



ANGLET TOURISME

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

---

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

I ♥  
Anglet  
CÔTE BASQUE  
FRANCE

 **ANGLET**



Document officiel Anglet Tourisme

Directrice de la Publication : Pantxika Labrouche

Réalisation interne : Aurore Cosnier

Photos : ©RiBLANC

Illustrations : ©Julie Munoaga

Rapport d'Activité 2023 - ANGLET TOURISME / 2





*"Renouvellement de la Marque Qualité  
Tourisme avec un score de 98,18%"  
P.L*



*Pantxika LABROUCHE  
Directrice Anglet Tourisme*

*Afin de proposer des services performants et innovants à nos visiteurs, tous les services d'Anglet Tourisme œuvrent, sans relâche à la recherche de nouveaux services de qualité à leur proposer !*

*Ce sérieux et cet investissement des équipes ont été récompensés par un moment marquant en 2023 avec le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme.*

*Avec un score de 98,18 % ce résultat illustre bien le travail mené par nos services et plusieurs axes stratégiques ont été soulignés :*

- Une forte sensibilisation au développement durable avec en particulier la mise en avant de la mobilité douce.*
- Nos comités de direction hors les murs qui permettent une valorisation de l'offre et la connaissance des prestataires du territoire.*
- La qualité de nos supports en particulier celui de notre magazine Emotions.*
- Notre boutique local et solidaire mettant en avant nos producteurs locaux.*

*Sans compter notre ambition d'être acteur de notre territoire avec une mise en avant de ce qui se passe sur Anglet à travers nos réseaux sociaux !*

*Autre chantier important en 2023, la transformation de notre bureau d'accueil des Sables d'Or qui intègre dorénavant des comptoirs extérieurs, permettant ainsi aux visiteurs d'obtenir un renseignement tout en restant à proximité de l'océan !*

*La métamorphose de cet espace d'accueil, plus harmonieux, plus aéré, intégrant notre boutique de créateurs est aujourd'hui un lieu inspirant, propice à l'hospitalité & à la découverte des acteurs du territoire.*

*La philosophie de l'équipe d'Anglet Tourisme reste plus que jamais l'intérêt et la curiosité qu'elle a pour Anglet et ce rapport d'activités des services en témoigne !*

## SOMMAIRE

<b>I – ANGLET TOURISME</b>	<b>P.5</b>
1. Présentation d'Anglet Tourisme	
2. Gouvernance 2023	
3. Présentation de l'équipe Anglet Tourisme	
4. Finances (budget/ Subventions...)	
5. Schéma de développement touristique et bilan à mi-étape 2020-2025	
6. Marque Qualité Tourisme / Classement Ville Station de Tourisme / Labels	
<b>II – ACTUALITÉ DES SERVICES</b>	
<b>1. SERVICE ACCUEIL, BILLETTERIE, BOUTIQUE</b>	<b>P.13</b>
1.1 CHIFFRES ET INFORMATIONS CLEFS	
1.2 ACTIONS / ACTUALITÉS 2023	
<b>2. SERVICE COMMERCIAL</b>	<b>P.20</b>
2.1 CHIFFRES CLEFS CLIENTELE INDIVIDUELLE	
2.2 ACTIONS / ACTUALITÉ 2023	
<b>3. ESPACE DE L'OCEAN</b>	<b>P.25</b>
3.1 CHIFFRES CLEFS	
<b>4. SERVICE PROMOTION &amp; COMMUNICATION</b>	<b>P.28</b>
4.1 CHIFFRES ET INFORMATIONS CLEFS	
4.2 ACTIONS / ACTUALITÉS 2023	
<b>III – DOSSIERS SPÉCIAUX</b>	<b>P.43</b>
1. Qualité Tourisme	
2. Anglet Tourisme poursuit son engagement pour le durable	
3. Anglet Tourisme, animateur du réseau professionnel du tourisme de la destination	
4. Rénovation de l'Office de Tourisme et de Loisirs de la Chambre d'Amour	
5. Chiffres du tourisme 2023	

# ANGLET TOURISME

OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS D'ANGLET



**ANGLET**  
CÔTE BASQUE P.I.B.

OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS

- Information Touristique
- Billetterie & Agenda
- Mélangements
- Ventes d'activités et de produits
- Transports

## I – ANGLET TOURISME

### 1. Présentation d'Anglet Tourisme

Anglet Tourisme est un EPIC (Etablissement Public à caractère industriel et Commercial) qui exerce différentes missions.

#### Des missions dites régaliennes

- L'Accueil et l'information
- La promotion et la communication
- Des fonctions dites Support : Direction, Finances, Ressources humaines et Service Qualité.

#### Des missions commerciales

- Développement commercial : Clientèle individuelle et groupes hébergements, visites et activités
- Boutique et boutique hors-les-murs
- Billetterie
- Gestion d'un équipement public : « Espace de l'Océan » (salle de réception) via un contrat d'affermage avec la Mairie d'Anglet
- Régie publicitaire sur les supports de communication

### 2. Gouvernance 2023

L'Office de tourisme d'Anglet est administré par un Comité de Direction composé de 16 membres installé en juin 2020 par le Maire pour toute la durée du mandat.

Les membres du comité de direction sont répartis ainsi :

#### 9 ELUS MUNICIPAUX DE LA VILLE D'ANGLET

1. M. BLEUZE Anthony - Président
2. M. DE PAREDES Xavier - Vice-président
3. M. LAFLAQUIERE Jean-Pierre
4. M. BOURRICAUD Jean-Louis
5. Mme. MOUESCA Colette
6. M. CROUZILLE Cédric
7. Mme SERVAIS Florence
8. M. BEBON Kévin
9. M. MARTI Bernard

#### 7 SOCIOPROFESSIONNELS DU TOURISME

1. Mme LE MERLUS Sylvie - Vice-présidente  
(jusqu'en septembre 2023)
2. M. MENTA Eric
3. M. ROCHA Diamantino
4. M. HÉTÉ Jean-Pierre
5. M. ITHURRY Patxi
6. M. BELLAYER Vincent
7. M. SAGNE Bruno

---

Des réunions organisées régulièrement avec les membres du comité de direction d'Anglet Tourisme, 6 par an environ, permettent de déterminer les axes de la politique touristique angloise.

Ces réunions permettent également de voter les axes financiers proposés par la Direction, de présenter des dossiers qui concernent l'actualité d'Anglet Tourisme et qui s'inscrivent dans les axes stratégiques du Schéma de Développement Touristique, de rendre compte des plans d'actions menés dans le cadre de ce schéma tout en présentant des bilans d'activités par service.

### Calendrier 2023

- 08.02.2023 - À l'Hôtel Atlantal

À la une : Vote du Budget Primitif 2023, Actualités d'Anglet Tourisme et présentation du groupe Biarritz Thalasso Resort

- 02.03.2023 - À Anglet Tourisme

À la une : Renouvellement du partenariat avec Pauline Ado

- 06.04.2023 - À l'Hôtel Chiberta & Golf de Chiberta

À la une : Affectation du résultat définitif du Compte Financier 2022, Point Qualité Tourisme, Actualité d'Anglet Tourisme et présentation du Golf de Chiberta et initiation au practice

- 28.06.2023 - À l'Annexe d'Anglet Tourisme

À la une : Révision des statuts d'Anglet Tourisme, point sur les accueils presse, lancement de saison 2023, point sur l'activité commerciale : Visite des postes MNS

- 27.09.2023 - À la Maison Mendi

À la une : Départ et remplacement de l'agent comptable spécial, délibérations financières, grandes tendances de la saison 2023, approbation du Rapport d'activités 2022. Présentation et visite de la Maison MENDI

- 14.12.2023 - Au Centre Commercial BAB2

À la une : Débat d'orientations budgétaires, délibération financières, Actualité d'Anglet Tourisme, bilan à mi-parcours du Schéma d'Orientation pour le tourisme et présentation du Centre Commercial BAB2.



## 3. L'équipe d'Anglet Tourisme



SERVICE ADMINISTRATION  
RESSOURCES HUMAINES & FINANCES

Pascale CASTAINGS



DIRECTRICE  
Pantxika LABROUCHE



SERVICE ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

Camille LATREILLE  
Responsable Accueil & Boutique

Mylène PRUNIER  
Conseillère en Séjour, Community Manager

Céline DARRORT  
Conseillère en séjour



SERVICE COMMERCIAL

Laurent ANDUREU  
Responsable Marketing - Commercial  
Responsable Espace de l'Océan

Sophie BEDOUELLE  
Attachée Commerciale et Conseillère en séjour

Jean-Manuel GUERLACH  
Assistant Technique Espace de l'Océan



SERVICE PROMOTION & COMMUNICATION

Aurore COSNIER  
Responsable Promotion & Communication

François IRIARTE  
Webmaster



RÉFÉRENTE QUALITÉ TOURISME

Pascale CASTAINGS

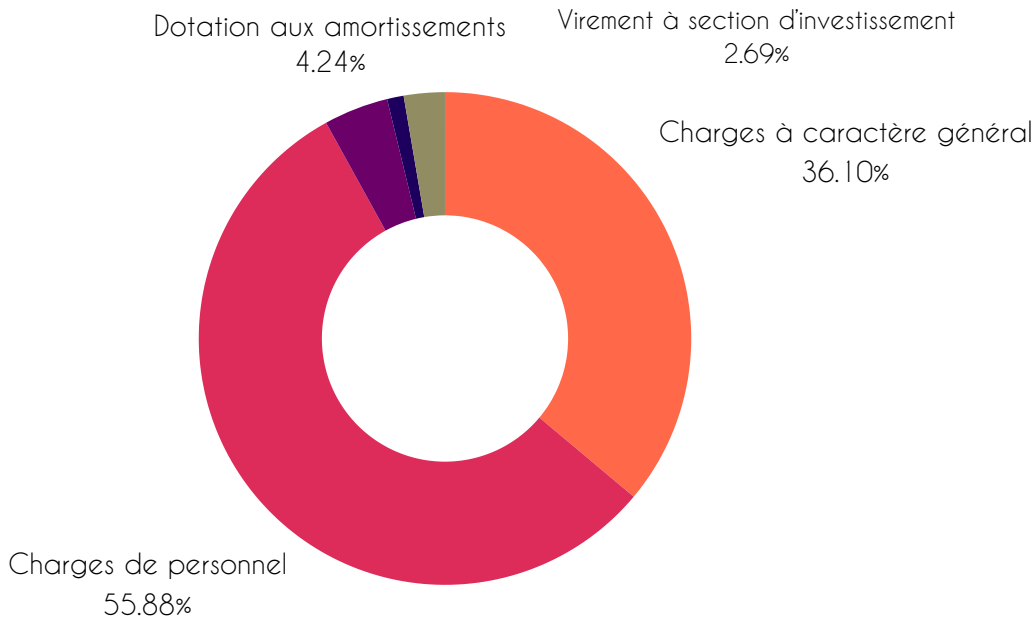


## 4. Finances (budget/ Subventions...)

### BUDGET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT 2023



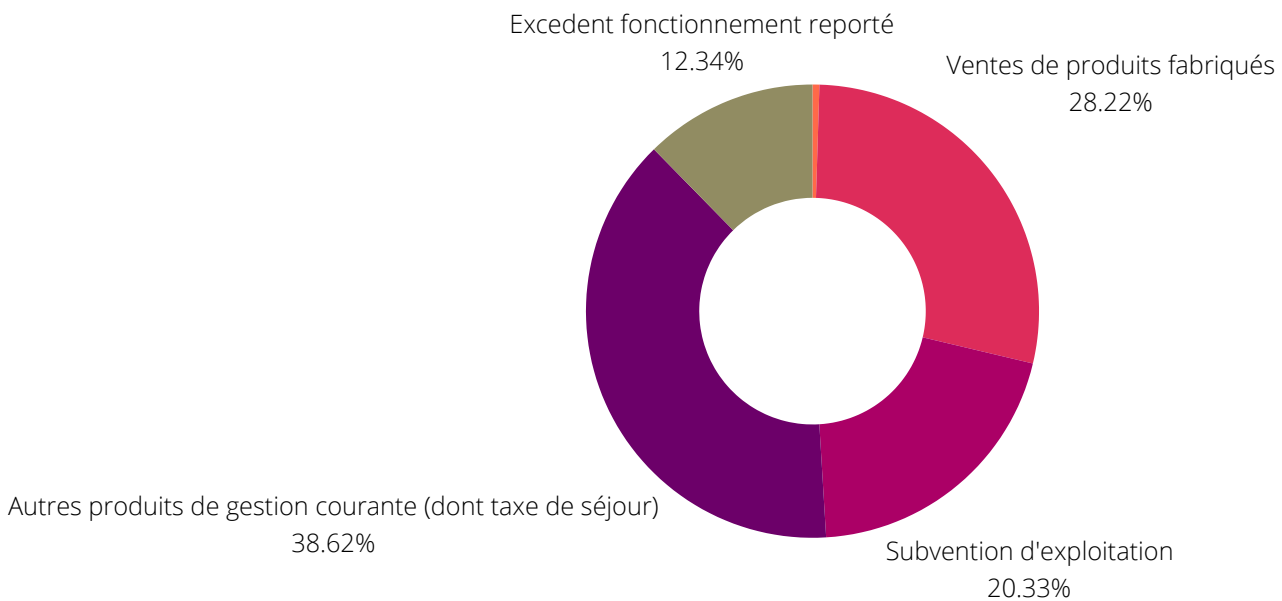
**BUDGET**  
**1 426 308.79€**  
**-1.69 % (N-1)**



