

---

# Rapport d'activités 2019

## ANDERNOS TOURISME

---

OFFICE DE TOURISME D'ANDERNOS-LES-BAINS

ANDERNOS TOURISME

**ANDERNOS**  
LES-BAINS  
TOURISME

*L'expérience des vraies vacances*



## L'ÉQUIPE

### QUI SOMMES NOUS?

*Cathy FAVREAU*

Directrice de l'office de tourisme

*Virginie DEGRAVE*

Directrice adjointe & Responsable Qualité

*Aline INIZAN PAYEN*

Chargée de missions numériques

*Louise NIGOU*

Chargée de promotion

Accueil de 6 stagiaires et d'un saisonnier

---

2019

### À L'OFFICE DE TOURISME

---

Une année très active, aussi bien en accueil du public (augmentation de 13,55 % par rapport à 2018) qu'en suivi de dossiers et mises en place d'actions pour les visiteurs et les partenaires.

Les mois les plus fréquentés sont juillet et août, avec 44,55 % de la fréquentation annuelle.

A l'inverse, les mois les moins fréquentés sont mars et novembre.

*En chiffres*

40 163 visiteurs ont été accueillis à l'office de tourisme en 2019.



## ORGANISATION DU TRAVAIL

### EN OFFICE DE TOURISME

**JANVIER** relecture des éditions, mise en place des activités pour la saison, animation des ateliers numériques, élaboration du programme des vacances scolaires

**FEVRIER** présentiel en accueil car fréquentation soutenue pendant les vacances scolaires (pour rappel, + 60 % entre les vacances scolaires 2019 et 2018)

**MARS** travail sur les plans de ville et guide de l'été, bourse d'échange des OT de Gironde organisation d'un conseil d'exploitation pour présentation du budget

**AVRIL** organisation d'une rencontre partenaires

**JUIN** besoin de 2 agents en accueil, mise en place des visites du port en interne (juin à septembre), organisation d'un groupe qualité destination

**JUILLET & AOÛT** accueil, lancement de saison, vente des objets dérivés Jazz, prise d'inscriptions Cap33

**SEPTEMBRE** besoin de 2 agents en accueil, partenariats année N+1, organisation d'un conseil d'exploitation pour le bilan de saison

**OCTOBRE** suivi des partenariats, mises à jour SIRTAQUI, présentation du bilan de saison, élaboration du programme des vacances scolaires

**NOVEMBRE** préparation du budget N+1, plan d'actions N+1

**DECEMBRE** pré-vente des pass et objets dérivés Cabanes en Fête

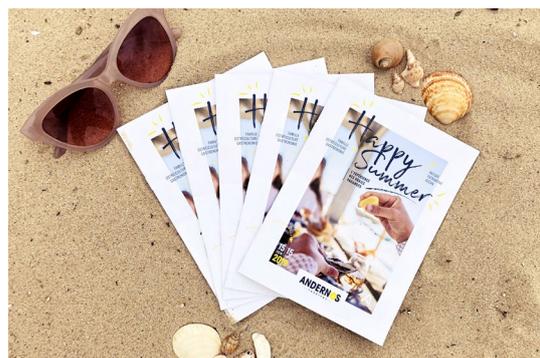
### “ ACTIONS RÉCURRENTES

- Gestion des pages Facebook et Instagram (20h/mois), du site internet (5h/mois), de la base de données SIRTAQUI (2h/mois)
- Sollicitation des partenaires pour la centrale de disponibilités
- Préparation et envoi des 2 lettres d'informations
- Elaboration des plannings de présence

## LA PROMOTION

### D'ANDERNOS LES BAINS

Plus de 32 000 éditions sont distribuées au public et aux partenaires, la majorité en avant-saison (juin). Le personnel de l'OT va à la rencontre des partenaires pour cette action.



#### FOCUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

4212 fans sur la page Facebook "Andernos Tourisme"

Le baromètre "WeLikeTravel" classe mensuellement les destinations touristiques françaises en fonction de leurs performances quantitatives et qualitatives sur les réseaux sociaux.

