
Bilan 2018

ANDERNOS TOURISME

OFFICE DE TOURISME D'ANDERNOS-LES-BAINS



ANDERNOS TOURISME

ANDERNOS LES-BAINS
TOURISME

L'expérience des vraies vacances



ANDERNOS les bains BA



SOMMAIRE

TÉMOIGNAGES	4
Les événements marquants	
Une phrase pour 2018	
L'ÉQUIPE DE L'OT	5
Qui sommes-nous?	
NOS VISITEURS	6
Données chiffrées	
Degré de satisfaction	
Les demandes	
Nouveautés 2019	
NOS ACTIONS	10
Envers les partenaires	
Envers les visiteurs	
Envers la collectivité	
Envers les partenaires institutionnels	
Les "plus"	
Zoom sur la démarche qualité	

TÉMOIGNAGES



Que retenir de 2018?



Les événements marquants

- Les 10 ans Cabanes en Fête : 28 000 personnes malgré la pluie
- Les 50 ans d'Andernos Jazz Festival: 20 000 personnes
- Les marchés nocturnes
- La future construction du cinéma
- L'artiste invité calligraphe japonais à la Maison Louis David

Une phrase pour 2018

- « L'année 2018 a été un petit millésime avec un bien mauvais mois de juillet!!! » Xavier JALADE, Villa Eliette
- « Année enrichissante, visiteurs de tous âges et horizons, partenaires au top! » Laure IVASKEVICIUS, les balades tchanquées
- « Très bonne saison été 2018 au club de plage remplie d'adorables petites têtes blondes et brunes accompagnées de gentils parents et grands-parents » Cathy et Patrick du club de plage les Marsouins

ANDERNOS TOURISME

L'ÉQUIPE DE L'OT

◆
Qui sommes-nous?

Cathy FAVREAU

Directrice de l'office de tourisme

Virginie DEGRAVE

Directrice adjointe & Responsable Qualité

Aline MIZAN PAYEN

Chargée de missions numériques

Louise NIGOU

Chargée de promotion

Accueil de 6 stagiaires, 3 saisonnières de l'office de tourisme et
2 agents "Cap33" en été





NOS VISITEURS

DONNÉES CHIFFRÉES

En 2018, **46 140 personnes** sont venues à l'OT (habitants ou visiteurs), dont près de 20 000 en juillet et août.

Fig. 1 Une fréquentation à l'OT homogène sur le hors-saison, avec un pic très visible en juillet et août.

Durée du séjour : une semaine (39 %), deux semaines (35 %).

Profil : famille (54 %), couple (36 %) // 35-49 ans (43 %), 50-64 ans (41 %) // nationalité française (97 %) // de proximité (46 %)

Motivation : découverte du bassin d'Arcachon (83 %).

Moyen de connaissance : Internet (40 %), famille (32 %).

