

# OFFICE DE TOURISME DE BAYONNE

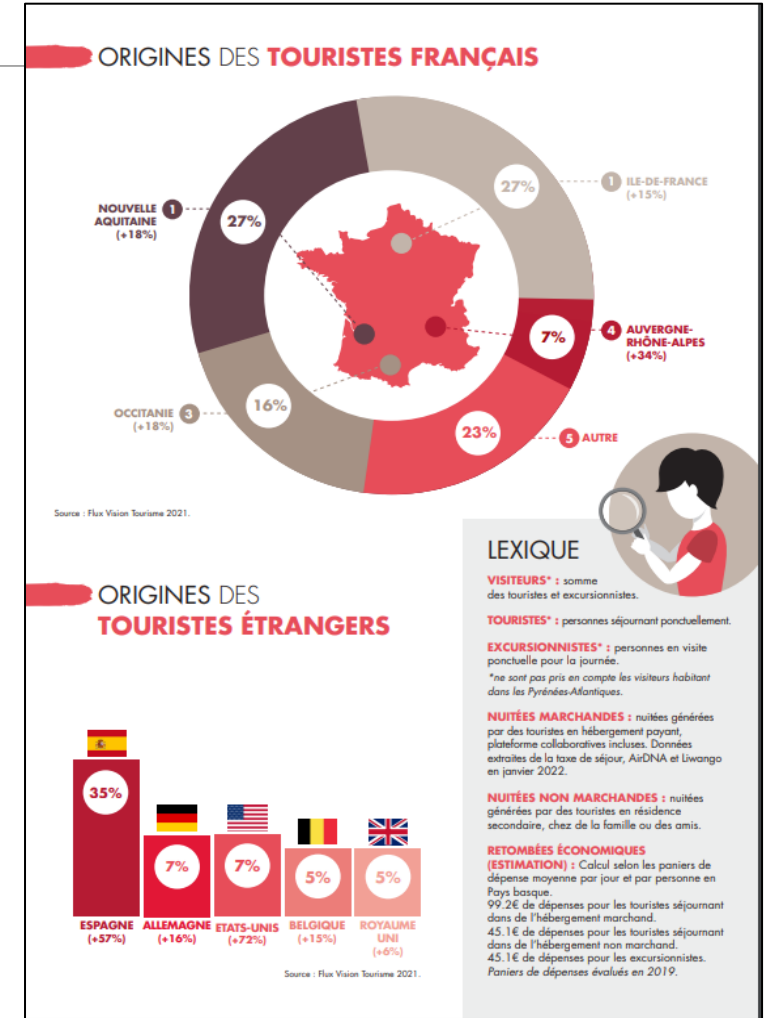
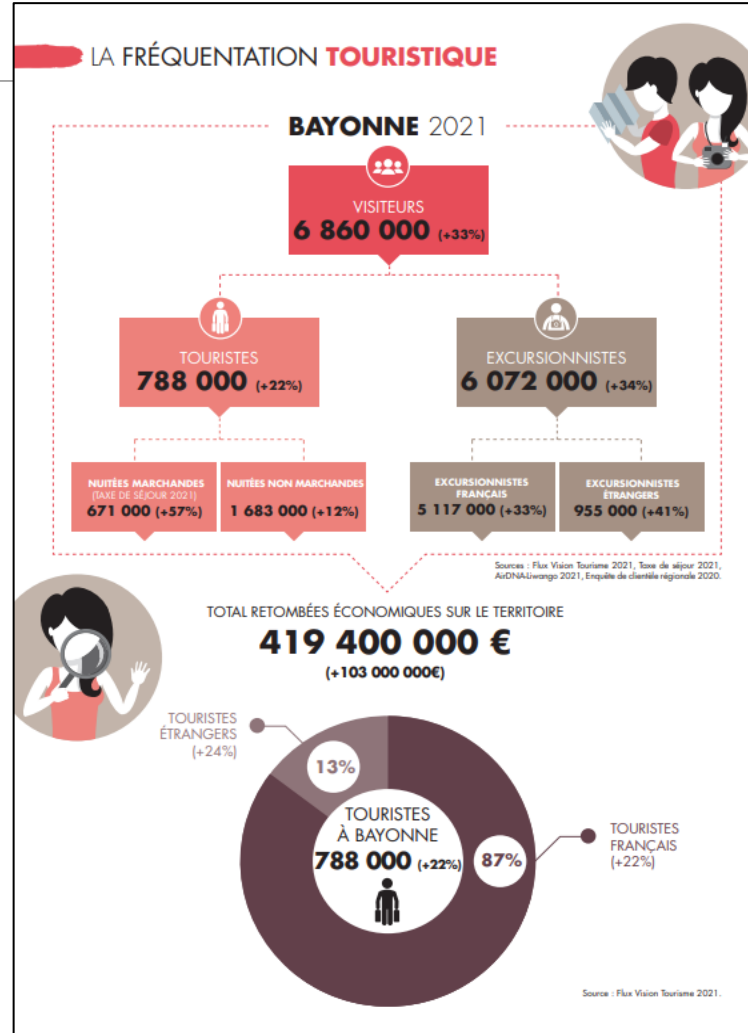
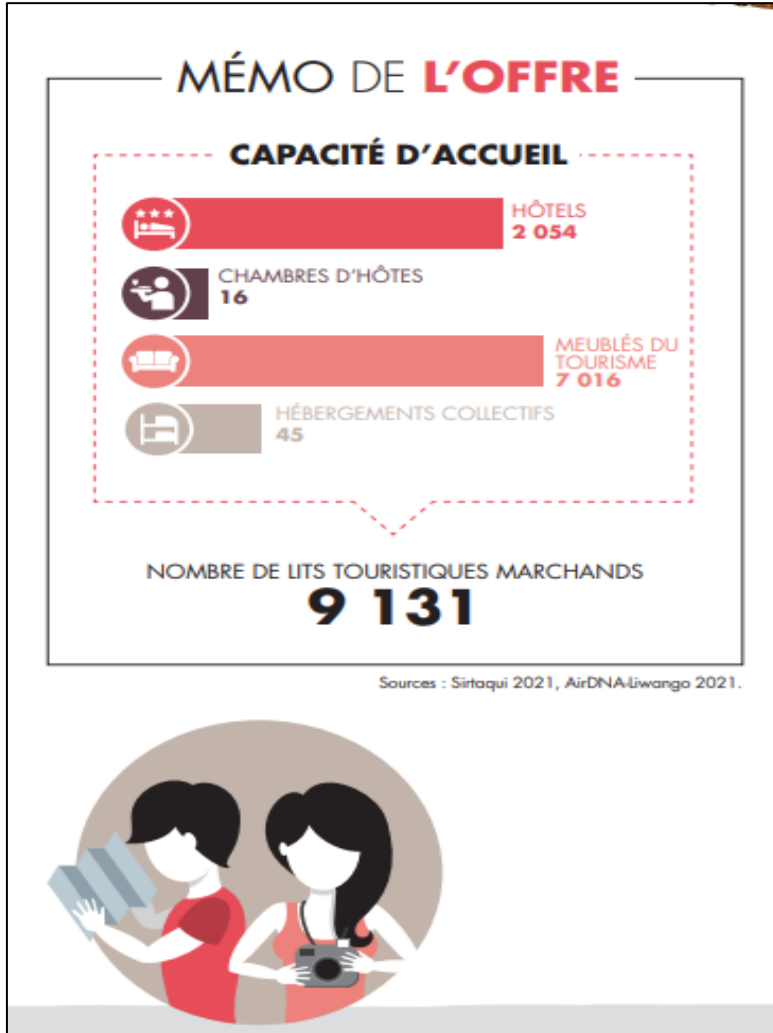
Assemblée générale

