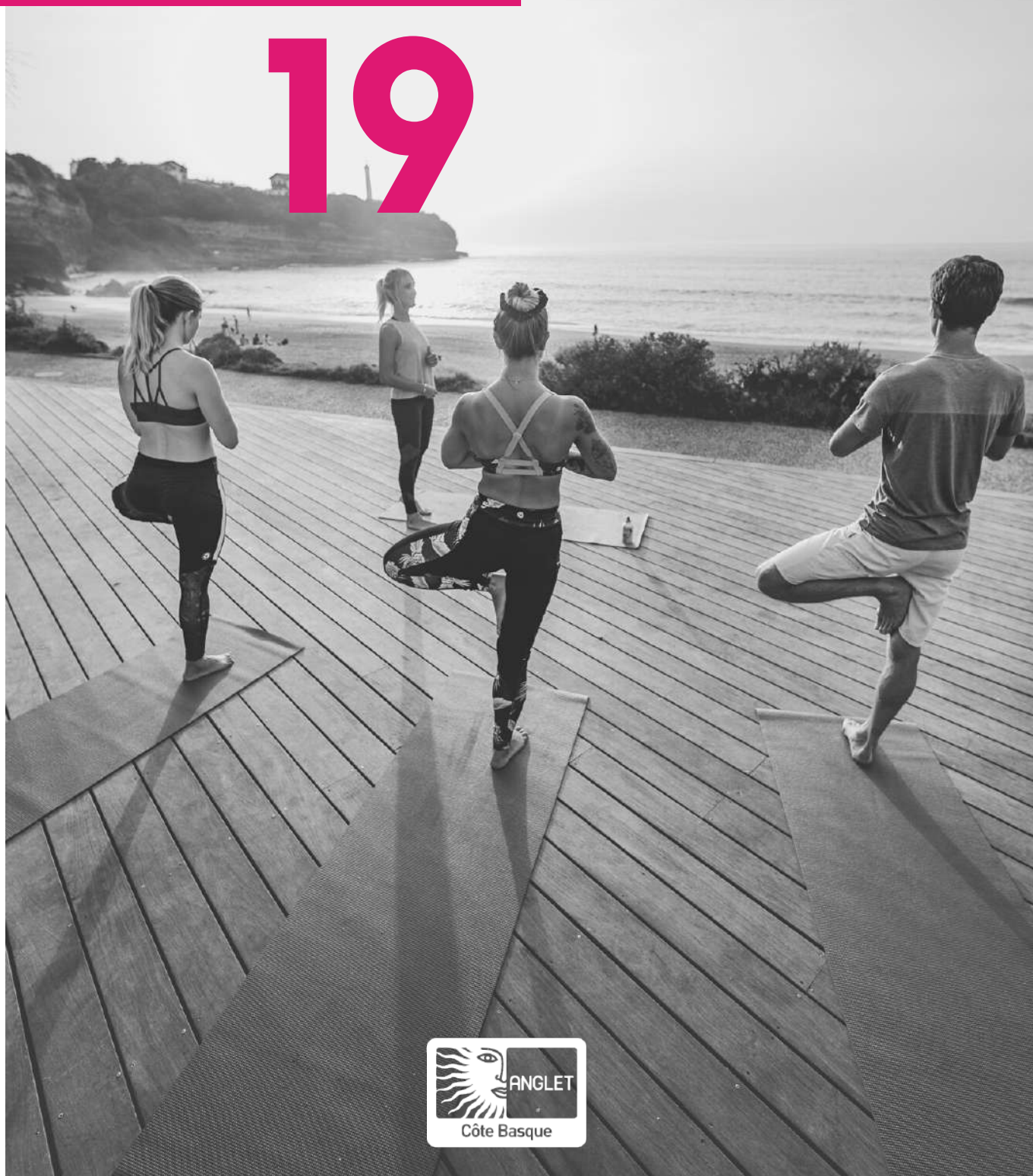


#20

19



SOMMAIRE

ACCUEIL & CENTRALE DE RESERVATION

- I. Fréquentation des bureaux d'accueil
- II. L'accueil dans et hors les murs
- III. Statistiques de l'accueil
- IV. Bilan de saison / été 2019

Zoom sur la Centrale de réservation

- I. L'offre touristique de la centrale
- II. Les chiffres 2019
- III. Taux d'occupation des hébergements marchands
- IV. Animer le réseau des socio-pros et des acteurs du tourisme local

MARKETING / PROMOTION / COMMUNICATION

- I. Partenariat promotion & communication avec l'AADT64
- II. Partenariat promotion & communication avec Atout France
- III. Actions de promotion & communication 100% Anglet Côte Basque
- IV. Communication
- V. Internet : sites, outils et actions

ESPACE DE L'OCEAN

- I. Chiffres clefs 2019
- II. Tableau de bord et tendances 2019
- III. Promotion & Communication 2019

FONCTION SUPPORT

- I. Gestion – Finances
- II. Formations

DIRECTION

- I. Organisation interne Anglet Tourisme
- II. Organigramme
- III. Ressources humaines
- IV. Le bien-être au travail

Zoom sur la qualité

- I. Politique qualité 2018-2020
- II. Bilan 2019
- III. Modifications de la marque Qualité Tourisme

DOSSIER SPECIAUX – TRANSVERSAUX

- Groupe Local Qualité – Qualité des eaux de baignade
- Commission des emplacements saisonniers
- Soirée de lancement de saison
- Observatoire Flux Vision
- Audit Stratégique Tourisme – schéma de développement touristique
- G7

#20

19

#ACCUEIL
#CENTRALE DE
RÉSERVATION



ACCUEIL & CENTRALE DE RESERVATION

RAPPEL DES AXES STRATÉGIQUES

EN LIEN AVEC LE NOUVEAU SCHEMA D'ORIENTATION POUR LE TOURISME – Annexe 1

Développement de l'attractivité des accueils physiques et virtuels

- Répondre au mieux aux attentes des visiteurs (locaux et vacanciers)
- Maintenir et élargir l'offre de services proposées à l'accueil (Billetterie, prêt de vélos, vente de sites et d'activités)
- Animer et dynamiser l'accueil dans les murs et hors-les-murs
- Communiquer sur les services de l'OT en général

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2019

VOIR PLAN D' ACTIONS 2019 – Annexe 2




ACCUEIL					
AXES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	CONT. & MESURE DE PERFORMANCE
REPOSER AU MEILLEUR ATTENTE DES VISITEURS (LOCAUX ET VACANCIERS)	* SOUTIENIR LES VISITEURS	- Recueillir et traiter les suggestions et réclamations des visiteurs	Accueil	Ts	7 Informations traitées (4 suggestions formulées) Objectif A4OT 222 vacanciers inscrits au 3 cantons 140 accueillis (sur 140 inscrits)
		- Proposer aux visiteurs de remplir un questionnaire de satisfaction en français/anglais/espagnol. Nouveauté 2019 : installation d'une tablette tactile dans chaque bureau d'accueil pour le suivi des	Accueil + A4OT	Ts	

COMMERCIAL					
AXES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE
AUGMENTER LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE L'OT / AMÉLIORER LA PART D'AUTOFINANCEMENT DE L'OT	BILLETTERIE * AUGMENTER LE NOMBRE DE BILLETTERIES EN VENTE A4OT * RECUPÉRER LA BILLETTERIE DE LA SCÈNE NATIONALE * FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES DE BIEN-ÊTRE AUXILIAIRES DES HABITANTS	- Augmenter le nombre de billetteries en vente à l'OT et mise en avant des billetteries. Augmenter le CA de 5%.	Fabienne + Accueil	Sur l'année	104 040 € contre 102 500 € en 2018
		- 3 nouvelles billetteries en 2019 : Club de la Castagne , Chou et la Soie Nationale	Fabienne + Accueil	Sur l'année	Billetteries en place depuis octobre 2019
		- Négocier des le printemps avec le nouveau Directeur de la Seine Nationale. Mise en place technique dès septembre avec SEINE	Fabienne + Accueil	Ts	
MAINTENIR ET ÉLARGIR L'OFFRE DE SERVICES PROPOSÉE À L'ACCUEIL	RESERVATION * MAINTENIR UNE QUALITÉ DE SERVICES DES OFFRES PROPOSÉES PAR LE SERVICE RESERVATION ET PROPOSER DE	- Communiquer sur les billetteries de l'OT sur l'Anglet Municipale. Faire un tirage chez tous les habitants d'Anglet en les informant des services billetterie de l'OT.	Fabienne + Accueil + la Poste	Sept.	Code de distribution : 3 004 C
		- Échanger avec les propriétaires de meuble et anticiper la collecte de la taxe de séjour par le service réservation de l'OT.	Supplé	Ts	
		- Valider le service réservation et déclencher la réservation par la qualification de l'offre : poursuivre le travail sur le classement des meubles. Faire classer chaque nouvel acheteur.	Supplé	Ts	8 Mises à jour en 2019

NOUVEAUTES 2019 :

- De nouveaux accueils hors-les-murs (lors des Moncinés à la plage, devant l'OT de la Chambre d'Amour)
- Un nouveau moyen de déplacement pour les accueils mobiles (en trottinette électrique)
- Un corner boutique installé dans les deux accueils de l'OT
- Un changement dans les horaires d'ouverture du bureau des 5 cantons avec un test d'ouverture les dimanches matin en hors-saison.
- Les accueils et les vitrines décorées en fonction des saisons
- Lancement d'un deuxième parcours Terra Aventura « Cap sur la Chambre d'Amour »
- Lancement d'une nouvelle activité gérée par Anglet Tourisme : le Yoga

EQUIPE 2019 :

- Nomination de Fabienne Darrigol au poste de Responsable du Service Accueil
- Remplacement de la conseillère en séjour Ainhoa Boudinet par Mylène Prunier en tant que Conseillère en séjour.

I. FREQUENTATION 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 7 mois sur 12

Bureau des Cinq Cantons : 46 598 visiteurs en 2019

Horaires d'ouverture sur l'année :

Lundi au vendredi : 9h - 12h30 / 14h - 18h ; Samedi : 9h - 12h30 ; Dimanche : 10h – 12h30

Horaires d'ouverture en saison (juillet-août) : Lundi au samedi - 9h – 19h

Bureau de la Chambre d'Amour : 35 912 visiteurs en 2019

Ouverture d'avril à juin et de septembre à mi-novembre :

Lundi au vendredi : 10h - 12h30 / 14h30 - 18h; le samedi et dimanche : 14h30 - 18h.

En saison (juillet-août) : Tous les jours - 10h - 19h

NOMBRE DE VISITEURS (compteurs électroniques)

MOIS	5 Cantons	Chambre d'Amour
JANVIER	1625	FERME
FEVRIER	1889	FERME
MARS	2522	FERME
AVRIL	2992	2743
MAI	3192	2960
JUIN	4092	3510
JUILLET	9679	10658
AOUT	8537	9822
SEPTEMBRE	4808	3937
OCTOBRE	3719	2241
NOVEMBRE	1755	41
DECEMBRE	1788	FERME
TOTAL	46 598	35 912

II. L'ACCUEIL DANS & HORS LES MURS

L'ACCUEIL DANS LES MURS

LE POT D'ACCUEIL DU MARDI. Anglet Tourisme a organisé un « pot d'accueil » tous les mardis avec des dégustations de produits locaux (Gâteau basque de la Maison Pommiers, du jus de pomme de chez Kupela et Charcuterie de chez Ibaialde) pour accueillir de manière privilégiée les visiteurs mais aussi les clients de l'ensemble de nos hébergeurs.

L'HABILLAGE DES VITRINE ET DECORATION DES ACCUEILS : cette année, l'accueil a été décoré (accueil + vitrine) au grès des saisons : été, automne et hiver. En nouveauté, l'accueil d'une expo photo temporaire à la rentrée sur le littoral avant-après de l'association ADALA.

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 :

UN STAND ANGLET TOURISME au Marché de Quintaou tous les jeudis matins de 10h à 12h. Une moyenne de 50 visiteurs renseignés chaque jeudi matin avec une baisse de fréquentation la semaine avant et après le G7. (56% d'anglois – docs distribués plan et programmes des animations...).

INSTALLATION DEVANT L'ANNEXE D'UN COMPTOIR D'ACCUEIL ET DE 2 SMOOCYCLETTES !

Rendez-vous tous les mardis de 16h30 à 18h en saison devant l'annexe pour pédaler, mixer et déguster son smoothie! 2 vélos à disposition des visiteurs : un vélo adulte et un vélo enfant et **une cinquantaine de personnes** renseignées / semaine.

L'ACCUEIL « ANGLET TOURISME EN TROT TINETTE ELECTRIQUE ». Une conseillère en séjour allait à la rencontre des visiteurs tous les mardis en saison de 15h à 17h. Environ une trentaine de **personnes renseignées** chaque mardi après-midi.

Intérêts de ces dispositifs d'accueil hors les murs

Rencontrer des vacanciers mais également des locaux qui sont en recherche d'informations sur les animations mais aussi sur les activités à faire sur Anglet en saison.



ZOOM SUR LES NOUVEAUTES DE LA SAISON 2019 :

LES PARCOURS DE GEOCACHING (chasse au trésor) Un nouveau parcours proposé cette saison sur le quartier de la Chambre d'Amour : 2 parcours - le 15 juin 2019 - Lancement du nouveau parcours « Cap sur la Chambre d'Amour » Au 30/09/2019 déjà 867 équipes

LES COURS DE YOGA PROPOSES PAR L'OT Mi-juillet à mi-août, Anglet Tourisme a proposé des cours de yoga en extérieur deux fois par semaine avec une professionnelle, Diane HARY. 10 dates / 120 personnes / 59 participants uniques / 782 € CA réalisé

UNE POP CORN MOBILE SUR LES MONCINE A LA PLAGE Vente de Pop Corn avant la séance de cinéma en plein air et distribution de flyers les rendez-vous de l'été et des agendas de l'été. 5 dates / 80 et 100 corners de pop corn vendus par séance / 1 125 € CA réalisé



III. STATISTIQUES LIEES A L'ACCUEIL

1. LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Donnant lieu à l'envoi de brochures / courrier - Source : Tourinsoft 2019

2019	Total
Total demandes	677
Mode de contact	
Téléphone	62.2 %
E-mail	34 %
Courrier	3,2 %
Guichet	0,60 %
Top 5 des départements (Origine des demandes) : 1/ Pyrénées-Atlantiques 2/ Haute-Garonne 3/ Gironde 4/ Loire Atlantique 5/ Isère	

2- FREQUENTATION & DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

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

VISITEURS	5 CANTONS	CHAMBRE D'AMOUR	TOTAL
Locaux (64)	3 123	1 294	4 417
Français	8 915	7 331	16 246
Etrangers	832	745	1 577
Total visiteurs comptabilisés et renseignés par les conseillers	12 870	9 370	22 240
Compteur visiteurs	46 598	35 871	79 350
% visiteurs renseignés	21.20%	22,50%	17.1%

3- ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNES

Bureau des 5 Cantons

- Pyrénées Atlantiques : 43,6 % des visiteurs
- Gironde : 2,7%
- Haute-Garonne : 3,1%
- Landes : 2,2%
- Loire-Atlantique : 1,8%
- Nouvelle Aquitaine : 59%
- Ile-de-France : 7,3%
- Occitanie : 6,7%
- Auvergne Rhône-Alpes : 5,8%
- Pays de la Loire : 4.4%

- Les visiteurs du département 64 représentent 44 % des personnes renseignées de l'OT.
- Principaux motifs de leurs visites : orientation, transport.
- Ces visiteurs viennent également retirer des disques bleus pour stationner sur les parkings.

Bureau de la Chambre d'Amour

- Pyrénées Atlantiques : 28% des visiteurs
- Haute-Garonne : 4.8%
- Gironde : 3%
- Paris : 3.5%
- Hauts-de-Seine : 2.2%
- Nouvelle-Aquitaine : 37.7%
- Ile-de-France : 12%
- Occitanie : 11%
- Auvergne-Rhône-Alpes : 8.9%
- Pays de la Loire : 5.4%

- Les visiteurs du département 64 représentent 23 % des personnes renseignées de l'OT.
- Principaux motifs de leurs visites : orientation, vie locale, et les transports.

IV. BILAN DE SAISON / ETE 2019

1 LA FREQUENTATION ESTIVALE

Pour la saison 2019, Ainhoa a été épaulées par Maeva, Mylène, Emma et Charlotte pour tenir les deux points d'accueil d'Anglet Tourisme.

38 696 visiteurs ont franchi les portes des 2 bureaux d'Anglet Tourisme durant les 2 mois d'été. Malgré 3 jours de fermeture pour cause de G7 et comparativement à la saison 2018, une très légère augmentation sur les 2 mois qui s'expliquent en partie par de nouvelles actions d'accueil menées par Anglet Tourisme (animation d'accueil dans & hors les murs) et par une météo particulièrement clémente.

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

	2017	2018	2019
Juillet	9 259	9 370	9 679
Août	10 742	8 310	8 537
Total	20 001	17 680	18 216

Comparativement à la saison 2018, une très légère augmentation sur juillet (+3,2%) et sur le mois d'août (+2,66%).

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

	2017	2018	2019
Juillet	11 717	10 582	10 658
Août	11 427	9 461	9 822
Total	23 144	20 043	20 480

Comparativement à la saison 2018, une augmentation sur juillet (+0,72%) et une augmentation sur août (+3,68%)

- La fréquentation estivale des 2 bureaux (compteur visiteur)

	2017	2018	2019
Juillet	20 976	19 952	20 337
Août	22 169	17 771	18 359
Total	43 145	37 723	38 696

38 696 visiteurs ont franchis les portes des 2 bureaux d'Anglet Tourisme durant les 2 mois d'été. Comparativement à la saison 2019, une très légère augmentation sur juillet et sur le mois d'août.

Samedi 10 août :
Pic de fréquentation
736 visiteurs jour aux Cinq Cantons

+ 769 appels téléphoniques enregistrés
+ 115 mails traités

2 L'ORIGINE DES VISITEURS RENSEIGNES DURANT L'ETE

Bureau de la Chambre d'Amour

- **Part des visiteurs renseignés :**
10.4 % des visiteurs ont été renseignés à l'annexe.
- **Origine des visiteurs renseignés :**
91.3 % de visiteurs français
11.6% de visiteurs anglois en saison
8.6% de visiteurs étrangers

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

REGION	Juillet / Août
Nouvelle-Aquitaine	28.2 %
Ile de France	15 %
Auvergne -Rhône Alpes	11.8 %
Occitanie	11.2%
PACA	5.8 %

Tableau des 5 départements les plus représentés :

DEPARTEMENT	Juillet / Août
Pyrénées Atlantiques	20 %
Haute Garonne	5.5%
Paris	4.6 %
Rhône	3.3%
Gironde	2.8%

- Origine des visiteurs étrangers

Tableau des 5 pays les plus représentés :

Pays
France
Espagne
Royaume-Uni
Belgique
Allemagne

Bureau des 5 Cantons

- **Part des visiteurs renseignés**
8.8 % 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**
87% de visiteurs français
29.5% de visiteurs anglois en saison
13 % de visiteurs étrangers

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

REGION	Juillet / Août
Nouvelle-Aquitaine	56 %
Ile de France	9.3 %
Auvergne – Rhône Alpes	8 %
Occitanie	5.8 %
Pays de la Loire	3.9%

Tableau des 6 départements les plus représentés :

DEPARTEMENT	Juillet / Août
Pyrénées Atlantiques	49 %
Gironde	3 %
Haute Garonne	2.9 %
Rhône	2.8%
Hauts de Seine	2%

- Origine des visiteurs étrangers

Tableau des 5 pays les plus représentés :

Pays
France
Espagne
Belgique
Royaume-Uni
Allemagne

3- LES SUCCES DE LA SAISON 2019

Les succès de la saison 2019

➤ **Le pot d'accueil du mardi.**

Le service réservation & le service accueil ont mis en place pour la seconde année en partenariat avec des prestataires locaux (jus de pomme de chez Kupela, Fromages et Compagnies et la Maison Pommiers) 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 gyropode le long de la promenade littorale le jeudi après-midi.**

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

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

Le géocaching c'est quoi ? Le géocaching 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 anglois 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 événements et animations gratuits proposé par le Service Animation de la Ville d'Anglet :**

Spectacle Pyrotechnique, 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.

