



ANGLET TOURISME

PLAN D'ACTIONS

2021

www.anglet-tourisme.com

I 
Anglet
CÔTE BASQUE
'FRANCE'

LE POSITIONNEMENT TOURISTIQUE POUR ANGLET

RAPPEL DU POSITIONNEMENT TOURISTIQUE POUR ANGLET

Un tourisme durable et raisonné,
qui vise à optimiser le capital productif existant avec une fréquentation mieux étalée sur les
ailes de saison.

Des atouts à faire reconnaître,
la nature, les espaces, le bien être, le surf et le sport...

LE PLAN D' ACTIONS 2021

DIRECTEMENT INSPIRÉ DU SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE POUR ANGLET 2020/2025

AXE 1 / POSITIONNER L'OFFICE DE TOURISME COMME ACTEUR EMBLEMATIQUE DU TOURISME SUR LE TERRITOIRE

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Être acteur des actions de la stratégie touristique de la ville.
- 2- Devenir la vitrine des actions menées par la politique de la Ville à travers nos actions dans nos bureaux d'accueils et nos différents supports de communication (print et numérique).
- 3- Valoriser les actions durables de la ville.

ACTIONS MENEES :

1/ LE GRAND PROGRAMME LOCAL ET SOLIDAIRE

- Dans le cadre du Schéma de Développement touristique pour Anglet 2020/2025, l'équipe d'Anglet Tourisme a mis en place un programme « Local & Solidaire » pour soutenir l'économie locale et les circuits-courts.

Ce programme est devenu une véritable stratégie dans laquelle tous les services de l'Ot se sont retrouvés pour proposer une offre plus responsable à nos clients ! Ce programme vient compléter la Démarche Qualité de l'office de tourisme dans nos engagements en matière de développement durable autour des 4 axes que nous avons sélectionnés :

- o Améliorer l'offre de Locations de Vacances LABEL LOCAL ET SOLIDAIRE
- o Favoriser la réservation directe pour les hébergeurs et Anglet Tourisme
- o Soutenir les savoir-faire et production locales au travers d'une boutique de destination
- o Valoriser les démarches éthiques pour la restauration

Nous avons établi un rétro planning réalisable et avons sorti 1 premier label à l'automne 2020 et 2 labels en 2021 :

- Septembre 2020 : Mise en place du **1^{er} label Locations Qualité Plus**. En tant que centrale de réservation, ce label nous a permis de qualifier et de valoriser nos offres.
- Janvier 2021 : **Le 2^{ème} label Réservation Locale** construit avec les hébergeurs d'Anglet.
- Printemps 2021 : **le 3^{ème} label Création Ethique** avec l'ouverture d'une boutique de destination le 01/07/2021

2/ PARTICIPATION AUX GROUPES DE TRAVAIL DES DIFFERENTS SERVICES DE LA VILLE

- Participation aux groupes de travail des différents services de la ville : CODIR Mairie, Commissions Adjudications avec la Mission pour l'action Economique, le Service Environnement avec la Charte Plage sans déchet plastique et le Service Evénementiel.
- Collaboration avec la Direction Prestations Plages, Animations et Vie associative avec des rendez-vous de travail réguliers.
- Nouvelle collaboration avec le service communication de la ville et les personnes en charge des réseaux sociaux.

3/ NOUVELLE COLLABORATION DE BILLETTERIE ENTRE ANGLET TOURISME ET LA DIRECTION CULTURELLE DE LA VILLE D'ANGLET

- Nouvelle collaboration avec la Direction Culturelle de la Ville d'Anglet et signature d'une convention de partenariat de billetterie qui formalise le principe qu'Anglet Tourisme met à disposition de la Ville d'Anglet son service de billetterie pour la vente des spectacles programmés par la Direction de la Culture de la Ville d'Anglet dans le cadre de la saison culturelle 2020/2021.

A travers cette convention, Anglet Tourisme s'engage à former l'ensemble du personnel mandataire de la Ville d'Anglet à l'utilisation du logiciel de billetterie Sirius ainsi qu'à mettre à disposition de la Direction de la Culture de la Ville d'Anglet l'ensemble du matériel nécessaire à la vente des billetteries :

Au niveau du fonctionnement général, les spectacles seront ainsi vendus le jour J par le personnel mandataire de la Ville d'Anglet formé à cet effet par le personnel d'Anglet Tourisme. Une fois la prestation terminée, le personnel mandataire de la Ville d'Anglet remettra la caisse dans le coffre du Théâtre Quintaou.

Anglet Tourisme récupérer la recette de chaque spectacle le premier jour ouvré suivant la représentation.

AXE 2/ POURSUIVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Utiliser la Démarche Qualité comme outil de management et valoriser le savoir-faire de tous les membres de l'équipe.
- 2- Satisfaire les visiteurs et les clients de l'Office de tourisme.
- 3- Devenir un Office de Tourisme exemplaire en matière de Développement Durable.