EXERCICE 2021

VISIT  
**Bayonne**\*  
BAIONA-PAYS BASQUE

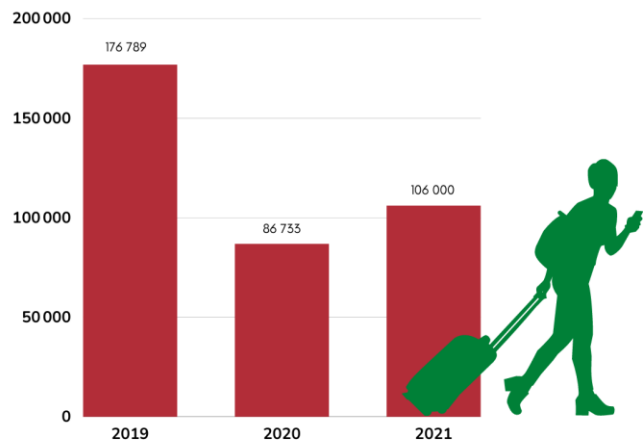


# Les chiffres clés du tourisme à Bayonne

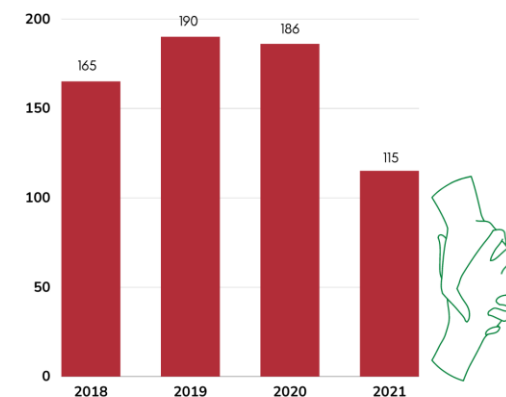


# Accueil des visiteurs: Les chiffres clés en 2021

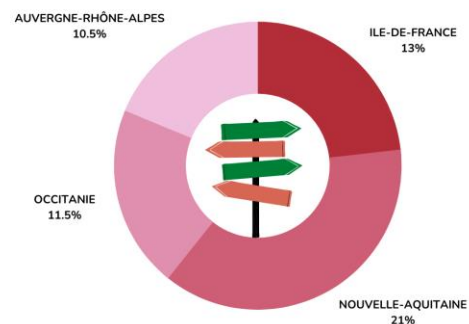
## Visiteurs à l'Office de Tourisme



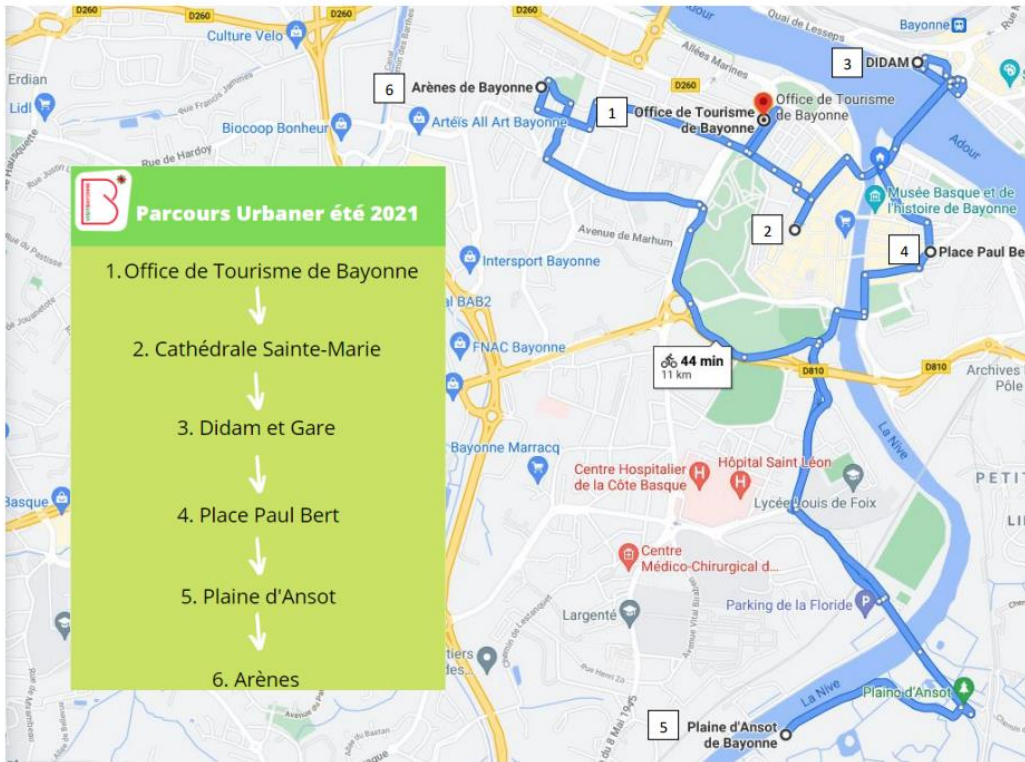
## Nombre d'adhérents



## Régions de provenance majoritaires de nos visiteurs



# Accueil des visiteurs: Hors les murs





# Service Spectacles / Billetterie

## CONCERTS & SPECTACLES Lauga Côté Scène

### Concerts 2021:

**NADAU: 2240 places**

### Concerts reportés ou en cours de remboursement :

**Soy de Cuba**

**Hoshi**



## CONCERTS Les Arènes Chantent

**Les frangines 1000 places**

**Ayo 1000 places**

**Soirée Basque 1100 places**



## Les actions du service « Spectacles »

- Vente directe « Grand Public » sur place et via le site internet. Paramétrages du logiciel
- Actions commerciales auprès des comités d'entreprises, associations sportives et culturelles, seniors...
- Partenariat avec les réseaux de distribution
- Réalisation et distribution des supports de communication
- Partenariat presse : France Bleu, Sud Ouest, TVPI...
- Gestion de la billetterie les soirs de spectacle
- Accueil des artistes et équipes techniques : gestion hébergement, restauration, intendance
- Gestion des contrats artistiques
- Gestion des droits d'auteur
- Bilan comptable

# La billetterie revendeur

Notre service de billetterie propose l'achat de billets de **spectacles pour le réseau BOX OFFICE,**

La billetterie pour les matchs **Rugby de l'Aviron Bayonnais**

Les entrées pour des **festivals ou concerts locaux** comme le Festival de piano de Biarritz, les spectacles Malandain...

La billetterie du café théâtre la **Luna Negra**

Billetterie pour le parc aquatique **Aquatic Landes**

**Billetterie Hermione**



# La boutique

**5 383 clients** contre 4 918 en 2020 soit + 9%

Chiffre d'affaires : **103 000€** contre 76 743€ en 2020 soit +34%

Panier moyen: **15,58 €** (14,80€ en 2020) soit + 6%

