



# Guide du partenaire

Office de Tourisme d'Arcachon



## Contact :

Lucie Lhermite  
05 57 52 97 94 / 06 07 44 62 13  
lucie.lhermite@arcachon.com

## Développons ensemble l'attractivité de notre destination

L'Office de Tourisme d'Arcachon est une des 5 branches d'Arcachon Expansion, créée en 1992 et regroupant des services rayonnant directement sur le développement économique de la destination : la culture, l'événementiel, le congrès, le commerce et le tourisme.

Nous sommes également **naturellement impliqués dans la stratégie touristique du Bassin d'Arcachon**, portée par la marque territoriale Bassin d'Arcachon et regroupant 10 communes littorales.

Cette stratégie étendue à l'échelle du territoire renforce et reprend les axes priorités par l'Office de Tourisme d'Arcachon depuis quelques années.

**Les deux objectifs principaux sont les suivants :**

- élever la qualité de l'offre de la destination vers du haut de gamme
- étendre l'activité touristique 12 mois sur 12.

L'Office de Tourisme est classé 1ère Catégorie, et certifié par la Marque Qualité<sup>TM</sup>. Notre engagement envers la Marque est un axe majeur et constant de notre plan d'action. Respecter les critères du référentiel, c'est **offrir à nos clients la garantie d'un service à la hauteur de nos exigences vis à vis de nos socio-professionnels.**

### Qu'entendons-nous par "qualité" et "haut de gamme" ?

**Aujourd'hui**, nous bénéficions d'une destination attractive, avec ses forces et ses faiblesses, et une offre disparate : de nouveaux produits, des produits de qualité, des produits vieillissants, des produits innovants...

**Pour demain, l'objectif est de proposer majoritairement :**

- des offres avec des **services personnalisés** dans toutes les filières
- une **certification de la qualité** et une évolution des classements
- des **expériences locales**
- des offres **respectueuses de l'environnement**
- une **activité à l'année** pour répondre aux besoins des vacanciers hors saison et **diffuser les flux trop forts** en haute saison
- une **intégration des habitants** dans la stratégie touristique.



QUALITÉ  
TOURISME

**La Marque Qualité  
Tourisme<sup>TM</sup>**

reste la colonne vertébrale de notre organisation et un outil primordial pour nous permettre d'avancer dans nos objectifs de montée en gamme.

**La politique qualité pose les fondements de nos exigences et nous permettra de voir aboutir nos objectifs grâce à l'implication de nos équipes et de nos socio-professionnels.**

# Chiffres clés de l'Office de Tourisme

Année de référence : 2022



## FRÉQUENTATION SUR L'ANNÉE 2022



### HORS-SAISON

6 mois d'activité



### AILES SAISON

4 mois d'activité



### HAUTE SAISON

2 mois d'activité



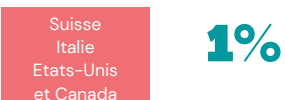
80% de français  
20% d'étrangers

Principales régions françaises :

- 1 - Nouvelle Aquitaine (30%)
- 2 - Île de France (17%)
- 3 - Auvergne Rhône Alpes
- 4 - Occitanie

- 5 - Grand Est et Hauts de France
- 6 - Bretagne et Pays de la Loire

Le classement de la Nouvelle Aquitaine en 1ère position, à la place de l'Île de France est l'indicateur de la forte présence d'une clientèle de proximité, pour du court séjour.