ACTIONS MENEES :

1/ LE DISPOSITIF COVID 19

Face au maintien de la crise sanitaire, poursuite d'un dispositif sanitaire dans les bureaux d'accueil et à l'Espace de l'Océan, conformément au cahier des charges modifié de la DGE en matière de Réassurance sanitaire.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Maintien d'une référente sanitaire au sein de l'équipe / Public accueilli en toute sécurité / Diffusion des mesures sanitaires auprès des propriétaires et clients de la Centrale de Réservation. Diffusion des mesures sanitaires auprès des clients de l'Espace de l'Océan.

2/ ETRE UN OFFICE DE TOURISME EXEMPLAIRE EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Maintien de la collecte des déchets d'Anglet Tourisme par l'Association API UP pour le traitement et le recyclage de nos déchets.

COÛT :

- Désarchivage et collecte des déchets
- TOTAL : 1 017,16 €



INDICATEUR DE PERFORMANCE : Nombre de déchets recyclés : 9 collectes par Api Up des déchets d'Anglet Tourisme soit 4,23 tonnes de déchets valorisés par Api Up en contribuant à soutenir 27 emplois locaux en 2021.

Source : Bilan Api'Up

3/ POURSUITE DE LA DEMARCHE « ECOUTE ET SATISFACTION CLIENT » :

- Des questionnaires satisfaction et des fiches réclamation sont à disposition du public dans les 2 bureaux d'accueil.
- Des questionnaires de satisfaction concernant l'activité Yoga et Sophrologie ont été envoyés aux participants



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

17 réclamations traitées soit 7 de plus qu'en 2020 - 138 questionnaires de satisfaction administrés dans les 2 bureaux d'accueil - 26 questionnaires satisfaction remplis concernant l'activité Yoga et Sophrologie.

4/ ACCUEILLIR AU MIEUX LES VISITEURS

A l'occasion du projet d'intégrer une boutique de destination dans les accueils d'Anglet Tourisme, **les locaux de l'office de tourisme des Cinq Cantons ont été repensés dans l'esprit de la destination et pensés avec l'équipe d'accueil et l'architecte d'intérieur Lydiane Fourcade .**

Le site internet d'Anglet Tourisme est régulièrement mis à jour et les bons plans de la page sont actualisés de manière hebdomadaire.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 53 000 visiteurs accueillis sur les 2 bureaux sur l'année 2021 et 968 928 visiteurs virtuels sur le site web d'Anglet Tourisme.

5/ LA QUALIFICATION DE L'OFFRE DES MEUBLES DE TOURISME

Dans le cadre du programme Local et Solidaire, mise en place du Label « Locations Qualité Anglet » pour les meublés de tourisme de qualité.

Une sélection est faite sur la base d'une visite effectuée par les services de la Centrale de réservation d'Anglet Tourisme qui tient compte de l'état, la propreté, les équipements et les éléments de décoration et de confort.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 16 locations de vacances sont labellisées pour la saison 2021.

6/ L'OBTENTION DU RENOUELEMENT DU CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME EN CATEGORIE I

La ville d' Anglet étant classée « Station Classée de Tourisme » (renouvellement obtenu en août 2016 pour une durée de 12ans) a donc choisi par délibération du 26 septembre 2016, de conserver un Office de Tourisme distinct sur son territoire.

Afin de conserver le Classement en Station Classée de Tourisme, l'Office de Tourisme se doit d'être classé en Catégorie I. Le classement de l'Ot en Catégorie I a été obtenu en Janvier 2015 pour une durée de 5 ans. Le dossier de renouvellement en catégorie I a été déposé aux services de la Préfecture au mois de mai 2020.

Les conséquences de la pandémie de covid-19 dans le secteur du tourisme avaient imposés d'adapter de manière transitoire la durée de classement des hébergements touristiques et des offices de tourisme. Repoussée une première fois au 30 avril 2021, le texte avait prolongé une nouvelle fois la durée de validité des classements jusqu'au 31 décembre 2021.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Obtention du renouvellement du Classement en Catégorie I le mardi 28 décembre pour une durée de 5ans.

