

COMPTE RENDU

DES 4^{èmes} RENCONTRES DU TOURISME

En ce jeudi 14 février, jour de la Saint-Valentin, environ 600 professionnels du tourisme du Bassin d'Arcachon avaient répondu favorablement à l'invitation du SIBA pour les 4^{èmes} Rencontres du Tourisme à l'Olympia d'Arcachon. Le thème développé cette année était « Comment bien vendre notre destination touristique ? ». Pour 2013, le SIBA avait choisi de renouveler son concept des Rencontres en déclinant la manifestation sous la forme d'un « Grand Journal du tourisme » sur le Bassin d'Arcachon.

LE GRAND JOURNAL DU TOURISME

Dès 8h30, les premiers participants se présentaient à l'Olympia pour profiter d'un café d'accueil avant de démarrer une matinée très enrichissante. Pour respecter la tradition des plateaux de télévision, c'est dans le silence le plus total que le Grand Journal du Tourisme a débuté sur les coups de 9h. Et c'est Thierry WATELET, journaliste à France Télévisions, qui avait pour tâche d'animer les débats.

Après avoir annoncé le nombre de personnes dans le public, Thierry WATELET introduisit ses deux premiers chroniqueurs : Jean-Luc BOULIN, directeur de la MOPA et Pierre ELOY, fondateur de Touristic. Tous les deux présentaient alors un baromètre du tourisme : 6 tendances :

1. Le besoin de voyager est plus fort que la crise
2. Placer le client au cœur de la relation en ligne
3. Une demande croissante de valeurs & d'échanges
4. Le marketing de contenu est la clé du succès
5. Les touristes parlent autant, sinon plus que les acteurs du tourisme

3 ELUS, 3 QUESTIONS !

Puisqu'ils sont à l'initiative de ces Rencontres du Tourisme, c'est aux élus que revint le privilège de démarrer la journée. Thierry WATELET invita donc sur le plateau Yves FOULON, député maire d'Arcachon, Michel SAMMARCELLI, maire de Lège-Cap Ferret et président du SIBA, et Philippe PERUSAT, maire d'Andernos-les-Bains et président de la commission tourisme du SIBA. Tour à tour, chacun d'entre eux répondit à une question.

Yves FOULON se dit d'abord ravi d'accueillir pour la quatrième fois consécutive les Rencontres du Tourisme dans sa ville. Il est ensuite intervenu, en tant que vice président de la commission tourisme à l'Assemblée Nationale, sur les chiffres toujours très satisfaisants du tourisme en France. La France, qui constitue d'ailleurs la première destination touristique au monde. Pour Michel SAMMARCELLI, l'Esprit Bassin réside en ce leitmotiv : « qualité, qualité, qualité ». Il rappelle que c'est pour préserver et sans cesse améliorer cette qualité (d'accueil, de l'hébergement, des

prestations...) que les Rencontres du Tourisme ont vu le jour. Philippe PERUSAT se félicita des efforts fournis par tous et permettant de façonner une excellente image du Bassin d'Arcachon auprès des touristes. Il souligna que le Bassin devance même le Pays Basque en termes de notoriété.

BREF, J'AI PASSE LA ST VALENTIN SUR LE BASSIN D'ARCACHON

En ce jour si spécial, l'équipe du service tourisme du SIBA a voulu faire un petit clin d'œil à la série « Bref » de « Canal + » au travers d'un épisode parodique où deux jeunes amoureux partent passer leur week-end de la Saint-Valentin sur le Bassin d'Arcachon. S'ils ont déjà tout planifié avant leur arrivée, ils ne s'attendent surtout pas à trouver du mauvais temps en arrivant. Les deux protagonistes découvrent alors que le Bassin d'Arcachon recèle d'une foule d'activités et de lieux à visiter qui font que des vacances sur le Bassin sont toujours riches en émotion, même si elles ne se déroulent pas comme ils avaient pu se l'imaginer...

LES SECRETS DE L'EXCELLENCE COMMERCIALE EN 2013

Pour nous dévoiler ces secrets, Thierry WATELET introduisit Gérard BAILLARD, Directeur de Mercury International Business Partners. Pour lui, une destination touristique telle que le Bassin d'Arcachon est un objet de vente comme un autre. Il faut donc envisager le touriste comme un client, tel que cela signifie de nos jours.

Il expliqua qu'à l'image du couple précédant de Bref, le client d'aujourd'hui est un « autonomiste » qui croit tout savoir. Avant, quand notre chaudière tombait en panne, on cherchait le nom d'un plombier dans les pages jaunes. Maintenant, on cherche directement sur Google comment réparer soi-même sa chaudière !

C'est pour cela qu'il est important que le professionnel du tourisme, c'est-à-dire le vendeur, repense sa stratégie de vente. Il doit accompagner son client tout au long du parcours de vente et créer du lien avec ce dernier. A l'ère du numérique, c'est le relationnel qui apporte ce petit plus qui favorise un bien plutôt qu'un autre.

