

#20

18



SOMMAIRE

ACCUEIL

- I. FREQUENTATION ET AMENAGEMENT DES BUREAUX D'ACCUEIL
- II. L'ACCUEIL HORS LES MURS
- III. STATISTIQUES LIEES A L'ACTIVITE DE L'ACCUEIL
- IV. BILAN DE SAISON

CENTRALE DE RESERVATION (à la suite)

- I. L'OFFRE TOURISTIQUE DE LA CENTRALE
- II. LES CHIFFRES 2018
- III. TAUX D'OCCUPATION MOYEN DES HEBERGEMENTS
- IV. ANIMER LE RESEAU DES SOCIO-PROS ET DES ACTEURS DU TOURISME LOCAL

MARKETING / PROMOTION / COMMUNICATION (à la suite)

- I. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC L'AADT64
- II. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC ATOUT FRANCE
- III. COMMUNICATION
- IV. INTERNET : SITES, OUTILS ET ACTIONS

ESPACE DE L'OCEAN (à la suite)

- I. CHIFFRES CLEFS 2018 DE L'ESPACE DE L'OCEAN
- II. TABLEAU DE BORD ET TENDANCES 2018
- III. PROMOTION ET COMMUNICATION

GESTION FINANCIERE – SECRETARIAT – RH (à la suite)

- I. GESTION - FINANCES
- II. QUALITE TOURISME
- III. RESSOURCES HUMAINES
- IV. MARCHES PUBLICS

DOSSIERS SPECIAUX (à la suite)

- QUALITE TOURISME
- GROUPE LOCAL QUALITE – QUALITE DES EAUX DE BAINNADE
- AUDIT STRATEGIQUE TOURISME – SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE
- FLUX VISON
- COMMISSION DES EMPLACEMENTS SAISONNIERS

#20

18



ACCUEIL



ACCUEIL

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2018

ACCUEIL DANS LES MURS	REALISE 2018	SUIVI EN 2019
Améliorer l'accueil des visiteurs (rafraichissement du Bureau de la Chambre d'Amour, installation écran billetterie Bureau des Cinq-Cantons, ...)	X	
Améliorer l'accueil pour tous : clients en situation de handicap et clientèles étrangères.	X	X
Corner boutique (cf : point communication)	X	X
Animer l'espace Accueil (Pot d'accueil, animations, jeux concours, décoration, ...)	X	X
Réorganisation de la documentation de l'OT, création d'un corner spécifique à Anglet (Plan XXL, Nouvelles étagères de présentation, signalétique, mur agenda, ...)	X	
ACCUEIL HORS LES MURS		
Poursuivre les démarches d'accueil hors les murs (marché de Quintaou, accueil en segway, opérations extérieures de communication, ...)	X	X
Rajeunir le stand de l'OT	X	
Installer un stand d'Anglet Tourisme durant une des manifestations les plus fréquentées : le surf de nuit.	X	X
Alimenter en documentation touristique l'Agence Postale de Blancpignon	X	X
SATISFAIRE LES VISITEURS		
Veiller à la satisfaction des visiteurs en respectant les procédures de la marque qualité et en s'adaptant aux grilles du nouveau référentiel.	X	X
ACCUEIL VIRTUEL		
Etre disponible, répondre et traiter les demandes sur Messenger Facebook / Instagram / Twitter	X	X
BILLETTERIE		
Augmenter le nombre de billetteries en vente à l'OT	X	X
Faire mieux savoir que l'OT est doté d'un service Billetterie	X	X
Améliorer la visibilité du service Billetterie dans nos locaux	X	X

I. FREQUENTATION ET AMENAGEMENT DES BUREAUX D'ACCUEIL

L'accueil est une des missions de base d'Anglet Tourisme. Cette fonction est assurée par 3 conseillers en séjours à l'année, 1 conseiller en séjours d'avril à octobre et par 2 conseillers en séjours saisonniers.

Anglet Tourisme dispose de 2 bureaux localisés dans des endroits stratégiques d'Anglet : le bureau des Cinq Cantons (ouvert à l'année) et le bureau de la Chambre d'Amour (ouvert 10 mois/ 12 environ).

Le bureau principal des Cinq Cantons : **43 385 visiteurs en 2018**

Horaires d'ouverture sur l'année : ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h; le samedi matin de 9h à 12h30.

En saison (juillet-août) : de 9h à 19h du lundi au samedi.

Le bureau de la Chambre d'Amour : **35 965 visiteurs en 2018**

Ouverture d'avril à juin et de septembre à mi-novembre de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h.

En saison (juillet/août) : 10h/19h tous les jours.

NOMBRE DE VISITEURS (compteurs électroniques)

MOIS	5 Cantons	Chambre d'Amour
JANVIER	1620	FERME
FEVRIER	1605	FERME
MARS	2216	FERME
AVRIL	3031	2418
MAI	3925	3411
JUIN	3587	3416
JUILLET	9370	10582
AOUT	8310	9461
SEPTEMBRE	3928	3848
OCTOBRE	2503	2632
NOVEMBRE	1577	197
DECEMBRE	1713	FERME
TOTAL	43 385	35 965

En 2018, plusieurs aménagements ont été réalisés dans les deux bureaux de l'Ot.

- Création d'un espace dédié à la documentation d'Anglet (Bureau des Cinq-Cantons)
 - Installation de nouvelles étagères et impression d'un plan de ville XXL
 - Création d'un mur pour l'agenda
 - Création d'un espace dédié aux transports



Avant / Après

- Révision de la signalétique et amélioration du « faire-savoir » des services de l'OT (dans les deux bureaux)



Avant/ Après

- Décoration de la salle de réunion pour une meilleure identification de la ville lors des Conférence de presse. (Bureau de la Chambre d'Amour)



II. L'ACCUEIL HORS LES MURS

Dans le cadre de la stratégie d'accueil d'Anglet Tourisme, plusieurs initiatives d'accueil hors les murs ont été renouvelées et de nouvelles actions ont été mises en place :

- L'accueil « Anglet Tourisme » en giropode le long de la promenade littorale le mardi après-midi. Tous les mardis après-midis en saison, une conseillère en séjour arpenteait la promenade littorale en giropode afin d'informer les visiteurs.
- Un stand d'Anglet Tourisme sur le marché de Quintaou en saison. Pour la 4^{ème} année consécutive, un point d'accueil assuré par le personnel d'Anglet Tourisme a été mis en place les jeudis matins de 10h à 12h sur le marché de Quintaou.

ZOOM sur le nouveau stand Anglet Tourisme :

Collaboration : Service Accueil et Promo-Com

Création et personnalisation (fournisseur) : Atelier Cerisier

Agencement : Equipe OT



Objectifs :

- Stand léger, facile à transporter et à installer
- Visuel et dans l'air du temps et à l'image de l'office de Tourisme

III. STATISTIQUES LIEES A L'ACCUEIL

1. LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Donnant lieu à l'envoi de brochures / courrier - Source : Tourinsoft 2018

2018	Total
Total demandes	768
Mode de contact	
Téléphone	62.2 %
E-mail	32.5 %
Courrier	4 %
Guichet	1.1 %
Top 5 des départements (Origine des demandes) :	
1/ Pyrénées-Atlantiques	
2/ Haute-Garonne	
3/ Gironde	
4/ Nord - Vendée	
5/Loire-Atlantique	

2- FREQUENTATION & DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Bureau des 5 Cantons & Bureau de la Chambre d'Amour

VISITEURS	5 CANTONS	CHAMBRE D'AMOUR	TOTAL
Locaux (64)	3 158	1 442	4 600
Français	6 763	5 835	12 598
Etrangers	372	659	1 031
Total visiteurs comptabilisés et renseignés par les conseillers	7 135	6 494	13 629
Compteur visiteurs	43 385	35 965	79 350
% visiteurs renseignés	16.4%	18%	17.1%

3- ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNES

- Bureau des 5 Cantons

- Pyrénées Atlantiques : 45.3 % des visiteurs
- Gironde : 2,76%
- Haute-Garonne : 2,5%
- Paris : 2,2%
- Loire-Atlantique : 1,8%
- Nouvelle Aquitaine : 54.7%
- Ile-de-France : 8.6%
- Occitanie : 7.6%
- Auvergne Rhône-Alpes : 6.9%
- Pays de la Loire : 4.45%

- Les visiteurs du département 64 représentent 45,3 % des personnes renseignées de l'OT.
- Principaux motifs de leurs visites : information sur les billetteries, sur les animations et sur les prêts de vélo.
- Ces visiteurs viennent également retirer des disques bleus pour stationner sur les parkings.

- Bureau de la Chambre d'Amour

- Pyrénées Atlantiques : 24.6% des visiteurs
- Haute-Garonne : 5.1%
- Gironde : 3.75%
- Paris : 2.70%
- Hauts-de-Seine : 2.5%
- Nouvelle-Aquitaine : 35.4%
- Occitanie : 13.2%
- Ile-de-France : 12.1%
- Auvergne-Rhône-Alpes : 9.4%
- Pays de la Loire : 6%

IV. BILAN DE SAISON / ETE 2018

1 LA FREQUENTATION ESTIVALE

Pour la saison 2018, Fabienne, Camille et Maeva ont été épaulées par Marina, Charlotte et Emma pour tenir les deux points d'accueil d'Anglet Tourisme.

- La fréquentation estivale de l'office de tourisme des Cinq Cantons (compteur visiteur)

	2016	2017	2018
Juillet	9 401	9 259	9370
Août	11 018	10 742	8310
Total	20 419	20 001	17 680

Comparativement à la saison 2017, une très légère augmentation sur juillet (+1,19%) et une fréquentation en baisse sur le mois d'août (-22%).

- La fréquentation estivale de l'office de tourisme des Sables d'or (compteur visiteur)

	2016	2017	2018
Juillet	12 017	11 717	10582
Août	13 515	11 427	9461
Total	25 532	23 144	20 043

Comparativement à la saison 2017, une baisse sur juillet (-9%) et une baisse sur août (-17%)

➤ La fréquentation estivale des 2 bureaux (compteur visiteur)

	2016	2017	2018
Juillet	20 782	20 976	19952
Août	24 049	22 169	17771
Total	44 831	43 145	37 723

37 723 visiteurs ont franchis les portes des 2 bureaux d'Anglet Tourisme durant les 2 mois d'été. Comparativement à la saison 2017, une très légère baisse sur juillet et une baisse de 19% sur le mois d'août.

Vendredi 27 juillet :
Pic de fréquentation
824 visiteurs jour aux Cinq
Cantons

+ 700 appels téléphoniques enregistrés
+ 115 mails traités

2 L'ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNES DURANT L'ETE

LE BUREAU DES SABLES D'OR

- **Part des visiteurs renseignés :**
15 % des visiteurs ont été renseignés à l'annexe.
- **Origine des visiteurs renseignés :**
87.5 % de visiteurs français
10.7% de visiteurs anglois en saison
12.5% de visiteurs étrangers

Tableau des 5 régions les plus présentes dans les visiteurs renseignés :

REGION	Juillet / Août
Nouvelle-Aquitaine	32.7 %
Ile de France	14 %
Occitanie	12.6 %
Auvergne -Rhône Alpes	11.9%
Pays de la Loire	5.3 %

Tableau des 5 départements les plus représentés :

DEPARTEMENT	Juillet / Août
Pyrénées Atlantiques	23.1 %
Haute Garonne	5.7%
Gironde	3.7 %
Paris	3.06%
Hauts de Seine	3.02%

- Origine des visiteurs étrangers

Tableau des 5 pays les plus représentés :

Pays	Juillet / Août
Espagne	23 % des visiteurs étrangers
Allemagne	12.1 %
Royaume-Uni	10.5 %
Suisse	10 %
Italie	9,5 %

LE BUREAU DES CINQ CANTONS

- Part des visiteurs renseignés

10 % des visiteurs ont été renseignés aux Cinq Cantons (cela s'explique par l'ergonomie du bureau qui permet au visiteur d'être plus autonome).

- Origine des visiteurs renseignés

92.3% de visiteurs français

20.6 % de visiteurs anglois en saison

7.6 % de visiteurs étrangers

Tableau des 5 régions les plus présentes dans les visiteurs renseignés :

REGION	Juillet / Août
Nouvelle-Aquitaine	41.3 %
Ile de France	12.5 %
Occitanie	10.5 %
Auvergne – Rhône Alpes	10.3 %
Bretagne	4.7%

Tableau des 6 départements les plus représentés :

DEPARTEMENT	Juillet / Août
Pyrénées Atlantiques	32.1 %
Paris	3.9 %
Haute Garonne	3.6 %
Gironde	3.2%
Rhône	2.2%

- Origine des visiteurs étrangers

Tableau des 5 pays les plus représentés :

Pays	Juillet / Août
Espagne	27.6 %
Allemagne	13.4 %
Belgique	12.7 %
Royaume-Uni	11.3 %
Suisse	11.3 %

3- LES SUCCES DE LA SAISON 2018

d/ Les succès de la saison 2018

➤ **Le pot d'accueil du mardi.**

Le service réservation & le service accueil ont mis en place en partenariat avec des prestataires locaux (jus de pomme de chez Kupela, Fromages et Compagnies et la Maison Ibaialde) un pot d'accueil organisé tous les mardis matins en fin de matinée. Le service réservation de l'Ot y conviait ses clients ainsi que les clients de ses hôteliers.

➤ **L'accueil « Anglet Tourisme » en giropode le long de la promenade littorale le jeudi après-midi.**

Tous les jeudis après-midis en saison, une conseillère en séjours arpentait la promenade littorale en giropode afin d'informer les visiteurs. Un moyen original et ludique d'aller à la rencontre des visiteurs.

Nouveauté 2018 : Anglet Tourisme s'est associé avec Chronoplus qui a mis en place un stand itinérant durant toute la saison estivale. Ainsi chaque semaine, la conseillère en séjours d'Anglet Tourisme se positionnait avec son segway à côté du stand de Chronoplus (soit face à la plage de la Barre, soit à la plage des sables d'Or) pour informer les vacanciers et les locaux.

➤ **Un stand d'Anglet Tourisme sur le marché de Quintaou en saison : une initiative d'accueil hors les murs.**

Depuis plusieurs années, Anglet Tourisme dispose d'un stand tous les jeudis matins de 10h à 12h sur le marché de Quintaou. Cette année, Anglet Tourisme a investi dans un stand et dans du mobilier plus moderne et plus adapté. Les retours des anglois et des visiteurs sur cette initiative d'accueil hors les murs se sont révélés une fois de plus très positifs. Les clients étaient en recherche d'informations type plans de villes, prêts de vélos, animations, disques bleus...

➤ **Le succès du parcours Terra Aventura : Chasse au trésor 2.0 ou Géocatching.**

Le géocatching c'est quoi ? Le geocatching est un loisir qui consiste à utiliser la technologie du géopositionnement (GPS) pour rechercher ou dissimuler un contenant (appelé cache ou géocache) dans divers endroits. Anglet Tourisme a lancé cette saison un parcours sur Anglet : une chasse au trésor nouvelle génération qui permet de découvrir Anglet à l'aide de son smartphone tout en cherchant un trésor. Constat : joli succès avec un nombre d'aventuriers conséquents en particulier sur le mois d'août.

➤ **Les ambassadeurs du Tri devant les deux bureaux d'Anglet Tourisme.**

Depuis plusieurs années, une permanence est assurée par le personnel de Bil ta Garbi tous les lundis matins en saison devant les 2 bureaux d'Anglet Tourisme. Les anglais et les visiteurs sont ainsi sensibilisés au tri des déchets.

➤ **Le succès confirmé des prêts de vélos.**

La Ville d'Anglet met gratuitement à disposition cent quatre-vingt-cinq vélos. Un service simple et pratique pour circuler sans contraintes en juillet août. **Ce service est proposé en partenariat avec le Syndicat des Transports de l'Agglomération Côte basque-Adour et la société Cyclocom.** Les retours sur cette initiative gratuite restent très positifs malgré des vélos qui sont un peu vieillissants.

➤ **Le succès des nombreux évènements et animations gratuits proposé par le Service Animation de la Ville d'Anglet :**

Spectacle Pyro technique, Surf de nuit, Festival du Film de surf, Beach rugby, marché nocturne, les plages musicales, Monciné à la plage...

➤ **La vente des bracelets des fêtes de Bayonne :** a permis d'attirer un public de jeunes et de locaux.

ZOOM sur les suggestions récurrentes des visiteurs :

- Beaucoup de retours de clients qui appréciaient la bibliothèque des plages
- Les animations gratuites comme la zuma, le yoga et le pilate ont manqué
- Gros succès de la navette des plages et regret qu'il n'y en ait pas en nocturne en particulier lors des animations phares de l'été (spectacles pyro, surf de nuit, marché nocturne ...).
- Manque d'hébergements) à petit budget en bord de mer

4. LA BILLETTERIE :

L'Office de Tourisme propose à ses visiteurs un service de billetterie.

Nouveauté de la saison 2018 : vente des bracelets pour les fêtes de Bayonne

	Chiffre d'affaires Saison 2018
Hormadi	409 €
Bracelets	34 168 €
Corridas	12 985 €
Spectacles divers (Baroja, concerts etc...)	7 558 €
Excursions	6 300 €
Chrono plus	1 684 €
Pelote Biarritz	1 586 €
Musique en Côte Basque	1 763 €
Entracte Organisation	14 156 €
Le Temps d'aimer (Btz Culture)	4 178 €
Malandain Ballet Biarritz	2 022 €
Amis du Théâtre	1 164 €
Festival Piano Classique – Musique en Scène	2 129 €
Événementiel Mairie (footing + pilo)	11 860 €

TOTAL : 101 962 € réalisé sur les deux bureaux d'Anglet Tourisme

5. L'ACTIVITE DE LA CENTRALE DE RESERVATION :

A souligner cette saison :

- Un service et des conseils personnalisés qui ont une vraie valeur ajoutée auprès des clients. Des clients VIP se tournent vers les services de la centrale car la connaissance des agents de réservation est une valeur sûre.
- Des réservations toujours plus tardives ; des clients qui réservent J-3, J-2 en fonction de la météo et cela même pendant le mois d'Août.

➤ Les chiffres de la centrale au niveau locatif :

ETE 2018	Nbre de dossiers	Chiffre d'affaires
07/07/2018	11	13 994,40
14/07/2018	19	23 014,40
21/07/2018	21	21 427,30
28/07/2018	20	23 591,40
04/08/2018	42	53 048,13
11/08/2018	33	32 051,20
18/08/2018	32	25 130,45
25/08/2018	6	5 520,00
Total séjours locatifs	184	197777,28

Tendances et constats :

- Un mois de juillet qui a eu du mal à démarrer pour plusieurs raisons :
 - Une mauvaise météo du printemps et du mois de juin qui a incité les visiteurs à partir trouver le soleil à l'étranger.
 - Des grèves de la Sncf et de l'aérien qui ont fait peur aux clients habituels (3^{ème} âge en particulier).
 - Une recrudescence des voyages à l'étranger au détriment de la France. Une tendance soutenue par la réouverture de certaines destinations au tourisme, une envie d'ailleurs ».
- Des propriétaires qui ont su s'adapter avec des courts séjours en dernière minute.

➤ Les chiffres de la centrale au niveau hôteliers & activités :

ETE 2018	Nbre de dossiers activités	Chiffre d'affaires	Nbre dossiers hôtels	Chiffre d'affaires
03/07/18	4	108,80	2	770
10/07/18	1	7,00	0	0,00
17/07/18	17	557,70	1	212,18
24/07/18	13	405,90	5	732,20
31/07/18	24	983,00	3	513
07/08/18	32	1 522,90	3	551
14/08/18	43	2 216,40	3	1 260
21/08/18	41	1 426,50	1	264,00
28/08/18	31	1 362,10	1	128,00
TOTAL	206	8590,30 €	19	4430,38 €

Constat :

- Une météo particulièrement clémente cette saison qui a permis des réservations de courts séjours et surtout d'activités et de visites
- Des clients qui pensent obtenir systématiquement des remises en réservant tardivement
- La valeur ajoutée du service réservation : les chèques vacances acceptés et l'assurance annulation proposée aux clients.

#20

18



**CENTRALE DE
RESERVATION**



CENTRALE DE RESERVATION

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2018

RESERVATION	REALISE 2018	SUIVI EN 2019
Augmenter le chiffre d'affaires de la centrale de réservation par rapport à l'année 2017.	X	X
Valoriser le service réservation et déclencher la réservation par la qualification de l'offre : poursuivre le travail sur le classement des meublés.	X	X
Proposer des offres attractives avant et après saison	X	X
Optimiser la commercialisation par la réservation depuis un mobile.	X	X
Améliorer l'accueil par téléphone des clients étrangers de la centrale de réservation.	X	X
Faire connaître les services commerciaux de l'OT (création et mis en place d'un support avec le service accueil)	X	X
ANIMATION SOCIO-PROS ET ACTEURS EN LIEN AVEC LE TOURISME		
Echanger avec les propriétaires de meublé et anticiper la collecte de la Taxe de séjour par le service réservation de l'OT	X	X
Inviter les Socio-pro	X	X
Informers les Socio-pro sur l'actualité de l'OT (lettre hebdo en été et mensuelle en hors-saison, veille chiffres de l'Ot et du tourisme à Anglet)	X	X

I. L'OFFRE TOURISTIQUE DE LA CENTRALE

1. LES LOCATIONS DE VACANCES

La centrale de réservation dispose de 70 locations de vacances inscrits à la centrale de réservation en 2018.

Ainsi la répartition des produits est la suivante :

	2015	2016	2017	2018
Nombre de villas	11	10	11	10
Nombre d'appartements	50	43	47	50
Nombre de studio	17	17	17	10
Nombre total de locations sur Citybreak	78	70	75	70

Principes de fonctionnement de la centrale de réservation en 2018 :

- Cotisation annuelle de 130 € comprenant le savoir-faire de l'équipe de réservation, les frais de brochure avec photo, la présence sur le site internet : www.anglet-tourisme.com et la communication.
- Commission à régler par le propriétaire à la centrale : 12%

2 principes de fonctionnement de la centrale de réservation :

- 3 semaines obligatoires confiées à la centrale de réservation correspondant aux 3 premières semaines du mois d'août
- Choix d'une formule II proposée aux propriétaires qui le souhaite : cette formule consiste à permettre au propriétaire de gérer lui-même son planning afin de pouvoir faire figurer son meublé sur différents canaux de vente.

Obligations pour les loueurs inscrits à Anglet Tourisme :

- **Classement payant obligatoire de tous les meublés de tourisme** inscrits à l'office.
- Coût de la visite : 160 €.
- Classement valable pour une durée de 5^{ans}.
- **Obligation d'être déclaré en mairie.**

2. L'HOTELLERIE & LES ACTIVITES

Deux possibilités de vente :

- Vente au comptoir : 7 jours/7 dans les 2 bureaux,
- Vente en ligne 7 jours/7, 24h/24h.

Depuis 2011 :

- Revente des hôtels de Biarritz, de Bayonne, et de Terres et Côte basque par Anglet Tourisme.
- Revente des hôtels d'Anglet par les offices de tourisme de Bayonne, Biarritz et par Terres et Côte basque.

Afin d'adhérer à la centrale de réservation d'Anglet Tourisme, les prestataires doivent répondre à un cahier des charges précis élaboré par le service commercial.

