



ANGLET TOURISME

PLAN D'ACTIONS

2023

www.anglet-tourisme.com

I ♥
Anglet
CÔTE BASQUE
"FRANCE"

LE PLAN D' ACTIONS 2023

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

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...

Indicateurs clefs et commentaires intégrés et finalisés en janvier 2024.

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/ UN ACTEUR EMBLEMATIQUE DU TERRITOIRE DEPUIS 50 ANS

Sortie du Motion Design retraçant les 50 ans de l'Office de Tourisme d'Anglet à l'occasion des vœux de la nouvelle année. (Histoire, missions, évolution des services et de l'équipe et retour sur les outils utilisés)



Newsletter des vœux envoyée à 12K personnes (fichier clients tourinsoft, elloha, citybreak, boutique, réseaux sociaux, partenaires...)
711 vues sur Youtube et 785 vues sur Facebook

2/ POURSUITE D'ACTION AVEC LES DIFFERENTS SERVICES DE LA VILLE

- Participation aux réunions de travail Chefs de Services de la ville d'Anglet
- Participation aux Commissions Adjudications avec la Mission pour l'action Economique de la Ville d'Anglet



Nbr d'adjudications revues : toutes les écoles de surf et 5 cabanons de plages
Nbr de journées d'audition : 3 journées d'audition, le 4 juillet, les 23 et 24 octobre

- Collaboration avec le service environnement sur la Qualité des Eaux de baignade, le label Pavillon bleu et le SAGE. Passage d'un auditeur à l'accueil de l'Office de Tourisme et de loisirs d'Anglet pour évaluer le process Qualité des Eaux de Baignade.



Nbr de jours d'audit : 2 jours les 11 et 12 Septembre 2023
Résultat : renouvellement de la certification de la Qualité des eaux de baignade

- Collaboration avec la Direction Prestations Plages, Animations et Vie associative de la Ville d'Anglet. Mise en place d'une visite guidée des postes de secours avec le service prestation plage. Visites planifiées du mois de juin à septembre. Tous les mardis matin de 10h à 11h dans un poste surveillé. Tarifs : 5€/ pers. gratuit pour les moins de 16ans, Pass Famille 10€.



Nbr de visites : 11 visites de poste organisées avec 75 participants

Actions presse : Press tour FR pour la presse locale et régionale 6 participants / Accueil journaliste pour un direct sur Télématin / Sud Ouest le Mag avec sujet Anglet, la petite Californie / Press ES : El Pais, National Géo

- Collaboration avec le service communication de la Ville d'Anglet. Actualisation de l'application ANGLET entre le service promo-com Anglet Tourisme et le service communication de la Ville Anglet. Dépôt de marque. Travail sur la charte graphique de la marque Anglet Côte Basque.

☹️ **Aucune marque n'a été déposée par la collectivité.**

😊 **Avec la boutique de destination, le sujet devenait obligatoire. Les noms de marque : Chambre d'Amour, Anglet Surf Avenue, Surf Avenue, Chiberta ont été déposés en 2023. Attente de la réponse pour Anglet Côte Basque.**

- Collaboration avec les services techniques de la Ville d'Anglet sur la thématique des mobilités et en particulier du vélo. Ainsi que le suivi en régie par la ville des travaux de rénovation du Bureau de la Chambre d'Amour.

☹️ **Portion Véloodyssée Anglet – absence de marquage au niveau de Kostaldea.**

😊 **Tracé refait par la ville sur la portion manquante pour un itinéraire complet en piste cyclable sur Anglet.**

- Collaboration avec le service logement de la Ville d'Anglet au sujet des logements saisonniers.

☹️ **Difficulté des socio-pros pour loger leurs salariés pour la saison**

😊 **Transmission par Anglet Tourisme des offres de logements dispos sur la commune à tous les directeurs d'établissements anglois.**

- Collaboration avec le Parc Izadia de la Ville d'Anglet et Anglet Tourisme sur la création d'un parcours à vélo Terra Aventura. Mutualisation des coûts pour l'achat des poiz.



Coût : 2000€ TTC – Création et mise en place du parcours

Nbr d'équipes ayant participé : 678 équipes (lancement du parcours en juin 2023)

- Collaboration avec le Service des Sports de la Ville d'Anglet pour la réalisation d'un Trophée original pour la Soirée des Sportifs. Un cadre en bois a été réalisé par « Jambe de bois », une entreprise angloise, à partir du visuel du graphiste Marco Corre. Une déclinaison pour la boutique de ce cadre en bois a été réalisée en plus.



Nbr de trophées : 250 trophées des sportifs réalisés

- Collaboration avec le Service Culturel – poursuite du travail engagé sur la billetterie de spectacles. 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 2023/2024.



CA billetterie 2023 avec la Direction Culturelle : 28 407 €[®]

- Collaboration avec la Ville d'Anglet pour le dispositif estival concernant les parkings du littoral. Les parkings deviennent payants à partir du 1er juillet jusqu'au 31 octobre 2023. Anglet Tourisme est devenu un point info essentiel pour renseigner la population locale et visiteurs sur ce changement. Les bureaux d'accueil sont également devenus des points de retrait des titres de transports gratuits pour les Anglois.



