RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Office de Tourisme Pays Basque

PAYS BASQUE
OFFICE DE TOURISME

EUSKAL
ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

www.en-pays-basque.fr

SOMMAIRE

PRÉSENTATION

L'ÉQUIPE OTPB **p. 4**
LEXIQUE **p. 4**
INTRODUCTION **p. 5**

PARTIE I
MISSIONS DE L'OTPB

ACCUEIL - INFORMATION **p. 8**
BOUTIQUE **p. 41**
COMMUNICATION - PROMOTION **p. 47**
COMMERCIALISATION **p. 96**
RELATIONS SOCIOPROFESSIONNELS **p. 122**
PROMOTION DES FILIÈRES **p. 138**
VALORISATION DE L'EUSKARA **p. 151**
OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE **p. 155**

PARTIE II
PROJETS & DÉVELOPPEMENT

KINTOAN BARNA **p. 167**
VIGNOBLES ET DÉCOUVERTES **p. 169**
PROJETS D'ÉQUIPEMENTS EN SOULE **p. 171**
ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE **p. 172**

PARTIE III
ORGANISATION INTERNE

FINANCES & RESSOURCES HUMAINES **p. 174**
APPEL D'OFFRES **p. 195**
MARQUE QUALITÉ TOURISME **p. 196**
COMMUNICATION INTERNE **p. 199**
SCHEMA DE MUTUALISATION **p. 206**

ANNEXES **p. 209**

L'ÉQUIPE OTPB

LEXIQUE

AaDT64 : Agence d'attractivité et de Développement Touristique Béarn-Pays Basque

AMO : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

BAT : Bureau d'Accueil Touristique

CAPB : Communauté d'Agglomération Pays Basque

CRTNA : Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine

OT : Office de Tourisme

OTC : Office de Tourisme Communautaire

OTF : Office de Tourisme de France

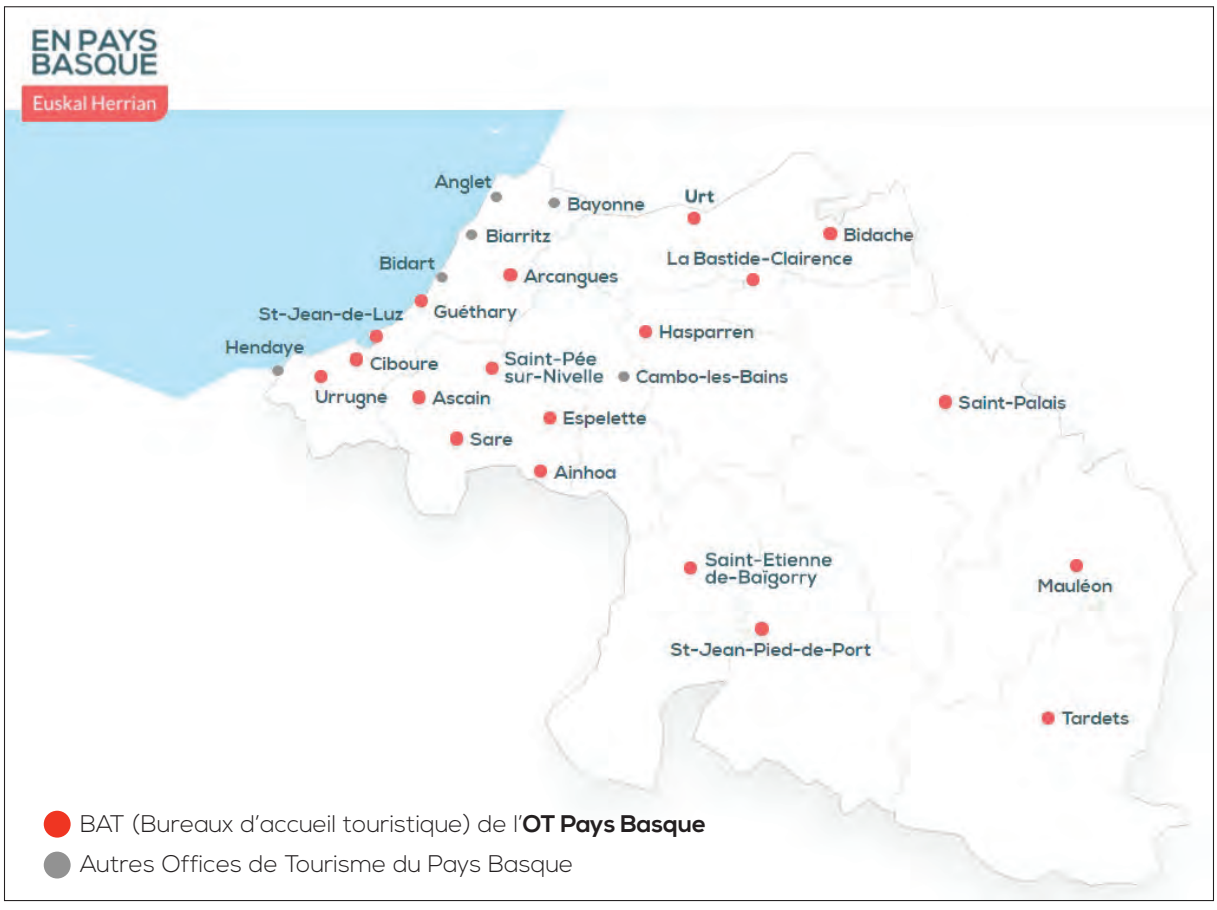
OTPB : Office de Tourisme Pays Basque

INTRODUCTION

L'Office de Tourisme Pays Basque, dirigé par Nicolas MARTIN, a été mis en place en octobre 2018. L'OT est communautaire, il dépend de la **Communauté d'Agglomération Pays Basque** et a un statut d'EPIC.

Il regroupe **152 communes** (sur les 158 qui composent l'agglomération Pays Basque) et comprend **18 Bureaux d'Accueil Touristique (BAT)** permanents et un bureau saisonnier répartis sur 4 secteurs du territoire :

- **Adour** : Bidache, Hasparren, La Bastide-Clairence, Urt (en été)
- **Basse-Navarre** : Saint-Etienne-de-Baigorry, Saint-Jean-Pied-de-Port et Saint-Palais
- **Soule** : Mauléon et Tardets
- **Sud Labourd** : Ainhoa, Arcangues, Ascain, Ciboure, Guéthary, Sare, Espelette, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Pée-sur-Nivelle, Urrugne



La CAPB détient la compétence tourisme à l'échelle du Pays Basque.
La définition d'une stratégie touristique à l'échelle du territoire est en cours.

La crise sanitaire Covid-19 a fortement marqué cette année 2020, perturbé l'organisation de l'OT et son activité, ainsi que les relations avec les socioprofessionnels du territoire et les visiteurs. C'est toute l'économie du secteur qui a été affectée par cette pandémie, sans parler des incidences sociales et psychologiques.

L'ensemble des activités de l'OTPB a été impacté par cette situation inédite et brutale.
Concernant l'accueil en particulier : fermeture des BAT pendant 3 mois, mise en activité partielle des conseillers en séjour, contexte anxiogène, confort de travail dégradé...

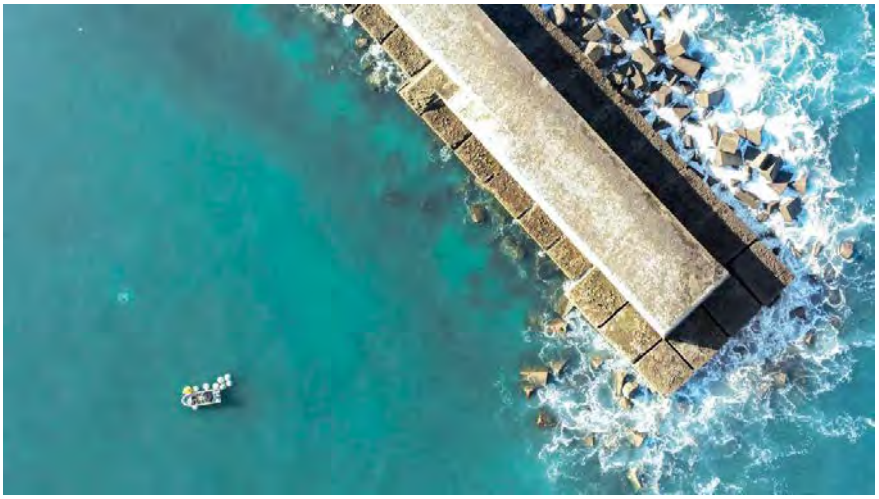
La Responsable des Ressources Humaines, désignée Référente Covid, a géré l'instauration et l'ajustement continu des protocoles sanitaires.

L'Office de Tourisme Pays Basque a toutefois poursuivi sa structuration et mené à bien les chantiers majeurs initialement programmés :

- Remplacement des éditions par le guide de découverte "Lau Haizetara"
- Lancement du nouveau site internet **www.en-pays-basque.fr**

De nombreuses actions ont dû être annulées ou reportées, mais de nouveaux projets ont aussi pu être mis en place. De nouvelles manières de travailler en équipe, à distance, ont été expérimentées...

L'équipe de l'OTPB s'est adaptée, autant que possible, à tous les niveaux de son organisation et dans le cadre de ses différentes missions.



PARTIE I

MISSIONS DE L'OTPB

1.1

ACCUEIL & INFORMATION

Les missions d'accueil et d'information ont été fortement impactées par le contexte très particulier de cette année 2020 : fermeture des BAT pendant 3 mois, mise en activité partielle des conseillers en séjour, difficulté d'obtention et de gestion d'informations fiables, contexte anxiogène et confort de travail dégradé.

L'ÉQUIPE D'ACCUEIL

L'équipe d'accueil est composée à l'année **de 35 personnes** :

- 34 CDI dont 9 à temps partiel et 1 CDD. Certains conseillers en séjour peuvent avoir d'autres missions tels qu'ANT (animateur numérique de territoire), guide pour les visites commentées...

En raison des incertitudes budgétaires liées à la situation Covid-19, **le nombre de saisonniers recrutés a été restreint** :

- 15 saisonniers en 2020 pour 34 en 2019 pour les 19 BAT qui sont restés ouverts cet été. Cependant, les 2 Points Info d'Ibardin et de La Rhune n'ont pas rouvert cette saison.

Nous avons accueilli deux **nouvelles recrues en contrats d'apprentissage :**

- 1 alternant pour une durée de 1 an, soit jusqu'au 31 août 2021, en formation Master 2e année Patrimoine et Musée à l'Université de Pau. Ses missions sont en relation avec le patrimoine de la province de Soule où il travaille. Sa mission principale est de valoriser le Château fort de Mauléon.

- 1 alternant en BTS NDRC (Négociation et Relation Client) depuis le 12 octobre 2020, pour 2 ans au BAT de St-Jean de-Luz. Ses missions sont le développement et la gestion des espaces "Boutique" dans les BAT de l'OT Pays Basque : suivi des stocks, organisation du réassort, proposition de produits, merchandising...

LES MISSIONS DE L'ACCUEIL

- **Accueil et information** des visiteurs.
- **Coordination des acteurs touristiques locaux** : mise à jour de la base de données Tourinsoft et accompagnement des loueurs en meublés.
- **Perception de la taxe de séjour**.
- **Collaboration à la gestion des équipements :**
  - Maison du Patrimoine à Ainhoa,
  - Château de Gramont à Bidache,
  - Château Fort de Mauléon,
  - Ecomusée de la pelote basque à Saint-Pée-sur-Nivelle.
- **Commercialisation de produits et services touristiques et culturels** à l'échelle de l'OTPB : billetterie et vente de produits via Welogin et Elloha dans les 19 BAT.
- **Activité Boutique** sur certains BAT.
- **Soutien aux animations et événements** du territoire pour les communes qui le souhaitent et qui ont conventionné avec l'OTPB.

LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ACCUEIL EN 2020

- **Organisation et gestion du fonctionnement** des 18 bureaux d'accueil permanents et du bureau saisonnier d'Urt.
- **Déploiement de la démarche Qualité Tourisme**

  Objectif : obtention de la marque pour l'OTPB en 2021

  - Harmonisation des pratiques et méthodes de travail des BAT à l'échelle de l'OTPB
  - Evolution du service accueil : de l'information au conseil, et du conseil à la vente
  - Relevé des indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour l'Accueil
  - Mesure de la satisfaction client (réclamations, suggestions et enquêtes satisfaction)...
- **Gestion de la base de données Sirtaqui via le logiciel Tourinsoft** : travail sur la charte de saisie avec des critères précis. Le but est d'harmoniser la saisie pour que les informations qui remontent sur nos sites internet et nos éditions soient complètes et de qualité.

LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ACCUEIL EN 2020

Le Prix Sirtaqui de l'AaDT64 récompense chaque année des BAT pour la qualité de ce travail. Cette année encore, l'**OTPB a été mis à l'honneur avec pas moins de 13 BAT récompensés** :
Ascain, Bidache, Ciboure, Hasparren, La Bastide-Clairence, Mauléon, Saint-Etienne-de-Baigorry, Saint-Jean-Pied-de-Port, Saint-Palais, Saint-Pée-sur-Nivelle, Sare, Tardets et Urrugne.

- Suppression de nombreuses brochures en 2020 et **possibilité de créer des E.brochures** à la demande.

  La base de données Tourinsoft permet de créer des E-brochures personnalisées répondant à la demande du client.

  En fonction des flux et des BAT, ce nouvel outil commence à être utilisé et devrait à terme remplacer nos brochures à l'échelle Pays Basque. Poursuite de la formation en interne dans les BAT, par secteur.

- Mise en place des **nouveaux Packs Services** à proposer aux professionnels pour devenir partenaire de l'OTPB. Chaque BAT est le relais pour ses prestataires.

- Sensibilisation des conseillers en séjour (contributeurs) à l'amélioration des **données sur OpenStreetMap (OSM)** pour les plans papier et la cartographie sur le nouveau site internet www.en-pays-basque.fr.

- **La Boutique** : nouvelle gamme de produits et nouvelle vitrine semi-ouverte à Saint-Jean-de-Luz.

- Participation à la réalisation du **guide "Lau Haizetara"** édité par l'OTPB.

LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ACCUEIL EN 2020

- Mise en place d'un **service de conciergerie** pendant l'été : tchat et permanence téléphonique du 13 juillet au 29 août, du lundi au samedi, de 9h à 20h.

  - En journée,du lundi au vendredi, c'est Charlotte, saisonnière au BAT d'Urt qui a géré le tchat pour les secteurs Sud Labourd et Adour. Pour Basse-Navarre et Soule, les réponses ont été faites alternativement par les BAT des deux secteurs.

  - De 9h à 9h30, de 12h30 à 14h, et de 18h30 à 20h, le tchat a été géré par le BAT de Saint-Jean-de-Luz, tout comme le téléphone.

  Le nombre d'appels téléphoniques a fortement augmenté depuis début juillet : + 31% pour le mois de juillet, soit 7 380 appels traités dans le mois.
  Au total 15 298 appels pour les mois de juillet et août.

  Les demandes via le tchat sont très diverses (restaurants, rando, itinéraires, infos sur les heures et conditions de visite...) et certaines d'entre elles ne concernent pas vraiment l'offre touristique.

- **Participation à l'événement "Euskaraldia"** du 20 novembre au 4 décembre 2020 dans le but de promouvoir la langue basque.

  Compte tenu du contexte Covid-19, les membres de l'équipe de l'OTPB qui avaient prévu de participer à l'opération ont dû adapter les propositions initiales : jeux de piste à télécharger, visites en ligne...

LES ACTIONS SPECIFIQUES LIÉES A LA CRISE SANITAIRE COVID-19

- **Mise en place de procédures spécifiques et évolutives** découlant du protocole sanitaire national. Une information a notamment été apportée aux conseillers en séjour et au personnel saisonnier par le biais d'une intervention de la référente Covid de l'OTPB, Frédérique Landron, lors de la journée de formation préparatoire à la saison.

- **La situation sanitaire a impliqué un aménagement des BAT**. L'OTPB s'est massivement doté d'équipements adéquats : parois en Plexiglas, signalétique, masques de protection, lingettes désinfectantes, flacons individuels et nominatifs de gel hydroalcoolique et de solution désinfectante. Une possibilité de soutien psychologique pour les salariés qui pouvaient en avoir besoin a été proposée. Ces mesures visaient à protéger l'équipe et les visiteurs, et ont contribué à rassurer les salariés qui se sont sentis accompagnés.

LES ACTIONS SPECIFIQUES LIÉES A LA CRISE SANITAIRE COVID-19

- **Mise à jour des listes d'infos utiles pour l'accueil** pour les 4 secteurs du territoire et création de nouveaux documents permettant de répondre au mieux aux diverses demandes à l'accueil des BAT et au service de conciergerie :

- **FAQ Corona** : mise à jour des modalités de déplacement possibles en France et à l'étranger, de la réglementation mise en place par le gouvernement, des activités et séjours possibles (randonnées, activités sportives, ouverture des plages, spectacles...

- **Mise à jour et suivi (tableau) des animations et reports** d'animations par territoire.

- **Mise à jour et suivi (tableau) des ouvertures des sites et activités** précisant les modalités de visites, la nouvelle règlementation, les mesures sanitaires mises en place, les nouveaux descriptifs commerciaux.

- **Mise à jour et suivi (listing) des hébergements** ouverts pendant le confinement et des restaurants proposant de la vente à emporter.

- **Création de flyers locaux par secteur**, édités régulièrement durant l'été, notamment pour pallier le manque du guide des animations non édité cette année par l'AaDT64.

PÉRIODES D'OUVERTURE ET ACTIVITÉ DES BAT EN 2020

- 1 - **Du 1er janvier à mi-mars :** les 18 BAT ont eu des horaires d'ouverture classiques de la période hivernale.

- 2 - **1er confinement à partir du 16 mars 2020, puis réouverture progressive des BAT à partir du 11 mai jusqu'à la fin juin**

Les BAT sont fermés, les conseillers en séjour sont en chômage.
La continuité du service est assurée par les relais locaux (RL) et la responsable du service Accueil qui sont en télétravail. De semaine en semaine, les appels sont de plus en plus nombreux. Le transfert des lignes téléphoniques a été fait sur les téléphones mobiles.
Permanence du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, avec possibilité de laisser un message.

Les courriels de chaque BAT sont traités par les quatre responsables locaux et par la responsable du service Accueil.

Les principales demandes ont concerné la saisie sur la plateforme de taxe de séjour, les informations sur les ouvertures des commerces, les modèles de courrier pour les annulations de contrats, quelques demandes d'informations pour de futurs séjours, les manifestations à venir...

De nombreuses annulations ou reports d'animations ont impliqué la mise à jour des fiches Tourinsoft pour actualiser les informations sur nos sites internet.

Certains prestataires ont souhaité effectuer des modifications sur leur fiche Tourinsoft, changer les photos...

Des annulations de visites de groupes et transfert de quelques demandes au service Groupes.

Relais des infos des prestataires pour l'actualisation de la carte solidarité Covid-19.

L'objectif de la carte Solidarité Producteurs Covid-19 est de donner de la visibilité à toutes les initiatives locales de producteurs, groupements de producteurs, associations, restaurateurs, commerçants... et de permettre aux consommateurs de prendre connaissance rapidement de l'offre proposée à côté de chez soi ou par un prestataire proposant un service de livraison.

Les professionnels ont fait le maximum pour poursuivre et adapter leur activité en proposant par exemple des plats à emporter, en vendant en direct, en livrant à domicile.

La carte a été créée à partir d'un outil utilisant le fond de carte OpenStreetMap, mise à jour quotidiennement par Stéphanie Pagola, chargée de promotion, qui a assuré la saisie à partir des informations reçues par chaque BAT (appel, email ou veille), les associations Pays Basque au cœur, Idoki, eusko, ou par les demandes d'insertion reçues directement sur la boîte à lettres administration@otpaysbasque.com.

La carte a notamment été diffusée sur notre page Facebook :
30 000 vues / 240 partages

PÉRIODES D'OUVERTURE ET ACTIVITÉ DES BAT EN 2020

- 3 - En juillet-août

Pour l'été, aménagement des heures d'ouverture des BAT car peu de renforts saisonniers : 15 saisonniers en 2020 pour 34 en 2019 pour les 19 BAT qui sont restés ouverts cet été.

SAINT-JEAN-DE-LUZ

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Juin - Septembre	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00 en septembre
Juillet - Août	9:00-13:00 14:00-18:30	9:00-13:00 14:00-18:30	10:00-13:00

SAINT-JEAN-PIED-DE-PORT

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Juin - Septembre	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	
Juillet - Août	9:30-12:30 14:00-19:00	9:30-12:30 14:00-19:00	10:00-13:00 du 12.07 au 30.08

AINHOA / ASCAIN / CIBOURE / GUETHARY / SAINT-PÉE-SUR-NIVELLE / SARE URRUGNE / ESPELETTE / HASPARREN / MAULEON

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Juin - Septembre	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	
Juillet - Août	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30	10:00-13:00

PÉRIODES D'OUVERTURE ET ACTIVITÉ DES BAT EN 2020

ARCANGUES / SAINT-ÉTIENNE-DE-BAIGORRY / SAINT-PALAIS / TARDETS BIDACHE */ LA BASTIDE-CLAIRENCE / URT

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Juillet - Août	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00 *sauf Arcangues et Urt	
Septembre	9:30-12:30 14:00-18:00		

(*) Bidache : ouvert du mardi au samedi

- 4 - **2e confinement, du 30 octobre au 1er décembre** : nos 18 BAT sont fermés au public, mais l'accueil téléphonique et le traitement des demandes par mail restent assurés du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h. L'ensemble des conseillers en séjour travaillent à temps partiel 9h/semaine et plus si missions complémentaires.

- 5 - **Réouverture progressive de tous les BAT à partir de début décembre**, et avec des horaires habituels pendant les vacances de Noël à partir du 18 décembre.

ACCUEIL HORS LES MURS EN 2020

Au camping la Ferme des 4 Chênes à Urt

En juillet et août, le lundi de 17h à 19h.

Fréquentation quantitativement faible (moyenne de 10 contacts par présence) mais qualitativement intéressante car public très réceptif.

Objectif 2021 : disposer d'outils d'accueil mobiles (visuels OTPB et outil de vente).

Au marché céramique de La Bastide-Clairence

Demandes essentiellement liées au marché (plans, informations pratiques...) mais présence appréciée des organisateurs.

Objectif 2021 : disposer de visuels OTPB.

RÉUNIONS DU SERVICE ACCUEIL

- **Organisation d'une journée "Equipe" avec l'ensemble du personnel**

  - **Le 4 février 2020** à la Brasserie du Pays Basque à Bardos

  Au programme : le Plan d'actions et le Budget primitif 2020, le Bilan Qualité, le Quizz Pays Basque, la présentation du Plan Local de Randonnées, un point sur les partenariats, la présentation du nouveau Guide Elkar et du nouveau site internet, un atelier de travail sur la qualité de vie au travail.
  Déjeuner, visite guidée de la Brasserie et présentation-dégustation des bières Eguzki.

- **Organisation d'une journée formation pour le personnel saisonnier**

  - **Le 3 juillet 2020** à Saint-Jean-de-Luz à la salle Ducontenia

  Au programme : la présentation et l'organisation de l'OTPB, le nouveau guide Pays-Basque et le nouveau site internet, formation au logiciel de planning Aloa, présentation des consignes de sécurité et procédures COVID, la commercialisation, l'accueil et l'information et la formation Tourinsoft & E-brochures.

REUNIONS DU SERVICE ACCUEIL

- **Organisation de réunions avec les 4 responsables locaux (secteurs) :**

- **Le 4 mai 2020** en visio

Au programme : l'organisation des horaires d'ouverture des BAT après ce 1er confinement, le matériel nécessaire, les consignes de sécurité COVID, les missions.

- **Le 29 mai** 2020 à Bidache

Au programme : la logistique des BAT et la réouverture des sites gérés par l'OTPB, le planning été, la mise en place des visites commentées, les saisies Tourinsoft.

- **Le 24 septembre** 2020 à Urrugne

Au programme : le bilan et l'analyse des ouvertures des BAT en 2020, réflexion sur les ouvertures des BAT pour 2021, l'édition 2021 du guide Pays Basque.

- **Le 10 novembre 2020** en visio

Au programme : la mise en place du 2e confinement, l'ouverture des BAT en 2021 et la prévision saisonniers 2021, la formation, la taxe de séjour, l'organisation des secteurs Adour et Basse-Navarre après le départ de deux conseillers en séjour (Valentin Grenon et Joaki Amestoy).

- **Organisation de réunions thématiques :**

- **Le 26 mai 2020** : réaménagements et nouvelles propositions de visites commentées pour l'été au vu le contexte (jauge, matériel supplémentaire, nouvelles visites flash...)

- **Réunions par secteur avec les responsables locaux et les conseillers en séjours** : les 10, 11, 12 et 16 juin 2020 : un point sur le 1er confinement, les consignes de sécurité, les procédures Covid-19, l'organisation des BAT, les horaires d'ouverture des BAT ainsi qu'une partie formation à Tourinsoft et aux E-brochures.

ZOOM SUR : REUNIONS EQUIPE ACCUEIL PAR SECTEUR

SUD LABOURD

Les 5 juin, 1er octobre, 30 novembre 2020 : reprise des points abordés lors des réunions avec les responsables locaux afin de mettre en place les actions validées.

BASSE-NAVARRE

- **Début janvier** présentation du logiciel de planning ALOA : Pose de congés / demande absence / Explication différence, repos compensateur et récupération /Fiche mensuelle
- **12/02/20** - uniquement avec les guides : Organisation des visites guidées sur le pôle Basse Navarre / Evolution des visites
- **21/02/20** : Horaires ouverture des BAT / Tourinsoft : procédure transfert mail + gestion des doublons / Pack service 2020 : ressentis démarchage / Elloha pour les nuls" rappel des principes de fonctionnement / Questions diverses
- **05/05/20** - en visio : Organisation reprise travail post confinement / Questions diverses
- **14/05/20** : Consignes de reprise de travail / Distribution du matériel de protection / Explications des mesures sanitaires et consignes / Questions diverses
- **10/07/20** : Lancement saison 2020 / Ventes au comptoir (guide Lau haizetara, prestations activités, billets, ventes à distance) / Rappel gestion des réclamations / Organisation interne (fonctionnement standard, tchat, Elloha) Questions diverses
- **28/10/20** : Bilan de la saison / Parole à l'équipe / Fonctionnement pôle Basse-Navarre 2021 / Questions diverses

ADOUR

4 rencontres uniquement en raison des contraintes sanitaires et repas de fin de saison d'été avec l'ensemble de l'équipe.
Objectif 2021 : les poursuivre mensuellement - hors juillet et août - associées à la visite d'un ou deux sites.

SOULE

Réunion d'équipe trimestrielle pour faire le point sur les projets en cours, les priorités à donner, la vie locale... Ces rencontres ont été contrariées en 2020 (temps partiel, mesures sanitaires...).

EDUCTOURS

Trois journées d'EDUCTOUR ont été programmées sur 2020 mais malheureusement seule une journée a pu avoir lieu. Les deux autres dates étaient prévues pendant la période de confinement. Elles seront reprogrammées en 2021.

L'Eductour de la Basse-Navarre s'est déroulé le 14 février 2020 avec l'ensemble du personnel d'Accueil.

Au programme :

- RDV à l'office de tourisme de Saint-Jean-Pied-de-Port à 9h pour un accueil café et la visite des locaux pour les collègues qui ne les connaissaient pas
- 9h30 : visite guidée de Saint-Jean-Pied-de-Port
- 11h15 : visite guidée de la pisciculture de Banca
- 12h30 : visite puis déjeuner chez Oteiza
- 15h00 : visite guidée de la fromagerie Hor Dago à Urepel

TEST : VISITE VIRTUELLE D'UN SITE

Visite virtuelle de la Brasserie du Pays Basque à Hasparren à la demande du professionnel, au mois de juin, pour pallier l'impossibilité d'inviter les conseillers en séjour sur site compte tenu de la situation sanitaire.

Visite en visioconférence suivie par 20 conseillers en séjour de l'OTPB et des collègues des OT d'Hendaye et de Bayonne.

Objectif 2021 : amélioration du format pour intégration au pack service de l'OTPB.

FORMATIONS ACCUEIL

REALISÉES EN INTERNE

- **Logiciel Office 365** : pour une partie du personnel qui n'avait pas eu cette formation ou qui souhaitait un approfondissement. Formation organisée en visio, par petits groupes.
- **E-Brochures et Tourinsoft** : pour l'ensemble des BAT.
- **Tchat** : mise en place du Tchat sur l'ensemble du territoire.
- **Logiciel de billetterie Welogin** : pour la commercialisation dans tous les BAT et formation du personnel saisonnier.
- **Logiciel de réservation Elloha** : pour la commercialisation dans tous les BAT et formation du personnel saisonnier.

REALISÉES EN EXTERNE

- **Formation** pour l'ensemble des conseillers en séjour programmée sur 3 jours avec Magali Ménard. Malheureusement, une seule journée a pu avoir lieu fin juin à Bidarray. Elle a permis aux conseillers en séjour de se retrouver et d'échanger sur **l'accueil des clients et la transformation du conseil en acte de vente.**

  Le nouveau guide de voyage "Lau haizetara" a été remis à chacun des conseillers en séjour. C'est un nouvel outil pour valoriser le Pays Basque et ses offres. Un travail sur l'argumentaire de vente de ce nouveau guide a été réalisé lors de cette journée de formation.

- **Formation Tourisme & Handicap**. Au moins 1 personne par BAT doit être formée pour accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap. Une formation a donc été organisée pour les conseillers en séjour qui n'y étaient pas encore sensibilisés. Elle s'est déroulée sur 2 journées animées par Laurence Roy du GIHP Aquitaine, les 13 et 20 février 2020 à Saint-Etienne-de-Baigorry,

- **Formation de langues** pour les conseillers en séjour : anglais et italien avec le Centre des Langues, basque avec la Communauté d'Agglomération Pays Basque.

- **Formation Boutique** "marketing et merchandising" menée sur 2 journées par Nicolas et Lucie Husson, fin mai et début juin.

- **Formation VAE collective Guide** pour plusieurs conseillers en séjour qui effectuent du guidage. Objectif : obtenir la carte de guide-conférencier.

OBSERVATION DE L'ACTIVITE D'ACCUEIL

Les statistiques issues du "module Accueil" de Tourinsoft permettent de mieux connaître l'activité et la clientèle de l'OTPB. Ces données sont récoltées de manière quotidienne et mensuelle selon les indicateurs parmi lesquels on retrouve :

- La fréquentation des BAT et des sites gérés par l'OTPB (Ecomusée de la Pelote basque et Maison du Patrimoine, les Châteaux de Bidache et Mauléon)
- Le nombre de personnes renseignées, par mode de contact
- La fréquentation de la clientèle étrangère
- Les groupes accueillis
- L'accueil des paquebots de croisière à Saint-Jean-de-Luz
- La fréquentation des sites internet

Un tableau de bord récapitulatif mensuel est renseigné au plus tard le 5 de chaque mois.

Quelques chiffres du 1er janvier au 31 décembre 2020

- 313 799 visiteurs accueillis dont 123 144 à l'accueil de St-Jean-de-Luz
- 109 366 demandes de renseignements au comptoir
- 33 534 demandes de renseignements au téléphone
- 2 896 demandes de renseignements par courrier et courriel
- 582 demandes de renseignements par tchat
- 94 % de la clientèle est française

ORIGINE PAR DÉPARTEMENT - TOP 10	
PYRÉNÉES-ATLANTIQUES	**18,75%**
GIRONDE	**7,04%**
PARIS	**5,43%**
LOIRE ATLANTIQUE	4,22%
HAUTE-GARONNE	3,94%
ILE-ET-VILAINE	2,23%
HAUTS-DE-SEINE	2,08%
CHARENTE MARITIME	2,02%
RHÔNE	2,01%
BOUCHES DU RHÔNE	1,69%

- 6 % de la clientèle est étrangère - dont le top 4 est :

1. **Espagne** (2,66 %)
2. **Belgique** (0,72 %)
3. **Allemagne** (0,42 %)
4. **Royaume-Uni** (0,30 %)

ZOOM SUR :
LA CLIENTÈLE D'HEGOALDE (PAYS BASQUE SUD)

1 895 visiteurs d'Hegoalde accueillis en 2020 dans les 19 BAT de l'OTPB

2020	Alava	Biscaye	Guipuscoa	Navarre	HEGOALDE
JANVIER	10	25	39	17	91
FEVRIER	4	21	44	32	101
MARS	1	8	6	12	27
AVRIL					
MAI					
JUIN	2	7	17	13	39
JUILLET	35	155	176	122	488
AOUT	64	241	344	169	818
SEPTEMBRE	12	54	88	55	209
OCTOBRE	6	37	50	19	112
NOVEMBRE					
DECEMBRE	0	1	6	3	10
TOTAL 2020	**134**	**549**	**770**	**442**	**1 895**

OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ D'ACCUEIL - 2020

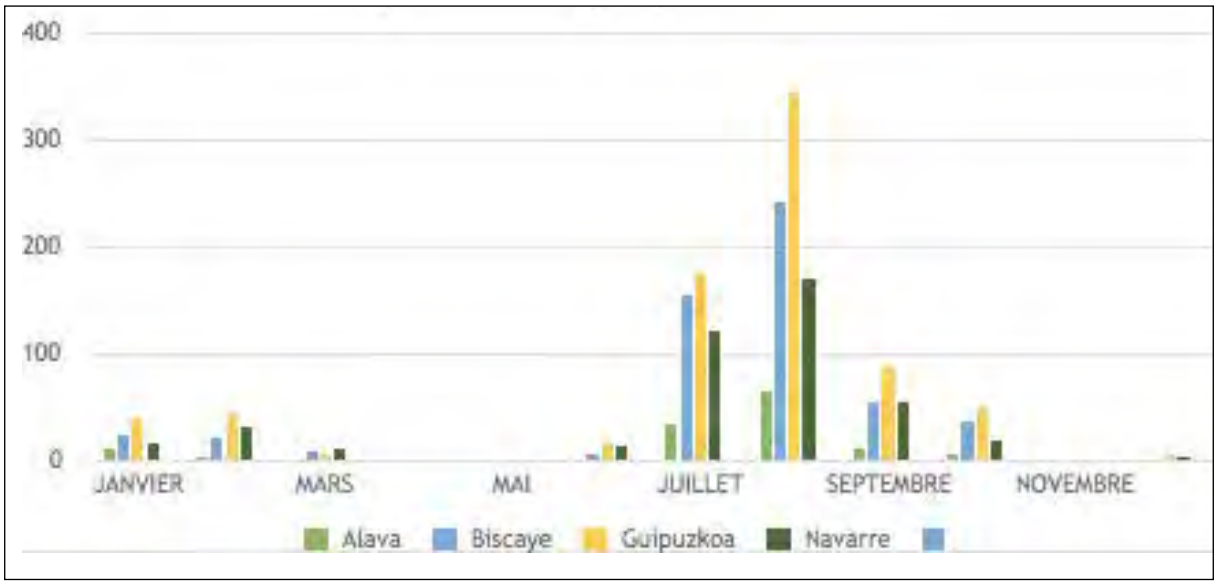
ACCUEIL	AINHOA	ARCANGUES	ASCAIN	CIBOURE	ESPELETTE	GUETHARY	SJL	ST-PEE	SARE
MODE DE CONTACT									
Téléphone	718	432	1 454	1 649	1 784	1 123	12 051	1 123	2 251
Guichet (A)	6 614	2 046	5 253	4 041	5 151	3 870	30 493	4 890	5 989
Courrier	3	3	6	6	9	6	79	8	13
E-Mail	92	36	18	30	181	34	428	19	22
Formulaire de contact internet	5	0	16	5	67	8	499	69	121
Tchat							319		
TOTAL CONTACTS	7 432	2 517	6 747	5 731	7 192	5 041	43 869	6 109	8 396
Nombre de visiteurs (B)	15 469	4 377	12 514	8 906	18 637	4 472	123 144	11 382	17 066
% visiteurs renseignés = (A)/(B) %	43 %	47 %	42 %	45 %	28 %	87 %	25 %	43 %	35 %

ZOOM SUR :

LA CLIENTÈLE D'HEGOALDE (PAYS BASQUE SUD)

Origine des visiteurs d'Hegoalde 2020

Variation de la fréquentation d'Hegoalde par mois et par province 2020



URRUGNE	BIDACHE	HASPARREN	LA BASTIDE	URT	BAIGORRI	GARAZI	ST-PALAIS	MAULEON	TARDETS	TOTAL ACCUEIL
1 985	363	512	147	34	622	4 647	572	902	1 127	33 496
4 702	705	2 544	2 899	363	4 008	18 468	1 703	3 531	2 076	109 346
3	3	2	1	0	1	45	5	5	8	206
61	13	2	1	2	14	181	23	34	31	1 222
46	35	13	0	0	166	317	16	0	0	1 383
										319
6 797	1 119	3 073	3 048	399	4 811	23 658	2 319	4 472	3 242	145 972
10 628	1 541	4 908	6 640	560	6 899	45 433	3 533	7 075	10 615	313 799
44 %	46 %	52 %	44 %		58 %	41 %	48 %	50 %	20 %	35 %

ZOOM SUR :

L'ACCUEIL DES PAQUEBOTS DE CROISIÈRE À SAINT-JEAN-DE-LUZ

L'OTPB contribue aux actions de promotion menées par la CCI Pays Basque pour faire venir des paquebots en escale dans la baie de Saint-Jean-de-Luz - Ciboure.

Au vu du contexte sanitaire, toute la programmation 2020 a été annulée.

Seule "La Compagnie du Ponant" a proposé des mini-croisières au départ des ports français. "Le Bougainville", petit navire d'exploration long de 131 mètres qui embarque jusqu'à 184 passagers et 112 membres d'équipage a proposé des croisières d'une semaine au départ de Bordeaux jusqu'à San Sébastien avec escale à Saint-Jean-de-Luz.

Sur les 11 escales prévues durant l'été 10 ont pu se faire entre juillet et septembre. La dernière escale programmée fin septembre a été annulée par la compagnie.

LES TENDANCES 2020 À L'ACCUEIL DES BAT DE L'OTPB

Cette année, les demandes à l'accueil ont essentiellement porté sur les sites et hébergements ouverts, les visites et activités à faire, les modalités de réservation, les animations maintenues et les restaurants.

Peu ou pas de demandes d'hébergement au comptoir.

Les conseiller(e)s en séjour qui se trouvent en première ligne sont en contact constant avec les visiteurs et peuvent prendre le pouls de cette saison si particulière.

Une tension palpable règne dans les bureaux d'accueil : visiteurs irritables, contrariés par le manque d'animations, récalcitrants face au protocole sanitaire qui leur est imposé…

Même impression pour tous : il y a beaucoup de monde. Pourtant, les chiffres démentent ce ressenti : la fréquentation au comptoir connaît une baisse générale et significative pouvant atteindre 50 % dans certains BAT de la côte.

La multitude d'informations à actualiser à et assimiler, les évolutions organisationnelles à intégrer, le port du masque désagréable (irritations, sentiment d'oppression, difficultés de compréhension…) génèrent un sentiment d'inconfort chez les conseiller(e)s en séjour lorsqu'il s'agit de renseigner des heures durant des visiteurs eux-mêmes masqués, derrière une paroi en Plexiglas.

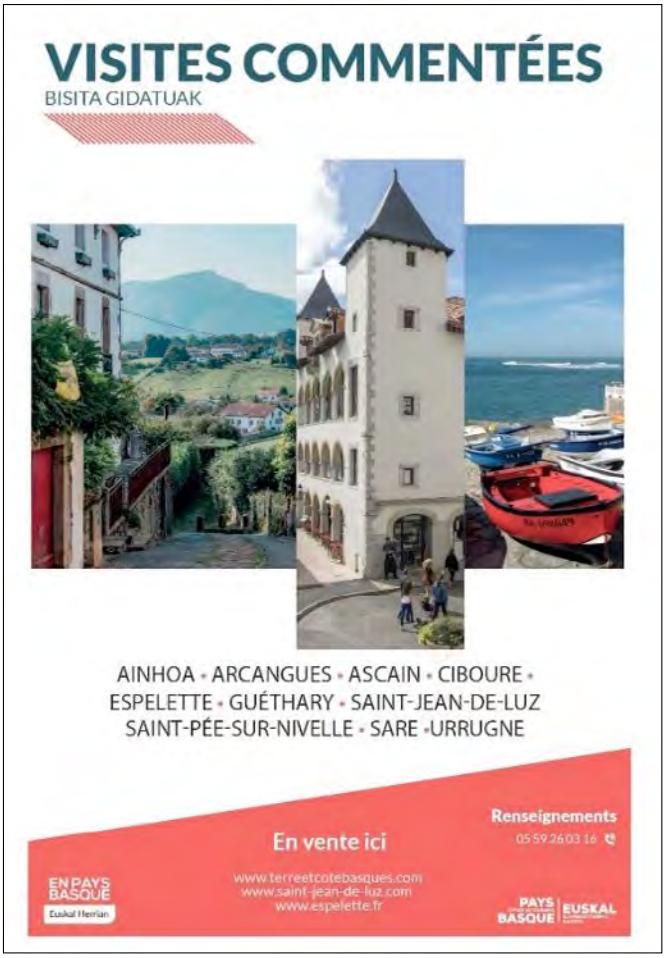
DÉVELOPPEMENT DE LA COMMERCIALISATION

L'OTPB commercialise de nombreuses prestations touristiques à l'attention de la clientèle individuelle et de la clientèle groupes : hébergements, activités, visites... Les ventes se font au comptoir de l'OTPB pour les ventes de dernière minute ou par téléphone ou par internet en amont du séjour.

- **Réservation via le logiciel Welogin** pour la Billetterie de spectacles, les visites, les activités et la Boutique, dans l'ensemble des BAT. Mise en place des procédures de travail et argumentaire de vente.
- **Réservation via le logiciel Elloha** : une large sélection d'offres des prestataires du Pays Basque (hébergements, activités, visites...) et des offres en vente aussi bien au comptoir que sur nos sites internet.
- **Aménagement de comptoirs dédiés** à la vente depuis le 1er juillet au BAT de Saint-Jean-de-Luz :
    - Deux comptoirs spécifiques dédiés à la vente : hébergements, activités, entrées de sites et musées, billetterie de spectacle, boutique...
    - Deux comptoirs spécifiques dédiés à l'accueil et à l'information. Les conseillers en séjour ayant également la possibilité d'effectuer des ventes à ces comptoirs.
- **Elargissement de l'offre de visites guidées thématiques sur le territoire et des Quizz familles commercialisés par l'OTPB**.

  Dans l'optique d'apporter un soutien aux guides partenaires de l'OTPB, une partie des visites commentées/guidées, habituellement réalisées en interne, leur a été confiée : Argibili (Garazi, Hasparren...), Thierry Biscarry (visite guidée chantée à Garris et Bidarray les 17 et 24 juillet), Pierre Domercq (Ciboure), Visites guidées Pays Basque (Ainhoa, Ascain et Chasse aux trésors à Saint-Jean-de-Luz).

DÉVELOPPEMENT DE LA COMMERCIALISATION



➜ **Pour les individuels :**

- Création de nouvelles offres, développement et optimisation des visites guidées sur les communes du territoire
- Poursuite des visites audioguidées à Saint-Jean-de-Luz

➜ **Pour les enfants :**

- Développement des Quizz familles dans chaque BAT
- Poursuite du Quizz scolaire à Saint-Jean-de-Luz
- Chasse au trésor, toute l'année pendant les vacances scolaires à Saint-Jean-de-Luz
- Nouveau jeu de piste mis en place au BAT de Saint-Palais

BILAN 2020

- **32 visites** commentées/guidées proposées sur notre territoire
- **2 439 personnes accueillies** (1 921 par le personnel de l'OTPB et **518** par les guides partenaires)

DÉVELOPPEMENT DE LA COMMERCIALISATION

➜ **Pour les groupes :** proposition de visites commentées "sèches" gérées en interne par les BAT

- Offres de visites guidées thématiques sur le territoire
- Poursuite du Quizz scolaire à Saint-Jean-de-Luz

OBJECTIF 2021

OBTENIR LA CARTE PROFESSIONNELLE DE GUIDE-CONFÉRENCIER

La plupart des visites sont réalisées par le personnel de l'OTPB, formé en interne pour guider sur plusieurs communes. Tous n'ont pas la carte de guide-conférencier.

Une VAE collective mise en place avec le CNAM a été proposée à cinq conseiller(e)s en séjour afin d'obtenir la carte professionnelle de guide-conférencier.

Deux d'entre-elles ont remis leur dossier complet mi-décembre et se présenteront à l'oral en février 2021. Deux autres conseillères en séjour remettront leur dossier fin mars 2021 pour présenter l'oral avant l'été.

ZOOM SUR :
LES VISITES 2020 EN ADOUR

ABBAYE DE LAHONCE

- Refonte de la visite guidée en partenariat avec l'association culturelle locale des Amis de l'Abbaye : 6 visites en juillet et août et 2 en septembre.
Pas d'annulation mais nombre de visiteurs très restreint, deux départs avec une seule personne.

➜ **Objectif 2021** : s'appuyer si possible sur des événements existants dans le village, relier le site à d'autres éléments patrimoniaux du territoire Nive Adour.

LA BASTIDE-CLAIRENCE

- 2 visites guidées en juillet et août (lundi après-midi et mardi matin), une visite guidée en septembre.
- Peu de départs le lundi et en septembre.
- En 2021 : reconduite d'une visite hebdomadaire test en septembre avec une communication ciblée vers la clientèle de curistes de Cambo les Bains.
- Incidence COVID : jauge insuffisante au pic de la saison le jour de marché.
- 3 visites gratuites et hebdomadaires d'ateliers d'artisans animée en alternance par l'un d'entre eux, 40 visiteurs (jauge limitée à 10 personnes).
- Reconduite en 2021 si accord des acteurs locaux.

➜ **Objectif 2021** : diversifier l'offre (jeune public, espagnol), reprendre le jeu de piste existant sur la commune.

HASPARREN

- 5 visites guidées hebdomadaires avec 2 intervenants différents.
- Problème de lisibilité pour les clients et pour les conseillers en séjour avec des tarifs différents. Objectif 2021 : coordonner le calendrier sur la commune et l'ensemble de la zone.

GESTION D'ÉQUIPEMENTS

Ces 4 équipements permettent de proposer des visites aux individuels et aux groupes :

- **Maison du Patrimoine à Ainhoa**
- **Ecomusée de la pelote basque et du xistera Pilotari à Saint-Pée-sur-Nivelle**
- **Château Fort de Mauléon**
- **Château de Gramont à Bidache**

En 2020, les sites sont restés fermés en avril et en mai. Ils ont rouvert fin juin, puis fermé à nouveau en novembre et décembre.

Il a fallu réadapter et aménager certains sites avant réouverture afin de mettre en place tout le protocole de sécurité sanitaire.

La jauge a été réduite et l'accueil des groupes revu (uniquement en petits groupes), ce qui a fortement réduit le nombre d'entrées par rapport à 2019.

