

BILAN DE SAISON

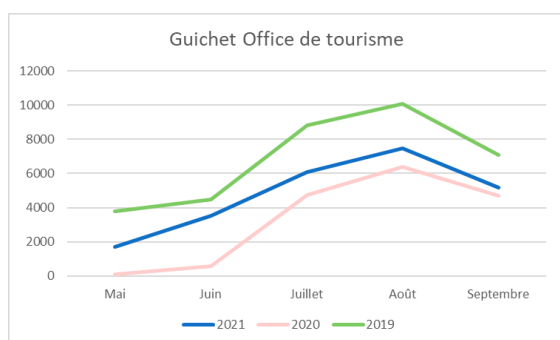
2021

1^{er} mai > 30 septembre



OFFICE DE TOURISME

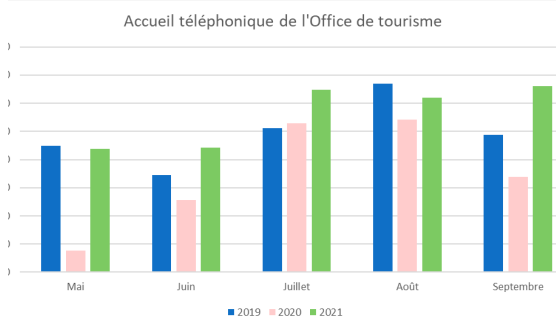
ACCUEIL



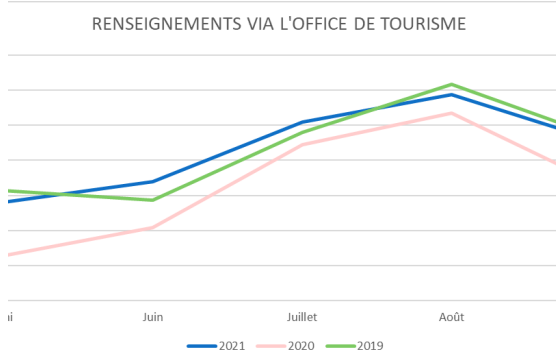
La fréquentation physique de notre Office de tourisme est en progression par rapport à 2020 (+46%) mais reste très en-deçà de 2019 (-30%). Plus de 24 000 visiteurs se sont rendus au guichet de l'Office de tourisme (contre 16 455 en 2020 et 34 184 en 2019) afin de bénéficier des différents services proposés : renseignements touristiques et billetterie.

Différents facteurs contextuels peuvent expliquer la hausse conséquente des demandes d'informations par téléphone (2020 : +39% - 2019 : +10%) :

- une ouverture réduite de l'Office de tourisme en début de saison 2020 (confinement et mise en place du chômage partiel),
- des besoins accrus de sécurité et de réassurance liés au contexte sanitaire,
- un usage des services à distance qui s'est accru durant les différentes périodes de confinement,
- de nombreux appels durant la saison 2021 concernant la billetterie de la Villa Arnaga.

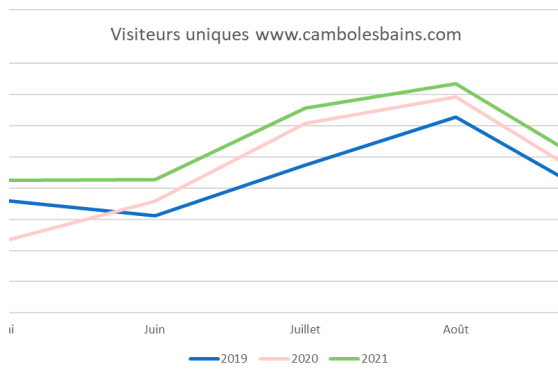


Le nombre total de visiteurs renseignés via les différents médias de l'Office de tourisme (guichet, appels, messagerie électronique, sites internet) a augmenté de 32% par rapport à 2020 et est resté stable par rapport à 2019 (+0.4%), ce qui tend à prouver l'importance croissante des médias numériques de l'Office de tourisme ; ce paramètre sera à prendre en compte dans notre prochaine stratégie d'accueil et de diffusion de l'information.

