



appels téléphoniques traités  
**21 285**



**64 952**  
visiteurs  
**+ 12%**

## Fréquentation de l'Office de Tourisme

Près de 65 000 visiteurs ont récupéré de l'information touristique dans nos locaux (soit + 12% par rapport à 2022).

Le nombre d'envois de documentation (mail ou courrier) est en recul de 21% par rapport à l'année précédente, tandis que les demandes de renseignements par téléphone affichent une hausse de 27%.

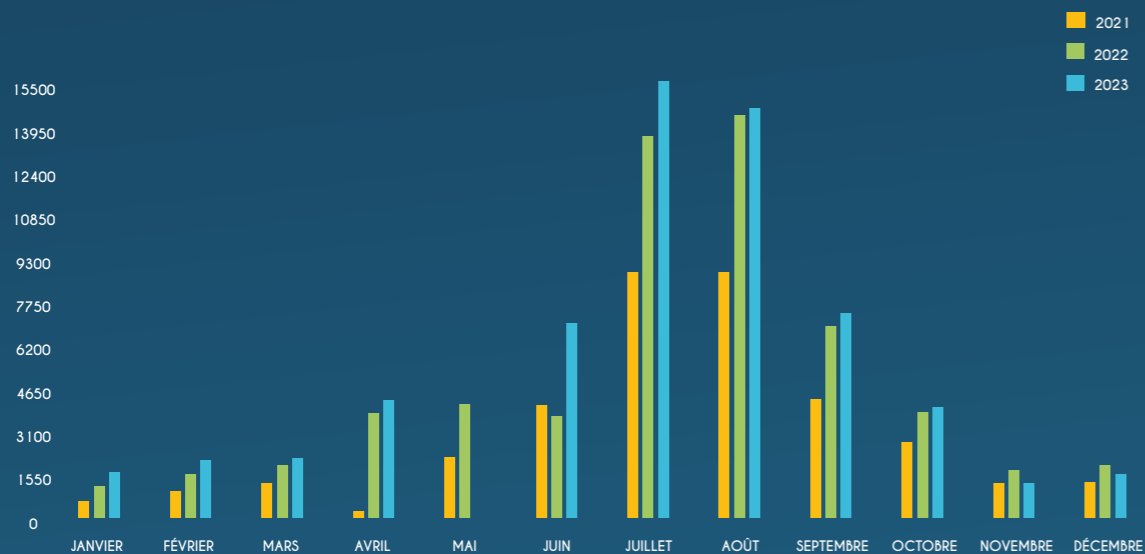
Sur l'année, 21 285 appels téléphoniques ont été traités par l'équipe accueil de l'Office de Tourisme.

Les demandes au comptoir représentent 20% des visites dans nos locaux, soit plus du double de personnes comparé à l'an dernier. 13 000 personnes ont ainsi été directement renseignées.

