

PLAN D'ACTION 2019

ANGLET TOURISME

I ♥
Anglet
CÔTE BASQUE
"FRANCE"



CONTEXTE ET PRINCIPAUX OBJECTIFS - 2019

QUELQUES ELEMENTS DE CONTEXTE ESSENTIELS SONT A RELEVER :

ORGANISATION ACTEURS TOURISTIQUE

- Impact de la Loi NOTRe - Nouveau paysage touristique dessiné avec un OT Pays Basque regroupant 153 communes et 5 OT indépendants : Anglet, Biarritz, Bidart, Hendaye et Cambo.
Anglet, en tant que station classée a conservé son office de tourisme et sera amené à travailler avec les autres offices de tourisme.

ORGANISATION ANGLET TOURISME

- 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.
Accueil : départ de Fabienne Darrigol en congés maternité en Février 2019 jusqu'au 30 octobre 2019 et remplacement assuré par Maéva Marcel en CDD.
Départ de Camille Latreille en congés maternité en Juin 2019 – jusqu'à la fin de l'année. Et remplacement assuré par Mylène Prunier.
- Nomination de Pantxika Labrouche au Poste de Directrice – au 1^{er} octobre 2019.
- Mise en place d'une nouvelle organisation suite à la nomination de Pantxika Labrouche au poste de Directrice :
 - o Nomination d'Aurore Cosnier au poste de Responsable du Service Promotion et Communication – depuis avril
 - o Nomination de Fabienne Darrigol au poste de Responsable du service Accueil – depuis le 1^{er} novembre
 - o Recrutement d'un Responsable Marketing et Développement Commercial (arrivée prévue au 1^{er} trimestre 2020)
- Départ d'Ainhoa Boudinet (Conseillère en séjour et en charge de l'accueil numérique) leu 15 décembre 2019 et remplacement par Mylène Prunier.
- E2O - Recrutement d'une pers. en cdd pour 4 mois (juin à septembre) afin de renforcer l'équipe et assurer les réservations plus importantes de l'année.

DOSSIERS PRIORITAIRES MENES EN 2019

- Suivi et finalisation de l'Audit Stratégique « Tourisme » - Rédaction du Schéma de Développement Touristique - diagnostique validé en janvier 2019
- Renouvellement du label Tourisme et Handicap pour le Bureau des Cinq-Cantons (Mars 2019)
- Nouvelle volonté municipale de travailler en collaboration étroite avec les différents services de la Mairie d'Anglet - Intégration de la Directrice Adjointe dans les Comités de Direction de la Mairie d'Anglet – à partir de juin 2019
- Fin de l'outil de réservation commun Citybreak (sauf pour Anglet) et mise en place d'une place de marché avec la plateforme de destination ELLOHA. Intégration de l'outil sur le site internet d'Anglet Tourisme.

RAPPEL DES PRINCIPAUX AXES STRATEGIQUES

Stratégie Touristique pour Anglet Tourisme – Schéma de développement touristique pour Anglet 2020-2025

UN OFFICE DE TOURISME ET DE LOISIRS POUR LES HABITANTS ET LES VACANCIERS

SERVICE ACCUEIL

DEVELOPPEMENT DE L'ATTRACTIVITE DES ACCUEILS PHYSIQUE ET VIRTUELS D'ANGLET TOURISME

1. REpondre au mieux aux attentes des visiteurs (locaux et vacanciers) *
2. MAINTENIR ET ELARGIR L'OFFRE DE SERVICES PROPOSEE A L'ACCUEIL (BILLETTERIE, PRET DE VELOS, VENTE DE SITES ET ACTIVITES) *
3. ANIMER ET DYNAMISER L'ACCUEIL DANS LES MURS ET HORS LES MURS
4. COMMUNIQUER SUR LES SERVICES DE L'ACCUEIL ET DE L'OT EN GENERAL

PROMOTION/COMMUNICATION/MARKETING

1. DEVELOPPER LA NOTORIETE DE LA DESTINATION
2. DEVELOPPER UNE STRATEGIE DIGITALE ET NUMERIQUE EN ADEQUATION AVEC LES NOUVEAUTES DU MARCHE NUMERIQUE
3. PROPOSER DU CONTENU SUR LA DESTINATION DE QUALITE
4. COORDONNER LA COMMUNICATION DE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE D'ANGLET TOURISME
5. VEILLER A L'OBSERVATOIRE DE LA DESTINATION

SERVICE COMMERCIAL

AUGMENTER LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE L'OT / AMELIORER LA PART D'AUTOFINANCEMENT DE L'OT

1. MAINTENIR UNE QUALITE DE SERVICES DES OFFRES PROPOSEES PAR LE SERVICE RESERVATION ET PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES AUX PROPRIETAIRES
2. CONFORTER L'ACTIVITE DE LA CENTRALE DE RESERVATION SUR LES LOCATIONS DE VACANCES EN CONSERVANT CITYBREAK
3. MAINTENIR LES ACTIONS COMMERCIALES DE FIDELISATION DES CLIENTS.
4. E2O POURSUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES ET AUGMENTER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