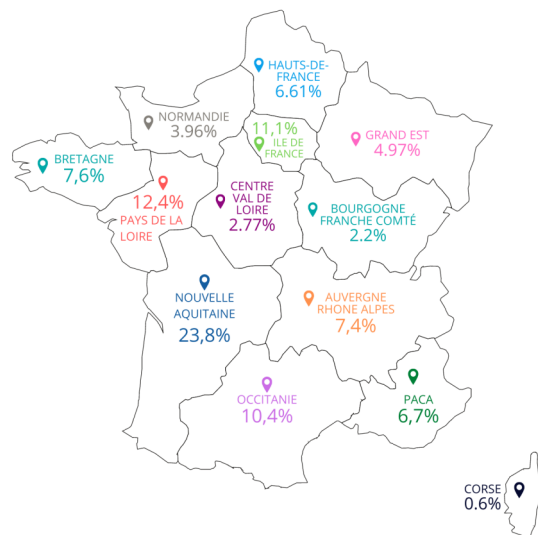




OFFICE DE TOURISME ACCUEIL



Du 1er mai au 30 septembre, 55 841 visiteurs uniques se sont renseignés via le site internet de l'Office de tourisme www.cambolesbains.com (57 563 visites / 189 519 pages vues). 94.84% de ces internautes sont français ; 18% issus de Nouvelle Aquitaine, 18.57% de l'Île de France et 11.55% d'Occitanie. 30% des pages consultées sur notre site le sont pour « Trouver son hébergement », 25% pour savoir ce qu'il y a « A voir, A faire », 10% pour connaître le détail de l'Agenda. Il est à noter que les pages Randonnées représentent 10 000 pages consultées.

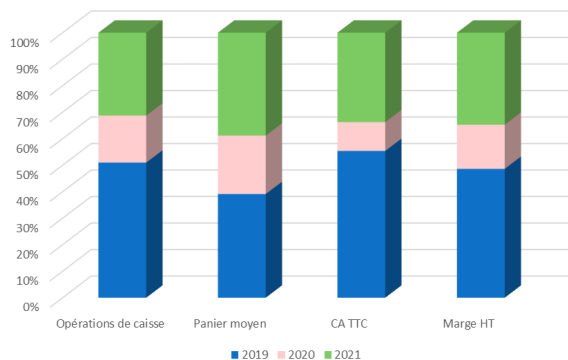


La proportion des visiteurs de France métropolitaine reste extrêmement importante avec 98,7% des personnes accueillies dans notre Office de tourisme. Les visiteurs de Nouvelle-Aquitaine représentent, cette année encore, le premier bassin touristique avec 23.8% de notre clientèle : parmi les Néo-Aquitains, on observe une forte représentativité des Pyrénées-Atlantiques avec 35,9% et des girondins avec 21.3%. Concernant les visiteurs des Pays de la Loire, 37.4% viennent de Loire-Atlantique, et pour l'Île de France, 40% de Paris intra-muros. Concernant les clientèles étrangères, 42% sont originaires d'Espagne et 30% de Belgique et 6% d'Allemagne.



OFFICE DE TOURISME BOUTIQUE

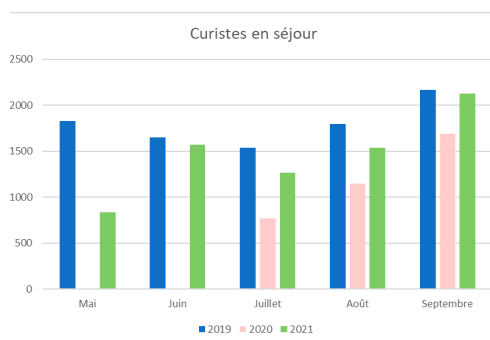
Comparatif boutique OT Cambo-les-Bains



Du 1er mai au 30 septembre, 2 640 opérations de caisse ont été enregistrées au guichet de l'Office de tourisme contre 1 497 en 2020 et 4304 en 2019. Le panier moyen a considérablement augmenté et se retrouve équivalent à celui de 2019 (17.45€), passant de 9.83 € à 17,33€. Le Chiffre d'affaires TTC 2021 est de 45 759,24€ pour une marge HT de 7506.32 € contre un CA TTC de 14 714.25 € en 2020 et une marge HT de 3 594.90 € et de 75 087€ en 2019 pour une marge de 10 508€. La différence entre 2019 et 2021 s'explique en grande partie par la diminution des billetteries de manifestations dont, particulièrement, celle des Fêtes de Bayonne.