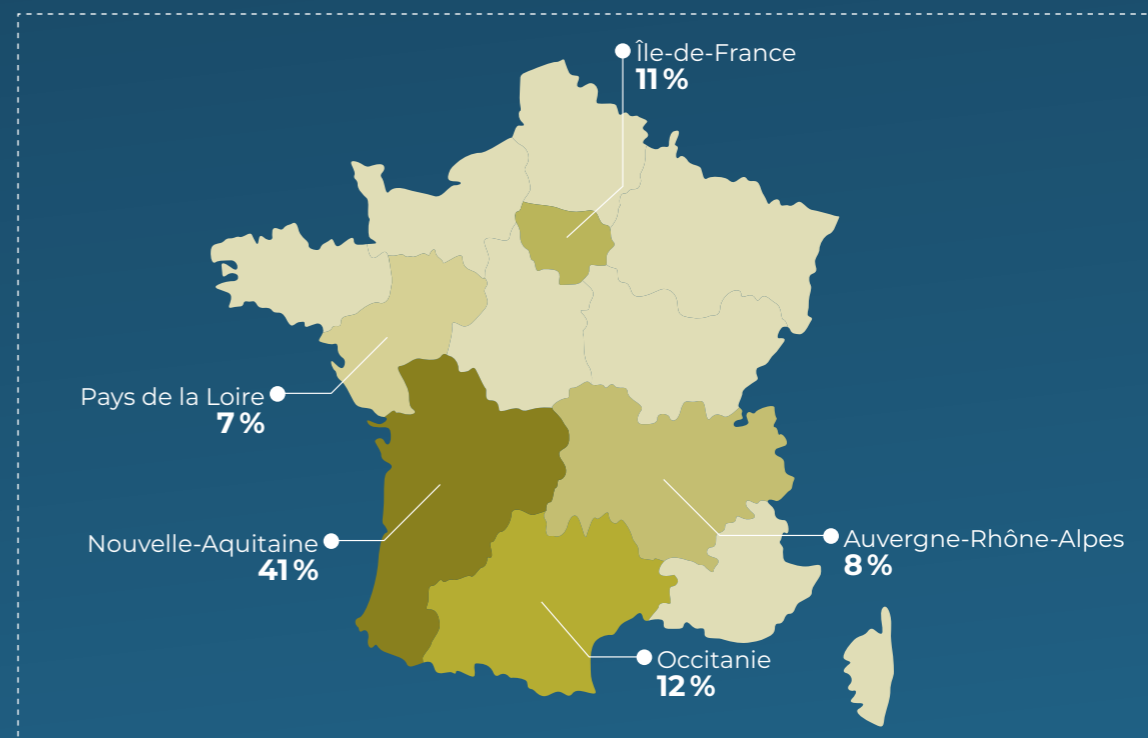
91% des visiteurs sont français. Sur les 1 300 touristes étrangers comptabilisés au comptoir, 54% sont espagnols, 11% allemands et 10% anglais.



**13 111**  
personnes  
renseignées  
**+ 108%**



**Total visiteurs**  
2021: **35 893**    2022: **57 792**    2023: **64 952**





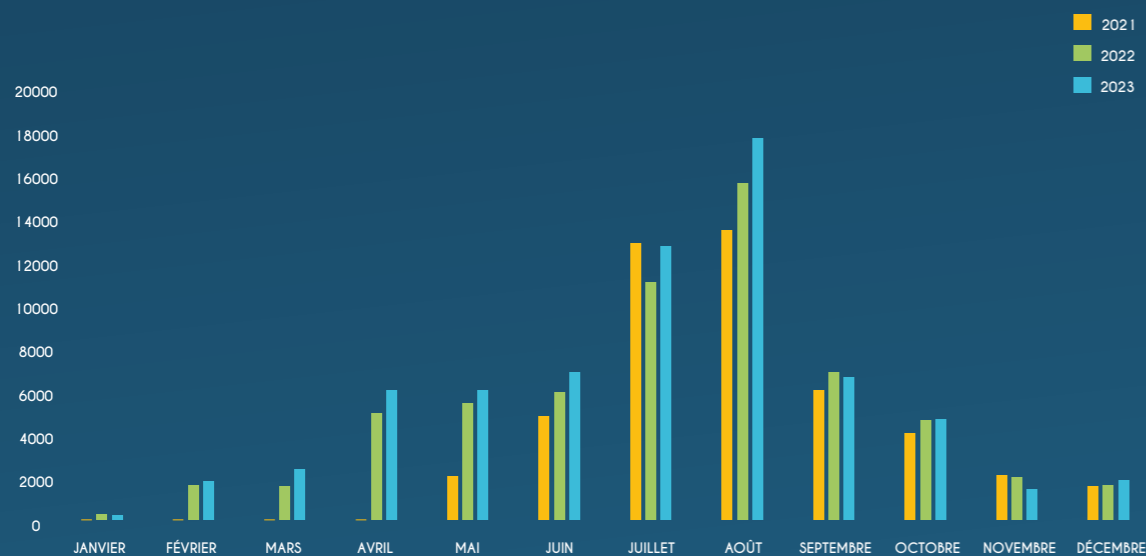
## Fréquentation d'Abbadia Le Château-Observatoire

À la faveur d'un excellent 1<sup>er</sup> semestre, ponctué par 2 mois d'été remarquables avec près de 30 000 visiteurs, la demeure d'Antoine d'Abbadie boucle une année « record » avec plus de 67 000 curieux.

