



ANGLET TOURISME

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

I ♥
Anglet
CÔTE BASQUE
"FRANCE"



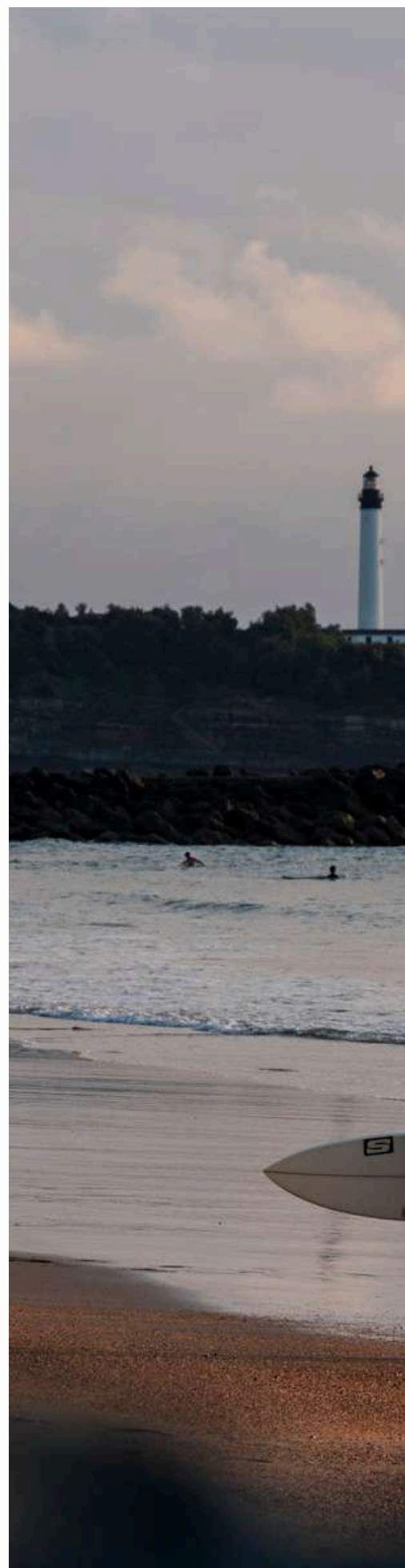
Document officiel Anglet Tourisme

Directrice de la Publication : Pantxika Labrouche

Réalisation interne : Aurore Cosnier / Dario Tonini

Photos : @RiBLANC & @DarioTonini

Illustrations : @Julie Munoaga





Pantxika LABROUCHE
Directrice Anglet Tourisme

L'année 2024 a constitué une étape déterminante dans l'évolution de notre Office de Tourisme.

Fidèles à nos ambitions d'innovation et de durabilité, nous avons mené à bien plusieurs projets structurants qui traduisent notre volonté d'adapter notre organisation et nos outils aux enjeux actuels du tourisme :

- La refonte complète de notre site internet : plus ergonomique, intuitif et en phase avec les attentes de nos visiteurs, ce nouvel outil renforce la visibilité de notre destination tout en offrant une navigation simplifiée et enrichie.*
- La création de notre nouvelle identité visuelle Anglet Côte Basque : contemporaine, ouverte et inspirée par l'océan et la nature, elle incarne pleinement notre positionnement et nos valeurs, tout en affirmant notre singularité sur le territoire.*
- La mise en œuvre d'une démarche RSE, accompagnée par le Cabinet Ipama, qui s'inscrit comme un axe stratégique majeur. Le séminaire d'équipe qui y a été consacré a permis de co-construire un plan d'actions ambitieux, dont le déploiement débutera en 2025, pour ancrer durablement nos pratiques dans une logique responsable et engagée.*

Ces trois chantiers emblématiques viennent enrichir un rapport d'activité dense, témoin de l'implication sans faille de nos équipes et de la qualité de nos partenariats.

"Une identité renouvelée avec notre dénomination affirmée Anglet Côte Basque."

I - ANGLET TOURISME

1. Présentation d'Anglet Tourisme
2. Gouvernance 2024
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

II - ACTUALITÉ DES SERVICES

1. SERVICE ACCUEIL, BILLETTERIE, BOUTIQUE

- 1.1 CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS
- 1.2 ACTIONS / ACTUALITÉS 2023

2. SERVICE COMMERCIAL

- 2.1 CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS
- 2.2 ACTIONS / ACTUALITÉ 2024
- 2.3 CHIFFRES CLÉS
- 2.4 SALONS PROFESSIONNELS B2B

3. ESPACE DE L'OCEAN

- 3.1 CHIFFRES CLÉS

4. SERVICE PROMOTION & COMMUNICATION

- 4.1 CHIFFRES ET INFORMATIONS CLÉS
- 4.2 ACTIONS / ACTUALITÉS 2024

III - DOSSIERS SPÉCIAUX

1. Reconstruction complète du site web de destination
2. Vers une identité visuelle unifiée et cohérente
3. Une dynamique exemplaire en matière de développement durable
4. Chiffres clés

ANGLET TOURISME
OFFICE DE TOURISME & DE LOISIRS



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 2024

L'Office de tourisme d'Anglet est administré par un Comité de Direction composé de 15 membres. Les membres du comité de direction sont répartis ainsi :



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



SOCIOPROFESSIONNELS DU TOURISME

- 1.M. ROCHA Diamantino - Vice-président
- 2.Mme. CANTON DUBOSCQ Pauline
- 3.M. HÉTÉ Jean-Pierre
- 4.M. ITHURRY Patxi
- 5.M. BELLAYER Vincent
- 6.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 et co-construits avec les services, 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 2024

- **31.01.2024 - Dans les locaux de la société Première Page**

À la une : Vote du Budget Primitif 2024, présentation de l'identité visuelle Ville x OT, présentation de la société Première Page

- **27.03.2024 - Chez Trallalla Pizza**

À la une : Remplacement Vice Présidence, vote du compte financier 2023, présentation des solutions pour les travailleurs saisonniers étudiant à Anglet, Bilan Qualité 2023

- **27.05.2024 - Dans les locaux d'Olatu Leku**

À la une : Présentation de la nouvelle stratégie d'Anglet Côte Basque

- **25.09.2024 - Au Rencard**

À la une : Point sur la fréquentation touristique, chiffres clés des services, présentation du nouveau cahier de marques, et présentation du nouveau site Internet

- **13.11.2024 - Au Lieu des Pêcheurs**

À la une : Présentation des agences de presse du marché Espagnol "Olé Company" et marché Français "Air Pur"

- **18.12.2024 - Dans l'atelier de l'ébéniste-créditeur Mathieu Palette**

À la une : Débat d'orientations budgétaires, délibération financières et visite des créateurs du Lazaret.