## Collection « VISIT BAYONNE »

*Objets de papeterie, carnet, stylo, mais aussi une gourde thermos, et une tasse viennent décliner la nouvelle collection à l'effigie de Bayonne*



### COLLECTION FOIRE AU JAMBON



### COLLECTION FETES DE BAYONNE



### COLLECTION ROI LEON



Bayonne\*  
BAYONNE-PAYS BASQUE

# La boutique éphémère



Accueil / Foire au Jambon

Présence lors de l'édition 2021 de la Foire au Jambon, sous le chapiteau des salaisonniers du stand de la boutique de l'Office de Tourisme avec la collection complète CA généré 22000 € en 2 jours



# E-Boutique

## LANCEMENT DE LA E-BOUTIQUE LE 7 DECEMBRE 2020



Site officiel de l'Office de Tourisme de Bayonne 05 59 46 09 00 Mon Compte 15,00€

COLLECTION FÊTES DE BAYONNE    COLLECTION FOIRE AU JAMBON    COLLECTION VISIT BAYONNE    Mon souvenir de 19..

**La boutique**

**Vous recherchez l'affiche de votre année de naissance ?**

**Vous avez rencontré votre amoureux(se) aux fêtes de Bayonne en quelle année ?**

**Vous êtes venu faire la fête à Bayonne avec vos amis cette année-là ?**

Entrez votre année :

Notre sélection du moment

2021  
805 ventes  
2135 articles  
CA 23 000€  
Panier moyen 20,20 €



# Ville d'art et d'histoire les visites guidées de Bayonne

Nos guides conférenciers ont proposé un programme encore renouvelé  
avec des thèmes originaux et adaptés au contexte

Cette année nous avons à nouveau proposé des visites découverte en 60 minutes qui ont rencontré un franc succès, le format est plus adapté à l'attente des clients,

La visite à deux voix « **Les arènes en coulisse** » a rencontré un vif succès (intervenant et guide conférencier) dans le même style que la « **Balade Street art** »...qui propose la découverte des fresques monumentales réalisées pendant les différentes éditions du festival Point de vue,  
Découverte originale du CIAP avec la visite « **Vous avez dit CIAP?** »



# VISITES GUIDEES: LES CHIFFRES



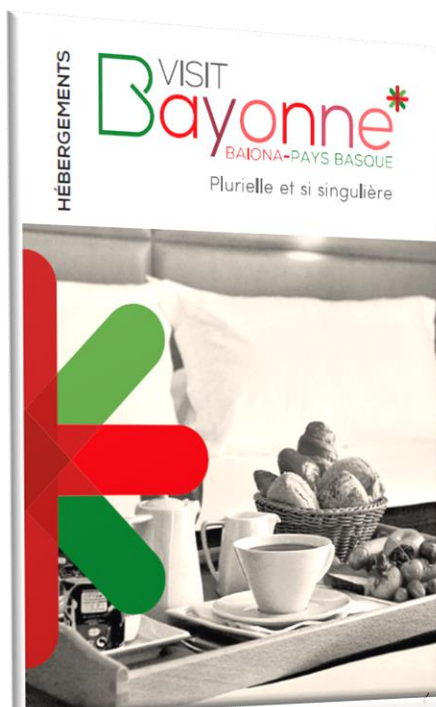
Toute l'année, le service Ville d'Art et d'Histoire et l'Office de Tourisme proposent aux visiteurs un programme riche de visites et ateliers