C'est une mesure de la performance « social media » globale.

Les indicateurs retenus sont :

- Taille des communautés (nombre de fans et/ou d'abonnés)
- Volume d'interactions (de réactions) par post sur FB et Instagram
- Taux d'engagement sur Facebook et Instagram
- Croissance des communautés
- Rythme de publication
- Type de contenus publiés, et notamment les vidéos

**Les interactions Facebook**, qui correspondent au like, au clic, au partage et au commentaire, permettent de définir l'engagement sur le réseau social.

Le taux d'engagement, ou taux d'interaction, est un critère essentiel de l'analyse de la performance, de la capacité à séduire, mobiliser et faire réagir sa communauté à chaque publication.

Calcul du taux d'engagement : somme des interactions divisée par le nombre de fans ou d'abonnés au moment du post.:

- > à 3.5 % : excellent
- Entre 2.5% et 3.5% : très bon
- Entre 1.5% et 2.5% : bon
- Entre 1% et 1.5% : moyen
- Entre 0.5% et 2% : faible
- < à 0.5% : très faible

Andernos est à 2.07% (meilleur : 2.89% en avril 2019 – oins bon : 1.28% en août 2019)

Classement : 167ème/402 destinations « littorales » (meilleur : 148 en juillet 2019 – pire : 180 en février et mars 2019)

Le Bassin d'Arcachon est (SIBA) dans les 20 premières, Arès légèrement devant. Il n'y a pas d'autres communes du bassin.



**Andernos Tourisme**  
Publié par Aline Inizan Payen Pro [?] · 28 février 2019 · 🌐

Les années se suivent et ne se ressemblent pas, il y a un an jour pour jour, nous étions sous la neige !! ❄️🌨️  
Hier on enregistrait 28° au soleil ☀️🔥 Cherchez l'erreur !! 😊

📷 Aline et Cédric Inizan




🟢 **Plus de J'aime, de commentaires et de partages**  
Boostez cette publication pour 18 € pour toucher jusqu'à 9 700 personnes.

**9 579** Personnes touchées      **1 733** Interactions      [Boostez la publication](#)

👍👎❤️ 333      8 commentaires    127 partages

[J'aime](#)    [Commenter](#)    [Partager](#)    🌐

### Performances de votre publication

---

**9 579** Personnes touchées

---

**787** Réactions, commentaires et partages ⓘ

<b>475</b> 👍 J'aime	<b>257</b> Sur la publication	<b>218</b> Sur les partages
<b>36</b> ❤️ J'adore	<b>24</b> Sur la publication	<b>12</b> Sur les partages
<b>7</b> 😂 Haha	<b>6</b> Sur la publication	<b>1</b> Sur les partages
<b>108</b> 😮 Wouah	<b>56</b> Sur la publication	<b>52</b> Sur les partages
<b>4</b> 😞 Triste	<b>2</b> Sur la publication	<b>2</b> Sur les partages
<b>1</b> 😡 Grrr	<b>0</b> Sur la publication	<b>1</b> Sur les partages
<b>31</b> Commentaires	<b>11</b> Sur la publication	<b>20</b> Sur les partages
<b>130</b> Partages	<b>127</b> Sur la publication	<b>3</b> Sur les partages

---

**946** Clics sur la publication

<b>290</b> Affichages de photos	<b>0</b> Clics sur un lien ⓘ	<b>656</b> Autres clics ⓘ
------------------------------------	---------------------------------	------------------------------

“

## 2721 abonnés au compte Instagram

Pour rappel, l'engagement mesure le nombre d'interactions entre les utilisateurs et les publications d'une marque. Cela se traduit par des mentions « J'aime » et des commentaires, mais aussi par de nouvelles catégories d'interactions avec l'apparition des Stories telles que le nombre de vues, les partages et les messages directs.

Les bonnes pratiques pour générer de l'engagement

- Privilégier la vidéo, dont Boomerang
- Développer les stories
- Bien utiliser les outils d'Instagram (hashtag ou #, fil d'actualité, ...)