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| | CA TTC | Marge HT | CA TTC | Marge HT | CA TTC | Marge HT |
| Bijoux | 1 097,00 € | 407,36 € | 185,20 € | 64,39 € | 370,90 € | 108,72 € |
| Billetterie | 11 878,00 € | 1 683,82 € | 6 832,00 € | 1 248,38 € | 5 819,50 € | 848,78 € |
| Disque bleu | 567,60 € | 301,35 € | 324,00 € | 169,74 € | 301,00 € | 156,90 € |
| Enfant | 1 213,32 € | 493,12 € | 134,20 € | 53,13 € | 526,90 € | 199,06 € |
| Frais divers | - € | - € | - € | - € | 1,47 € | - € |
| Gastronomie | 213,60 € | 91,23 € | 52,50 € | 23,07 € | - € | - € |
| Librairie | 2 575,30 € | 512,85 € | 1 173,05 € | 258,32 € | 3 099,25 € | 587,99 € |
| Manifestations | 48 101,60 € | 3 119,08 € | 1 500,00 € | 75,00 € | 27 913,00 € | 2 466,83 € |
| Papeterie | 1 488,88 € | 596,79 € | 1 059,70 € | 385,58 € | 1 510,50 € | 646,01 € |
| Services OT | 541,26 € | 429,98 € | 402,00 € | 402,00 € | 952,42 € | 526,86 € |
| Souvenirs | 4 897,54 € | 2 108,58 € | 1 516,10 € | 582,74 € | 3 083,10 € | 1 278,33 € |
| Textile | 1 630,50 € | 675,64 € | 583,50 € | 237,36 € | 1 495,20 € | 620,61 € |
| Visite guidée | 882,00 € | 88,20 € | 952,00 € | 79,33 € | 686,00 € | 57,17 € |
| | 75 086,60 € | 10 508,00 € | 14 714,25 € | 3 579,05 € | 45 759,24 € | 7 497,26 € |

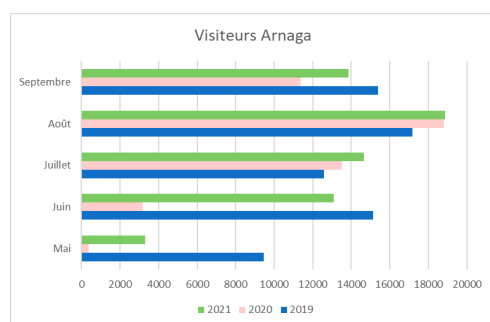
CAMBO-LES-BAINS GÉNÉRAL



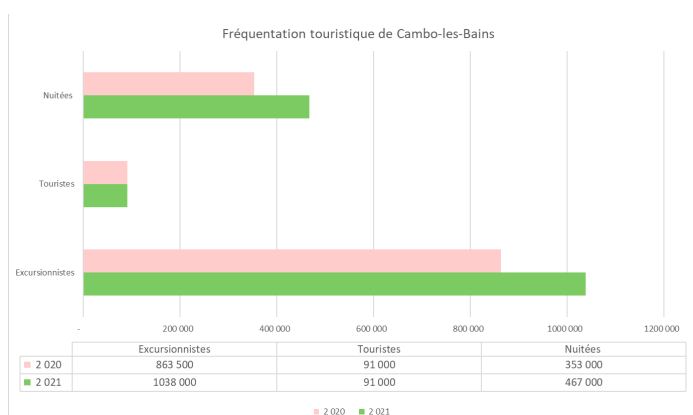
La crise sanitaire du Covid19 a eu un fort impact sur l'activité thermique.

Si l'année 2021 est en augmentation de 103% par rapport à 2020, elle reste en deçà des chiffres de 2019 (-18%).

L'activité de remise en forme est également en augmentation par rapport à l'année 2020 (+51%) mais reste très en retrait de 2019 (-44%) .



La fréquentation de la Villa Arnaga a augmenté de 35% par rapport à 2021 mais reste inférieure à celle de 2019 (-8%). Il est cependant important de noter que les mois de juillet et août de 2020 et 2021 ont été supérieurs à ceux de 2019. L'obligation de réserver son billet n'a donc eu aucune incidence sur la fréquentation du lieu. Via le logiciel Elloha, l'Office de tourisme a effectué les réservations de 1 277 personnes pour un CA de 12 547 €.



