

PLAN 2017 D' ACTIONS



CONTEXTE ET PRINCIPAUX OBJECTIFS - 2017

QUELQUES ELEMENTS DE CONTEXTE ESSENTIELS SONT A RELEVER :

- Anglet Tourisme a obtenu la Marque Qualité Tourisme en Janvier 2015. Le renouvellement de la Marque est prévu pour Janvier 2018.
- La loi Montagne a permis aux communes touristiques érigées en stations classées de tourisme de conserver un office de tourisme indépendant.
- Le Conseil Municipal d'Anglet a donc décidé le 27 décembre dernier de conserver son office de tourisme comme Biarritz, Bidart, Cambo et Hendaye.

OBJECTIFS SEMINAIRE D'EQUIPE ANGLET TOURISME - *Mardi 20 Juin 2017*

1. Redéfinir des éléments de stratégie pour élaborer un plan d'action en adéquation avec :
 - les missions de l'Office de tourisme
 - Les attentes et les besoins exprimés par les socio-professionnels
 - Le projet politique municipal
2. Resserrer les liens du groupe

RAPPEL DES PRINCIPAUX AXES STRATEGIQUES

*Stratégie Touristique Pour Anglet – Compte-Rendu Séminaire LANCEA 2015-2020
(décembre 2014)*

Séminaire d'équipe Anglet Tourisme du 20 juin 2017

FINALITE : POSITIONNER L'OFFICE COMME L'ACTEUR EMBLEMATIQUE DU TOURISME SUR LE TERRITOIRE.

SERVICE ACCUEIL

1. Répondre au mieux aux attentes des visiteurs (locaux et vacanciers)*
2. Maintenir une qualité de service des offres proposées à l'accueil (Billetterie, prêt de vélos, vente de sites et activités)*
** Poursuivre la Démarche Qualité et les engagements envers les visiteurs*
3. Renforcer l'accueil physique dans les murs et hors les murs
Mettre en place une stratégie d'accueil physique dans les murs et hors les murs
Maintenir les exigences du cahier des charges du label Tourisme et Handicap
4. Renforcer l'accueil digital/numérique
Améliorer la stratégie digitale et numérique considérée fin 2014 comme un point faible de la stratégie de l'Ot

SERVICE COMMERCIAL

1. Maintenir une qualité de services des offres proposées par le Service Réservation et de l'accueil client.
Augmenter le Chiffre d'Affaire de la Centrale de Réservation
Poursuivre la Démarche Qualité et les engagements envers les visiteurs
Privilégier autant les Hôteliers que les propriétaires de meublé classé de tourisme (présents en grand nombre sur Anglet)
2. Poursuivre le niveau de qualité des prestations proposées et d l'accompagnement commercial.
Atteindre les objectifs fixés du contrat d'affermage avec la Mairie d'Anglet.
3. Animer le réseau des socio-professionnels et des acteurs en lien avec l'Office de Tourisme
Recréer le lien avec les socio-professionnels et redevenir le principal interlocuteur touristique du territoire.

PROMOTION/COMMUNICATION

1. Développer la Promotion/Communication de la destination
 - *Intensifier les partenariats à l'échelle de la Côte Basque, du Pays Basque et de la Nouvelle Aquitaine. (CRT, AADT64, CAPB, OT voisins)*
 - *Informer et intégrer au maximum nos socio-pros aux actions de promotion.*
 - *Saisir toutes les opportunités permettant la promotion d'Anglet : RP / Salon / Guides T...*
 - *Entretenir de bonnes relations avec les autres acteurs institutionnels du Tourisme*
 - *Mener parallèlement des actions propres à Anglet*
 - *Maintenir une qualité d'information dans les éditions papiers et web*
2. Renforcer le Service Promotion/Communication
 - *Renforcer les moyens humains et budgétaires*
3. Développer une stratégie digitale et numérique en adéquation avec les nouveautés du marché numérique (site web, site mobile, applications, Réseaux Sociaux, ...)
 - *Améliorer la stratégie digitale et numérique considérée fin 2014 comme un point faible de stratégie de l'OT*

DIRECTION / MARKETING

1. Suivre année par année les Plans d'actions et le Bilan des actions correctives
 - *Poursuivre la Démarche Qualité*
2. Travailler en collaboration avec la Mairie d'Anglet
 - *Participer à des groupes de travail Ville / Office de Tourisme*
3. Travailler d'avantage par thématique et entre service : Transversalité
 - *Décloisonner les services et travailler plus en collaboration*
4. Commander une étude sur le poids économique du tourisme à Anglet (Schéma de Développement Touristique)
(Objectif : mieux connaître le tissu économique touristique anglois)
 - *Prendre en compte les réformes institutionnelles*
 - *Redéfinir une nouvelle stratégie plus actuelle et en adéquation avec les changements que nous connaissons aujourd'hui.*
5. Analyser les flux de population sur Anglet à l'aide de l'outil Flux Vision proposé par Orange
(Objectif : mieux connaître et quantifier la population touristique sur Anglet)
 - *Poursuivre la Démarche Qualité : Mieux connaître nos vacanciers en saison*

PLAN D'ACTION 2017

1. ACCUEIL

• ACCUEIL DANS LES MURS

- Renforcer l'accueil pour tous : clients en situation de handicap et clientèles étrangères.
- Réfléchir sur la création d'un « corner » avec des produits de créateurs anglois ou locaux
- Animer l'espace Accueil

• ACCUEIL HORS LES MURS

- Poursuivre les démarches d'accueil hors les murs (marché de Quintaou, accueil en segway, opérations extérieures de communication, ...)
- Installer un stand d'Anglet Tourisme durant une des manifestations les plus fréquentées : le surf de nuit.
- Mettre en place une documentation touristique à la Nouvelle Agence postale de Blancpignon et sensibiliser le personnel aux missions de L'ot.

• SATISFAIRE LES VISITEURS

- Veiller à la satisfaction des visiteurs en respectant les procédures de la marque qualité et en s'adaptant aux grilles du nouveau référentiel.

• ACCUEIL VIRTUEL

- Etre disponible, répondre et traiter les demandes sur Messenger Facebook / Instagram / Twitter

2. MARKETING

- Actualiser le Plan d'Action 2017 dans le respect de la Stratégie Touristique d'Anglet 2015-2020 et selon les préconisations du Séminaire d'équipe.
- Travailler sur le cahier des charges et le suivi de l'étude FLUX VISION d'Orange
- Travailler sur le cahier des charges de l'Etude d'un nouveau Schéma de Développement Touristique
- Mettre en place la Politique Qualité en analysant les indicateurs de chaque service et apporter les actions correctives nécessaires.
- Travailler sur le nouveau Plan d'Action pour 2018
- Elaborer le Rapport d'Activité de l'année 2016

3. PROMOTION/COMMUNICATION

- **PROMOTION / COMMUNICATION**

En cohérence avec les marchés/cibles d'Anglet, cibler les opportunités les plus pertinentes :