**Andernos Tourisme**

17 min · 🌐



**andernostourisme**

2019 best nine on Instagram #2019bestnine



Instagram Post by Andernos Tourisme • January 13, 2020 at 02:51PM CET





## NEWSLETTER :

41,56% de taux d'ouverture pour la lettre d'informations de l'OT. La moyenne nationale s'établit entre 15 et 25 %

## LES AVIS **GOOGLE MY BUSINESS**

# Office de Tourisme de Andernos-les-Bains

Espl. du Broustic, Andernos-les-Bains

Donner un avis

4,3 175 avis

Trier par : Avis les plus pertinents



**Daniel Pilotte de la BAROLLIERE**

Local Guide · 959 avis · 1 329 photos

il y a 3 semaines

Bonjour fabuleux accueil à l'office de tourisme mille fois merci, vôtre ville Andernos se trouve être un lieu enchanteresse avec mon épouse nous avons été subjugués

Visité en décembre 2019



Répondre J'aime



**Agnès Lambert**

4 avis

il y a 2 mois

Même fermé il nous a renseigné, très serviable

Visité en novembre 2019

Répondre 2



**Suzanne Dussusois**

Local Guide · 142 avis

il y a 2 mois

Accueil sympa. Bonnes infos et docs

Visité en octobre 2019



**35**  
avis



**0**  
question(s) et réponse(s)

**Avis** Ⓞ Contrôle des avis Écrire un avis

**Note attribuée**

- Excellent  17
- Très bien  10
- Moyen  4
- Médiocre  3
- Horrible  1

**Type de voyageur**

- Familles
- Couples
- Solo
- Affaires
- Amis

**Période de l'année**

- Mars-mai
- Juin-août
- Sept.-nov.
- Déc.-fév.

**Langue**

- Toutes les langues
- français (32)
- allemand (1)
- espagnol (1)
- italien (1)

Rechercher des avis



**Marchouze** a écrit un avis le sept. 2019  
72 contributions • 17 votes utiles

⋮

●●●●●

**Excellent accueil**

A notre arrivée à Andernos-les-Bains pour un séjour d'une semaine, nous sommes allés à l'office de tourisme Nous y avons été chaleureusement accueillis, et nous en sommes repartis avec une documentation extrêmement complète et détaillée Accueil parfait

[Plus](#) ▼

**Date de l'expérience :** septembre 2019

Utile
 Partager



**Sylviane R** a écrit un avis le sept. 2019  
4 contributions • 2 votes utiles

⋮

●●●●●

**Accueil très pro**

Très bon accueil , un passage obligé pour glaner les bons conseils , le personnel sait vous proposer les visites incontournables en fonction de vos goûts et de votre état physique. Nombreux plans et documentations

[Plus](#) ▼

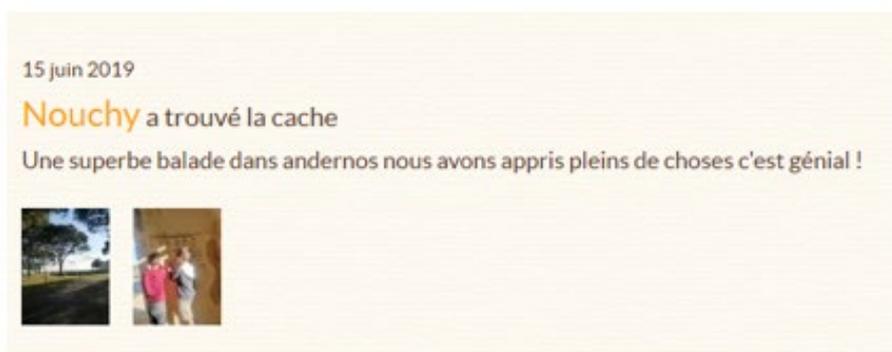
**Date de l'expérience :** septembre 2019

Utile
 Partager

# RETOUR SUR LES NOUVELLES ACTIONS 2019

## LE DÉVELOPPEMENT DE TERRA AVENTURA

L'office de tourisme a mis en place une chasse au trésor virtuelle «Terra Aventura» avec le soutien de Gironde Tourisme et du Comité Régional du Tourisme, avec un parcours proposant nature et patrimoine, au cœur d'Andernos. Depuis sa mise en ligne le 15 juin 2019, près de 10 000 joueurs ont été enregistrés.