### BUDGET RECETTES DE FONCTIONNEMENT 2023



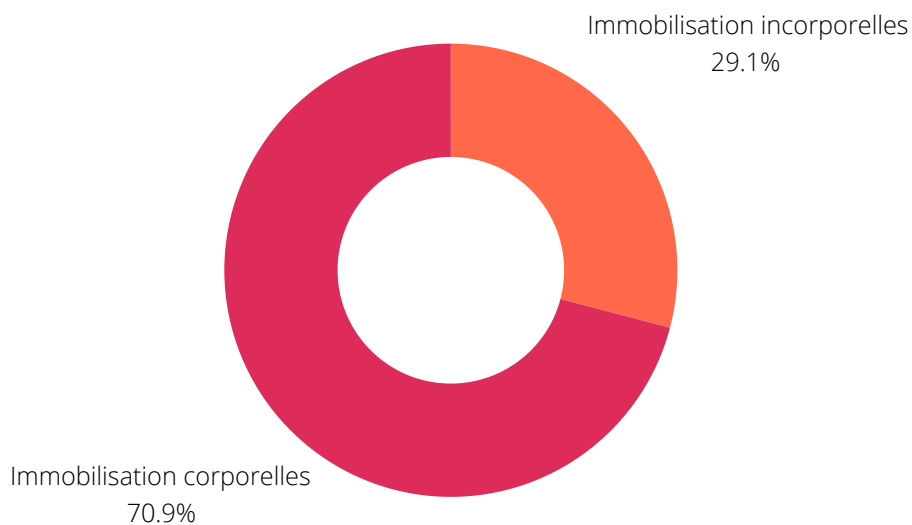
**BUDGET**  
**1 426 308.79€**  
**-1.69 % (N-1)**



BUDGET DÉPENSES D'INVESTISSEMENT 2023



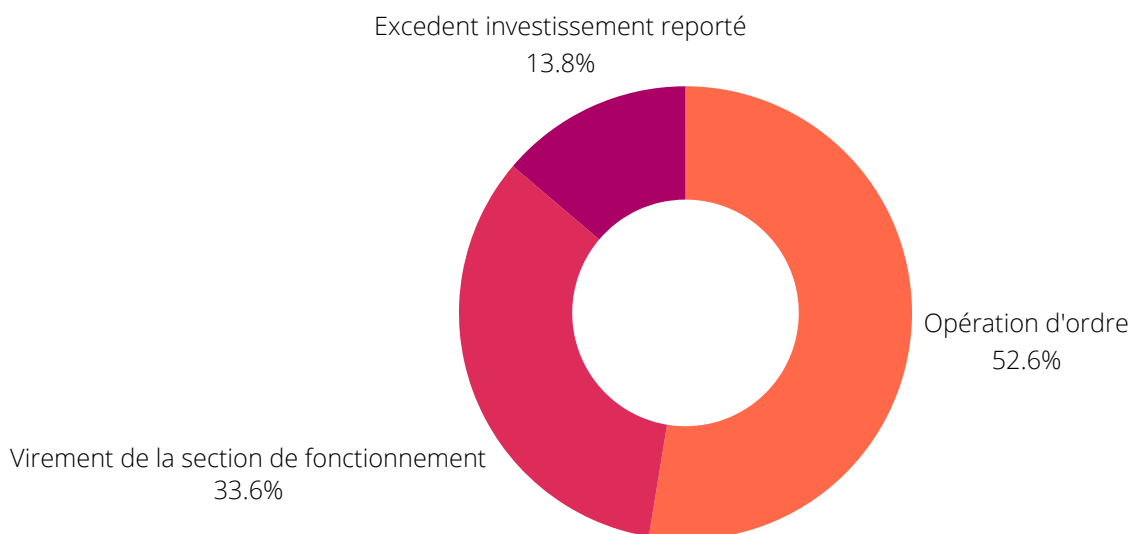
**BUDGET**  
**114 093,48€**  
**-15% (N-1)**



BUDGET RECETTES D'INVESTISSEMENT 2023



**BUDGET**  
**114 093,48€**  
**-15% (N-1)**



## 5. Rappel Schéma d'Orientation pour le Tourisme

### AXES STRATÉGIQUES ET ORIENTATIONS 2020-2025



Le travail de diagnostic et d'identification des atouts d'Anglet et de ses besoins a débouché sur l'élaboration et la rédaction d'un **Schéma de Développement Touristique 2020-2025**.

Ce schéma répond à une double articulation : une visée à long terme de toute politique publique et sa traduction en actions concrètes à court et moyen terme.

L'objectif pour Anglet est celui d'un tourisme durable et raisonné, qui vise à optimiser le capital productif existant avec une fréquentation mieux étalée sur les ailes de saison, de façon à générer un cercle vertueux d'attractivité.

Anglet s'appuie sur un positionnement touristique que l'on s'attache à faire reconnaître sur la Côte Basque : **nature, bien-être, sport, surf, art de vivre local, accessibilité pour tous, responsable et durable, festivités...**

#### 6 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES POUR ANGLET TOURISME

1. Positionner l'Office de Tourisme comme acteur emblématique du tourisme sur le territoire
2. Poursuivre la démarche qualité et les engagements envers les visiteurs
3. Renforcer les liens avec les socio-professionnels de la station
4. Intensifier les partenariats à l'échelle de la Côte Basque, du Pays Basque et de la Région pour la promotion de la destination et développer sa notoriété.
5. Devenir un Office de Tourisme et de loisirs à destination des habitants
6. Augmenter la part d'autofinancement de l'Office de Tourisme

*Ce Schéma est disponible à l'Office de Tourisme d'Anglet en version papier et en version numérique sur le site pro d'Anglet Tourisme.*

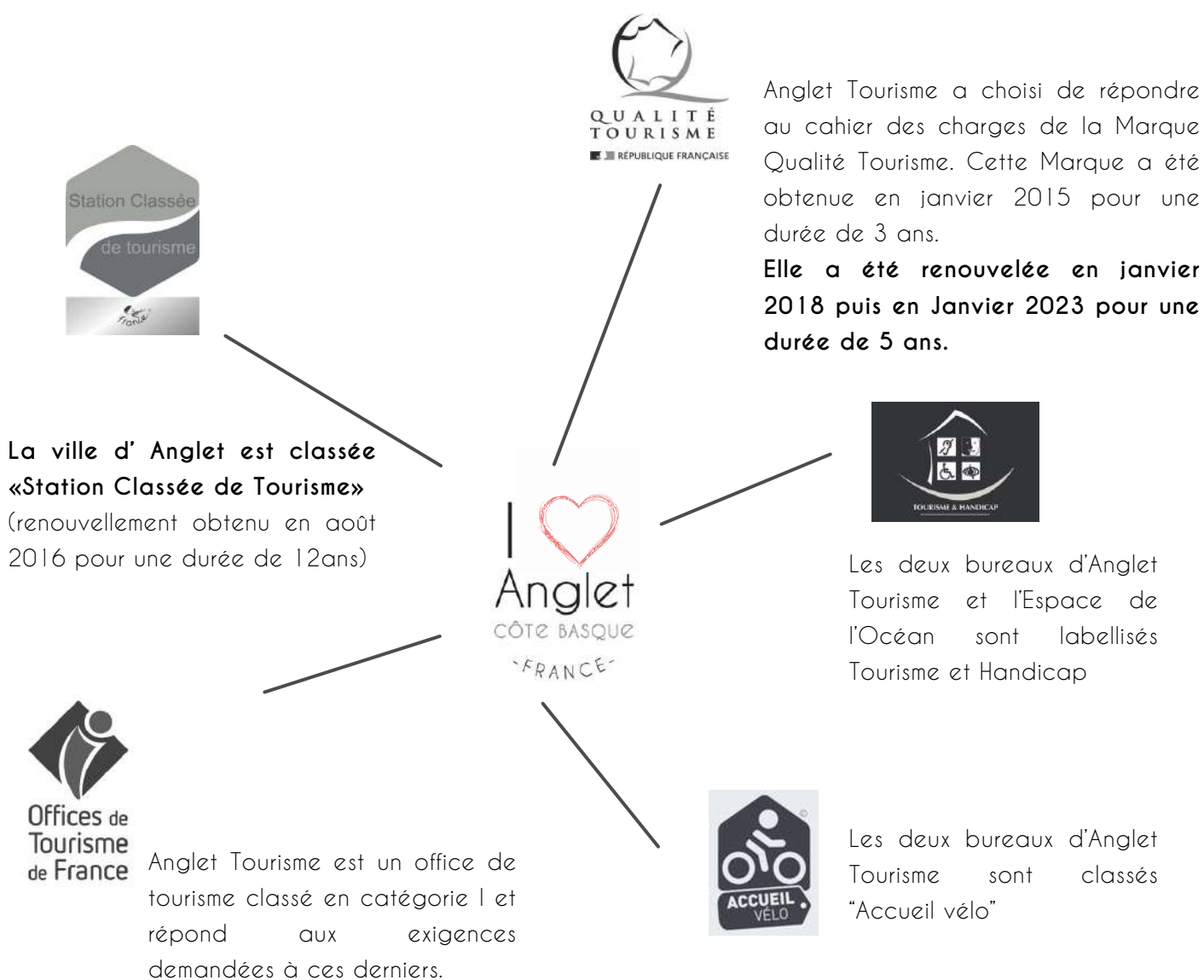
#### 6 OBJECTIFS POUR ANGLET TOURISME

1. Être acteur des actions de la stratégie politique touristique de la ville
2. Développer l'attractivité de l'OT (physique et virtuelle) & proposer de nouveaux services habitants/vacanciers
3. Doter l'OT d'une stratégie commerciale
4. Accompagner et animer le réseau des socio-professionnels
5. Développer la promotion de la destination
6. Valoriser les actions durables de la ville

*Ces objectifs nous servent de cadre pour la constitution des plans d'actions annuels de toute l'équipe.*

*News 2023 : Un bilan à mi-étape du Schéma de Développement Touristique 2020-2025 a été réalisé par l'ensemble des services d'Anglet Tourisme lors du séminaire organisé à Hossegor les 7 et 8 Novembre 2023.*

## 6. Marque Qualité Tourisme / Classement Ville Station Classée de Tourisme



Pascale CASTAINGS

Référente Qualité Tourisme

*"Le respect de l'exigence et l'ambition d'apporter une qualité de services à nos visiteurs"*  
P.C

# ACTUALITÉS DES SERVICES

## ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE



## I. ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

### 1.1 Les Chiffres clefs

NOMBRE DE VISITEURS 2023

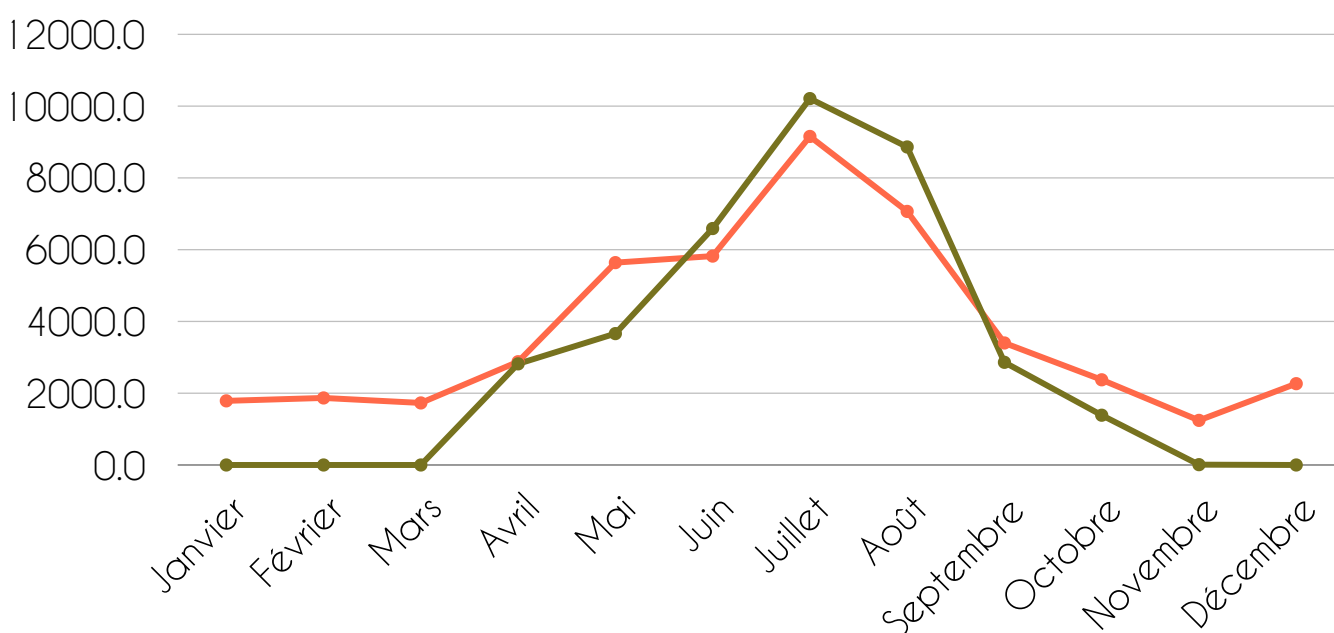
Relevé compteur

+11.71% (N-1)

**81 623**

VISITEURS

EN 2023



#### BUREAU DES CINQ-CANTONS

45 226 VISITEURS EN 2023 (10.36% N-1)