AXE 3: RENFORCER LES LIENS AVEC LES SOCIO-PROFESSIONNELS TOURISTIQUES

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Accompagner et animer le réseau des socio-professionnels
- 2- Mieux informer les socio-professionnels et servir de relai d'information avec la Ville et les autres organismes institutionnels.
- 3- Offrir davantage de visibilité et de services aux socio-professionnels sur l'ensemble de nos supports

ACTIONS MENEES :

1/ OBSERVER L'ACTIVITE TOURISTIQUE DE LA STATION ET INFORMER LES SOCIOS PROS

Suivi de l'observatoire de l'activité touristique avec flux vision en partenariat avec l'Aadt64 (baromètre mensuel, Chiffres clés, bilan annuel et analyse de la fréquentation annuelle). Achat d'un nouvel outil Likibu en charge de l'observation de l'activité des locations de vacances sur les plateformes Airbnb et Homelidays. Ensemble des éléments d'observatoire de l'activité touristique sur le site pro d'Anglet Tourisme dans la rubrique « En chiffres »:

<https://espace-pro.anglet-tourisme.com/en-chiffres/>

COUT :

- Facture Aadt 64 année 2021 : 4777 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Les chiffres du tourisme (mensuel) réalisés par Anglet Tourisme, le baromètre mensuel du Tourisme sur Anglet réalisé à partir de l'outil et l'étude sur la fréquentation annuelle sur Anglet réalisée par l'Aadt64.

2/ LE RENDEZ-VOUS CAFE DES HOTELIERS

Le RENDEZ-VOUS DES HÔTELIERS *Angloys* est un nouveau rendez-vous qui se tient chaque vendredi matin de veille de vacances pour évoquer l'actualité des services d'Anglet Tourisme et connaître les taux d'occupation et l'état général des établissements hôteliers d'Anglet.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 2 rendez-vous d'organisés : Un 1^{er} rendez-vous le vendredi 22 Octobre au bureau des Cinq cantons et un 2nd rendez-vous à l'Hôtel Fine le vendredi 15 décembre 2021. Nombre de participants : environ une dizaine.

3/ LE FORUM DE L'INFORMATION A L'ATTENTION DES PROPRIETAIRES DE MEUBLES

- Une réunion à l'attention des propriétaires de meublés inscrits à Anglet Tourisme et sur la plateforme 3D Ouest en mairie a été organisée le jeudi 21 octobre 2021 à l'Espace de l'Océan organisé par Anglet Tourisme en partenariat avec la Ville d'Anglet.

Plusieurs partenaires ont été associés à ce rendez-vous : le Cabinet ICH, plusieurs sociétés de conciergerie, une société proposant de la location de linge de maison, l'Aadt 64, Bil ta Garbi et la Water Family.

Les objectifs de la réunion : Tout savoir sur la réglementation applicable ou pour louer son meublé de tourisme sur Anglet : Rencontres, échanges, partages, informations... De nombreux professionnels présents pour accompagner au mieux les propriétaires anglois dans leurs démarches de location de vacances.



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Une vingtaine de propriétaires de meublés présents sur la 1^{ère} partie de la réunion de 9h à 10h30 (réservée aux propriétaires adhérents de l'Ot).

Une cinquantaine de propriétaires de meublés présents sur la 2nde partie de réunion de 10h30 à 12h (fichiers mairie – plateforme 3 D Ouest). De nouveaux adhérents à la centrale de réservation de l'Ot (au moins 6 nouveaux propriétaires pour 2022 qui ont adhéré à la centrale de réservation.)

4/ FINALISATION D'UN SITE PROFESSIONNEL POUR LES ACTEURS DU TOURISME ET LA PRESSE

- Cahier des charges envoyé à l'agence web
- Proposition maquette <https://invis.io/N4ZAIFOB6D3>

COUTS :

- Engagements auprès de Laetis : 4 860 €

TOTAL : 4 860 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Nombre de visiteurs : 396 utilisateurs (depuis le 19 avril 2021).

5/ MAINTIEN DE LA MISE EN PLACE DES PRESTATAIRES ANGLOIS SUR LA PLACE DE MARCHE ELLOHA EN COLLABORATION AVEC L'Aadt64

- Saisie des prestataires (11 hébergements + 9 activités)
- Intégration sur le site internet avec l'agence web
- Gros succès d'Arènes en Fête : détail de l'activité
- Grand succès des visites de l'Hermione évaluer le nombre de visite

COUTS :

- Contrat de maintenance LAETIS 0€



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 528 réservations en ligne

Détail des visites

- L'Hermione au port de Bayonne : 220 réservation - Spectacles nocturnes Théâtre
Aréna : 143 Yoga et sophrologie : 90 participants

6/ MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES TOURINSOFT

- Hébergements (10 hôtels, 71 locations de vacances, 4 résidences, 4 villages de vacances, 7 chambres d'hôtes, 1 camping, 1 hébergement collectif et 2 aires de camping-cars)
- Activités, loisirs (51), Equipements de loisirs (59)
- Patrimoine culturel et naturel (14)
- Commerces et services (20)
- Organisme et entreprises (22)
- Fêtes et manifestations (791)
- Restauration (132) (Complicé à tenir à jour...)