ACCOMPAGNEMENT ET ANIMATION DU RESEAU DES SOCIO-PROS

1. MIEUX INFORMER LES SOCIO-PROFESSIONNELS
2. OFFRIR DAVANTAGE DE VISIBILITE AUX SOCIO-PROFESSIONNELS
3. ORGANISER DES RENCONTRES, ATELIERS ET EVENEMENTS

FONCTION SUPPORT / DIRECTION

ÊTRE ACTEUR DES ACTIONS STRATEGIQUES POLITIQUES TOURISTIQUES DE LA VILLE

1. DIRIGER ET RESPECTER LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES
2. TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LA MAIRIE D'ANGLET
3. MANAGER ET ORGANISER L'OT
4. REpondre au cahier des charge de la marque qualite tourisme
5. DEVENIR UN OFFICE DE TOURISME EXEMPLAIRE EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE
6. PRESERVER LE BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

ACCUEIL					
AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	COUT & MESURE DE PERFORMANCE
<p>REPONDRE AU MIEUX AUX ATTENTES DES VISITEURS (LOCAUX ET VACANCIERS)</p> <p>MAINTENIR ET ELARGIR L'OFFRE DE SERVICES PROPOSEE A L'ACCUEIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> SATISFAIRE LES VISITEURS 	<ul style="list-style-type: none"> Recueillir et traiter les suggestions et réclamations des visiteurs 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 la saisie des questionnaires en remplacement des questionnaires papier. Veiller à la satisfaction des visiteurs en respectant les procédures d'Anglet Tourisme. Former les saisonniers sur la démarche qualité Remplacer l'ouverture du bureau de l'annexe par celle des 5 cantons le dimanche matin en lien avec les animations proposées ainsi que les commerces ouverts le dimanche. (mutxikos, brocante, halles, fleuriste, boulangerie, tabac...) 	<p>Accueil</p> <p>Accueil + AADT</p> <p>Accueil + Pantxika</p> <p>Accueil</p>	<p>TA</p> <p>TA</p> <p>TA</p> <p>Dimanche matin Avril-mai-juin/ Sept-Oct</p>	<p>7 réclamations traitées 34 suggestions formulées</p> <p>Gratuit AADT 112 questionnaires récoltés au 5 cantons 141 questionnaires récoltés à l'annexe 99.2 % de clients satisfaits</p> <p>Formation du personnel Mesure de satisfaction : Questionnaires</p> <p>773 visiteurs le dimanche matin sur cette période</p>
	<ul style="list-style-type: none"> PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES AUX VISITEURS 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition des habitants 15 vélos à assistance électrique au bureau des 5 cantons Elargir l'offre de produits boutique : gourdes, casquettes, T.shirt, Posters, porte-clés) 	<p>Syndicat des Transports + Pantxika + Accueil</p> <p>Aurore</p>	<p>Depuis Avril</p> <p>Juin/septembre</p>	<p>34 vélos attribués</p> <p>212€ de CA au 5 cantons</p>

ANIMER ET DYNAMISER L'ACCUEIL DANS LES MURS ET HORS LES MURS	<ul style="list-style-type: none"> • MAINTENIR L'ACCUEIL POUR TOUS 	<ul style="list-style-type: none"> - Renouveler le label Tourisme et Handicap 	Pantxika + accueil	Mars	Label renouvelé pour 5ans
	<ul style="list-style-type: none"> • ASSURER UN ACCUEIL PERSONNALISE 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un accueil individualisé des visiteurs et les informer sur les activités de l'Office par les conseillères en séjour en tant qu'expert de territoire. Visites de sites/hôtels par les saisonniers et permanents. 	Pantxika + Accueil	Mars	2 visites de prestataires d'activités + 13 visites d'hôtels
	<ul style="list-style-type: none"> • AUGMENTER LA FREQUENTATION DES BUREAUX D'ACCUEIL 	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la théâtralisation des animations dans les murs : Dégustation galette des rois janvier / Pot d'accueil avec produits locaux les mardis en saison / expo photos septembre / Noël : calendrier de l'avent + jeux concours 	Accueil	TA	<i>Galette : 335 visiteurs</i> <i>Opération Noël : 1788 visiteurs</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • ALLER A LA RENCONTRE DES VISITEURS A L'EXTERIEUR ET RENSEIGNER PLUS DE VISITEURS 	<ul style="list-style-type: none"> - Nouveauté 2019 : Smoocyclette : RDV fixé les mardis en saison devant l'annexe pour pédaler, mixer et déguster son smoothie. 	Promo + Accueil + POZA	Juillet / Août	375 personnes participantes
		<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir les RDV existants et proposer de nouvelles formes d'accueil 1/ Stand Anglet Tourisme sur le marché de Quintaou en saison tous les jeudis matins. 2/ Accueil en trottinette électrique le long du littoral tous les mardis après-midi 3/ Stand Anglet tourisme présent pour les 35 ans du marché de Quintaou 	Accueil Charlotte + Mylène Mylène + Aurore	Juillet/Août Juillet/Août Décembre	258 personnes renseignées 204 personnes renseignées 46 personnes renseignées CA : 28€