Fig. 2 Provenance de la clientèle française

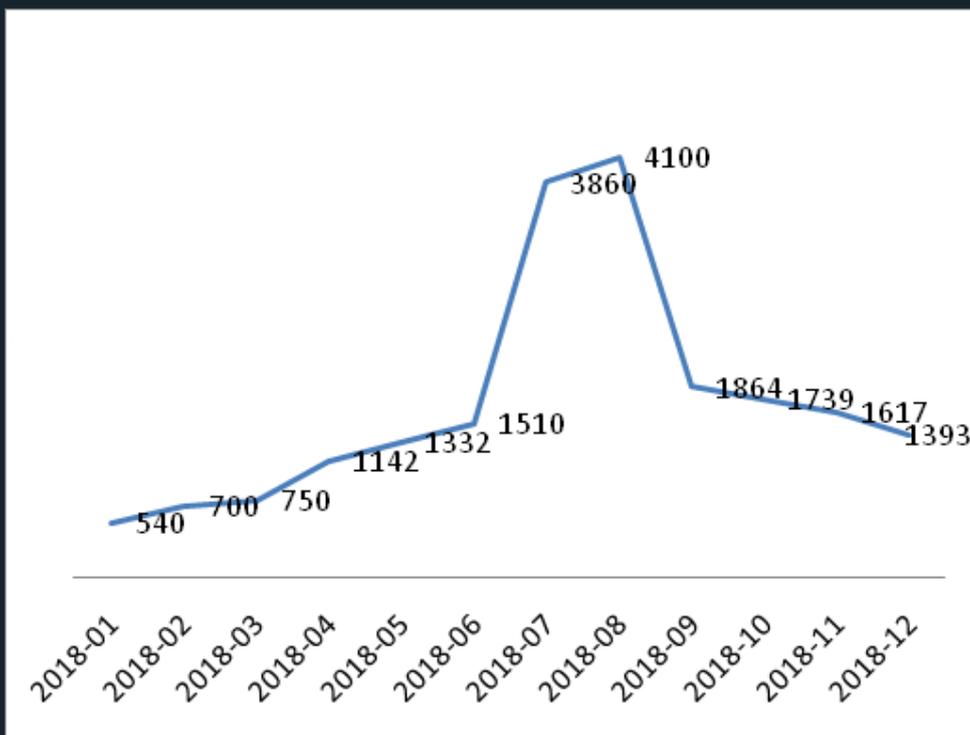


Rappel

Seuls 10% des touristes fréquentent les offices de tourisme.

