

BILAN ACTIVITE 2020

Office de tourisme du TEICH



SOMMAIRE

Sommaire	p2
Bilan statistique	p3
Fréquentation totale	p5
Répartition par mode de contact	p9
Les chiffres de la e-information	p10
Page Facebook : un Eyre du Pays	p12
Wifi Territorial	p13
Répartition français / étrangers	p14
Origine des visiteurs par pays	p15
Origine des visiteurs par Région	p16
Origine des visiteurs par département	p17
Répartition des demandes par secteurs	p18
Détail de la demande d'activités	p19
Détail de la demande d'hébergement	p20
Politique et stratégie	p23
Missions de l'OT	p24
La vie de l'OT.....	p25
Les axes stratégiques	p26
Plans d'actions 2020-2021.....	p27

BILAN STATISTIQUES 2020

ANNEE COVID

Une année en dents de scie où l'adaptation et la résilience ont été les maîtres-mots.

L'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid 19.

Confinement et re confinement, restrictions, gestes barrières, protocoles sanitaires successifs, incertitudes quant 'au lendemain.

Notre environnement aura été pour le moins anxiogène, tant pour les professionnels du tourisme que pour les touristes eux-mêmes d'où qu'ils soient venus.

Ils sont néanmoins venus, et même massivement pendant les mois d'été. La saison aura globalement été excellente pour toutes les branches professionnelles liées au tourisme. En revanche les mois hors saison sont très mauvais en terme de chiffres de fréquentation, amputant d'autant la moyenne de l'année, il conviendra d'en tenir compte à la lecture de ces bilans.

Fréquentation totale

OT le TEICH	Total contacts	Total visiteurs (Contacts x 2.5)
2018	4428	11070
2019	4333	10832
2020	3428	8570

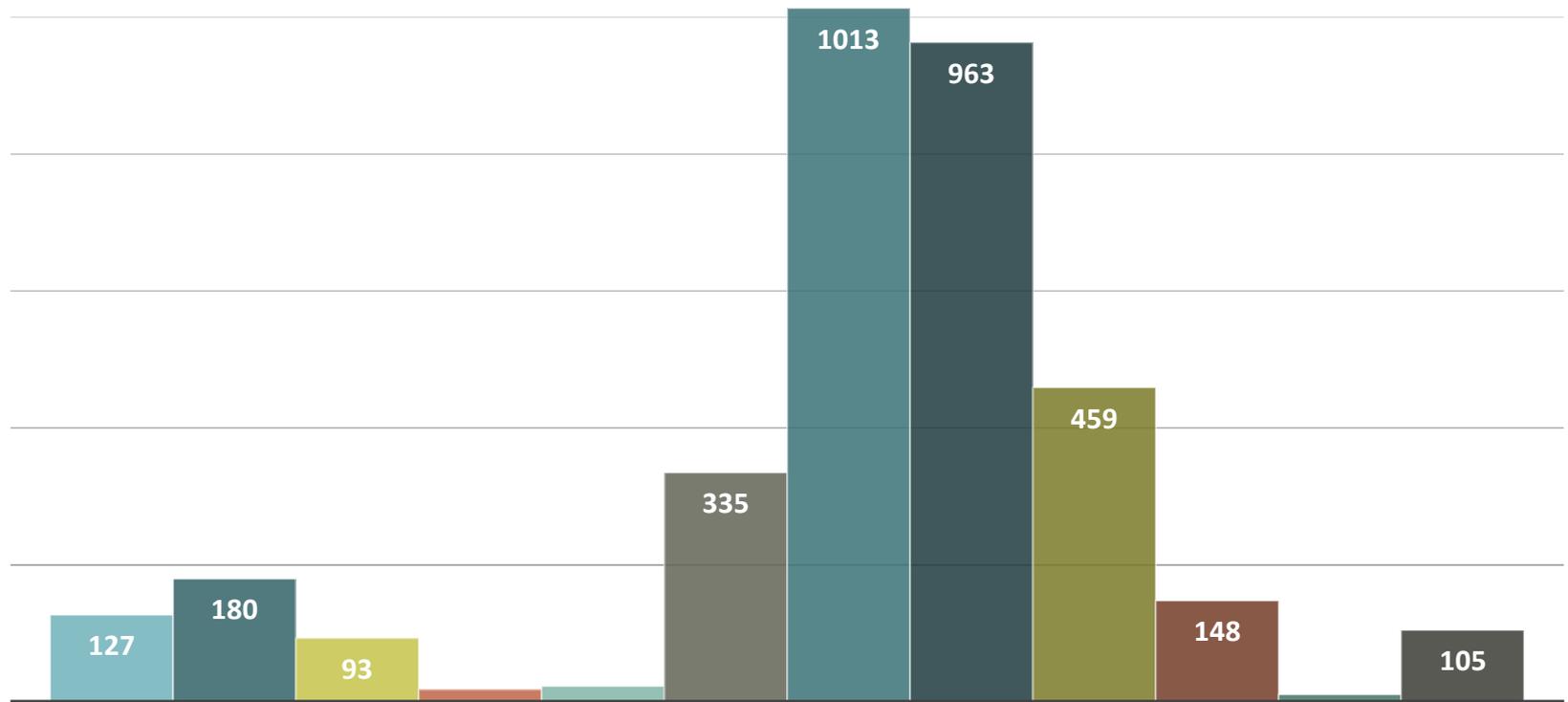
Une baisse de fréquentation de + de 20 % due aux périodes successives de fermeture/confinement du 17 mars au 1^{er} juin et du 30 octobre au 1^{er} décembre