La valeur ajoutée de la centrale de réservation porte aujourd’hui sur la qualité des services et des offres contrôlées. De plus, tous les clients reçoivent un questionnaire satisfaction qui leur donne la possibilité de mettre un avis sur la prestation réservée et de la noter.

3. LA PASSERELLE CITYBREAK / AVAILPRO

Rappel définition d’AVAILPRO.

Availpro est une solution d’e-réservation clé en main permettant aux hôteliers d’augmenter leur taux d’occupation et leur chiffre d’affaires tout en gagnant du temps. Ce leader européen sur le marché de l’hôtellerie offre la possibilité de gérer depuis son extranet plus de 150 sites de distribution dont CITYBREAK !

Quels sont les hôteliers anglois utilisateurs d’Availpro ? Chiberta & Golf Hôtel & Resort , Atlantal, Les Terrasses d’Atlantal, Villa Clara, Belambra, Altica et Le Domaine du Pignada.

II. LES CHIFFRES 2018

Année	Nombre dossiers Locations	CA Locations (€)	Nombre dossiers Hôtellerie OT Anglet + OT voisins	CA Hôtellerie OT Anglet + OT voisins
2014	397	318 125	373	52 080 €
2015	382	310 410	394*	50 300 €*
2016	337	270 974	410*	42 270 €*
2017	333	296 525 €	381	30094,81 €*
2018	279	255 710 €	424*	27 495 €

- *Un record du nombre de réservation des ventes d’activités et de visites en particulier depuis le mobile (359 réservations).*

III. TAUX D'OCCUPATION DES HEBERGEMENTS MARCHANDS

	TAUX D'OCCUPATION MOYEN DES HEBERGEMENTS (hors locations de vacances)												TO moyen	
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre		
Taux d'occupation 2018														
Château de Brindos	25,23%	X	45,08%	45,26%	52,03%	55,69%	57,81%	88,13%	67,74%	39,56%	26,91%	33,74%	48,83%	
Hôtel de Chiberta	25,62%	32,22%	27,14%	45,86%	42,90%	59,43%	63,92%	81,25%	67,74%	48,05%	29,50%	48,00%	47,64%	
Novotel	41,12%	40,49%	45,72%	50,90%	62,69%	68,80%	86,35%	87,56%	79,81%	56,39%	48,24%	46,87%	59,58%	
Atlantthal	76,90%	82%	79%	74%	75%	78%	83%	100%	94%	80%	57,80%	58%	78,14%	
Les Terrasses d'Atlantthal	79%	87%	83%	82%	82%	88%	89%	100%	96%	85%	76%	61%	84,00%	
Ibis	40,36%	46,34%	49,58%	44,68%	41,17%	56,23%	67,74%	96,54%	69,60%	55,49%	42,82%	41,44%	54,33%	
Altica	12,18%	11,83%	18,95%	20%	26%	36,11%	55,78%	78,97%	34,72%	26,50%	27,50%		31,69%	
Ibis Budget	44,85%	50,89%	51,31%	49,01%	51,84%	61,07%	61,67%	91,67%	77,14%	63,67%	49,17%	56,98%	59,11%	
Quick Palace	19,03%	22,52%	30,51%	37,68%	30,94%	29,09%	64,24%	93,60%	50,50%	42,20%	25,99%	34,34%	40,05%	
Villa Clara	27%	X	44%	52%	50%	52%	61%	85%	64%	57%	32%	37%	51,00%	
Rés. Anglet Biarritz Parme	46,60%	55%	68%	47%	52%	60%	55%	80%	58%	54%	56%	54%	57,13%	
Rés. Néméa La Croisière														
Les Villas d'Anadara														
Belambra Club	X	57%	68%	52%	71%	77%	85%	99%			X		72,71%	
Azureva	X	27%	34%	29%	37%	50%	65%					X	40,33%	
Domaine du Pignada	X	X	25,50%	45%	49,60%	46,80%	70,30%	71,10%	33,10%	27,70%	X	X	46,14%	
Résidence Mer & Golf														
Arenui	31,13%	41,70%	45,17%	32,33%	26%	20%	50%	60%	42%	53,05%	50,19%		41,05%	
Fine														
Arguia														
Benat	6,10%	4,20%	4,80%			4,80%	65%	90%	35%	35%	0,60%	X	27,28%	
Camping de Parme	X	X	X	23%	25%		67%				X	X	38,33%	
		LEGENDE	X	Période de fermeture (F) ou travaux										
				Absence de réponse										
				Réponse improbable ou non significative										

IV. ANIMER LE RESEAU DES SOCIO-PROS ET DES ACTEURS DU TOURISME LOCAL

1. LES PROPRIETAIRES DE MEUBLES

Anticipation d'un service de collecte de la Taxe de séjour par Anglet Tourisme à compter du 1^{er} janvier 2019.

Echanges réguliers avec les propriétaires de la Centrale de Réservation et le service financier de la Mairie d'Anglet pour la mise en place de ce nouveau service proposé par l'Ot.

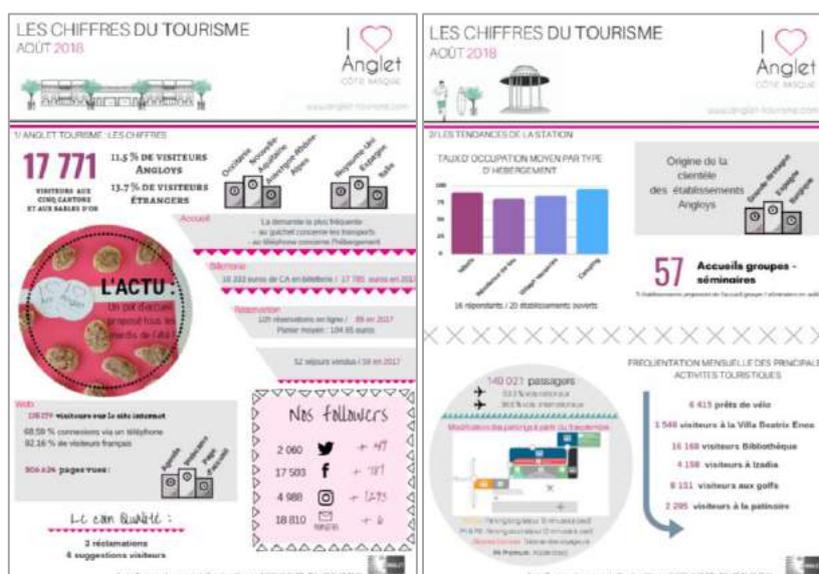
2. LES HEBERGEMENTS MARCHANDS

Rendez-vous réguliers avec l'ensemble des hôteliers pour animer le réseau. (Mars 2018 – Hôtel Atlantalh / Octobre 2018 – Office de Tourisme de la Chambre d'Amour)

- Partage d'information (tour de table et actus de chaque participant, ...)
- Présentation de dossiers d'actualité (Taxe de séjour, programme promo, création d'une plateforme de destination 64 avec l'AADT64 (place de marché ELLOHA, G7, ...)

Création d'un mini observatoire local avec l'appui d'une conseillère en séjours :

- Recensement des données des socio-pos (hôtels, Parc Izadia, Aéroport, ...)
- Recensement des données de l'Ot (résa, promo, comm, fréquentation accueil, ...)
- Traitement des données et mise forme sous forme d'un document recto-verso synthétique.
- Envoi mensuel aux socio-pros d'Anglet



#20

18



**MARKETING
PROMO-COM**



MARKETING / PROMOTION / COMMUNICATION

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2018

MARKETING	REALISE 2018	SUIVI EN 2019
- Actualiser le Plan d'Action 2018	X	
- Poursuivre le travail d'observation avec un nouveau partenariat avec l'AADT64 et assurer le suivi (FLUX VISION – observatoire du tourisme)	X	X
- Lancement de la consultation, choix du cabinet et lancement de l'Audit Stratégique « Tourisme » - Schéma de Développement Touristique	X	X
- Mettre en place la Politique Qualité en analysant les indicateurs de chaque service et apporter les actions correctives nécessaires.	X	X
- Travailler sur le nouveau Plan d'Action pour 2019	X	X
- Elaborer le Rapport d'Activité de l'année 2017	X	
- Compléter l'Offre d'activités sur Anglet	X	X
PROMOTION / COMMUNICATION		
- Poursuivre les actions de promo avec Atout France, le CRT NA, AADT64, OT/ Poursuivre la collab autour de la Marque BTZ PB pour l'International	X	X
- Accompagner et développer les actions autour du partenariat avec P.Ado	X	X
- Créer nos propres actions de promo sur Anglet pour les vacanciers	X	X
- Accompagner les services « Accueil » et « Commercial »	X	X
- Rafraichir les éditions des brochures 2019	X	X
- Répondre aux demandes journalistes / Accueil presse / eductour / ...	X	X
- Poursuivre la veille média	X	X
- Renouveler et actualiser la photothèque et vidéothèque	X	X
INTERNET / MOBILE / RESEAUX SOCIAUX		
- Développer, moderniser et actualiser le site internet anglet-tourisme.com	X	X
- Poursuivre le développement de la fréquentation du site internet	X	X
- Travailler sur la refonte du site web de l'Espace de l'Océan	X	
- Actualiser et gérer les outils mobiles en collaboration avec les autres OT	X	X
- Développer la présence d'Anglet Tourisme sur les réseaux sociaux	X	X
- Poursuivre l'actualisation de la Chaine Youtube	X	X
- Actualiser la Chaine info de l'OT / Réfléchir au développement de l'outil	X	X
- Actualiser les données TOURINSOFT	X	X
- Assurer la maintenance des outils numériques	X	X

NOUVEAUTES 2018 :

- Participation à deux Opérations de Promotion à l'International sous la Marque Biarritz Pays Basque (ITB Berlin en Mars et Workshop Presse à l'Ambassade de France à Londres en décembre 2018)
- Participation à une nouvelle Opération sur le Marché France à Bordeaux (Avril 2018)
- Recrutement d'une stagiaire en stage long de 5 mois pour renforcer le service et remplacement d'Ainhoa sur une partie des actions sur les Réseaux Sociaux.
- Une nouvelle charte graphique et une nouvelle présentation pour les brochures 2018 – Guide Hébergements, Guide Vacances, Plan Anglet
- Une nouvelle présentation pour la page d'accueil d'Anglet Tourisme
- Une nouvelle présentation pour le site web de l'Espace de l'Océan
- Développement d'une nouvelle activité sur Anglet gérée par l'OT : Chasse aux trésors 2.0 via l'application gratuite Terra Aventura
- Lancement de l'Audit Stratégique « Tourisme » avec la société HORWATH phase I : Diagnostic du territoire (octobre-décembre 2018)
- Créations d'articles/ produits Anglet => Cibles principales : Pour les journalistes, invités de marque, etc ... (Affiches, cartes postales, tote-bags, foutas, foulards, ...)
- Création d'un espace Boutique dans l'accueil
- Rafraichissement de la signalétique des deux Accueils de l'OT
- Création d'un nouveau stand pour les accueils hors-les-murs
- Création de nouveaux supports de communications à destination des clients, socio-pros et visiteurs de l'OT : Gazette du Tourisme / Infos services sur Anglet Tourisme ...

A RETENIR DE L'ANNEE 2018 :

- Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme (valable 5 ans)

CHIFFRES CLEFS 2018 :

626 924 sessions sur le site anglet-tourisme.com en 2018	+25% (N-1)
18 853 fans sur la page Facebook Anglet Tourisme en 2018	+26% (N-1)
6 600 abonnés sur le compte Intagram @iloveanglet en 2018	+171% (N-1)
2 823 abonnés sur le compte Twitter @OT_Anglet en 2018	+57% (N-1)
18 853 abonnés à la Newsletter Anglet Tourisme en 2018	+5% (N-1)

BUGET GLOBAL EN 2018 : 135 000 € / 135 000 € (N-1)
BUDGET DEPENSE EN 2018 : 124 241,80 € / 113 521,13 € (N-1)

I. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC L’AADT64

1. PARTENARIAT AAD64 x ANGLET TOURISME 2018

Anglet Tourisme poursuit en 2018 ses actions de promotion avec le collectif Pays Basque en partenariat avec l’AADT64 :

Promouvoir l’attractivité du Territoire :

- Marketing France : **Campagne de communication « en mode basque » pour développer la fréquentation hors saison et développer la notoriété sur les bouts de ligne.**
- Marketing International : **La marque Biarritz Pays Basque comme stratégie marketing international.**

Anglet Tourisme a participé à toutes les réunions du Comité de Pilotage, à celles des groupes de travail « positionnement », « Marque Biarritz Pays Basque », « Contrat de Destination Golf », « Filière Surf », et du Conseil de Destination Pays Basque.

PARTENARIAT 2018 : AADT64 X ANGLET TOURISME : 6 000€

2. LES OPERATIONS DE PROMOTION SUR LE MARCHE FRANÇAIS AVEC L’AADT 64

MARCHE ILE DE FRANCE



▪ « PARIS EN MODE BASQUE »

Paris en Mode Basque – 2^{ème} édition

Où : Mairie du 13^{ème} arrondissement de Paris

Quand : du 14 au 18 mars 2018

Organisateurs : Atlantica + PopUp

Fréquentation : **7 à 8 000** visiteurs (relativement stable par rapport 2017)

Work shop presse du 14 mars : **62** journalistes accueillis dans notre espace tourisme.

Bilan : Baisse du volume de contacts pour l’espace tourisme.

Cet événement valorise auprès du grand public, des entreprises et de la presse, l’ensemble des atouts du Pays Basque : économiques, touristiques, créatifs et culturels.

Anglet Tourisme a participé aux différentes réunions de préparation et d’organisation pour l’espace tourisme.

Anglet Tourisme était présent sur l’événement en compagnie de **7 OT : Bayonne, Bidart, Biarritz, Saint-Jean-de-Luz, Hendaye et Cambo-les-Bains**



Nouveauté 2018 : Mise en place d'une expo photo portrait sur le parvis de la Mairie du 13^{ème} valorisant une sélection de sportifs, grands chefs, créateurs, chefs d'entreprises, artisans et autres du Pays Basque. Notre Ambassadrice Pauline Ado a été choisie pour l'exposition et représentait l'univers surf.

Campagne de communication Paris en Mode Basque

- 3 millions de lecteurs touchés par l'événement
- 18 600 clics sur les bannières « Paris en mode Basque »
- +34% personnes atteintes réseaux sociaux et +78% fréquentation sur site internet (N-1)

BUDGET ANGLET TOURISME : 612 €

MARCHES BOUTS DE LIGNE ET DE PROXIMITE



■ CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Campagne de publicité digitale et print mise en place sur Paris-Ile de France avec pour objectif : la notoriété de la destination Pays Basque

Campagne : « Passez en mode basque » Printemps et Hiver

Mise en place début mars 2018 et début septembre : Pour booster l'avant et l'après-saison : mise en place d'une campagne « Printemps/Automne en mode basque » pour les destinations suivantes : **Paris, Lyon, Marseille, Toulouse et Bordeaux**. Cette campagne a été lancée en partenariat avec 4 partenaires touristiques : Anglet, Bayonne, Hendaye et gîte de France, **des visuels personnalisés ont été réalisés pour un renvoi vers la page des bons plans du site web de l'AADt64.**



- Monétiation de posts sur la page Pays basque Tourisme (413 000 vues)
- Webmarketing : Newsletters / adwords / display (8.6 millions de vues)
- Edition : brochure papier sur les bons plans en hors-saison

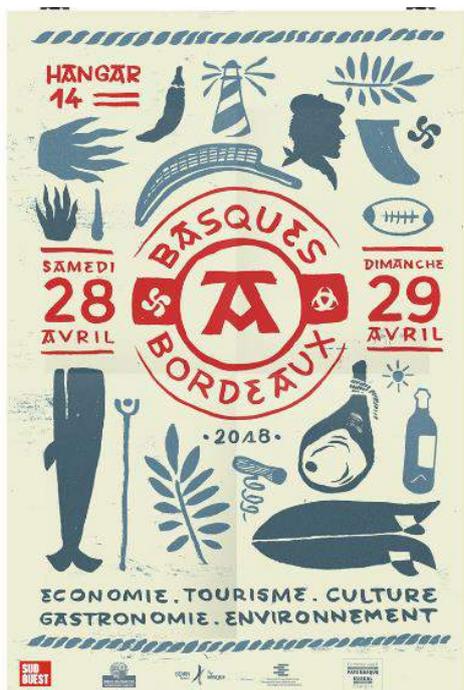


Campagne Automne en mode basque

Campagne partenariale avec le CRTNA du 18 septembre au 21 octobre : Mise en place d'une campagne pour promouvoir la destination paysbasque en hors-saison et de positionner le PB dans la nouvelle grande région.

- Affichage Métro Parisien (60 faces)
- Bannière TripAdvisor (7085 clics + 928 616 vues)
- Posts sponsorisés depuis la page facebook du CRTNA (753 clics + 230 000 vues)

MARCHE BORDEAUX



■ OPÉRATION LES BASQUES A BORDEAUX 1^{ère} édition

Où : Hangar 14 – Bordeaux

Quand : 28 et 29 avril 2018

Organisé par Sud-Ouest

Stand : 36 m2 de promotion de l'offre touristique basque.

Fréquentation : 15 000 visiteurs

Animation stand photobooth avec instant gagnant : 200 emails collectés

Un événement pour développer la notoriété et l'image de la destination Pays Basque.

Commentaires :

Les +

- La puissance
- Le Pays Basque représenté côté français et espagnol
- L'emplacement – Hangar 14 sur les quais
- L'entrée libre
- La présentation des stands et la décoration du salon
- Présence d'Anglet sur le stand Pays Basque Tourisme
- Animation photos sur le stand (un vrai plus) avec des « instants gagnants » où il était possible de gagner de jolis lots comme par exemple un weekend à Anglet dans l'hôtel Atlanthal pour 2 personnes.

Le –

- Un double stand de destination Pays Basque avec la présence de l'Agglomération Pays Basque. C'était perturbant pour les visiteurs.

BUDGET : 341€

ACCUEIL PRESSE

Anglet Tourisme a participé à un accueil presse envoyé par l'AADT64



■ ACCUEIL PRESSE

Quand : Mars 2018

Qui : 1 bloggeuse - Globetrekkeuse

Sujet : 3 jours au Pays Basque avec un enfant de 2 ans

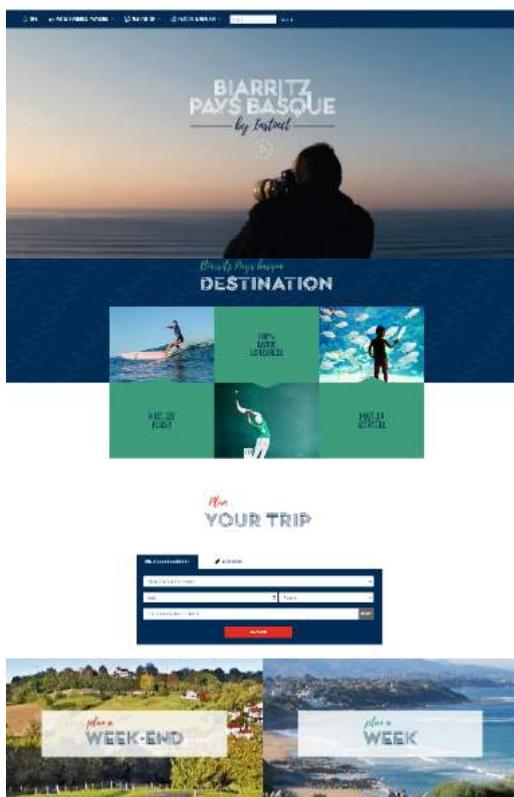
Activités : Nuit à l'hôtel Les Terrasses d'Atlanthal / Thalassothérapie / Parc Izadia / Vélo avec les Rous de Lilou

3. LES OPERATIONS SUR LE MARCHE INTERNATIONAL – BIARRITZ PAYS BASQUE

Une promotion unifiée par l'AADT64 autour de la marque Biarritz Pays Basque sur les marchés étrangers.



Un objectif partagé : « Faire rayonner l'image du Pays Basque, en le positionnant comme une destination touristiques majeure de promotion de la France à l'international, tout en fédérant les entreprises locales, actrices de l'attractivité touristique, autour de valeurs communes du territoire et d'une démarche collective de progrès. »



Anglet Tourisme a participé à l'ensemble des comités techniques de la marque en compagnie d'autres offices de tourisme et a contribué à l'élaboration d'un plan d'actions 2018-2020. »

Nouveautés en 2018 :

- Une nouvelle identité visuelle déclinée sur de nombreux supports : goodies, PLV, magazines, communiqués de presse, ...
- Un site pro pour les acteurs du tourisme
- La marque Biarritz Pays Basque, partenaire officiel de la FF de Pelote Basque au Championnat du Monde de Barcelone du 13 au 21 octobre 2018.
- Une présence sur l'ITB à Berlin avec Anglet comme représentant du collectif de la marque.
- **Site web de destination Biarritz Pays Basque :**

<https://www.biarriz-pays-basque.com/>

En 7 mois, un peu plus de **10 000 internautes** sont venus sur le site grâce aux opérations digitales du CRTNA : **52%** proviennent du Royaume-Uni.

MARCHE ANGLAIS



▪ BIRMINGHAM – UK

Campagne **Feel France** avec Atout France et la compagnie aérienne Flybe

AFFICHAGE : 3.4 millions de personnes exposées
DIGITALE : 2 millions de personnes atteintes



▪ **LONDRES - UK**

Participation à un workshop presse et TO organisé par le CRTNA. Anglet Tourisme était présent avec Biarritz Tourisme pour représenter le collectif de la marque

Où : Ambassade de France à Londres

Quand : le 12 décembre

Présence de l'Ambassadeur : Jean-Pierre Jouyet

Commentaires : Les invités et cibles étaient principalement des journalistes indépendants et des TO du Royaume uni. La plupart ne connaissait pas la destination mais ils étaient très curieux de la découvrir. Enormément de demandes concernant les « expériences » uniques que pouvaient vivre les voyageurs en petits groupes pour la plupart – Rencontrer le berger du coin, manger à sa table etc.

BUDGET : 834 €

MARCHE ESPAGNOL

▪ **MADRID**

Campagne de communication avec le CRTNA

5 affiches métro

10 millions d'utilisateurs du métro exposés à la campagne

▪ **BARCELONE**

Participation à l'ITBM de Barcelone dans le stand du CRTNA

Du 27 au 29 novembre 2018

MARCHE ALLEMAND



▪ **BERLIN**

Participation à l'ITB Berlin dans le stand du CRTNA. Anglet Tourisme était présent avec l'Hôtel Atlantal pour représenter le collectif de la marque pour les journées grand public du 8 au 11 mars.

Biarritz Tourisme était également présent avec l'hôtel Radisson sur les journées professionnelles du 7 au 8 mars

Où : Berlin - Messe

Quand : du 7 au 11 mars

110 000 visiteurs professionnels et **60 000 visiteurs** grand-public

Commentaires pour les journées grand-public : Confusion et incompréhension de certains sur le nom Biarritz Pays Basque, beaucoup pensaient qu'il ne s'agissait que de la Ville de Biarritz et non pas d'une destination regroupant plusieurs villes.

