



ANGLET TOURISME

# PLAN D'ACTIONS

2022

---

[www.anglet-tourisme.com](http://www.anglet-tourisme.com)

I   
Anglet  
CÔTE BASQUE  
FRANCE

MAJ le 28/12/2022

## 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 2022

DIRECTEMENT INSPIRÉ DU SCHÉMA DE DÉVELOPPEMENT 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'accueil 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

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 :

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



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Augmenter le nombre de locations de vacances labellisées « Local et solidaire » : 18 offres sur la brochure 2022 (16 en 2021).

Soutenir le savoir-faire et la production locale au travers de la boutique : respect d'un cahier des charges pour le choix de chaque collaboration de la boutique. Plusieurs nouvelles collaborations 2022 : Bibizi (récupération de liner de piscine pour le transformer en sac et trousse de toilette), la Maison Zaldaia qui récupère des chutes de cuir pour en faire des porte-clés Marqués Anglet, les céramiques de la Maison Gazelle...

## 2/ POURSUITE DE LA 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 en charge de la Qualité des Eaux de baignade et du label Pavillon bleu, et les services en lien avec la mobilité.
- Collaboration avec la Direction Prestations Plages, Animations et Vie associative avec des rendez-vous de travail réguliers.
- Collaboration avec le service communication de la ville et les personnes en charge des réseaux sociaux.
- Participation à la SAGE (Schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux), ainsi qu'à la commission sur la qualité des eaux de baignade.

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

- Convention de partenariat reconduite avec la Direction Culturelle de la Ville d'Anglet 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 2021/2022.



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Ca billetterie réalisé sur 2022 : 37 856 €

## 4/ L'ORGANISATION DES COMITES DE DIRECTION HORS LES MURS

Depuis début 2022, Anglet Tourisme a développé le nombre de codirs « hors les murs » et se déplace dans des sites touristiques et chez des prestataires privés dans l'objectif de mieux faire découvrir son territoire aux membres du Codir.

- Le 5 janvier 2022 : Codir organisé sur la frégate Hermione Lafayette
- Le 23 mars 2022 : Codir organisé à l'aéroport de Biarritz Pays-Basque
- Le 15 juin 2022 : Codir organisé chez Brindos Lac & Château
- Le 21 septembre 2022 : Codir organisé à l'Adt64
- Le 14 décembre 2022 : Codir organisé à la Boutique Erro

## 5/ MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE APPLICATION ANGLET.FR / COLLABORATION ENTRE LA VILLE D'ANGLET & ANGLET TOURISME

La ville et l'office de Tourisme d'Anglet ont lancé une application gratuite pour smartphone et android le 18 novembre 2022. On y retrouve 2 parties :

- Une partie administrative gérée par le service communication de la ville : démarches administratives, famille, sports, élections...
- Une partie loisirs gérés par l'office de tourisme avec une rubrique hébergements, activités, animations, qualité des eaux de baignade etc...
- Des notifications ou des alertes peuvent être adressées aux usagers.

## AXE 2/ POURSUIVRE LA DEMARCHE QUALITE 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/ 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 pelote ont été envoyés aux participants



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

45 réclamations traitées en 2022 : 38 déposées dans l'un des bureaux de l'Ot, 5 sur les réseaux sociaux, 1 sur google et 1 sur l'application de Terra Aventura.

286 questionnaires administrés : 84% des visiteurs interrogés recherchent du conseil et 74% de la documentation touristique.

31 questionnaires satisfaction activité Yoga et Pelote : 83,3% des répondants sont très satisfaits de la réservation et 93,5% recommanderaient les activités d'Anglet Tourisme.

#### 2/ POURSUITE DE 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 :

Augmentation des locations de vacances labellisées « Locations Qualité » 18 locations de vacances labellisées en 2022 contre 16 en 2021.