MAISON DU PATRIMOINE A AINHOA

Ouvert toute l'année - sauf période interdite au public - payant

= 454 visiteurs en 2020

ECOMUSÉE DE LA PELOTE BASQUE ET DU XISTERA PILOTARI A SAINT-PÉE-SUR-NIVELLE

Ouvert toute l'année - sauf période interdite au public - payant

= 1 836 visiteurs en 2020

GESTION D'ÉQUIPEMENTS

ZOOM SUR :

LE CHÂTEAU-FORT DE MAULÉON

Ouvert du 20 juin au 20 septembre 2020 - payant (mini 1,50€ - maxi 4€)
Installation du Wifi en 2020 et amélioration du poste de travail

= 4 590 visiteurs en 2020

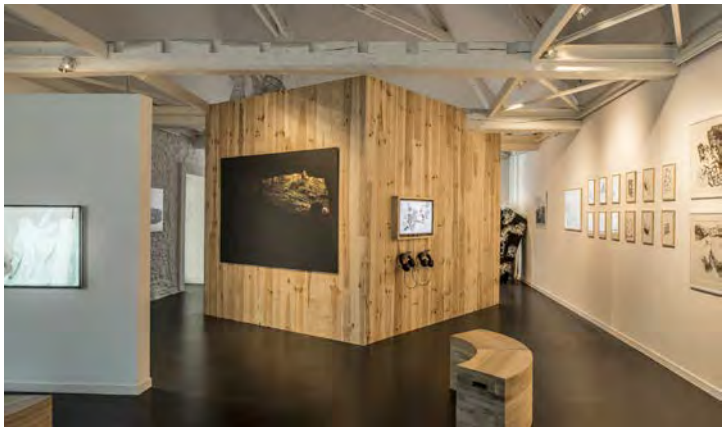
Une année particulière et marquée tout d'abord par l'absence pour longue maladie de notre collègue Christophe, incontournable agent d'accueil du Château Fort depuis 1994. Nous lui souhaitons de se rétablir au plus vite.

Les périodes d'ouverture auront été également largement modifiées comme conséquence de la pandémie du Covid-19, le château n'ayant été ouvert au public qu'à partir du 20 juin au lieu des vacances de Pâques, à la suite de la validation par la sous-préfecture d'un protocole réalisé en partenariat avec la mairie de Mauléon.

Enfin, l'effondrement de la clientèle-groupes aura également impacté les résultats finaux.

Pour autant, une bonne saison estivale aura permis d'atteindre 4 590 visiteurs payants, limitant à -10% la baisse de fréquentation par rapport à l'exercice 2019, pour un total de recettes de 12 320 €.

HERAUSKORRITXE A TARDETS



Centre d'interprétation de la mythologie basque.

Ouvert toute l'année aux horaires d'ouverture du BAT de Tardets.

Accès libre et gratuit au 2e étage .

GESTION D'ÉQUIPEMENTS

ZOOM SUR :

LE CHÂTEAU DE GRAMONT A BIDACHE

Visites guidées d'avril à novembre - sauf période interdite au public - payantes
= 2 009 visiteurs en 2020

Refonte du programme des visites guidées du Château de Bidache : visites jeune public pendant les petites vacances scolaires, visites en espagnol, mise en place de créneaux horaires supplémentaires en mai les jours fériés.

Réalisé : visites jeune public pendant les vacances de la Toussaint. Les 4 ont eu lieu avec une moyenne de 8 visiteurs par visite.

Reporté 2021 cause Covid-19: visites en espagnol pendant la Semana Santa, visites des jours fériés de mai.
Incidences COVID :
- Rédaction du protocole sanitaire d'accueil du public : réévaluation régulière des jauges selon les consignes gouvernementales.
- Jauge insuffisante au pic de la saison.

Objectif 2021 : renforcer la cadence et la thématisation des visites pendant les vacances de février, de Pâques et de Toussaint, mieux communiquer auprès des locaux et des prescripteurs.

- **Création d'une visite guidée estivale animée par des figurants et cavaliers costumés** en partenariat avec l'association culturelle locale Mosaïque. Fréquence : 6 samedis en juillet et août, toutes complètes.

Pour 2021 : visite non reconduite si l'association Mosaïque peut programmer ses animations estivales habituelles pour ne pas créer de doublon.

Incidence COVID : jauge insuffisante.

- **Nocturnes aux flambeaux** : 2 soirées en juillet, 6 soirées en août. Une annulation en août en raison d'un risque d'orage. Fréquentation en hausse significative par rapport à 2019 (représentations d'août complètes) mais absence globale d'animations nocturnes sur l'ensemble du Pays Basque. Plusieurs avis négatifs sur le contenu. Billetterie, explosion de la pré-vente en ligne et de la vente à distance, travail de gestion des caisses facilité.

Objectif 2021 : revoir le format en accord avec la compagnie d'artistes locale ou avec un autre prestataire si désaccord, réduire le temps de la prestation et la jauge pour mieux respecter les normes sanitaires.

Incidence COVID : difficulté à faire respecter la distanciation, forte augmentation des pré-ventes en ligne.

- **Journées du patrimoine** : 3 visites guidées le samedi, 1 journée portes ouvertes le dimanche. Fréquentation des portes ouvertes en hausse, participation de figurants costumés de l'association culturelle Mosaïque.

ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES

Mise en place de nouveaux packs partenaires pour 2020, avec **3 niveaux de services : Bat, Bi et Hiru**.

Tarification des packs services différenciée en fonction de l'activité :

hôtels, campings, hébergements collectifs et gîtes de groupe, locations de vacances classées, résidences de tourisme et villages vacances, loisirs et activités, sites touristiques, restaurants, producteurs, commerces, services...

Le partenariat avec l'Office de Tourisme Pays Basque permet de bénéficier d'une **visibilité sur les sites internet** suivants :

- Le site internet du bureau d'accueil touristique de rattachement
- Le site de l'OTPB www.en-pays-basque.fr
- Le site www.tourisme64.com
- Le site www.tourisme-aquitaine.fr

Il permet également de bénéficier de :

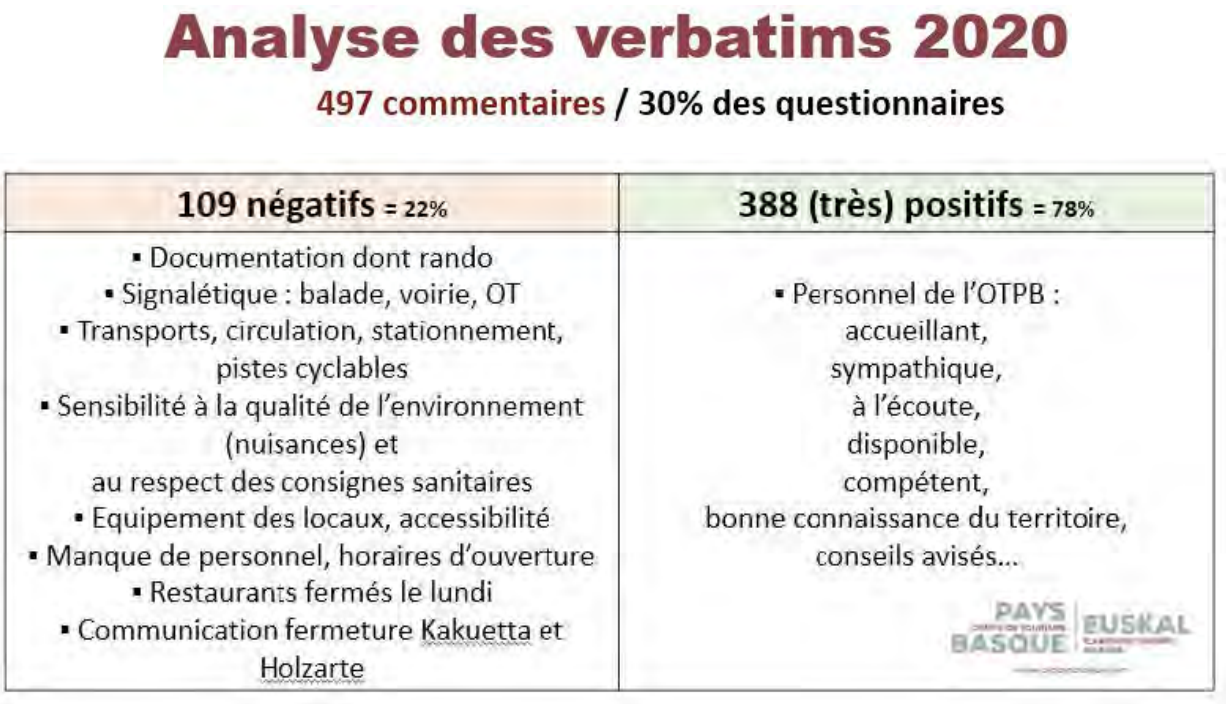
- Tarifs préférentiels pour un "shooting photo" et reportage vidéo,
- L'installation du Wifi Territorial (Hotspot dans l'établissement),
- L'accompagnement au classement et des tarifs préférentiels pour le classement ou reclassement de l'hébergement (ICH, Erlea et Gîtes de France),
- La réception hebdomadaire de l'agenda numérique des animations du territoire,
- L'aide à la télédéclaration de la taxe de séjour,
- L'accès aux ateliers thématiques...

Ces packs ont été commercialisés par les conseillers en séjour qui ont également assuré le suivi de la saisie ainsi que la facturation dans le "module Partenaires" de Welogin.

Relations avec les socioprofessionnels : Cf. page 126

DEMARCHE QUALITÉ & SATISFACTION CLIENT

1 625 questionnaires satisfaction ont été recueillis à l'accueil auprès de nos visiteurs en 2020. Ils ont fait l'objet d'une analyse globale à l'échelle de l'OTPB et d'une analyse détaillée par BAT. 497 commentaires.



Bilan écoute clients 2020 : Cf. page 212

MARQUE TOURISME & HANDICAP

L'objectif est que tous les BAT de l'Office de Tourisme Pays Basque détiennent la marque 'Tourisme & Handicap" d'ici 2021.

En 2020, obtention de la marque :

- sur les 4 fenêtres de handicaps pour les BAT de Saint-Jean-Pied-de-Port, Saint-Palais, Saint-Etienne-de-Baigorry, Tardets et Ascain ;
- sur 3 fenêtres de handicaps pour le BAT de Bidache ;
- sur 2 fenêtres pour le BAT d'Espelette.

14 des 18 BAT de l'OTPB sont actuellement marqués Tourisme & Handicap.

En 2021, les 4 prochaines candidatures sont les BAT d'Arcangues, d'Hasparren, de La Bastide-Clairence et de Mauléon. Le renouvellement de la marque du BAT d'Urrugne sera également à prévoir.

GESTION DE LA TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour est collectée par le propriétaire qui la reverse ensuite à l'Office de Tourisme Communautaire (gratuit pour les enfants de moins de 18 ans et travailleurs saisonniers).

La taxe de séjour est gérée par l'Office de Tourisme Pays Basque et la perception se fait dans les 18 BAT via le logiciel 3D Ouest.

Afin de simplifier les démarches, les déclarations et paiements peuvent être réalisés directement en ligne sur le site : **www.taxedesejour-communautepaysbasque.fr.**

Pour les règlements par chèque, ils sont à libeller à l'ordre de « Régie taxe de séjour » et à envoyer ou à déposer au BAT le plus proche, ou à l'Office de Tourisme Pays Basque – 20 Boulevard Victor Hugo - BP 265 - 64 500 Saint-Jean-de-Luz.

Ils doivent être accompagnés des documents suivants : bordereau de déclaration et registre du logeur (remis par l'Office de Tourisme).

Depuis le 1er janvier 2019, les plateformes en ligne qui perçoivent le paiement des réservations ont l'obligation de collecter directement la taxe de séjour (ex. Airbnb, Abritel, Booking, Gîtes de France, Le Bon Coin...).

Le produit de la taxe de séjour est perçu par l'EPCI Pays Basque qui en reverse 90 % à l'Office de Tourisme Pays Basque et 10 % au Département pour des dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique des communes du territoire, notamment dans le domaine de l'accueil et de la promotion.

Le propriétaire a l'obligation d'afficher les tarifs de la taxe de séjour dans son hébergement et les faire figurer sur la facture remise au client, distinctement de ses propres prestations.

Il doit percevoir la taxe de séjour avant le départ du client du 1er janvier au 31 décembre.

Il doit déclarer et payer les nuitées chaque quadrimestre, en ligne sur https://taxedesejour.communaute-paysbasque.fr ou dans les offices de tourisme communautaires.

Les conseillers en séjour ont profité du second confinement pour :

- faire des relances téléphoniques auprès des hébergeurs qui n'avaient rien déclaré ni payé en 2020 et des loueurs inactifs depuis 2019 ;
- compléter le fichier des hébergeurs avec les contacts emails manquants ;
- présenter les modalités de déclaration et paiement en ligne à ceux qui ne l'utilisaient pas encore.

Finances - RH : Cf. page 177

COLLABORATION AUX ACTIONS DE PROMOTION-COMMUNICATION

Actualisation du SIT Tourinsoft

Participation aux travaux d'éditions

- Collaboration des BAT à la création des quatre versions des cartes touristiques Pays Basque et de la version "plan liasse".

- Refonte des plans communaux à partir de la solution OpenStreetMap
  Projet pilote en 2020 : Ainhoa, Ascain et Guéthary
  Mise à jour et enrichissement du fond de carte OSM également utilisé pour le site **www.en-pays-baque.fr** - d'où l'importance que l'information y soit fiable et complète.

- Guide des plages et des marées

- Flyer des animations et activités par zone et par période

- Dépliant Visites commentées 2020 - non utilisé à l'accueil car trop de changements après parution. Il a fallu réadapter le programme 2020 en fonction du contexte sanitaire.

- Collaboration des BAT à la création du guide "Lau Haizetara - Le Pays Basque aux quatre vents", notre nouveau guide de découverte du Pays Basque créé en collaboration avec la maison d'édition Elkar et sorti début juillet.

  Diffusion dans les Offices de Tourisme pour inciter visiteurs et habitants à venir à notre rencontre. Achat en ligne possible, mais uniquement sur nos sites internet.

  200 pages - 25 000 exemplaires - Prix de vente = 5 €

Internet et réseaux sociaux

- Participation aux newsletters "animations"
- Mise à jour des contenus des sites internet "Tourisme" des communes
- Collaboration au nouveau site internet www.en-pays-basque.fr
- Participation à la communication du "Surf report" à Guéthary

Communication - Promotion : Cf. page 47

SOUTIEN AUX ANIMATIONS

Une salariée de l'OTPB est chargée du soutien aux animations, à la demande de certaines communes comme Ascain, Ciboure, Sare et Urrugne.

Voir ci-dessous le détail des prestations de "soutien aux animations" initialement prévues par convention et les réalisations effectives de l'année 2020.

Certaines manifestations ont dû être annulées au vu du contexte sanitaire.

Soutien aux animations sur le territoire du Pays de Saint-Jean-de-Luz en 2020.

COMMUNES	ANIMATIONS
AINHOA	Visites de la Maison du Patrimoine
ASCAIN	Marchés : Krea Merkatua 3 dates prévues > 1 seul marché réalisé Marché de Noël **Annulé**
CIBOURE	Animations de Noël Animations de Pâques Concerts des Ravéliades **Annulés**
SAINT-PEE-SUR-NIVELLE	Visites de l'Ecomusée de la Pelote et du Xistera
SARE	Semaine de la Palombe **Annulée** Cross des contrebandiers + Marché des créateurs

PROJET DE SCHEMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION (SADI)

Dans l'objectif d'améliorer sa qualité de service, l'Office de Tourisme Pays Basque souhaite réaliser et mettre en œuvre **un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).**

Les travaux s'appuient sur :

- La méthodologie et les outils associés créés par la MONA,
- L'expertise des responsables BAT de l'OTPB,
- Les orientations stratégiques de la politique touristique de la CAPB connues à ce jour.

La phase de diagnostic a été menée courant 2019 et détaille les points suivants :

- Atouts et faiblesses du Tourisme en Pays Basque ;
- Chiffres clés et données de fréquentation ;
- Typologie et circulation des clientèles ➜ Cf. page suivante
- Analyse des demandes les plus souvent exprimées et auto-évaluation du service rendu ;
- Autopsie des outils d'accueil et d'information et préconisations d'évolution ;
- Autopsie de l'offre de produits et de services et préconisations d'évolution ;
- Remarques sur le fonctionnement des BAT ;
- Etat des lieux de l'accueil numérique ;
- Données sur l'accueil hors les murs et préconisations d'évolution.

Les principales pistes d'actions identifiées visent à améliorer notre qualité de services autour de 9 objectifs :

- Optimiser notre activité hors saison ;
- Harmoniser les espaces d'accueil ;
- Epurer la documentation touristique de la structure ;
- Expérimenter de nouvelles formes d'accueil en mobilité ;
- Mieux gérer les flux en période de forte fréquentation ;
- Se tourner vers les habitants ;
- Optimiser l'usage des transports collectifs et modes de déplacement doux ;
- Mieux connaître le territoire et son offre touristique ;
- Améliorer la diffusion de l'information et la capillarité entre les sites touristiques.

Au vu du contexte 2020, très contraint par la situation sanitaire, les travaux prévus cette année sont reportés en 2021. Ils viseront notamment à formaliser le SADI et à élaborer des scenarii de progression sur les pistes d'actions retenues.

➜ En 2021, Isabelle Forget, Directrice adjointe, suivra la formation "Animer son SADI" organisée par la MONA.

Elle se déroulera sur 7 dates entre le 18/03 et le 07/10/2021.
L'objectif est d'animer la stratégie d'accueil dans les murs et hors les murs de l'OTPB, avec l'équipe et les acteurs économiques du territoire, pour réussir à délivrer "la bonne information, au bon moment et à la bonne cible".

PROJET DE SCHEMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION (SADI)

LES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE CLIENTELE									
	Excursionnistes *(Résidents permanents ou temporaires, clientèle en séjour tous types d'hébergements confondus. Excursions en ½ journée ou journée)*	**Familles en séjour** *(1 à 2 semaines: campings, villages vacances, gîtes et meublés)*	**Couples en court séjour** *(1 à 3 nuits : hôtel ou chambres d'hôtes).*	**Groupes affinitaires / clubs sportifs** *(Choix en fonction de la localisation de l'activité ou du dimensionnement des étapes : itinérance moto, cyclo sportifs ...)*	**Pèlerins** *(Itinérance sur GR ...)*	**Camping caristes** *(Autonomes, recherche très ciblée sur les aires de stationnement diurne et nocturne, aires de services)*	**Cyclotouristes** *(Nouvelle clientèle, de plus en plus régulière).*	**Locaux** *(Habitants de la commune ou du pôle qui reçoivent des amis ou famille)*	**Hegoalde** *(Van aménagé, camping, location de gîte).*
Origine	**Bassin de vie :** Forte clientèle de résidents permanents, notamment de néo arrivants, installés sur le littoral atlantique et l'agglomération paloise. **Bassin de séjour :** Très présente sur le littoral et le rétro-littoral basco-landais en raison notamment de l'importante capacité d'accueil en campings et villages vacances.	Paris et RP, Bretagne et littoral Atlantique, NL, Allemagne, Benelux.	Bordeaux, Toulouse, Pays Basque sud, Aragon, Burgos ... GB, Scandinavie, Paris (selon liaison aérienne).	NC	Toutes origines et nationalités.	France essentiellement, toutes régions confondues.	France et étranger (NL, Allemagne).	Proximité du BAT	Pays Basque sud.
Période	Ailes de saison + été	Vacances scolaires, essentiellement l'été.	Weekends, weekends ponts, vacances printemps / automne.	Ailes de saison essentiellement	D'avril à octobre	D'avril à octobre	De juin à septembre	Toute l'année avec pic pendant les vacances scolaires.	Weekends ponts, semaine sainte, San Nicolas, période des mascarades ...
Caractéristiques	**Bassin de vie :** Clientèle qui connaît déjà le territoire et sait où trouver les services dont elle a besoin (billetterie spectacle ...). Important flux de fréquentation vers la montagne basque à l'automne. **Bassin de séjour :** Clientèle captive en séjour sui connaît peu le territoire et qui peut être contrainte par le temps et le budget. Curistes en provenance de Cambo les bains, Salies de Béarn, Dax.	Très présente sur le littoral et le rétro-littoral en raison de l'importante capacité d'accueil en campings et villages vacances essentiellement logée en gîte et meublés à l'intérieur. Clientèle étrangère en séjours balnéaires.	Actifs sans enfants (50/65), retraités actifs (65/75) ; Clientèle ouverte et opportuniste, plutôt autonome dans la recherche d'info.	Clientèle très autonome, plutôt demandeuse d'information en amont, dans le cadre de la préparation du séjour.	Retraités actifs pour l'essentiel.	Retraités actifs pour l'essentiel. Besoin spécifique d'alternative de transport pour la visite des stations du littoral.	Couples sans enfants, actifs (à distinguer des cyclo sportifs – cf. groupes affinitaires).	Excellents prescripteurs pour les services et visites proposés par l'OT, notamment pour les offres destinées aux enfants.	Jeunes couples ou familles avec enfants en bas âge. Approche culturelle, linguistique et activités nature.
Demande	Animation (marchés, spectacles), gastronomie (restauration), activités nature (plage, randonnée), patrimoine (visites libre et guidée).	Animations (marchés, spectacles gratuits), baignade (plage, rivières), promenades (randonnées faciles pédestres et cyclo), activité ludiques, visites de fermes.	Activités nature (randonnée pédestre, vélo, plage), gastronomie (restauration, produits du terroir), patrimoine (visites libres et guidées), marchés ...	Activités souvent limités à l'objet du séjour et marchés, voire restauration.	Hébergement, itinéraire, transports, services, crédentiel.	Animations (marchés, spectacles) ; gastronomie (restauration, produits du terroir) ; patrimoine (visites libres et guidées).	Hébergement, essentiellement chambre d'hôtes, hôtel, voire camping ; restauration ; itinérance.	Animations, visites, spectacle.	Animations culturelles, sites naturels, restauration, produits du terroir.
Pouvoir d'achat	**Bassin de vie : Moyen à fort** **Bassin de séjour : Moyen**	Moyen	Fort	Moyen à fort	[illegible]	Fort	Moyen à fort	Moyen	Moyen

1.2

BOUTIQUE

A Saint-Jean-de-Luz, la boutique de l'Office de Tourisme propose une gamme de souvenirs à tous les prix et pour tous les goûts : porte-clefs, magnets, sacs, papeterie, carterie, affiches, guides randonnées, boîtes, bijoux fantaisie...

Divers produits de marques locales y sont notamment proposés : Donibane Beach (SJL), Lyne Fromiga (Ciboure), Azelina (Urrugne), Punpa (Ascain), Moï-Moï (SJL), Maya (SJL), Gogara (Sare)...

La boutique est ouverte aux mêmes heures que le bureau d'accueil.

PRODUITS À LA VENTE

1. Produits à la vente

A Saint-Jean-de-Luz

- des produits marqués Saint-Jean-de-Luz avec la marque créée spécialement pour la boutique ;
- des produits non marqués Saint-Jean-de-Luz devant avoir un lien avec l'océan et/ou le Pays Basque ;
- pour les produits non marqués, il est convenu de ne pas vendre à l'OT des produits identiques à ceux vendus dans les magasins de souvenirs de Saint-Jean-de-Luz.

Nouveautés 2020

- Nouvelle ligne de produits exclusifs, éco-conçus et fabriqués localement ou Made in France : gourdes Gobi, tote-bags, torchons et carnets Euskal Herri.
- Côté gourmandises : des biscuits Croix Basques sucrés et salés de la Maison Saint-Jean à Saint-Pée-sur-Nivelle.

A noter

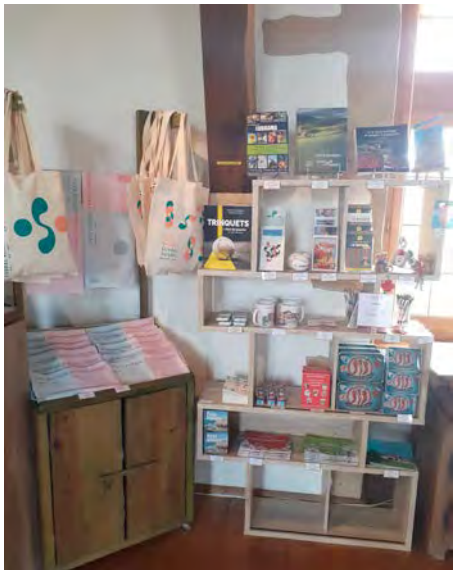
Chaque année, à l'occasion des Fêtes Patronales de la Saint Jean, l'OT fait fabriquer des tee-shirts reprenant le visuel des fêtes. Cette année, cette commande n'a pas été réalisée, les fêtes n'ayant pas eu lieu.

Dans les BAT du territoire

Espaces Boutique des BAT d'Ascain et d'Urrugne

- Guides randonnées : les demandes ont explosé cette année et il n'y a plus de stocks. Pour compenser ce manque, des fiches ont été rééditées par l'agglomération Pays Basque.
- Fiches randonnées, crédenciales.
- Pelotes, porte-clés, bracelets, stylos, crayons, timbres...

GESTION DES STOCKS



La majorité des produits sont sélectionnés et commandés entre janvier et mars par la responsable Boutique pour une livraison demandée avant les vacances de Pâques.

Le stock de la boutique est informatisé dans Welogin. À tout moment, il est possible de visualiser l'état du stock. Un inventaire est réalisé début janvier.

Espace Boutique du BAT d'Espelette

AMÉNAGEMENT DES VITRINES AU BAT DE SAINT-JEAN-DE-LUZ

Le BAT de Saint-Jean-de-Luz dispose de 3 vitrines côté boulevard Victor Hugo.

L'une fait partie intégrante de l'espace Boutique, dans son prolongement. Elle est gérée par la responsable Boutique, Joana Barace.

Les deux autres sont dorénavant gérée par la chargée de commercialisation, Clara Barrière, dans le cadre de l'animation des ventes.

Un réaménagement de ces trois vitrines a été réalisé au printemps avec un habillage et bardage en pin.

Vitrine - Espace Boutique du BAT de Saint-Jean-de-Luz, boulevard Victor-Hugo.

ACCOMPAGNEMENT SUR LA STRATEGIE "BOUTIQUE " DE L'OTPB

En 2020, l'Office de Tourisme Pays Basque a souhaité être accompagné pour définir sa stratégie "Boutique" et la décliner sur ses différents bureaux d'accueil. C'est l'agence « Nicolas Husson Conseils » qui a été choisie pour cette mission.

■ Les besoins de l'OTPB

L'OTPB souhaite augmenter ses ressources propres, via notamment une dynamisation du chiffre d'affaires de ses boutiques de produits dérivés.
L'ensemble des bureaux de l'OTPB est de taille et de fréquentation très disparate.

Afin d'optimiser les recettes et la marge, tout en renforçant notre politique de commercialisation de produits majoritairement locaux, le prestataire qui nous accompagne avait pour mission de faire des préconisations après une phase d'analyse et de diagnostic sur les sujets suivants :

1. Détermination d'une politique de choix de gamme de produits et de sourcing majoritairement local, en partenariat avec l'OT de Bayonne. Etude d'une structure de marge en fonction des produits vendus.
2. Proposition d'un principe de mobilier harmonisé transposable dans les différents BAT, et tenant compte de leur hétérogénéité au regard de leur fréquentation, surface, configuration...
3. Formation sur les règles du visuel merchandising et les principes de base pour la mise en place de vitrines efficaces.
4. Pour le BAT de Saint-Jean-de-Luz, proposition de quelques modifications d'agencement pour la saison 2020 dans un premier temps, et ébauche d'un projet de réorganisation plus lourde de l'ensemble de l'espace accueil-boutique dans un second temps.
5. En option – Accompagnement pour la mise en place d'un contrat de licence (assistance à la rédaction du cahier des charges).

■ Travaux "Boutique" 2020

- Récolte des données pour l'audit. Analyse et diagnostic.
  - Les fondamentaux de la marque : ADN et positionnement
  - Différences entre les BAT
  - Profils des clients des différents BAT
  - Attentes des clients
  - Attentes et besoins des équipes
  - Cohérence des outils de communication avec le positionnement

ACCOMPAGNEMENT SUR LA STRATEGIE "BOUTIQUE " DE L'OTPB

- Définition du potentiel de développement à l'échelle du territoire : BAT pouvant accueillir un espace boutique etc.
- Rédaction d'un cahier de styles/tendances (esprit des lieux) en cohérence avec le positionnement, et permettant de visualiser l'esthétique générale du concept.
- Réflexion sur le parcours client global et l'agencement des différents espaces.
- Politique d'assortiment produits, optimisation des achats et des stocks.
- Formation merchandising et présentation visuelle.
- Mise en place d'un plan d'action spécifique pour le BAT de Saint-Jean-de-Luz : merchandising, réalisation et animation des vitrines. Lire ci-après.

La présentation des préconisations détaillées de l'agence et prévue au 1er trimestre 2021.

FORMATION BOUTIQUE

Fin mai - début juin, plusieurs conseillères en séjour ont participé à une formation "marketing et merchandising" menée par Nicolas et Lucie Husson.

Durant ces 2 journées, aussi intenses qu'enrichissantes, elles ont pu travailler sur la disposition des produits dans l'espace boutique de Saint-Jean-de-Luz et apprendre de nouvelles techniques pour dynamiser les ventes.

CHIFFRES BOUTIQUE 2020

Chiffres des points Boutique de l'OTPB

Chiffre d'affaires en € TTC

Mois	C.A. 2019	C.A. 2020
Janvier	1 918,85	2 200,39
Février	2 406,67	2 370,12
Mars	3 065,15	970,82
Avril	7 326,84	
Mai	7 708,17	223,04
Juin	32 766,40	5 566,64
Juillet	20 093,80	25 651,56
Août	24 859,33	29 908,71
Septembre	14 574,64	13 882,96
Octobre	6 628,23	4 851,59
Novembre	1 870,86	45,76
Décembre	3 241,81	2 779,66
TOTAL C.A.	126 460,75	88 451,36

Chiffres de la Boutique de Saint-Jean-de-Luz

Mois	C.A. 2019	C.A. 2020
Janvier	1 648,20	1 615,13
Février	1 674,21	1 431,55
Mars	1 398,40	659,85
Avril	3 789,43	
Mai	4 588,92	78,80
Juin	28 882,24	3 384,13
Juillet	10 771,49	10 390,95
Août	11 944,73	12 102,40
Septembre	8 412,00	6 577,31
Octobre	4 187,13	2 905,63
Novembre	1 336,90	
Décembre	2 327,90	2 318,91
TOTAL C.A.	80 961,55	41 464,66

On peut noter qu'en dépit du contexte Covid qui a pénalisé les activités commerciales, les résultats des ventes sur les mois de juillet et août sont supérieurs à ceux de l'année précédente.

1.3

COMMUNICATION - PROMOTION

PRINCIPAUX OBJECTIFS 2020

- Développer les actions de communication du territoire
- Veiller au bon fonctionnement des réseaux

Nos cibles de clientèle

- Nouvelle-Aquitaine / Midi-Pyrénées / Espagne – Pays Basque Sud

Actions prioritaires

- Réalisation et gestion des éditions à l'échelle du territoire de l'OT Pays Basque
- Réalisation d'un guide de voyage en partenariat avec une maison d'édition à l'échelle du Pays Basque
- Développement de la stratégie numérique (développement d'un nouvel environnement digital unique : site internet, réseaux sociaux, Wifi, chaîne d'info numérique...)
- Développement de la communication vers le Pays Basque Sud (post en bilingue Français et Basque)
- Relations presse France & Espagne
- Gestion de la photothèque

Actions de Communication vers les prestataires

- Envoi de newsletters trimestrielles et mensuelles

Observation de l'activité

- Veille de l'activité et statistiques de fréquentation de nos supports numériques
- Suivi des stocks des différentes éditions

Régie Publicitaire :

- Contact avec les partenaires et démarchage des prospects

Maintenance du parc et du réseau informatique et de téléphonie de la structure :

- Maintenance des appareils
- Lien avec l'opérateur de téléphonie et avec la société chargée de la maintenance réseaux et informatique

Suivi de la démarche Qualité Tourisme

Formations

- Management, logiciel de création et de retouche d'image, e-réputation, logiciel de newsletter...

ÉDITIONS

CONTEXTE

Pour l'année 2019, nous avions pris la décision de continuer toutes nos éditions avec la création d'un guide hébergements, d'un guide locations, d'un guide activités et loisirs, d'un guide restaurants, des cartes, des plans de commune, le tout à l'échelle du Pays Basque.

Durant l'été 2019, les conseillers en séjour, et l'agence Alaaska qui nous accompagne, se sont rendu compte que les visiteurs ne les prenaient pas forcément. Ils les jugeaient trop épais et avec trop de prestataires, ce qui ne les aidait pas dans leur choix.

De plus, les personnes en vacances au Pays Basque souhaitent : soit avoir des offres plus ciblées sur un territoire, soit des conseils éclairés sur l'ensemble de la destination.

A l'automne 2019, nous avons donc mené une réflexion sur ce sujet. Plusieurs conclusions ont émergé :

- Réussir à traiter l'information globale du territoire ainsi que les spécificités locales de nos "régions".
- Réduire notre empreinte carbone avec moins d'éditions.
- Apporter les supports nécessaires pour bien renseigner nos visiteurs.

Suite à cela, nous avons donc fait le choix d'éditer :

- Un guide de voyage, réalisé en partenariat avec une maison d'édition pour la rédaction, et qui couvre tout le Pays Basque ;
- Des cartes du Pays Basque composées d'un recto avec une carte globale, et d'un verso en 4 versions avec différents zooms suivant les zones de notre territoire ;
- Un plan liasse format A3 - Recto : Carte du Pays Basque / Verso : Contacts et services des BAT + pub ;
- Des plans de communes ;
- Un guide des plages ;
- Un guide des visites guidées/commentées ;
- Des flyers locaux réalisés en interne avec une impression faite dans les BAT ;
- La possibilité de faire des impressions à la demande pour les hébergements et activités en fonction des demandes, via notre logiciel de base de données Tourinsoft.

Tout ceci a permis de répondre à 2 problématiques : parler globalement du territoire et répondre à des demandes précises sur une partie du territoire.

Nous sommes conscients que c'est un profond changement de fonctionnement. Nous avons moins de documents à donner à nos visiteurs mais ils sont plus qualitatifs.

Le guide de voyage "Lau Haizetara" est un guide fait sans publicité, avec une vraie ligne éditoriale et des choix de prestataires faits par les conseillers en séjour.

C'est aussi un grand changement dans la relation avec nos prestataires puisque leur partenariat n'est plus conditionné par la prise d'un encart dans une de nos documentations, mais par l'achat d'un pack service que nous proposons.

Relations avec les socioprofessionnels : Cf. page 126

ÉDITIONS

LE GUIDE DÉCOUVERTE
"LAU HAIZETARA - Le Pays Basque aux quatre vents" - 206 pages

En 2020 :

- **3 644 exemplaires offerts** à nos partenaires (Pack Hiru)

- **4 307 exemplaires vendus** dont :
  - 3 386 dans les 19 BAT de l'OTPB
  - 86 en ligne sur www.en-pays-basque.fr
  - 469 dans 10 OT hors OTPB
  - 366 dans 11 points de vente

Tirage / Version :
25 000 exemplaires en français

Contenu :
- Présentation générale du Pays Basque
- Présentation de nos territoires
- Focus sur certains prestataires
- Rubrique gastronomique
- Liste d'activités
- Agenda des principales animations

Guide vendu 5€ et offert à nos partenaires.

ÉDITIONS

LE GUIDE

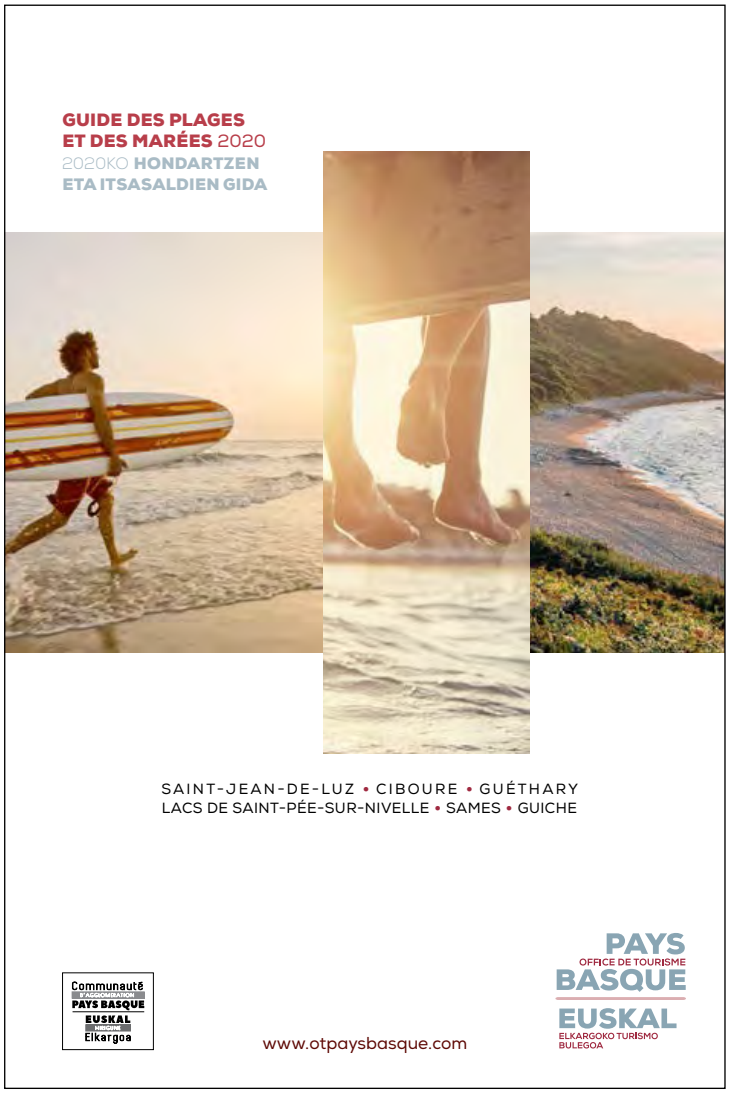
"Visites commentées de villes et villages 2020" - 32 pages

Tirage / Version :
20 000 exemplaires en français

Contenu :
- Carte du territoire
- Planning des visites
- Présentation de chaque visite par ville/village
- Pour les enfants
- Encart : 4 sites gérés par l'OTPB

ÉDITIONS

LE GUIDE
"Plages et marées 2020" - 25 pages



Tirage / Version :
20 000 exemplaires en français

Contenu :
- Surveillance des plages : Ciboure / Saint-Jean-de-Luz / Guéthary
  Lac de Saint-Pée-sur-Nivelle / Sames / Guiche
- Sports de glisse
- Règles de sécurité
- Handiplage - Audioplage
- "Et si on jetait nos déchets à la poubelle ?"
- Environnement - Qualité de l'eau
- Calendrier des marées par mois / 2020
- Encarts publicitaires

ÉDITIONS

LE GUIDE

"Printemps au restaurant 2020" - 16 pages

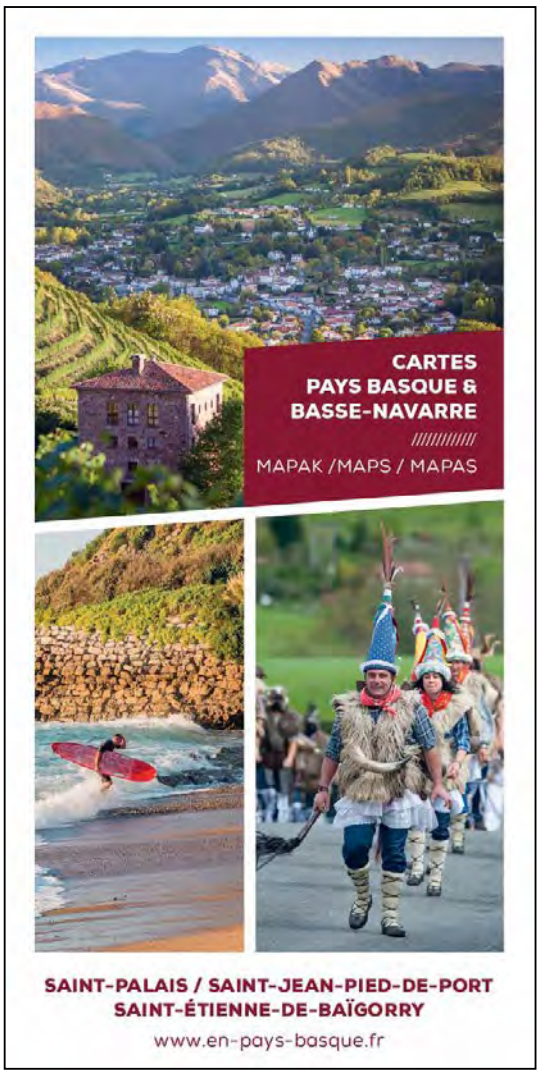
Opération annulée (1er confinement Covid-19)

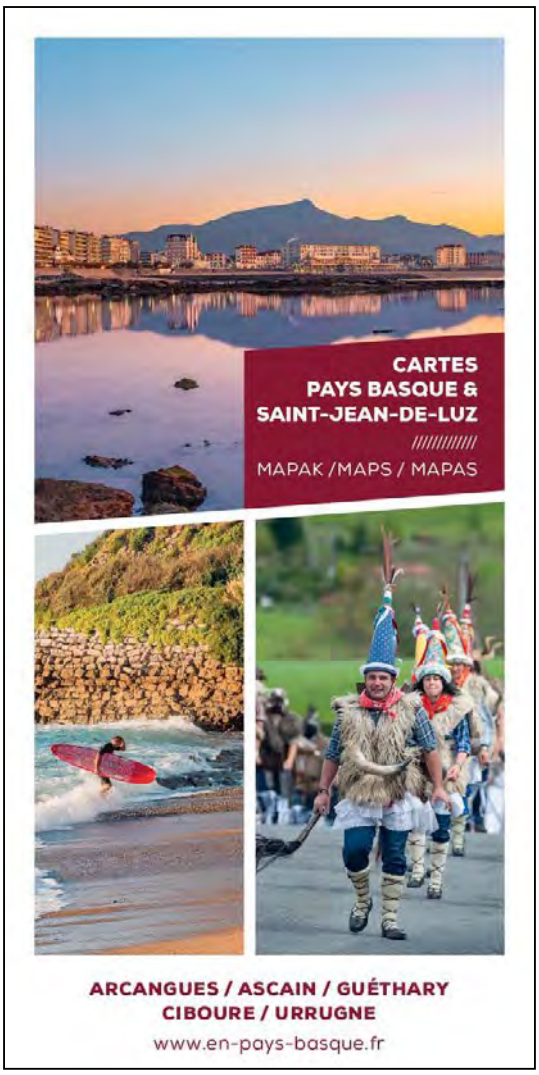
Tirage / Version :
4 000 exemplaires en français

Contenu :
- Présentation de l'opération
- Présentation des restaurants partenaires avec leurs menus, par formule et par ville

ÉDITIONS

LES CARTES
"Pays Basque 2020"





Tirage / Version :
210 000 exemplaires avec 4 zooms
Basse-Navarre / De Sare à Bidache / Soule / Saint-Jean-de-Luz (et alentours)

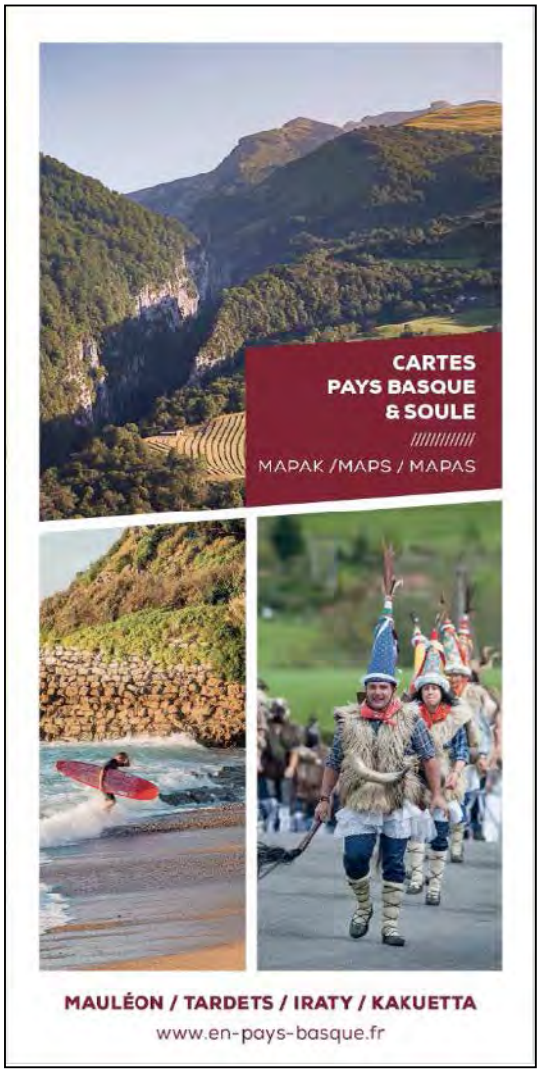
Contenu :

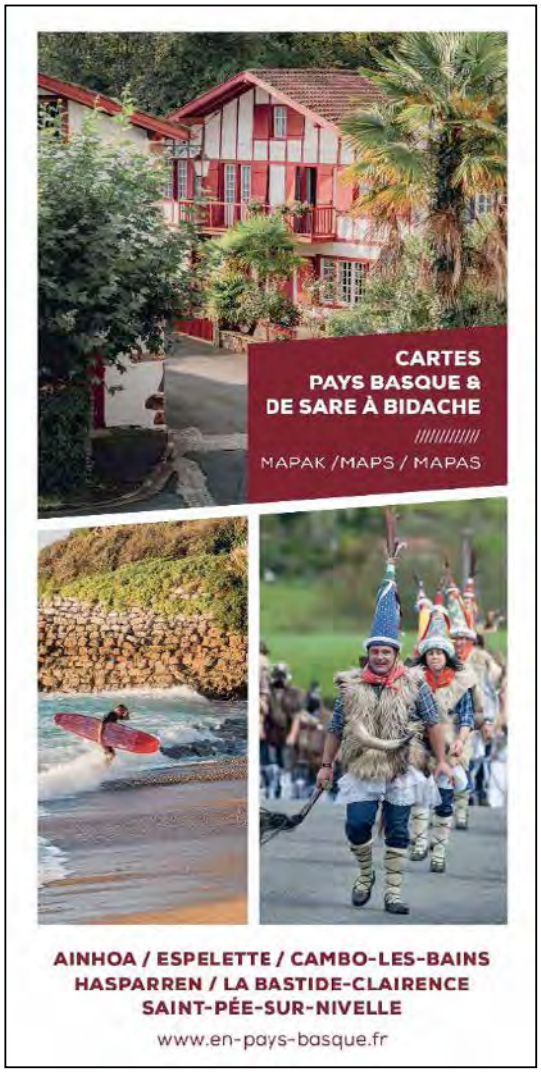
• Recto
- Plan du Pays Basque avec illustrations, principaux axes routiers, GR, principaux centres d'intérêts
- Encarts publicitaires, mise en valeur des prestataires pour un conseil éclairé

• Verso
- Zoom sur une zone du Pays Basque avec une présentation des principales activités du secteur concerné avec des encarts publicitaires maquettés
- Contacts des bureaux d'accueil
- Conseils pour les déplacements
- Quelques conseils de bonnes pratiques en montagne
- Un encart "Campagne de sensibilisation sur les déchets"

ÉDITIONS

LES CARTES
"Pays Basque 2020"





Pistes d'améliorations pour 2021 :

- Carte Côte : faire un zoom Sare / Ainhoa
- Descriptif français sur 2 lignes
- Sortie fin mars 2021

ÉDITIONS

LE PLAN LIASSE
"Pays Basque 2020"

Tirage :

- 200 000 exemplaires
- Format 420x297mm

Contenu :

- Recto : Carte PB
- Verso : pubs + coordonnées des BAT

ÉDITIONS

LES FLYERS

"Sites et patrimoine 2020"

L'OTPB gère plusieurs sites :

- Le château de Mauléon
- L'espace de la mythologie "Herauskorritxe" à Tardets
- L'écomusée de la pelote "Pilotari" à Saint-Pée-sur-Nivelle
- La maison du patrimoine à Ainhoa
- Le château de Gramont à Bidache

Trois flyers différents ont été réalisés cette année, chacun regroupant 2 sites proches géographiquement. Nous avons associé les Jardins du Pays de Bidache - gérés par l'agglomération Pays Basque, en collaboration avec les communes concernées - avec le Château de Gramont à Bidache.