Fréquentation par mois

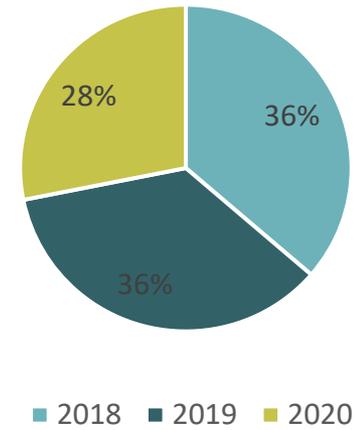
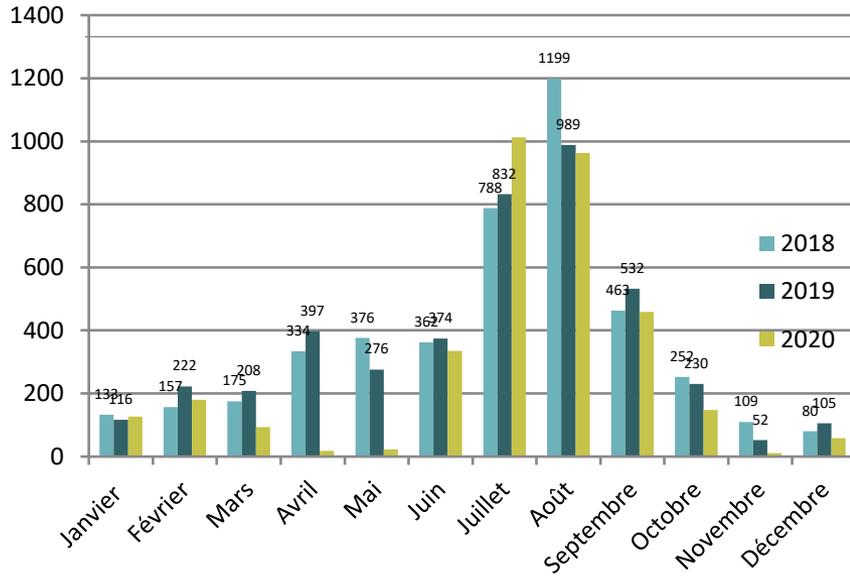
	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL
TOTAL	127 3,7%	180 5,2%	93 2,7%	18 0,5%	23 0,7%	335 9,8%	1013 29,5	963 28,2%	459 13,4%	148 4,3%	11 0,3%	58 1,7%	3428

Fréquentation par mois

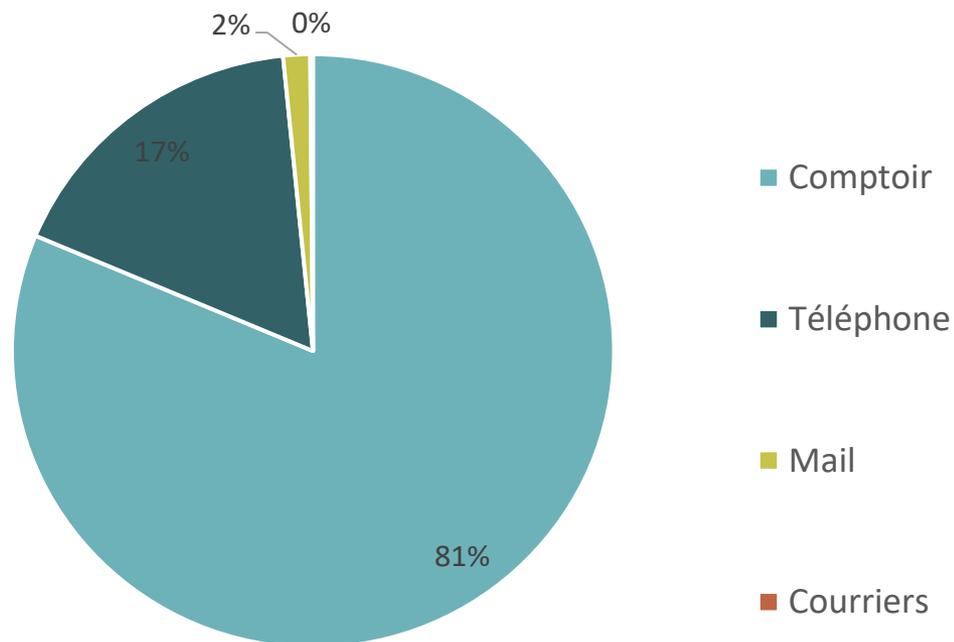
Janvier Février Mars Avril Mai Juin Juillet Août Septembre Octobre Novembre Décembre