Nbr de carnets de billets de transport : 400 titres de transports distribués

😊 Nouveau point de distribution de nos supports de communication à la Maison du Stationnement aux sables d'or. (Ouvert de juin à octobre 2023)

- Participation au Cotech du Schéma directeur des paysages anglois ; axe de travail en partie inspiré du schéma de développement touristique 2020-2025.
Collaboration à 3 fiches actions :
 - o Aménager des promenades qualitatives
 - o Réaliser un atlas de la biodiversité communale
 - o Valoriser les paysages agricoles et naturels



Nbr de réunions sur le sujet : participation à 4 réunions

3/ L'ORGANISATION DES COMITES DE DIRECTION HORS LES MURS

Anglet Tourisme délocalise un certain nombre de ses 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.

Objectif : améliorer la connaissance des élus et des socio-pros de notre territoire d'Anglet à travers ces CODIRS hors-les-murs. Rencontres, échanges et tests des activités locales.

😊 Essai du nouveau practice au Golf de Chiberta, test de la visite des Postes de secours en avant-première, essai de la nouvelle activité-visite de Mendi le Jardin de Tous.

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.
- 4- Le Bien être au travail – Qualité de vie au travail

ACTIONS MENEES :

1/ RENOUELEMENT DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

Audit sur deux jours les 4 et 5 janvier 2023 par Madame Brigitte LE BLEVENNEC.

LES POINTS FORTS

- La **bonne collaboration Office de Tourisme et Collectivité**
- L'objectif dans les statuts pour **"être un Office de Tourisme & de Loisirs pour les habitants"**
- La forte sensibilisation au **Développement Durable** : Le développement de La mobilité douce Le concept de la Boutique et ses engagements.
- **Les CODIR "hors les murs"** qui valorisent l'offre et la connaissance des prestataires du territoire
- **L'animation des socio-pros et la qualification de l'offre par le label "Locations Qualité Anglet ».**
- **La qualité des documents réalisés en interne** (rapport d'activités, stratégie, infographie...) et **la qualité du magazine Anglet Emotions.**
- **La boutique** avec la mise en place d'un programme « Local & Solidaire » avec un catalogue très détaillé et la mise en valeur des producteurs locaux
- Un **service "commercialisation" bien organisé** et pertinent avec du personnel dédié
- Un **nouvel espace d'accueil agréable et chaleureux** avec des matériaux recyclés à l'image de la Destination Anglet
- La **bonne gestion des réseaux sociaux** avec une forte implication du personnel
- La **réponse courriel : rapide, personnalisée, complète et détaillée.**
- **L'animation Qualité via le séminaire qualité et l'allègement du système qualité**
- **La notion de bien-être prise en compte dans le management** (séance de sophrologie)
- **La cohésion et la dynamique de l'équipe = force et RECONNAISSANCE DE L'OFFICE DE TOURISME**



98,18% de réussite obtenu !

Promotion communication **100 %** / stratégie d'accueil **96.85 %** / les services complémentaires **100 %** / l'écoute clients **100 %** / développement durable **100 %** / promotion qualité tourisme **100 %** / disposition pour assurer la qualité des services **100 %** / engagements internes et envers la collectivité **100 %** / les dispositions du management **98.21 %**

2 / LES AXES D'AMELIORATION DES SERVICES D'ANGLET TOURISME SUITE A L'AUDIT QUALITE

ACCUEIL

- Formaliser davantage la partie socio-professionnelle
😊 : Mise en place d'un pack partenaire en 2024
- Formaliser l'accueil mobile
😊 : **Procédure accueil hors les murs réalisés fin 2023**
- Revoir l'emplacement des questionnaires
😊 : **Changement de place des questionnaires en octobre 2023**
- Rajouter une affichette pour valoriser "vos engagements qualité" et inciter à laisser un avis sur les sites en ligne
😊 : **Mise en place d'un Qr code installé à l'accueil pour inciter les clients à mettre un avis sur google**
- Mettre en place une "check list" pour formaliser les différentes étapes d'intégration des nouveaux entrants
😊 : **Mise en place de la check list sur le 1^{er} semestre 2024**

ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Réfléchir à optimiser la gestion du téléphone pour éviter une mise en attente trop longue (3 mn lors de l'appel en anglais) à la fois pour le confort du client mais aussi pour celui du personnel - Mieux cibler la demande au début de la conversation pour mieux répondre à la demande, et éviter de proposer d'envoyer les informations par mail trop rapidement. Ne pas oublier votre valeur ajoutée : l'humain et votre connaissance du territoire.
😊 : **Prise des appels par la responsable accueil en complément des agents en période de sous-effectif.**