Contenu :
- Présentation des sites gérés par l'OTPB

ÉDITIONS

LES FLYERS LOCAUX

À la suite d'un 1er test en fin d'année 2019, nous avons continué la création de flyers par secteur. Quatre zones avaient été prédéfinies.

Ces flyers ont été réalisés par les conseillers en séjour qui sont aussi ANT (équipe numérique). Ils sont édités dans les BAT, au fur et à mesure, en fonction des besoins. Ils peuvent être rapidement mis à jour, et cela nous a été bien utile en cette année 2020 où tout changeait rapidement.

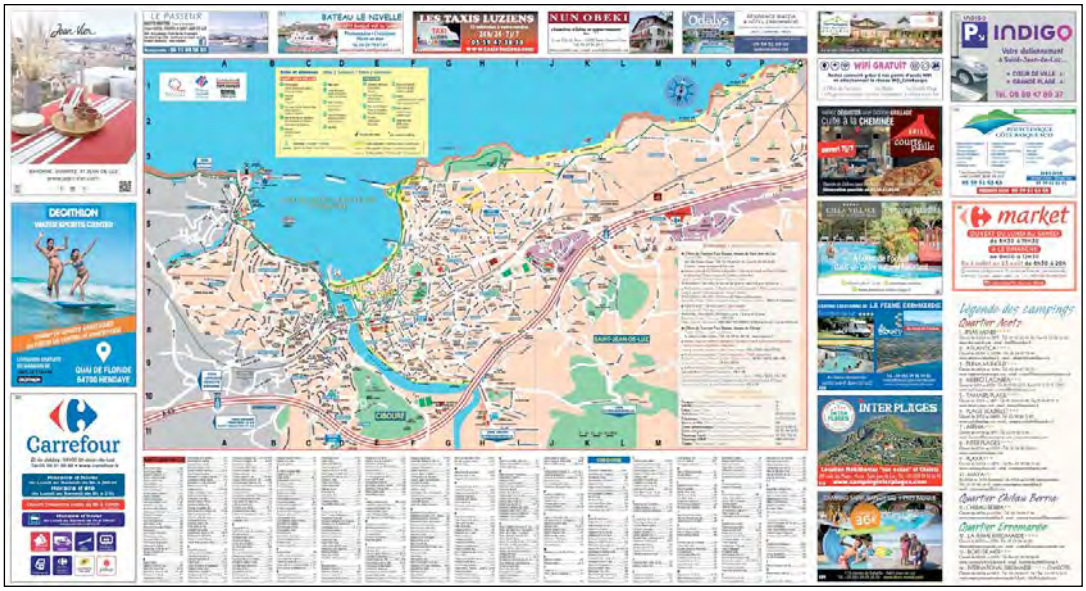
Objectif :
Permettre au public en séjour d'identifier rapidement l'offre d'animation, de visites et d'activité de proximité.

L'été...
en Soule /
en Pays Charnégou,
sur les berges de l'Adour /
à Ainhoa – Sare
Saint-Pée-sur-Nivelle /
à Saint-Etienne-de-Baigorry

L'hiver...
en Basse-Navarre /
à Ainhoa – Sare
Espelette
Saint-Pée-sur-Nivelle –
Ascain /
sur la Côte Basque
(Urrugne – Biriatou
Arcangues – Bassussarry
Ahetze – Arbonne
Guéthary
Saint-Jean-de-Luz
Ciboure).

ÉDITIONS

LES PLANS DE COMMUNES



ZOOM SUR... OpenStreetMap (OSM)

OpenStreetMap est un projet communautaire qui a pour but de créer une carte libre mondiale. Dans le cadre de la refonte de son dispositif de communication, l'OTPB est notamment accompagné par la société Territorio qui a formé quelques collaborateurs de l'OTPB. Ils contribuent et améliorent les données sur OSM. Nous plaçons les prestataires partenaires de l'OTPB ainsi que des informations qui peuvent être utiles telles que la location de WC publics, des points d'eau...

Durant cette année, nous avons édité le 1er plan issu de cette technologie : le plan de Guéthary.

Le plan d'Ascain est lui aussi quasiment terminé et devrait sortir courant avril 2021.

Nous prévoyons de refaire tout nos plans avec cette technologie dans un souci d'harmonisation.

➜ Cf. page 92

ÉDITIONS

BILAN - ÉDITIONS 2020

Au niveau des éditions, nous avions déjà démarré notre "mutation " avant la connaissance des évènements de l'année 2020.
Cela a été une année compliquée dans l'application de ses changements avec des informations qui changent du jour au lendemain. Il était donc difficile de "figer" des informations sur papier quand on savait qu'elles avaient de fortes chances de changer 15 jours plus tard.

Concernant la réalisation de notre guide de voyage :

- C'était difficile de faire un bon suivi de conception du guide en étant à distance.
- Nous avons dû piocher dans les photothèques existantes de photographes puisqu'il était compliqué d'aller faire de nouveaux clichés.
- Nous l'avons terminé au mois de juin pour tenter d'avoir les dernières informations à jour.

Concernant le guide des visites guidées, nous l'avons édité en début d'année mais les informations qu'il contenait ont été périmées très vite du fait du changement des conditions d'accompagnements etc...

En revanche dans notre réflexion, il y avait des documents que l'on édités en interne et l'avantage d'avoir fait ce choix (flyers locaux par ex.), est que l'on pouvait adapter et mettre à jour constamment ces documents.

RÉGIE PUBLICITAIRE

La régie publicitaire concerne la vente d'encarts publicitaires sur la carte du territoire, le guide des plages, le document "Découverte de la ville" de Saint-Jean-de-Luz, les plans des communes et la vente d'encarts maquettés sur les zooms de la carte du territoire.

Recettes Régie pub 2020 = 77 535€ HT

En 2020, l'organisation de la régie publicitaire a été différente selon les territoires :

- La commercialisation des encarts maquettés a été faite par le personnel des BAT pour les zooms Basse-Navarre et Soule - sauf pour les partenaires importants/multi-supports par Marie-Laure Parrent.

- La commercialisation des encarts maquettés pour les 2 autres secteurs - Adour et Sud Labourd - a été effectuée uniquement par Marie-Laure Parrent.

- La commercialisation des encarts publicitaires a été effectuée sur tout le territoire par Marie-Laure Parrent.

SITES INTERNET

Le site **www.terreetcotebasques.com** représente 23% du total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Tourisme au Pays Basque

Nombre de visiteurs 2020 = 228 401.
Cela représente une progression de 1%.

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 5 des pages les plus vues :

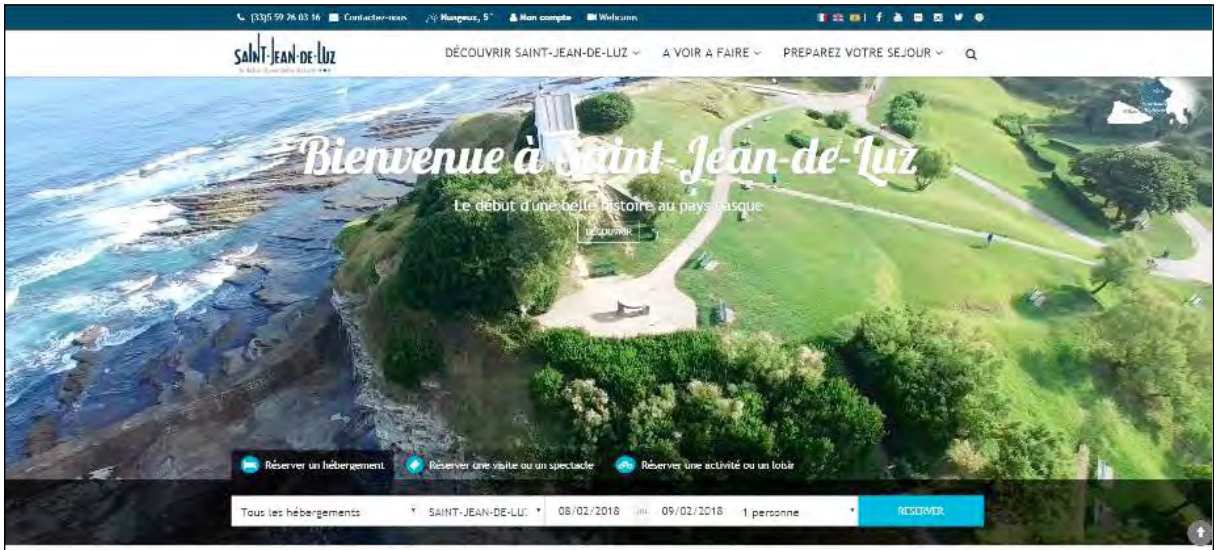
- Lexique de la langue basque
- La vague Belharra
- Locations de vacances
- Animations
- Spécialités et gastronomie basque

Origine de nos visiteurs - TOP villes :

- Bordeaux
- Paris
- Toulouse

SITES INTERNET

Le site **www.saint-jean-de-luz.com** représente 30% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.



Office de Tourisme Saint Jean de Luz

Nombre de visiteurs 2020 : 298 374, soit une baisse de 27% par rapport à 2019.

TOP 5 des pages les plus vues :

- Agenda
- Locations de vacances
- A voir / à Faire
- Le marché
- Événements à Saint-Jean-de-Luz

Origine de nos visiteurs - TOP villes :

- Bordeaux
- Paris
- Toulouse

SITES INTERNET

Le site **www.ainhoa-tourisme.com** représente 1,6% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Nombre de visiteurs 2020 : 15 994 en hausse de 7% par rapport à 2019.
Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 3 des pages les plus vues :

- Randonnées (progression de 30%)
- La maison du patrimoine (+7%)
- Histoire (+10%)

Le site **www.ascain-tourisme.fr** représente 2,1% du trafic total avec 20 583 visiteurs, en baisse de 12% par rapport à 2019.

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 3 des pages les plus vues :

- Agenda (-22%)
- Randonnées (+31%)
- Ascain en images (+8%)

SITES INTERNET

Le site **www.ciboure.fr** représente moins de 0,6% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Le nombre de visiteurs est de 6 158. Cela représente une baisse de 36% par rapport à l'année précédente.

TOP 3 des pages les plus vues :

- Monuments (-45%)
- Ciboure (-44%)
- Meublés (-18%)

Le site **www.saint-pee-sur-nivelle.com** n'a plus de compte lié au traceur Google Analytics.

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

SITES INTERNET

Le site **www.sare.fr** représente 3,5% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Nombre de visiteurs 2020 : 34 186, en baisse de 17% par rapport à l'année 2019.
Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 3 des pages les plus vues :

- A voir / à faire (-16%)
- Découvrir le village (-26%)
- Randonnées (+4,5%)

Le site **www.urrugne-tourisme.com** représente 5,1% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

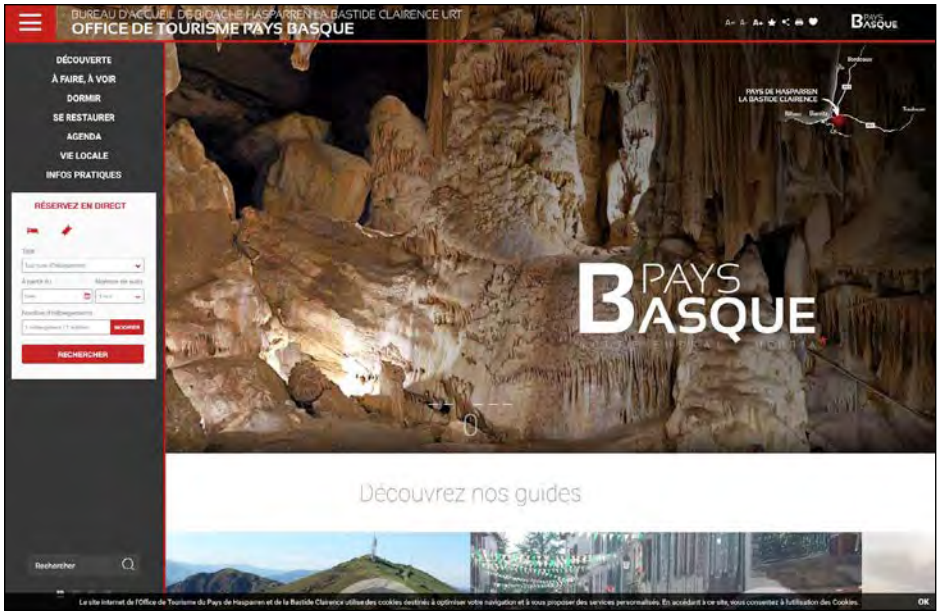
Nombre de visiteurs 2020 : 49 981. Cela représente une baisse de 14%.

TOP 3 des pages les plus vues :

- Randonnée d'Insola (+100%)
- Randonnées (+18%)
- Que faire (+5%)

SITES INTERNET

Le site **www.hasparren-tourisme.fr** représente 3% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.



Nombre de visiteurs 2020 : 28 785. Cela représente une augmentation de 40% par rapport à 2019.

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 3 des pages les plus vues :

- Randonnées (+79%)
- A voir / à faire (+98%)
- Agenda (-49%)

Le site **www.espelette.fr** représente 7% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Nombre de visiteurs 2020 : 68 081.
Cela représente une baisse de 25% par rapport à 2019.

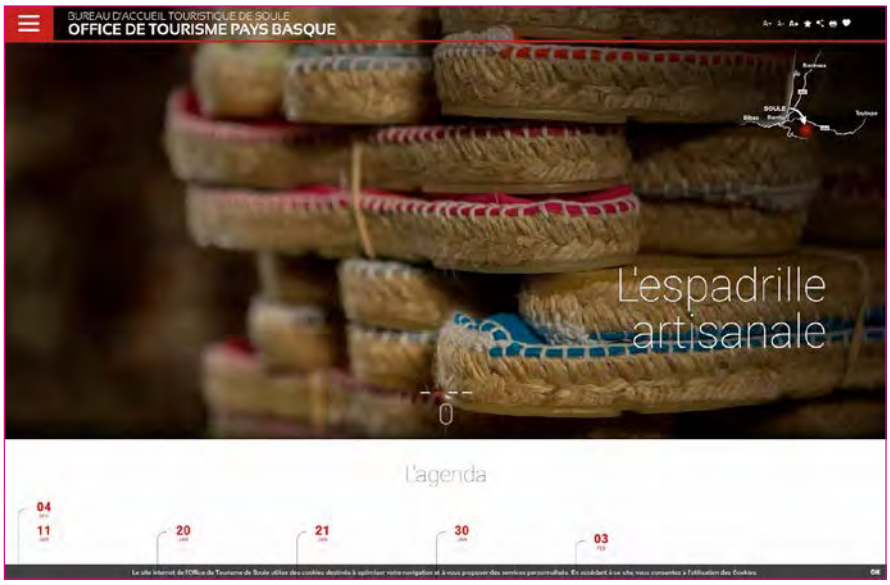
TOP 3 des pages les plus vues :

- A voir / à faire (+18%)
- Randonnées (+21%)
- Visites gourmandes (-4%)

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

SITES INTERNET

Le site **www.soule-paysbasque.com** représente 5,6% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.



Nombre de visiteurs 2020 : 54 292. Cela représente une augmentation de 78% après une progression de 107% en 2019 !

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

TOP 3 des pages les plus vues :

- Gorges de Kakuetta (+299% !)
- Sites naturels (+47%)
- Passerelle d'Holzarte et Gorges de Kakuetta (+825%)

Le site **www.saintjeanpieddeport-paysbasque-tourisme.com** représente 12,4% du volume total des visiteurs des sites des offices de tourisme du territoire.

Nombre de visiteurs 2020 : 121 131.
Cela représente une baisse de 22% par rapport à 2019.

TOP 3 des pages les plus vues :

- Découvrez (+0,5%)
- Randonnées (+14%)
- Agenda (-46%)

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

SITES INTERNET

En mars 2019, nous avions créé la page www.otpaysbasque.com pour avoir une adresse unique à communiquer pour notre territoire, notamment sur nos différentes éditions. Elle fait office de portail unique et renvoie vers nos différents sites internet.

En 2019, elle cumulait 38 966 visiteurs. En 2020, 56 299 soit 45% d'augmentation. Attention : il s'agit de 2 années incomplètes - d'avril 2019 à octobre 2020.

Site redirigé vers www.en-pays-basque.fr fin 2020

SITES INTERNET

Visitez le Pays Basque en 360

Sur internet, une carte interactive permet de se balader dans tout le Pays Basque et de visiter des lieux et des endroits incontournables.
Il suffit de cliquer sur un point rouge pour s'immerger, et une fois sur la photo, de cliquer sur le logo "plein écran" pour en prendre plein les yeux !

En 2020, 17 nouveaux panneaux ont été rajoutés :

Ahusky / Coteaux d'Urrugne / Arguibelle / Ascain / Behorleguy / Biriatou / Chemins Bideak Cloitre / Chemins Bideak Jardins / Estérençuby / Garris / Iholdy / Irrissary / Lac de Guiche / Lac de Sames / Larrau / Les Aldudes / Sorogain.

SITES INTERNET

Tableau récapitulatif de la fréquentation 2020 des sites :

	Classement	Visiteurs	Total %
SAINT-JEAN-DE-LUZ	1	298 374	30,57%
TERRE ET COTE BASQUES	2	228 401	23,40%
SAINT-JEAN PIED-DE-PORT	3	121 131	12,41%
ESPELETTE	4	68 081	6,97%
OT PAYS BASQUE	5	56 299	5,77%
SOULE	6	54 292	5,56%
URRUGNE	7	49 981	5,12%
SARE	8	34 186	3,50%
PAYS D'HASPARREN	9	28 785	2,95%
EN PAYS BASQUE	10	28 610	2,11%
ASCAIN	11	20 583	2,11%
AINHOA	12	15 994	1,64%
CIBOURE	13	6 158	0,63%
TOTAL		**1 123 277**	**100%**

SITES INTERNET

BILAN INTERNET 2020

Durant cette année, nous avons travaillé sur la création de notre nouveau site internet **www.en-pays-basque.fr :**

- la structuration du contenu
- la qualité du contenu
- la présentation du contenu

Dans sa conception, il a d'abord été pensé pour une consultation sur les mobiles puisque c'est plus de 50 % du trafic de nos sites internet.

Lors de notre réflexion, nous avons fait le choix de ne pas faire un deuxième site internet de type blog mais plutôt d'intégrer dans le site internet "général" des articles éditorialisés avec un ton, un angle que l'on souhaite donner et qui mettent l'accent sur certaines pratiques que l'on veut mettre en avant.

Nous nous sommes organisés sous forme de comité éditorial : des réunions de l'équipe numérique dirigées dans un 1er temps par une personne de l'agence Think my web qui nous accompagne. Nous avons ainsi pu identifier tous les sujets que l'on souhaitait traiter et les angles que l'on voulait donner. Il a fallu ensuite prioriser. En effet, il était impossible de traiter tous les sujets évoqués lors de ces réunions. Nous nous sommes ensuite réparti la rédaction de ces articles. Nous avons aussi identifié des contributeurs extérieurs potentiels que l'on missionne sur certains sujets.

Ce nouveau site internet a été mis en ligne le 22 juillet 2020 tout en laissant les autres sites internet exister pour ne pas perdre toute la partie référencement en pleine saison.

La fermeture des anciens sites a été faite dans un 2e temps, autour du 15 décembre, avec un travail de redirection.

Ce site est en cours de traduction en anglais, espagnol et basque.

Fin 2020, notre environnement web est composé des sites :

- www.en-pays-basque.fr
- www.saint-jean-de-luz.com
- www.ciboure.fr
- www.urrugne-tourisme.com

Les 3 derniers sites devraient être stoppés au 31 mars 2021 avec la création d'un nouveau site internet sur la baie de Saint-Jean-de-Luz – Ciboure, étendue à Urrugne et Guéthary.

APPLICATION MOBILE

APPLICATION KALILO

Depuis l'année 2019, l'agglomération Pays Basque avait décidé de créer une application qui permet de connaître les conditions de baignade pour chaque plage de la Côte Basque et le lac de Saint-Pée-sur-Nivelle. Le service de la CAPB en charge de la qualité des eaux de baignade pilote le projet.

L'application permet de savoir si la baignade est autorisée ou interdite au regard de la qualité des eaux, de connaître la couleur du drapeau, les horaires de surveillance, les conditions météorologiques de la plage (température de l'air, indice UV, vent, houle) et les services (activités, accessibilité, sanitaires).

L'information est réactualisée au fil de la journée et 7 jours sur 7 par les MNS de chaque plage.

L'application est gratuite et disponible en quatre langues : français, basque, anglais et espagnol.

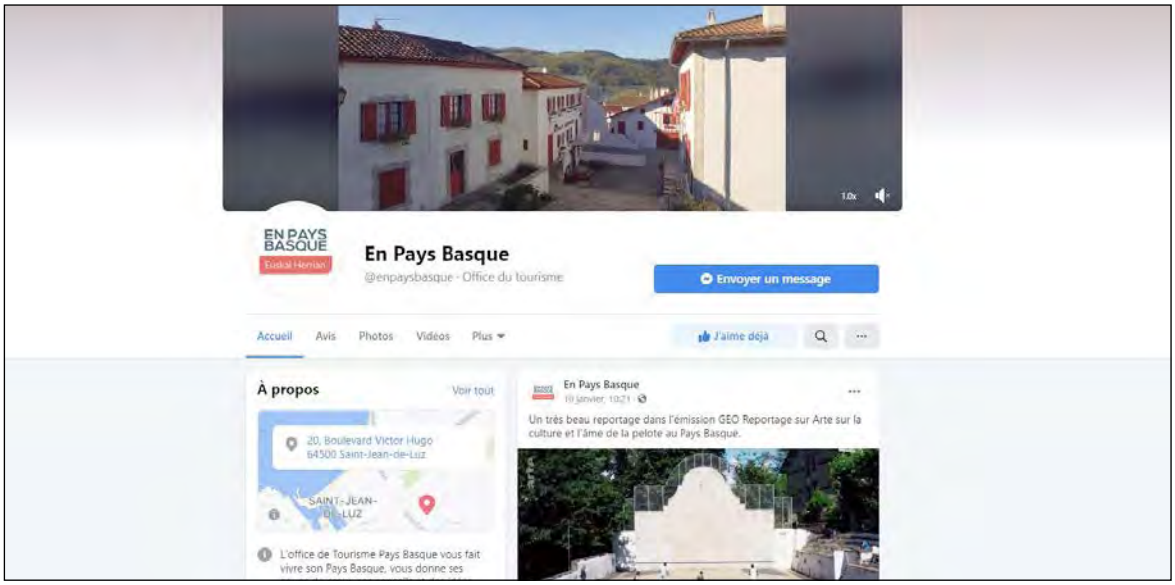
Nous nous servons aussi de cette application pour alerter, via une liste de diffusion gérée par l'OT Pays Basque, dès qu'il y a une fermeture préventive liée à la qualité de l'eau. Dans cette liste de diffusion on retrouve l'ensemble des BAT et certains contacts supplémentaires.

Nous avions discuté avec les services de l'agglomération au sujet des alertes mais ils ne souhaitaient pas forcément, pour le moment, envoyer une alerte mail à beaucoup de prestataires - type hébergeurs - car cela véhiculait, selon eux, une image négative.

RÉSEAUX SOCIAUX

LA PAGE FACEBOOK "En Pays Basque"

La fréquence de publication est au maximum de 4 publications par semaine.
Le contenu des posts respecte la charte éditoriale définie.



▪ Objectifs

- Faire la promotion de la destination, communiquer les actualités de la destination,
- Fidéliser la clientèle venue en vacances sur le territoire et garder le contact tout au long de l'année,
- Communiquer d'une manière plus directe et moins institutionnelle avec nos prospects,
- Créer du trafic sur notre site internet,
- Veiller à l'E-réputation.

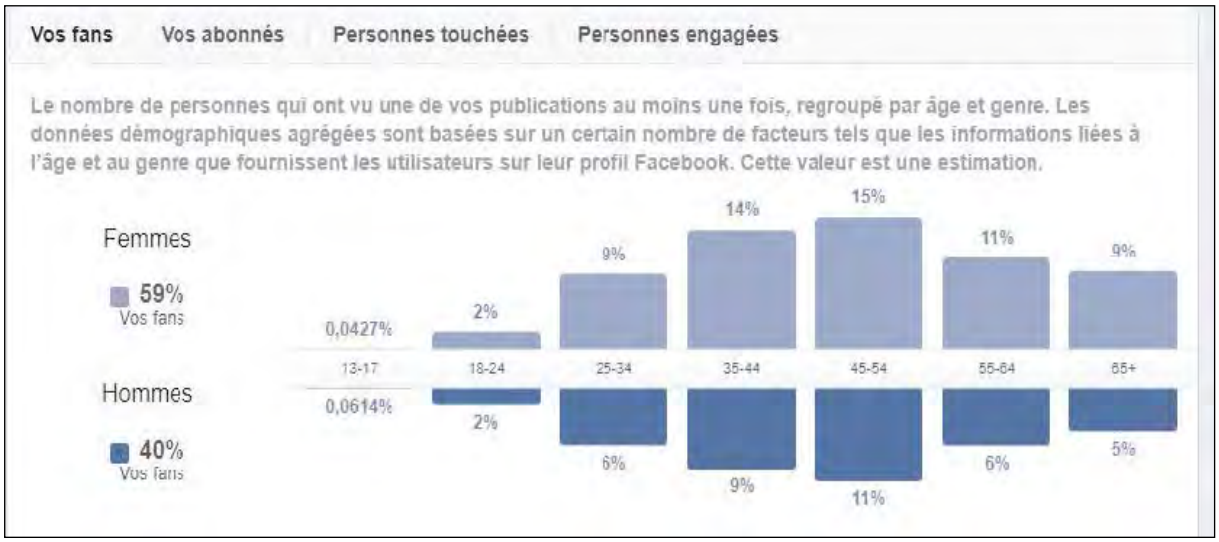
▪ Nombre d'abonnés 2020

JANV .	FÉV .	MARS	AVR IL	MAI	JUIN	JUIL .	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV .	DÉC.
34 658	**35 113**	**35 243**	**35 571**	**36 313**	**37 304**	**38 072**	**38 511**	**38 616**	**38 824**	**39 237**	**39 336**

RÉSEAUX SOCIAUX

LA PAGE FACEBOOK "En Pays Basque"

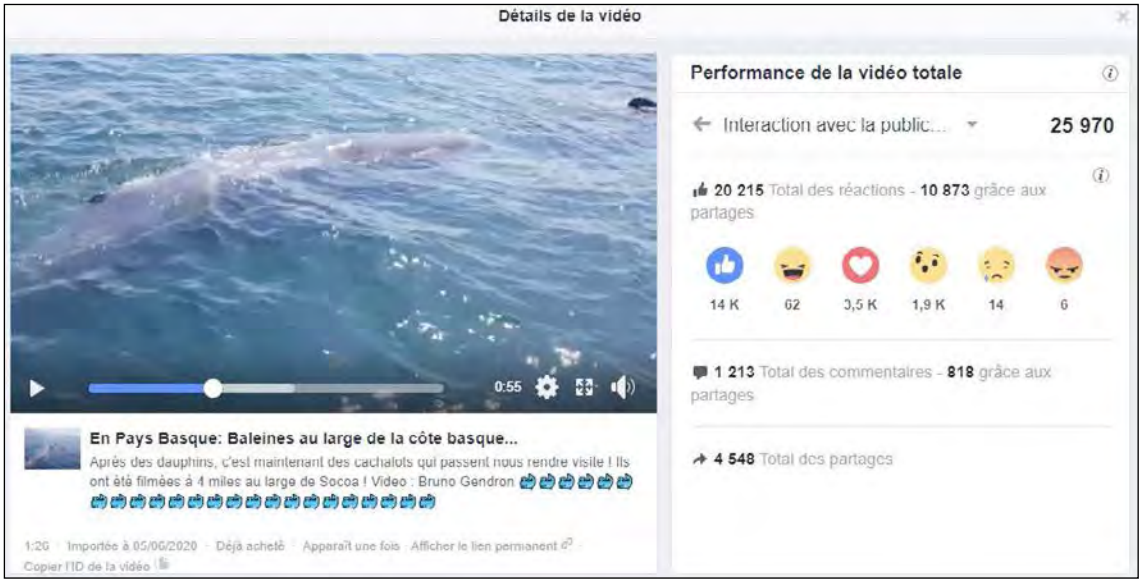
▪ Profil des abonnés



- Majoritairement des femmes à 59%
- Tranche d'âge : 35-44 et 45-54 pour un total de 29%
- Français à 91%
- 56% de fans en Pays Basque et 44% hors Pays Basque
- On note une inversion du nombre d'abonnés. Aujourd'hui, nous avons plus d'abonnés locaux que hors Pays Basque. Mais il faut signaler que généralement ce sont les abonnés hors Pays Basque qui sont le plus actifs sur la page Facebook.

RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS 2020



#1 Vidéo baleine au large de la Côte Basque – 05/06/2020

- Personnes atteintes : 552 000
- Interactions : 25 970
- Partages : 4 548
- Commentaires : 1213
- Vues de la vidéo : 264 000

#2 Vidéo Reportage de TF1 sur Bixente Lizarazu et ses coins secrets du Pays Basque – 12/07/2020

- Personnes atteintes : 372 000
- Interactions : 6 239
- Partages : 1 656
- Commentaires : 500
- Vues de la vidéo : 151 000

RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS 2020

#3 Vidéo France 5 sur la légende du pottok au Pays Basque – 12/06/2020

- Personnes atteintes : 290 000
- Vues de la vidéo : 117 000

#4 Vidéo Reportage de TF1 sur le restaurant Gamia et le fromage Ossau Iraty – 19/06/2020

- Personnes atteintes : 246 000
- Interactions : 5 995
- Partages : 1 486
- Commentaires : 476
- Vues de la vidéo : 112 000

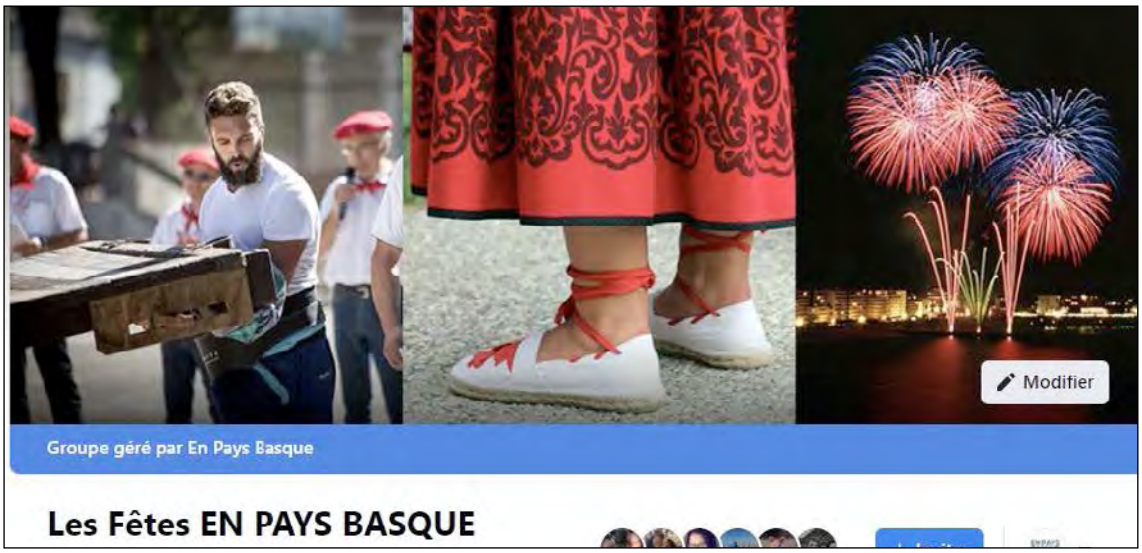
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS 2020

#5 Vidéo Reportage de TF1 sur Espelette – 31/05/2020

- Personnes atteintes : 226 000
- Interactions : 5 807
- Partages : 1 436
- Commentaires : 438
- Vues de la vidéo : 91 000

LE GROUPE FACEBOOK "LES FÊTES EN PAYS BASQUE"



Le groupe des Fêtes En Pays Basque, rattaché à la page, a été créé à la demande des prestataires avec pour objectif d'annoncer les animations et événements qui se déroulent sur les communes de l'OT Pays Basque.

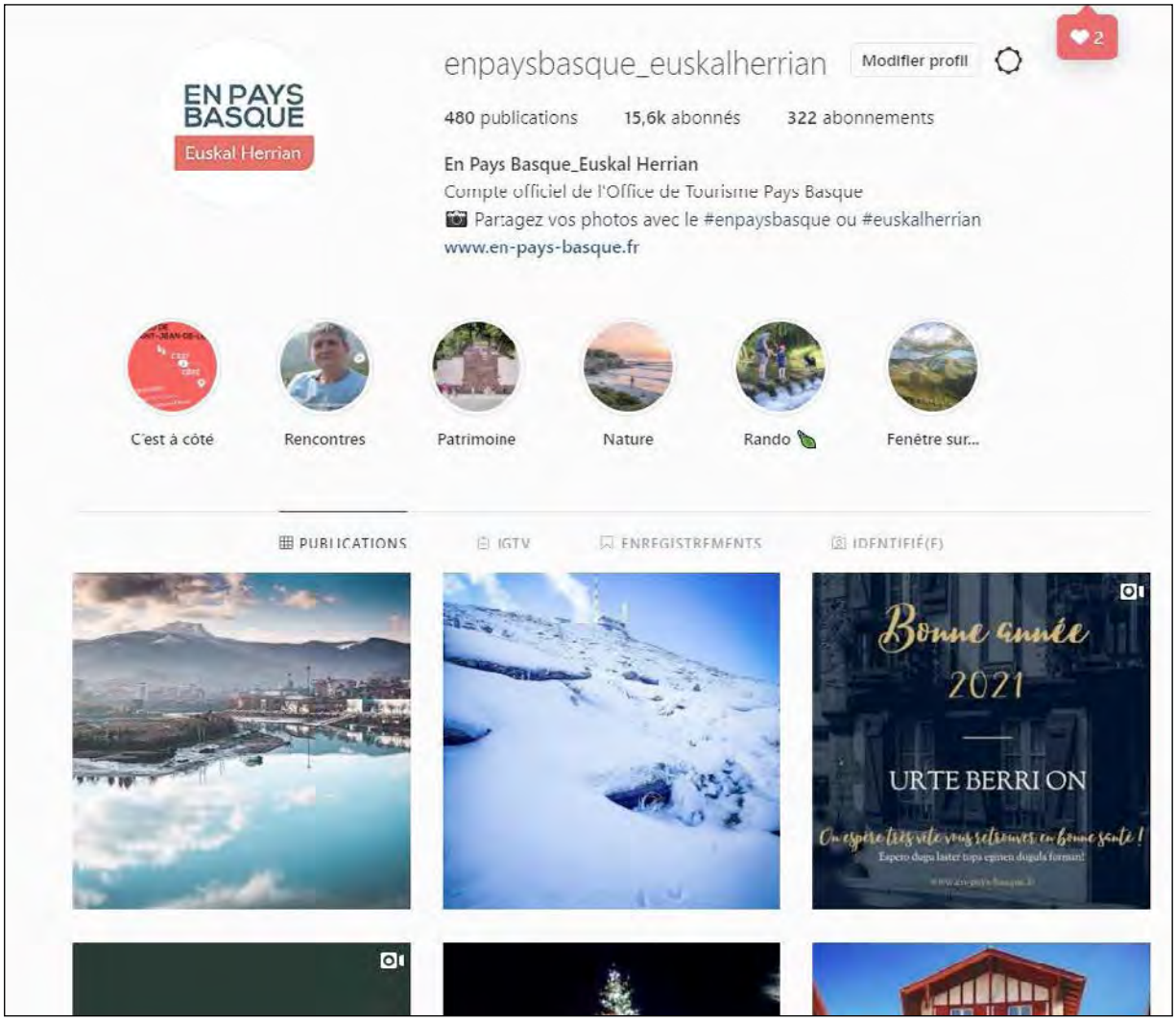
Le groupe compte aujourd'hui 3 400 membres : + 1 781 membres par rapport à 2019.

RÉSEAUX SOCIAUX

LE COMPTE INSTAGRAM DE L'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE

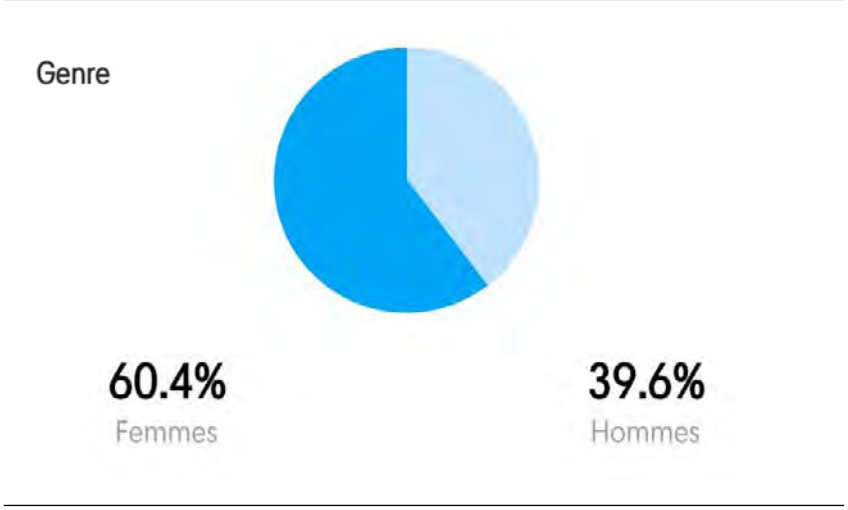
15 669 abonnés au compte Instagram en 2020 : + 4 496 abonnés

La fréquence de publication est au minimum de 4 publications par semaine.
Le contenu des publications/posts respecte la charte éditoriale définie.



RÉSEAUX SOCIAUX

▪ Profil des abonnés

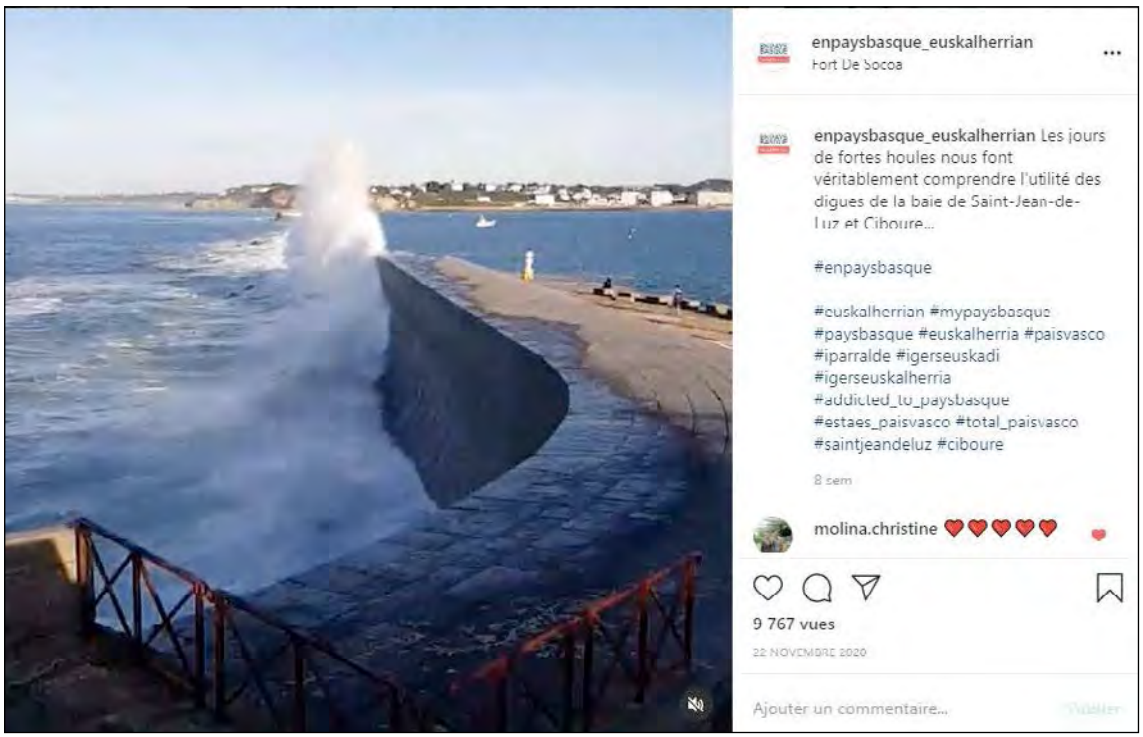


- Femmes à 60% et hommes à 40%.
- Agés principalement entre 35 et 44 ans (28%) et entre 45 et 54 ans (26%).
- Abonnés plus âgés qu'en 2019.
- Origine géographique : français à 86%, plus spécifiquement des locaux et des parisiens. Davantage de locaux qu'en 2019.

Sur les publications Instagram, les hashtags utilisés sont en rapport avec la marque et les valeurs de la destination : #enpaysbasque # de la commune, où a été prise la photo ou vidéo #paysbasque #euskadi #euskalherria #spécifiques, en fonction de la photo par rapport à l'activité, aux paysages, aux sites...

RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM



#1 Vidéo OTPB : Grosses vagues à Socoa – 22/11/2020

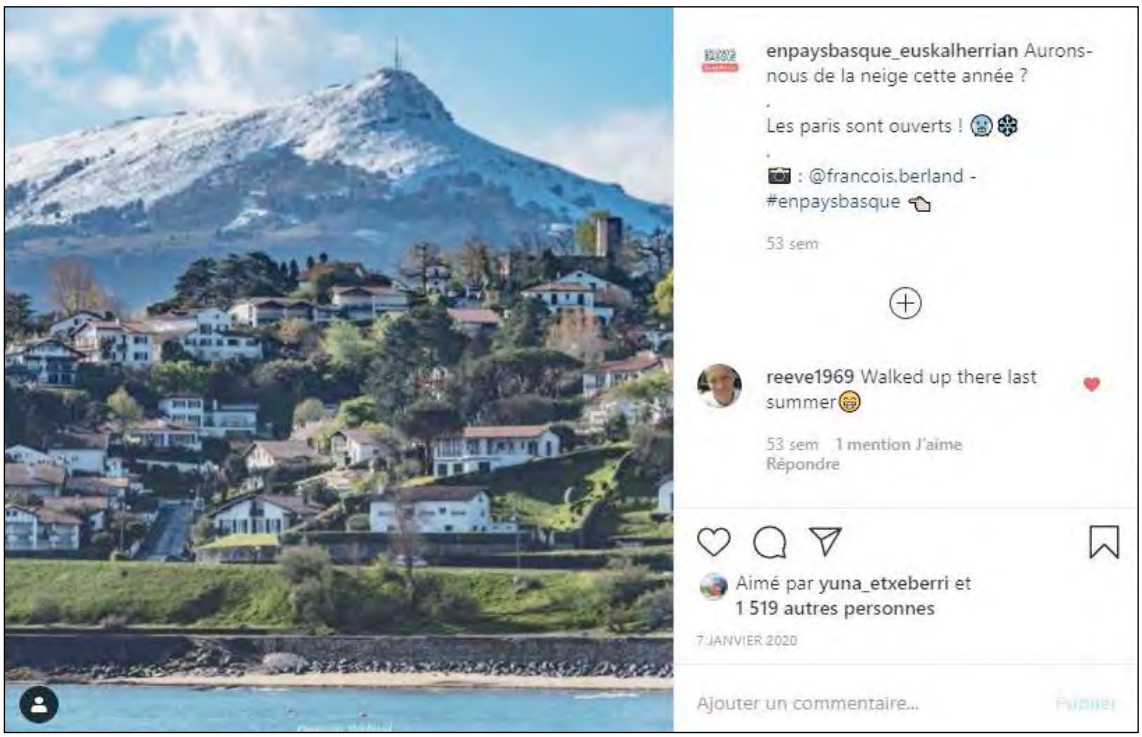
- 9 767 vues
- 6 commentaires

#2 Partage de photo : Moutons sur les hauteurs d'Ainhoa 14/01/2020

- 1 589 j'aime
- 72 commentaires

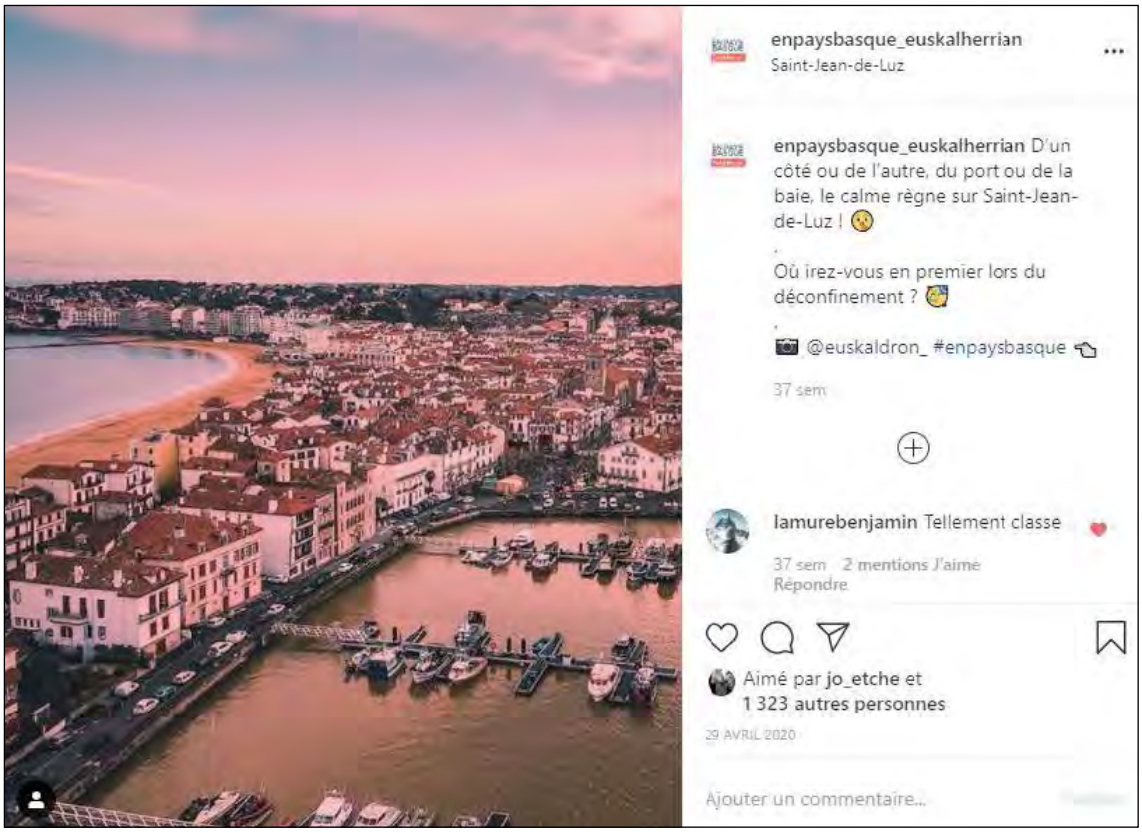
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM



#3 Partage de photo : La Rhune sous la neige – 07/01/2020

- 1 520 j'aime
- 30 commentaires



#4 Partage de photo : vue aérienne de Saint-Jean-de-Luz – 29/04/2020

- 1 324 j'aime
- 21 commentaires

RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM

#5 La corniche basque – 17/01/2020

- 1 290 vues
- 19 commentaires

ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION

SALONS GRAND PUBLIC

Opérations annulées compte tenu du contexte Covid :

- Basque Fest à Bilbao - **Annulé**
- Salon Tourisme à Valladolid - **Annulé**

INSERTION PUBLICITAIRE - SUPPLÉMENT NOUVELLE-AQUITAINE

Opérations annulées compte tenu du contexte Covid :

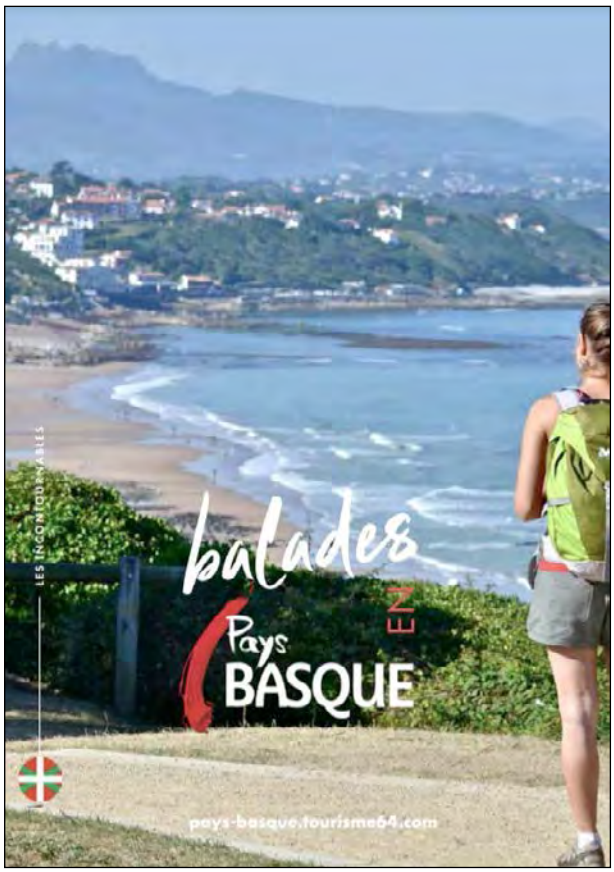
- Insertion mutualisée avec l'OT de Bayonne - encartée dans des quotidiens basques et espagnol.
- Edition **annulée** compte tenu du contexte Covid.

ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION

DOCUMENT D'APPEL AADT64 "BALADES EN PAYS BASQUE"

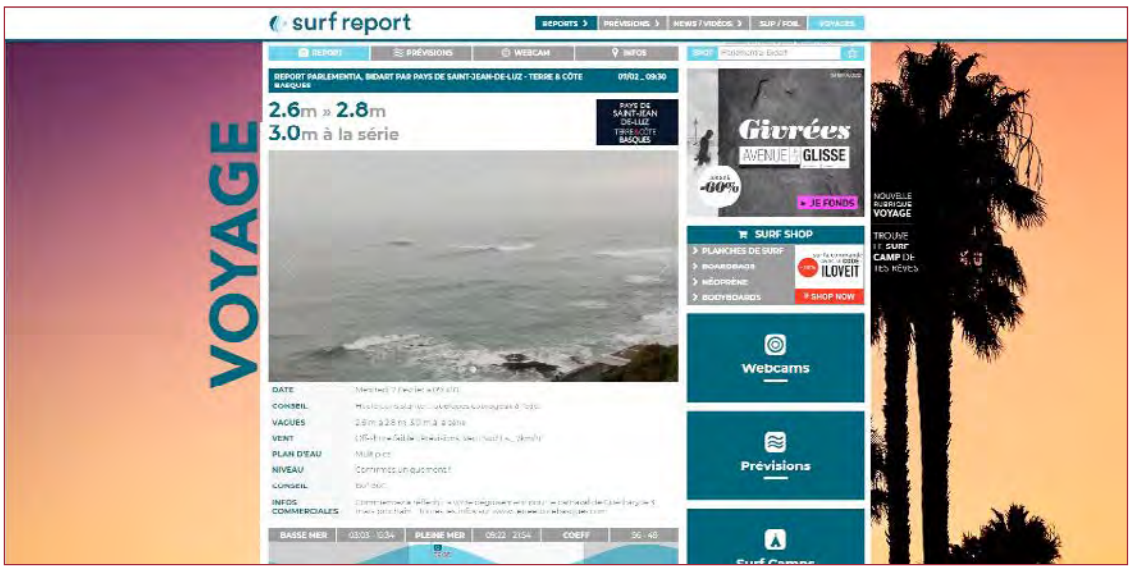
Présentation des incontournables du Pays Basque.
Document édité en 30 000 exemplaires / Distribution OT.

Travail collaboratif avec les relais locaux de l'OTPB pour fournir textes + pépites
+ photos



ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION

PARTENARIAT INTERNET AVEC WWW.SURF-REPORT.COM



Depuis juin 2017, nous avons mis en place un partenariat avec le site www.surf-report.com afin de communiquer sur le spot de surf de Parlementia. Il s'agit de réaliser tous les matins un
"report" des conditions de surf au niveau de la vague de Parlementia.
Pour cela, il faut indiquer : la hauteur des vagues, le vent, une libre appréciation des vagues, le niveau nécessaire des surfeurs et l'état du plan d'eau. Le report est accompagné d'au minimum 3 visuels pris sur le moment.

Ainsi lorsque le BAT de Guéthary est ouvert, les conseillers en séjour envoient le matin vers 9h trois photos de la vague de Parlementia.

Ces photos sont ensuite ajoutées via une interface web au site de Surf Report sur la page dédiée au spot de Parlementia.

En échange, nous disposons d'un espace publicitaire sur cette page pour communiquer sur notre structure avec notre logo, notre site internet et nos moyens de communication. Nous pouvons également ajouter à chaque "report" une annonce publicitaire dans un espace de rédaction libre.

La page a été consultée selon surf-report 82 004 fois en 2020.
https://www.surf-report.com/reports/parlementia-bidart-s1026.html

NEWSLETTERS

▪ Nombre d'inscrits à la Newsletter

JANV.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
9 267	**9 388**	**9 545**	**9 661**	**9 868**	**10 263**	**10 711**	**11 024**	**11 215**	**11 346**	**11 450**	**11 568**

En 2020, nous n'avons pas travaillé sur l'envoi de newsletters grand public.

▪ **Newsletters Agenda**

Relations avec les socioprofessionnels : Cf. page 126

RELATIONS MEDIA

MÉDIAS LOCAUX

Les contacts avec les médias locaux sont nombreux et réguliers.

En juillet et août, nous avons réalisé des émissions avec la radio France Bleu Pays Basque (plateau itinérant).

MÉDIAS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

- **Nous avons accueilli 28 journalistes jusqu'au 29 octobre 2020**. Nous n'avons pas organisé de voyage de presse. Nous nous sommes concentrés sur de l'accueil individuel et personnalisé, en relation avec l'AaDT64.

- **Nous avons répondu à 79 autres journalistes** pour des demandes de photos et de renseignements sur notre territoire.

- Nous avons accueilli à peine un peu moins de journalistes, mais dans une période plus restreinte cette année (hors confinement). Nous avons répondu a beaucoup plus de demande de renseignements et de photos.

Diffusion de photos sur le programme météo d'Eitb1 et Eitb2

- Nombre de photos/vidéos diffusées :
  42 photos + 2 vidéos

- Audience approximative :
  Eitb1 : 30 000 / Eitb2 : 60 000

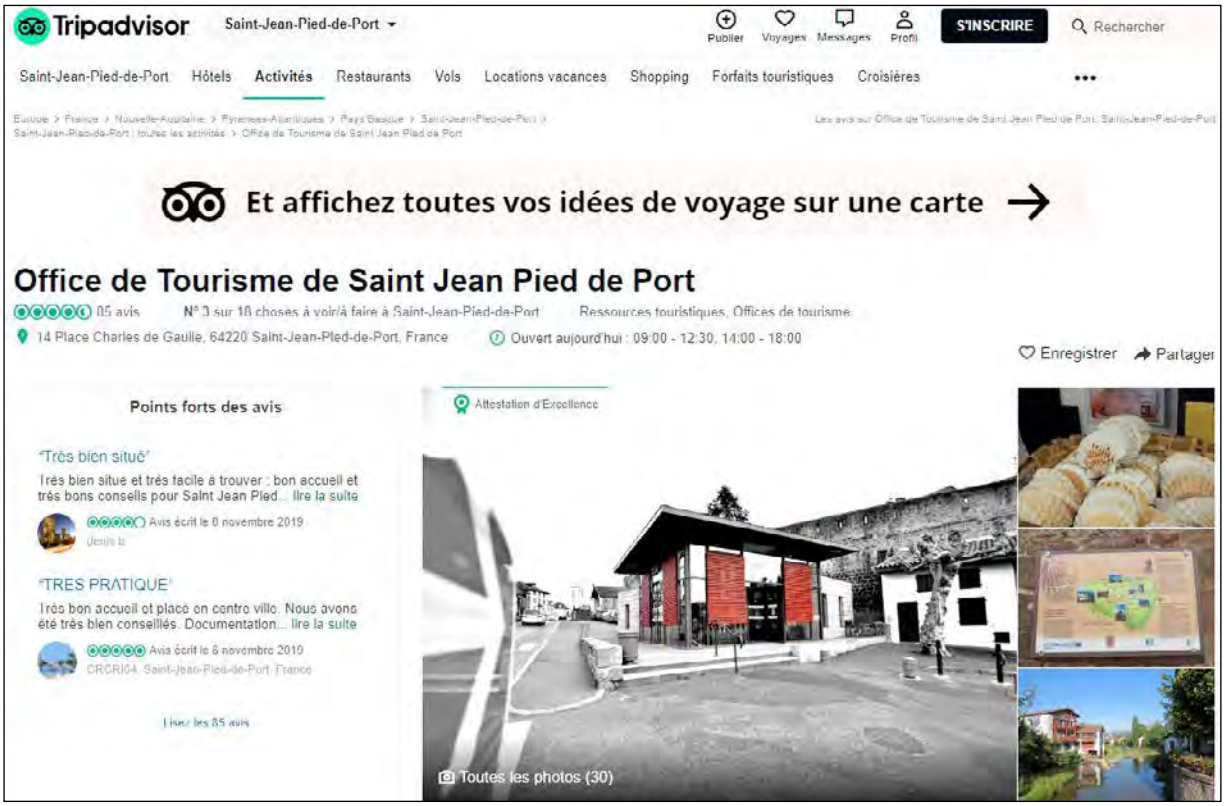
Accueils journalistes et contacts médias 2020 : Cf. page 218

GESTION DES AVIS SUR LES PLATEFORMES

TRIP ADVISOR

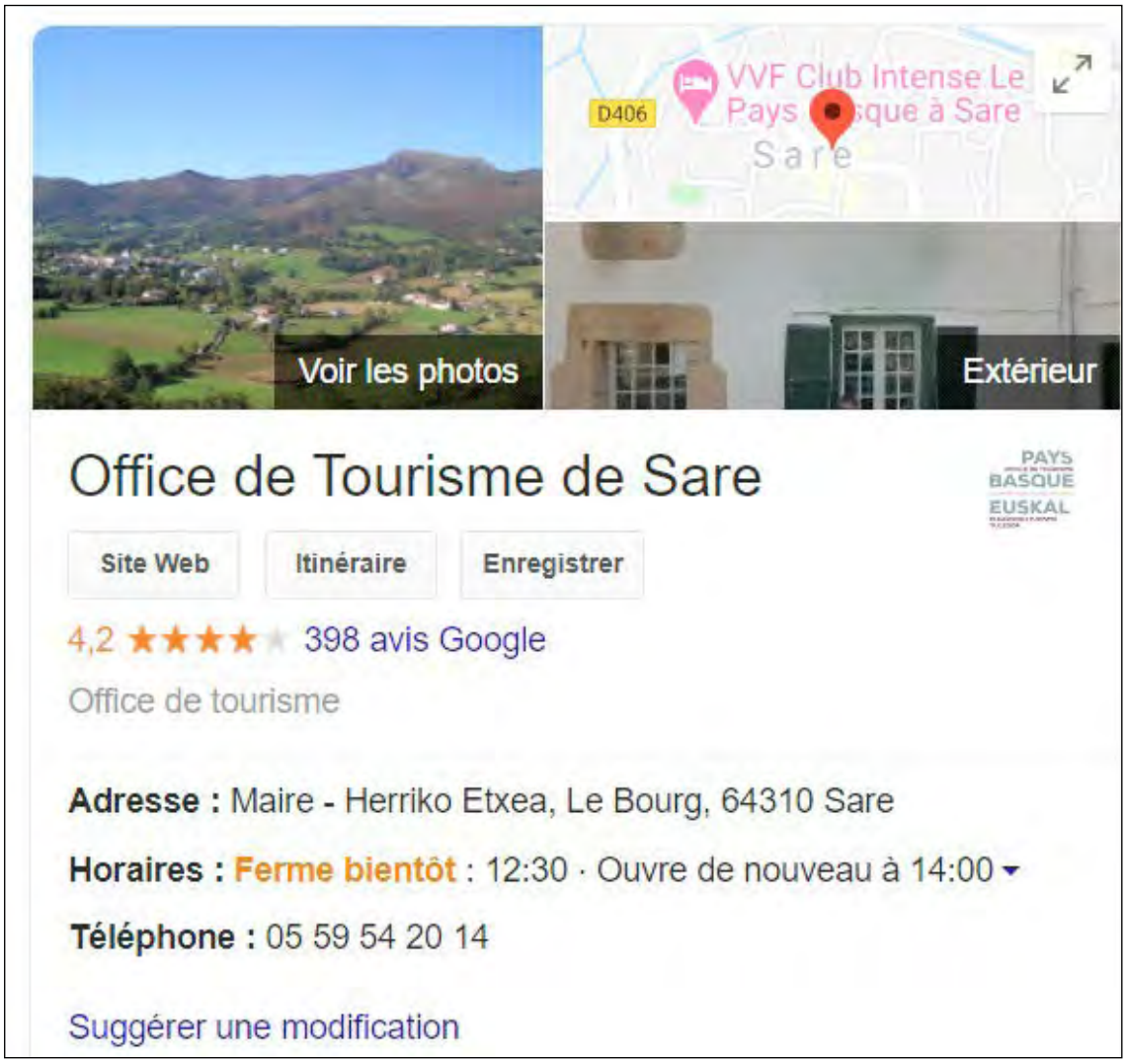
En 2020 nous avons surveillé 53 fiches sur Trip Advisor : sites payants gérés par l'OTPB (Château de Mauléon, Maison du patrimoine et Ecomusée de la pelote), sites bâtis, lieux emblématiques, plages, Bureaux d'Accueil Touristique et balades.

En 2020 nous avons comptabilisé 324 avis.



GESTION DES AVIS SUR LES PLATEFORMES

GOOGLE MY BUSINESS



Google My Business

GESTION DES AVIS SUR LES PLATEFORMES

GOOGLE MY BUSINESS

Nous surveillons 22 fiches Google Business :
- 19 Bureaux d'Accueil Touristique
- L'écomusée de la pelote basque et du Xistera
- La maison du patrimoine
- Le Château de Mauléon

En 2020, nous avons comptabilisé 255 avis :
- 10 classés de 1 à 2 étoiles
- 32 classés 3 étoiles
- 213 classés de 4 à 5 étoiles

Procédure de réponse :

- **Avis positifs** = classés de 4 à 5 étoiles et les 3 étoiles sans réclamation : nous faisons une réponse en remerciant l'internaute d'avoir posté un avis et si possible nous rajoutons une information supplémentaire. Sur certaines fiches qui reçoivent beaucoup d'avis, pas de réponse systématique.

- **Avis négatifs** = classés de 1 à 2 étoiles et les 3 étoiles avec une réclamation : transfert de l'avis à la Direction et d'une proposition de réponse. La Direction valide la proposition ou y apporte des corrections. Le post est ensuite déposé en réponse à l'avis sur la plateforme.

Bilan écoute clients 2020 : Cf. page 215

PHOTOTHÈQUE

La photothèque a été complétée par des visuels de qualité achetés à des photographes professionnels.

Le travail de recherche sur les sources et autorisations se poursuit. Beaucoup de photos restent à ce jour sans crédits, sans précision sur les droits d'utilisation (éditions, internet...). Nous utilisons uniquement des photos dont l'auteur et les droits sont clairement identifiés.

Devis réalisé pour passer à un système de gestion de la photothèque en ligne, comme à Bordeaux, Paris, Toulouse ou Airbus.

RÉSEAUX DE COMMUNICATION & MAINTENANCE

MAINTENANCE DU PARC ET DU RÉSEAU INFORMATIQUE ET DE TÉLÉPHONIE DE LA STRUCTURE

- Maintenance des appareils : 208 dysfonctionnements enregistrés.
- Déploiement des imprimantes Toshiba dans les BAT du Sud Labourd.
- Lien avec l'opérateur de téléphonie Orange et avec les sociétés chargées de la maintenance réseaux et informatique.
- Préparation du déploiement des centrex SIP Orange dans l'ensemble des BAT de l'OTPB.

WEBCAM

MAINTENANCE DU PARC ET DU RÉSEAU INFORMATIQUE ET DE TÉLÉPHONIE DE LA STRUCTURE

- Accompagnement à l'installation d'une webcam à Iraty.

WIFI territorial

- Ajout d'un hostpot au niveau de la terrasse Joa Casino à Saint-Jean-de-Luz (recyclage du routeur installé à l'agglo).
- Seulement 58 898 connexions au WIFI territorial ont été enregistrées en 2020 (division des connexions par presque 3 par rapport à 2019).

ÉCRANS CONNECTÉS

- Etude sur les solutions techniques liées aux players connectés :
- Cartelmatic en Basse-Navarre
- Piksel B@O en Soule
- Etourisme Expert sur le Pays de Saint-Jean-de-Luz
- Recherche d'autres solutions techniques et prestataires (redbox communication...) et rédaction d'une note d'évaluation.
- Travail sur l'harmonisation du contenu diffusé sur écrans connectés et hors connexion.

EN SOULE

Le dispositif B@O (Bouche @ Oreille) est un système d'information dynamique dont l'objectif est de favoriser la circulation des publics et la consommation touristique.
Ce programme d'information est diffusé sur 30 écrans TV dans les restaurants, campings, et autres points d'accueil touristiques de la Soule. Il est séquencé en 7 thématiques : hébergement, gastronomie, activités, patrimoine, nature, animations, commerces et services. Ces thématiques sont entrecoupées par des syndications météo et complétées par un bandeau d'information déroulant.
Les contenus sont rafraîchis quotidiennement par l'Office de Tourisme.
Ce dispositif, lancé en 2014, trouve un écho très favorable auprès des professionnels du tourisme qui l'utilisent également pour faire connaître leur offre à travers une régie publicitaire.
Harmonieusement intégrée.

EN BASSE-NAVARRE

Equipements connectés :
- 2 écrans dans les BAT de Garazi et Baigorri
- 1 borne extérieure à Garazi 24/24, 7j/7

Solution : Cartelmatic

Fonctionnement :
- 1 back office en ligne pour les écrans de Garazi et Baigorri permet la diffusion des informations suivantes : flux Tourinsoft des animations, météo (via un module mis à disposition par l'outil), affiches animations en format image, diaporama de photos du territoire ; l'outil offre la possibilité d'afficher des vidéos YouTube, des vidéos "maison", un contenu modulable en fonction des heures de la journée...
- 1 back office en ligne pour la gestion de la borne extérieure permet de diffuser des infos issues de la syndication Tourinsoft pour les rubriques Hébergements / Agenda / Services, et des infos dites "en dur", c'est à dire créées et mises à jour par l'OT pour les rubriques 1 journée à Garazi / Infos pratiques / Pèlerins.

La solution permet également de gérer un appel automatique aux hôteliers du secteur pour connaître leurs disponibilités (surcoût par appel si ajout d'autres bordereaux).
Publicités :
- Sur les écrans : format image 1920 x 1080 px, diffusion toutes les 13 s
- Sur la borne : emplacements pubs sur le diaporama d'accueil de la borne, support pub en format image, 738 x 1366 px, diffusé toutes les 6 s. Emplacements pubs de la borne limité à 30.

EN SUD LABOURD

Pour les BAT d'Espelette et d'Arcangues, des écrans non connectés diffusent la présentation 360°.

Pour les autres BAT du Sud Labourd, la solution Etourism expert est utilisée. C'est un réseau d'écrans connectés où l'on met en avant les services de l'Office de Tourisme ainsi que les animations du territoire. Au moins un écran dans chaque BAT diffuse les informations sélectionnées :

- Un tronc commun : diapositives communes à tous les BAT avec la météo et des vidéos de présentation du territoire.
- Une partie spécifique à chaque BAT. Chaque BAT peut paramétrer les diapositives qu'il souhaite faire apparaître : visite de ville, animations...
- Pas de régie sur ce réseau d'écrans.

EN ADOUR

- Pas d'écran sur les 3 BAT.
- Le projet d'harmonisation des solutions a été mise au budget prévisionnel 2021.

OSM - Open Street Map & plans de villes/villages

OpenStreetMap est une carte ouverte et collaborative du Monde. Elle est améliorée chaque jour par plus d'un million de contributeurs. **Lire aussi page : XX**

- Mise à jour de la donnée sur Guéthary (Joana I.), Ainhoa (Valérie T.), Ascain (Johanne) et sur Saint-Jean-de-Luz / Ciboure (stagiaire)
- Relevé terrain + saisie sur OSM
- Création du plan de Guéthary : plan + annonceurs + infos utiles
- Création du plan d'Ainhoa et d'Ascain
- Réalisation d'une vidéo tutoriel OSM : https://youtu.be/vXTSEZcj8sQ

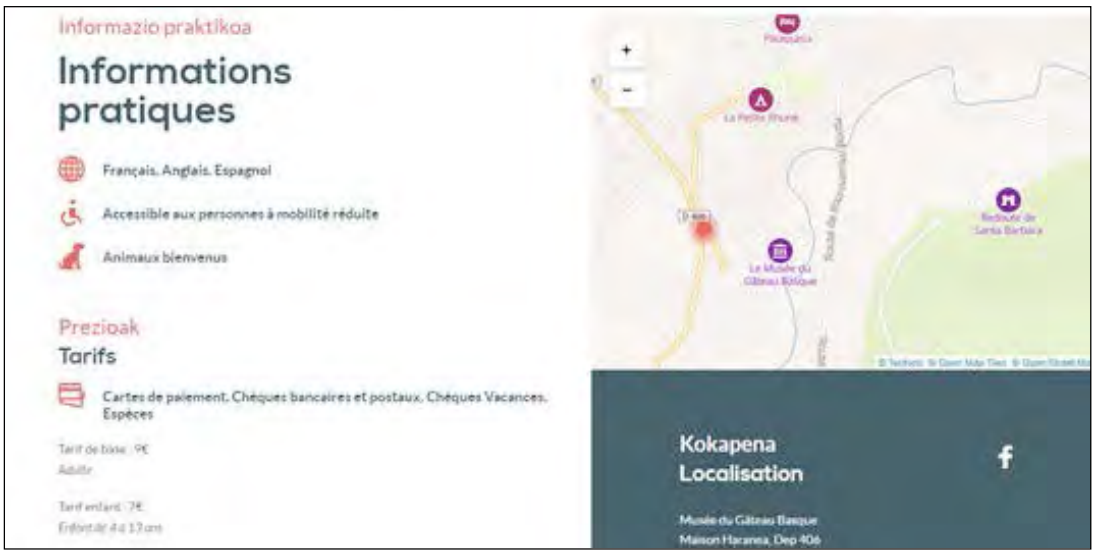
Et pour améliorer la donnée sur l'ensemble du territoire de compétence, constitution de la Team OSM :

- Pôle Pays Saint-Jean-de-Luz/Espelette-Arcangues : Emilie, Marie-Jo, Johanne, Joana I., Valérie T, Laetitia
- Pôle Adour : Emmanuelle, remplaçante de Valentin
- Pôle Basse-Navarre : Maitena Haristouy, remplaçant de Joaki
- Pôle Soule : Argitxu, Jean E.

La mise à jour de la donnée sur OSM a une incidence sur nos sites et des sites / programmes dont les données sont extraites d'OSM :

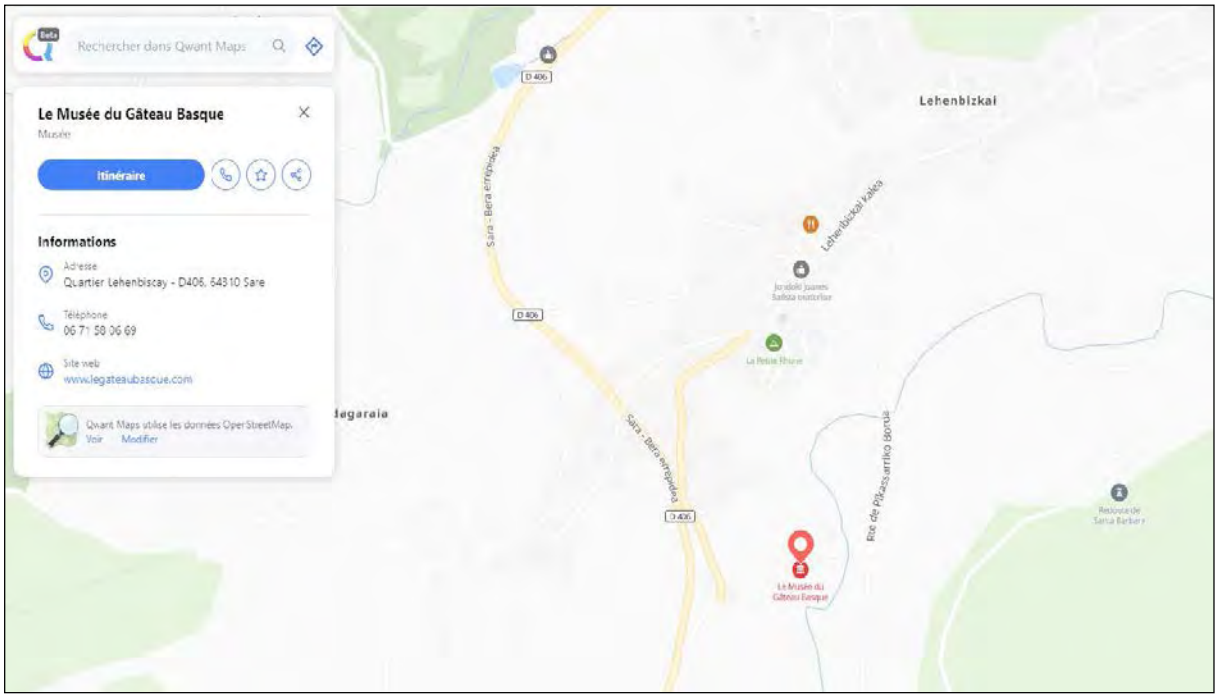
Exemple : mise à jour de l'élément Musée du Gâteau sur Open Street Map

➜ Complète la donnée sur notre site internet et sur bien d'autres :

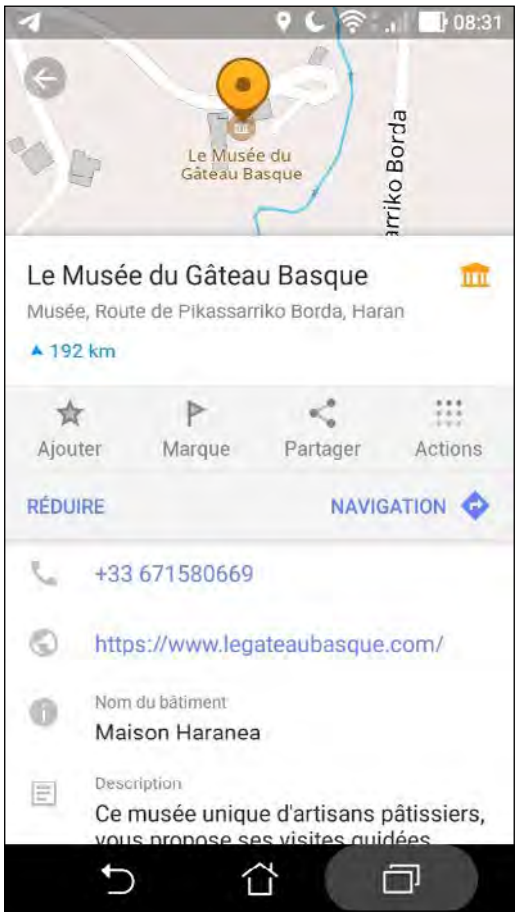


OSM - Open Street Map & plans de villes/villages

➜ Qwant



➜ OSMand

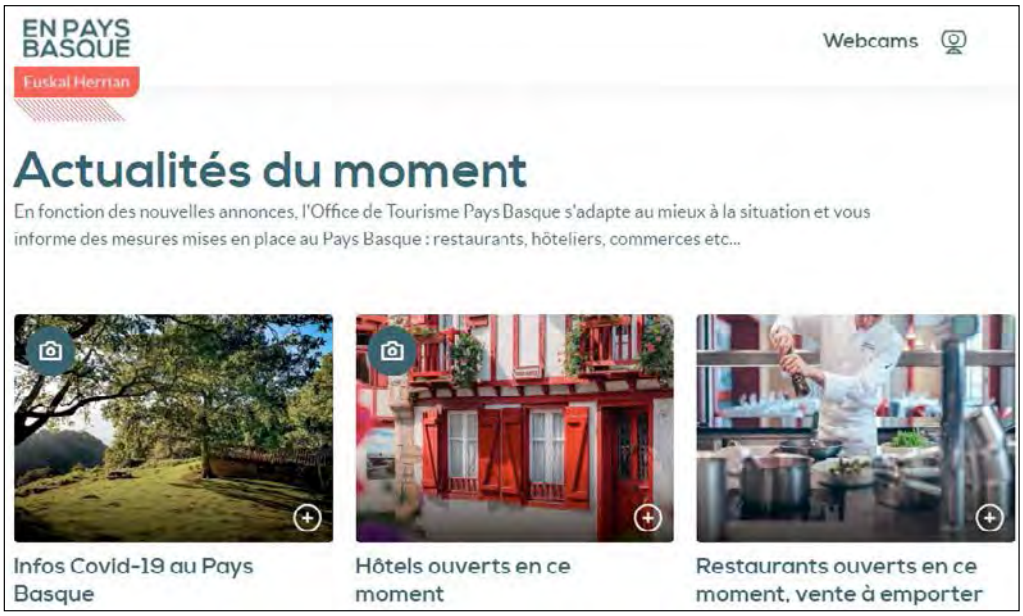


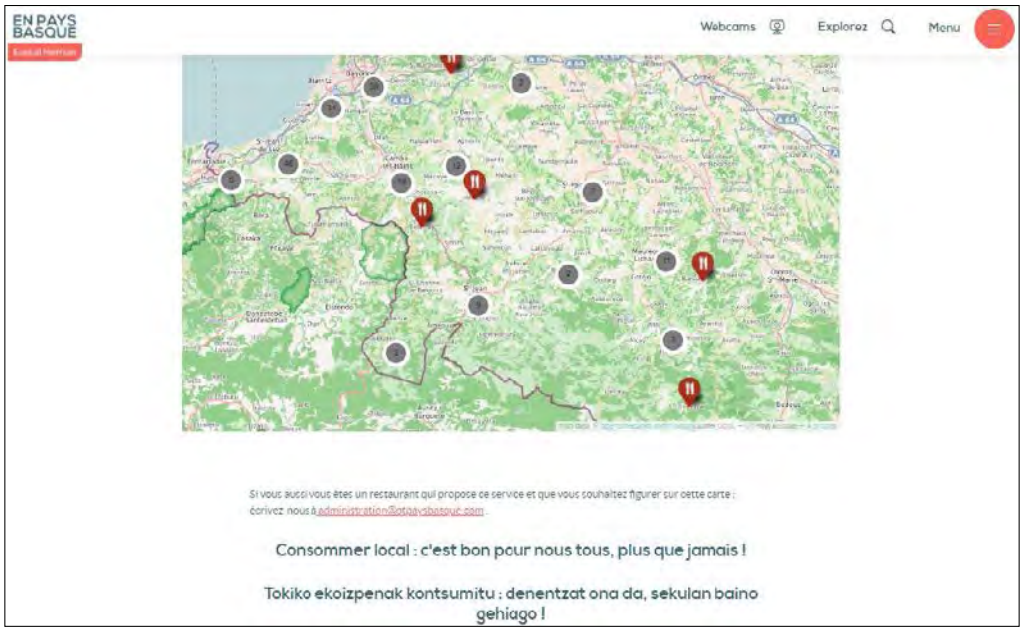
ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION

Mise en valeur des offres adaptées compte tenu du contexte via des cartes :

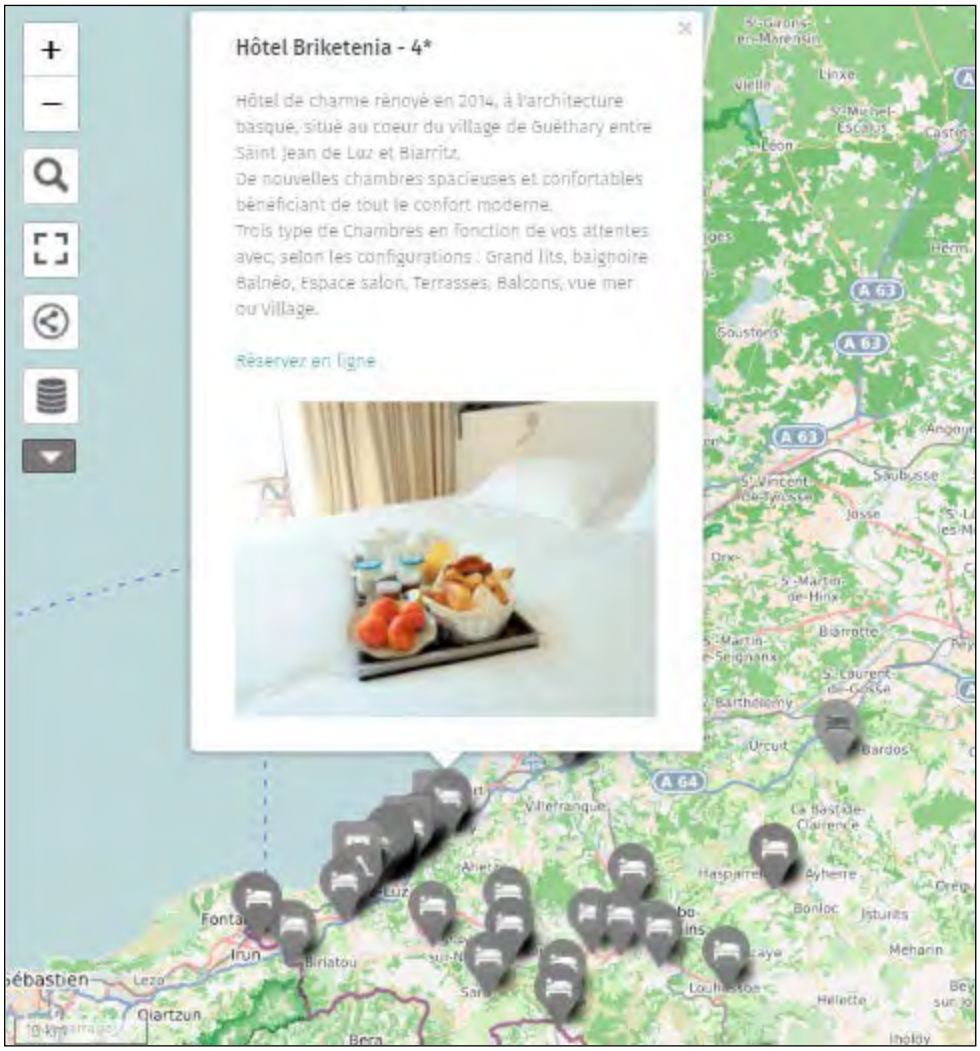
- **Carte solidarité Producteurs/Commerces essentiels**
- **Carte solidarité Restaurants** : achat de bon repas + mise en valeur de l'offre de vente à emporter des restaurateurs (lien Facebook ou site web pour visualiser l'offre actualisée des menus proposés)
- **Carte des visites guidées** : offre des visites guidées proposées par l'OTPB + les guides indépendants – Lien vers l'outil de réservation en ligne : Welogin ou Elloha
- **Carte des hôtels ouverts** – Lien vers la page de présentation de l'hôtel du site internet enpaysbasque.com ou système de réservation en ligne si le prestataire le propose.

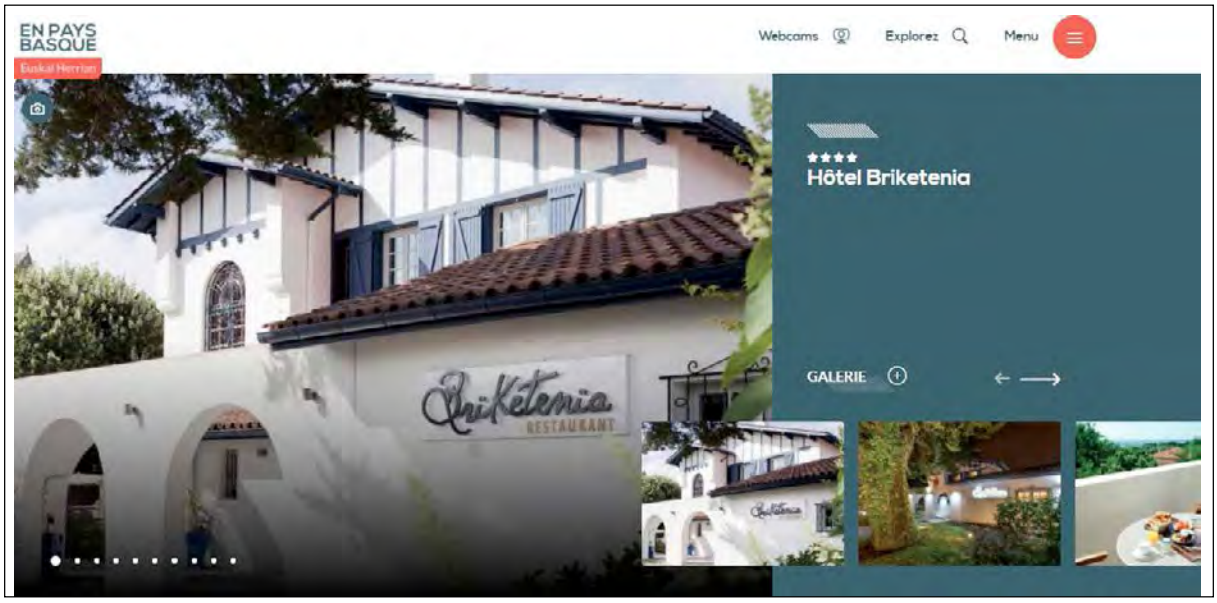
Les informations furent recueillies par les responsables locaux et les conseillères en séjour. Stéphanie Pagola s'est chargée de la saisie.





ACTIONS DE PROMOTION & COMMUNICATION





1.4

COMMERCIALISATION

LES MISSIONS

Le service commercialisation est composé de 4 personnes ainsi que 2 référentes "groupes", 5 référents "Elloha" et 6 référents "billetterie Welogin" affectés aux missions suivantes :

- la commercialisation (place de marché, dynamisation des ventes, Euskal Pass...)
- la billetterie (spectacles, visites, activités...)
- les groupes et séminaires (organisation de séjours, journées de travail, accueils de Tour-Opérateurs, agences événementielles, promotion...).

LES OBJECTIFS

Les objectifs des membres de l'équipe du service commercialisation de l'Office de Tourisme Pays Basque sont les suivants :

- Elaborer la stratégie de commercialisation du territoire assortie d'un plan d'actions
- Commercialiser les offres du territoire
- Augmenter le chiffre d'affaires généré par les activités commerciales via les outils de commercialisation "Elloha" et "Welogin"
- Réaliser une analyse régulière des ventes
- Mettre en place une animation des ventes dans les 19 BAT du territoire
- Développer l'activité "groupes et séminaires"
- Animer les réunions sur la commercialisation
- Gérer la relation client
- Gérer les litiges en lien avec la commercialisation (individuels, groupes et séminaires)
- Mettre en place des actions de professionnalisation des acteurs du tourisme de l'OTPB (BAT, prestataires...)
- Être en relation avec les partenaires privés et les institutionnels
- Suivre les actions et effectuer des actions de reporting par secteur (commercialisation, groupes et séminaires...)
- Assurer le suivi de l'Euskal Pass
- Assurer la veille internet par secteur
- Assurer la veille sur les sites internet de l'OTPB.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

Pour rappel, il existe 2 systèmes de réservation : logiciels WELOGIN et ELLOHA.

1 - LA RÉSERVATION VIA LE LOGICIEL WELOGIN

Il s'agit d'un système de réservation avec essentiellement de la billetterie "spectacle" en vente. Certains prestataires de sites y sont également présents. Or, l'ensemble de l'offre de l'OTPB n'y est pas présente (hébergements, certains prestataires d'activités, billetterie...). Une liste récapitulant l'offre est à disposition de l'ensemble du personnel de l'OTPB.

LE FONCTIONNEMENT

Référents Welogin

- Basse-Navarre : Maitena Haristouy
- Sud Labourd : Marie-Christine Jorajuria + Fanny Quittic + Valérie Brocheriou + Geneviève Larroque + Johanne Elissalde + Sandrine Larralde
- Soule : Yuna Etcheberry
- Adour : Valentin Grenon + Cécile Eyheraburu

Chaque référent Welogin a en charge le paramétrage des offres des prestataires de son secteur. Pascale Parre et Marie-Christine Jorajuria sont "administrateurs" du logiciel et Françoise Dhérin est régisseur pour l'OTPB.

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

L'OTPB effectue et encaisse les ventes (comptoir, téléphone, internet) puis reverse au prestataire le montant des ventes moyennant une commission.

Les modes de commissionnement de l'OTPB pour 2020 sont les suivants :

- billetterie spectacle (comptoir et en ligne) : 8% TTC
- prestations (activités, autres) : 10% TTC

Un état des ventes est établi par chaque référent Welogin et envoyé à chaque prestataire à la fin de la prestation.

Compte tenu de la situation sanitaire et par conséquent de la complexité du contexte économique, l'OTPB a souhaité accompagner et soutenir ses partenaires en ne prenant aucune commission sur les ventes de prestations d'activités du 15 juin au 31 décembre 2020.
Seule une commission de 8% TTC sur les ventes a été appliquée sur la billetterie spectacle.

Chiffre d'affaires Billetterie 2020 = 136 948,86 € TTC.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

2 - LA RÉSERVATION VIA LE LOGICIEL PLACE DE MARCHE ELLOHA

Depuis 2019, l'OTPB a choisi d'utiliser Elloha comme outil de réservation en remplacement des centrales de réservation précédemment utilisées par les OT avant la fusion (octobre 2018).

Pour rappel, Elloha est un outil de commercialisation déployé par l'AaDT64 et mis à disposition auprès des Offices de Tourisme du département 64. Ce logiciel permet la réservation en ligne, ainsi que la vente au comptoir et par téléphone (en passant par internet) **UNIQUEMENT par carte bancaire**.

Ce système de réservation recense l'ensemble de l'offre d'hébergements, sites, activités... des prestataires du territoire qui ont souhaité être partenaires. Ces produits sont également en vente sur les sites internet de Terre et Côte Basques, Saint-Jean-de-Luz, Basse-Navarre... car ce module de réservation est aussi intégré sur ces sites internet.

Les OT du 64 (Biarritz, Anglet, Bayonne, Bidart, Cambo, Pau...) utilisent ce même outil et ont la possibilité de vendre les prestations de nos partenaires, et vice versa.

LE FONCTIONNEMENT

Responsable Elloha OTPB : Clara Barrière
Référents Elloha :

- Adour : Valentin Grenon + Cécile Eyheraburu + Emmanuelle Dissard (en complément)
- Basse-Navarre : Marie-Hélène Ernaga + Anais Inçaurgarat
- Soule : Argitxu Ourthiague
- Sud Labourd : Clara Barrière + Pascale Tellechea (locatif)

Chaque référent Elloha assure le démarchage des prestataires de son secteur. Il a également en charge le paramétrage des offres ainsi que l'accompagnement des prestataires. Clara Barrière coordonne la stratégie de déploiement sur l'ensemble du territoire de l'OTPB et s'assure du bon déroulement de celle-ci.

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le principe de la place de marché est une mise en relation directe de l'internaute, du client, avec les différents professionnels lors de l'achat de prestations touristiques. Le prestataire gagne alors en indépendance. Le montant des ventes effectuées par l'Office de Tourisme Pays Basque (sites internet, comptoir, téléphone) via Elloha est directement versé sur le compte bancaire du prestataire.
- L'OTPB accompagne et forme les prestataires lors de l'ouverture et du paramétrage de base de leur compte. Par la suite, ils ont la libre gestion de leur compte Elloha : mise à jour des disponibilités, des tarifs, des annulations, des remboursements... Lors du paramétrage, ce sont les prestataires qui définissent le montant qu'ils souhaitent encaisser à la réservation.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

- Les prestataires d'activités encaissent la totalité à la réservation.
- Les locations de vacances et résidences de tourisme encaissent généralement un acompte entre 25 et 30% à la réservation
- Les hébergements professionnels encaissent la 1re nuit à la réservation

Un état des ventes est effectué par l'OTPB tous les mois afin d'établir une facture de commission trimestrielle que chaque prestataire règlera sous 30 jours. Le prestataire reverse une commission de 10% TTC à l'OTPB pour chaque vente effectuée par l'intermédiaire de l'OTPB (comptoir, téléphone, sites internet).

LA RÉSERVATION D'UN HÉBERGEMENT ET D'UNE ACTIVITÉ TOURISTIQUE

- Certains hébergeurs (hôtels, résidences de tourisme...) et prestataires d'activités sont en passerelle avec plusieurs systèmes de gestion de réservation, cela leur permet de gérer un seul planning et d'être ainsi présents sur plusieurs systèmes de réservation.
- Lors d'une réservation effectuée sur un hébergement, **il est indispensable de remplir la totalité des champs demandés** sinon la réservation ne sera pas finalisée.

■ Le discours de vente d'un hébergement

Le client souhaite un hébergement sur la commune du BAT

Le conseiller en séjour propose un hébergement présent sur la place de marché Elloha et sur la commune demandée.

➜ L'hébergement proposé ne correspond pas

Le conseiller en séjour propose alors un hébergement présent sur la place de marché Elloha sur une zone géographique étendue au territoire de l'OTPB.

➜ L'hébergement proposé ne correspond toujours pas

Le conseiller en séjour diffuse alors la liste des hébergements partenaires de l'OTPB correspondant aux critères du client, sans en garantir la disponibilité et sans appeler l'hébergeur.

3 - LE COMMISSIONNEMENT

Afin d'accompagner et soutenir ses partenaires face à la crise économique due à la Covid-19, l'OTPB n'a exceptionnellement pris aucune commission sur les ventes d'hébergements et d'activités du 15 juin au 31 décembre 2020 – à l'exception des prestataires en gestion à l'OTPB (cela concerne uniquement le locatif) : une commission de 5% au lieu de 15% a été facturée.