- Poursuivre les actions de promotion avec Atout France et les actions de promotion collectives en particulier avec les OT de la Côte basque, l'AADT64 et la Marque Biarritz Pays Basque.
- Accompagner et développer les actions autour du partenariat avec Pauline Ado (Booster notre capital « ville de surf** »)
- Créer nos propres actions de promotion sur Anglet pour les vacanciers (animations originales, jeux concours, ...)
- Accompagner les services « Accueil » et « Commercial » dans leurs actions.
- Rafraichir les éditions des brochures
- Répondre aux demandes journalistes / Accueil presse / eductour / ...
- Poursuivre la veille média

- **INTERNET / MOBILE / RESEAUX SOCIAUX**

- Développer le site internet anglet-tourisme.com
- Poursuivre le développement de la fréquentation du site internet anglet-tourisme.com
- Actualiser et gérer les outils mobiles en collaboration avec les OT de la Côte basque.*
- Développer la présence d'Anglet Tourisme sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram et Twitter
- Poursuivre l'actualisation de la Chaine Youtube
- Actualiser notre Chaine info / Réfléchir au développement possible de l'outil
- Actualiser les données TOURINSOFT ainsi que toutes les informations sur le site internet
- Actualiser le site internet anglet-tourisme.com
- Assurer la maintenance des outils numériques

*Réflexion stratégique et collective autour de ces deux outils : obsolescence + changement de prestataire + contexte différents avec les autres OT

4. COMMERCIAL

● RESERVATION

- Augmenter le chiffre d'affaires de la centrale de réservation par rapport à l'année 2016
- Valoriser le service réservation et déclencher la réservation par la qualification de l'offre : poursuivre le travail sur le classement des meublés.
- Proposer des offres attractives avant et après saison
- Optimiser la commercialisation par la réservation depuis un mobile.
- Améliorer l'accueil par téléphone des clients étrangers de la centrale de réservation
- Acheter la passerelle Availpro/ Citybreak afin d'avoir plus d'offres hôtelières sur le site de l'ot et des offres plus sûres.

● BILLETTERIE (ACCUEIL)

- Augmenter le nombre de billetteries en vente à l'OT
- Faire mieux savoir que l'OT est doté d'un service Billetterie
- Améliorer la visibilité du service Billetterie dans nos locaux

● ANIMATION SOCIO-PROS ET ACTEURS EN LIEN AVEC LE TOURISME

- S'équiper et faire le suivi technique de la passerelle Availpro / Citybreak afin d'avoir plus d'offres hôtelières sur le site de l'OT et éviter aux hôteliers de gérer plusieurs plannings.
- Echanger avec les propriétaires de meublé sur la concurrence et sur les attentes des clients
- Inviter les Socio-pro
- Informer les Socio-pro sur l'actualité de l'OT
- Assister aux différentes inaugurations et représentations organisées par les socio-pros

● ESPACE DE L'OCEAN

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

5. QUALITE TOURISME

- Remplacer Katia Puyou suite à son départ - Binôme qualité.
- Poursuivre la démarche engagée conformément au nouveau référentiel qualité et travailler le renouvellement de la marque prévu en 2018
- Fédérer et harmoniser le travail entre les différents services d'Anglet Tourisme au travers du référentiel
- Informer nos visiteurs de la démarche (Faire savoir)
- Participer au Groupe Local Qualité des Eaux de Baignade
- Actualiser tous les documents qualité : manuels, procédures, modes opératoires, documents applicables et annexes

6. ENGAGEMENT ENVERS LA COLLECTIVITE

- Participer aux différents groupes de travail en Mairie
- Assister aux différentes inaugurations et représentations organisées par la Mairie en lien de près ou de loin au Tourisme

FONCTIONS SUPPORT

- **ADMINISTRATION/GESTION/FINANCES**

- Gérer et tenir les 5 comptes bancaires (suivi quotidien)
- Suivre les différents budgets des services de l'Office de Tourisme : Engagements, mandats, titres, ...
- Facturer les clients de l'Office de Tourisme (prestataires et producteurs de spectacles)
- Tenir la comptabilité de la Centrale de Réservation (suivi hebdomadaire) : encaissements, paiement des propriétaires et hôteliers, re-facturation Offices de Tourisme voisins.
- Suivre la fiscalité : TVA et Taxe sur les salaires
- Suivre les 2 régies de dépenses (suivi mensuel)

- **RESSOURCES HUMAINES**

- Déclarer le personnel entrant (accueil, promotion et espace de l'océan)
- Rédiger les contrats de travail du personnel d'accueil saisonnier et ceux des vacataires de l'Espace de l'Océan.
- Tenir le tableau des congés de l'ensemble du personnel.
- Actualiser le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)
- Confier des missions complémentaires confiées aux conseillères en séjour en lien avec les autres services de l'OT (travail collaboratif et transversal)
- Organiser des moments de convivialité pour le personnel

LEGENDE
Fait
En cours

ACCUEIL					
ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS	QUI ?	QUAND	MOYENS
<p>Renforcer l'accueil pour tous.</p> <p>Formation suivie par Fabienne et Ainhoa en 2016</p>	<p>ACCUEIL DANS LES MURS</p> <p>Renforcer l'accueil pour : - Clientèle étrangère</p>	<p>Mettre en place un questionnaire satisfaction visiteurs en anglais et en espagnol</p> <p>- Formation des conseillères en séjour en langue, en priorité l'anglais</p>	<p><u>Responsable:</u> Pantxika Labrouche</p> <p><u>Personnes concernées:</u> Fabienne Darrigol Camille Latreille</p>	<p>Dès janvier</p> <p>septembre (à suivre en 2018)</p>	<p>Temps</p> <p>Temps + Budget++</p>
	<p>- Clientèle en situation de handicap</p>	<p>Sensibiliser le personnel saisonnier à l'accueil des personnes en situation de handicap</p>	<p><u>Responsable :</u> Pantxika Labrouche</p>	<p>A l'arrivée du renfort saisonnier</p>	<p>Temps</p>
	<p>Réfléchir sur la création d'un « corner » avec des produits de créateurs anglois ou locaux</p>	<p>Faire suivre une formation « lancement boutique » à Camille Latreille pour travailler ensuite sur un projet de boutique à l'Ot</p>	<p>Camille Latreille</p>	<p>9-10/10</p>	<p>Temps + Budget+</p>
		<p>Formation déployer une boutique sur 1 journée à Urrugne</p>	<p>Pantxika Labrouche Fabienne Darrigol</p>	<p>12/12/17</p>	<p>Temps + Budget +</p>
	<p>Animer l'espace Accueil</p>	<p>NEW/Anglet Tourisme en Mode Fêtes de Bayonne Décoration des deux bureaux d'accueil Espace documentation dédié aux Fêtes de Bayonne</p> <p>NEW/Nouvelle silhouette en carton de l'Ambassadrice Anglet Tourisme : La Surfeuse Pauline Ado (Marqueur du partenariat)</p> <p>NEW/Anglet Tourisme en Mode Fêtes de Fin d'année Décoration de Noël</p> <p>- Mise en place d'une opération 1 jour = 1 cadeau sous forme d'un Calendrier de l'Avent</p>	<p><u>Services concernés :</u> Accueil Promo/Com</p>	<p>Toute l'année</p> <p>Juillet</p> <p>01/12/17 au 07/01/18</p>	<p>Temps ++ Budget ++</p>