### 3/ 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.



#### INDICATEUR DE PERFORMANCE :

319 tonnes de déchets collectés (notamment des archives d'Anglet Tourisme)

100% de déchets valorisés

Contribution à soutenir 26 emplois locaux : *Source : Bilan Api'Up*

### 4/ LE CODIR D'ANGLET TOURISME COMME GROUPE QUALITE DE DESTINATION

Depuis le début de l'année 2022, l'équipe d'Anglet Tourisme a décidé de basculer le codir d'Anglet Tourisme en groupe local de destination et ce pour plusieurs raisons :

- Les membres du Codir d'Anglet Tourisme sont les mêmes que ceux demandés pour le Groupe Local de destination.
- La fréquence de réunions (6 par an) permet des échanges réguliers entre les membres.
- Les sujets évoqués lors des tours de tables des derniers codirs sont des sujets qui peuvent sensibiliser les élus sur les projets à mener sur la commune.
- Les formats de certains Codir « **hors les murs** » amènent une meilleure connaissance des acteurs et du territoire aux membres du Codir.

### 5/ LE SEMINAIRE D'EQUIPE DE L'ANNEE 2022 CONSACRE A LA QUALITE

Le sujet du séminaire d'équipe organisé chez les Frères Ibarboure le Mardi 18 Octobre était « La cohésion d'équipe à travers la démarche Qualité ».

Le concept : chaque service a présenté l'ensemble des critères qui le concernent sous forme de jeu de rôle, quizz ou dictée à trous...

Un moment de convivialité et de partage qui a permis de mieux s'approprier la démarche qualité de manière générale.

A l'issue de cette journée, des photos et vidéos ont été postées sur le compte Instagram de la team Anglet Tourisme.

### 6/ LE LABEL TOURISME ET HANDICAP

Anglet Tourisme est engagée dans une démarche Tourisme & Handicap afin de satisfaire nos clientèles et d'améliorer l'accès aux espaces et services pour tous. Nos deux bureaux d'accueil sont labellisés ainsi que l'Espace de l'Océan. Afin de conserver ce label, nous avons relu et contrôlé le cahier des charges pour la visite de contrôle quinquennal de l'Espace de l'Océan.

## AXE 3 / RENFORCER LES LIENS AVEC LES SOCIOS-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'Adt64 (Baromètre mensuel, Chiffres clés, bilan annuel et analyse de la fréquentation annuelle). Maintien de l'outil Liwango 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/>



#### 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 réalisé par l'Adt64.

#### 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 :

Nombre de petits-déjeuners hôteliers organisés : 4

Vendredi 11 février : Visite de l'Hermione

Vendredi 15 avril : Espace de l'Océan

Vendredi 21 octobre : Espace Maitena

Vendredi 16 décembre 2022 : Rdv à la chocolaterie de la Maison Brindos Millésime



### 3/ MAINTIEN DE LA MISE EN PLACE DES PRESTATAIRES ANGLOYS SUR LA PLACE DE MARCHÉ ELLOHA EN COLLABORATION AVEC L'ADT64

- Saisie des prestataires
- Intégration sur le site internet avec l'agence web
- Grand succès des visites de l'Hermione évaluer le nombre de visites

+ Succès des cours de yoga et des initiations pelote d'Anglet Tourisme



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

##### Yoga & pelote

Nombre de réservations : 186 réservations

Chiffre d'affaires réalisé : 4884 € (3136 € en 2021)

##### Activités tiers

Nombre de réservations : 369 réservations

Chiffre d'affaires réalisé : 29 479 € (22 304,50 € en 2021)

### 4/ MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES TOURINSOFT

- Hébergements (10 hôtels, 80 locations de vacances, 4 résidences, 4 villages de vacances, 9 chambres d'hôtes, 1 camping et 2 aires de camping-cars)
- Activités, loisirs (50), Equipements de loisirs (58)
- Patrimoine culturel et naturel (13)
- Commerces et services (18)
- Organisme et entreprises (24)
- Fêtes et manifestations 625 au 31/10/2022)
- Restauration (110)



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

### 5/ SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC L'ASSOCIATION HERMIONE LAFAYETTE

Anglet Tourisme et l'Association Hermione-LA FAYETTE ont décidé de mettre en œuvre des actions mutualisées afin de développer la clientèle individuelle et la clientèle groupe affaires et loisirs de chacune de leur structure.