Comparaison de la fréquentation 2018-2019-2020



Répartition de la clientèle par mode de contact



Les chiffres de la e-information

Site web :

8905 visiteurs (-63% par rapport à la même période en 2019 = 23987 visiteurs)

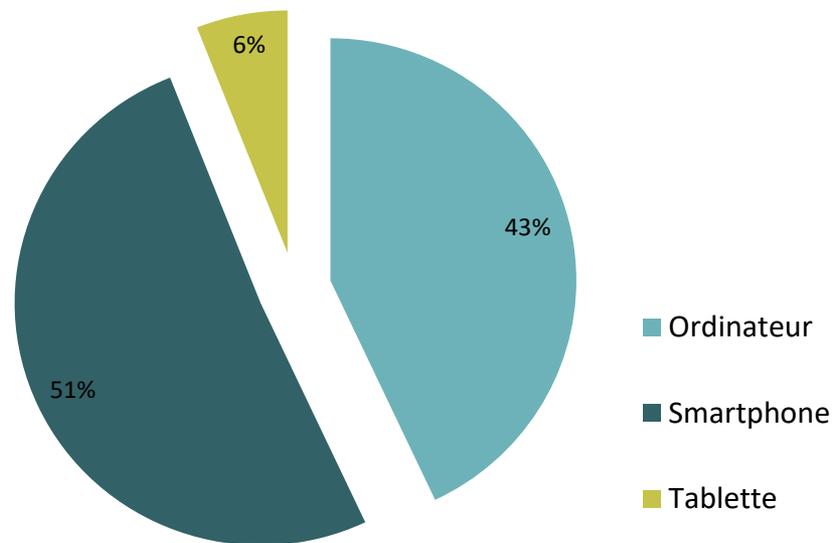
Selon l'Agence KA 2 cette baisse est normale la première année, d'autant plus que le nom de domaine a été changé. On note néanmoins une reprise du niveau de 2019 depuis le mois d'octobre.

Fiche Google OT :

99974 recherches

144426 vues (dont 931 rebonds/visites site web OT et 407 appels téléphonique)

Outils utilisés :



43 des connexions au site internet se font à partir d'un smartphone

Comportements :

Les pages les plus visitées après la page d'accueil sont :

- Agenda 1570 fois
- Incontournables 1370 fois
- Préparer mon séjour/dormir 1317 fois
- Préparer mon séjour/locations de vacances 820 fois
- Expériences nature/découverte : 702 fois

Page Facebook : Un Eyre du Pays



Cette page Facebook relaie une information commune aux OT du Teich, Val de l'Eyre et Cœur du Bassin d'Arcachon, elle est ciblée « écotourisme ».

Elle est alimentée et animée par Anthony Favier, poste mutualisé entre les deux OT du Teich et Cœur du Bassin d'Arcachon.

NB : Anthony FAVIER sera à 100% OT du Teich à compter du 19 février 2021. La page un Eyre du Pays disparaît et une nouvelle page « Au Teich » sera créée

143 publications (c/ 115 en 2019)

3451 fans qui suivent l'OT(en progrès par rapport à 2019 = 2987)

27 vidéos produites en interne par Anthony Favier qui totalisent + de 71480 vues !!!!

PS : N'ont été comptabilisées que les vues de + de 3 secondes...