	2017	2018	2019	2020	2021
Nbre visites scolaires	172	126	103	31	20
Nbre personnes visites scolaires	4471	3276	2672	458	472
Nbre visites groupes/promo	275	260	233	84	115
Nbre personnes visites groupes/promo	5974	5252	5243	1013	1900
Nbre visites individuelles	284	285	276	252	363
Nbre de personnes visites individuelles	4936	4898	4946	3956	5150
Total Nbre visites	731	671	612	367	498
Total nombre personnes	15381	13426	12861	5427	7514





# Nos guides touristiques 2021



## Visitar

- 1 CASTILLO VIEJO**  
Rue des Gouverneurs  
Construido al final del siglo XI por los Volontarios del Labourt. Hoy en día es una propiedad del ayuntamiento.  
Se puede visitar solamente con guías de la oficina de turismo.
- 2 CATEDRAL SANTE MARIE**   
Place Mgr Vastzenbergh  
Esta gótica. En este mismo sitio, había una catedral de estilo románico que fue incendiada. Las obras empezaron al principio del siglo XII pero acabaron durante el siglo XIV, inscrito en el patrimonio Mundial de la Humanidad.  
Abierta los lunes al sábado: 10:00 - 18:45.  
El domingo: 10:00 - 19:00.
- 3 CLAUSTRO**   
Pasteur Place  
Esta gótica. Construido a partir del siglo XIII servía de sepultura.  
Abierta todos los días (excepto el 25 de diciembre y el 1 de enero). Del 15 de septiembre hasta el 15 de mayo: 9h-12h30 / 14h-17h. Del 15 de mayo hasta el 15 de septiembre: 9h-12h30 / 14h-18h.
- 4 PUERTA DE ESPAÑA**   
Arriba, estaba la carretera principal para ir hacia España.
- 5 MURALLAS**  
Las murallas romanas la muralla de François (siglo XVII) y la muralla de Vauban (siglo XVIII).
- 6 AYUNTAMIENTO - TEATRO**   
Place de la Liberté  
Acabado en 1844. El teatro Municipal está también en el mismo edificio. Encima se puede ver esculturas que representan las Artes y las actividades económicas de la ciudad.
- 7 LOS MUELLES DE LA NIVE - EL MERCADO**   
Quai du Commandant Roquebert  
Casco histórico, con fachadas blancas y estrechas, sitio agradable para pasearse.
- 8 EL MUSEO VASCO Y DE LA HISTORIA DE BAYONA**   
37, quai des Corsaires  
El Museo Etnográfico el más grande del País Vasco: 1000 objetos y obras de arte rescatan de la identidad de la Sociedad Vasca, de sus tradiciones y del puerto de Bayona durante el siglo XIX.  
Nueva aplicación en 4 idiomas para descubrir el museo.  
Información y reservas: [www.musee-basque.com](http://www.musee-basque.com)
- 9 LA PLAZA DE TOROS**  
Avenue des Fleurs  
La Tauromaquía es una tradición que existe desde hace tiempo pero la Plaza de toros de Bayona acoge también todos los años eventos culturales, vistas, guías, espectáculos, conciertos.  
[www.arenas.bayonne.fr](http://www.arenas.bayonne.fr)
- 10 TRINQUETE SAN ANDRÉS**  
Rue du Jeu de Pique  
Ocasionalmente, partidos de pelota.  
+Bil con una consumición.  
Reservas: [www.vieibayonne.com](http://www.vieibayonne.com)
- 11 IGLESIA SAN ANDRÉS**  
Place Paul Bert  
Construida al final del siglo XIII, gracias a un regalo del Señor Lamond.
- 12 CASTILLO NUEVO**  
Place Paul Bert  
Acabado en el año 1498. Es la administración del Museo Vasco y de la Academia de la lengua vasca (Euskaltzainak). La Universidad de Bayona está situada en este Castillo también.  
No se puede visitar.
- 13 IGLESIA SAN ESPIRITU**  
Place Perrot  
Iglesia gótica y románica. Una etapa importante en el Camino de Santiago.
- 14 RUBY TATTOO FAMILY MUSEUM**  
Estado Dager - R. avenue Fernand Furgas  
Un espacio totalmente dedicado al mundo del rugby, con una biblioteca, una colección impresionante de camisetas de rugby.  
+33 7 68 83 93 13
- 15 DIDAM - ESPACIO DE EXPOSICIONES CONTEMPORÁNEA**   
6, quai de Lesseps  
En este espacio, se admiten numerosas exposiciones contemporáneas alternando entre artistas contemporáneos y clásicos.  
Todo el año - abierto del martes al domingo - 13h/18h30  
Julio y agosto: todos los días: 14h/18h30  
[www.didam.bayonne.fr](http://www.didam.bayonne.fr)





# Kit de communication **Visit BAYONNE**

## Des outils à votre disposition...

Dans ce kit de com, nous mettons **à votre disposition différents outils et supports de communication** que vous pourrez intégrer à votre site web ou sur vos plaquettes. Ces contenus sont libres de droits. N'hésitez donc pas à en faire bon usage!

## A intégrer dans vos sites web !

Pour la plupart de ces outils de communication, nous proposons en parallèle les **codes d'intégration**. Vous pourrez ainsi très facilement les intégrer à votre site web si vous « avez la main » dessus, ou bien les transmettre à votre webmaster le cas échéant.