4. LA BILLETTERIE :

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

Nouveauté de la saison 2019 :

- Cours de yoga en vente à l'Ot pour la première année
- Ventes de pop corn durant les Moncinés à la Plage
- Billetteries de la Scène Nationale et du Sud Aquitain

	Chiffre d'affaires Saison 2019
Hormadi	554 €
Bracelets	18 952 €
Corridas	11 700 €
Spectacles divers (Baroja, concerts en église etc...)	7 297 €
Excursions en bus Basque Bondissant	5 600 €
Chronoplus	1 840 €
Pelote Biarritz	1 064 €
Musique en Côte Basque	835 €
Yoga	782 €
Cité Océan / Musée de la Mer	1 416 €
Scène Nationale et du Sud Aquitain	627 €
Vente de pop corn MONCINE	1 125 €
Entracte Organisation	25 729 €
Le Temps d'aimer (Btz Culture)	4 763 €
Malandain Ballet Biarritz	3 890 €
Amis du Théâtre	1 470 €
Evènementiel Mairie (footing + pilo)	10 638 €
Festival Piano Classique – Musique en Scène	1 293 €

TOTAL : **98 981 € réalisé** sur les deux bureaux d'Anglet Tourisme

Et **2455 €** de produits touristiques vendus

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 2019	Nbre de dossiers	Chiffre d'affaires
29/06/2019	7	5 480,15
06/07/2019	12	15 351,70
13/07/2019	13	17 579,70
20/07/2019	14	13 598,39
27/07/2019	16	19 007,00
03/08/2019	42	59 085,40
10/08/2019	26	28 016,45
17/08/2019	29	29 310,90
24/08/2019	11	10 919,00
Total séjours locatifs	170	198 348,6928

Tendances et constats :

TENDANCES ET CONSTAT / PRINTEMPS 2019

Les principaux pics de fréquentation ont eu lieu lors de week-ends prolongés sous beau temps (Pâques, Ascension et Pentecôte)

AVRIL : Bon mois avec une fréquentation intéressante sur les week-ends

MAI : Bon mois dans l'ensemble avec un pic de fréquentation sur le week-end de l'Ascension (jeudi 30 mai) avec environ **50 000** visiteurs (chiffres Flux Vision)

JUIN : Assez bon mois avec un pic de fréquentation le lundi de Pentecôte (lundi 10/06/2019)

La saison estivale a réellement démarré au 1^{er} juin avec une fréquentation plus importante sur les fins de semaine.

TENDANCES ET CONSTAT / JUILLET 2019

Un mois de juillet qui a eu du mal à démarrer pour plusieurs raisons :

- Quelques jours de canicules qui ont inquiété certains clients qui se sont déplacés vers des destinations plus « intérieures »
- Des examens scolaires perturbés qui ont retardé les départs en vacances : report du Beps pour cause de canicule, des réponses sur parcourup qui vont jusqu'au 20 juillet

- Un effet économique : les manifestations des gilets jaunes tout au long du printemps 2019. Moins de départ en vacances (pouvoir d'achat en baisse)
- Un 14 juillet qui est tombé un dimanche et qui n'a pas permis de faire des réservations de week-end prolongé

Conséquences: beaucoup de courts séjours, **une baisse de 20% des séjours en locations de vacances** (N-1). De manière générale, **la fréquentation du mois de juillet est sensiblement identique à 2018 avec une météo particulièrement favorable.**

TENDANCES ET CONSTAT / AOÛT 2019

- **Un mois d'août qui a été bon sur les 3 premières semaines du mois.** Des arrivées tardives qui ont été favorisées par : une météo clémente toute au long du mois et des initiatives villes qui séduisent les visiteurs (animations gratuites tout au long de la saison, système de prêts de vélo, navette Océane...
- **Une saison interrompue et perturbée par la manifestation du G7.** Des réservations ralenties la semaine avant et après le G7. Des clients et des habitants qu'il a fallu rassurer, informer sur les axes routiers fermés et les itinéraires adaptés pour accéder à leurs lieux de vacances

L'ensemble des établissements d'Anglet était complets pendant le G7 : accueil des délégations & des forces de l'ordre

ACCUEIL –BILLETTERIE

Anglet Tourisme propose un service de billetterie : Gant d'or, Entracte Organisation, billets Chronoplus, Concerts, bracelets des fêtes de Bayonne.

Billetterie	ANNEE 2017	ANNEE 2018	2019
Chiffre d'affaires	101 773 €	97 239 €	98 981 €

CENTRALE DE RESERVATION

- LOCATIF / 0 litige client géré par la centrale de réservation

Locatif	2017	2018	2019
Nbre de résa	315	258	248
CA	287 189 €	243 673 €	240 316 €

➤ HÔTELS / SITES & ACTIVITES

Hôtels	2018	2019
Chiffre d'affaires	12 339 € 322 résa	3000 € 99 résas

Sites et Activités	2018	2019
CA / Nbre de résa	12 054 € / 50 résas	5791,14 € 26 résas

- Baisse importante des résas qui s'explique par l'absence de certains hébergements sur citybreak (Azureva; Belambra, Pignada en saison) et par une baisse des chiffres en août du fait du G7.

Explications : transfert citybreak / Elloha. Système mis en ligne en août et principaux sites revendus absents (la Rhune, Aquarium & Musée de la Mer) + très forte chute des ventes les semaines pendant et après le G7.

ZOOM CENTRALE DE RESERVATION

I. L'OFFRE TOURISTIQUE DE LA CENTRALE

1. LES LOCATIONS DE VACANCES

La centrale de réservation dispose de 72 locations de vacances inscrites à la centrale de réservation en 2018.

Ainsi la répartition des produits est la suivante :

	2016	2017	2018	2019
Nombre de villas	10	11	10	12
Nombre d'appartements	43	47	50	45
Nombre de studio	17	17	10	15
Nombre total de locations sur Citybreak	70	75	70	72

Principes de fonctionnement de la centrale de réservation en 2019 :

- 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.

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. FIN D'UTILISATION DE CITYBREAK PAR LES OTS DE LA COTE BASQUE / PASSAGE A LA PLACE DE MARCHÉ ELLOHA

L'ensemble des Ots de la Côte Basque ont arrêté de travailler en 2019 sur l'outil de réservation Citybreak.

Les Ots de Biarritz, de Bayonne et celui de l'Otpb ont choisi de remplacer Citybreak par la place de marché Elloha.

Elloha est une place de marché déployée par l'Aadt64 et mis à disposition des Offices de Tourisme du département 64.

Le choix d'Anglet Tourisme a consisté à :

- Conserver l'outil citybreak pour la réservation des locations de vacances et des hôtels pour l'année 2019
- S'équipe d'Elloha en cours de saison 2019 pour la commercialisation des visites et activités d'Anglet et continuer ainsi à revendre les offres des villes voisines.

II. LES CHIFFRES 2019

Année	Nombre dossiers Locations	CA Locations (€)	Nombre dossiers Hôtellerie & activités OT Anglet	CA Hôtellerie & activités OT Anglet
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 €
2019	267	255 887 €	128*	8 900 €

- Une chute du nombre de dossiers d'activités en 2019 qui s'explique par le fait que les Ot Voisins ont abandonné Citybreak pour passer sur la place de Marché Elloha mise en place par l'Aadt64.

III. TAUX D'OCCUPATION DES HEBERGEMENTS MARCHANDS

[illegible]

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

1. LES PROPRIETAIRES DE MEUBLES

Un service de collecte de la taxe de séjour a été mis en place par Anglet Tourisme pour les propriétaires adhérents à la centrale de réservation depuis le 1^{er} janvier 2019.

Ce service mis en place à l'OT consiste à déclarer et à gérer la taxe de séjour sur la plateforme 3DOUEST pour les séjours réalisés via la centrale de réservation et assurer ainsi un service supplémentaire aux propriétaires.

Des échanges réguliers ont eu lieu tout au long de l'année entre les propriétaires de la Centrale de Réservation, le service financier de la Mairie d'Anglet et Pascale Castaings en charge de ce nouveau dispositif à l'Ot.

2. LES HEBERGEMENTS MARCHANDS

Des rendez-vous réguliers ont eu lieu avec l'ensemble des hôteliers tout au long de l'année 2019 pour animer le réseau.

Nouveauté 2019 :

Organisation d'une « **Soirée prestige de lancement de saison** » à la Ruche Moderne en Juin 2019

- ✓ Décoration Jérôme Perri
- ✓ Animations sud Emotion + smocyclette
- ✓ Traiteur Zazpiak

Poursuite de l'alimentation 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

19

#MARKETING
PROMOTION &
COMMUNICATION



MARKETING-PROMOTION-COMMUNICATION

RAPPEL DES AXES STRATÉGIQUES

EN LIEN AVEC LE NOUVEAU SCHEMA D'ORIENTATION POUR LE TOURISME – Annexe 1

- Développer la notoriété de la destination
- Développer une stratégie digitale et numérique en adéquation avec les nouveautés du marché numérique
- Proposer du contenu sur la destination de qualité
- Coordonner la communication de l'ensemble des services d'Anglet Tourisme
- Veiller à l'observatoire de la destination

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2019

VOIR PLAN D' ACTIONS 2019 – Annexe 2

PLAN D' ACTIONS 2019
ANGLET TOURISME





PROMOTION / COMMUNICATION / MARKETING					
AXES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE
DEVELOPPER LA NOTORIÉTÉ DE LA DESTINATION	• AUGMENTER ET DIVERSIFIER LES OPÉRATIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION	• SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS : Poursuivre les actions de promo en partenariat avec l'AAOTSA • Ile de France / Participation à l'opération la Maison de la Nouvelle Aquitaine en Mode Basque. (1 mois d'opération avec une boutique de destination avec des créateurs locaux + Un Workshop presse) • Marseille et Lyon / Campagne mobile, web marketing et réseaux sociaux Runmodelbasque sur les bords de ligne d'airports • Bordeaux / Pour la deuxième année consécutive, participation au salon les Basques à Bordeaux. 1 espace par OT	Aurene Aurene, François et Patricia Aurene	Mars Du 1^{er} au 30 avril 22 au 24 mars	Augmentation du Budget promotion mensuel 200 000 € 15 journalistes rencontrés 4 créateurs anglais Modèle, Havia, Yohji, Teyssier et Nopce Campagne 180 000 impressions / Marseille 52 000 impressions / Bordeaux 140 000 impressions / Marseille 140 000 impressions 14 journalistes rencontrés - 2 départs Anglet à Paris (avril)
		Ordonner des opérations de promo propre à Anglet - Nouvelle Aquitaine et Toulouse : Campagne web (display et native avec Quantum) et réseaux sociaux #iLoveAnglet - Nouveauté : hébergement intégral Anglet visuel dédiée offre surfare attractive : séjour à partir de 180€ pour 3 nuits.	Aurene, François et Patricia	Avant les vacances scolaires de Pâques, 2019 et de la Toussaint	810 000 impressions 4834 clics vers le site web Pub sur Facebook 4668 clics vers le site
		• SUR LE MARCHÉ ÉTRANGER : Poursuivre les actions de promo avec la Marque Biarritz Pays Basque (AAOTSA + Biarritz Tourisme + CRINA + Atout France) - Participation au salon international ITB Berlin pour le collectif de la Marque RTZ PR	Aurene	Mars	11 TD rencontrés / 6 bloggers / 7 journalistes / 8 entreprises

NOUVEAUTES 2019 :

- Recrutement d'une agence de presse pour le Marché Français, LINK'S COMMUNICATION
- Recrutement d'une agence d'édition, POP COMMUNICATION pour la création d'un nouveau support de communication : Un magazine de destination pour 2020
- Recrutement d'une agence audiovisuelle, KESTU pour la réalisation d'une vidéo de destination généraliste sur la destination.
- Publipostage avec une lettre aux habitants sur les services d'Anglet Tourisme
- Lancement d'un blog de destination #iLoveAnglet
- Refonte des pages intérieures du site web (listes + détails) pour la version Desktop du site
- Modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha
- Mise en ligne de nouvelles webcams (Viewsurf et Skaping)
- Une nouvelle opération de promotion à Paris à la Maison de la Nouvelle Aquitaine dans le 1^{er} arrondissement
- Début des actions de promotion et communication 100% pour la destination Anglet Côte Basque.
- Développement d'une nouvelle activité gérée par l'OT : le yoga face à l'océan à la Petite Chambre d'Amour

- Créations de nouveaux articles goodies / produit Anglet => Cibles principales : Pour les journalistes, invités de marque, etc ... (gourdes, porte-clefs, Tee-shirts et casquettes Anglet Surf Avenue, ...)

EQUIPE 2019 :

- Nomination d'Aurore Cosnier au poste de Responsable du Service Promotion & Communication.
- Recrutement d'une stagiaire en stage long de 5 mois pour renforcer le service en haute saison.
- Remplacement de la conseillère en séjour Ainhoa Boudinet par Mylène Prunier pour un soutien sur la partie des réseaux sociaux en hors-saison.

A RETENIR DE L'ANNEE 2019 :

- LA Validation du Schéma d'Orientations pour le Tourisme à Anglet

CHIFFRES CLEFS 2019 :

671 079	sessions sur le site anglet-tourisme.com en 2019	+7 % (N-1)
21 000	fans sur la page Facebook Anglet Tourisme en 2019	+11 % (N-1)
11 000	abonnés sur le compte iloveanglet sur Instagram	+67 % (N-1)
2 730	abonnés sur le compte OT_Anglet sur Twitter	+1,8% (N-1)

I. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC L'AADT64

1. PARTENARIAT AAD64 x ANGLET TOURISME 2019

Anglet Tourisme poursuit en 2019 ses actions de promotion avec le collectif Pays Basque en partenariat avec l'AADT64 :

Promouvoir l'attractivité du Territoire

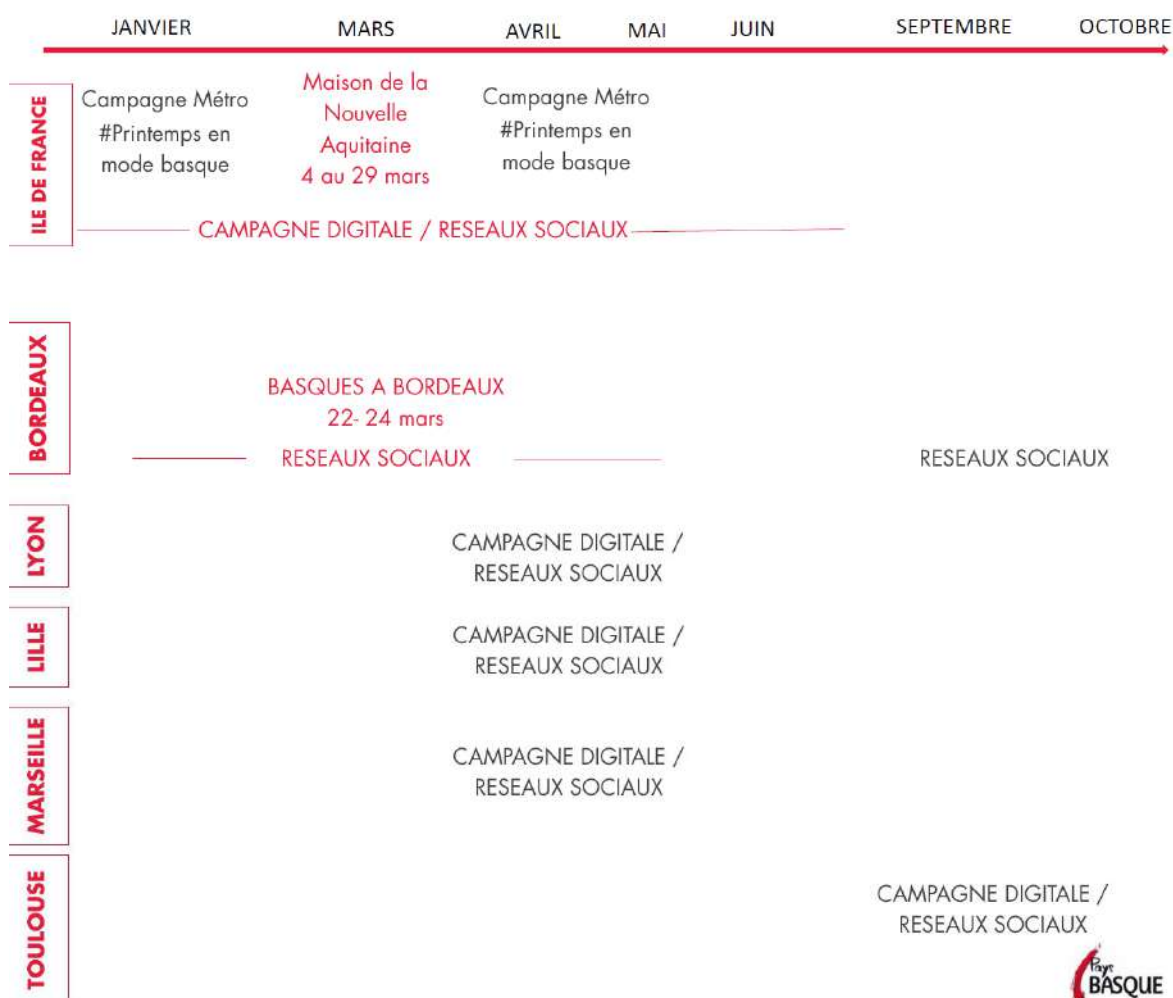
- Marketing France : Campagne de communication « en mode basque » pour développer la fréquentation hors saison et développer la notoriété sur les bords de ligne.
- Marketing International : La marque Biarritz Pays Basque comme stratégie marketing international.

Anglet Tourisme a participé à de nombreuses réunions des différents Comités de Pilotage, pour la Destination Pays Basque sur le Marché Français mais aussi pour la Marque Biarritz Pays Basque, le Contrat de Destination Golf, la Filière Surf pour l'international.

Budget constant : 6000 €

2. LES OPERATIONS DE PROMOTION SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS AVEC L'AADT64

Ile de France



- Campagne d'affichage métro en partenariat avec le CRTNA

VAGUE 1 - du 25 janvier au 8 février



Une campagne de séduction :
60 affiches / vague

VAGUE 2 - Du 1^{er} au 15 avril



Déclinaison digitale : Facebook, Tripadvisor, Instagram

- Participation à l'opération la Maison de la Nouvelle Aquitaine en Mode Basque.

Mois de Mars 2019 – Opération Workshop Presse le 13 mars

Idéalement située dans le 1^{er} arrondissement de Paris, la Maison de la Nouvelle Aquitaine s'est habillée aux couleurs du Pays Basque pendant un mois.

COMMUNICATION DE L'EVENEMENT

- Réseaux sociaux de la destination et des OT partenaires
- Mailing
- Pub mobile géolocalisée
- Newsletter de la Maison de la Nouvelle Aquitaine



LA BOUTIQUE

- 18 producteurs & créateurs (*créateurs anglois : Seashatcréation, hopaal, kupela, toyboard*)
- Chiffre d'affaire = 5 036 € pour 200 clients et 450 passages
- 120 pers./ jour à l'espace restauration
- Jeu concours sur place pour gagner des séjours au Pays Basque (2 séjours sur Anglet à gagner)





LE WORKSHOP PRESSE & LA SOIREE

- Rencontres organisées l'après-midi + organisation d'une soirée
- **48 Journalistes – 15 rencontrés pour Anglet Tourisme**

Premier workshop réalisé avec l'Agence LINKS COMMUNICATION

- 8 partenaires tourisme (OT, Gîtes de France, ...)
- 120 invités à la soirée



Marseille et Lyon

- Campagne mobile, web marketing et réseaux sociaux #enmodebasque sur les bords de ligne d'aéroports.

MARSEILLE

Liaison aérienne du 04/04/19 au 29/10/19, 2 vols/ semaine lundi et jeudi opérés par Volotea.

LILLE

Liaison aérienne du 02/04/19 au 28/09/19, 3 vols/ semaine mardi, jeudi et samedi opérés par EasyJet.

LYON

Liaison aérienne toute l'année. Jusqu'à 3 vols/jour opérés par Hop, du 24/06 au 01/09 5 vols semaine opérés par EasyJet.

LES ACTIONS

- Campagne mobil en géofencing sur les mobinautes fréquentant l'aéroport sur le département identifié.
- Réseaux sociaux : posts sponsorisés / accueils d'influenceurs
- Diffusion de communiqués de presse
- Envoi de newsletter et achat d'adwords

>>> Spécifique à Anglet

Du 1er avril au 30 avril : Diffusion sur les publics fréquentant les Aéroports de Marseille, Lyon et Lille.

Objectif atteint des 182 000 impressions.

	NOMBRE IMPRESSIONS		
VISUELS	MARSEILLE	LILLE	LYON
ANGLET	52 000	52 000	78 000



Réseaux sociaux : Post sponsorisé sur la page facebook

Pays Basque Tourisme

■ Marseille :

- 19 455 Marseillais atteints
- 44 481 vues de vidéos
- 709 clics sur le lien du post
- 0.28€ coût du clic

■ Lyon :

- 20 795 lyonnais atteints
- 44 481 vues de vidéos
- 619 clics sur le lien
- 0.32€ coût du clic



Bordeaux

Pour la deuxième année consécutive, participation au salon **les Basques à Bordeaux**.

Du 22 au 24 mars au hangar 14 sur les Quais.

Un très bel événement promotionnel pour le Pays Basque organisé par SUD OUEST.



Grand stand sur la destination Pays Basque avec un deck accueil par OT.

- 9 partenaires tourisme (OT, Gîtes de France, ...)
- **16 000 visiteurs**
- Jeu concours sur place pour gagner des séjours au Pays Basque (2 séjours à gagner à Anglet)

Workshop presse organisé le 22 au soir

- **14 Journalistes** rencontrés pour Anglet Tourisme

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. »

>>> Site internet www.biarritz-pays-basque.com

- 43 850 visiteurs
- TOP 3 : Allemagne / UK / USA

>>> Page facebook Biarritz Pays Basque :

- 7 451 abonnés
- TOP 3 : UK / USA / Reste du monde

2 marchés prioritaires pour 2019 : L'Allemagne et l'Angleterre / (L'Espagne, un cas à part)



61% du budget

Durée : **Du 12 Août au 6 Octobre** (55 Jours)

Objectif global :
NOTORIETE

1. Faire connaître la destination et les liaisons aériennes au plus grand nombre – **Période : du 12/08 au 30/09**
 
DISPLAY SOCIAL ADS
2. Donner envie de se rendre à Biarritz Pays basque - **Période : du 12/08 au 30/09**
 
VIDEO FORMATS IMPACTANTS
3. Générer du trafic qualifié vers le site – **Période : du 29/07 au 06/10**

REFERENCEMENT PAYANT



39% du budget

Durée : **Du 12 Août au 6 Octobre** (55 Jours)

Objectif global :
PERFORMANCE

1. Diffuser les liaisons aériennes et la présentation de la destination au plus grand nombre - **Période : 12/08 au 30/09**

SOCIAL ADS
2. générer du trafic vers le site - **Période : 12/08 au 06/10**
 
DISPLAY REFERENCEMENT PAYANT

LES SALONS



ITB BERLIN

Du 6 au 8 Mars 2019
Opération CRTNA

Représentation par Aurore Cosnier – Anglet Tourisme.