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Informations à jour sur la base de données départementales et dans les offices de tourisme du département

7/ MISE A JOUR DE LA RESERVATION EN LIGNE VIA CITYBREAK

65 locations de vacances réservables en ligne en FR et EN



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 136 réservations en ligne

AXE 4: DEVELOPPER LA NOTORIETE DE LA DESTINATION ANGLET, COTE BASQUE

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Poursuivre et renforcer les actions de communication et de promotion de la destination
- 2- Mieux occuper le terrain médiatique en France et sur les marchés de proximité (Espagne)
- 3- Proposer du contenu éditorial, photos et vidéos de qualité sur la destination

ACTIONS MENEES

1/ TOURNAGE DE LA FUTUR CAMPAGNE DIGITALE AVEC 2 INFLUENCEURS DE NOTORIETE NATIONALE

Tournage pendant la saison estivale 2021 de 4 clips illustrant le programme local et solidaire d'Anglet Tourisme (Location de vacances, hôtellerie, activités en mode toute l'année et estivales) avec Vaimalama Chaves, Miss France 2019 et son compagnon Nicolas Fleury, Champion du Monde de Vtt trial.

La production de ces images vont servir pour la Campagne de Communication 2022-2023 : L'Essentiel de vos vacances avec Anglet Tourisme.

Une campagne de communication : 3 objectifs !

- La promotion de la destination Anglet sur le hors-saison
- La mise en lumière des services proposés par l'Office de Tourisme d'Anglet
- La réservation d'activités, d'hôtels, de location de vacances sur la plateforme de réservation de l'Office de Tourisme d'Anglet

COUTS :

- Partenariat Image Vaimalama Chaves : 5 000€ + 2 668€ (défraiement sur place le temps du tournage)
- Prestation tournage (4 jours) + montage des clips : 12 000€

TOTAL : 19 668 €

2/ POURSUITE DU CONTRAT PHOTO ANNUEL AVEC UN PHOTOGRAPHE PROFESSIONNEL

Actualisation annuelle de la banque images photos (achat 50 photos tous droits par an) + accès illimité à sa photothèque pour alimentation de nos réseaux sociaux. Indispensable pour les éditions, la presse, les réseaux Sociaux.

Rémi Blanc ©RiBLANC - Pierre Chambion ©Pierre_Chambion_Photographie

COUTS :

RiBLANC

- Investissement : 5 000 € reportage magazine + actualisation banque images 10 jours
- Investissement achat (50 photos tous droits) : 1500 €
- Fonctionnement shooting boutique / vidéos reels Réseaux Sociaux / vidéos partenariat Pauline Ado, images pour Ushuaia surf : 2800 €

Pierre_Chambion_Photographie

- Photos meublés de tourisme et hôtels partenaires : 3300 €
- Photos Espace de l'Océan et vidéos BtoB : 1000€

TOTAL : 13 600 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE : + de 2 000 photos pour actualiser la photothèque (Destination + Boutique + Espace de l'Océan) + 50 photos lifestyle sélectionnées dans la photothèque RiBLANC avec tous les droits pour consolider notre banque d'images (participe aux bons résultats sur nos réseaux sociaux, parution médias et site web)

3/ SORTIE D'UN CATALOGUE DE DESTINATION – NUMERO 2

Un magazine de destination 100 % sur Anglet : ANGLET EMOTIONS (**68 pages** traduites en anglais et en espagnol) + un mini guide pratique (référencent l'offre activités + restos + visites à Anglet).

+ Un nouveau guide Pratique, un nouveau guide Hébergements ainsi qu'un nouveau plan ont été entièrement repensé et imaginé en réelle collection.

COUTS :

- Magazine Anglet Emotions : rédaction + maquettes : 13370 €
- Guide Pratique : maquettes uniquement : 4 560 €
- Guide Hébergements : maquettes uniquement : 7 060 €
- Plan : Maquette uniquement : 3 400€
- Traduction : 3 696€
- Impression : 30 042,51 € dont 6052,80€ de Plan (tous les deux ans)
- Achat fichier source Plan de ville : 1 700 € (investissement)

TOTAL : 62 128,51 € (hors achat fichier source plan de ville)



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Sur 20 000 exemplaires : 10 520 magazines distribués + 14 300 Guide Pratique distribués + 3420 Guide Hébergements distribués (2^{ème} année COVID avec des période longue de fermeture des bureaux d'accueil + les hôtels ont pris beaucoup moins de doc que les années hors covid) / 2 vagues de distribution effectuées par Le Totem de l'info : Coût 420€

4/ POURSUITE DE LA COLLABORATION AVEC L'AGENCE LINKS COMMUNICATION

2^{ème} année de collaboration avec l'Agence de Presse Links Communication sur les médias français. (Rédaction Dossier de Presse, Communiqués de presse, Accompagnement organisation d'un voyage de presse thématique, Contact médias, reporting, ...)

En octobre, un joli voyage de presse a été organisé avec 4 journalistes : Biba, Madame Figaro, Le Journal des Femmes et Femme Actuelle.