Ouvert toute l'année

#### BUREAU DE LA CHAMBRE D'AMOUR

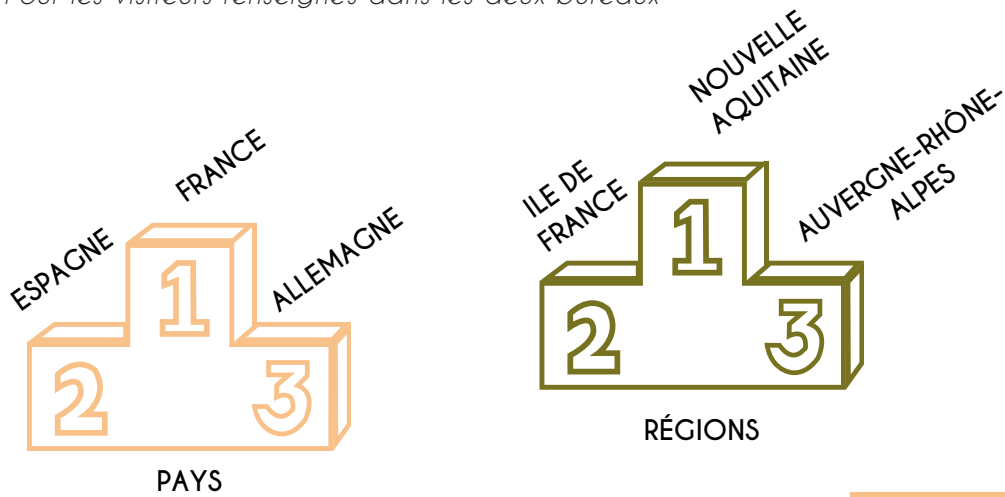
36 397 VISITEURS EN 2023 (+13.45% N-1)

Ouvert d'avril à la fin des vacances de la Toussaint)



## ORIGINE DES VISITEURS 2023

Pour les visiteurs renseignés dans les deux bureaux

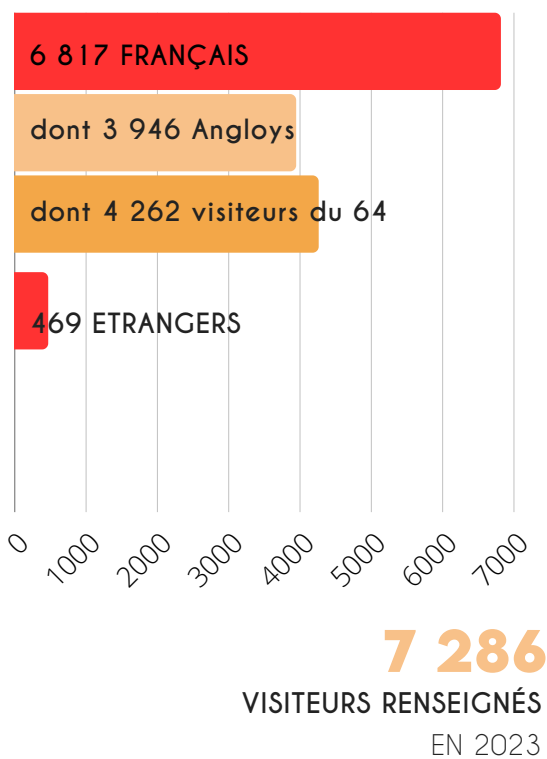


"Globalement on observe les mêmes tendances depuis plusieurs années mais on note une augmentation du nombre de visiteurs provenant de la région Auvergne-Rhône-Alpes."

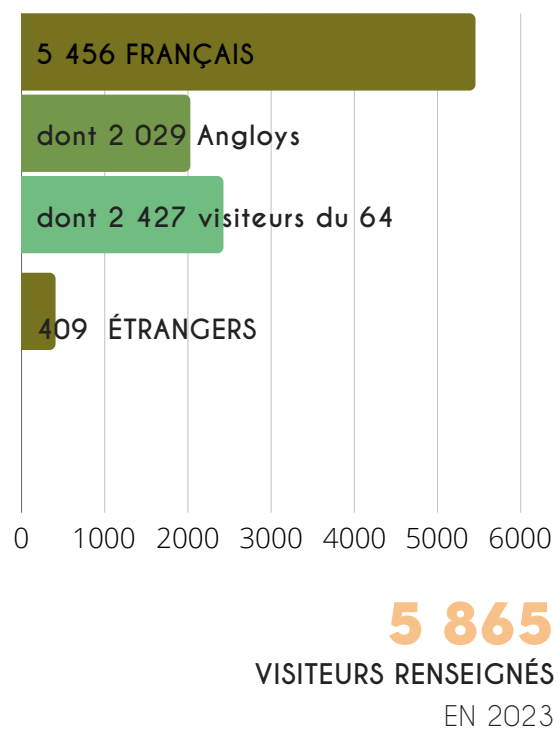
C.L

## ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNÉS 2023

### BUREAU DES CINQ-CANTONS



### BUREAU DE LA CHAMBRE D'AMOUR



## ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

### DEMANDES TRAITÉES 2023

Dans les deux bureaux

 2 556 appels téléphoniques traités

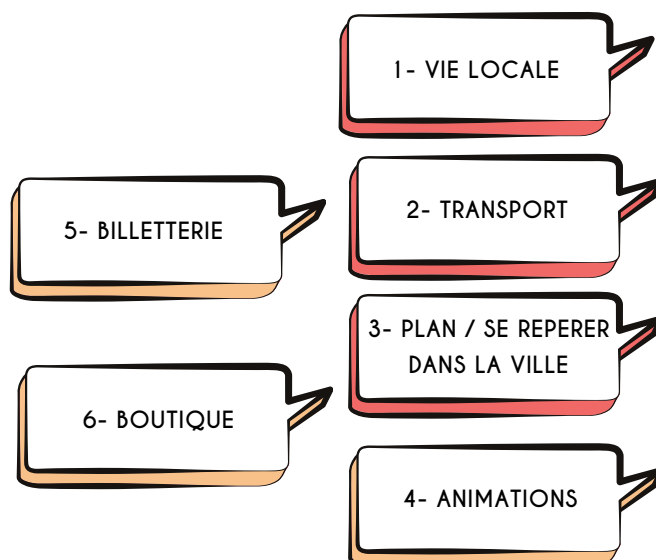
 353 demandes courriers traités

 441 demandes mails traités

"L'augmentation de la demande d'information via les réseaux sociaux explique la baisse des demandes par courrier et mail"

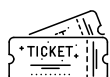
C.L

### LES DEMANDES RÉCURRENTES



"Une augmentation significative des demandes concernant la vie locale et les transports, en lien notamment avec la distribution des titres de transport aux habitants."

C.L



### CHIFFRES D'AFFAIRE BILLETTERIE



**195 847€**

EN 2023 +80.56% (N-1)

CINQ-CANTONS

**81%**

CHAMBRE D'AMOUR

**19%**

EN LIGNE

**40.74%**

MARGE REALISÉE

**8 990€**



### CHIFFRES D'AFFAIRE BOUTIQUE



**60 234.10 €**

EN 2023 +5.3% (N-1)

CINQ-CANTONS

**67.6%**

CHAMBRE D'AMOUR

**20.2%**

HORS LES MURS

**12.2%**

MARGE REALISÉE

**16 472.03€**



### CHIFFRES D'AFFAIRE TRANSPORT



**8 435.90€**

EN 2023 +38% (N-1)

MARGE REALISÉE

**383.36€**



## 1.2 Actions / Actualités 2023

### DISTRIBUTION DES BROCHURES

Editions Anglet Tourisme 2023

Disponible en libre service dans nos deux bureaux d'accueil, les éditions d'Anglet Tourisme ont été très bien distribuées. L'équipe a effectué une distribution auprès d'une soixantaine d'établissements : annonceurs, prestataires d'activités, hôteliers, partenaires.

Des Totems "Anglet Tourisme vous informe" ont été créés et installés : aux Halles des 5 Cantons (approvisionnés chaque semaine), chez Leroy Merlin, à BAB2 et à l'entrée du site de L'Hermione.

- **52 110 brochures distribuées 2023.**

### SERVICES DE PROXIMITE d'ANGLET TOURISME

#### Vente de titres de transport dans nos deux bureaux

Vente et recharge des titres de transports et abonnements

- **1 588 recharges effectuées en 2023**

Vente de titres de transport Fêtes de Bayonne

- **Bracelets 5 jours vendus : 199**
- **Pass 1 jour vendus : 1 127**

#### Point de retrait VAE

Ce dispositif de location longue durée d'un vélo à assistance électrique est mis en place par le Syndicat des Mobilités Côte Basque Adour. Anglet Tourisme est point de retrait et retour vélos.

- **45 réservations de vélo électriques**

### CHIFFRES D'AFFAIRE

**12 996 €**

+13.3 (N-1)

### MARGE REALISÉE

**590.72€**

### ACCUEIL HORS LES MURS

*En juillet-août uniquement*

#### Stand info Anglet Tourisme

#### Marché de Quintaou

tenu par une conseillère en séjour les jeudis de 10h à 12h30. (6 dates au total dans l'été).

*Documents distribués : mise en avant de notre nouveau magazine de destination + mini guide / Plan Anglet / Carte touristique / calendriers des marées / Plan forêt du Pignada / Disques bleus / Les sorties*

*Des boutiques hors-les-murs sont proposées toute l'année dans les espaces d'accueil de certains établissements hôteliers (7 au total). Une sélection de produits à l'image de la destination est proposée autour des thèmes de la gastronomie, du bien-être et d'autres accessoires déco.*



#### Journée de la Mobilité "Tous à vélo"

tenu par une conseillère en séjour le 13 mai 2023 à La Barre. L'occasion pour les visiteurs de tester des vélos Pony, location de 800 vélos en libre-service dès le mois de juin.

### ACTUS BOUTIQUE 2023

#### Nouveaux créateurs-artisans 2023

KALDO / SESHAT / MAKADAM POPINS / VISUELS CADRIMAGES

#### Boutique Hors-les-murs

Deux établissements hôteliers supplémentaires ont fait la demande pour avoir une sélection d'articles en dépôt-vente de la boutique dans leur accueil : Les Terrasses d'Atlant'hal et Bistrot Fine.

Aujourd'hui, l'Office propose 8 espaces de vente des produits de la boutique en plus de ses deux bureaux d'accueil.

#### Commandes groupes

Un catalogue groupe est actualisé et diffusé à l'ensemble des hôteliers et des organisateurs de séminaires d'entreprises.

- 7 commandes groupes (17% du CA)

#### Collaboration graphique

A l'occasion des 50 ans de l'Office, nous avons travaillé sur 5 visuels avec l'illustratrice SERVANE afin de mettre en avant les quartiers d'Anglet. Ces illustrations ont été utilisées pour créer plusieurs produits boutique tout au long de l'année : tote bags, carnets, magnets, bougies.



# 4 605

## ARTICLES VENDUS

EN 2023



TOP 3 DES GAMMES  
LES PLUS VENDUES

**11.50€**  
PANIER MOYEN

“L'activité de la boutique se maintient grâce à une nouvelle belle saison estivale, notamment marquée par une nette augmentation des ventes au bureau de la Chambre d'Amour suite à la refonte de l'espace boutique.”  
C.L



*Camille LATREILLE  
Responsable Accueil Billetterie & Boutique*

*2023, une année particulièrement orientée vers les services de proximité. Le premier semestre a bénéficié d'une importante hausse de la fréquentation, avec de nombreux habitants venus se renseigner sur la mise en place des parkings payants ainsi que sur la distribution des titres de transport gratuits. On comptabilise une augmentation globale de la fréquentation des accueils-boutiques de 11,78 % par rapport à 2022. Cette hausse s'explique également par l'augmentation du nombre de billetterie pour les associations locales, avec une croissance significative du CA (22 %), notamment grâce à l'harmonisation des frais de location à l'ensemble des billetteries.*

*Enfin, côté boutique, une troisième année de fonctionnement positive avec des recettes qui se maintiennent, un bureau des plages entièrement rénové et embelli, ce qui a permis une augmentation des ventes à la Chambre d'Amour.*

---

# ACTUALITÉS DES SERVICES COMMERCIAL



## II. COMMERCIAL

### 2.1 Chiffres clés - Clientèle individuelle

#### LOCATIONS DE VACANCES

**50** LOCATIONS DE VACANCES INSCRITES  
À LA CENTRALE DE RÉSERVATION EN 2023

- 37 locations gérées par la centrale de résa
- 13 locations hors-centrale  
(c'est à dire juste référencées)

**144** DOSSIERS DE LOCATION RÉALISÉS  
VIA LA CENTRALE DE RÉSERVATION EN 2023



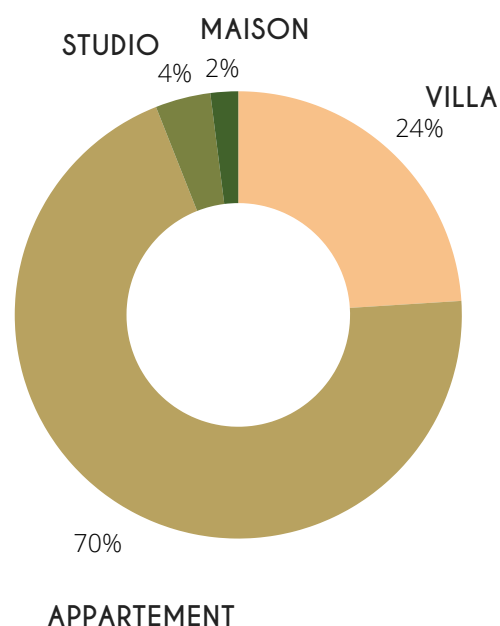
**RÉSERVATION**  
AU COMPTOIR OU PAR TÉLÉPHONE



CHIFFRES D'AFFAIRE CENTRALE DE RESERVATION

**167 690€**

EN 2023 **-41.78% (N-1)**



Laurent ANDUREU  
Responsable Commercial

“L'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation des meublés de tourisme au Pays Basque au 1er mars 2023 entraîne une forte diminution du nombre de locations de vacances gérées en centrale et donc une chute importante du CA imposant une révision du modèle économique de cette activité historique.”