ECOUTE CLIENT - INDICATEURS

- Développer et diversifier davantage vos commentaires sur les sites d'avis afin de valoriser vos missions et votre Destination - Définir avec l'équipe d'accueil les différentes notions d'indicateurs : remarques orales / suggestions / réclamations. Adapter un outil à l'accueil pour faciliter à la fois la saisie et l'exploitation pour le bilan écoute client (filtres).
😊 : **Réflexion avec l'équipe d'accueil pour le plan d'actions 2024.**

DEVELOPPEMENT DURABLE

- Tendre vers une RSE pour valoriser nos actions : Responsabilité Sociétale des Entreprises
😊 : **Formation communication responsable suivie par la directrice et la responsable communication sur le dernier trimestre 2023. Début de l'accompagnement RSE par une société référencée par l'Afdas au 1^{er} semestre 2024.**

ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITE

- Optimiser le plan d'actions pour tendre vers une feuille de route opérationnelle par service
😊 : **Création d'un tableau de suivi des actions pour 2024.**
- Réfléchir à la pertinence de la rédaction d'un règlement intérieur
😊 : **Règlement intérieur très succinct réalisé par le binôme qualité sur le 1^{er} semestre 2024.**

ENGAGEMENTS DE MANAGEMENT

- Mieux identifier les différentes formations par salarié : externe, interne et visites de prestataires (revoir le tableau). Y intégrer le prévisionnel de formations à partir des entretiens professionnels.

😊 : Intégrer ce tableau dès les entretiens individuels 2024

LE SYSTEME QUALITE

- Faire une procédure pour expliquer la bibliothèque qualité : organisation, mise à jour, archivage et ne pas oublier d'indexer l'ensemble des documents

😊 : Procédure réalisée par le binôme Qualité lors du 1^{er} semestre 2024

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

a. Api Up

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



Coût : 1062.60 €

Nombre de déchets recyclés : cf. bilan Api Up 2023

b. Communication responsable

Suivi d'une formation pour « engager une communication plus responsable » suivie par la directrice et responsable communication.



Coût de la formation : 1200 € pour 2 salariés

Nombre de personnes qui ont suivi la formation : 2

Durée de la formation : 35 heures par personne

c. Participation à la journée ADT64 sur l'éco-mobilité touristique

OT x ADT64 x CRTNA : Participation à la fresque de l'éco-mobilité

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

Depuis 2022, le codir d'Anglet Tourisme est devenu le 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 sujets traités : Thalassothérapie - RSE et développement durable à Atlanthal ; Golf de Chiberta – zoom sur les actions durables et la récupération de l'eau pour alimenter le golf ; Mendi, le jardin de tous ; visite guidée du site avec commentaire sur la récupération de l'eau ; Actions menées pour le DD par le Centre Commercial BAB2.

4/ LE LABEL TOURISME ET HANDICAP

Anglet Tourisme est engagé 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, le personnel d'accueil a suivi une formation pour accueillir les personnes en situation de handicap.



Formation prévue en 2024.

5/ LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION DANS LE BIEN ETRE AU TRAVAIL

1- Mise en place de cours de sophrologie pour le personnel d'Anglet Tourisme

Cours de sophrologie collectif proposé à l'équipe d'Anglet Tourisme tous les jeudis entre 12h45 et 13h45 du 1^{er} janvier 2023 au 31 juin 2023. Prise en charge des cours assurés en totalité par Anglet Tourisme.



Nombre de cours proposés : 23 séances d'1 heure

Nombre de participants par séance : 4 participants en moyenne

2- Mise en place de cours de yoga pour le personnel d'Anglet Tourisme

Cours de yoga collectifs proposés à l'équipe d'Anglet Tourisme les jeudis tous les 15 jours entre 12h45 et 13h45 du 1^{er} septembre au 31 décembre 2023. Prise en charge des cours assurée en totalité par Anglet Tourisme.



Nombre de cours proposés : 8 cours d'1 heure

Nombre de participants par séance : 7 à 8 participants en moyenne

3- - Journée Eductour proposée au personnel d'Anglet Tourisme sur le thème du durable

Eductour organisé à Espelette le vendredi 29 septembre 2023. Programme lié au positionnement durable de l'Ot. Visite de l'hôtel et du restaurant Euskadi à Espelette (cuisine locale du restaurant avec des fournisseurs de proximité puis visite du seul producteur de piment d'Espelette qui produit en bio Stéphane Michelena. Seul producteur de piment qui pratique une agriculture biologique ainsi que de l'agroforesterie. Pour ce producteur développement durable et agriculture sont tout à fait compatibles.

4- Séminaire d'équipe organisé pour un bilan à mi étape du schéma d'orientations touristiques

Organisation séminaire d'équipe à Hossegor pour le bilan à mi-parcours du Schéma d'orientations pour le tourisme les 7 et 8 novembre 2023.

Programme Jour 1 : Arrivée à l'Hôtel du Parc à Hossegor. Village vacances racheté par le groupe Azureva et transformation en hôtel 3* ouvert toute l'année. Visite de l'hôtel par le directeur Sébastien Darnet. Journée de travail suivie d'un moment de détente au spa de l'hôtel. Dîner.