En ajoutant le public qui a découvert uniquement le parc, le nombre record à retenir est de 82.000 visiteurs !



**67 268**  
visiteurs  
+ 11%



	2021	2022	2023
<b>Total visiteurs</b>	<b>46 127</b>	<b>60 530</b>	<b>67 268</b>

## Fréquentation du Cinéma

Le cinéma a clôturé une année sans précédent : entre les films à l'affiche, ateliers et débats nombreux, ce sont environ 19 000 personnes (+ 21%) qui ont pris place sur les sièges du Théâtre des Variétés...



**18 738**  
spectateurs  
+ 21%



	2021	2022	2023
<b>Total spectateurs</b>	<b>6 067</b>	<b>15 516</b>	<b>18 738</b>

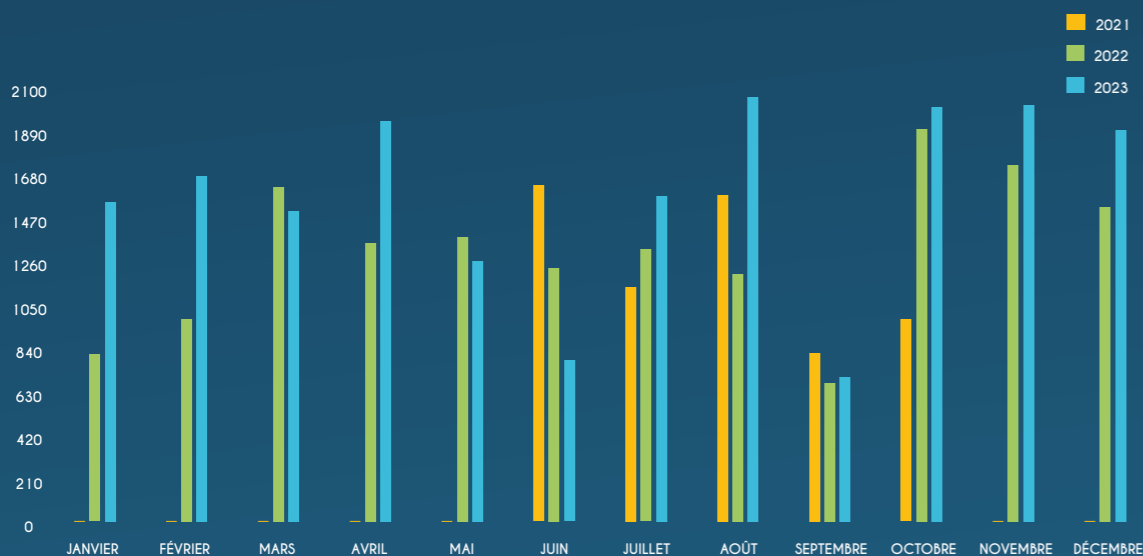


### Fréquentation d'Asporotsttipi Maison de la Corniche

Porte d'entrée du Domaine d'Abbadia, et idéalement située sur le sentier du Littoral, Asporotsttipi – La Maison de la Corniche voit son nombre de visiteurs régresser de 15% cette année.