BUDGET : 769 €

ACCUEIL PRESSE

Anglet Tourisme a participé à quelques accueils presse pour la Marque Biarritz Pays Basque

▪ PRESS TRIP PAYS BASQUE

Quand : Soirée à Anglet le 13 juin 2018

Qui : 4 blogueurs / influenceurs (Allemand, Suisse, UK, Belgique)

Sujet : découverte du Pays Basque

Activités : Soirée + Dîner à la Beach House

▪ ACCUEIL PRESSE ANGLET

Quand : Juin 2018

Qui : Gary Lawrence

D'Où : Canada

Sujet : Road trip en famille de Bordeaux à Biarritz en passant par les Landes

Activités : Test Air de Camping-Car des Corsaires + Activité Terra Aventura Anglet

▪ ACCUEIL PRESSE ANGLET

Quand : Juin 2018

Qui : 1 journaliste – Malin HEFYELIN

Sujet : Une semaine en famille au Pays Basque

Activités : Surf avec l'école de surf UHINA plage des Corsaires



▪ ACCUEIL PRESSE ANGLET

Quand : Septembre 2018

Qui : 4 journalistes Allemandes – Gabrielle BEAUTEMPS / Birgit HOLZER / Jennifr JAHNS / Ingrid JANSSEN

Sujet : Côte Basque destination Surf

Activités : Après-midi à Anglet Surf avec l'Ecole de Surf côte Française à Marinella + goûter au Sunset

4. FILIERE SURF



L'AADT64 et Biarritz Tourisme se sont associés pour répondre à l'appel à projet du Conseil départemental pour monter un nouveau contrat de destination sur la thématique du Surf.

Objectifs :

Fédérer les acteurs de la filière surf

Augmenter le nombre de nuitées sur le territoire basque,

Explorer une nouvelle clientèle nationale mais aussi internationale

Conquérir des parts de marché hors saison,

Promouvoir une destination globale surf

Bilan 2018 : Voir Archive Destination Surf #2018

5. CONTRAT DE DESTINATION « BIARRITZ DESTINATION GOLF »



Anglet Tourisme et le Golf de Chiberta sont partenaires de ce contrat aux côtés de Biarritz Tourisme et en collaboration avec les CDT 64 et 40.

Objectifs du contrat destination golf :
Positionner et identifier la destination sur le marché international golfique
Fédérer les partenaires privés et publics
Créer des offres communes

3 volets d'actions déployées : INGENIERIE / PROMOTION-COMMUNICATION ET MARKETING / QUALITE DE L'ACCUEIL

Bilan 2018 :: Voir Archive Destination Golf #2018

II. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC ATOUT France

ADHESION GIE ATOUT FRANCE : 1 740€

1. SALON RENDEZ-VOUS EN FRANCE



Salon Rendez-vous en France
Participation au plus grand rendez-vous professionnel invitant les tours opérateurs et les agences de voyage qui programment la France dans le monde
Où : Paris
Quand : 27 et 28 Mars
Stand partagé entre Anglet Tourisme et Bayonne Tourisme.



19 rendez-vous préprogrammés sur 2 journées de workshop : Grande-Bretagne – Espagne – Allemagne – Scandinavie – Canada. Une édition un pu moins qualitative qu'en 2017.

Participation à l'EDUCTOUR RDV France : Accueil de 10 Tours Opérateurs sur une après-midi à Anglet.
Activités : météo défavorable annulation du cours de surf ...

BUDGET (hors adhésion) : 2 606 €

2. CLUSTER TOURISME LITTORAL

ADHESION CLUSTER TOURISME LITTORAL : 4 320 €

En 2015, il avait été décidé de mettre entre parenthèse la participation d'Anglet Tourisme au Cluster Littoral afin de dégager du temps et du budget (environ 5 000€) pour travailler sur d'autres actions et/ou dossiers prioritaires. En 2016, Anglet Tourisme a participé à une partie du séminaire annuel du cluster suite à l'invitation reçue par Atout France et Biarritz Tourisme.

Nous avons pu re(nouer) le contact avec les membres du cluster et prendre connaissance des projets/actions en cours et à venir du cluster.

En 2017 nous avons décidé de rejoindre de nouveau le Cluster Tourisme Littoral.

L'objectif de ce Cluster est de promouvoir la notoriété et la diversité du littoral français en tant que destination touristique sur le marché international.

Actions 2018 du collectif :

▪ GRANDE-BRETAGNE

Campagne FEEL : Dîner influenceurs et exposition au Carousel de Londres + Exposition « Imagine France by the Sea » du 26 février au 11 mars

Dîner le 5 mars. **27** Bloggeurs présents avec une audience cumulée de 2 208 871 followers. 8 stations présentes (Cannes, Cap d'Agde, Collioure, Deauville, Le Havre, Le Touquet-Paris-Plage, Porto-Vecchio, Saint-Tropez).



▪ ALLEMAGNE

Campagne FEEL : Communication digitale sur ELLE.DE

Advertorials sur Elle.de renvoyant vers le dispositif FEEL : Moodboards hébergés sur Fance.fr

3 articles thématiques : Art de Vivre, Nature et Activités, Design et patrimoine architectural publiés entre le 20 avril et le 18 juin

Evènementiel B2B/Prescripteurs French Coast Summerlounge à Cologne le 7 juin

Partenariat avec Novasol

60 invités présents à la soirée (AGV, TO, Presse, Bloggeurs)

5 membres présents (Cassis, Le Lavandou, Sainte-Maxime, Sensation Bretagne, France Station Nautique)

▪ SUISSE

Soirée avec Côte Magazine. Evènementiel en partenariat avec le Cluster Bien-Être au Cercle des Bains de Genève le 15 mai

Point presse avec **10 journalistes**, présentation du cluster et des nouveautés de tous les adhérents

Soirée VIP en présence de 8 stations avec animations et jeu concours.

Iconographie Imagine France by the Sea (projection des capsules vidéos, kiosque avec cartes postales, brochures Imagine France, Présence des photos sur le photocall

125 invités présents

Double page consacrée au littoral dans Côte Magazine (contre-valeur 8 000 CHF)



▪ BELGIQUE

Création du Quiz digital « Qui êtes-vous au bord de la mer ? » mis en ligne sur www.be.france.fr

6 questions orientant l'internaute vers l'un des 4 profils qui lui correspond

Répartition des expériences des partenaires du cluster parmi les 4 profils

Chaque partenaire propose une expérience à vivre dans sa destination

Campagne en 2 ans : 1ère année création du quiz + 1er plan média / 2ème année promotion

Campagne Digitale So Soi

2 articles sur la version online du magazine avec citation de tous les partenaires

Lien en fin de texte redirigeant vers le quiz et jeu concours

Exposition Imagine France by the Sea au Woluwe Shopping Center de Bruxelles du 1er au 6 octobre

Animation Quiz digital avec une hôtesse, jeu concours, animations enfants

12 500 visiteurs estimés pour l'exposition

▪ COREE DU SUD

Accueil de 2 bloggeuses dans 8 stations du cluster du 23 avril au 2 mai

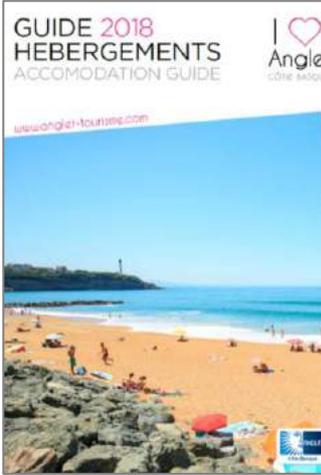
Publications de 7 posts vidéos et photos sur leurs réseaux du 26 mai au 22 août

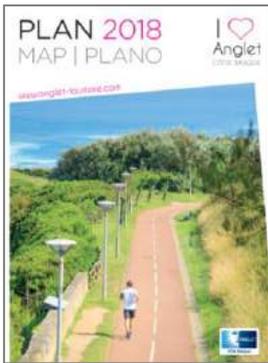
III. COMMUNICATION

1. LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

▪ LES EDITIONS 2018

Cette année, les brochures ont subi un sacré lifting. Anglet Tourisme s'uniformise petit à petit avec sa communication web avec l'intégration de la signature I love Anglet sur sa documentation papier. *Ces documents sont principalement distribués sur des salons, à l'accueil, chez les hôteliers, les points touristiques d'Anglet et à l'aéroport.*

	<p>LE GUIDE DES HEBERGEMENTS 2018 (32 PAGES)</p> <p><u>Tirage / Version</u> : 6 000 exemplaires en français / A4</p> <p>NEW / Relooking de la couverture Partiellement traduit en anglais (titre présentation de la destination)</p> <p><u>Contenu</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">- Intégration de 2 nouvelles pages sur l'Office de Tourisme et ses services- Présentation du Service de Réservation (séjours à thème)- Plan d'Anglet simplifié- Hébergements en centrale de réservation (descriptif + photo)- Hébergements hors centrale (descriptif / format tableau)- Conditions de vente- Encarts publicitaires x2 géré en interne par le service résa
	<p>LE GUIDE VACANCES</p> <p><u>Version / Tirage</u> : 22 000 ex. en français / 8 000 ex en anglais</p> <p>NEW : Format A5</p> <p>Entièrement revisité par quartier :</p> <ul style="list-style-type: none">- Présentation de la destination- Présentation des services de l'OT- Présentation de chaque quartier d'Anglet avec ses lieux incontournables, ses artisans, ses activités et ses restaurants.- Intégration d'une carte simplifiée avec les quartiers- Les plages, la baignade et le surf- ITW de Pauline Ado, notre Ambassadrice- Les Temps Forts- Autour d'Anglet – Nos coups de coeur- Infos pratiques <p>Régie publicitaire : Régie Pub 64 - Note ci-dessous</p>

	<p>LE PLAN D'ANGLET 2018</p> <p><u>Tirage</u> : 50 000 exemplaires <u>Versions</u> : il est traduit en 2 langues (Anglais, Espagnol)</p> <p>Régie publicitaire : Régie Pub 64 👉 <i>Cf. Note ci-dessous</i></p>
<p>A NOTER – Régie publicitaire 2018 :</p> <p>Comme en 2016 et 2017, C'est Régie Pub 64 / Claire Fadat qui a assuré cette mission pour le compte d'Anglet Tourisme en 2018. Tous les engagements ont été respectés et les recettes perçues. Montant de la redevance (60%) = 21 651 € 8 430 € / Guide Vacances 12 651 € / Plan d'Anglet</p>	

■ BUDGET EDITIONS 2018

- Exécution PAO / Agence O-One : **13 080 €**

Impression :

- * Guide Hébergements / IBT : **2 792 €**
- * Guide vacances x 2 langues / Mendiboure : **8 923 €**
- * Plan d'Anglet - Conception et Impression / IBT : **12 551 €**

BUDGET TOTAL = 37 346 €

■ AUTRES

- **LE CALENDRIER DES MAREES**

Il a remplacé le Calendrier des Marées précédemment édité par Anglet Tourisme. Il est réalisé par Biarritz Tourisme.

7 200 exemplaires pour Anglet Tourisme

Droits de reproduction / SHOM : 100 € TTC



- **DISQUE DE STATIONNEMENT**

Depuis 2016, à la demande de la municipalité, ils sont à nouveau **distribués gratuitement** aux visiteurs de l'OT et sur le stand d'Anglet Tourisme au marché de Quintaou.

Ces disques de stationnement disposent d'une face aux normes européennes et d'une face personnalisée « Anglet Tourisme » rappelant les informations basiques de l'Office de Tourisme.

BUDGET = 1 368 €

- **LA PAPETERIE**

Les documents de correspondance (en-tête de lettre, enveloppes, cartons de correspondance et carte de visite) ont fait l'objet d'une commande de réassort en 2018 chez l'imprimeur Mendiboure => **Changement à prévoir en 2019 pour uniformiser la charte graphique.**



➤ CHEMISES CARTONNEES

La documentation touristique est parfois encartée dans des chemises cartonnées (groupes, séminaires, réunions, conférences, presse...).

Une nouvelle version a été créée cette année en collaboration avec une illustratrice locale : Ophélie Dhayère et mis en page par IZAR DESIGN.

BUDGET = 818,40 € TTC.



➤ CREATION PRODUITS ANGLET

Utiles pour les « accueil presse », EDUCTOUR, opérations de promo-com, clients de la Centrale de Réservation.

Foulard I love Anglet

Pour faire suite au succès de l'opération « Anglet Tourisme en mode Fêtes de Bayonne » et à l'engouement des visiteurs pour les foulards de l'équipe en 2017, nous en avons sorti une petite série pour les Fêtes 2018.

Tote-bag + Carte postale + Poster Anglet

Travail réalisé en collaboration avec une illustratrice locale, Ophélie Dhayère : création de 3 visuels d'Anglet (Chambre d'Amour, La Barre, Gastronomie & Tradition)

Drap de plage (Fouta)

Très en vogue en ce moment c'est la nouvelle serviette de la plage !



BUDGET = 4 488 €.



➤ LETTRE HEBDOMADAIRE JUIL-AOÛT – LETTRE MENSUELLE HORS-SAISON

Envoyée aux clients de la centrale et aux hôteliers anglois : « Votre programme vacances : les horaires de l'OT, les accueils de la semaine, Anglet Tourisme – un service de réservation gratuit, l'actu de la semaine (ou du mois), Temps forts de la semaine (ou du mois), Suivez-nous sur les Réseaux Sociaux , ... »

2. AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

▪ CHAINE D'INFORMATION « ANGLET TOURISME »

3 grands écrans TV sont installés dans le bureau d'accueil :

- 2 écrans à l'intérieur (dont 1 nouveau pour la billetterie)
- 1 écran tourné vers l'extérieur (en vitrine) diffusant des informations 24h/24

Type d'informations diffusées : Météo - Horaires d'ouverture – Agenda – Billetterie...

En 2018, notre chaine info est diffusée auprès de 9 Partenaires + nos 2 bureaux d'information.

Listing des partenaires : Altica / Azureva / Belambra / Bela Basque / Chiberta & Golf Hôtel / Ibis Budget

La Croisière / Villa Clara / Théâtre Quintaou

↳ Cf. Accueil « Hors les murs ».

▪ LES AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Les sites internet : www.anglet-tourisme.com et www.espacedelocean-anglet.com (dédié à la présentation de la salle de réception gérée par Anglet Tourisme)
- La page pro Facebook « I love Anglet », les comptes Instagram et Twitter d'Anglet Tourisme.
- Le site mobile Macotebasque et les applications Iphone et Android
- Le site mobile www.plagescotebasque.com ; les applications Iphone et Android ; la page pro Facebook « Plages Côte basque » administrée par les OT de la Côte basque. Anglet Tourisme publie le lundi.

↳ Ces supports font l'objet d'un rapport détaillé dans les chapitres suivants.

3. LES ACTIONS DE COMMUNICATION

▪ PUBLICITES

Guide « BASQUE COUNTRY » 2018

Cible : visiteurs anglophones du Pays-Basque
Encart(s) : 9 pages quadri
Coût : 1 080 € TTC
Création : Brian Hegarty

Programme « TOURNEES CHARLES BARET » 2018

Cible : clients pour billetterie de spectacles sur le B.A.B
Encart(s) : 1 page quadri
Coût : 1 200 € TTC
Création : Haritza
Réalisation : Entractes Organisation

France Télécom « PAGES JAUNES » 2018

Supports : annuaire papier et Internet
Coût : 799€ TTC

Guide « Bienvenue au Pays basque » 2018

Cible : visiteurs du Pays-Basque

Encart(s) : 1 double page quadri
Coût : 540 € TTC
Création : JA Création

Guidedupaysbasque.com 2018

Cible : visiteurs du Pays-Basque
Encart(s) : 1 encart sur le portail internet / rubrique destination
Coût : 119 € TTC
Création : Negocom

Achat d'espaces sur des sites Internet spécialisés dans les locations de vacances :

Vacances.com : 1 890€

Guide et Séminaire Sud-Ouest 2018 pour 2019

Cible : Entreprises
Encart : ½ page
Coût : 750 €
Création : Sud Ouest

BUDGET TOTAL = 4 488 €

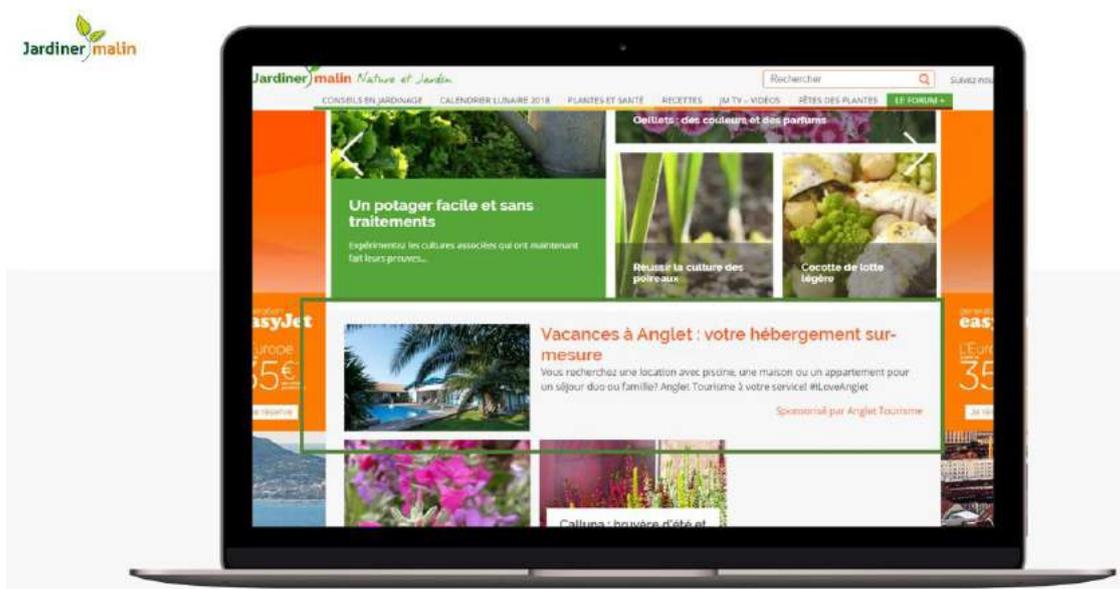
■ CAMPAGNE DIGITALE

Campagne Hi-Media / Quantum Native Solutions

Objectifs de la campagne menée du **11/06 au 08/07 2018** : Améliorer la notoriété de la destination via la dynamisation de la fréquentation du site internet sur la partie Centrale de Réservation.

Géolocalisation : départements 31, 33, 75

Thèmes : News, tourisme, lifestyle



Format : Classique
= 373 153 impressions pour 1 803 clics

BUDGET = 2612.40 €



Format : Carrousel
= 120 500 impressions pour **191 clics**

Commentaires :

Le CTR moyen est de 0.41% et il a atteint les 0,60% en fin de campagne.

Le format classique a été plus utilisé que le Carrousel, car les emplacements sont plus disponibles sur le réseau et les CTR sont plus importants.

Les thématiques les plus efficaces ont été les suivantes : (News 36%) / (portail comme SFR.FR 17% ou site d'annonces comme Le Bon Coin 22%)

Les deux visuels qui ont eu les meilleures performances :



AD3 => 457 clics

AD5 => 501 clics

■ LA SEMAINE DES RESTAURANTS

L'objectif de cette opération est double :

- Animer le réseau des restaurateurs,
- Proposer des offres gastronomiques au public à des périodes creuses.

Les restaurants partenaires s'engagent à proposer – sur réservation – des formules (entrée-plat-dessert / hors boissons) à 19 € au déjeuner et 29 € au dîner.

C'est une opération privée organisée par M. Roger-Paul Despesailles / CD+ Organisation qui a été, depuis son démarrage il y a 5 ans, soutenue par Biarritz Tourisme et l'UMIH Pays basque.

Fort du succès de cette opération à Biarritz auprès des clients et des restaurateurs partenaires (à des périodes creuses : 1 semaine en mars et 1 semaine en novembre), l'organisateur a souhaité, depuis 2015, la développer en l'étendant au Pays basque, avec le relais des offices de tourisme partenaires, parmi lesquels Anglet Tourisme.



Dans le cadre de ce partenariat, Anglet Tourisme s'engage à être un relais de communication de l'opération :

- Envoi d'un courrier d'information et de la fiche d'inscription à une sélection d'établissements (restaurants) d'Anglet sont exclus des destinataires les adresses *fast food*, à emporter, sandwicheries et saladeries, cafétérias... la restauration rapide en général et dont les tarifs moyens sont inférieurs à ceux de l'opération qui doivent être promotionnels ;
- Relais de l'opération sur son site internet et sa page Facebook ;
- Diffusion des brochures dédiées à la présentation des menus des restaurateurs partenaires à l'accueil.

Une présentation de l'opération est proposée aux médias locaux en présence des partenaires la semaine qui précède chaque édition.

▪ OPERATIONS DE COMMUNICATION SPECIALES ANGLET TOURISME

Dans le cadre de notre politique qualité, Anglet tourisme s'engage à mettre en place une stratégie d'accueil physique « dans et hors les murs » tous en intégrant la promotion de nos hôteliers, prestataires d'activités et partenaires sur le territoire.

Dans ce cadre, nous souhaitons mettre en place des animations tout au long de l'année afin de dynamiser le bureau d'accueil afin d'attirer encore plus de visiteurs.

Anglet Tourisme en Mode Fêtes de Bayonne #18

Date : du 23/07/2018 au 29/07/2018

Cible : visiteurs des bureaux d'information et abonnés newsletter et réseaux sociaux

Objectif : Profiter d'un événement local incontournable comme les Fêtes de Bayonne pour faire parler d'Anglet.

Actions :

- Création d'un foulard spécial Anglet avec notre signature I love Anglet pour l'équipe d'Anglet Tourisme à porter pendant les Fêtes.
- **NEW /** Fabrication d'une centaine de foulards I love Anglet pour mettre en vente à la Boutique + à offrir sur l'opération de la Foulée des festayres à l'Annexe = **384 €**
- Décoration des deux bureaux d'information aux Cinq-Cantons et à la Chambre d'Amour avec création d'un corner spécial Fêtes de Bayonne pour faciliter l'information des visiteurs.
- Création d'une newsletter spéciale où se loger à Anglet pendant les Fêtes de Bayonne avec mise en avant des bons plans de dernières minutes
- Réalisation d'un article de blog « 5 raisons pour laquelle Anglet est la ville idéale pour séjourner pendant les Fêtes de Bayonne ».
- Diffusion du live sur notre page Facebook de la Foulée du Festayre le mercredi 25 juillet et Animation depuis le balcon de l'Office de Tourisme de la Chambre d'Amour (Foulard à attraper à la canne à pêche, décoration extérieure avec la ville etc ...)