L.A

## BILAN 2023 LOCATIONS DE VACANCES

- Forte diminution de -30% du nombre de locations de vacances (vs 2022) d'où une perte importante du CA de -41% (vs 2022)
- Un maintien d'une offre de locations de vacances de qualité avec des logements classés entre 1\* et 5\* et un marquage « Locations Qualité Anglet »
- Une concurrence toujours plus forte des plateformes de réservation en ligne (Airbnb, Booking, Abritel, ...) ce qui impose un soutien des actions de promotion
- Une nécessité de révision du modèle économique de la centrale de réservation en 2024 au regard du nouveau contexte

## HÉBERGEMENTS MARCHANDS

**10** DOSSIERS DE VENTE RÉALISÉS  
VIA LA CENTRALE DE RÉSERVATION EN 2023



### CHIFFRES D'AFFAIRE HÉBERGEMENTS MARCHANDS

**2 740,27 €**

EN 2023 **-38.11 % (N-1)**

## TAUX D'OCCUPATION MOYEN DES HÉBERGEMENTS EN 2023

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
CHIBERTA	28,30%	20,83%	31,37%	32,58 %	54,03 %	61,47%	57,37%	77,34%	72,90%	39,17%	25,08%	9,83 %
NOVOTEL	49,19%	60,41%	59,62%	65,51%	62,03%	81,03%	90,38%	97,15%	81,03%	69,73%	50,29%	54,93%
ATLANTHAL	45,42%	59,16%	63,00%	65%	70%	77%	84%	97%	91%	75%	58%	48,42%
TERRASSES ATLANTHAL	64,71%	68%	75%	80%	84%	82%	88%	98%	95%	82%	68%	23,79%
IBIS	45,58%	55,48%	52,57%	60,40%	61,60%	78,49%	91,63%	95,93%	85,00%	62,10%	48,53%	51,73%
KYRIAD	74,53%	85,79%	85,75%	91,6	92,61%	94,65%	97,04%	97,92	98,26	94,09%	83,26%	81,12%
IBIS BUDGET				46,63%	46,10%	67,14	80,91%	90,55%	71,70%	50,58%	18,10%	NC
QUICK PALACE	21,32%	34%	29,00%	41,19%	35,32%	38,00%	80,21%	90,00%	58,00%	26,46%	15%	29,36%
VVF VILLAGES				70%	58%	61%	88%	94%	83%	NC		
BELAMBRA			51%	58%	57%	50%	82%	87%	60%	54%		57
AZUREVA				32,30%	44,74%	34,32%	66,39%	95,37%	80,85%	50,58%		
DOMAINE DU PIGNADA			NC	44,90%	50,70%	58,30%	72,00%	59,20%	31,50%	33,40%		
VILLA CLARA	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
ANGLET BIARRITZ PARME	30%	25%	28%	32%	35%	22%	31%	49%	59%	60%	70%	57%
BELA BASQUE				38%	47,00%	50%	77%	89%	64%	NC		
FINE	36,45%	58,50%	51,90%	69,30%	60,30%	65,60%	81%	94%	82%	67,70%	38%	50%
CHEZ BENAT	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
MER ET GOLF	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
BRINDOS	NC			46%	52%	66%	68%	91%	74%	55%	32%	42%

NC NON COMMUNIQUÉ

■ PÉRIODE DE FERMETURE

## BILAN 2023 HÉBERGEMENTS MARCHANDS

- Une baisse du nombre de réservations effectuées via Anglet Tourisme expliquée à la fois par une concurrence toujours plus accrue des plateformes en ligne (Booking, Hotels.com, ...), une diminution du nombre de visiteurs dans les bureaux d'accueil (pour les réservations de dernières minutes) et des systèmes de réservations intégrées (pour les hôtels de chaînes) qui ne permettent généralement pas d'être « connectés » à notre outil de réservation Elloha
- Un comportement sur la consommation touristique qui évolue avec des réservations qui se font de plus en plus à la dernière minute sur la base d'offres commerciales et de politiques tarifaires organisées par les acteurs privés.

## ACTIVITES ET VISITES

**254** DOSSIERS DE VENTE D'ACTIVITÉS RÉALISÉS  
VIA LA CENTRALE DE RÉSERVATION EN 2023



### CHIFFRES D'AFFAIRE ACTIVITÉS ET VISITES

**9 472,50€**

EN 2023 **-67.87% (N-1)**

Comme l'année précédente, on retrouve les sessions de yoga face à la mer et l'initiation à la pelote basque. Une nouvelle activité est proposée, celle des visites des postes de secours !



#### SESSION DE YOGA FACE À L'OcéAN

3 séances groupe (12 pers. maxi) par semaine sur le deck de la Petite Chambre d'Amour (mercredis, jeudis et vendredis de 10h30 à 11h30).

- 21 séances
- Tarif : 12€/personne
- 249 participants

CHIFFRES D'AFFAIRE YOGA  
**2 988 €** EN 2023



#### INITIATION À LA PELOTE BASQUE

1 séance groupe (16 pers. maxi) d'1h30 proposée par semaine (les mardis) de 10h30 à 12h en juillet et de 14h à 15h30 en août. Initiation : main nue, pala, xare et chistera.

- 7 séances
- Tarifs : 20€/15€(8-15ans)/60€ (gr. 4 pers)
- 109 participants

CHIFFRES D'AFFAIRE PELOTE BASQUE  
**1 920€** EN 2023



#### VISITES DES POSTES DE SECOURS

1 séance groupe (8 pers. maxi) d'1h00 proposée par semaine (les mardis) de 11h00 à 12h en juin, septembre et octobre et de 10h00 à 11h00 juillet et août.

- 11 séances
- Tarif : 5€/personne - Gratuit -16 ans
- 75 participants

CHIFFRES D'AFFAIRE VISITES POSTES DE SECOURS  
**195€** EN 2023

## BILAN ACTIVITES :

- Un développement de la place de marché Eloha auprès des prestataires d'activités et de visites à Anglet (outil simple d'utilisation et gratuit) et une utilisation de l'outil pour les activités produites par Anglet Tourisme
- Une offre d'activités et de visites plus adaptée et diversifiée aux clientèles touristiques et d'excursionnistes

## 2.2 Chiffres clefs - Régie Publicitaire

# 50

**ANNONCEURS**  
EN 2023

# 6

**SUPPORTS**  
Magazine Anglet Emotions, Guide pratique Anglet, Plan de ville Anglet, Guide groupes & séminaires, Site web et Réseaux Sociaux.



**CHIFFRES D'AFFAIRE REGIE PUB**

**55 261€**  
EN 2023

## 2.3 Salons professionnels BtoB

### SALON SO EVENEMENTS

**TOULOUSE : 1er et 2 février 2023**

**BORDEAUX : 14 et 15 mars 2023**

Partenaires présents : Hôtel\*\*\*\* Atlantal / Hôtel\*\*\* Les Terrasse, Hôtel\*\*\*\*\* Brindos Lac & Château, Hôtel\*\*\*\* Chiberta, Hôtel\*\*\*\* Novotel / Maitena

- **Les rdv : 35 agences / acheteurs rencontrés**

### ACTIONS DE PROMOTION DE LA DESTINATION :

12 emailings en mettant en avant 12 hébergeurs et la destination Anglet Côte Basque et 12 marqueurs identitaires.

- **1 4000 contacts, Nouvelle Aquitaine, agences, entreprises.**

### SOIREE DES PARTENAIRES EVENEMENTIELS : 13/06/2023

Organisée en partenariat avec l'agence Tangram, environ 50 participants





---

# ACTUALITÉS DES SERVICES

## ESPACE DE L'OcéAN



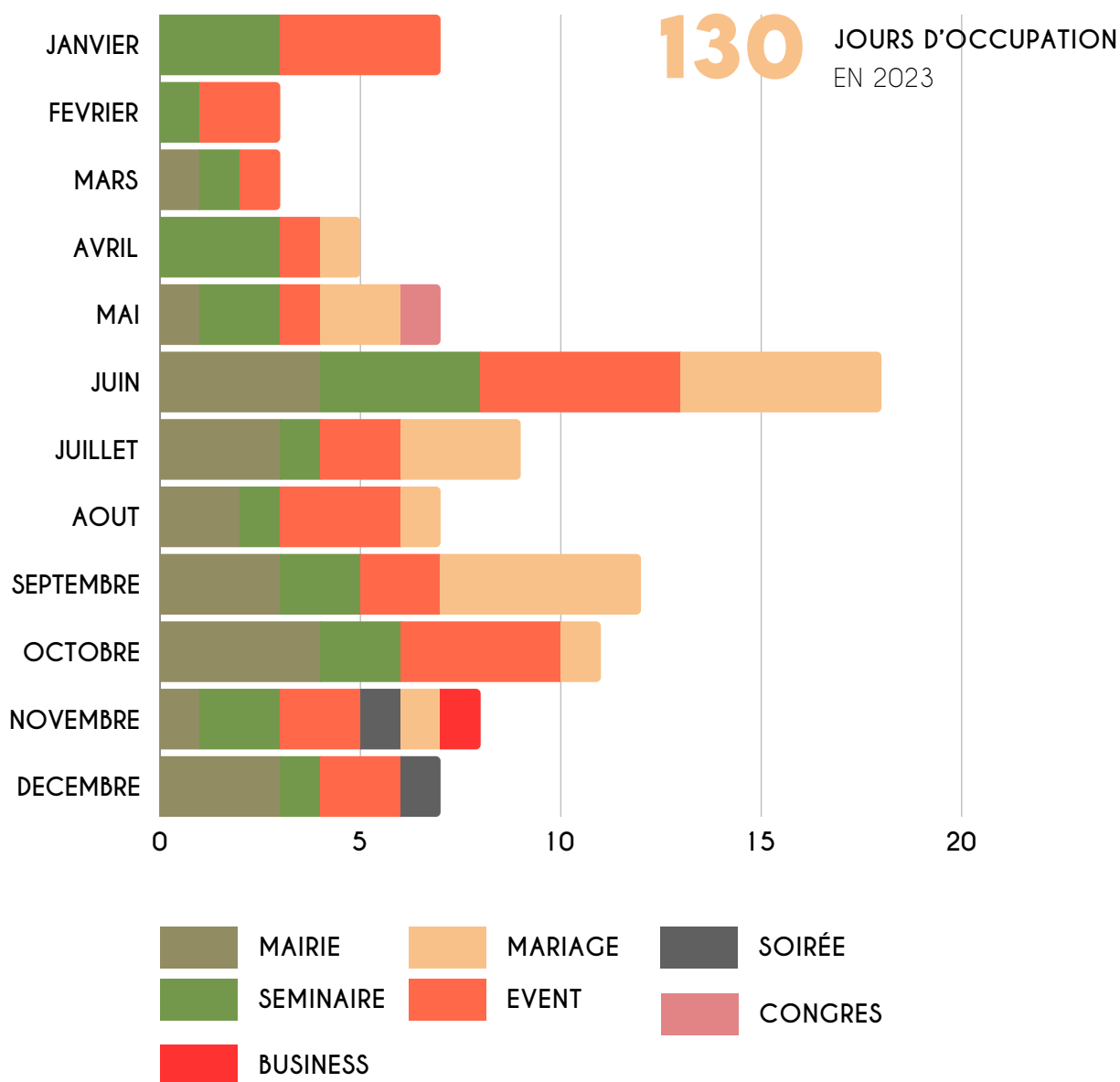
### III. ESPACE DE L'OCÉAN

#### 3.1 Chiffres clefs

**98** DOSSIERS DE LOCATION  
EN 2023

  
**20 034**  
PERSONNES ACCUEILLIES  
(ESTIMÉ) EN 2023

TABLEAU D'OCCUPATION DE L'ESPACE DE L'OCÉAN

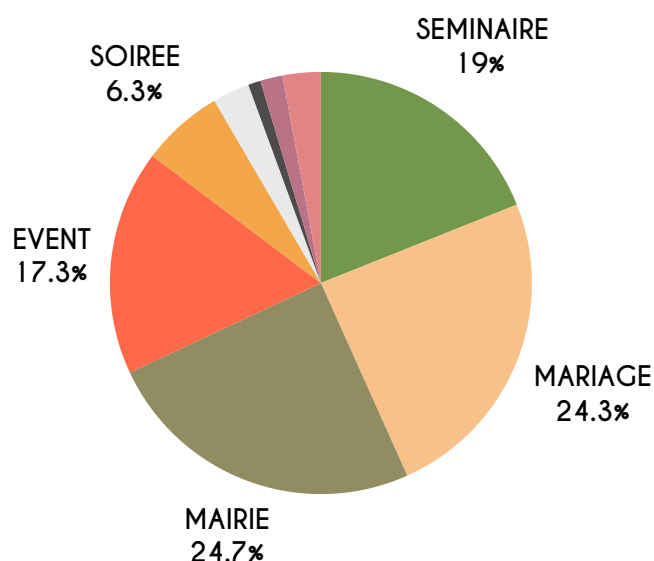




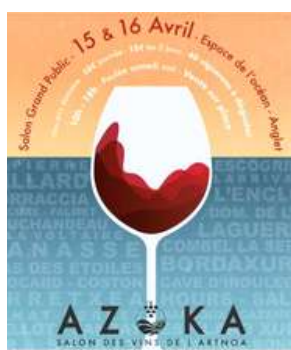
## CHIFFRES D'AFFAIRE ESPACE DE L'OCEAN

**303 269.79€**

EN 2023



### TOP 4 DES MANIFESTATIONS 2023



SALON AZOKA  
AVRIL 2023



SALON AERONAUTIQUE  
OCTOBRE 2023



SURF N DANCE  
JUILLET 2023



QUARTIER MODERNE  
MAI ET DECEMBRE 2023

### BILAN ESPACE DE L'OCEAN

- Un maintien du nombre de jours d'occupation et de dossiers réalisés en comparaison à 2022 qui était une année de reprise après Covid (très bonne année de référence)
- Une augmentation du CA (+9.8% vs 2022) avec des événements plus qualitatifs et mieux packagés (gestion intégrée des congrès, séminaires)
- Un partenariat avec Bélambra Club Anglet qui monte en puissance et un développement commercial notamment sur les réunions de travail, soirées événementielles, et les salons professionnels.
- La mise en place d'un nouveau dispositif de sécurité (avec des agents de sécurité, Siap) pour tous les événements grand public et organisés en soirée ainsi qu'un maintien de la commercialisation des prestations complémentaires à la location d'espaces (matériel techniques, prestations restauration, etc...).

