

Présents :

Aude GALLANT, adjointe chargée de l'attractivité touristique et économique _ Mairie d'Andernos

Béatrice LAFOURCADE, guide naturaliste - 06.10.46.35.04 - béatrice lafourcade <beaguidenature@aol.com>

Marion LOMONT, guide PeP33 - 07.62.92.14.03 - Marion LOMONT <m.lomont@lespep33.org>

Aurélien CHATELAIN, guide Club de voile SNA - 06.52.67.49.16 / 05.56.82.07.03 - SNANDERNOS <clubdevoile.andernos33@orange.fr>

Lucie FUENTES, guide LPO - 06.95.54.39.58 - Lucie Fuentes <lucie.fuentes@lpo.fr>

Robert BRUSSAC, président Sauvegarde des Quinconces - 06.16.35.06.06

Olivier FITTE, guide Sauvegarde des Quinconces - 07.81.79.15.68 - fitte olivier <fitteolivier@gmail.com>

Romain Goubet, responsable club de surf L'Andade - 06.32.33.90.49 -

Alexandre BERT, président Nature Gasconne - 06.74.07.81.10 - Nature Gasconne <assonaturegasconne@gmail.com>

David BODY, propriétaire du Passe Marée - 06.50.26.89.61 - Passe Marée <contact@passemaree.fr>

Julie SOISMIER, conseillère en séjour OT

Virginie DEGRAVE, directrice adjointe OT

Cathy FAVREAU, directrice OT

Excusés :

Doriant LETERME, responsable Kayak Trip - 06.50.45.63.21 - kayaktripbassinarcachon@gmail.com

Maxime NUNEZ, chef de projets PeP33 - 06 77 34 78 97 / 06 38 17 10 62 - max nunez <m.nunez@lespep33.org>

Laure IVASKEVICIUS, les balades tchanquées - 06.62.21.40.65 - lesbaladestchanquees@gmail.com

Absents :

Béatrice ARAGONES, guide visites patrimoine théâtralisées (CAMINART) - 06.63.37.88.58

Virginie DEGRAVE introduit la réunion en remerciant les participants de leur présence. Un tour de table est proposé afin que chaque participant se présente et exprime les **aspects positifs** de la saison 2020 impactée par la crise sanitaire.

- **Béatrice LAFOURCADE**, guide naturaliste, propose diverses visites guidées (pêche à pied, découverte de l'estran) tout au long de l'année, en collaboration avec l'OT depuis 2018. Selon elle, l'année 2020 a été difficile mais elle a constaté un **changement de comportement** des participants ce qui a favorisé de **véritables rencontres humaines** très enrichissantes. Béatrice a aussi su adapter le contenu de ses visites en fonction des nouvelles contraintes sanitaires.

Elle souhaiterait éventuellement développer un partenariat avec Kayak trip.

- **Aurélié CHATELAIN**, guide du Club de Voile (SNA), propose 2 animations en lien avec l'environnement (estran et port ostréicole), en plus des sorties "voile" classiques du club. L'objectif est de sensibiliser les participants, pour minimiser les impacts négatifs sur l'environnement. La visée est donc majoritairement pédagogique. Les visites sont accessibles dès 4 ans.
- **Marion LOMONT**, guide des PEP33, propose 4 animations / semaine, sur les 3 facettes des Quinconces (plage, port, forêt), en collaboration avec l'OT depuis 2020. Elle est très satisfaite de cette saison 2020. Les participants étaient très demandeurs de sorties nature, propices à la déconnexion. Cette tendance se confirme pour 2021.

La seule problématique a été le point de RDV des visites, où des confusions ont été observées entre les visites des PeP33 et celles de Nature Gasconne. Marion rejoint Aurélié sur l'importance d'axer les visites sur **la sensibilisation à l'environnement**.

- **Robert BRUSSAC**, président de l'association de Sauvegarde des Quinconces, propose 2 sorties (visite nature et balade au crépuscule, qui fonctionne très bien). Il insiste sur le **volet historique de ce site naturel**, très méconnu des habitants. Il s'interroge sur la programmation 2021 (dates et horaires) ainsi que sur la jauge de participants qui sera autorisée. Une centaine de participants ont été accueillis en 2020.