3. L'équipe d'Anglet Tourisme



SERVICE ADMINISTRATION RESSOURCES HUMAINES & FINANCES

Pascale CASTAINGS

Responsable du service et référente Qualité Tourisme

Alternante Administration et Qualité Tourisme

Hyacinthe GUMBS

jusqu'en septembre 2024



DIRECTRICE

Pantxika LABROUCHE



SERVICE ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

Camille LATREILLE

Responsable Accueil & Boutique

Mylène PRUNIER

Conseillère en Séjour, Community Manager

Céline DARRORT

Conseillère en séjour

Lison DEMOLDER

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

Stagiaire et alternant Commercial

Pierre-Yves HILARION

jusqu'en juillet 2024

Lucie CAZEMAYOR

à partir de septembre 2024



SERVICE PROMOTION & COMMUNICATION

Aurélien COSNIER

Responsable Promotion & Communication

François IRIARTE

Webmaster

Alternants Promotion & Communication

Chiara LOBE

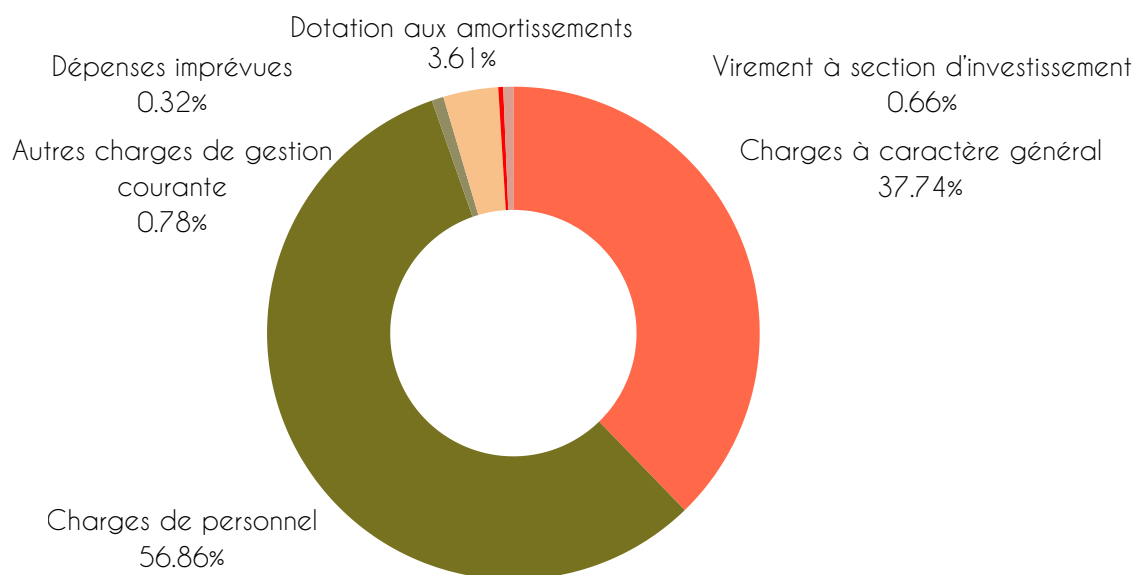
jusqu'au mois d'août 2024

Dario TONINI

à partir de septembre 2024

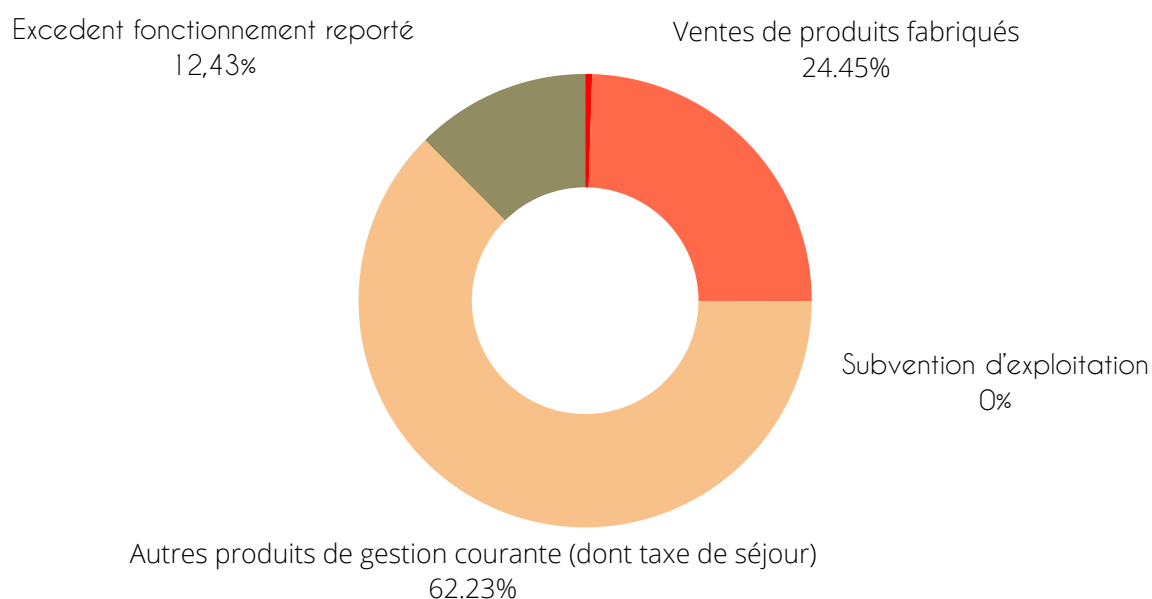
4. Finances (budget/ Subventions...)

BUDGET DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT 2024



BUDGET
1 413 997.03 €
-0.863% (N-1)

BUDGET RECETTES DE FONCTIONNEMENT 2024

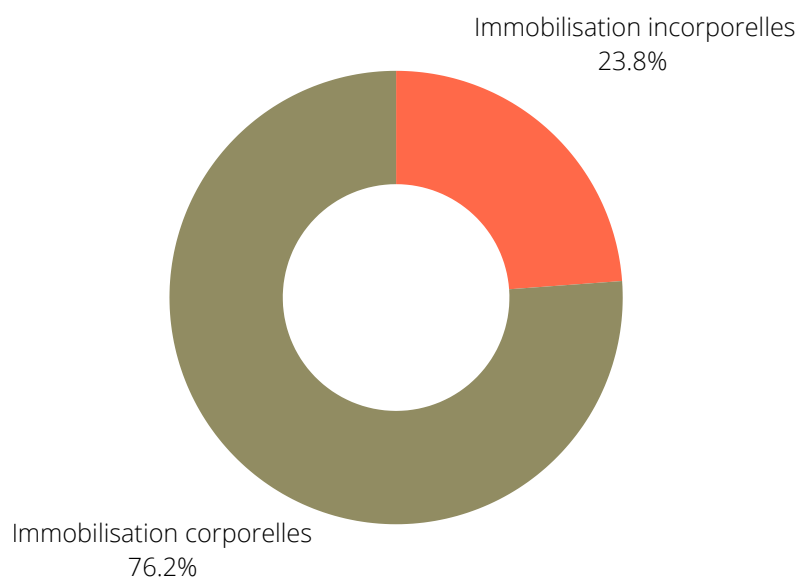


BUDGET
1 413 997.03 €
-0.863% (N-1)

BUDGET DÉPENSES D'INVESTISSEMENT 2023



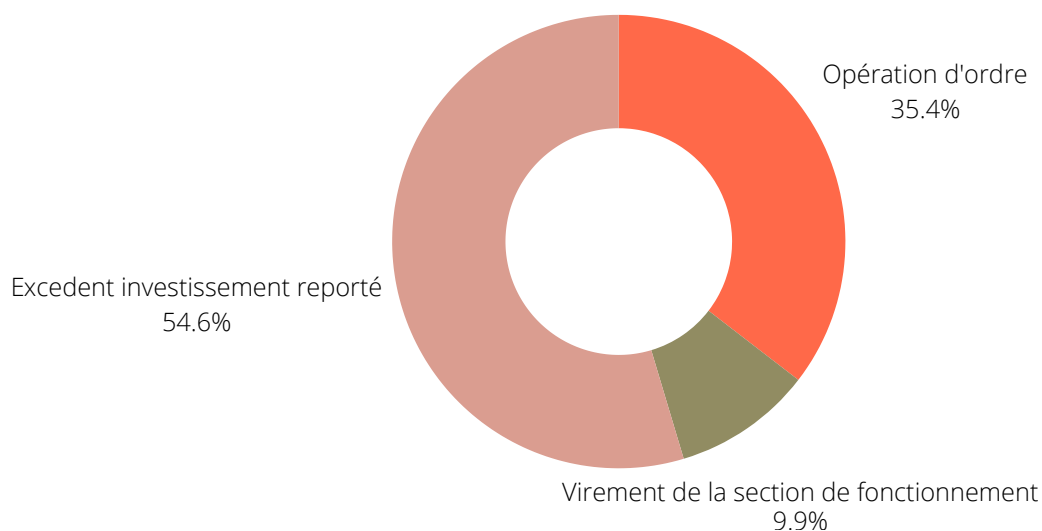
BUDGET
62 928.32 €
-45% (N-1)



BUDGET RECETTES D'INVESTISSEMENT 2023



BUDGET
62 928.32 €
-45% (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, festivités, accessibilité pour tous, responsable et durable, ...

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

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.

Ce Schéma ainsi que le Bilan à mi-étape sont disponibles à l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet en version papier et en version numérique sur le site pro d'Anglet Tourisme.

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

Anglet
CÔTE BASQUE
LA BOUTIQUE

Anglet

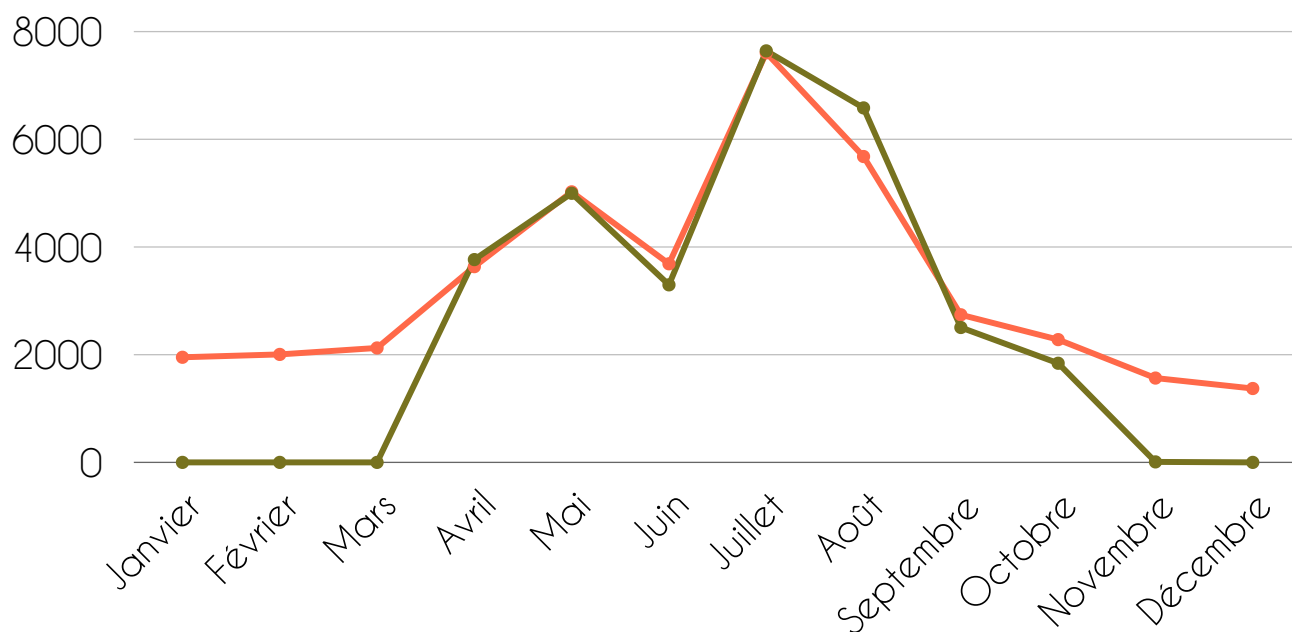
I. ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