Soutien aux guides "spécial crise Covid-19"

Toujours dans l'optique d'apporter un soutien à ses partenaires, l'OTPB a confié une partie de ses visites commentées/guidées, habituellement réalisées en interne, aux prestataires suivants :

- Argibili (Garazi, Hasparren...)
- Thierry Biscary (Nocturnes Garris et Bidarray)
- Pierre Domercq (Ciboure)
- Visites guidées Pays Basque (Ainhoa, Ascain et Chasse aux trésors de Saint-Jean-de-Luz)

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

L'OFFRE 2020 SUR ELLOHA

■ Elloha face à la crise

Une dizaine d'annulations ont été enregistrées (hébergements uniquement) du fait de la crise sanitaire de la Covid-19.

Pendant la période de confinement (avril-mai) aucun démarchage n'a été effectué. Toutefois, les plannings de l'ensemble des prestataires constituant notre offre ont été mis à jour (hébergeurs pros et non pros + activités).

Les référents Elloha ont été en relation permanente avec les prestataires (modifications de paramétrages, annulations, reports, questions, ouvertures de comptes...). La réassurance et l'accompagnement de nos partenaires a été essentiel durant cette période de crise.

Le plan de démarchage des prestataires d'activités, en collaboration avec l'AaDT64 et Elloha, a été mis en place à partir du 8 juin afin de mettre en place le système de conciergerie. Cette conciergerie avait pour objectif d'apporter une valeur ajoutée aux prestataires d'activités et de loisirs en leur donnant la possibilité d'être revendu par les hébergeurs du Pays Basque.

Deux personnes de chez Elloha dédiées à ce démarchage ont effectué du phoning afin que les référents Elloha de l'OTPB prennent le relais pour accompagner les socioprofessionnels concernés.

Bilan : ce démarchage n'a pas été concluant, les prestataires n'étaient pas intéressés et n'avaient pas le temps de mettre en place un système de réservation pendant cette période-là. L'AaDT64 a pris en charge financièrement cette action.

■ L'offre Elloha pour l'année 2020

Du fait du non-commissionnement des ventes décidé par l'OTPB à partir du 15 juin, et ce jusqu'à la fin de l'année 2020, plusieurs prestaires ont souhaité adhérer à Elloha.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

Secteurs	Hôtels	Campings	Résidences de Tourisme	Meublés	Chambres d'Hôtes	Activités / Spectacles	TOTAL
Adour	2	3	0	3	4	4	16
Basse-Navarre	3	1	0	23	4	8	39
Sud Labourd	24	2	2	36	9	20	93
Soule	2	1	1	7	2	1	14
TOTAL	**31**	**7**	**3**	**69**	**19**	**33**	**162**

Actuellement, 162 offres sont proposées sur Elloha (134 en 2019) : 129 offres d'hébergement et 33 offres d'activités-loisirs. La vente de ces prestations a généré un **chiffre d'affaires d'environ 144 330 € TTC en 2020.**

Le nombre de prestations proposées à la vente a augmenté par rapport à l'année passée, c'est une conséquence de la proposition de l'OTPB de ne pas encaisser de commissions pour 2020.

Conclusion pour 2020

Malgré les nombreux dysfonctionnements remarqués depuis le début de l'année et un contexte sanitaire particulier dû à la Covid-19, **l'OTPB enregistre une hausse des ventes Elloha de 6 % par rapport à 2019**.

De plus, il faut noter une augmentation de 34 % des ventes sur nos sites internet contre une baisse de 8 % des ventes au comptoir par rapport à 2019.

Cette année, la vente en ligne a été plébiscitée, il est donc plus que jamais nécessaire de mettre en valeur nos outils de commercialisation afin d'optimiser les ventes via nos sites internet.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

Pistes d'amélioration pour 2021

Dans le contexte actuel et pour donner suite à nos constatations, il est nécessaire de poursuivre le développement de la commercialisation du territoire par :

- **Un développement de la mise en marché de l'offre touristique sur Elloha avec :**

- Une consolidation de notre offre touristique présente sur Elloha (relance, accompagnement, formation prestataires...)
- Un développement de la mise en marché de l'offre touristique, notamment par une intensification de la prospection, en particulier auprès des prestataires professionnels d'activités, de sites et de loisirs.

- **Un développement de l'accompagnement à la vente de nos équipes dans les différents BAT**

- Il est nécessaire d'initier, en collaboration avec le service communication une optimisation de la vente en ligne par :
- Un travail sur le rédactionnel, l'arborescence du site web (atelier de réflexion) pour une mise en avant des produits et prestations réservables en ligne.
- Une mise en valeur des outils de réservation dont l'objectif est l'optimisation de la vente en ligne
- Une restructuration de l'arborescence de la boutique en ligne (travail en cours)
- Une animation et un accompagnement des prestataires dans leur commercialisation pour un développement de leurs ventes (ateliers formation Elloha, commercialisation...) à mettre en place fin 2021 – 2022 en collaboration avec le responsable des prestataires.

Afin de résoudre les nombreux dysfonctionnements rencontrés depuis maintenant 2 ans, notamment concernant la vente au comptoir, Elloha s'est engagé à accéder à nos demandes durant le 1er trimestre 2021. Il est aujourd'hui primordial que les conseiller(e)s en séjour puissent continuer à vendre sereinement l'ensemble des prestations de nos partenaires.

LA RÉSERVATION AU SEIN DE L'OTPB

BILAN DES VENTES WELOGIN ET ELLOHA 2020

Le bilan des ventes est en forte baisse en 2020 (- 46% par rapport à 2019) compte tenu de la situation sanitaire d'une part (billetterie quasi inexistante, vente de produits boutique en forte baisse du fait de l'annulation de certaines manifestations comme les fêtes de la St-Jean (t-shirts), Bayonne (bracelets)...) et, d'autre part du fait que l'OTPB n'ait pris aucune commission sur les ventes du 15 juin au 31 décembre 2020. Seule une commission de 8% TTC a été appliquée sur les ventes de billetterie spectacle et une commission de 5% sur les meublés en gestion à l'OTPB.

Pistes d'amélioration pour 2021

En 2020, la vente en ligne a été plébiscité, il en résulte une augmentation des ventes par ce canal. Il est aujourd'hui nécessaire d'initier une mise en valeur des outils de réservation sur nos supports de communication et notamment sur nos sites internet afin d'optimiser la vente en ligne de nos produits et de celles de nos partenaires.

L'EUSKAL PASS

L'objectif de l'Euskal Pass est de doter le Pays Basque d'un véritable "City Pass Pays Basque", pass touristique incitant à l'itinérance et à la découverte de l'ensemble du territoire à travers des sites naturels, culturels et patrimoniaux majeurs.

OBJECTIFS 2020

- Démarcher de nouveaux partenaires (Croisière Nivelle V à Saint-Jean-de-Luz, Wow Park à Urrugne...) orientés "famille" afin d'étoffer l'offre du pass,
- Réadapter les pass : changement de formules et de tarifs avec un plafonnement de la consommation des sites « chers » pour fiabiliser le modèle économique et inciter à découvrir également les sites moins connus et plus excentrés,
- Développer la communication : changement de charte graphique, mise en avant des avantages commerciaux,
- Former les conseillers en séjour et les revendeurs : réunion et distribution de supports de vente,
- Renforcer les points de ventes : partenariat avec Gîtes de France 64 pour la revente de pass comme produit complémentaire à leur vente de séjour.

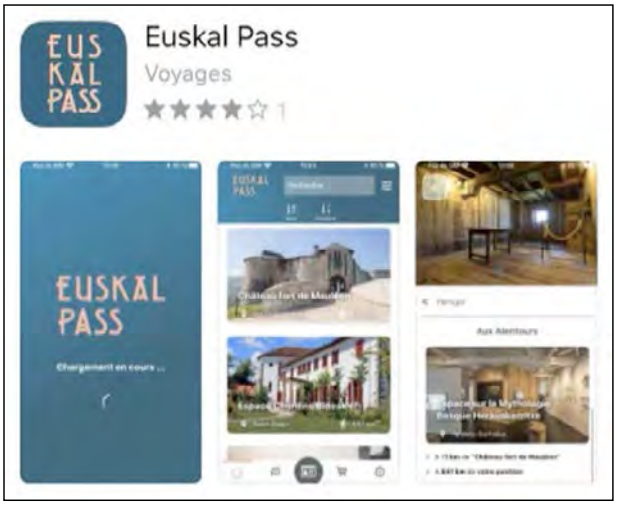
BILAN EUSKAL PASS 2020 - Annulé

A cause de la crise liée à la Covid-19, l'Euskal Pass n'a pas été lancé cette année 2020 dû aux contraintes sanitaires et modalités d'ouverture des sites cet été.

Le travail effectué pour l'édition 2020 sera repris pour 2021. Le pass sera éventuellement enrichi avec des activités "ludiques" à destination de la clientèle familiale qui représente environ 15% des pass vendus en 2019.

Une négociation est également en cours avec le syndicat des mobilités afin d'intégrer le transport dans le pass, probablement d'ici 2022.

Un site internet : www.euskalpass.com et **une application mobile** (gratuite) permettent de retrouver toutes les informations pratiques sur l'Euskal Pass et les sites partenaires.



RÉUNIONS DU SERVICE

Une réunion "commercialisation" s'est tenue en visioconférence avec Nicolas Martin, Pascale Parre et les membres du service commercial le 6 novembre 2020 afin de débattre des sujets suivants :

- Point sur l'activité groupes et le tourisme d'affaires (2020 – projections 2021)
- Présentation du projet de mise en place d'un nouvel outil pour le locatif (Weebnb)
- Point sur les prestataires que nous souhaiterions rajouter sur Elloha en 2021
- Point sur la réflexion à mener pour 2021 par rapport à de nouveaux produits à imaginer compte tenu du contexte Covid (groupes et individuels)

■ Réunions " Welogin"

- Mercredi 22 janvier au BAT de Saint-Jean-de-Luz : réunion Welogin avec MC Jorajuria et Joana Barace afin de faire un point sur la Boutique
- Jeudi 20 février : formation MJ Perez au logiciel Welogin (paramétrage et contrôle) afin qu'elle puisse vérifier les saisies des référents
- Lundi 24 février : suite formation MJ Perez au logiciel
- Mercredi 9 septembre à l'Agglo à Urrugne : réunion Welogin
- Mardi 13 octobre à l'Agglo à Urrugne : réunion bilan Welogin avec les référents et le service financier

■ Réunions "Elloha"

- Lundi 6 janvier à Urrugne : réunion avec l'EPSA afin de présenter les logiciels de commercialisation de l'OTPB
- Lundi 6 janvier à Hasparren : formation des référents Adour au logiciel (paramétrage et vente)
- Plusieurs points Elloha en visioconférence entre le 16 mars et le 29 mai
- Mercredi 8 avril et mardi 9 juin à Bayonne : réunions Elloha avec l'AaDT64
- Mardi 29 septembre en visioconférence : réunion bilan de saison 2020 avec Elloha, l'AaDT64 et l'OTPB
- Jeudi 15 octobre à Baigorri : réunion bilan de saison 2020 avec les référents Elloha de l'OTPB
- Mardi 1er et jeudi 3 décembre en visioconférence : Club des utilisateurs avec Elloha, l'AaDT64 et différents OT et CDT de France
- Mercredi 9 décembre en visioconférence : atelier Tête de Réseau avec Elloha, l'AaDT64 et différents OT de France

■ Réunions "dynamisation des ventes"

- Mercredi 12 février à Saint-Jean-de-Luz : réunion de travail pour la mise en place d'un comptoir vente au BAT de Saint-Jean-de-Luz
- Lundi 17 février à Saint-Jean-de-Luz : réunion avec l'entreprise Gravuplac pour définir le type de signalétique pour les comptoirs du BAT de Saint-Jean-de-Luz.

RÉUNIONS DU SERVICE

■ Réunions "Euskal Pass"

- Mardi 7 janvier à Urrugne : réunion de travail avec l'Agence de Communication Waaz
- Mercredi 15 et jeudi 16 janvier à Nice : Club des utilisateurs Otipass
- Vendredi 17 janvier à Urrugne : rendez-vous avec Gîtes de France 64 pour présenter l'Euskal Pass dans l'optique d'une revente via leur centrale de réservation
- Mardi 28 janvier en visioconférence : réunion de travail avec Otipass pour travailler sur le référencement du site internet "Euskal Pass"
- Mercredi 29 janvier à Urrugne : réunion de travail "Euskal Pass" sur le site internet avec Nicolas Martin et le service commercial (Pascale Parre et Clara Barrière)
- Lundi 3 février : réunion de travail "Euskal Pass" avec Nicolas Martin et le service commercial (Pascale Parre et Clara Barrière)
- Mardi 11 février en visioconférence : réunion de travail avec Otipass pour travailler sur le référencement du site internet
- Lundis 2 et 16 mars en visioconférence : réunion de travail avec Otipass pour travailler sur le référencement du site internet
- Lundi 30 novembre en visioconférence : réunion avec Nicolas Martin et le service commercial (Pascale Parre et Clara Barrière) pour faire un point sur l'édition 2021 de l'Euskal Pass.

■ Réunions "groupes"

- Jeudi 23 janvier à Baigorri : point démarchage
- Vendredi 7 février à Baigorri : statistiques, organisation...
- Lundi 4 mai (visio) : point devis, organisation...
- Mercredi 27 mai : point devis, annulations, avoirs...
- Mardi 9 juin : point logiciel welogin
- Jeudi 2 juillet à Baigorri : point conventions, TVA, organisation...
- Mardi 22 septembre : point groupes avec la coordinatrice « groupes ».
- Mardi 29 septembre à l'Agglo Urrugne : point saisies factures, devis, reports, éductours, orientations 2021...
- Vendredi 13 novembre (visio) : point situation, devis, organisation...

RENDEZ-VOUS ET VISITES PRESTATAIRES

■ Elloha

En 2020, l'OTPB enregistre 162 prestataires sur Elloha, soit une progression de plus de 20 % par rapport à 2019.

Un démarchage personnalisé par mail et téléphone a été fait par secteur et par filière (hôtellerie, résidences de vacances, chambre d'hôtes, meublés, activités...), afin de présenter en détail cetoutil de commercialisation.

Chaque référent s'est donc déplacé ou a accueilli les prestataires intéressés pour une commercialisation de leur prestation par l'OTPB afin de récolter toutes les informations nécessaires au bon paramétrage de leur offre.

Après chaque finalisation de paramétrage, les référents reprennent contact avec le prestataire afin de les former et assurer le bon fonctionnement de leur compte.

L'objectif est de rendre le prestataire autonome dans la gestion de son offre sur Elloha.

En 2020, 28 nouveaux prestataires ont signé une convention afin d'ouvrir un compte Elloha dans le but d'être revendu par l'OTPB.

■ Euskal Pass

Les principaux prestataires démarchés pour cette édition 2020 étaient ceux qui proposaient des prestations notamment orientés "familles" et fonctionnant 6 mois par an minimum.

Nicolas Martin et Clara Barrière ont rencontré les acteurs du tourisme concernés afin d'assurer la présentation de l'Euskal Pass et la négociation d'un partenariat pour 2020. Clara Barrière, en charge du projet, a également assuré la partie technique et logistique de l'Euskal Pass.

LA DYNAMISATION DES VENTES

La chargée de commercialisation a également pour mission de mettre en place et développer une dynamisation des ventes auprès des équipes du service accueil de l'OTPB.

■ Dynamique de motivation

- Mobiliser et stimuler les équipes autour des objectifs
- Encourager et valoriser la performance individuelle et collective
- Motiver et récompenser les équipes

■ Formation : "Adopter la posture et le comportement adaptés à une GRC dynamique"

Cette formation a été proposée à tous les conseillers en séjours de l'OTPB.
Les objectifs étaient :

- de comprendre l'importance et les compétences liées à une GRC dynamique
- d'identifier les attentes des clients et y répondre
- d'utiliser les outils de communication au service de l'accueil
- de s'approprier ces outils pour rendre la vente efficace et construire un argumentaire client.

■ Mise en valeur des produits à la vente

1 - Par le biais de la communication numérique :

- Mise en valeur des produits par le biais d'opérations spécifiques en lien avec le service communication (newsletter et/ou courriers auprès des hébergeurs, habitants...)
- Mise en valeur des produits par le biais des réseaux sociaux
- Réalisation d'une vidéo ou power point sur les produits ou ensemble de produits

2 - Par le biais de la communication dans les BAT :

- Uniformisation des présentoirs dans les différents BAT (PLV...), signalétique des produits en vente...
- Comptoir dédié à la vente : depuis le 1er juillet 2020, le BAT de Saint-Jean-de-Luz, dispose de deux comptoirs dédiés à la vente d'hébergements, d'activités, d'entrées de site et musées, de billetteries spectacle, boutique... ainsi que deux comptoirs dédiés à l'accueil et à l'information. Les conseillers en séjour ont également la possibilité d'effectuer des ventes sur les comptoirs "Accueil et Information".

LA DYNAMISATION DES VENTES

■ Mise en valeur des produits par le biais des vitrines dans les BAT du territoire.

Dans le cadre de l'animation des ventes, Clara Barrière a en charge la gestion et l'aménagement des deux vitrines du BAT de Saint-Jean-de-Luz. Un réaménagement de ces vitrines a été réalisé sur 3 jours la semaine du 30 mars : habillage du fond de la vitrine en bardage pin, des murs des côtés et des sols en contre-plaqué pin, et des poutres supérieures en pin.

Un planning est au préalable établi afin de définir les thèmes abordés. L'objectif est de mettre en avant les produits en vente dans nos bureaux d'accueil (visites commentées, activités sites et loisirs...)

■ Prise en compte des problématiques identifiées

- Personnel en back office au bureau de Saint-Jean-de-Luz en nombre insuffisant pour répondre au téléphone et aux e-mails : dédier une personne supplémentaire en back office
- Bugs sur le logiciel Elloha : en cours de traitement et d'amélioration
- Améliorations à apporter sur la vente au comptoir pour obtenir des ventes de qualité : argumentaire de vente...

■ Piste d'amélioration pour 2021

- Elaboration d'un manuel des ventes pour les BAT, en version numérique
- Organisation d'éductours auprès de prestataires d'hébergement pour une valorisation des produits en gestion par l'OTPB (Châteaux de Bidache, Mauléon, l'Ecomusée de la Pelote et Maison du Patrimoine)
- Organisation d'éductours au sein du service commercial pour une meilleure connaissance des produits et des prestataires du territoire à commercialiser
- Animation et accompagnement des équipes accrus pour un développement des ventes (réunions de stimulation, formations, argumentaires de vente...).

LES GROUPES & SÉMINAIRES

Dans le cadre du contexte actuel de crise sanitaire, les référentes "groupes" se sont adaptées à la situation nouvelle. L'activité principale s'est essentiellement concentrée sur le/la :

- Traitement des annulations, des avoirs, des reports sur l'année suivante
- Traitement des demandes "groupes et séminaires" à l'échelle de l'OTPB
- Mise à jour du fichier "Clients" commun
- Participation à un salon professionnel So Evénements à Bordeaux
- Organisation d'éductours chez les prestataires du territoire proposant des offres adaptées aux groupes
- Démarche qualité.

Les + du service groupes :

- Proposition "sur mesure" au client avec l'envoi de devis personnalisés gracieusement,
- Implication d'une référente "groupes" par secteur du Pays Basque (Adour, Basse-Navarre, Soule, Sud Labourd) pour le bon déroulement du séjour client,
- Meilleure répartition des flux sur le territoire.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

Les principales difficultés rencontrées :

- Etablir des offres de séjour cohérentes compte tenu de la demande de consommation locale,
- Proposer des devis accessibles au budget des clients compte tenu de la baisse du pouvoir d'achat,
- Respecter les jauges imposées notamment pour les visites guidées et les accompagnements journée,
- S'adapter au nouveau comportement du client (anticiper plus que de mesure/accompagner/ protéger).

Résultats - Chiffre d'affaires année 2020 - Service Groupes & Séminaires

	Groupes	Séminaires	TOTAL
Total nombre demandes 2020	204	4	**208**
Total nombre contrats validés 2020	31	1	**32**

Détails par zone :

	Demandes Groupes	Groupes	Séminaires	Séminaires confirmés
Zone Adour	10	0	0	0
Zone Basse-Navarre	25	0	0	0
Zone Soule	24	0	3	0
Zone Sud Labourd	145	4	28	1
TOTAL	**204**	**4**	**31**	**1**

Détails chiffre d'affaires par zone :

	CA TTC	% CA	Marge HT	% Marge
Zone Adour	0 €	0 %	0 €	0 %
Zone Basse-Navarre	0 €	0 %	0 €	0 %
Zone Soule	2 804,00 €	17,17 %	666,52 €	18,11 %
Zone Sud Labourd	13 940,25 €	82,83 %	3 013,36 €	81,89 %
TOTAL	**16 744,25 €**	**100 %**	**3 679,88 €**	**100 %**

LES GROUPES & SÉMINAIRES

Les référentes "groupes" ont en charge la réalisation de produits "sur mesure" afin de répondre parfaitement aux demandes et aux attentes des clients. Chaque devis est personnalisé (programme détaillé avec un large choix de visites, de menu, option accompagnement journée avec un guide…).

Clientèles : il s'agit en majeure partie d'associations, de groupes de seniors, de groupes d'amis, de groupes de camping-caristes et quelques demandes de scolaires et séminaires.

SATISFACTION CLIENTS ANNÉE 2020 - SERVICE GROUPES & SÉMINAIRES

Sur l'année 2020, les référentes "groupes" de l'OTPB ont réalisé et validé 35 dossiers (34 groupes et 1 séminaire).

Après chaque passage de groupe, les référentes "groupes" interrogent les responsables de groupes afin d'avoir des retours précis sur leur journée et/ou leur séjour. Ces éléments sont importants en vue d'améliorer la qualité du travail effectué et répondre parfaitement aux attentes de la clientèle.

En 2020, concernant les prestations proposées et assurées par l'OTPB, la satisfaction des clients est quasi totale. Tous les retours sont positifs et pointent la qualité et l'intérêt du service groupes. Seules 2 remarques sont négatives (implication du guide et service d'un restaurant).

Cette année, dans le cadre du contexte actuel de crise sanitaire, les demandes ont fortement chuté et les groupes validés ont dû être annulés dès le printemps. Certains clients avaient fait le choix de reporter leurs séjours à l'automne, pour finalement être reportés à nouveau en 2021.

Aussi, de nombreux professionnels du tourisme, tels que des agences de voyages, des autocaristes mais aussi des agences événementielles continuent à faire appel à nos services.

Ce type de demande et cette fidélisation sont le reflet de la confiance que les clients accordent aux référentes "groupes" de l'OTPB.

En 2020, des questionnaires de satisfaction ont été envoyés de manière harmonisée à chaque responsable de groupe par les référentes "groupes" afin d'évaluer les prestations consommées.

Aucune requête n'a été réceptionnée à l'OTPB mais deux remarques négatives concernant la visite guidée du village de Sare et le service du restaurant Txantxangorri à Saint-Jean-de-Luz.

Bilan écoute clients 2020 : Cf. page 214

LES GROUPES & SÉMINAIRES

PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

Compte tenu de la crise sanitaire en 2020, l'OTPB n'a pu participer qu'à un seul salon professionnel.

1 - Participation au salon So Evénements les 8 et 9 septembre 2020 au stade Matmut Atlantique à Bordeaux

Initialement prévu les 11 et 12 mars 2020, le salon So Evénements a finalement eu lieu les 8 et 9 septembre 2020.

So Evénements est le rendez-vous annuel de la filière événementielle du grand Sud-Ouest, réservé aux organisateurs de séminaires, incentives, congrès, soirées...

En 2020, la destination Pays Basque a été mise à l'honneur durant ces deux journées avec un espace bien identifié. L'OTPB était donc présent avec les OT de Bayonne et de Biarritz ainsi que quelques prestataires du Pays Basque.

Les visiteurs sont essentiellement des responsables communication, directeurs, gérants, chefs de projets, responsables commerciaux, assistant(e)s de direction... qui viennent sur ce salon pour :

- Rencontrer les acteurs et découvrir leurs nouveaux produits et services afin de dynamiser leurs événements d'entreprise ;
- Echanger lors des rendez-vous préprogrammés : 21 rendez-vous pour l'Office de Tourisme Pays Basque lors de cet événement ;
- Mettre en concurrence les fournisseurs pour bénéficier d'une offre toujours plus proche de leurs préoccupations budgétaires ;
- S'informer : participer aux ateliers et conférences afin d'améliorer leurs connaissances et compétences d'organisateur de manifestations, et se tenir informés des nouvelles tendances ;
- Profiter des "moments forts" : des dégustations, des démonstrations qui se sont succédé durant les deux jours de l'événement ainsi que des éductours.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

Chiffres clés du salon en 2020 :

- Plus de 70 Hosted Buyers / acheteurs invités
- Plus de 500 visiteurs inscrits et sur le salon
- Plus de 150 exposants représentant le Sud-Ouest et plus particulièrement la Nouvelle-Aquitaine
- Plusieurs conférences et ateliers durant les 2 jours sur les thématiques actuelles de l'événementiel
- + de 3 000 RDV entre exposants et visiteurs : à travers les formules RDV sur stands et RDV inversés
- 6 éductours : 1 pré-tour sur Bordeaux, 5 post-tours sur la Côte Atlantique, Cognac & la Vienne, la Vallée de la Dordogne, La Rochelle, et le Pays-Basque
- Une soirée de prestige aux Bassins de Lumières, entre exposants, Hosted Buyers et visiteurs premiums.

ORGANISATION DU POST-TOUR DU SALON SO EVÉNEMENTS

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle Aquitaine, l'OTPB a organisé un post-tour le mercredi 9 (soirée) et le jeudi 9 (journée) septembre 2020.

Dès la fin du salon So Evénements, 6 acheteurs provenant de la région parisienne et du Royaume-Uni ont pris la route afin de se rendre à Saint-Jean-de-Luz.

Les objectifs de ce post-tour :

- Mettre en exergue des hôtels de grande qualité avec des établissements proposant des prestations adaptées aux demandes des clients.
- Identifier Saint-Jean-de-Luz comme une destination "Tourisme d'Affaires" avec un large choix de prestataires très professionnels et complémentaires. Trop souvent, seule la réputée ville de Biarritz est connue de ces acheteurs.
- Faire découvrir à ces acheteurs une destination attractive, unique et facile d'accès (patrimoine, savoir-faire locaux, culture, paysages...).
- Séduire ces acheteurs afin de leur donner envie d'étoffer leur offre de voyages et proposer le Pays Basque à leurs clients.

L'ensemble des participants étaient ravis de découvrir le Pays Basque, région qu'ils ne connaissaient pas pour la plupart d'entre eux.

Accueils & contacts TO & agences 2020 : Cf. page 222

LES GROUPES & SÉMINAIRES

2 - Salon Rendez-vous en France
Les 24 et 25 mars 2020 au Parc des expositions de Nantes - Annulé

Rendez-vous en France - premier salon international BtoB de l'offre touristique française - offre une opportunité unique de rencontrer les acheteurs et les prescripteurs internationaux du tourisme.

Ce salon permet aux acheteurs internationaux d'appréhender la grande diversité de l'offre touristique française afin d'enrichir leur programmation de nouveaux produits et destinations.

A cause de la crise sanitaire liée à la Covid-19, le salon, ainsi qu'un éductour organisé en partenariat avec l'AaDT64, ont été annulé quelques jours avant l'événement.

Le travail de préparation du salon ainsi que l'organisation de l'éductour effectué par la coordinatrice groupes de l'OTPB sera repris pour 2021.

Ce type d'évènement permet de valoriser l'offre de notre territoire et de séduire les tours opérateurs internationaux.

3 - Salon IFTM Top Resa
Du 17 au 20 novembre 2020 à la Porte de Versailles à Paris - Annulé

IFTM Top Resa est le salon professionnel multi-cibles du tourisme et des voyages, qui couvre tous les motifs de déplacements : Loisirs, Groupes et Mice (Tourisme d'affaires).

Compte tenu de la crise sanitaire de la Covid-19, ce salon a également été annulé.

En 2019, ce type d'évènement avait permis à l'OTPB de nouer de nombreux contacts très intéressants avec des professionnels du tourisme (autocaristes, agences réceptives, tours opérateurs...).

Par la suite, quelques demandes de devis avaient été enregistrées dont deux séjours intéressants.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

4 - Relations Tours Opérateurs et agences événementielles

L'OTPB traite les demandes directes de TO et d'agences, et organise leur accueil personnalisé sur le territoire en élaborant un programme de visites "sur mesure".

Depuis le mois de mars 2020, le service groupes et séminaires a traité différentes demandes de tours opérateurs et d'agences événementielles situés pour la plupart à Paris mais aussi en Belgique et à Bordeaux.

Jusqu'à cette année, la majorité de ces professionnels proposaient essentiellement à leurs clients des produits à l'étranger. La crise sanitaire les a contraints à revoir leurs propositions. En effet, malgré le contexte compliqué, ces agences et/ou tours opérateurs poursuivent leur activité et tentent de séduire leurs clients en développant de nouveaux produits en France (séjour groupe, séminaire, incentive...).

Le Pays Basque est une destination que ces professionnels proposaient peu voire pas du tout.

Le service groupes et séminaires a répondu à ces demandes de manière précise et personnalisée. Aussi, le service a accompagné deux agences venues sur place fin août et mi-octobre afin de visiter des hôtels et prestataires du territoire.

Les retours sont positifs avec, notamment, une demande de devis de séjour 8 jours/7 nuits pour un tour opérateur belge.

Ces professionnels ont été séduits par la richesse et la complémentarité des offres du Pays Basque.

Ce type de demande est intéressante pour nos partenaires car les budgets des clients sont souvent élevés. Aussi, il est primordial de poursuivre la promotion auprès des TO et agences dans le but de développer la notoriété et la visibilité de la destination Pays Basque.

Accueils & contacts TO & agences 2020 : Cf. page 222

LES GROUPES & SÉMINAIRES

5 - Marque Biarritz Pays Basque

En 2020, l'AaDT64 a créé un groupe de travail sur la Marque Biarritz Basque. Les offices de tourisme du Pays Basque (Biarritz, Bayonne, Anglet, Bidart, OT Pays Basque) se sont réunis à plusieurs reprises afin de travailler tous ensemble sur la marque.

Fin janvier, l'OTPB a participé à une formation proposée et mise en place par l'AaDT64 : "Développer son impact commercial en conquête de nouveaux clients et prescripteurs, à partir d'une seule et même marque et destination Biarritz Pays Basque".

Objectif de ces deux journées de formation :
Faire que chaque personne soit "Ambassadeur" de la destination Biarritz Pays Basque sur des opérations à l'international (salons BtoB et démarchages).

Enjeux :

- Technique de communication auprès des tours opérateurs, agences de voyage et professionnels du tourisme international ;
- Connaissance du territoire global "Biarritz Pays Basque" pour mieux savoir en parler ;
- Connaissance des marchés internationaux.

L'OTPB a participé à plusieurs réunions de travail afin de :

- Construire un argumentaire de vente,
- Mettre en place un process de suivi des contacts lors des démarchages,
- Créer un catalogue des ventes avec des idées de séjours et différents circuits.

Des éductours sur l'ensemble de la destination Pays Basque étaient également prévus en 2020 afin que les offices de tourisme aient une meilleure connaissance des différentes offres du Pays Basque. En effet, la participation sur certains salons se fait sous la bannière Biarritz Pays Basque et, parfois, seul un office de tourisme est présent et se doit donc d'assurer la promotion du Pays Basque dans sa globalité.

Malheureusement, la crise sanitaire a brutalement stoppé cette dynamique de groupe très intéressante et constructive.

Ce travail en commun avec l'AaDT64 et les offices de tourisme se poursuivra en 2021.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

OUTILS ET MÉTHODES DU SERVICE GROUPES

■ Logiciel Welogin - Module groupes

L'OTPB s'est doté en 2019 d'un outil commun et utilisé quotidiennement à la gestion du service groupes : Welogin – module groupes.
Welogin permet aux personnes du service commercialisation groupes, de traiter et gérer les dossiers groupes, en même temps et à distance. Le but est d'obtenir une gestion ainsi que des documents harmonisés sur les 4 secteurs que sont Sud Labourd, Adour, Basse-Navarre et Soule.

En pratique, ce logiciel permet à toutes les référentes « groupes » de pouvoir :

- Elaborer et proposer aux clients des devis personnalisés
- Envoyer les contrats de vente, les bons d'échange
- Suivre en temps réel les dossiers tous secteurs confondus
- Saisir les différents produits (activité, visites, restaurants, hébergements...)
- Gérer les règlements (acomptes, avoirs et soldes)
- Emettre des factures
- Intégrer l'ensemble des données au niveau de la comptabilité
- Obtenir et analyser les statistiques : nombre de groupes, nombre de groupes par secteur, nombre de participants, période d'affluence des groupes, chiffre d'affaires, marge pour l'OTPB...

■ Harmonisation des documents de travail

La réalisation de documents unifiés (questionnaires de satisfaction, fiches contact) à l'ensemble du service a pour but d'améliorer la gestion de la relation client. Cette initiative s'inscrit également dans la Démarche Qualité engagée par l'OTPB.

Le service groupes a contacté à plusieurs reprises le service support technique de Welogin afin d'apporter de nombreuses modifications sur les documents types (contrat de réservation, mise en forme des devis concernant les séjours, modification des bons d'échange...).

Les référentes "groupes" ont poursuivi le travail quant à la mise à jour du fichier clients unique aux 4 secteurs. Ce document recense environ 1 500 contacts clients en France et à l'étranger, essentiellement en Espagne. Ce fichier clients est un outil commercial indispensable à la fidélisation de nos prospects, en présentant de nouveaux produits. Cette base de données nous permet de proposer des offres personnalisées et adaptées à nos clients (démarchage physique, phoning, mailing...).

LES GROUPES & SÉMINAIRES

LES PISTES DE RÉFLEXION ET D'AMÉLIORATION POUR 2021

1 - Améliorer l'organisation du service

Mise en place d'un travail plus collaboratif au sein de l'équipe : ritualisation des réunions, répartition des dossiers, partage d'expériences...

2 - Développer des nouveaux produits à la ½ journée, journée ou de courts séjours

- Miser pour des produits adaptés avec des offres attractives et flexibles (petits groupes GIR, groupes affinitaires ou tribus).
- Faire vivre au client des expériences uniques (importance du souvenir pour le client).

3 - Diversifier sa clientèle : nouvelle cible locale et intrarégionale

- Résidents et locaux (pas de nuitée, excursion à la journée ou ½ journée / 1 heure de trajet / 100 km)
- Touristes intrarégionaux (de 1 à 3 nuitées, courts séjours, journée, 2 à 3 heures de trajet / 200 km)

4 - Définir un plan de communication adapté

Deux axes :
- Le client est le point de départ pour travailler sur l'offre
- Créer du lien sur notre territoire

5 - Professionnaliser l'équipe

Suivi de formations et organisation de visites prestataires à l'échelle du territoire.

6 - Mettre en place d'un plan de prospection

Objectif : fidéliser et capter de nouvelles clientèles

Un plan de prospection a été élaboré fin 2019 et la mise en application de celui-ci en 2020 a été compliquée.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

Compte tenu du contexte actuel lié à la crise sanitaire, il est aujourd'hui difficile de définir des objectifs et un plan de prospection pour 2021 car nous n'avons encore aucune visibilité sur l'année à venir. En espérant retrouver une activité "normale" qui s'opèrera de manière progressive à compter du mois d'avril 2021.

En fonction de l'évolution de la situation sanitaire, nous espérons que ce plan de prospection pourra être mis en place début d'automne 2021.

Des objectifs de prospection commerciale clairs et raisonnables

- Conquérir de nouveaux prospects pour développer notre portefeuille clients
- Augmenter nos ventes auprès de nouveaux clients
- Augmenter nos ventes auprès de clients fidèles
- Négocier et passer des accords avec des autocaristes, des hébergeurs...
- Fidéliser notre clientèle via des nouveautés, promotions spéciales...

Choisir le bon canal en fonction des cibles et des objectifs

Les méthodes de prospection diffèrent selon que l'on souhaite :

- Identifier et collecter une liste de "prospects chauds" (susceptibles de commander à court terme)
- Mener une action commerciale pour transformer un prospect en client

Moyens pour collecter les contacts :

E-mailing / Sites internet / Réseaux sociaux / Fichiers / Salons

Moyens pour transformer les contacts :

- Outils de communication : brochures groupes OTPB
- Rendez-vous personnalisés
- ...

Penser aussi dès maintenant à l'après-prospection : prévoir l'accueil sur le territoire des prospects que l'on aura touchés (organisation d'éductour ou autre).

Une base de données de prospection de qualité : s'appuyer sur notre fichier

L'OTPB dispose d'un fichier clients mis à jour par chaque référente groupes.
Il sert notamment de base de travail pour la campagne de prospection commerciale.

Notre campagne de prospection commerciale : qualification et organisation

- **Relancer les "prospects chauds" :** ils ont déjà pris contact avec nous, il faut donc optimiser les relations avec eux en reprenant contact, en identifiant les points de blocage, les raisons qui font que le projet n'avance pas.
- **Consolider notre fichier clients :** identifier les clients qui n'ont pas passé de commande depuis longtemps, tous les clients qui ont acheté un produit, un séjour qui a évolué, proposer des nouveautés.
- **Relancer les offres en cours :** c'est un bon moyen pour faire entrer rapidement du chiffre d'affaires.

LES GROUPES & SÉMINAIRES

- **Identifier les besoins des clients "ayant déjà consommé" :** identifier les besoins, les remarques, suggestions des clients "ayant déjà consommé" sur notre territoire et s'en servir comme argumentaire de vente.
- **Pratiquer le phoning pour conquérir une nouvelle clientèle :** réfléchir à l'acquisition d'un fichier "professionnel" (autocaristes, agences réceptives, hébergeurs...), entrer en contact avec eux en faisant connaître et en mettant en valeur les services de l'OTPB. Il faut mettre l'accent sur la valeur ajoutée que notre service est à même de proposer.

Notre message et argumentaire de prospection

Il est impératif de travailler l'argumentaire de prospection, le message à faire passer aux clients et/ou "futurs clients". Il sera travaillé avec l'équipe en réunion groupes. Il doit être identique en mettant en valeur les atouts de chaque secteur.

Passer à l'action : calendrier de démarchage

Etapes de la prospection :

- prendre des rendez-vous
- recueillir des informations sur les prospects
- connaître les motivations et freins à la réservation
- informer sur les nouvelles offres
- mettre à jour la base de données
- vendre directement, en relance
- inviter à une manifestation, un événement (salon, réception, éductour...)

Rétroplanning :

Mise en place d'un rétroplanning détaillé mensuel et par référente "groupes".

Objectifs :

Mois	Mailings (envois)	Phone (en jours)	Démarchage sur rendez-vous (en jours)
Septembre 2021	1	1	4
Décembre 2021	1	1	4
TOTAL	**2**	**2**	**8**

NB : Une journée de démarchage devra comporter 5 à 6 rendez-vous.

Rayonnement :

Le démarchage de proximité est à prioriser pour la présentation de nos nouveaux produits touristiques. La répartition du démarchage sur rendez-vous sera effectuée en réunion groupes.

Les principales zones à démarcher (rendez-vous) pour le tourisme de proximité :

- zone landaise
- zone labourdine
- zone bordelaise
- zone occitanie

1.5

RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS

MISSIONS PRINCIPALES

- Animation du **réseau des prestataires du territoire de compétence de l'OTPB**, par la mise en place d'actions collectives et de services.
- Animation du **réseau des partenaires** : identification, veille et prospection des diverses potentialités.

MISSION COMPLÉMENTAIRE

- Qualification des **prestataires des différentes filières**, accompagnement et animation du réseau.

WELOGIN : NOUVEL OUTIL DE GESTION DES PARTENARIATS

En début d'année, l'OTPB fait l'acquisition du module "Adhérents" de Welogin pour la gestion du portefeuille des partenaires. Il s'agit d'utiliser cet outil pour gérer et organiser l'ensemble des contrats de partenariat associés aux différents Packs, pour chaque catégorie de prestataire.
Une extraction de la base de données Tourinsoft, est réalisée, et servira de point de départ.

Une réflexion est menée afin de définir une arborescence et de créer les produits correspondant aux packs proposés.
Chaque tarif est saisi, pour pouvoir générer une facturation correspondant aux packs choisis ou aux insertions publicitaires vendues par notre régie publicitaire interne.

Chaque BAT étant chargé de solliciter les prestataires de sa zone, Serge est allé former les conseillers en séjour de plusieurs BAT (Sare, Ascain, Ciboure, Arcangues, Urrugne et Guéthary).

Ainsi chacun a pu s'approprier l'outil pour une utilisation optimale auprès des partenaires.

ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES / PORTEURS DE PROJET

Deux de nos partenaires ont sollicité l'OTPB pour les orienter sur les financements possibles dans le cadre de travaux ou de mise en place d'une nouvelle activité.

Rendez-vous le 28 janvier 2020 à 9h30 et 11h

- Maison AGOUR à Hélette : refonte de l'espace muséographique
- Maison HAIXPIA à Hasparren : rénovation d'une maison labourdine du XVI^{le} siècle avec création d'un hébergement touristique collectif et mise ne place d'une ferme pédagogique.

Après avoir contacté Leslie Mohorade du service Tourisme de la CAPB, celle-ci a ouvert un dossier pour chacun des projets.

Les premiers contacts ont été établis avec les financeurs potentiels que sont le Département 64 et la Région Nouvelle-Aquitaine. Une première visite sur chaque site a été organisée en présence des futurs partenaires financeurs.

Les projets ont passé les premiers filtres sélectifs, avec remise des cahiers des charges.

Les dossiers sont en cours d'instruction.

• En Basse-Navarre

Plusieurs projets de création d'hébergements ou restaurants :

- Gîte pour pèlerins ELIÇAGARAY - ouverture prévue au printemps 2021
- Famille DUTREY : reprise de l'auberge du fronton à LECUMBERRY avec proposition de ferme auberge et chambres, possibilité de visite de ferme.
- GAEC IPASKOA / M. et Mme GACHEN : reprise d'un bar restaurant avec proposition d'une boutique de produits régionaux, repas à base de produits locaux.
- Commune de LACARRE : réhabilitation de l'ancien hôtel-restaurant pour 2021-2022
- Commune de SAINT-PALAIS : projet BEILA BIDEA, création d'hébergement touristique.

Transmission des données chiffrées (typologie clientèle, nombre de nuitées TS, fréquentation, statistiques OT...). Rencontres ou échanges par email ou par téléphone.

ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES / PORTEURS DE PROJET

• En Soule

- 5/03 : rencontre d'un propriétaire pour projet de meublé à MUSCULDY
- 12/07 : rencontre d'un propriétaire pour projet de chambres d'hôtes à CHERAUTE
- 12/11 : rencontre d'un propriétaire pour projet de chambres d'hôtes et meublé à LICHOS
- 13/11 : rencontre d'un propriétaire pour projet de meublé à AUSSURUCQ

ATELIERS-FORMATION PARTENAIRES

THÈME : CONNAISSANCE DES MARCHÉS INTERNATIONAUX

Deux matinées de formation autour de la connaissance des clientèles étrangères ont été préparées pour les professionnels : rédaction et envoi des propositions aux partenaires avec coupon réponse (Form).

- **Les marchés anglophones** (USA, Canada, Grande-Bretagne) et **hispanophones** (Espagne, Amérique du Sud).
  Date-lieu : le 17 mars 2020 à l'hôtel La Réserve à St-Jean-de-Luz
  Présentation : équipe du Pôle Marchés du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine.

  Mieux connaître ces clientèles étrangères, leurs attentes, comment s'adresser à ces marchés, commercialiser votre offre…

- **La clientèle allemande** : bien la connaître pour mieux l'accueillir !
  Date-lieu : le 19 mars 2020 à l'Hôtel de Chiberta & du Golf à Anglet, en partenariat avec l'AaDT 64.
  Présentation : collectif Destination Côte Atlantique

  Avec plus de 631 000 nuitées en 2019, les allemands représentent 10% des nuitées étrangères au Pays Basque et se positionnent en 2e clientèle touristique internationale au Pays Basque derrière les espagnols. Vous souhaitez attirer la clientèle allemande dans votre établissement ? Connaître ses attentes pour lui assurer un accueil personnalisé ? Faire la différence et mieux commercialiser votre offre touristique ?

➜ Ces deux ateliers ont été **annulés** à la suite du premier confinement.

WEBINAIRE PRO - JEUDI 28 MAI 2020

THÈME : ANTICIPER, RÉAGIR, REBONDIR !

Afin d'accompagner au mieux nos prestataires dans la gestion de l'après-Covid19, nous avons organisé avec Stéphanie Labé (Alaaska – Tourisme & Expérience Client) et Marie Sabouraud (Stillfull – Développement Marketing & Commercial Tourisme/Hôtellerie) un webinaire gratuit réservé aux professionnels.

Objectif : guider et conseiller dans la préparation de la saison à venir, prioriser les actions et trouver les "bons modèles" opérationnels.

Thèmes abordés :

- Comment rassurer la clientèle ?
- Quelles sont les attentes prévisibles des clients ?
- Quelle stratégie adopter pour cette nouvelle saisonnalité ?
- Comment faire évoluer son offre et l'expérience client ?
- Quels leviers du marketing touristique actionner ?
- Comment communiquer ?

Format : 1h + Questions/Réponses en fin de séance, en visioconférence via la plateforme Zoom.

➜ Véritable succès avec 27 participants. Nous avons proposé l'envoi d'une synthèse de la matinée, ainsi que l'accès à l'intégralité de la conférence à nos partenaires sur le site Pro.

WORKSHOPS PRO 2020

5 RENDEZ-VOUS ORGANISÉS PAR L'OTPB

- Sud Labourd : Hôtel La Réserve à St-Jean-de-Luz le 1er juillet et Parvis Espace culturel Larreko à St-Pée-sur-Nivelle le 2 juillet (annulé cause Covid-19)
- Soule : Hôtel Agerria à Mauléon le 6 juillet
- Adour : Base de Pop à Guiche le 7 juillet (annulé cause Covid-19)
- Basse-Navarre : Domaine Brana à Ispoure le 8 juillet

Le format est celui d'un rendez-vous de fin de journée rassemblant les prestataires d'activités-sites-loisirs et les hébergeurs, véritables prescripteurs auprès des clientèles en séjour.

Evénement gratuit, proposé à nos partenaires avec la mise à disposition d'un espace de 2 mètres linéaire avec branchement électrique.

Organisation démarrée dès le mois de mars avec la prospection et le choix des lieux, et la négociation avec les responsables des sites.

Mise en place de partenariats pour le buffet avec La Réserve, les maisons Brana, Arnabar, Bordatto, Oteiza, Agour et Domaine Agerria.

Rédaction et envoi :

- des propositions aux partenaires, avec coupon réponse (Form) ;
- du programme, et des conditions aux inscrits ;
- des invitations aux hébergeurs avec coupon réponse (Form).

COMMUNICATION / RELATIONS PRESTATAIRES

DISTRIBUTION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE OTPB

Tournée de distribution des Cartes touristiques Pays Basque, Plans de ville et villages, Guides des plages et Guide Lau Haizetara :

- en juillet dans les campings, hôtels et résidences de St-Jean-de-Luz
- en septembre chez les hébergeurs et dans les BAT

NEWSLETTERS PRO

Corédaction des newsletters envoyées aux professionnels, ayant pour principaux thèmes l'actualité Covid-19.

Diffusion : Mars / Avril / Mai / Juin / Décembre

GUIDE DU PARTENAIRE & PACKS SERVICES 2020

Édition 2020 : 1 700 exemplaires + versions numériques PDF.

GUIDE DU PARTENAIRE 2020

PARTAIDEAREN GIDALIBURUA

PAYS BASQUE
OFFICE DE TOURISME
EUSKAL
ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

Le Pays Basque est une destination touristique exceptionnelle.
À nous de le mettre en scène ensemble, pour le rendre encore plus désirable et incontournable !

