

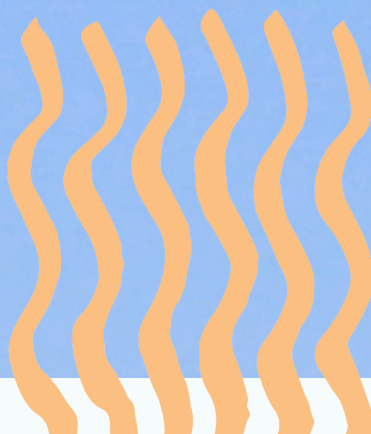
*Rejoignez un réseau  
de professionnels!*

2022

# GUIDE DU PARTENAIRE







# LE TOURISME À ANDERNOS

## QUELQUES CHIFFRES À CONNAÎTRE



21 826 visiteurs à l'accueil dont  
13 068 en juillet et août malgré les  
fermetures liées au Covid



Plus de 86 804 connexions et  
300 638 pages vues sur notre site  
web



5161 fans Facebook et 5845 abonnés  
Instagram



294 jours d'ouverture au public



Plus de 130 partenaires  
d'hébergement, de restauration, de  
loisirs...



6 hotspots WIFI gratuits répartis  
dans la ville



92 715,30€ de ventes en billetterie







# NOS MISSIONS ET NOS ACTIONS

## NOTRE COEUR DE MÉTIER

Situé au coeur du centre-ville dans le bâtiment emblématique de l'ancienne gare, l'office de tourisme accueille toute l'année visiteurs et locaux.

Présidé par Jean-Yves ROSAZZA, maire d'Andernos, labellisée "Sport pour Tous" en 2019, l'office de tourisme est en statut SPA (Service Public Administratif). Le fil conducteur des actions de l'office de tourisme, qui a renouvelé en 2019 le label "Générosité de l'Accueil" et qui prépare l'obtention de la catégorie 1 et de la marque QUALITE TOURISME™ pour fin 2021, est l'engagement qualité auprès de ses visiteurs comme de ses partenaires. Ce guide vise à vous informer de nos missions et des avantages dont vous pouvez bénéficier en devenant partenaires. Nous sommes à votre service.



**Aude GALLANT**  
Adjointe au tourisme

## NOS MISSIONS À L'ANNÉE

### ACCUEIL ET INFORMATION DU GRAND PUBLIC

Nos conseillères en séjours, permanentes ou saisonnières, sont des expertes du territoire qui accueillent, informent et conseillent les visiteurs de façon avisée et personnalisée sur les richesses touristiques locales et la vie pratique.

### CONCEPTION ET COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES

En plus de proposer des activités famille et des visites guidées tout au long de l'année, l'office de tourisme a développé un service billetterie pour ces prestations et pour la programmation culturelle de la salle de spectacle "La Dolce Vita".

### ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJETS, SOUTIEN TECHNIQUE ET RELAIS POUR LES ACTEURS DU TERRITOIRE

La qualification de l'offre touristique est primordiale et contribue à répondre aux attentes des clientèles. L'équipe de l'office du tourisme propose un accompagnement au classement ministériel en étoiles pour les hébergeurs, mais également à la marque Accueil Vélo, qui garantit un accueil de qualité auprès des cyclotouristes.

### COMMUNICATION ET PROMOTION DE LA DESTINATION, ET VALORISATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Les offres proposées par l'office de tourisme sont visibles et valorisées avant, pendant et après le séjour touristique sur nos brochures, notre site web et nos réseaux sociaux.



## UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE À VOTRE ÉCOUTE



**Cathy FAVREAU**

Directrice de l'office de  
tourisme

[c.favreau@andernos-les-bains.com](mailto:c.favreau@andernos-les-bains.com)

Tél. : (+33) 5 57 70 36 53



**Virginie DÉGRAVE**

Directrice adjointe

Responsable Qualité

[v.degrave@andernos-les-bains.com](mailto:v.degrave@andernos-les-bains.com)

Tél. : (+33) 5 57 76 39 70



**Aline INIZAN PAYEN**

Chargée de projet e-tourisme

[a.inizan@andernos-les-bains.com](mailto:a.inizan@andernos-les-bains.com)

Tél. : (+33) 5 57 70 36 52



**Floriane NEVEUX**

Chargée de promotion

[f.neveux@andernos-les-bains.com](mailto:f.neveux@andernos-les-bains.com)

Tél. : (+33) 5 56 70 36 51



**Julie SOISMIER**

Conseillère en séjour

[julie.soismier@andernos-les-bains.com](mailto:julie.soismier@andernos-les-bains.com)

Tél. : (+33) 5 56 82 02 95





# UN ENGAGEMENT FORT DANS LA DÉMARCHÉ QUALITÉ TOURISME

QUALITÉ TOURISME™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Elle est attribuée selon différents critères.