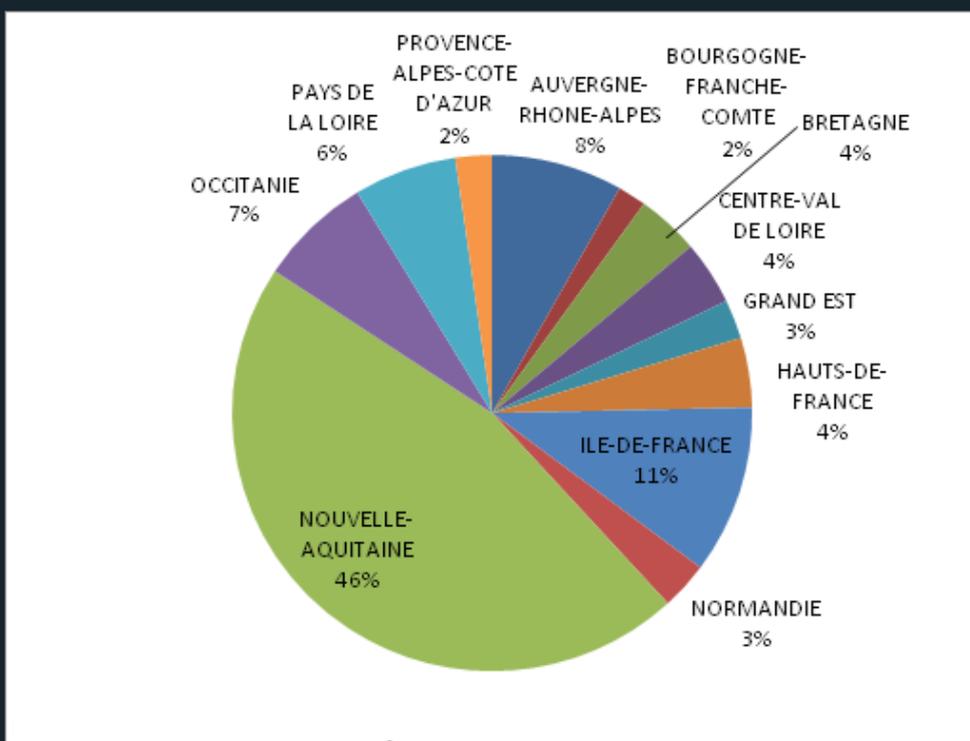
CONTACTS GUICHET/MOIS

Fig. 1



PROVENANCE CLIENTELE FRANÇAISE

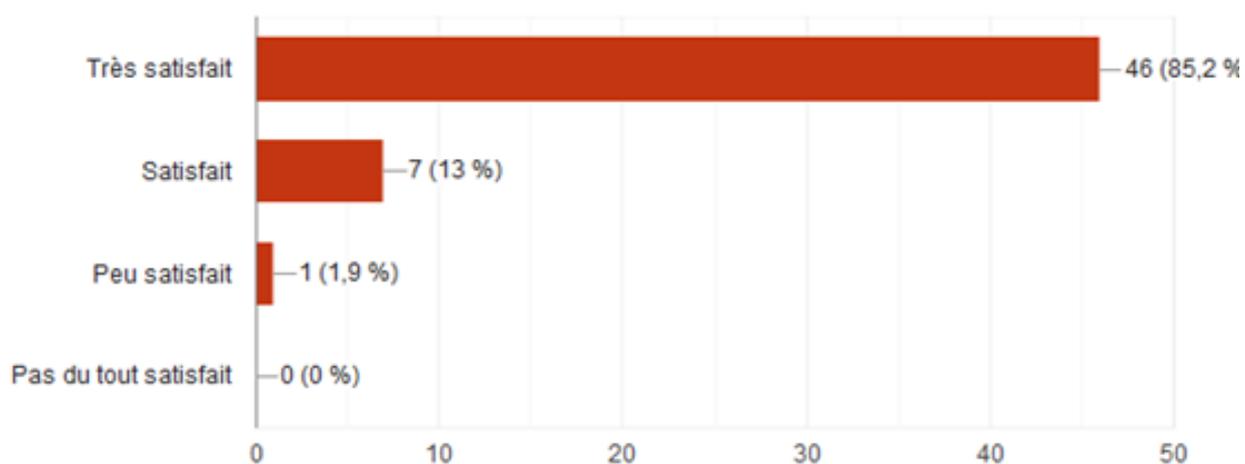
Fig. 2



NOS VISITEURS

DEGRÉ DE SATISFACTION

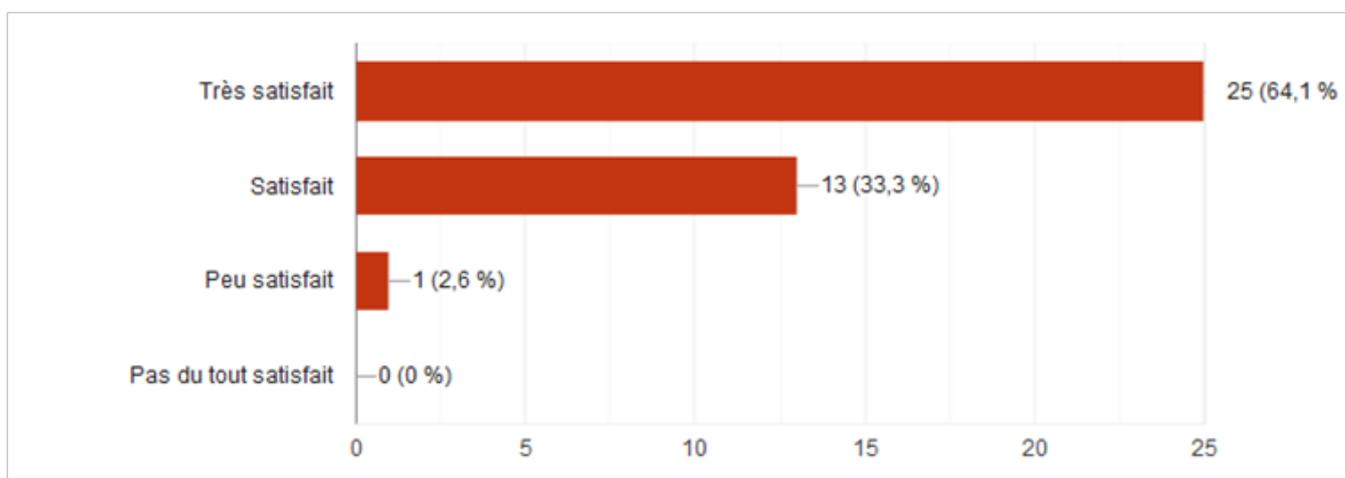
Les services de l'OT:



Axes à améliorer : propreté devant l'OT, signalétique, balades en bateaux (quantité)

Les « plus » : décoration intérieure de l'OT, l'accueil par les agents, les animations (spécifiques aux enfants)

L'offre sur le bassin d'Arcachon:

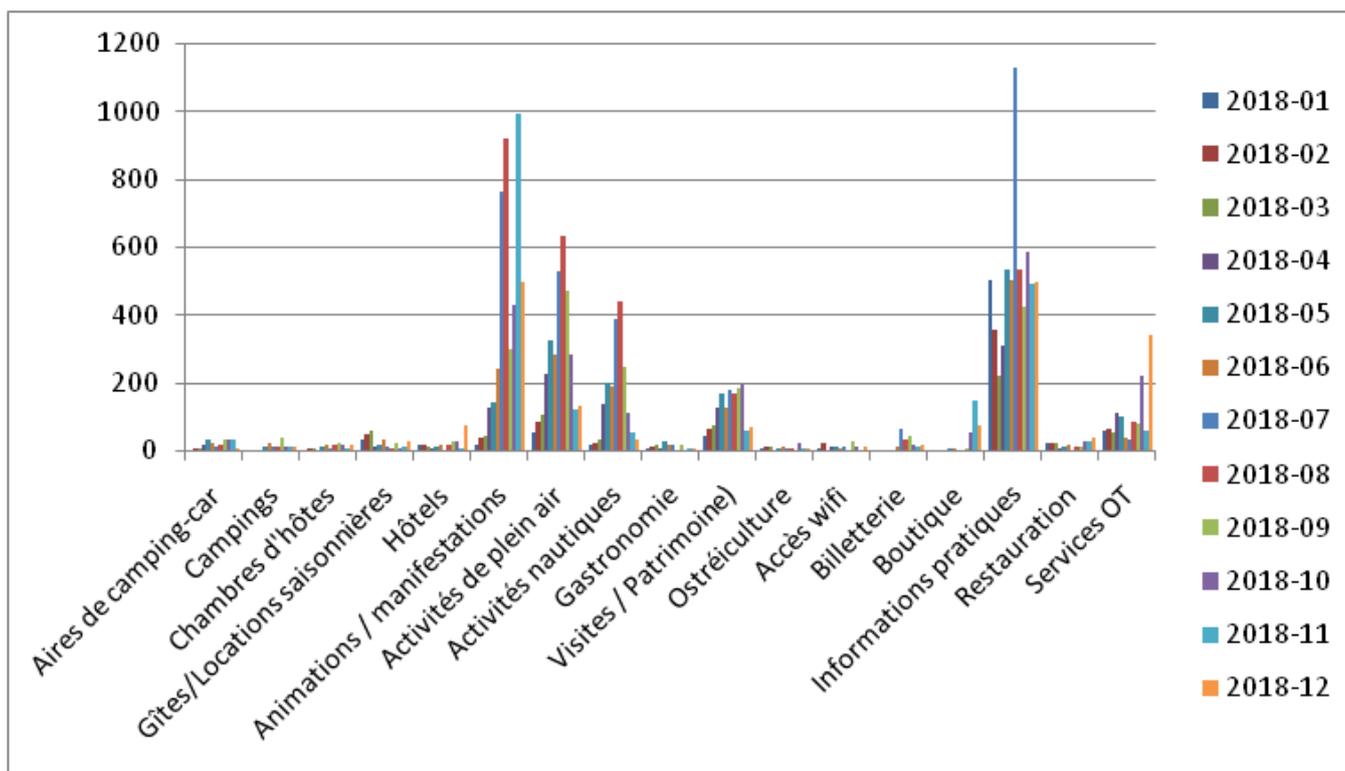


LEURS DEMANDES

L'office de tourisme d'Andernos-les-Bains demeure un service public incontournable pour toutes les informations pratiques :

- _ horaires de bus des lignes 610, 601 et Baïa en saison
- _ horaires des marées
- _ disque de stationnement
- _ plan de ville et du bassin d'Arcachon

Les animations, activités de plein air et nautiques sont ensuite les principales demandes de nos visiteurs.