**11 875**  
visiteurs  
- 15%



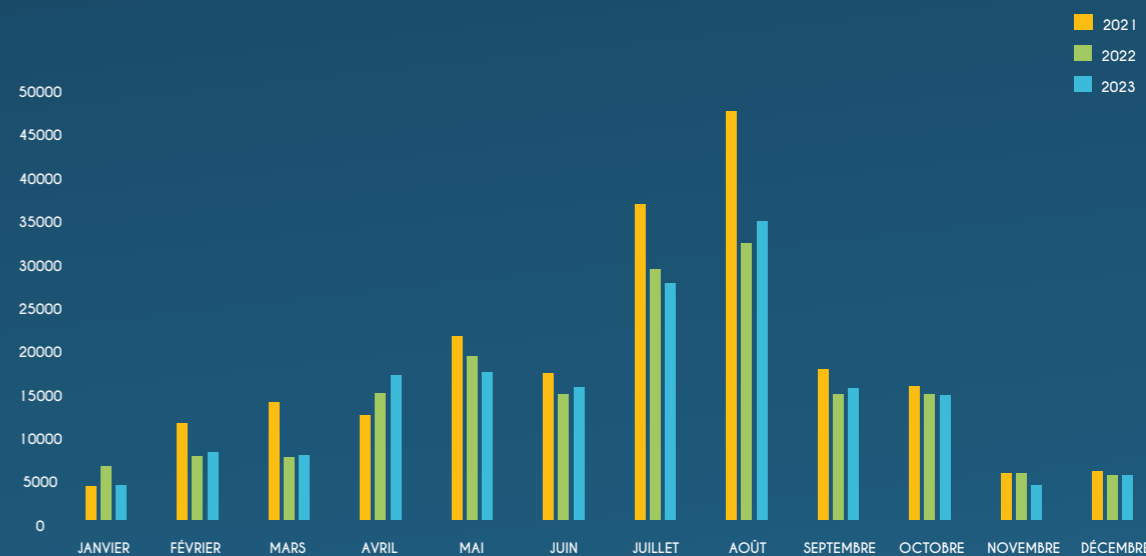
	2021	2022	2023
<b>Total visiteurs</b>	<b>7 798</b>	<b>13 904</b>	<b>11 875</b>

### Fréquentation du domaine d'Abbadia

Après une baisse conséquente enregistrée en 2022, l'affluence au sein du parc protégé s'est stabilisée. Logiquement prisé durant la saison touristique, les mois de juillet août concentrent 1/3 de sa fréquentation annuelle.



**166 905**  
visiteurs  
- 0,4%



	2021	2022	2023
<b>Total visiteurs</b>	<b>204 153</b>	<b>167 585</b>	<b>166 905</b>



### Fréquentation du port de plaisance

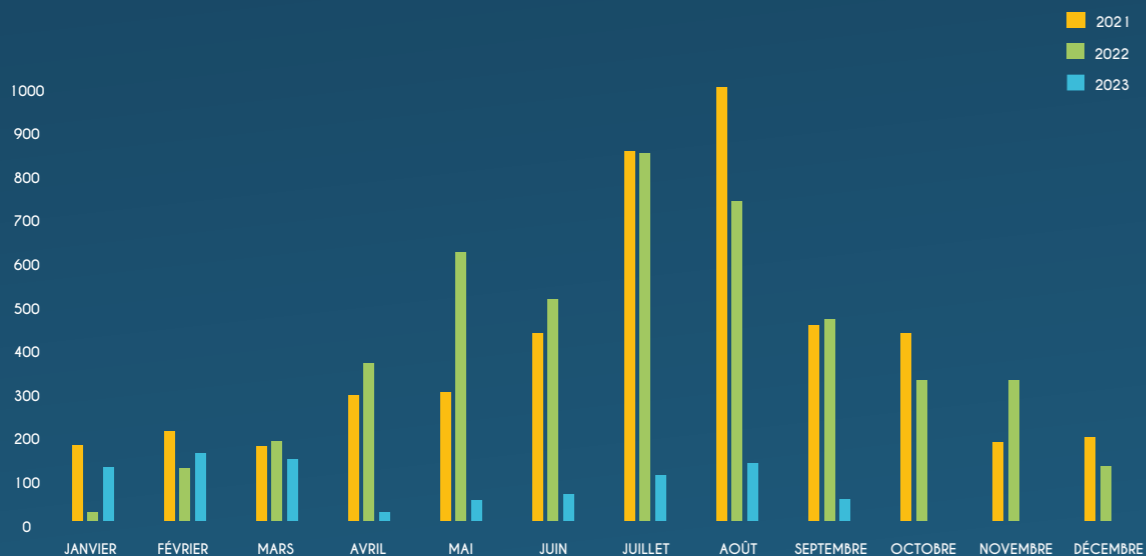
Avec des méthodologies pour les indicateurs qui ont évolué, il est difficile de comparer les résultats 2023 aux années précédentes.

