



## ACTIVITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

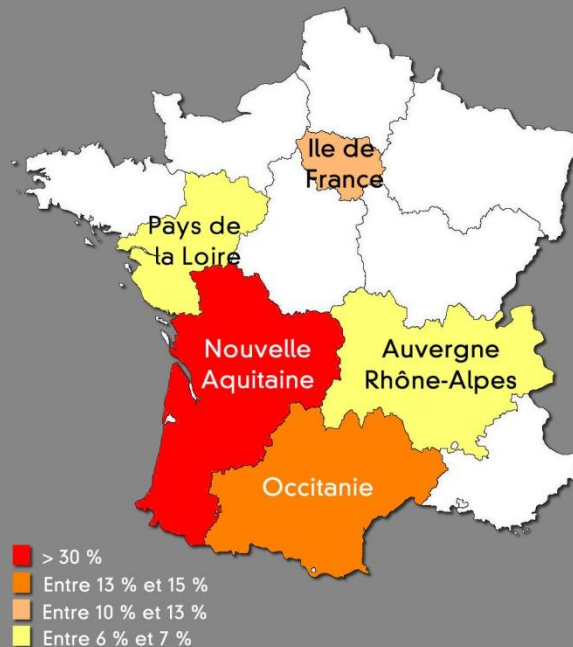
Fréquentation de l'Office de Tourisme



3 755 personnes renseignées  
soit -68,2 %

En cette année 2020 particulière marquée par la pandémie de la Covid-19, plus de 25 000 visiteurs ont récupéré de l'information touristique dans nos locaux (soit -65,4 % par rapport à 2019), et 14,9 % d'entre eux ont pris conseil auprès de nos agents. Sans surprise, Le nombre de demandes d'information (mail, téléphone...) est en recul de 42,8 % par rapport à 2019.

94,6 % des touristes dans nos murs sont français (en hausse de 6,6 points). La présence de la clientèle de proximité s'est logiquement accentuée, renforçant la 1<sup>ère</sup> place des flux néo-aquitains (38,8 %). Même si leur part respective a quelque peu diminué, l'Île de France et l'Occitanie complètent le podium, tout en se détachant nettement des autres régions. Avec des déplacements au-delà des frontières nationales compliqués, les visiteurs étrangers ont été moins nombreux (5,6 % de notre fréquentation, soit - 6,6 points). Espagnols (73,2 % des touristes étrangers), Allemands (4,2 %) et Britanniques (3,9 %) restent prépondérants.



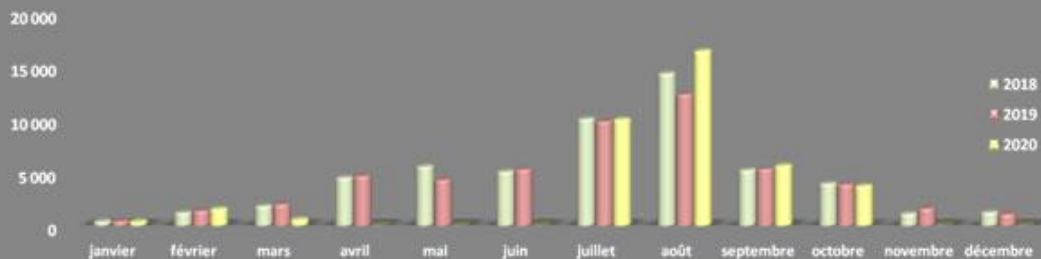
Observatoire Local du Tourisme - Février 2021



## SITES ET ACTIVITÉS TOURISTIQUES

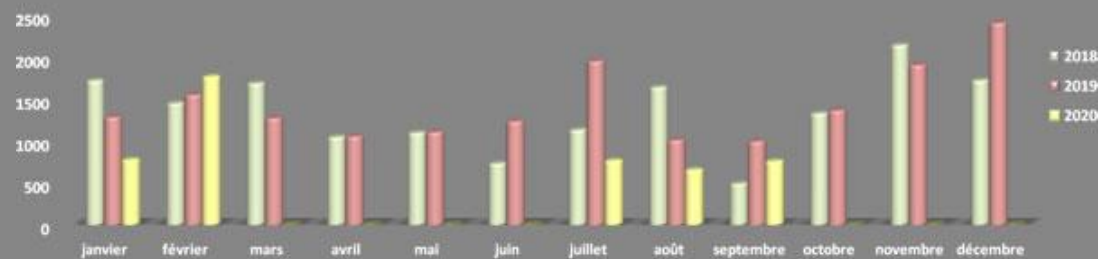
Fréquentation d'Abbadia, le Château-Observatoire

**38 470 visiteurs  
soit -26,6 %**



Fréquentation du Cinéma

**4 721 visiteurs  
soit -72,5 %**



Avec un 1er semestre fortement tronqué par trois mois de fermeture, Abbadia, le Château-Observatoire, a su s'adapter en proposant des départs de visites supplémentaires (en dépit des jauges de visiteurs réduites imposées), sur les 2 mois d'été. Notons d'ailleurs que juillet, août et septembre sont en hausse par rapport à 2020 (+ 14,2 %).

