



ATELIER B'A lab – 1^{ère} session de novembre 2017

Comment promouvoir un produit touristique, une expérience ou une activité toute l'année ?

Animé par :

- Alain VIVIEN – Office de Tourisme d'Arcachon
- Franck AVICE – Office de Tourisme de Gujan-Mestras
- Emmanuelle VILLAR LAVERNHE – Office de Tourisme Intercommunal de Cœur du Bassin
- Aurélie LARTIGUE – Office de Tourisme d'Arès
- Isabelle LABAN HECQUET – Pôle Promotion du Bassin d'Arcachon

Sont excusés : les Offices de Tourisme de La Teste de Buch, du Teich, d'Andernos-les-Bains & de Lège-Cap Ferret

SYNTHESE DE L'ATELIER

L'objectif de cet atelier consistait à répondre à la question : « **Comment concrétiser de manière pragmatique & opérationnelle son engagement à promouvoir le Bassin des 4 saisons ?** »

OBJECTIF 1 : J'essaie de travailler en réseau, entre partenaires de la marque, entre acteurs portant les mêmes valeurs pour le Bassin, pour développer des synergies

L'ensemble des acteurs sont présents sur le site de marque (<https://www.marque-bassin-arcachon.fr/devenir-partenaire-de-la-marque/ils-sont-partenaires/>) mais la liste est désormais longue donc difficile de se repérer !

>> Le pôle marque du SIBA s'engage à :

Faciliter la création de synergie entre acteurs et développer le « travailler ensemble », le pôle marque va mettre en place très prochainement, sur le site de la marque, un **moteur de recherche permettant de retrouver un partenaire PAR SECTEUR ACTIVITE et PAR VALEUR D'ENGAGEMENT.**

OBJECTIF 2 : J'essaie de valoriser un des piliers de ma valeur d'engagement :

1. COMMUNIQUER ET VALORISER LA NOTION DE « OUVERT TOUTE L'ANNEE »

En relayant plus largement les outils de promotion (vidéo, flyer ...) sur la thématique des 4 saisons, réalisés par les professionnels et le SIBA.

A titre d'info : une vidéo « le Bassin version cocooning » est en cours de production par le SIBA et va être envoyée à l'ensemble des professionnels pour qu'ils puissent la relayer sur leurs supports dès janvier.

>> le pôle marque du SIBA de son côté s'engage à :

« Mieux » et « plus » valoriser sur ses supports (numérique et papier), les partenaires touristiques qui sont ouverts « toute l'année ». Un travail important va être orchestré à ce niveau.

Dans l'édition du magazine touristique SIBA 2018, un pictogramme spécifique va être créé pour mettre en avant les partenaires « ouverts à l'année »

2. MONTRER LE BASSIN D'ARCACHON « AUTREMENT »

Les partenaires sont unanimes pour reconnaître que la difficulté aujourd'hui réside dans un manque de connaissance sur la diversité de l'offre existante liée à la découverte du Bassin « autrement ».

Proposition des partenaires :

- Jean-François TASTET, gérant de plusieurs restaurants ouverts à l'année sur le Bassin (chez Pierre, l'Escale, ...) souhaite se rapprocher de Christel SANTURENNE, guide conférencière sur le Bassin et partenaire de la marque, pour mettre en place des séances de formation « Esprit Bassin » durant l'hiver pour former son personnel leur permettant d'adopter un nouveau discours sur le Bassin des 4 saisons et de tout ce qu'il y a découvrir sur le Bassin tout au long de l'année.

- L'idée d'une « carte d'hôtes » a également été évoquée avec des offres de réduction et de remise entre partenaires. La proposition reste à approfondir car par expérience sur les autres territoires, la carte d'hôte ne fonctionne que si les avantages sont réels (ex : dans les stations de ski : transport gratuit pour les navettes bus avec la carte d'hôtes). L'Office de Tourisme d'Arcachon a fait l'expérience également non concluante d'un CITY PASS sur le principe d'un carnet de réduction sur les équipements et plusieurs visites sur le Bassin (concept très urbain).

>> le pôle marque du SIBA, de son côté, s'engage à :

Mettre en avant les activités proposées toute l'année (exemple : soins et bien être chez Oceanic Therapy à Gujan-Mestras, les sorties à la marée « pécaturisme » avec les pêcheurs et ostréiculteurs ...) en les relayant au maximum sur le site de la marque également au travers de témoignages vidéo. Pour info : à chaque nouvelle actualité un mail est notifié automatiquement aux partenaires pour les inviter à parcourir les nouveautés sur le site de marque.