### Fréquentation du casino

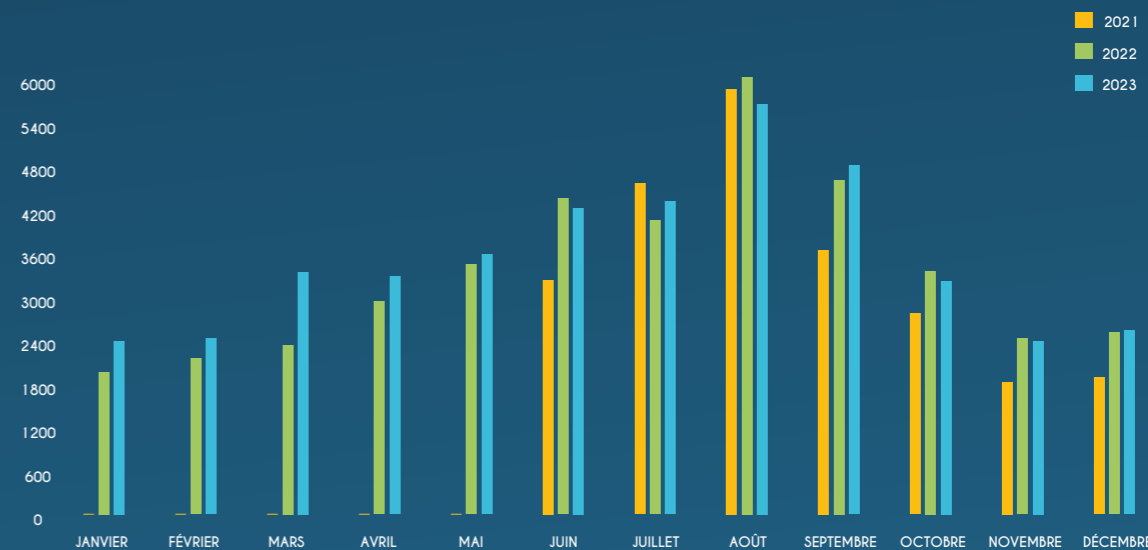
C'est une année de référence pour la nouvelle équipe du Casino, puisque quasiment 42 000 visiteurs ont tenté leur chance aux différents jeux. Ils n'avaient plus été aussi nombreux depuis 2014 !