Comme l'ensemble du secteur de la "Culture", le cinéma a été fortement impacté par la pandémie et ses conséquences : quasiment 6 mois de fermeture et une fréquentation en berne, les visiteurs privilégiant les activités extérieures, avec d'excellentes conditions météorologiques estivales. Bilan : près de 4 fois moins de tickets vendus en 2020.

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

[www.hendaye-tourisme.fr](http://www.hendaye-tourisme.fr)



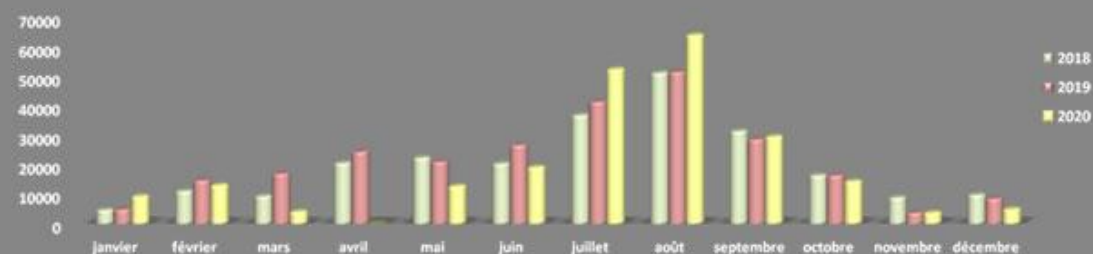
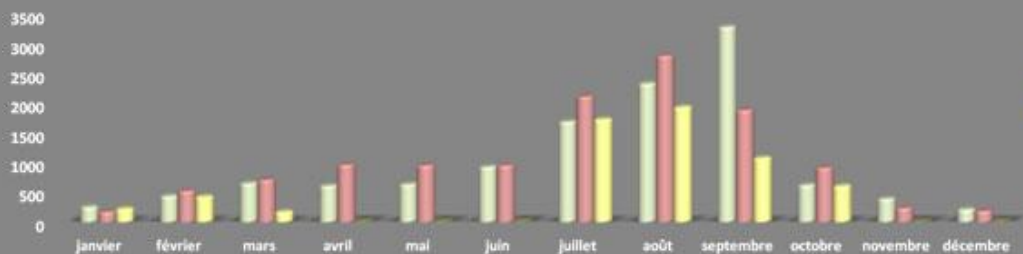
## SITES ET ACTIVITÉS TOURISTIQUES

Fréquentation de la Maison de la Corniche

**6 150 visiteurs  
soit -50,5 %**

Fréquentation du domaine d'Abbadia

**227 233 visiteurs  
soit -12,3 %**



A l'instar des autres sites couverts, le printemps d'Asporotstipi – La Maison de la Corniche a subi les effets de la pandémie : 0 visiteur. Fort heureusement, les vacanciers ont répondu présent en participant aux diverses sorties thématiques et aux expositions organisées sur la période estivale, avant une nouvelle fermeture exigée en novembre et décembre. Au final, le site a vu sa fréquentation divisée par deux par rapport à 2020.

Le domaine d'Abbadia a pu faire le bonheur des locaux pendant le 1<sup>er</sup> confinement (sauf en avril où son accès a été fermé). Hormis le port du masque obligatoire, aucune contrainte particulière n'était imposée aux promeneurs. L'été clément a aussi favorisé sa fréquentation.

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

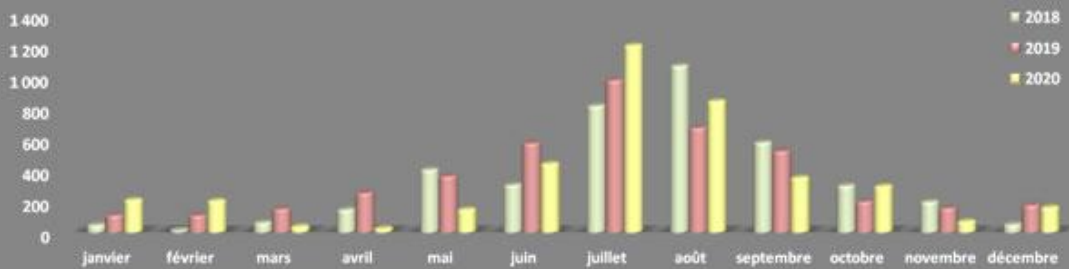
[www.hendaye-tourisme.fr](http://www.hendaye-tourisme.fr)