<p>Accueil hors les murs sur le marché de Quintaou en saison et le long de la promenade littorale en segway</p>	<p>ACCUEIL HORS LES MURS</p> <p>Poursuivre les démarches d'accueil hors les murs et mettre en place de nouvelles actions type « accueil personnalisé sur des animations » d'Anglet</p> <p>Installer un stand d'Anglet Tourisme durant une des manifestations les plus fréquentées : le surf de nuit.</p> <p>Mettre en place une documentation touristique à la Nouvelle Agence postale de Blancpignon et sensibiliser le personnel aux missions de L'ot.</p>	<p>— Autorisation stand sur le marché de Quintaou à la mairie d'Anglet — Volonté d'avoir un stand — Installation et occupation du stand tous les jeudis matins en juillet et en août. — Renouveler l'accueil en segway le long de la promenade littorale en saison pour la seconde année consécutive. Formation de Maeva et d'Emma à la conduite d'un segway fin juin.</p> <p>Mise en place d'un accueil durant le surf de nuit avec Pauline Ado. — Séance dédicace de Pauline — Jeu concours avec tirage au sort sur place</p> <p>Sensibilisation du personnel de l'agence postale aux missions et à la doc de l'Ot le jeudi 15 juin 2017. — Réapprovisionner le bureau de l'agence postale en doc durant toute la saison.</p>	<p>Responsable : Pantxika Labrouche</p> <p>Personnes concernées: Maeva Marcel Emma Etcheverry Charlotte Belain</p> <p>Responsable : Aurore Cosnier</p> <p>Assisté par : Emma Etcheverry Charlotte Belain François Iriarte</p> <p>Responsable : Pantxika Labrouche</p>	<p>Jeudis matins en juil-août</p> <p>Mardis aprem en juil-août</p> <p>Août</p> <p>Juin Pendant l'été</p>	<p>Temps ++</p> <p>Temps + Budget ++</p> <p>Temps +++</p> <p>Temps +</p>
	<p>SATISFAIRE LES VISITEURS</p> <p>Veiller à la satisfaction des visiteurs en respectant les procédures de la marque qualité et en s'adaptant aux grilles du nouveau référentiel.</p>	<p>VOIR CHAPITRE QUALITE</p>			

	<p>ACCUEIL VIRTUEL</p> <p>Etre disponible, répondre et traiter les demandes sur Facebook/ Instagram / Twitter</p>	<p>Mobiliser les conseillères en séjour sur le traitement des questions et demandes sur messenger Facebook, Instagram et Twitter</p>	<p><u>Responsables :</u> Aurore Cosnier François Iriarte Ainhoa Boudinet</p> <p><u>Personnes concernées:</u> Camille Latreille Fabienne Darrigol</p>	<p>Dès le mois de septembre</p>	<p>Temps</p>
--	---	---	---	---	--------------

MARKETING					
ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS 2017	QUI ?	QUAND	MOYENS
	<p>Actualiser le Plan d'Action 2017</p> <p>Travailler sur le cahier des charges et le suivi de l'étude FLUX VISION d'Orange</p> <p>Travailler sur le cahier des charges de l'Etude d'un nouveau Schéma de Développement Touristique</p> <p>Mettre en place la Politique Qualité en analysant les indicateurs de chaque service et apporter les actions correctives nécessaires.</p> <p>Travailler sur le nouveau Plan d'Action pour 2018</p>	<p>Actualisation du Plan d'Actions 2017 dans le respect de la Stratégie Touristique d'Anglet 2015-2020 et selon les préconisations du Séminaire d'équipe.</p> <p>↪ Dernière actualisation en Réunion de Chefs de service du 14/12/17</p> <p>— Rendez-vous avec ORANGE</p> <p>— Choix du territoire et des quartiers pour l'étude</p> <p>- Analyse et commentaires à apporter aux résultats à réception.</p> <p>↪ Analyse prévue fin janvier 2018 avec le service Observatoire de l'AADT avec qui nous reprogrammerons une étude en 2018.</p> <p>— Veille</p> <p>- Rédaction des éléments de contexte et d'une ébauche de cahier des charges</p> <p>Chaque service analyse et propose des actions correctives présentées en Réunion de Chefs de Services.</p> <p>Rédaction avec le binôme qualité</p> <p>Réflexion sur le nouveau plan suite au Bilan Qualité 2017 et au bilan du plan d'action 2017.</p>	<p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Pantxika Labrouche Aurore Cosnier</p> <p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Pantxika Labrouche François Iriarte</p> <p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Aurore Cosnier</p> <p><u>Services concernés :</u> Tous les services + Pantxika Labrouche Pascale Castaings Aurore Cosnier</p> <p><u>Responsables :</u> Pantxika Labrouche Aurore Cosnier</p>	<p>Depuis le 20 juin 2017</p> <p>Période étude de Juin à Novembre</p> <p>Suite en 2018</p> <p>Septembre / Octobre</p> <p>Suite en 2018</p> <p>Toute au long de l'année</p> <p>Fin 2017 début 2018</p>	<p>Temps +++</p> <p>Temps ++ Budget +++</p> <p>Temps ++ Budget /</p> <p>Temps ++</p> <p>Temps +++</p>

	<p>Elaborer le Rapport d'Activité de l'année 2016</p>	<p>Chaque service rédige sa partie et la range dans le dossier Rapport d'activité 2016.</p> <p>—— Mise en page et harmonisation du document</p> <p>—— Présentation en CODIR pour validation</p> <p>—— Mise à disposition au téléchargement sur la rubrique site pro anglet tourisme.com</p>	<p><u>Assistées par :</u> L'ensemble des services</p> <p><u>Responsables :</u> Chaque chef de service + Aurore Cosnier</p>	<p>Terminé en Août 2017</p>	<p>Temps+++</p>
--	--	---	--	-----------------------------	-----------------

PROMOTION / COMMUNICATION					
ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS	QUI ?	QUAND	MOYENS
En cohérence avec les marchés/cibles d'Anglet, cibler les opportunités pertinentes	PROMO/COM Poursuivre les actions de promotion avc Atout France et les actions de promotion collectives en particulier avec les OT de la Côte Basque, l'AADT64 et la Marque Biarritz Pays Basque	Renouvellement du contrat de partenariat de l'AADT64 : — Participation à Paris en Mode Basque / Paris 13 ^{ème} / workshop presse / esprit salon grand public — Participation à Bordeaux Fête le Fleuve / 70 ans de la Maison Basque de Bordeaux	Responsable : Aurore Cosnier	Toute l'année	Temps +++ Budget +++
		Participation au COTECH de la Marque Biarritz Pays Basque : — Développement de la stratégie de marque — Contrat de destination Golf — Contrat de destination Surf Participation aux réunions de travail + mise en place d'actions communes sur notre station + dotations + accueil presse	Responsable : Aurore Cosnier Assistée par : Pantxika Labrouche	Toute l'année	Temps +++ Budget ++
		Adhésion Atout France : — Participation à rendez-vous en France / Rouen	Responsable : Pantxika Labrouche	Avril	Temps ++ Budget +
		Adhésion au Cluster Tourisme Littoral : — Participation au Séminaire / Bastia — Participation au projet « Imagine France en Bord de Mer » — Participation au Fond de relance marché lointain : Corée	Responsable : Emmanuel Alzuri Assisté par : Aurore Cosnier	Mai	Temps + Budget +++
		Communauté d'Agglomération du Pays Basque : — Participation à la 2^{ème} rencontre des acteurs institutionnels du tourisme à Biarritz.	Responsable : Emmanuel Alzuri Assisté par : Aurore Cosnier Pantxika Labrouche	Juin	Temps Budget /
		↪ Ces actions se poursuivent en 2018			

