

# Bilan de saison 2023





# SOMMAIRE

---

---

Un accueil en 3 façons ..... Page 8

Une satisfaction clients à différentes échelles ..... Page 11

Un service de billetterie toujours plébiscité ..... Page 13

Une promotion dédiée à l'été ..... Page 15

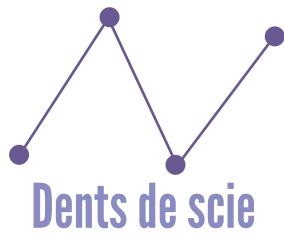
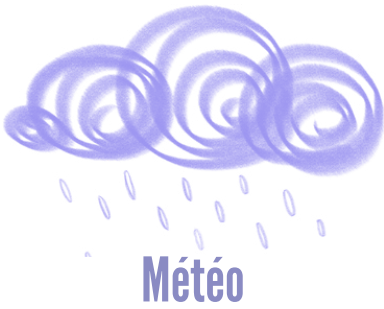
Améliorations à prévoir ..... Page 19

Conclusion ..... Page 20

Andernos-les-Bains est une destination reconnue pour son authenticité et sa convivialité, qui correspond aux besoins et aux attentes des familles. La ville continue de développer un certain dynamisme: en témoignent les nouveaux établissements installés en cœur de ville.

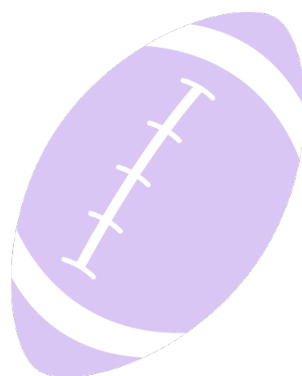
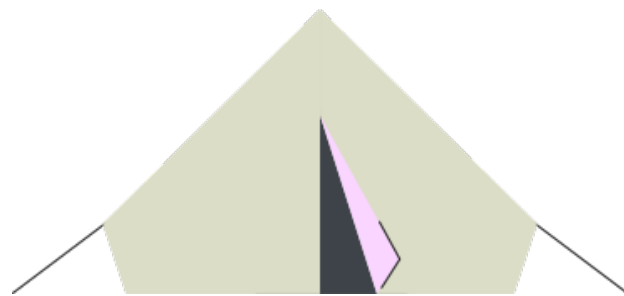


# MOTS-CLÉS À RETENIR DE CETTE SAISON 2023



## ECHOS À L'ÉCHELLE NATIONALE :

L'effet canicule de l'été 2022 a favorisé un report des vacanciers au nord de la France (Manche, Côte d'Or, Bretagne). Le démarrage de la saison, malgré un mois de mai très prometteur, a été poussif et en dents de scie (très forte augmentation des réservations de dernière minute et de courts séjours), ne permettant pas une visibilité à moyen terme. Le facteur météo et l'inflation en sont les deux principales causes, pénalisant l'hôtellerie en faveur du camping, et la restauration. La fréquentation française est en retrait sur les façades littorales. La coupe du monde de rugby organisée en France en septembre 2023 laisse espérer une belle arrière-saison (5 matchs programmés à Bordeaux).



## ECHOS À L'ÉCHELLE GIRONDE :

De manière générale, juillet reste plus mitigé qu'août. La clientèle étrangère est en nette augmentation, la consommation touristique en très nette baisse, les réservations de dernière minute continuent d'augmenter..

## ECHOS À L'ÉCHELLE DE NOS PARTENAIRES :

46,2% se prononcent pour un mois de septembre équivalent à 2022, 55,6% pour des vacances de la Toussaint équivalentes à 2022.