## UN NOUVEAU SITE INTERNET

Un nouveau site internet est en ligne depuis le 06 juillet 2019, conçu avec l'agence SEPPA. Plus simple d'utilisation (aussi bien pour l'internaute que pour l'administrateur), adapté à la mobilité (60% des connexions à Andernos se font via mobile), il propose un agenda complet des manifestations et un espace pro.

Plus de 87 000 visiteurs uniques (dont 87% de nouveaux visiteurs) ont été recensés depuis sa mise en ligne.

Le taux de rebond s'établit à 46,62 % (en sachant qu'un bon taux de rebond se situe aux alentours de 50%).

**Définition :** le taux de rebond est un indicateur marketing qui mesure le pourcentage d'internautes qui sont entrés sur une page Web et qui ont quitté le site après, sans consulter d'autres pages. Ils n'ont donc vu qu'une seule page du site.



## UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Un compteur a été installé à l'entrée de l'office de tourisme pour quantifier au plus juste la fréquentation.

Un service de billetterie pour la **salle de spectacle** a été développé avec plus de **31 000 € de recettes**.

Un dépôt-vente des produits dérivés du festival de jazz a été mis en place avec un nouveau prestataire, Contre Courant.

Le guide de l'été « Happy Summer » a été réalisé pour répondre aux demandes de la clientèle familiale en recherche d'activités, notamment pour les enfants.

## DES SERVICES ADAPTÉS AUX DEMANDES

De nouvelles offres ont été commercialisées par l'OT : du kayak, du paddle, des sorties nature adaptées aux enfants et aux adultes, de l'initiation aux échasses avec démonstration de gemmage, de la sylvothérapie. Près de **2500 personnes** ont participé à ces activités.

Le partenariat UBA a été consolidé, ce qui a permis d'accueillir :

- 3021 passagers au départ d'Andernos
- 315 ont fait une escale au Cap Ferret
- 317 ont fait une escale à Arcachon
- 490 passagers ont choisi la navette Andernos-Arcachon

Un suivi "qualité" est toujours en cours avec la mise en place de documents supports : une convention d'objectifs et de moyens entre l'OT et la mairie d'Andernos, et une politique qualité.



## LES PARTENAIRES DE L'OT AU CŒUR DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE

En 2019, **24 nouveaux partenaires** ont souhaité travailler avec l'office de tourisme, preuve du dynamisme de la structure envers les socio professionnels du territoire. 16h par an sont consacrés à des visites partenaires (découverte d'un hébergement, suivi d'une visite ou activité), 10h pour des visites de classement de meublés.

---

# ZOOM SUR LES PROJETS 2020

La **préparation au titre de chargée de projet « e-tourisme »** pour un agent de l'OT, qui aura en charge par la suite de définir une **stratégie numérique de territoire** après diagnostic en interne et auprès des partenaires.

L'obtention de **l'habilitation au classement des meublés** par un agent de l'OT pour assumer en totale indépendance les visites de classement sans solliciter d'organisme extérieur.

Le déploiement de nouvelles offres famille pour la saison: la découverte de l'estran à marée basse, une promenade sur la Leyre, des visites nature aux Quinconces par l'association PeP33.

Un appel d'offres à définir pour les éditions 2021-2023, avec une aide à la stratégie print pour confirmer une ligne éditoriale identitaire.

Un **accompagnement** par l'école des Beaux-Arts LISAA de Bordeaux pour une aide à la définition du cahier des charges qui permettra le **réaménagement du hall d'accueil** (deadline 2022) afin de proposer un accueil identitaire et plus axé sur le numérique.





**ANDERNOS** — LES BAINS —  
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](mailto:tourisme@andernoslesbains.fr)

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