SEDUIRE ET VENDRE PAR LA NOTORIETE ET L'IMAGE

Isabelle GALINIER, Directrice du service tourisme et communication du SIBA présenta les 3 axes de communication développés par son service. Le premier axe est la communication publicitaire. Le SIBA a ainsi fait le choix de promouvoir sa marque des Vraies Vacances au moyen d'une campagne mix-média de 250 000 € sur les chaînes d'information de la TNT, sur Internet et les émissions en replay comme « Envoyé spécial » ou « Rendez-vous en terre inconnu », mais aussi dans la presse écrite avec des magazines comme « GEO » ...

L'image est parfois plus éloquente que la parole, Isabelle GALINIER proposa donc de visionner un film qui étale toute la palette des outils de communication du SIBA : portail touristique, guide touristique, applications smartphones, spot TV... Ce second axe nommé communication opérationnelle a été entièrement revu grâce au concours de l'agence Horizon Bleu.

Pour présenter le dernier axe, la communication BtoB (de professionnel à professionnel), Isabelle GALINIER a préparé un quiz pour les personnes autour de la table. Chaque question porta sur une action liée à ce mode de communication qui « prend une part de plus en plus grande ».

Ainsi la première question concernait tout logiquement les Rencontres du Tourisme en elles-mêmes, première pierre de la construction d'une culture commune autour de l'Esprit Bassin. La seconde question évoqua le Programme Local de Formation mis en place en coordination avec la MOPA, permettant de former le personnel des Offices de Tourisme. Pour expliciter la réponse à la question suivante, une vidéo de l'opération presse à Paris est projetée. Elle a lieu chaque année pour le lancement de l'huître de Noël Arcachon-Cap Ferret. Malgré une tentative de piège, Pierre ELOY ne s'est pas trompé sur la question des différents enjeux du numérique pour lesquels le SIBA accompagne les professionnels. Enfin, Isabelle GALINIER proposa à Gérard BAILLARD une petite aide pour répondre à la dernière question portant sur le label Naturellement Bassin. On visionna alors un reportage qui met en scène Pierre AUDOIN et sa compagne, propriétaires d'une location labellisée.

VENDRE ET RETENIR... PAR LA QUALITE DE L'ACCUEIL « ESPRIT BASSIN » !

Pour parler de ce label Naturellement Bassin, Thierry WATELET invita Pierre AUDOIN et Eddy FECHTENBAUM, Président de DEBA, club des entrepreneurs du Bassin d'Arcachon. Ce dernier avait émis quelques réserves sur l'Esprit d'Accueil Bassin aux dernières Rencontres du Tourisme. Isabelle GALINIER expliqua que la création de ce label territorial, est une action très concrète pour qualifier cet accueil. Pour Pierre AUDOIN, les deux qualités nécessaires pour être un bon ambassadeur de l'Esprit Bassin sont « l'écoute et l'empathie » : il faut donner l'envie au client de revenir.

Eddy FECHTENBAUM ajouta qu'« un client sur le Bassin mal accueilli, c'est un prescripteur potentiel qui ne conseillera peut être pas notre destination ». Il profita aussi de cette occasion pour inviter les acteurs du SIBA à participer à la journée sur « L'Entreprise nommée Désir », lors des prochains Carrefours de DEBA, le 22 novembre au Palais des Congrès d'Arcachon, pour y faire la promotion du Label.

Enfin, Isabelle GALINIER fit décrire la démarche auprès des Offices de Tourisme pour l'obtention du label, démarche simple et gratuite : seule l'inscription à l'Office de Tourisme est payante. D'abord réservé aux locations saisonnières, ce label va être étendu aux chambres d'hôtes en 2013 puis à d'autres activités professionnelles en 2014.

INTERNET ET LE NUMERIQUE : DES OUTILS DE DIFFERENCIATION

Après l'entracte, durant laquelle les participants ont pu rapidement échanger sur la première moitié de la matinée, la manifestation reprit sur un aparté en direct des loges : Pierre ELOY et Jean Luc BOULIN ont offert un échange au travers d'une petite scénette sur l'e-tourisme. Pour répondre aux demandes de M. « Numericus », tout un dispositif numérique a été déployé. Ainsi, ce dernier peut profiter des fonctionnalités de ses appareils numériques pour accéder à l'information touristique qu'il recherche et partager avec ses contacts ses souvenirs de vacances. Les deux chroniqueurs ont conclu sur l'idée d'une Wi-Fi territoriale qui permettrait un accès à l'information permanent pour les touristes.