- **NEW /** vente du bracelet des fêtes et du poster officiel dans les deux bureaux de l'Office de Tourisme (Cf : Chapitre accueil)



- **NEW /** participation d'une équipe d'Anglet Tourisme à la Foulée des Entreprises ! Nous terminons à la 2^{ème} place ... Félicitations aux coureurs : Fabienne, Pantxika, François et Iban ! ...à nous la première place pour 2019 ! – inscription 120 €

Animations des accueils pendant les vacances scolaires



- Date : Vacances de février, Vacances de Pâques, Vacances d'été, Vacances de la Toussaint
 Cible : Visiteurs des bureaux d'information et abonnés newsletter et réseaux sociaux
 Objectifs :
- Animer l'accueil
 - Mettre en avant les services d'Anglet Tourisme

Mise en place d'un jeu concours pour tenter de gagner des produits I love Anglet (Foulards, Foutas, Tote-bags, cartes-postales, affiches, ...), des places pour les Matches de Hockeys, des entrées patinoire, ...

Ses jeux ont été aussi proposés sur les réseaux sociaux. (voir un peu plus loin)

Anglet Tourisme En Mode Fêtes De Fin d'Année #18



- Date : du 1^{er} au 31 décembre 2018
 Cible : Visiteurs des bureaux d'information et abonnés newsletter et réseaux sociaux
 Objectifs :
- Créer une ambiance chaleureuse pour nos visiteurs
 - Inciter nos abonnés à nous rendre visite même en hiver
 - Créer une synergie avec nos voisins commerçants
 - Faire parler d'Anglet Tourisme en hiver
 - Mettre en avant les services d'Anglet Tourisme
- Pendant tout le mois de décembre, il était possible de jouer à un jeu concours pour tenter de gagner le panier garni des Fêtes en partenariat avec les Halles des Cinq-Cantons.

Bilan de ces opérations :

- Des opérations réalisées collectivement avec les services accueil-réservation et promotion-communication.
- De jolis retours de la part de nos visiteurs qui ont apprécié notre démarche d'accueil dans nos murs.
- Une belle image véhiculée d'Anglet Tourisme
- De bon rapport avec nos voisins commerçants, prestataires et partenaires

4. LE PARTENARIAT AVEC PAULINE ADO

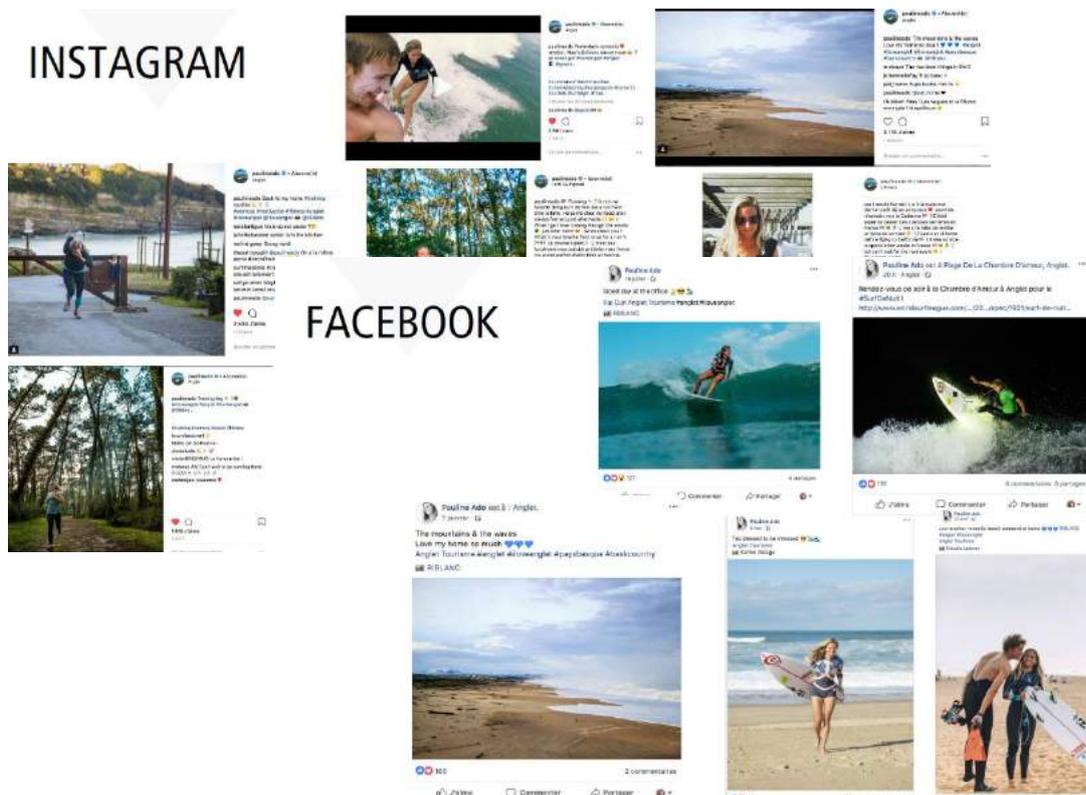
Poursuite de la collaboration avec la Championne du Monde de Surf 2017, Pauline ADO.

LE PARTENARIAT S'ARTICULE AUTOUR DE 4 GRANDS AXES :

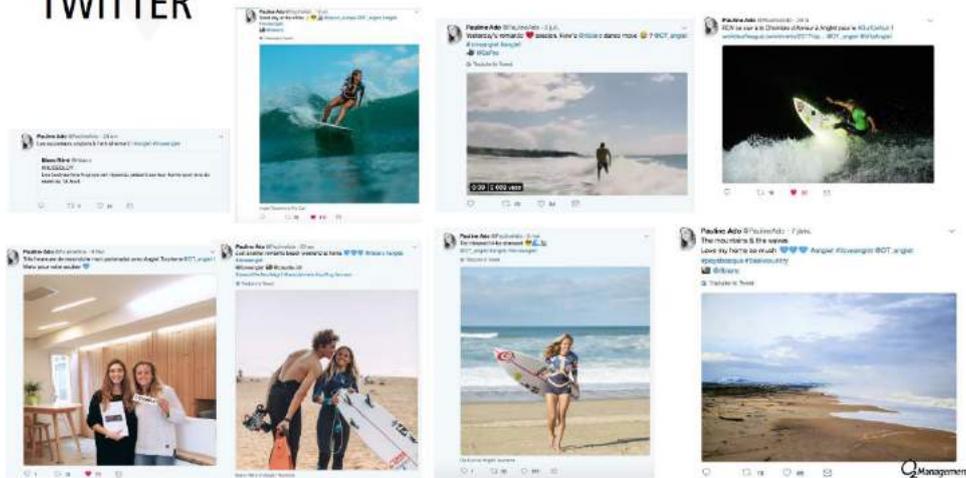
- Développer la notoriété et la visibilité d'Anglet
- Renforcer l'activité digitale et le trafic sur nos réseaux sociaux et notre site internet (Il faut savoir que Pauline est connectée à une communauté de plus de 100 000 personnes dans le monde à travers ses réseaux-sociaux).
- Créer du contenu immersif sur la ville avec son propre regard (à travers des vidéos, des interviews, des articles sur ses endroits préférés, ses spots de surf, ses bons plans resto et balades)
- Et enfin Participer à la vie de la cité.

REALISATIONS 2018

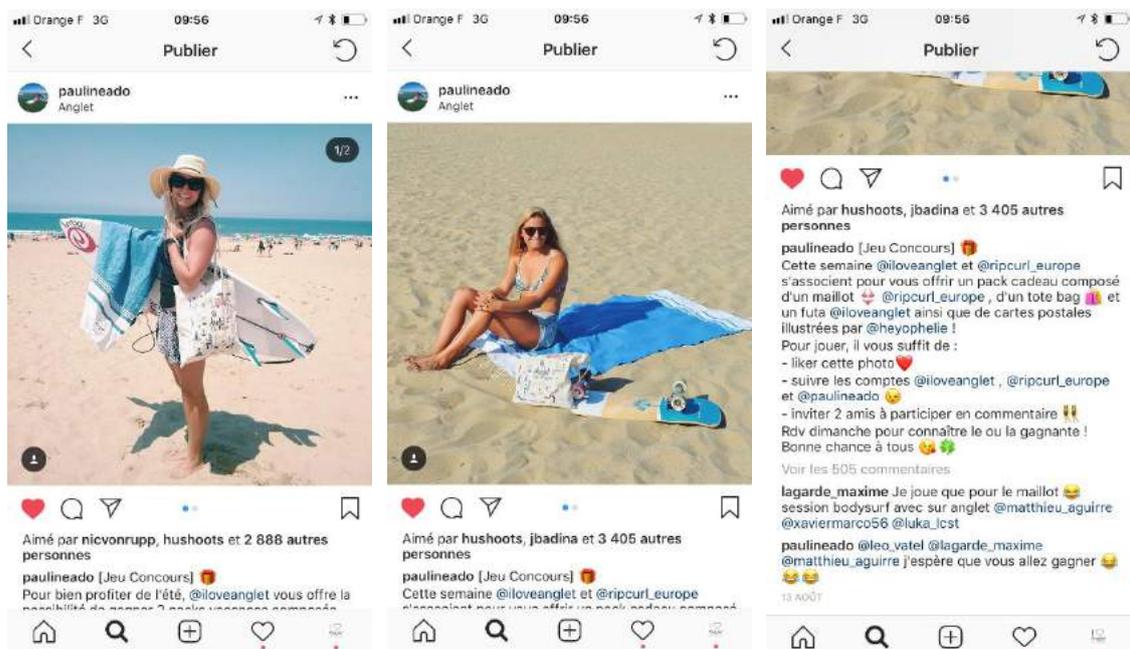
- 43 posts sur les réseaux sociaux valorisant la destination (contenu varié)
 - 30 sur instagram / 5 sur facebook et 8 sur Twitter



TWITTER



- Mise en place de deux grands jeux concours sur Instagram sur l'été dont un en partenariat avec Rip Curl.



Juillet : 23 688 personnes atteintes / 36 147 impressions

Août : 29 522 personnes atteintes / 43 639 impressions

- Participation aux différents événements clefs de la Ville d'Anglet » Inauguration de l'Anglet Surf Avenue et du FIFS 2018 / participation au Surf de Nuit et au Pro Anglet ...
- Participation à la soirée d'inauguration de l'Hôtel Altica en Mai 2018 + ITW pour les brochures Altica

- Participation à des shooting photos et vidéos (septembre 2018) pour alimenter la banque d'images de la destination



- Les meilleures adresses à Anglet selon Pauline Ado pour le Guide Vacances 2018 d'Anglet Tourisme
- ITW(s) et ARTICLES sur Pauline ADO citée maintenant comme l' « ANGLOYE »

L'ÉQUIPE DRÉNALINE ... directs 6 résultats s'abonner

Pauline Ado invitée à l'US Open of Surfing

Publié le mercredi 25 juillet 2018 à 12:14 | Mis à jour le 25/07/2018 à 17:37

La Française Pauline Ado a reçu un wildcard pour participer à l'US Open, septième manche du Championship Tour de la World Surf League, suite aux forfaits successifs de deux surfeuses du circuit.

Partager sur Facebook Twitter Google+

0 partages

 A screenshot of a news article from L'ÉQUIPE. The article title is "Pauline Ado invitée à l'US Open of Surfing". It mentions that Pauline Ado received a wildcard for the US Open, a seventh round of the World Surf League Championship Tour, following the withdrawals of two other surfers. Below the text are social media sharing buttons for Facebook, Twitter, and Google+, and a share count of 0. A portrait of Pauline Ado is shown below the text.

Ces deux forfaits vont profiter à deux surfeuses du QS : l'Australienne Macy Callaghan, qui participera à Huntington à une étape du CT pour la cinquième fois de la saison, et, donc, à Pauline Ado qui a également participé à l'Oi Rio Pro cette saison. En 2017, la surfeuse d'Anglet s'était arrêtée en quarts de finale, et devrait profiter de cette opportunité pour engranger de précieux points au classement général.

- Communiqué de Presse **NEW** / création d'un parcours Terra Aventura



- Sollicitations presse gérées en direct par Anglet Tourisme

Journaliste : Malika GUILLEMAIN
 Magazine : SUD OUEST MAG « Un été en Pays Basque »
 Objet : **Événements / nouveautés 2018**

Journaliste : Jean-Pierre TAMISIER
 Journal : Sud Ouest Page Anglet
 Article : *Le tourisme se décline en mode basque*

Journaliste : Jean-Pierre TAMISIER
 Journal : Sud Ouest
 Article : *La saison estivale est enfin lancée*

- **VEILLE MEDIA ET REVUE DE PRESSE 2018**

La veille relative à la presse écrite (locale et nationale) est confiée à la société Kantar Media Intelligence. Les articles, brèves ou citations nous sont adressés par mail dès leur diffusion.

➔ Presse écrite nationale uniquement

La veille porte sur les toutes les informations concernant Anglet, sauf les faits divers.

Budget = 2015 €
 (Abonnement annuel + forfaits d'alertes e-mails)

🔗 *L'intégralité de la revue de presse 2018 est disponible à l'Office de Tourisme*

- **GUIDES TOURISTIQUES ACTUALISES**

- Bienvenue au Pays Basque 2018
- Basque Country 2018
- Petit Fûté pour édition 2019
- Guide du Pays Basque pour fiche OT

6. RESEAUX SOCIAUX

Si 2017 a été une année de consolidation en matière de réseaux sociaux pour Anglet Tourisme, 2018 aura été une année d'affinage du contenu et de maturation au niveau des résultats et de mutation au niveau de l'équipe.

L'équipe, renforcée d'une stagiaire particulièrement efficace continue de progresser dans la manipulation des différents outils "social media".

Les principaux axes de travail devront portés sur une meilleure organisation du temps de chacun ainsi que d'une optimisation du travail sur les réseaux par le biais d'une utilisation accrue d'outils plus pointus.

PAGE FACEBOOK ANGLET TOURISME :

Objectifs nombre de fans : **15 000**

Décembre 2017 : 14 580 fans **+29.84%** (N-1)

Décembre 2018 : **18 853 fans +28%** (N-1)

Objectifs :

1. Promouvoir la destination Anglet
2. Informer sur l'actualité, les animations et les bons plans
3. Développer la notoriété d'Anglet à travers de jeux concours + promotion de page
4. Echanger et partager des expériences vécues à Anglet
5. Fidéliser les utilisateurs facebook en leur apportant de l'information régulière toute l'année

Visuels chartés pour les infos de l'OT :



Les bons plans de la semaine :

Le bon plan vacances d'Anglet Tourisme
La semaine du 07 au 14 juillet 2018



IDEAL FAMILLE

459€ la semaine au lieu de 510€
Pour 4 personnes
Location de vacances - Appartement dans résidence - - - Avec piscine et proche des Cinq Cantons

Pour réserver +33 (0)5 59 03 07 76 ou www.anglet-tourisme.com

Le bon plan vacances d'Anglet Tourisme
La semaine du 07 au 14 juillet 2018

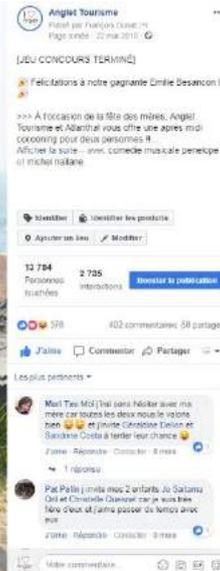


IDEAL COUPLE!

405€ la semaine au lieu de 450€
Pour 2 personnes
Location de vacances - Studio dans résidence - - - Terrasse vue océan

Pour réserver +33 (0)5 59 03 07 76 ou www.anglet-tourisme.com

Jeux concours / ex Fêtes des Mères avec Atlanthal

Facebook post content:
[JEU CONCOURS TERMINÉ]
Félicitations à notre gagnante **Emilie Besancenon** !!
->-> A l'occasion de la fête des mères, Anglet Tourisme et Atlanthal vous offre une après midi cocooning pour deux personnes !!
Afficher la suite ->-> (commentaire masqué) penelope et michel hélène
13 784 Personnes intéressées
2 705 Interactions
308 Likes
402 commentaires
58 partages

Pub hébergement

Quand : Pour les vacances de la Toussaint du **5 au 19 octobre 2018**

44 208 personnes atteintes

1 231 clics = 0.18 € coût par clic

Budget = 218.64 €



Vidéo créée pour promouvoir l'hébergement à Anglet – tournée à la Villa Clara

Budget = 634 €

(Pub hébergement + promotion de la page)

- **TWITTER OT_ANGLET**

Objectif nombre d'abonnés : **3 000**

Décembre 2017 : 1800 abonnés **+21,79%** (N-1)

Décembre 2018 : **2823 abonnés + 57%** (N-1)

Missions du compte Twitter :

Les missions du compte Twitter sont proches de celles de la page Facebook. Nous utilisons le réseau Twitter comme canal de distribution d'information en partageant principalement ce que nous publions sur Facebook et Instagram.

Pendant La période d'avril à Octobre :

1 tweet ou 1 retweet minimum par jour

- **INSTAGRAM ILOVEANGLET**

Objectif nombre d'abonnés : **5 000**

Décembre 2017 : 2439 abonnés **+90.25%** (N-1)

Décembre 2018 : **6 600 abonnés + 171 %** (N-1)

Missions de la Page Anglet Tourisme :

Les missions du compte instagram @iloveanglet sont similaires à celle de la page facebook d'Anglet Tourisme et permet comme le compte Twitter de toucher des utilisateurs différents ou non connectés à Facebook.

Pendant La période d'avril à Octobre :

1 post par jour ou tous les deux jours minimum + poster régulièrement des stories !

- **EN BREF**

Cette année nous avons porté une attention toute particulière au suivi des animations sur les réseaux sociaux. (Facebook, Instagram et Twitter)

FOOTING GASTRONOMIQUE : Participation à la course (vidéos et photos réalisées pendant le parcours, interviews de coureurs, ... sur instagram)

Live Facebook pour le départ de la course **7 400 vues** vues

NOCTURNES DE LA CHAMBRE D'AMOUR : Live Facebook des quatre concerts **1 100 à 2700 vues sur les 4 mini-vidéos** en moyenne + Reportage photos/vidéos de l'ambiance pendant les concerts

PASSAGE DE LA FOULEE DU FESTAYRE : Photos/vidéos **9 700 vues** pour le live depuis l'Ot de la Chambre d'Amour

SURF DE NUIT : Photos/vidéos et contact avec la presse locale **19 000 vues** pour l'interview de Pauline Ado

PRO ANGLET : Photos/vidéos

▪ **ZOOM SUR LE BLOG**

Le blog d'Anglet Tourisme est hébergé sur le site internet anglet-tourisme.com : <https://www.anglet-tourisme.com/fr/a-voir-a-faire/agenda/blog-anglet-tourisme.php>

Il a pour objet de dynamiser nos réseaux sociaux : Nous créons du contenu sur la station pouvant être utile et recherché par les visiteurs du site internet et nos abonnés.

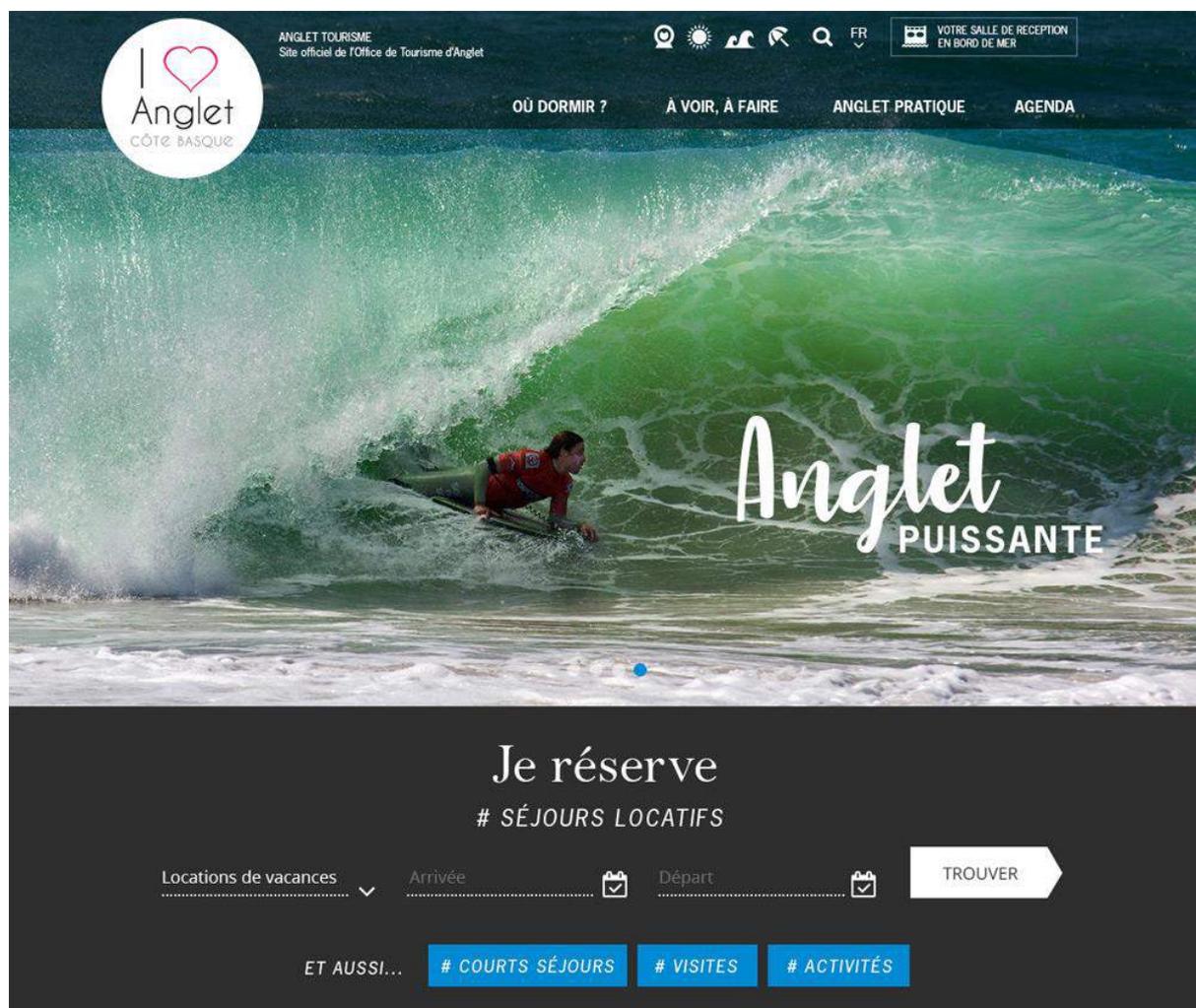
Blogging : 24 articles en 2018

- Une production très supérieure à 2017 (9 articles)
- Un rythme intéressant de 2 articles/mois

La création d'un véritable blog de destination doit être réfléchi sérieusement pour 2019 !

IV. INTERNET : SITES, OUTILS ET ACTIONS

LES SITES INTERNET



1. WWW.ANGLET-TOURISME.COM

- 2000 : création d'un site internet (V1)
- 2001 : nouvelle charte graphique + rédactionnel (V2)
- Traductions : anglais (2001) + espagnol et allemand (2002)
- 2004 : nouvelle charte graphique (V3)
- Mai 2008 : mise en ligne d'un nouveau site internet + anglais, espagnol et allemand (V4)
- Juin 2012 : mise en ligne du site actuel (V5) en français uniquement
- 1^{er} semestre 2013 : mise ligne des versions anglaise et espagnole
- 1^{er} trimestre 2014 : mise en ligne de la version allemande
- Juillet 2015 : modifications / adaptations graphiques du site internet et des 3 versions étrangères
- Octobre 2015 : mise en ligne d'un mini-site « Groupes »
- Printemps 2016 : ajout d'une rubrique « Blog »



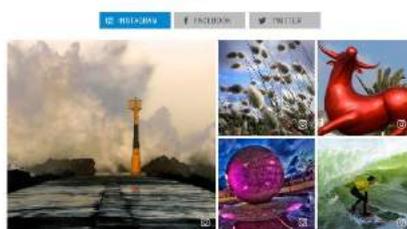
Nos bons plans



C'est à l'affiche !