<p>Point Fort : Anglet destination Surf / Ville de Surf Anglet a choisi comme Ambassadrice, la surfeuse Pauline Ado pour faire parler de la station aussi bien en France qu'à l'international. Début du partenariat juillet 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation RS - Sticker logo Anglet (soleil) 	<p>Accompagner et développer les actions autour du partenariat avec Pauline Ado (Bosster notre capital Ville de Surf)</p>	<p><u>Créations visuelles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Nouveau sticker « I love Anglet » pour la planche de surf de Pauline Ado = plus de visibilité — Création d'une silhouette à taille réelle de Pauline Ado pour les deux bureaux d'accueil de l'OT + 1 pour l'accueil hors les murs. — Création d'une carte pour la séance de dédicaces <p><u>Suivi sur le web :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Posts réguliers sur les RS de Pauline Ado sur Anglet — Posts sur Pauline Ado sur les RS d'Anglet Tourisme pour créer du trafic sur nos pages — Rédaction d'articles blog : 2 dans l'été — Envoi de newsletters liées au partenariat : 2 dans l'été — Organisation d'un jeu concours en partenariat avec Lov Organic pour faire gagner un séjour sur Anglet avec un cours de surf particulier avec Pauline Ado <p><u>Evénements :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Organisation d'une réception pour les un an de partenariat avec Pauline Ado et pour fêter son titre de Championne du Monde de Surf 2017 — Organisation d'une séance de dédicaces lors du Surf de Nuit avec un jeu concours pour gagner un combinaison Rip Curl VOIR ACCUEIL HORS LES MURS — Suivi du Weekend remporté par les gagnantes du jeu concours avec Lov Organic sur Anglet : arrivée à Atlantal + cours de surf avec Pauline Ado + brunch à la Beach House — Suivi de l'initiation surf des candidates pour Miss Aquitaine 	<p><u>Responsable :</u> Aurore Cosnier</p> <p><u>Assistée par :</u> François Iriarte</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Temps +++ Budget +++</p>
--	--	--	--	----------------------	----------------------------------

<p>Créer nos propres actions de promotion sur Anglet pour les vacanciers (animations, jeu concours, ...)</p> <p>Accompagner les services « Accueil » et « Commercial » dans leurs actions</p> <p>Rafraichir les éditions des brochures</p> <p>Editions des brochures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour annuelle - Traduction - Impression <p>Guides:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doc d'appel - Hébergement - Loisirs et Activités - Plan d'Anglet 	<p>VOIR RESSOURCES HUMAINES</p> <p>Anglet en mode Fête de Bayonne Complément d'info / Communication digitale :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Articles blog — Posts sur les RS — Live Facebook pendant la Foulée du Festayre <p>Anglet en mode Fêtes de Fin d'année Complément d'info / Communication digitale :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Articles blog — Posts sur les RS - Suivi de l'opération 1 jour = 1 cadeau <p>Faire connaître le Service réservation :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Rafraichissement des visuels PUB OT du Guide Bienvenue Pays Basque : Mise en avant du service réservation de l'OT — Posts sur les réseaux sociaux + Articles Blog — Campagne de Pub facebook sur l'hébergement « Location de vacances » / lien vers la centrale de réservation — Campagne HI Média / Newsletter / Achat d'Adwords Google / Chaine Info... <p>VOIR INTERNET / MOBILE / RESEAUX SOCIAUX</p> <p>Mise à jour annuelle es informations avec la solution en ligne O-One.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Actualisation des données et changement de couverture : Hébergement et Loisirs/Activités 	<p><u>Assistée par :</u> François Iriarte</p> <p><u>Prestataire :</u> CoteBask.net-Philippe Condamine</p> <p><u>Responsables :</u> Aurore Cosnier François Iriarte</p> <p><u>Assistée par :</u> Pantxika Labrouche Sophie Bedouelle</p> <p><u>Prestataire :</u> CoteBask.net-Philippe Condamine</p> <p><u>Responsable :</u> Katia Puyou (jusqu'en avril)</p> <p><u>Assistée par :</u> Pantxika Labrouche François Iriarte Sophie Bedouelle Camille Latreille</p>	<p>Juillet</p> <p>Décembre</p> <p>Suite en 2018</p> <p>Toute l'année Et avant les vacs</p> <p>Fin 2016 Début 2017</p>	<p>Temps ++ Budget +</p> <p>Temps +++ Budget +++</p> <p>Temps +++ Budget +</p>	
---	--	--	---	--	--

<p>Avec Biarritz Tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualisation des contenus <p>Guides :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan BAB - Calendrier des Marées 		<p>Pour 2018, un rafraichissement général du contenu et de la présentation des éditions s'impose :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Réunion avec les services réservation, accueil et promo sur les éditions (bilan et actions correctives) — Veille des autres OT <p>Nouveau devis graphiste :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Rafraichissement Guide Loisirs/Activités — Rafraichissement Guide Hébergement <p>Nouveau devis impression</p> <p>Nouveau devis traduction</p> <p>Interrogations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Plan d'Anglet Suite au redressement judiciaire d'IBT Faut-il faire une proposition de rachat du fichier ? — La régie pub, constat en 2017 : Souhaite renégocier son % Encarts pubs trop chers Trop de gaspillage au niveau des quantités de doc <p>↪ Validation du nouveau % et reconduction en 2018</p> <p>Concernant les autres brochures : comme les autres années précédentes</p>	<p><u>Responsable :</u> Aurore Cosnier (depuis Avril)</p> <p><u>Assistée par :</u> François Iriarte Pantxika Labrouche Sophie Bedouelle Camille Latreille</p> <p><u>Prestataire :</u> O-One – Claude Moulinard</p> <p><u>Responsable :</u> Emmanuel Alzuri</p> <p><u>Assisté par :</u> Aurore Cosnier Pascale Castaings</p> <p><u>Prestataires :</u> IBT Régie Pub 64</p> <p><u>Responsable :</u> Katia Puyou (jusqu'en avril)</p> <p><u>Assisté par :</u> François Iriarte Pantxika Labrouche</p>	<p>Octobre</p>	<p>Temps +++ Budget ++</p>
--	--	---	--	----------------	--------------------------------