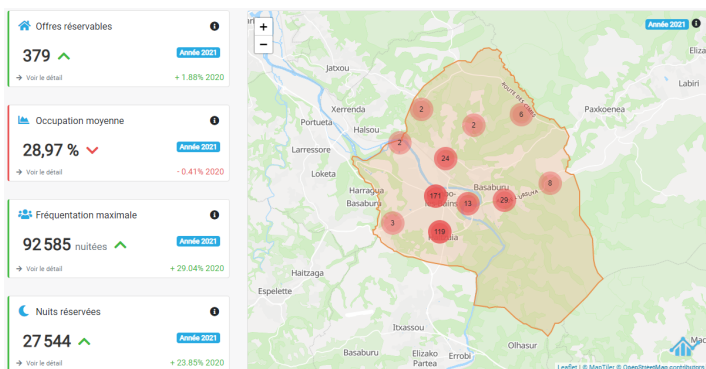
Le dispositif Flux Vision-Orange permet l'observation et l'analyse des données touristiques sur la zone de Cambo-les-Bains, grâce aux indicateurs enregistrés par l'opérateur téléphonique Orange.

Le nombre de touristes (personnes passant au moins une nuit) est resté stable, mais les nombres d'excursionnistes et de nuitées (marchandes et non marchandes) ont augmenté.

CAMBO-LES-BAINS HÉBERGEMENTS

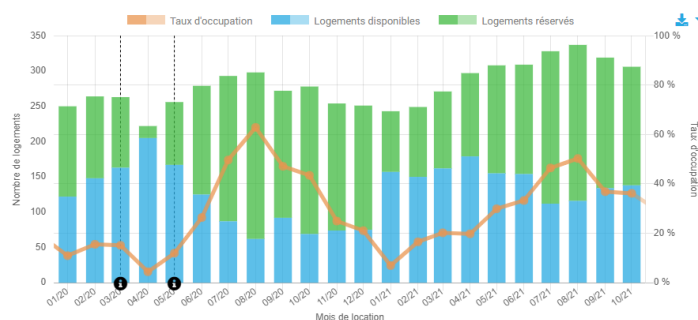
En 2020, l'Office de tourisme de Cambo-les-Bains s'est doté d'un nouvel outil d'observation touristique, Liwango, dans le but de connaître et de comprendre l'activité des hébergements locatifs entre particuliers disponibles sur les plateformes en ligne de type Airbnb.

Qu'est-ce que Liwango ? Liwango est un baromètre de l'activité des hébergements loués sur les plateformes d'hébergements touristiques entre particuliers. L'outil collecte et compile les données de réservation d'Airbnb et des sites du groupe HomeAway (Abritel, Homelidays) en temps réel et toute l'année afin de proposer sous forme de tableaux de bord interactifs en ligne des données d'offres, de fréquentation, de chiffre d'affaire ou encore de durées de séjour.

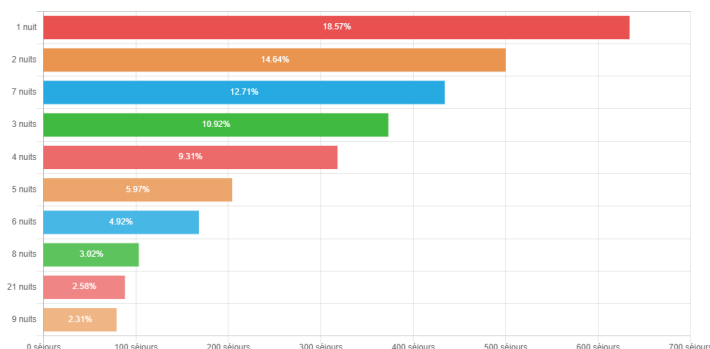


Sur la commune de Cambo-les-Bains, en 2021, 379 offres étaient disponibles à la location (372 en 2020) dont 369 logements entiers (357 en 2020) sur les plateformes type Airbnb.

Sur l'année 2021, l'occupation moyenne des logements était de 28.97% pour 27 544 nuits réservées et un chiffre d'affaire global de 2 171 000 € (soit un revenu moyen par logement de 5 737 € et de 4 950 € par chambre).



La fréquentation dans ces hébergements a été très marquée par la conjoncture en 2020. On observe logiquement une chute de fréquentation et de disponibilité (moins d'hébergements à la location) au moment des deux confinements. En 2021, hormis une légère inflexion au mois d'avril, la courbe représente des tendances coutumières.



Du 1^{er} janvier au 31 octobre 2021, 2 901 séjours ont été réservés via les plateformes observées. Contrairement à ce que nous aurions pu penser, seuls 2.58% de ces derniers (soit 88 séjours) ont été réservés pour une durée de 21 jours soit pour la durée d'une cure.

29% des logements ont été loués plus de 120 jours dans l'année et 24% n'ont enregistré aucune réservation.



OFFICE DE CAMBO-LES-BAINS 2021