<p>COMMUNIQUER SUR LES SERVICES DE L'ACCUEIL ET DE L'OT EN GÉNÉRAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PROPOSER DE NOUVELLES ACTIVITES AUX VISITEURS • MULTIPLIER LES SUPPORTS DE DIFFUSION 	<ul style="list-style-type: none"> - Deux parcours de Geocaching (chasse au trésor) - Cours de Yoga 2x/semaine - POP CORN mobile sur les monciné à la plage (vente de pop-corn avant la séance) - Poursuivre la diffusion d'information des services et actus de l'office (gazette) - Poursuivre la visibilité des services de l'Ot sur les Facebook et la Chaine info : création de visuel sur la billetterie : Hormadi, Tournée Charles Barret, Ballets, événements, ... création de rubriques « services » sur Facebook et Instagram 	<p>Promo + Accueil</p> <p>Diane HARY +Promo + Accueil</p> <p>Accueil + Promo</p> <p>Camille + Promo</p> <p>Ainhoa + Mylène + Aurore</p>	<p>TA</p> <p>Juillet/Août</p> <p>Juillet/Août</p> <p>TA</p> <p>TA</p>	<p>Parcours chambre d'Amour : 867 équipes 48 personnes Juillet 72 personnes Août 782€ CA</p> <p>5 dates / 80 à 100 corners de pop corn vendus par séance /1 125€ CA</p> <p>18 gazettes réalisées 11 docs Chiffres du Tourisme</p>
---	---	--	--	---	---

PROMOTION / COMMUNICATION / MARKETING					
AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE
DEVELOPPER LA NOTORIETE DE LA DESTINATION	<ul style="list-style-type: none"> AUGMENTER ET DIVERSIFIER LES OPERATIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION 	<ul style="list-style-type: none"> SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS Poursuivre les actions de promo en partenariat avec l'AADT64 <ul style="list-style-type: none"> 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 #enmodebasque sur les bouts de ligne d'aéroports. Bordeaux / Pour la deuxième année consécutive, participation au salon les Basques à Bordeaux. 1 espace par OT 	Aurore	Mars	Augmentation du Budget promo/com : environ 200 000 € 15 journalistes rencontrés 4 créateurs angloys mobilisés : kupela, seshat, toyboard et hopaal
		<ul style="list-style-type: none"> Créer des opérations de promo propre à Anglet <ul style="list-style-type: none"> Nouvelle Aquitaine et Toulouse : Campagne web (display et native avec Quantum) et réseaux sociaux #iLoveAnglet - Nouveauté : habillage intégral Anglet visuel dédié+ offre tarifaire attractive : séjour à partir de 180€ pour 3 nuits. 	Aurore, François et Pantxika	Du 1 ^{er} au 30 avril	Campa. Lyon 78000 impres. / Marseille 52000 impres. Pub faceb. AADT Lyon +709 / Marseille +619 clics 14 journalistes rencontrés – 2 séjours Anglet à faire gagner
		<ul style="list-style-type: none"> SUR LE MARCHÉ ETRANGER Poursuivre les actions de promo avec la Marque Biarritz Pays Basque (AADT64 + Biarritz Tourisme + CRTNA + Atout France) <ul style="list-style-type: none"> Participation au salon international ITB Berlin pour le collectif de la Marque BTZ PB 	Aurore	22 au 24 mars	810 000 impressions +4524 clics vers le site web Pub sur facebook. +4053 clics vers le site
			Aurore, François et Pantxika	Avant les vacances scolaires de Pacques, d'été et de la Toussaint	11 TO rencontrés / 6 bloggeurs / 7 journalistes / 8 entreprises