Ces actions mutualisées concernent **3 axes principaux** :

- Le développement de la clientèle individuelle
- Le développement de la clientèle groupes affaires et loisirs
- La mise en commun d'actions marketing ciblées

+ la mise à disposition de kakémonos de l'Hermione + flyers chez les hôteliers angloys



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Nombre de réservation clientèle individuelle : 716 réservations pour un chiffre d'affaires de 25 690 €

Nombre de réservation clientèle groupe : 19 groupes pour un chiffre d'affaires de 4651,36 €

### 6/ LE RENDEZ-VOUS LANCEMENT DE SAISON DES RESPONSABLES RECEPTION

Le RENDEZ-VOUS AVANT SAISON DES RESPONSABLES RECEPTION est un nouveau rendez-vous qui se tient en début de saison estivale pour présenter aux personnes en charge des réceptions :

- Les éditions d'Anglet Tourisme : le magazine Emotions, le plan de la ville et le guide des activités.
- La boutique d'Anglet Tourisme et les projets de boutique hors les murs.
- Le power point de lancement de la saison estivale avec les services de l'office de tourisme.



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

2 rendez-vous organisés avec 3 personnes présentes le 29 juin et 7 personnes présentes le 7 juillet

### 7/ LES 50 ANS D'ANGLET TOURISME 1972-2022

A l'occasion des 50 ans d'Anglet Tourisme, Anglet à l'Espace de l'Océan le 10 Novembre 2022. A cette soirée était invité l'ensemble des partenaires d'Anglet Tourisme, les Office de Tourisme voisins, les élus locaux et l'équipe d'Anglet Tourisme.

Pour l'occasion 5 quartiers d'Anglet ont été reproduits sous forme de stand dans la salle de réception. Les invités ont pu se faire sérigraphier sur un t-shirt le visuel de leur quartier préféré d'Anglet.

Différentes animations ont été installées dont 1 photoboost installé dans un van aux couleurs d'Anglet.

Mr le Maire a remercié et mis en avant la première directrice de l'office de tourisme d'Anglet, Mme Lesgards.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : 160 personnes présentes

## 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 (ES)
- 3- Proposer du contenu éditorial, photos et vidéos de qualité sur la destination
- 4- Booster la visibilité numérique de la destination

### 1/ ACTIONS MENEES POUR LA PROMOTION DE LA DESTINATION

#### 1/ L'ESSENTIEL DE VOS VACANCES AVEC ANGLET TOURISME

Une campagne 100% digitale avec des contenus vidéos, photos et textes réalisés en collab avec KESTU (vidéos) + Yann Zuldé (charte graphique)

3 objectifs :

- La promotion de la destination Anglet (toute l'année)
- La mise en lumière des services proposés et des labels qualité de l'Office de Tourisme d'Anglet
- La valorisation de la réservation en ligne sur [anglet-tourisme.com](http://anglet-tourisme.com)

Cibles : Marché de proximité (Bordeaux – Toulouse) tout en utilisant une personnalité publique de notoriété nationale vivant à Paris et à Tahiti, Vaimalama Chaves.

Actions menées :

- Conférence de presse
- Création d'une toute nouvelle page de réservation sur le site internet
- Mise en place d'un jeu concours sur instagram avec l'égérie de la campagne Vaimalama Chaves + diffusion des 4 spots sur son compte insta + facebook
- Diffusion pendant 3 semaines dans les cinémas Bordelais
- Campagne digitale sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram + Google Ads



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

**Pour la campagne menée au printemps**

**200 K vues pour les vidéos**

**3.5 M de points de contacts avec Anglet Tourisme (qui ont vu notre campagne)**

**+27% de parisiens sur le site web d'Anglet Tourisme par rapport à la même époque N-1**

**+14% de bordelais (idem)**

365K utilisateurs accompagnés sur le site web d'Anglet Tourisme  
+77.6K recherches organiques générées  
+60K likes et +5.2K participants pour le jeu concours avec Vaimalama  
+4.2K nouveaux abonnés sur Instagram pour @iLoveAnglet  
+117K entrées pour les cinémas Bordelais pendant notre période de diffusion