Rencontres avec :

- 11 Agences de voyage
- 6 influenceurs
- 7 contacts presse
- 6 entreprises



WTM LONDRES

Novembre 2019
Opération ATOUT FRANCE et CRTNA

Représentation par Maylis Cabanieu – Biarritz Tourisme.

Contact établi avec :



- 35 Agences de voyage / TO
- 8 influenceurs
- 4 contacts presse



IBTM BARCELONE

Du 18 au 20 Novembre 2019
Opération CRTNA

Représentation par Gerald Buscemi – Biarritz Tourisme et Olivier Delbos – Bayonne Tourisme.

2 socio-pros présents : Radisson Blu Hotel et Agence Terres & Cie

OPERATIONS DE DEMARCHAGE / PROMOTION DE LA DESTINATION MARCHÉS D'EXPLORATIO



JAPON

Tokyo – 18 au 21 septembre 2019
Opération CRTNA

Représentation par Aurore Salaun – AaDT

Contact établi avec :

- 20 TO / Agences de voyage
- 5 contacts presse
- 4 entreprises



CANADA

Montréal – 7 au 9 novembre 2019
Opération CRTNA

Représentation par Aurore Salaun - AaDT.

Contact établi avec :

- 12 TO / Agences de voyage
- 4 journalistes
- 2 entreprises
- 4 contacts Aviation / Lignes aériennes

STAND LORS DU G7 avec le CRNTA
(voir dossiers spéciaux à la fin)

4. FILLIERE 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 2019 :

- 16 journalistes accueillis (Allemagne, Canada, Dannemark, Russie, UK, Espagne, ...)
- 40 parutions d'articles
- 150 000 € équivalent publicitaire
- **2 accueils pour Anglet (Allemand)**



Accueil de la bloggeuse allemande Anja Knorr (rencontrée à l'ITB Berlin en mars 2019) 2 articles parus en septembre 2019 :

→ <https://www.happybackpacker.de/surfen/baskenland-frankreich-surfen/> (22 000 UVP)

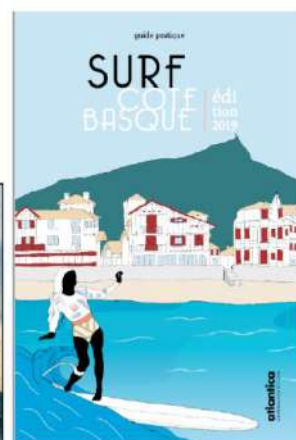
→ <https://www.tui.com/blog/meine-top-8-highlights-ander-franzoesischen-atlantikkueste/> (blog de TUI, le plus grand Tour Opérateur allemand)



Promotion du surf sur la côte basque dans le film allemand « [Grenzenlos - Die Welt entdecken in Frankreichs Südwesten](#) » de Equipe Television autour de Simone Dettelbacher (diffusé en septembre 2019 sur SAT1 à 19h)

COMMUNICATION SPECIALE FILLIERE SURF

- Participation au financement et au contenu du **Guide Surf 80 pages** édité par Atlantica Edition – le surf en 4 saisons d'Anglet à Hendaye (FR-AN en **10 000 ex**).
- Achat d'un supplément **12 pages** sur la Côte Basque dans un numéro spécial du magazine Surfsession – 1 page par ville côtière d'Anglet à Hendaye + idées séjours.
- Production de 3 idées de surf trip en arrière-saison avec diffusion sur Surf Session – Surf Report – Surf Mademoiselle + réseaux associés.



5. FILLIERE GOLF – 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

Rappel : le Golf de Chiberta étant associatif, n'est pas inclus dans le Golf Pass mais profite des actions de communication du Contrat de Destination.

BILAN 2019 :

- 5 journalistes accueillis (Canada, UK, USA, Japon, FR)
- 6 parutions
- 60 000 € équivalent publicitaire
- Présence au Mediatour Madrid organisé par Atout France : dossier de presse présentant les nouveautés de la destination, mise en avant de Biarritz Destination Golf → 50 journalistes
- Partenariat avec Air France, les différents bureaux Atout France à travers le monde, les offices de Tourisme, le CDT 40, l'Aadt 64 et le CRT Nouvelle -Aquitaine
- 11 TO accueillis (Canada, UK, USA, Allemagne, Norvège, Australie, ...)
- Participation à 4 tournées et 4 salons internationaux
- Inscription du Contrat de Destination Golf dans le Cluster Golf d'Atout France.

OBSERVATIONS 2019 :

- De bons retours des TO et leurs clients concernant la valeur ajoutée de Biarritz Destination Golf : la qualité de l'accueil en général / la grande qualité des green-fees / rapport qualité / prix des hôtels / facilité de réservation du Biarritz Destination Golf Pass car contact unique et très professionnel / ...
- Augmentation de la clientèle suisse, espagnole et belge
- Baisse de la clientèle anglaise à cause du Brexit, les anglais sont restés en UK pour jouer au golf ou sont partis en Espagne qui a cassé les prix
- Retour de la clientèle espagnole sur les golfs
- Début des demandes Golf de la part du marché golfique russe
- Augmentation des groupes via les Réceptifs français venant de TO nord-américains et asiatiques (logés en 5*)
- Augmentation des groupes Corporate, Incentives et compétitions privées au Golf de Biarritz le Phare
- Intérêt pour le golf de la part du CRT NA : aide financière pour participer à l'IGTM, proposition d'actions ...bonne dynamique
- Les aéroports de Bilbao et Bordeaux sont de plus en plus importants et des portes d'entrées indéniables et indispensables pour l'accès au pays basque.
- Des TO finlandais ou allemands vendent sans problème des séjours golfs dans les Landes et au Pays Basque grâce aux vols directs depuis Bilbao et Bordeaux. Cela est positif pour nous mais aussi très dangereux car ces 2 aéroports ne cessent de grossir et celui de Biarritz perd 6 lignes en 2020.
- L'effet G7 est indéniable. Les TO en ont beaucoup parlé, ils avaient vu la destination dans les médias. Cela replace encore mieux notre destination, sa visibilité et sa légitimité de marque mondiale

II. PARTENARIAT PROMOTION & COMMUNICATION AVEC ATOUT France

1. SALON RENDEZ-VOUS EN FRANCE

19 et 20 mars 2019 – Marseille

1^{er} Salon International De L'offre Touristique Française (1000 Prescripteurs Internationaux)
Stand partagé avec Bayonne Tourisme aux couleurs de la Marque Biarritz Pays Basque

Cette année, l'ensemble des corners des OT était **aux couleurs de la Marque Biarritz Pays Basque**.

BILAN 2019 :

- **15 Rdv avec des TO** (Marche Anglais et Espagnol + Nouveaux Marchés : Sud Coréen Et Japonais)
- **1 EDUCTOUR** - Nous avons accueilli à Anglet quelques jours avant le vendredi 15 mars **8 TO** – UK, USA, ALL, MEX, RUS, CAN, SUI –
(*Albatross Travel, roadscholar, Freizeitreisen, Euromondo, Navitur Operadora, Babylon Tours, Samarain Tour S, Goway Travel, ...*)

>>> 1 nuit à l'hôtel Atlantal 4* + diner au Lieu des Pêcheurs



2. CLUSTER TOURISME LITTORAL

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.

Les actions proposées en 2019, ne correspondait pas du tout à nos attentes. (voir bilan 2019)
La destination Anglet Côte Basque ne se retrouve pas dans les marchés ciblés et les opérations menées (redondance avec certaines actions de la Marque Biarritz Pays Basque). La décision a été prise de ne pas reconduire en 2020. Hendaye Tourisme partage notre point de vue et décide également de stopper son adhésion pour 2020.

Budget : 4 320 €

III. ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION 100% ANGLET CÔTE BASQUE

1. DIGITALE

■ Campagne digitale / display et native

Cible : Nouvelle Aquitaine + Toulouse

Date : du 18 juin au 14 Juillet

Résultat Display : 560 000 impressions / 3 756 clics vers le lien

Résultat Native : 250 000 impressions / 768 clics vers le lien



■ Post sponsorisé sur les réseaux sociaux Anglet Tourisme

Cible : Bouts de ligne + Nouvelle Aquitaine + Toulouse

Date : du 3 au 17 avril et du 26 juin au 7 juillet

Résultat avril : 33 989 personnes atteintes / 1 877 clics / 0,11€ CPC

Résultat juin-juillet : 37 672 personnes atteintes / 2 176 clics / 0,09€ CPC



2 RELATIONS PRESSE – MEDIA

NOUVEAUTÉ

Afin d'améliorer la visibilité de la destination « Anglet » dans les médias français et gagner en notoriété, nous avons entamé une collaboration avec une agence de presse ayant déjà travaillé pour la Mairie d'Anglet et qui possède une bonne connaissance de notre destination. Nous avons choisi l'Agence Link's Communication. Elle est notamment intervenue sur le lancement de l'Anglet Surf Avenue en 2018.

Il a été décidé de partir sur un contrat d'un an renouvelable si l'opération est satisfaisante. La prestation Anglet Tourisme porte sur l'image de la destination et son attractivité générale. La Mairie d'Anglet apporte un budget complémentaire pour développer l'image SURF de la destination.

Budget : 36 587 €

REALISATIONS :

- Rédaction d'un Dossier de presse thématique pour 2019
- Suivi des contacts « presse » des différentes opérations de promo (Paris, Bordeaux)
- Communiqués de presse thématiques envoyés mensuellement
- Traitement des demandes « journalistes » et aide à l'organisation d'accueils « presse » : 4 accueils (TRECK TV, OUTSIDE MAGAZINE, INFRAROUGE, RIDING ZONE)
- Organisation et accompagnement sur place pour 1 voyage de presse thématique



LE VOYAGE DE PRESSE

Thème : Anglet, la Petite Californie à la Française ! - Sports, Nature et Bien-être

Journalistes invités : Didier Arnaud pour Libération : Lisa Camus pour What's Up Doc / Nolwenn Patrigeon pour L'Equipe / Malika Guillemain pour SudOuest Le Mag / Ariane Bilteryste pour Deuzio Mag du journal L'Avenir (Belgique)

Programme sur 3 jours du 8 au 10 juin 2019 :

- Hôtel : Atlantal
- Activités : Soins thalasso / Yoga avec Diane Hari / Surf avec Pauline Ado en partenariat avec Ecole de Surf ESCF – Marinella) / Trottinette électrique dans le Pignada avec UHAINA / Vélo électrique avec les Roues de Lilou / Participation au Footing Gastronomique / Rencontre avec Maritxu Darrigrand / rencontre avec les Sauveteurs Côtiers de Marinella et du responsable des Plages Pascal Bourricaud / Rencontre avec Liane Béobide (Directrice de la Culture de la Ville d'Anglet) / Love Tower
- Restaurants : La Paillotte Bleue / La Beach House / Le Lieu / Le Comptoir Iodée / le Shelter / Kostaldea / Le Château de Brindos



ACCUEIL INDIVIDUEL

4 accueils

○ RIDING ZONE

Thème : Surf / Accueil 2 nuits / Emission France O Riding Zone du 18 au 20 avril
Emission avec le shaper Romain Chapron

Intro sur la Love Tower, fin sur la plage à Anglet. Itv dans l'atelier de Romain Chapron.

- Emission avec Kai Lenny
Direction Anglet avec cérémonie des empreintes et itv de Kai Lenny
- INFRAROUGE – Publi-rédactionnel 24h chrono à Anglet – Ambiance petite Californie
- TRECK TV – Interview de Pauline Ado qui raconte sa ville
- OUTSIDE MAG – Accueil sur quelques jours à l'occasion du Pro Anglet et du Surf de Nuit (plusieurs sujets autour du surf : Photos de surf, Anglet Surf Avenue, Rencontre avec Pauline Ado, ...)

BILAN & RETOMBÉES PRESSE

Voir le Press Book en Annexe 3

- **31 289 317** audience potentielle
- **61** articles et reportages dont 43% TV / 34% Presse écrite / 23% web
- **526 224€** Equivalence publicitaire



VEILLE MEDIA

La veille relative à la presse écrite (locale et nationale) est confiée à l'agence Link's via notre abonnement Kantar Media Intelligence. Les articles, brèves ou citations nous sont adressés par mail dès leur diffusion et un bilan (voir ci-dessus) est réalisé.

→ Presse écrite nationale uniquement " La veille porte sur les toutes les informations concernant Anglet, sauf les faits divers.



IV. COMMUNICATION

1. LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

■ LES EDITIONS 2019



LE GUIDE DES HEBERGEMENTS

Tirage : 6 000 ex. FR

Contenu :

- Présentation de la destination
- Présentation des services de l'OT
- Les Temps forts
- Proposition de séjours à thème
- Plan d'Anglet simplifié (revisité)
- Hébergements en centrale de réservation (descriptif + photo)
- Hébergements hors centrale (descriptif / format tableau)
- Conditions de vente

2 Encarts publicitaires gérés en interne par le Service Réservation

Format : A4



LE GUIDE VACANCES

Tirage : 22 000 ex. FR / 8 000 ex AN

Contenu :

- Présentation de la destination
- Présentation des services de l'OT
- Présentation par quartier d'Anglet avec ses lieux incontournables, ses artisans, ses activités et ses restaurants.
- Les plages, la baignade et le surf
- Coup de cœur de Pauline Ado,
- Les Temps Forts
- Autour d'Anglet – Nos coups de cœur
- Infos pratiques

Régie publicitaire : Régie Pub 64 - Note ci-dessous

Format A5



PLAN DE VILLE

Tirage : 50 000 exemplaires

Traduit en 3 langues (Français, Anglais, Espagnol)

Régie publicitaire : Régie Pub 64

Pour le plan, nous avons dû refaire faire un fond de carte à une agence de créa puisque la société IBT (imprimerie) a cessé d'exister... **A présent le fond de carte nous appartient.**

Format A6

NOUVEAUTÉ

BROCHURE D'APPEL

Cette année, nous avons réalisé un gros travail sur la refonte intégrale de la brochure d'appel d'Anglet. Il s'agit d'une généraliste sur la destination permettant en quelques lignes de connaître Anglet.

Elle est dupliquée en 4 versions :

- Française
- Anglaise
- Espagnole
- Allemande

Tirage : 4 000 exemplaires de chaque



BUDGET EDITIONS 2019

- Exécution PAO Guide Hébergement + Guide Vacances / Agence O-One : **9 720 €**
Impressions : Guide Hébergements / IBT : **2 992,80 €**
Guide vacances x 2 langues / Mendiboure : **8 683,20 €**
- Impression sticker ERRATUM Altica 3 étoiles / Izar Design : **321,60 €**
- Refonte du Plan d'Anglet + impression / Régie Pub 64 et Mendiboure : **5 800,80 €**
- Création Doc d'appel + 4 versions / Izar Design : **1904 €**
- Traduction Doc d'appel 3 langues / Abaque Traduction : **530,62 €**
- Impression Doc d'appel en 4 versions / Mendiboure : **1 537,20 €**

Budget édition 2019 : 31 490 €

RÉGIE PUB

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 € / Objectif atteint pour Claire avec un montant total de **21 790,80€ - (7 894,20 € / Guide Vacances /13 896,60 € / Plan d'Anglet)**

EDITIONS 2020 – PHASE DE PRÉPARATION

Sur le dernier trimestre 2019, une consultation a été lancée pour la création d'un magazine de destination pour Anglet. Il est temps de revoir notre stratégie d'édition !

4 agences ont répondu.

C'est la société POP COMMUNICATION, basée à Biarritz, qui a été sélectionnée pour nous accompagner dans ce projet.

■ 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.

LA PAPETERIE

Les documents de correspondance (en-tête de lettre, enveloppes, cartons de correspondance et carte de visite) ont été uniformiser en 2019 avec la signature I love Anglet toujours sur du papier durable et imprimé avec des encres végétales.

- Création d'un papier en-tête 100% administratif (direction, compta, ...) et d'un second pour le grand public (courriers accueil, réservation, ...)
- Enveloppe grand format et petit format



- Chemise en carton revisitée



LES CARTES DE VISITE DU PERSONNEL DE L'OT

Des cartes de visite personnalisées ont été réalisées recto/verso pour les membres de l'équipe Anglet Tourisme et Espace de l'Océan. Illustrations by Julie de Jungle Studio.



GOODIES BUREAU

- **STICKERS ILOVEANGLET**
- **BLOC-NOTES**
Papier durable + encres végétales
- **STYLOS**
En amidon de maïs
(biodégradable)
- **CLEFS USB**
En bambou



LES SIGNATURES EMAIL

Dans le même esprit que les cartes de visite. Des bandeaux de signature Email ont été réalisés aux couleurs d'Anglet Tourisme et de l'Espace de l'Océan (Avec et Sans Avatars). Illustrations by Julie de Jungle Studio.



3 AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

■ CHAÎNE 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 2019, notre chaîne info est diffusée auprès de 8 Partenaires + nos 2 bureaux d'information.
Listing des partenaires : Altica / Azureva / Belambra / Bela Basque / Chiberta & Golf Hôtel / Ibis Budget/ 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
- **NOUVEAUTÉ** : Le blog de destination.

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

4 LES ACTIONS DE COMMUNICATION

■ LES OPERATIONS DE COMMUNICATION SPECIALES ANGLET TOURISME AVEC L'ACCUEIL

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 hôtelier, 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 #19

Objectif : Profiter d'un événement local incontournable comme les Fêtes de Bayonne pour faire parler de la Destination Anglet (Ville voisine de Bayonne) et de l'Office de Tourisme d'Anglet.

Actions :

- Pour la 3^{ème} année consécutive, 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.
- Pour la 2^{ème} année consécutive, mise en vente de foulard I love Anglet + distribution cadeaux lors de la Foulée du Festayre. **54 ventes pour un CA de 270 €** (3^{ème} produit boutique le mieux vendu de l'été)
- 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
- Pour la 3^{ème} année consécutive, diffusion du live sur notre page Facebook de la Foulée du Festayre le mercredi 24 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 en collaboration avec la ville etc ...)
- Pour la 2^{ème} année consécutive, vente du bracelet des fêtes et du poster officiel dans les deux bureaux de l'Office de Tourisme (Cf : Chapitre accueil)

- Pour la 2^{ème} année consécutive, participation d'une équipe d'Anglet Tourisme à la Foulée des Entreprises ! **Nous remportons la 1^{ère} place de la Foulée des Entreprises** : Félicitations aux coureurs : Pantxika, Emma, Iban et Benat !



ANGLET TOURISME EN MODE FETES DE FIN D'ANNEE #19

Date : du 2 au 23 décembre 2019

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

Reconduction en format plus light de l'édition de Noël 2017. A l'occasion des fêtes de fin d'année Anglet Tourisme a revêtu les couleurs de Noël et a mené une opération spéciale Calendrier de l'aveut.



L'Office de Tourisme des Cinq-Cantons a proposé, les lundis, mercredis et vendredis du 2 au 23 décembre, au 25^{ème} visiteur d'ouvrir l'une des enveloppes du GRAND CALENDRIER DE FIN D'ANNEE (sauf les dimanches et jours fériés) leur permettant de remporter l'un des lots inscrits sur la carte cadeau.

En tout 12 petits lots : soins, détente, objets déco et gourmandises ... et 1 gros lot avec un joli panier garni des Halles des 5 Cantons à gagner.

Durant tout le mois de décembre tous les visiteurs ont été accueillis dans une ambiance chaleureuse avec un petit thé de Noël et

quelques gourmandises.

Commerçants partenaires : Boutique Anglet Tourisme, Quartier Moderne, Thalassothérapie d'Atlanthal, O Spa du Novotel Resort & Spa, Les Halles des 5 Cantons, Thierry Bamas, Henriët, Mandion,

Toute l'opération a été relayée sur nos réseaux sociaux.

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

COMMUNICATION DES ACTIONS ET SERVICE D'ANGLET TOURISME

NOUVEAUTÉS ACCUEIL HORS-LES-MURS / LA POP CORN MOBILE SUR LES MONCINE A LA PLAGE

Vente de Pop Corn avant la séance de cinéma en plein air et distribution de flyers les rendez-vous de l'été et des agendas de l'été.

LES CONSEILLÈRES EN SÉJOUR EN TROTTINETTE ÉLECTRIQUE. Une conseillère en séjour allait à la rencontre des visiteurs tous les mardis en saison de 15h à 17h.

AUX SABLES D'OR AVEC LA SMOOCYCLETTE ! Rendez-vous tous les mardis de 16h30 à 18h en saison devant l'annexe pour pédaler, mixer et déguster son smoothie! 2 vélos à disposition des visiteurs : un vélo adulte et un vélo enfant.

