

Plusieurs facteurs à prendre en compte

CANICULE



Records de température jamais égalés.
Après-midis peu propices à la balade et interdiction d'accès aux forêts et pistes cyclables forestières.

INCENDIES



11 jours de lutte contre le feu de la Forêt usagère voisine.
Interdiction d'accès à la Dune et aux plages océanes.

INFLATION



Baisse de 8 % du budget vacances
Hausse des prix de l'essence et des dépenses courantes.
(source étude COFIDIS)

FLUX INTERNATIONAUX



Les français plébiscitent toujours l'hexagone, mais réaffirment leurs envies d'ailleurs. De plus, 45% des avoirs ont prévu d'être consommés cet été (source France Tourisme Observation).
Nous enregistrons également un regain de la fréquentation étrangère, particulièrement européenne.

Conséquences

BAISSE DE FRÉQUENTATION

particulièrement l'après-midi (constat à l'OT, à cause de la canicule).
Beaucoup moins d'excursionnistes arrivant par le train ou en voiture. Annulation de la venue de cyclotouristes

ANNULATIONS + ABSENCE DE RÉSERVATIONS

- inquiétude des vacanciers face à l'évolution constante du sinistre pendant 11 jours et à sa médiatisation permanente.
- fermeture de la Dune du Pilat démotivant la venue des vacanciers.

RESTRICTIONS DE LA CONSOMMATION

59% des français en vacances souhaitent limiter les achats plaisirs et 56% les frais de restauration.
(source étude COFIDIS)

+6.1% d'augmentation des prix à la consommation en juillet.
(source données provisoires de l'INSEE)

CLIENTS FRANÇAIS CLIENTS ÉTRANGERS

par rapport aux années covid

sur les 74% de français ayant l'intention de partir en vacances, 40% ont choisi de partir à l'étranger
(source étude COFIDIS)

Selon l'étude de conjoncture de Gironde Tourisme courant juillet, 57% des professionnels du Bassin d'Arcachon déclaraient alors une baisse de leur fréquentation en juillet, alors que 72% des professionnels du littoral Médoc la jugeaient meilleure.

Actions / communication / initiatives locales

COMMUNICATION POSITIVE ET CIBLÉE

Chaque professionnel, l'Office de Tourisme compris, a travaillé à la **réassurance constante** des clients sur site et des clients prospects.

Travail de facilitation de l'accès à l'information face aux restrictions en cours.

PLAN DE RELANCE PROMOTION BASSIN

annoncé le 22/7 par le Président du SIBA, ce plan de relance a pour but de **contrebalancer les images du sinistre** et montrer que les conditions d'accueil sur le Bassin tiennent la promesse de belles vacances.

Le plan de relance est **relayé par le CRTNA et Gironde Tourisme à l'échelle européenne**.

ACTIVATION DES ACCÈS AUX SITES FERMÉS

- pistes forestières et forêts de nouveaux ouvertes de 22h à 14h depuis le 25/7, mais filière fragilisée par les passages récurrents en vigilance rouge (nouvelle fermeture en août)
- accès réglementé à la Dune du Pilat depuis le 27/7
- accès exclusifs aux plages océanes pour certains clubs de surf depuis le 27/7

DISPOSITIFS D'AIDE

diffusion auprès de l'ensemble des professionnels des dispositifs d'aide mis en place pour eux, pour des démarches à lancer individuellement

Fréquentation de l'Office de Tourisme

FRÉQUENTATION OT



86 677 visiteurs
-18% vs 2021
4 361 visiteurs de moins

juillet
37 137 visiteurs
-19%

août
49 540 visiteurs
-17%



8 554 appels
+16% vs 2021
moy 138 appels/jour

juillet
4 479 visiteurs
+74%

août
4 075 visiteurs
+11%

MA.AT



45 137
équivalent
vs 2021

juillet
19 424 visiteurs
-15%

août
24 713 visiteurs
+14%



75%



11%



3%



3%



3%



2%

Suisse
Italie
Etats-Unis
léger retour de la clientèle américaine

75% de français
15% d'étrangers

(chiffres de 2021 :
89% de français / 11% d'étrangers)