La clientèle accueillie est à 62,5% familiale; française à 96,9% (région parisienne, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte d'Azur)

La clientèle étrangère arrive d'Allemagne, de Belgique, d'Espagne. Principale demande (43,3%) pour la gastronomie et les produit locaux



## POSITIONNEMENT ANDERNOS VS BASSIN

La saison 2023 a connu une activité inférieure à 2022 pour :

40,6%  
des professionnels  
andernosiens

70%  
des professionnels  
du bassin

La saison 2023 est jugée bonne pour :

51,6%  
des professionnels  
andernosiens

41%  
des professionnels  
du bassin

Le mois d'août 2023 dégage un niveau de satisfaction inférieur pour

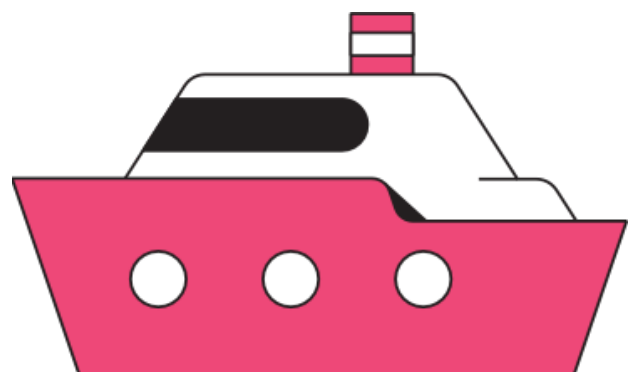
43,8%  
des professionnels  
andernosiens

69%  
des professionnels  
du bassin

Le niveau de consommation est en baisse vs 2022 pour

42,4%  
des professionnels  
andernosiens

60%  
des professionnels  
du bassin



Analyse d'un retour à la normale, plutôt dans une moyenne basse. Saison compliquée pour les loueurs de vélos, de bateaux, les hôteliers (taux de remplissage 70%) et les gestionnaires de campings. Ressenti poussif. Séjours plus courts et résa de dernière minute.

# UN ACCUEIL EN 3 FAÇONS

L'équipe accueil de l'OT est complétée chaque saison, pendant 4 mois, par un personnel saisonnier, pour maintenir un accueil de qualité personnalisé réalisé dans l'OT, devant l'OT et sur le marché; et permettre une ouverture de billetterie efficace pour la Dolce Vita. Pour cette saison 2023, c'est **Cynthia MARQUES**, originaire de Gujan Mestras, qui a rejoint notre équipe.





## AU COMPTOIR DE L'OT

Le hall d'accueil a été valorisé avec une décoration estivale et vacancière.



**13 029 personnes** renseignées à l'OT :

- **7 377 en juillet**, soit +14% vs 2022, malgré un démarrage poussif, une fréquentation en dents de scie, et une météo capricieuse.
- **5 652 en août**, soit -9% vs 2022. La première quinzaine d'août reste la période la plus active.

Les jours de forte affluence restent les **lundi et mardi**, en début de séjour pour organiser la semaine de vacances (même si les ventes en ligne en amont des séjours sont en augmentation).

La clientèle reste majoritairement **familiale**, et **en couple** à l'approche de la rentrée scolaire.

La **population étrangère** est en **hausse** vs 2022: anglais, espagnol, allemand et belge. Les principales demandes sont les balades en bateau, le plan des pistes cyclables, et les animations, avec une forte attente de marchés nocturnes, animation typique des stations balnéaires.

## DEVANT L'OT

Le pré-accueil a été installé en extérieur le lundi et mardi, jours de plus forte affluence.



## SUR LE MARCHÉ

L'accueil hors les murs a été réalisé pour la 1ère année avec le triporteur de la médiathèque, re-floqué à l'effigie de l'OT, le vendredi matin lors du marché. La population, majoritairement locale, s'est réjouit de cette initiative. Les demandes ont concerné majoritairement les animations estivales, le plan des pistes cyclables et les balades en bateau .  
300 personnes ont été renseignées.

# UNE SATISFACTION CLIENTS À DIFFÉRENTES ÉCHELLES

## L'OFFICE DE TOURISME

323 avis Google : 4,3/5

Juillet : 4,2/5

Août : 4,6/5

Synthèse des commentaires : qualité de l'accueil et de l'espace d'accueil, compétence des agents, service +

1 seul avis négatif (qualité du service de l'ot/réservation bateau)

Karin GUINEHEUX

Un lieu sympa, unique par sa décoration maritime et son flamand rose qui donne une touche d'humour. Merci aux trois jeunes femmes souriantes, sympas qui prennent le temps de nous conseiller et d'échanger! Quand c'est bien, il faut le dire.