WIFI TERRITORIAL



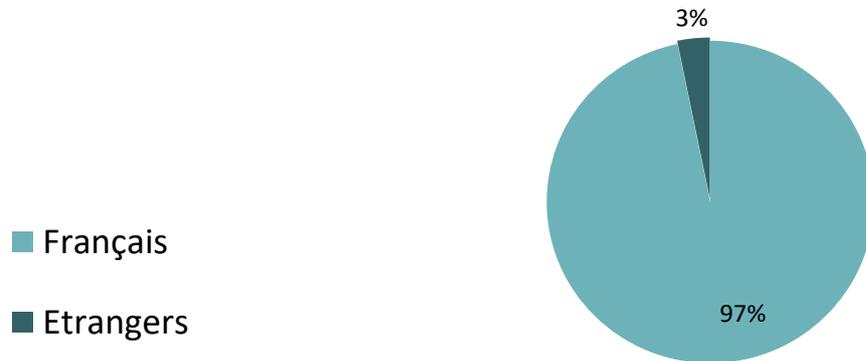
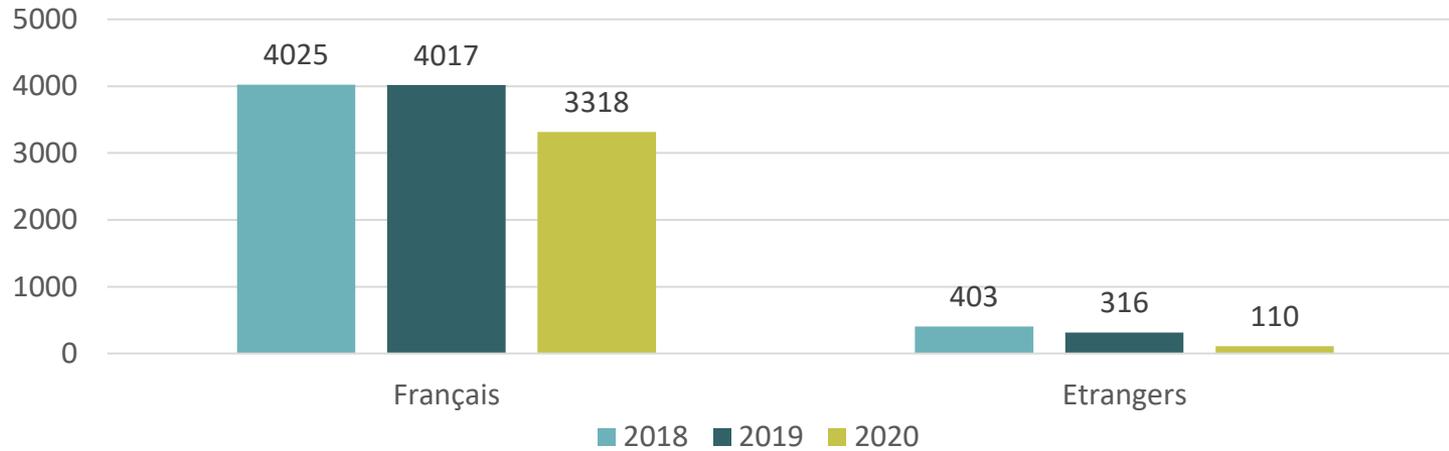
4 Hotspots :

- Mairie du Teich
- Médiathèque du Teich
- Réserve Ornithologique du Teich/Bassin de baignade
- OT le Teich