## SITES ET ACTIVITÉS TOURISTIQUES

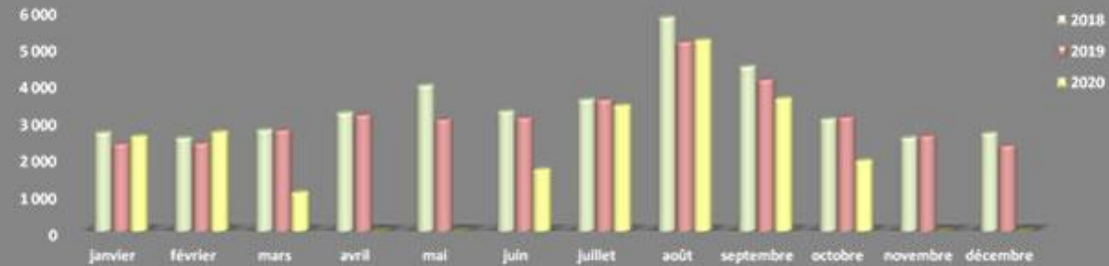
### Fréquentation du Port de Plaisance

**4 012 nuitées  
soit -6,4 %**



### Fréquentation du Casino

**21 920 joueurs  
soit -41,4 %**



Tout au long de l'année, le port de plaisance n'a cessé d'accueillir des plaisanciers. Les escales ne régressent que de 6,4 %. Les baisses notables sont logiquement constatées sur la 1<sup>ère</sup> moitié de 2020.

Site "couvert", le casino a été victime du confinement avec une fermeture imposée pendant 4 mois (2 consécutifs au 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> semestres). L'été s'est aussi avéré compliqué, expliquant la régression de 41,4 % de joueurs par rapport à 2020.

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

[www.hendaye-tourisme.fr](http://www.hendaye-tourisme.fr)



## HÉBERGEMENTS

### Taux d'occupation moyen des hôtels et résidences

**59,5 % de moyenne en 2020**



En 2020, il y avait très peu ou pas d'établissements ouverts sur les mois où nous n'avons pas de données représentées dans le graphique (avril, mai, octobre, novembre et décembre).

Le taux annoncé est calculé sur les mois pour lesquels les éléments communiqués par les hébergeurs sont suffisamment représentatifs.

On constate ici encore que la fréquentation touristique était au rendez-vous en plein été.

## SITE INTERNET

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

**276 429 visiteurs soit -23,2 %**



Du fait du contexte sanitaire (planification difficile des vacances, confinements...), le trafic Internet est en retrait : -23,2 % par rapport à 2020. Le constat est pratiquement identique avec celui des autres stations de la Côte Basque.

On note un pic le 10 août avec plus de 3 500 connexions (pic à plus de 6 000 en 2020).

63,8 % du surf annuel s'effectue depuis un smartphone (+3,8 points).

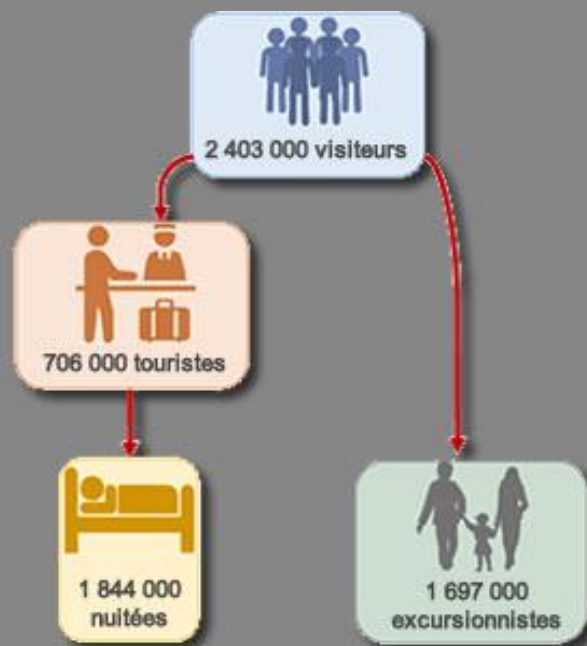
Les pages les plus consultées restent celles de la webcam (10,1 %), du topo (5,6 %) et de la navette maritime "Hendaye-Hondarribia" (2,7 %).