Belle fin de saison à toutes les 3. Des bretons ravis.

Visité en août

Lucas

Personnel souriant et accueillant , prestation rapide et renseignements clairs et précis ! ☺

Visité en août

41 avis Tripadvisor : 4/5

## L'OFFRE

De façon générale, les concerts du samedi soir, ainsi que le feu d'artifice du 15/08 ont été très appréciés.

Cap 33 a été un vrai succès, notamment pour les 10-14 ans qui correspond totalement aux attentes des grands-parents.

8 340

visiteurs à la Maison Louis David

8 797

visiteurs à la Médiathèque

15 416

participants à Cap33

## TERRA AVENTURA

1 264 joueurs en juillet 2023 vs 1 132 en 2022  
1 956 joueurs en août 2023 vs 1 720 en 2022  
3 220 joueurs en 2023 vs 2 852 en 2022 **soit +12%**



*rlefloch* (rlefloch44@gmail.com)

“la 200eme ! depuis 2017, nous voyageons en famille grâce à terra aventura. C'est devenu notre activité familiale, merci ! Prochain objectif : 300 !”

*Les Z'udistes II* (ingrid.dautay@gmail.com)

“Très joli parcours et découverte des cabanes de pêcheurs. cache sympa. merci pour ce beau parcours”

*Famtwin* (callya\_1819@yahoo.fr)

“superbe balade et belle cachette ! Bravoooooo”

*Leben'Site* (s.leflot@gmail.com)

“Super promenade à Andernos, agréable avec une pause glace”

*Beauzerr* (Monsieurherzer@live.fr)

“super balade a faire en famille entre amis,en amoureux...”

## LES PARTENAIRES

“Beaucoup de réservations de dernières minutes. Un taux de remplissage de début juillet très bon mais une nette baisse après le 14 juillet. Début juillet remplissage pour juillet à 68% et au final avec des résas de dernières minutes nous finirons à au moins 90% au mois de juillet”

“Les touristes consomment moins et sont moins nombreux. Vivement le mois d'août ! Bon courage à tous et toutes.”

“Attention au rapport qualité prix en restauration et vente à emporter”

# UN SERVICE DE BILLETTERIE TOUJOURS PLÉBISCITÉ

Une **augmentation de 23%** des ventes vs 2022, soit un total de **26 482,20€**.

Top 3 des ventes :

- 1 tour de l'île aux oiseaux
- 2 navette Andernos/Arcachon
- 3 l'intégrale



Suivent le **tour de l'île aux oiseaux avec l'UBA** (dont l'activité a fortement chuté), la **navette Andernos-Cap Ferret** du Passe marée, et la **balade en kayak de Dorian LETERM**.

Le **concert de guitare de Philippe CORNIER** a aussi été beaucoup réservé via l'OT.

La balade au crépuscule aux Quinconces et l'activité des trésors de la plage ont connu une très belle progression.

## FESTIVAL DE JAZZ



Faible vente de badge (- de 5), au contraire des produits dérivés en hausse avec **1 264€** vs 770€ en 2022 soit une **augmentation de 64%**.

## 85% de ventes comptoir vs 15% de ventes web

Grâce à l'animation du groupe de travail "offres", **14 nouveautés** (vs 2 nouveautés en 2022) ont pu être commercialisées pour la saison, sur un total de **29 offres**.