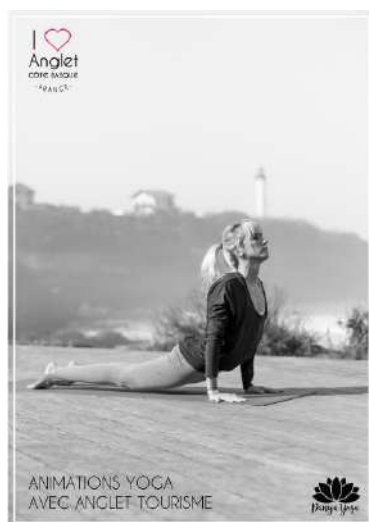
Intérêts de ces dispositifs d'accueil : rencontrer des vacanciers et des locaux qui recherchent des informations : animations, activités à faire en saison.

NOUVEAUTÉS ACTIVITÉS ANGLET TOURISME / LES COURS DE YOGA PROPOSES PAR L'OT Mi-

juillet à mi-août, Anglet Tourisme a proposé des cours de yoga en extérieur deux fois par semaine avec une professionnelle, Diane HARY.

- Inscription au comptoir à l'OT uniquement
- Tarifs : 8€ la première inscription et 5€ la réinscription
- Un « welcome pack » offert pour chaque première inscription avec le Tote-bags Anglet Côte Basque.

Flyer YOGA dédié pour le grand public



LES PARCOURS DE GEOCACHING (chasse au trésor) Un nouveau parcours proposé cette saison sur le quartier de la Chambre d'Amour : 2 parcours - le 15 juin 2019 - Lancement du nouveau parcours « **Cap sur la Chambre d'Amour** »

Un flyer a été réalisé pour regrouper l'ensemble des rendez-vous de l'Office de Tourisme



■ UN OFFICE DE TOURISME POUR LES HABITANTS ET LES VACANCIERS

PUBLIPOSTAGE

Un document 4 pages a été rédigé reprenant l'intégralité des services de Anglet Tourisme. Il a été envoyé en publipostage à l'ensemble de la population de la Ville d'Anglet.

Objectif : faire connaître les services de l'OT aux habitants
27 000 boîtes aux lettres / LA POSTE

ARTICLE DANS LE MAG MUNICIPAL SUR ANGLET TOURISME

Reportage sur les missions et services de l'OT dans l'Anglet Magazine.



AUTRES OPERATIONS DE COMMUNICATION

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 6 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.

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.

■ ACHAT D'ESPACE PUBLICITAIRE 2019

Guide « BASQUE COUNTRY »

Cible : visiteurs anglophones

Encart(s) : 9 pages quadri

Coût : **1 080 € TTC**

Création : Brian Hegarty

Programme « TOURNEES CHARLES BARET »

Cible : clients pour billetterie de spectacles sur le B.A.B

Encart(s) : 1 page quadri

Coût : **1 422 € TTC**

Création : Izar Design / Entracte Orga

France Télécom « PAGES JAUNES » 2019

Supports : annuaire papier et Internet

Coût : **813 TTC**

Guidedupaysbasque.com 2019

Cible : visiteurs du Pays-Basque

Encart(s) : 1 fiche sur Anglet Tourisme + 1 fiche terra aventura partagée avec Bidart et Bayonne

Coût : **1 616,40 € TTC**

Création : Negocom

■ GUIDES TOURISTIQUES ACTUALISÉS – actualisation en direct avec les éditeurs

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

5 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 2019

Une activation digitale forte : 54 posts sur les réseaux sociaux

28 posts sur instagram / 18 sur facebook / 8 sur twitter

Avec du contenu varié sur la destination (surf, lifestyle, photos et vidéos)

Jeux concours + collaboration marques avec Anglet Tourisme

Montage d'une opération de communication sur nos réseaux sociaux **en collab** avec une marque partenaire de Pauline : **FITBIT** (montres connecté)

- Sur le compte insta de Pauline Ado + Marine Lorphelin (Ancienne Miss France) + Fit Bit : Un séjour à Anglet à gagner avec une initiation au surf
Les 4 gagnants + le staff Fit Bit et Marine Lorphelin ont été logés à Atlantal (deal Anglet Tourisme) + un brunch offert par la Beach House + un déjeuner à la Paillotte bleue

Compte Marine Lorphelin : **854K abonnés**

1 post sur le jeu : **31 K likes**

2 photos postée sur son feed : **+ 15K et 20K likes**

1 vidéo rétrospective du séjour postée : **+100K vues**

+ Storie postée sur le séjour



Compte Pauline Ado : **81,5 K**

- 1 post sur le jeu avec une vidéo : **22 217 vues**
- 1 post sur le séjour : **1 769 likes**
- 1 post vidéo rétrospective : **5 919 vues**



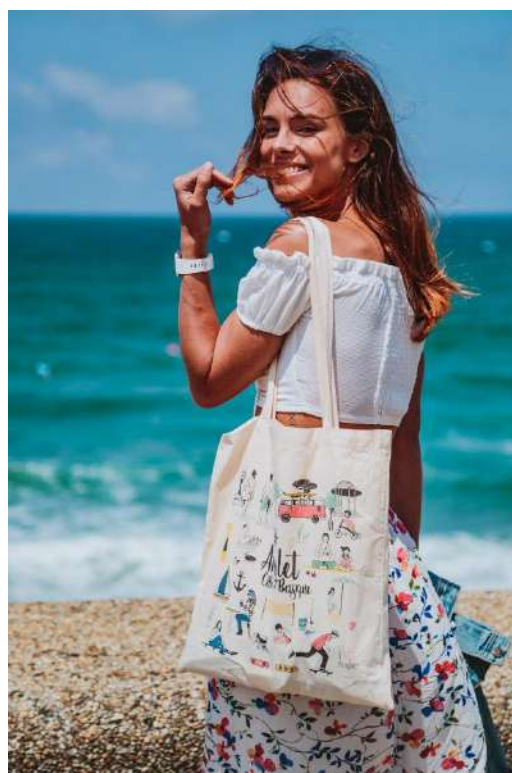
Compte FitBit : **23,3K**

- 1 post sur le jeu avec une vidéo : **13 476 vues**
- 1 post le jour J du séjour : **187 likes**
- 1 post vidéo rétrospective : **1 477 vues**



- Complément sur le mois d'août avec un jeu concours sur le compte de Pauline Ado : Un Pack plage Anglet Côte Basque + des montres connectées à faire gagner sur Instagram.

Galerie Souvenir



Une présence sur les événements

- Participation au DeePLY Pro Anglet en Août
- Présence lors de la pose des empreintes de Kelly Slater en octobre



Relation presse (voir press book 2019)

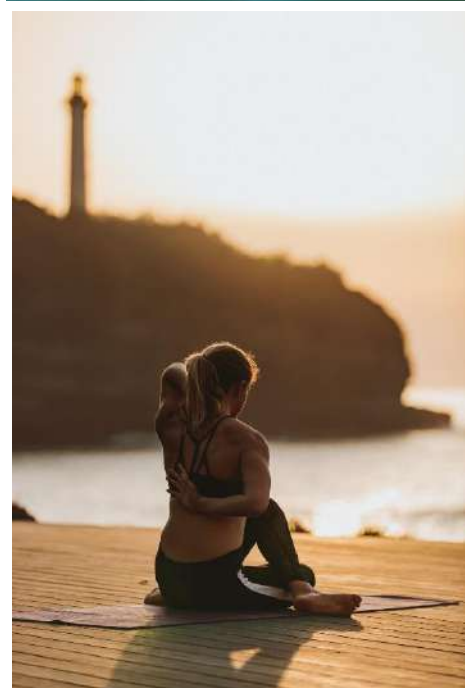
- Participation à des accueils « presse » pour Anglet Tourisme (Voyage de presse, Outside Magazine, ...)

Utilisation de l'image de Pauline

- Participation à des shootings photos et tournages vidéos pour le compte d'Anglet Tourisme

Budget : 12 000€

Galerie Souvenir



6 RESEAUX SOCIAUX

En 2019 la stratégie entamée sur les réseaux sociaux depuis 2018 commence à porter ses fruits ! Grâce au contenu éditorial sur la destination, la variété des posts, les jeux concours et la qualité des photos et vidéos : la communauté est plus nombreuse, plus active et plus engagée.

L'équipe est toujours accompagnée par Philippe Condamine de Cotebasque.net.

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

Nos efforts se sont concentrés sur notre page Facebook Anglet Tourisme et sur notre compte instagram iloveanglet.

Objectif : Atteindre les 20K sur Facebook les 10K sur Instagram

Objectif atteint !!!

▪ PAGE FACEBOOK ANGLET TOURISME :

Rappel des objectifs de la page

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

	2017	Evolution	2018	Evolution	2019	Evolution
Nbr de fans	14580	+29,84%	18853	+28%	21 300	+11%

Type de contenu :

- Info vie locale
- Agenda
- Les Temps forts en inside (live facebook, photos vidéos, ...)
Ex : Footing Gastronomique / Nocturnes de la Chambre d'Amour, Pro Anglet, Patrouille de France,)
- Article de blog sur Anglet
- Infos pratique
- Infos réservation location / Bon plans
- Focus activités
- Bonnes adresses
- Ecogestes (en été)

▪ INSTAGRAM ILOVEANGLET

Missions de la Page Anglet Tourisme :

Le réseau social qui monte !

- 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.
- Sa particularité, il touche une cible un plus jeune que facebook et doit répondre à des critères esthétiques. Feed léché / storie dynamique / etc ...

	2017	Evolution	2018	Evolution	2019	Evolution
Nbr d'abonnés	2439	+90,25%	6 600	+171%	11K	+67%

Type de contenu :

- De très jolie photo (on voit clairement la différence depuis que l'on travaille avec un photographe professionnel pour notre compte iloveanglet...)
- De jolies vidéos
- En storie, on peut se permettre de mettre des affiches d'événements ou des posts avec du contenu écrit. Ce qui fonctionne : les directs insta / les backsatge des shootings / ... es photos de sunset / de surf / de dauphins ...

▪ TWITTER OT_ANGLET

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.
- Sa particularité, ce réseau est vraiment tourné vers de l'actualité chaude, il est suivi par les journalistes, les chefs d'entreprises, ...

	2017	Evolution	2018	Evolution	2019	Evolution
Nbr d'abonnés	1800	+21,79%	2 682	+49%	2654	+1,8%

Type de contenu :

- Des posts sur les salons professionnels
- Des posts d'actualité sur l'OT ou la destination
- Des retweets de la Ville d'Anglet
- De jolis photos et vidéos

7 VIDEOS -PHOTOS

Cette année, nous avons développé les shootings photos et tournages vidéos pour nous permettre de publier du contenu sur la destination avec de belles images.

De nombreux besoins :

- Images photos pour les réseaux sociaux (prise dans l'instant)
- Images photos et vidéo pour la presse pour accompagner le travail réalisé par LINKS Communication
- Images photos pour nos brochures et notre projet de magazine
- Images vidéos pour présenter notre destination (vidéo généraliste)

Pour la photo :

Nous nous sommes rapprochés de Rémi BLANC, photographe Anglois spécialiste dans les photos en AQUA pour avoir de belles images de notre littoral et de surf.

2 Shootings ont été organisés. (Droit photos pour nous à 100%+ diffusion aux partenaires)

- Thème YOGA / SKATE
- Thème SURF

Et un contrat sur l'année a été établi pour pouvoir récupérer des photos chaque mois pour illustrer nos réseaux sociaux. (Droit photo pour notre promotion uniquement)

Pour la vidéo :

Un premier film a été élaboré avec la société RIDEMOTION, de Franck Delage à partir des images du shooting 2018 sur le thème SURF : **Anglet Bask-California Dream.**



+13 000 vues sur Facebook

Se film a été présenté lors de la soirée d'avant saison et a été utilisé pour la promotion de la destination sur des campagnes de promotion. (Réseaux sociaux + Salons pro + événements de la ville Monciné/ pro Anglet ...)

Un deuxième projet a été réalisé en 50/50 avec la Ville d'Anglet sur le film promotionnel des animations de l'été : **Un été à Anglet**



+5 000 vues sur facebook

En juin 2019, une consultation a été lancée pour la production du futur film de destination d'Anglet. **La société KESTU**, basé à Ascain a été sélectionnée pour son scénario original. Elle est connue pour avoir réalisé le joli film de destination Pays Basque pour la marque Biarritz Pays Basque.

Les tournages ont commencé dans l'été et se sont achevés en octobre 2019.

Des demandes d'OURS TV pour les médias ont été faites également pour LINK'S COMMUNICATION avec RIDEMOTION pour Kelly Slater sur l'Anglet Surf Avenue et avec REMI BLANC pour le BAIN DE MIDI.

8 LES PREMICES D'UNE BOUTIQUE DE DESTINATION

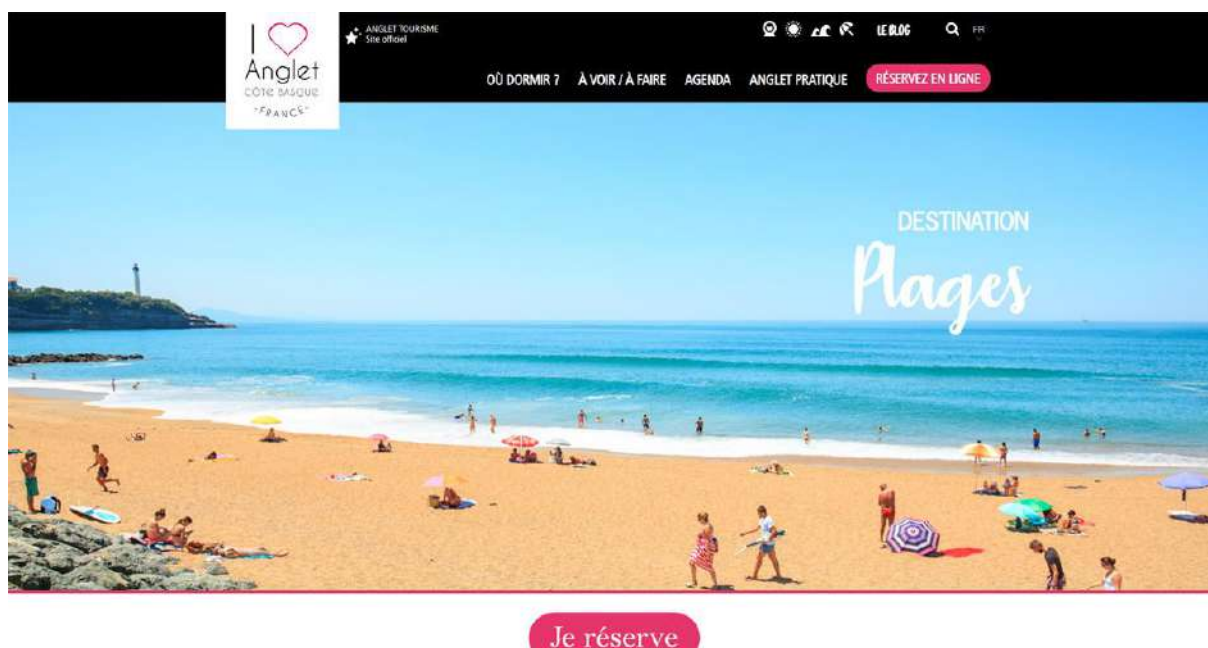
Pour pouvoir marquer les esprits des journalistes et des invités de marque sur Anglet, le service promotion et communication s'est penché sur la création d'articles « souvenirs » estampillé Anglet. Pour la saison 2019, il a été décidé de tester la vente de ces articles sous la forme d'un mini corner boutique au sein des deux bureaux d'accueil.

Pour rester dans l'esprit d'Anglet et répondre au positionnement de la destination, les articles ont été réalisés en collaboration avec des illustrateurs locaux et des entreprises de personnalisations locales.

- Tote-bag - Anglet Côte Basque
- Foulards des Fêtes – I Love Anglet (KOKOLO)
- Draps de plage - I love Anglet (ATLELIER CERISIER)
- Cartes postales / Affiches (OPHELIE DHAYERE + MENDIBOURE)
- Nouveauté / Posters photos - Anglet Côte Basque (REMI BLANC + MENDIBOURE)
- Nouveauté / Gourde Anglet - Côte Basque (KOKOLO)
- Porte clef Anglet Surf Avenue (ZANZIBAR)
- Casquette Anglet Surf Avenue (ZANZIBAR)
- Tee-shirts Anglet Surf Avenue (ZANZIBAR)

V. 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)
- 2008 : mise en ligne d'un nouveau site internet + anglais, espagnol et allemand (V4)
- 2012 : mise en ligne du site actuel (V5) en français uniquement
- 2013 : mise en ligne des versions anglaise et espagnole
- 2014 : mise en ligne de la version allemande
- 2015 : modifications / adaptations graphiques du site internet et des 3 versions étrangères
- 2015 : mise en ligne d'un mini-site « Groupes »
- 2016 : ajout d'une rubrique « Blog »
- 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- 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
- 2018 : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- 2018 : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones
- 2019 : refonte graphique des pages intérieures (listes + détails) pour la version Desktop du site

- [2019](#) : modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha
- [2019](#) : création d'un blog de destination
- [2019](#) : mise en ligne de nouvelles webcams (Viewsurf et Skaping)



Panoramique - La Chambre d'Amour



Refonte graphique des pages intérieures

Pages listes :

Nouvel affichage des pages au format « listes » plus aéré et plus dynamiques, avec des visuels plus grands, pour toutes les rubriques.

AGENDA

Date

Mots clés

Type

Choisir période

Saisir mot clé

Choisir

73 Résultats



01 / 31
JUL
OCT

EXPOSITION "40 ANS ET PLUS" -
REGARD SUR LA COLLECTION
D'ART CONTEMPORAIN DE LA
VILLE D'ANGLET

Gratuit

RÉSERVER



14
Aoû

MARCHÉ NOCTURNE

Gratuit



14
Aoû

ANNULÉ : ELROW FESTIVAL



14
Aoû

YOGA À LA PETITE CHAMBRE
D'AMOUR

10,00 €



14
Aoû

ATELIER DUO "PAUSE RELAX"

Gratuit



15 / 16
Aoû
Aoû

ANNULÉ : SOFT DE PLAGES

Gratuit

HÉBERGEMENTS

Mots clés

Type d'hébergement

Classement

Critères supplémentaires

Saisir mot clé

Choisir

Choisir

Choisir

82 Résultats



VILLA NOSTE NIT (ANG2337)
★★★★★ / 12 PERSONNES
À partir de 3000,00 € la semaine

RÉSERVER



APPARTEMENT LE GRAND LARGE
(ANG2330)
★★★★★ / 8 PERSONNES
À partir de 1400,00 € la semaine

RÉSERVER



APPARTEMENT RANAÏALO
(ANG2201)
★★★★★ / 4 PERSONNES
À partir de 525,00 € la semaine
Bel appartement moderne de standing au 1er étage
d'une propriété de charme, idéalement situé à environ
800 m des plages, des commerces des Cinq Cantons...

RÉSERVER



VILLA HONDARTZA (ANG1264)
★★★★★ / 12 PERSONNES



VILLA NEREA (ANG1270)
★★★★★ / 12 PERSONNES



APPARTEMENT AIR VAGUES
(ANG2202)
★★★★★ / 4 PERSONNES

PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS

13 Résultats



ÉCOLE DE SURF UHAINA

À partir de 35,00 €

RÉSERVER



ÉCOLE DE SURF GLISS' EXPERIENCE

À partir de 38,00 €

RÉSERVER



ES64 / ECOLESURF64

À partir de 35,00 €

RÉSERVER



ÉCOLE DE SURF CÔTE FRANÇAISE ANGLET

À partir de 40,00 €



ÉCOLE DE SURF LE CLUB DE LA GLISSE

À partir de 40,00 €



MADRAGUE SURF SCHOOL

À partir de 38,00 €

Pages détails :

Nouvel affichage des pages au format « détails » plus aéré et plus dynamiques, avec des visuels plus grands, pour toutes les rubriques.

HÉBERGEMENTS

ANGLET TOURISME
Site officiel

[OÙ DORMIR ?](#)
[À VOIR / À FAIRE](#)
[AGENDA](#)
[ANGLET PRATIQUE](#)
[RÉSERVEZ EN LIGNE](#)

[← RETOUR](#) [ACCUEIL](#) > [OÙ DORMIR ?](#) > [LES HÉBERGEMENTS](#) > [HÔTELS](#)

HÔTEL ALTICA ANGLET★★★

De 75,00 € à 120,00 € Chambre double

L'hôtel Altica Anglet est situé à proximité de l'A63, entre Bayonne et Biarritz. Les plus belles plages et parcours de golf de la Côte basque sont à proximité. A moins de 10 minutes se trouve l'aéroport international de Biarritz, à 20 minutes le village d'Espelette et à une demi-heure l'Espagne et San Sebastian. Pour fêter ses 20 ans, l'hôtel Altica Anglet s'est offert un joli lifting avec une nouvelle décoration intérieure et un bel aménagement des espaces extérieurs. Nous vous proposons désormais 48 chambres climatisées, équipées d'une literie haut de gamme et de télévisions écran plat 82 cm. Vous pourrez déguster notre petit-déjeuner gourmand agrémenté de produits régionaux dans notre nouvelle salle de petit-déjeuner ou sur la terrasse extérieure. Le Wifi est offert dans tout l'établissement. Nous disposons d'un parking privé et sécurisé.