#ILDVEANGLET



- Printemps 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- Printemps 2017 : passage du site en « https » garantissant la confidentialité et l'intégrité des données, grâce à un certificat d'authentification émis par une autorité tierce
- **Printemps 2018** : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- **Printemps 2018** : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones

Menu de navigation :

Nouveau format de navigation plus moderne sur fond noir.



Je réserve :

Mise en avant dès la page d'accueil (au-dessus de la ligne de flottaison des différents types d'écrans) du module de réservation en ligne Citybreak.



Nos bons plans :

Mise en ligne de 4 grands types de bons plans : bons plans (affichage de 4 par défaut) + à visiter + séjours + activités. Pour chaque typologie, 4 offres sont paramétrables pour un total de 16 offres. Des publicités peuvent être paramétrées dans cet espace que l'on retrouve sur toutes les pages du site, au niveau du pied de page.

Plus de 300 bons plans ont été ainsi mis en avant en 2018.

Nos bons plans

BONS PLANS

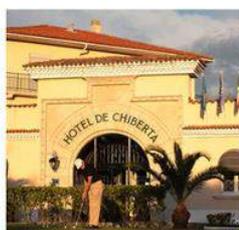
À VISITER

SÉJOURS

ACTIVITÉS



LOCATION DE VACANCES
APPARTEMENT BECKER
Ref : ANG2219



SÉJOUR DÉTENTE
CHIBERTA & GOLF HÔTEL & RESORT



SÉJOUR
**CULTURE ET ART DE VIVRE
AU CHÂTEAU DE BRINDOS**



C'est à l'affiche !

Mise en avant de l'agenda. 4 animations / temps forts sont affichés par défaut avec possibilité de les faire défiler 4 par 4.

C'est à l'affiche !

<  **10** FEV ANIMATIONS **KASKAROTAK : DÉFILÉ DE CARNAVAL**

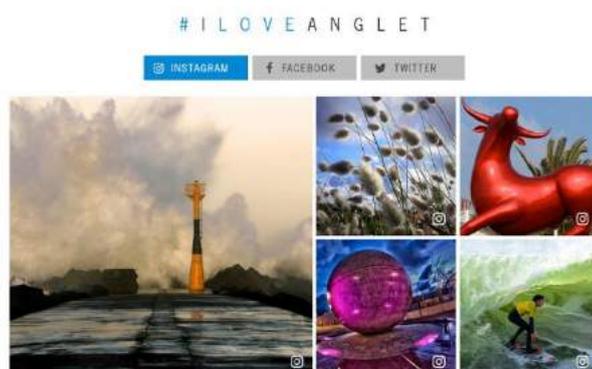
 **07 / 10** OCT / FEV EXPOSITION **GILLES BARBIER "WORLD WIDE WAVE"**

 **22** MAR GASTRONOMIE **MARCHÉ DE QUINTAOU**

 **18** FEV NATURE **RANDONNÉE À ROLLER "ROLLERIA"** >

Mur social #iloveanglet :

Mise en avant des articles publiés sur les réseaux par Anglet Tourisme. Reprise des réseaux Instagram, Facebook et Twitter.



Pied de page :

Pied de page plus moderne présent sur toutes les pages du site.

The footer of the website is dark-themed and contains several sections:

- Top Left:** "INSCRIVEZ-VOUS À LA NEWSLETTER" with a "Votre E-mail" input field and a right-pointing arrow.
- Top Center:** "SUIVEZ-NOUS" followed by social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube.
- Top Right:** "Anglet CÔTE BASQUE" logo with a heart icon and a "BLOG" link.
- Middle Row:** Four icons with text: "PLAGE CÔTE BASQUE" (umbrella icon), "CARTE INTERACTIVE" (map icon), "ACCUEIL 05 59 03 77 01" (phone icon), and "NOS BROCHURES" (book icon).
- Bottom Row:** "ANGLET TOURISME" logo and text: "Site officiel de l'Office de Tourisme d'Anglet", "1 avenue de la Chambre d'Amour - 64600 ANGLET". To the right are links for "GROUPES & SÉMINAIRES", "ESPACE PRO", "ESPACE DE L'OcéAN", and "VILLE D'ANGLET".
- Bottom Center:** "ACCUEIL" (Tél. 05 59 03 77 01, information@anglet-tourisme.com) and "RÉSERVATION" (Tél. 05 59 03 07 76, reservation@anglet-tourisme.com).
- Bottom Edge:** A row of logos for "Offices de Tourisme de France", "Qualité Tourisme", "Office de Tourisme Classé", "Eyr Basque", "BIARRITZ - PAYS BASQUE", and "Anglet Tourisme". Below these are links: "PLAN DU SITE | MENTIONS LÉGALES | APPEL D'OFFRES | ACCESSIBILITÉ".

Les consultations du site internet depuis les smartphones ayant dépassé les consultations depuis les ordinateurs Anglet Tourisme est doté depuis 2017 d'un site complètement adapté aux mobiles.

Cette année, c'est une vente en ligne responsive, paramétrée et chartée aux couleurs d'Anglet Tourisme, qui est intégrée par Citybreak.

Version Desktop :

The desktop version of the website features a clean, organized layout:

- Header:** "ANGLET TOURISME" logo, "Site officiel de l'Office de Tourisme d'Anglet", and "FR" language selector. Navigation links: "OÙ DORMIR ? | À VOIR / À FAIRE | AGENDA | ANGLET PRATIQUE".
- Search Results:** "HÉBERGEMENT POUR ANGLET - 12 RÉSULTAT(S)". Search criteria: "sam. 17 août 2019 - sam. 24 août 2019 (7 nuits), 1 Chambre, 2 adultes".
- Filters:** "Triert: Prix - ordre croissant" and "Voir: [grid icon] [list icon]".
- Search Sidebar:** "CHERCHER & RÉSERVER" section with search details: "Type d'hébergement: Location de vacances", "Arrivée: sam. 17 août 2019", "Départ: sam. 24 août 2019", "Nuits: 7", "chambres ou logements: 1", "Personnes: 2 adultes". "AFFINER LES RÉSULTATS" section with "Recherche textuelle" and "NOMBRE D'ÉTOILES" filters (4 étoiles: 3 000,00-3 000,00 EUR (1); 3 étoiles: 432,00-800,00 EUR (6)).
- Accommodation Listings:** "LES OFFRES SUR ANGLET" section showing two results:
 - STUDIO CAILL - REF : ANG1302:** "Résidence Louma - Apt. 25 19 allée Saint-Marc, 64600 Anglet". Price: 432,00 EUR. "10% de remise du 17/08 au 24/08/2019".
 - STUDIO DOMINGUES 2 - REF : ANG1301:** "4 bis route d'Arnaingui, 64600 Anglet". Price: 460,00 EUR.
- Footer:** "Laissez nous un message" button.

1. Panier / 2. Information clientèle / 3. Confirmation

VOTRE PANIER

Votre séjour

29 min

Votre panier sera conservé pendant encore 29 minute(s).
Passé ce délai, vos produits seront libérés et mis à disposition d'autres clients. Il faudra alors relancer votre recherche.

Hébergement

+ Ajouter



Studio Caill - Ref : ANG1302

Résidence Louma - Apt: 25, 64600 Anglet

Studio Caill - Ref : ANG1302

Sam. 17 août 2019 - sam. 24 août 2019, 7 nuit, 2x Adultes

Retirer 432,00 EUR

Frais de réservation: 10,00 EUR

Taxes de séjour/Studio Caill - Ref : ANG1302: 16,90 EUR

PRIX TOTAL: 460,90 EUR

ANNULER LA RÉSERVATION

CONTINUER →

EFFECTUER UNE
RÉSERVATION NE PREND
QUE 2 MINUTES

Laissez nous un message

1. Panier / 2. Information clientèle / 3. Confirmation

INFORMATIONS CLIENT

Vous avez presque terminé votre réservation ! Veuillez saisir les informations relatives à la personne responsable de la réservation et sélectionnez la méthode de paiement choisie.

29 min

Votre panier sera conservé pendant encore 29 minute(s).
Passé ce délai, vos produits seront libérés et mis à disposition d'autres clients. Il faudra alors relancer votre recherche.

Quel est votre pays de résidence? :

France

SUPPLÉMENT POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT

Assurance annulation

12,96 EUR (Réservation)

Retrouvez l'extrait des garanties, en cliquant sur le lien suivant :

[Extrait des garant...](#)

[En savoir plus](#)

Oui, s'il vous plaît

Non, merci

MESSAGE OU REQUÊTE

Vous souhaitez envoyer un message ou avez certaines exigences? Cliquez sur le produit ci-dessous pour lequel vous souhaitez laisser un message.

STUDIO CAILL - CENTRALE DE RÉSERVATION

MON PANIER

Hébergement



Studio Caill - Ref : ANG1302

Hébergement: Studio Caill - Ref : ANG1302, 2x Adultes
Arrivée: Sam. 17 août 2019 (7 nuit)

Prix: 432,00 EUR

Frais de réservation: + 10,00 EUR

Taxes de séjour/Studio Caill - Ref : ANG1302: + 16,90 EUR

Prix total: 460,90 EUR

Laissez nous un message

Version Smartphone :



HÉBERGEMENT POUR ANGLET - 12 RÉSULTAT(S)

Votre recherche: sam. 17 août 2019 - sam. 24 août 2019 (7 nuits), 1 Chambre, 2 adultes

Prix - ordre croissant

LES OFFRES SUR ANGLET



Affiner les résultats



M



Message



Panier

tion.anglet-tourisme.com

1. Panier / 2 / 3

VOTRE PANIER

Votre séjour

Votre panier sera conservé pendant encore 29 minute(s).

Passé ce délai, vos produits seront libérés et mis à disposition d'autres clients. Il faudra alors relancer votre recherche.

29 min

Hébergement

+ Ajouter



Studio Caill - Ref : ANG1302

Résidence Louma - Appt. 25, 64600 Anglet

Studio Caill - Ref : ANG1302

432,00 EUR

Sam. 17 août 2019 - sam. 24 août 2019, 7 nuit, 2x Adultes



Message



Voir toutes les photos

ANGLET CENTRE D'AGGLOMÉRATION

★★★★☆

STUDIO CAILL - REF : ANG1302

Résidence Louma - Appt. 25 19 allée Saint-Marc, 64600 Anglet

Avis clients: 95% (20 sur 21 recommandent)

LOCATION DE VACANCES Joli studio contemporain et confortable au 1er étage d'une petite résidence calme, dans quartier préservé entouré de villas avec jardins, sans circulation. Grande pièce lumineuse prolongée d'un balcon fermé avec vue sur jardin commun accessible au...

> Plus d'information

📺 Télévision

Prix pour 7 nuits ~~480,00 EUR~~ **432,00 EUR**
10% de remise du 17/08 au 24/08/2019

RÉSERVER

Affiner les résultats



M



Message



Panier

tion.anglet-tourisme.com

1 / 2. Information clientèle / 3

INFORMATIONS CLIENT

Vous avez presque terminé votre réservation ! Veuillez saisir les informations relatives à la personne responsable de la réservation et sélectionnez la méthode de paiement choisie.

Votre panier sera conservé pendant encore 29 minute(s).

Passé ce délai, vos produits seront libérés et mis à disposition d'autres clients. Il faudra alors relancer votre recherche.

29 min

Quel est votre pays de résidence?:

France



SUPPLÉMENT POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE



Message



▪ VERSIONS ETRANGERES

▪ VERSION ANGLAISE

www.anglet-tourisme.com/en/index.php

- Mise en ligne au cours du premier trimestre 2013
- Juillet 2015 : modifications / adaptations graphiques
- Printemps 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- [Printemps 2018](#) : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- [Printemps 2018](#) : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones

Syndication des données depuis la base régionale Tourinsoft

Seuls les descriptifs en anglais des hébergements sont issus de la base de données Tourinsoft.

Version simplifiée

La version anglaise est une version simplifiée de la version française, afin de limiter les traductions et les mises à jour.

Ex : seuls les principaux temps forts de l'Agenda sont affichés et non tout le programme des animations.

TOP TIPS



135 €
per person

HOLIDAY IDEAS
GOLFING BREAK
2 DAYS / 1 NIGHT



from
210 €

HOLIDAY RENTALS
SHORT BREAKS
FROM 3 DAYS



35 €
easier session
rider

SURFING HOLIDAY
INTRODUCTION
TO SURFING



215 €
per person

HOLIDAY IDEAS
SPA BREAK
3 DAYS / 2 NIGHTS

On now



QUINTAU MARKET
Every Thursday and Sunday morning
Traditional open air market.
Eplanade de
[LEARN MORE](#)



HALLES 5 CANTONS
Open all year - Tuesday to Sunday
morning and Friday afternoon - Special
opening hours
[LEARN MORE](#)



LES PUCÉS DE QUINTAU
Every fourth Saturday of the month
Bnc-à-brac: A meeting of professionals
and
[LEARN MORE](#)



'DANCES AUX CINQ CANTONS'
Muboko: traditional basque dances Every
third Sunday of the month
Place des
[LEARN MORE](#)

Réservation en ligne via Citybreak

La réservation en ligne est intégralement traduite en anglais :

- Locations de vacances

<https://booking-holiday-rentals.anglet-tourisme.com/en/accommodation>

- Hôtels

<https://booking.anglet-tourisme.com/en/accommodation>



ANGLET
Tourist Office

EN

WHERE TO STAY TO DO & SEE PRACTICAL INFO

SEARCH & BOOK

Search area, landmark or hotel name:

Area, landmark or property

Type of accommodation:

Hotels

Check in: Check out:

Monday Tuesday (1 night)

I have no specific dates

Promotion code:

SEARCH

HOTELS IN AND AROUND ANGLÉT - 11 MATCHES

Your search: You haven't selected dates or number of rooms yet

Sort: Alphabetical - A to Z View:



ANGLET URBAN CENTER

ALTICA

Parc d'activités du Burguet - 08 10 rue du Cadran, 64500 ANGLÉT

Guest reviews: 100% (5 of 6 recommendations)

HOTELS This attractive hotel combines modernity and traditional charm with great value. Located in the town centre for easy access to shopping centres, the cinema and restaurants.

> Read more

BOOK



ANGLET BEACHES

ATLANTHAL

153 boulevard des Pigeons - 64500 ANGLÉT

Guest reviews: 75% (3 of 4 recommendations)

HOTELS The hotel's 99 air-conditioned bedrooms are built around a sunny, extremely spacious outdoor patio in warm colours, and something of a gijyan atmosphere. Direct access to the beach and a patio overlooking a heated saltwater pool (May to October).

> Read more

BOOK



ANGLET BEACHES

AZUREVA ANGLÉT

Rapport d'Activité Anglet Tourisme #2018

VERSION ESPAGNOLE

www.anglet-tourisme.com/es/index.php

- Mise en ligne au cours du premier trimestre 2013
- Juillet 2015 : modifications / adaptations graphiques
- Printemps 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- [Printemps 2018](#) : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- [Printemps 2018](#) : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones

Syndication des données depuis la base régionale Tourinsoft

Seuls les descriptifs en espagnol des hébergements sont issus de la base de données Tourinsoft.

Version simplifiée

La version espagnole est une version simplifiée de la version française, afin de limiter les traductions et les mises à jour.

Ex : seuls les principaux temps forts de l'Agenda sont affichés et non tout le programme des animations.

Réservation en ligne via Citybreak

La réservation en ligne est traduite en espagnol pour les hébergements pro. Elle est proposée par défaut en anglais pour les locations de vacances.

- Locations de vacances

<https://booking-holiday-rentals.anglet-tourisme.com/es/alojamiento>

- Hôtels

<https://booking.anglet-tourisme.com/es/alojamiento>

Oficina de Turismo de ANGLET ES

DÓNDE DORMIR QUÉ VER Y QUÉ HACER INFORMACIÓN ÚTIL

Mostrar resultados en el mapa

BUSCAR Y RESERVAR

¿Dónde desea ir?:
Espacio, lugar de interés o propiedad

Tipo de alojamiento:
Hotels

Registro: Salida:
26/08/2019 27/08/2019
Jueves martes (1 noche)

Sin fechas específicas

Código de promoción:

BUSCAR ALOJAMIENTO

ACOTAR RESULTADO

HOTELS EN ANGLET - 11 RESULTADOS
Su búsqueda: Aún no ha seleccionado fechas o número de habitaciones

Clasificar: Alfabeticamente de la A a la Z Vista: [Grid] [List]

ANGLET URBAN CENTER ALTICA
★ ★ ★ ★ ★
Parc d'activités du Busquet - D010 10 rue du Cadran, 64600 ANGLET [Mapa]
Revisiones de invitados: 100% [Green bar] (6 de 6 recomendar)

[HOTEL] Hotel de cadena muy atractivo, que une la modernidad y la tradición con precios bajos. Situado en el centro urbano, cerca de los centros comerciales, del cine y de los restaurantes.

> Leer más [RESERVAR]

ANGLET BEACHES ATLANTHAL
★ ★ ★ ★ ★
153 boulevard des Plages, 64600 ANGLET [Mapa]
Revisiones de invitados: 75% [Green bar] (3 de 4 recomendar)

[HOTEL] Luminoso y espacioso, un amplio patio de colores cálidos y ambiente arbolado comunica las 99 habitaciones climatizadas del hotel. Con acceso directo a la playa, la terraza se abre sobre una piscina de agua marina caliente (de mayo a octubre).

> Leer más [RESERVAR]

ANGLET BEACHES
★ ★ ★ ★ ★

Envíenos un mensaje

▪ VERSION ALLEMANDE

www.anglet-tourisme.com/de/index.php

- Mise en ligne au cours du premier trimestre 2013
- Juillet 2015 : modifications / adaptations graphiques
- Printemps 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- [Printemps 2018](#) : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- [Printemps 2018](#) : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones

Syndication des données depuis la base régionale Tourinsoft

Seuls les descriptifs en allemand des hébergements sont issus de la base de données Tourinsoft.

Version simplifiée

La version allemande est une version simplifiée de la version française, afin de limiter les traductions et les mises à jour.

Ex : seuls les principaux temps forts de l'Agenda sont affichés et non tout le programme des animations.

Réservation en ligne via Citybreak

La réservation en ligne est traduite en allemand pour les hébergements pro.

Elle est proposée par défaut en anglais pour les locations de vacances.

- Locations de vacances

<https://booking-holiday-rentals.anglet-tourisme.com/de/unterkunft>

- Hôtels

<https://booking.anglet-tourisme.com/de/unterkunft>



Ergebnisse auf Karte anzeigen

HOTELS IN ANGLET - 11 TREFFER

Ihre Suche: Sie haben keine Daten oder Anzahl der Zimmer angegeben

Sortieren: Alphabetisch - A bis Z Anzeigen: 12 25 50

SUCHEN & BUCHEN

Wohin möchten Sie reisen?:

Art der Unterkunft:

Check-in: Check-out:
Montag Dienstag (1 Übernachtung)

Ich bin flexibel

Gutscheincode:

UNTERKUNFT SUCHEN

SUCHE EINGRENZEN



ANGLET URBAN CENTER
ALTICA
Place d'activités du Bisquet - D610 19 rue du Cadran, 64500 ANGLET Karte

HOTELS Anliegendes Kettenhotel, das Modernität mit Tradition zu kleinen Preisen vereint; es befindet sich in der Innenstadt in der Nähe der Einkaufszentren, des Kinos und der Restaurants.

[Weiterlesen](#) [BUCHUNG](#)



ANGLET BEACHES
ATLANTHAL
153 boulevard des Plages, 64500 ANGLET Karte

HOTELS Hell und geräumig, ein großer Patio in warmen Farben und gemütlicher Atmosphäre führt zu den 99 klimatisierten Zimmern des Hotels. Mit direktem Zugang zum Meer, die Terrasse führt zu einem Schwimmbecken mit beheiztem Meerwasser (Mai bis Oktober).

[Weiterlesen](#) [BUCHUNG](#)



ANGLET BEACHES
★★★★☆

[Laissez nous un message](#)

■ **LES BONS PLANS**

Affichage de plusieurs « bons plans » hebdomadaires sur la page d'accueil du site internet :

- promotions en locations de vacances
- tarifs attractifs ou promotions en hôtellerie
- idées de visites
- mise en avant d'activités

Ces bons plans sont proposés chaque semaine par le Service Réservation.

Plus de 300 bons plans ont été ainsi mis en avant en 2018.

Nos bons plans

BONS PLANS	À VISITER	SÉJOURS	ACTIVITÉS
 <p style="font-size: x-small;">LOCATION DE VACANCES APPARTEMENT BECKER Ref : ANG2219</p> <p style="font-size: x-small; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; display: inline-block;">495€ la semaine 550€</p>	 <p style="font-size: x-small;">SÉJOUR DÉTENTE CHIBERTÀ & GOLF HÔTEL & RESORT</p>	 <p style="font-size: x-small;">SÉJOUR CULTURE ET ART DE VIVRE AU CHÂTEAU DE BRINDOS</p> <p style="font-size: x-small; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; border-radius: 50%; display: inline-block;">165€ par pers.</p>	 <p style="font-size: x-small;">BIARRITZ THALASSO RESORT Biarritz Anglet Bayonne</p> <p style="font-size: x-small;">ATLANTHAL ANGLET Ensemble pour votre bien-être...</p> <p style="font-size: x-small;">Le lagon 350m² d'eau de mer chauffée</p>

Options de réservation		Par chambre / nuit	Prix total pour 7 nuits
1	 <p>✓ Studio Caill - Ref : ANG1302 () 10% de remise du 17/08 au 24/08/2019 Situé à 500 m des commerces de la place Lamothe, du marché de Quintaou et à 10 minutes des plages...</p>	68,57 EUR 61,71 EUR	480,00 EUR 432,00 EUR SÉLECTIONNER
2	 <p>✓ Studio Caill - Ref : ANG1302 () Situé à 500 m des commerces de la place Lamothe, du marché de Quintaou et à 10 minutes des plages...</p>	68,57 EUR	480,00 EUR SÉLECTIONNER

▪ L'AGENDA

La majorité des fêtes et manifestations se déroulant à Anglet sont saisies dans la base de données Tourinsoft, afin d'être affichées automatiquement sur le site internet :

C'est à l'affiche !