---

# ACTUALITÉS DES SERVICES

## PROMOTION & COMMUNICATION



### 4.1 Chiffres et informations clés

SITE WEB ANGLET-TOURISME.COM

**656.8K**

-1.09% (N-1)

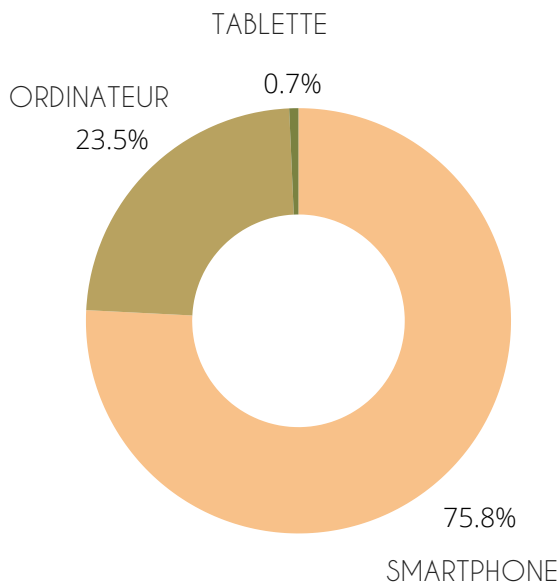
SESSIONS SUR LE SITE WEB  
ANGLET-TOURISME.COM EN 2023

**1 059 581**

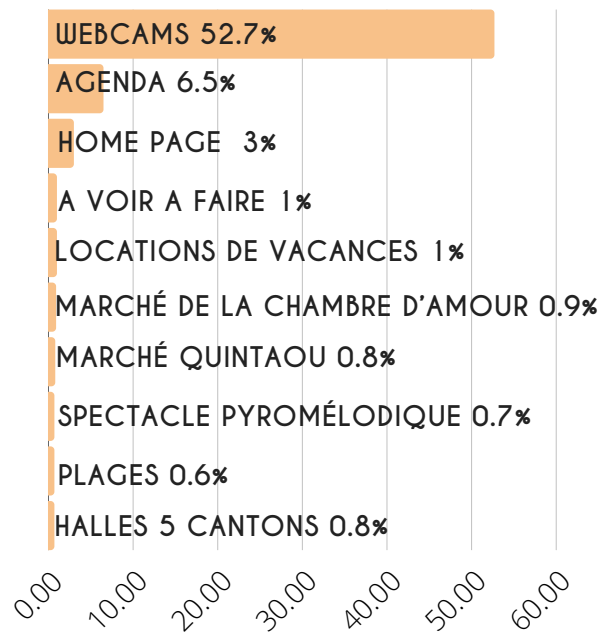
-5.87% (N-1)

PAGES VUES SUR LE SITE WEB  
ANGLET-TOURISME.COM EN 2023

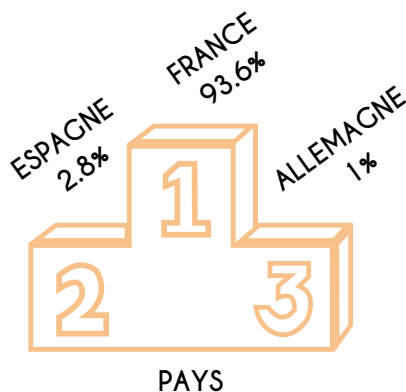
ORIGINE DES CONNECTIONS SUR LE SITE WEB  
ANGLET-TOURISME.COM EN 2023



TOP 10 DES PAGES CONSULTÉES  
ANGLET-TOURISME.COM EN 2023



ORIGINE DES VISITEURS SUR LE SITE WEB  
ANGLET-TOURISME.COM EN 2023



RÉSEAUX SOCIAUX ANGLLET TOURISME



ANGLLET TOURISME



I LOVE ANGLLET



OT\_ANGLET

**31K**

FANS SUR FACEBOOK  
EN 2023

+ 3.3% (N-1)

**3.5K**

ABONNÉS SUR TWITTER  
EN 2023

+2.9% (N-1)

**27.8K**

ABONNÉS SUR INSTAGRAM  
EN 2023

+ 9% (N-1)

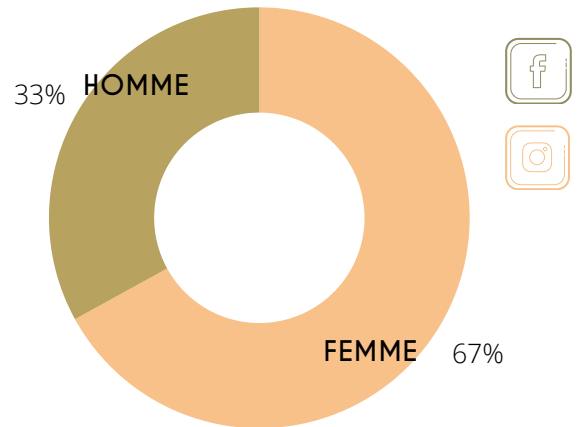
L'AUDIENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX  
EN 2023



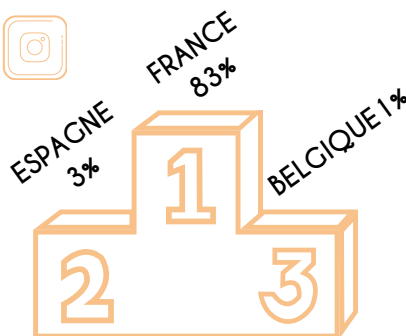
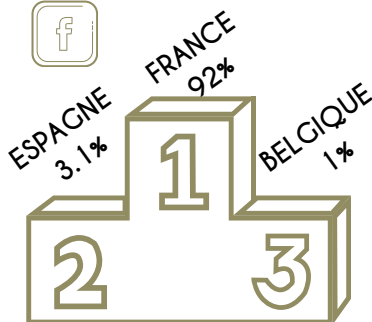
SUR FACEBOOK  
MAJORITÉ DE 35-54 ANS



SUR INSTAGRAM  
MAJORITÉ DE 25-35 ANS



TOP 3 PAYS



TOP VILLES



ANGLLET  
BAYONNE  
BIARRITZ  
PARIS  
BORDEAUX  
TOULOUSE  
PAU

0% 2% 4% 6% 8% 10%



0% 5% 10% 15% 20%

BLOG I LOVE ANGLET  
WWW.BLOG.ANGLET-TOURISME.COM

**24.7 K** VISITES SUR LE BLOG

**26** ARTICLES PUBLIÉS  
EN 2023

NEWSLETTERS ANGLET TOURISME

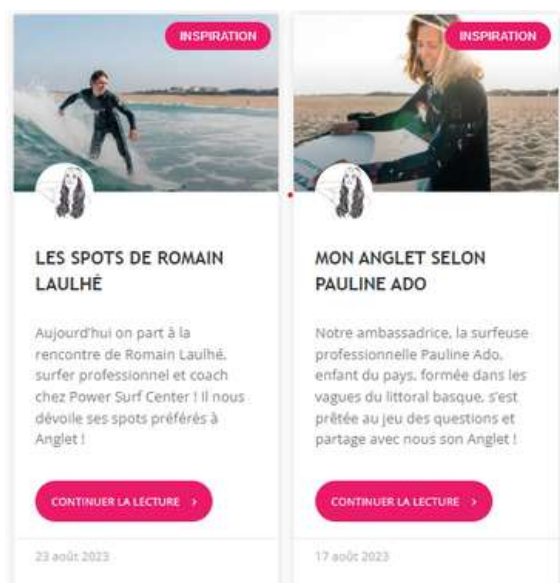
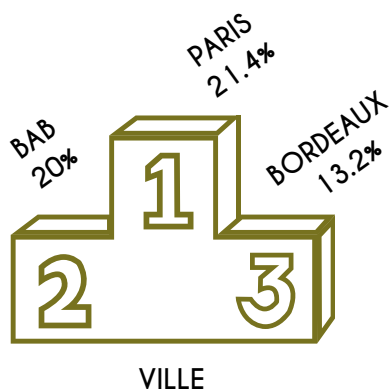
**15 774** CONTACTS ACTIFS  
EN 2023  
**+27.61%(N-1)**

1 NEWSLETTER THÉMATIQUE POUR LES VOEUX  
8 ANIMATIONS ESTIVALES



SITE WEB ESPACE DE L'OCÉAN  
WWW.ESPACEDELOCEAN-ANGLET.COM

**3 885** SESSIONS SUR LE SITE  
EN 2023  
**+0.7 (N-1)**



François IRIARTE, Webmestre

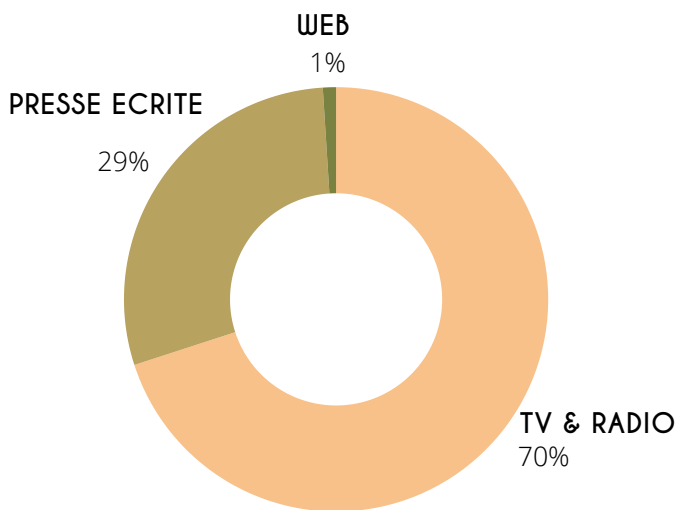
Le 1er juillet 2023, passage à Google Analytics 4, comme outil de suivi statistique du site internet. GA4 est le nouvel outil statistique de Google qui collecte des données basées sur les événements (plutôt que sur les sessions) depuis les sites web et les applications.

Ce changement a nécessité des paramétrages par notre agence web Laëtis et entraîne des écarts de résultats compliquant les travaux de comparaison avec les statistiques des années précédentes.

F.I

RELATIONS PRESSE - FRANCE / ANGLÈT TOURISME

AGENCE DE PRESSE - LINK'S COMMUNICATION - 5ÈME ANNÉE



93M

AUDIENCE POTENTIELLE

77

PARUTIONS

10

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

5

ACCUEILS INDIVIDUELS

Médias : Saveurs Mag, Sud Ouest le Mag, Saveurs Magazine, VSD Magazine, blog Aurelia Lifestyle, Télé-matin...



EQUIVALENCE PUBLICITAIRE

1.3 M



**Nouveauté 2023 :**

*Mise en place d'un press tour au début de l'été pour la presse locale pour valoriser les activités organisées par l'Office de Tourisme.*

*Cette opération a rencontré un joli succès avec 6 journalistes accueillis : Sud Ouest le journal + le mag, Marie Clair Bordeaux, guide du Pays Basque, Les Petites Affiches, La Semaine du Pays Basque, Le Figaro.*

*Bilan complet et pressbook 2023 archivés /  
COMMUNICATION > PRESSE > LINKS > 2023*



## RELATIONS PRESSE - ESPAGNE / ANGLET TOURISME X HENDAYE TOURISME

AGENCE DE PRESSE - OLÉ COMPANYY - 4ÈME ANNÉE



### 1 VOYAGE DE PRESSE

3 médias invités : Radio Marca, Rutas y familia et El Viajero

### 2<sup>ÈME</sup> ÉDITION DE LA CONFERENCE DE PRESSE À MADRID

Une vingtaine de journalistes ont fait le déplacement

### 3 ACCUEILS INDIVIDUELS

Journaux : Viajes - Nat Geo, El Pais, 20 minutos

### 1 ACCUEIL EN COLLAB AVEC L'AGENCE PRESSE DE MILLESIME

Médias : Time Out Madrid, El Espanol, Telva.es



28 PARUTIONS SUR ANGLET



EQUIVALENCE PUB

148K

Bilan complet et pressbook 2023 archivés / COMMUNICATION > PRESSE > OLE > 2023

## AUTRES RELATIONS PRESSE VALORISANT ANGLET

AVEC L'ADT64 ET L'AÉROPORT BIARRITZ PAYS BASQUE



### ACCUEIL EDELWEISS

A l'occasion de la nouvelle ligne ZURICH-BIARRITZ, un accueil a été coorganisé entre Anglet, Biarritz, l'OT PB, l'ADT64 et l'Aéroport Biarritz Pays Basque.