Principales régions françaises :

- 1 - Île de France
- 2 - Nouvelle Aquitaine
- 3 - Auvergne Rhône Alpes et Occitanie
- 4 - Pays de la Loire
- 5 - Grand Est
- 6 - Bretagne et Hauts de France

Retour marqué
des
clientèles
européennes de proximité

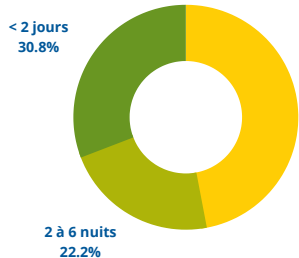
Les nombreux jours de canicule et les incendies ont eu une incidence directe sur la fréquentation au comptoir de l'Office de Tourisme et du MA.AT. Toutefois, **nous restons sur des flux importants et nous étions ces 2 dernières années sur des chiffres exceptionnels.**

De plus, les chiffres du téléphone en juillet confirment les besoins des vacanciers d'obtenir des informations locales, de la rassurance, et la confiance qu'ils portent à l'Office de Tourisme.

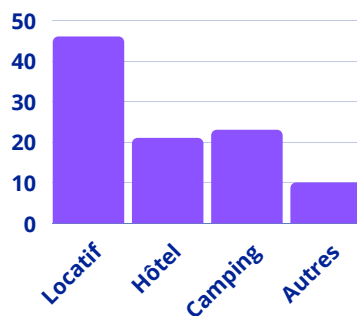
TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE DE L'OFFICE DE TOURISME

source : saisie roadbook

Durée de séjour



Mode d'hébergement



Top 8 des demandes du roadbook

- 1 - promenades bateau
- 2 - animations
- 3 - ville d'Hiver
- 4 - transbassin
- 5 - marchés
- 6 - petit train
- 7 - repères : plans
- 8 - visites guidées

Demandes rapides les plus fréquentes

- Accès Dune du Pilat
- Accès plages
- Accès pistes cyclables
- Conséquences fumées
- Stationnement
- Animations estivales

source :
retours de l'équipe

DIFFUSION DU ROAD BOOK : CARNET DE SÉJOUR PERSONNALISÉ

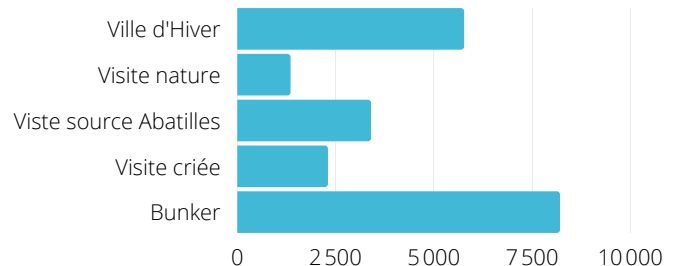


1 107 carnets créés

Modes de contact clients :