Il nous fait également part de son **inquiétude quant à la dégradation du site** des Quinconces, inquiétude partagée par Béatrice LAFOURCADE.

Il propose aussi de mettre en place un **fléchage des principaux chemins**, car de plus en plus de personnes se perdent dans le site.

Aude GALLANT en prend note pour évoquer le sujet lors des réunions d'adjoints.

Elle rappelle à ce sujet le souhait de la municipalité de mettre en place un **"dispositif grand public"** mais souligne également la difficulté de rencontrer le **Conservatoire du littoral**.

- **Alexandre BERT**, président de l'association Nature Gasconne, propose 3 sorties. Cette année 2020 lui a permis de prendre du temps pour développer de nouvelles offres dont un projet de ferme pédagogique à Biganos, et un escape game.

A voir si un escape game pourrait être proposé sur la commune d'Andernos.

- **Lucie FUENTES**, guide de la LPO, a programmé 4 sorties en 2020 mais au vu du contexte sanitaire, n'a pu en animer que 2. Cette année 2020 lui a également permis de prendre du temps pour développer de **nouveaux supports pédagogiques et de nouvelles offres**. Elle constate un fort intérêt de la part des participants mais aussi une certaine frustration de part la jauge imposée et de l'impossibilité de prêter du matériel (pour rappel 5 personnes + le guide, puis 9 personnes + le guide). Néanmoins,

cette jauge aura permis de proposer des **visites plus personnalisées** en donnant la possibilité aux participants de poser plus de questions et par conséquent, de profiter d'une meilleure interaction.

En 2021, 5 sorties sont programmées.

- **David BODY**, propriétaire du Passe marée, présente cette nouvelle offre touristique 2021 de navettes maritimes Andernos/Arcachon (50 minutes) et Andernos/Cap-Ferret (1h10). Ce bateau peut accueillir 48 personnes et 16 vélos. Le départ s'effectue depuis le port ostréicole d'Andernos, ce qui permet aux usagers de stationner facilement leur véhicule. Différents points de billetterie sont accessibles : site internet, kiosque au port ostréicole ouvert de 9h à 13h du mardi au samedi, offices de tourisme d'Andernos et de Coeur de Bassin (et à venir d'Arcachon), camping Fontaine Vieille.

A savoir: le port s'est envasé de plus de 30 cm cette année, obligeant le passe marée à anticiper ses départs de 2h.

Béatrice LAFOURCADE demande si des tarifs préférentiels sont prévus.

Marion LOMONT demande si Le Passe Marée peut accueillir les scolaires. David BODY précise que cela peut s'envisager mais que cela demande un minimum d'organisation (gilet / enfant).

Le Passe Marée fonctionnera d'avril à octobre.

En fonction de la demande, une réflexion peut être menée pour proposer des navettes pendant les vacances scolaires de Noël et de février, ainsi que pour Cabanes en Fête.

Béatrice LAFOURCADE propose d'agrémenter les traversées de visites commentées. David BODY répond que Didier MEYNARD propose déjà ce genre de prestation.

Cathy FAVREAU s'interroge sur le statut du Passe Marée en tant que transport en commun. David BODY précise que dans la mesure où les navettes ne sont pas régulières, le Passe Marée ne dépend pas de ce statut.

Robert BRUSSAC demande si le projet du ponton au port ostréicole est maintenu, ce qui permettrait un gain de temps de 3h.

Aude GALLANT répond par la positive.

David BODY souhaiterait développer des offres "packagées" combinant VTC et/ou loueurs de vélos. Aude GALLANT confirme que le cyclotourisme est l'activité phare du bassin.

- **Romain GOUBET**, responsable du club de surf L'Andade, est très satisfait de la saison 2020. Il rappelle qu'il propose une navette au départ du port ostréicole pour rejoindre la plage du grand Crohot.