	<ul style="list-style-type: none"> • MIEUX OCCUPER LE TERRAIN MEDIATIQUE : PRESSE, TV, RADIO 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation d'Anglet Tourisme à Rendez-vous France à Marseille avec les couleurs de la Marque BTZ PB (stand partagé avec Bayonne Tourisme) - Accueil 1 nuit d'un EDUCTOUR avec 10 TO à l'Hôtel Atlantal + restaurant Le Lieu - Participation au Stand Nouvelle Aquitaine pour le G7 Réalisation d'un DP en anglais. <p>Poursuivre la collaboration avec le Cluster Tourisme Littoral : Suite du projet Imagine France en bord de mer / Opérations en Belgique – Suisse et Corée du Sud</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN FRANCE ET A L'INTERNATIONAL Poursuivre le partenariat avec Pauline Ado, Championne du Monde de surf 2017. - Visibilité I love Anglet sur toutes les planches de surf de Pauline utilisées sur ses compétitions internationales - Contenus publiés très régulièrement en FR et AN sur les réseaux sociaux de Pauline avec l'identification @iloveanglet - Opérations de communication sur les réseaux @iloveanglet + @paulineado sous forme de jeux concours : opération FITBIT avec Marine Lorphelin - Utilisation de l'image de Pauline sur tous nos supports de communication - Participation de Pauline à nos différentes actions de promo-com : Voyage de presse, ITW journaliste <p>Poursuivre la collaboration avec l'AADT64 et le CRTNA pour les accueils presses.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation au groupe de travail PRESSE de l'AADT64 	<p>Pantxika</p> <p>Aurore et Pantxika</p> <p>Aurore</p> <p>Aurore</p> <p>Aurore</p> <p>Aurore</p>	<p>Mars</p> <p>Mars</p> <p>Août</p> <p>Toute l'année</p> <p>Toute l'année</p> <p>Toute l'année</p>	<p>10 TO rencontrés / 16 TO travaillés / 2 aboutis</p> <p>8 TO accueillis sur place</p> <p>50 DP distribués</p> <p>Partenariat peu concluant – arrêté en 2020</p> <p>Publications de Pauline Ado sur Anglet : 54 Nbr de posts facebook : 18 Nbr de post insta : 28 Nbr de posts twitter : 8</p> <p>Jeu concours FITBIT X Anglet Tourisme sur instagram pour gagner un séjour à Anglet avec PA + ML : Via Pauline Ado : jeu liké par 2224 personnes Via Marine Lorphelin : jeu liké par 31258 personnes + 2 posts insta publié par Marine Lorphelin d'Anglet sur son compte : 20868 et 15910 likes</p>
--	--	---	---	--	---

<p>DEVELOPPER UNE STRATEGIE DIGITALE ET NUMERIQUE EN ADEQUATION AVEC LES NOUVEAUTES DU MARCHE NUMERIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> POURSUIVRE LE TRAVAIL SUR LE SITE WEB ET AUGMENTER LE NOMBRE DE VISITEURS 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à l'actualisation des DP de l'AADT64 et de la Marque Biarritz Pays Basque <ul style="list-style-type: none"> EN FRANCE Recruter une agence de presse > Choix de l'agence LINK'S COMMUNICATION ayant déjà travaillé sur le volet SURF à la Ville d'Anglet. - Réalisation d'un dossier de presse - Suivi des contacts presse récupérés sur les salons, - Rédaction de communiqués de presse thématiques - Organisation d'accueils presses ponctuels - Organisation d'un voyage de presse - Traitement de la veille et réalisation d'un bilan annuel Maitriser l'achat d'espace publicitaire - Achat d'un publiprédactionnel avec le magazine INFRAROUGE <ul style="list-style-type: none"> SITE WEB Augmenter le nombre de visiteurs sur le site - Actualiser quotidiennement le site web (animations, événements, bons plans, photos, ...) - Envoi hebdomadaire de newsletter sur l'agenda (l'une des pages les plus vue du site) - Actualisation des données Tourinsoft de tous les prestataires, des lieux de visite pour la mise à jour du site internet et des éditions. Maintenir le bon référencement du site - Achat mensuel Adwords Google 	<p>Aurore</p> <p>Aurore + Agence Link's</p> <p>Aurore</p> <p>François</p>	<p>Début de la mission en mars</p> <p>Mars</p> <p>Toute l'année</p> <p>Juin</p> <p>Décembre</p> <p>Juin</p> <p>Toute l'année</p>	<p>1 accueil presse AADT64 X CRTNA – bloggeuse Allemande</p> <p>31 289 317 = audience potentielle touchée</p> <p>61 articles et reportages</p> <p>526 224 € Equivalence publicitaire</p> <p>Accueil de 5 journalistes sur 3 jours</p> <p>Sortie d'un article très qualitatif de 3 pages sur Anglet la petite Californie avec citations de socio-pros</p> <p>653 185 visiteurs au 15/12/2019</p> <p>61,66% depuis un mobile</p> <p>+7.04% par rapport à 2018</p>
--	--	--	---	--	--