NOUVEAUTÉS 2019

En 2019, un **guichet unique** pour la mobilité, initié par le pays Barval, devrait être disponible via le web pour accéder aux informations « transport et mobilité » du bassin d'Arcachon.

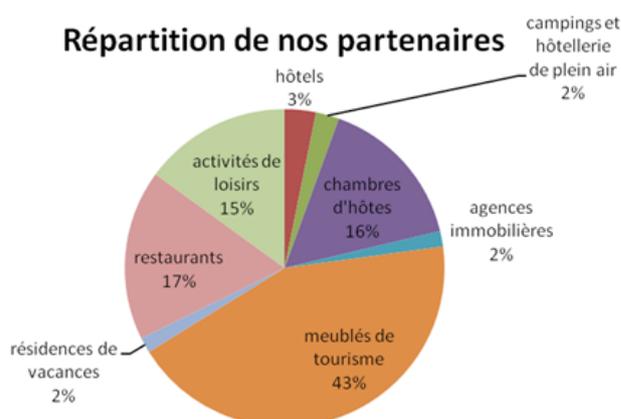
Le **programme d'animations** de la ville d'Andernos-les-Bains devrait être semblable à 2018, avec quelques nouveautés : le bazar des mômes fin mars, un 3ème marché nocturne en saison, un allongement des manifestations Récréa'jeux et Urban Session.

Le **centre équestre** d'Andernos-les-Bains ayant trouvé reprenneur, une nouvelle offre d'itinérance à cheval devrait être proposée. Les balades en bateau via l'UBA devraient pouvoir commencer dès les vacances de Pâques 2019.

NOS ACTIONS

ENVERS LES PARTENAIRES

En 2018, l'office de tourisme d'Andernos-les-Bains a travaillé avec 127 partenaires, dont 32 qui ont intégré le réseau en cours d'année.



PROMOUVOIR LEURS ACTIVITÉS, PAR LE BIAIS D'OUTILS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE ET PRINT

Le numérique

Chaque offre/activité de nos partenaires est saisie dans une base de données régionales « SIRTAQUI », accessible par tous les OT de Nouvelle-Aquitaine, le SIBA et autres institutions du tourisme.

En 2018, 96 fiches ont été saisies/modifiées, afin d'être aussi visible sur :-

tourisme.andernoslesbains.fr



Ce site internet a enregistré plus de 125 000 connexions (visiteurs uniques). Un espace PRO permet aux partenaires d'obtenir des informations juridiques actualisées, de connaître l'actualité touristique de l'OT, ...

Une lettre d'informations mensuelle vient compléter cette ressource. En 2019, le format de cette lettre d'informations va évoluer.

Cinq reportages photos/vidéos « l'OT a testé pour vous » ont été réalisés pour valoriser des actions partenaires (Quinconces, Andade, Escalad'Parc, sardinade, Ti'Bassin). En 2019, planification d'un reportage/mois.



Le print (ou éditions papiers)

-> l'OT distribue cette documentation à tous les partenaires en avant-saison (juin).

- 12 000 brochures « Andernos Tourisme »
- 5000 plans de ville et 10 000 plans liasse
- des dépliants thématiques, par saison et par offre : 2000 dépliants
- des affiches pour une meilleure lisibilité de l'offre



Photo, en haut à gauche

Reportage photo avec l'agence "Les Conteurs"

Photo, en bas à gauche

Visite de classement ministériel avec Gironde Tourisme

Photo, en bas à droite

Réunion information taxe de séjour du 10 octobre



ACCOMPAGNER LES PRESTATAIRES DANS DES DÉMARCHES QUALITATIVES

- **Le classement ministériel** pour 20 prestataires d'hébergement. En 2019, pour satisfaire cette forte demande, qui risque encore d'augmenter suite à la réforme de la taxe de séjour, un agent de l'OT va bénéficier d'une formation pour obtenir l'habilitation au classement des meublés.

