations accueillantes.

Nous ne devons surtout pas uniformiser nos offres, mais bien cultiver nos différences, que nous soyons prestataire ou élu, avec une communication appropriée, intelligente et productive.

L'urbanisation à outrance est donc à bannir définitivement du bassin d'Arcachon.

Et c'est bien parce que le bassin est préservé qu'il est fréquenté aujourd'hui.

L'office de tourisme doit promouvoir ce territoire responsable dans une bonne direction, en maintenant un lien privilégié avec ses partenaires. Il se doit aussi d'être innovant et porteur d'améliorations pour le touriste et le partenaire.

PRESENTATION DU BILAN DE SAISON PAR AUDE GALLANT, ADJOINTE AU TOURISME

Aude GALLANT rappelle que l'office de tourisme doit être au cœur de l'humain, et donc continuer à proposer des rencontres sur des sites divers et variés d'Andernos.

L'ordre du jour est le suivant : présentation du bilan de saison (avril à septembre) avec la participation de 2 intervenants, David REMAZEILLES de Gironde Tourisme pour Terra Aventura, et Alexandre CHUSSEAU de la SEPPA pour le site internet.

La fréquentation physique à l'OT est désormais enregistrée via un compteur. Entre la saison 2018 et la saison 2019, 10 000 personnes supplémentaires ont été comptabilisées, avec un excellent mois de juillet. L'arrière-saison, notamment le mois d'octobre, devrait être intéressante.

La typologie de la clientèle de l'OT reste la même : familiale, en vacances pour 1 semaine, ce qui confirme que de moins en moins de longs séjours sont effectués.



Les conseillers en séjour sont de plus en plus confrontés à des demandes de prise en charge des vacanciers, qui sont en attente d'un programme établi pour leur séjour. Les améliorations attendues par les touristes concernent notamment les aménagements des pistes cyclables (stationnement vélo dont la commune va améliorer l'existant, signalétique – qui dépend du Département de la Gironde).

Les prestataires d'hébergement ont été satisfaits dans l'ensemble de la saison 2019, 63,5 % estimant la fréquentation ISO à 2018, et 36,5 € supérieure à légèrement supérieure.

Les activités de loisirs proposées par le biais d'un service de billetterie, à l'OT, ont bien fonctionné, notamment les balades en bateaux proposées par l'UBA, avec qui le partenariat a été renforcé, notamment concernant la période de départs en bateaux (d'avril à octobre). D'autres activités, mises en place en 2019, ont intéressé les touristes : balades nature par Nature Gasconne, activités nautiques en complément de Cap33, initiation au gemmage et échasses. Il n'y a cependant pas de point de comparaison possible avec 2018.

PRESENTATION DE TERRA AVENTURA PAR DAVID REMAZEILLES, RESPONSABLE ITINERANCE ET REPORTER DE TERRITOIRE A GIRONDE TOURISME

Aude GALLANT rappelle qu'Andernos est le 1^{er} site du bassin en terme de fréquentation, cette chasse au trésor permettant une découverte ludique en autonomie de la station.

David REMAZEILLES présente le concept :

- Une chasse au trésor accessible dès 7 ans
- Une application gratuite qui permet de suivre des parcours de 4km en moyenne
- Une offre traduite en anglais, espagnol, néerlandais, allemand et italien
- Une offre qui se pratique hors-saison
- 22 parcours en Gironde, dont 4 autour du bassin d'Arcachon (Arès, Andernos, Biganos et Gujan Mestras)
- Des personnages (ou POIZ) qui racontent une histoire locale, avec des étapes sélectionnées au préalable par les personnels des OT. Les réponses aux énigmes sont intégrées en chiffre (en cas de difficulté, des indices sont communiqués)
- Une cache aménagée et positionnée à l'abri des regards

La clientèle majoritaire pratiquant cette chasse aux trésors est de Nouvelle Aquitaine. En terme de fréquentation girondine, entre 2018 et 2019, le CRT (Comité Régional du Tourisme) a enregistré + 234% de joueurs.