Hôtel Altica Anglet
 10 allée du Cadran
 Parc d'activités du Busquet
 64600 ANGLET
 ☎ +33 5 59 52 11 22
 ✉ altica-anglet@altica.fr
 🌐 Site web

RÉSERVER



VOIR PLUS D'IMAGES



EQUIPEMENTS ET SERVICES

Confort

- ✓ Accès Internet
- ✓ Chambre non fumeur
- ✓ Télévision

Equipements

- ✓ Accès handicapés
- ✓ Jardin
- ✓ Parking

Services

- ✓ Matériel bébé

- ✓ Air conditionné
- ✓ Climatisation
- ✓ Wifi

- ✓ Ascenseur
- ✓ Jeux pour enfants
- ✓ Terrasse

- ✓ Prêt lit bébé

- ✓ Canal +
- ✓ Sèche-cheveux
- ✓ Wifi

- ✓ Bar
- ✓ Local matériel fermé

TARIFS ET MODES DE PAIEMENT

Ouverture :

Du 01 janvier 2020 au 17 mars 2020

Du 01 juillet 2020 au 31 décembre 2020

Tarifs

Chambre double : De 75,00 € à 120,00 €

Chambre single : De 75,00 € à 120,00 €

Petit-déjeuner : 12,00 €

Adulte

Petit-déjeuner : 4,50 €

Enfant jusqu'à 12 ans

Modes de paiement

Cartes de paiement Espèces Virement bancaire



Modification de la réservation en ligne

Intégration de la place de marché Elloha :

C'est un lieu virtuel permettant la rencontre d'offreurs et de demandeurs de biens et/ou de services. Elle est proposée par l'Agence d'attractivité et de Développement Touristiques du 64 et permet aux offices de tourisme du département de vendre les prestataires de leurs territoires respectifs.

Pour l'Office de tourisme d'Anglet, cette place de marché vient remplacer le logiciel de vente en ligne Citybreak (utilisé depuis 2011) pour la vente des hébergements (excepté les locations de vacances), des visites et des activités.

du 14/08/2020 au 15/08/2020
2 adultes 1 chambre

Modifier

Aucune promotion actuellement

Filtrer

Tous (4)

Wifi (2)

Piscine (0)

Spa (0)

Restaurant (2)

Parking (2)

4 résultats

Trier

LISTE

CARTE



Hôtel

ANGLET

Hôtel Altica Bayonne Angl...

À partir de : **88 €**

Voir les prix



Hôtel

ANGLET

ibis Biarritz-Anglet Aéro...

À partir de : **91 €**

Voir les prix



Hôtel

ANGLET

NOVOTEL RESORT & SPA BIAR...

À partir de : **121 €**

Voir les prix



Hôtel

ANGLET

Hôtel de Chiberta et du G...

À partir de : **139 €**

Voir les prix

L'arrivée de cette place de marché, oblige une réorganisation de la vente en ligne sur le site internet de l'Office de tourisme afin d'articuler les différents outils de réservation, de manière claire pour les clients :

- Citybreak pour les locations de vacances et les produits packagés
- Elloha pour tous les autres types d'hébergements, les visites et les activités

« Je réserve » :



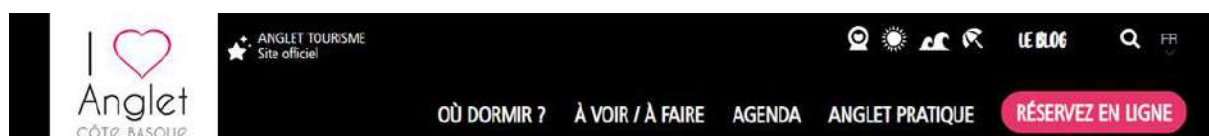
Mise en avant dès la page d'accueil (au-dessus de la ligne de flottaison des différents types d'écrans)

du module de réservation en ligne :

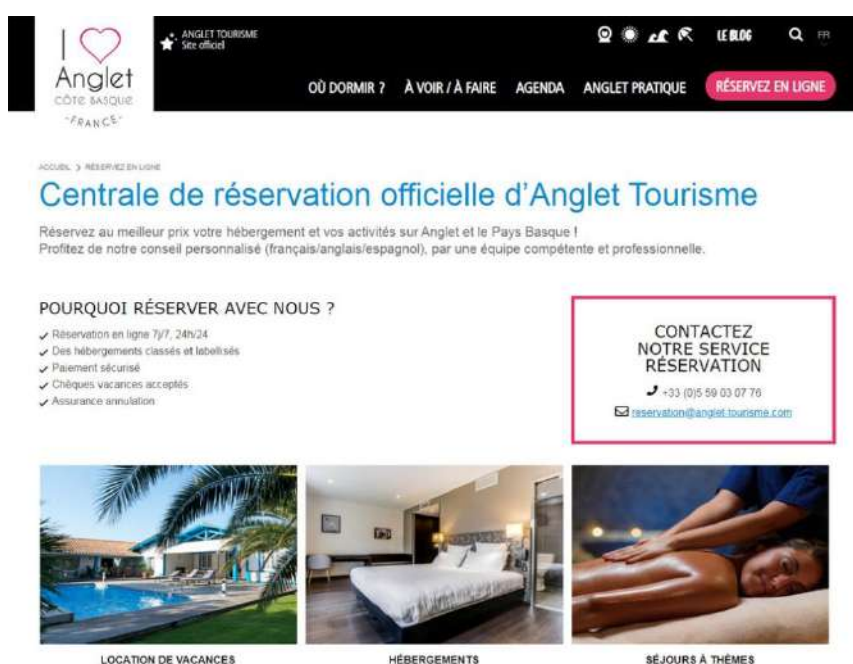
- Locations de vacances via Citybreak
- Hébergements via Elloha
- Séjours à thèmes via Citybreak
- Activités et visites via Elloha

Bouton « Réservez en ligne » :

Ajout d'un bouton « Réservez en ligne » en tête de page de toutes les pages du site internet afin qu'un client puisse accéder à la réservation en ligne à tout moment.



Ce lien renvoi vers une **page dédiée**, créée spécifiquement pour présenter le service de réservation et les prestations vendues :



Bouton « Réserver » dans les pages Listes

Ajout d'un bouton spécifique dès les pages listes, afin d'identifier rapidement tous les prestataires réservables en ligne.

Le lien utilisé est une url Citybreak ou Elloha en fonction du type de prestataire.

 HÔTEL ATLANTHAL ★★★★ À partir de 150,00 € RÉSERVER	 HÔTEL DE CHIBERTA ET DU GOLF ★★★★ À partir de 134,00 € Sur l'un des plus beaux sites de la Côte basque, l'Hôtel, au cœur du golf et à 300 mètres des plages, cultive un art de vivre délicieusement harmonieu... RÉSERVER	 NOVOTEL RESORT & SPA BIARRITZ-ANGLET ★★★★ À partir de 95,00 € RÉSERVER
 HÔTEL ALTICA ANGLET ★★★ À partir de 75,00 € RÉSERVER	 HÔTEL IBIS BIARRITZ-ANGLET AÉROPORT ★★★ À partir de 59,00 € RÉSERVER	 HÔTEL LES TERRASSES D'ATLANTHAL ★★★ À partir de 116,00 € RÉSERVER
 ÉCOLE DE SURF UHAIA À partir de 35,00 € RÉSERVER	 ÉCOLE DE SURF GLISS' EXPERIENCE À partir de 38,00 € RÉSERVER	 ES64 / ECOLESURF64 À partir de 35,00 € RÉSERVER
		

Bouton « Réserver » dans les pages Détails

Ajout d'un bouton spécifique dans les pages détaillées.

Le lien utilisé est une url Citybreak ou Eloha en fonction du type de prestataire.

APPARTEMENT LES CALIFORNIENNES ★★★

De 500,00 € à 800,00 € Semaine (meublé)

Référence Anglet Tourisme : ANG2338

Numéro d'enregistrement Mairie : 6402400107282

4 Personnes

Bel appartement classé 3 étoiles situé au rez-de-chaussée d'une résidence calme, idéalement placée à proximité des commerces des Cinq Cantons. Plages accessibles à pieds. Navette gratuite des plages et pistes cyclables à 2 pas. Parking privatif.

Appartement de 42 m² en rez-de-chaussée pouvant accueillir 4 personnes disposant d'une chambre avec 1 lit double. Couchage convertible dans le séjour pour 2 personnes. Salle de bains avec baignoire et WC. Cuisine entièrement équipée avec four, micro-ondes, lave-vaisselle, lave-linge séchant. Vaste salon TV. Animaux non admis. Emplacement parking privatif.



Appartement Les Californiennes

Bât. B - Appt. 61

23 allée du Coût

64600 ANGLET

+33 5 59 03 07 76

reservation@anglet-tourisme.com

RÉSERVER



YOGA À LA PETITE CHAMBRE D'AMOUR

10,00 € Plein tarif

Le 14 août 2020

COMPLET

Faites une pause et prenez soin de vous ! Anglet Tourisme vous propose des cours de yoga face à l'océan, sur les terrasses en bois de la Petite Chambre d'Amour, avec Diane Hary (Panya Yoga).

Les cours sont organisés deux fois par semaine, tous les jeudis matin et vendredis soir des mois de juillet et août. Ces séances à la carte se déroulent matin et/ou soir dans une ambiance calme où l'on enchaîne différentes postures dont la salutation au soleil, quelques équilibres et inversions et une relaxation au son des vagues... Que vous soyez débutant ou adepte, tous les niveaux sont les bienvenus.

Petite Chambre d'Amour (terrasses en bois au bout de la Promenade Victor Mendiboure, près du solarium), de 19h30 à 20h30.

11 personnes maximum par cours - Maintenu en cas de pluie.



Petite Chambre d'Amour

Promenade des Sources

64600 ANGLET

+33 5 59 03 77 01

information@anglet-tourisme.com

RÉSERVER

■ VERSIONS ETRANGERES

■ VERSION ANGLAISE

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

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

pour Desktop, tablettes et smartphones

- 2019 : modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha

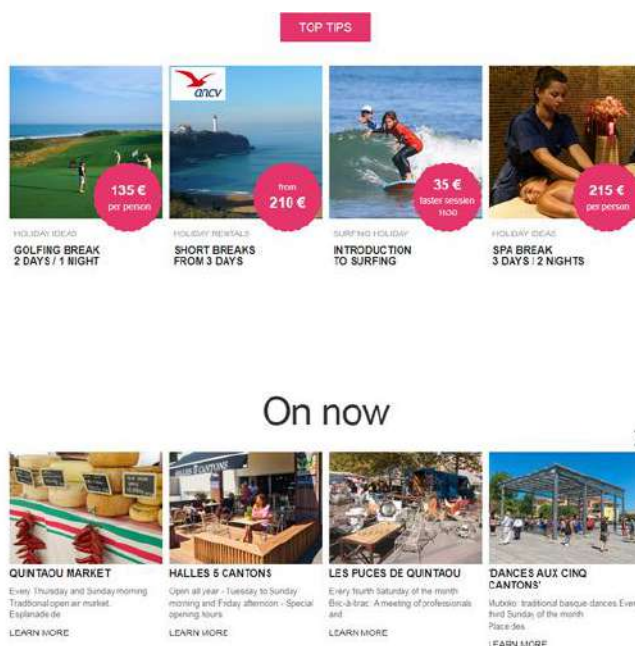
Syndication des données depuis la base régionale Tourinsoft

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.



Réservation en ligne via Citybreak

La réservation en ligne des locations de vacances est intégralement traduite en anglais :

- Locations de vacances

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

- Hôtels

<https://reservation.elloha.com/Search/Index/272fdac9-df10-42e4-a3db-03a644f9df31>



HOLIDAY RENTALS IN AND AROUND ANGLET - 63 MATCHES

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

Sort: Random

SEARCH & BOOK

Search area, landmark or hotel name:

Area, landmark or property

Type of accommodation:

Holiday rentals

Check in: 8/22/2020 Check out: 8/29/2020

Saturday Saturday (7 nights)

☐ I have no specific dates

Guests:

2 adults 0 children

SEARCH

NARROW YOUR SEARCH



★★★★☆

STUDIO FLAT GOCHOKI - ANG1323

Anglet urban center Map
Guest reviews: 93% (13 of 14 recommend)

HOLIDAY RENTALS Pretty, luxury studio flat. Beautifully-appointed. Contemporary décor. Located in a quiet, leafy neighbourhood in Anglet town centre. Bus stop nearby.

> Read more

BOOK



★★★★☆

SEMI-DETACHED HOUSE FONTANIEU - ANG1107

Anglet beaches Map
Guest reviews: 94% (15 of 16 recommend)

HOLIDAY RENTALS Semi-detached bungalow located in a very calm, pleasant part of town close to the place des Cinq Cantons and its shops. The beach is only 800 m away. Within easy reach of the forêt de Chiberta forest, golf courses, the equestrian centre and tennis...

> Read more

BOOK



★★★★☆

DETACHED HOUSE BARTHES - ANG2332

Anglet urban center Map

VERSION ESPAGNOLE

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

- Mise en ligne au cours du premier trimestre 2013
- 2015 : modifications / adaptations graphiques
- 2017 : mise en ligne d'une version adaptée aux smartphones
- 2008 : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- 2008 : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones
- 2019 : modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha

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://reservation.elloha.com/Search/Index/272fdac9-df10-42e4-a3db-03a644f9df31>

▪ **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
- 2018 : refonte graphique de la page d'accueil, du menu de navigation et du pied de page pour la version Desktop du site
- 2018 : intégration de la réservation en ligne Citybreak, avec une version complètement responsive pour Desktop, tablettes et smartphones
- **2019** : modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha

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>

■ 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 350 bons plans ont été ainsi mis en avant en 2019.

Nos bons plans

ACTUALITÉS	A VISITER	HÔTELS	LOCATIONS	ACTIVITÉS
 à partir de 328 € la semaine	 720 € la semaine 800 €	 540 € la semaine 600 €	 1800 € la semaine 2000 €	
LOCATION DE VACANCES DU 22 AU 29 AOÛT JUSQU'À 20% DE REMISE SUR LES LOCATIONS	LOCATION DE VACANCES DU 22 AU 29 AOÛT 10% DE REMISE APPARTEMENT *** / 4 PERS.	LOCATION DE VACANCES DU 22 AU 29 AOÛT 10% DE REMISE STUDIO ** / 2 PERS.	LOCATION DE VACANCES DU 22 AU 29 AOÛT 10% DE REMISE VILLA *** / 6 PERS.	

■ 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 :

979 Fêtes et manifestations ont été saisies et publiés en 2019 (856 en 2018).

C'est à l'affiche !

 14 AOÛ MARCHÉ NOCTURNE	 14 AOÛ YOGA À LA PETITE CHAMBRE D'AMOUR	 14 AOÛ ATELIER DUO "PAUSE RELAX"	 16 AOÛ MARCHÉ DE QUINTAOU
---	--	--	--

Changement du parc des webcams

2 types de webcams ont été retenus pour renouveler le parc de webcams :

- **Webcams d'information** : images en temps réel diffusées sur les sites internet de l'Office de tourisme et de la Ville d'Anglet. C'est la société Viewsurf qui a été choisie pour l'installation de ce type de caméras.

Webcam - Plage des Sables d'Or



- **Webcams de communication** : panoramiques à 360° enregistrées toutes les heures et diffusées sur les sites internet de l'Office de tourisme et de la Ville d'Anglet. C'est la société Skaping qui a été choisie pour l'installation de ce type de caméras.

Les images enregistrées sont archivées et utilisables par les internautes ou pour de la communication sur les réseaux sociaux sous forme de timelapses, comparaisons, téléchargements...

Panoramique - La Chambre d'Amour



▪ STATISTIQUES

www.anglet-tourisme.com

En 2019 :

- **1 483 744** pages vues **-1,05%** (N-1)
- 2,21 pages / session

Sessions par catégories d'appareils :

- Smartphones : 413 548 sessions (61,62%)
- Ordinateurs : 208 396 sessions (31,05%)
- Tablettes : 41 135 sessions (7,32%)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
JANVIER	22940	20827	18882	21464	18278	25758	26994
FEVRIER	26706	40328	25667	25941	24378	27603	31876
MARS	29727	34981	30310	28798	25812	31866	33906
AVRIL	38830	36117	36109	34803	30624	38742	45825
MAI	29643	30605	39274	40234	31689	47107	50110
JUIN	33354	31465	44350	41206	43378	65794	76544
JUILLET	56615	46364	78629	77674	80158	103077	114824
AOUT	48637	46503	85790	94841	113169	135179	127070
SEPTEMBRE	22582	22690	28026	36939	41109	59126	58533
OCTOBRE	21197	21092	26850	34158	43562	43667	45255
NOVEMBRE	15030	14641	17390	17900	22575	24899	27865
DECEMBRE	15633	14204	19125	17825	22610	24106	24106
TOTAL SESSIONS	360 894	359 817	450 402	471 783	497 342	626 924	671 079

- Augmentation de **7,04%** des consultations du site Internet par rapport à 2018.
- En juillet et août 2019, **68,67%** des consultations ont été réalisées depuis les smartphones.

Top 10 des « pays » en 2019 :

Pays	Utilisateurs	% Utilisateurs
1.  France	338 761	 91,13 %
2.  Spain	9 995	 2,69 %
3.  Germany	4 690	 1,26 %
4.  United States	3 441	 0,93 %
5.  United Kingdom	2 305	 0,62 %
6.  Switzerland	1 849	 0,50 %
7.  Belgium	1 778	 0,48 %
8.  Italy	988	 0,27 %
9.  Canada	668	 0,18 %
10.  Netherlands	618	 0,17 %

Top 10 des « villes » en 2019 :

Ville	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. Paris	57 859	 13,75 %
2. Anglet	48 579	 11,54 %
3. Bordeaux	44 984	 10,69 %
4. Bayonne	36 937	 8,78 %
5. Toulouse	31 407	 7,46 %
6. (not set)	26 301	 6,25 %
7. Biarritz	13 792	 3,28 %
8. Lyon	12 560	 2,98 %
9. Montpellier	9 350	 2,22 %
10. Pau	8 360	 1,99 %

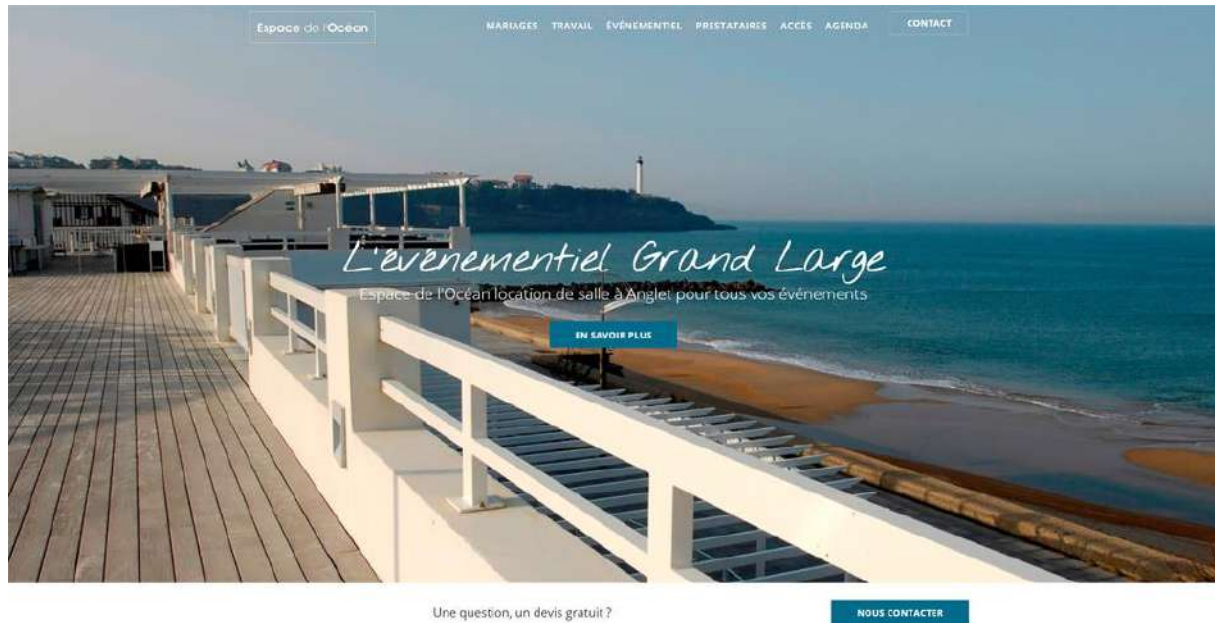
Top 10 des pages les plus consultées en 2019 :

Page		Pages vues	% Pages vues
1. /fr/pratique/webcams.php		291 612	 19,65 %
2. /fr/agenda.php		76 393	 5,15 %
3. /		65 016	 4,38 %
4. /fr/a-voir-a-faire/index.php		22 732	 1,53 %
5. /fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/special-enfants/special-enfants.php		17 344	 1,17 %
6. /fr/a-voir-a-faire/ocean-plages/plages/index.php		16 280	 1,10 %
7. /fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/marches/marche-quintaou.php		15 509	 1,05 %
8. /fr/ou-dormir/hebergements/location-de-vacances.php		14 807	 1,00 %
9. /fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/marches/marches-halles.php		13 865	 0,93 %
10. /diffusio/fr/a-voir-a-faire/restaurants-sorties/special-enfants/special-enfants/anglet/patinoire-p		13 590	 0,92 %