1.1 Les Chiffres clés

NOMBRE DE VISITEURS 2024

Relevé compteur

-13.76% (N-1)
70 392
VISITEURS
EN 2024



BUREAU DES CINQ-CANTONS

39 674 VISITEURS EN 2024 (-12.3% N-1)

Ouvert toute l'année



BUREAU DE LA CHAMBRE D'AMOUR

30 718 VISITEURS EN 2024 (-15.6% N-1)

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



ORIGINE DES VISITEURS 2024

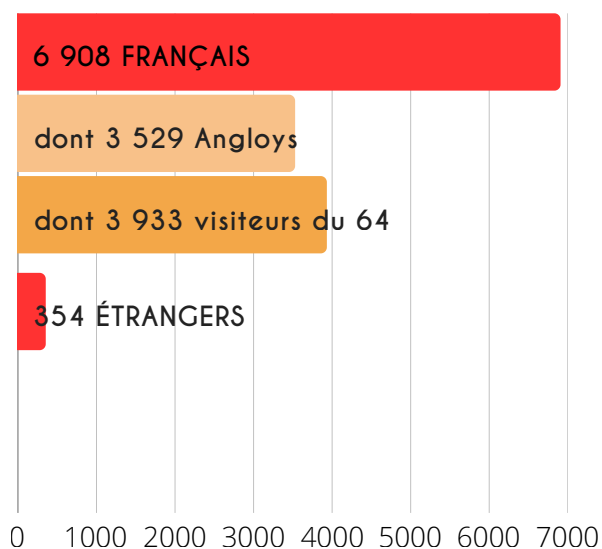
Pour les visiteurs renseignés dans les deux bureaux



"Globalement on observe les mêmes tendances depuis plusieurs années mais on note une augmentation du nombre de visiteurs provenant de la région Occitanie."
C.L

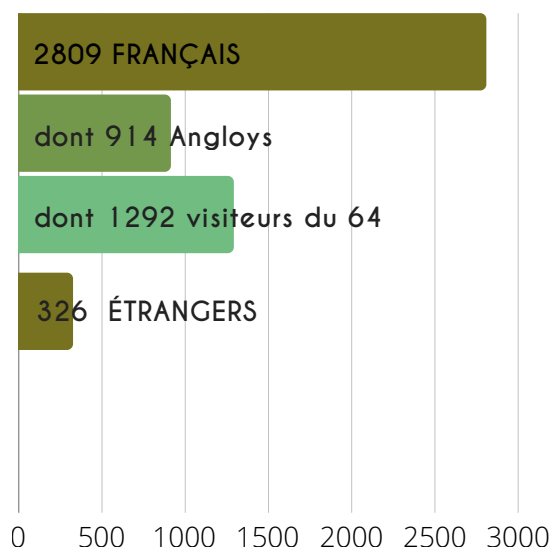
ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNÉS 2024

BUREAU DES CINQ-CANTONS



7 262
VISITEURS RENSEIGNÉS
EN 2024

BUREAU DE LA CHAMBRE D'AMOUR



3135
VISITEURS RENSEIGNÉS
EN 2024

ACCUEIL, BILLETTERIE & BOUTIQUE

DEMANDES TRAITÉES 2024

Dans les deux bureaux

 2 263 appels téléphoniques traités

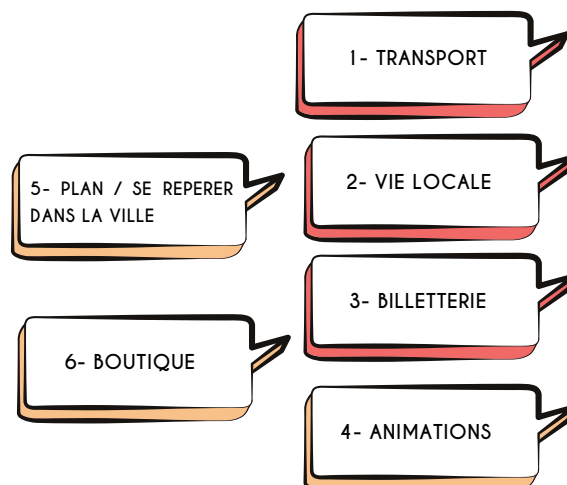
 311 demandes courriers traitées

 398 demandes mails traitées

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

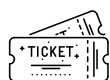
C.L

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



231 885€

EN 2024 +28.5% (N-1)

CINQ-CANTONS CHAMBRE D'AMOUR

81%

19%

EN LIGNE

39.93%

MARGE RÉALISÉE

12 759€



CHIFFRES D'AFFAIRE BOUTIQUE



62 679.67 €

EN 2024 +4% (N-1)

CINQ-CANTONS CHAMBRE D'AMOUR

71%

29%

HORS LES MURS

7.7%

MARGE RÉALISÉE

18 434.13€



CHIFFRES D'AFFAIRE TRANSPORT



9 134.40€

EN 2024 +8.3% (N-1)

MARGE RÉALISÉE

429.66€

1.2 Actions / Actualités 2024

DISTRIBUTION DES BROCHURES

Editions Anglet Tourisme 2024

Disponibles en libre service dans nos deux bureaux d'accueil, les éditions d'Anglet Tourisme ont été bien distribuées. L'équipe a diffusé nos supports de communication dans 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.

58 611 brochures distribuées 2024.

SERVICES DE PROXIMITE d'ANGLET TOURISME

Vente de titres de transport dans nos deux bureaux

Vente et recharge des titres de transports et abonnements

1 619 recharges effectuées en 2024

Vente de titres de transport Fêtes de Bayonne

Bracelets 5 jours vendus : 359

Pass 1 jour vendus : 494

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.

33 réservations de vélo électriques

"La baisse du nombre de vélos s'explique par l'ouverture d'un nouveau point de retrait sur Anglet, au CTM, au cours de l'année."

C.L

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 + guide découverte / Plan Anglet / Carte touristique / calendriers des marées / Plan forêt du Pignada / Disques bleus

Des boutiques hors-les-murs sont proposées toute l'année dans les espaces d'accueil de certains établissements hôteliers (6 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"

Comme chaque année, l'Office de Tourisme a tenu un stand d'information sur les itinéraires, zones de stationnement et infos pratiques pour les cyclistes.

L'événement, organisé sur deux sites (Esplanade de Quintaou et Domaine de Baroja), a réuni fabricants, vendeurs, loueurs, associations et clubs sportifs, avec de nombreuses animations.

ACTUALITÉS DE LA BOUTIQUE 2024

Nouveaux créateurs & artisans 2024

AGAPÉ / COLLECTIF DU PRINCE IMPÉRIAL / LES PTITS KUTZU / MAISON GAUTIER / MENDI / JEAN-VIER

Boutique Hors-les-murs

Cette année l'Office de Tourisme propose 6 espaces de vente des produits de la boutique en plus de ses 2 bureaux d'accueil. Situées dans les accueils des principaux établissements hôteliers, ces vitrines offrent une petite sélection de produits issus de la création locale et permettent de renforcer nos liens avec nos partenaires.

Commandes groupes

Chaque année l'OT propose une sélection de produits pour répondre aux demandes de groupes. Nous recevons des commandes de la mairie (cadeaux pour les nouveaux arrivants, calendrier de l'Avent...) et avons des demandes de partenaires privés (compétitions sportives, cadeaux séminaires...).

- 8 commandes groupes (11.4% du CA)

Nouveauté 2024 : LA CARTE CADEAU

Il est désormais possible d'offrir une carte cadeau de la boutique à glisser sous le sapin ou pour une occasion spéciale.



5489

ARTICLES VENDUS
EN 2024

11.31€

PANIER MOYEN





Camille LATREILLE
Responsable du Service Accueil, Billetterie
& Boutique

2024, un office de tourisme toujours aussi proche de ses habitants.

Avec la reconduction de la distribution des titres de transport gratuits, les locaux fréquentent nos bureaux tout au long de l'année et représentent aujourd'hui un tiers de nos visiteurs.

Néanmoins, l'année 2024 est marquée par une baisse de fréquentation de 13.8% notamment sur le deuxième trimestre.

Pour autant, les recettes commerciales restent constantes pour la boutique (+4%) et progressent côté billetterie (+28.5%).

Globalement, l'année 2024 est satisfaisante. On observe une stabilité des activités et services proposés. La mise en place de la carte cadeau, le déploiement du service billetterie et la qualité de notre service renforcent notre positionnement auprès des habitants.

Désormais, le challenge sera de maintenir et, si possible développer la fréquentation des deux bureaux, en renforçant notre visibilité et l'attractivité de notre boutique.

Le réaménagement de l'Esplanade des Gascons et la réhabilitation de notre bureau des Sables d'Or devraient y contribuer.

ACTUALITÉS DES SERVICES

COMMERCIAL



II. COMMERCIAL

2.1 Chiffres et informations clés

Fin de la Centrale de réservation et bascule vers la place de marché "ELLOHA"

Déployée en 2020 par l'ADT64 en partenariat avec Anglet Côte Basque et mise gratuitement à disposition des socio-professionnels, la place de marché Elloha a connu un déploiement limité à Anglet. Aujourd'hui, elle regroupe environ 10 hébergeurs (hôtels, résidences...), 27 locations de vacances et 10 prestataires d'activités, des rapports similaires à la tendance départementale.

En 2024, Anglet Tourisme a choisi de ne prélever aucune commission sur les ventes pour inciter les socioprofessionnels à utiliser l'outil. A noter que les activités proposées par Anglet Côte Basque figurent parmi les plus demandées et réservées sur Elloha à Anglet !