### 5 MEDIAS ACCUEILLIS 20 Minuten, Vorarlberger Nachrichten, 24 Heures, Sonntagzeitung et TBD

+ 2 photographes

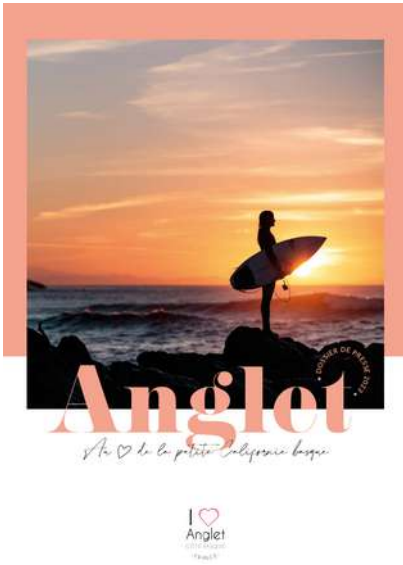
+ 1 personne de chez Edelweiss + 1

personne de leur agence de presse

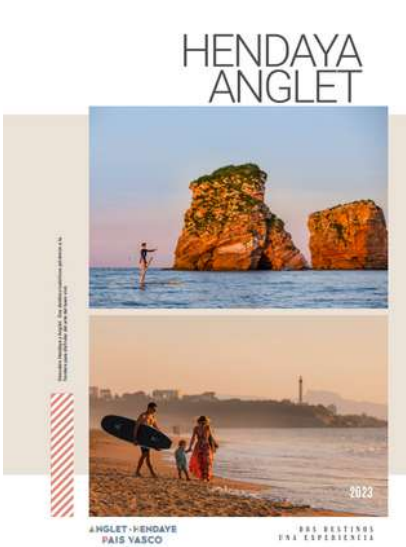


Bilan complet et pressbook 2023 archivés / PROMOTION > ADT64 2022

DES SUPPORTS POUR LA PRESSE DE QUALITÉ



Dossier de presse Fr annuel



Dossier de presse ES annuel en collab avec la destination Hendaye.

## 4.2 Actions / Actualités 2023

### LES ÉDITIONS D'ANGLET TOURISME

SORTIE EN AVRIL 2023



- Pilotage des éditions > Magazine : Service Promo-Com + Agence Link's Communication > Guide Pratique : Services Promo-Com + Accueil > Guide Hébergements : Service Commercial
- Mise en page : RiBLANC pour les couvertures des 4 supports + intérieur Mag et Guide Pratique / Zouzoulubie pour le Guide Hébergements
- Photos : RiBLANC / Pierre Chambion / Jean-Philippe Jubera
- Nouveau format pour le Plan de ville en 60 cm x 80 cm pliable - meilleure lisibilité de la carte et du nom des rues.



LE PARTENARIAT AVEC PAULINE ADO

AMBASSADRICE DE LA DESTINATION DEPUIS 2016



1

CONFERENCE DE PRESSE ORGANISEE LE JEUDI 01/03/2023 À L'OFFICE DE TOURISME DES CINQ CANTONS POUR ANNONCER LA POURSUITE DU PARTENARIAT JUSQU'EN 2024 !

12

POSTS INSTAGRAM SUR ANGLET SUR LE COMPTE DE PAULINE DONT 3 EN COLLAB AVEC ILOVEANGLET

1

TOURNAGE FILM PUBLICITAIRE BRIDGESTON EUROPE POUR LES JO AVEC PAULINE ADO À ANGLET

1

COLLAB ENTRE ILOVEANGLET X PAULINE ADO X EUROPE ASSISTANCE POUR FAIRE GAGNER UN SÉJOUR À ANGLET AVEC UN COURS DE SURF PRIVÉ AVEC PAULINE.



1474 LIKES  
+685 PARTICIPANTS

3

PARTICIPATIONS EVENEMENTS VILLE ANGLET "MA CLASSE OLYMPIQUE" / PRO ANGLET ET SURF DE NUIT.

1

TEMOIGNAGE "MON ANGLET" SELON PAULINE ADO DANS LE MAG ANGLET EMOTIONS N°4

5

DIFFUSIONS DE REEL SUR LE COMPTE INSTAGRAM ILOVEANGLET DONT 2 EN COLLAB AVEC PAULINE.



SURF EN FAMILLE : 35.6K VUES  
PELOTE BASQUE : 39.1K VUES



Bilan complet 2023 archivés / PROMOTION > Ambassadeurs > Pauline ADO > 2023

## CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

### AVEC L'ADT64

- Travail sur un récit de destination Pays Basque sur l'année sous forme d'ateliers.

Dans le cadre des travaux en cours concernant le Schéma Départemental du Tourisme 2022 / 2027, il est apparu primordial de faire émerger un nouveau positionnement pour la destination Pays basque, de redéfinir son ADN, d'exprimer ses valeurs et son engagement face à un marché touristique en profonde mutation : préoccupations environnementales grandissantes, nouvelles attentes des touristes mais également des locaux.

Tourisme responsable, préservation de l'environnement, enjeux sociétaux, gestion des flux et meilleur équilibre sur le territoire, nouveaux modèles de consommation, préservation du cadre de vie sont au cœur de nos préoccupations pour un tourisme plus équilibré et toujours source de performances économiques.

Ateliers conçus et animés par Campagnes & Cie

## LE RÉCIT

Bienvenue au Pays basque,  
Où l'aventure embrasse préservation, bonheur vibrant.  
Suivez-moi, laissez-vous guider par ma voix,  
Entre Océan et Pyrénées, un équilibre étonnant,

Ici, nous avons conscience de notre trésor,  
La nature, la culture, la diversité à préserver encore.  
En choisissant de venir en hors saison,  
Vous réduisez votre empreinte, une belle décision !

Découvrez la campagne, foulez nos sentiers,  
Dans nos montagnes majestueuses, laissez-vous porter.  
Respectez les balises, gardez notre nature intacte,  
Émerveillez-vous des paysages, sans impact.

Rencontrez nos habitants, des passionnés enchantés,  
Apprenez de leur langue, traditions et amour sacré.  
Transmettons ensemble ce patrimoine unique,  
Pour que nos enfants en profitent, sans ombre, authentique.

Essayez-vous à la pelote, à la danse basque,  
Devenez acteurs de notre héritage, sans masque.

Les sports traditionnels, liens avec nos racines,  
Respectez les règles, soyez complices, la fraternité est divine.

Flânez dans nos villages, découvrez l'artisanat, le makila,  
Les pastorales qui racontent notre histoire avec éclat.  
Émerveillez-vous de nos créations, soutenez nos artistes,  
Préservez notre identité, une action altruiste.

Et la gastronomie, délice pour nos papilles,  
Des produits locaux, des talents qui brillent,  
Jambon, fromage, piment, et autres gourmandises  
Nos paysans, nos cuisiniers, une alliance qui s'éternise.

En explorant le Pays basque, tout en conscience,  
Vous préservez nos terres, on se fait confiance,  
Devenez les gardiens de notre avenir,  
Unis dans le respect, pour le plaisir.

Alors, prêts à embarquer dans cette aventure,  
Responsable et respectueuse, une nouvelle posture.  
Car au Pays basque ensemble nous partageons,  
Dans une harmonie qui résonne, toujours avec passion.

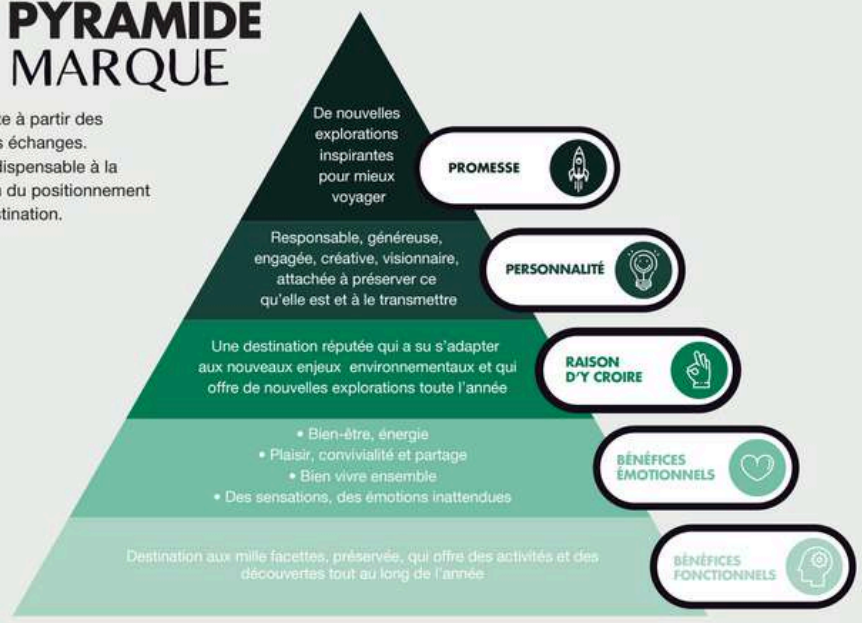
## LE CHAMP LEXICAL



« LE PAYS BASQUE A MIS DES SIÈCLES À PRÉSERVER SON HÉRITAGE ET VEUT CONTINUER À LE FAIRE POUR MIEUX VIVRE TOUTE L'ANNÉE DANS UN NOUVEAU TOURISME VERTUEUX. »

## LA PYRAMIDE DE MARQUE

Construite à partir des différents échanges. Socle indispensable à la définition du positionnement de la destination.



Bilan complet archivé >  
 PROMOTION > ADT64 > ADT2023

CAMPAGNE PROMOTIONNELLE ESPAGNE  
AVEC L'ADT64 ET MY DESTINATION

Actions Nord Espagne 2023

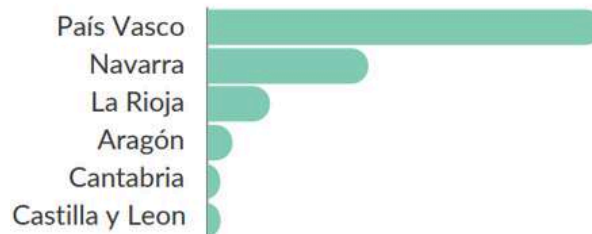
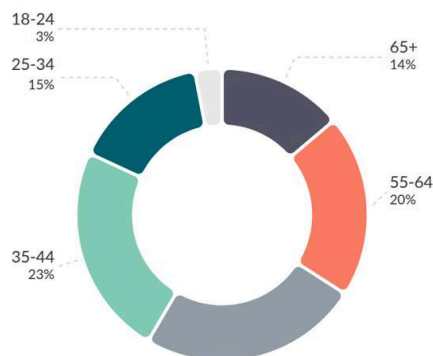
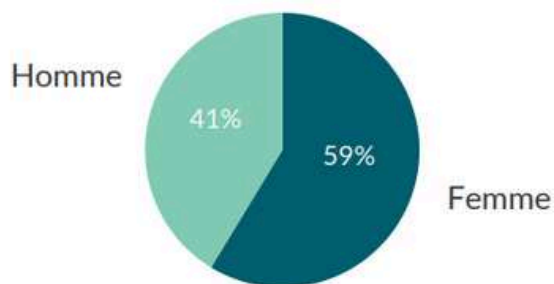
Cibles : Bilbao, Pamplona, Santander et Zaragoza

- Campagne Radio 20 spots de 20 secondes sur trois périodes de campagne.
- Display IAB et Vidéo avec bannières web et vidéo promo.
- Réseaux sociaux à l'année avec des posts sponsorisés

6 posts réalisés sur le compte Pais Vasco Francia

3 893 Interactions (likes + commentaires)

197 K Couverture



Bilan complet archivé >  
PROMOTION > ADT64 > ADT2023

## CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

CAMPAGNE LOW CARBONE ADT64 X CRTNA X OT

### Déploiement de la campagne Low Carbone

En 2023 : 18 séjours "bas carbone" au Pays basque dans le cadre d'un projet mené en collaboration avec le CRT Nouvelle-Aquitaine, l'ADEME, les offices de tourisme d' Hendaye, Anglet, Bayonne et OT PB, et la CAPB.

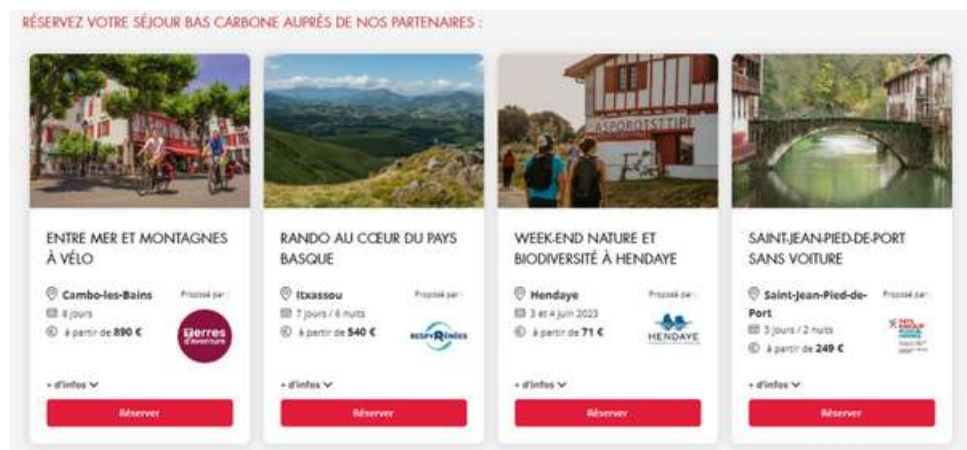
Mars-Mai sur Bordeaux et Paris

- Réseaux sociaux
- Diffusion en collab avec Brut officiel
- campagne digital display avec bannières web

9 K visites sur le site des offres bas carbone de l'ADT64 via les réseaux

13K clics via la collab avec brut

24K clics avec la campagne display



## LES OBJECTIFS

- SENSIBILISER LES CLIENTELES TOURISTIQUES
- LA PROMESSE D'UN VOYAGE BAS CARBONE
- DECONGESTION DES AXES ROUTIERS DU TERRITOIRE
- FAIRE DU TRAJET EN TRAIN

CAMPAGNE À SUIVRE EN 2024.