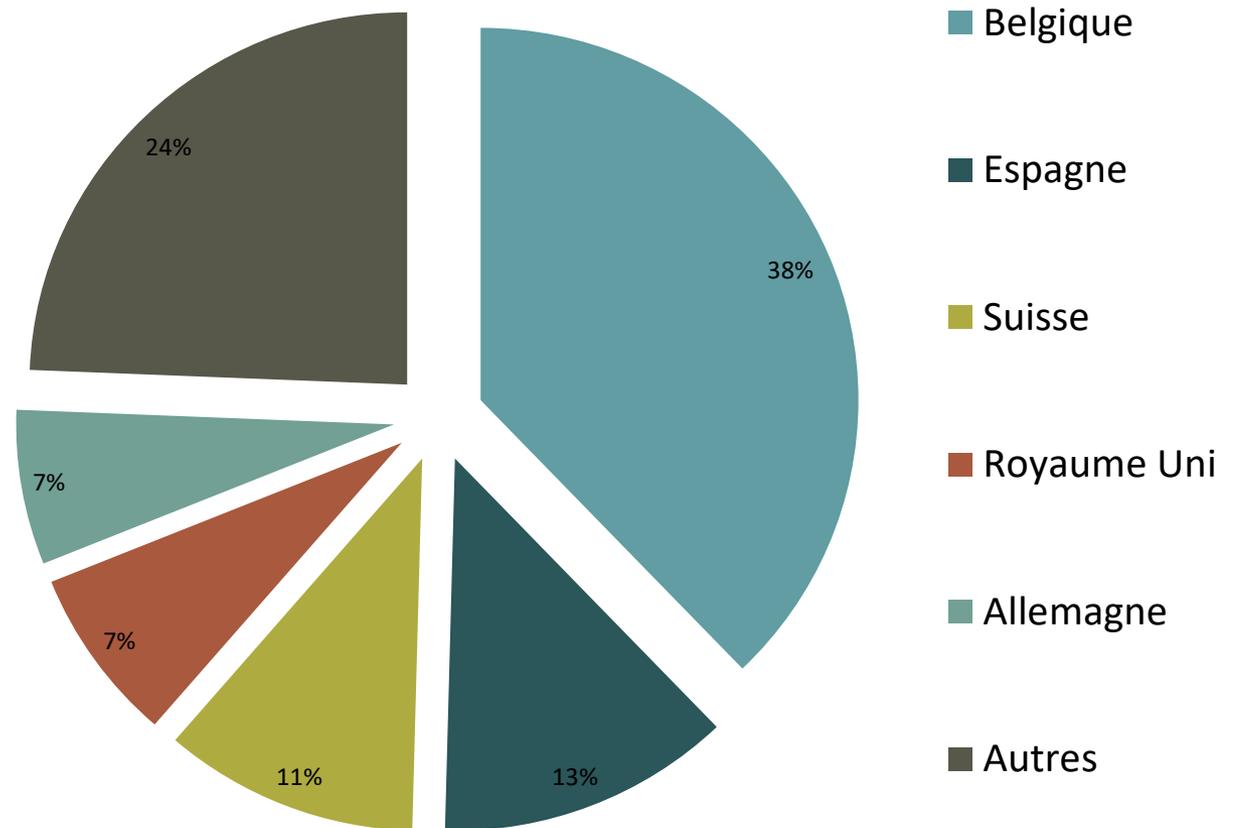
Focus connexions

- 7123 connexions en 2020 (-82% par rapport à 2019 41201 connexions) Les visiteurs disposent aujourd'hui d'abonnements permettant un accès à la 4G illimité.
- Dont 2863 reconnexions automatiques (2019 = 21783)
- Le spot Réserve Ornithologique/Bassin de baignade est le plus utilisé avec 3055 connexions (2019 = 21596)
- Pics de connexion 16h en journée et le samedi en semaine
- Visiteurs français à 83% (Belgique 6%, Allemagne 3%)

Répartition Français / étrangers

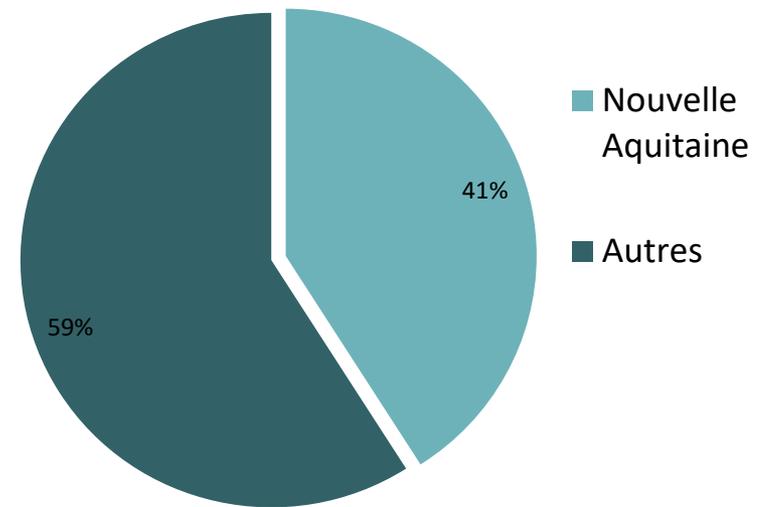


Origine des visiteurs par pays – Top 5



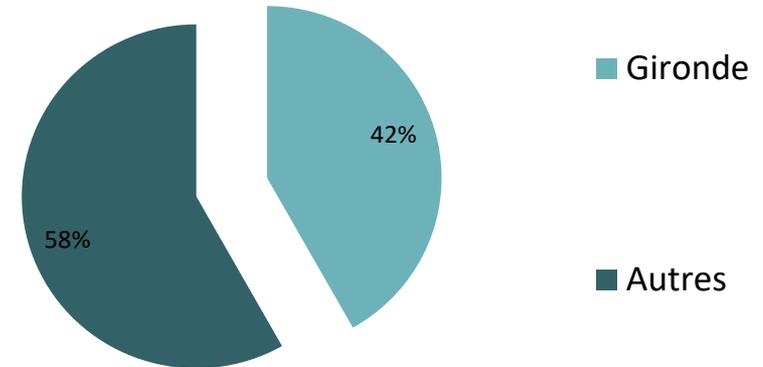
Origine des visiteurs par région

Région	Total
Nouvelle-Aquitaine	1602
Ile de France	348
Auvergne-Rhône-Alpes	237
Pays de la Loire	199
Occitanie	159
Bretagne	123
Hauts-de-France	154
Autres	146
Total	3318



Origine des visiteurs français par département

Département –Top 10	Total
Gironde	1403
Ille-et-Vilaine	51
Nord	91
Rhône	55
Loire Atlantique	78
Haute Garonne	60
Vendée	65
Paris	82
Autres	1433
Total	3318



42 % de nos visiteurs sont des Girondins, « locaux » en courts-séjours ou excursionnistes qui viennent à la journée.