10
FEV

ANIMATIONS
KASKAROTAK : DÉFILÉ DE CARNAVAL



07 / 10
OCT / FEV

EXPOSITION
GILLES BARBIER "WORLD WIDE WAVE"



22
MAR

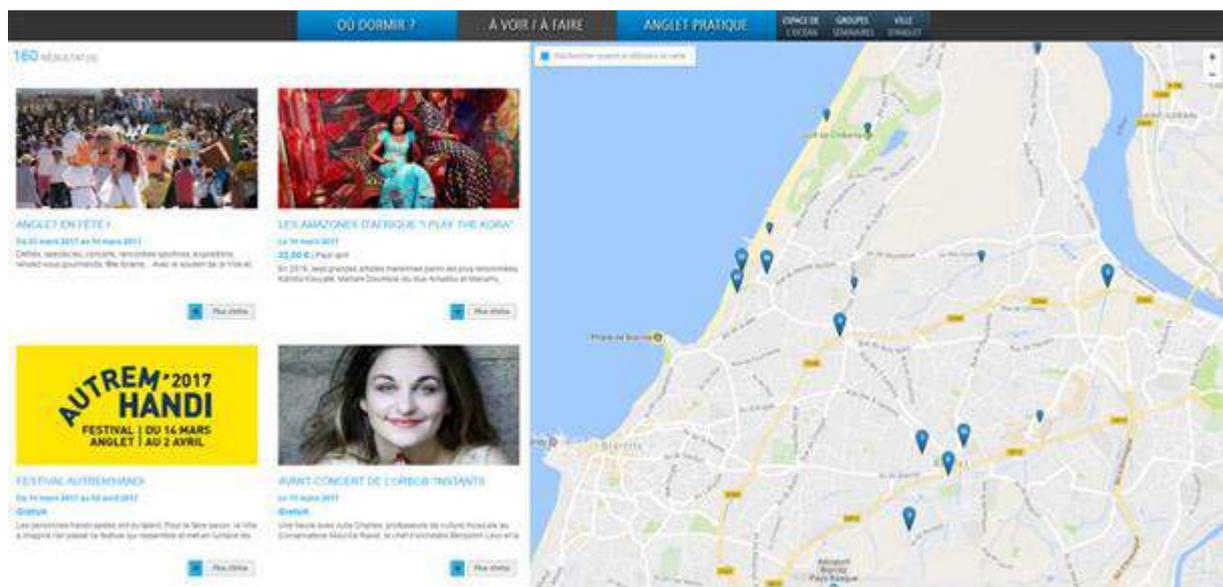
GASTRONOMIE
MARCHÉ DE QUINTAOU



18
FEV

NATURE
RANDONNÉE À ROLLER "ROLLERIA"

856 Fêtes et manifestations ont été saisies et publiés en 2018 (743 en 2017).



The screenshot shows the website interface with navigation tabs: "OÙ DORMIR ?", "À VOIR / À FAIRE", "ANGLET PRATIQUE", "DÉPARTEMENT", "GROUPE", "VILLE". The main content area displays "160 RÉSULTATS" and lists several events:

- ANGLET EN FÊTE ?** (02.02.2018 au 14.04.2018) - Détails, horaires, contacts, réservation, inscription, achat de billets.
- LES AMATEURS D'AFRIQUE "PLAY THE KORA"** (04.03.2018) - 25,00 € / Place assise. In 2018, les grands artistes africains parmi les plus renommés Kaba M'Koyé, Malim Soukore et les frères de Malim.
- FESTIVAL AUTREHANDS** (04.03.2018 au 04.04.2018) - Gratuit. Les personnes handicapées ont du talent. Pour le faire savoir, le festival a imaginé un projet de festival qui mettra en avant les talents des personnes handicapées.
- BIJOUX CONCERT DE L'OPERA TRIANTINI** (04.03.2018) - Gratuit. Une jeune violoniste Anglet, professeure de musique, joue au sein de l'Orchestre Municipal de l'Opéra de Triante.

On the right, a map of Anglet shows various event locations marked with blue pins.

▪ STATISTIQUES

www.anglet-tourisme.com

En 2018 :

- **1 499 420** pages vues **+1,02%** (N-1)
- 2,39 pages / session

Sessions par catégories d'appareils :

- Smartphones : 357 320 sessions (57,00%)
- Ordinateurs : 209 052 sessions (33,35%)
- Tablettes : 60 552 sessions (9,65%)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
JANVIER	13773	22940	20827	18882	21464	18278	25758
FEVRIER	15899	26706	40328	25667	25941	24378	27603
MARS	18920	29727	34981	30310	28798	25812	31866
AVRIL	17236	38830	36117	36109	34803	30624	38742
MAI	18474	29643	30605	39274	40234	31689	47107
JUIN	31038	33354	31465	44350	41206	43378	65794
JUILLET	40816	56615	46364	78629	77674	80158	103077
AOUT	41323	48637	46503	85790	94841	113169	135179
SEPTEMBRE	16869	22582	22690	28026	36939	41109	59126
OCTOBRE	16135	21197	21092	26850	34158	43562	43667
NOVEMBRE	12744	15030	14641	17390	17900	22575	24899
DECEMBRE	12867	15633	14204	19125	17825	22610	24106
TOTAL SESSIONS	256 094	360 894	359 817	450 402	471 783	497 342	626 924

- Augmentation de **26,05%** des consultations du site Internet par rapport à 2017.
- En juillet et août 2018, **65,35%** des consultations ont été réalisées depuis les smartphones.

Top 10 des « pays » en 2018 :

Pays	Utilisateurs	% Utilisateurs
1.  France	326 105	 90,49 %
2.  Spain	9 208	 2,56 %
3.  United States	5 075	 1,41 %
4.  Germany	4 313	 1,20 %
5.  United Kingdom	2 246	 0,62 %
6.  Belgium	1 822	 0,51 %
7.  Switzerland	1 661	 0,46 %
8.  Italy	994	 0,28 %
9.  Netherlands	721	 0,20 %
10.  Canada	688	 0,19 %

Top 10 des « villes » en 2018 :

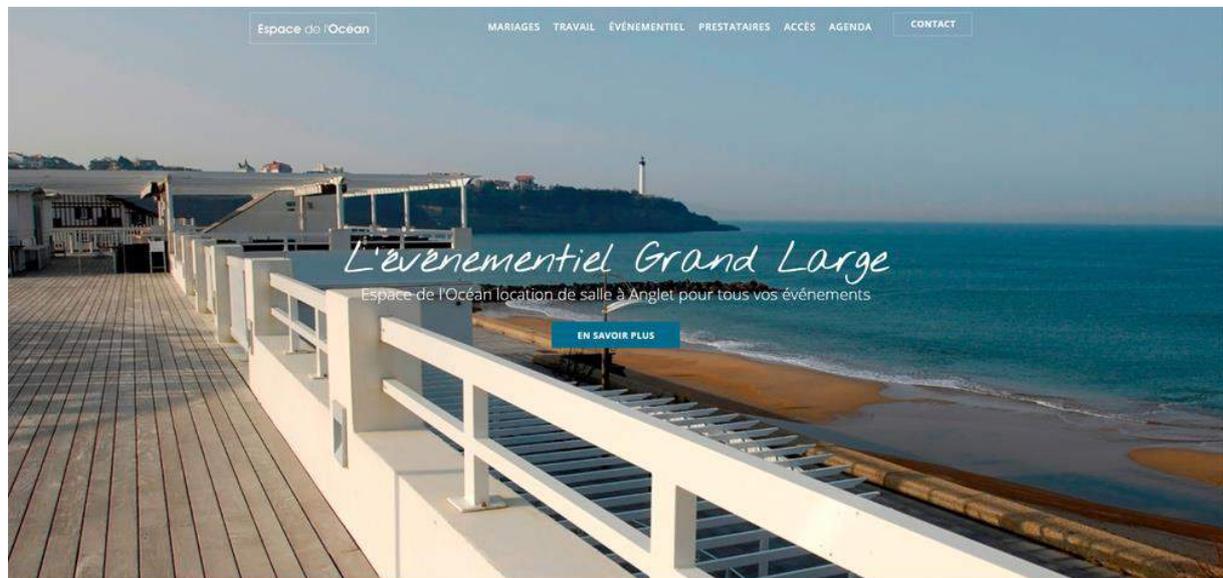
Ville	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. Paris	86 502	 21,73 %
2. Anglet	45 967	 11,55 %
3. Bayonne	33 388	 8,39 %
4. Bordeaux	29 451	 7,40 %
5. (not set)	27 278	 6,85 %
6. Toulouse	23 147	 5,82 %
7. Biarritz	13 462	 3,38 %
8. Pau	6 628	 1,67 %
9. Saint-Jean-de-Luz	3 822	 0,96 %
10. Ustaritz	3 636	 0,91 %

Top 10 des pages les plus consultées en 2018 :

Page	Pages vues	% Pages vues
1. /fr/pratique/webcams.php	215772	14,39 %
2. /fr/agenda.php	78441	5,23 %
3. /	72119	4,81 %
4. /fr/ou-dormir/hebergements/location-de-vacances.php	23153	1,54 %
5. /fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/special-enfants/special-enfants.php	19479	1,30 %
6. /fr/a-voir-a-faire/index.php	18974	1,27 %
7. /fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/marches/marche-quintaou.php	15662	1,04 %
8. /diffusio/fr/agenda/anglet/les-nocturnes-de-la-chambre-d-amour_TFOFMAAQU064V5824IK.php	15259	1,02 %
9. /fr/a-voir-a-faire/ocean-plages/plages/index.php	14444	0,96 %
10. /fr/a-voir-a-faire/incontournables/index.php	11768	0,78 %

2. WWW.ESPACEDELOCEAN-ANGLLET.COM

- Mai 2008 : mise en ligne du site de l'Espace de l'Océan + anglais
- Printemps 2018 : Refonte graphique et technique du site internet de l'Espace de l'Océan.
Nouveauté : Site plus moderne et surtout adapté aux smartphones.



Une question, un devis gratuit ?

NOUS CONTACTER

Espace de l'Océan

MARIAGES TRAVAIL ÉVÉNEMENTIEL PRESTATAIRES ACCÈS AGENDA

CONTACT



Bienvenue à l'Espace de l'Océan

Votre salle de réception en bord de mer

Idéalement situé dans l'un des plus beaux quartiers d'Anglet, la Chambre d'Amour, l'Espace de l'Océan est un lieu privilégié pour l'organisation de tous vos événements : séminaires, workshops, réunions, lancements de produits, salons, dîners de gala, mariages et autres réceptions.

Laissez-vous séduire par son style revisité art déco.

Entièrement modulable, la salle de 450 m², toute équipée, s'ouvre sur une belle terrasse de plein pied face à l'océan qui sublimera vos réceptions. A l'étage, surprenez vos invités avec le toit terrasse et sa vue magnifique sur le littoral.

Notre équipe est à votre écoute et se tient à votre disposition pour toutes demandes d'information.

[Demander un devis >](#)

Vous avez un événement à organiser ?

Mariages, cocktails, dîners de gala, séminaires, réunions, workshops, lancements de produits.

L'Espace de l'Océan vous accueille dans un lieu unique pour des moments inoubliables.

3 univers consacrés aux différentes typologies de manifestations :

- Mariages
- Travail
- Événements

The screenshot shows the top navigation bar with the logo 'Espace de l'Océan' and menu items: MARIAGES, TRAVAIL, ÉVÉNEMENTIEL, PRESTATAIRES, ACCÈS, AGENDA, and a CONTACT button. The main heading is 'Vous avez un événement à organiser ?'. Below it, a paragraph reads: 'Mariages, cocktails, dîners de gala, séminaires, réunions, workshops, lancements de produits. L'Espace de l'Océan vous accueille dans un lieu unique pour des moments inoubliables.' Three event categories are featured in a grid: 'Mariages' (with a photo of a wedding arch and text: 'Mariages, baptêmes, anniversaires, soirées... En savoir plus'), 'Travail' (with a photo of a meeting room and text: 'Réunions, séminaires, workshops... En savoir plus'), and 'Événementiel' (with a photo of a party and text: 'Salons, lancements de produits, défilés... En savoir plus').

The screenshot shows the 'Mariages' page. The navigation bar is identical to the home page. The main image is a large photo of a wedding reception on a terrace overlooking the ocean, with the word 'Mariages' overlaid in the center. Below the image, the heading is 'Vous recherchez une salle pour votre événement privé ?'. The text reads: 'Mariages, anniversaires, baptêmes... vivez des instants inoubliables au bord de l'Océan ! Au cœur du quartier de la Chambre d'Amour, une salle à louer pour toutes vos envies. L'Espace de l'Océan vous accueille, famille et amis, dans un lieu exceptionnel.' A grid of six smaller photos shows various event setups: a lounge area, a wedding arch, a large outdoor terrace, a meeting room, a party, and an outdoor terrace with a glass roof.

Mise en avant des clients ayant loué l'Espace de l'Océan :



Espace de l'Océan - Chambre d'Amour
Esplanade des Docteurs Gentilhe - 66600 ANGLÈT
Tél : 05 59 03 77 01
Mail : contact@espaceocean-anglet.com

Faites confiance à l'expertise d'Anglet Tourisme



Depuis un smartphone :



Orange F

25% 12:06



Orange F

25% 12:06

References Clients

Depuis 2007, l'Espace de l'Océan accueille de nombreux événements professionnels.



Espace de l'Océan

CHAMBRE D'AMOUR - ANGLET

L'Événementiel grand large

Espace de l'Océan - Chambre d'Amour
Esplanade des Docteurs Gentilhe - 64600 ANGLET

Tél : 05 59 03 77 01

Mail : contact@espacedelocean-anglet.com

Orange F

25% 12:05

Vos événements

Mariages, cocktails, dîners de gala, lunches, congrès, conférences, salons, l'Espace de l'Océan vous accueille dans un lieu unique pour des moments inoubliables.



Orange F

24% 12:06



Présentation technique

Consultez les fiches techniques pour en savoir plus sur les équipements de l'Espace de l'Océan :

[Espace de l'Océan](#)

[Toit Terrasse](#)

[Accueil Vestiaire](#)

[Cuisine Relais](#)

En 2018 :

- 21 796 pages vues
- 2,1 pages vues / session

Diminution des sessions de **1,88 %** par rapport à 2017.

Augmentation de **18,57%** du nombre de pages vues par session.

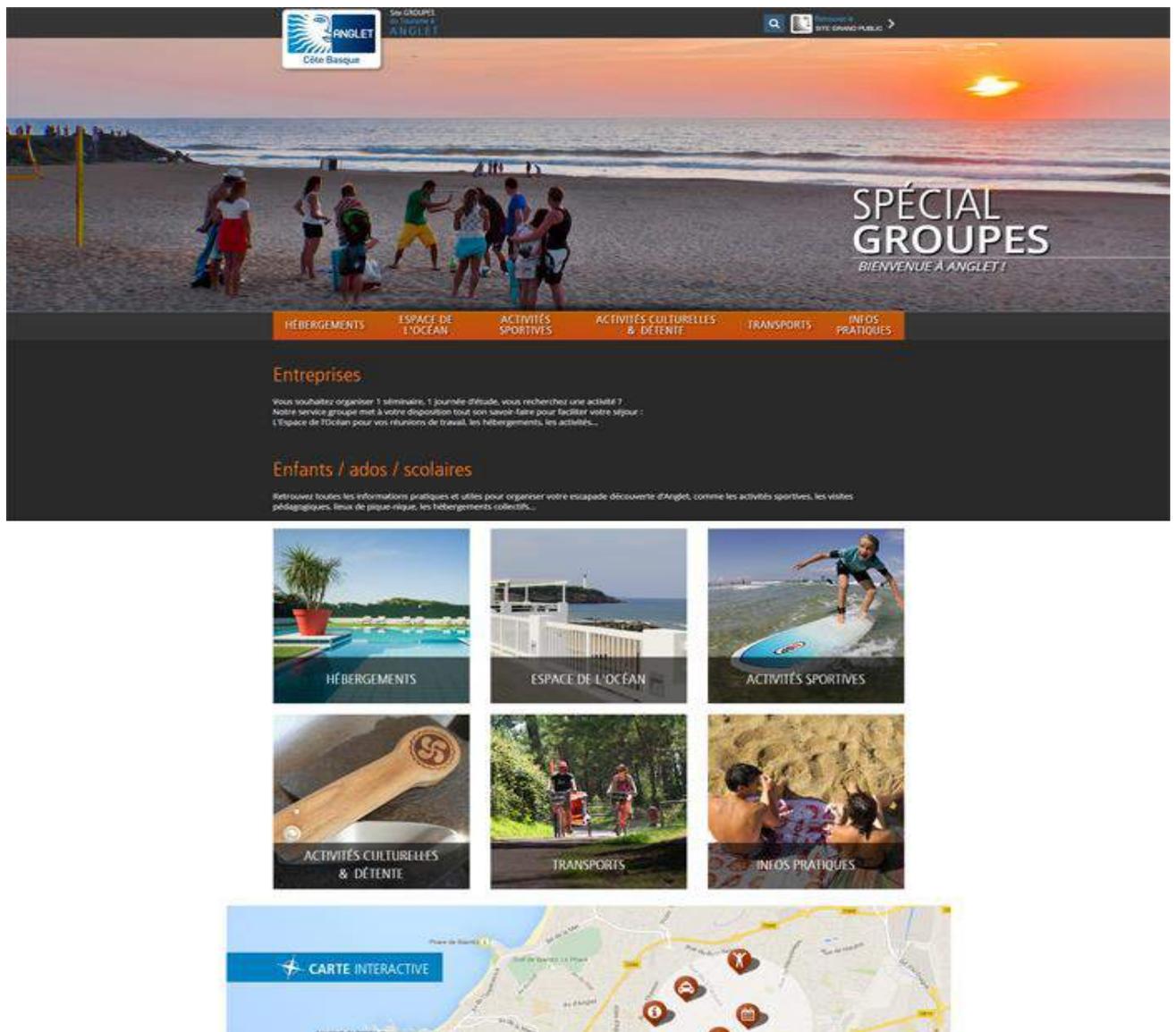
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
JANVIER	578	1026	966	886	1105	868	774
FEVRIER	669	972	934	1063	903	1048	693
MARS	838	1101	1041	1134	1011	997	769
AVRIL	772	1039	836	1103	1087	852	592
MAI	918	1045	952	1168	1241	1052	1354
JUIN	1293	1175	1022	1173	1368	1074	1114
JUILLET	1515	1531	1458	1587	1565	970	762
AOUT	1564	1403	1363	1792	1446	1002	835
SEPTEMBRE	852	946	1034	987	866	860	860
OCTOBRE	746	810	968	1002	789	709	913
NOVEMBRE	719	790	886	819	631	597	937
DECEMBRE	520	592	728	662	558	549	776
Total	10 984	12 430	12 188	13 376	12 570	10 578	10 379

Top 10 des villes en 2018 :

Ville	% Utilisateurs
1. Paris	18,78 %
2. (not set)	11,32 %
3. Anglet	8,97 %
4. Bayonne	6,71 %
5. Toulouse	4,48 %
6. Bordeaux	2,99 %
7. Biarritz	2,87 %
8. Pau	2,85 %
9. East Lansing	2,28 %
10. Rockwood	1,22 %

3. GROUPES.ANGLET-TOURISME.COM

Ce mini-site est destiné aux organisateurs de séjours pour des groupes.



En 2018 :

- 1 120 sessions
- 2 100 pages vues
- 1,88 pages vues / session

4. VIDEOS

Anglet Tourisme a mis en ligne en 2012, 10 vidéos thématiques :

1. **Incomparable Anglet**

Nombre de vues : 36 k

2. **Espace de l'Océan**

Nombre de vues : 15 k

3. **Les plages**

Nombre de vues : 10 k

4. **La forêt**

Nombre de vues : 4 k

5. **Le vélo**

Nombre de vues : 4 k

6. **Le golf**

Nombre de vues : 2,5 k

7. **Les marchés**

Nombre de vues : 3 k

8. **Les soirées**

Nombre de vues : 1,6 k

9. **Les balades**

Nombre de vues : 5,9 k

10. **Le surf**

Nombre de vues : 4,5

En 2017, 4 nouvelles vidéos thématiques ont été réalisées et mises en ligne :

1. **Saveurs de plages**

Mise en ligne le : 14 avril 2017

Nombre de vues : 233

2. **Tout naturellement**

Mise en ligne le : 14 avril 2017

Nombre de vues : 584

3. **Gastronomie et art de vivre**

Mise en ligne le : 14 avril 2017

Nombre de vues : 93

4. **Festivals & événements**

Mise en ligne le : 14 avril 2017

Nombre de vues : 82

En 2018, 4 nouvelles vidéos thématiques ont été réalisées et mises en ligne :

1. **Anglet Destination Plage**

Mise en ligne le : 2 novembre 2018

Nombre de vues : 275

2. **Anglet Destination Sunset**

Mise en ligne le : 2 novembre 2018

Nombre de vues : 114

4. **Hébergement à Anglet**

Mise en ligne le : 2 octobre 2018

Nombre de vues : 43

3. **Anglet Destination Surf**

Mise en ligne le : 2 novembre 2018

Nombre de vues : 73

4. **Anglet Destination Gourmande**

Mise en ligne le : 2 novembre 2018

Nombre de vues : 902

5. REFERENCEMENT

Anglet Tourisme a réalisé en 2018 des campagnes de référencement payant (**Google Adwords**), afin d'être présent dans les premières positions du moteur de recherche GOOGLE.

Toute l'année, Anglet Tourisme achète des mots (ou combinaisons de mots) afin de positionner la Centrale de Réservation sur la première page de résultats de Google.

En pratique :

Des mots clés en rapport avec la vente de nuits d'hôtels ou de séjours en locations de vacances sont choisis.

A ces mots sont attribués un coût au clic et une position de présence sur la page de résultat des moteurs de recherche.

Lorsqu'un internaute saisit un de ces mots clés sur Google, le Service de Réservation de l'Office de Tourisme s'affiche en première page de résultats.

L'internaute peut alors cliquer sur le lien qui ouvre une page spécifique du site Internet : www.anglet-tourisme.com

Le compte Google d'Anglet Tourisme est décrétementé de la valeur du mot clé à chaque clic.

Pays basque Location | Meilleur Rapport Qualité/Prix

www.airbnb.fr/Paysbasque/Location

Voyagez Différemment, Vivez Votre Expérience avec les Locaux. Louez Maintenant. Assistance 24h/24 7j/7. 6 millions de logements. Inscription 100% Gratuite. Avis de voyageurs. Photos des logements. Paiement sécurisé. Types: Chambres d'hôtes, Hôtels, B&Bs, Gîtes, Villas. Devenir Hôte · Créez Votre Expérience · Voyage D'Affaires · Hébergement De Voyageurs

Vacances au Pays basque | Location disponible

www.anglet-tourisme.com/

Louez une maison ou un appartement pour vos **vacances**. Paiement sécurisé. Réservation en ligne. Services: Chèques **vacances** acceptés, **Locations** classées, A partir de 3 jours. Les Hôtels · Les Campings · Chambres D'Hôtes · Résidence Hôtelière

Anglet · Plage des Sables d'Or, 1 Aven...

Anglet · 1 Avenue de la Chambre d'Am...

6. CAMPAGNE D'E-MAILING

13 451 adresses actives dans la base de données, abonnées aux newsletters d'Anglet Tourisme.