- Tuum Yoga
  - Atelier famille
  - Atelier Part'Age
  - Atelier Yogi Kid
- UBA
  - Navettes Andernos-Arcachon
- Sylvie TORNIER
  - Sophrologie
  - Relaxation hypnotique
- Efficience 360°
  - Balades photographiques
- PEP33
  - Bassin qui es-tu? Que caches-tu?
  - Les aventuriers de l'huître perdue
  - Les p'tits curieux du Bassin : les bestioles de l'estran + les bestioles de l'aquarium + les bestioles du Bétey
- SNA
  - Découverte du sentier du littoral pour la fête de la mer et des littoraux
  - Mystère au Bétey



# UNE PROMOTION DÉDIÉE À L'ÉTÉ

## NOUVELLES ACTIONS

Dans un souci d'économie, d'écologie, et d'accessibilité, trois actions ont été réalisées:

- un **guide de l'été mutualisé**, à l'échelle de la destination #andernosvotreété, imprimé à **8 000 exemplaires**, et distribué chez les commerçants, les professionnels du tourisme et à l'OT.
- une boîte à documents installée devant l'OT.
- un agenda audio

Découvrez notre agenda en ligne ... version audio !



Dites "Événements gratuit"



Catégorie

Choisissez la date

Rayon de recherche



20 septembre - 26 septembre 2023

**Exposition de dessins : associati...**

Andernos-les-Bains



28 septembre - 30 septembre 2023

**Fête de la Bière**

Andernos-les-Bains



## SITE WEB

Le site web de l'OT, agencé pour répondre à la demande client, valorise notamment l'agenda des animations et les horaires des marées.

Les horaires des navettes en bateau et les jours des marchés ont été les informations les plus recherchées.

Juillet



**Votre contenu à la popularité croissante**

Par rapport à la période précédente



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

Requêtes les plus fréquentes : marché andernos, marche andernos, ma...

🔍 +407 ↗ +213 %



<https://andernos-tourisme.fr/navette-ou-excursion/>

Requêtes les plus fréquentes : navette andernos arcachon, navette and...

🔍 +251 ↗ +199 %



<https://andernos-tourisme.fr/decouvrir/destination-andernos/animations/>

Requêtes les plus fréquentes : fete du betey andernos, feu d'artifice ce...

🔍 +187 ↗ +124 %



Août



**Votre contenu à la popularité croissante**

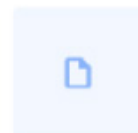
Par rapport à la période précédente



<https://andernos-tourisme.fr/pratique/marees-du-jour/>

Requêtes les plus fréquentes : marée andernos, maree andernos, horai...

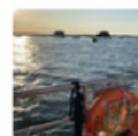
🔍 +11 656 ↗ +83 %



<https://andernos-tourisme.fr/navette-ou-excursion/>

Requêtes les plus fréquentes : navette andernos cap ferret, navette an...

🔍 +476 ↗ +116 %



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

Requêtes les plus fréquentes : marché andernos, marché andernos les ...