- **Olivier FITTE**, guide de l'association Sauvegarde des Quinconces, a constaté un fort intérêt de la part des participants pour tous les aspects de la visite (histoire, Cirès, crépuscule), avec un public hétéroclite.
Olivier FITTE précise que *combiner visite nature et canoë* serait une bonne idée, avec des commentaires à l'arrêt. Il souhaiterait connaître la proportion locaux/touristes. Chiffres à communiquer et à intégrer dans les bilans.
- **Doriant LETERME**, responsable du club de kayak Kayak Trip, est très satisfait du partenariat avec l'office de tourisme. L'accès à l'eau a été quelque peu compliqué mais sera facilité en 2021 dans la mesure il aura accès directement à la descente à bateau.
Au vu du succès enregistré en 2020, Doriant propose d'augmenter le nombre de balades dans la semaine et à terme de proposer un combiné avec d'autres activités type vélo, balade pédestre guidée, dégustation de produits locaux.

Une fois ce tour de table terminé, Virginie DEGRAVE rappelle l'ordre du jour de cette réunion :

- _ bilan des activités 2020
- _ points forts et pistes d'améliorations pour la saison 2021
- _ nouveautés 2021

1. BILAN DES ACTIVITÉS 2020

Comme en témoignent les chiffres présentés ci-dessous, les termes "dynamisme" et "attractivité" qualifient réellement les offres proposées par l'office de tourisme.

En effet, en 2020, l'office de tourisme et l'ensemble de ces partenaires ont proposé 30 produits touristiques dont 12 nouveautés.

L'office de tourisme a enregistré une **augmentation de 10% des ventes**.

Nouveautés 2020 :

- Béatrice LAFOURCADE: les trésors de l'estran; découverte ornithologique "les oiseaux du bassin au cours des saisons"
- PEP 33: découverte du bassin le long du sentier du littoral; l'aventure au coin du bois; balade naturaliste sur le site des Quinconces; ce que cache la forêt: visite du port ostréicole
- SNA: chouette, la mer est basse; Flip-Flap, l'aventure de la petite huître du bassin
- Béatrice ARAGONES: visite théâtralisée autour de Sarah Bernhardt; les écrits poétiques de Gabriele d'Annunzio

- Lou Bateleyre: promenade en barque traditionnelle sur la Leyre à la tombée de la nuit

-

TOP 3 des ventes 2020

Virginie DEGRAVE souligne que ce TOP 3 correspond à des activités de plein air permettant la découverte de la nature et du nautisme.

- **1er : excursions autour de l'Île aux oiseaux (UBA) = 474 participants**
- **2ème : animation "Chouette la mer est basse" (SNA - Sport Nautique andernosien) = 118 participants**
- **3ème : balade en kayak (Kayak Trip) = 112 participants**

Beau succès d'autres activités de plein air également liées à la nature

- 4ème : "l'aventure de Flip Flap, la petite huître du bassin" (SNA, Sport Nautique andernosien) = 91 participants
- 5ème : "les p'tits détectives mènent l'enquête" (Nature gasconne) = 91 participants
- 6ème : "l'aventure au coin du bois" (PEP33) = 88 participants
- 7ème : "découverte du gemmage" (pas d'initiation aux échasses en 2020) (Jean-Claude DEYRES) = 86 participants
- 8ème : "les trésors de la plage" (Nature gasconne) = 76 participants

2. POINTS FORTS 2020 ET PISTES D'AMÉLIORATION 2021

2.1 Points forts

- **Les activités proposées sont adaptées** à la demande et aux attentes des clientèles notamment familiale, qui est en recherche d'activités de plein air et intergénérationnelles à partager en famille, pour décompresser, se ressourcer et se retrouver.
- Régulièrement, des **compliments** sont formulés sur la qualité des prestations réalisées par les différents animateurs des prestataires.
- Sur ces 30 visites et activités de loisirs, 9 sont proposées en juillet et août, ce qui permet **une offre à l'année.**

2.2 Pistes d'amélioration

- Proposer une meilleure organisation pour **communiquer la liste des participants** au prestataire.