<p>Mise à jour des Guides Touristiques / envoi de CP / Accueil t suivi des demandes des journalistes / TO / Agences / Bloggeurs ...</p>	<p>Répondre aux demandes de journalistes / Accueil presse / eductour pro / Guides / ...</p> <p>Poursuivre la veille média</p>	<p>Poursuivre et saisir toutes les opportunités pour Anglet :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Demandes CRT — Demandes AADT 64 — Demandes spontanées — Demandes de la part d'autres OT... <p>Entretien de bonnes relations avec les différents guides touristiques : ROUTARD / PETIT FÔTE / MICHELIN / ...</p> <p>Continuer la veille média :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scan des articles locaux : SO - Veille média nationale avec Kantar médias <p>NEW/Abonnement numérique SO pour faciliter la veille et média = gain de temps = téléchargement des pages en pdf</p>	<p>Responsable : Aurore Cosnier</p>	<p>Toute l'année</p> <p>Toute l'année</p>	<p>Temps ++ Budget +</p> <p>Temps ++ Budget ++</p>
<p>Site internet non adapté aux consultations sur mobile. Service réservation non adapté aux consultations sur mobile. Services à améliorer !</p>	<p>INTERNET / MOBILE / RESEAUX SOCIAUX</p> <p>Développer le site internet anglet-tourisme.com</p>	<p>Mise en ligne de la version responsive du site internet et de l'outil de réservation en ligne via le mobile. Travail effectué en partenariat avec l'OT de Bayonne = réduction des coûts</p> <p>Passage en HTTPS du site e-commerce (anglet-tourisme.com) Garantir aux visiteurs et acheteurs une sécurité renforcée</p> <p>Maintien de l'existant pour le reste du site internet y compris pour les trois webcams du littoral.</p> <p>Refonte graphique des pages listes et détails en 2016, il faudrait peut-être envisager de rafraichir la Page d'Accueil.</p> <p>Réflexion en cours sur la mise en place d'un Chat sur le site internet</p>	<p>Responsable : François Iriarte</p> <p>Partenaire : Bayonne Tourisme (François Iriarte et Xabi belain)</p> <p>Entreprises : Société Laëtis Société VisitGroup</p> <p>Assisté par : Aurore Cosnier Pantxika Labrouche</p>	<p>Fin d'année 2016 livraison fin Mai 2017</p> <p>Pour 2018</p>	<p>Temps ++ Budget ++</p> <p>Temps budget +</p>

<p>Achat en 2015 du logiciel EDATIS (outils de gestion des contacts et d'envoi de newsletters)</p> <p>Plagescotebasque.com Site et Application mobile Communication en temps réel sur les infos plages (pendant la période de surveillance estivale : météo, marée, webcams, drapeaux, qualité des eaux de baignade, profil des plages, ...utile aux usagers vacanciers, locaux et personnel de l'OT.</p> <p>Macotebasque.com Site et Application mobile Regroupant toute l'info touristique sur la Côte Basque.</p>	<p>Poursuivre le développement de la fréquentation du site internet anglet-tourisme.com</p> <p>Actualiser et gérer les outils mobiles en collaboration avec les OT de la Côte basque.*</p>	<p><u>Communication digitale :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Campagne de Pub hi-média — Pub trafic vers notre site internet via Facebook et Instagram — Newsletters — Articles du blog — Achat Adwords Google <p>L'application plagescotbasque.com développé par la société APPS&CO a été rachetée par la société SIG IMAGE. Aucun contact avec cette nouvelle société. Impossibilité de faire évoluer le site et l'application mobile... Maintien en état pour la saison 2017. Réflexion impérative pour 2018 avec les OT partenaires !</p> <p>↳ En bonne voie pour une mutualisation de l'outil</p> <p>Idem pour macotebasque.com Réflexion impérative pour 2018 avec les OT partenaires ! Faut-il la conserver ?</p> <p>↳ Au 14/12/17 aucune avancée</p>	<p><u>Responsables :</u> François Iriarte Aurore Cosnier</p> <p><u>Assisté par :</u> Pantxika Labrouche Sophie Bedouelle Ainhoa Boudinet</p> <p><u>Responsables :</u> François Iriarte Aurore Cosnier</p> <p><u>Partenaires :</u> Anglet Tourisme Biarritz Tourisme Bidart Tourisme OT Pays de St Jean de Luz Hendaye Tourisme</p> <p>Idem + Bayonne Tourisme</p>	<p>Toute l'année +++ Avant et pendant toutes les vacances</p> <p>3^{ème} trimestre</p> <p>Suite en 2018</p> <p>3^{ème} trimestre</p> <p>Suite en 2018</p>	<p>Temps ++ Budget ++</p> <p>Temps + Décision ++ Budget</p>
---	--	--	---	---	---

<p>Nous avons fait appel à un prestataire extérieur spécialisé dans les nouveaux outils de communication digitale pour nous former et nous accompagner sur les réseaux sociaux. Cotebask.net a été retenu sur cette mission. Il a été convenu avec le prestataire d'organiser 1 matinée de formation par mois de mars à octobre pour l'équipe Promo/Com et une des conseillères en séjour.</p>	<p>Développer la présence d'Anglet Tourisme sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram et Twitter</p> <p>↳ Réflexion en cours pour remplacer Ainhoa dans ses missions avec la Promo/Com pour 2018 en prévision de son départ en congés mat</p>	<p>Formation et accompagnement de l'équipe 8 mois de l'année de Mars à Octobre.</p> <p>Mise en place d'une stratégie et un plan d'action propre aux réseaux sociaux pour Facebook, Twitter et Instagram.</p> <p>Alimentation et animation des comptes :</p> <p>Facebook – Anglet Tourisme Objectif : Augmenter le nombre de fans passer de 11 466 en décembre 2016 à 15 000 en décembre 2017</p> <p>Twitter – OT_Anglet Objectif : Augmenter le nombre d'abonnés passer de 1 478 en décembre 2016 à 2 000 en décembre 2017</p> <p>Instagram – iloveanglet Objectif : Augmenter le nombre d'abonnés passer de 1020 abonnés en décembre 2016 à 2000 en décembre 2017</p> <p>Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Publier régulièrement sur l'année et quotidiennement en saison — (Information / Actu / Paysage photos et vidéos) — Alimenter le blog pour créer du contenu pour les réseaux sociaux — Répondre aux internautes sur messenger — Mise en place de pub sur facebook et twitter sur nos services — Publication de live facebook lors des grands événements de la ville — Mise en place de jeu concours — Publication de vidéos sur Youtube et sur facebook 	<p>Responsables : François Iriarte Aurore Cosnier</p> <p>Personnes concernées: Ainhoa Boudinet</p> <p>Prestataire : Cotebask.net – Philippe Condamine</p>	<p>Toute l'année +++ en saison</p>	<p>Temps +++ Budget ++</p>
--	---	--	--	---	--------------------------------