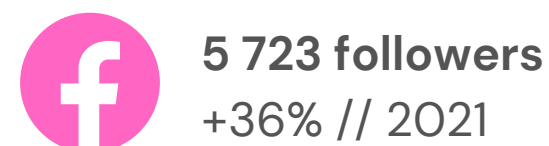
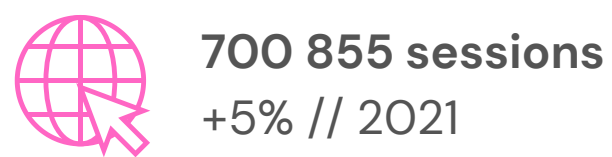


Retour marqué des clientèles européennes de proximité

## E-REPUTATION



## WEB ET RÉSEAUX



## COMMERCIALISATION

un Office de Tourisme apporteur d'affaires pour le territoire

### BOUTIQUE

**CA ANNUEL**  
**43 508€ TTC**



## VISITES POUR INDIVIDUELS

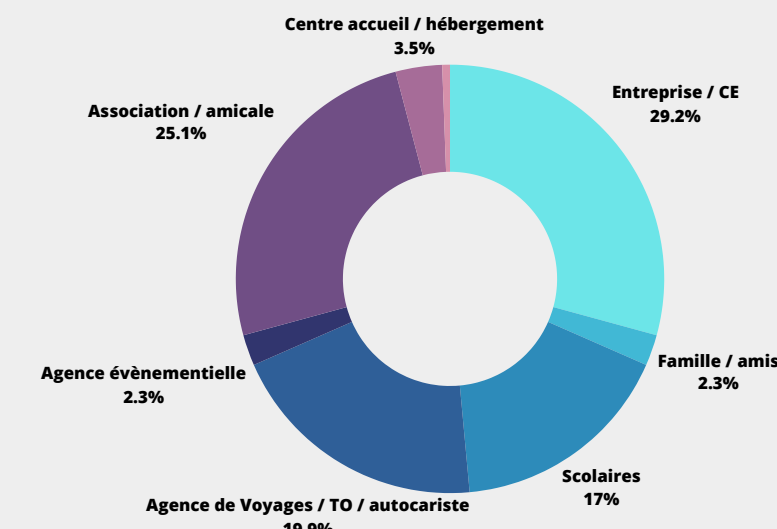
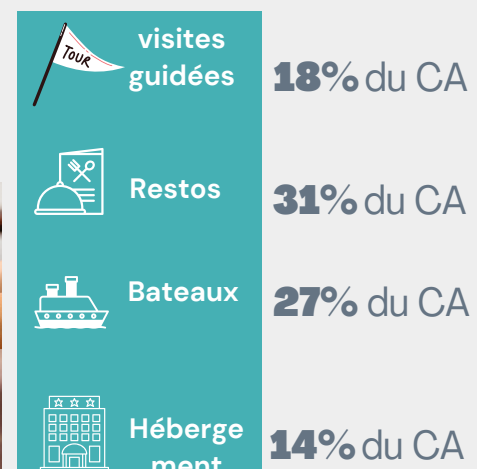
**CA ANNUEL**  
**55 793€ TTC**



3 251 personnes parties en visite guidée  
9 319 entrées au bunker en autonomie

## SERVICE GROUPES

**CA ANNUEL**  
**329 227€ TTC**  
171 dossiers



+ de 10 000 personnes ont découvert Arcachon grâce aux offres du service groupes

### AUTRES SERVICES

Billetterie spectacles, conférences, Vente de tickets de bus Baïa, Billetterie spectacles, conférences,

DE COMMERCIALISATION : Régie publicitaire, Centrale de disponibilités

## PROMOTION - PRESSE

**MARCHÉ BELGE**  
avec  
Contrat Destination  
Bordeaux et Côte Atlantique

**MARCHÉ BRITANNIQUE**  
avec  
Contrat Destination  
Bordeaux

**MARCHÉ ALLEMAND**  
avec  
Contrat Destination  
Côte Atlantique

**MARCHÉ NEERLANDAIS**  
avec  
Contrat Destination  
Côte Atlantique

Eductour GT Expérience	7 TO américains
WS Magazine	magazine haut de gamme diffusé en Suisse
LANDMEDCHEN Evelyn Narciso Gironde Tourisme	environ 40 000 impressions de pages par jour. 84 % des lecteurs ont entre 25 et 45 ans.
Destination France	magazine touristique - partenariat SIBA
Telerama sujet sur Toulouse Lautrec	magazine - partenariat SIBA et Gironde Tourisme

Aussi : programmation d'educateurs pour Goslar et une délégation canadienne.