Euskal Herria, ohiz kanpoko helmuga turistiko bat da.
Guri, behar den bezala balioan ezartzea, desiragarriagoa eta bazterrezinagoa bilaka arazteko !

BULLETIN DE PARTENARIAT 2020

SITES, PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS, PRODUCTEURS, ARTISANS D'ART, COMMERCES

(SOUS CONDITION DE VISITE)

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME
EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

☐ 1 PACK "BAT" ☐ 2 PACK "BI" ☐ 3 PACK "HIRU"

ACTIVITÉ | TARIF HT

ACTIVITÉ SUPPLÉMENTAIRE | TARIF HT

COORDONNÉES Informations publiques

NOM DE L'ENTREPRISE | ADRESSE

CODE POSTAL | VILLE

ADRESSE E-MAIL | SITE INTERNET

TÉLÉPHONE | FACEBOOK | INSTAGRAM (ou TWITTER)

Informations non publiques

NOM DU RESPONSABLE | ADRESSE E-MAIL DU RESPONSABLE | TÉLÉPHONE DU RESPONSABLE

ACTIVITÉ

DESCRIPTION 5 lignes max.

PÉRIODE D'OUVERTURE | JOURS DE FERMETURE

TARIFS | LANGUES PARLÉES

LABELS

CAPACITÉ

☐ GROUPES ACCEPTÉS ☐ ANIMAUX ACCEPTÉS ☐ ACCÈS PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

MOYENS DE PAIEMENT ☐ CB ☐ ESPÈCES ☐ CHÈQUES ☐ CHÈQUES-VACANCES ☐ TICKETS RESTAURANT ☐ EUSKO

Merci de nous transmettre **au moins 5 photos HD, libres de droit, au format paysage, 1440 x 900** de votre établissement **par mail** à votre BAT de référence

DATE, SIGNATURE ET CACHET

Bulletin à retourner rempli à votre BAT accompagné de votre règlement :
• Chèque à l'ordre de Office de Tourisme Pays-Basque
• Virement bancaire :
BIC **TRPUFRP1** IBAN : **FR76 1007 1640 0000 0020 0096 226**
Une facture vous sera envoyée ensuite.

ZERBITZU PACK

SITES, PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS, PRODUCTEURS, ARTISANS D'ART, COMMERCES (SOUS CONDITION DE VISTE)

SERVICES	BAT (1)	BI (2)	HIRU (3)
Dépôt de flyers dans 3 BAT de votre secteur de rattachement (Sites, Prestataires d'activités, Producteurs et Artisans d'Art uniquement)	✓	✓	✓
Visibilité de votre établissement sur notre site internet et les sites partenaires	✓	✓	✓
Réception d'un macaron estampillé "Partenaire de l'Office de Tourisme"	✓	✓	✓
Accès à l'espace pro de l'Office de Tourisme (à la mise en ligne du nouveau site)	✓	✓	✓
Réception hebdomadaire de l'agenda numérique des animations du territoire (mensuel hors saison)	✓	✓	✓
Mise à disposition de nos éditions touristiques pour vos clients	✓	✓	✓
Réception de la newsletter périodique Partenaires : nouveaux acteurs, conjoncture, appel à projets, nouveautés OT,...	✓	✓	✓
Accès aux réunions techniques de formation et d'information organisées par l'OTPB (Open Street Map...)	✓	✓	✓
Accès aux plateformes de commercialisation Elloha et/ou WeLogin	✓	✓	✓
Dépôt de flyers dans 10 BAT, dont ceux de votre secteur de rattachement (Sites, Prestataires d'activités, Producteurs et Artisans d'Art uniquement)		✓	✓
Accès à tous les évènements Partenaires organisés par l'Office de Tourisme (workshop, networking, rencontres filières...)		✓	✓
Mise à disposition de vues financées par l'OTPB sur le site www.paysbasque-360.com		✓	✓
En saison être présent sur le "flyer" de votre BAT de rattachement (Sites, Prestataires d'activités, Producteurs et Artisans d'Art uniquement)		✓	✓
Accès aux ateliers de connaissance des clientèles (marchés : britannique, espagnol(s), allemand, néerlandais, ...)		✓	✓
Coaching numérique personnalisé		✓	✓
Accès aux tarifs préférentiels "Shooting photo" et "Vidéo"		✓	✓
Participation possible aux actions de promotion : salons, accueils presse, campagnes marketing (Coût de la participation en sus)		✓	✓
Accès à des tarifs préférentiels au WiFi Territorial (HotSpot sur votre établissement)		✓	✓
Dépôt de flyers dans tous les BAT (Sites, Prestataires d'activités, Producteurs et Artisans d'Art uniquement)			✓
Référencement prioritaire de votre offre par notre Service Groupes et Séminaires			✓
Éductours & Formation du personnel de votre établissement à la connaissance du territoire. (Incluant une session saisonniers)			✓
Rendez-vous annuel personnalisé dans votre établissement et rédaction de votre fiche de présentation			✓
Visites commentées offertes pour le personnel de votre établissement (organisées par l'OTPB), sur réservation			✓
20 entrées gratuites pour vos clients sur les sites patrimoniaux exploités par l'OTPB Maison du patrimoine à Ainhoa, Château de Gramont à Bidache, Château fort de Mauléon, Ecomusée de la pelote et du xistera pilotari à St Pée sur Nivelle			✓
Fourniture d'exemplaires du nouveau support "Guide de visite du Pays basque" édité par l'OTPB et vendu dans les BAT			✓

Réductions possibles :
- Détenteur d'un label ou partenaire d'une démarche collective de territoire (valable pour un label) : 10% de remise (Maître Restaurateur, Tourisme et Handicap, Qualité Tourisme, Vignobles & Découvertes, Clé verte, Entreprise du Patrimoine Vivant, Ecolabel Européen, Accueil vélo, Bienvenue à la Ferme, Accueil Paysan, Gites de France, Ecogîte, Clévacances, label NF Environnement, Idoki, Eusko et Patrimoine Mondial de l'Unesco)

- Offre "Prem's" : 10% de remise si dossier et règlement retournés avant le 31/12/2019
Remise de 50% sur la base du même pack pour toute activité supplémentaire proposée par le partenaire

BILAN PARTENARIATS 2020

983 Partenaires répartis de la façon suivante :

- **340** partenaires ayant pris le Pack **BAT** pour un CA de **34 305 € HT**
- **93** partenaires ayant pris le Pack **BI** pour un CA de **17 502 € HT**
- **130** partenaires ayant pris le Pack HIRU pour un CA de **40 000 € HT**
- **420** partenaires ayant pris le Pack LOC pour un CA de **34 300 € HT**
- CA auquel se rajoute la somme de **4 586€** pour supplément **par chambre pour les hôtels/chambres d'hôtes et par emplacement pour les campings.**

Répartition / Activité	Pack BAT	Pack BI	Pack HIRU
CHAMBRES D'HÔTES	95	10	3
CAMPINGS-ANC	20	8	19
HEBERGEMENTS COLLECTIFS	24	3	2
HÔTELS	41	11	27
RESIDENCES DE TOURISME-VILLAGES VACANCES	11		6
RESTAURANTS	95	15	28
PRODUCTEURS ET ARTISANS INDEPENDANTS	25	13	26
PRODUCTEURS ET ARTISANS COLLECTIFS			4
LOISIRS-ACTIVITES	40	31	16
REGROUPEMENTS / EQUIPEMENTS LOISIRS	7	3	7
SITES MOINS 10 000	3	6	6
SITES 10 000 A 30 000	1		4
SITES 30 000 A 80 000			1
SITES 80 000 A 120 000	2		1
SITES PLUS DE 120 000			1
COMMERCES ET SERVICES INDEPENDANTS	29	3	3
COMMERCES ET SERVICES COLLECTIFS			1

Le Guide du partenaire et les bulletins de partenariat (Hébergements Pro, Restaurants, Sites & Activités, Commerces & Services et Location meublée) ont été mis à jour pour 2021.

En 2021, seule une version numérique de ces supports de communication sera proposée. Ils seront téléchargeables sur le site Pro ou envoyés sur simple demande de nos partenaires.

INVITATIONS A LA VISITE DES SITES GÉRÉS PAR L'OTPB

NOUVEAUTÉ 2020

Les partenaires ayant fait le choix du Pack HIRU bénéficient de 20 entrées gratuites pour leurs clients, à faire valoir dans l'un des 4 sites gérés par l'OTPB : Maison du patrimoine à Ainhoa, Châteaux de Mauléon et de Gramont à Bidache, Ecomusée de la Pelote et du Xistera Pilotari à St-Pée-sur-Nivelle.

Création du modèle de carte d'invitation avec le concours de Delphine, stagiaire au service communication.

BILLET PARTENAIRE OFFICE TOURISME PAYS BASQUE

- ☐ Maison du patrimoine à Ainhoa
- ☐ Château de Gramont à Bidache
- ☐ Château Fort à Mauléon
- ☐ Ecomusée de la Pelote et du Xistera Pilotari à St Pée sur Nivelle

EN PAYS BASQUE Euskal Herrian **www.en-pays-basque.fr**

1 BILLET = 1 ENTRÉE
à remettre à l'entrée du site

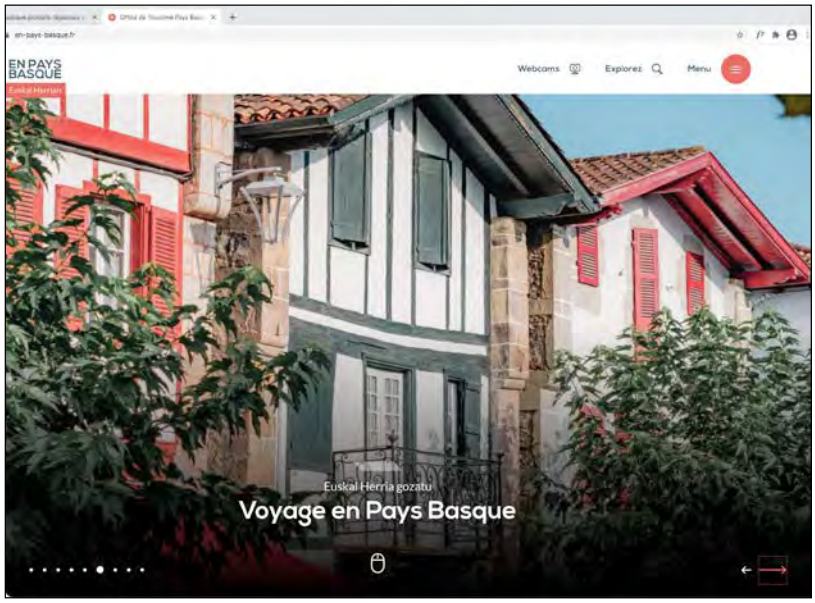
VISITE GRATUITE

Valable 2020 / 2021
Non échangeable. Non remboursable.
1 billet = 1 lieu de visite.

SITE INTERNET PRO

Actualisation des informations du site Pro : **www.officetourismepaysbasque-pro.com**

- **Création d'un espace Pro sur le nouveau site internet www.en-pays-basque.fr**
- Création d'une arborescence
- Formation en interne sur le CMS
- Rédaction des contenus
- Bascule prévue en janvier 2021



SITE INTERNET PRO

NOUVEAUTÉ 2020 - ESPACE PRO SUR LE NOUVEAU SITE INTERNET WWW.EN-PAYS-BASQUE.FR

C'est au sein même du nouveau site internet qu'un espace est dédié aux professionnels.

Objectifs : essayer de répondre aux attentes de nos partenaires et gagner en efficacité, tout en préservant l'attractivité de ce nouveau site, tels ont été les principes du projet.

Arborescence :

Après un benchmark des sites pros de différentes destinations du territoire national, le choix d'une arborescence autour de 4 grands axes a été validée :

- **-1-** Actu de l'OTPB et du territoire
- **-2-** Nos services : Partenariat, Communication, Commercialisation...
- **-3-** Infos #Covid-19
- **-4-** Centre de ressources

-1- ACTU DE L'OTPB ET DU TERRITOIRE

Être le reflet de l'effervescence du Pays Basque, avec une actualité en perpétuel mouvement, tel est l'objectif de cette rubrique :

- avoir une approche dynamique et transversale de notre secteur d'activité, tant sur le plan de l'actualité interne de notre structure (gouvernance, plan d'actions, salons, éductour...) que celle du territoire et de nos partenaires (travaux, balisage des sentiers de randonnées, nouvelles adresses...) ;
- provoquer une interaction entre les uns et les autres, faire que l'info circule, que le réseau pro soit au fait de l'actu du territoire, de l'OT, de ses confrères... cette rubrique est là pour ça !

SITE INTERNET PRO

- 2 - SERVICES DE L'OTPB

Une présentation de notre structure, son organisation, son équipe et ses différentes missions afin que chacun puisse mieux appréhender ses contours.
Les grandes missions sont abordées et détaillées :

■ Comment devenir Partenaire ?

Présentation des Packs Services et des niveaux de services associés.
Guide du partenaire 2021 et bulletins de partenariat téléchargeables.

■ L'accueil

Mission emblématique, quelques chiffres clés sont mis en avant qui mettent l'accent sur la pertinence du partenariat pour les socioprofessionnels, au plus près du public accueilli dans nos BAT.

■ La gestion d'équipements et les visites commentées

Mission souvent méconnue, la gestion d'équipement qui nous est confiée illustre notre implication sur l'ensemble du territoire et son maillage. L'organisation des visites commentées sur nombre de communes du territoire, tant sur le littoral qu'à l'intérieur des terres, vient conforter notre objectif de développer avec équité l'ensemble du territoire.

■ La Communication

4 grands axes sont déclinés :

- Internet avec le lancement de notre nouveau site internet et une présence renforcée sur les réseaux sociaux,
- Les éditions avec une posture éditoriale des plus novatrice,
- Les opérations de promotion,
- Les accueils de journalistes afin de générer des retombées médiatiques.

■ La Commercialisation

- Présentation du service et de l'équipe.
- Principes de fonctionnement et d'utilisation des deux logiciels de réservation - Welogin et Elloha - réservés aux partenaires.
- Le service groupes et séminaires : production et promotion.

■ La Qualité

La marque Qualité Tourisme™ est la marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. L'OTPB s'est engagé dans la démarche Qualité, dans tous ses services, avec entre autres objectifs l'obtention de la marque.

- 3 - INFOS COVID-19

Cette rubrique est devenue indispensable face à cette crise sanitaire sans précédent qui nous contraint à accompagner au plus près nos partenaires.

Contenus : informer et actualiser sans cesse l'information en fonction des décisions gouvernementales (confinement, couvre-feu...), rappeler les protocoles sanitaires, présenter les différents accompagnements (fonds de solidarité, prêts garantis par l'Etat...) et le soutien des institutions locales comme la Communauté Pays Basque, la CCI, le Département, la Région...

Mise en ligne de **3 cartes interactives**, créées par le service communication de l'OTPB, qui recensent :

- les hôtels ouverts en cette période

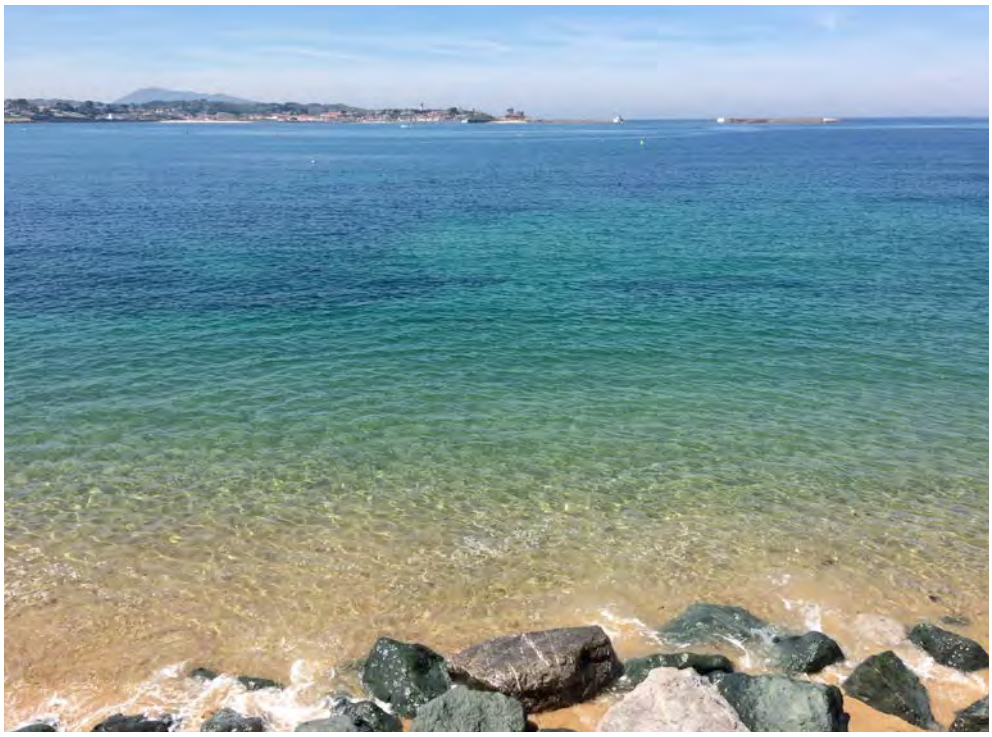
- les restaurants proposant de la vente à emporter

- les commerces proposant le clic & collect

- 4 - CENTRE DE RESSOURCES

Une agora pour aider nos partenaires à trouver des premières réponses à des interrogations au travers d'une multitude de documents : articles, dossiers, rapports d'activités, vidéos, chiffres, études... Des éléments qui peuvent aussi aider des porteurs de projets en quête de matière pour leur étude de marché, ou de données chiffrées pour des demandes de subventions par exemple.

Cette espace pro est un chantier au long cours qui sera en perpétuelle évolution, au gré de l'actualité, des évolutions du contexte, de nouvelles décisions, des changements de normes etc.
Accompagner au mieux nos partenaires dans l'évolution constante de notre secteur d'activité, tel est l'objectif recherché.



AUTRES PARTENARIATS 2020

RÉSEAU DE DIFFUSION DU NOUVEAU GUIDE "LAU HAIZETARA, LE PAYS BASQUE AUX 4 VENTS"

Après différents échanges et rendez-vous avec les personnes décisionnaires, nous avons pu développer les points de vente suivants :

- Musée Basque à Bayonne / Contact : Mme Sabine Cazenave, directrice
- Aquarium à Biarritz / Contact : M. Mercoli, directeur
- Boutique Gîtes de France Bayonne / Contact : Mme Contou-Carrère, directrice
- Chalets d'Iraty / Contact : Mme Josy Arrosagaray, directrice
- Hôtels : Fronton à Itxassou, Piellenia à Tardets, Chilo à Barcus
- Campings : Zelaia à Ascain et Duna Munguy à St-Jean-de-Luz
- Offices de Tourisme (en dépôt-vente) : Bayonne, Anglet, Biarritz, Bidart, Hendaye, Cambo-les-Bains, Laruns, Cœur de Béarn et Le Seignanx.

PAYS BASQUE AU CŒUR, L'OFFICE DE COMMERCE DU PAYS BASQUE INTÉRIEUR

Participation au Conseil d'Administration de l'Association Pays Basque au Cœur le jeudi 27 février 2020 à 19h30 à l'Hôtel de La Paix à Saint Palais.

L'OTPB commercialise les chèques-cadeaux "Pays Basque au Cœur" dans plusieurs de ses BAT.

RÉSEAU LOCAL DES OFFICES DE TOURISME

Echanger, tisser des liens durables, mettre en place des actions communes... sont quelques-unes des actions menées tout le long de l'année avec les offices de tourismes du Pays Basque mais aussi de nos voisins des Landes et du Béarn.

- Diffusion réciproque de documentation dont la Carte touristique Pays Basque, les plans de villes et les agendas ;
- Mise en place de points de vente du Guide Lau Haizetara dans les OT de Bayonne, Anglet, Biarritz, Bidart, Hendaye, Cambo-les-Bains, Laruns, Cœur de Béarn et Le Seignanx.
- Rédaction de "contrat de dépôt-vente", mise en place in situ, réassort, facturation, suivi des paiements et relances si nécessaire.

ANIMATION DU STAND PIRIBUS / PROMOTION

Exposition itinérante, le long de la chaîne des Pyrénées, d'un bus qui proposait 12 modules muséographiques sur l'ADN des Pyrénées consacrés à l'histoire géologique, aux paysages, à la biodiversité et aux habitants.

Partenaire de cette aventure, la Communauté d'Agglomération Pays Basque nous a proposé d'être présent sur un stand pour promouvoir notre territoire.
Etape à Sare du 4 au 16 août 2020 avec différentes animations, dont le 6 août une présentation de Xareta, et le 12 août une présentation du Pays Basque au public.
Mise en place d'un stand avec documentation touristique et point de vente du guide Lau Haizetara.

TOTEM DE L'INFO

Ce partenariat nous permet de diffuser dans les présentoirs du Totem de l'Info, selon les conditions négociées, les documents des sites touristiques dont la CAPB nous a confié la gestion :

- Le Château de Gramont à Bidache,
- L'Ecomusée de la Pelote basque et du Xistera Pilotari à Saint-Pée-sur-Nivelle,
- Herauskorritxe, Centre d'interprétation de la mythologie basque à Tardets,
- Le Château fort à Mauléon.

CAISSES LOCALES DU CRÉDIT AGRICOLE

Lors de ses assemblées générales, le Crédit Agricole invite des intervenants à présenter leur activité. C'est un focus sur l'économie locale et la vie des territoires.

C'est dans ce cadre que Serge Ospital a fait une présentation de l'OTPB lors de l'AG des caisses locales de Cambo-les-Bains et Hasparren, le 15 février à Mendionde :

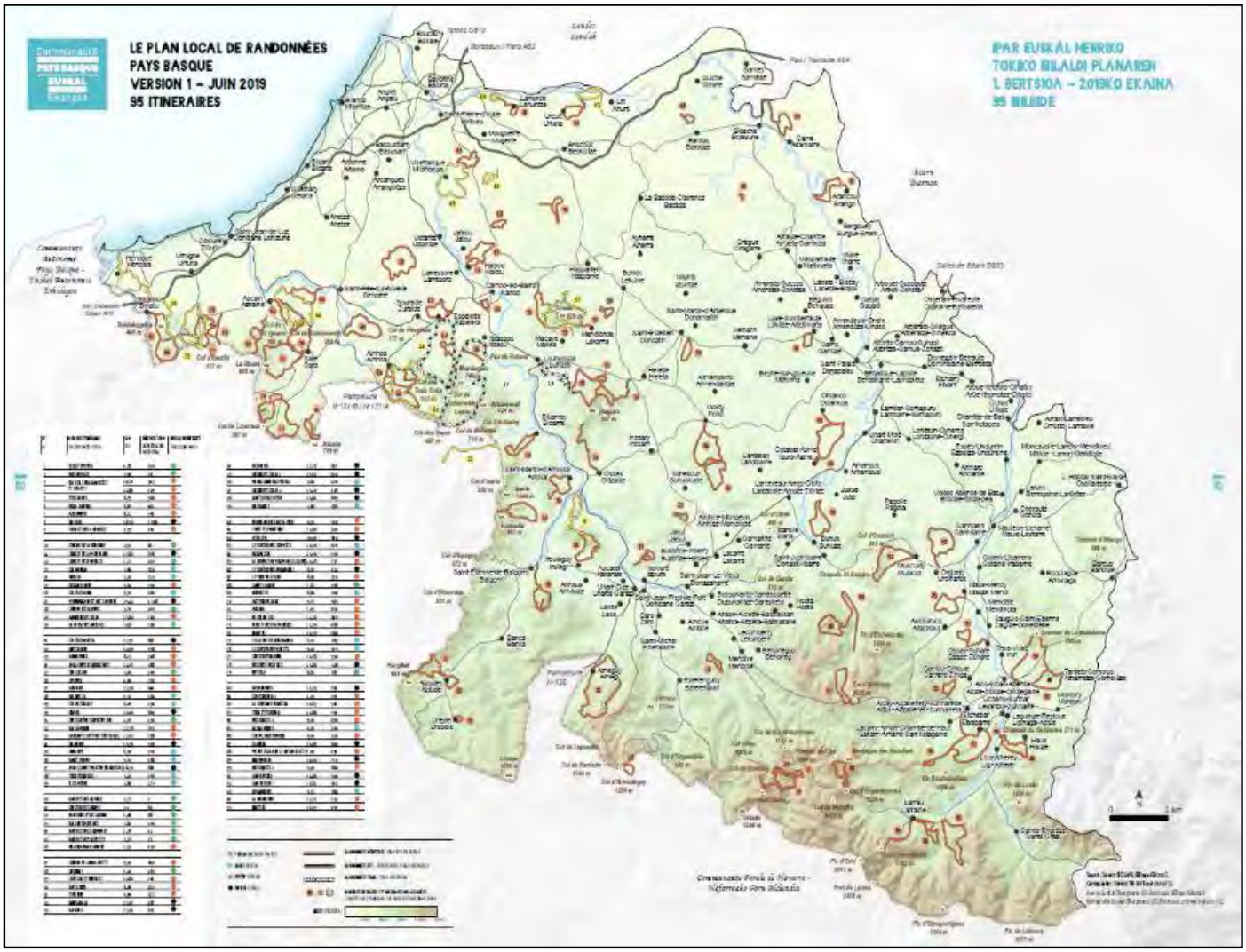
- L'OTPB et ses missions
- L'organisation touristique locale (CAPB, AaDT64, Goazen...)
- L'équipe et les principaux interlocuteurs
- Les principales orientations
- Les chantiers 2020
- Questions/réponses avec le public

Contacts : Mme INCARGARAT et M. LARUE, directeurs des deux agences.

1.6

PROMOTION DES FILIÈRES

FILIÈRE RANDONNÉE



FILIÈRE RANDONNÉE

CONTEXTE

- La Communauté d'Agglomération Pays Basque détient la compétence "Aménagement, gestion et animation de chemins de randonnées" identifiés dans le Schéma Communautaire Stratégique de randonnée :
- Création d'un Plan Local de Randonnées Pays Basque (PLR)
- Aménagement (signalisation, balisage, équipements, etc.), entretien et gestion des chemins de randonnée identifiés dans le Schéma Communautaire stratégique de randonnée
- Animation du PLR Pays Basque
- Edition de topo-guides.

La CAPB confie à l'OTPB la mission de promotion du nouveau PLR Pays Basque (Version 1) composé de 95 itinéraires, soit 913 km de sentiers de randonnées d'excellence :

- Nive-Adour : 7 itinéraires
- Pays de Bidache : 3 itinéraires
- Pays de Hasparren : 10 itinéraires
- Errobi : 11 itinéraires
- Sud Pays Basque : 20 itinéraires
- Amikuze : 3 itinéraires
- Iholdi-Oztibarre : 6 itinéraires
- Garazi-Baigorri : 19 itinéraires
- Soule Xiberoa : 16 itinéraires.

FILIÈRE RANDONNÉE

PRINCIPALES ACTIONS 2020

- Création d'un outil en ligne destiné aux conseillers en séjour pour :

    - Se familiariser avec l'offre de l'ensemble du PLR : durée, distance, notes/ remarques, projection du tracé GPX, vidéo pour se rendre compte de la nature du circuit ;
    - Connaître en temps réel les problèmes liés à l'accès sur certains circuits et/ou sur l'avancée de l'entretien des sentiers réalisés par les prestataires de la CAPB.

- Suivi des signalements/réclamations Bilan écoute clients 2020 ➜ Cf. Annexes

- Saisie des fiches-randonnées sur Sirtaqui - début décembre 2020 à fin janvier 2021

COMMENTAIRES

- Courant août : rupture de stock, plus de topo-guides à la vente ! Impression de fiches randonnées par la CAPB.

- Gros engouement pour la pratique de la randonnée en post confinement. La montagne basque fut très fréquentée par les locaux et les touristes, ce qui engendra la montée en puissance des problématiques et conflits d'usage entre randonneurs, riverains, éleveurs, troupeaux… Nombreux actes d'incivisme à déplorer.

➜ Problématique à traiter collectivement / Groupe Local de Destination (démarche qualité tourisme)

FILIÈRE VÉLO

Avant-propos

La filière vélo constitue actuellement un marché en pleine progression porté au Pays Basque par :

- des politiques d'investissements publics : jalonnement d'itinéraires, voies cyclables, aides à l'achat, stations vélo...
- un engouement croissant sur des pratiques variées : trajets pendulaires domicile/travail, tourisme à vélo, pratique sportive...
- de nombreuses innovations et diversification, pour certaines portées par des entreprises locales : vélo à hydrogène, vélo cargo...

Par ailleurs, l'OTPB souhaite déployer une offre de services qui favorise la pratique des mobilités douces.

Dans ce contexte, et suite à un état des lieux de l'offre et de la demande réalisé à l'automne 2019, 4 segments de marchés porteurs ont été identifiés, en 2020, comme prioritaires :

- les balades en familles sur les portions sécurisées
- le voyage à vélo, à l'appui des grands itinéraires
- le loisir sportif VTT/gravel dans le cadre des PLR
- le cyclo sportif sur la route des cols

FILIÈRE VÉLO

Dans ce cadre, l'OTPB poursuit 2 objectifs :

Objectif 1 - Accompagner l'organisation de l'offre

- **Construire une véritable offre "vélo" au Pays Basque**
  - Inventorier et tester des itinéraires qui connectent les vélo routes et voies vertes à l'échelle du Pays Basque, en s'appuyant sur les routes secondaires peu fréquentées.
  - Identifier et proposer un panel de services qui permette l'organisation d'un voyage à vélo en autonomie (téléchargement de tracés, réservation en ligne, transport de bagages...)

- **Créer un réseau de boucles thématiques, spécifiques au public "famille"**
  - Identifier un réseau de boucles de 15 à 25 km, sur des itinéraires sécurisés ou peu fréquentés, au départ des BAT et/ou des principaux lieux d'hébergement...
  - Développer une rubrique "en chemin" qui mette en avant les productions locales, le patrimoine bâti, les restaurants, les coins de baignade...

Objectif 2 - Valoriser la filière « vélo » / clientèles ciblées

- **Editer une carte touristique "Le Pays Basque à vélo"**
  - Cartographie pratique des itinéraires Vélo route (Vélodyssée, EV3, V81)
  - Cartographie pratique des boucles cyclo touristiques (CD64), route des cols et nouvelles boucles "famille"
- **Promouvoir la filière "vélo" via l'écosystème web**
  - Valoriser la filière vélo dans le futur écosystème web : base de données photos, fichiers parcours gpx, Open street map, services associés...
  - Volet de communication spécifique web

Opportunité d'intégration du nouveau projet transfrontalier "Bicimugi" :

À la suite nombreux échanges avec le CD64, porteur d'une dynamique "vélo" depuis de nombreuses années, proposition est faite à l'OTPB d'intégrer le nouveau projet transfrontalier en cours "Bicimugi", construit autour de l'axe "EuroVélo3" et traversant le Pays Basque intérieur.

FILIÈRE VÉLO

Courant 2020, le plan de financement suivant a été validé :

Budget prévisionnel 2020-2022 - Bicimugi

	Coût prévisionnel (€)	Subvention (65%)	Autofinancement (35%)
Prestations externes			
Action 1-1 : Construire une véritable offre vélo Pays Basque : éductour, repérage…	15 000	9 750	5 250
Action 2-1 : Édition carte touristique "PB à vélo" : conception, édition, distribution…	20 200	13 130	7 070
Action 2-2 : Écosystème web : banque photos, environnement web, adwords…	15 000	9 750	5 250
Participation frais communication Poctefa	4 800	3 120	1 680
Total prestations externes	***55 000***	***35 750***	***19 250***
Frais externes OTPB			
Frais salariaux : Action 1-1 Construire une véritable offre vélo Pays Basque	41 500	26 975	14 525
Frais administratifs et de bureau	2 500	1 625	875
Frais de déplacement et d'hébergement (réunions, éductour…)	1 000	650	350
Total frais externes OTPB	***45 000***	***29 250***	***15 750***
TOTAL	**100 000**	**65 000**	**35 000**

Action 1 - Identification d'une offre vélo famille au Pays basque

À la suite d'une collecte d'informations sur les pratiques existantes et les potentialités à explorer, menée avec l'ensemble des BAT, une consultation a été lancée en décembre 2020 pour l'identification de **12 boucles** avant l'été 2021.

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

Axe 1 : Campagne de classement

Rappel objectif initial (fin 2018) : 500 nouveaux biens classés en 5 ans.

263 meublés classés en 2020 *(Source : classement - AaDT64).*

Les propriétaires de meublés partenaires de l'OTPB bénéficient d'un tarif préférentiel (reconduction du partenariat avec Erlea Immobilier et ICH en 2020) pour le classement de leurs biens.

Ces derniers font l'objet d'un accompagnement de l'OTPB en amont de la visite de classement : mise à disposition d'informations et documents ressources, échanges et conseils...

Evolution de l'offre en meublés sur le territoire de l'OTPB

	Décembre 2018	Juin 2019	Décembre 2020
Nombre de meublés	3 250	3 400	4 126
Part des lits touristiques meublés	29%	32%	37,5%
Nombre de meublés classés	1 656	1 770	2 265
Part des meublés non classés / offre totale meublés	51%	52%	55%

(Source : 3D Ouest)

A noter :

Forte augmentation du nombre de meublés en 2020 s'expliquant notamment par la nécessité pour les propriétaires, sur certaines communes, de demander une autorisation de changement temporaire d'usage de leur logement et, pour certains d'entre eux, d'obtenir un numéro d'enregistrement nécessaire à la commercialisation en ligne de leur bien

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

➜ Nouveaux meublés ainsi déclarés et enregistrés sur la plateforme de gestion de la taxe de séjour (3DOuest).

En 2020, poursuite du travail de sensibilisation au classement auprès des propriétaires par l'OTPB (référents meublés et taxe de séjour, relais dans les BAT).

➜ Augmentation de la part de meublés classés : intérêt du classement pour le propriétaire (exonération de la CFE, application d'un forfait pour le montant de la taxe de séjour, abattement fiscal de 71% sur les revenus locatifs...).

Perspectives 2021 : poursuite de l'accompagnement et incitation au classement auprès des nouveaux propriétaires.

Axe 2 : Qualification de l'offre locative

Expérimentation "Hôte au Top" achevée en 2019 et non reconduite à l'échelle du Pays Basque.

Les porteurs de projets en recherche de financement(s) sont ainsi orientés vers le service tourisme de la CAPB, au titre notamment du règlement d'aide à l'immobilier d'entreprises.

Axe 3 : Bonnes pratiques environnementales

Partage d'expérience initialement prévu en 2020 avec l'Office de Tourisme du Seignanx - finalement non réalisé du fait du contexte sanitaire.

➜ Priorité donnée à l'organisation d'un webinaire spécial Covid-19 "Anticiper et déployer un scénario de reprise post Covid19" ➜ Cf. Axe 5

Axe 4 : Aide à la mise en marché

En partenariat avec le service commercial :

- Poursuite du déploiement de la solution Elloha (place de marché)
- Sensibilisation des propriétaires à la commercialisation en ligne

➜ 69 meublés partenaires au total dont 12 meublés supplémentaires sur Elloha en 2020

- Production d'un argumentaire sous forme de fiches de présentation de l'outil Elloha ➜ Cf. page suivante

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

- **Organisation d'un webinaire "Adopter une stratégie commerciale adaptée pour son hébergement"** (octobre 2020) à l'attention des propriétaires de meublés, chambres d'hôtes et hébergements collectifs partenaires de l'OTPB.

Nombre de participants : 45

Intervenant : Jérôme Forget, Guest & Strategy - agence spécialisée dans l'accompagnement de porteurs de projets et des propriétaires de meublés et chambres d'hôtes.

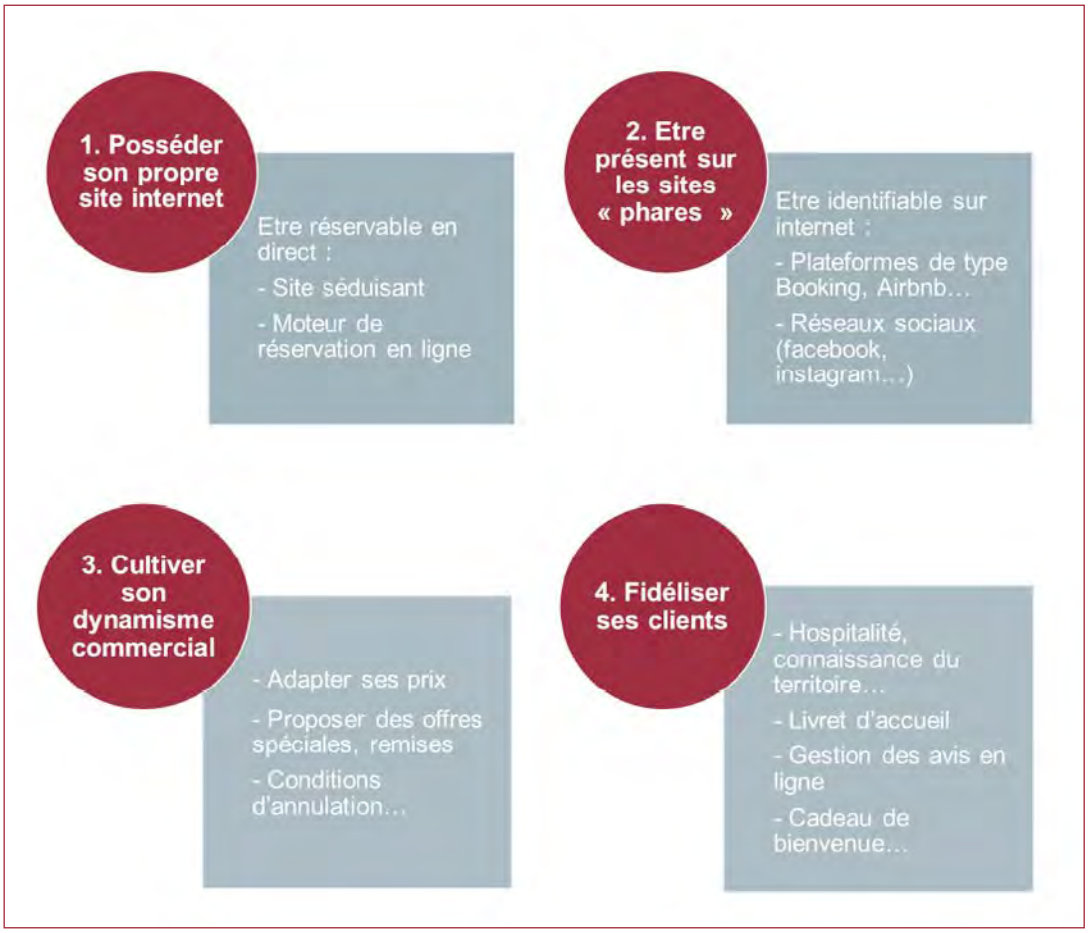
Diffusion, auprès de l'ensemble des propriétaires de meublés, chambres d'hôtes et hébergements collectifs de l'OTPB :

- de l'enregistrement du webinaire,
- d'une synthèse écrite : valorisation des informations clés sous forme de fiches thématiques,
- d'une fiche de présentation de l'outil de commercialisation en ligne Elloha proposé par l'Office de Tourisme.

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

ADOPTER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ADAPTÉE POUR SON HÉBERGEMENT

Document rédigé par l'Office de Tourisme Pays Basque, sur la base de l'intervention de Jérôme FORGET, Guest & Strategy (agence spécialisée dans l'accompagnement de porteurs de projets et des propriétaires de chambres d'hôtes et meublés de tourisme) - webinaire organisé en octobre 2020.



Réflexion de fond sur le type d'outil et services à proposer aux propriétaires en lien avec le service commercial, et au regard du contexte actuel de commercialisation de l'offre locative,

Novembre 2020 : 1re réunion d'échanges avec le responsable de la société "Weebnb", présentation de l'outil. 3 fonctions principales : mini-site internet (+ brochure PDF), livret d'accueil numérique et synchronisation des calendriers.

Perspectives 2021 : Veille et étude des modalités d'intégration d'un outil de ce type dans le partenariat à l'OTPB, en vue d'une intégration effective éventuelle en 2022.

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

Axe 5 : Animation du réseau des prestataires

Formation

Organisation de deux webinaires à l'attention des propriétaires de meublés, chambres d'hôtes et hébergements collectifs partenaires de l'OTPB :

- **Mai 2020** - **"Anticiper et déployer un scénario de reprise post Covid-19"**

Nombre de participants : 53.

Intervenant : Jérôme Forget, Guest & Strategy – agence spécialisée dans l'accompagnement de porteurs de projets et des propriétaires de meublés et chambres d'hôtes.

Diffusion, auprès de l'ensemble des propriétaires de meublés, chambres d'hôtes et hébergements collectifs partenaires de l'OTPB :
- de l'enregistrement du webinaire,
- de documents ressources et protocoles sanitaires types.

- **Octobre 2020** - **"Adopter une stratégie commerciale adaptée pour son hébergement"** → Cf. Axe 4.

Perspectives 2021 : organisation d'ateliers thématiques "Taxe de séjour" et "Homestaging".

Amélioration de la banque d'images

À la suite de la participation de 4 référentes meublés de l'OTPB à 3 jours de formation sur la prise de photographies (septembre 2020) : lancement d'un travail d'amélioration des photographies (retouches photos existantes, prise de nouvelles photos...) :

- Priorité 1 : hébergements présents sur Elloha
- Priorité 2 : meublés non commercialisés sur Elloha mais disposant d'images de qualité moyenne, à améliorer.

Perspectives 2021 : poursuite du travail d'amélioration des images engagé en 2020.

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

Livret d'accueil

Définition d'une trame type de livret d'accueil à personnaliser ensuite par chaque hébergeur.

Objectif du livret : faciliter l'organisation du séjour de ses clients par l'envoi préalable du livret, avant leur arrivée.

Perspectives 2021 : réalisation d'une mise en page type (une déclinaison par pôle) aux couleurs de l'OTPB et accompagnement des propriétaires à la personnalisation de leur livret (atelier, tutoriel…).

Documents ressources

Mise à jour et diffusion du guide du loueur 2020 auprès des nouveaux propriétaires.

1.7

VALORISATION DE L'EUSKARA

LANGUE BASQUE

L'activité touristique occupe une place importante dans l'économie du territoire. Elle a un impact certain sur son image.

La Communauté d'Agglomération Pays Basque a donc identifié cette filière comme prioritaire. La définition d'une stratégie touristique à l'échelle du territoire est en cours.

Au-delà du patrimoine naturel, architectural et de la culture locale, la langue basque fait partie des atouts de ce territoire.
Qu'il s'agisse de visiteurs extérieurs curieux de comprendre ce qui fait sa particularité, de bascophones d'Euskadi et de Navarre ou bien des habitants souhaitant bénéficier d'un accueil en langue basque, la présence de celle-ci est un enjeu à ne pas négliger.

Objectif : développer la présence de la langue basque dans les politiques touristiques communales et intercommunales.

➜ **Mise en place du bilinguisme dans les activités de la Direction Tourisme de la Communauté d'Agglomération Pays Basque et de l'Office de Tourisme communautaire :**

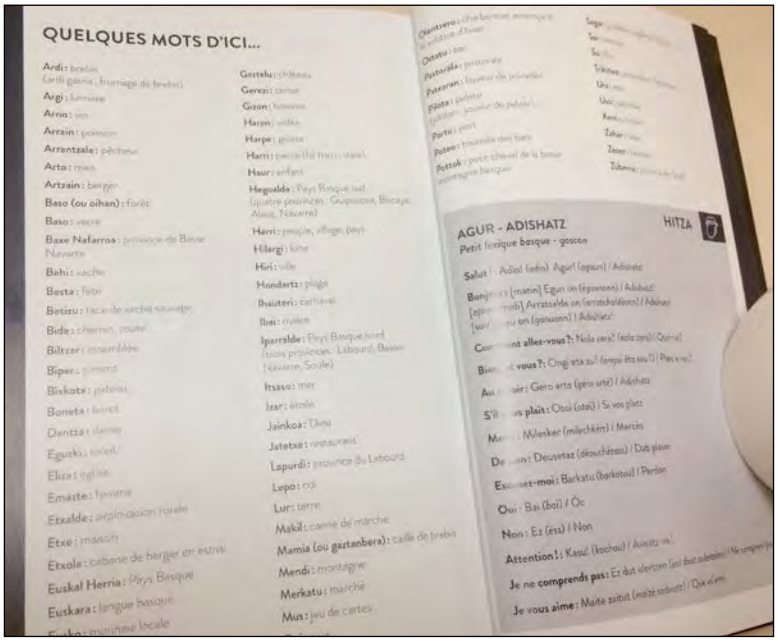
- Supports de communication,
- Éléments de signalétique,
- Services proposés et produits commercialisés : accueil, information, billetterie, visites, marchés, évènements etc.
- Formations à la langue basque pour les agents.

Ci-après les principaux travaux et actions menés en 2020 par l'Office de Tourisme Pays Basque pour la valorisation de la langue basque.

ÉDITIONS

• Traduction en basque de la **carte touristique Pays Basque**

• Lexique "Quelques mots d'ici..." dans le **Guide découverte du Pays Basque**



RÉSEAUX SOCIAUX

• Les publications **Facebook** sont pour la plupart traduites en basque.

• Sur nos réseaux sociaux, nous marquons nos publications et photos avec **un hashtag bilingue** #enpaysbasque **#euskalherrian**

PARTICIPATION A L'ÉVÈNEMENT EUSKARALDIA

Les animations proposées dans le cadre d'Euskaraldia 2020 ont dû être annulées compte tenu du contexte Covid-19.

Alternative proposée : inviter les collaborateurs de l'OTPB et le grand public à consulter et découvrir, via une carte :

- Des reportages en basque de prestataires de l'OTPB
- Des chansons se référant à un lieu ou un fait historique version "karaoké" ex : Gatibu / Urepele
- Des visites guidées : Saint-Jean-de-Luz, La Bastide-Clairence, les grottes de Sare...
- Des reportages en basque sur des villes et villages (rencontre avec les habitants, traditions et coutumes...)
- Des articles de presse (Château de Mauléon, Maison Ortillopitz, Jurgi Ekiza...)
- Des jeux de piste...

En interne : organisation de 2 visio-cafés d'une heure pour discuter entre collègues en basque durant la quinzaine d'Euskaraldia.

Participation OTPB 2020 : 14 aho bizi / 13 arigune / 10 belarri prest

ACTIONS CAPB EN FAVEUR DE LA LANGUE BASQUE POUR L'OTPB

Des actions sont financées par la Direction Politique Linguistique et par la Direction Tourisme de la CAPB au profit de l'OTPB :

- **Traductions**
- **Formation professionnelle**
  La structuration des services en langue basque s'opère notamment par la mise en place d'**un plan pluriannuel de formation professionnelle et l'accompagnement des agents en formation**.

1.8

OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE

RAPPEL DES OBLIGATIONS DE L'OTPB

Le classement catégorie I de l'OTPB impose de tenir un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment le nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, **et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques et des sites touristiques de sa zone géographique d'intervention.**

Plusieurs sources nous permettent d'observer l'activité touristique de notre territoire de compétence, d'un point de vue quantitatif et qualitatif.