## 2/ POURSUITE DES ACTIONS PROMO AVEC L'ADT64

Poursuite de la campagne promotionnelle : Le Pays Basque en mode Slow

- Sur les Marchés prioritaires : Bordeaux, Toulouse, Nord-Espagne, Paris, Façade Atlantique
- Sur les bouts de ligne (en lien avec l'Aéroport Biarritz Pays Basque) : Marseille et Nice
- Sur les Marchés internationaux : Belgique, Suisse, Allemagne avec la Marque Biarritz Pays Basque



**INDICATEURS DE PERFORMANCE :**  
Se référer au bilan 2022 de l'ADT64

## 3 / POURSUITE DES ACTIONS PROMO AVEC HENDAYE TOURISME

Poursuite de la campagne promotionnelle : Le Pays Basque en mode Slow

- Sur le Marché Toulousain et toujours pour booster les ailes de saison !
- Sur le Marché Espagnol (clipping avec l'agence Olé-Company)



**INDICATEURS DE PERFORMANCE :**  
Toulouse 3<sup>ème</sup> visiteur du site web / 2<sup>ème</sup> visiteur sur Insta et Facebook (hors BAB)  
pendant la période des campagnes

## 4/ POURSUITE DU CONTRAT AVEC PAULINE ADO 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 SURF 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

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :



Se référer au bilan 2022 (présenté en février en même temps que la signature du nouveau contrat pour 2023)

#### 5/ NOTORIÉTÉ AUPRES DE LA PRESSE NATIONALE

- Poursuite de la collaboration avec l'agence Link's Communication pour les médias français
- Abonnement veille médias KANTAR
- Redevance veille média KANTAR



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

144 parutions / 239,6M audience potentielle / 2.7M d'équivalence publicitaire  
Se référer au bilan + Press Book 2022 (présenté en mars 2023 en même temps que la signature du nouveau contrat pour 2023)

#### 6/ NOTORIÉTÉ AUPRES DE LA PRESSE ESPAGNOLE (MARCHÉ PROXIMITÉ)

Poursuite de la collaboration avec Olé Company en partenariat avec Hendaye Tourisme sur le marché national Espagnol et l'ADT64 sur le nord Espagne.



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Se référer au bilan 2022 remis par Olé Company présenté en janvier 2023

#### 7/ CREATION DE CONTENU QUALITATIF POUR LA DESTINATION

- Edition et blog : 3<sup>ème</sup> sortie du Magazine de Destination d'Anglet Tourisme : Anglet ÉMOTIONS sous la direction du Service Promotion et Communication en collab avec le graphiste et photographe Rémi BLANC, l'Agence Link's Communication pour l'aide au pilotage de projet, ainsi que plusieurs journalistes comme Yannick Revel, Vanessa Robbé, Muriel Azarian, ...  
+ Actualisation de la collection des éditions d'Anglet Tourisme comprenant en 2022 : GUIDE PRATIQUE + GUIDE HEBERGEMENTS  
*Tous les contenus rédigés pour le mag servent également pour le blog, le site web et les réseaux sociaux.*



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Meilleure distribution des éditions 2022 avec la mise en place de Totem info aux Halles des 5 Cantons et à L'Hermione. Organisation d'une distribution à l'ensemble des annonceurs 2022. 34 190 exemplaires distribués sur 40 000.

- Banque images photos et vidéos pour support print, site web, réseaux sociaux et presse : Poursuite du contrat annuel photos avec un professionnel Rémi Blanc + collab ponctuelle avec d'autres photographes selon besoins et dispo : Pierre Chambion, Laurent Masurel, Jean-Philippe Jubera (shooting lifestyle, paysage, surf, reportage photos magazine, produits boutique, animations, ...)  
+ Nouveauté : début des reels instagram (vidéos courtes très appréciées sur Instagram ! 4 reels réalisées.
- Alimentation et actualisation du site internet  
Fiches activités, hébergements, visites, ...chaque année et à la demande du prestataire en cours d'année, agenda quotidiennement, bons plans, nouveautés  
....
- Travail collaboratif avec la Ville d'Anglet sur la carte interactive territoire  
Création de parcours, circuit à faire à pied, à vélo, ...
- **NOUVEAU** : Travail collaboratif avec les services de la Ville d'Anglet sur  
L'application ANGLET + alimentation de la partie loisir



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Augmentation d'abonnés sur les réseaux sociaux + la bonne distribution des éditions et la fréquentation grandissante du site web et la reprise de nos communiqués de presse avec nos photos ou vidéos pour les médias peuvent nous faire penser que les **CONTENUS** proposés sont appréciés !