Programme Jour 2 : Visite guidée en vélo d'Hossegor et de Capbreton. Après-midi : rencontre avec le président et le directeur de l'office de tourisme d'Hossegor. Echanges sur les activités de chacun et similitude avec Anglet.

😊 Réalisation d'un document de suivi pour le Schéma d'Orientation pour le Tourisme avec un bilan à mi-parcours pour la stratégie de l'office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet. Présentation faite en CODIR à la fin de l'année.

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 SOCIO- 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.

Une analyse interne mensuelle des indicateurs d'activités d'Anglet Tourisme et de certains socio-pros est également réalisée : hôtels, parc izadia, théâtre, bibliothèque, ...



Coûts : Facture Adt 64 année 2023 : 3800 €

Tous les Chiffres du Tourisme 2023 sont dispos sur le site pro d'Anglet Tourisme. : <https://espace-pro.anglet-tourisme.com/en-chiffres/>

2/ LE RENDEZ-VOUS CAFE DES HOTELIERS

Le *Rendez-vous des hôteliers Angloys* est un rendez-vous qui se tient chaque vendredi matin de veille de vacances pour évoquer l'actualité des services d'Anglet Tourisme, présenter des nouveautés sur le territoire et connaître les taux d'occupation et l'état général des établissements hôteliers d'Anglet.

😊 Vacances d'Hiver : Chez Biltoki - découverte des Halles des 5 Cantons et présentation de l'offre mobilité Txik Txak 2023 / Vacances Pâques : Au Belambra - présentation des nouvelles éditions Anglet Tourisme et visite du Belambra / Vacances de Noël : Petit déjeuner organisé au restaurant chez Maritxu et visite de Mendi, le Jardin de Tous.

😊 Envoi d'un email d'information avec récap des animations, activités pendant les vacances pour les réceptions d'Hôtel.

3/ RENDEZ-VOUS AVANT SAISON DES RESPONSABLES RECEPTION

Pour la deuxième année consécutive, une présentation des nouveautés de la saison a été organisée au Bureau de la Chambre d'Amour, tout refait à neuf avec le nouvel espace boutique aux réceptionnistes de l'été des hôtels.

Contenu de la présentation : Les éditions d'Anglet Tourisme : le magazine Emotions, le plan de la ville et le guides des activités ; La boutique d'Anglet Tourisme ; Info Anglet tourisme ; Info mobilité-transport ; Info activités, visites ; Zoom agenda ; Rappel : Plages mode d'emploi ; Nouveauté : Parkings payants.



Date du rendez-vous : Vendredi 7 juillet

Nombre de personnes accueillies : 12 personnes

4/ DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE SUR LA PLACE DE MARCHÉ ELLOHA

Objectifs :

- Offrir une offre complète d'activités, de visites et d'expériences à vivre sur notre territoire et à réserver directement en ligne sur le site internet.
- Offrir une nouvelle visibilité aux socio-professionnels
- Dénicher des expériences inédites à faire sur notre territoire et à réserver en ligne

😊 4 nouveautés sur ELLOHA : Atelier créatif Little Anana, / Visite et activité Maison Mendi, le Jardin de Tous, / Visite guidée d'Anglet avec Txiki Combi / Initiation au sauvetage côtier



Chiffre d'affaires Elloha hôtels : 2740,27 €

Chiffre d'affaires Elloha activité tiers : 9472,50 €

Chiffre d'affaires Elloha Activités Anglet Tourisme : 5746 €

Chiffre d'affaires global Elloha : 17 958,77 €

5/ MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES TOURINSOFT

Transmission des fiches tourinsoft aux prestataires d'activités du territoire pour actualisation. Les informations recueillies permettent d'actualiser l'ensemble des supports de communication : site web, guide découverte, ...



Nombre de fiches renseignées en 2023 : 249 dont 111 restaurants

6/ SUIVI DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION HERMIONE LAFAYETTE

En 2021, 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. Suite aux travaux de réparation de la frégate qui se prolongent, la convention reste d'actualité encore cette année.



Ventes individuelles sur Elloha : 143 réservations
Chiffre d'affaires réalisés : 5309 €

7/ ANIMATION DU RESEAU PARTENAIRES-ANNONCEURS

1. Développement des points information hors-les-murs :

Après le succès du point info des Halles des 5 Cantons et de L'Hermione, Anglet Tourisme poursuit sa diffusion chez ses annonceurs-partenaires.

 **2 nouveaux points d'infos permanents : Leroy merlin et Centre Commercial BAB2**

2. Organisation d'un moment convivial à la rentrée au Bureau de la Chambre d'Amour.

Objectifs :

- Resserrer les liens avec les annonceurs et partenaires en fin d'été
- Faire un point sur la distribution des éditions
- Faire découvrir le nouvel espace d'accueil et boutique d'Anglet Tourisme
- Remise d'un pack remerciements
- Test des activités proposées par Anglet Tourisme : atelier yoga, atelier jardinage, visite guidée d'Anglet en txiki combi
- Projection 2024



Nombre de participants : 56 partenaires présents

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
- 5- Intégrer la démarche communication responsable dans les actions de développement de la notoriété de la destination

1/ ACTIONS MENEES POUR LA PROMOTION DE LA DESTINATION

1. En collaboration avec l'ADT64

Objectifs des campagnes promotionnelles avec l'ADT64

- Mutualisation des coûts
- Présenter les atouts de la destination hors-saison pour donner envie aux visiteurs qui le peuvent de venir sur les ailes de saison
- Qualifier nos cibles (marchés prioritaires, marchés de proximité, sensibles au vacances responsables, ...)