VENDRE ET RAVIR... PAR SES SPECIFICITES GASTRONOMIQUES

Thierry WATELET poursuit en invitant le critique gastronomique et rédacteur en chef de la rubrique « Art de vivre » à Marianne, Périco LEGASSE et le chef étoilé de la Guérinière à Gujan-Mestras, Stéphane CARRADE, à monter sur le plateau. Ce dernier se mit directement aux fourneaux pour préparer deux plats : le premier autour des pibales et le second plus créatif intitulé « huître vivante, en eau de betterave crépinette éclatée à la truffe fraîche ». Périco LEGASSE a rappelé que le producteur est l'élément le plus important de la chaîne gastronomique : « sans producteur, il n'y a pas de produit, sans produit il n'y a pas de cuisinier ».

C'est pour cela que le chef cuisinier doit mettre en valeur son territoire et non pas copier les plats à la mode dans la capitale. La marque d'un plat réussi pour le critique gastronomique, c'est le souvenir qu'il garde de ce plat. Ainsi, un jeune chef doit d'abord travailler un plat local et en faire sa spécialité avant d'expérimenter d'autres cuisines. Pour Stéphane CARRADE, il est aussi important de se diversifier si l'on veut continuer à prendre du plaisir en cuisinant.

10 MIN CHRONO D'INITIATIVES « ESPRIT BASSIN »

Les représentants de deux initiatives préalablement sélectionnés ont eu 5 min chacun pour présenter leur initiative « Esprit Bassin ». Le SIBA a voulu ainsi récompenser des professionnels qui ont fait le choix de s'associer pour offrir une meilleure offre aux vacanciers. Emilie SOULARD, Directrice de communication du Casino de Gujan-Mestras et Franck AVICE, Directeur de l'Office de Tourisme de la ville, présentent le passeport famille de Gujan-Mestras Bassin des Loisirs. Ce passeport permet aux familles de pouvoir remporter des cadeaux, à condition de participer aux multiples activités proposées au sein du Bassin des Loisirs.

Pour présenter l'initiative de l'association des campings du Bassin d'Arcachon, sont invités sur le plateau, son Directeur, Jean-Marie DUCAMIN et Aurélie LARTIGUE, Directrice de l'Office de Tourisme d'Arès. Eux aussi ont eu l'idée d'un Bref sur le thème de la St Valentin pour présenter leur projet, un camping de garde sur le Bassin d'Arcachon.

Thierry WATELET appela ensuite le public à voter pour son initiative favorite, les résultats étant dévoilés à la fin de la matinée.

VALORISER ET VENDRE SON TERRITOIRE... PAR UN EVENEMENT

Le public présent dans la salle a beaucoup apprécié le SAV du Tourisme préparé par l'équipe du SIBA. Les participants se sont ainsi bien amusés de ces perles des touristes qui sont par exemple parfois étonnés de ne pas voir d'eau dans le Bassin quand celui-ci est à marée basse ! Après cet intermède humoristique et pour conclure la matinée, il était temps de dévoiler ce que tout le monde attendait : l'annonce d'un grand évènement intercommunal.

Pour cela, étaient présents en plateau, Philippe PERUSAT, Président de la commission tourisme du SIBA, Jean-Marc URIOT, représentant des professionnels de l'hébergement, Aurélie LECANU, représentante des professionnels de la mer et Vincent HAUSEGUY, représentant des

loueurs de vélos. Le concept de l'événement est la valorisation d'une offre touristique d'itinérance structurée sur le thème la « Route de l'huître et du patrimoine maritime à vélo » !

Cet évènement doit encore trouver un nom qui sera adopté par les professionnels, puisqu'il s'agit réellement d'un projet structuré autour de ces derniers. Ce seront des moments simples et vrais, qui ont du sens. Lors de cet événement, on défendra nos valeurs, notre patrimoine, notre identité ! L'objectif est de créer du lien entre les dix communes autour d'un véritable projet « Esprit Bassin » valorisant notre identité.

EN ATTENDANT L'ANNEE PROCHAINE...

Toutes les voix ayant été comptabilisées, Thierry WATELET a annoncé les résultats du concours des initiatives et c'est l'association des campings du Bassin d'Arcachon qui s'est vu récompensée avec 52% des voix contre 48% pour le passeport famille Gujan-Mestras Bassin des Loisirs. Les lauréats se sont vu remettre par le président du SIBA une insertion presse dans les quotidiens locaux Sud-Ouest et La Dépêche du Bassin. Les deux initiatives repartirent également avec un accès au parcours marin à Thalazur Arcachon.

Avant de se quitter et de se donner rendez-vous pour l'année prochaine, Michel SAMMARCELLI a rappelé à tous l'importance de l'Esprit Bassin. Le président du SIBA a enfin tenu à remercier l'ensemble des élus, les professionnels présents dans la salle, les invités du jour pour leurs conseils précieux et l'équipe du SIBA pour l'organisation de cette journée. Pour terminer la matinée, un cocktail déjeuner a eu lieu dans le hall et sur le parvis de l'Olympia, où les participants ont pu échanger en présence des intervenants et des chroniqueurs.