<p>PROPOSER DU CONTENU SUR LA DESTINATION DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • VEILLER AU BON FONCTIONNEMENT DES OUTILS NUMERIQUES • POURSUIVRE LE TRAVAIL SUR LES RESEAUX SOCIAUX ET FAIRE GRANDIR LA COMMUNAUTE ILOVEANGLET 	<p>Poursuivre le travail de remplacement des webcams</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travail collaboratif avec le service communication de la ville (1 webcam panoramique + 6 webcams) 	<p>François + Service Communication de la Ville</p>	<p>Avril 2019</p>	<p>+31.53% pour la page webcam par rapport à 2018</p>
		<p>Intégrer la plateforme de destination ELLOHA sur le site web pour les activités et les visites</p>		<p>Juillet 2019</p>	
		<p>Assurer la maintenance des outils numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplacement de l'ancien serveur - Mettre en place Office 365 - Passage à la FIBRE sur les 3 sites (5 compteurs) - Changement de la Flotte de téléphones mobiles - Lancement d'une consultation pour la téléphonie et choix du prestataire 	<p>François Société seriel</p>	<p>Toute l'année</p>	<p>Déploiement en 2020</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • RESEAUX SOCIAUX - Poursuivre l'accompagnement avec Cotebask.net pour les Réseaux Sociaux : 8 mois : 2 rendez-vous de 2h pour préparer la ligne éditoriale des différents réseaux + intervention sur différents évènements forts de la ville. • BLOG Créer un nouveau blog de destination - Réalisation d'un blog de destination - Rédaction d'article en saison mini 3 par mois et en hors saison 1 mini tous les 2 mois • AUTRES Travailler en partenariat avec l'agglo sur la nouvelle appli plages KALILO 	<p>Aurore, François, Ainhoa, Mylène + Cotebask.net Katy Chadelon</p>	<p>Toute l'année</p> <p>Avril-Nov. Avril-Août</p>	<p>Facebook : 21K au 31/12/19 +15% par rapport à 2018</p> <p>Insta : 10,9K +69%</p> <p>Twitter : 2 652 +14,6%</p>
		<p>Aurore, François et Katy</p> <p>Aurore, François, Cotebask Ainhoa et Mylène</p> <p>François</p>	<p>1^{er} août</p> <p>toute l'année</p> <p>Lancement juin 2019</p>	<p>10 749 visites 77% depuis un mobile</p> <p>23 nouveaux articles</p> <p>17 000 téléchargements</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • MODERNISER, ACTUALISER ET COMPLETER NOTRE COLLECTION DES EDITIONS PAPIER • GERER LA PHOTOTHEQUE ET LA VIDEOTHEQUE 	<ul style="list-style-type: none"> • TRAVAILLER LES SUPPORTS DE COMMUNICATION Sortir les éditions 2019 <ul style="list-style-type: none"> - Guide Hébergements / Guide Vacances et Plan d'Anglet Revisiter la brochure généraliste d'Anglet <ul style="list-style-type: none"> - Création d'un nouveau support, textes, photos et traduction en 4 langues : FR, AN, ES, AL Travailler sur les éditions 2020 Recrutement d'une agence de communication spécialisée > Choix de l'Agence POP COM <ul style="list-style-type: none"> - Création d'un MAG DE DESTINATION - Remplacement du Guide Vacances par un Mini-Guide pratique jeté dans le MAG - Internalisation de la régie PUB Veiller à l'actualisation régulière de la photothèque et vidéothèque <ul style="list-style-type: none"> - Recrutement d'un photographe à l'année pour avoir des visuels en adéquation avec les saisons > Choix de Rémi BLANC (photographe officiel de Pauline Ado, notre Ambassadrice) - Recrutement d'une agence audiovisuelle pour la nouvelle vidéo de destination d'Anglet > Choix de l'Agence KESTU (film Biarritz Pays Basque) - Création d'une nouvelle vidéo de destination : Tournage des scènes pour la future vidéo promotionnelle + du teaser - Reportage photo avec Laurent Masurel pour l'Espace de l'Océan (100 photos) 	<p>Aurore en collab. avec le Service Réservation et Accueil + Régie PUB 64</p> <p>Aurore en collab avec le Service Accueil</p> <p>Aurore en collab. avec la Direction et le service Accueil</p> <p>Aurore Photos : RiBLANC Vidéo : Agence KESTU</p>	<p>Janvier, Mars et Avril</p> <p>Septembre 2019</p> <p>Novembre 2019</p> <p>Toute l'année</p>	<p>Dépenses édition 38 878€ Recette régie 44 410€</p> <p>Suite en 2020</p> <p>Sortie du film de destination en 2020</p>
--	--	--	---	---	---