Un pourcentage identique à celui de 2020

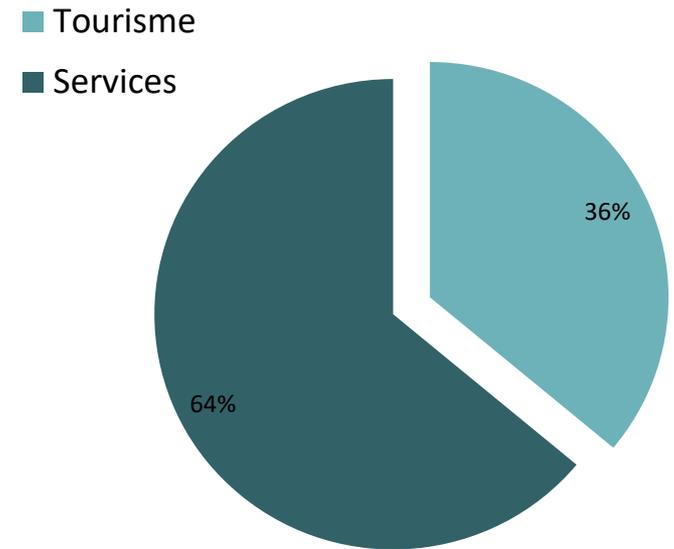
La proportion des néo aquitains est équivalente, nos néo-aquitains sont des girondins.

NB : 93 départements métropolitains sont représentés dans les statistiques de fréquentation de l'OT du Teich. Le Bassin d'Arcachon est une destination prisée de tous les français.

Répartition des demandes par secteur

Tourisme (Hébergements, activités...)	Services (Billetterie, wifi, Météo, informations utiles...)
2423	3081

Répartition Tourisme / services



Nette évolution des chiffres. En 2019 la répartition était égalitaire (50/50).
Les demandes de nos visiteurs ont été davantage pratiques que touristiques.
Soit il s'est agi d'habitues, soit l'information a été trouvée par ailleurs (site internet...)

Détail de la demande d'activités touristiques

Nature de la demande	Total	Pourcentage
Activités de plein air	1657	28,83 %
Animations et manifestations	924	18,12 %
Visites/Patrimoine	1091	16,88 %
Ornithologie	1002	16,17 %
Activités nautiques	1090	12,97 %
Ostréiculture	663	6,25 %
Autres	24	0,37 %

Détail de la demande d'hébergement

Nature de l'hébergement	Total	Pourcentage
Camping	84	21,76 %
Meublés de tourisme	78	20,21 %
Chambres d'hôtes	70	18,13 %
Hôtels	61	15,8 %
Aires de camping-car	61	15,8 %
Agences immobilières	10	2,59 %
Locations de longue durée	15	3,89 %
Autres	7	17,62 %
Total	386	100 %

POLITIQUE ET STRATEGIE

Rappel : Les missions de l'Office

L'accueil et l'information de la clientèle touristique et locale

La promotion du territoire et de la destination.

L'animation du réseau de partenaires

L'accompagnement des prestataires touristiques (Classements, labellisations, porteurs de projets, réglementation, professionnalisation...)

Relations et actions coordonnées avec les partenaires institutionnels de l'OT (Région Aquitaine, Parc naturel régional, Gironde tourisme, SIBA, OT girondins, MONA...)

La vie de l'office de tourisme

➤ Les agents de l'OT et leurs missions

- **Sandra Bonnelie** : Directrice. Politique touristique, management des équipes, bilans d'activités, éditions, relations partenaires institutionnels. Régisseur principal.
- **Sandrine Ledru** : Responsable accueil, qualité et itinérance. Régisseur suppléant.
- **Gwendoline Fernandes** : Conseillère en séjour et Animation du réseau des partenaires hébergeurs, restaurateurs et commerçants.
- **Laurence Beck (30h)** : Conseillère en séjour. Gestion de l'agenda des fêtes et manifestations. Organisation des « évènements ».
- **Anthony Favier (14h)**: Community manager, animation de la page Facebook. Site internet. Montage photos et vidéos. Responsable communication.

➤ Horaires d'ouverture :

- **Octobre à avril** : Ouvert du lundi au vendredi 10h-12h30 / 14h/17h30. Fermé le mardi sauf vacances scolaires.
- **Mai, juin, septembre** : Ouvert du lundi au samedi 10h-12h30 /14h-18h
- **Juillet et août** : Ouvert tous les jours
 - du lundi au samedi : 9h30-13h /14h-18h
 - le dimanche de 9h30 à 13h.
 - Accueil hors les murs le samedi matin au marché du Teich de 10h à 12h30.