COUTS :

Mission Agence de presse : 24 900 €

Maquette DP : 1 280€

Impression + affranchissement DP : 374,40€ + 227,16€ = 601.56 €

Organisation accueil presse : 1433 €

TOTAL : 28 214,56 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Source : Bilan Relations Presse 2021

5/ TRAVAIL AVEC UNE AGENCE DE PRESSE POUR LE MARCHÉ ESPAGNOL

2^{ème} année de collaboration avec l'Agence de Presse OLE COMPANY pour les médias espagnols - contrat partagé avec Hendaye Tourisme - (Rédaction Dossier de Presse, Communiqués de presse, Accompagnement organisation d'un voyage de presse thématique, Contact médias, reporting, ...)

+ 1^{ère} année avec IMK – agence de presse espagnole de l'AADT64 (mission complémentaire proposée par l'AADT64 sur les marchés dits de proximité.

COUTS :

- Mission globale Olé Company

- Mission IMK (compris dans les 6 000€ de partenariat Promotion avec l'AADT64)

TOTAL : 7 000 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE : nombre d'articles de presse : 4 publiédactionnel et 3 articles web (une deuxième année compliquée encore marquée par la crise sanitaire ... pas d'accueil individuel ni de voyage de presse possible...) Seul un accueil presse a pu être organisé avec IMK avec 4 bloggeurs basque espagnol sur ½ journée en collaboration avec Bayonne, Biarritz et Hendaye)

6/ PAULINE ADO – POURSUITE DU CONTRAT EN TANT QU'AMBASSADRICE D'ANGLET TOURISME

L'objectif de ce partenariat :

- Développer la notoriété et la visibilité de la destination ANGLET
- Développer l'image DURF et ECO-RESPONSABLE de la destination ANGLET
- Renforcer l'activité digitale et le trafic sur nos réseaux sociaux et site web
- Créer du contenu immersif sur la destination ANGLET
- Avoir une ambassadrice à l'image de la destination

COUITS :

- Mission globale

TOTAL : 12 000 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Source : bilan partenariat 2021

7/ MONTAGE DE NOUVELLES CAMPAGNES DE PROMOTION & DE COMMUNICATION EN CAVALIER SEUL ET EN COLLAB

- **Campagne exceptionnelle sur Paris : opportunité immanquable et saisie avec Hendaye + Cambo pour de l'Affichage dans le métro Parisien !**
Nom de la Campagne : Gagnez votre séjour au Pays Basque - Anglet : Ici Spectacle en plein air !
- Campagne de communication en partenariat avec Hendaye Tourisme : Séjours expérience surf sur la Côte Basque sur Bordeaux et Toulouse en avril puis transition vers des séjours en mode slow avec un visuel yoga et vélo en adéquation avec la campagne de l'AADT64 de 2021 pour l'automne sur Toulouse.

COUITS :

- Budget participation marché français AADT 64 : 6 000 €
- Budget Campagne métro Paris : 3 798 € par OT
- Budget Campagne en partenariat avec Hendaye Toulouse+ Bordeaux : 11 016€
- Supplément So ½ page : 1 451.28€ (en collab avec Hendaye)
- Jeu concours en lien avec les campagnes : 1 163€
- Facebook Ads 500 €

TOTAL : 24 000€



INDICATEURS DE PERFORMANCE : +7000 contacts qualifiés gagnés sur Paris grâce au jeu concours de la campagne dans le métro. + 950 contacts pour Toulouse grâce au jeu concours web sur anglet-hendaye.com et l'affichage tramway.

8/ ENVOI DE NEWSLETTERS AVEC L'OUTIL XEOMAIL

Envoi de newsletters avec l'outil Xeomail développé par l'Agence EDATIS

COUTS :

- Intégration des nouvelles listes CODIR et conseil municipal).
- Formation au nouvel outil (suite et fin en 2021)

TOTAL : 2 309 €



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 13 newsletters envoyées / Statistiques : Site internet www.anglet-tourisme.com : 928 sessions en 2021 (+22,03% par rapport à 2020) dont 72,36% depuis les mobiles.

AXE 5 : DEVENIR UN OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS À DESTINATION DES HABITANTS

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Développer l'attractivité de l'Office de Tourisme (physique et virtuel)
- 2- Proposer de nouveaux services aux habitants et aux vacanciers

ACTIONS MENEES

1/ DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES BILLETTERIES DE SPECTACLES A L'ATTENTION DES HABITANTS

- Rappel des principales Billetteries proposées aux visiteurs :
 - o Anglet Jazz Festival, Anglet
 - o Corridas, Bayonne
 - o Biarritz Piano Festival, Biarritz
 - o Entractes Organisations
 - o Scène Nationale du Sud Aquitain
 - o Concerts d'été d'Oldarra, Biarritz
 - o Malandain Ballet Biarritz (Temps d'aimer + saison)

NOUVEAUTES :

Depuis Mai 2021 : collaboration de billetterie entre Anglet Tourisme et la Direction de la Culture d'Anglet - Gestion de la billetterie de spectacles organisés par la Direction de la Culture d'Anglet + Associations se déroulant au Théâtre Quintaou d'Anglet (David Fray, Les sœurs Labèque, Chœur Ascèse, Mama Mia...)