La base de données est composée des :

- abonnés depuis le site internet : <https://www.anglet-tourisme.com/fr/pratique/newsletter.php>
- clients de la Centrale de Réservation
- demandes d'infos à l'accueil

15 envois réalisés en 2018 :

05/01/2018

Anglet Tourisme vous souhaite une très belle année 2018 (pour AT)

Nb. d'emails envoyés : 11 218

Anglet Tourisme vous souhaite une très belle année 2018 (pour E2O)

Nb. d'emails envoyés : 1 068

02/02/2018

Les nouveautés 2018 à Anglet

11/01/2018

Nb. d'emails envoyés : 4 315

29/03/2018

L'océan au printemps c'est vivifiant ! Choisissez Anglet pour vos vacances sur la Côte basque
Nb. d'emails envoyés : 10 799

04/05/2018

Températures estivales pour les ponts du mois de mai sur la Côte basque
Nb. d'emails envoyés : 10 712

22/06/2018

Choisissez Anglet pour vos vacances sur la Côte basque
Nb. d'emails envoyés : 10 632

12/07/2018

Animations du 12 au 19 juillet à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 581

17/07/2018

Animations du 19 au 26 juillet à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 432

25/07/2018

Animations du 26 juillet au 2 août à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 331

31/07/2018

Animations du 2 au 9 août à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 212

07/08/2018

Animations du 9 au 16 août à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 129

14/08/2018

Animations du 16 au 23 août à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 11 051

21/08/2018

Animations du 23 au 31 août à Anglet - Côte Basque
Nb. d'emails envoyés : 10 981

12/10/2018

Cet automne Anglet fait place à la Culture
Nb. d'emails envoyés : 9 840

12/12/2018

Vivez la magie de Noël sur la Côte basque
Nb. d'emails envoyés : 9 752

7. RESERVATION VIA CITYBREAK

Citybreak est le logiciel de gestion, de réservation et de vente des hébergements gérés par le service de réservation d'Anglet Tourisme.

Depuis juin 2012, la version Online3 de Citybreak est utilisée sur le site internet www.anglet-tourisme.com.

Il est développé en Suède et commercialisé par la société Visit Technology France (Nantes). L'Assistance Technique est assurée par Visit Technology France.

Vente en ligne :

C'est la partie visible par les internautes, qui désirent réserver en ligne une location de vacances ou une formule hôtelière.

L'internaute peut ainsi faire une recherche à partir de critères standards (dates, capacité...). Si des locations ou des hôtels sont disponibles à partir des critères sélectionnés par le client, une liste d'hébergements s'affiche, avec accès au descriptif.

L'internaute peut réserver en ligne avec paiement par carte bancaire.

En 2017 : passage du site de vente en ligne en « https » garantissant la confidentialité et l'intégrité des données, grâce à un certificat d'authentification émis par une autorité tierce

The screenshot displays the website interface for Anglet Tourisme. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Anglet COTE BASQUE' and the text 'ANGLET TOURISME Site officiel de l'Office de Tourisme d'Anglet'. Below the navigation bar, there are search filters and a list of results. The search results are titled 'HÉBERGEMENT POUR ANGLÉT - 69 RÉSULTAT(S)'. The first result is 'APPARTEMENT MOUHICA - REF : ANG2216' located in Anglet Plages. It features a photo of the apartment, a 100% client rating, and a 'RÉSERVER' button. The second result is 'APPARTEMENT PEREZ - REF : ANG1201' also in Anglet Plages, with a 100% client rating and a 'RÉSERVER' button. On the left side, there is a 'CHERCHER & RÉSERVER' sidebar with filters for 'Type d'hébergement', 'Arrivée', 'Départ', and 'Personnes'. At the bottom right, there is a 'Laborez nous un message' button.



Nombre de ventes en ligne réalisées (desktop + mobile), par la centrale de réservation :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Locations de vacances + hôtels + activités et visites	272	204	278	335	318	357
Evolution %	+20,35	-25,00	+36,27	+9.71	-5,07	+12,26
Logiciel de vente	Citybreak Online3					

#20

18



**ESPACE DE
L'OCEAN**



ESPACE DE L'OCEAN

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2018

ESPACE DE L'OCEAN	REALISE 2018	SUIVI EN 2019
Maintenir le niveau de qualité des prestations proposées et de l'accompagnement commercial.	X	X
Maintenir un CA permettant l'équilibre de l'exploitation (170 K€ minimum).	X	X
Renforcer les conditions de sécurité du travail du personnel et de l'accueil des clients/visiteurs.	X	X
Créer d'un produit d'appel mariage et séminaire en commun avec la réservation.	X	X

I. CHIFFRES CLEFS 2018

	MAIRIE	SEMINAIRE	EVENEMENTIEL	REUNION	MARIAGE FETE	TOTAL
JANVIER	1		2	2		5
FÉVRIER			2	1		3
MARS	5	2		2		9
AVRIL	2		1	2		5
MAI	4		3		1	8
JUIN	9	2	4	1	2	18
JUILLET	10		1		1	12
AOÛT	1					1
SEPTEMBRE	5	1	3		2	11
OCTOBRE	4		2			6
NOVEMBRE	4		2	1		7
DÉCEMBRE	6		4	1		11
TOTAL	51	5	24	10	6	96

DATES OCCUPEES GRATUITEMENT		
MAI	Soirée Afterwork Salon du Mariage (échange)	1
NOVEMBRE	Conférence Salon Aéronautique	1
TOTAL		2

Nombre de jours d'occupation de la salle: **98**

- Nombre de Contacts clients traités (Mails - Appels - Visites sur site) : **556**
- Nombre de personnes accueillies à l'Espace de l'Océan : **22095**

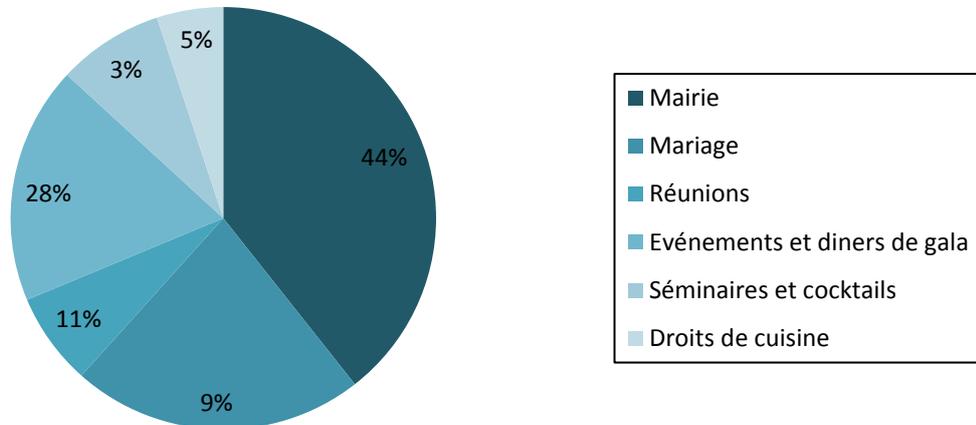
II. TABLEAU DE BORD ET TENDANCES 2018

DMT ANGLET
31/12/2018

COMPTE DE RESULTAT	janv.-18	févr.-18	mars-18	avr.-18	mai-18	juin-18	juil.-18	août-18	sept.-18	oct.-18	nov.-18	déc.-18	TOTAL
RECETTES													
- Locations séminaires + cocktails		3 675		1 860	3 333	5 800	1 860		10 185	1 960	4 760	7 813	5 600
- Locations événementielles		2 000		4 200		8 312					1 875		43 968
- Locations réunions	3 337		8 562										19 874
- Locations d'iris galls	4 200				2 240	2 240	2 590		6 933	2 240			8 680
- Locations mariage			25 000		2 240	5 960			25 000				17 713
- Locations Mairie	250		1 072	1 080	890	1 874	654	200	1 375	328	365		81 600
- Locations droits de cuisine													9 876
- Pousées travail													0
- Rémun. Anet de travail	39												0
CHIFFRE D'AFFAIRE NET	7 787	5 714	34 634	7 240	6 403	48 976	5 204	200	43 493	4 528	6 990	15 221	186 443
CHARGES D'EXPLOITATION													
Charges fixes													
- Salaires permanents	6 387	6 399	6 647	6 380	6 842	6 842	6 482	7 026	6 863	8 942	6 409	8 716	81 925
- Charges salariales permanents	3 295	3 298	3 336	3 310	3 488	3 488	3 337	3 593	3 495	3 528	3 307	4 412	41 944
- EDF	745	640	1 559	956	632	815	859	829	690	777	783	1 130	10 445
- Gaz	7 903												7 903
- Eau	902												902
- Amortissements													302
- Informatique													0
- Internet					221		221	161	306	60	301	60	1 892
- Impression													0
- Publicité communications		470					570						1 040
- Assurances	3 275												3 275
- Petit matériel													0
- Maintenance cuisine		3 900											3 900
- Maintenance hôte													1 200
- Maintenance service		109		109	109	109	113	111	111	111	111	111	1 317
- Télésurveillance							251						865
- Frais de réception													0
- Déplacements Salon													0
- Redevances mains											1 021		2 561
Total charges fixes	23 476	15 814	13 475	11 335	11 258	11 252	11 863	11 740	11 465	11 438	12 532	29 873	166 753
Charges variables													
- Salaires vacataires	218	93	662	862	1 474	2 345	848	134	1 322	1 041	328	1 200	10 397
- Charges sociales salaires vacataires	90	39	268	275	612	967	335	56	547	434	138	486	4 286
- Nettoyage des locaux	561	261	821	200	1 243	1 482	561	161	1 062	600	361	561	7 694
- Commissions agence													0
- Divers	45	175	714	76		697	1 089	27		108	784	85	3 810
Total des charges variables	914	567	2 315	1 213	3 329	5 491	2 832	378	2 951	2 183	1 691	2 332	26 127
TOTAL CHARGES EXPLOITATION	24 390	15 381	15 790	12 548	14 618	16 743	14 696	12 118	14 416	13 621	14 183	26 405	194 880
RESULTAT NET	- 16 603	- 9 667	- 18 644	- 5 308	- 8 166	- 32 233	- 9 492	- 11 918	- 29 077	- 9 093	- 7 163	- 11 184	- 8 440

Ceufi exact 11/08/2018
B. Bos

RÉPARTITION DU CA PAR TYPE DE MANIFESTATION



Commentaires :

- Des résultats constants.
- Meme nombre de jours d'occupation que 2017, soit **98 dates**.
- Résultat sensiblement supérieur malgré un effondrement des mariages.
- L'Événementiel est, par contre, en nette progression.
- Ce qui permet de maintenir l'équilibre du budget.

III. PROMOTION & COMMUNICATION

▪ VIDEOS

Création de 3 capsules vidéos avec la société Ridemotion :

- Ambiance événementielle et salon professionnel
- Ambiance mariage
- Ambiance séminaire

Ces trois vidéos sont diffusées sur :

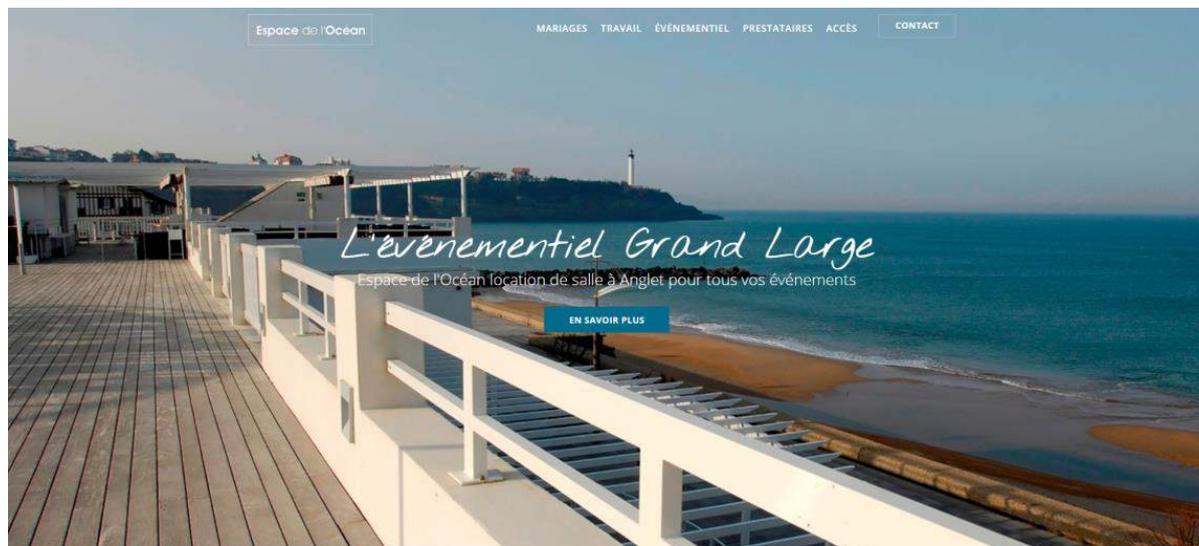
- les salons professionnels auxquels participe l'Espace de l'Océan (installation sur la tablette pro de l'Espace de l'Océan)
- Youtube / Réseaux sociaux Anglet Tourisme / Site internet de l'Espace de l'Océan



▪ SITE WEB

Création d'un nouveau site internet : www.espacedelocean-anglet.com

- Plus moderne avec plus de visuel
- Plus fonctionnel avec une adaptation du site au téléphone mobile. (responsive)
- Des formulaires contacts envoyés sur la boîte email de l'Espace de l'Océan via le site



Une question, un devis gratuit ?

NOUS CONTACTER



Bienvenue à l'Espace de l'Océan

Votre salle de réception en bord de mer

Idéalement situé dans l'un des plus beaux quartiers d'Anglet, la Chambre d'Amour, l'Espace de l'Océan est un lieu privilégié pour l'organisation de tous vos événements : séminaires, workshops, réunions, lancements de produits, salons, dîners de gala, mariages et autres réceptions.

Laissez-vous séduire par son style revisité art déco.

Entièrement modulable, la salle de 450 m², toute équipée, s'ouvre sur une belle terrasse de plein pied face à l'océan qui sublimerait vos réceptions. À l'étage, surprenez vos invités avec le toit terrasse et sa vue magnifique sur le littoral.

Notre équipe est à votre écoute et se tient à votre disposition pour toutes demandes d'information.

Demander un devis »

Vous avez un événement à organiser ?

Mariages, cocktails, dîners de gala, séminaires, réunions, workshops, lancements de produits,

l'Espace de l'Océan vous accueille dans un lieu unique pour des moments inoubliables.



Mariages

Mariages, baptêmes, anniversaires, soirées...

En savoir plus



Travail

Réunions, séminaires, workshops...

En savoir plus



Événementiel

Salons, lancements de produits, défilés...

En savoir plus



- Mise en ligne du nouveau site internet le **4 mai 2018**
- Fréquentation du nouveau site : **10 379 visites** (mai à décembre 2018)

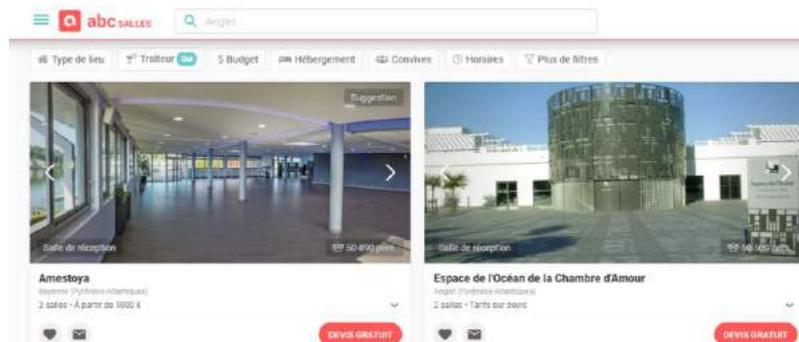
■ ACTIONS 2018

PUBLICITES

- Guide annuel « L'Évènementiel » : annuaire pro



- Présence sur les sites internet professionnels de lieux de réceptions, congrès, séminaires : **abc salles** (abonnement annuel)



- Meeting and Travel Planner 2017/2018 : Edition Biarritz Tourisme
+ Application téléchargeable



- Publicité dans Le Guide du Séminaire : édité par Sud Ouest
+ visibilité sur le site web



SALON PRO ET WORKSHOPS

- Workshop à Paris à Paris sur l'opération « Passez en Mode Basque »

Où : Châteauform au Parc Monceau

Quand : le 20 mars 2018

Avec : En partenariat avec Biarritz Tourisme

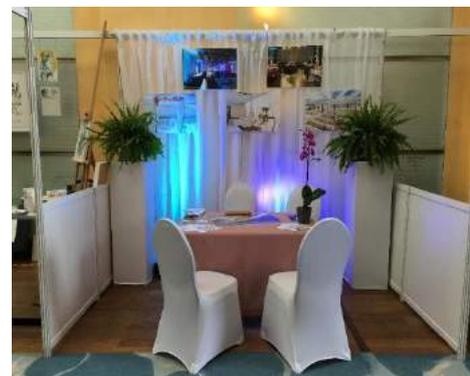
- Rencontre 50 clients

- Salon du Mariage à Biarritz I

Où : Casino de Biarritz

Quand : les 24 et 25 Novembre 2018

- Participation à des soirées, cocktails et autres rendez-vous professionnels pour activer le réseau
- Publicité dans le Guide du Mariage (échange marchandise)



#20

18



**GESTION
FINANCES - RH**



GESTION - FINANCES – RESSOURCES HUMAINES

QUALITE TOURISME

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2018

QUALITE TOURISME	REALISE 2018	SUIVI EN 2019
Poursuivre la démarche engagée conformément au nouveau référentiel qualité et travailler le renouvellement de la marque prévu en 2018.	X	X
Fédérer et harmoniser le travail entre les différents services d'Anglet Tourisme au travers du référentiel.	X	X
Informers nos visiteurs de la démarche (Faire savoir)	X	X
Participer au Groupe Local Qualité des Eaux de Baignade.	X	X
Actualiser tous les documents qualité : manuels, procédures, modes opératoires, documents applicables et annexes.	X	X
ADMINISTRATION / GESTION / FINANCES		
Gérer et tenir les 5 comptes bancaires (suivi quotidien)	X	X
Suivre les différents budgets des services de l'Office de Tourisme : Engagements, mandats, titres, ...	X	X
Facturer les clients de l'Office de Tourisme (prestataires et producteurs de spectacles)	X	X
Tenir la comptabilité de la Centrale de Réservation (suivi hebdomadaire) : encaissements, paiement des propriétaires et hôteliers, re-facturation Offices de Tourisme voisins.	X	X
Suivre la fiscalité : TVA et Taxe sur les salaires	X	X
Suivre les 2 régies de dépenses (suivi mensuel)	X	X
Lancement et clôture du Marché des Assurances	X	
RESSOURCES HUMAINES		
Déclarer le personnel entrant (accueil, promotion et espace de l'océan)	X	X
Rédiger les contrats de travail du personnel d'accueil saisonnier et ceux des vacataires de l'Espace de l'Océan.	X	X
Actualiser le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)	X	X
Organiser des moments de convivialité pour le personnel	X	X

I. GESTION - FINANCES

En 2018

Au total, 5890 écritures comptables enregistrées (5968 en 2017), dont

- **Nombre de mandats de paiement émis : 1131 (1103 en 2017)**

- **Nombre de titres de recettes émis : 925 (970 en 2017)**

Les écritures restantes, soit 3834, représentent essentiellement les écritures des journaux :

- de banque (5 comptes bancaires courants)
- d'engagements
- de facturation
- des écritures de régies.
- des ordres de paiement
- des ordres de recettes
- des Opérations d'ordre
- des annulations de mandats et de titres

- **Flux financiers traités par le bureau de la comptabilité en 2018 :**

- Régies de recettes de billetterie : **101 962 €** dont **34 168 €** représentant les ventes des pass des FDB (77 932 € en 2017)
- Centrale de Réservation : **281 139 €** (324 180 € en 2017)
- Flux des recettes des socio-pro éditions : **43 085 €** (48 195 € en 2017)
- Espace de l'Océan : **186 401 €** (180 669 € en 2017)
- Régie de meublés : **12 130 €** (12 360 € en 2017)
- Produits touristiques : **3 812 €** (1 096 € en 2017)

Total = 628 529 €

(644 432 € en 2017 soit une baisse des flux financiers de 2.5% par rapport à 2017)

II. QUALITE TOURISME

En 2018

- Renouvellement de la marque Qualité Tourisme obtenu en Janvier 2018.
- Poursuite du travail engagé en étroite collaboration avec les services concernés par le référentiel QT.

III. RESSOURCES HUMAINES :

En 2018

- **Déclarations URSSAF et Contrats de travail**
- 65 déclarations à l'URSSAF et autant de contrats de travail rédigés.

- **Formations suivies :**
 - 15 et 16 Janvier : Utiliser les techniques de créativité en formation professionnelle : 15H00
 - 06 Novembre : Journée Qualité Tourisme : 07H00
 - 15 et 16 Novembre : Club Qualité Tourisme : rebondir après la marque : 10H30

Soit 32H30 de formation au total

- **Groupement du Personnel :**

Gestion du dossier d'intégration du personnel d'Anglet Tourisme au sein du Groupement du Personnel de la Ville d'Anglet.

- **Rédaction du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels** en collaboration avec le service Hygiène et Sécurité de la Mairie.
- **Formatrice pour les comptables d'Offices de Tourisme de Nouvelles Aquitaine, à la comptabilité M4 en binôme avec la Comptable de St Jean de Luz Evénements**

Juin 2018 : Guéret

IV. MARCHES PUBLICS :

En 2018

Renouvellement pour 3 ans à compter du 1^{er} Janvier 2019, de l'ensemble des contrats d'assurances d'Anglet Tourisme.

Etude et rédaction avec un cabinet spécialisé du cahier des clauses pour le marché des assurances.

Participation active du service juridique de la Mairie d'Anglet pour la mise en ligne, le suivi et l'attribution du marché.

5 lots étaient concernés et les assureurs suivants ont été retenus :

- MAIF : Dommage aux biens et Responsabilité Civile
- LA PARISIENNE (Cabinet Pilliot) : véhicule
- SMACL : protection juridique
- PM CONSEIL (assureur habituel) : annulations de séjours

#20

18

**DOSSIERS
SPECIAUX**



QUALITE TOURISME

I. RENOUELEMENT DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

Pour conserver le classement en « Station classée de tourisme »

↳ Nécessité pour Anglet Tourisme d'être classé en catégorie I et de répondre au référentiel de la marque « Qualité Tourisme »



Fin 2014, Anglet Tourisme a obtenu la marque Qualité Tourisme pour une durée de 3 ans (2015-2017)

Afin de conserver la marque Qualité Tourisme, un audit de renouvellement a eu lieu le 11/01/2018 ; à la suite duquel, **Anglet Tourisme a obtenu le renouvellement pour une durée de 3 ans (2018-2020).**

II. POLITIQUE QUALITE 2018-2020

La poursuite de la politique qualité s'inscrit dans la politique stratégique de l'OT.

Les quatre principaux critères retenus :

- ✓ Satisfaire les visiteurs et les clients de l'OT
- ✓ Animer le réseau des socio-professionnels de la station et répondre à leurs attentes
- ✓ Respecter les objectifs définis dans la convention qui lie l'OT avec la Ville d'Anglet
- ✓ Utiliser la démarche Qualité comme outil de management de l'entreprise et valoriser le savoir-faire de tous les membres de l'équipe.