- **Le label « Accueil Vélo »** pour le camping Fontainevieille.

- **La marque Naturellement B'A** pour trois propriétaires de meublés de tourisme

- **La gestion de la centrale de disponibilités en saison**, pour permettre aux prestataires d'hébergement (sauf campings à ce jour) de diffuser une offre actualisée quant à leurs disponibilités. En 2019, les campings vont être intégré dans ce dispositif, ce qui permettra à l'OT d'obtenir des taux d'occupation pour tous les types d'hébergements de la station.

ÊTRE UN SOUTIEN À L'ÉVOLUTION JURIDIQUE

La taxe de séjour (taux pour les non classés):

organisation mutualisée d'une réunion d'informations du 10 octobre (60 présents)

FÉDÉRER CE RÉSEAU D'ACTEURS DU TOURISME

Deux évènements « partenaires » ont été organisés en 2018 :

La soirée « c'est l'été » le 7 juillet, pour présenter aux partenaires, mais aussi aux habitants et touristes, les temps forts de la saison touristique

Une réunion d'information le 7 novembre, pour échanger sur la saison et les projets en cours (50 participants).

En 2019, trois journées seront programmées, dont le **6 mars** à thématique « activités de loisirs et gourmandises » au **Casino le Miami**.

CONNAÎTRE L'OFFRE DE NOS PARTENAIRES POUR MIEUX LA VALORISER

80 heures de visites ont été enregistrées au cours de l'année 2018

Hébergements : 25h

Restaurants : 4h

Loisirs : 43h

Distribution de la doc auprès des hôtels, restaurants... : 3h

Accueil presse : 5h



NOS ACTIONS

ENVERS LES VISITEURS

La fréquentation de l'office de tourisme est en constante évolution, que ce soit en terme quantitatif qu'au niveau de la temporalité (**fréquentation à l'année**). Afin de la fluidifier, notamment en saison, un **pré-accueil** est installé à l'entrée de l'OT, pour indiquer aux visiteurs les 1ers renseignements utiles.

Le hall d'accueil est aussi thématiqué par saison ou par manifestation, afin de communiquer un message identitaire aux visiteurs. **Un projet de modernisation** est en cours de réflexion avec notamment la création d'une boutique identitaire. Dans l'attente, l'office de tourisme a proposé pour la saison 2018 un **service de billetterie**, auquel 6 partenaires ont participé, et un service de **dépôt-vente** pour les objets dérivés de Cabanes en Fêtes. (voir graphique recettes 2018)

Un **questionnaire de satisfaction** est proposé à nos visiteurs, afin de nous aider à améliorer l'offre et les services de l'OT mais aussi de la destination (**70 enquêtes réalisées**).

L'OT tente aussi de travailler avec la majorité des prestataires (associatifs, privés) pour créer **une offre en toutes saisons**, et pour tout public. La LPO va ainsi proposer plusieurs sorties nature, sur différents sites d'Andernos-les-Bains. Cette offre est visible via les différents outils de communication de l'OT, dont les réseaux sociaux qui sont utilisés quotidiennement aujourd'hui.

La clientèle famille est très importante à Andernos, l'OT se doit donc de répondre aux demandes spécifiques. Pour cela, une 3ème **piste de Robin** (jeu de piste) a été créée sur le **site du Bétay**. En 2018, ce sont 400 exemplaires des 3 pistes de Robin qui ont été distribués (rappel des 2 autres : le port ostréicole et l'histoire d'Andernos). En 2019, la piste de Robin consacrée au port ostréicole sera scindée en 2 : le port et les Quinconces. Un circuit de **Géocaching** via le dispositif TerraAventura (Région) sera aussi proposé (site à définir).