# Mise à jour et observation de l'offre de la destination

Année de référence : 2022



## FILIÈRES PROFESSIONNELLES TOURISTIQUES

enregistrées et mises à jour dans la base de donnée régionale TOUTINSOFT



924

hébergements  
(dont 879 meublés)



117

restaurants



158

prestataires de loisirs

AUSSI :

Sites du patrimoine culturel, animations, commerces

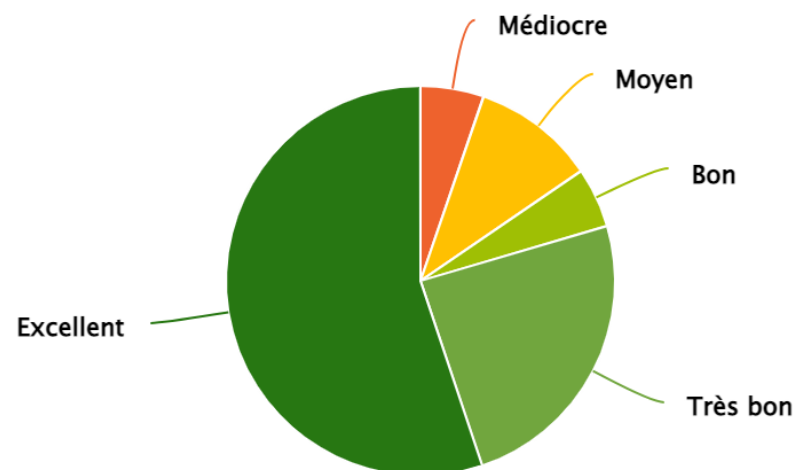
L'Office de Tourisme enregistre l'exhaustivité de l'offre touristique de son territoire. Chaque professionnel dispose ensuite d'un accès à un interface de mise à jour. Nous sensibilisons chacun d'entre vous à l'importance de mettre régulièrement à jour vos informations sur cette base de données qui alimente tous nos supports de communication.

## ANALYSE E-REPUTATION DE LA DESTINATION

L'Office de Tourisme d'Arcachon utilise "FAIRGUEST", outil d'observation pour analyser la qualité de l'offre au travers de l'avis des clients français et étrangers.

Nous disposons de **150 licences d'observation**.

Les notes individuelles remontent sur notre site internet pour le public.



## HÔTELS ET RÉSIDENCES

Analyse de la e-reputation



**Résidences**  
4 établissements  
(1 en 4\* - 1 en 3\* et 2 non classés)

[en savoir +](#)



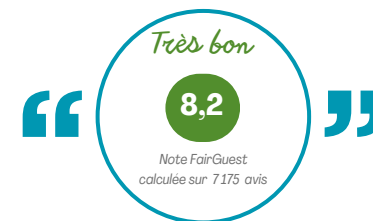
## ACTIVITÉS DE LOISIRS

Analyse de la e-reputation



## RESTAURANTS

Analyse de la e-reputation



**Restaurants**  
42 établissements

[en savoir +](#)

**adhésion Fairguest**

Cet outil vous permet de récupérer et analyser les avis de toutes les plateformes pour observer facilement vos points forts et vos points d'amélioration. Alertes email, tableau de bord et widget sur votre site.