2. WWW.ESPACEDELOCEAN-ANGLET.COM

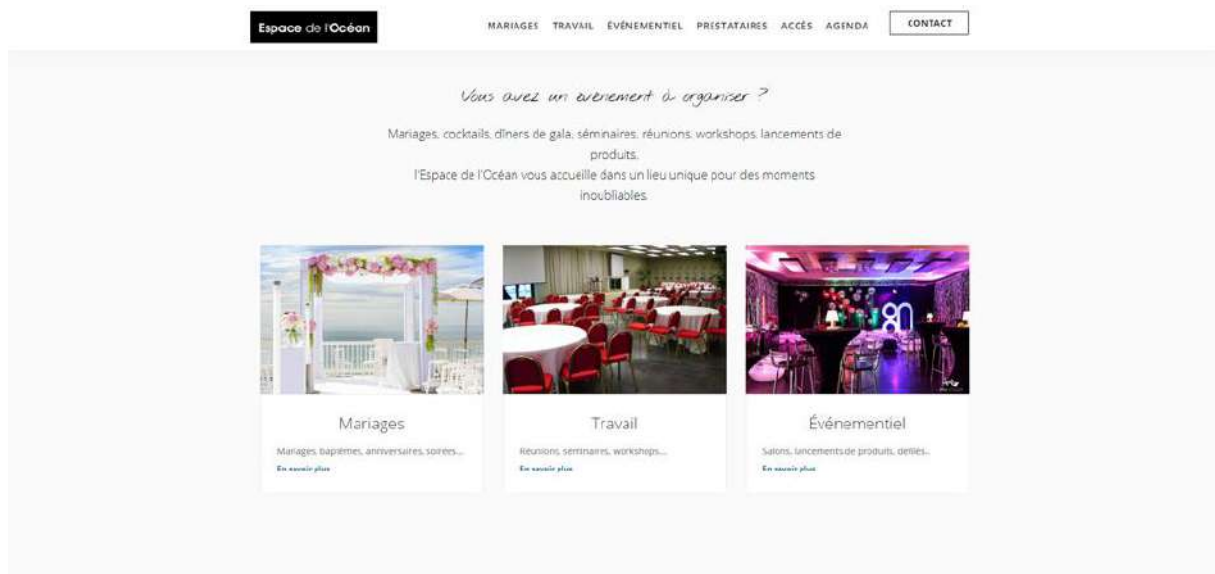
RAPPEL

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



3 univers consacrés aux différentes typologies de manifestations :

- Mariages
- Travail
- Événements



Depuis un smartphone :



En 2019 :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
JANVIER	1026	966	886	1105	868	774	801
FEVRIER	972	934	1063	903	1048	693	813
MARS	1101	1041	1134	1011	997	769	714
AVRIL	1039	836	1103	1087	852	592	640
MAI	1045	952	1168	1241	1052	1354	816
JUIN	1175	1022	1173	1368	1074	1114	850
JUILLET	1531	1458	1587	1565	970	762	777
AOUT	1403	1363	1792	1446	1002	835	785
SEPTEMBRE	946	1034	987	866	860	860	1107
OCTOBRE	810	968	1002	789	709	913	808
NOVEMBRE	790	886	819	631	597	937	843
DECEMBRE	592	728	662	558	549	776	620
Total	12 430	12 188	13 376	12 570	10 578	10 379	9574

Top 10 des villes en 2019 :

Ville	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. Paris	896	15,71 %
2. (not set)	578	10,14 %
3. Anglet	485	8,51 %
4. Bayonne	378	6,63 %
5. Toulouse	373	6,54 %
6. Bordeaux	356	6,24 %
7. Biarritz	153	2,68 %
8. Pau	146	2,56 %
9. Montpellier	78	1,37 %
10. Lyon	78	1,37 %

3. GROUPES.ANGLET-TOURISME.COM

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



En 2019 :

- 707 sessions
- 1 828 pages vues
- 1,14 pages vues / session

4. LE BLOG

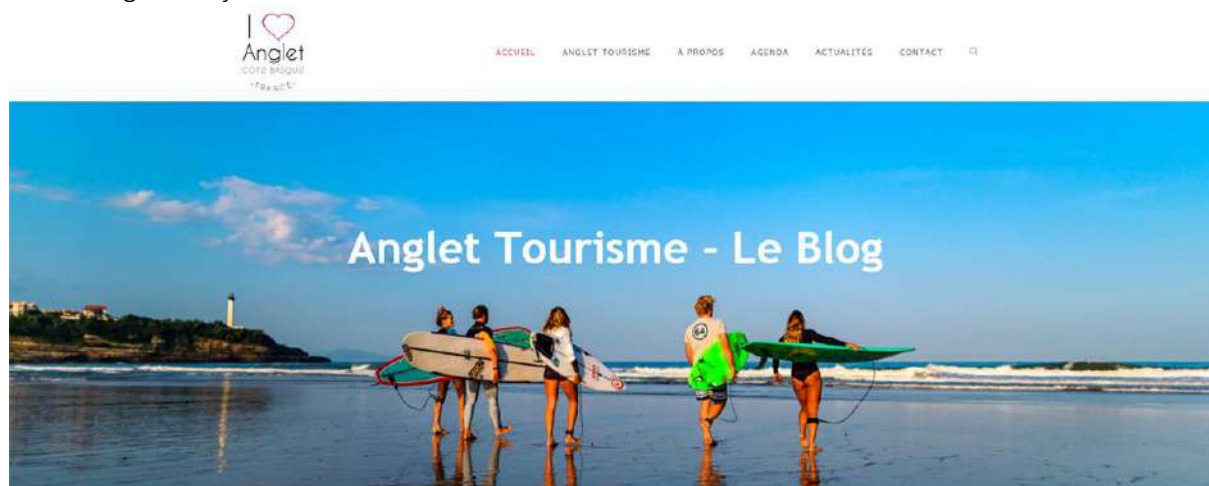
2019 : Mise en ligne d'un blog de destination, avec de véritables fonctionnalités de blog, afin de remplacer la rubrique du site internet qui faisait office de blog.

Société retenue pour le développement du blog : Laëtis

Système de gestion de contenu retenu : WordPress

url : <https://blog.anglet-tourisme.com/>

Mise en ligne : 29 juillet 2019



On peut y retrouver :

- Une présentation de la destination
- Des liens vers le site internet de l'Office de tourisme (page d'accueil + agenda)
- Une page de contact
- Les articles du blog rédigés par différents rédacteurs de l'équipe et classés dans différentes catégories (activités, actualités, bons plans, événements, culture...)

Quelques chiffres :

10 927 sessions

10 articles publiés



5. REFERENCEMENT

Anglet Tourisme a réalisé en 2019 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.

The screenshot shows two search results. The first result is titled 'Pays basque Location | Meilleur Rapport Qualité/Prix' and is an advertisement for Airbnb, with the URL 'www.airbnb.fr/Paysbasque/Location'. The second result is titled 'Vacances au Pays basque | Location disponible' and is an advertisement for Anglet Tourisme, with the URL 'www.anglet-tourisme.com/'. Both results include brief descriptions of their services and links to various accommodation types.

Pays basque Location | Meilleur Rapport Qualité/Prix
(Annonce) www.airbnb.fr/Paysbasque/Location
Voyagez Différemment, Vivez Votre Experience 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
(Annonce) 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

12 867 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

14 envois réalisés en 2019 :

18/01/2019

Anglet Tourisme vous souhaite une très belle année 2019

Ciblage : 9717

Taux d'ouverture : 13,93%

15/03/2019

En mars le Pays Basque est à Paris

Ciblage : 299

Taux d'ouverture : 16,61%

27/03/2019

Ce printemps ressourcez-vous à Anglet !
Profitez de notre destination bien-être sur la Côte basque

Ciblage : 9695

Taux d'ouverture : 10,79%

28/05/2019

SAVE THE DATE - Réservez votre soirée du jeudi 13 juin prochain ! Anglet

Ciblage : 292

Taux d'ouverture : 70,86%

08/06/2019

Rappel / SAVE THE DATE - Réservez votre soirée du jeudi 13 juin prochain !

Ciblage : 175

Taux d'ouverture : 65,27%

12/06/2019

Rappel / SAVE THE DATE - Réservez votre soirée du jeudi 13 juin prochain !

Ciblage : 175

Taux d'ouverture : 63,86%

08/07/2019

Animations du 8 au 14 juillet à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7516

Taux d'ouverture : 15,77%

15/07/2019

Animations du 15 au 21 juillet à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7493

Taux d'ouverture : 12,33%

22/07/2019

Animations du 22 au 28 juillet à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7465

Taux d'ouverture : 14,41%

29/07/2019

Animations du 29 juillet au 4 août à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7454

Taux d'ouverture : 14,27%

12/08/2019

Animations du 12 au 18 août à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7413

Taux d'ouverture : 12,25%

19/08/2019

Animations du 19 au 25 août à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7379

Taux d'ouverture : 11,85%

26/08/2019

Animations du 26 août au 01 septembre à Anglet - Côte Basque

Ciblage : 7356

Taux d'ouverture : 12,36%

15/10/2019

Cet automne, faites escale à Anglet sur la Côte basque

Ciblage : 10196

Taux d'ouverture : 12,11%

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 :

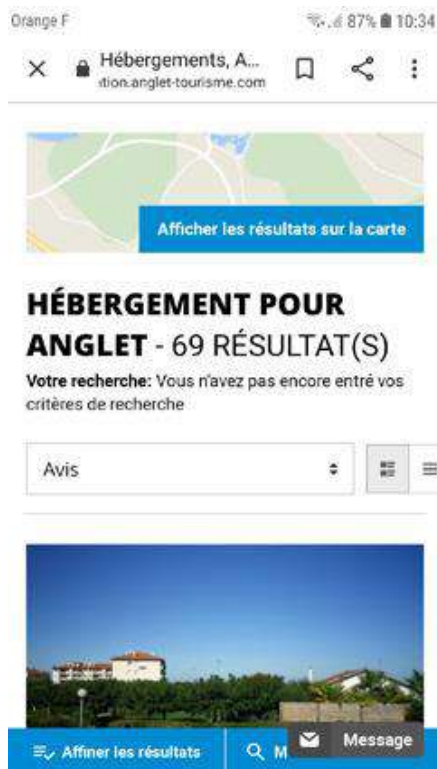
C'est la partie visible par les internautes, qui désirent réserver en ligne une location de vacances ou une formule hôtelière.

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 Anglet Tourisme website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'I ♥ Anglet CÔTE BASQUE' and links for 'OÙ DORMIR?', 'À VOIR / À FAIRE', 'AGENDA', and 'ANGLET PRATIQUE'. Below the navigation bar, a search results page is shown for 'HÉBERGEMENT POUR ANGLET - 69 RÉSULTAT(S)'. On the left, a sidebar titled 'CHERCHER & RÉSERVER' contains filters for 'Où souhaitez-vous séjourner?' (with 'Établissements' and 'Location de vacances' selected), 'Type d'hébergement:', 'Arrivée:' (21/08/2019), 'Départ:' (28/08/2019), 'Personnes:' (2 adultes, 0 enfants), and a 'CHERCHER UN HÉBERGEMENT' button. The main content area lists two properties: 'APPARTEMENT MOUHICA - REF : ANG2216' and 'APPARTEMENT PEREZ - REF : ANG1201'. Each listing includes a photo, a brief description, location details, and a 'RÉSERVER' button. At the bottom right, there is a small button that says 'Laissez-nous un message'.



2019: modification de la réservation en ligne avec intégration de la place de marché Elloha

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Locations de vacances + hôtels + activités et visites	204	278	335	318	357	183 + 8
Evolution %	-25,00	+36,27	+9.71	-5,07	+12,26	-46,49
Logiciel de vente	Citybreak Online3	Citybreak Online3	Citybreak Online3	Citybreak Online3	Citybreak Online3	Citybreak Online3 + Elloha

#20 19



#ESPACE DE L'OcéAN



ESPACE DE L'OCEAN

RAPPEL DES PRINCIPAUX AXES STRATEGIQUES

- Poursuivre le niveau de qualité des prestations proposées et augmenter le chiffre d'affaire

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTIONS

PLAN D'ACTIONS 2019
ANGLET TOURISME





EXO POURSUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES ET AUGMENTER SON CHIFFRE D'AFFAIRES	ESPACE DE L'OCEAN - POUR SUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES ET DE L'ACCOMPAGNEMENT COMMERCE - DYNAMISER LA COMMERCIALISATION DE L'ESPACE DE L'OCEAN SUR TROIS MARCHES: MARIAGE / SALON / EVENT ENTREPRISE	- Mettre en place des procédures de relance commerciale après chaque envoi de devis aux clients. Extension de la salle tout au long de l'année. - Travaux du toit terrasse à anticiper et à prévoir pour le 1^{er} trimestre 2020 afin de conserver un niveau de qualité des prestations - Déjeuner commercial, suivi contacts clients, devis avec tarification de dernière minute pour augmenter le CA de 5% - Participation au Salon du Mariage à Biarritz début décembre.	Responsable Dominique Jean-Marc et Dominique Jean-Marc et Dominique Jean-Marc	Coût en euros et en euros	Total en euros et en euros
--	---	---	--	--	---

I. CHIFFRES CLEFS 2019

	MAIRIE	SEMINAIRE	EVENEMENTIEL	REUNION	MARIAGE/FETE	TOTAL
JANVIER	2		1	1		4
FÉVRIER			2			2
MARS	6			4		10
AVRIL				1		1
MAI	2		9	1	1	13
JUIN	7		3		4	14
JUILLET	8		1		3	12
AOÛT	5				5	10
SEPTEMBRE	5	2	3	2	4	16
OCTOBRE	4	3	2	3	1	13
NOVEMBRE	3		1		2	6
DÉCEMBRE	3		4		2	9
TOTAL	45	5	26	12	22	110

DATES OCCUPEES GRATUITEMENT		
MAI	Soirée Afterwork Salon du Mariage (échange) Réunion Ateliers OT Commercialisation	2
NOVEMBRE	Conférence Salon Aéronautique	1
TOTAL		3

Nombre de jours d'occupation de la salle: **113**

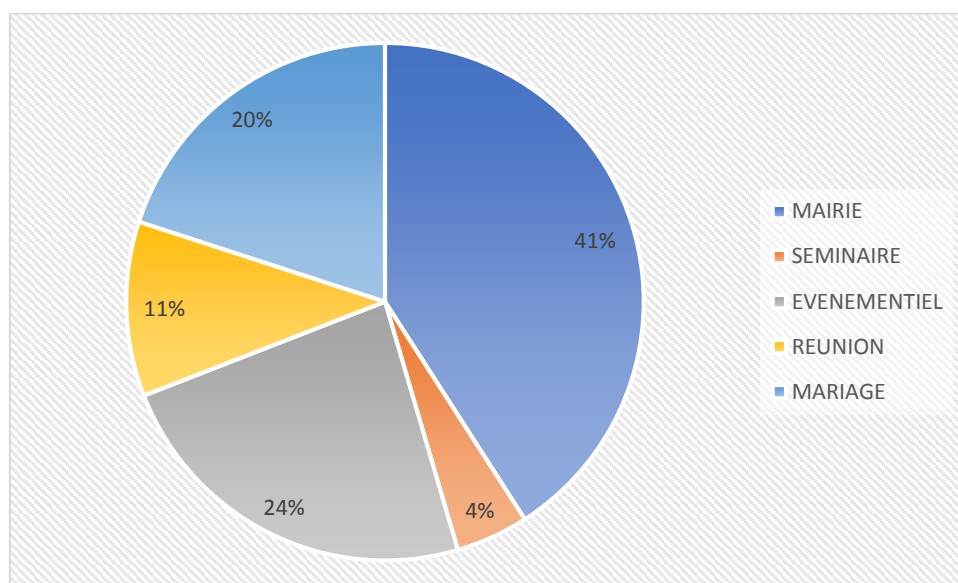
- Nombre de Contacts clients traités (Mails - Appels - Visites sur site) :**669**
- Nombre de personnes accueillies à l'Espace de l'Océan : **21914**

II. TABLEAU DE BORD ET TENDANCES 2019

[illegible]

Caution end : Knight Capital 2

REPARTITION DU CA PAR TYPE DE MANIFESTATION



Commentaires :

- Augmentation du nombre de jours d'occupation, soit 113 dates (98 dates en 2018)
- Reprise forte des Evénements Mariages, 22 contre 6 l'an passé
- Stabilité pour les autres types de manifestations
- Chiffre d'affaires en progression 220 079 € (environ 15 % par rapport à 2018)
- Résultat positif 21 346 €

III. PROMOTION & COMMUNICATION

■ VIDEOS

Utilisation des 3 capsules vidéos créées en 2018 avec la société Ridemotion :

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

Diffusion de ces trois vidéos sur :

- Les salons professionnels auxquels participe l'Espace de l'Océan (installation sur la tablette pro de l'Espace de l'Océan)

Prestation photo pour réactualiser la banque d'images de l'E20.

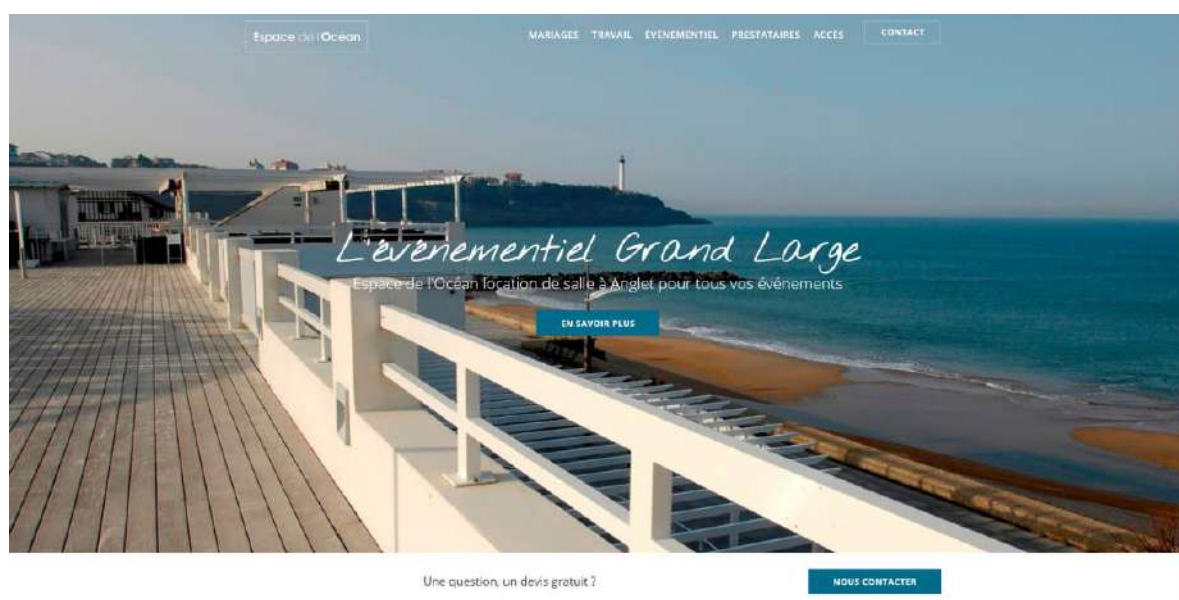
- Photo réalisée par Laurent Masurel
- Youtube / Réseaux sociaux Anglet Tourisme / Site internet de l'Espace de l'Océan



■ SITE WEB

Le site internet a été totalement refondu en 2018: www.espacedelocean-anglet.com

- Site plus moderne avec plus de visuel
- Site plus fonctionnel
- Version responsive (adapté au téléphone portable)
- Des formulaires contacts envoyés sur la boîte email de l'Espace de l'Océan via le site :
- **120 formulaires contacts reçus en 2019**





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 revête 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.