🔍 +442 ↗ +67 %

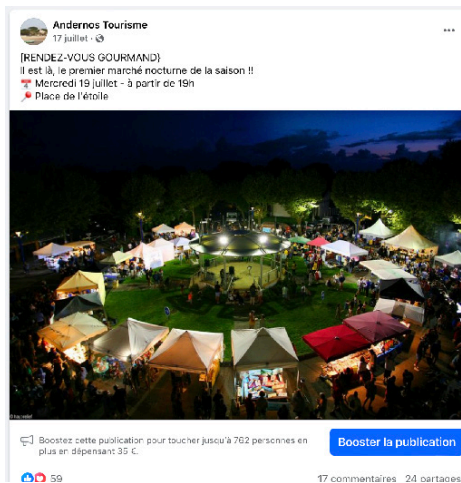




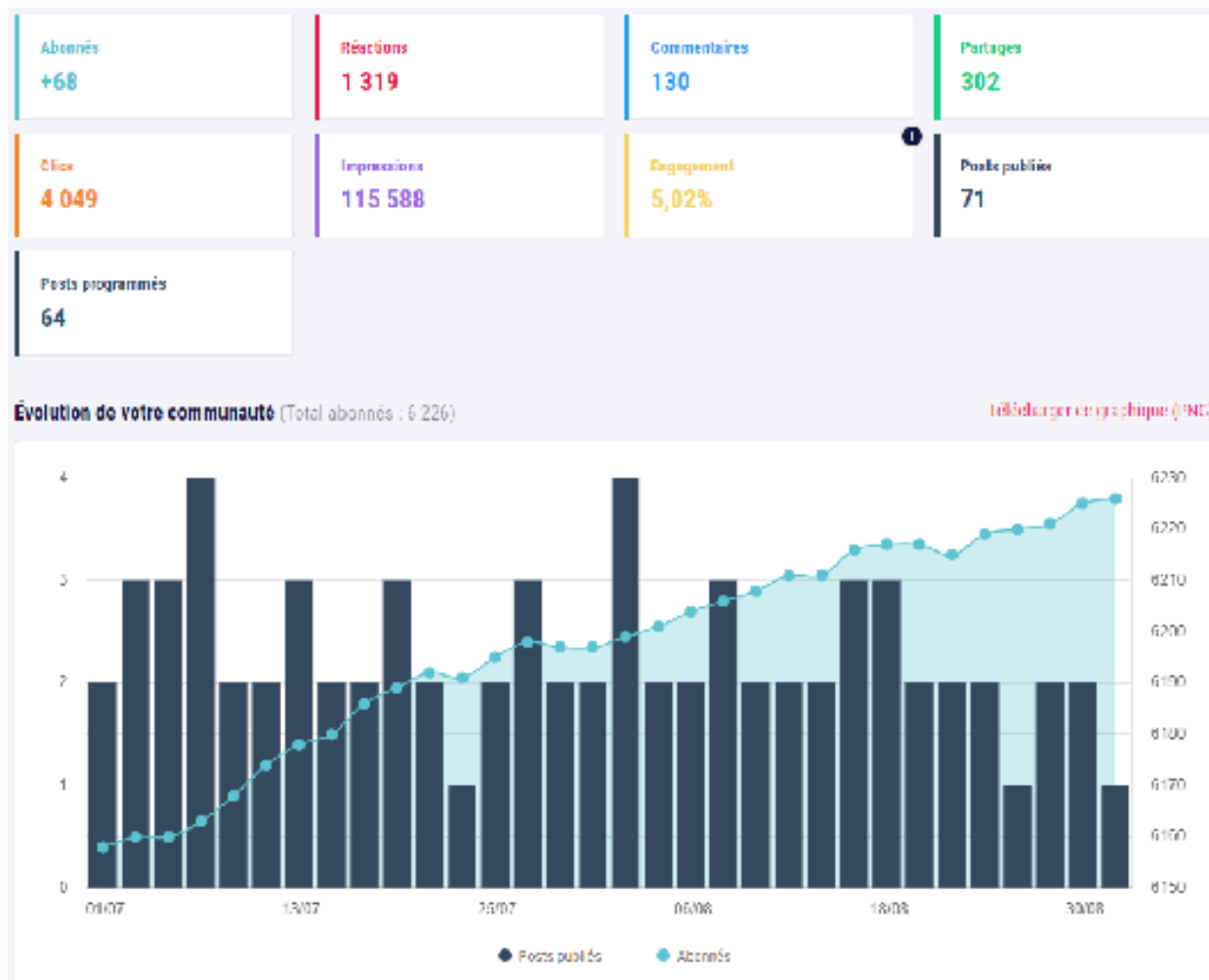
# RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux Facebook et Instagram sont aussi une source d'information à renseigner quotidiennement en haute saison touristique.

Le top 3 Facebook concerne les manifestations de l'été, à savoir la fête de l'huître, les marchés nocturnes et le festival de jazz.



Avec une croissance constante de la communauté



Le top 3 Instagram concerne de beaux clichés, avec en top 1 le sunset depuis la jetée, un indémodable.



La croissance de la communauté est assez significative et reflète la beauté de nos paysages



# AMÉLIORATIONS À PRÉVOIR

- Une meilleure gestion du relationnel avec les partenaires billetterie
- Une offre tout-petits (inférieur à 4 ans) à développer
- Des annulations de visites à limiter
- Le manque de signalétique pour le marché nocturne (décentralisé) et de renouveau des stands
- L'absence de programme détaillé pour la Fête de l'huître