- Promotion/communication *Présence numérique*
- Stratégie d'accueil *Accueil du public, téléphonique, courriel, espace d'accueil, documentation sur la destination, abords de l'établissement,*
- Suivi de la qualité et de la fidélisation du client *E-reputation, suivi de la satisfaction, des réclamations*
- Développement durable *Actions et informations liées au développement durable*
- Promotion *Qualité Tourisme Démarche Qualité*
- Dispositions pour assurer la qualité des services *Groupe Qualité de destination*
- Engagement interne et envers la collectivité
- Disposition de management *Gestion des ressources humaines, formation du personnel, communication interne*



C'est la note obtenue lors de l'audit mystère de l'office de tourisme réalisé fin juin 2021 (un score minimal de 85% est attendu pour obtenir la marque). Cet audit comprenait des tests effectués à distance (par téléphone, mail, site web) puis dans un second temps sur site à l'accueil.

Prochain rendez-vous : le 22 octobre pour l'audit complet afin de finaliser la procédure.

**Engagez-vous à nos côtés dans la démarche qualité !**

## LE SAVIEZ-VOUS ?

L'office de tourisme d'Andernos-les-Bains est labellisé depuis 2011 *Générosité de l'accueil* qui récompense un accueil personnalisé et de qualité. Ce label, 100% girondin, est le premier pas vers l'obtention du label national.







## NOS NOUVEAUTÉS 2021

**Billetterie en ligne** Plus besoin pour vos clients de se déplacer : ils peuvent simplement et rapidement acheter leurs places pour des visites guidées, sorties nature, activités nautique ou animations familiales depuis notre site web, pour leur permettre de planifier leur séjour.

**Déploiement de la GRC** La Gestion Relation Clients permet de mieux connaître son client afin d'améliorer la qualité et l'expérience vécue lors de son séjour. La destination peut donc établir le contact avant, pendant et après le séjour avec son client.

**Dossiers de candidatures à la marque Qualité Tourisme et au classement en catégorie 1** La démarche Qualité Tourisme correspond à une véritable stratégie de destination qui consiste 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. Les enjeux sont doubles : améliorer en continu le fonctionnement de l'office de tourisme afin d'augmenter la satisfaction de tous nos interlocuteurs, et permettre le renouvellement du label Station Classée pour la commune.

## NOS PROJETS POUR 2022

- Renouvellement des dénominations *Commune touristique* et *Station classée*
- Réflexion pour un réaménagement du hall d'accueil et de l'extérieur de l'office de tourisme
- Accompagnement au classement ministériel
- Information et formation de vos personnels saisonniers en avant-saison
- Animation d'ateliers numériques
- Nouveaux partenariats avec des artisans d'art et producteurs locaux
- Continuité de la création de nouvelles offres (escape game, running, cours de cuisine, instant photo, etc.)
- Organisation d'un instameet
- Pré-accueil théâtralisé





## VOS ENGAGEMENTS À NOS CÔTÉS

Le partenariat engage l'office de tourisme et ses partenaires dans une stratégie partagée et un plan d'actions dont les objectifs principaux sont de développer et de promouvoir notre destination touristique. Ainsi, vous vous engagez à :



Nous transmettre vos disponibilités, mises à jour et nouveautés pour améliorer la qualité de l'information transmise aux visiteurs



Être attentif à la qualité de vos descriptifs et visuels pour rendre votre offre la plus attractive possible pour les visiteurs. L'office de tourisme peut vous accompagner dans la création de vos contenus et la valorisation de votre image.



Répondre aux réclamations et mettre en place des actions d'amélioration le cas échéant. Nous mettons à votre disposition des bilans de fin de saison et des enquêtes pour mieux comprendre vos clientèles.

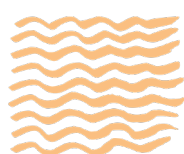


Devenir un véritable ambassadeur de la destination à nos côtés !





# DEVENEZ PARTENAIRES!



## VOS AVANTAGES

### ÊTRE ACCOMPAGNÉS PAR UNE ÉQUIPE PRO

- Réception d'une newsletter mensuelle pour ne rien manquer de l'actualité touristique
- Accompagnement au classement ministériel et à la labellisation (Marque B'A, Accueil Vélo...)
- Participation à des ateliers numériques (sur inscription) animés par Aline Inizan Payen.
- Sollicitation pour connaître les tendances et fréquentations de votre structure et donc de la destination "Andernos"
- Accès à votre fiche web pour mise à jour sur notre site web via votre interface personnalisée VIT
- Possibilité de billetterie à l'office de tourisme pour les prestataires de visites et activités de loisirs (sous conditions).

### INTÉGRER UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS



- Accès aux actualités touristiques via notre Espace Pro dont la boîte à outils Covid
- Participation aux rencontres partenaires
- Mise à disposition de nos brochures pour vos clients
- Participation aux ateliers professionnels et institutionnels proposés par le SIBA ou Gironde Tourisme.
- Réception de nos programmes d'animations, activités et visites

### VOUS FAIRE CONNAÎTRE, ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ ET VOTRE NOTORIÉTÉ

- Votre information est diffusée, mise à disposition et recommandée par l'office de tourisme
- Votre offre est valorisée sur nos supports de promotion et d'information imprimés (magazine de destination, guide estival, plan de ville) et digitaux (site web, réseaux sociaux, newsletters...).
- Une page dédiée sur notre site web et "responsive design" (lisible sur smartphone et tablette) permet au visiteur de préparer sa venue et d'organiser ses activités avant son séjour.