CHIFFRES D'AFFAIRE TOTAL ELLOHA
EN 2024 **143 819€**

Les hébergements



CHIFFRES D'AFFAIRE TOTAL HÉBERGEMENTS

123 563€ EN 2024

114 332€ CHIFFRES D'AFFAIRE LOCATIONS DE VACANCES (91 DOSSIERS)
9 231€ CHIFFRES D'AFFAIRE HÔTELS (20 DOSSIERS)

Les activités et visites



CHIFFRES D'AFFAIRE TOTAL ACTIVITÉS ET VISITES

20 256€ EN 2024

506 DOSSIERS DE VENTE D'ACTIVITÉS RÉALISÉS



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
2958€ EN 2024



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)
- 90 participants

CHIFFRES D'AFFAIRE PELOTE BASQUE
1 132€ EN 2024



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
- 55 participants

CHIFFRES D'AFFAIRE VISITES POSTES DE SECOURS
140€ EN 2024

2.2 Actions / Actualités 2024

Pack Partenaires 2024 : tous ensemble pour faire rayonner Anglet !

L'année 2024 marque un tournant pour Anglet Côte Basque : le nouveau Pack Partenaire jusqu'ici réservé aux hébergeurs, s'ouvre désormais à l'ensemble des acteurs du tourisme ou socioprofessionnels du territoire. Prestataires d'activités, de visite, structures de loisirs ... tous peuvent désormais bénéficier d'une offre de services sur mesure, pensée pour renforcer leur visibilité, booster leur performance, tisser des liens solides et profiter de bons plans exclusifs.

Aux côtés de ce réseau, un engagement collectif: toute l'équipe de Anglet Côte Basque s'est mobilisée pour concevoir, mettre en œuvre et animer ce nouveau dispositif. Ateliers, rencontres, événements, éductours, ... tout au long de l'année, des moments clés ont permis de créer du lien, de mieux faire connaître le territoire et de favoriser les retombées économiques.

Aux côtés de ce réseau, un engagement collectif : toute l'équipe de Anglet Côte Basque s'est mobilisée pour concevoir, mettre en œuvre et animer ce nouveau dispositif. Ateliers, rencontres, événements, éductours, ... tout au long de l'année, des moments clés ont permis de créer du lien, de mieux faire connaître le territoire et de favoriser les retombées économiques.

Chiffres clés Pack Partenaire 2024

69 socio-professionnels

19 hébergeurs

21 locations en meublés de tourisme

Tarifs pack hébergeurs : 560€ à 1400€ TTC

Tarifs pack socio-professionnels : 300€ TTC

Tarifs propriétaires : 350€ TTC

Les rendez-vous partenaires

- Petit dèj hôteliers
- Présentation Elloha
- Eductours et bourse aux flyers
- Soirée afterwork chez Mendi le jardin de tous
- Réunions d'informations et sensibilisation



Laurent ANDUREU

Responsable commercial et marketing
Responsable Espace de l'Océan

*"Ce réseau de partenaires, c'est
l'alliance de nos forces pour un
tourisme à forte valeur ajoutée"*
L.A

2.3 Chiffres clés - Régie Publicitaire

42 ANNONCEURS
EN 2024

4 SUPPORTS
Magazine Anglet Emotions, Guide
pratique Anglet, Site web et Réseaux
Sociaux.



CHIFFRES D'AFFAIRE REGIE PUB
34 758€
EN 2024

Focus action naming : quand bien-être et élégance se rencontrent à Anglet !

En juillet et août 2024, Anglet Côte Basque a noué un partenariat exclusif avec LEXUS – GROUPE CLIM pour offrir aux visiteurs et aux habitants une expérience unique alliant détente et prestige, et reposant sur la mise en place de jeux concours physiques et digitaux et 4 séances de yoga sponsorisées sur le rooftop de l'Espace de l'Océan offrant un cadre d'exception.



2.4 Salons professionnels BtoB

1) SALON SO EVENEMENTS

Toulouse : 30 et 31 janvier 2024

Partenaires présents : Belambra Clubs, Restaurant Xokoa, Hermione.

- 28 agences / acheteurs rencontrés



2) SALON RENDEZ-VOUS EN FRANCE

Toulouse : 26 et 27 mars 2024

18 agences et Tour Operator rencontrés

3) SALON DU MARIAGE

Bayonne : 02 et 03 novembre 2024

- 15 contacts rencontrés



ACTIONS DE PROMOTION DE LA DESTINATION :

12 emailings en mettant en avant 12 partenaires hébergeurs de la destination Anglet Côte Basque.

- 14 000 contacts, Nouvelle Aquitaine, agences, entreprises.

SOIREE DES PARTENAIRES EVENEMENTIELS : 23/05/2024

Organisée en partenariat avec l'agence Tangram, environ 50 participants (partenaires mariage du Pays Basque)