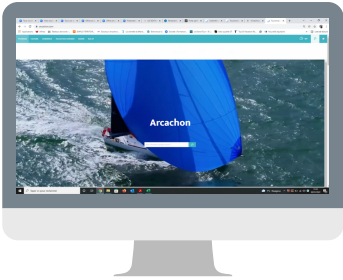
**100€**

# Offres et services 2023

## OT Arcachon

Contact :  
Lucie Lhermite  
05 57 52 97 94 / 06 07 44 62 13  
lucie.lhermite@arcachon.com

## Votre visibilité sur nos supports



### Sur notre site [www.arcachon.com](http://www.arcachon.com)

Dans la ou les rubriques de votre activité, une présentation personnalisée de votre offre : descriptif commercial, photos illimitées, vidéo, géolocalisation, lien vers votre centrale de résa et tous vos moyens de communication.

prestataire  
Arcachon

prestataire  
hors Arcachon (1)

offert

350€ / an

mode listing  
offert

mode listing  
offert

Insertions  
publicitaires  
payantes (2)

Insertions  
publicitaires  
payantes (2)

### Dans notre magazine touristique et sur le Roadbook

Le magazine est un support de qualité présentant l'exhaustivité de l'offre. En 2022, il sera complété de l'envoi du roadbook : carnet de séjour numérique proposant une offre personnalisée.

### Insertion mensuelle

entre avril et septembre  
350€ le mois

entre avril et septembre  
500€ le mois

entre octobre et mars  
150€ le mois

entre octobre et mars  
250€ le mois

### A l'Office de Tourisme sur l'écran tactile

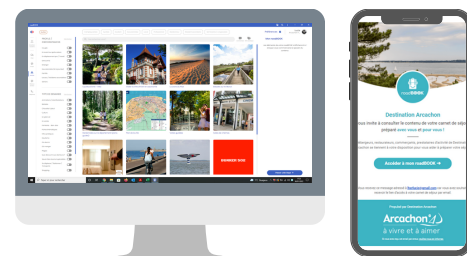
Diffusion d'un encart comprenant une photo, 2 lignes d'accroche et le lien vers votre site internet ou votre offre promotionnelle. 4 publicités / mois, images en mouvement régulier. **Offre exclusive aux prestataires de loisirs.**



## Autres supports de diffusion gratuits de votre offre, via notre base de données touristique (1 mise à jour sur notre base = votre offre sur multiples supports)



Borne infos  
24/24



RoadBook de l'OT  
d'Arcachon



Site et appli  
du Bassin d'Arcachon

sites  
institutionnels :  
Gironde Tourisme  
et  
CRTNA

(1) uniquement ceux proposant des activités n'existant pas sur Arcachon, ou complémentaires à l'offre du moment

(2) les insertions sur le guide sont commercialisées par notre agence d'édition

## Mise à disposition gratuite de supports pour vos clients



- Magazines touristique de l'Office de Tourisme
- Plan de ville sous-main format A3

Des distributions sont organisées par l'Office de Tourisme en amont de chaque vacances scolaires.

Vous pouvez également commander la documentation pour la retirer ensuite à l'Office de Tourisme



### Cubes QR codes

- 6 faces = 6 thématiques d'informations
- 1 seul support à la place de 6 flyers
- un accès numérique à de l'information à jour
- distribution en avant saison

## Les Rendez-vous de l'OT



Sur les périodes de forte affluence à l'accueil de l'Office de Tourisme, nous mettons à votre diffusion :

- 1 espace visible dès l'entrée du visiteur
- sur des créneaux définis au préalable
- vous pouvez porter des supports pour vous identifier et remettre votre documentation

Ces rdv de l'OT sont l'occasion d'accroître votre visibilité et privilégier un temps d'échange avec les visiteurs à leur arrivée.

C'est aussi l'occasion de partager vos infos et actus avec l'équipe de l'Office de Tourisme.