## TABLEAU RÉCAPITULATIF POUR BIEN TOUT COMPRENDRE

	PARTENAIRE	NON- PARTENAIRE	
PROMOTION	PRÉSENCE DANS LES ÉDITIONS		
	RÉCEPTION DE NOS ÉDITIONS		
	PROMOTION SUR NOS RÉSEAUX SOCIAUX ET À L'ACCUEIL DE L'OFFICE DE TOURISME		
	PRÉSENCE SUR NOTRE SITE WEB		
ACCOMPAGNEMENT	ACCOMPAGNEMENT AUX CLASSEMENTS ET LABELLISATIONS		
	ATELIERS NUMÉRIQUES		
	SERVICE DE BILLETTERIE		 <i>Sous condition d'une convention de billetterie</i>
	INFORMATION DE VOS PERSONNELS SAISONNIERS 2022		
	ACCOMPAGNEMENT À LA VALORISATION DE VOTRE PRESTATION ET DE VOTRE IMAGE		
	INTERFACE PERSONNELLE SUR LE LOGICIEL TOURISTIQUE RÉGIONAL POUR METTRE À JOUR VOS DONNÉES		
	NEWSLETTER MENSUELLE		
RESEAU PRO	SITE INTERNET CLÉ EN MAIN AVEC WEEB'NB		
	PARTICIPATION AUX RENDEZ-VOUS PARTENAIRES (OT, SIBA, GIRONDE TOURISME)		



## NOS TARIFS DE PARTENARIAT 2022

restent inchangés pour soutenir l'économie locale



**HÉBERGEMENT** Hôtel, chambres d'hôtes, locations meublées, campings, résidences de vacances, agences immobilières

**RESTAURATION** Restaurants, cabanes de dégustations, producteurs locaux

**ACTIVITÉS** Activités de loisirs, visites guidées

**COMMERÇANTS** Boutiques

100€  
TTC

## BILLETTERIE

**ACTIVITÉS** Activités de loisirs, visites guidées

Le service de billetterie n'inclut pas la parution dans le magazine de destination ni sur le site web de l'office de tourisme (sauf dans l'agenda).

**WECONSULT** Grâce à l'application, suivez en direct les réservations pour vos billetteries effectuées par l'office de tourisme, en ligne ou au guichet.

COMMISSION DE  
10%  
DES VENTES RÉALISÉES  
POUR L'OT

10€/MOIS  
HT  
ENGAGEMENT  
MINIMUM DE 2 MOIS





## LES SERVICES+

Profitez des services et compétences de l'office de tourisme

**WEEB'NB** La solution digitale WeeBnB vous est de nouveau proposée en 2022 ! Depuis l'année dernière, l'office de tourisme vous propose un partenariat avec la société WeeBnB pour la **création de votre site web**, via la solution WeeBnB, avec un tarif préférentiel de 86,40€ TTC. Les avantages :

- Un site web conçu aux couleurs de la destination et connecté à l'offre touristique de notre site [www.andernos-tourisme.fr](http://www.andernos-tourisme.fr).
- Une synchronisation de vos calendriers de disponibilités (Abritel, Airbnb, Booking.com, Gîtes de France...) pour une meilleure lisibilité .
- Un livret d'accueil numérique à destination de vos clients, qui recense les informations pratiques pour leur futur séjour.

**CLASSEMENT MINISTERIEL** Outre le fait d'être accompagné et conseillé par une experte de la destination, le classement ministériel vous permet de bénéficier d'un **abattement fiscal** de 71% (revenus plafonnés), d'un **montant de taxe de séjour réduit** vs une prestation non classée, et d'actions de promotion aux différentes échelles territoriales (Département, Région et État). Virginie Degrave est votre interlocutrice privilégiée sur cette question, vous pouvez la joindre au 05 57 70 36 51.

**CONSEILS DECORATION** Accompagnement à la **valorisation de votre bien** par la décoration et la mise en scène intérieure.

**SÉANCE PHOTOS** Aide à la **valorisation de votre offre**. Rendu de photos intérieur et extérieur de votre offre en qualité HD.

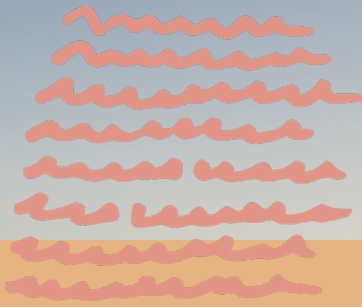
86,40€  
TTC

Tarif en fonction du type d'hébergement (studio, T1, T2, etc.)

50€

50€





REJOIGNEZ LA COMMUNAUTÉ ANDERNOS TOURISME



# Andernos Tourisme

Esplanade du Broustic - BP 42 - 33510 Andernos les Bains

Tél. : (+33) 5 56 82 02 95 / mail : [contact@andernos-tourisme.fr](mailto:contact@andernos-tourisme.fr)

<https://andernos-tourisme.fr/>