RAPPEL : AXES STRATEGIQUES 2020-2026

La promotion du territoire

- Promotion de la commune du Teich sous l'angle prioritaire de la nature, de l'écotourisme et de la préservation de l'environnement,
- Promotion de la réserve Ornithologique du Teich comme porte d'entrée de la destination
- Promotion du Bassin d'Arcachon en lien avec le SIBA et le Parc Naturel Marin.

La qualité – Une démarche de progrès

- **Accueil du public** : Travaux de rafraichissement de l'espace d'accueil de l'OT. Nouveau site internet, nouvelle charte graphique, guide touristique en harmonie avec la collection du SIBA.
- **Labellisation et classement** de l'Office de tourisme. De « générosité de l'accueil » au classement catégorie II (Accompagnement Gironde tourisme)
- **Professionnalisation** des agents de l'Office (Plan de formation) et des prestataires touristiques (Classement, labellisations, professionnalisation)
- **Tourisme durable** et responsable en lien avec le PNRLG
- **Accessibilité** de la destination (Mobilité et personnes empêchées).
- Promotion de la **Marque Bassin d'Arcachon**

L'animation de la destination :

- **Volonté d'associer la population locale** (habitants du Teich, du Bassin d'Arcachon, de la Gironde), **les commerçants et artisans locaux** dans les actions de promotion et de développement touristique de la destination. Création et animation d'un réseau d'ambassadeurs.
- **Extension de la promotion et de l'animation aux 4 saisons** : Présence de l'OT pour les locaux et plus seulement pour les touristes.

La commercialisation (sous réserve de validation) :

- Pré-requis : Immatriculation Atout France. Constitution de l'office de tourisme en SPIC ?
- Activités touristiques innovantes – co-construction avec le réseau de prestataires
- Boutique
- Création d'une offre de « séjours touristique », développement de l'incentive, des séminaires d'entreprise, de produits groupes.

Actions 2020 - Bilan

◦ Communication

- Nouveau logo, nouvelle charte graphique : janvier/février 2020 OK FAIT
- Nouveau site internet : Avril/mai 2020 OK FAIT
- Guide touristique : Collection SIBA. Le guide touristique passe au format A4 et se présente comme un guide d'inspiration/magazine moderne et séduisant. Avril 2020. OK FAIT
- **+ trophées de la communication 2020 2^{ème} meilleur site internet de tourisme**
- **+ Plusieurs articles dans Sud-Ouest en saison + shooting photo SIBA et vidéo TVBA**
- **+ Mise à dispo de l'OT des écrans numériques de la ville**

◦ Animation du réseau de partenaires

- Campagne d'adhésions : Tarifs inchangés en 2020 mais réflexion 2021 (tarif adhésion identique chambre d'hôte et hôtel , pas de tarif préférentiel en cas de multi activités...) OK FAIT
- Les prestataires d'activité touristiques : rencontres individuelles + réunion de travail collaborative. Objectif = renforcer et organiser le réseau, créer des animations novatrices : Toute l'année. L'OT n'a pu organiser autant de rdv qu'il le souhaitait du fait des confinement et restrictions sanitaires.
- Rencontres individuelles des hébergeurs (Gwen + Sandra) – Objectif : tous visités avant le début de la saison + Réunion annuelle des hébergeurs début octobre pour bilan saison et projets. OK FAIT MAIS Réunion annuelle annulée cause covid.
- Les commerçants du Teich - Objectif = Fédérer un réseau d'ambassadeur du territoire + toujours distribution de la documentation de l'OT. Partiellement atteint, Carrefour City ambassadeur du territoire et relai d'information touristique en dehors des horaires d'ouverture de l'Office.
- Recherche de prospects : Veille plateformes de réservation. OK FAIT nouveaux partenariats pour 2021
- Journée de lancement de saison : Vendredi 17 avril 2020 – Accès gratuit des partenaires de l'OT aux activités touristique pour mieux relayer l'info auprès des clientèles. ANNULÉE
- Ateliers de professionnalisation : 4 ateliers VIT (ok fait) / 2 ateliers

numériques – annulés cause confinement

- Agenda des fêtes et manifestations OK FAIT + Envoi hebdomadaire automatique aux partenaires des OT (juin/septembre 2020) via programmation Sirtaqui (ok fait)

- Partenariat Weebnb pour les gîtes et chambres d'hôtes (ok fait)

◦ Ecotourisme (poursuite)