comptoir : 62%
téléphone : 35.2%
email : 2.8%

TOP 5 DES VISITES EN CA



Indicateurs de fréquentation de la ville

Fréquentation des parkings Indigo

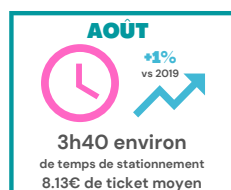
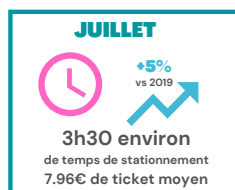
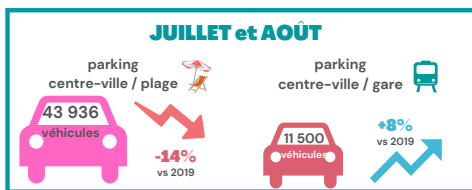
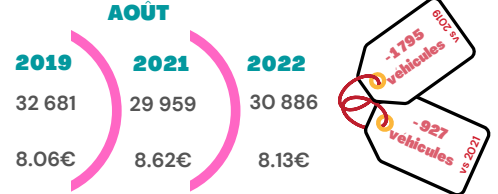
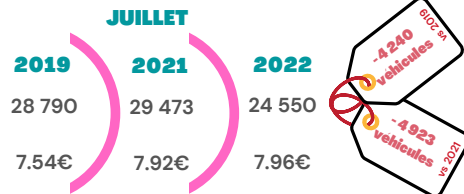
Indicateur de présence des excursionnistes sur la destination - données des mois de juillet et août 2019 - 2021 - 2022

unité de mesure :

nombre de véhicules stationnés

nombre de véhicules stationnés

ticket moyen
(indicateur durée stationnement)



Des chiffres toutefois proches de 2019
la première quinzaine d'août

-489 véhicules vs 2019 (-2.6%)
+1 233 véhicules vs 2021 (+7.3%)

2019 est la référence d'une année au contexte normal.
2021 accueillait une clientèle franco-française, se déplaçant majoritairement en voiture.

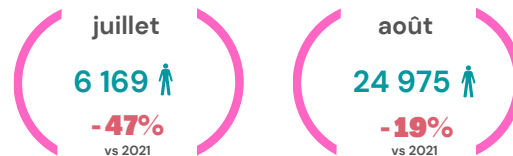
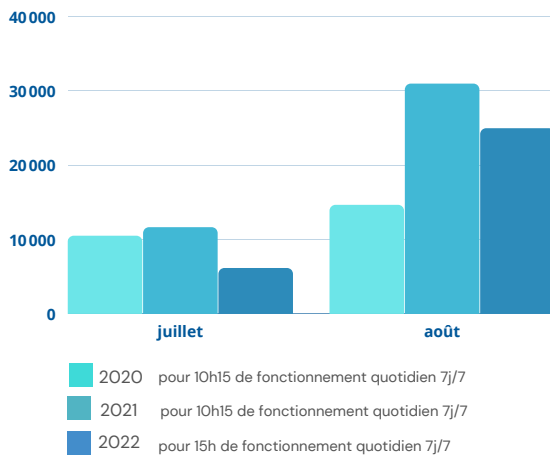
Fréquentation du parking relais

Indicateur de présence des excursionnistes sur la destination

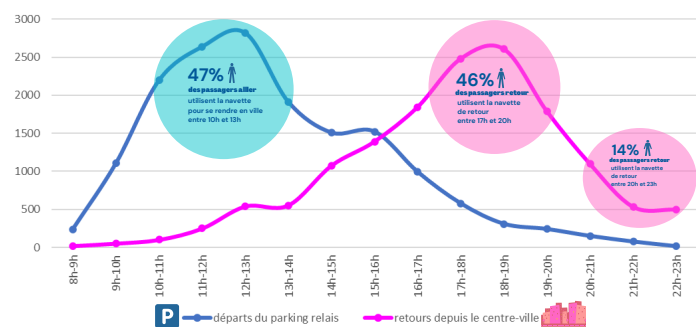
unité de mesure :