Mariages

Mariages, baptêmes, anniversaires, soirées...
[En savoir plus](#)



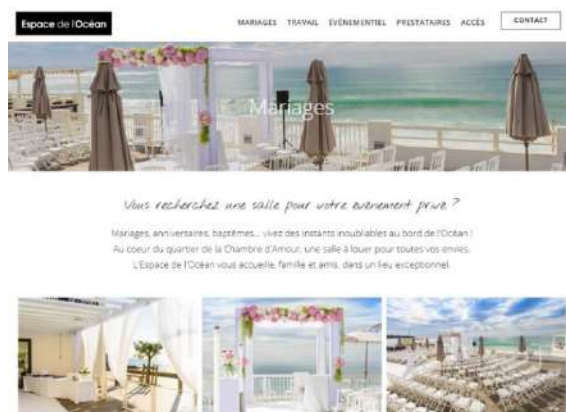
Travail

Réunions, séminaires, workshops...
[En savoir plus](#)



Événementiel

Salons, lancements de produits, défilés...
[En savoir plus](#)



Fréquentation du site internet : **9 574 visites en 2019**

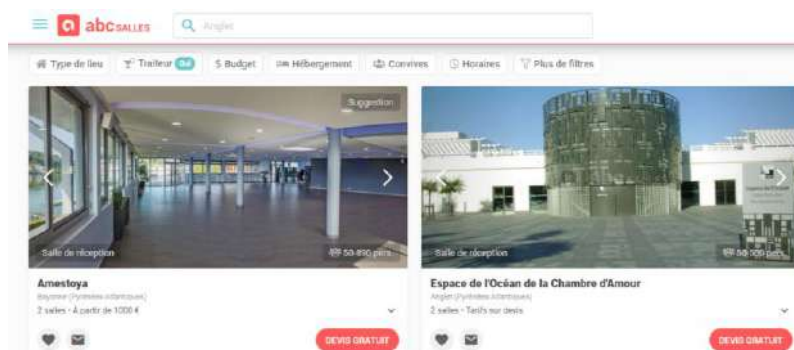
■ ACTIONS 2019

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 2019/2020 : Edition Biarritz Tourisme

+ Application téléchargeable



- Publicité dans Le Guide du Séminaire : édité par Sud Ouest

+ visibilité sur le site web



- Salon du Mariage à Biarritz |





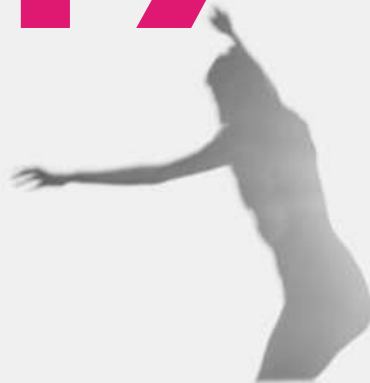
Dates : Les 23 et 24 Novembre 2019

- Publicité dans **le Guide du Mariage** (échange marchandise)



#20

19



#DIRECTION



DIRECTION

RAPPEL DES AXES STRATÉGIQUES

EN LIEN AVEC LE NOUVEAU SCHEMA D'ORIENTATION POUR LE TOURISME – Annexe 1

Être acteur des actions stratégiques politiques touristiques de la Ville d'Anglet

- Diriger et respecter les obligations administratives
- Travailler en collaboration avec la Mairie d'Anglet
- Manager et organiser l'OT
- Répondre aux cahiers des charges de la Marque Qualité Tourisme
- Devenir un office de tourisme exemplaire en matière de développement durable
- Préserver le bien-être au travail

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2019

VOIR PLAN D'ACTIONS 2019 – Annexe 2

PLAN D'ACTIONS 2019
ANGLET TOURISME



FONCTION SUPPORT					
AXES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE*
ÊTRE ACTEUR DES ACTIONS STRATÉGIQUES POLITIQUES TOURISTIQUES DE LA VILLE	• DIRIGER ET RESPECTER LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES	- Travailler entre chefs de service et la directrice sur le débat d'orientations budgétaires pour l'exercice 2019 et 2020	Pantxika & Pascual	9/10/18	Suivi de 250 000 € cumulés pour 2019
		- Prévenir le débat d'orientations budgétaires de l'OT en mairie et en codir			
		- Travailler sur le changement des compagnies d'assurance de l'OT	Pascual	Début 2019	
	• ANTICIPER LE TRAVAIL SUR LE CLASSEMENT EN CATÉGORIE 1 DE l'OT	- Anticiper le travail sur le classement en catégorie 1 de l'OT	Pantxika & Pascual	Fin 2019	
	• TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LA MAIRIE D'ANGLET	- Mettre en place la collecte de la taxe de séjour des propriétaires adhérents à l'OT	Pascual & Martine Perle	11	Objectif : 100% de propriétaires adhérents pour tous les propriétaires en centre
	• MANAGER ET ORGANISER l'OT	- Mettre en place un nouvel organigramme de l'OT avec Pantxika LABROUCHE comme Directrice ✓ Nouvel organigramme, nouvelles fiches de poste	Pantxika	Début Octobre	Organigramme établi

I. ORGANISATION ANGLET TOURISME

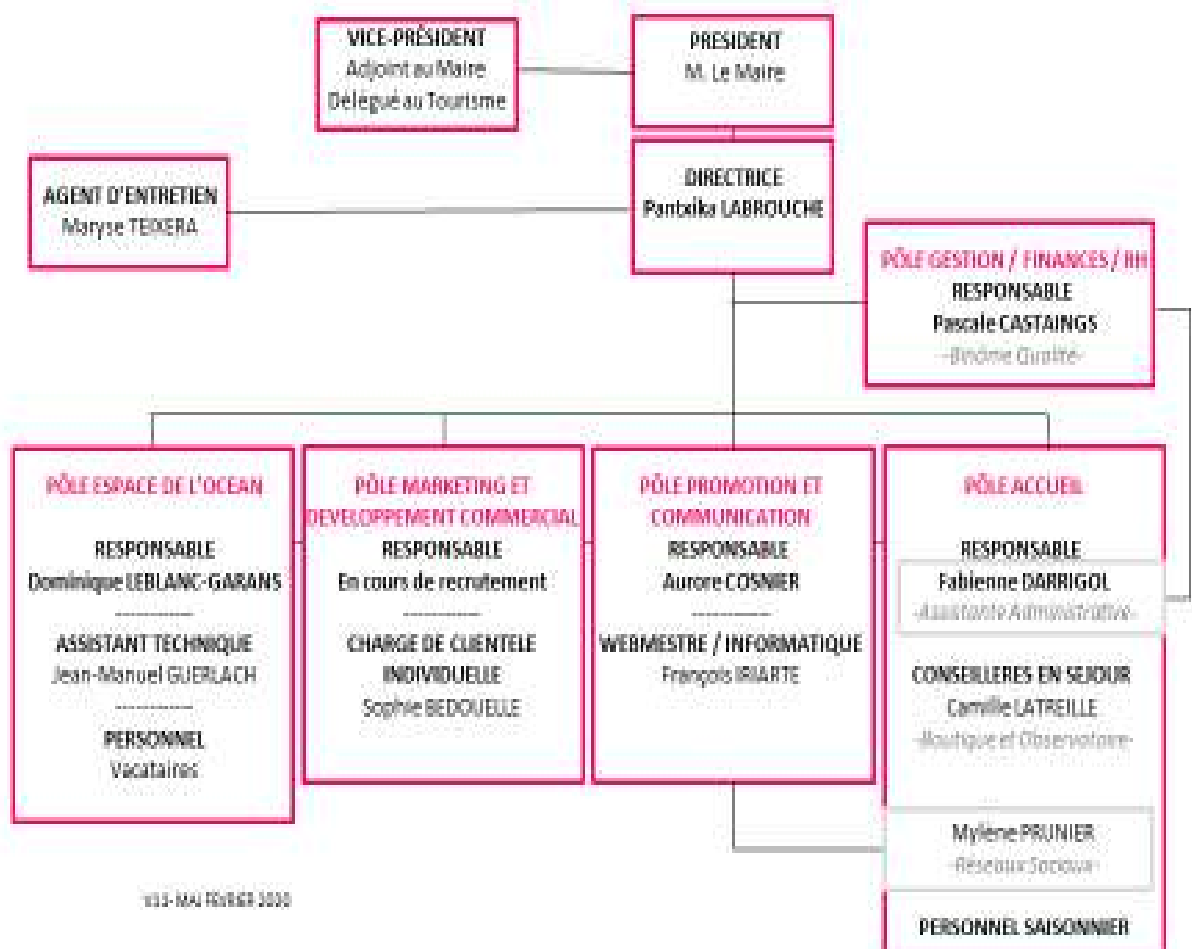
Eléments de contexte à rappeler :

- Départ du Directeur Emmanuel ALZURI au 31/12/2018 et nomination du DGS de la mairie d'Anglet Thierry MONTET au poste de Directeur (présence 4h par semaine) depuis le 1^{er} janvier 2019 jusqu'au 30 septembre 2019.
- Nomination de Pantxika LABROUCHE au poste de Directrice Adjointe depuis le 1^{er} avril 2019 au 30/09/2019.
- Nomination de Pantxika LABROUCHE au poste de Directrice au 1^{er} octobre 2019.

Nouvelle organisation en place à Anglet Tourisme suite à la nomination de Pantxika LABROUCHE au poste de Directrice :

- Nomination d'Aurore COSNIER au poste de Responsable du Service Promotion / Communication le 1^{er} avril 2019.
- Nomination de Fabienne DARRIGOL au poste de Responsable Accueil depuis le 1^{er}/11/2020.
- Départ d'Ainhoa BOUDINET (Conseillère en séjour et en charge de l'accueil numérique) le 15 septembre 2019 et remplacement par Mylène PRUNIER.
- E2O : Recrutement d'une personne en cdd pour 4 mois (juin à septembre) afin de renforcer l'équipe et assurer les réservations sur des périodes de fortes activités.
- Recrutement d'un Responsable Marketing et Développement Commercial (arrivée prévue le 1^{er} trimestre 2020).

II. ORGANIGRAMME



III. RESSOURCES HUMAINES :

- ELECTIONS DU CSE : CARENCE CONSTATÉE

Afin de se mettre en conformité avec la législation, Anglet Tourisme a travaillé sur la mise en place de son Comité Social et Economique. Ce Comité représente les élus du personnel dans l'entreprise et devait être mis en place au plus tard le 1^{er} janvier 2020.

Ci-dessous rappel des étapes validées dans le dispositif demandé :

- Invitation des organisations syndicales à négocier le protocole d'accord pré-électoral le jeudi 3 Octobre 2019. Aucune organisation syndicale ne s'est présentée.
- Election du 1^{er} Tour fixée au 12 novembre 2019 : pas de candidats présentés par les organisations syndicales.
- Election du 2^{ème} Tour fixée au 26 novembre 2019. Aucune candidature du personnel de l'Ot.
- Rédaction d'un PV de carence envoyée au Centre de traitement des élections professionnelles et à la Direccte.

- DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT SUR LA MISE EN CONFORMITÉ RGPD

Anglet Tourisme a choisi de se faire accompagner par un prestataire privé afin de le représenter comme Délégué à la Protection des données.

Un travail de fond a démarré au cours du dernier trimestre 2019 : phase de cartographie de l'Ot.

L'objectif est de réaliser le registre des traitements, conformément aux référentiels de la CNIL, pour ensuite entamer une phase qualité et une amélioration continue de la protection des données de tous les services de l'Ot concernés (base de données clients accueil, réservation, site internet, réseaux sociaux, Espace de l'Océan, données RH et compta...).

- AUDIT SOCIAL REALISE PAR LE CABINET FIDAL dans le courant de l'année 2019. Un compte-rendu a été adressé à la direction le 11 octobre 2019 avec l'ensemble des points traités (CSE, entretiens professionnels, sécurité de l'entreprise, cdd vacataires, contrôle Urssaf...).

IV. LE BIEN ETRE AU TRAVAIL :

▪ MISE EN PLACE DES CHEQUES DEJEUNERS depuis Juillet 2019 avec une gestion trimestrielle assurée par Pascale Castaings.

▪ ORGANISATION DE MOMENTS DE CONVIVIALITE :

- Initiation trottinette électrique en forêt (juin 2019)
- Repas de début de saison au Kostaldea avec l'ensemble du personnel (juin 2019)
- Participation à la Foulée des entreprises (1^{ère} place du podium) – Août 2019
- Initiation au yoga avec l'équipe (fin août 2019)
- Atelier cuisine avec l'équipe (octobre 2019)
- Repas de fin d'année de toute l'équipe (décembre 2019).
- ADHÉSION D'ANGLET TOURISME au Groupement du personnel de la Mairie d'Anglet
- INTÉGRATION DE L'OFFICE DE TOURISME à l'intranet de la Mairie d'Anglet

FONCTION SUPPORT

I. GESTION - FINANCES

En 2019

Au total, 4871 écritures comptables enregistrées (5890 en 2018), dont

● Nombre de mandats de paiement émis : 1132 (1131 en 2018)

● Nombre de titres de recettes émis : 596 (925 en 2018)

Les écritures restantes, soit 3143, 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
- des opérations diverses

● Flux financiers traités par le bureau de la comptabilité en 2019:

- Régies de recettes de billetterie : **98 284 €** (101 962 € en 2018)
- Centrale de Réservation : **264 787 €** (281 139 € en 2018)
- Flux des recettes des socio-pro éditions : **41 591 €** (43 085 € en 2018)
- Espace de l'Océan : **219 553 €** (186 401 € en 2018)
- Régie de meublés : **11 970 €** (12 130 € en 2018)
- Produits touristiques : **2 455 €** (3 812 € en 2018)

Total = 638 640 €

(628 529 € en 2018 soit une hausse des flux financiers de 1.61% par rapport à 2018).

A noter : nette augmentation du chiffre d'affaires de l'Espace de l'Océan mais également, arrêt de la vente des activités au bénéfice des offices de tourisme voisins (centrale de réservation).

II. FORMATIONS :

En 2019

- Formations suivies :
 - 02 Juillet : Journée Qualité Tourisme : 07H00
 - 20 Septembre : Nouvelles règles en droit social : 07H00
 - 14 Novembre : Journée Qualité Tourisme : 07H00

Soit 21H00 de formation au total

- 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 2019 : Saint Jean de Luz

ZOOM QUALITE TOURISME

I. 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.

Maintenir le Groupe Local Qualité : la qualité des eaux de baignade

Poursuivre la démarche engagée conformément au référentiel qualité.

- Mise à jour du tableau des formations
- Traitement des suggestions et réclamations visiteurs
- Traitement de l'e.réputation
- Veiller au bon fonctionnement du Service Accueil
- Rédaction du bilan qualité

Informers nos visiteurs de la démarche (Faire savoir)

Participer aux réunions d'informations du Club Qualité Tourisme en partenariat avec l'AADT 64 et la MONA.

II. BILAN 2019

A- LES QUESTIONNAIRES SATISFACTION

Dans le cadre de la démarche qualité suivie par Anglet Tourisme, 252 questionnaires ont été distribués sur les 2 bureaux d'Anglet Tourisme.

Ces questionnaires sont disponibles sur tablettes et l'analyse se fait via le logiciel SPHYNX

RESULTATS

<u>SATISFACTION</u>	En %
Taux de satisfaction par rapport à l'accès des bureaux	95,20
Taux de satisfaction par rapport à la disponibilité et à l'attention portée à la demande	100,00

Taux de satisfaction par rapport au temps d'attente	99,20
---	-------

LA NOTORIETE DES BUREAUX

- 64,7 % des visiteurs sont des habitués des offices de tourisme.
- 13,4 % des visiteurs viennent « par hasard ».
- 9,3 % connaissent l'office via internet.
- 7,7 % viennent sur les conseils d'amis.
- 4,4% viennent sur les conseils des professionnels.

LES MOTIFS DE VISITES

- Le renseignement touristique est le motif de visite le plus cité par nos visiteurs sur les 2 bureaux.
- L'OT des 5 Cantons est davantage plébiscité pour les transports (prêt de vélos) (20 %) et pour la billetterie (10%).
- L'Annexe est davantage visitée pour les animations et les informations pratiques (60 %)

LA VISIBILITE DES SERVICES

- 76,70 % des visiteurs connaissent le service accueil/renseignements touristiques
- Ces services sont mieux identifiés au bureau des 5 Cantons

CARACTERISTIQUES ET MODES D'HEBERGEMENT

- 78,40% des visiteurs interrogés logent à Anglet.
- Pour 60,50% des visiteurs, il s'agit du premier séjour à Anglet
- La durée du séjour est d'1 semaine pour 48,20% des visiteurs et de 2 semaines ou plus pour 33% d'entre eux.
- La location saisonnière est le type d'hébergement le plus prisé.

PROFIL ET ORIGINE DES VACANCIERS

- Les couples et les familles sont les catégories les plus représentées (41,40%)
- Les 50-65 ans sont les plus nombreux (38,00%)
- Au bureaux des 5 Cantons, on retrouve en seconde position la région Auvergne/Rhône Alpes derrière la Nouvelle Aquitaine, puis la région IDF exaequo avec la région PACA ; la région Occitanie est en net recul.

B- LA GESTION DES RECLAMATIONS :

Gestion des réclamations 2019 : 7 fiches réclamations ont été traitées dans l'année et transmises pour suivi aux services concernés.

- 4 concernaient les services municipaux (Manque de voie piétonne sur certaines allées, dysfonctionnement de la borne de paiement sur l'aire de camping -cars, pistes cyclables...),
- 1 concernait les taxis d'Anglet (manquement aux services des taxis d'Anglet)
- 2 concernaient les hébergements d'Anglet : souci d'insalubrité et manque de propreté dans une résidence de tourisme et chez un propriétaire de chambre chez l'habitant.

C- SYNTHESE DES FICHES SUGGESTIONS DES VISITEURS

34 suggestions ont été recueillies dans les 2 bureaux d'accueil

- 15 concernaient directement les services Mairie
- 1 concernait le manque d'informations sur certains flyers (lieu, horaire, etc)
- 9 : les services de l'OT

III. MODIFICATIONS INSTITUTIONNELLES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME DURÉE DE RENOUVELLEMENT

La DGE travaille sur un nouveau référentiel qui entrera en vigueur le 1^{er} Janvier 2020.

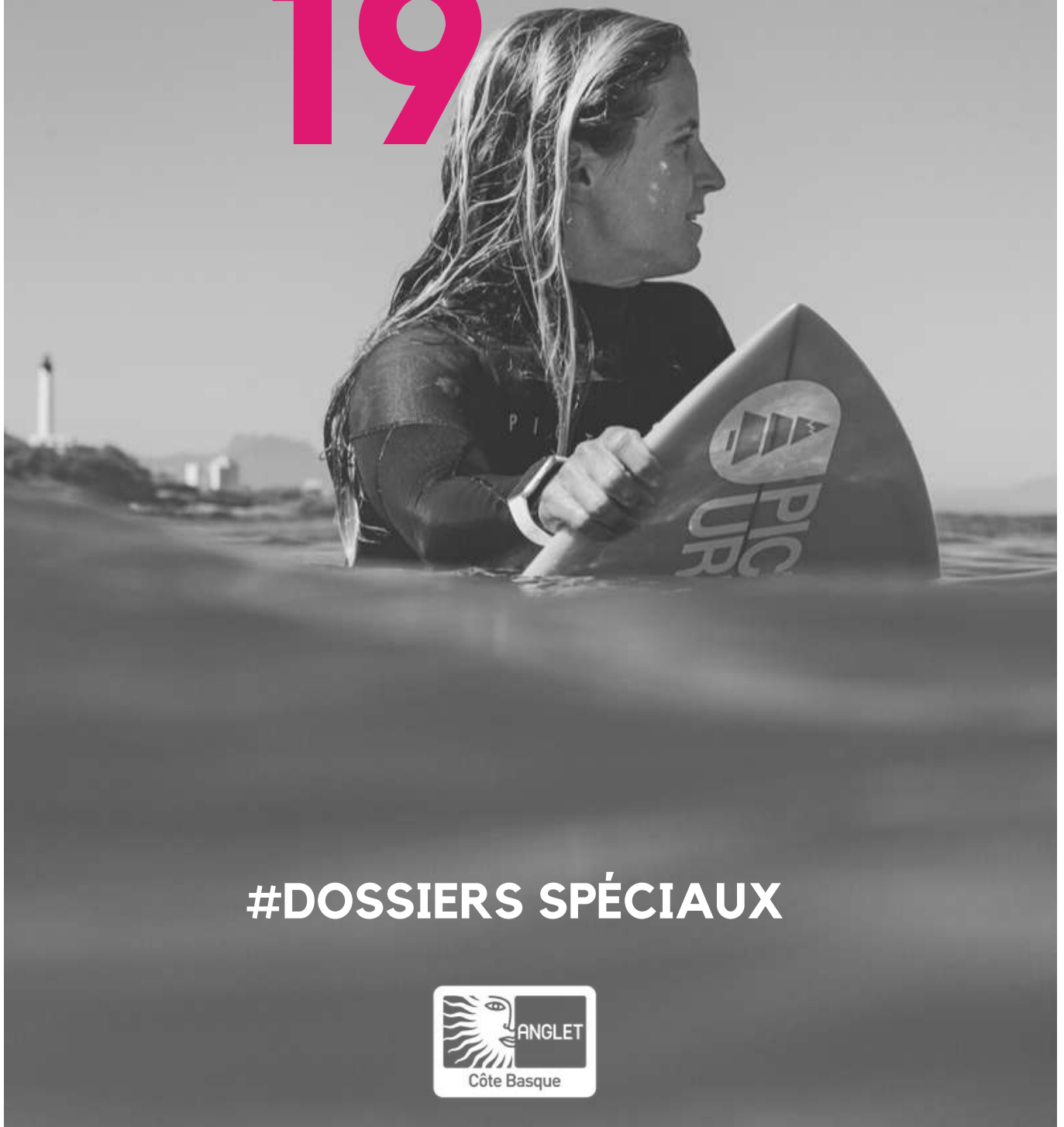
Nouveauté : une visite mystère sera réalisée environ à moitié de la durée d'attribution.

Pour Anglet, le renouvellement de la marque a eu lieu en Janvier 2018, valable 5 ans ; une visite mystère est à prévoir courant 2020.

Prochaine échéance pour Anglet Tourisme : Début 2023.

#20

19



#DOSSIERS SPÉCIAUX



-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'événements 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 2019

GESTION ACTIVE

- Maintien des panneaux sur postes de secours

Rappel des contenus informatifs des panneaux sur postes de secours :



- Cendriers de plage

Stock de 8000 pièces écoulé au cours de la saison 2019

- Mise en place d'un tri sélectif en haut de plages.