Marché Français :

- Participation à la création de séjour inspirationnel pour la campagne promotionnelle « Pays Basque Low Carbone » réalisée par l'ADT64 dans le cadre du projet du CRTNA « Nouvelle Aquitaine bas-carbone ». Dispositif diffusé auprès d'une cible affinitaire tourisme responsable.
- Participation à la Campagne « Pays Basque en famille » sur les marchés : Toulouse + Façade Atlantique : création de séjours, création de visuels adaptés, ...

Marchés internationaux :

Nord Espagne : Poursuite des campagnes promotionnelles sur les villes : Bilbao, Pamplona, Santander, Zaragoza.

😞 **Conflit d'utilisation de la Marque Biarritz Pays Basque pour les campagnes promotionnelles sur ce marché international mais de proximité.**

😊 **Un nouveau nom de marque a vu le jour en 2023, pour le nord Espagne : PAIS VASCO, Ipar Euskal Herria et pour l'Espagne (national) PAIS VASCO, Francia. Celui-ci permet une meilleure appropriation de la marque et permet également d'homogénéiser la communication individuelle réalisée par chaque destination sur ce marché. Ex : Anglet, Pais Vasco, Francia / Bayonne, Pais Vasco Francia**

Belgique, Suisse, Allemagne, la Marque Biarritz Pays Basque est toujours utilisée pour les campagnes promotionnelles à l'étranger et notamment pour les campagnes mutualisées avec Atout France.



Coût du Partenariat annuel : 6000 €
Se référer au bilan de l'ADT64 2023

😊 Pour le Marché espagnol, des posts sponsorisés par destination ont été réalisés sur le compte Instagram Pais Vasco Francia géré par l'ADT64 et My Destination. 4 posts ont été réalisés sur Anglet : Terra Aventura, Le Surf de Nuit, la Fabrique de Chistera et le Yoga en plein air avec Anglet Tourisme.

2. Collaboration avec Hendaye Tourisme + Cambo Tourisme – actions promotionnelles mutualisées

Poursuite de nos actions mutualisées sur le marché Toulousain (Totem métro, Spot TV TF1 replay et M6 replay).

Objectifs de cette collaboration :

- Mutualiser les coûts pour l'achat d'espace promotionnel.



Total campagne clientèle de proximité : 7 750€
(M6 replay, TF1 replay, Totem métro -clip vidéo)
Adaptation film promo L'essentiel de vos vacances avec Anglet Tourisme 2022 en format replay + droits musicaux + dépôt ARPP + plateforme de streaming : 2 479€

3. Le contrat d'image avec Pauline Ado, ambassadrice de la destination Anglet Côte Basque.

Les objectifs 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



Sponsoring : 1 000€
Vidéos promotionnelles pour les réseaux sociaux : 1 500€
Se référer au bilan 2023

😊 Ambassadrice depuis 2016, il a été décidé en février 2023, avec la Ville d'Anglet de l'accompagner pour 2 années supplémentaires jusqu'à la fin de l'année 2024 au moins. (Année Olympique) Si le partenariat doit se poursuivre une renégociation des termes du contrat devra être effectuée.

😊 En nouveauté cette année, 5 clips réseaux sociaux ont été réalisés avec Pauline Ado dans lesquels elle teste, rencontre et partage des moments avec les acteurs locaux de la destination. Elle nous fait vivre son Anglet à elle. Toutes les vidéos ont été partagées en story sur son compte et deux vidéos ont été partagées en collab sur Instagram et Facebook.

2/ ACTIONS MENEES POUR LA PROMOTION DES SERVICES D'ANGLET TOURISME

1. Une communication dédiée pour la Boutique de destination Anglet Côte Basque

Objectifs :

- S'intégrer dans la communication globale de la destination
- Avoir sa propre identité tout en étant associé aux espaces d'accueil de l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet
- Valoriser le savoir faire local à travers les portraits des artisans et des créateurs de la boutique
- Présenter les nouveautés
- Booster les ventes de la boutique



Shooting photo produits / lifestyle : 750€ (1 journée)

Achat d'espace pub : 4956€ (Huggy Guide, Petit Fûté, Sud Ouest – Guide été)



Reconduction de l'opération du Calendrier de l'avent. Du lundi au vendredi un lot à gagner par jour à la boutique de l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet aux Cinq-Cantons. Et tous les vendredis jusqu'au 25 décembre, un séjour à Anglet à gagner sur Instagram (Hébergements partenaires : Brindos, Villa Clara, Bela Basque, Atlanthal)

3/ ACTIONS MENEES POUR BOOSTER LA NOTORIETE DE LA DESTINATION

1. Relation presse nationale

Poursuite de la collaboration avec l'agence Link's Communication pour les médias français.