N'hésitez pas à nous demander le **KIT DE COM**

# MARQUE QUALITE TOURISME

## LA SATISFACTION CLIENT : NOTRE ENGAGEMENT

---

**Certifiés depuis 2016 par le Ministère Délégué au Tourisme, nous sommes engagés dans cette démarche volontaire dont l'objectif majeur est l'amélioration continue de nos missions et du respect de nos engagements pour nos visiteurs.**

Un accueil chaleureux et du personnel attentif - La maîtrise des langues étrangères - des recommandations et des prestations personnalisées - des informations fiables, claires et précises - La confiance et la fidélisation

La découverte d'une destination grâce à des conseils éclairés

La prise en compte de l'avis client et la gestion des réclamations



# Les indicateurs et le groupe qualité

## LES INDICATEURS QUALITE

- 1- Les réclamations écrites
- 2- Les suggestions orales
- 3- Les avis clients Tripadvisor et Google Avis

### Les indicateurs sont :

- Analysés par la responsable Qualité
- Mis en place à l'office de Tourisme depuis janvier 2016
- Présenté au groupe de Destination Qualité



## LE GROUPE DE DESTINATION

### SA COMPOSITION :

- Elus de la Mairie de Bayonne
- Socio professionnels
- Partenaires de l'Office

### SON ROLE :

- Définir et mettre en œuvre des actions correctives
- Animer la qualité sur la destination
- Echanger avec les socio professionnels bayonnais à l'occasion des petits dejs' de l'OT



# Le manuel qualité

De la démarche qualité aux démarches de progrès, l'Office de Tourisme moteur de sa destination

GUIDE DE LA QUALITE D'ACCUEIL

**VISIT**  
**Bayonne**  
BAIONA-PAYS BASQUE  
Plurielle et si singulière



Ce manuel du «**bien travailler ensemble**» s'adresse à l'ensemble de notre personnel mais pas seulement.

Nous souhaitons l'ouvrir à **nos partenaires, clients actuels et à venir**, ainsi qu'à toute personne désireuse de mieux nous connaître, mieux comprendre **notre philosophie, notre vision d'entreprise, nos valeurs et engagements (élus, visiteurs, fournisseurs, adhérents, futurs collaborateurs...)**»



## Introduction et Objectifs

---

**Nous venons de vivre une nouvelle année particulière avec la poursuite de l'épidémie COVID 19**

Il a donc fallu réadapter une nouvelle fois notre stratégie pour :

- **Favoriser et maîtriser la reprise touristique lors de l'Eté 2021**
- **Préparer la saison 2022**

Mise en place d'un plan d'actions collectif (acteurs du tourisme, commerçants, ville, habitants) et adapté :

- **aux changements de comportement** de nos visiteurs (proximité et ultra-proximité)
- **aux nouvelles attentes du tourisme post-covid**
- **à l'afflux important de touristes en Eté**

Stratégie en 2 phases : **#1 Eté 2021 / #2 Automne 2021**

# Phase 1

## Juin - Juillet - Août 2021

Contexte : Maitrise de la pandémie à partir de Juin et afflux important de touristes français durant l'Été au Pays Basque.

### Objectifs de la phase 1 :

- Capter les touristes présents sur le Pays Basque / Sud Landes
- Canaliser les flux touristiques et orienter l'activité touristique dans Bayonne
  - Eviter une possible sur-fréquentation des sites principaux
  - Favoriser l'irrigation des flux touristiques vers des sites secondaires
  - Répartir l'impact de l'activité touristique sur tous les acteurs du tourisme bayonnais
  - Aider à l'acceptabilité de la fréquentation touristique estivale par les habitants

### Nos cibles

- Les Bayonnais qui sont les premiers ambassadeurs de la destination
- Bassin Pays Basque - Sud Landes : locaux + vacanciers résidant en famille, en résidences secondaires ou en hébergements marchands



# Phase 2

## Octobre - Novembre - Décembre 2021

Reprise des actions de promotion pour relancer l'activité touristique sur la fin de saison et préparer 2022

### Objectifs de la Phase 2

- Déployer des actions de promotion vers nos cibles de clientèles
- Privilégier des actions « flexibles » en raison de l'incertitude de la crise sanitaire

### Nos cibles

- Bordeaux et la région Nouvelle Aquitaine
- Toulouse et la région Occitanie
- Région parisienne
- Nord Espagne

+ Groupe loisirs, séminaire, golf...



Toutes les infos dans votre poche !

[visitbayonne.com](http://visitbayonne.com)



<b>SUIVEZ LE GUIDE !</b> Toute l'année, partez pour un voyage unique avec nos guides conférenciers et découvrez Bayonne autrement ! A partir de 8€ par personne	<b>ACTIVITÉS PAYS BASQUE</b> Réservez en ligne et au meilleur prix vos activités de loisirs Pays Basque avec Visit Bayonne
<b>AGENDA</b> Concerts, Spectacles, Expositions... Cet été, profitez d'un riche programme culturel adapté aux contraintes sanitaires !	<b>BOUTIQUE OFFICIELLE</b> Et si vous offriez Bayonne ? Produits des Fêtes de Bayonne ou de la Foire au Jambon, ligne Visit Bayonne, vous trouverez sûrement le cadeau adapté à votre budget.

**VISIT Bayonne**  
BAIONA-PAYS BASQUE



## Mise en place d'une campagne d'accueil chez nos adhérents

- QR code unique qui renvoie vers le site mobile [visitbayonne.com](http://visitbayonne.com)
- Un site mobile adapté aux attentes des visiteurs en séjour : Activités, Transport & parking, Visites guidées, Agenda
- Plusieurs formats proposés : Présentoir accueil, Kakemono et autocollants





# COMMUNICATION ETE

- **Sud Ouest** : Cahier Tourisme Eté 2021
- **Distribution du programme des Visites Guidées (30 000 ex)** dans les points relais Pays Basque et sud Landes via **Totem de l'info**.
- Bandeau pub sur la **carte touristique de l'OT Pays Basque**
- 1 page dans le **Programme des Fêtes en Pays Basque** (2<sup>ème</sup> de couverture), **le Petit Futé**, **la Route Gourmande**
- 2 pages dans **Pyrénées Magazine**
- Bandeau pub dans le guide Web « **guide-du-paysbasque.com** »
- Publi-reportage dans le **Basque country** (8 pages) et dans **le guide des Golfs** de Brian Hegarty

Campagnes de diffusion des **clips videos #VisitBayonne** sur Youtube

VISIT  
**Bayonne**  
BAIONA-PAYS BASQUE

Plurielle et si singulière



SUIVEZ LE **GUIDE !**



Choisissez  
votre thème

- Visites chocolat gourmand
- Vieux Bayonne
- Remparts
- Quartier Saint-Esprit
- Jeu de piste

 **visitbayonne.com**  
+33 (0)5 59 46 09 00

   #BayonneVousAttend

**VILLES  
& PAYS  
D'ART &  
D'HISTOIRE  
DIRE**



VISIT Bayonne\*  
BAIONA-PAYS BASQUE

## VOUS ÊTES EN FAMILLE OU ENTRE AMIS

et vous cherchez une idée  
de week-end original ?  
N'hésitez plus et  
découvrez...