Depuis Septembre 2021 : Service supplémentaire proposé aux habitants avec la réservation de billetterie de spectacles en ligne 24h/24 sur notre site internet www.anglet-tourisme.com

Décembre 2021 : Nouvelle Collaboration de billetterie avec le Service des Sports pour vendre les spectacles se déroulant à la patinoire de la Barre à Anglet (Metropolis, décembre 2021)

COUTS :

- Achat logiciel vente en ligne : 3200€ HT
- Achat imprimante à billets : 1900 € HT
- Achat d'un ordinateur : 1500 € HT
- Frais d'abonnement PAYBOX (vente en ligne) : 25€/mois + 0.078€ par transaction bancaire en ligne



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

15 spectacles organisés par la Direction de la Culture

Une dizaine de billetteries supplémentaires (listées ci-dessus)

CA réalisé au comptoir : 50 836 € (mai à décembre 2021)

CA réalisé au comptoir : 50 836 € (mai à décembre 2021)

2/ MISE EN PLACE DE BILLETTERIES EN LIGNE DEPUIS SEPTEMBRE 2021 SUR LE SITE ANGLET TOURISME

Depuis Septembre 2021 : Service supplémentaire proposé aux habitants avec la réservation de billetterie de spectacles en ligne 24h/24 sur notre site internet www.anglet-tourisme.com



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

572 ventes en ligne réalisée – 7942 € de chiffre d'affaires réalisé

3/ AMENER DE NOUVEAUX SERVICES AUX HABITANTS EN LES INCITANT A SE SERVIR DES TRANSPORTS EN COMMUN

Mise en place d'un boîtier de recharge et d'abonnement de cartes magnétiques Chronoplus pour les visiteurs à l'Office de Tourisme de la Chambre d'Amour (Juillet à octobre 2021)



INDICATEURS DE PERFORMANCE :

492 recharges et abonnements effectués

288 badges achetés

2430,60 € de CA réalisé

4/ PROPOSER UN SERVICE PARTICULIER DEDIE AUX HABITANTS

Dispositif de Vélos à assistance électrique pour les habitants : Anglet Tourisme est un point de retrait du dispositif en collaboration avec le Syndicat des Mobilités. Le bureau des 5 Cantons dispose un stock de 20 vélos. Les retraits se font uniquement sur rendez-vous et une conseillère en séjour est formée pour cet accueil spécifique pour les habitants.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 118 locations de VAE

5/ VALORISER LA DESTINATION PAR LA PRATIQUE D'ACTIVITES FAMILIALES PAR LE BIAIS D'ACTIVITE INCITANT A LA MOBILITE DOUCE

- Parcours de Géocatching (chasse au trésor) « Cap sur la Chambre d'Amour » pour découvrir la destination. Rappel de ce qu'est un parcours de géocatching : c'est une balade originale de quelques kilomètres qui permet de découvrir en jouant, des lieux insolites et des anecdotes. Avec des énigmes à résoudre, un trésor à chercher et des Poi'z à collectionner, petits et grands partagent des moments.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 169 participants Terra Aventura en 2021 autant de participants au mois d'aout 2021 (456) qu'au mois de décembre 2021 (456)

AXE 6: AUGMENTER LA PART D'AUTOFINANCEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Doter Anglet Tourisme d'une stratégie commerciale sur l'ensemble des services.
- 2- Augmenter les performances commerciales d'Anglet Tourisme
- 3- Augmenter la part d'autofinancement d'Anglet Tourisme

ACTION MENEES :

1/ POURSUITE DE LA MISE EN PLACE DES COURS DE YOGA, YOGA POUR LES FAMILLES ET SOPHROLOGIE POUR LA SAISON 2021

- Séances de yoga : tous les mercredis et vendredis en juillet - Août
- Séances de Sophrologie : tous les mercredis en juillet - Août
- Proposition de cours supplémentaires de yoga : les mercredis des vacances de la Toussaint



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Nombre de personnes qui ont suivi des cours : 216 (Yoga individuel : 167 participants / Yoga famille : 18 participants / Sophrologie : 31). CA réalisé : 2574 €

2/ MISE EN PLACE D'UNE BOUTIQUE DE DESTINATION

Pour répondre aux objectifs de développer l'attractivité de l'office de tourisme (physique et virtuelle), de proposer de nouveaux services pour les habitants et les vacanciers et d'augmenter la part d'autofinancement de l'Office de Tourisme, le projet de boutique de destination a été validé.