**41 818**  
joueurs  
+ 5%



	2021	2022	2023
<b>Total escales</b>	<b>4 613</b>	<b>4 577</b>	<b>828</b>



	2021	2022	2023
<b>Total joueurs</b>	<b>23 579</b>	<b>39 820</b>	<b>41 818</b>



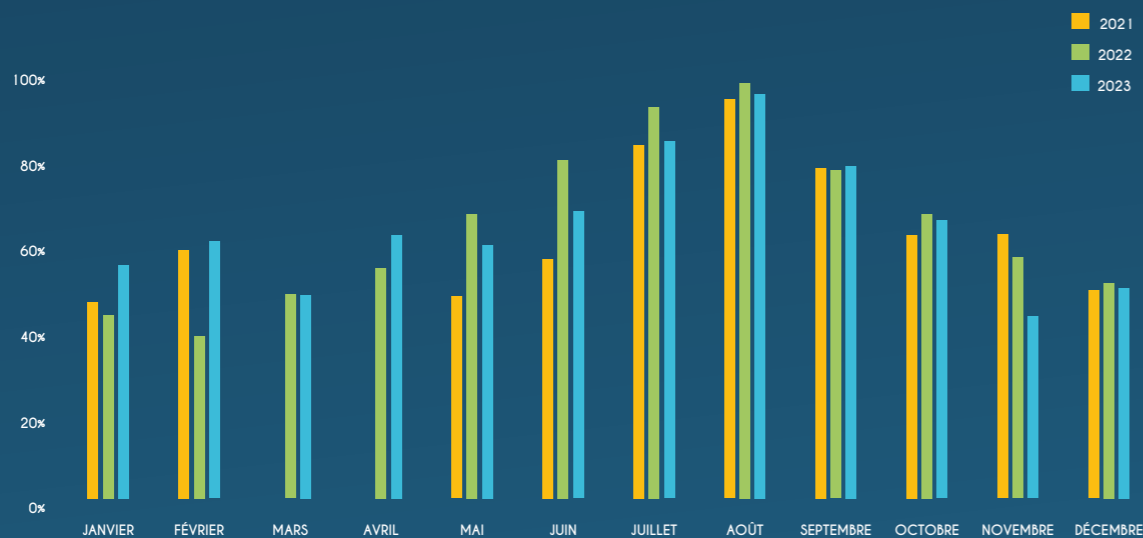
### Taux d'occupation moyen des hôtels



**63,4 % de moyenne en 2023**

Grâce à un hiver clément et un bon mois d'octobre (supérieur au mois de mai et ses ponts), les établissements hôteliers de la station sont parvenus à maintenir leurs taux d'occupation à un niveau équivalent aux années précédentes.

Dans leur ensemble, ces résultats restent supérieurs au taux d'occupation moyen des hôtels en Pays Basque (source : ADT 64).



T.O. annuel (en %)	2021	2022	2023
	63,1	63,7	63,4

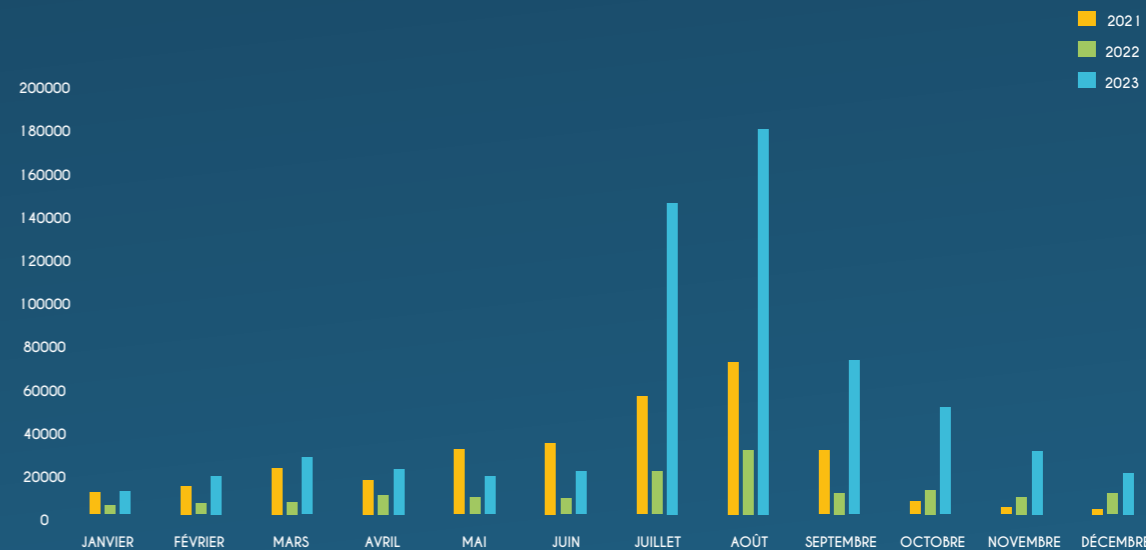
### Fréquentation du site Internet de l'Office de Tourisme



Malgré la baisse significative due à la mise en place de l'opt-out avec une solution de mesure d'audience non exemptée (et par conséquent, ne comptabilisant pas l'intégralité des internautes), couplée à la mise en place du nouveau marquage Google Analytics 4 sur le 2ème semestre, il n'y a pas de comparatifs équivalents disponibles.