[*Nos séjours*  
TOUT COMPRIS]

INFORMATION

05 59 46 09 00  
visitbayonne.com





# WEBMARKETING ET INTERNET

## Maintenance et hébergement de nos différents sites internet :

- [www.visitbayonne.com](http://www.visitbayonne.com)
- [www.blog.bayonne-tourisme.com](http://www.blog.bayonne-tourisme.com)
- <https://boutique.visitbayonne.com>
- <https://producteurslocaux.bayonne.fr>
- [www.bayonne-seminaires.com](http://www.bayonne-seminaires.com)
- [www.bayonnepro.com](http://www.bayonnepro.com)



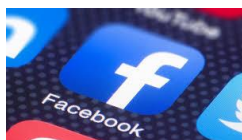
- Partenariat avec la société **Triple Lootz** pour nous accompagner sur les **campagnes Google adwords** (référencement payant) et le référencement naturel du site internet (Bilans en annexe) et de l'Eboutique. Campagnes de diffusion des **clips « Visit Bayonne » sur Youtube**

<https://www.youtube.com/watch?v=H5wGA9II2YQ>

- **Envoi de Newsletters ciblées** (Grand Public, Groupes loisirs, Séminaires et Adhérents) tous les mois
- **Réseaux sociaux « Visit Bayonne »** : Réunions éditoriales tous les lundis matin pour valider les contenus de la semaine : Facebook (1 post par jour), Instagram (1 post tous les 2 jours), Twitter (selon actu)

\* Recrutement **d'une stagiaire en alternance** (Margot, Master Communication digitale). Poursuite des actions sur Facebook et Instagram (forte progression) + augmentation du rythme des Newsletters mensuelles

## Réseaux sociaux et Internet (au 31.12.2021)



**Facebook : 41 500 fans**  
(40 200 au 31.12.2020) soit  
une progression d'environ **3%**

**Le taux d'engagement** moyen est  
stable autour des **5%**

La progression de la communauté  
s'est stabilisé mais les résultats  
globaux restent bons, notamment  
le taux d'engagement qui montre  
l'intérêt de la communauté pour  
les contenus proposés.

Instagram

**Instagram : 20 000 abonnés**  
(16 800 au 31.12.2020) soit une  
progression **de plus de 20%**

La progression de la communauté  
reste très positive avec la mise en  
place d'une véritable stratégie  
éditoriale, des posts réguliers et la  
création de Stories dynamiques. Un  
travail précis est mené sur le choix des  
photos et les contenus par notre  
alternante.



**Twitter : 1 970 abonnés**  
Influenceurs et pro du tourisme  
(1 700 au 31.12.2020) soit une  
progression de **16%**

Là aussi, la progression est constante  
avec un flux d'informations régulier et  
pertinent sur l'activité touristique de la  
ville et la vie de l'OT



**Site Web : 314 000 visiteurs**  
(223 000 en 2020) soit une  
progression de **40 %**

Après une année 2020 faible à cause de  
la crise COVID, nous avons retrouvé en  
2021 des niveaux de fréquentation plus  
importants mais toujours inférieurs à  
2019 (2 nouvelles vagues COVID en  
2021)



# #BayonneVousAttend

## Campagnes de notoriété des Portraits bayonnais

- Réalisation de 8 visuels mettant en scène nos socio-professionnels, de façon décontractée et parfois décalée, autour de nos atouts touristiques : Patrimoine, Gastronomie, Animations, Spectacles ...
- Diffusion prévue à partir d'Avril 2022



# WEBSERIE #BayonneVousAttend

## Création et diffusion de 3 « vidéo-reportages » thématiques

### 3 ambassadeurs bayonnais qui reçoivent 3 influenceurs

A travers leurs coups de cœur et leurs bonnes adresses, l'objectif est d'aller à la rencontre des bayonnais et des lieux qui font l'ambiance et le charme uniques de la ville.

2 reportages ont été tournés en 2021 :

- **1 reportage (avec 2 épisodes) « Gastronomie »** avec Lionel Ellissalde et Anne Lataillade du Blog «Papilles et Pupilles »
- **1 reportage (avec 2 épisodes) « Patrimoine »** avec Andy Fischer et les bloggeurs « Les curieux voyageurs »
- **Le dernier tournage (Fêtes et Traditions)** a été décalé au mois d'Avril avec la chanteuse Joyce Jonathan et Gorka Robles

### Diffusion :

- Youtube et réseaux sociaux #VisitBayonne
- TV régionale : Partenariat avec TV7 Bordeaux
- Replay TV national
- Partenariat avec la société We Like Travel



**Période de diffusion :** Avril à juin 2022



# ACCUEILS PRESSE

Dans cette période COVID, les accueils presse ont été logiquement moins importants même si la demande « France » était bien présente.

**Nous avons noté un rebond des demandes à partir de juillet** mais la dernière vague à l'automne a contrarié cette embellie.

**Poursuite de notre collaboration avec l'AADT 64 et le CRT Aquitaine.**  
Vous trouverez les articles ou vidéos réalisés dans notre Blog Pro.