III. BILAN 2018

LES QUESTIONNAIRES SATISFACTION

Dans le cadre de la démarche qualité suivie par Anglet Tourisme, une centaine de questionnaires satisfaction ont été administrés par les conseillers en séjour d'Anglet Tourisme. Ces questionnaires sont traités.

Modifications 2018 concernant le questionnaire de satisfaction VISITEURS :

- Une collaboration est envisagée avec le service « Observation » de l'AADT 64 pour la mise en place de questionnaires sur tablettes, disponibles à l'accueil et dont l'analyse se ferait directement (logiciel SPHYNX).

RESULTATS

<u>SATISFACTION</u>	5 Cantons	Chambre d'Amour
Taux de satisfaction par rapport à l'accès des bureaux	95,5%	99%

<u>2/ LES MOTIFS DE VISITES</u>	5 Cantons	<u>2/ LES MOTIFS DE VISITES</u>	Annexe	<u>L'ACCUEIL</u> Globalement, les visiteurs sont très satisfaits (+ de 97%): Du temps d'attente, De la réponse apportée par les conseillers en séjours
1) Renseignements touristiques	56,6%	1) Renseignements touristiques	71,2%	
2) Le prêt de vélos	14,4%	2) Les transports	11,5%	

LES SERVICES DE L'OT

- L'accueil est le service le plus connu de nos visiteurs (+ de 92%) et le nombre de personnes connaissant le service de prêt de vélos a fortement augmenté (62,3%).
- Le service réservation de l'Ot et le service billetterie sont par contre beaucoup moins connus de nos visiteurs (45% en moyenne au bureau des 5 cantons et 36,5% en moyenne au bureau des Sables d'Or).

LES VACANCIERS

- La majorité des vacanciers interrogés logent à Anglet. (91,9% des visiteurs interrogés aux 5 cantons et 88,4% des visiteurs interrogés à l'annexe).
- Il s'agit du 1^{er} séjour pour la majorité d'entre eux.
- La durée moyenne du séjour est d'1 semaine.
- La location d'appartements et l'hôtellerie sont les 2 premiers modes d'hébergements cités depuis plusieurs années et l'hébergement chez des amis / familles arrivent en 3^{ème} position.

RETOUR / GESTION DES RECLAMATIONS 2018

Dans le cadre de la démarche Qualité, des fiches réclamations sont à disposition des visiteurs dans les 2 bureaux d'Anglet Tourisme. 17 fiches réclamations ont été traitées dans l'année et transmises pour suivi aux services concernés :

- 14 fiches concernaient les services Mairie (sujets relevés : le manque de signalétique sur les zones bleues, les problèmes d'entretien de voirie, animation...).
- 2 fiches concernaient Chronoplus (manque de bus en soirée).
- 1 réclamation concernait le manque de propreté d'un hébergement d'Anglet.

IV. MODIFICATION DURÉE DE RENOUVELLEMENT

La Marque Qualité Tourisme est actuellement attribuée pour une **durée de 3 ans**. En accord avec la Direction Générale des Entreprises, la Marque Qualité Tourisme pour les Offices de Tourisme est désormais harmonisée avec les autres filières et passe à une durée de 5 ans.

Cette durée d'attribution de 5 ans est effective à compter d'avril 2019. Elle s'applique à tous les Offices de Tourisme marqués depuis le 1^{er} janvier 2018 sous réserve de se soumettre à des dispositifs de suivi intermédiaire.

Prochaine échéance pour Anglet Tourisme : Début 2023.



*Pour voir le détail de la Marque Qualité Tourisme, voir l'emplacement suivant : F:\TRAVAIL\QUALITE
TOURISME*

-GROUPE LOCAL QUALITE- QUALITE DES EAUX DE BAINNADE

RAPPEL DU CONTEXTE

Lors du bilan de la saison estivale 2013, Anglet Tourisme révélait certaines inquiétudes sur la qualité des eaux de baignade de la part de nos visiteurs. (Vacanciers et locaux).

Le littoral est un atout majeur d'Anglet, en particulier à cette période (baignade, activités nautiques...). La Mairie d'Anglet a organisé une réunion avec les différentes partie-prenantes en vue d'améliorer la communication sur la gestion de la qualité des eaux de baignade à Anglet.

Il s'agit donc, au vu d'évènements qui ont une certaine probabilité de se reproduire, d'améliorer notre réactivité en optimisant notre gestion et nos méthodes/moyens de communication.

L'OT a été associé à la démarche collective lors de la réunion du 23 janvier 2014.

Depuis, Anglet Tourisme est toujours partie-prenante de cette démarche qualité.

ZOOM SUR L'ANNEE 2018

GESTION ACTIVE

- Installation des panneaux sur postes de secours au 15 mai

Nouveau contenu informatif des panneaux sur postes de secours :



- Cendriers de plage

Stock de 8000 pièces écoulé au 31 juillet 2018, bacs spécifiques mis en place sur promenoir

NETTOYAGE DES PLAGES

- Mise en place des obturateurs au niveau des évacuations pluviales du deck des Sables d'Or.
- Du 4 juin au 16 septembre, intervention de 10 saisonniers supplémentaires sur les plages.
 - Ramassage des poubelles sur le sable 1x/jour le matin
 - Nettoyage tous les jours de l'ensemble du linéaire des plages (tamiseuse)
 - Collecte des poubelles sur le promenoir (OM et Tri) : 2x/jour par la CAPB juillet et aout
 - Action 2018 / Bil Ta Garbi : Sensibilisation au tri / Stickers apposés sur les poubelles sur sable et sur promenoir par la commune

- Collecte des déchets en mer : réalisé par le bateau Itsas Belhara pour le compte du syndicat Kosta garbia, 19 tonnes de déchets ont été récoltés de mai à fin septembre 2018. Année particulière car en général ce sont 13/14 tonnes qui sont récoltés. La météo y est pour beaucoup.

SAUVETAGE CÔTIER

- 2400 INTERVENTIONS - En hausse par rapport à 2017, un décès plage du Club – plage non surveillée. → **Plage du Club désormais interdite à la baignade**

COMMUNICATION

- Information des usagers : Popvox et Fiche réclamation OT
 - Une fiche « observation » laissée par l'auditeur
 - 2 sollicitations PopVox sur qualité de l'eau et affections ORL
 - 1 RDV aux Services Techniques sur qualité de l'eau et affections ORL
- Appli plagecotebasque.com

Pour l'ensemble de la Côte Basque, 73 900 consultations (+50% par rapport à 2017) → **Pour 2019, l'agglomération souhaite lancer une nouvelle application reprenant les infos actuelles + éléments sur la qualité de l'eau**

AUDIT CERTIFICATION EAUX DE BAIGNADE

- *Déclassement des non conformités mineures de 2017 (procédure surveillance et gestion de crise et information du public)*
- *4 Observations soldées/6*
- AUCUNE NON CONFORMITE DETECTEE EN 2018
- 11 observations listées dont deux issues de l'année 2017 : amélioration continue et suivi des actions correctives et préventive, risque lié au clapage et exutoire eaux pluviales plage de la PCA.



Participation et suivi : Aurore COSNIER / François IRIARTE / Pantxika LABROUCHE

Les rapports sont archivés à l'emplacement suivant :

F:\TRAVAIL\QUALITE TOURISME/GROUPE

LOCALQUALITE/QUALITE DES EAUX DE BAIGNADE

AUDIT STRATEGIQUE TOURISME – SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CONTEXTE DE L'ETUDE

Anglet faisait partie jusqu'au 31 décembre 2016, de l'Agglomération Côte Basque Adour avec les villes de Bayonne, Biarritz, Bidart et Boucau représentant un bassin de population de plus de 128 000 habitants.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les villes de l'ex-Agglomération Côte Basque Adour ont intégré la nouvelle Communauté d'Agglomération du Pays Basque. 158 communes y sont regroupées représentant une population de 300 000 habitants.

La loi Montagne 2 a permis aux stations dites « classées » Tourisme de garder un office de tourisme « indépendant ». Anglet, Biarritz, Bidart, Hendaye et Cambo ont fait le choix de garder leur propre Office de Tourisme et ne seront donc pas membres de l'Office Intercommunal du Pays Basque qui sera créé fin 2018.

OBJECTIFS

La mission traitera les sujets de l'offre touristique (développement et promotion), de la demande, de l'attractivité de la ville d'Anglet, de son rayonnement à différentes échelles et de l'organisation des acteurs pour faire exister, à l'issue de la mise en œuvre du Schéma de développement touristique, une véritable image touristique de la Ville d'Anglet.

Il est impératif de retrouver dans cette stratégie plusieurs critères d'excellence comme le professionnalisme des acteurs, l'innovation, l'e-tourisme et la montée en gamme de l'offre en réponse à la demande. La mobilisation des professionnels du tourisme autour du schéma est indispensable !

Quatre grands objectifs :

- Réaliser un diagnostic complet de la station en pointant ses forces et faiblesses
- Etudier l'impact du tourisme sur l'économie Angloise : définir avec précision le poids économique du tourisme.
- Accompagner Anglet Tourisme dans sa politique de développement touristique en dotant l'office de tourisme d'un schéma de développement touristique adapté et d'une stratégie déclinée dans un plan d'actions concret sur 3 ans.
- Accompagner Anglet Tourisme dans la mise en œuvre des préconisations et dans l'application de sa nouvelle stratégie.

CONSULTATION

- Lancement de la consultation en MAPA PHASE « CANDIDATURE » **du 23/05 au 18/06 2018 (27 j)**
 - **MERCREDI 23 mai** : Publication de l'avis d'appel public à la concurrence au BOAMP et sur la plateforme eadministration64.fr
 - **MERCREDI 6 juin** : Parution de l'avis dans la Gazette Officielle du Tourisme
 - **LUNDI 18 juin** : Fin de réception des dossiers des candidats
 - **SELECTION DES CANDIDATS du 19/06 au 1^{er}/07 2018** (3 à 5 candidats maxi)

Extrait du rapport d'analyse des CANDIDATURES

MARCHÉS PUBLICS
RAPPORT D'ANALYSE DES CANDIDATURES

A. Identification du pouvoir adjudicateur
 ... Direction des Affaires Juridiques
ANGLET TOURISME - Offis Municipal de Tourisme - 1 Avenue de la Chapelle d'Amour - 64 800 Anglet
 ... Service Marketing - Tél : 05 59 33 77 24

B. Objet de la consultation
 Production et mise en œuvre
REALISATION D'UN AUDIT STRATEGIQUE « TOURISME » POUR ANGLET TOURISME - SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE.

C. Déroulement de la consultation
 ... Publiée
 ... Date d'ouverture de réception des candidatures : Lundi 16 Juin 2018 avant 10 heures
 ... Nombre maximum : 2

D. Admission des candidatures

D1 - Candidatures reçues
 ... 0208 les offres : 8 (nombre)
 ... 0209 refusés : 0 (nombre)

Liste des candidatures admises :

N° d'ordre de classement de la PT	Nom commercial et dénomination sociale, adresse de l'établissement	Montant HT (Phase 1 + Phase 2 - Phase 3)
1	ETRECNIA mandataire 208 rue des Chênes - 79100 La Roche-sur-Fon 43000 ANGLET	84 400 €
2	ACROPO 27 rue de l'Église 64 800 ANGLET	58 300 €
3	HORWATH HTL FRANCE 8 rue Danco 75 013 PARIS	75 013 €
4	ANGLO GROUP 5 rue de l'Église 75 013 PARIS	75 013 €
5	ALTA ESPACES TOURISME & LOGISYS SYSTEM D 74 rue Magellan 75 013 PARIS	12 850 €
6	SERVICES COMMERCIAUX EXPERTISES TERRITORIALES (SCE) 12 rue Jacques BARRÉ 75 013 PARIS	34 770 €
7	HORWATH HTL FRANCE 8 rue Danco 75 013 PARIS	38 850 €
8	SWITCH SCHEMERANCE AMEDIATION 2084 route de la Chapelle 74 200 ANNETY-SANT CLAIR	34 200 €
9	SWITCH mandataire 8 rue Henry Barbesse 75 013 PARIS	34 200 €

- Lancement de la PHASE « OFFRE » du 3/07 au 27/07 2018 (25j)
 - VENDREDI 27 juillet : Fin de réception des offres des 3-5 candidats
 - SELECTION DES OFFRES du 28/07 au 31/08 2018 (35j)

Extrait du rapport d'analyse des OFFRES

MARCHÉS PUBLICS
RAPPORT D'ANALYSE DES OFFRES

A. Identification du pouvoir adjudicateur
 ... Direction des Affaires Juridiques
ANGLET TOURISME - Offis Municipal de Tourisme - 1 Avenue de la Chapelle d'Amour - 64 800 Anglet
 ... Service Marketing - Tél : 05 59 33 77 24

B. Objet de la consultation
 Production et mise en œuvre
REALISATION D'UN AUDIT STRATEGIQUE « TOURISME » POUR ANGLET TOURISME - SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE.

C. Déroulement de la consultation
 ... Publiée
 ... Date d'ouverture de réception des candidatures : Lundi 16 Juin 2018 avant 10 heures
 ... Nombre maximum : 3

D1 - Offres reçues
 ... 0208 les offres : 4 (nombre)
 ... 0209 refusés : 0 (nombre)

Liste des offres reçues :

N° d'ordre de classement de la PT	Nom commercial et dénomination sociale, adresse de l'établissement (*)	Montant HT (Phase 1 + Phase 2 - Phase 3)
1	ALTA ESPACES TOURISME & LOGISYS SYSTEM D 74 rue Magellan 75 013 PARIS	12 850 €
2	SERVICES COMMERCIAUX EXPERTISES TERRITORIALES (SCE) 12 rue Jacques BARRÉ 75 013 PARIS	34 770 €
3	HORWATH HTL FRANCE 8 rue Danco 75 013 PARIS	38 850 €
4	SWITCH SCHEMERANCE AMEDIATION 2084 route de la Chapelle 74 200 ANNETY-SANT CLAIR	34 200 €

D2 - Analyse des offres
 ... 1 Créativité : 30 %
 ... 2 Qualité de l'offre : 70 %

CABINET D'ETUDE SELECTIONNE : HORWATH HTL, PARIS

Réalisation d'un audit stratégique tourisme pour Anglet Tourisme – Schéma de Développement Touristique

Comité de Pilotage de lancement – 10/10/2018

Horwath HTL
 8, rue Danco
 75013 Paris, France
 Tél : +33 (0)1 53 76 78 1 | Fax : +33 (0)1 53 76 78 2
 www.horwathhtl.com

juillet 2018

- Lancement des travaux – COPIL n°1
- Membres du COPIL : Claude OLIVE (MAIRE), Anthony BLEUZE (ADJOINT AU TOURISME) +
- Membre du CODIR ANGLET TOURISME invités : Patrick Chasseraud, Xavier de Pardes, Jean-Louis BOURRICAUD, Olivier ARROSTEGUY, Jean-Pierre HETE, Estelle NOCERA +
- Equipe Anglet Tourisme : Emmanuel ALZURI, Aurore COSNIER, Pantxika LABROUCHE, Pascale CASTAINGS, Dominique LEBLANC-GARANS +
- Agents Mairie : Thierry MONTET (DGS), Valérie GAVOIS-LAMBERT (Cabinet), Eric SOREAU (Directeur de Cabinet)

- Lancement de la Mission – PHASE I : **Diagnostic et Etude sur le poids économique du tourisme**
Du 10/10/2018 au 19/12/2018



CE QU'IL FAUT RETENIR DE LA PHASE

LES FORCES

- Des atouts forts, un cadre de vie enviable, un art de vivre (espaces naturels, littoral préservé, un aéroport, des activités variées, ...)
- Des clientèles diversifiées identifiées sur le territoire
- Des données de fréquentation satisfaisantes et une économie touristique qui se porte plutôt bien (*à nuancer avec les résultats de l'année 2018...*)

LES FAIBLESSES

- Des contraintes foncières brident le développement touristique
- Des activités et des équipements qui pourraient être mieux « mis en tourisme »
- Des carences en hébergement notamment pour les jeunes
- Des difficultés à identifier Anglet comme une destination touristique à part entière

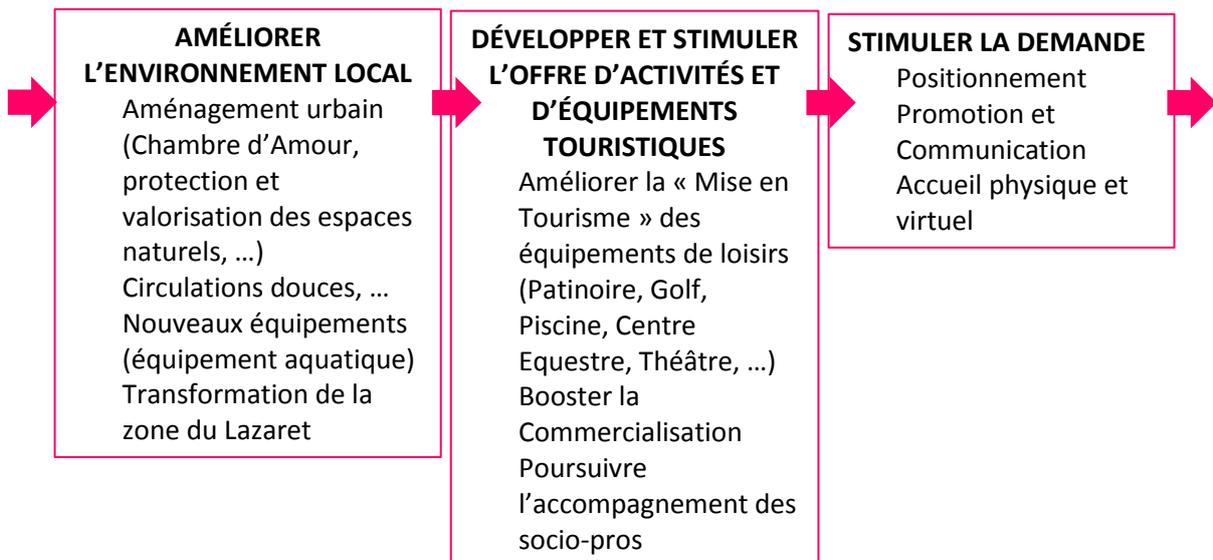
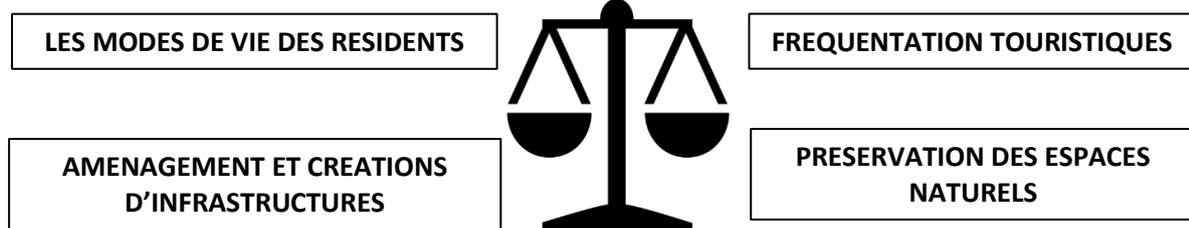
LES OPPORTUNITES

- Des opérations urbaines susceptibles de diversifier les pratiques touristiques : Chambre d'Amour, La Barre, la zone du Lazaret, ...
- Des projets d'équipements comme la piscine ludique

LES MENACES

- Pas de menaces clairement identifiées

LES LEVIERS D' ACTIONS DEVRONT PRENDRE EN COMPTE LA NECESSITE DE RESPECTER DE GRANDS EQUILIBRES :

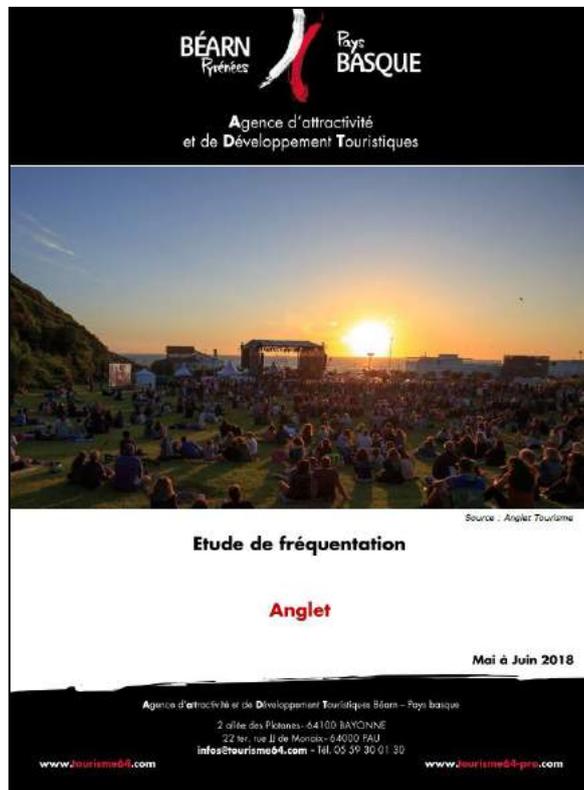


L'Audit est archivé à l'emplacement suivant : F:\TRAVAIL\MARKETING\MKGT2018\Etude Schéma de Développement Touristique

OBSERVATOIRE FLUX VISION

En 2018, Anglet Tourisme a signé un partenariat avec l'Observatoire de l'AADT64 pour avoir une vision sur l'année de ses chiffres de fréquentation en local.

L'AADT64 contracte en directe avec Flux Vison d'orange, récolte les données, les analyse et les synthétise dans un document de travail envoyé aux OT partenaires.



OBSERVATOIRE FLUX VISION visible : F:\TRAVAIL\MARKETING\FLUXVISION AADT64\2018

COMMISSION DE SELECTION DES EMPLACEMENTS SAISONNIERS (SAISON 2019)

En 2018, la Commission propose à M le Maire de valider le principe de lancer la procédure de candidature pour les adjudications littorales dont les contrats suivant arrivent à terme :

- Le restaurant de l'Epi Café
- Le snack de la plage de l'Océan,
- Le snack du deck de la Barre,
- Le kiosque de glaces de la plage du Club,
- Le kiosque de glaces de la plage de la Barre,

Deux autres sujets figureront dans l'appel à candidature qui sera publié :

- L'organisation de parcours de découverte du massif forestier du Pignada, en trottinettes électriques,
- L'organisation d'une brocante professionnelle mensuelle, place des Cinq Cantons,

Participation d'Aurore COSNIER aux réunions de la commission pour les sélections sur dossier, l'audition des candidats et l'émission des avis sur les candidatures soumis à M. le Maire :

- 13 Septembre
- 8, 28 et 29 novembre

Membres de la commission :

- Elus : MM CHASSERIAUD, BLEUZE, DE PAREDES, GOURGUES, BOURRICAUD, Mme CAZAUX, Mme HADIDI
- Services : Mme COSNIER, MM. ETCHEVERRY et DIRIBARNE

Le rapport des auditions est archivé à l'emplacement suivant : F:\TRAVAIL\DIRECTION\Commission spécifique emplacements saisonniers

#ILOVE ANGLET



ANGLET TOURISME

1 Avenue de la Chambre d'Amour
64 600 ANGLET

TEL. +33 (0)5 59 03 77 01

INFORMATION@ANGLET-TOURISME.COM