Coût : 23 650€ du 1^{er} mars 2023 au 31 décembre 2023.

Se référer au bilan remis en mars 2024

Lancement d'une consultation pour nous accompagner sur nos RP octobre 2024. 5 agences ont répondu. Sélection de l'agence RP début 2024.

2. Relation presse Espagnole

Poursuite de la collaboration avec Olé Company en partenariat avec Hendaye Tourisme. Participation à une Conférence de presse à Madrid pour la deuxième année consécutive en mars 2023. Reconduction de la campagne dark-post réseaux sociaux avec l'Agence Olé Company – vidéos sponsorisées.

Objectifs de cette collaboration :

- Profiter de la notoriété d'Hendaye pour faire connaître Anglet auprès du public espagnol.
- Mutualiser les coûts pour l'agence de presse et les déplacements journalistes

☹️ En 2022, la présentation des deux destinations était très individualisée et pouvait être redondante entre les deux. L’habillage de la salle pour la conf de presse manquait d’harmonisation entre les deux destinations.

😊 En 2023, un Dossier de presse et une présentation Anglet-Hendaye / Pays Vasco Francia a été co-rédigé mettant en avant nos points communs et notre complémentarité. Un kakemono commun a été conçu mettant en avant nos deux destinations.



Coût : 8400€

Se référer au bilan remis en janvier 2024

😊 Depuis 2022, nous obtenons de très jolis retours avec des accueils journalistes espagnols de qualité. Après El Mundo et Conde Nast Traveler en 2022, nous avons accueilli en 2023 : El Pais, Viajes – National Geo.

3. Relation presse internationale

Poursuite de la collaboration avec le service presse de l’ADT64.

Participation aux voyages des presse internationaux en fonction des marchés proposés et des budgets restant pour les accueils presse.



Se référer au bilan remis par l’ADT64 en janvier 2024

😊 Un accueil mutualisé avec l’ADT64, Destination Biarritz et l’OTPB a été organisé pour de la presse suisse à l’occasion de la ligne Zurich-Biarritz.

4/ INFORMER ET CREER DU CONTENU QUALITATIF POUR LA DESTINATION

1. Les éditions d’Anglet Tourisme

- 4^{ème} 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 rédactionnel et orientation éditoriale, ainsi que plusieurs journalistes comme Yannick Revel, Vanessa Robbé, Karine Noble, Christophe Rambeau, ...

Tous les contenus rédigés pour le mag servent également pour le blog, le site web et les réseaux sociaux. Certains contenus sont créés en plus pour répondre aux besoins de la Régie Pub ou pour des nouveautés arrivées en cours d’année.

☹️ A améliorer :

Guide Hébergement : Suite au changement d’usage pour les meublés de tourisme, l’offre de meublés référencée à l’Office de Tourisme a diminué.

Mini-Guide 2022 : Il manquait des photos et les infos activités, visites et excursions devaient être mieux présentées.

Plan de ville 2021-2022 : La taille de typo rendait la lecture du plan difficile.

😊 **Ce qui a changé en 2023 : Le Guide Hébergements : Suppression de ce support (les pages hébergements Hôtels, Résidence de Tourisme, Club et Village Vacances, Camping et Maison d'Hôtes ont été intégrées dans la nouvelle version du Mini-Guide, appelé dorénavant Guide Découverte Anglet).**

Le Guide découverte a été revu avec une nouvelle présentation des activités, visites et excursions et de jolies photos pour illustrer les rubriques. Le Plan de ville a changé de format. Les rues sont beaucoup plus lisibles côté carto et côté rues.



Création, mise en page et rédaction des différents supports : 21 346€

Impression des différents supports : 27 328 €

Traduction : 3 000€

2. Le site internet anglet-tourisme.com et autres supports numériques

- **Alimentation et actualisation du site internet :** Agenda, bons plans, nouveautés sur le territoire, annonceurs, Mais aussi les fiches activités, hébergements, visites, ...actualisées chaque année, en hiver et à la demande du prestataire.
- **Alimentation et actualisation de la carte Territorio :** Création de parcours, circuit à faire à pied, à vélo, ...
- **Alimentation et actualisation de l'application Anglet**
- **Refonte du site internet anglet-tourisme.com pour 2024**

😞 **La technologie de notre site internet actuel étant vieillissante (2012) nous nous retrouvons confrontés à certains freins comme celui de développements impossibles.**

😊 **Une opportunité s'est présentée à nous, toujours dans un souci de mutualisation des coûts, avec l'ADT64 qui nous a proposé de bénéficier de la technologie et des développements réalisés pour leur nouveau site. Hendaye et Bayonne se sont positionnés, tout comme Anglet, pour faire appel au même prestataire site web que l'ADT64 pour décliner de nouvelles versions du site web pour chacune de leur destination.**

Pour nous accompagner dans l'arborescence et le référencement naturel (SEO) du nouveau site internet, une consultation a été lancée en septembre 2023. C'est l'agence Première page à Anglet qui a été sélectionnée.