## CAMPAGNE PROMOTIONNELLE EN COLLAB AVEC HENDAYE ET CAMBO

### Actions sur Toulouse et Nord Espagne

- 1 Spot vidéo de 20s sur chaque destination sur M6 replay et TF1 replay : diffusion de la vidéo promo d'Anglet L'essentiel de vos vacances avec Anglet Tourisme (suite campagne 2022)
- 1 spot de 10s par destination sur les totem vidéo dans le métro toulousain : diffusion d'un spot vidéo sur le bien-être avec le yoga face à l'océan pour Anglet

101 902 impressions

1.40% CTR (en moyenne) pour les vues tablettes, mobiles et pc

- Visibilité sur le site web Sisters and the City + leur application

## CAMPAGNE PROMOTIONNELLE ANGLET POUR NOS ACTIVITÉS À L'OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS

### Achats d'espaces pubs pour valoriser les services de l'OTLA et ses deux espaces boutiques

- Publiredac HUGGY (double page sur la boutique et les activités)
- Parution Sud Ouest été 1/2 page (valorisation des activités de l'OTLA)
- Petit Fûté Pays Basque (valorisation de la boutique)





Aurore Cosnier  
Responsable Promotion & Communication

*Une année dense en actions presse (accueil, voyage de presse, retombées, ...) avec une belle progression des médias espagnols.*

### LES GRANDES ACTUALITÉS DE L'ANNÉE :

- Participation aux campagnes promotionnelles de l'ADT64 en collab avec les OT du Pays Basque : Pays Basque low carbone sur le marché FR et le "Clave Slow" sur le nord Espagne via les réseaux sociaux.
- Travailler sur le récit de destination Pays Basque avec l'ADT64 et les OT du Pays Basque pour la communication de demain.
- La signature du contrat d'ambassadrice pour Pauline Ado jusqu'à la fin de l'année 2024.
- Le suivi des actions presse sur le marché français avec l'agence Link's Communication et sur le marché Espagnol avec Olé Company en collab avec Hendaye Tourisme.
- Sortie d'un quatrième numéro de notre magazine de destination Anglet EMOTIONS et d'un nouveau Plan de ville.
- Pilotage de la communication sur les services de l'OTLA et la nouvelle boutique de destination Anglet Côte Basque à la Chambre d'Amour
- Début du travail sur l'arborescence du futur site internet été 2023.
- Audit référencement site internet actuel pour préco SEO 2024-2025 dernier trimestre avec Première Page.
- Travail sur l'harmonisation de l'identité visuelle de la destination et de l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet avec la Ville.



---

# DOSSIERS SPECIAUX

ANGLLET TOURISME



## QUALITE TOURISME BILAN ECOUTE CLIENT ACCUEIL 2023

### L'ECHANTILLON

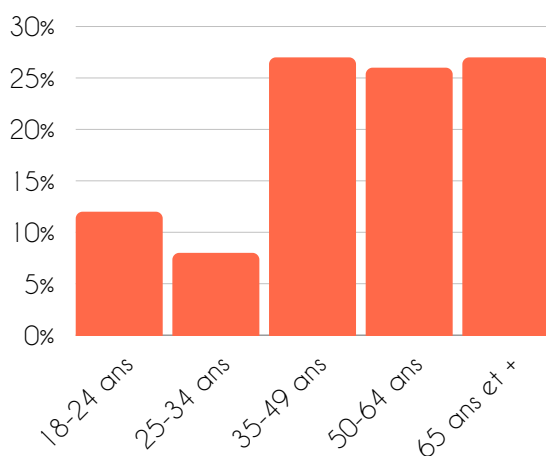
# 276

QUESTIONNAIRES  
ADMINISTRÉS EN 2023

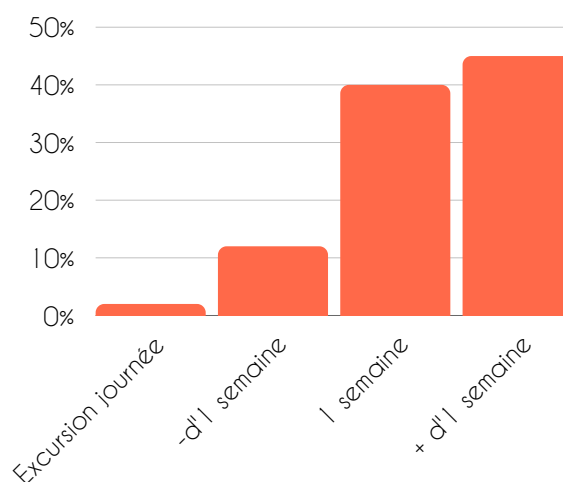
**-3.5% (N-1)**

### PROFIL DES VISITEURS

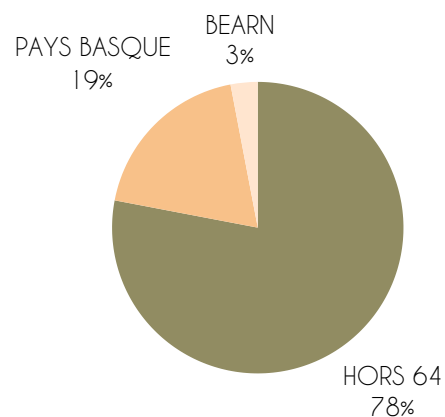
#### AGE DES VISITEURS



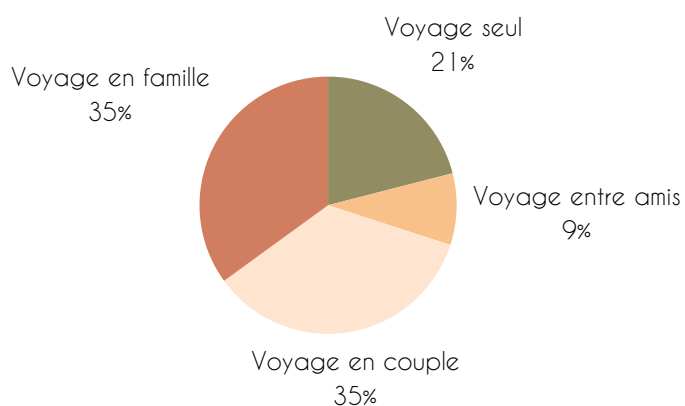
#### DURÉE DE SÉJOUR



#### ORIGINE VISITEURS



#### GROUPE DE VOYAGE



#### TYPE D'HEBERGEMENT

**34% LOCATION MEUBLÉE, GÎTE, CHAMBRE D'HÔTES**

**21% CHEZ DES AMIS OU DE LA FAMILLE**

**15% RESIDENCE OU CENTRE VACANCES**

**10% HÔTEL**

**9% RESIDENCE SECONDAIRE**

**7% CAMPING**

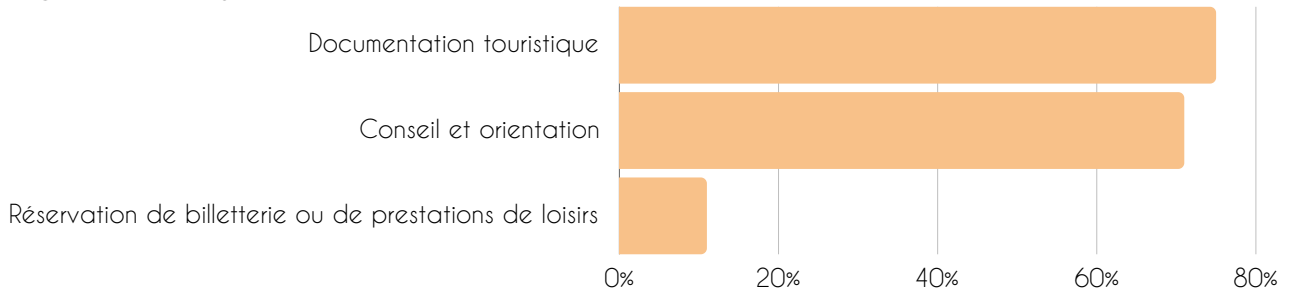
**4% CAMPING-CAR**



QUALITE TOURISME  
BILAN ECOUTE CLIENT ACCUEIL 2023

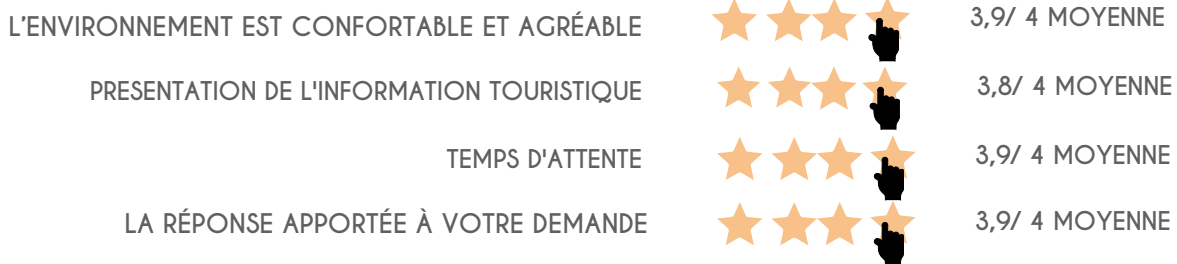
BILAN DES QUESTIONNAIRES ACCUEIL VISITEURS

MOTIF DE LA VISITE

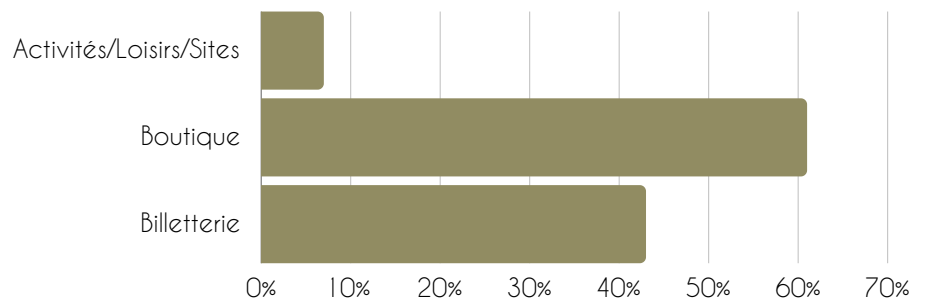
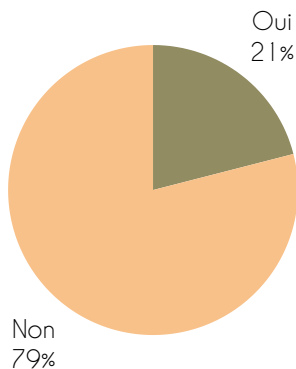


57% DES VISITEURS VIENNENT POUR DEUX VOIRE TROIS MOTIFS

SATISFACTION DES VISITEURS



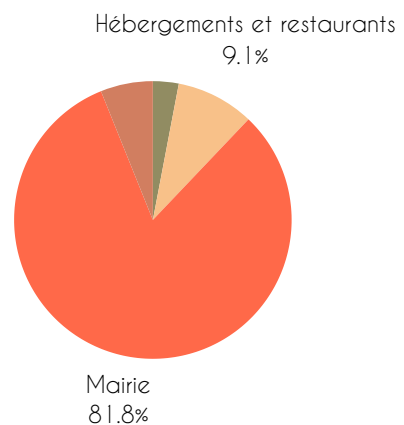
ACHATS D'UNE PRESTATION



BILAN DES FICHES RÉCLAMATIONS

33

FICHES RÉCLAMATIONS  
ADMINISTRÉES EN 2023



BILAN DE L'ACTIVITÉ TERRA AVENTURA



Cap sur la Chambre  
d'Amour

Anglet (64)



KILOMÉTRAGE

3km

DURÉE

1h-2h

[Voir le parcours](#)



Touche pas à mon  
Pignada !

Anglet (64)



KILOMÉTRAGE

15km

DURÉE

2h-3h

[Voir le parcours](#)

CAP SUR LA CHAMBRE D'AMOUR

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 3444 ÉQUIPES

NOMBRE DE JOUEURS : 13776 JOUEURS

TAUX MOYEN DE SATISFACTION :

MOYENNE DE 97% DE COMMENTAIRES POSITIFS

TOUCHE PAS À MON PIGNADA !

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 678 ÉQUIPES

NOMBRE DE JOUEURS : 2712 JOUEURS

TAUX MOYEN DE SATISFACTION :

MOYENNE DE 95% DE COMMENTAIRES POSITIFS

BILAN DE L'ACTIVITÉ PELOTE, YOGA ET VISITES DES POSTES DE SECOURS

RETOUR QUESTIONNAIRES : 50 RÉPONDANTS SUR LES 209 RÉSERVATIONS



NOMBRE DE SÉANCES : 7

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 109

NOMBRE DE RÉSERVATIONS : 41



NOMBRE DE SÉANCES : 21

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 249

NOMBRE DE RÉSERVATIONS : 142



NOMBRE DE SÉANCES : 11

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 75

NOMBRE DE RÉSERVATIONS : 26

# DOSSIERS SPÉCIAUX

## QUALITE TOURISME ECOUTE ACTIVITÉS COMMERCIALES 2023

### SÉJOURS LOCATIFS DE LA CENTRALE DE RESERVATION

144

SEJOURS

42

QUESTIONNAIRES  
RETOURNES

AVIS GLOBAL



4.4/ 5 MOYENNE

### ECOUTE CLIENTS WEB

The screenshot shows two TripAdvisor review cards. The first card is for 'Anglet Tourisme - Cinq-Cantons' with a 4.4 star rating and 66 reviews. A review from user 'MP' dated 1 month ago is visible, praising the shop's Christmas gift ideas. The second card is for 'ANGLET TOURISME - Bureau de la Chambre d'Amour' with a 4.2 star rating and 162 reviews. A review from user 'Bruno Szoke' dated 3 weeks ago is visible, mentioning a visit in December 2023.