nombre de passagers dans les bus relais

Fréquentation du parking relais de 2020 à 2022



Détail horaire des flux aller-retour vers le centre-ville



Stationnement en ville

Indicateur de présence des excursionnistes sur la destination

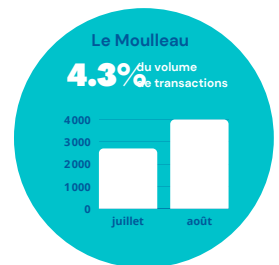
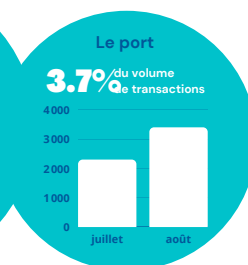
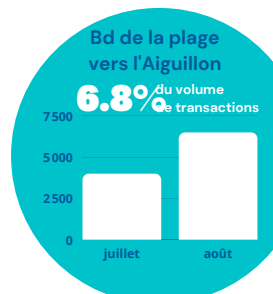
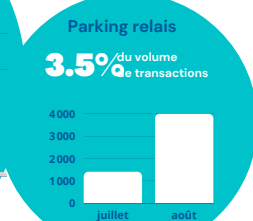
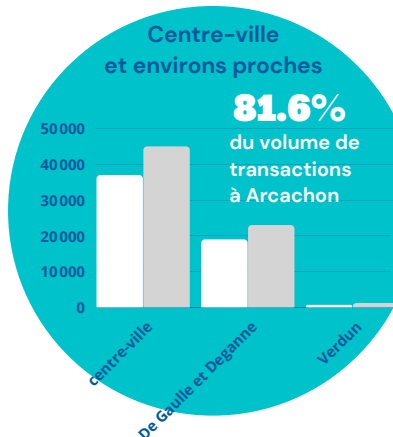
unité de mesure :

nombre de transactions aux horodateurs

1 transaction = 1 véhicule

154 200 transactions enregistrées en juillet et août 2022

+12.8% de CA vs 2021



Tendances fréquentation été 2022



pg 4/10

Fréquentation du site web et FB de l'Office de Tourisme

source : google analytics et facebook



www.arcachon.com

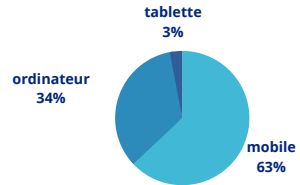
données
toutes pages
confondues
(tourisme /
commerce /
culture / congrès)

été
2022

420 899
pages vues
-16% Vs 2021

204 845
sessions
+5% Vs 2021

138 781
utilisateurs
-3% Vs 2021



pages TOURISME

données
spécifiques
au site
tourisme

juillet

106 090
pages vues
-15% Vs 2021

30%
taux de rebond
-23% Vs 2021

1 mn 44
temps passé
+12% Vs 2021

août

93 327
pages vues
-26% Vs 2021

34%
taux de rebond
-11% Vs 2021

1 mn 46
temps passé
+14% Vs 2021

Si la consultation du site internet de l'Office de Tourisme est en baisse, nous constatons que cet outil a été plus particulièrement plébiscité pour les informations d'actualité estivales.

Le temps passé en hausse, et déjà révélateur de l'intérêt porté à notre contenu, est un indicateur du besoin de puiser pendant la saison, des informations précises pour un séjour réussi.

repères des normes idéales :

2 mn de temps passé / taux de rebond <40%

pages
les +
vues
sur l'été

1

Webcam
42%
des 10 pages les + consultées

2

Dune du Pilat
10%
des 10 pages les + consultées

3

Agenda
10%
des 10 pages les + consultées

4

Île aux Oiseaux
8%
des 10 pages les + consultées

5

Cap-Ferret
6%
des 10 pages les + consultées

6

Grands événements
5%
des 10 pages les + consultées

5

Diner in the Sky
4%
des 10 pages les + consultées



5 371
followers
+56% Vs 2021

4 808
j'aime
+52% Vs 2021

public
35-44
ans

76 088
pers. ont
consulté
du contenu
+287% Vs 2021

77% femmes
abonnées
23% hommes
abonnés

Publications à plus forte
couverture :
- Point de la situation au 22/7
- Arcamômes du 3/8
- Fête du Mouleau 23/7

La progression du nombre d'abonnés et de suivi de la page facebook est le résultat d'un travail plus soutenu et varié sur le contenu publié.