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

[www.hendaye-tourisme.fr](http://www.hendaye-tourisme.fr)



## ÉTUDE FLUX VISION - ORANGE



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.

Globalement en 2020, le nombre de visiteurs a décliné de 40 %.

Dans le détail, les touristes, soit les personnes séjournant ponctuellement, sont en baisse de 48 %. Sans surprise, il y a 30,3 % de nuitées en moins.

De fait, Les excursionnistes en visite dans la journée, ont été 37 % moins nombreux sur Hendaye.

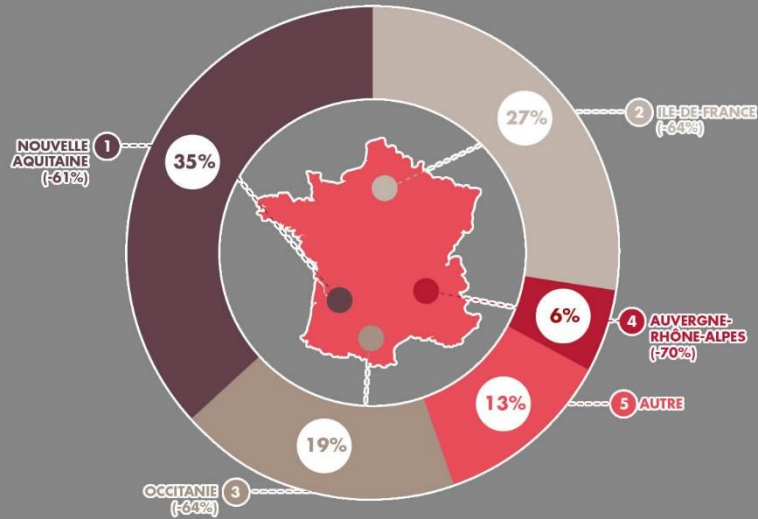
Notons qu'en juillet et août, l'activité a été soutenue par la population départementale en hausse de 10 %, soit 241 500 visiteurs.

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

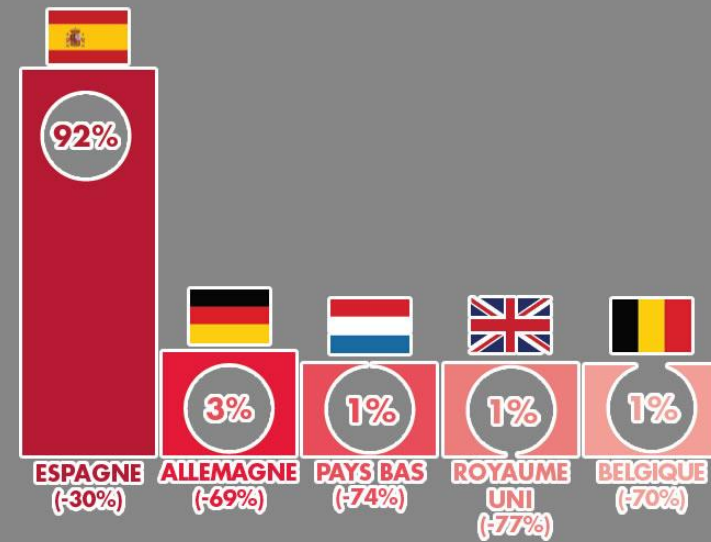


## ÉTUDE FLUX VISION - ORANGE

Origine géographique des touristes français



Origine géographique des touristes étrangers



Observatoire Local du Tourisme - Février 2021



## CONCLUSION

Sans surprise, l'activité touristique hendayaise n'a pas été épargnée par le contexte pandémique. La très bonne fréquentation estivale a permis de limiter les pertes de chiffres d'affaires. Les acteurs se sont montrés réactifs en adaptant leur offre à la situation sanitaire : réduction des jauges de fréquentation, multiplication des créneaux horaires pour les activités de loisirs, développement massif du click & collect et de la restauration à emporter.

Bien représentée depuis déjà quelques années, la clientèle de proximité a permis de soutenir, entre autres, l'activité des professionnels de l'hébergement.

Bien que le 1er semestre 2021 s'annonce aussi quelque peu tronqué, le contexte sanitaire rendant très compliqué les projections à court et moyen termes, la filière se prépare à accueillir un public certainement nombreux l'été prochain. Dans les presse écrites et audiovisuelles, les reportages qualitatifs sur la destination ne cessent de croître. Tous les acteurs économiques hendayais sont prêts pour relancer le secteur.

Observatoire Local du Tourisme - Février 2021

[www.hendaye-tourisme.fr](http://www.hendaye-tourisme.fr)