306 likes et 11 commentaires



354 likes et 19 commentaires



Le numérique étant dorénavant au cœur de notre action, un agent de l'OT va bénéficier en 2019 d'une formation au titre de chargée de projet « e-tourisme ».



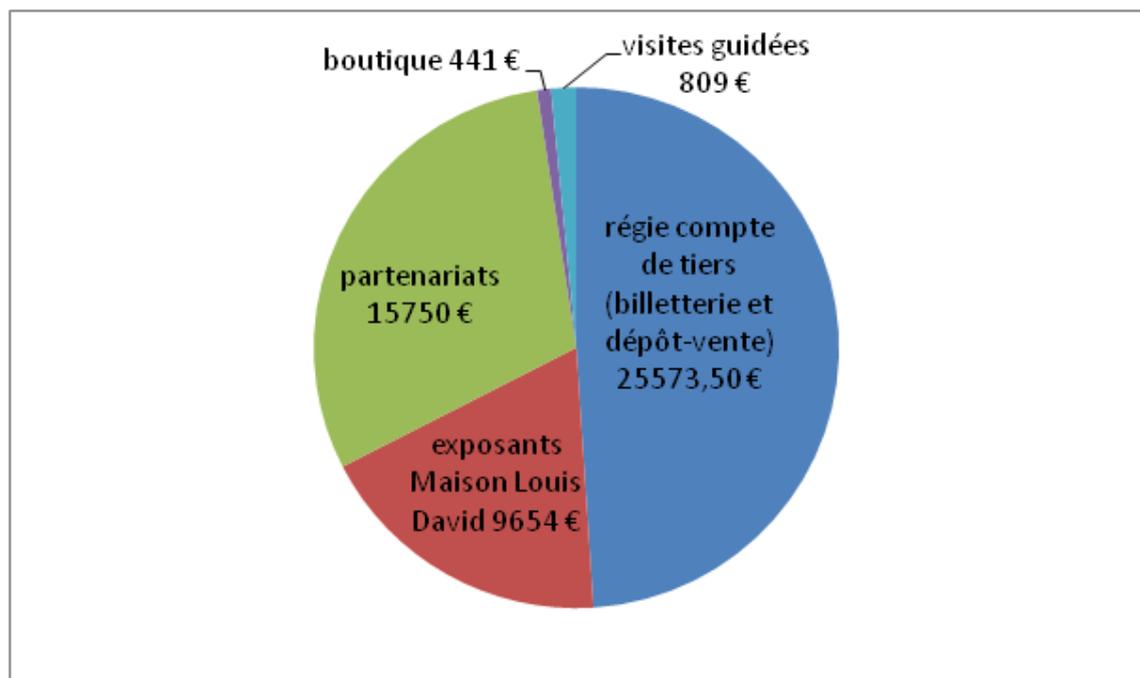
Page Facebook Andernos Tourisme en 2018

262 publications / 461609 vues ou personnes atteintes / 14083 mentions "j'aime" / 9130 nouveaux abonnés

Les post sur FB qui ont eu le plus de likes et de vues sont :

- les partages de photos (d'instagram)
- les live ainsi que les vidéos (Kitesurf, Jazz, marché, les bandas comme le Bagad de Cabanes en fêtes)
- les publications "on a testé pour vous avec le vélo taxi" (nouveau et déplacement doux), les balades en bateaux ont beaucoup de succès (Uba , catamarans..), le marché du vendredi aussi (posts réguliers et vidéos)

RECETTES DE L'OT EN 2018



ENVERS LA COLLECTIVITÉ

La mairie d'Andernos-les-Bains est très impliquée dans le développement du tourisme, à l'échelle municipale, communautaire (COBAN) et du bassin d'Arcachon (SIBA).

Le SYBARVAL est aussi engagé au niveau du bassin d'Arcachon_Val de Leyre, pour la thématique « développement durable » (via notamment le plan climat air énergie). Gironde Tourisme souhaite accompagner les prestataires vers une labellisation « verte » ou écocertification.