### ECOUTE CLIENTS RÉSEAUX SOCIAUX

The screenshot shows a chat conversation on a social media platform. The contact is 'Léti Cia'. The chat history shows a message from the contact asking for brochures for February and a response from the team. The response states they will reply as soon as possible and provides contact information for urgent requests. A second message from the contact is partially visible at the bottom.



## QUALITE TOURISME GROUPE LOCAL QUALITE

Depuis 2022, le Comité de Direction d'Anglet Tourisme constitue le groupe local qualité de la destination, regroupant à la fois des élus de la Ville d'Anglet et des socio-professionnels.

Lors de ces réunions, certaines problématiques du territoire sont abordées et les échanges peuvent donner suite à des améliorations ou des réponses. Un pas de plus a été réalisé pour ce groupe local qualité en 2023 avec le choix des lieux des CODIR hors-les-murs qui ont été choisis en fonction du tourisme durable. Visite : Thalassothérapie Atlantal, Golf de Chiberta, Ateliers et visite Mendi le Jardin de Tous, Visites des postes de secours...

Une autre thématique avait été abordée en début d'année lors de ce groupe local qualité au sujet de la mobilité douce avec une partie de la Véloodyssée présente sur le territoire anglois qui n'avait plus de marquage au sol et perturbait les usagers qui terminaient sur la route au lieu de la piste cyclable. Problème résolu avant la saison estivale.

*L'ensemble des problématiques et actions correctives sont à retrouver dans la bibliothèque qualité d'Anglet Tourisme sur le serveur interne.*

## LE SEMINAIRE D'EQUIPE

Un séminaire d'équipe a été organisé les 7 & 8 Novembre 2023 à Hossegor pour échanger autour du bilan du schéma d'orientation 2020-2025 à mi-étape.

Ce séminaire a été alimenté avec le travail collectif de chaque service sur les actions mentionnées dans le schéma à atteindre. Le 7 Novembre, tous les services ont joué le jeu et ont proposé sous forme de diaporamas humoristiques, jeux, rébus, sketches, présentations sous forme d'émissions, chaises musicales ; une présentation de leur activité, missions et des changements depuis 2020 avec les prochaines améliorations, suggestions jusqu'en 2025.

Le 8 Novembre, au matin, une sortie à vélo a été organisée avec un accompagnateur pour visiter Hossegor et l'après-midi une visite de l'office de tourisme d'Hossegor et de ses missions.

Un compte-rendu du séminaire est disponible dans la Bibliothèque Qualité.





### ANGLET TOURISME ANIMATEUR DU RESEAU PROFESIONNEL TOURISTIQUE DE LA DESTINATION

#### PETIT DEJEUNER HÔTELIER

L'objectif ? Moment de convivialité et d'échanges à chaque veille de vacances scolaires pour faire le point sur les actualités de chacun, les tendances et les informations touristiques du moment.

#### **3** RENDEZ-VOUS

- Au Siège de Biltoki
- A Belambra
- Au Bureau de l'annexe

#### LANCEMENT DE SAISON AVEC LES RECEPTIONNISTES

L'objectif ? Présenter les différents supports de communication de l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet et informer les réceptionnistes des informations essentielles de l'été : Agenda, Infos plage, point activités pour faciliter le renseignement des clients des hôtels.

#### **1** RENDEZ-VOUS

- **12 personnes présentes**

## ANGLET TOURISME POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans la continuité de ses actions durables des années précédentes, l'Office de Tourisme et de loisirs d'Anglet poursuit son engagement :

### UNE ÉQUIPE D'ACCUEIL ENGAGÉE AUPRÈS DES VISITEURS EN FAVEUR DES MOBILITÉS DOUCES

- la boutique destination Anglet Côte Basque : Avec ses produits identifiés "création éthique" respectant un cahier des charges précis prônant le circuit court, le durable et valorisant le savoir-faire local. (cf au programme local et solidaire lancé en 2021)
- Le vélo : mise en avant des différents dispositifs vélos sur Anglet et poursuite du dispositif de location longue durée pour les habitants avec le réseau Txik Txak.
- Les transports en commun : information sur le réseau de bus et ses horaires dans les 2 bureaux d'accueil, mise à disposition d'un boîtier de chargement pour les tickets de transport.
- Mise en avant de tous les autres dispositifs utiles pour ne pas utiliser sa voiture : la navette fluviale et information sur les différents loueurs de vélos d'Anglet.

### CRÉATION DE CONTENUS ENGAGÉS

- Les réseaux sociaux avec mises en avant d'initiatives locales responsables
- Articles de blog avec mises en avant d'initiatives locales responsables
- Nos éditions : Magazine Emotions 4 avec des articles dédiés aux développement durable de certains établissements comme le Golf de Chiberta "Cap sur le label biodiversité", témoignage d'une conseillère en séjour qui se déplace uniquement à vélo "Jamais sans mon vélo", zoom sur la biodiversité locale avec le portrait de Léo Micouin, guide naturaliste au Parc Izadia et rencontre avec le surfeur engagé Damien Castera qui nous parle de son film documentaire.
- Affiches et supports : panneau sur les éco-gestes responsables.

### COLLECTER ET RECYCLER

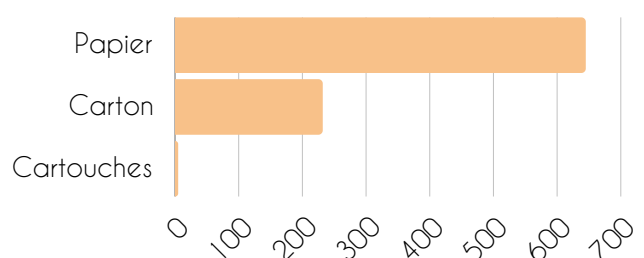
- Maintien de la collecte des déchets d'Anglet Tourisme par l'Association API UP pour le traitement et le recyclage de nos déchets. (Bilan Api Up 2023)

### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Mise en place de cours de yoga pour le personnel de l'Office de Tourisme les jeudis midi
- Journées éductour : Matinée à vélo, test du nouveau parcours Terra aventura et pique-nique. Journée découverte à Espelette : visite de l'hôtel Euskadi, rencontre avec un producteur de piment et maïs roux qui utilise l'agroforesterie et dégustation de ses taloas.

**882** TONNES DE DÉCHETS COLLECTÉS  
EN 2023

**-77.78 % (N-1)**



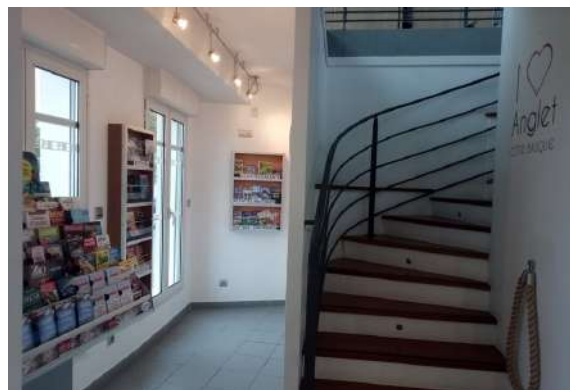
### RÉNOVATION DE L'OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS DE LA CHAMBRE D'AMOUR

Afin d'harmoniser les espaces d'accueil de nos deux bureaux, nous avons fait appel une seconde fois à Lydiane Fourcade, architecte d'intérieur, pour la refonte totale du bureau des Sables d'Or durant l'hiver 2022/2023. L'objectif est d'y retrouver l'ambiance chaleureuse réalisée en 2021 dans notre bureau des Cinq Cantons, d'optimiser l'espace d'accueil et de créer un véritable espace pour la vente des produits de la boutique. Une attention particulière a été portée sur le choix du mobilier, chiné en grande partie.

AVANT



APRÈS



Pour renforcer la visibilité du bureau, deux comptoirs extérieurs en forme de planche de surf ont été installés côté plage, permettant ainsi l'accueil des visiteurs directement depuis le promenoir.

AVANT



APRÈS



## CHIFFRES CLÉS DU TOURISME ANGLÈT 2023

### MÉMO DE L'OFFRE

#### CAPACITÉ D'ACCUEIL

HÔTELS	1 384 (+)
HÔTELS DE FERN-AR	433 (+)
CHAMBRES D'HÔTES	43 (+)
MUNICIPALITÉ DU TOURISME	10 787 (+18%)
RESIDENCES DE TOURISME	1 678 (+)
PLACES RESERVÉES	1 887 (+)

NOMBRE DE LITS TOURISTIQUES MARCHANDS  
**15 853**

### PRISE DE PAROLE

**ANTHONY BLEUZE,**  
Président d'Anglet Tourisme

La politique d'Anglet Tourisme s'appuie sur les indicateurs économiques de l'activité touristique. Ce document « les chiffres clés du tourisme » est un des indicateurs qui permet à l'équipe d'Anglet Tourisme la mise en place d'un plan d'actions 2024 le plus performant possible. Avec plus de 8 millions de visiteurs en 2023, Anglet a maintenu son attractivité auprès des visiteurs étrangers là où l'essentiel des visiteurs nationaux a très légèrement baissé. Le printemps a connu une belle fréquentation, la saison estivale reste la période la plus fréquentée et le mois de décembre a enregistré une belle progression probablement boostée par les fêtes de fin d'année et son lot d'animations. L'objectif pour Anglet sera de parvenir à attirer davantage sur le hors saison en mettant en avant des offres d'activités innovantes et en proposant des animations adaptées aux attentes de nos visiteurs.

www.anglet-tourisme.com

### CHIFFRES DE LA COMMUNICATION ANGLÈT TOURISME

31 000	3 527	27 800
ABONNÉS FACEBOOK	FOLLOWERS	ABONNÉS
250 246	659 572	
VISITEURS SITE INTERNET	SESSIONS SITE INTERNET	

### OFFRE DE LOISIRS

59	14	3	57
EQUIPEMENTS DE LOISIRS	PATRIMOINE CULTUREL	PATRIMOINE NATUREL	ACTIVITÉS SPORTIVES ET CULTURELLES

www.anglet-tourisme.com

### LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE ANGLÈT 2023

**8 003 000** VISITEURS (+2%)

<b>861 000</b> TOURISTES (+)	<b>7 142 000</b> EXCURSIONNISTES (-2%)
MARCHÉ MARCHANDS (PAR LE SEUL SEUL) <b>1 156 000</b> (+20%)	MARCHÉ NON MARCHANDS <b>1 533 000</b> (-12%)
EXCURSIONNISTES ÉTRANGERS <b>5 419 000</b> (-3%)	EXCURSIONNISTES FRANÇAIS <b>1 723 000</b> (+1%)

TOTAL RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE  
**474 398 000 €** (+27 000 000€)

**860 000** TOURISTES À ANGLÈT (+)

TOURISTES ÉTRANGERS (5%)	TOURISTES FRANÇAIS (1%)
--------------------------	-------------------------

### ORIGINES DES TOURISTES FRANÇAIS

29%	17%	22%	8%	24%
ISÈRE (47%)	OCITAINE (-1%)	NOUVELLE AQUITAINE (-3%)	AUVERGNE-RHÔNE-ALPES (+2%)	AUTRES

### ORIGINES DES TOURISTES ÉTRANGERS

22%	13%	10%	9%	8%
ESPAGNE (-3%)	ALLEMAGNE (+)	ROYAUME-UNI (-3%)	ÉTATS-UNIS (-4%)	SUISSE (+1%)

### LEXIQUE

**VISITEURS\*** : somme des touristes et excursionnistes.  
**TOURISTES\*** : personnes séjournant ponctuellement.  
**EXCURSIONNISTES\*** : personnes en visite ponctuelle pour le plaisir.  
 \*ne sont pas pris en compte les visiteurs habitant dans les Pyrénées-Atlantiques.

**MARCHÉ MARCHANDS** : nuitées générées par des touristes en hébergement payant. Données entrées de la base de séjour et des plateformes collaboratives en janvier 2024.  
**MARCHÉ NON MARCHANDS** : nuitées générées par des touristes en résidence secondaire, chez de la famille ou des amis.  
**RETOMBÉES ÉCONOMIQUES (ESTIMATION)** : Calcul selon les données de dépenses moyennes par jour et par personne en Pays basque. 111,8 € de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement marchand. 50,8 € de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement non marchand. 37,4 € de dépenses pour les excursionnistes. Figures de dépenses évalués en 2019 et actualisés en 2023. Soit un changement de méthodologie du calcul de partir des excursionnistes via l'enquête ADIF 2022. Les statistiques économiques et leurs variations sont différentes des années précédentes.

LES STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION SONT À RETROUVER SUR LE SITE PRO D'ANGLÈT TOURISME.



ANGLET TOURISME  
OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS D'ANGLET  
1 AVENUE DE LA CHAMBRE D'AMOUR  
64 600 ANGLET

05 59 03 77 01  
INFORMATION@ANGLET-TOURISME.COM

ANGLET-TOURISME.COM