3. VALORISER LES DEPLACEMENTS DOUX

Au-delà de la distribution des informations liées aux déplacements (ex : carte des déplacements ...), il a été proposé aux partenaires touristiques du Sud Bassin, l'idée d'offrir un premier ticket « Baia » à la clientèle. **Ce geste « du petit plus offert » est important et déclenche véritablement chez nos vacanciers l'envie d'essayer les transports BUS ET TRAIN ... ; et l'essayer c'est l'adopter !** (idée testée et proposée actuellement par la VILLA LITTORALIS à Gujan-Mestras)

>> Le pôle marque du SIBA s'engage à :

Diffuser plus largement le document « Mon Bassin sans ma voiture » à l'ensemble des partenaires ... sans oublier d'ajouter Cazaux !

OBJECTIF 3 : J'essaie de mettre en avant la marque mais surtout ... ce que je fais au regard des valeurs d'engagement dans la marque

- apposer **l'estampillage de la marque**, associée au signe de reconnaissance B'A, sur vos supports de communication : **sites web, papiers en tête, factures, site web, réseaux sociaux**

En précisant ce que signifie le B'A : soit la phrase générique « *Les partenaires qui gravent les initiales B'A sur leurs supports de communication, affichent leur fierté d'appartenance mais surtout illustrent leur engagement pour le Bassin d'Arcachon.* ».

Soit votre valeur d'engagement : exemple « *partenaire de la marque Bassin d'Arcachon en tant qu'établissement ouvert à l'année !* »

- **citer systématiquement à l'oral également que vous êtes partenaire** de la marque telle une fierté ! **Adopter un discours de marque**, qui revendique votre valeur d'engagement (le côté exemplaire) mais aussi qui valorise notre identité « Bassin »

>> Le pôle marque du SIBA s'engage à :

- A vous accompagner à intégrer la marque dans vos supports de communication (réalisation par nos soins d'un bandeau mail par exemple). Nous sommes à votre disposition pour étudier vos besoins.

- A vous aider à parler autour de vous de la marque : un document, appelé le B'A - BA de la marque, en 10 points clés est à votre disposition.

3 – Tous B'A ! -

Pôle marque SIBA - www.marque-bassin-arcachon.fr // www.bassin-arcachon.com

05 57 52 74 94 – Isabelle LABAN HECQUET – Cécile MARTIN

**- RETROUVEZ L'ENSEMBLE DE VOS VALEURS D'ENGAGEMENT
PERSONNELLES -**

NOM	PRENOM	STRUCTURE	CONCRETISATION (action engageante)
ARBOLES SOUCHON	Odile	Agence de production vidéo Midi Prod' (Lanton)	- montrer le Bassin autrement à travers nos images, notamment d'automne et d'hiver
ARNAUD	Jean-Yves	Hôtel de la Plage (Arcachon)	- obtenir le label "Accueil vélo"
BARRIERE	Mme	Bateau-Taxi Le Passeur	- fonctionner toute l'année - communiquer sur la promesse "où vous voulez, quand vous voulez"
BICHOT-GAILLAT	Françoise	Gîte Kayola Naturellement Bassin (Lanton)	- ouvrir toute l'année - accueillir de manière personnalisée et documentée, avec panier de bienvenue - valoriser les produits locaux & bio : huîtres, abatis... - proposer une réflexion autour d'une carte d'hôtes : bons plans pour avoir vélos en location ...
CHAMBOLLE	Florence	Meublé La Cabane Bleue du Teich Naturellement Bassin	- ouvrir à l'année - accueillir de manière personnalisée et documentée, utilisation de produits bio et locaux - fournir un ticket BAIA + horaires train - inciter au tri sélectif - proposer une activité de canoë
CLAMARAN-DANZELLE	Nicolas	Trotthop trottinettes électriques	- ouvrir sur toute l'année - poursuivre des partenariats avec les OT
DEJOUY / LOMBREZ	Christophe / Marie	Meublé La Maison des Vacances Naturellement Bassin (Cazaux)	- ouvrir toute l'année - mettre à disposition des vélos toute l'année - accueillir de manière personnalisée et documentée, avec panier de bienvenue - partager des bons plans testés et adaptés, notamment pour les familles - communiquer sur les réseaux sociaux en partageant des photos - des produits d'entretien biodégradables, pour protéger notre environnement naturel ; - des tickets pour prendre un moyen de transport vert tels que BAIA ou EHO ; - un ordinateur permettant de découvrir et visiter le site bassin-arcachon.com
DESAGULIER	Soizic	Agence de locations saisonnières Gaume (Pyla sur Mer)	- accueillir de manière personnalisée, avec kit d'accueil de produits locaux (en recherche de partenariats) - sensibilisation au tri des déchets