NETTOYAGE DES PLAGES

- De début juin à mi-septembre, intervention d'une dizaine de 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 août
 - Collecte des déchets en mer : réalisé par le bateau Itsas Belhara pour le compte du syndicat Kosta garbia, plusieurs tonnes de déchets ont été récoltées de mai à fin septembre 2019.

SAUVETAGE CÔTIER

- + de 2000 INTERVENTIONS des Mns durant la saison 2019

COMMUNICATION

- Information des usagers : Popvox et Fiche réclamation OT

➤ Appli plagecotebasque.com

L'agglomération a lancé une application reprenant les infos actuelles + éléments sur la qualité de l'eau

COMMUNICATION :

- Faite par l'agglomération via conférence de presse, média TV, journaux, interview dans l'été.
- 20 000 cartes dans 50 points de distribution différents (format non à renouveler pour 2020, plutôt affiche souhaitée).
- Promotion application directement sur panneaux aux entrées de plage sur le sud pays basque et sur Anglet.

USAGES :

- 17 164 téléchargements entre juillet et fin octobre 2019
- Notation de l'appli sur les plateformes apple et android : 4.5/5.

Pour un 1er lancement et par rapport au temps imparti, c'est un bilan positif.

AMELIORATIONS DEJA APPORTEES :

- Création mode hiver : à ce jour, en consultant l'appli, message d'information aux usagers pour indiquer plages non surveillées et baignade à vos risques et périls.
- Modification échelle cartographique pour que toutes les plages apparaissent dès l'ouverture de l'application.

AMELIORATIONS POUR 2020:

- Proposition d'accès à l'info depuis un PC et pas que via l'appli --> création possible d'une interface de bureau (page web accessible sur PC avec une adresse URL).
- Proposition d'intégration du nom de l'arrêt proche de la plage desservi par les transports en commun + lien vers site Txik Txak dans la fiche Infos plages (demande de devis au développeur pour positionner sur la carte l'arrêt de bus - à suivre).
- Proposition d'apporter tout au long de la journée une info sur la qualité de l'eau (picto goutte d'eau bleue et violette par exemple). Ceci permettrait d'informer quand même les usagers en dehors des horaires de surveillance par les MNS, soit dans l'appli quand les couleurs des drapeaux disparaissent.
- Proposition d'ajouter dans la section Infos de l'appli des explications sur "pourquoi une plage est fermée mais celle à côté ouverte?"
- Proposition d'affichage de l'heure de mise à jour des infos / crédibilité auprès de l'utilisateur --> possible de l'ajouter techniquement, mais remise en question de la notion "temps réel" ou fournir encore plus d'explications.
- Proposition mémo/fiches infos sur surveillance qualité de l'eau pour les hébergeurs privés, camping, école de surf qui serait diffusé par les OT.
- Proposition création vidéo pédagogique. Proposition affichage appli KALILO dans supports Decaux et panneaux numériques.

AUDIT CERTIFICATION EAUX DE Baignade

- Renouvellement de la certification à nouveau accordé en 2019
- Les points forts soulignés par l'auditeur :**
- La mise à jour des profils d'eau de baignade et des fiches de synthèses des profils à partir des données actualisées de la gestion active pour présenter les risques de pollution les plus élevés réalisés par la commune avec l'appui de Rivage ProTech.
 - Le suivi rigoureux des fiches incidents, des durées d'interdiction de baignade et les prises des arrêtés municipaux par le service en charge des affaires réglementaires
 - La consolidation du modèle de prédiction aussi bien sur les données physiques (courantologie, courant, salinité...) que les données bactériologiques complémentaires d'avril et juillet 2018, réalisée par RivageProTech avec les synthèses et les éléments de communication associés et présentés lors de l'audit.
 - Le développement par l'Agglomération d'une application dédiée sur la qualité des eaux de baignade sur le Département avec la possibilité de recevoir les informations en temps réel sur les dangers et les avis sur la qualité des eaux en cas d'interdiction (organisation des groupes de travail, développement de l'application, astreinte pour assurer la mise en ligne et la publication des résultats si nécessaire.
 - Les différents postes de secours sur la plupart des zones de baignade et le professionnalisme des différents acteurs rencontrés lors de l'audit ainsi que les retours très positifs des usagers.
 - Les protections des dunes de sables qui favorisent le développement de la faune et la flore sur ces espaces et limite l'érosion des plages.

COMMISSION DE SELECTION DES EMPLACEMENTS SAISONNIERS (SAISON 2020)

En 2019, la Commission Adjudications, sur proposition validée par M. le Maire a lancé la procédure de candidature pour les adjudications littorales dont les contrats arrivaient à terme.

Ci-dessous les adjudications concernées et les résultats :

- Le Kostaldea (reconduit)
- Le Lagunak (reconduit)
- Le Rayon Vert (reconduit)
- Le Coconuts (reconduit)
- Le kiosque de glaces Agour (reconduit)
- L'Ecole de surf Rainbow Surf Shop (reconduit)
- Le Manège des Sables d'Or (reconduit)
- La Société Line UP pour le parcours aventure (reconduit)
- Paul Gaye pour les beignets
- Le prestataire de trottinette électrique Uhina (reconduit).

Plusieurs changements ont eu lieu cette année :

- Le restaurant de la Madrague : l'adjudication est passée dans les mains de Laurent Salles pour le restaurant désormais appelé L'Arrantza.
- Barbara Peplow a laissé sa caravane du jardin d'Ansbach pour monter une cabane à la Plage des Dunes au nom de Karabana.
- Un nouvel emplacement a été attribué au glacier Dezamy à droite de l'Espace de l'Océan.

Un nouveau dossier a été présenté :

- Un concept de remise en forme sur le sable appelé Go West Beach Camp et exploité par M. Clément a été présenté à la commission. Le projet novateur correspondant à l'image et au positionnement de l'office de tourisme ; un emplacement lui a été attribué sur la Plage de la Madrague.

Participation de Pantxika LABROUCHE 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 :

- 12 Septembre ; 7, 28 et 29 novembre.

Membres de la commission :

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

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

SOIREE DE LANCEMENT DE SAISON

Anglet Tourisme et la Ville d'Anglet ont organisé conjointement une soirée de lancement de la saison estivale 2019 : « Une vague d'été à Anglet »

Date : 13/06/2020

Lieu : LA RUHE MODERNE à Anglet

Nbr d'invités : 180 invités

Presse, Socio-professionnels d'Anglet, Partenaires institutionnels, Organisateurs d'événements, Hôtels, Ecoles de surf, Annonceurs, Services de la Mairie, ...

Objectif : Annoncer les événements de l'été, booster les services et valoriser les nouveautés d'Anglet Tourisme.

- Décoration : Jérôme Perri
- Animations Sud Emotions et POZA
- Traiteur : Zazpiak
- Location de la salle : La Ruche Moderne

Goodies :

- Carte des rendez-vous de l'été
- Le porte-clef Anglet Surf Avenue
- Le tote bag

Invitation et Communiqué de presse



Photos souvenirs

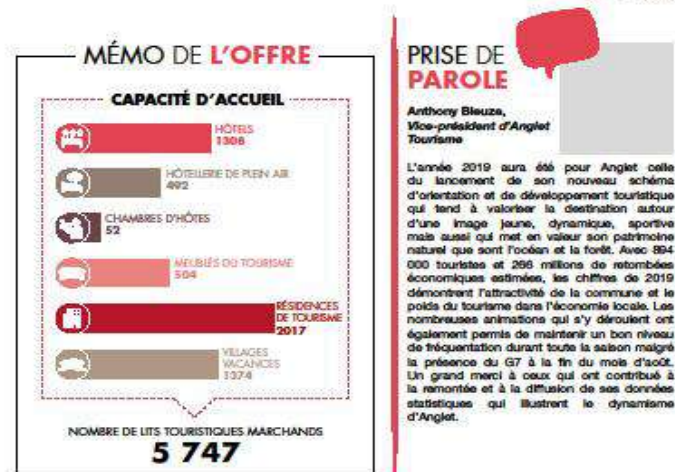


OBSERVATOIRE FLUX VISION

Depuis 2019, 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.

Le document « les chiffres clés du tourisme » 2019 est disponible sur demande à Anglet Tourisme !



CI-DESSOUS LE DETAIL DES CHIFFRES CLES 2019



CHIFFRES-CLES-AN
GLET-2019.pdf

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)

5. Adresse des candidats.			
01. Candidatures reçues			
5. SERVICES DE VOS CANTONS			
		☐ dans les délais ☐ hors-délais ☐ lors d'absence ☐ impunité	
Liste des candidatures arrivées dans votre C. :			
Liste des candidatures reçues			
N° d'ordre (à inscrire sur la p. 10)	Nom commercial et dénomination sociale, adresse de l'établissement		
1	ETICAERIA - Immatriculée	204 rue du Chêne - Thoiry - Savoie 74100	34 422 5400 0000
1	ARTICOP	27 allée du Frêne - 74100	06 300 000 000
1	BOURNATH VIEL FRÈRES	6 rue Dufour	73 013 6400
1	BOUJOUX	8 rue du Centre	73 028 6400
4	ATA COMEX / AGENCE ATA COMEX / SERVICES	9 rue du 4e avril - 74100	04 345 100 00
4	BOULANGER / AGENCE BOULANGER / SERVICES	435 rue de la Vallée - Seynod - Haute Savoie 74100	73 023 6000
4	COFFRE VIBRAL	11 rue de <u>CHATELAIN</u>	06 330 6400 00
4	ALTOBISSATS TOURNAIRE & COINTE SERRURERIE	254 allée Magnolia	73 290 00 11 - 01 82 00 00 00
4	SERVICES COINTE SERRURERIE TOURNAGE	20 rue Jacques <u>CHATELAIN</u>	73 012 6400 0000
7	TOURNAIRE COINTE SERRURERIE	208 rue de la <u>CHATELAIN</u>	74 292 0000 0000 0000
7	IMPERICA - Immatriculée	8 rue Henry Bonafant	73 023 0000 0000 0000
8	BOUJOUX	10 rue Touraine	73 544 6400 0000

- [illegible]

Rapport d'Activité Anglet Tourisme #2019

- 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

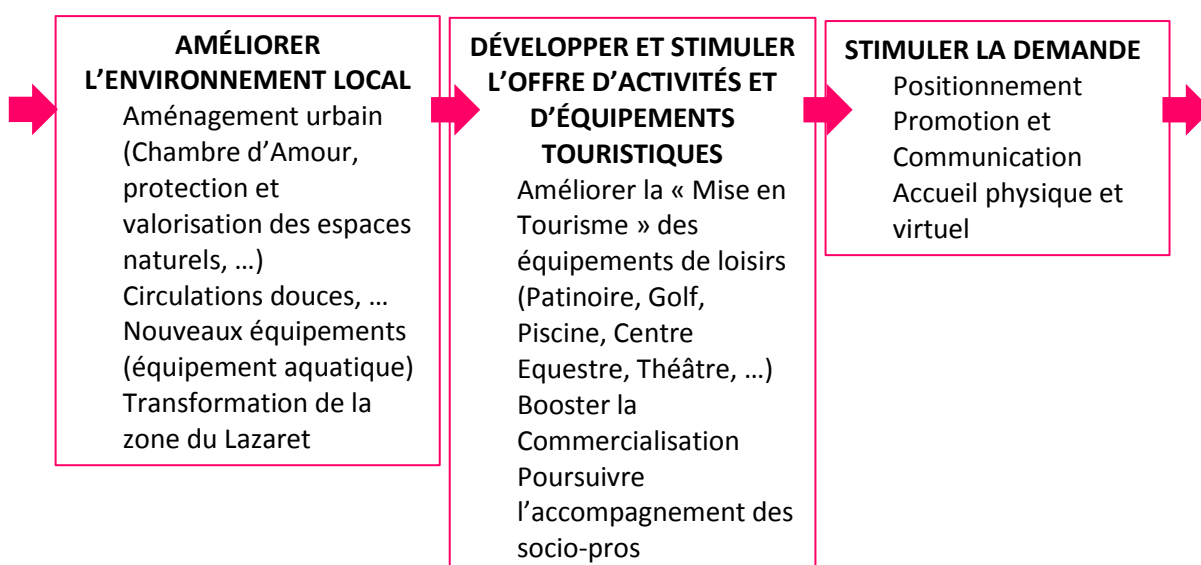
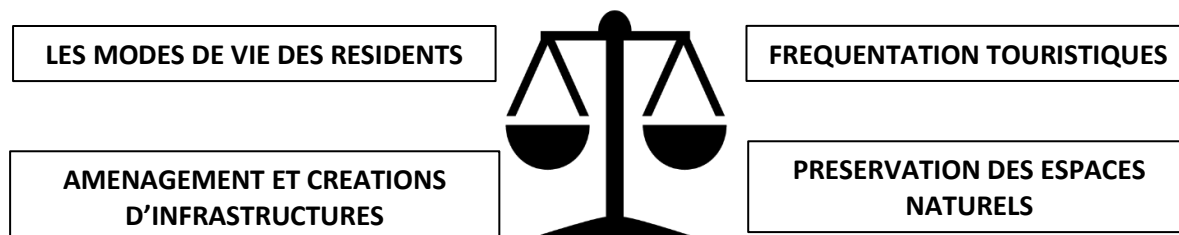


SCHEMA D'ORIENTATION POUR LE TOURISME 2020-2025

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

Voir annexe 2

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



EXEMPLE



AXE 1 : AMÉNAGEMENT QUALITATIF DE LA CHAMBRE D'AMOUR

OBJECTIFS

Mettre en valeur le
site de la Chambre
d'Amour

Renforcer l'attractivité
du quartier toute
l'année

Être précurseur sur le
volet environnement
& **encourager** les
initiatives de
prestataires dans ce
domaine

ORIENTATIONS

PRESERVER & REPENSER L'AMENAGEMENT URBAIN DE LA CHAMBRE D'AMOUR

➤ **HARMONISER L'ASPECT URBAIN DU SITE ET LE RENDRE PLUS ATTRACTIF ET VISIBLE**

Changement du mobilier urbain, amélioration de la signalétique, valorisation des ronds-points d'accès, mise en place de solutions durables...

➤ **REQUALIFIER LES FAÇADES DE BATIMENTS ET DES ENSEIGNES COMMERCIALES**

Révision des cahiers des charges des adjudications accordées par la mairie aux restaurants (charte environnementale) ...), lancement d'une concertation avec les syndicats de copropriétaires, commerçants...

➤ **REPENSER LE PLAN DE CIRCULATION ET DEVELOPPER LES MOBILITES DOUCES**

Création d'un espace de circulation partagé et apaisé, aménagement de zones de dépose minute à proximité des plages, mise en continuité de la piste cyclable, extension des parkings pour vélos, ...

➤ **VALORISER LE SITE ET LES ABORDS DE LA GROTTA DE LA CHAMBRE D'AMOUR**

Réflexion à engager autour d'un projet scénographique et paysager d'ensemble autour de la légende, en prenant appui sur la grotte, le jardin, la falaise, qui se traduit par des dispositifs de mise en valeur : cheminements, bancs, panneaux, éclairage nocturne...

➤ **MAINTENIR ET DENSIFIER L'OFFRE D'ACTIVITES À L'ANNÉE**

Lieu d'exposition, Boutique de destination, Activité yoga, Terra Aventura, ... (de nouvelles fonctionnalités pour le Bureau de la Chambre d'Amour de l'office de Tourisme ?)

➤ **AMENAGER LE TERRAIN ETCHART EN ESPACE NATUREL ET PAYSAGÉ**

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

G7

Participation aux réunions d'information sur l'organisation du G7 pour les Hôteliers :

- Réunion du 24/01 et du 19/03

Participation au Comité de Valorisation du territoire dans le cadre du G7.

- Le **Dossier de presse** a été réalisé par ce collectif, piloté par la Ville De Biarritz, vous le trouverez en pj.
- **Trois voyages de presse** ont été organisés valorisant l'art de vivre local et les savoir-faire par la rencontre avec des acteurs du territoire, artisans, créateurs, entrepreneurs... du Malandain Ballet Biarritz, en passant par Espelette, la visite de tissage Lartigue 1910 à Ascaïn, les poteries Goïcochea, les makilas de Larressore la cave d'Irouléguy et les Aldudes pour déguster du porc kintoa...
 - o **Du 19 au 21 juin, 3 jours**, parcourant Biarritz, puis le second jour le Pays basque entre Larressore, Irouléguy et St-Jean-pied-de-Port. Après une nuit à Mauléon les journalistes ont découvert le Béarn, de Salies à Orthez aux vignobles de Jurançon, en terminant à Pau.
 - 8 journalistes : Italie, Japon, Chine, Allemagne.
 - o **Les 3 et 4 juillet**, une première journée à Biarritz sur les lieux du G7 et une seconde sur l'arrière côte, Laressore, Espelette, Saint Pée sur Nivelle, Ascaïn et Saint Jean de LUz ;
 - 9 journalistes : Japon, Liban, USA, Maroc, Pologne, Allemagne.
 - o **Les 10 et 11 juillet**, la première journée à Biarritz et la seconde en Vallée de la Nive et des Aldudes avec retour par Saint Jean de Luz.
 - 10 journalistes : Allemagne, Japon, USA, Congo, Asie.

Participation à l'Espace de valorisation à la Halle d'Iraty ouvert du samedi 24 au lundi 26 août, sur le site du centre de presse du G7 (500 m2, 2000 journalistes internationaux accrédités attendus sur le centre de presse) entièrement piloté par la Région Nouvelle-Aquitaine qui a conçu 3 zones.

- **Une exposition NÉO TERRA** consacrée à la Transition écologique et énergétique
- **Une "Pitch Room" consacrée aux pitches d'entreprises innovantes (38)** du Pays basque et plus largement d'entreprises régionales.
- **Un Showroom made in Nouvelle-Aquitaine** dédié à la valorisation des savoir-faire locaux, au tourisme et à la gastronomie (exposition d'objets d'entreprises locales, animations autour des filières SIQO, animations culinaires avec des "battle" de chefs, un bar à vins et spiritueux, une exposition de photographes locaux)

Dans cette dernière zone, nous disposons d'un espace tourisme qui peut permettre de promouvoir notre territoire auprès de la presse internationale présente.

2 personnes maximum sont attendues chaque jour : Anglet et Bayonne / Biarritz et St Jean

Le papier n'est pas le bienvenu sur cet événement qui vise un faible impact environnemental.

- Nous proposons seulement le Mag Biarritz Pays basque en anglais et allemand mis à disposition, ainsi que les DP : G7 et Biarritz Pays basque.
- Un système de boîte aux lettres *à l'ancienne* est mis en place : nous faisons éditer pour l'occasion 7 modèles de cartes de postales.

DOSSIER DE PRESSE SUR LA DESTINATION



PHOTOS SOUVENIRS



OPERATION AVEC SURFRIDER A ANGLET A L'ESPACE DE L'OCEAN A L'OCCASION DU G7 ET PENDANT LE PRO ANGLET

4 JOURS POUR METTRE L'OCEAN
AU COEUR DES NÉGOCIATIONS INTERNATIONALES
#OCEANCALLFORG7

Ocean pavilion
for the G7

AUGUST 20TH

Ocean, Sports & Sustainable Tourism

Espace Océan
1 Place des Docteurs GARCIN, 64500 Anglet

9H30 - 11H30 RESPONSIBLE INNOVATION
Moderator: *coordinating the Tomorrow's Future & Society*
2 speakers: *ENTREPRENEUR, INNOVATION, FUTURE*

Public Talks

16H30 OPENING SPEECHES
French deputy for the 5th district of the Pyrénées, Councillor of Anglet, **Florence LASSERRE**
European Commission, **Maria Elena CAJAL**
Surfrider Foundation Europe executive director, **Florent MARCOUR**
Surfrider Foundation Europe Ambassador, **Paul MELHAT**

17H00 - 18H10 TALK 1 / SURF INDUSTRY LEADING SUSTAINABLE SPORT DEVELOPMENT
Moderated by *public & private communication director*
Surfboard CEO, **Christophe SEILLER**
French Sport and Youth Ministry, **Alexandre MARCAGNANI**
World Surf League (WSL) General Manager Europe, Middle East & Africa, **Shawn DUNN**
The Representative and Ambassador
Marie POMERIS

18H30 - 19H45 TALK 2 / SUSTAINABLE TOURISM CHALLENGE
Moderated by a *specialized tourism journalist*
French Environment Ministry, Delegate to SOG 14, **Anne-France BODER**
Surfrider Foundation Europe Water Quality, **Jean-Baptiste**
Coastal Sustainable Tourism Initiative, **Antoine BOUTIN**
French deputy for the 5th district of the Pyrénées, Councillor of Anglet, **Florence LASSERRE**
Surfrider Foundation Europe Coastal Defender Officer, **Alexandre FERRANDEZ MORENO**

CONCLUSION
French Sport and Youth Ministry, **Alexandre MARCAGNANI**
Paris City Hall, **Cécile BRADY**
European Commission, Head of Unit Marine Environment and Water Industry, **Margot MALGAJ**



Nous vous remercions pour votre inscription au premier jour du Pavillon Océan, le mardi 20 août !

Les conférences commenceront à 16H30 à l'Espace Océan, 1 Place des Docteurs Garchin, 64500 Anglet.
Vous en trouverez ci-joint le programme détaillé.

ANGLET TOURISME
RAPPORT D'ACTIVITE

#20 19

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

+33 (0)5 59 03 77 01
INFORMATION@ANGLET-TOURISME.COM



WWW.ANGLET-TOURISME.COM