Connexions au wifi territorial "Bassin d'Arcachon"

Indicateur de la fréquentation et connexion sur le territoire, selon les spots de connexion (au total : 20 hotspots à Arcachon)

CONNEXIONS
TOTALES SUR LES
20 HOTSPOTS

connexions
totales

2021

32 557

2022

37 698 + 5 141 cnx

connexions
automatiques

10 063

30%
de rcnx auto

10 792

28.63% de
rcnx auto



74%



8%



5%



4%

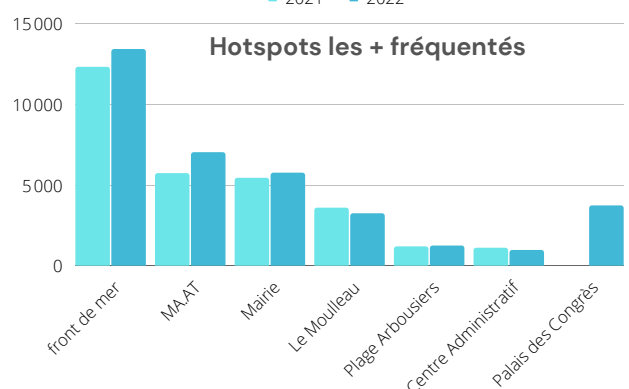


2%



7%

2021 2022



Hébergements – hôtels et résidences



TAUX D'OCCUPATION JUILLET 2022

au 31/07/22

83%

(17 répondants)
des TO allant de 70 à 95%

-2%

en moyenne vs 2019

-4%

en moyenne vs 2021

TAUX D'OCCUPATION AOÛT 2022

au 31/08/22

93%

(18 répondants)
des TO allant de 83 à 98%

-3 à -8%

selon les répondants

TAUX D'OCCUPATION SEPTEMBRE 2022

au 31/08/22

57%

(16 répondants)
des TO allant de 25 à 75%

48% au 18/8

(15 répondants)

-24%

de résa sur les plateformes de vente en ligne

TENDANCES SEPTEMBRE

le mois de septembre s'annonce excellent en terme de tourisme d'affaire. La clientèle loisirs est moins présente, mais est attendue pour combler les disponibilités du week-end en court séjour, en complément de la clientèle entreprise.

sur cette période, les retours des hébergeurs sont encore hétérogènes. Beaucoup évoquent la crainte d'un retour de restriction des mesures sanitaires, et d'un frein aux intentions de départ en vacances compte-tenu de la conjoncture.

JUILLET

un début de saison prometteur pour certains hébergeurs

au 18/7 : demandes d'annulations suite aux incendies, ou annulations sur les OTA sans possibilité d'en visualiser les raisons, mais beaucoup d'hôtels ont compensé par les résas des personnes évacuées.

l'absence ou forte baisse des réservations depuis le 18/7 a fragilisé le TO se composant des résas à l'avance + une proportion de résas de dernière minute sur lesquelles nous n'avons pas pu compter.

une fois l'incendie passé, les résas ont repris pour août et la dernière semaine de juillet a été rythmée de ces fameuses demandes de toute dernière minute

AOÛT

les réservations ont bien repris début août (+40% selon Booking)

les hôteliers et résidences enregistrent une proportion importante de demandes de toute dernière minute : les disponibilités se complètent au jour le jour.

moins de nuits complètes que les autres années.

diffusion des offres sur les plateformes de réservation

(Booking, Expedia...) : cela n'a jamais été nécessaire jusqu'à présent au mois d'août

gros ralentissement des réservations à partir du 22 ou

28/8 selon les établissements : complété + ou - au jour le jour

hausse de la clientèle étrangère : européenne et en provenance des Etats-Unis et Canada

S'ADAPTER EN PLEINE SAISON

Pour parvenir à des chiffres satisfaisants voire très satisfaisants selon les établissements interrogés, la grande majorité des hébergeurs a dû faire preuve d'adaptation :

mise en vente ou augmentation du volume des biens mis en vente sur les plateformes de réservation en ligne

(Booking a enregistré une hausse de +15% de réservation de séjours par rapport à 2019, et +10 à 15% par rapport à 2021 sur la saison).