<p>Toutes les vidéos d'Anglet tourisme sont diffusées via la Chaine « Anglet Tourisme » sur Youtube</p> <p>Actualisation des Teasers vidéos des événement à minima</p>	<p>Poursuivre l'actualisation de la Chaine Youtube</p>	<p>Création de 4 nouveaux films promotionnels. Compléter la collection des films thématiques et promotion d'Anglet</p> <ul style="list-style-type: none"> — Publication des nouvelles vidéos Anglet Tourisme — Actualiser les teasers événements par ceux de 2017. — Suppression des films obsolètes 	<p>Responsables :</p> <p>Katia Puyou (jusqu'en avril)</p> <p>François IRIARTE</p> <p>Aurore Cosnier (depuis avril)</p> <p>Prestataire :</p> <p>Ride Motion – Franck DELAGE</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Temps ++</p> <p>Budget +++ (vidéos)</p>	
	<p>Actualiser notre Chaine info</p>	<p>Actualisation des informations en fonction de l'actualité et des bons plans.</p> <p>Intégration des vidéos de promotion + photos</p>	<p>Réfléchir au développement d'un nouvel outil pour la Chaine Info :</p> <p>Outil développé par APPS&CO racheté par la société SIG IMAGE.</p> <p>Difficulté de faire évoluer l'outil</p> <p>Réflexion impérative pour 2018 : est-ce qu'on change de prestataire ? d'outil ? ...</p>	<p>Responsables :</p> <p>François Iriarte</p> <p>Aurore Cosnier</p> <p>Ainhoa Boudinet</p>	<p>Toute l'année</p> <p>A suivre en 2018</p>	<p>Temps +++</p>
	<p>Actualiser les données TOURINSOFT ainsi que toutes les informations sur le site internet</p>	<p>-Mise à jour de l'agenda</p> <p>-Mise à jour des données des prestataires d'activités, de loisirs, restaurateurs, hébergeurs,</p>	<p>Responsable :</p> <p>François Iriarte</p> <p>Personnes concernées:</p> <p>Aurore Cosnier</p> <p>Pantxika Labrouche</p> <p>Camille Latreille</p> <p>Sophie Bedouelle</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Temps +++</p>	

	<p>Actualiser le site internet anglet-tourisme.com</p>	<p>-Mise à jour des bons plans, -Implantation de nouveaux visuels Ex : Bandeau page d'accueil ... -Actualisation des textes d'une année sur l'autre</p>	<p><u>Responsables :</u> François Iriarte</p> <p><u>Assisté par :</u> Aurore Cosnier Pantxika Labrouche Sophie Bedouelle</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Temps +++</p>	
	<p>Assurer la maintenance des outils numériques</p>	<p>Veiller au bon fonctionnement des outils numériques d'Anglet Tourisme.</p>	<p><u>Responsable :</u> François Iriarte</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Temps ++</p>	

COMMERCIAL					
ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS	QUI ?	QUAND	MOYENS
Chiffre d'affaires global de la centrale en baisse depuis plusieurs années	RESERVATION	<p><u>Objectifs :-</u> Pour le Locatif : stabiliser le nombre de réservation & Augmenter le CA de 5% Pour l'hôtellerie : stabiliser le nombre de dossier de réservation & stabiliser le CA Pour l'activité et les visites : augmenter de 2% le nombre de dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> — Recruter des meublés de qualité via des sites comme booking ou airbnb — Améliorer le conseil apporté aux propriétaires de meublés sur la déco et l'aménagement de leur bien. — Mettre en place un site mobile responsive pour booster les réservations de dernières minutes et les ventes de visites et activités <p>VOIR PROMO/COM</p>	<p><u>Responsable :</u> Pantxika Labrouche</p> <p><u>Personne concernées :</u> Sophie Bedouelle</p>	<p>Tout au long de l'année</p> <p>1^e semestre 2017 Toute l'année</p>	<p>Temps</p> <p>Formation Homestaging Budget +</p>
	FIDELISATION Entre 12 et 18% de clients fidèles	<p>Valoriser le service réservation et déclencher la qualification de l'offre : poursuivre le travail sur le classement des meublés.</p> <p>Proposer des offres attractives avant et après saison</p>	<p>Maintenir l'obligation de se faire classer à tous les nouveaux propriétaires de meublés adhérents de l'Ot + collaboration avec le cabinet ICH Reconduire l'envoi du catalogue hébergement aux clients de la centrale des 3 dernières années</p> <p>Mise en place d'offres à 60 € tarifs uniques pour tous les hébergements d'Anglet</p>	<p><u>Personnes concernées:</u> Pantxika Labrouche Sophie Bedouelle</p> <p><u>Responsable :</u> Pantxika Labrouche</p> <p><u>Personnes concernées:</u> Sophie Bedouelle François Iriarte</p>	<p>Février</p> <p>Printemps Automnes</p>

<p>AMELIORER L'ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES Mieux accueillir la clientèle étrangère</p> <p>Disponibilité sur Citybreak pas mise à jour par certains hôteliers par manque de temps.</p>	<p>Optimiser la commercialisation par la réservation depuis un mobile.</p> <p>Améliorer l'accueil par téléphone des clients étrangers de la centrale de réservation</p> <p>Acheter la passerelle Availpro/ Citybreak afin d'avoir plus d'offres hôtelières sur le site de l'ot et des offres plus sûres. •Création des accords sur Availpro , Citybreak et saisie de nouveaux tarifs</p>	<p>VOIR PROMO/COM</p> <p>Pouvoir répondre aux demandes de la clientèle étrangère par téléphone.</p> <p>- Formation en anglais pour Sophie avec la Mona</p> <p>Citybreak, Availpro Devis Citybreak : 6800 € (montant global)</p>	<p>Responsable : Pantxika Labrouche Personne concernée : Sophie Bedouelle</p> <p>Responsables : Pantxika Labrouche François Iriarte Personne concernée : Sophie Bedouelle</p>	<p>Formation en anglais : 72h Suite en 2018</p> <p>Mise en place en Mai Opérationnel en Juin</p>	<p>Temps Budget ++</p> <p>Temps +++ Budget +++</p>
	<p>BILLETTERIE (ACCUEIL)</p> <p>Augmenter le nombre de billetteries en vente à l'OT</p> <p>Faire savoir que l'OT est doté d'un service Billetterie</p>	<p>Confier la billetterie à Fabienne qui va travailler en binôme avec Pantxika pour développer les billetteries en vente à l'ot</p> <p>- Utiliser les bases de données d'Anglet Tourisme notamment les mails des anglois pour leur envoyer une newsletter sur les services de l'Ot</p> <p>— Annonce des spectacles en vente à l'OT sur la Chaîne info à l'accueil</p> <p>— Annonce des spectacles en vente à l'OT sur Facebook</p>	<p>Responsables : Pantxika Labrouche Fabienne Darrigol</p> <p>Responsables : Pantxika Labrouche Camille Latreille Aurore Cosnier François Iriarte Ainhoa Boudinet</p>	<p>Septembre</p> <p>Septembre</p>	<p>Temps ++</p> <p>Temps ++</p>