## Une équipe à votre service

- pour un rendez-vous avec vos équipes et partager les bons plans et les informations sur la destination
- pour tout besoin d'accompagnement dans vos démarches diverses
- Accompagnement pour les classements et labels : mise en relation avec les organismes habilités et mise en ligne sur notre espace pro des procédures à suivre, remises également directement à l'OT
- présence à certains rendez-vous d'audit
- pour prendre en compte vos éventuelles remarques et suggestion sur la destination

## Votre info affichée sur des sites stratégiques

- Le Moulleau
- le parking relais
- l'Aiguillon



# Développer votre chiffre d'affaires

## Billetterie

Mise en vente de vos produits au comptoir de l'Office de Tourisme. Commission et conditions de vente formalisés par convention. Service susceptible d'évoluer sur de la vente en ligne.

commission

## Service réceptif

Le service réceptif de l'Office de Tourisme commercialise pour les groupes des forfaits séjours et / ou activités à la carte. Vos offres peuvent alors être mises en avant et commercialisées par notre intermédiaire.

commission 10%

## Dispos en ligne

Un service de mise en ligne de vos disponibilités permet au client de cibler directement le bien pouvant correspondre à ses besoins.  
Hôtels et résidences  
Meublés de tourisme - particuliers  
Meublés de tourisme - agences immobilières

200€  
130€  
300 à 800€

# Promotion / presse / partenariats

## accueils presse

Partenaires de Gironde Tourisme, le CRTNA et le SIBA, et positionnés sur des actions de promotion ciblées, nous sommes sollicités par des Tours Operateurs, la presse locale, nationale ou internationale. Nous sommes alors amenés à communiquer sur vos offres, et vous solliciter pour accueillir les journalistes et les TO en repérage.

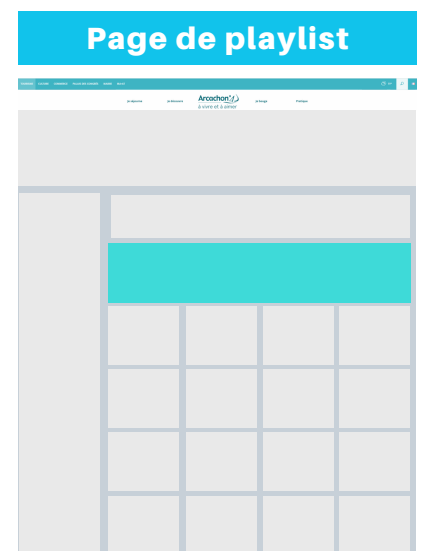
tarifs négociés

# Accompagnement socios pros et porteurs de projets

Nous sommes toujours à votre écoute et à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets, vous accompagner sur une labellisation, vous sensibiliser au développement durable, vous inviter à suivre nos visites guidées, découverte du MA.AT, micro-learning Bienvenue ici...

offert

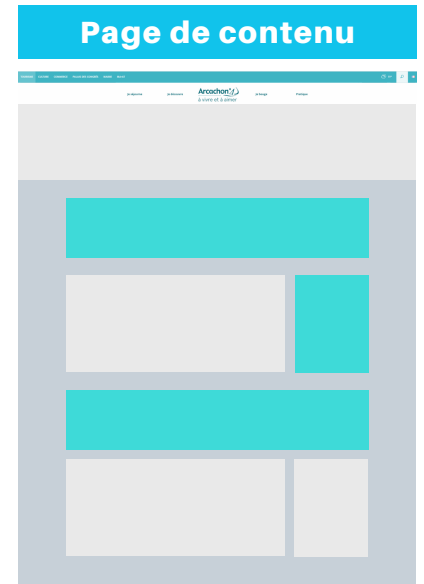
# Votre visibilité augmentée sur notre site web



## Bannière à l'année

**Page webcam** dimension 360x480 1300€ / an

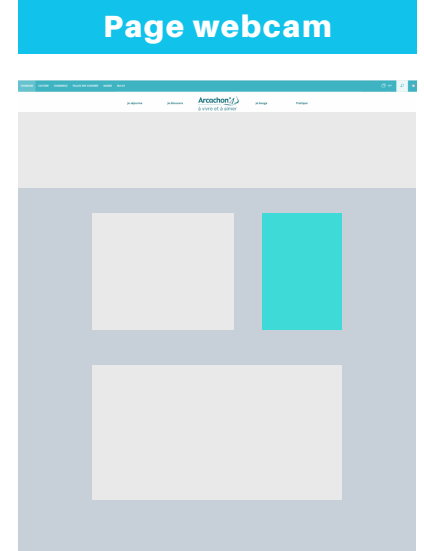
**Page contenu ou playlist** dimension 900x200  
dimension 360x480 980€ / an