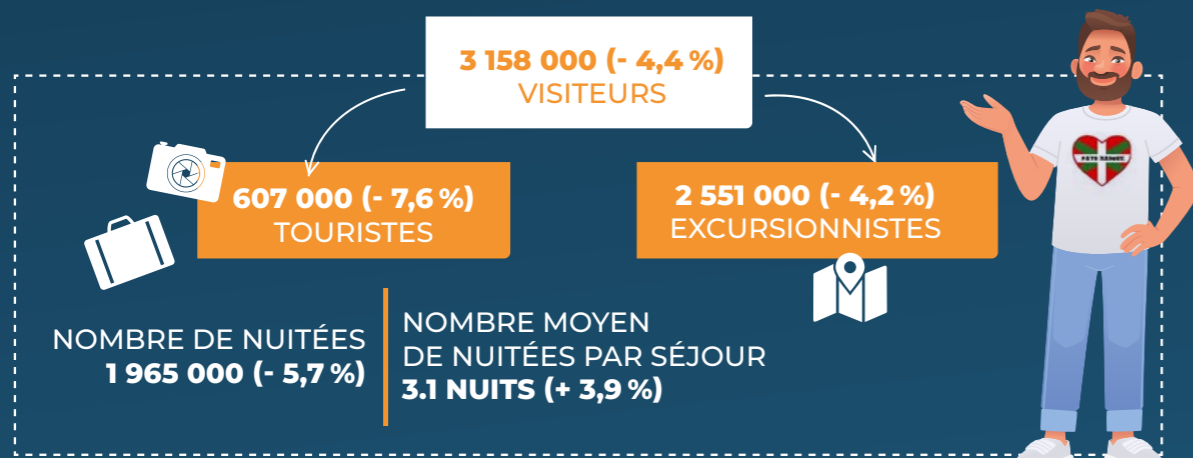
Le dimanche 13 août, plus de 10 600 internautes ont consulté notre site, soit le pic de l'année sur une journée. 7 personnes sur 10 ont surfé sur leur smartphone.

Statu quo pour le trio des pages les plus consultées : webcam (10,1%), topo (8,9%) et la navette maritime «Hendaye-Hondarribia» (2,1%).



Total internautes	2021	2022	2023
	287 544	125 963	599 682

### Flux vision\*



### Ce qu'il faut retenir

Ce dispositif permet l'observation et l'analyse des données touristiques sur la zone d'Hendaye, grâce aux indicateurs enregistrés par l'opérateur téléphonique Orange.