	<p>Améliorer la visibilité du service Billetterie dans nos bureaux</p>	<p>— Annonce des spectacles en vente à l'OT sur la Chaîne info à l'accueil</p>	<p><u>Responsable :</u> Pantxika Labrouche Fabienne Darrigol Ainhoa Boudinet</p>		
	<p>ANIMATION SOCIO-PROS ET ACTEURS EN LIEN AVEC LE TOURISME</p> <p>S'équiper et faire le suivi technique de la passerelle Availpro / Citybreak afin d'avoir plus d'offres hôtelières sur le site de l'OT et éviter aux hôteliers de gérer plusieurs plannings.</p> <p>Echanger avec les propriétaires de meublé sur la concurrence et sur les attentes des clients</p> <p>Inviter les Socio-pro</p>	<p>VOIR RESERVATION</p> <p>Organisation d'une réunion avec les propriétaires de meublés le 16 novembre 2017</p> <p>— Invitation à l'occasion des un an de partenariat avec Pauline Ado à l'OT des Cinq Cantons</p> <p>— Réunion annuelle Fin de saison et préparation de l'année à venir avec les Ecoles de Surf d'Anglet</p>	<p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Pantxika Labrouche</p> <p><u>Assistés par :</u> Sophie Bedouelle Aurore Cosnier François Iriarte</p> <p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Aurore Cosnier</p> <p><u>Responsables :</u> Aurore Cosnier Pantxika Labrouche</p>	<p>Fin de saison</p> <p>11 Juillet</p> <p>20 octobre</p>	<p>Temps ++ Budget pour un cocktail dinatoire</p>

	<p>Inform les Socio-pro sur l'actualité de l'OT</p> <p>Assister aux différentes inaugurations et représentations organisées par les socio-pros</p>	<p>Invitation Petit déjeuner Fin de saison pour les Hôteliers</p> <p>Newsletter sur les événements de l'été (1/semaine Juillet/Août et 1 avant chaque vacance)</p> <p>Réflexion autour d'un E-mailing sur les chiffres clefs d'Anglet</p> <p>Assister aux différentes inaugurations et représentations organisées par les socio-pros</p>	<p><u>Assistées par :</u> François Iriarte Camille Latreille Sophie Bedouelle</p> <p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri Aurore Cosnier Pantxika Labrouche</p> <p><u>Assistés par :</u> François Iriarte Camille Latreille Sophie Bedouelle</p> <p><u>Responsables :</u> Emmanuel Alzuri</p> <p><u>Assisté par :</u> François Iriarte Aurore Cosnier Pantxika Labrouche Camille Latreille</p> <p><u>Responsables :</u> Tous les chefs de services</p>	<p>9 nov.</p> <p>A suivre en 2018</p> <p>Toute l'année</p>	<p>Temps ++ Budget pour un cocktail dejeuneratoire</p> <p>Temps +++ Budget pour petit déj</p>
--	--	--	---	--	---

	<p>ESPACE DE L'OCEAN</p> <p>Maintenir le niveau de qualité des prestations proposées et de l'accompagnement commercial.</p> <p>Maintenir un CA permettant l'équilibre de l'exploitation (170 K€ minimum).</p> <p>Renforcer les conditions de sécurité du travail du personnel et de l'accueil des clients/visiteurs.</p>	<p>Réajustement suite au départ de Katia, permanence assurée en vacances et weekends.</p> <p>Renforcement des missions du technicien :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Suivi des dossiers en cours en l'absence de la responsable — Suivi et Entretien du bâtiment — Participation à des salons et des workshops en collaboration avec Anglet Tourisme Ex : Parsi en Mode Basque / salon du Mariage de BTZ — Présence sur les sites spécialisés et guides Ex : Guide événementiel et Guide Séminaires 2018 Sud Ouest — Mise en place d'offre commerciale spécifique en fonction des clients, des événements et de la saison. - Réflexion autour d'une nouvelle présentation du site internet — Suivi de formation aux premiers secours, incendie, habilitation électrique. — Obtention du label Tourisme et Handicap (visuel, auditif et moteur) pour la salle. 	<p><u>Responsable :</u> Dominique Leblanc-Garans</p> <p><u>Assistée par :</u> Jean-Manuel Guerlach</p> <p><u>Responsable :</u> Dominique Leblanc-Garans</p> <p><u>Assistée par :</u> François Iriarte Aurore Cosnier</p> <p><u>Responsable :</u> Dominique leblanc-Garans</p> <p><u>Assistée par :</u> Jean-Manuel Guerlach</p>	<p>Vacances et WE</p> <p>Toute l'année</p> <p>Toute l'année</p> <p>A suivre en 2018</p>	<p>Temps +++</p> <p>Temps ++</p> <p>Temps +++ Budget +++</p> <p>Temps +++ Budget formation</p> <p>Temps ++</p>
--	--	---	---	---	--


	<p>Créer d'un produit d'appel mariage et séminaire en commun avec la réservation.</p>	<p>Mise en place d'un tarif mariage et d'un tarif séminaire en fin d'année 2017 pour saison 2018.</p>	<p><u>Responsable :</u> Dominique Leblanc-Garans</p> <p><u>Assistée par :</u> Pantxika Labrouche</p>	<p>A suivre en 2018</p>	
--	--	---	--	-------------------------	--

QUALITE

ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS	QUI ?	QUAND	MOYENS
<p>Rappel : Janvier 2015 : Obtention de la Marque Qualité Tourisme</p> <p>05 Juin 2015 : Office classé catégorie 1 pour une durée de 5^{ans}</p> <p>29 Juin 2015 : Anglet classée commune touristique pour une durée de 5^{ans}</p> <p>03/08/2016 : Commune d'Anglet classée station touristique</p> <p>04/2017 : départ de Katia Puyou – Binôme qualité avec Pantxika Labrouche</p>	<p>QUALITE TOURISME</p> <p>Remplacer Katia Puyou suite à son départ - Binôme qualité.</p> <p>Poursuivre la démarche engagée conformément au nouveau référentiel qualité & travailler le renouvellement de la marque prévu en 2018</p> <p>Fédérer et harmoniser le travail entre les différents services d'Anglet Tourisme au travers du référentiel</p>	<p>— Nouveau binôme qualité : Pantxika Labrouche et Pascale Castaings</p> <p>— Formation et transmission des dossiers au nouveau binôme qualité par Katia Puyou avant son départ.</p> <p>- Trouver un relais territorial pour assurer le suivi du dossier de l'Ot</p> <p>Tout au long de l'année 2017</p> <p>Des réunions :</p> <p>- Hebdomadaires de mai à octobre entre le nouveau binôme qualité</p> <p>- Hebdomadaires en mai, juin, septembre et octobre avec l'équipe d'accueil</p> <p>— Hebdomadaires en été avec le service promotion</p> <p>— Audit blanc prévu avec Céline Rouget de l'Aadt 64 le 2 novembre 2017.</p> <p>— Audit blanc annulé par Céline Rouget le lundi 18 septembre car Céline n'était pas opérationnelle.</p> <p>— Audit blanc confirmé avec Lucas Giraudeau à la même date.</p>	<p>Responsables : Pantxika Labrouche Pascale Castaings</p> <p>Services concernés : Direction Accueil Réservation Billetterie Promo/Com</p>	<p>Tout au long de l'année</p> <p>A suivre en 2018</p> <p>Toute l'année</p> <p>Audit blanc le 2/11/2017</p>	<p>Temps +++ Budget ++</p> <p>Temps</p> <p>Temps +++</p>