COORDONNER LA COMMUNICATION DE L'ENSEMBLE DES SERVICES D'ANGLET TOURISME	<ul style="list-style-type: none"> • ACCOMPAGNER LES SERVICES ACCUEIL, RÉSA ET ESPACE DE L'OCÉAN 	<ul style="list-style-type: none"> • ESPACE DE L'OCÉAN - Accompagner la Responsable de l'Espace de l'Océan sur le volet promotion et communication - Gérer et alimenter le site web de l'Espace de l'Océan - Gérer les outils et supports de communication Print et Digital (site web) 	Aurore et François	Toute l'année	9 574 visiteurs 2019 sur le site web 44,31% depuis un mobile Nbr de formulaire contact reçu : 134 demandes
		<ul style="list-style-type: none"> • ACCUEIL ET RESERVATION <p>Accompagner les Responsables Accueil et Réservation sur le volet Promotion et communication</p> <p>Animations des accueils dans et hors les murs</p> - Reconduction de l'opération « Anglet Tourisme en mode Fêtes de Bayonne » : Impression de foulards iLoveAnglet pour le grand public avec mise en vente à l'accueil des deux bureaux + articles de blog + posts réseaux sociaux + live facebook + animations du live avec musique et cadeaux + habillage de l'OT de la Chambre d'Amour + Corner Fêtes de Bayonne dans les deux bureaux + Vente de Bracelets + Participation à la Foulée des Entreprises (1^{ère} place !!!!) - Reconduction de l'opération Anglet Tourisme en mode Fêtes de Fin d'Année : Opération Calendrier de l'Avent / Post sur les réseaux sociaux / Jeu concours à l'accueil en partenariat avec les Halles des Cinq-Cantons. Décoration du bureau des Cinq-Cantons.	Aurore en collab. avec la Direction et la Responsable Accueil	Juillet 2019	9 200 vues pour le live
		<p>Mise en avant des services / bons plans / agenda / infos</p> - Envoi de newsletters avant chaque vacance scolaire sur les bons plans + toutes les semaines en juillet-août : l'agenda - Création d'une lettre aux Habitants sur les services de l'OT : Publipostage	Aurore en collab. avec la direction	Décembre 2019	Nbr de cadeaux à faire gagner : 13 lots Nbr de participants au jeu concours : 52
			François en collab. avec le Service Réservation	Toute l'année	15 newsletters envoyées
			Aurore en collab. avec la Direction	Septembre 2019	26 980 boites aux lettres

VEILLER L'OBSERVATOIRE DE LA DESTINATION	<ul style="list-style-type: none"> • ACCOMPAGNER LA DIRECTION 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualisation de la Chaine info • DIRECTION <ul style="list-style-type: none"> - Actualiser et mettre en page les différents documents internes : plan d'action, rapport d'activité - Suivre l'audit stratégique en cours - Travailler et produire nouveau schéma d'orientation pour le tourisme- Anglet - Accompagner la direction dans sa stratégie et dans sa mise en œuvre 	François, Aurore Ainhoa, Mylène	Toute l'année	
	<ul style="list-style-type: none"> • ANALYSER LES FLUX DE POPULATION 	<ul style="list-style-type: none"> • OBSERVATOIRE <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre le partenariat avec l'AADT64 et Flux Vision Bilan annuel 2018 + bilan semestriel 2019 	Aurore en collab. avec la Direction	Toute l'année	
	<ul style="list-style-type: none"> • ANALYSER NOTRE NOTORIETE 	<ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'enquête de notoriété du CRTNA sur les stations du littoral 	Aurore, François et la Direction	Toute l'année	

COMMERCIAL					
AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE
<p>AUGMENTER LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE L'OT / AMELIORER LA PART D'AUTOFINANCEMENT DE L'OT</p>	<p>BILLETTERIE</p> <ul style="list-style-type: none"> AUGMENTER LE NOMBRE DE BILLETTERIE EN VENTE A L'OT RECUPERER LA BILLETTERIE DE LA SCENE NATIONALE FAIRE CONNAITRE LES SERVICES DE BILLETTERIE AUPRES DES HABITANTS 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter le nombre de billetteries en vente à l'Ot et mise en avant des billetteries. Augmenter le CA de 5%. - 3 nouvelles billetteries en 2019: Euskal Pass, le Candeloro Show et la Scène Nationale - Négocier dès le printemps avec le nouveau Directeur de la Scène Nationale. Mise en place technique dès septembre avec Alcion - Communiquer sur les billetteries de l'Ot sur l'Anglet Municipale. Faire un boîtage chez tous les habitants d'Anglet en les informant des services billetterie de l'Ot 	<p>Pantxika + Accueil</p> <p>Pantxika+ Accueil</p> <p>Pantxika + les services</p> <p>Pantxika + Aurore + la Poste</p>	<p>Sur l'année</p> <p>Sur l'année</p> <p>TA</p> <p>Sept.</p>	<p>104 040 € contre 102 366 € en 2018</p> <p>Billetterie en place depuis octobre 2019</p> <p>Coût de distribution : 3 394 €</p>
	<p>MAINTENIR UNE QUALITE DE SERVICES DES OFFRES PROPOSEES PAR LE SERVICE RESERVATION ET PROPOSER DE</p>	<p>RESERVATION</p> <ul style="list-style-type: none"> MAINTENIR UNE QUALITE DES SERVICES PROPOSES 	<ul style="list-style-type: none"> - Echanger avec les propriétaires de meublé et anticiper la collecte de la taxe de séjour par le service réservation de l'Ot - Valoriser le service réservation et déclencher la réservation par la qualification de l'offre : poursuivre le travail sur le classement des meublés. Faire classer chaque nouvel adhérent. 	<p>Sophie</p> <p>Sophie</p>	<p>TA</p> <p>TA</p>