C'est un **projet issu directement du schéma de développement touristique pour Anglet 2020/2020** visant à développer l'attractivité virtuelle et physique de l'office de tourisme. Ce service vient désormais compléter les missions de base d'Anglet Tourisme avec l'accueil, la promotion et la commercialisation.

A l'occasion de ce projet de boutique, **les locaux de l'office de tourisme des Cinq Cantons ont été repensés dans l'esprit de la destination**

Pour l'agencement, les anciens meubles ont été utilisés pour en réaliser de nouveaux suivant le procédé de l'upcycling (recyclage) par l'établissement de menuiserie angloise SANGLA. Ce dernier a également réalisé des éléments sur mesure pour la partie boutique et brochures.

Toujours dans cet esprit, la table de présentation des produits, le pin semi-artificiel et d'autres éléments de décoration comme le triporteur ou encore les transats ont été chinés.

Ce nouveau service est un des volets de notre **programme « Local et solidaire »**.

Anglet Tourisme a développé le programme "Local & Solidaire" pour **soutenir les acteurs du tourisme local et proposer aux habitants et vacanciers une offre responsable sur son territoire pour les encourager à devenir CONSOM'ACTEUR** (pour une consommation qualitative, éthique et plus respectueuse de l'environnement).

Chaque fournisseur ou partenaire doit signer une charte élaborée par l'équipe d'Anglet Tourisme. Le label création éthique vient compléter les 3 labels du programme local et solidaire d'Anglet Tourisme.

LE LABEL CRÉATION ÉTHIQUE – ANGLET c'est quoi ?

Ce label identifie les produits de la boutique faits localement et/ou à partir de matières durables et respectueuses de l'environnement. Il garantit au client l'origine du produit et son faible impact sur l'environnement.

Le concept et la stratégie de cette boutique de destination ?

- Créer un concept store autour du positionnement d'Anglet Tourisme en l'intégrant au mieux dans l'espace d'accueil
- Mettre en lumière le savoir-faire local
- Elaborer des gammes de produits identitaires
- Créer une Marque et faire le lien avec la stratégie locale et solidaire d'Anglet Tourisme
- Mettre en avant les événements phares de la ville avec des produits boutiques

Le positionnement de la boutique :

L'univers de la boutique et de ses produits s'articulera autour des thèmes nature, bien vivre et sport.

Quels sont les enjeux de cette boutique ?

- Offrir un nouveau service aux vacanciers et à la clientèle locale
- Être acteur du développement économique local
- Poursuivre l'engagement de l'ot dans une démarche écoresponsable en privilégiant une fabrication locale
- Devenir un office de tourisme et de loisirs à destination des habitants
- Valoriser l'image du territoire

Les cibles ?

1/ **Les habitants** : proposer des produits qui révèlent leur appartenance au territoire, faire des locaux des ambassadeurs de leur ville

2/ **Les vacanciers** : proposer des produits qui prolongent l'expérience vécue sur le territoire, de véritables souvenirs de la destination

La charte rédigée pour déterminer les critères de sélection des produits :

- L'origine des produits
- La qualité des produits
- Le prix
- La durabilité

Quelles sont les gammes de produits ?

Nous avons respecté notre positionnement : la nature, le sport et le bien être pour décliner 7 gammes de produits : **environ 60 produits**

1/ La gamme papeterie /librairie : cartes postales, affiches, posters, carnets de recette (garbure)

2/La gamme bien être : bougie parfumée, parfum d'ambiance avec 2 fragrances Anglet les Pins et la Anglet la plage

3/ La gamme accessoire décoration : porte clés, magnets, horloge des marées, gourdes éco conçue

4/ La gamme art de la table : tabliers ici on cuisine avec Amour, torchons avec le piment doux, mug, coquetier en forme de planche de surf

5/ La gamme gastronomie 4 coffrets thématiques Pause chocolatée, sucrée salée, coffret du chef, apéro sunset

6/ La gamme enfant : livres peluches, coloriages, mobile, bavoirs

7/ La gamme textile teeshirt, casquette



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 27 815 € de ca réalisé sur 15 000 € de prévu

3/ INTERNALISATION DE LA REGIE PUBLICITAIRE

- Mise en place d'un nouveau kit média pour les éditions 2021 (supports papiers et supports web, réseaux sociaux).
- Développement d'une offre packagée pour les partenaires d'Anglet et notamment pour les adjudicataires.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 72 640 € réalisé

4/ MISE EN PLACE DU PROJET DEDIE AU DEVELOPPEMENT DE LA CLIENTELE DE GROUPES

- Validation et installation d'un groupe de travail avec les socio-professionnels pour le repositionnement et le développement de la clientèle de groupes (loisirs et affaires), et notamment d'une site web dédié et d'un meeting planer.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Sortie de la brochure groupes (meeting-planer) mi-novembre 2021.