Facebook : +30K abonnés

Instagram : +25K abonnés

Site web : 666 845 sessions sur le site internet

## AXE 5 / DEVENIR UN OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS A 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/ POURSUITE DE DEVELOPPEMENT DE 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)
    - o Retour du bracelet des fêtes de Bayonne
    - o Retour des billetteries liées aux animations de la ville : Pilotarienak, footing gastronomique, le spectacle de Noël des retraités anglais
    - o Concert du Chœur Ascèse
- + Gros succès du festival des Jours Heureux

Poursuite de la 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.

Poursuite du service supplémentaire proposé aux habitants avec la réservation de billetterie de spectacles en ligne 24h/24 sur notre site internet [www.anglet-tourisme.com](http://www.anglet-tourisme.com)



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

CA billetteries 2022 : 159 195 € Evolution : + 90 783 € soit 32.70 % d'augmentation

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

Mise en place d'un second boîtier de recharge et d'abonnement de cartes magnétiques Chronoplus pour les visiteurs à l'Office de Tourisme des Cinq Cantons en complément de celui de la Chambre d'Amour.



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

492 recharges et abonnements effectués

288 badges achetés

2430,60 € de chiffre d'affaires réalisé

## 3/ PROPOSER UN SERVICE PARTICULIER DEDIE AUX HABITANTS avec le retrait des VAE

Dispositif de Vélos à assistance électrique longue durée pour les habitants : Anglet Tourisme est 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.

Ce service a été interrompu durant la saison estivale 2022, puis repris à compter de septembre.



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Nombre de vélos retirés sur l'année : 199

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

Parcours de Géocaching (chasse au trésor) « Cap sur la Chambre d'Amour » pour découvrir la destination. Rappel de ce qu'est un parcours de géocaching : 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. Activité qui s'adresse autant aux vacanciers qu'aux habitants. Pour preuve, le centre d'aéré d'Anglet qui a fait le parcours.



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Nombre d'équipes qui ont joué : 2351 équipes

Nombre de joueurs qui ont participé : 9404 joueurs



## 5/ PROPOSER UNE OFFRE ALTERNATIVE DE VELOS AUX HABITANTS AVEC L'APPLICATION

Afin de compléter l'offre des loueurs de vélos privés et en attendant le nouveau dispositif de vélos mis en place par le Syndicat des mobilités en 2024, Anglet Tourisme a proposé avec l'application Fredo Up la possibilité de louer un vélo électrique devant les 2 bureaux d'Anglet Tourisme à moindre coût (convention de partenariat avec la Société Cyclocom).



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Nombre de vélos à disposition devant les 2 bureaux d'Anglet Tourisme : 20

Nombre de vélos loués sur la saison 2022 : 280 vélos loués

## 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/ DYNAMISATION DE L'ACTIVITE BILLETTERIE

Augmentation du nombre de billetterie, informatisation des billetteries tout au long de l'année 2022. Communication régulière sur le web et sur les réseaux sociaux.



CA billetteries 2022 : 159 195 € Evolution : + 90 783 € soit 32.70 % d'augmentation

#### 2/ LA BOUTIQUE DE DESTINATION

##### Activité boutique en plein essor en 2022 après 1 an d'existence

Anglet Tourisme poursuit 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.

Lancement de la saison estivale avec des collaborations avec des créateurs locaux : la Maison Bibizi qui récupère du liner de piscine pour en faire des sacs co-signés Anglet, Bibizi, la mise en avant de Zaldaia qui récupère des chutes de cuir pour en faire des porte-clés Marqués Anglet, la maison Talaia qui fabrique un bâton de marche et des produits pour les enfants (memory et puzzle). Réception et création de nouveaux produits pour la boutique pour les fêtes de fin d'année : sweat et bonnet, papeterie avec les noms des quartiers d'Anglet illustrée par Servane (idem décors de la soirée des 50 ans), vaisselle en céramique réalisée par Gamelle, chocolats signés Maison Pommiers.



### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Chiffre d'affaires de 44 571,38 €

### 3/ POURSUITE DES VENTES DE VISITES ET D'ACTIVITES VIA LA PLACE DE MARCHÉ ELLOHA

Ventes d'activités tiers type visite guidée de l'Hermione



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

778 réservations

Chiffre d'affaires de 29479 €

### 4/ POURSUITE DE LA MISE EN PLACE DES COURS DE YOGA

Poursuite des cours de yoga face au deck de la Petite Chambre d'Amour face à l'océan avec une fréquence plus soutenue : 3 fois par semaine les mercredis, jeudis et vendredis matins. Concept : proposer l'activité à toutes les écoles de yoga installées sur Anglet et planning mis en place par les services de l'Ot pour faire tourner toutes les écoles volontaires.

#### COURS DE YOGA

Fréquence : Tous les mercredis, jeudis et vendredis de 10h30 à 11h30

- Lieu : petit deck de la chambre d'Amour
- Tarif : 12 €
- Groupe entre 3 et 12 participants



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

21 séances pour 250 participants et pour un chiffre d'affaires de 2 558 €

### 5/ INTERNALISATION DE LA REGIE PUBLICITAIRE

Poursuite de la mise en place d'un kit média pour les éditions 2022 (supports papiers et supports web, réseaux sociaux). Possibilité de publi-rédactionnel dans le Magazine Anglet Emotion et d'encarts publicitaires sur le guide hébergement, sur le guide pratique et sur les supports numériques d'Anglet Tourisme.



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

Chiffre d'affaires : 53 096 € réalisé en 2022

### 6/ POURSUITE DU PROJET DEDIE AU DEVELOPPEMENT DE LA CLIENTELE INDIVIDUELLE

Poursuite du travail avec les socio-professionnels d'Anglet pour le repositionnement et le développement de la clientèle individuelle. Définition du positionnement marketing qui a abouti au nouveau marquage spécifique du 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.

CA centrale de réservation locative réalisé en 2022 : 288 008 €

## 7/ COMMERCIALISATION DE L'ESPACE DE L'OCEAN

Stratégie de commercialisation pour développer les taux d'occupation en semaine avec un développement de la clientèle groupes et séminaires.



CA Espace de l'Océan réalisé sur 2022 : 280 166 €

## 8/ MISE EN PLACE D'INITIATIONS A LA PELOTE BASQUE

Mise en place de cours d'initiation à la pelote basque.

Concept : faire découvrir 4 disciplines de pelote basque en permettant aux anglois et aux visiteurs d'être acteur et non pas spectateur.

### INITIATION PELOTE

Groupe entre 7 et 16 participants

- Fréquence : Tous les mardis de mi-juillet à fin août
- Séance d'1h30 avec initiation de 4 spécialités majeures : main nue, pala, xare et chistera
- Lieu El Hogar
- Tarifs : 20 € adulte 15 € enfant



#### INDICATEURS DE PERFORMANCE :

7 séances : 108 participants pour un chiffre d'affaires de 1 500 €


## 9/ LA BOUTIQUE DE DESTINATION HORS LES MURS

Dans la stratégie d'accueil hors les murs, Anglet Tourisme a travaillé sur la mise en place de boutique hors les murs avec plusieurs objectifs :

- L'animation des socios-pros et la mise en avant de la création locale
- L'augmentation des recettes de la boutique de destination
- La poursuite du travail mené pour améliorer la notoriété de la destination.

Plusieurs établissements ont accueilli la boutique d'Anglet Tourisme dans leurs accueils : l'Hôtel Atlanthal, l'Hôtel de Chiberta et du Golf, Azureva, le Belambra Club, le Novotel et depuis mi-décembre 2022 la boutique de l'aéroport.

 INDICATEURS DE PERFORMANCE :

 CA réalisé sur l'année 2022 de l'ensemble des points de vente : 3325,33 €



**ANGLET TOURISME**

1 AVENUE DE LA CHAMBRE D'AMOUR  
64 600 ANGLET

05.59.03.77.01  
INFORMATION@ANGLET-TOURISME.COM

**WWW.ANGLET-TOURISME.COM**