## Mai 2021 :

- Faut pas rêver le 22 mai
- Nouvel Obs le 21 et 22 mai

## Juin 2021 :

- Coté Ouest les 1, 2 et 3 juin
- Dutch Travel TV les 20 et 21 juin

## Juillet 2021 :

- Cuisine actuelle le 3 juillet
- 2 influenceurs allemands (Daniel Schumacher et Max Fischer) le 13 juillet

## Septembre 2020 :

- 2 influenceuses Suisse le 6 et 7 septembre
- Q Travel (Espagne) le 9 septembre

## Décembre 2021 :

- 3 Bloggeurs espagnols (accueil IMK) les 3/4/5 décembre
- Viajando con Mami le 4 et 5 décembre



# AADT 64

Nous sommes partenaires de l'AADT 64 à travers les actions de communication « **En mode basque** » (Marché Français et Nord Espagne) et «  **Biarritz Pays Basque** » (Marchés étrangers)



## Actions marchés étrangers :

- Animation et modération d'une page Facebook et d'un compte Instagram en espagnol et en anglais
- Formation commerciale
- Enquête clientèle espagnole
- Salon IBTM Barcelone en Novembre 2021
- Recrutement agence IMK (Espagne), Accueils et conférence de presse
- Campagnes d'affichage sur Bilbao et Zaragoza

## Actions marchés français :

- Diffusion des 2 vidéos Slow tourisme et Art de vivre sur les marchés cibles : Ile de France, façade Atlantique, Lyon, Marseille/Nice
- Replay TV
- Campagnes digitales
- Redirection vers les offres séjours des OT partenaires
- Accueils presse



# OT PAYS BASQUE

Dans le cadre de notre convention de mutualisation, nous avons réalisé quelques opérations de promotion en partenariat

## Le bel automne du Pays basque

*Soyons zen !*

Besoin de souffler après la rentrée ?  
Cocooning en thalasso,  
séance de yoga en plein air,  
golf face à l'océan ou aux montagnes,  
le Pays basque invite à se reconnecter à soi.



Yoga connection

*Loin de l'effervescence estivale, l'arrière-saison au Pays basque invite à la douceur de vivre. Un climat qui permet de profiter d'une dernière baignade comme d'une escapade en montagne, une lumière dorée qui sublime les paysages, un éventail d'activités pour tous les âges et toutes les envies, des saveurs d'automne qui s'épanouissent, de belles occasions de fêtes et de partage... L'automne au Pays basque est riche de promesses !*



### Plan Media Bordeaux

- Supplément 4 pages Sud Ouest dimanche Nouvelle Aquitaine fin septembre 2021
- Mini site dédié sur le site web de Sud Ouest  
1 million d'affichages Display
- Programmatique tourisme en Display native multiformat 1 000 000 d'affichages

### Et aussi

- Double page dans le « Destination Aquitania » Espagne encarté dans le Diario vasco
- Dossier de presse commun
- Salon IFTM Paris
- Workshop Tourisme d'affaires Paris

# TERRA AVENTURA

La plus grande chasse au Trésor de la Nouvelle-aquitaine !

Toujours 2 parcours à Bayonne :

- « **Chacun cherche son style** » autour du Street Art (en majorité au Petit-Bayonne et Saint-Esprit)
- « **Bayonne a trouvé la fève** » autour du Patrimoine et de la gastronomie (Grand Bayonne)

**Plus de 13 000 personnes ont joué en 2021 !**  
(10 000 pers en 2019 et 8 000 en 2020)



Le parcours « **Bayonne a trouvé la fève** » se classe notamment numéro 2 dans le département du 64

# SYSTÈME DE RESERVATION ELLOHA

## La place de marché départementale pour les réservations touristiques

**Nous sommes partenaires de l'AADT 64 depuis le lancement de ce nouvel outil collectif en 2019.**

Elloha nous permet de commercialiser en ligne nos produits touristiques (Visites guidées) et de revendre, en tant qu'OT partenaire tête de réseau, l'ensemble des produits touristiques du Pays Basque utilisant le système (Hébergement, activités, visites).

**Nous avons aussi équipé gracieusement nos partenaires adhérents bayonnais** pour qu'ils utilisent ce système de vente en ligne collaboratif : Musée Basque, Atelier du chocolat, Ibaialde, hôtels, ...

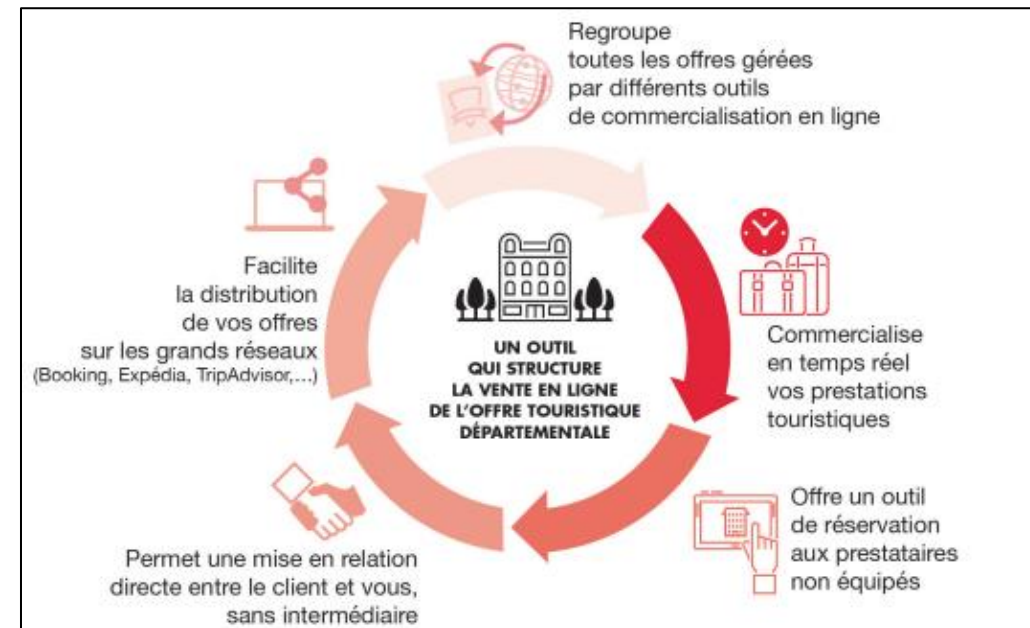
### RESULTATS 2021

**CA Zone Bayonne : 325 000 €** (140 000€ en 2020)

Nombre de Dossiers : 15 000

**Vente accueil OT : 53 000€**

Nombre de Dossiers : 2 600





# L'HERMIONE au port de Bayonne

**En tant que tête de réseau partenaire, nous avons intégré l'Hermione dans le système Elloha en octobre 2021.**

Une convention a été signée entre l'OT de Bayonne et l'association pour mettre à disposition gracieusement le système de vente en ligne Elloha.