Certains hébergeurs ont débuté le mois d'août à 47% pour terminer à 95% de TO

moins ou plus du tout de restriction sur la durée minimum de séjour pour réserver, et pas de jour d'arrivée imposé (pour certaines résidences de tourisme)

STRATÉGIE TARIFAIRE

le prix moyen d'un grand nombre d'établissement a augmenté sur cette saison (évaluation de +11% par rapport à 2019). Cette stratégie a aussi été adoptée dans d'autres destinations (La Rochelle, Biarritz, Saint Malo, Deauville, entre 7 et 23%)

toutefois, des offres promotionnelles ont aussi été mises en place par certains professionnels.

à savoir : la baisse de pouvoir d'achat a pu se sentir sur la baisse de consommation des petits-déjeuners, et pas des séjours plus courts. Les séjours plus courts ont généré plus de frais pour les hébergeurs.

Hébergements – camping Huttopia



TAUX D'OCCUPATION JUILLET 2022

au 31/07/22

82%

79.8%

pour les
locations

95.7%

pour les
emplacements

au lieu de 85% de prévisionnel, réduit de 5% à cause des annulations / incendies

TAUX D'OCCUPATION AOÛT 2022

au 31/08/22

91.1%

90.1%

pour les
locations

97.5%

pour les
emplacements

une activité intense tout le mois, quelques places sur les derniers jours d'août

TAUX D'OCCUPATION SEPTEMBRE 2022

au 13/09/22

24.5%

66%

de TO des
chalets
1 chambre

47%

de TO des 21
emplacements

6 à 25%

de TO pour les autres types
d'hébergements

Tendance prononcée à la demande de dernière minute.

TYPLOGIE CLIENTS



50%



17%



11%



10%



7%

Le camping attire une grosse proportion de clientèle étrangère par rapport aux autres hébergements.



Les formules couples et familles sont les + demandées.

Pas d'annulations jusqu'au lundi 18/7 où la fumée des incendies de Landiras couvraient Arcachon : 40 séjours écourtés mais en partie recalés (perte minime du CA). Retour à la normale une fois cet épisode passé et le feu fixé.

Hébergements – locatifs particuliers



Source Airdna (données des principales plateformes de location)
Les données détaillées du mois d'août seront disponibles le 10 septembre

	juin 2022	juillet 2022	août 2022	septembre 2022
Nombre de biens ouverts à la location à Arcachon	2 555	2 795	2 689	nc
Taux d'occupation des locations à Arcachon	48% (53% en 2021)	67% (80% en 2021)	90% (88% en 2021)	nc
Taux d'occupation des locations sur le Sud Bassin (à noter : données à analyser en tenant compte de l'évolution du nombre de nuits proposées et réservées)	nc	58% (-15%)	76% (-3.9%)	33% (-6.1%)
Nuits proposées sur le Sud Bassin	nc	133 090 (+26%)	124 292 (+22%)	77 331 (+13%)
Nuits réservées sur le Sud Bassin La hausse de 4% des nuits réservées doit être mise en corrélation avec l'augmentation de l'offre de meublés sur le secteur (voir chiffres 'nuits proposées sur le Sud Bassin' + haut)	nc	76 644 (+4%)	94 844 (+16%)	25 513 (-4%) (nous étions à +4% la semaine précédente)
Délai de réservation avant la date d'arrivée	61 jours	nc	86 jours	nc
Nombre d'annonces ayant au moins 1 journée réservée	1 980	2 651	2 579	nc
Revenu mensuel médian généré	1097 à 1383€	1478 à 2 250€	1 730 à 2 952€	nc
CA du mois	3 978 992€	7 858 015€	10 080 718€	nc

À NOTER :

Le taux d'occupation en baisse depuis le mois de juillet doit être analysé avec précaution :