Au sein même de l'office de tourisme, le **conseil d'exploitation** (organe consultatif) compte désormais quatre membres « socio-professionnels » :

- Fabrice CHARPENTIER, Delort Sports
- Camille RETAILLEAU, l'île aux oiseaux
- Laurent BARBIER, l'Océane
- Laurent HEIZMANN, camping Fontainevieille

L'office de tourisme communique des bilans mensuels et trimestriels pour une meilleure transparence et connaissance des actions et organise des points presse (piste de Robin, saison estivale, ...). **En 2019, une stratégie tourisme et une convention d'objectifs devront être établis avec la mairie.**

ENVERS LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Le **SIBA** est un acteur essentiel en terme de promotion de l'offre touristique et économique du bassin d'Arcachon. Tous les offices de tourisme du bassin travaillent en étroite collaboration pour définir des actions selon les 3 enjeux définis en concertation :

- _ une promotion des 4 saisons
- _ une meilleure communication sur les déplacements doux et les transports en commun
- _ un partage d'une conscience environnementale

Un **shooting photos** a été réalisé à l'automne, pour promouvoir Andernos-les-Bains hors-saison, avec une forte thématique vélo, shopping et gourmandises.

Un **travail concerté sur le tourisme des 4 saisons**, pour créer de nouvelles offres, est animé par Guillaume CROMER, consultant en ingénierie tourisme. Une réflexion pour améliorer les outils print, en créant notamment une collection de brochures à l'échelle Bassin, est aussi engagée.

La **COBAN** travaille à améliorer les déplacements doux sur le territoire nord-Bassin (modernisation des équipements et infrastructures, meilleure signalétique, ...). Un projet de candidature à « territoire vélo » est en cours d'élaboration, pour identifier la destination nord bassin comme impliquée dans cette thématique.

ZOOM SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ

Cette démarche s'appuie sur un référentiel avec des critères obligatoires et des critères facultatifs portant sur :

- Les engagements de l'Office de Tourisme envers la collectivité
- Les engagements de l'Office de Tourisme en interne
- La promotion
- Les engagements de l'Office de Tourisme envers les réseaux institutionnels
- Les engagements de l'Office de Tourisme envers les socio-professionnels
- Les engagements de l'Office de Tourisme envers les visiteurs

L'office de tourisme détient, depuis 2010, le label Générosité de l'Accueil Gironde, label correspondant au chapitre relatif aux engagements de l'Office de Tourisme envers les visiteurs (accueil et information du public)

Cette démarche correspond à une véritable stratégie de station qui vise à proposer aux visiteurs des services de qualité correspondant à l'évolution de leur comportement afin de les satisfaire, les fidéliser et ainsi de favoriser le développement économique du territoire.

De plus, cette démarche, étape indispensable pour obtenir la Marque Qualité Tourisme, a pour objectif de répondre non seulement aux critères du dossier de classement de l'Office de Tourisme en catégorie I mais aussi aux critères du dossier de labellisation de la ville en Station Classée Tourisme.

“

A venir : la marque Qualité Tourisme, le classement de l'OT en catégorie I, les renouvellements des labels en commune touristique et station classée.



LES PLUS

Une **nouvelle charte graphique** « Andernos Tourisme, l'expérience des vraies vacances » a été élaborée en collaboration avec le service communication, pour une meilleure lisibilité et visibilité de l'office de tourisme.

En interne, le temps de travail des agents va être actualisé en 2019, pour permettre d'accueillir les visiteurs en fonction de 3 périodes distinctes, et maintenir l'ouverture en continu en saison.

Chaque agent va bénéficier d'un **plan de formation**, en fonction des compétences de chacun et des projets de l'OT.

ANDERNOS
— TOURISME —
L'expérience des vraies vacances

Esplanade du Broustic
Bp 42
33510 Andernos-les-Bains

Téléphone
+33 (0) 5 56 82 02 95

E-mail
tourisme@andernoslesbains.fr

Site web
<http://tourisme.andernoslesbains.fr/>