ACTUALITÉS DES SERVICES

ESPACE DE L'OcéAN



III. ESPACE DE L'OcéAN

3.1 Chiffres clés

83

DOSSIERS DE LOCATION
EN 2024



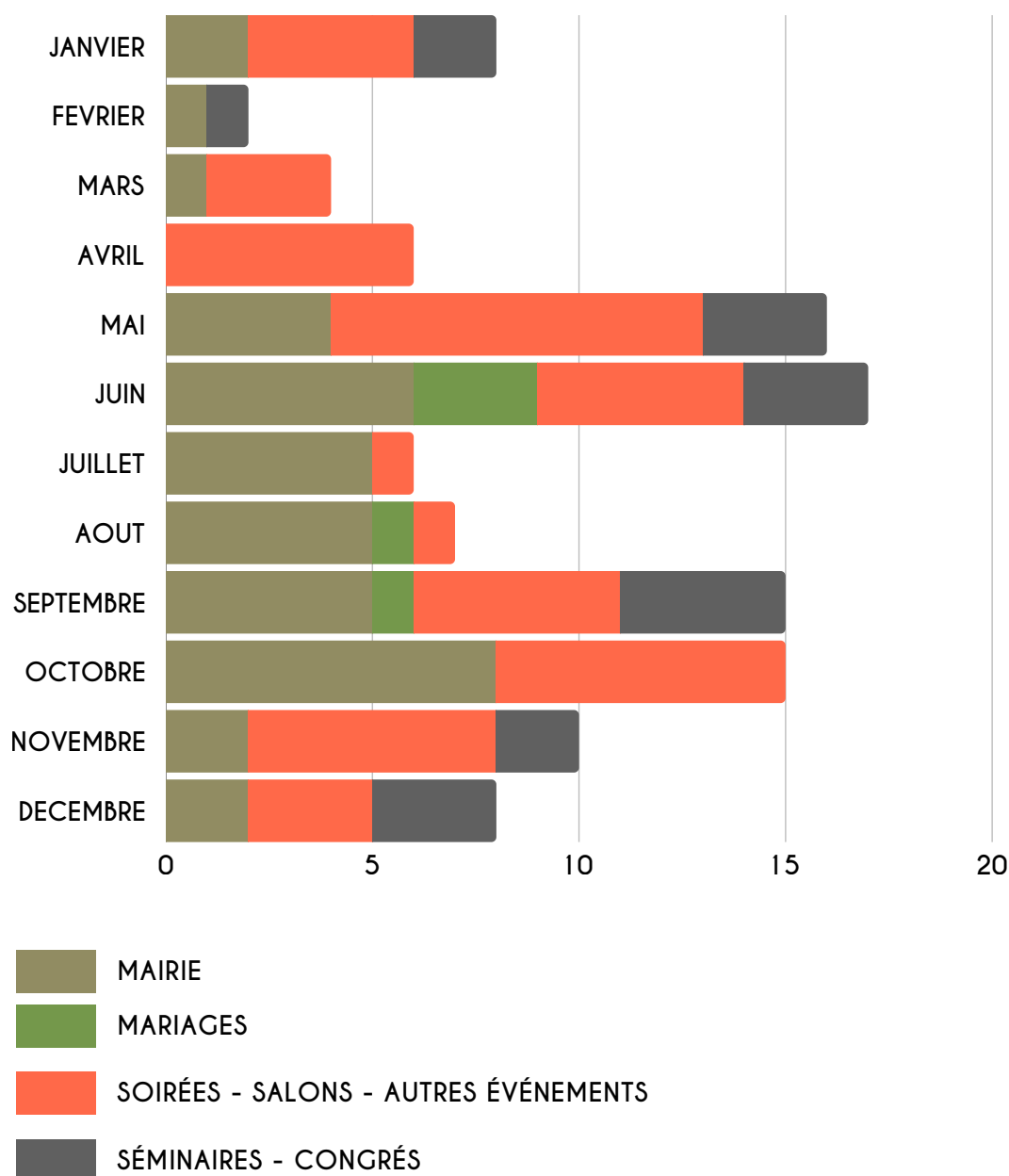
21 000

PERSONNES ACCUEILLIES
(ESTIMÉ) EN 2024

TABLEAU D'OCCUPATION DE L'ESPACE DE L'OcéAN

113

JOURS D'OCCUPATION
EN 2024



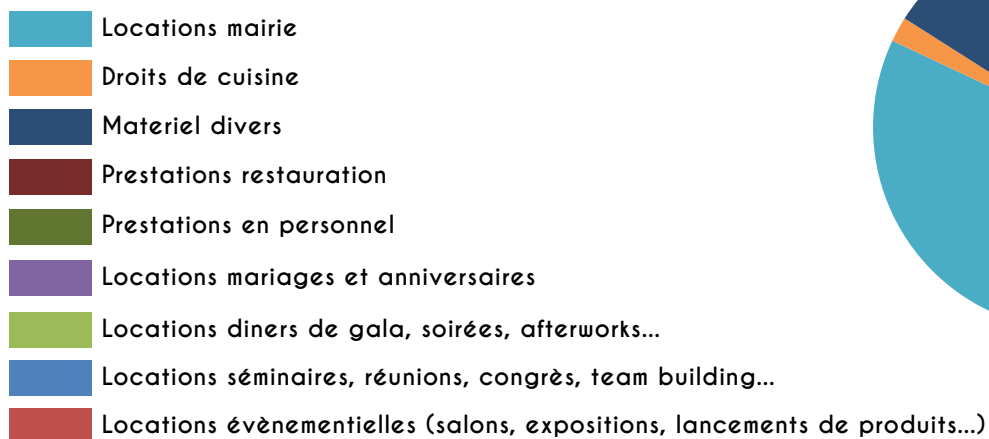


CHIFFRES D'AFFAIRE ESPACE DE L'OCEAN

242 660€

EN 2024

RÉPARTITION DU CA EN 2024



TOP 4 DES MANIFESTATIONS 2024



TOYOTA WHEEL PARK
AVRIL 2024



QUARTIER MODERNE
MAI ET DÉCEMBRE 2024



FESTIVAL VAHINE ORI TAHITI
JUN 2024



FESTIVAL SURF N DANCE
JUILLET 2024

BILAN ESPACE DE L'OcéAN 2024

Tendances générales

- Retour à des niveaux d'activité comparables à l'avant-COVID, après plusieurs années post-crise exceptionnellement fortes.
- Concurrence accrue au Pays basque, nécessitant une commercialisation plus agile et réactive pour les événements d'affaires et les mariages.
- Tendance croissante à organiser les événements d'affaires en basse saison, selon les périodes tarifaires des parkings de la Chambre d'Amour.

Activité et chiffre d'affaires

- Léger recul global, compensé par un développement des prestations complémentaires : location de matériel et organisation d'événements "clé en main" (congrès, conventions, restauration, transferts, animations)
- Partenariat renforcé avec Belambra Club Anglet : offres spécifiques pour optimiser la commercialisation.

Entretien et travaux du bâtiment

- Mise en place d'un Responsable Unique de Sécurité pour l'ensemble du bâtiment et ses trois adjudications.
- Renfort sécurité pour les événements en soirée (agents dédiés)
- Remplacement complet de l'ascenseur commun.
- Réflexion technique pour un nouveau système de climatisation suite à des problèmes rencontrés en 2024.

Ecoute client

- Avis en ligne et questionnaires : taux de satisfaction élevé, confirmant la qualité de l'accueil et du suivi des événements.



ACTUALITÉS DES SERVICES

PROMOTION & COMMUNICATION



IV. PROMOTION ET COMMUNICATION

4.1 Chiffres et informations clés

SITE WEB ANGLET-COTEBASQUE.COM

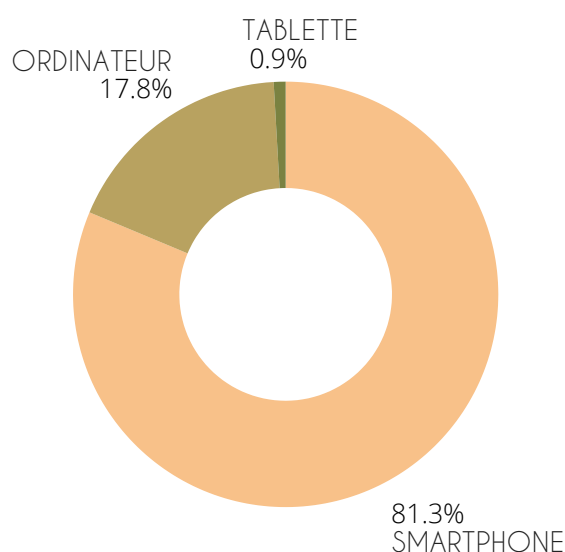
610.9K
-6.98% (N-1)

SESSIONS SUR LE SITE WEB
ANGLET-TOURISME.COM EN 2024

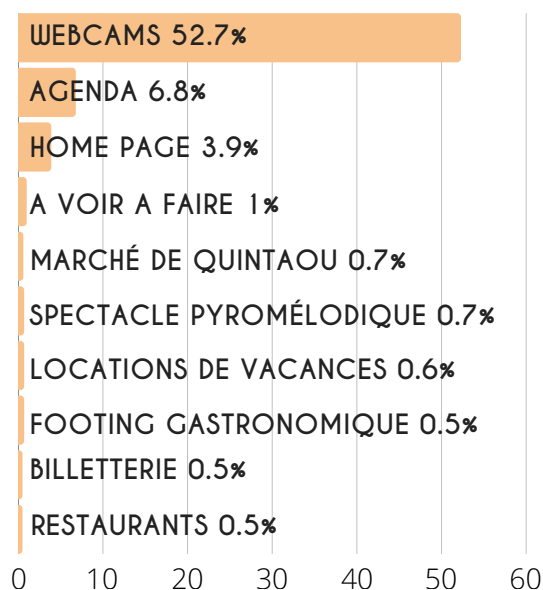
967 128
-8.72% (N-1)

PAGES VUES SUR LE SITE WEB
ANGLET-COTEBASQUE.COM EN 2024

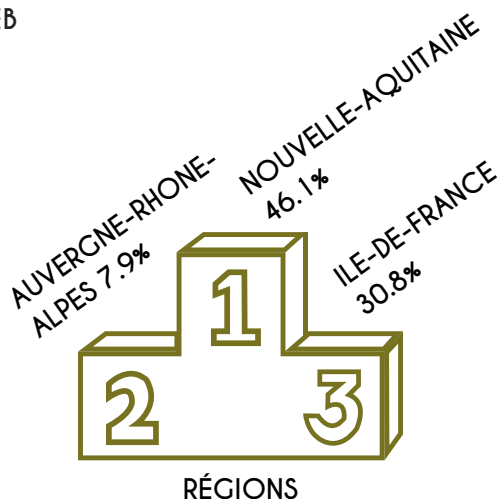
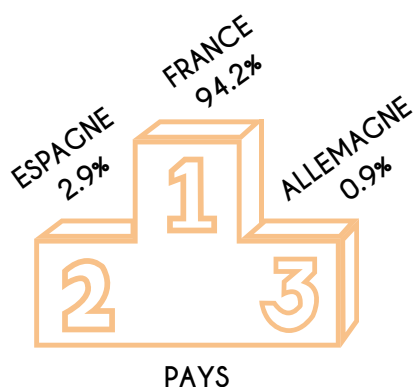
ORIGINE DES CONNEXIONS SUR LE SITE WEB
ANGLET-COTEBASQUE.COM EN 2024



TOP 10 DES PAGES CONSULTÉES
ANGLET-COTBASQUE.COM EN 2024



ORIGINE DES VISITEURS SUR LE SITE WEB
ANGLET-COTEBASQUE.COM EN 2024



RÉSEAUX SOCIAUX ANGLET TOURISME



ANGLET CÔTE BASQUE



ILOVEANGLET

31.6K

FANS SUR FACEBOOK

EN 2024

+ 1.4% (N-1)

29K

ABONNÉS SUR INSTAGRAM

EN 2024

+ 7.9% (N-1)

L'AUDIENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

EN 2023



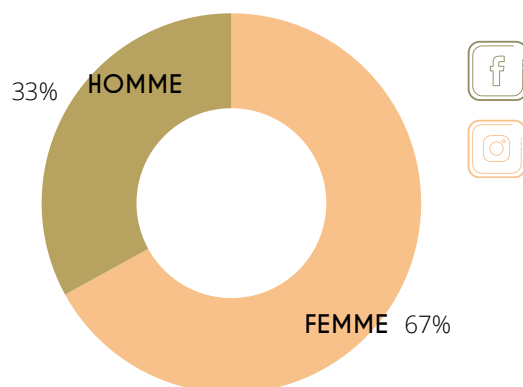
SUR FACEBOOK

MAJORITÉ DE 35-54 ANS

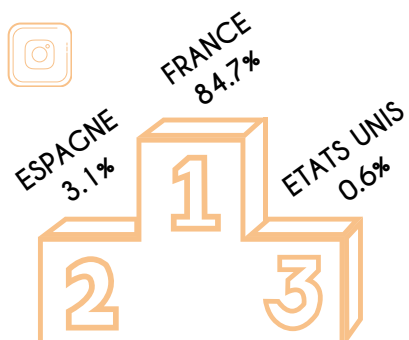
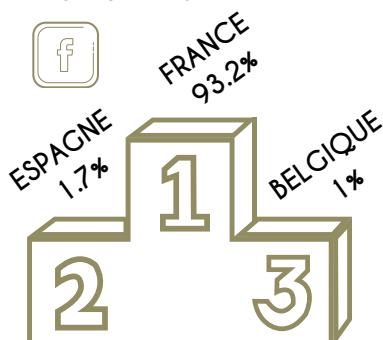