La hausse de nuitées réservées est plus forte sur le nord bassin que sur le sud bassin :

sud bassin

nord bassin

JUILLET

+4%

+13%

AOÛT

+16%

+26%

SEPTEMBRE

-4%

+6%

nous sommes en baisse compte-tenu de la progression de l'offre de meublés à louer : +22% supérieure à 2021, pour une demande évoluant de 16 points

Activités nautiques – promenades bateau



PRESTATAIRES À THIERS

nette baisse d'activité pour certains prestataires bateau répondants (-20 à -30% de fréquentation par rapport à 2019, baisse de CA également), mais une saison toutefois jugée "pas exceptionnelle, mais pas mauvaise" :
- des données plus satisfaisantes au mois d'août pour certains (parfois similaires à l'an passé)
- une très belle avant saison

Juillet : faible fréquentation touristique sur le front de mer et les restrictions ponctuelles de navigation pour faciliter le travail des canadiens au moment des feux ont réduit l'offre touristique.

Absence de la clientèle camping ressentie

adaptation de l'offre pour certains : création de nouveaux circuits, accompagnement sur l'accessibilité au point de départ

saison définie d'étrange et atypique, avec des flux irréguliers et défiant les habitudes d'organisation. Visiblement moins de monde, ce qui a laissé la sensation de vide ou de devoir faire plus d'efforts pour séduire les clients.

un public plus difficile à la jetée : négociation des prix, no show sur les réservations...

AUTRES PRESTATAIRES BATEAU

maintien de l'activité pour la majorité des répondants, voire même hausse du chiffre pour certains mais les retours sont hétérogènes selon le type de produit, de bateau proposé, et l'année de référence de début d'activité du prestataire (activité de privatisation de bateau en pleine expansion)

les produits d'exception, ou encore les prestataires pouvant partir du Cap Ferret ont bien fonctionné, avec une clientèle fidèle, mais aussi avec de nouveaux clients issus de leurs démarches commerciales en amont de la saison

quelques annulations la semaine critique du mois de juillet, mais pas impactant sur le succès de la saison

des demandes de dernière minute (tendance nouvelle)

perspectives optimistes sur le mois de septembre grâce à la clientèle affaire

Activités nautiques – voile



- 10% sur toutes les activités voile proposées par rapport à 2021, mais +4% par rapport à 2019

des résultats plutôt corrects mais un arrêt brutal fin août

une clientèle essentiellement d'habités, et notamment des résidences secondaires (grands-parents avec leur petits enfants). Nouveauté cette année : une clientèle étrangère que le club n'avait pas l'habitude d'accueillir.

beaucoup de remboursements sur les jours de fumée sur Arcachon

Activités nautiques – kayak de mer



une forte baisse de fréquentation, due aux incendies, à la perte de la clientèle camping, et au pouvoir d'achat

contrainte d'accès au Banc d'Arguin préjudiciable à l'activité : produit phare fermé d'accès au kayak de mer

Activités nautiques – parachute ascensionnel



baisse de fréquentation mais saison jugée correcte. Activité impactée par l'absence des clients des campings.

Activités nautiques – surf



nette baisse d'activité de l'ensemble des clubs de surf compte-tenu des conséquences des événements dramatiques du mois de juillet sur leur lieu de pratique (au-delà de 50% pour certains) :

- activité stoppée tout le temps des incendies
- puis reprise partielle dans des conditions d'acheminement strictes, ne permettant pas d'atteindre la capacité d'accueil habituelle

une adaptation primordiale pour aboutir au moins au maintien de 50% du CA :

- mutualisation des véhicules de transport entre clubs
- acheminement vers les sites de glisse de Biscarrosse en contournant le lac pour 2 clubs sur 4
- recours au chômage partiel pour les effectifs finalement trop important pour l'activité réelle

- moins de chiffre pour un bien plus d'énergie dépensée, et du temps perdu

Activités nautiques – paddle



un peu moins de monde sur le site des Arbousiers mais la mise en place de nouvelles offres de produit a été bien perçue de la clientèle (cours, stage, combinaison paddle / surf / yoga...) et compense la baisse de location simple de matériel.