DESMAISON	Anne-Marie	Chambre d'Hôtes Villa Littoralis Naturellement Bassin (Gujan-Mestras)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - communiquer sur son site Internet "4 saisons" - proposer un discours vrai, nature et authentique - accueillir de manière personnalisée et documentée, avec produits locaux et faits maison - sensibiliser au tri sélectif - inciter aux déplacements doux : achat de tickets BAIA à l'année à l'OT pour les voyageurs
DUCAMIN	Jean-Baptiste	Camping Pasteur (Arès)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année, notamment pour service étape camping-car - sensibiliser au tri sélectif - favoriser l'emploi local - communiquer sur les réseaux sociaux toute l'année - réaliser des promotions commerciales (avant et après saison)
EYMERI	Bernard	Gîte La Lézardière Naturellement Bassin (Andernos-les-Bains)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir à l'année (résa 40 semaines / an) - mettre à disposition des vélos - diffuser le document "Mon Bassin sans ma voiture"
LE MOAL	Nicole	Gîte entre Terre et Mer Naturellement Bassin (Lanton)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - communiquer sur son site internet en fonction des événements locaux (fête des cabanes, festival de jazz etc...) - accueillir de manière personnalisée et documentée, avec panier de bienvenue, utilisation de produits bio & locaux - sensibiliser au tri sélectif
MICHEL	Sylvain	Arcaberlines (VTC)	<ul style="list-style-type: none"> - fonctionner toute l'année - développer son service autour de l'accompagnement des séniors (pas seulement transport)
NOVE JOSSERAND	Christine	UBA	<ul style="list-style-type: none"> - proposer 1 brochure hiver // 1 brochure printemps/été car cibles différentes - réfléchir sur un logiciel unique pour les résas transbassin dans les OT
PEYRONNET	Thibault	Agence de voyages Tour d'Horizon (La Teste de Buch)	<ul style="list-style-type: none"> - promouvoir le Bassin toute l'année - multiplier les partenariats locaux - communiquer sur son site Internet, notamment en anglais & en russe
POTHUAUD	Muriel	Gyro Cap locations vélos, gyropodes, scooters (Arcachon - Cap Ferret)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - faciliter les séjours des voyageurs (partage de bons plans et coins secrets)
RAGON	Anne-Sophie	Oceanic Therapy Centre bien-être (Gujan-Mestras)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir à l'année (chaque saison a ses spécificités) - utiliser des produits du Bassin dans ses soins : arbouses // Récupérer les boues du Domaine de Certes (en partenariat avec Conservatoire du Littoral) - promouvoir les activités possibles en hiver :

			pescatourisme
RAOUL	Nathalie	Chambre d'hôtes Arésia Naturellement Bassin (Arès)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - sensibiliser au tri sélectif - proposer location de vélos en été et un prêt en hiver
RATURAT	Samuel	Ride On Experience	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - poursuivre les partenariats avec les OT - afficher les couleurs de la marque en dehors du Bassin
SANTURENNE	Marie Christel	Les visites de Christel (guide conférencière)	<ul style="list-style-type: none"> - accueillir toute l'année - poursuivre ses partenariats avec les OT - communiquer sur son site Internet sur les 4 saisons "on peut visiter le Bassin même l'hiver" - proposer un "pack visite" aux hébergeurs, gîtes... = du lundi au vendredi, accueil des visiteurs + accompagnement personnalisé
SOUAN	Sandrine	Villa Socorro Naturellement Bassin (Le Teich)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir à l'année (résa 40 semaines / an) - trouver des partenariats avec les OT et autres prestataires - faire vivre les réseaux sociaux toute l'année
TASTET	Jean-François	Le Café de la Plage - L'Escale - Le Bouchon du Ferret - Grand Café Victoria - Les Tamaris	<ul style="list-style-type: none"> - former les serveurs à la connaissance du Bassin, grâce à un guide conférencier (pour être des relais des OT)
TIMELLEN	Christine	Gîte Timellen Naturellement Bassin (Lanton)	<ul style="list-style-type: none"> - ouvrir toute l'année - accueillir de manière personnalisée et documentée, avec panier de bienvenue - valoriser les produits locaux : huîtres, huîtres en chocolat, abatilles, arbouses