SUR INSTAGRAM

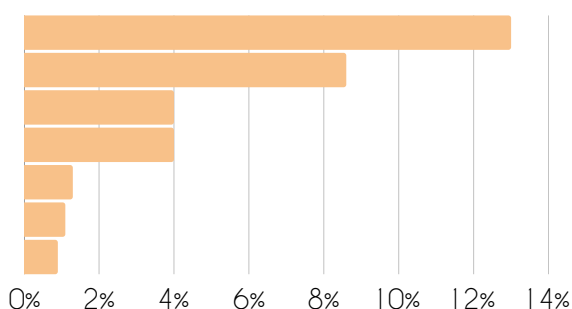
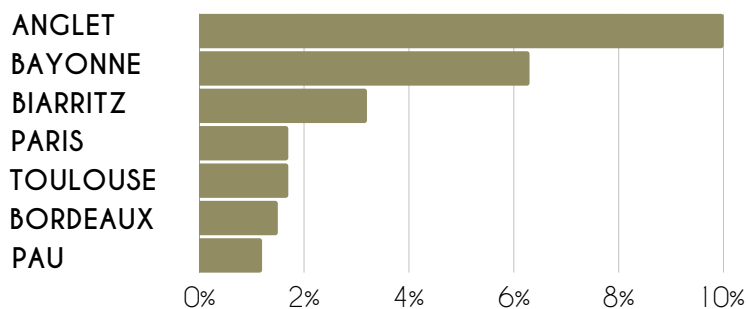
MAJORITÉ DE 25-35 ANS



TOP 3 PAYS



TOP VILLES



NOMBRE D'ACTIONS PARTENARIALES SUR INSTAGRAM

Dans le cadre de la valorisation des partenaires de l'Office de Tourisme d'Anglet. Plusieurs jeux concours et posts collaboratifs ont été créés cette année.

Les partenaires ont pu bénéficier de la notoriété du compte pour capter une audience plus large et ciblée.

26 POSTS DÉDIÉS
jeux concours ou post en collab

Crêperie Simone, librairie Livrévou, L'Arrantza Brindos, Maison Gautier, Ecole de français Sofi 64, Atlantal, EQ Love, Ecole de surf Rainbow, Lexus groupe Clim, Baiboat, Guides de Bain Angloys, La Maison Crazy Home, Txomin, Maison Mamas, Biltoki.



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

29.2 K VISITES SUR LE BLOG
+ 18% (N-1)

17 ARTICLES PUBLIÉS
EN 2024

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

3 424 SESSIONS SUR LE SITE
EN 2023
- 11.86% (N-1)

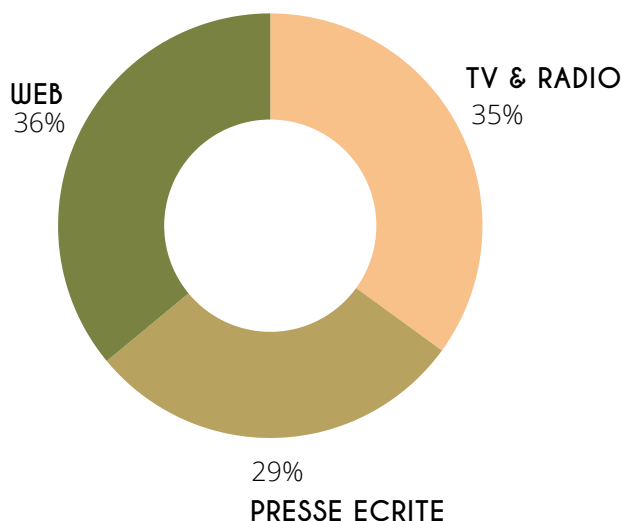
SUPPRESSION DU BLOG EN FIN D'ANNÉE 2024

bascule de certains articles et contenus sur le nouveau site internet anglet-cotebasque.com dans un onglet ACTUALITÉ /BLOG



RELATIONS PRESSE - FRANCE / ANGLET TOURISME

AGENCE DE PRESSE - AIR PUR 1ÈRE ANNÉE



33 PARUTIONS

10 OUTILS PRESSE DONT 2 DP, 5 CP, 1 BREVE

5 ACCUEILS INDIVIDUELS
Médias : Les Animaux de la 8, À Vivre, Télé Loisirs, JT du 13h TF1, Le Figaro



EQUIVALENCE PUBLICITAIRE
776 K €

Nouveauté 2024

Changement d'agence de presse en mars 2024. Mise en concurrence de plusieurs agences. C'est l'agence Ai Pur qui a remporté la mission d'accompagnement pour les RP françaises.

-Organisation de deux EDUCTOURS sur quatre jours pour les deux nouvelles attachées de presse : Charline Gindre et Clarisse Mathieu en avril et novembre.

-Préparation de deux dossiers de presse : printemps-été et automne-hiver

-Préparation de 5 CP et 1 brève sur des sujets uniques.

-Présentation des missions d'une agence de presse lors du CODIR de novembre pour mieux comprendre leur rôle.

*Bilan complet et pressbook 2024 archivés /
COMMUNICATION > PRESSE > AIR PUR > 2024*



RELATIONS PRESSE - ESPAGNE / ANGLET TOURISME X HENDAYE TOURISME
AGENCE DE PRESSE - OLÉ COMPANY - 5ÈME ANNÉE



1

VOYAGE DE PRESSE COLLECTIF

en collab avec Hendaye en septembre 2024

3^{ÈME}

ÉDITION DE LA CONFERENCE DE PRESSE À MADRID

Une vingtaine de journalistes ont fait le déplacement

3

ACCUEILS INDIVIDUELS

Hola Viajes, El Pais, Pedro Griffol

2

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Mise en avant des activités et des hébergements pour la Semana Santa et un focus sur la fin d'année

50

PARUTIONS POUR ANGLET ET HENDAYE

Dont une parution dans le hola viajes de 6 pages dédiées à Anglet.



EQUIVALENCE PUB

232,7K €



Bilan complet et pressbook 2024 archivés / COMMUNICATION > PRESSE > OLE > 2024

PROMOTION & COMMUNICATION



DES SUPPORTS POUR LA PRESSE DE QUALITÉ



Dossier de presse Fr annuel



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

AUTRES RELATIONS PRESSE VALORISANT ANGET AVEC L'ADT64

Bilan complet et pressbook 2024 archivés / PROMOTION > ADT64 2024

4.2 Actions / Actualités 2024

LES ÉDITIONS D'ANGLET TOURISME



Le MAG

- 5^{ème} sortie du Magazine de Destination d'Anglet Tourisme : Anglet ÉMOTIONS.
- 72 pages
- Traduit entièrement en anglais et en espagnol – versions dispo sur le Calaméo uniquement (QR code dispo à l'accueil pour les visiteurs)
- Sortie : Début juillet 2024

Une consultation a été réalisée pour trouver un Co Redac-Chef pour accompagner le service promotion et communication dans la réalisation du magazine : Choix des sujets, angles des articles, rédaction, relecture, etc... Notre choix s'est porté sur le profil de Yannick Revel pour son expérience professionnelle dans ce domaine.

- 8 plumes ont contribué à la rédaction du mag 2024 : Yannick Revel, Vanessa Robbe, Annelot Huigjen, Romain Ferrand, Christophe Rambeau, Aurélia Arrigo, Loicia Fouillen et Aurore Cosnier

Le GUIDE

Guide Découverte d'Anglet

- 84 pages
- Traduit entièrement en anglais et en espagnol – versions dispo sur le Calaméo uniquement (QR code dispo à l'accueil pour les visiteurs)
- Sortie : début avril 2024

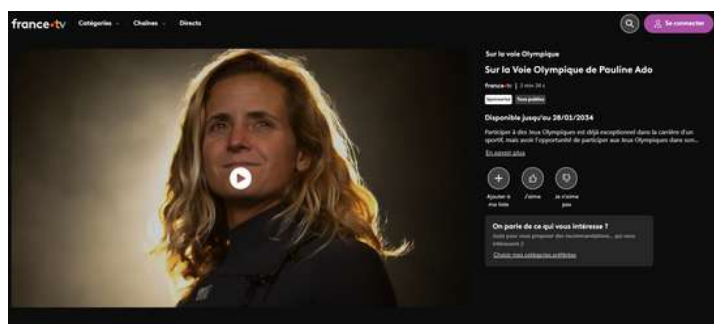
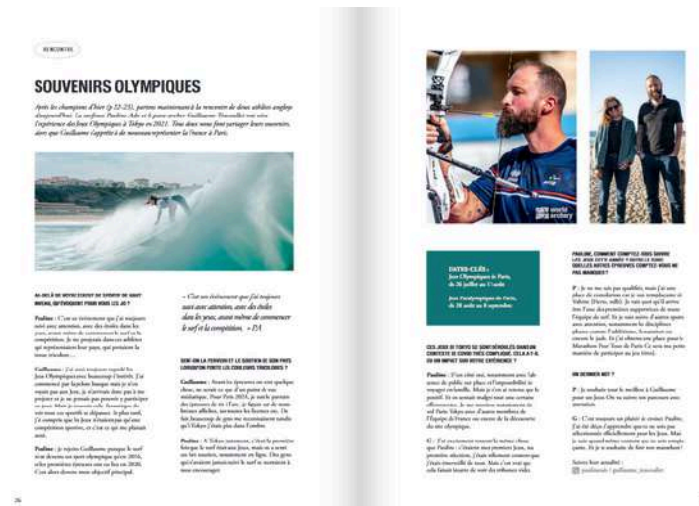
Cette année, de nouvelles pages ont été créées dans le Guide Découverte d'Anglet :