- Sensibilisation des partenaires à la démarche. Repérage des acteurs engagés. Janvier – mai OK FAIT
- Accompagnement PNR + OT. Cercle des imaginaterres OK FAIT (A partenaires accompagnés en 2020, Fl'eau marqué « Valeurs parc »
- Association/invitation des prestataires ciblés à tous les rdv organisés par le PNR OK FAIT (Ateliers, forum etc...) sauf forum du tourisme durable annulé cause COVID

◦ Animation du territoire

- Participation de l'Office de tourisme aux manifestations (Territoires sauvages/avril, Fête du vélo/juin, journées du patrimoine/septembre, forum des associations/septembre, Festival de la Bernache/novembre...) Annulation de toutes les manifestations sauf Journée du patrimoine . Journées du patrimoine OK FAIT
- Offre d'activités touristiques (p 29)

◦ Démarche qualité

- Classement des meublés de tourisme – 4 partenaires ont été accompagnés et classés en 2020
- Labellisations (générosité de l'accueil, accueil vélo, gîte de France, clévacances etc...) Label accueil vélo reporté 3 février 2021
- Professionnalisation des agents (Plan de formation, Eductours, révision des fiches de poste) Toutes formations annulées ou reportées sauf Sandrine Ledru formation handicap. Le slowminaire annuel PNR s'est tenu avec les seuls directeurs d'office)
- + Mise en place d'un chat en direct sur le site internet de l'OT

Plan d'actions 2021 en bref

◦ Communication

- Mise en place d'un plan de communication en coordination avec la Mairie du TEICH
- Remplacement de la page Facebook « Un Eyre de Pays » par une page dédiée à l'OT du Teich « Au Teich »
- Guide touristique : Collection SIBA. Le guide touristique reste au format A4 et s'enrichi de 4 pages. L'OT reprend la régie publicitaire pour financer l'édition du guide touristique papier.
- Guide connecté avec QR code renvoyant à des capsules vidéo hébergées sur YouTube (Pour les activités et certaines Régies pub). Informations principales traduites en anglais et espagnol.
- Amélioration du site internet, ajustement à un an de mise en ligne + amélioration du référencement
- Utilisation planifiée des panneaux d'affichages numériques de la commune de mai à octobre.

◦ Animation du réseau de partenaires

- Campagne d'adhésions : Nouveaux tarifs inspirés des pratiques sur les communes voisines
- Reprise des petits déj touristiques avec les prestataires d'activités touristiques selon possibilités
- Service + hébergeurs : mise en place du paiement en ligne par Weebnb pour ceux qui le souhaitent
- Les commerçants du Teich : Poursuite de la démarche de partenariat en vue de la création d'un réseau de producteurs locaux
- Recherche de prospects : Veille plateformes de réservation.
- Journée de lancement de saison : Avril 2021 selon contexte sanitaire et autorisations – Accès gratuit des partenaires de l'OT aux activités touristique pour mieux relayer l'info auprès des clientèles.
- Ateliers de professionnalisation : Ateliers VIT individualisés
- Organisation de séances vidéo promotionnelle pour création QRCode sur le guide touristique
- Agenda des fêtes et manifestations : Envoi hebdomadaire automatique aux partenaires de l'OT (juin/septembre 2020) via programmation Sirtaqui (poursuite)

- Partenariat Weebnb pour les gîtes et chambres d'hôtes reconduit + extension de l'Offre aux prestataires d'activités touristiques, commerçants et restaurants

◦ Ecotourisme (poursuite)

- Poursuite de la sensibilisation des partenaires à la démarche. Repérage des acteurs engagés.
- Accompagnement PNR + OT. Cercle des imaginaterres
- Association/invitation des prestataires ciblés à tous les rdv organisés par le PNR (Ateliers, forum etc)
- Poursuite de la démarche participative autour de la création par le PNR d'un site dédié à l'écotourisme.

◦ Animation du territoire

- Participation de l'Office de tourisme aux manifestations (Territoires sauvages/avril, Fête du vélo/juin, journées du patrimoine/septembre, forum des associations/septembre, Festival de la Bernache/novembre...) sous réserve des restrictions sanitaires et autorisations...

Commercialisation

- Offre d'activités touristiques (p 29) : Nouvelles billetteries
- Mise en place de la commercialisation en ligne sur le site internet de l'office de tourisme avec extension logiciel Wélogin
- Immatriculation Atout France de la COBAS pour création de produits packagés
- Utilisation du Minibus de la Mairie du Teich pour sortie gemmage et traditions forestières

◦ Démarche qualité

- Classement des meublés de tourisme – Poursuite; NB Gujan Mestras habilité à conduire les classements (Gironde tourisme ?)
- Audit Label Accueil vélo le 3 février 2021
- Professionnalisation des agents (Plan de formation, Eductours, révision des fiches de poste) Voir Tableau p 33