<p>NOUVEAUX SERVICES AUX PROPRIETAIRES</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Déclarer et gérer la taxe de séjour sur la plateforme 3DOUEST pour les séjours réalisés via la centrale de réservation d'Anglet Tourisme et assurer un service supplémentaire aux propriétaires. 	<p>Pascale</p>	<p>TA</p>	
<p>CONFORTER L'ACTIVITE DE LA CENTRALE DE RESERVATION SUR LES LOCATIONS DE VACANCES EN CONSERVANT CITYBREAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CONFORTER L'ACTIVITE DE CENTRALE DE RESERVATION EN CONSERVANT CITYBREAK 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer la plateforme de réservation ELLOHA sur le site internet www.anglet-tourisme.com. - Intégration des visites et activités depuis août 2019 - Maintenir le CA du locatif par rapport à 2018 (incidence G7, incidence ELLOHA, ...) - Proposer des offres attractives avant et après saison en collaboration avec le service promotion (Opérations de promo ex : Paris en Mode Basque) 	<p>Pantxika & François</p>	<p>Août</p>	<p>8 résas en ligne via Elloha</p>
<p>MAINTENIR LES ACTIONS COMMERCIALES DE FIDELISATION DES CLIENTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MAINTENIR LES ACTION COMMERCIALES DE FIDELISATION DES CLIENTS 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir les actions commerciales de fidélisation des clients : Envoi d'une newsletter à tous les clients de la Centrale en début d'année 2019 pour mettre en avant les offres de l'année - Fidéliser davantage les clients et travailler le fichier à travers l'envoi de devis personnalisés et de newsletters spécifiques. - Faire connaître les différents services commerciaux de l'OT (Création et mise en place de support à destination des locaux et des vacanciers) 	<p>Sophie & Pantxika et François</p>	<p>Printemps Automne</p>	<p>15% de clients fidèles</p>
<p>Objectif réalisé : 255 887 € réalisé contre 255 709 € en 2018</p>					

<p>E2O POURSUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES ET AUGMENTER SON CHIFFRE D’AFFAIRES</p>	<p>ESPACE DE L’OCEAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • POURSUIVRE LE NIVEAU DE QUALITE DES PRESTATIONS PROPOSEES ET DE L’ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL • DYNAMISER LA COMMERCIALISATION DE L’ESPACE DE L’OCEAN SUR TROIS MARCHES : MARIAGE / SALON / EVENT ENTREPRISE 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des procédures de relance commerciale après chaque envoi de devis aux clients - Entretien 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 • Démarchage 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. 	<p>Sophie</p> <p>Dominique et Jean-Manu et Maryse</p> <p>Direction, Dominique, Jean-Manu en collab. avec le Service Technique</p> <p>Dominique et Jean-Manu</p>		<p>219 553 € CA Contre 186 401 € en 2018</p> <p>X mariage signé Nbr de contacts : Coût du salon + frais : 1 444 €</p>
---	---	---	---	--	---

ANIMATION DU RESEAU DES SOCIO-PROS					
AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE*
ACCOMPAGNER ET ANIMER LE RESEAU DES SOCIO-PROS	- MIEUX INFORMER LES SOCIO-PRO SUR L'ACTUALITE ET LES SERVICES DE L'OT	• Chiffres du Tourisme envoyés mensuellement aux socio-pro	Camille, Ainhoa, Mylène + Direction + Promo	TA	11 numéros
		• Newsletters envoyées sur l'agenda en été toutes les semaines + Infos Services de l'Ot + invitation soirée et présentation de nouveaux prestataires d'Anglet	François	Juillet-Août	10 newsletters
	- OFFRIR UNE MEILLEURE VISIBILITE AUX SOCIO-PROS	• Révision des Bons de commande des Hôteliers avec de nouvelles options de visibilité	Direction + Aurore	Automne 2019	2 réunions thématiques
		• Participation à RDV France à Marseille (Salon Pro)	Pantxika + AADT64	Mars 2019	
		• Organisation de réunions thématiques : Label NF Environnement + Marque Qualité Tourisme / Place de Marché Elloha de l'AADT64	Direction + Promo - Com	TA	
			• Organisation de Petit-déjeuners de travail – temps d'échange entre professionnel du tourisme (bilan de saison, actus, actions promo-com, ...)	Direction + Promo – Com + Résa	TA
- ORGANISER DES RENCONTRES, ATELIERS ET EVENEMENTS	• Organisation d'une soirée « prestige » de lancement de saison à la Ruche Moderne.	Direction + Promo – Com	Juin 2019	180 invités présents	
	✓ Décoration Jérôme Perri ✓ Animations sud Emotion + smocyclette ✓ Traiteur Zazpiak				