- jours de fumée des incendies néfastes à l'activité

Activité golf



- un peu moins de monde en juillet compte-tenu des conditions, mais un bon mois d'août et un bon bilan de saison

Activité vélo



Activité vélo restreinte sur une grande période compte-tenu de l'instabilité des conditions d'accès, rythmées par l'arrêt ou la reprise de la vigilance rouge interdisant l'accès aux pistes forestières.

Toutefois, les bilans de saisons diffèrent selon les professionnels interrogés : certains sont satisfaits malgré ce mois de juillet chaotique dès les incendies.

La ré-ouverture de la Dune et des pistes forestières sur certaines périodes ont permis de finaliser un mois d'août correct pour la majorité. Toutefois, l'offre de circuits plus limités a également limité la durée de location des clients.

Les professionnels ont dû argumenter et mettre en avant tous les sites complémentaires qui eux étaient ouverts et à découvrir à vélo pendant cette saison.

Activité équitation



- fortement impactée par les conditions climatiques et la restriction d'accès aux forêts

Petit train touristique

Juillet +20% par rapport à 2021 et +32% par rapport à 2019

Août +31% par rapport à 2021 et +35% par rapport à 2019

Septembre : prévisionnel des groupes à + 20% de réservations par rapport à 2021, mais à - 30% par rapport à 2019 (mais des groupes plus petits)

Restauration



JUILLET

- selon les établissements répondants **sur la première quinzaine du mois de juillet**, une baisse de 10 à 60% vs 2021, a été enregistrée, sachant que les raisons évoquées étaient principalement liées à la canicule et au pouvoir d'achat.



la baisse d'activité est plus particulièrement répercutée sur les restaurants traditionnels ne disposant pas de terrasse ou de la vue sur mer. La question de l'emplacement est posée à la réservation.

Les établissements de bord de mer sont ceux qui enregistraient une moindre baisse sur ce mois de juillet



la clientèle locale ou de résidence secondaire, même évacuée, a parfois maintenu ses habitudes de consommation chez certains restaurateurs

beaucoup évoquent des midis plus difficiles, dûs à la chaleur et au manque d'excursionnistes, quel que soit le quartier d'Arcachon

AOÛT

- l'activité a bien repris sur le mois d'août, voire même fin juillet
- le mois d'août est jugé correct par la majorité des interrogés, voire exceptionnel pour certains

différence de comportement de la clientèle :

- - moins de tendance à la réservation : des restaurants habituellement complets à l'avance tous les soirs ont cette saison complété au fur et à mesure, au jour le jour et grâce à la clientèle de passage
- - des flux de fréquentation aléatoires, ce qui n'est pas habituel en pleine saison
- - retour de la clientèle étrangère pour certains

Propos les plus récurrents lors de cette enquête :

Le **mois de juillet débutait très bien** (pour les prestataires de loisirs particulièrement), et annonçait une belle saison malheureusement coupée dans son élan suite aux dramatiques événements.

Les 2 jours de fumée (1 en juillet + 1 en août) ont eu un fort impact sur les vacanciers sur site : départs anticipés, inquiétude, et restriction des activités.

Les professionnels du tourisme ont dû **faire preuve d'adaptation en pleine saison**, et beaucoup ont su faire preuve de **réassurance** et apporter l'accompagnement nécessaire à leurs clients.

La fréquentation de cet été a été jugée "atypique", avec **des flux irréguliers et sans ce surplus de demandes** ou de vacanciers auquel nous avons toujours été habitués. Si les chiffres se maintiennent ou sont en légère baisse pour la majorité, le remplissage s'est concrétisé sans avoir besoin de refuser du monde, ou les diriger vers d'autres prestataires.

L'avant saison a été exceptionnelle, et apporte souvent le bénéfice nécessaire à compenser l'éventuelle perte de l'été 2022.

Données nationales