Envoyer par mail, la veille de la sortie, à chaque partenaire la liste des participants avec nom / prénom / nombre d'adultes / nombre d'enfants / numéro de téléphone

- Créer des **événements Facebook** pour les visites et activités de loisirs afin de recueillir les avis clients.
- Proposer la **réservation en ligne** (avec paiement) à partir du 19 mai 2020.

Interrogations sur les possibilités d'annulations et de remboursements avec la vente en ligne. Virginie DEGRAVE précise que les conditions ne changent pas et sont indiquées dans la convention de billetterie.

- Réfléchir à la **localisation des points de départ des visites guidées** notamment au port ostréicole, dans l'esprit de faciliter le séjour des vacanciers.

**Créer un document avec la localisation des points de RDV de chaque visite et activité de loisirs et les coordonnées des guides.
Insérer ces informations dans le livret "Happy Summer".**

Les partenaires proposent de porter un badge ou un accessoire reconnaissable et les identifiant ou identifiant l'OT.

3. NOUVEAUTÉS 2021

Avant de réfléchir à d'éventuelles nouveautés pour 2021, Virginie DEGRAVE présente les typologies des clientèles et leur motivation, ainsi que les tendances 2021.

La Nouvelle-Aquitaine est la région française la plus grande et donc celle qui permet le plus facilement de déplacements inter-régionaux.

Typologies de clientèles du bassin d'Arcachon :

- 1ère : familles
- 2ème : couples
- 3ème : personnes solo

- 1ère : 26-55 ans
- 2ème : juniors
- 3ème : seniors

Principales motivations :

CR réalisé par Virginie DEGRAVE, le 27 avril 2021

Éléments liés au patrimoine naturel

Tendances 2021 :

- Attire pour les **activités de plein air**
- 25% des français ne partiront pas en vacances cet été, d'où l'importance de favoriser la consommation par les locaux et les excursionnistes (**tourisme de proximité**)

Virginie DEGRAVE attire l'attention sur l'envie des jeunes voire le besoin de voyager, de pratiquer des activités nouvelles et originales.

Nouveautés 2021 :

- Virginie DEGRAVE souligne que l'office de tourisme enregistre une forte demande pour des **sorties "pêche à pied" et "pêche aux crabes"** qui étaient proposées auparavant et étaient complètes la plupart du temps; ainsi que pour des activités ciblées pour les **enfants de 3 à 6 ans**.

Nature Gasconne pourrait proposer des activités de "pêche à pied" et "pêche aux crabes" - A réfléchir car l'animateur doit être détenteur d'un diplôme de "guide de pêche".

La LPO pourrait proposer des activités adaptées aux enfants de 3 à 6 ans - A réfléchir.

Le SNA proposera en septembre 2021 une sortie "Moussaillons" combinant la pratique de la voile, la découverte du milieu marin, de la pêche à pied et des activités manuelles.

Le SNA et Béatrice LAFOURCADE rappellent qu'elles proposent des activités pour les enfants à partir de 4 ans.

- **Le Passe Marée**, nouvelle offre touristique de **navettes maritimes Andernos/Arcachon** (50 minutes) et **Andernos/Cap-Ferret** (1h10), a été présenté par David BODY lors du tour de table.
- Julie SOISMIER évoque des pistes de réflexion pour de **nouveaux produits en 2022 sur les thématiques suivantes : la photo, la cuisine et le running. Le yoga** pourrait aussi être une activité à développer.
- Aude GALLANT présente le projet d'un pré -accueil devant le parvis de l'office de tourisme.

Romain DESFARGES, notamment diplômé du Cours Florent, a écrit différents scénarios pour répondre aux principales demandes et attentes des vacanciers et assurer un accueil "collectif" en extérieur. Il ne s'agira pas de faire un accueil standardisé mais au contraire

de l'aborder sous un angle humoristique et de l'adapter à chaque personnalité des membres de l'équipe.

Dans un 2ème temps, en 2022, Romain DESFARGES interviendra avec sa troupe avec des mises en scène qui permettront de valoriser les visites guidées et les activités de loisirs.

Fin de la réunion : 16h