	<p>Actualiser tous les documents qualité.</p> <p>Participer au Groupe Local Qualité des Eaux de Baignade</p> <p>Informer nos visiteurs de la démarche (Faire savoir)</p> <p>Satisfaire nos visiteurs</p>	<p>Mise à jour et rédaction des différents documents qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuels qualité - Procédures, - Modes opératoires, - Documents applicables - Annexes <p>Dans la Démarche Qualité, participation au Groupe Local Qualité sur les Eaux de Baignade en collaboration avec les Elus locaux et les services de la Mairie et l'OT.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Réunions d'avant et après saison — Formation de l'équipe OT par la Responsable Mairie (juin) — Participation à l'obtention du Label démarche Qualité des Eaux de Baignade : obtenu en juillet 2017 <p>— Le logo Qualité Tourisme figure sur nos éditions papier et sur les vitrines de nos deux bureaux.</p> <p>— Commande d'un nouvel oriflamme OTF</p> <p>— Mise en place d'un questionnaire satisfaction administré par les conseillères en séjour.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des questionnaires en fin d'année - Présentation des retours en CODIR 	<p><u>Responsables :</u> Pantxika Labrouche Pascale Castaings</p> <p><u>Assistés par :</u> Aurore Cosnier</p> <p><u>Personnes concernées:</u> Aurore Cosnier François Iriarte Pantxika Labrouche</p> <p><u>Personnes sensibilisées:</u> Toute l'équipe Accueil et Résa</p> <p><u>Responsables :</u> Pantxika Labrouche Aurore Cosnier</p> <p><u>Responsables:</u> Pantxika Labrouche Camille Latreille</p> <p><u>Personnes concernées:</u> Fabienne Darrigol Ainhoa Boudinet Maëva Marcel Emma Etcheverry Charlotte Belain</p>	<p>Tout au long de l'année + Audit Blanc 02/11/17</p> <p>Avant et après-saison</p> <p>Posé en janvier 2015</p> <p>Toute l'année A suivre en 2018</p>	<p>Temps +++ Budget +</p> <p>Temps ++</p> <p>Temps Budget +</p> <p>Temps +++</p>
--	--	--	--	--	--

ENGAGEMENT ENVERS LA COLLECTIVITE					
ETATS DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS 2017	QUI ?	QUAND	MOYENS
	<p>Participer aux différents groupes de travail en Mairie</p>	<p>Participation aux différents groupes de travail avec les services de la Mairie :</p> <ul style="list-style-type: none"> — La signalétique — Qualité des Eaux de Baignade — Adjudications — Littoral ... 	<p><u>Responsables :</u></p> <p>Emmanuel Alzuri</p> <p>Aurore Cosnier</p> <p><u>Assités par :</u></p> <p>François Iriarte</p> <p>Pantxika Labrouche</p>	<p>Tout au long de l'année</p>	<p>Temps +++</p>
	<p>Assister aux différentes inaugurations et représentations organisées par la Mairie en lien de près ou de loin au Tourisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Marché Franco Allemand de Noël — Les événements de la Ville — Inauguration de bâtiments — ... 	<p><u>Responsables :</u></p> <p>Emmanuel Alzuri</p> <p>Aurore Cosnier</p> <p>Pantxika Labrouche</p> <p>François Iriarte</p> <p>Dominique Leblancs</p>	<p>Tout au long de l'année</p>	<p>Temps ++</p>

ADMINISTRATION / GESTION / FINANCES / RESSOURCES HUMAINES					
ETAT DES LIEUX	OBJECTIFS 2017	ACTIONS 2017	QUI ?	QUAND	MOYENS
Document devenu obsolète, il était nécessaire d'envisager de l'actualiser.	RESSOURCES HUMAINES				
	Confier des Missions complémentaires aux conseillers en séjour en lien avec les autres services de l'OT. (travail collaboratif et transversal)	Réflexion sur des missions à confier aux conseillers en séjour : <ul style="list-style-type: none"> — Fabienne Darrigol : Adjointe Responsable Accueil — Ainhoa Boudinet : Réseaux sociaux + chaîne info — Camille Latreille : Observation et animation du réseau des socios pros + Projet boutique <p> Fiches de poste mise à jour le 14/12/17</p>	Responsable : Emmanuel Alzuri Assisté par : Pantxika Labrouche Pascale Castaings Aurore Cosnier François Iriarte	Septembre	Temps ++
	Actualiser le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)	Bénéficier du logiciel spécifique de la Mairie d'Anglet pour actualiser le document. <ul style="list-style-type: none"> — Réalisation de tableaux par service indiquant les grands chapitres du DU avec un retour par service de préconisations. — Rencontre avec le responsable du service hygiène et sécurité de la Mairie. — Réalisation définitive du DUERP 	Responsables : Emmanuel Alzuri Pascale Castaings Partenaire : Service RH de la Mairie	Eté 2017	Temps +++
Gérer le personnel		<ul style="list-style-type: none"> - Déclarer le personnel entrant (accueil, promotion et espace de l'océan) — Accueil de la nouvelle collaboratrice du service Promo/Com. — Rédiger les contrats de travail du personnel d'accueil saisonnier et ceux des vacataires de l'EZO — Tenir le tableau des congés de l'ensemble du personnel. 	Responsable : Pascale Castaings	Mars	Temps +
				Toute l'année	Temps +

	<p>Animer la Cohésion et entretenir l'esprit d'équipe</p>	<p>Organiser des moments de convivialité pour le personnel:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Apéritif avec l'équipe à l'occasion des Fêtes de Bayonne — Création de Foulards rouges « I love Anglet » pour l'équipe - Repas de fin de saison 	<p>Responsables :</p> <p>Emmanuel Alzuri Aurore Cosnier Pascale Castaings</p>	Toute l'année	Temps +
	<p>ADMINISTRATION / GESTION / FINANCES</p> <p>Gérer les 5 comptes bancaires (suivi quotidien)</p> <p>Suivre les différents budgets des services de l'Office de Tourisme : Engagements, mandats, titres, ...</p> <p>Facturer les clients de l'Office de Tourisme (prestataires et producteurs de spectacles)</p> <p>Tenir la comptabilité de la Centrale de Réservation (suivi hebdomadaire) : encaissements, paiement des propriétaires et hôteliers, refacturation Offices de Tourisme voisins.</p>	<p>Comme chaque année</p> <p>Comme chaque année :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Suivi régulier avec les 2 chefs de service : Espace de l'Océan et Promo/Com (1/mois) <p>Comme chaque année</p> <p>Comme chaque année</p>	<p>Responsable :</p> <p>Pascale Castaings</p> <p>Personnes concernées:</p> <p>Aurore Cosnier Dominique Leblanc-Garans</p> <p>Responsable :</p> <p>Pascale Castaings</p>	Toute l'année	<p>Temps +</p> <p>Temps ++</p> <p>Temps +++</p> <p>Temps ++++</p>

	<p>Suivre la fiscalité : TVA et Taxe sur les salaires</p> <p>Suivre les 2 régies de dépenses (suivi mensuel)</p> <p>Former les comptables des OT d'Aquitaine à la comptabilité publique M4.</p>	<p>Comme chaque année</p> <p>Comme chaque année</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promo extérieure - Petites dépenses <p>1 fois par an avec la MONA avec Béatrice Mugabure (OT Pays de St Jean de Luz)</p>		<p>Selon dispo</p>	<p>Temps +</p> <p>Temps ++</p> <p>Temps +</p>
--	--	--	--	------------------------	---