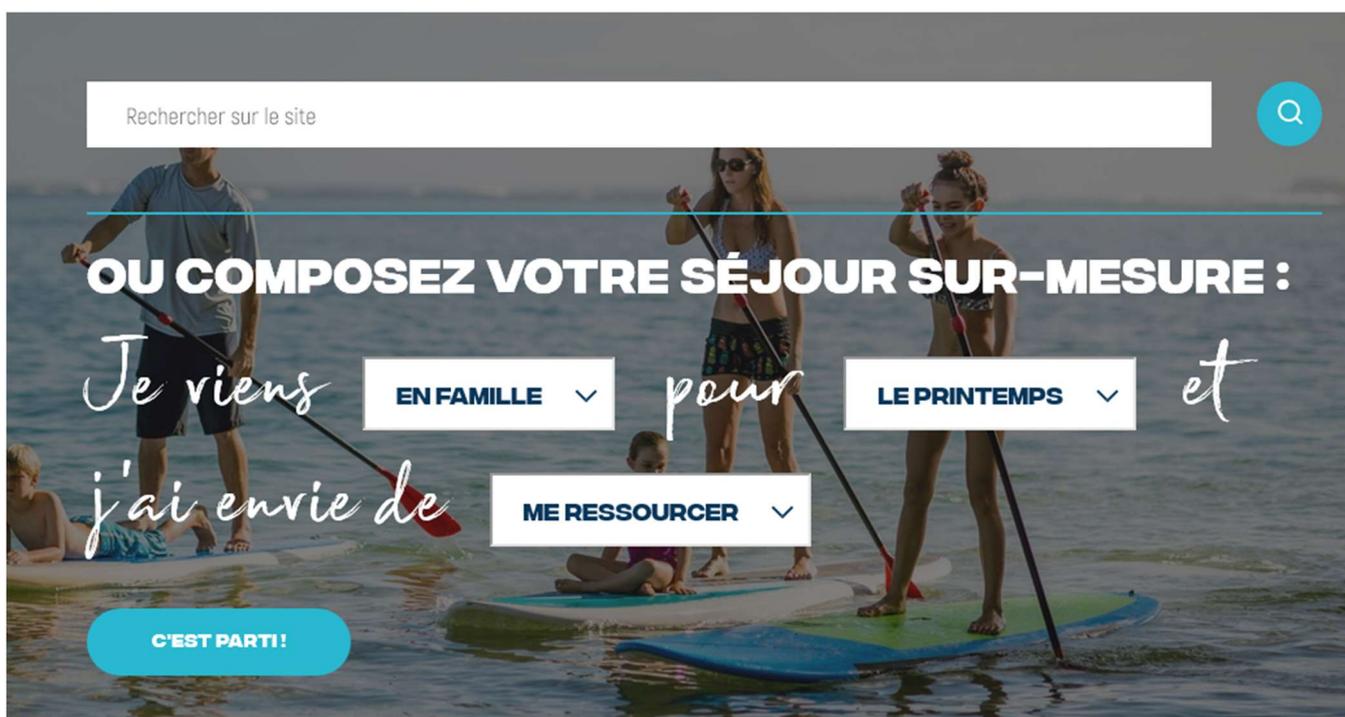
Les principales remarques formulées par les partenaires de l'OT concernent le terme « géocaching » inconnu de tous, qu'il serait préférable de remplacer par « chasse au trésor ».

PRESENTATION DU SITE INTERNET PAR ALEXANDRE CHUSSEAU, DIRECTEUR CONSEIL ASSOCIE A LA SEPPA

Alexandre CHUSSEAU rappelle le contexte de réalisation du site internet de l'OT : se mettre à la place du voyageur.

Le menu du site a été conçu avec uniquement des verbes d'action (bouger, explorer, ...).

Depuis la page d'accueil du site internet, il est possible de personnaliser son séjour.



Le client est donc pris en charge (cf comportement du touriste à l'accueil de l'OT), ce qui lui permet un gain de temps dans la composition de ses vacances.

Aujourd'hui, une destination, via son site internet, doit être vendue en moins de 2 minutes et moins de 3 pages.

Les animations ont été valorisées dès le 2^{ème} bloc en page d'accueil, avec un calendrier actualisé régulièrement, permettant des réservations pour la saison à venir.

Une partie éditorialisée a été créée par les agents de l'OT, avec comme pilier « l'expérience », qui permettra notamment d'améliorer le référencement du site.

Focus sur le menu :

- Explorer : dans l'esprit de faire rêver l'internaute
- Se loger : créé dans l'esprit AirBnB car c'est ce système qui fonctionne le mieux notamment grâce à la géolocalisation (très utilisé par les moins de 35 ans). 30 à

35 % des internautes lisent les informations en ligne puis contactent directement le prestataire d'hébergement. Un calendrier des disponibilités est aussi intégré (d'où la nécessité de le mettre à jour régulièrement).

Remarques des partenaires :

- *Est-il possible de proposer l'offre en mode aléatoire ? En cours*
- *Est-il possible d'augmenter la capacité des hébergements ? (maximum de 6 proposé actuellement) En cours*
- *Est-il possible de renseigner le nombre de personnes, de chambres et de lits / type de prestation ? En cours*
- *A quoi sert l'espace PRO ? L'espace PRO est une rubrique dédiée aux partenaires de l'OT, avec toutes les informations pratiques, juridiques, les compte-rendu de réunions, ...*
- *Est-il possible d'intégrer les avis des touristes ? Ce n'est pas un souhait, ni le rôle de l'OT.*
- *Qu'en est-il de la version mobile ? Elle fonctionne très bien, test en direct effectué.*
- *Sera-t-il possible de traduire le contenu ? En cours, pour les versions anglaises, espagnoles et allemandes.*
- *Serait-il possible d'intégrer des publicités sur le site internet pour optimiser les recettes ? L'OT étant un service public, ce n'est pas souhaitable.*

Alexandre CHUSSEAU rappelle que depuis sa mise en ligne début juillet 2109, le site n'a pas perdu de données en terme de référencement.

PRESENTATION DU BILAN DE SAISON PAR AUDE GALLANT, ADJOINTE AU TOURISME

Aude GALLANT continue la présentation du bilan de saison.

En terme de promotion, l'OT a édité pour la 1^{ère} saison le guide « Happy Summer ».

Les réseaux sociaux continuent d'être un moyen de séduire la clientèle (Instagram) et d'informer (Facebook).

Un dépôt-vente des produits dérivés du festival de jazz a été mis en place cet été, pour la 1^{ère} saison. Celui pour Cabanes en Fête sera reconduit en fin d'année.

Au niveau de la coordination des partenaires, l'OT a mis en place le VIT (Votre Information Touristique), permettant au partenaire de mettre à jour ses informations (descriptif, tarifs, ...) directement sur la base de données régionales SIRTAQUI. Un nouveau service est aussi accessible via l'OT : la solution WeeBnB, permettant aux prestataires d'hébergement de disposer d'un site internet clé en main, avec notamment une offre syndiquée (l'agenda) et un calendrier de disponibilités unique.

Enfin, l'OT et la collectivité oeuvrent au développement de la mobilité douce, en promouvant le label « Accueil Vélo » et en participant à une réflexion élargie au Nord Bassin pour l'obtention du label « Territoire Vélo ».