- Ajout des pages locations de vacances, maisons d'hôtes, commerces partenaires

LE PARTENARIAT AVEC PAULINE ADO AMBASSADRICE DE LA DESTINATION DEPUIS 2016

PRINCIPALES ACTIONS 2024

- Portrait croisé entre Pauline ADO et Guillaume Toucoulet dans notre Magazine Anglet Emotions. Témoignages de leur expérience olympique à Tokyo à l'occasion des JO Paris 2024.
- Participation à la vidéo promotionnelle Pays Basque Durable avec l'influenceur TOLT : Vidéo : "N'allez surtout pas au Pays Basque" - témoignage sur la protection des océans en tant qu'ambassadrice de la destination et de Surfrider.
- Organisation d'une initiative Océane avec Sufrider Plage des Cavaliers le 8 avril 2024.
- Diffusion de plusieurs reportages sur Pauline ADO et son expérience olympique : FRANCE TV / Eurosport / TVPI /
- Participation à l'Anglet Surf de Nuit dans l'équipe ANGLET aux côtés de Romain Lauh 
- Intervention dans les écoles angloises sur son parcours Olympique



ET TOUJOURS

- la représentation de la destination sur ses compétitions et voyages surf à l'international
- De nombreux posts sur anglet sur ses réseaux sociaux
- Des jeux concours avec un cours de surf avec elle en collab avec Europe Assistance
- Des rencontres avec des acteurs locaux engagés / Test de planche à base de mousse éco-responsable de la marque Polyola Surf



CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

AVEC L'ADT64

- Finalisation de la vidéo promotionnelle de la destination Pays Basque en pleine conscience en lien avec le récit de destination. Vidéo réalisée par l'agence audiovisuelle KESTU. cette vidéo sert de support général pour l'ensemble des campagnes promotionnelles.

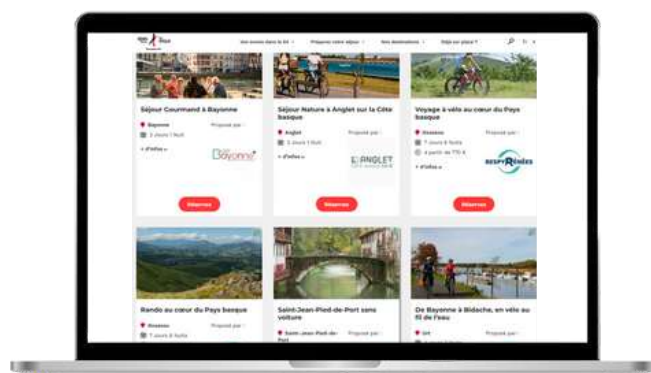


Cette année, Anglet s'est positionné sur les marchés :

- Nord Espagne : Bilbao, Santander, Saragosse, Pampelune
 - Campagne radio + Meta en mars et en octobre
 - Posts sponsorisés sur le compte Pais Vasco Francia
- Bordeaux et Paris
 - Pays Basque Bas carbone
 - Création d'une inspi séjour bas carbone à Anglet
 - Campagne META



- Bordeaux et Paris
 - Pays Basque Bas carbone
 - Création d'une inspi séjour bas carbone à Anglet
 - Campagne META
 - Accueil GLOBE TOLTER



Zoom sur l'accueil de GLOBETOLTER

12 articles de blog

4 itinéraires créés sur Hourrail

1 vidéo Youtube de 13 minutes mettant en avant l'utilisation du train depuis Paris. Voyage itinérant sans voiture entre Bayonne, ST Jean Pied de Port, Anglet et Bidart. + 28K vues



Bilan complet archivé >
PROMOTION > ADT64 > ADT2024

PROMOTION & COMMUNICATION

- Toulouse et la façade Atlantique
 - L'Automne au Pays Basque
 - Campagne replay TV, IPTV et screen on demand avec la vidép de destination Pays Basque en conscience.
 - Campagne META avec + de 29K vues de la landing page et +82K clics vers les OT partenaires dont Anglet.
 - Pour Anglet : 300K portée / 9,8K clics

Les posts qui ont le plus fonctionné sont : TALAIA et GONZALEZ : l'artisanat local



CAMPAGNE PROMOTIONNELLE AVEC L'ADT64 X EXPLORE FRANCE

Les marchés visés par ces campagnes :

- Bruxelles
- Madrid
- Genève
- Zurich

Bilan complet archivé > PROMOTION > ADT64 > ADT2024



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 2023 - vérifié par l'ARPP)
- Visibilité sur le site web Sisters and the City + leur application
- Visibilité sur les BUS à Toulouse sur 102 faces les deux premières semaines de mars 2024



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

- Petit Fûté Pays Basque (valorisation de la boutique)
- Guide du Pays basque
- Basque Country
- Guide OTPB

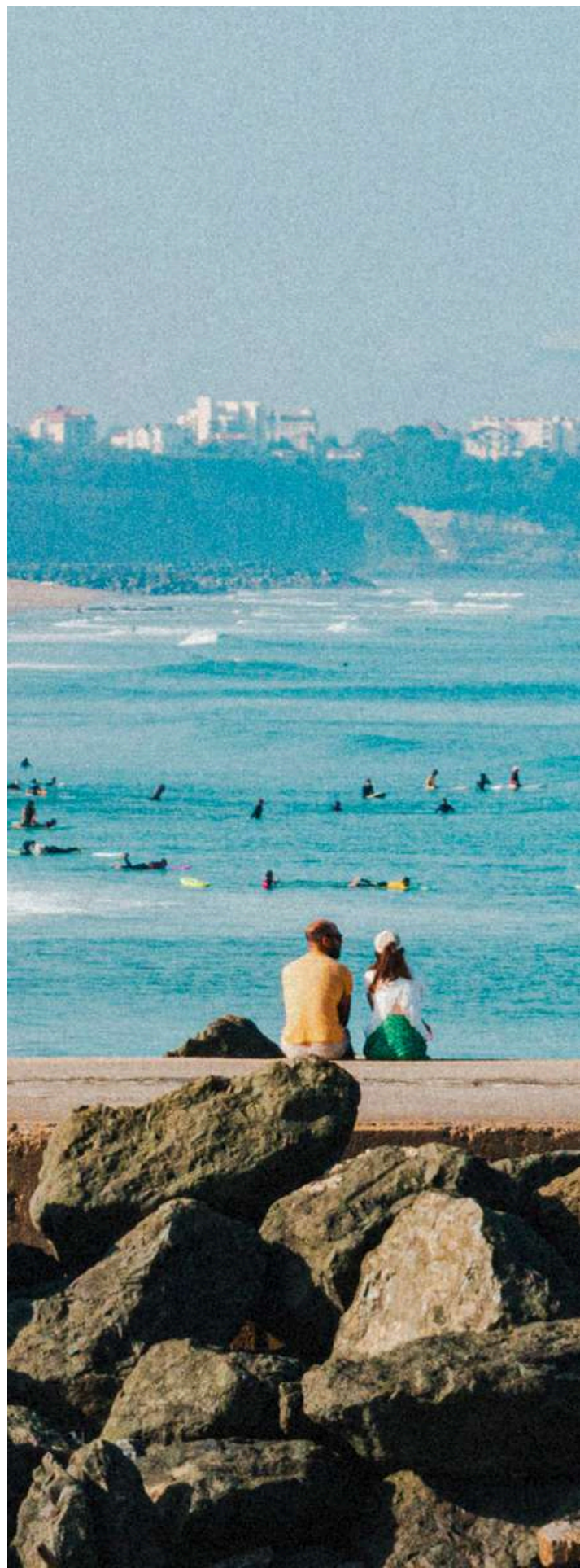


Aurore Cosnier
Responsable Promotion & Communication

Une année riche en projets et en actions digitales, marquée par un important travail de fond sur l'actualisation des contenus du site internet, en cohérence avec les bonnes pratiques du référencement naturel.

LES GRANDES ACTUALITÉS DE L'ANNÉE :

- *Parution d'un cahier de marque affirmant la nouvelle identité Anglet Côte Basque et définissant notre verbatim, notre ton de communication et notre charte graphique.*
- *Mise en ligne d'un site internet entièrement repensé, en phase avec notre identité visuelle et notre ligne éditoriale.*
- *Travail sur l'harmonisation de l'ensemble des supports de communication de l'OTLA, en lien avec la nouvelle identité de marque.*
- *Participation aux campagnes promotionnelles de l'ADT64, aux côtés des Offices de Tourisme du Pays Basque : Pays Basque bas carbone et L'Automne au Pays Basque.*
- *Suivi des actions presse sur les marchés français et espagnol.*
- *Publication du cinquième numéro du magazine Anglet EMOTIONS et actualisation du Guide Découverte Anglet.*



DOSSIERS SPECIAUX

ANGLET TOURISME



1. RECONSTRUCTION COMPLÈTE DU SITE WEB DE DESTINATION

Dans une volonté de modernisation et d'optimisation de sa présence en ligne, l'Office de Tourisme et de Loisirs d'Anglet a lancé une refonte intégrale de son site web.