	<p>- ASSISTER AUX DIFFERENTES INAUGURATIONS ET REPRESENTATIONS ORGANISEES PAR LES SOCIO-PROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Welcome bag (doc services et accueils OT, porte-clefs et tote-bags) • Apéritif des Fêtes de Bayonne organisé par l'AADT64, Participation à la Soirée des 30 ans d'Atlantal, Participation à la dégustation du nouveau traiteur ZAZPIAK à la Ruche Moderne, ... 	<p>Toute l'équipe</p>	<p>Toute l'année</p>	
--	--	---	-----------------------	----------------------	--

FONCTION SUPPORT					
AXES STRATEGIQUES	OBJECTIFS 2019	ACTIONS 2019	QUI ?	QUAND ?	MESURE DE PERFORMANCE*
ETRE ACTEUR DES ACTIONS STRATEGIQUES POLITIQUES TOURISTIQUES DE LA VILLE	<ul style="list-style-type: none"> • DIRIGER ET RESPECTER LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES • TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LA MAIRIE D'ANGLET • MANAGER ET ORGANISER L'OT 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler entre chefs de service et la directrice sur le débat d'orientations budgétaires pour l'exercice 2019 et 2020 - Présenter le débat d'orientations budgétaires de l'OT en mairie et en codir 	Pantxika & Pascale	9/10/19	Subvention de 290 000 € <u>reconduite</u> pour 2020
		<ul style="list-style-type: none"> - Travailler sur le changement des compagnies d'assurance de l'OT 	Pascale	Début 2019	
		<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper le travail sur le classement en catégorie I de l'OT 	Pantxika & Pascale	Fin 2019	
		<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place la collecte de la taxe de séjour des propriétaires adhérents à l'ot - Gérer la taxe de séjour pour toutes les locations réalisées via la centrale de réservation : encaissement, gestion comptable, enregistrement sur le logiciel de la mairie (3 d ouest), reversements trimestriels de la taxe de séjour à la mairie. 	Pascale & Martine Pereira	TA	Objectif atteint : déclarations réalisées pour tous les propriétaires en centrale
		<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un nouvel organigramme de l'Ot avec Pantxika LABROUCHE comme Directrice : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nouvel organigramme, nouvelles fiches de poste. 	Pantxika	Depuis Octobre	Organigramme réalisé

	<ul style="list-style-type: none"> • REpondre au CAHIER DES CHARGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME • DEVENIR UN OFFICE DE TOURISME EXEMPLAIRE EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recrutement d'un Responsable Marketing et Développement commercial. ✓ Remplacement d'Ainhoa Boudinet par Mylène Prunier - Gérer l'organisation de l'accueil et ses futures missions : Réfléchir sur la rénovation et la future utilisation du Bâtiment d'Anglet Tourisme situé à la Chambre d'Amour en proposant de nouveaux services aux visiteurs - Poursuivre la démarche engagée conformément au nouveau référentiel de la DGE - Poursuivre le travail collaboratif entre les différents services d'Anglet Tourisme. - Informer les visiteurs de la démarche (logo qualité à intégrer sur toutes les brochures). - Participer au groupe local qualité des eaux de baignade. - Mettre en place d'une collecte des matières des 3 espaces de travail (Espace de l'océan + les deux bureaux) - Mettre en place des écos-gestes au sein de l'équipe - Mettre en place des opérations de communication et actions ciblées pour les habitants et les vacanciers 	<p>Pantxika & Fabienne</p> <p>Direction + Promo-Com + Accueil</p> <p>Aurore & Cathy & Mylène et Pantxika</p>	<p>Novembre</p> <p>Décembre</p> <p>Eté 2019</p> <p>TA</p> <p>TA</p> <p>Depuis juin</p>	<p>Remplacement pourvu avec une arrivée en février 2020</p> <p>Remplacement pourvu</p> <p>Suivi en 2020</p> <p>7 réclamations traitées <i>34 suggestions formulées</i></p> <p><i>Gratuit AADT</i> 112 questionnaires récoltés au 5 cantons 141 questionnaires récoltés à l'annexe 99.2 % de clients satisfaits</p>
--	---	--	---	--	---