Fréquentation site internet : 656.8 K visites en 2023

3. Les réseaux sociaux / Blog de destination

Poursuite de la stratégie définie sur nos réseaux sociaux.



Facebook : 31K

Instagram : 27.8K

Twitter : 3,5K

Blog : 24,7 K visites en 2023



Lancement d'une page LinkedIn pour Anglet Tourisme.

4. Banque images photos et vidéos soignée et actualisée

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, ...)



Fonctionnement : 950€

Investissement : 7250€



Suite à l'accueil de Viajes – National Géo, nous nous sommes aperçus qu'il nous manquait dans notre photothèque de belles photos du littoral en mode arty ou beauty (pause longue).



Une consultation a été lancée en octobre 2023 pour sélectionner les prestataires photos 2024. Un reportage photos beauty est intégré dans la consultation.

5/ L'IDENTITÉ VISUELLE DE LA DESTINATION REDEFINIT

• Vers une harmonisation de l'identité visuelle avec celle de la ville d'Anglet

L'Office de tourisme et de loisirs étant très dynamique, nous avons mis en place petit à petit de nouveaux services, sorti de nouvelles éditions, une boutique de produits de créateurs locaux, développé sur les réseaux sociaux et nous avons besoin à présent de prendre un peu de recul sur notre communication et notre identité visuelle.

Pour une meilleure compréhension du grand public et pour booster la notoriété de la destination Anglet Côte Basque, de nouvelles orientations de choix de communication doivent être prises.

Un nouveau logo est dessiné pour la destination Anglet Côte Basque et l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet reprenant les marqueurs essentiels du logo de la ville d'Anglet.

Une nouvelle charte graphique est définie et pourra être appliquée dès 2024.

Pour nous accompagner dans cette transition d'identité visuelle, une consultation est lancée.

C'est le Collectif Sauvage à Anglet qui a été retenu pour nous aider sur ce sujet : réalisation d'un audit sur notre communication et préconisation pour l'avenir.

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/ POURSUITE DE DEVELOPPEMENT DE BILLETTERIE 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 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



Chiffre d'affaires global réalisé en 2023 : 195 847€

2/ AMENER DE NOUVEAUX SERVICES AUX HABITANTS

Mobilité

1. Développement des ventes de titres de transport au Bureau des Cinq-cantons : Titres classiques, tarifs spéciaux, Pass des fêtes de Bayonne...

😊 Installation d'une borne Txik Txak de présentation des trajets.



Nbre de titres de transport vendus : 1588 titres

Chiffre d'affaires réalisé : 8435,90 €

2. **Dispositif de Vélos à assistance électrique longue durée 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 d'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.



Nbr de VAE retiré dans l'année : 45 vélos

3. **Distribution des cartes de transport gratuit pour les Angloys suite à la mise en place du stationnement payant.**



Nbr de titres de transport distribué : 4000 exemplaires

4. **Distribution des titres de transport des Fêtes de Bayonne en plus des bracelets des Fêtes.**



Nbr de bracelets 5 jours vendus : 199 bracelets

Nbr de pass 1 jour vendu : 1127 pass 1 jour

Chiffre d'affaires réalisé : 12 996 €

3/ RENOVATION DE L'ACCUEIL DU BUREAU DE LA CHAMBRE D'AMOUR

Travaux de rénovation et de transformation de l'espace d'accueil en collaboration avec une architecte d'intérieur Lydiane Fourcade et les services de la Ville d'Anglet.

Intégration d'un espace boutique en lien avec celle des Cinq-Cantons : Mobilier chiné et recyclé.

Réalisation de deux comptoirs d'accueil extérieur.

Ouverture prévue et réalisé le samedi 8 avril pour les vacances de pâques.



De jolis retours ont été fait sur le livre d'or de l'accueil suite à la rénovation de l'espace.

4/ RENFORCEMENT DE L'OFFRE D'ACTIVITES SUR LE TERRITOIRE

1. Terra Aventura

Activité qui s'adresse autant aux vacanciers qu'aux habitants. Pour preuve, le centre aéré d'Anglet a fait le parcours.

Parcours « Cap sur la Chambre d'Amour ».

News 2023 : Parcours " Touche pas à mon Pignada" - premier parcours 100% vélo au Pays Basque.



Cap sur la Chambre d'Amour : 3 444 équipes, 13 776 joueurs

Touche pas à mon Pignada : 678 équipes (lancement du parcours en juin 2023), 2712 joueurs.

2. Des nouveautés : Visites des postes de secours + Visite guidée d'Anglet en txiki combi - En lien avec les attentes des visiteurs et des locaux



Nbr de participants Visite postes de secours : 75 participants

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 D'ACTIVITES GÉRÉES PAR ANGLET TOURISME

1. 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 matin.