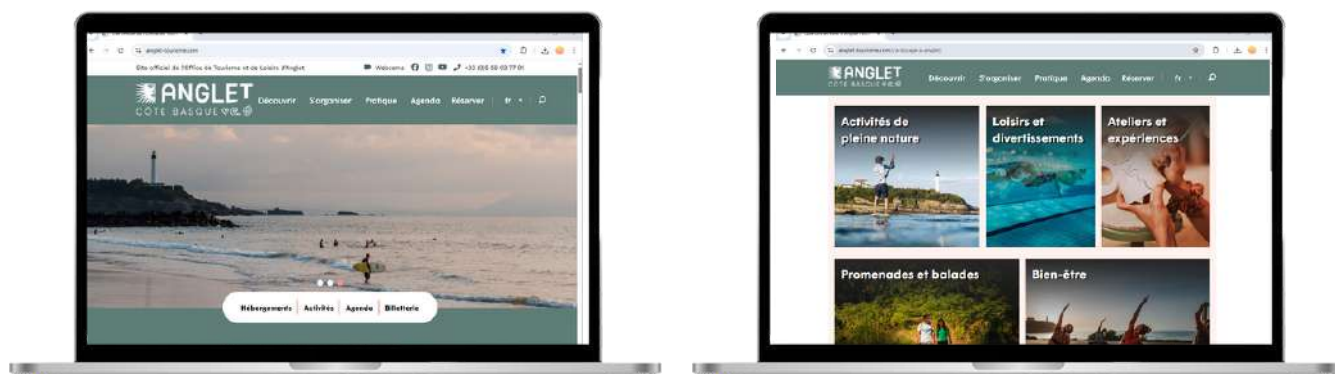
Ce projet s'appuie sur une collaboration étroite avec les agences Onoka (Design) et Svelt (Développement), en veillant à intégrer les dernières tendances digitales ainsi qu'une démarche éco-conçue.

Un accompagnement stratégique en SEO par l'agence Première Page a permis d'assurer un référencement optimisé dès la mise en ligne, sortie en septembre 2024, avec une présentation officielle lors de la Soirée des Partenaires en octobre.

L'équipe Promotion et Communication a procédé à l'actualisation des contenus existants et à la création de nouvelles pages enrichies (textes et visuels) sur Tourinsoft, afin de garantir un socle éditorial robuste.

Un travail de relecture SEO est d'ores et déjà envisagé pour 2025 afin de renforcer la performance des contenus.

Enfin, ce projet s'accompagne d'un changement d'identité numérique : anglet-tourisme.com devient anglet-cotebasque.com, une évolution également appliquée aux adresses e-mail de l'ensemble des collaborateurs.



2. VERS UNE IDENTITÉ VISUELLE UNIFIÉE ET COHÉRENTE

Face à une diversité de marques utilisées depuis plusieurs années (I Love Anglet, Anglet Tourisme, Anglet Côte Basque, etc.), l'Office de Tourisme a initié en 2024 une réflexion stratégique pour harmoniser son identité visuelle et renforcer la lisibilité de sa communication. Le logo historique I Love Anglet, devenu un véritable marqueur affectif et local, notamment sur les réseaux sociaux et les supports imprimés, a permis de fédérer une communauté. Cependant, dans une logique de clarté et de notoriété pour la destination Anglet Côte Basque, une nouvelle orientation a été décidée.

Conformément aux attentes de la Ville d'Anglet, un nouveau logo harmonisé, décliné à partir de la charte graphique municipale et conçu par l'agence officielle de la Ville, est désormais adopté.

Cette transition s'est appuyée sur :
Un audit stratégique mené par le Collectif Sauvage.

Deux workshops collaboratifs impliquant toute l'équipe, ayant permis de redéfinir les fondements de la marque : positionnement, valeurs, discours, tonalité, personnalité et piliers de communication.



3. UNE DYNAMIQUE EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'Office de Tourisme d'Anglet Côte Basque s'engage activement dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

En 2024, un accompagnement stratégique a été mené avec le cabinet IPAMA (référéncé AFDAS), à travers cinq journées de conseil.

Les étapes clés de cet accompagnement :

- Réalisation d'un diagnostic des actions RSE existantes
- Sensibilisation collective à la démarche et à ses enjeux
- Identification des priorités et évaluation du niveau de maturité

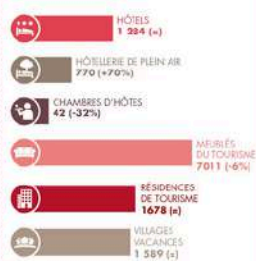
- Élaboration d'une stratégie RSE structurée autour de 3 piliers et 9 engagements
- Conception d'une feuille de route opérationnelle incluant des objectifs chiffrés
- Ce travail a également nourri le séminaire d'équipe des 5 et 6 novembre au Domaine de Bassilour à Bidart, axé sur cette thématique. Au programme :
 - Partage des nouveaux critères de la Marque Destination d'Excellence
 - Action éco-responsable avec une plantation d'arbres fruitiers
 - Co-construction du plan d'actions RSE 2025 avec l'appui du cabinet IPAMA





MÉMO DE L'OFFRE

CAPACITÉ D'ACCUEIL



NOMBRE DE LITS TOURISTIQUES MARCHANDS

12 401

(1%)

PRISE DE PAROLE

ANTHONY BLEUZE,
Président d'Anglet
Tourisme

En 2024, malgré un contexte touristique national en léger repli, Anglet s'est distinguée par sa dynamique positive. Nous enregistrons une hausse de fréquentation de nos visiteurs annuels de +5 % par rapport à 2023, preuve de l'attractivité et de la vitalité de notre destination.

Ce résultat est le fruit de la richesse de notre offre : nos plages emblématiques, notre nature préservée, nos activités sportives variées et nos sites culturels accueillants.

Pour autant, les tendances globales du territoire nous rappellent la nécessité d'anticiper les évolutions des comportements touristiques. Nous observons une demande marquée par des réservations de dernière minute, une attention accrue aux promotions et une maîtrise plus stricte des budgets.

Face à ces enjeux, notre stratégie est claire : prolonger la saison en valorisant les intersaisons, renforcer notre communication aux côtés des acteurs locaux et poursuivre nos efforts pour offrir un accueil de qualité.

Notre ambition demeure intacte : faire d'Anglet une destination où il fait bon vivre, ouverte et accessible à tous !

CHIFFRES DE LA COMMUNICATION

ANGLET TOURISME



32 000

ABONNÉS FACEBOOK



3 824

FOLLOWERS



30 400

ABONNÉS



215 942

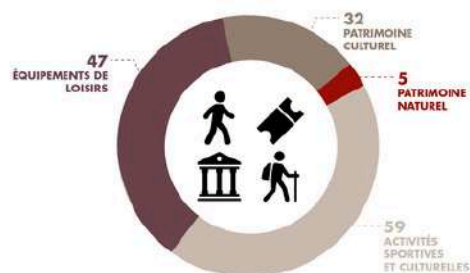
UTILISATEURS SITE INTERNET



610 875

SESSIONS SITE INTERNET

OFFRE DE LOISIRS



Sources : Observatoire ADIS4, Flux Vison Tourisme 2024, SRTAGUI 2024, Taxe de séjour 2024, Enquête de clientèle régionale 2019, Anglet tourisme, Impression : Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques



www.anglet-tourisme.com

RÉALISÉ PAR :
BÉARN
Région
Nouvelle-Aquitaine
Agence Régionale
Tourisme 64

LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE

ANGLET 2024



VISITEURS

8 533 000

(+6%)



TOURISTES

893 000

(+3%)



EXCURSIONNISTES

7 640 000

(+7%)



3,1

JOURS MOYENNE DE SÉJOUR

NUITÉES MARCHANDES (TAUX DE SÉJOUR 2023)

1 179 000

(-4%)

NUITÉES NON MARCHANDES

1 582 000

(+7%)

EXCURSIONNISTES FRANÇAIS

5 728 000

(+5%)

EXCURSIONNISTES ÉTRANGERS

1 912 000

(+11%)

TOTAL RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

508 035 000 €

(+28 000 000€)

TOURISTES ÉTRANGERS (+8%)

22%

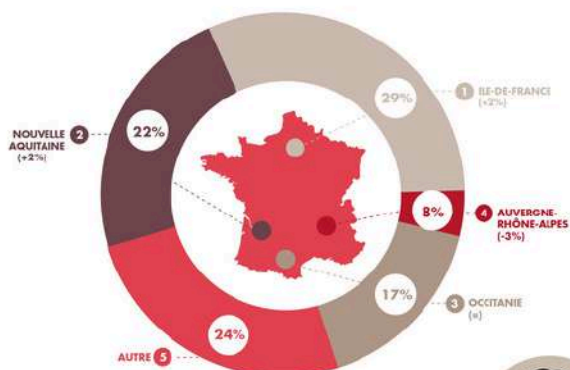
TOURISTES À ANGLET (+3%)

893 000

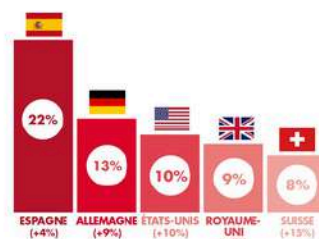
78%

TOURISTES FRANÇAIS (=%)

ORIGINES DES TOURISTES FRANÇAIS



ORIGINES DES TOURISTES ÉTRANGERS



LEXIQUE

VISITEURS* : somme des touristes et excursionnistes.

TOURISTES* : personnes séjournant ponctuellement.

EXCURSIONNISTES* : personnes en visite ponctuelle pour la journée.
* ne sont pas pris en compte les visiteurs habitant dans les Pyrénées-Atlantiques.

NUITÉES MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en hébergement payant. Données extraites de la taxe de séjour et des plateformes collaboratives en janvier 2024.

NUITÉES NON MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en résidence secondaire, chez de la famille ou des amis.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES (ESTIMATION) : Calcul selon les postes de dépenses moyennes par jour et par personne en Pays basque. 114 € de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement marchand. 51,8 € de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement non marchand. 38,2 € de dépenses pour les excursionnistes. Postiers de dépenses évalués en 2019 et actualisés en 2024.



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