## Bannière semestrielle en saison entre avril et septembre

**Page webcam** dimension 360x480 870€ / an

**Page contenu ou playlist** dimension 900x200  
dimension 360x480 650€ / an



## Bannière semestrielle hors saison entre octobre et mars

**Page webcam** dimension 360x480 550€ / an

**Page contenu ou playlist** dimension 900x200 450€ / an



# Le roadBOOK propulsé par l'agence Raccourci

- une valeur ajoutée pour vos clients
- une valorisation de vos services
- une base de données alimentée par l'Office de Tourisme

## À quoi ça sert ?

- ✓ Utiliser l'information touristique, à jour, produite par la destination.
- ✓ Créer l'espace de mon établissement avec toutes les informations pratiques, en quelques clics.
- ✓ Personnaliser l'expérience de mes clients, en leur fournissant, un carnet de séjour personnalisé, en toute simplicité.

## Offre Start

- ✓ Description et informations principales de votre établissement.
- ✓ 5 recommandations de votre territoire à épingler à votre espace.
- ✓ Partage de votre livret d'accueil à vos clients.

## Offre Expert

- ✓ Description et informations principales de votre établissement.
- ✓ L'intégralité du catalogue de recommandations de votre territoire à épingler à votre espace.
- ✓ Création de vos propres contenus.
- ✓ Partage de votre livret d'accueil à vos clients

## Livret d'accueil

À envoyer en **amont du séjour**, le visiteur y retrouvera les **informations importantes sur l'établissement**. (Coordonnées téléphoniques, mail, adresse, comment s'y rendre...).

## Conseil personnalisé

Accédez à la **plateforme de conseil de votre destination**. Accompagnez **vos clients sur votre territoire** et profitez de la **mise à jour de l'offre touristique en temps réel**.

**3 mois gratuits**

Raccourci Agency vous offre les 3 premiers mois d'utilisation de l'offre EXPERT avec engagement sur une durée de 12 mois

The screenshot shows the mobile app interface for 'Camping l'Océan'. At the top, there's a header with the Eden Villages logo and the text 'Camping l'Océan'. Below the header, there are two buttons: 'Appeler' and 'M'y rendre'. A section titled 'À découvrir autour de moi' features a location pin icon and a button for 'Destination Ile de Ré'. At the bottom, there's a section for 'Accueil au Camping l'Océan' with a small icon and text: 'Un pot d'accueil est organisé tous les dimanches en saison à 18h en salle d'animation. L'occasion de découvrir les activités du camping et des'.

Structures	Start	Expert/Conseil personnalisé
<b>Hôtels</b>	HT/mois	HT/mois
Moins de 20 chambres	5€	19€
De 21 à 50 chambres	5€	39€
De 51 à 100 chambres	5€	49€
Plus de 101 chambres	5€	69€
<b>Campings</b>	HT/mois	HT/mois
Moins de 50 emplacements	5€	19€
De 51 à 200 emplacements	5€	39€
De 201 à 500 emplacements	5€	69€
Plus de 501 emplacements	5€	89€
<b>HLO, Résidence de Tourisme et Villages Vacances</b>	HT/mois	HT/mois
Moins de 5 locations	5€	19€
De 5 à 10 locations	5€	39€
De 11 à 49 locations	5€	49€
Plus de 50 locations	5€	69€

Votre contact à l'Office de Tourisme d'Arcachon :

**Lucie Lhermite**  
06 07 44 62 13  
lucie.lhermite@arcachon.com

(pour l'évolution du contenu et le retour d'expérience)

**Contactez-nous**

L'équipe Raccourci se tient à votre disposition pour répondre à vos questions :

**05 46 28 17 17**  
support.pros@roadbook.travel