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.

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



Chiffre d'affaires : 2 988€

Nbr de séances : 21

Nbr de participants : 249

2. 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.

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 Xisterra
- Lieu El Hogar
- Tarifs : 20 € adulte 15 € enfant



Chiffre d'affaires de 1920 €

Nbr de séances : 7

Nbr de participants : 109

3. Nouvelles activités : Visites des postes de secours

Mise en place d'une visite des postes de secours de mi-juin à début septembre + vacances toussaint

Groupe entre 3 et 8 participants

- Fréquence : 1/semaine
- Durée : 1h
- Lieu : un poste différent chaque semaine
- Tarifs : 5€/personne (gratuit moins de 16 ans)



Chiffre d'affaires de 195€.

Nbr de séances : 11

Nbr de participants : 75

2/ LA BOUTIQUE DE DESTINATION

1. Activité boutique en plein essor en 2023 après 2 ans 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 nouveaux créateurs locaux : collab avec Servane Illustration, Makadam Poppins pour des produits enfants (poncho / body) ; Seshat Création pour les accessoires mode et Kimuak pour les produits gastronomiques : tisanes / sirop / sels.



Chiffres d'affaires réalisé 2023 : 60 234.10 € (+5.3% par rapport à 2022)

2. Développement des boutiques 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 socio-pros et la mise en avant de la création locale
- L'augmenter des recettes de la boutique de destination
- La poursuite du travail mené pour améliorer la notoriété de la destination.



Nbr d'établissement avec des boutiques hors les murs : 8

Chiffre d'affaires réalisé hors les murs : 7350,84 €

3. Nouvel espace boutique dans le bureau de la Chambre d'Amour



CA réalisé réalisé en 2023 : 12 171,91 € soit +134% par rapport à 2022

3/ INTERNALISATION DE LA REGIE PUBLICITAIRE

Poursuite de la mise en place d'un kit média pour les éditions 2023 (supports papiers et supports web, réseaux sociaux).

Possibilité de publi-rédactionnel dans le Magazine Anglet Emotion et d'encart publicitaires sur le guide hébergement, sur le guide pratique et sur les supports numériques d'Anglet Tourisme.

En 2023, Modification du plan de ville – nouveaux annonceurs pour deux ans.



Chiffre d'affaires réalisé en 2023 : 55 261€

4/ CENTRALE DE RESERVATION (CLIENTELE INDIVIDUELLE)

Baisse du nombre d'adhérents du fait du nouveau règlement sur le changement d'usage.

Réflexion sur une bascule en 2024 vers le fonctionnement d'une place de marché à la place de la centrale de réservation qui ne permet plus un modèle économique suffisant.



Nbr d'adhérents : 50 adhérents en 2023 (72 en 2022)

Nbr de réservations de locations de vacances : 144

Chiffre d'affaires réalisé en 2023 : 167 690 €



Outils Citybreak trop coûteux



Décision de résilier le contrat Citybreak et de passer les meublés de tourisme sur la place de marché ELLOHA, outil gratuit mis à dispo par l'ADT64.



Constat 2023 : Nouvelle réglementation pour les meublés de tourisme au Pays Basque avec le changement d'usage => Baisse du nombre de meublé sur le territoire et référencé à Anglet Tourisme



Action corrective : Avec la baisse du nombre d'offre d'hébergements meublés pour la clientèle individuelle, Anglet Tourisme s'est axé sur le développement de journées d'excursion ou de visites pour la clientèle groupe.

5/ ESPACE DE L'OCEAN

Anglet Tourisme a la délégation de service public pour gérer l'Espace de l'Océan. Location de la salle pour des Mariages, réunions, Événements et séminaires.

Augmenter le nombre de jours de location dans l'année en particulier sur les jours en semaine.

Augmenter le CA.

Création de nouveaux services et nouveaux forfaits tarifaires. (Tarif spécifique Associations Angloyes et hors Anglet, tarif journalier, ...)

Ventes additionnelles type location de mobilier, équipements complémentaires, ...

Mise en place d'un agent de sécurité pour toute manifestation de plus de 200 personnes.



Nbr de jours occupés : Environ 130 jours

CA réalisé : 303 269.79€



Nouveaux événements organisés à l'Espace de l'Océan grand public : Salon des 4 AOP, conférence sur la cryptomonnaie, Sud-Ouest Immobilier, Octobre rose...

Mise en place d'un partenariat avec le Belambra Club chambre d'Amour

6/ SALON PROFESSIONNEL BTOB

Participation à des salons professionnels pour les groupes Loisirs et professionnels : So Event à Toulouse et Bordeaux.



Partenaires mobilisés : 4

Nbr de contacts pendant le salon : une quinzaine

Participation à l'accueil des Tours Opérateurs INTERNATIONAUX dans le cadre du Rendez-Vous France en collaboration avec le CRTNA et l'ADT64.



Nbr de TO accueillis : 9 personnes. Diné et nuitée à l'hôtel de Brindos, Lac et Château.



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