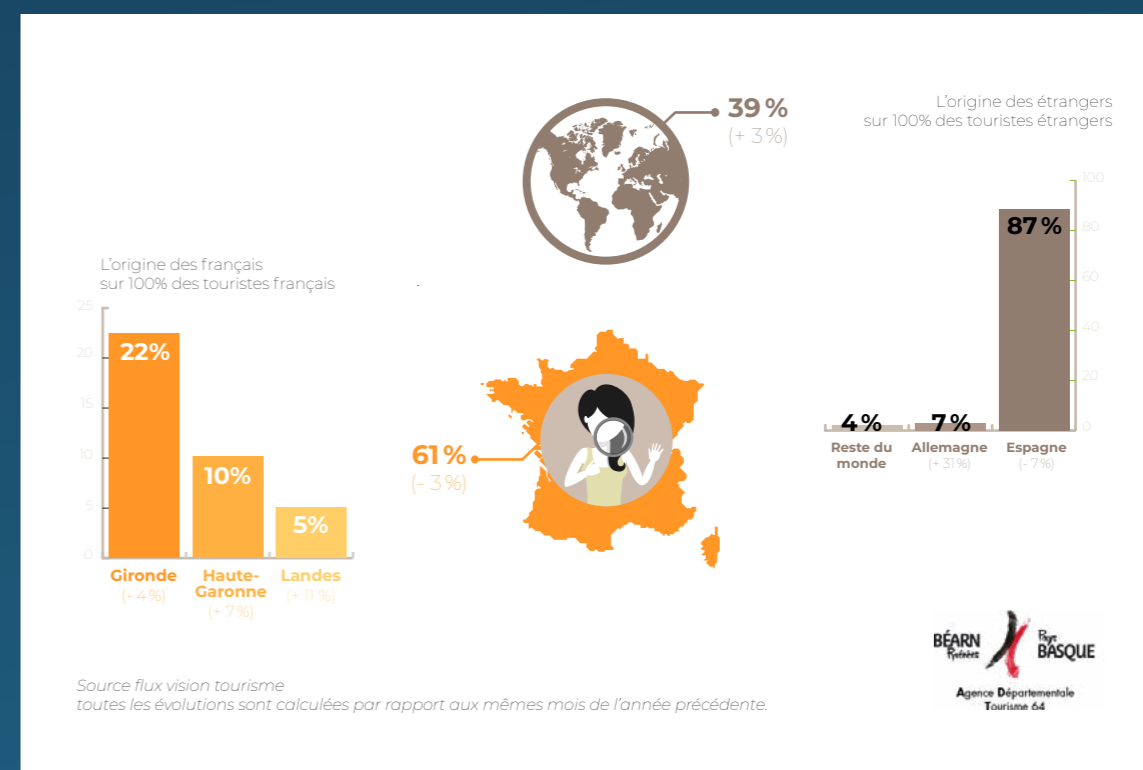
En 2023, Hendaye a accueilli 4,4% de visiteurs en moins, par rapport à l'an passé. En juillet et août, les baisses sont respectivement de 5,7% et 7,4%.

Dans le détail, les touristes, soit les personnes se logeant sur place, sont en baisse de 7,6%. Une diminution majeure est observée en fin d'année avec une baisse moyenne de 20% sur les 3 derniers mois. Cependant, le nombre de nuitées monte légèrement (+ 0,1 en moyenne).

Quant aux excursionnistes en visite pour la journée, ils ont été 4,2% moins nombreux sur la destination. Ils ont principalement boudé Hendaye au 1er trimestre et en novembre (-24%).

\*Solution permettant d'évaluer les comportements de nos visiteurs sur Hendaye, grâce aux données récupérées via les terminaux mobiles.

### Origine des touristes





Sondés l'automne dernier par la Chambre des Commerces et d'Industrie du Pays Basque, les professionnels du tourisme affichent une satisfaction relativement importante : par rapport à 2022, près d'un tiers des entreprises basques interrogées note une fréquentation globale en hausse, en soulignant un retour de la clientèle étrangère.

La fréquentation française est perçue comme stable par deux tiers des acteurs du tourisme.

Hendaye Tourisme peaufine, pour sa part, sa stratégie et ses offres « groupes » d'année en année : le service dédié voit ses efforts récompensés, avec plus d'une centaine de demandes de devis éditées, et un taux de transformation en hausse (79 % contre 50 % en 2022).

Selon l'INSEE, la Nouvelle-Aquitaine s'affiche comme la première région touristique de France au cours de la saison estivale 2023, avec 47 millions de nuitées passées dans ses hébergements collectifs. Les  $\frac{3}{4}$  de ces nuitées ont été enregistrées sur le littoral.

Néanmoins, les défis à venir sont nombreux ! Avec l'érosion majeure de l'offre en meublés d'ici 2026 (40 % des lits marchands actuellement) et la réduction de l'offre « campings » disponible d'avril à octobre observée en 2023, Hendaye Tourisme & Commerce se donne 2 ans pour effectuer un grand virage, afin de soutenir le tissu économique de la ville : évoluer de « destination vacances » à « destination loisirs toute l'année ».

En parallèle, la structure s'engage en matière de développement durable, sur les volets économique (réduction des coûts de fonctionnement, marchés touristiques de proximité...), social (prestations et animations accessibles à tous, formations du personnel, communication interne...) et écologique (tendre vers le « zéro papier », favoriser les déplacements en mobilité douce...).