5/ MISE EN PLACE DU PROJET DEDIE AU DEVELOPPEMENT DE LA CLIENTELE INDIVIDUELLE

- Poursuite du travail avec les socio-professionnels d'Anglet pour le repositionnement et de développement de la clientèle individuelle. Définition du positionnement marketing qui a abouti au nouveau marquage spécifique au programme de destination partenarial avec pour message principal : réserver un hébergement via Anglet Tourisme c'est bénéficier de la meilleure offre garantie.
- Elaboration de séjours packagés nouveaux sur le thème du surf, la nature et le bien-être.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 6 établissements qui disposent du label « Réservation direct » issu du Programme Local et Solidaire de l'Ot. Les chiffres d'affaires réalisés : centrale de réservation locative : 335 000 € / Activité hôtels : 4860 € / Activités visites et sites avec l'arrivée de l'Hermione : 22 304 €.

6/ POURSUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES PAR L'EQUIPE DE L'ESPACE DE L'OCEAN.

L'activité de l'Espace de l'Océan a subi de plein fouet les incidences de la crise sanitaire. En effet, l'activité séminaires et groupes a été bouleversé par la crise sanitaire et l'Espace de l'Océan a été réquisitionné à 2 reprises comme centre de vaccination. Malgré tout cela, le chiffre d'affaires a été atteint.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 176 768 € de CA réalisé

AXE 7 : ADAPTER SON PLAN D' ACTIONS A LA CRISE SANITAIRE

RAPPEL DES OBJECTIFS :

- 1- Etre présent et/ou joignable pour les habitants, les vacanciers et les socio-professionnels
- 2- Communiquer sur ce qui se passe (TRANSPARENCE)
- 3- Assurer la sécurité des employés et des visiteurs
- 4- Préparer la sortie du confinement et le lancement de la saison estivale.

ACTIONS MENEES :

1/ INFORMER LES VISITEURS SUR LES ETABLISSEMENTS ANGLOYS OUVERTS PENDANT LES PERIODES DE CRISE SANITAIRE

4 hébergements ouverts au mois de février : La Résidence Hôtelière Anglet Biarritz Parme***, la Résidence Mer et Golf***, l'hôtel Quick Palace* et l'hôtel Chez Benat. Nombreux posts sur les réseaux sociaux et information diffusée sur notre site internet et dans notre accueil pour informer les visiteurs en recherche de séjours.

Des informations sur les offres de restauration permettant le « à emporter ».

2/ MAINTIEN DU L'OUVERTURE DU BUREAU DES CINQ CANTONS PENDANT LES VACANCES DE PAQUES AVEC DES HORAIRES REDUITS

Rappel du contexte des vacances de Pâques:

Coronavirus (COVID-19) : re-confinement et mesures mises en place pour tout le mois d'avril 2021 (durée de 4 semaines)

- Couvre-feu de 19h à 6h
- Télétravail systématique
- Interdiction des déplacements inter-régionaux à partir du 5 avril 2021 sauf pour motif impérieux
- Déplacement dans **un rayon de 10 km** autour du domicile
- Fermeture des activités touristiques et culturelles sur arrêté préfectoral lié à la crise sanitaire

3/ GARDER LE CONTACT AVEC LA COMMUNAUTE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Garder le contact avec la communauté sur les réseaux sociaux : présence d'Anglet Tourisme quotidiennement.

- Veiller à informer en temps réel des actions de la ville,
- Mise en avant de la vente à emporter + idées de balade autour de soir + annonce des ouvertures au fur et à mesure...

4/ MAINTIEN DES PROTOCOLES SANITAIRES DANS LES ACCUEILS EN FONCTION DES PERIODES ET DES MESURES RENDUES OBLIGATOIRES PAR LA CRISE SANITAIRE

Maintien des protocoles sanitaires dans les bureaux d'accueil et à l'Espace de l'Océan en fonction des arrêtés nationaux et préfectoraux.

Port du masque par les conseillères en séjour en contact avec les visiteurs.

Respect des gestes barrières dans tous les services de l'Ot.

Respect des éléments du cahier des charges de la Marque Qualité Tourisme.

5/ L'ESPACE DE L'OCEAN REQUISITIONNE COMME CENTRE DE VACCINATION DU 19 JANVIER AU 31 MARS 2022

L'Espace de l'Océan a été réquisitionné comme centre de vaccinations.

Ouverture depuis le mardi 19 janvier tous les matins du lundi au samedi de 8h30 à 12h jusqu'à fin mars.

6/ UN CENTRE DE VACCINATION A DESTINATION DES VACANCIERS PENDANT LA SAISON ESTIVALE A L'ESPACE DE L'OCEAN

Installation d'un centre de vaccination tous les dimanches après-midis de 13h à 18h (en juillet et août 2021)



INDICATEURS DE PERFORMANCE : Visite du Premier Ministre pour découvrir ce 1^{ER} centre de vaccination estival et nombreux reportages TV réalisés