**Nos équipes ont assuré le paramétrage des informations dans le système** (visites libres et visites guidées), la formation auprès du personnel de l'Hermione et nous réalisons un suivi mensuel d'état des ventes. En contrepartie, **une commission de 10% est accordée** à l'OT par l'Hermione

**Nous avons aussi ouvert le canal de vente à nos partenaires Office de tourisme** du département pour qu'ils puissent revendre l'Hermione.

La commission leur est alors reversée

## RESULTATS : Octobre / Novembre / décembre 2021

**CA Ventes : 133 000 €**

**Nombre de Dossiers : 5 000**

**Nombre de visiteurs : 15 000**

**Ventes OT Bayonne (site web et comptoir) : 56%**

Ventes site web Hermione : 35%

Ventes OT Anglet (site web et comptoir) : 7%

Autres partenaires (OT, AADT) : 2%





# RECEPTIF GROUPES

**Le service a connu une nouvelle année compliquée avec l'épidémie COVID et le quasi arrêt de l'activité Groupes.**

Les dossiers ont pu redémarrer à partir du mois de juin avec un pic de fréquentation en septembre.

Après une forte progression des demandes en septembre, la dernière vague COVID à l'automne a, une nouvelle fois, mis les demandes groupes à l'arrêt.

## Résultats 2021

**CA réalisés : 113 000 €**

Dossiers traités : 56



## Reprise des actions de promotion au troisième trimestre

- Workshop Pure meeting de Paris en Octobre
- IFTM Top Resa Paris en Octobre
- IBTM Barcelone en Novembre
- Accueil professionnels du tourisme lors des matchs de l'Aviron Bayonnais
- Création de la nouvelle brochures groupes loisirs
- Reprise des actions de webmarketing
- Publicité guide séminaires Sud Ouest



## Une taxe de séjour pourquoi ?

Le produit de la taxe de séjour est affecté aux dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique, la protection et la gestion des espaces naturels à des fins touristiques.

Elle est reversée à la collectivité par l'hébergeur où les intermédiaires. Ils participent ainsi aux côtés de la commune au développement d'une politique touristique propice au rayonnement de la destination.

## Quel est le régime d'imposition ?

Tous les hébergements touristiques marchands sont soumis à la taxe de séjour au réel.

## Quels sont les avantages de la taxe de séjour ?



Contactez votre référente taxe de séjour

**Sandrine HIPPOLYTE**

05 59 46 01 48

taxedesejour@bayonne.fr

**CHIFFRES Taxe de Séjour 2021**  
des hôtels, meublés & plateformes

- 671 000 nuitées (Fluxvision)

- 536 233 €

(357 819 € en 2020)

# Taxe de séjour ville de Bayonne

Inscriptions MEUBLES DE TOURISME AU 31/12/21

**911 HEBERGEMENTS INSCRITS soit 3 527 lits (meublés + chambres d'hôtes)**

**37,21 % résidences principales – 62,78 % résidences secondaires**

**572 résidences secondaires pour 414 propriétaires particuliers  
et 47 professionnels**

PROVENANCE des propriétaires :

65,70 % du département 64 (272)

12,50 % du département 40 (52)

7,00 % de Paris et la région parisienne (30)

4,00 % du département 33 (17)

1,70 % du département 31 (7)

1,00 % du département 44 (4)

1,00 % du département 56 (4)

0,72 % du département 47 (3)



**Bayonne**  
BAIONA-PAYS BASQUE



Taxe de séjour

REPARTITION du 64 :

50 % de Bayonne (136)	1,50 % St Pée sur Nivelle (4)
9,50 % d'Anglet (26)	1,47 % Ustaritz (4)
3,60 % de Biarritz (10)	1,10 % Lahonce (3)
2,50 % de Mouguerre (7)	1,10 % Villefranque (3)
2,20 % Hasparren (6)	1,80 % Arcangues (5)



# COMPTOIR DES PRODUCTEURS LOCAUX

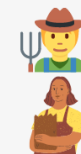
Mis en place en **mars 2020** au début de la crise sanitaire, le **Comptoir des Producteurs Locaux** s'est pérennisé au fil des mois devenant une nouvelle **habitude de consommation**.

Les producteurs bénéficient ainsi d'un **point de distribution** supplémentaire.

Les **artisans bayonnais** ont été sollicités pour compléter l'offre des produits chers aux consommateurs.



20  
12



producteurs locaux  
artisans bayonnais

11.328



produits vendus

1.507



actes de vente

53.254



recettes



# Organisation / Logistique / Communication



01

## AQUISITION DE LA CHAMBRE FROIDE

Permettant le stockage total des produits.

## LIVRAISON

Livraison à domicile en vélo cargo sur le BAB.

02



03

## AUGMENTATION DES CRÉNEAUX HORAIRES DE DISTRIBUTION

Le mercredi de 17h à 19h et le jeudi de 12h à 14h.



04

## REMISE D'UNE CARTE DE FIDÉLITÉ

Offrant un chèque Bayonne Shopping de 10€ au 10ème retrait.

## ENVOI D'UNE NEWSLETTER

Newsletter hebdomadaire présentant les produits.

05



06

## INTRODUCTION DES ARTISANS BAYONNAIS

Le mercredi de 17h à 19h et le jeudi de 12h à 14h.