- Echanges avec les socioprofessionnels du territoire
- Données de la Taxe de séjour sur le territoire
- Veille média et partenaires institutionnels
- Partenariat avec l'AaDT64 : Baromètres mensuels / Données Flux Vision Tourisme (FVT – Orange mobile) / Bilans annuels / Etudes
- Partenariat avec le CRT Nouvelle-Aquitaine : Données INSEE / Etudes
- Partenariats CRTNA et AaDT64 : Base de données régionale SIRTAQUI-Tourinsoft / Synthésio (e-réputation)

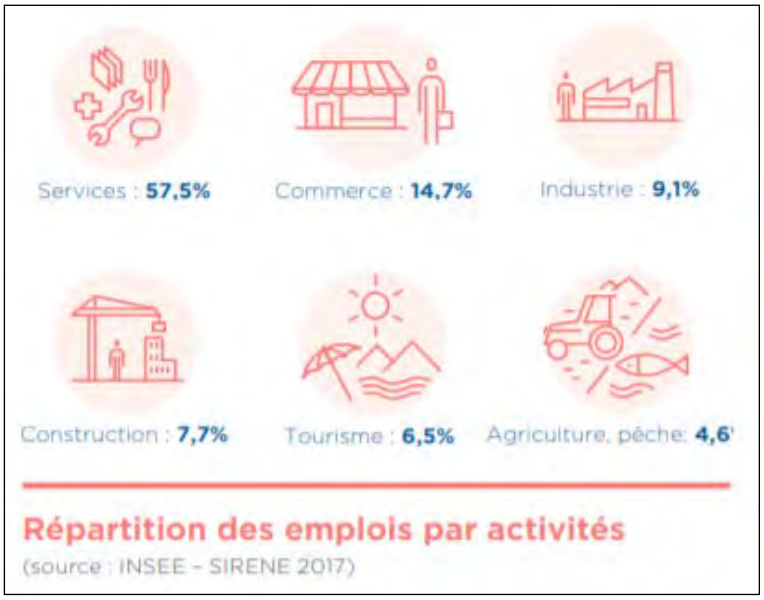
http://www.crt-nouvelle-aquitaine.com/Observatoire

https://pro.tourisme64.com/boite-a-outils/observatoire/

COMMUNAUTÉ
PAYS BASQUE
EUSKAL HIRIGUNE ELKARGOA
COMUNAUTAT D'AGLOMERACION PAÍS BASCO

LA CAPB : ACTEUR ET ANIMATEUR DE PROXIMITÉ DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Le Tourisme est l'une des compétences de la CAPB, rattachée au pôle Développement économique. L'observation de l'activité économique, en particulier touristique, fait partie des missions de la CAPB. L'OTPB bénéficie donc des résultats de ses travaux d'observation.



Source : Schéma de développement économique CAPB 2019 www.communaute-paysbasque.fr

ADN Tourisme

Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme

LES FAITS MARQUANTS DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE 2020

- Pandémie Covid-19 et restrictions associées (confinement, fermetures, couvre-feu...)
- Inquiétude et incertitudes permanentes pour l'organisation des séjours (déplacements, transports, disponibilités des offres, jauges, conditions de réservation...)
- Baisse importante du tourisme de groupes, quasi-absence d'activité pour le tourisme d'affaires et l'événementiel
- Solidité du marché domestique pour les vacances d'été

TENDANCES 2020 : FRÉQUENTATION ET COMPORTEMENTS

- Une fréquentation de proximité accrue en provenance des territoires limitrophes voire du département
- Des réservations d'ultra dernière minute, manque de visibilité, bien plus encore que les années précédentes
- Des durées de séjour plus courtes cet été
- Présence de touristes français différents des années précédentes, notamment des Français partant traditionnellement à l'étranger à la même période
- Baisse de la clientèle étrangère
- Locations de vacances plébiscitées et tendance à la baisse pour l'hôtellerie et les campings
- Bonne fréquentation des activités sportives et de loisirs et des activités de plein air (vélo, canoë, randonnée, découverte de la nature...)
- Territoires : fréquentation de la campagne et de la montagne en hausse

Source : www.adn-tourisme.fr/espace-adherents/

En 2020, ADN Tourisme lance le projet PILOT. L'OTPB y collabore.

PILOT est une évolution du club indicateurs, impulsé par ADN-Offices de Tourisme de France avec les Relais Territoriaux, dont la MONA, depuis 2013.

L'objectif de PILOT est triple :

- Piloter l'activité touristique de sa structure et de sa destination avec un outil pratique
- Faire évoluer le réseau dans une dynamique d'amélioration continue et de prospective, grâce à l'exploitation des données collectives et au benchmarking
- Communiquer sur des données fiables, à chaque échelle territoriale, auprès des différents cibles (interne, élus, prestataires, visiteurs, locaux).

OFFRE TOURISTIQUE OTPB 2020

L'offre touristique du territoire de compétence de l'OTPB (152 communes du Pays Basque) est référencée, qualifiée, mise à jour et diffusée via de Système d'Information Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine : base de données SIRTAQUI / logiciel Tourinsoft.

Offre d'hébergement OTPB 2020 par commune et par type : Cf. page 224

Chiffres clés Office de Tourisme Pays Basque 2020 : Cf. page 230

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE PAYS BASQUE 2020

TAUX D'OCCUPATION DES HÉBERGEMENTS

1. HÔTELS

En 2020, l'INSEE a stoppé les enquêtes "classiques" jusqu'en juillet.

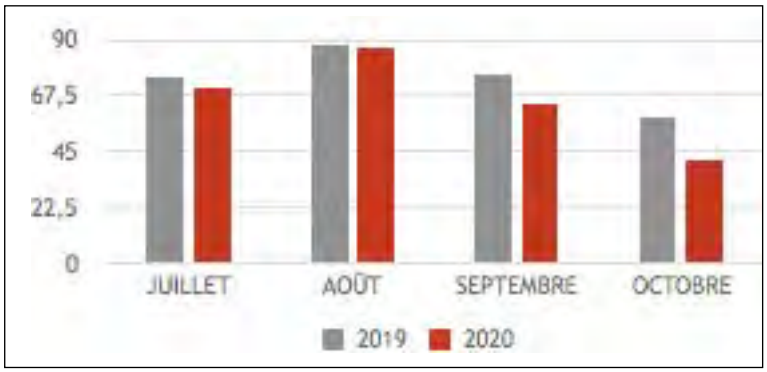
Plusieurs raisons :

- Impossibilité de savoir si les hôtels non-répondants étaient ouverts ou pas
- Indécence d'interroger des hôteliers en difficultés et refus de coopérer de leur part
- Système de redressement qui n'avait pas inclus une telle crise

A partir de juillet et jusqu'en octobre, le dispositif "classique" a été relancé.

Taux d'occupation des hôtels 2020	2019 %	**2020 %**	**Évolution / Points**
Juillet	74,8	**71,2**	-3,6
Août	87,7	**87,10**	-0,7
Septembre	76,6	**63,8**	-12,8
Octobre	58,8	**41,5**	-17,3

Taux d'occupation des Hôtels 2020 - Communauté d'Agglomération Pays Basque



A partir de novembre, date du nouveau confinement, retour au dispositif allégé - et ce, vraisemblablement jusqu'en juin 2021.

2. CAMPINGS

L'enquête a démarré en juillet jusqu'en octobre.
Les résultats ne seront disponibles qu'en avril 2021.

Plusieurs raisons :

- Difficultés à estimer le parc ouvert (non-répondants) qui appliquait la réserve sanitaire (bien qu'il semble que celle-ci se soit "effilochée" au cours de la saison)
- Difficulté à adapter la chaîne de calcul pour ce type d'hébergement
- A la demande de l'Etat, l'INSEE s'est lancé sur d'autres travaux - mettant en réserve les campings. Ces travaux ont porté sur le CA, l'utilisation de cartes bancaires... mais la précision ne descend jamais en-dessous de l'échelle du département.

Source : CRT Nouvelle-Aquitaine / INSEE

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE NOUVELLE-AQUITAINE ET PAYS BASQUE

La Nouvelle-Aquitaine région préférée des Français en juillet-août

http://www.crt-nouvelle-aquitaine.com/Observatoire

- **Une étude de la fréquentation touristique en Nouvelle-Aquitaine** a été réalisée par BVA entre 2019/2020, en collaboration avec les partenaires institutionnels de la région.

➜ Les résultats seront restitués par le CRTNA et l'AaDT64 au 1er trimestre 2021.

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2020

1. PARTENARIAT AADT64 / CAPB / OTPB

Pour 2020, l'AaDT64 et la CAPB ont signé une convention de partenariat dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement et de mise en œuvre de l'observation et de l'analyse des données touristiques sur les 6 périmètres suivants :

- **Périmètre "Office de Tourisme Pays Basque"** : territoire de compétence OTPB
- **Périmètre "Littoral"** : Saint-Jean-de-Luz, Ciboure, Urrugne et Guéthary
- **Périmètre "Villages labourdins"** : Ascain, Ainhoa, Espelette, Sare, Saint-Pée-sur-Nivelle, Souraïde
- **Périmètre "Saint-Jean-Pied-de-Port"** : Saint-Jean-Pied-de-Port, Ispoure, Uhart-Cize, Lasse, Ascarat, Saint-Michel, Saint-Jean-le-Vieux, Aincille
- **Périmètre "Soule"** : Ainharp, Alçay-Alçabéhéty-Sunharette, Alos-Sibas-Abense, Aroue-Ithorots-Olhaïby, Arrast Larrebieu, Aussurucq, Barcus, Berrogain-Laruns, Camou-Cihigue, Charritte-de-Bas, Chéraute, Domezain Berraute, Espès-Undurein, Etcharry, Etchebar, Garindein, Gotein-Libarrenx, Haux, Idaux-Mendy, Lacarry-Arhan, Charritte-de-Haut, Laguinge-Restoue, Larrau, L'Hôpital-Saint-Blaise, Lichans-Sunhar, Licq-Athérey, Lohitzun Oyhercq, Mauléon-Licharre, Menditte, Moncayolle-Larrory-Mendibieu, Montory, Musculdy, Ordiarp, Ossas Suhare, Osserain-Rivareyte, Pagolle, Roquiague, Sainte-Engrâce, Sauguis-Saint-Étienne, Tardets-Sorholus, Trois Villes, Viodos-Abense-de-Bas
- **Périmètre Bayonne** - Hors territoire de compétence OTPB

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2020

La CAPB confie la maîtrise d'œuvre de ces études à l'AaDT Béarn Pays basque.

La prestation comprend :
- L'achat mutualisé des données Orange (FVT – Flux Vision Tourisme)
- L'analyse et le traitement des données

Les études portent sur la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020, et sur les indicateurs suivants :

- Données de contexte : Impact de la météo / Effets calendaires
- Offre touristique du territoire : Hébergements / Prestataires de loisirs, sites et musées
- Fréquentation diurne : Nombre de visiteurs par mois / Nombre de visiteurs par segment par mois / Nombre de visiteurs par origine (Français, Etrangers) / CSP-âge
- Touristes : Nombre de touristes et de nuitées par mois / Durée des séjours / Origines géographiques des touristes (Français, Etrangers) / CSP-âge / Mobilité des touristes en journée / Fréquentation intra-départementale
- Excursionnistes : Nombre d'excursionnistes par mois / Durée de présence des excursionnistes / Origines géographiques des excursionnistes (Français, Etrangers) / Fréquentation intra-départementale
- Retombées économiques du tourisme estimées sur le territoire.

Engagements de l'AaDT Béarn Pays Basque

Elle se charge de la coordination et des rendus d'informations auprès de son partenaire, la CAPB, et de ses 2 Offices de Tourisme Communautaires, à savoir l'Office de Tourisme Pays Basque et l'Office de Tourisme de Bayonne au regard des périmètres de compétence.

Elle s'engage à remettre les livrables suivants :

- Un baromètre mensuel contenant les indicateurs suivants : Nombre de visiteurs du mois / Nombre de touristes du mois / Nombre de nuitées / Durée moyenne de séjours / Nombre d'excursionnistes par mois / Top 3 des origines des visiteurs français / Top 3 des origines des visiteurs étrangers
- 6 rapports annuels contenant exclusivement les indicateurs cités précédemment et une synthèse des chiffres clés de chaque périmètre.

Chiffres clés Office de Tourisme Pays Basque 2020 : Cf. page 230

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2020

Engagements de la CAPB et de ses 2 Offices de Tourisme Communautaires

Le partenaire et ses 2 Offices de Tourisme Communautaires s'engagent à mettre à disposition, autant que faire se peut, et dans le respect de leur territoire de compétence, l'ensemble des données et informations facilitant la réussite de l'étude et à participer aux réunions préparatoires techniques.

Le partenaire et ses 2 Offices de Tourisme Communautaires sont membres du Club Observatoire 64.

En 2020, le Club s'est réuni en visioconférence le 10 décembre au matin.

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2020

2. FRÉQUENTATION & TAXE DE SÉJOUR OTPB 2020

TOTAL nombre de NUITEES OTPB 2020 = 1 812 039 (hors plateformes)

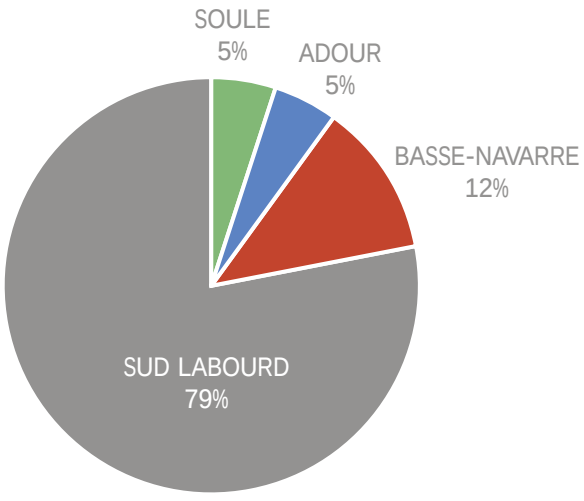
TOTAL montant TAXE DE SEJOUR OTPB 2020 au 13/03/2021

= 1 738 272 € (1 190 455 € + 547 817 € via les plateformes)

Comparatif 2019 = 2 649 230 € (1 938 690 € + 710 540 € via les plateformes)
Soit une baisse de 34,39% en 2020 par rapport à 2019

Taxe de séjour OTPB 2020 - Répartition des nuitées par type d'hébergement

Taxe de séjour OTPB 2020 - Répartition des nuitées par secteur



Source : OTPB / CAPB / 3D Ouest

E-REPUTATION DE LA MARQUE BIARRITZ-PAYS BASQUE

Synthesio est un outil qui agrège tous les commentaires sur la marque Biarritz-Pays Basque laissés par les internautes français et étrangers (195 pays) en plusieurs langues et sur plusieurs réseaux sociaux.
C'est une manière d'écouter ce qui se dit sur les réseaux sociaux en analysant les verbatims des conversations en ligne.
C'est un indicateur quantitatif de la présence digitale qui permet de suivre l'e-réputation de la marque.

LES TENDANCES MAJEURES DE L'ANNÉE 2020

La destination Biarritz-Pays Basque affiche des volumes d'activité très dynamiques sur l'ensemble de la période avec près de 200 000 mentions et 24,3 millions d'interactions.

En 2020, une actualité majeure domine les échanges : l'agression et le décès du « chauffeur de bus » de Bayonne dont l'écho au mois de juillet est majeur, tant au niveau national qu'international.

Néanmoins, la destination – comme en 2019 – continue d'être active sur les réseaux sociaux via ses fondamentaux habituels. Avec le confinement, les échanges se sont réduits, se concentrant sur les partages de photos du littoral, de l'intérieur et de la gastronomie.

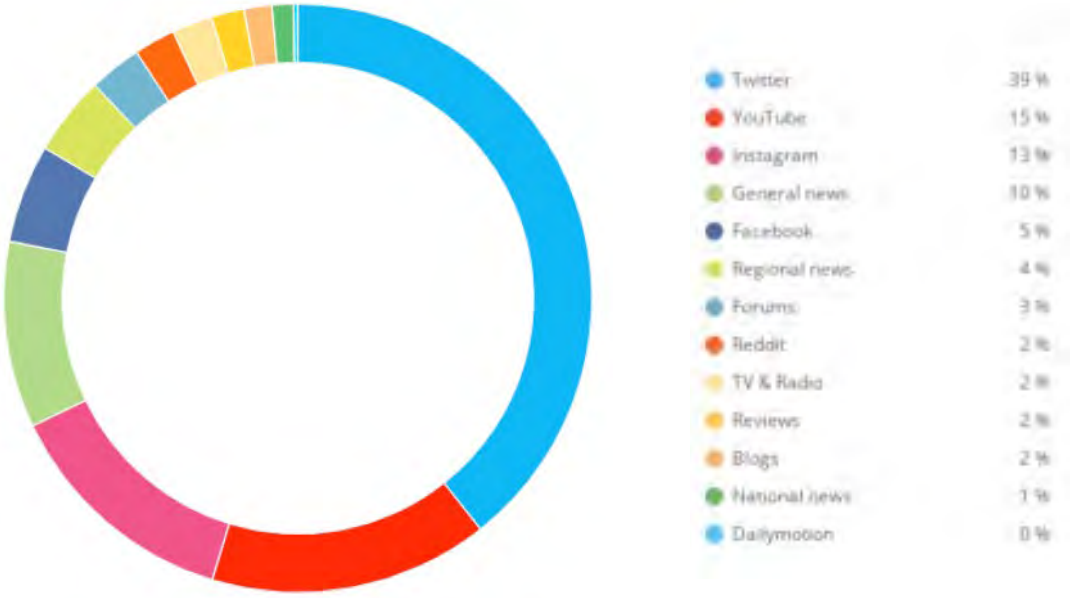
La période estivale sera l'occasion d'identifier la destination comme lieu de vacances, sans image de foule et épargnée par la pandémie, même si les restrictions d'accès sont relayées par les médias (français ou internationaux).

E-REPUTATION DE LA MARQUE BIARRITZ-PAYS BASQUE

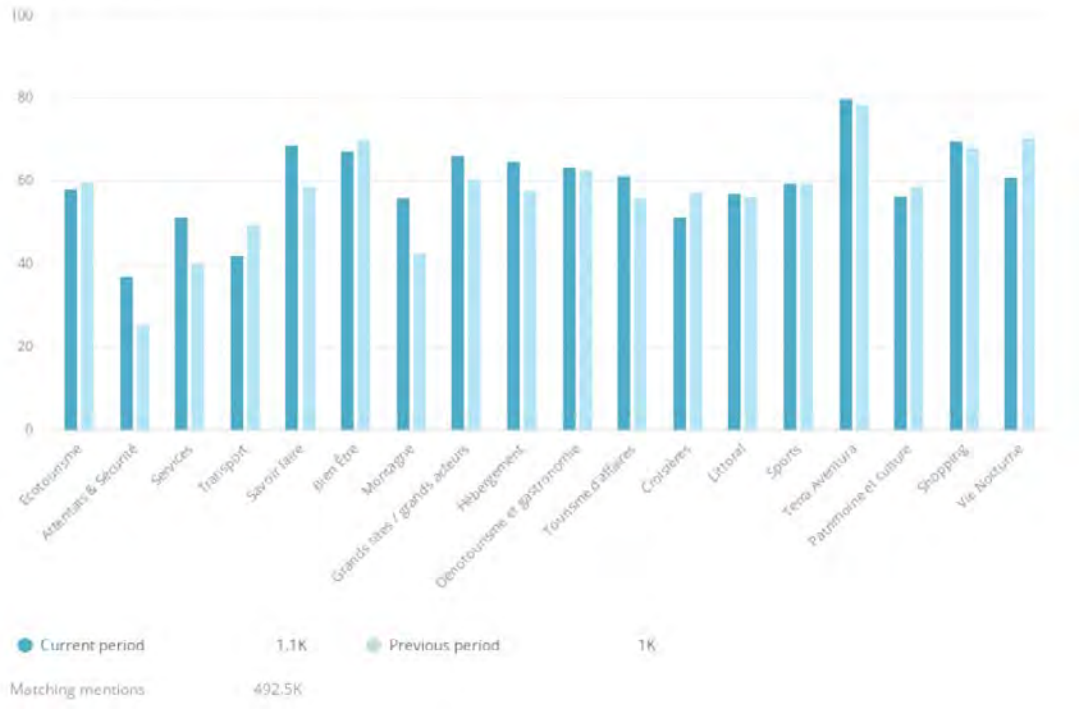
En arrière-saison, Biarritz-Pays Basque bénéficie de la notoriété intacte de ses sites et des relais efficaces et très suivis de ses acteurs institutionnels et autres influenceurs.

Dans ce contexte, la pandémie est malgré tout fréquemment associée aux échanges sur la destination (explicite dans 13% des échanges). Au final, la crise sanitaire demeure peu attachée au territoire et à ses différentes composantes.

Répartition des mentions selon le type de média
2019/12/31 - 2020/12/31



Social Reputation Score par thématique
2019/12/31 - 2020/12/31



PARTIE II

PROJETS & DEVELOPPEMENT

KINTOAN BARNA

Kintoan Barna est un projet transfrontalier qui rassemble 13 partenaires des vallées d'Esteribar et de Baigorri. Il a pour but de développer l'axe Saint-Jean-Pied-de-Port/Pampelune afin de convertir ce territoire en une destination touristique transfrontalière qui permettra d'attirer plus de visiteurs en haut de vallée. Le constat est que cette route est peu connue du public et peu traversée dans son intégralité.

L'objectif de Kintoan Barna est donc de développer une offre touristique attractive et de qualité axée sur la valorisation des ressources naturelles, identitaires, patrimoniales, historiques et gastronomiques du territoire transfrontalier.

L'Office de Tourisme Pays Basque, à la suite de l'Office de Tourisme de Saint-Jean-Pied-de-Port et de Saint-Etienne-de-Baigorry, continue à suivre ce programme dans lequel il apporte une mission de conseil auprès des collectivités de la vallée des Aldudes, et participe également à la communication et à la valorisation touristique du projet.

Principaux axes de travail de l'OTPB autour de la route touristique :

- matérialiser la route et ses étapes (appui à la conception d'outils communs : ex. mise à disposition d'informations issues de la base de données touristique)
- créer une dynamique entre les différents sites et prestataires présents le long de cette route
- structurer l'offre et les circuits : mettre en valeur les ressources du territoire et faciliter l'organisation de séjours.

KINTOAN BARNA

En 2020, l'Office de Tourisme a participé à ce projet à hauteur de :

- 6 demi-journées de travail : en tant que partenaire associé aux réflexions et suivi des différents projets en cours (projets sous maîtrise d'ouvrage communale essentiellement) : échanges, expertise touristique, appui à la promotion, communication des actions
- 2 demi-journées de travail pour la concrétisation du volet « mise en tourisme et valorisation de l'offre » dont :
- *une première réunion de travail avec le service tourisme de la mairie de Pampelune : point sur les actions communes, méthodologie, état des lieux des outils utilisés…
- *un atelier participatif associant les différents professionnels locaux du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, producteurs…).
- 2 demi-journées de travail pour la coordination générale du programme (point d'étape avec les financeurs et les partenaires transfrontaliers…).

• Perspectives 2021

Poursuite de l'accompagnement, suivi des différents projets en cours à l'échelle des communes de la vallée et réalisation des livrables à la charge de l'OTPB :

- Vitrine du BAT de Baigorri : impression de kakémonos ou vitrophanie valorisant les produits présents dans la vallée – conception printemps 2021
- Organisation d'éductours à l'attention des prestataires touristiques et des conseillers en séjour de l'OTPB en partenariat avec l'Office de Tourisme de Pampelune - printemps et automne 2021
- Structuration de l'offre : valorisation de produit(s) groupes (circuit journée), aide à la capitalisation et diffusion des informations, appui à la conception d'outils de communication communs (ex. site internet kintoan barna, carte…) - année 2021
- Observatoire touristique transfrontalier : recueil et analyse des données sur la fréquentation et les flux touristiques (recensement de l'offre, fréquentation des hébergements et sites clés, retours d'expérience des BAT et des prestataires sur les caractéristiques et comportement des clientèles, retombées économiques….) - production d'une analyse d'ici fin 2021.

A noter : fin du programme en décembre 2021.

VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

Depuis 2017, le Syndicat des vins d'Irouleguy et l'Office de Tourisme Pays Basque sont engagés dans une démarche partenariale en vue de développer et promouvoir une offre oenotouristique en Pays Basque.

En juin 2020, le territoire d'Irouleguy a fait l'objet d'une labellisation "Vignobles et Découvertes", sous le nom "Irouleguy, Vignoble de la montagne basque - Irulegi, Ipar Euskal Herriko arnoa".
D'une durée de 3 ans, ce label national est attribué par Atout France aux destinations à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits touristiques multiples et complémentaires.

Outil de promotion et de mise en réseau, le label permet ainsi :

- au visiteur de faciliter l'organisation de son séjour / sa visite et de l'orienter vers des prestations qualifiées,

- à la destination de gagner en visibilité.

A ce jour, 6 producteurs de vin (5 producteurs indépendants et la cave coopérative) et 15 prestataires touristiques (restaurateurs, hébergeurs, activités sportives...) ont fait l'objet d'une labellisation sur le territoire "Irouleguy". Les producteurs labellisés représentent près de 50% des producteurs présents sur le territoire.
De nouveaux prestataires ont d'ores et déjà manifesté le souhait d'intégrer la démarche. D'autres partenaires clés à intégrer à la démarche ont également été identifiés par l'OTPB et le Syndicat des Vins.

À la suite de l'obtention de ce label et afin de renforcer la dynamique partenariale engagée, le Syndicat des vins et l'Office de Tourisme ont défini, courant 2020, un programme d'actions - et chiffrage lié - s'articulant autour de trois principaux objectifs :

- renforcer la mise en réseau des acteurs : animation du réseau afin d'inscrire tous les labellisés dans une démarche collective de promotion de la destination oenotouristique (formations, édutours...)
- structurer une offre œnotouristique de qualité : qualification de l'offre existante, création d'outils et d'offres innovants et/ou structurants
- asseoir la notoriété de la destination : au niveau local, national et international (édition d'un document d'appel, impression de kakémonos et dossier de presse, participation au salon international "Destination Vignobles"...).

L'ensemble des actions réalisées en 2020 et des perspectives 2021 présentées sont co-portées par l'OTPB et le Syndicat des Vins d'Irouleguy.

VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

■ **JUILLET 2020** : réunion du Comité de Pilotage

➜ lancement de la démarche suite à l'obtention du label : rappel des objectifs du label, échanges sur les premières pistes d'actions identifiées et intervention d'un cabinet d'études spécialisé (retours d'expériences).

■ **SEPTEMBRE 2020** : rédaction d'un article pour parution dans la newsletter « Art de vivre en automne 2020 » publiée par l'AaDT64 (adressée aux hébergeurs touristiques et aux OT du 64 et plus de 13 000 abonnés).

■ **SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2020** : définition de la trame (contenu) du document d'appel et demande de devis pour chiffrage du projet.

■ **DÉCEMBRE 2020** : envoi d'une première note de présentation du projet et coût prévisionnel lié aux trois principaux financeurs potentiels (CAPB, Conseil Régional et CD64) afin d'identifier les opportunités éventuelles de financement et d'échanger avec les financeurs sur le programme d'actions prévisionnel proposé. A noter : Le programme d'actions présenté serait réalisé sous maîtrise d'ouvrage du Syndicat des Vins d'Irouleguy. Porté en étroite collaboration avec l'Office de Tourisme Pays Basque, le projet ferait l'objet d'une convention de partenariat entre les deux structures.

Remarque : la maîtrise d'ouvrage fléchée pourra également être revue si nécessaire, selon les retours des financeurs.

PERSPECTIVES 2021 :

- 1er trimestre 2021 : "démarchage" de nouveaux prestataires clés et dépôt d'un dossier de demande de labellisation de ces derniers ;
- rencontre avec les financeurs potentiels, dépôt des dossiers de demande de financement définitifs et mise en œuvre du programme d'action (2021 – 2022).

Impact Covid-19 : une première rencontre réunissant l'ensemble des prestataires labellisés devait initialement être organisée fin 2020. Au regard du contexte sanitaire, cette rencontre a été repoussée au 1er trimestre 2021.

PARTICIPATION AU "CLUB 64 DES VIGNOBLES PYRÉNÉENS"

Animé par l'AaDT64, ce club réunit les 3 territoires labellisés "Vignobles et Découvertes" à l'échelle du Département (Irouleguy, Jurançon et Madiran).
Depuis l'obtention du label en juin 2020, l'Office de Tourisme Pays Basque et le Syndicat des Vins d'Irouleguy ont ainsi participé à deux réunions d'échanges au sein du club.

■ **PRINCIPAUX AXES DE TRAVAIL :**

- Définition d'une charte d'engagement "Vignobles & Découvertes" afin de vulgariser les critères d'adhésion au label. Communication ensuite assurée sur différents supports de type sets de table, sacs en toile de jute…
- Organisation d'éductours (internes au 64, voire externes au niveau national)
- Salon "Destination Vignobles" : chaque appellation/destination y participera en son nom propre. Intérêt d'un rapprochement "géographique" au sein du salon sous forme de bannière commune par exemple (et éventuellement imaginer un produit touristique commun).

PERSPECTIVES 2021 : poursuite du travail engagé au sein du club, participation au prochain éductour prévu sur le territoire du Jurançon courant mars/avril 2021 (ouvert à l'ensemble des prestataires labellisés).

PROJETS D'EQUIPEMENTS EN SOULE

ATELIER DE L'ESPADRILLE À MAULÉON

Le 12 janvier 2021 les délégués du pôle territorial ont voté contre le maintien du projet d'atelier de l'espadrille actuel, en particulier par rapport aux espaces "démonstration de la fabrication" et "boutique" que les sandaliers estimaient concurrentiels à leur propre activité.

Pour autant, ils souhaitent poursuivre la réflexion sur la création d'un centre d'évocation de l'espadrille et le maintien de l'accueil par l'OTPB, avec pour objectif cette nouvelle offre en place pour l'année 2022.

GRANGE HASTOY À TARDETS

Le projet de création d'un espace culturel à Tardets suit son cours et devrait être finalisé également en 2022.

La grange Hastoy étant attenante à la terrasse du BAT, ce nouvel aménagement induira une refonte de l'organisation de l'espace d'accueil en rez-de-chaussée, avec notamment une double entrée dans nos locaux.

ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

RÉFLEXIONS SUR LES ENGAGEMENTS DE L'OT PAYS BASQUE EN FAVEUR DE LA VIE LOCALE ET DE LA PLANÈTE

- Energies renouvelables
- Economies d'énergie
- Monnaie locale et langue basque
- Durabilité de la démarche digitale
- Circuits courts et agriculture paysanne
- Déchets, recyclage, ménage, réceptions
- Editions de l'OT Pays Basque
- Transports en commun
- Clientèles de proximité
- Ecotourisme et filières douces
- ...

Mise en œuvre à compter de l'exercice 2020.

PARTIE III

ORGANISATION INTERNE

3.1

FINANCES - RESSOURCES HUMAINES

LE SERVICE FINANCES – RESSOURCES HUMAINES

Organisation du service

Le service est composé de 7 salariées basées sur les bureaux de Saint-Jean-de-Luz et de Tardets, ainsi que d'un membre de l'équipe du BAT de Saint-Jean-de-Luz en partie affecté à la gestion de la Taxe de séjour.

Les principales missions sont les suivantes :

- Gestion des Ressources Humaines
- Gestion de la paie et du social
- Suivi budgétaire
- Comptabilité de la structure
- Comptabilité de la commercialisation
- Régie Billetteries-Boutique
- Perception de la Taxe de séjour

Données Finances - RH au 31/12/2020

LE SERVICE FINANCES – RESSOURCES HUMAINES

Nouveaux axes et outils de travail 2020 :

- Mise en place de la facturation et de l'intégration comptable des Packs services via le logiciel Welogin
- Mise en place de la comptabilité d'engagements afin d'affiner le suivi budgétaire
- Utilisation du logiciel de gestion du temps Aloa pour la gestion des plannings et de la remontée des variables de paie
- Rédaction des avenants aux contrats de travail

Contexte Covid-19

Comme l'ensemble des activités de l'Office de Tourisme Pays Basque, les tâches dédiées au service Finances et Ressources Humaines ont été fortement impactées par la crise du Covid 19.

➜ **Confinements et missions quotidiennes du service**

Le premier confinement a vu l'arrêt brutal de l'activité du service dès le 17 mars 2020 :

- Absence totale de ventes et de recettes commerciales
- Report des échéances de Taxe de séjour
- Impossibilité de procéder à des paiements autres que ceux liés aux salaires ou aux dépenses d'ordre sanitaire (suspension quasi intégrale des services du Trésor Public)
- Report des formations

Le service financier a donc fonctionné à effectif réduit afin de poursuivre la continuité des missions liées à la paie, au social et à la clôture des comptes 2019.

A l'inverse, lors du confinement du 30 octobre, l'ensemble des membres du service a poursuivi son activité selon des horaires variables et ajustés aux missions de chacun.

En effet, bien que fortement réduite, l'activité a perduré et l'équipe a pu gérer la perception du 3ème trimestre de Taxe de séjour, les paiements des fournisseurs, les encaissements, l'envoi des pièces comptables 2019 à la Chambre Régionale des Comptes...

Le personnel d'accueil des BAT est également venu en soutien sur la gestion de la base de données et des impayées de Taxe de séjour.

LE SERVICE FINANCES – RESSOURCES HUMAINES

➜ Gestion sociale et des Ressources Humaines

- La gestion des Ressources Humaines s'est révélée cruciale en cette période caractérisée par de forts enjeux humains et des problématiques inédites. La Responsable des Ressources Humaines, désignée *Référente Covid*, a ainsi géré l'instauration et l'ajustement continu des protocoles sanitaires, la rédaction de procédures, l'équipement du personnel en masques et autres dispositifs de protection, la sensibilisation de l'équipe aux gestes barrières.

- La mise en place de l'activité partielle a nécessité un travail de veille juridique extrêmement pointu et exigeant dans un contexte on ne peut plus incertain et fluctuant.

- La gestion des différents types d'arrêts de travail pour maladie, garde d'enfants, personnes vulnérables s'est révélée tout aussi délicate.

- Enfin, la paye et la déclaration des charges sociales ont nécessité, de manière continue et quotidienne, une vigilance accrue sur le plan juridique, ainsi que l'assimilation d'ajustements techniques et matériels (paramétrage des logiciels, modification des procédures déclaratives…).

➜ Gestion budgétaire

- L'effondrement des recettes commerciales et de Taxe de séjour a conduit à la nécessité d'estimer au plus vite le résultat prévisionnel 2020 afin d'anticiper les problèmes budgétaires et de trésorerie.

- La conception de divers tableaux de bord et le suivi régulier et rigoureux d'indicateurs budgétaires et financiers se sont révélés indispensables afin d'affiner autant que possible différentes hypothèses de gestion financière de la crise.

- La comptabilité d'engagements qui offre une vision en temps réel de l'état des dépenses a également contribué au pilotage et à la rationalisation des dépenses dans un contexte de déficit prévisionnel extrêmement élevé.

TAXE DE SEJOUR

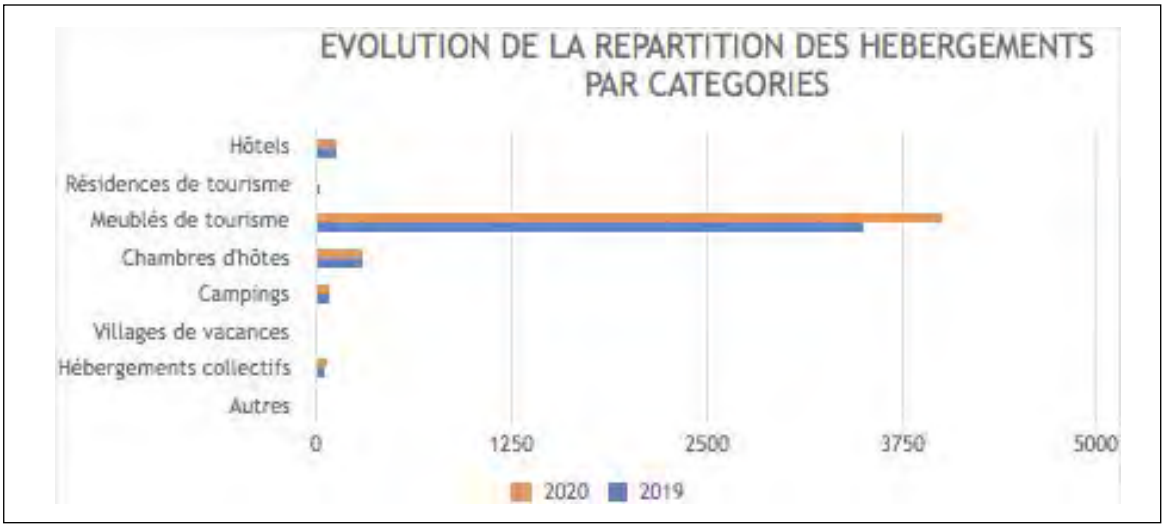
- La perception de la Taxe de Séjour s'est vue fortement impactée par la crise du Covid-19. Néanmoins, outre le report de la déclaration et du paiement du second trimestre 2020, aucune modification majeure n'est intervenue dans le fonctionnement général du service. Ainsi, l'Office de Tourisme Pays Basque a pu consolider son organisation en termes de perception, de relances et de suivi des impayés. Le nombre de classements a poursuivi sa croissance avec pas moins de 236 classements (dont 92 à Saint-Jean-de-Luz) malgré le contexte de crise sanitaire.

- Enfin, on peut saluer les efforts de sensibilisation à la télédéclaration qui ont conduit à un passage de 32 % à 47 % de paiements en ligne. Un travail demeure à finaliser en ce qui concerne la nécessité pour les hébergeurs de déclarer leurs séjours, y compris lorsque les locations interviennent via les plateformes telles que Airbnb, Abritel...

➜ **Mise en place du changement d'usage et du numéro d'enregistrement :**

Cette disposition adoptée par le Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération Pays Basque le 28 septembre 2019 a pris effet le 1er janvier 2020. L'ensemble des responsables de BAT et référents Taxe de séjour a suivi une formation animée par le service de l'Urbanisme de la Communauté d'Agglomération Pays Basque et la société 3Douest. Ainsi, une réponse et un accompagnement adaptés ont pu être apportés à la multitude de propriétaires qui se sont rapprochés du service de Taxe de séjour pour obtenir davantage de précisions quant à cette nouvelle procédure.

<u>La gestion de la Taxe de séjour en quelques chiffres :</u>

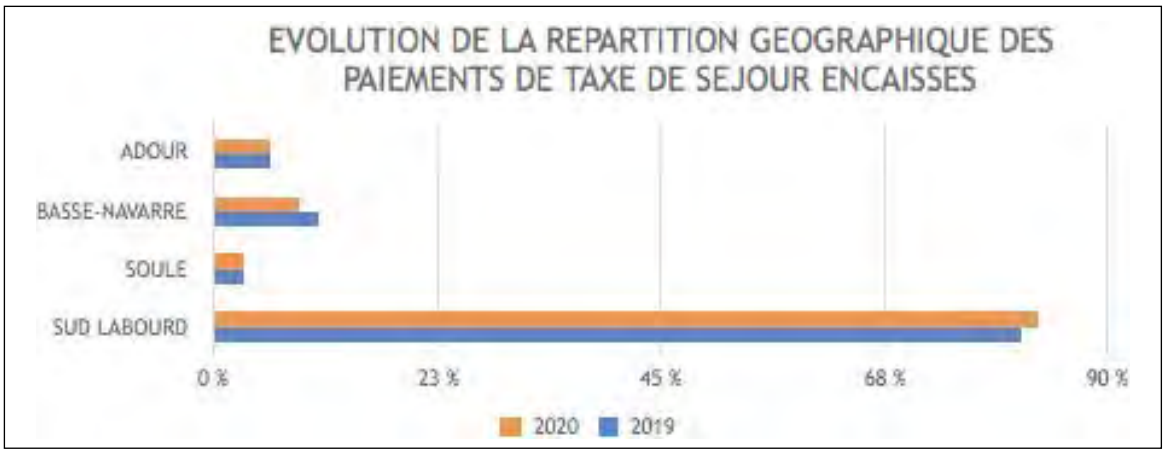


TAXE DE SEJOUR

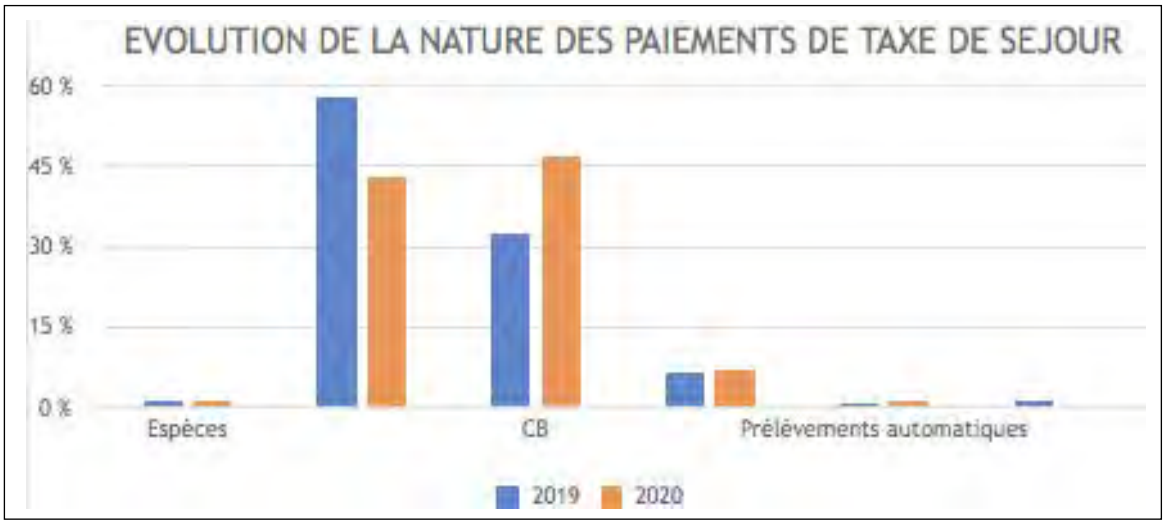
➜ **Evolution de 4 085 à 4 579 hébergements enregistrés dans la base de données de Taxe de séjour (+12 %)**

Hausse significative du nombre de meublés grâce à :

- L'optimisation de la communication entre le Service Taxe de séjour et les Mairies (transmission des déclarations Cerfa 14004)
- L'instauration du numéro d'enregistrement via la plateforme 3Douest.

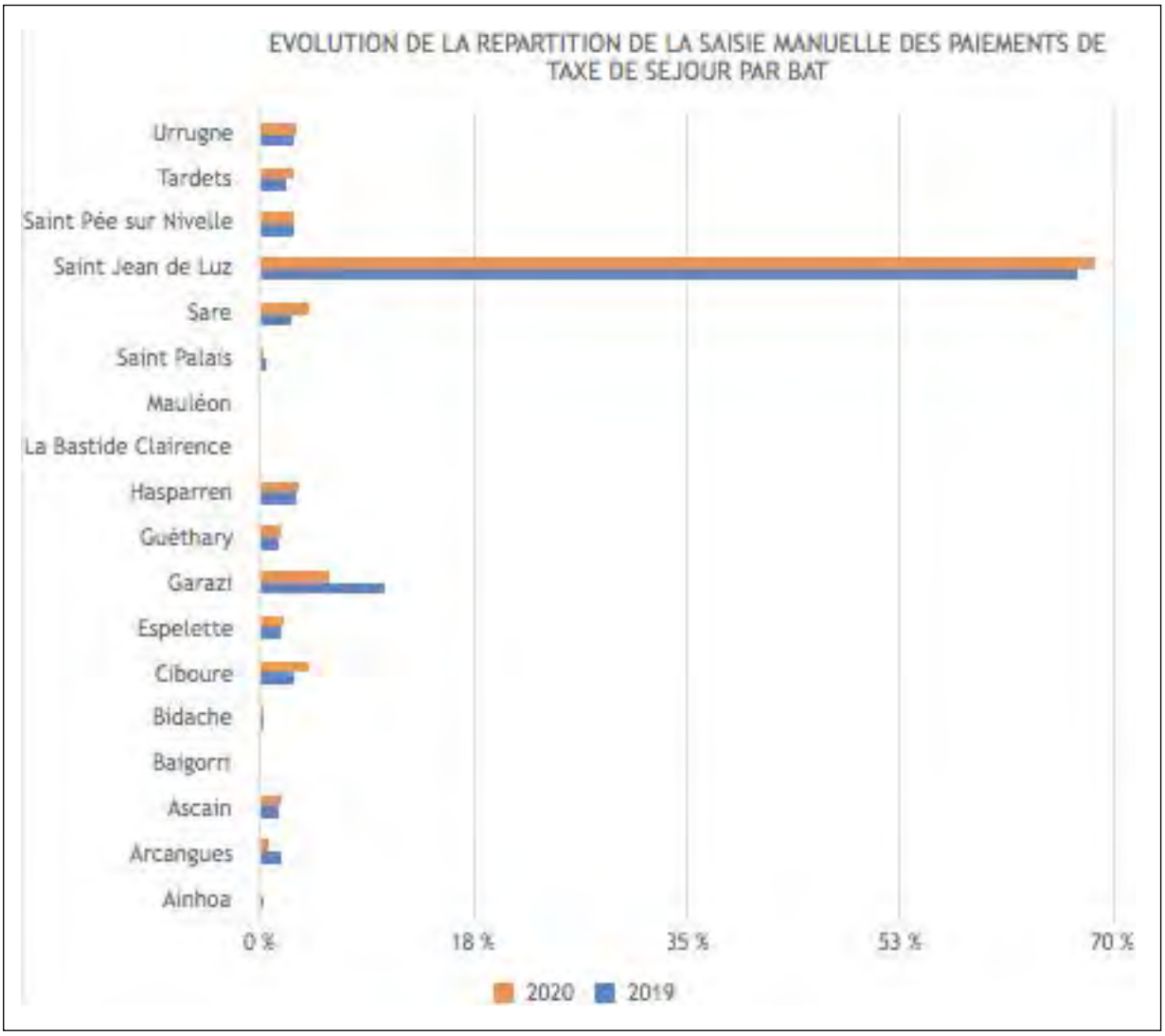


➜ **Evolution de 4 085 à 4 579 hébergements enregistrés dans la base de données de Taxe de séjour (+12 %)**



➜ **Évolution importante du taux des paiements en ligne qui deviennent en 2020 le premier mode de paiement devant les chèques.**

TAXE DE SEJOUR

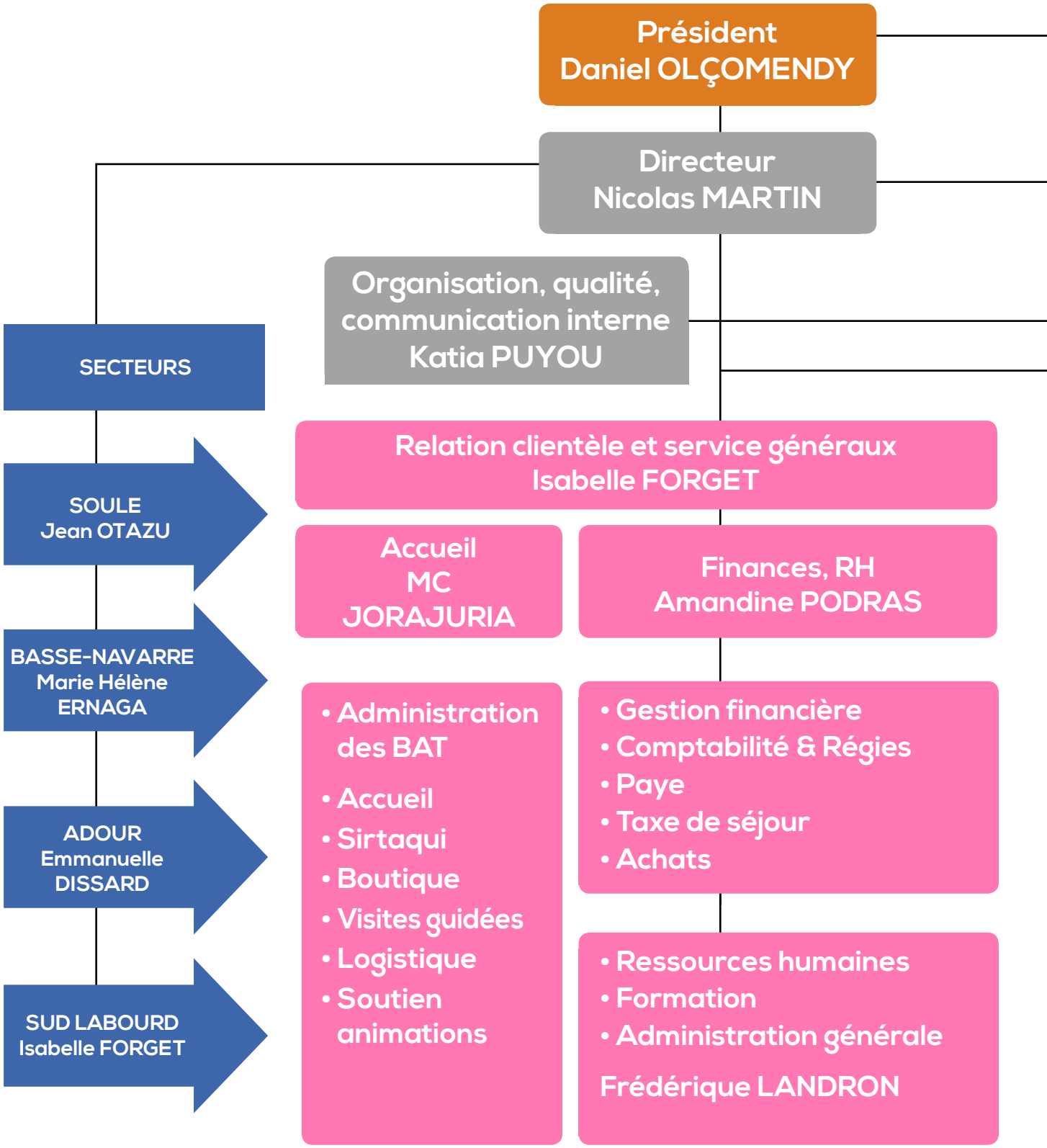


➜ **Relative stabilité de la répartition des paiements encaissés par BAT.**

De même qu'en 2019, la majeure partie des paiements est enregistrée à Saint Jean de Luz (69 %).

RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Organigramme OT Pays Basque



Comité de Direction

Directrice Adjointe
Isabelle FORGET

Partenariats
Serge OSPITAL

Marketing & commercial
Nicolas MARTIN

Commercial
Pascale PARRE

- Place de marché
- Billetterie
- Animations vente
- Euskal Pass

Clara BARRIERE

Groupe, MICE
Delphine SUSBIELLES

Communication
Nicolas PRINCE

- Editions
- Régie pub
- Numérique
- Photothèque
- Réseaux NTIC
- Presse

Ingénierie & Développement
Jean OTAZU

Projets
Jean OTAZU

- Procédures contractuelles
- Porteurs de projets
- Projets internes OTPB (Sadi, filières...)

Offre locative
Argitxu OURTHIAGUE

- Classement
- Qualification
- Mise en marché
- Démarches environne-mentales

Promotion - Stéphanie PAGOLA

- Salons, marchés de proximité (Hegoalde...)
- Suivi PLR
- Projets cartograpiques, OSM...

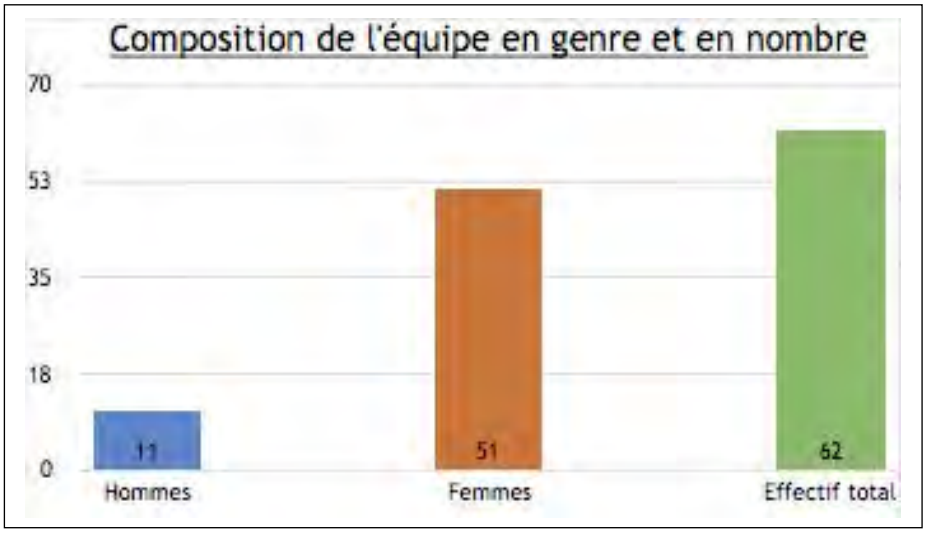
RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Effectif 2020

Effectif total ETP (Equivalent Temps Plein) : 60,63 sans les apprentis (61,36 avec les apprentis).

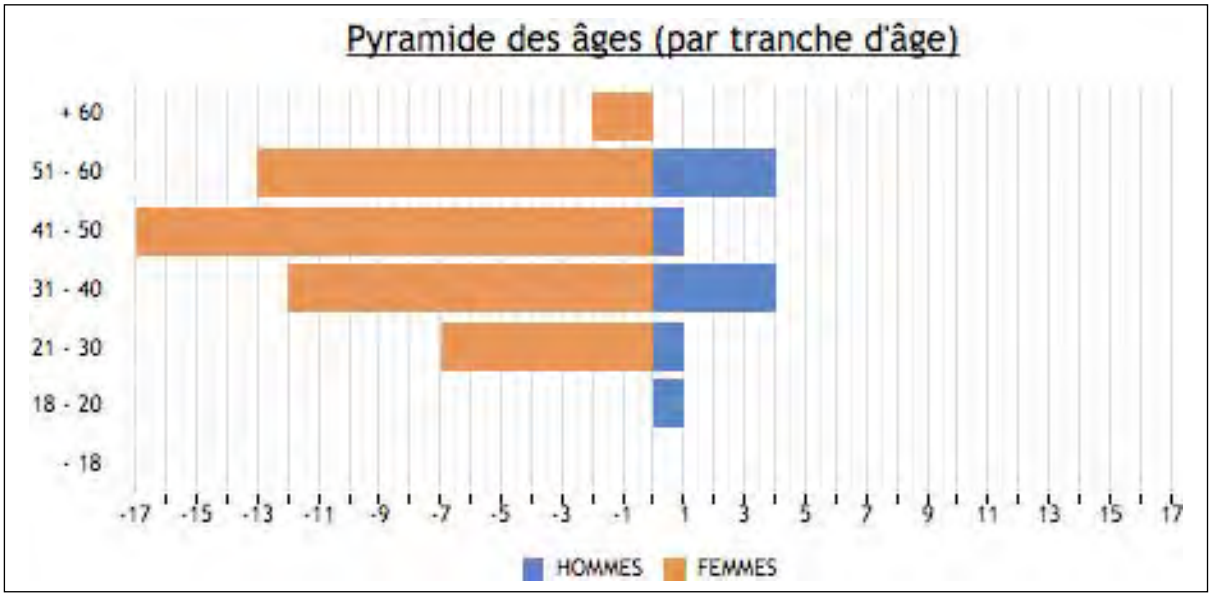
Nombre de salariés RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) : 8 personnes, soit 13,19 % de l'effectif en ETP.

L'Office de Tourisme Pays Basque est composé de 62 personnes, dont 51 femmes et 11 hommes.



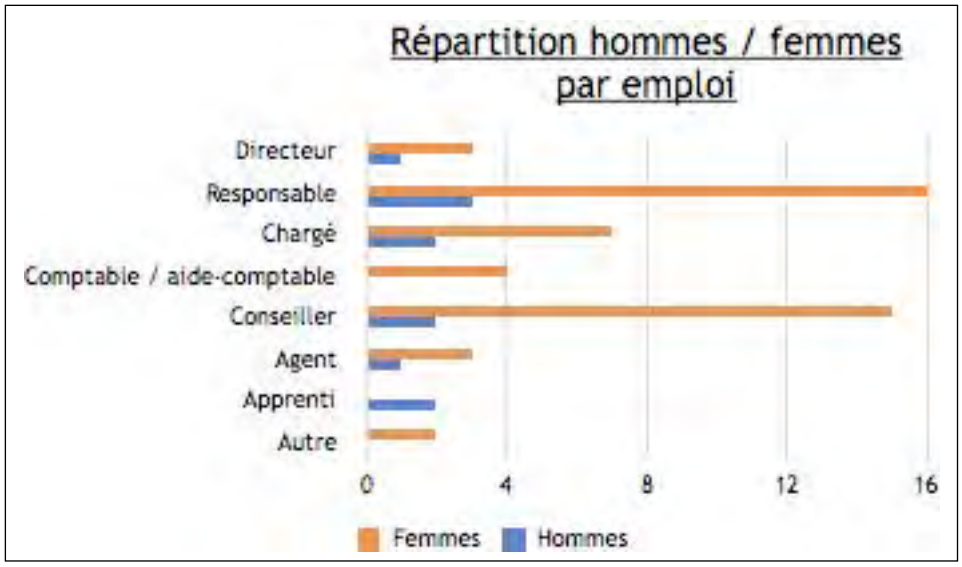
L'âge moyen du personnel est d'environ 43 ans.

L'âge moyen des hommes est de 40 ans et celui des femmes de 44 ans.

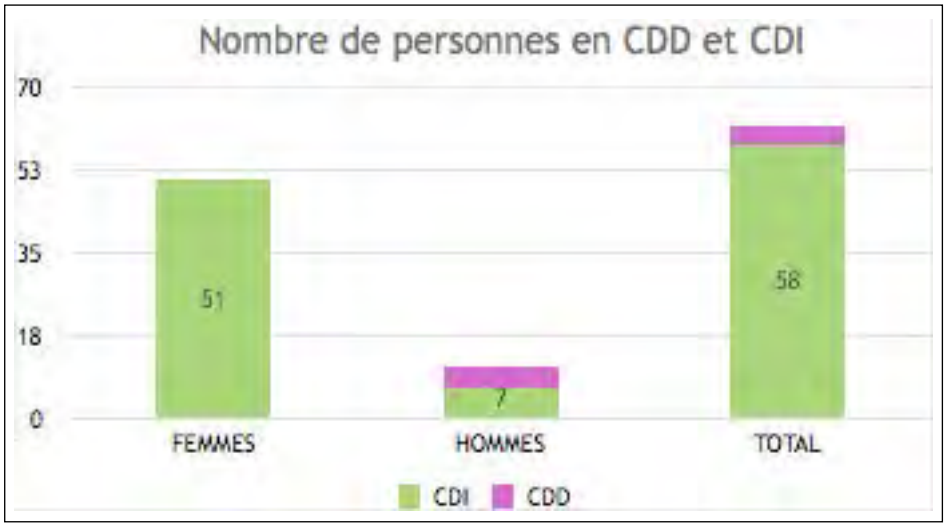


RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Les hommes et les femmes sont ainsi réparties par emploi :

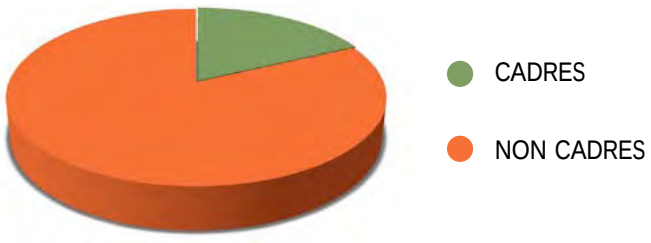


L'équipe est composée de 58 personnes en CDI (51 femmes et 7 hommes) et 4 en CDD, uniquement des hommes, dont deux en contrat d'apprentissage.



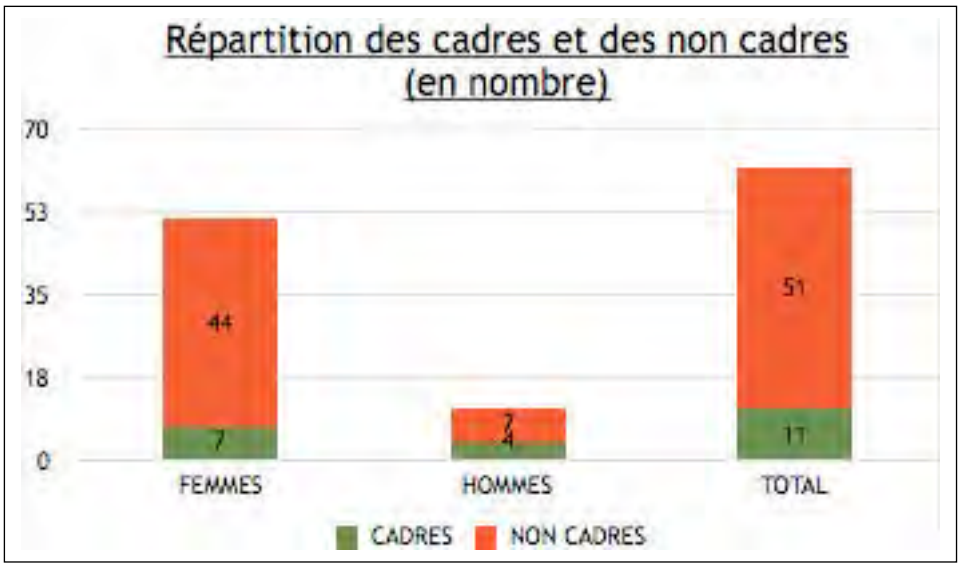
Pourcentage des cadres et non cadres

18% des salariés ont le statut de cadre.

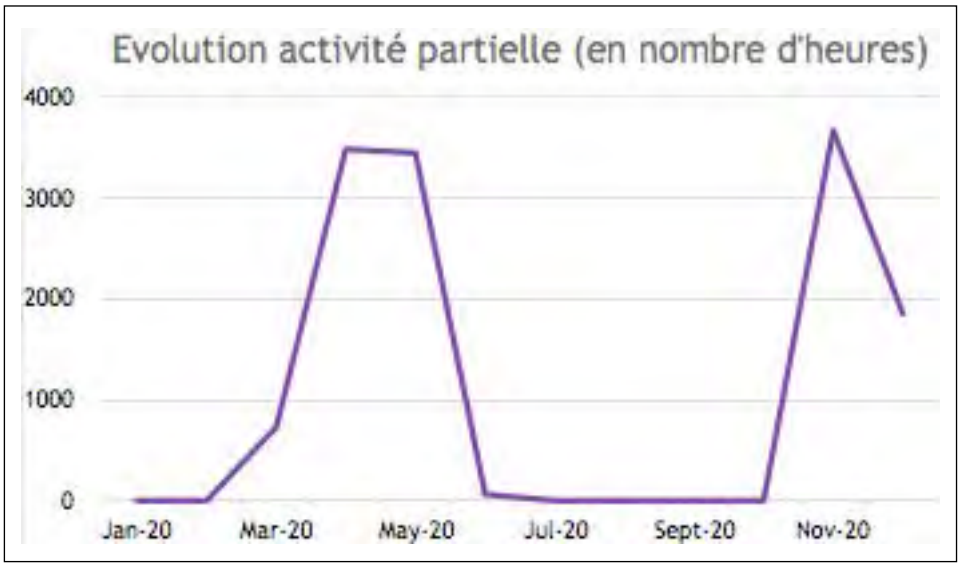


RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Le personnel de l'OTPB compte 7 femmes cadres et 4 hommes cadres.



L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19, deux confinements et des périodes de couvre-feux. Cette situation a contraint la mise en activité partielle du personnel de l'OTPB.



En 2020, 17 saisonniers ont été recrutés. Trois CDD ont été embauchés en CDI.

Une salariée a été mise à disposition par l'OTPB et deux salariées ont été mises à disposition de l'OTPB.

RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Bilan des arrêts de travail 2020

Le service financier a la charge de la gestion administrative des arrêts de travail.

L'effectif de l'OTPB, la lourdeur administrative des procédures déclaratives et la diversité des situations (arrêt de travail classique, maternité/paternité, accident du travail, maladie professionnelle, temps partiel thérapeutique...) confèrent à cette mission un caractère très chronophage.

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a conduit à alourdir de manière très significative la charge de travail liée au suivi des arrêts de travail. En effet, les arrêts de travail et attestations de salaire CPAM ont tour à tour fait office d'arrêts maladie traditionnels, d'arrêts pour garde d'enfants, d'arrêts dérogatoires pour salariés dits "à risques", d'arrêts "cas contact Covid-19".

Un gros travail de **veille juridique** a été nécessaire afin de s'adapter à une actualité particulièrement fluctuante, rythmée par une évolution et une multiplication des procédures déclaratives ainsi que des modalités d'indemnisation.

L'indemnisation se faisant en deux temps (indemnités journalières CPAM + indemnités complémentaires GAN), et les demandes auprès de ces organismes ayant explosé en raison de la crise Covid-19, de nombreux dysfonctionnements et retards ont impacté les prises en charge. Le travail de suivi des dossiers s'est de ce fait vu très alourdi en 2020.

Au total cette année, la déclaration, le suivi et la gestion des dossiers ont concerné :

- 11 salariés en arrêt "garde d'enfants"
  (pour un total de 305 jours d'indemnisation),
- 1 temps partiel thérapeutique,
- 1 accident du travail,
- 1 congé paternité,
- 58 arrêts de travail.

Entretiens et fiches de poste 2020

L'année 2020 a été marquée par la réalisation des entretiens annuels d'évaluation.

Contrairement à l'entretien professionnel, l'entretien annuel est une procédure facultative que l'OTPB a choisi de mettre en œuvre afin de faire un bilan de l'année écoulée. Réalisé en présence d'un supérieur hiérarchique, il permet notamment de faire l'inventaire des performances d'un salarié et de faire le point sur ses objectifs passés et à venir.

Ces entretiens se sont déroulés à partir d'un questionnaire remis au salarié avant le jour du rendez-vous. Les questions posées portent notamment sur les objectifs, sur les réussites et les difficultés rencontrées, les points forts et les points faibles, les formations passées et les besoins pour l'année future.

A l'issue de l'entretien, un compte-rendu a été remis au salarié.

L'entretien annuel a aussi permis, le cas échéant, de remanier des fiches de poste du personnel.

Avenants aux contrats de travail

Pour faire suite à la création de l'Office de Tourisme Pays Basque, les avenants aux contrats de travail ont été rédigés afin d'harmoniser les conditions salariales et de travail des salariés de toutes les structures.

Ces avenants, qui annulent et remplacent tout contrat ou avenant existant, reprennent notamment les décisions prises en CSE. Ces avenants ont été validés par le CSE, ainsi que par le Comité de Direction.

RGPD

Conformément au Règlement Général sur Protection des Données (RGPD), les contrats de travail établis ont permis notamment d'informer les salariés de la collecte de leurs données personnelles et de leurs droits. Également d'informer les salariés sur leurs droits d'accès et les sensibiliser sur le RGPD.

Règlement intérieur

Le Règlement Intérieur, obligatoire dans les structures comportant plus de cinquante salariés, est un document rédigé par l'employeur. Il précise un certain nombre d'obligations, notamment en matière d'hygiène, de sécurité et de discipline.

Ce document suit une procédure d'élaboration précise. Après avoir reçu un avis favorable par le CSE, été validé par le Comité de Direction, envoyé à la Direccte et au Conseil de Prud'hommes, le Règlement Intérieur de l'OTPB entrera en vigueur début 2021.

Document Unique d'Evaluation des Risques

Le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) est obligatoire dans toutes les entreprises. Il a été mis en place par l'OTPB en 2020. Ce document liste les risques professionnels encourus par les travailleurs, ainsi que les actions de prévention et de protection qui en découlent.

Cette évaluation des risques professionnels relève de la responsabilité de l'employeur et s'inscrit dans le cadre de son obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés.

Covid-19 et sécurité sanitaire

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19. Toutes les mesures de sécurité ont été mises en œuvre par l'OTPB et ont constamment évolué avec l'évolution de la situation.

Les lieux de travail ont été repensés avec l'installation de plexiglas, de sens de circulation, de jauge, de mise à disposition de gel hydroalcoolique pour les visiteurs...

Les salariés ont reçu des masques, du gel hydroalcoolique, du spray désinfectant...

Une cellule psychologique a également été mise en place.

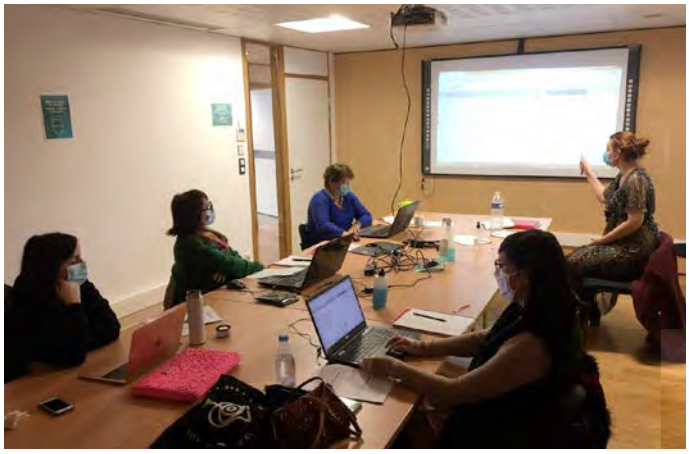
Des procédures spécifiques de travail ont été établies (sur les gestes barrières...) et le télétravail a été imposé pour les activités télétravaillables.

FORMATIONS 2020

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a apporté des modifications substantielles dans les obligations de l'employeur relatives à la formation. Le plan de formation a été renommé par la loi avenir professionnel par « plan de développement des compétences » et a apporté quelques modifications.

Cette loi a également apporté de profondes mutations au système de la formation professionnelle. L'un des principaux objectifs de cette réforme est de responsabiliser le salarié et le doter des moyens pour développer ses compétences et sa carrière, notamment en utilisant les crédits disponibles sur son compte personnel de formation (CPF).

La tendance est la co-construction au niveau financier du plan de développement des compétences, ce qui se développe de plus en plus au sein de l'OTPB.



Les entreprises de plus de cinquante salariés, dont l'Office de Tourisme Pays Basque, continuent de cotiser à la formation tout en recevant des financements très réduits.

Néanmoins, avec la crise du Covid-19, la branche des Organismes de Tourisme a décidé d'augmenter, pour l'année 2020, le montant des fonds conventionnels dédiés au Plan de Développement des Compétences. Ainsi, l'enveloppe financière du plan de développement des compétences a été portée à 8 000 € (plan conventionnel) au lieu de 6 000 €.
Toujours en rapport avec la crise sanitaire, les prises en charge du FNE-Formation ont été étendues.

Les formations externes et internes

Les formations dispensées par la MONA – Mission des Offices de Tourisme de Nouvelle Aquitaine - ont représenté 26 actions de formation auprès de 18 salariés, pour un total de 376 heures de formation.

Les autres formations externes ont été dispensées par 21 organismes de formation à 44 salariés de l'OTPB et qui représente 1950 heures de formation.

Des sessions ont été organisées notamment sur les thèmes :

- Boutique : technique du merchandising,
- Acquérir une posture et un comportement adaptés à une stratégie de GRC dynamique,
- Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap,
- Covid-19...

FORMATIONS 2020

Les Sauveteurs Secouristes du Travail de l'OTPB ont été recyclés en 2020.

Les formations dispensées par l'OTPB – en interne – ont permis de former 30 salariés pour un total de 186 heures de formation. Les thèmes principaux ont porté sur l'écriture numérique, Welogin, Tourinsoft, Aloa et Office 365.

Au total, 2533 heures de formations ont été dispensées en interne et en externe à 58 salariés :

- 2164 heures 30 en présentiel,
- 277 heures à distance,
- 91 heures 30 en « blended », c'est-à-dire mixte entre formation en présentiel et à distance.

Six salariés de l'OTPB n'ont suivi aucune formation en 2020.

Les saisonniers ont participé à une journée d'Accueil. Outre la formation aux différents postes de travail, une sensibilisation spécifique à la Sécurité, ainsi qu'au Covid-19, leur a été dispensée.

En plus de ces formations, 523,25 heures d'éductours et de visites prestataires ont été comptabilisés pour 38 salariés.

Les formations diplômantes et certifiantes

Sur les 6 salariés qui avaient entamé une VAE en 2019, deux ont quitté l'OTPB. Quatre collaborateurs, qui avaient demandé de bénéficier d'une VAE financée par leurs fonds CPF et abondée par l'Afdas, sont en cours de validation afin d'obtenir la Licence professionnelle de Guide Conférencier afin de pouvoir guider dans les Monuments Classés. Les examens finaux seront passés en 2021.

Sept salariés ont suivi des formations certifiantes en langues étrangères en 2020.

La formation 2020 en quelques chiffres :	
Budget initial de l'OTPB :	**15 325 €**
Bonification AFDAS (disposition conventionnelle)	**6 000 €**
Bonification exceptionnelle AFDAS (liée au Covid)	**2 000 €**
FNE-Formation	**300 €**
Soit un total mobilisé en 2020 de :	**23 625 €**

* Le budget initial de l'OTPB a été revu à la baisse en cours d'année 2020 du fait de la crise du Covid-19

THÈMES DES FORMATIONS SUIVIES EN 2020

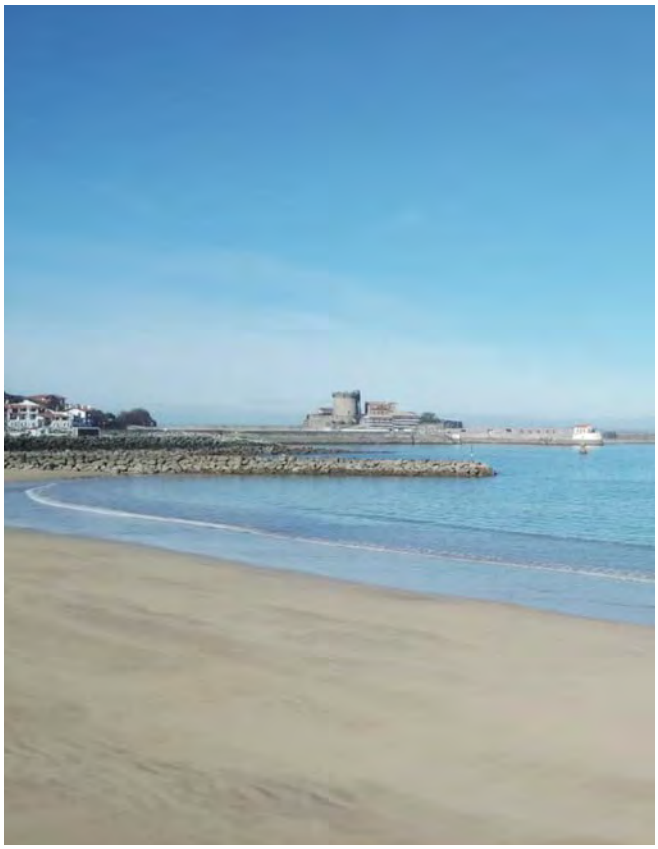
- Acquérir une posture et un comportement adaptés à une stratégie de GRC dynamique
- Accompagnement Covid-19 - Meublés
- Accompagner les prestataires touristiques - Spécial Covid-19
- Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire
- Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne
- Accompagner ses prestataires dans la gestion de la crise : quelle méthode pour un plan de soutien ?
- Accueil
- Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap
- Adopter une stratégie commerciale adaptée pour son hébergement
- Anglais
- Back office - Site internet
- Boutique : technique du merchandising
- Club des services commerciaux
- Club des utilisateurs OTIPASS
- Club Qualité Tourisme : comment rebondir après l'obtention de la marque ?
- CMS Wordpress
- Contributeur site web
- Définir le bon prix pour le bon service
- Démarche Qualité
- Ecriture Web
- Entra'ct : Qualité de Vie au Travail
- Etre à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés
- Être sûr de sa légitimité et affirmer sa plus-value
- Maîtres d'apprentissage et tuteurs
- Gérer ses régies de recettes et d'avances : perfectionnement
- Italien
- La convention collective comme outil de pilotage
- Langue basque
- Les impacts du digital sur les façons de manager
- Licence professionnelle Guide Conférencier
- Logiciel Aloa

THÈMES DES FORMATIONS SUIVIES EN 2020

- Logiciel comptabilité Progema MX2
- Logiciel de caisse Welogin
- Logiciel Tourinsoft - Edition e-brochures
- Maîtriser les règles de la commande publique : initiation
- Manager et être en phase avec son équipe
- Meublés : comment recevoir un client pendant la pandémie ?
- Mobilité
- Office 365
- Open Street Map : rappel des principales fonctionnalités
- Organiser le travail à distance
- Préparer la reprise d'activité en présentiel dans vos locaux
- Qualité des eaux
- Qualité Tourisme
- Recadrage photo
- Régie de recettes et d'avances
- Réussir des réunions participatives et productives
- Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage
- Sensibilisation à l'architecture pavillonnaire
- Tourinsoft
- Traitement des photos
- Tuteurs de volontaires en engagement de Service Civique
- Utilisation - vente de / avec Eusko
- Welogin
- Zendesk (plateforme tchat, messenger...)

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL : PARCOURS ENTR'ACT

Un parcours d'une année suivi par Isabelle Forget - mis en place par la MONA avec dix managers d'Offices de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine et six intervenants extérieurs - a permis de travailler autour de la qualité de vie au travail (QVT).



Ce parcours a alterné séances de coaching individuel en fonction des problématiques de chaque structure, et ateliers thématiques en présentiel et à distance pendant le confinement - période pendant laquelle les participants se sont retrouvés à plusieurs reprises pour échanger sur ce moment si particulier et sur l'impact que cela pouvait avoir sur les équipes.

Cela a permis de mieux cerner les composantes de la QVT et de réfléchir à l'organisation du travail à l'OTPB : le management participatif, le climat social, l'égalité professionnelle, la santé au travail, le contenu du travail, les compétences et le parcours professionnel.

Cette année s'est terminée en octobre par un séminaire de deux jours - à Sare, animé par Magali Menard - riche en témoignages, échanges et projets.

L'équipe du BAT de Saint-Jean-de-Luz s'est vu proposer de tester fin 2020 et début 2021 la gestion en autonomie de leur planning sur la base d'un cadre horaire donné par leur responsable. Si cet essai s'avère satisfaisant pour l'équipe et répond aux besoins de la structure, il sera étendu à d'autres BAT.

La Qualité de Vie au Travail doit être une donnée à intégrer dans toutes les missions et actions de l'OTPB.

LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Le comité social et économique (CSE) remplace les représentants élus du personnel dans l'entreprise. Il fusionne l'ensemble des instances représentatives du personnel (IRP), délégués du personnel (DP), comité d'entreprise (CE) et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
L'État l'a rendu obligatoire pour toute entreprise de plus de 11 salariés. Il devait être mis en place au plus tard le 1er janvier 2020.

Les attributions des délégués du personnel (DP), du comité d'entreprise (CE) et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) sont exercées par le CSE.

La délégation du personnel au CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.

Elle contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

Les membres de la délégation du personnel du CSE peuvent saisir l'inspection du travail de toutes les plaintes et observations relatives à l'application des dispositions légales dont elle est chargée d'assurer le contrôle.

Le CSE a également pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à :

- La gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise
- L'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production.

Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise, notamment sur les points suivants :

- Mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs
- Modification de son organisation économique ou juridique
- Conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail, et formation professionnelle
- Introduction de nouvelles technologies, tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail
- Mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail.

L'Office de Tourisme Pays Basque est composé de 58 salariés permanents (nombre de CDI au 31/12/2020).

Le CSE de l'OTPB

Le CSE est donc composé de 4 représentants élus du personnel :

- 1 élue représentant le collège employé en la personne de Déborah PUENTE
- 3 élus représentant les agents de maîtrise et les cadres :
  Marie-Laure PARRENT, Yoni ARRIEGUY et Sylvie LUCU-MERCAPIDE.

Il se réunit une fois tous les deux mois et quatre réunions par an minimum portent sur les sujets de santé, sécurité et conditions de travail..

Depuis sa mise en place le 13 mai 2019, le CSE est un réel outil de dialogue au sein de l'Office de Tourisme Pays Basque. Il a notamment permis, au cours des 9 réunions de l'année 2020 :

- La mise en place du chômage partiel lié au confinement et à la pandémie du Covid-19
- La gestion et la mise en place des mesures sanitaires pour la reprise de l'activité professionnelle
- La mise en place du treizième mois pour tous les employés
- La modification de la gestion des heures supplémentaires
- La gestion des heures travaillées les dimanches dans la limite de 8 par an
- La mise en place du règlement intérieur
- Les avenants aux contrats de travail
- L'harmonisation de la journée de solidarité pour 2020, fixée le 11 novembre
- La création du budget des œuvres sociales pour 2020 qui s'élève à 100€ par salarié et par an. En 2020 : adhésion à Synergies et distribution de chèques cadeaux Achetez A Saint-Jean-de-Luz ou Pays Basque au Cœur (valeur 100€/salarié).

Les procès-verbaux des réunions du CSE sont diffusés au personnel et classés dans le Drive OT Pays Basque.

3.2

APPEL D'OFFRES

L'Office de Tourisme Pays Basque est soumis au code des marchés publics du fait de son statut juridique en EPIC.

La plateforme des marchés publics de Nouvelle Aquitaine

https://demat-ampa.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise

est utilisée pour publier les appels d'offres.

En 2020, six appels d'offres ont été réalisés :

- Impression des éditions 2020
- Assurances pour la période 2021-2024
- Locations et maintenances des photocopieurs 2020-2024
- Téléphonie fixe et mobile
- Impression des éditions 2021
- AMO Boutique

Pour les marchés concernant les assurances et la téléphonie, l'Office de Tourisme a fait appel à des prestataires extérieurs pour l'élaboration du cahier des charges et l'analyse des offres.

3.3

MARQUE QUALITÉ TOURISME

RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS QUALITÉ DE L'OTPB

- **L'OTPB a obtenu son classement en catégorie I**
  (Validité : juin 2023)

Pour être station classée de tourisme, une commune doit disposer d'un **OT classé en catégorie I**.

Sur le territoire de l'OTPB, les communes de Saint-Jean-de-Luz, d'Urrugne et de Guéthary sont classées "stations de tourisme".

- **L'OTPB doit obtenir la marque Qualité Tourisme™**
  (Référentiel national)

Engagements :

- Viser l'amélioration continue de l'organisation interne
- Proposer des prestations de qualité aux clients, prestataires et partenaires.

- **L'OTPB doit obtenir la marque Tourisme & Handicap pour tous ses BAT**

Engagements :

- Garantir la qualité de **l'accueil pour tous**

Accueil : Cf. page 35

L'OBTENTION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ EST L'UN DES OBJECTIFS À ATTEINDRE

Au-delà de ce qui est inscrit dans la convention d'objectifs qui nous lie avec la CAPB, c'est aussi une volonté réelle de la direction d'utiliser la démarche qualité, sur la base du référentiel national, pour structurer l'organisation et sous-tendre le pilotage de l'OTPB.

Dès la création de l'OTPB le 01/10/2018, la création d'un poste dédié "Direction Qualité et Communication interne" pour coordonner et animer la démarche est un signe fort de l'engagement de la direction en ce sens.

Chaque membre de l'équipe est impliqué au quotidien, avec le relais actif des responsables de service, des chargés de mission, des responsables locaux et des BAT.

En 2020, le contexte sanitaire (confinement, télétravail, chômage partiel...) a évidemment beaucoup perturbé et freiné l'avancée de nos travaux collaboratifs. Nous les avons toutefois poursuivis en nous adaptant, autant que possible : harmonisation des méthodes de travail à l'échelle de l'OTPB, auto-évaluation des BAT et état des lieux pour leur équipement, création d'outils communs, formalisation des procédures, modes opératoires, modèles...

- **De nombreuses réunions ont été organisées.**

Communication interne : Cf. page 199

- **L'ordre du jour** de certaines réunions était exclusivement consacré à la démarche Qualité, référentiel national à l'appui :

  - 07/01 : BAT Hasparren (½ journée)
  - 13/01 : BAT Garazi (½ journée)
  - 16/01 : Communication numérique (½ journée à Urrugne)
  - 21/01 : Secteurs Soule/Basse-Navarre/Adour (Journée à St-Jean-le-Vieux)
  - 23/01 : Equipe ANT (½ journée à Urrugne)
  - 06/02 : Commercial (½ journée à Saint-Jean-de-Luz)
  - 10/07 : BAT Saint-Palais (Journée)
  - 20-21/07 : BAT Mauléon et Tardets (2x1 journée)
  - 22/07 : BAT Garazi (Journée)
  - 24/07 : BAT Baigorri (Journée)
  - 29/07 : BAT La Bastide-Clairence (Journée)
  - 30/07 : BAT Hasparren (Journée)
  - 02/09 : Communication numérique (½ journée à Urrugne)
  - 01/10 : Ressources humaines (2h à Saint-Jean-de-Luz)
  - 05/10 : 02/09 : Communication numérique (½ journée à Urrugne)
  - 07/10 : BAT Bidache (Journée)
  - 14/10 : Communication interne (½ journée à Urrugne)
  - 03/12 : Club Qualité Tourisme OTF/ADN (½ journée en visio)

L'OBTENTION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ EST L'UN DES OBJECTIFS À ATTEINDRE

- **Des points réguliers** (1h30) ont été organisés avec la direction et la directrice "Qualité / Communication interne" :
  - 17/03 et 01/04 : en visio
  - 02/06 - 24/06 - 11/09 - 02/12 : à Urrugne-Agglo.

- **Le bilan de l'écoute clients de l'OTPB** a été réalisé fin 2020 et sera présenté au Groupe Qualité de Destination = Comité de Direction, ainsi qu'à l'équipe OTPB début 2021.

Bilan écoute clients 2020 : Cf. page 210

- **Classement "Tourisme" des communes du territoire**

Le dépôt des dossiers de classement des communes implique l'implantation d'un OT/BIT classé pour les communes touristiques, et classé en catégorie I pour les stations classées de tourisme (classement de l'OT effectif au moment du dépôt du dossier et pendant toute la durée de son instruction).

Le classement de l'OTPB en catégorie I étant acquis jusqu'en juin 2023, les politiques des collectivités en matière de promotion touristique sont libres de toute contrainte au regard de ce critère et prérequis.

En 2020, l'OTPB a contribué à l'élaboration du dossier de demande de classement en "commune touristique" du village d'Ascain, en collaboration avec les services municipaux et le service Tourisme de la CAPB qui dépose le dossier pour instruction en préfecture.

3.4

COMMUNICATION INTERNE

RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION INTERNE

- Faire circuler l'information dans l'entreprise
- Partager la connaissance de l'entreprise = culture d'entreprise
- Faciliter l'expression du personnel
- Valoriser les initiatives et les succès des équipes

En 2020, de nombreuses et indispensables réunions ont été organisées tout au long de l'année, en présentiel ou à distance : par secteur, par service, par thématique, avec les relais locaux, le comité de pilotage...

De nouveaux projets ont aussi été mis en place :

- L'élaboration du schéma de communication interne de l'OTPB
- La création du journal interne de l'OTPB "Haria"
- La réflexion sur un nouvel outil de partage des informations internes

LA RÉUNION D'ÉQUIPE 2020

L'équipe au complet s'est réunie le 4 février 2020 à La Brasserie du Pays Basque, à Bardos.

Ordre du jour :

- Plan d'actions 2020
- Budget primitif 2020
- Bilan qualité – écoute clients
- Quizz Pays Basque
- Déjeuner + visite brasserie
- Présentation Rando PLR
- Point d'étape partenariats
- Point d'étape Guide découverte et site internet
- Point qualité de vie au travail

LES RÉUNIONS DU COMITE DE PILOTAGE (COPIL) OTPB

Le Copil est composé de la direction, des responsables locaux (RL), des responsables de service et des chargés de mission de l'OTPB. Il se réunit en moyenne tous les 15 jours pour faire le point sur les actions et l'activité des services.

En 2020 le Copil s'est réuni à 23 reprises :

- **17 réunions en visioconférence :**
  - 28/01 – 11 et 25/03 – 7, 16 et 24/04 – 5, 19 et 29/05 – 18/06 – 21/07 – 10/09 – 01/10 – 2, 10 et 20/11 – 01/12
- **3 réunions à Hasparren sur ½ journée :** 7/01 – 12/02 – 02/07
- **4 réunions en journée complète :**
  - 04/06 à Saint-Jean-le-Vieux
  - 25/08 à Hasparren
  - 16/10 à Saint-Jean-de-Luz
  - 15/12 à Saint-Jean-le-Vieux

Un relevé de conclusion est systématiquement rédigé et diffusé aux membres du Copil qui informent ensuite leurs collaborateurs.

ELABORATION DU SCHÉMA DE COMMUNICATION INTERNE DE L'OTPB

De quoi s'agit-il ?

Le schéma de communication interne définit :

- Les besoins de communication de l'entreprise, en interne
- Les outils adaptés aux différents besoins
- Les conditions et les règles d'utilisation des outils choisis pour être efficace et éviter les pièges de la communication
- Les priorités : ce qui est essentiel pour optimiser la gestion du temps en fonction :
  - de l'importance de la situation : incidences, en interne et en externe
  - de l'urgence de la situation : temps

Trois typologies de communication interne sont à prendre en compte : en simultané / en différé groupée / en différé individuelle.

ÉLABORATION DU SCHÉMA DE COMMUNICATION INTERNE DE L'OTPB

➜ **Notre projet :**

Élaborer collectivement le schéma de communication interne de l'OTPB, le faire valider, le partager à l'équipe et le faire évoluer dans le temps en fonction de nos besoins.

➜ **Le groupe projet :**

1 représentant volontaire par secteur / par service - le poste occupé n'a pas d'importance - la diversité des postes et des profils est un plus

Un groupe de travail a été constitué pour travailler sur ce projet stratégique à l'échelle de l'OTPB. Il est composé de 11 personnes : Luxi, Marie-Christine J., Yoni, Sylvie, Isabelle, Sarah, Marie-Christine L., Pascale P., Emmanuelle, Romain et Katia.

Malheureusement, au vu du contexte 2020, il n'a pu se réunir qu'à une seule reprise : le 18 février à la Mairie de Saint-Jean-Pied-de-Port.

Une base de travail intéressante a toutefois été discutée et formalisée. Le travail se poursuivra en 2021, en tenant compte bien sûr des évolutions du contexte de travail, des besoins et des priorités.

CRÉATION DU JOURNAL INTERNE DE L'OTPB : HARIA

Objectif

Créer un nouveau support de type "Journal d'entreprise" pour répondre aux besoins de la communication interne.
Le projet a été lancé en plein confinement. Il s'est affiné – sur le fond et la forme – en faisant de la veille, en échangeant avec la direction et les collègues. La responsable Communication interne a animé et coordonné les travaux à distance, de la manière la plus participative possible au vu du contexte. Chaque membre de l'équipe est contributeur-rédacteur potentiel. Le format est exclusivement numérique (PDF).

Contenu du journal

La proposition de titre a fait l'objet d'un brainstorming puis d'un vote à distance.

HARIA (signifie : le fil en basque)
Le journal du personnel de l'OT Pays Basque,
Pour garder le lien et ne pas perdre le fil

A la une
- Le mot d'intro
- L'actu du moment
- Zoom sur
- Le chiffre du mois

Pages 2-3-4... Les rubriques :

L'actu des services
Partage des travaux des collègues-services à toute l'équipe

Initiative / Expérience / Réussite
Valorisation d'une initiative, réussite, évolution professionnelle...

Portrait
D'un collaborateur de l'entreprise (interview, auto-présentation, portrait chinois, questionnaire de Proust, vidéo...)

Dossier Pro
En fonction de l'actualité de l'OTPB

Dossier Perso
Engagement personnel d'un collègue en dehors de son travail : association, passion, projet, réalisation, expérience...

- **Rythme de parution** : trimestriel ou quadrimestriel
- **Direction éditoriale** : Direction & Direction de la communication interne
- **Création maquette/mise en page** : Yoni ARRIEGUY, chargé de communication numérique

➜ **Le 1er numéro** (13 pages) est sorti en avril, pendant le confinement. Les collègues ont apporté tant de contributions qu'il a été décidé de créer **un supplément thématique, dans un style magazine : "Haria - Le Supplément"**, pour diffuser à l'équipe toutes les informations recueillies. Le thème était tout trouvé "Les bons plans du confinement". Ce projet fut un succès collectif !

Pour la préparation du numéro 2, post-confinement, il était temps de composer un comité de rédaction, comme pour tout journal qui se respecte.

Toutefois, pour tous les numéros, tous les membres de l'équipe sont sollicités et sondés pour apporter leur contribution.

Le comité éditorial Haria

Un représentant volontaire par secteur / par service - le poste occupé n'a pas d'importance - la diversité des postes et des profils est un plus

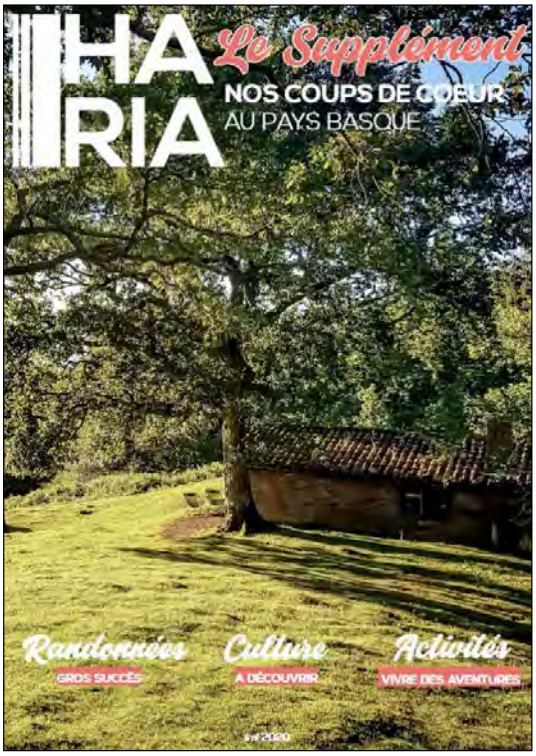
- Les membres : Emilie, Marie-Jo, Isabelle, Pascale P., Amandine, Emmanuelle, Laëtitia, Marie-Christine L., Sylvie, Sarah, Yoni et Katia

- En 2020, deux réunions en visio-conférence : le 23/06 et le 01/10.

➜ Toujours autant de mobilisation autour du **numéro 2** (17 pages), sorti en août ! De nouvelles rubriques ont fait leur apparition : Le courrier des lecteurs / L'équipe en off / Prochainement.

Un nouveau supplément a été édité cet été avec pour thème "Nos coups de cœur au Pays Basque".

En dépit du plébiscite, au vu de la charge de travail que représente la réalisation de ces suppléments, il a été convenu qu'on ne pourrait raisonnablement pas en éditer un à chaque parution du journal. "Haria - Le Supplément" aura donc un caractère exceptionnel. Sa réalisation sera motivée par un événement, un sujet fédérateur...



➜ **Le numéro 3** (18 pages), toujours plus riche de contenus, est paru en novembre - sans "Supplément" cette fois - mais avec une nouvelle rubrique : Qualité de vie au travail.

C'était aussi le dernier de l'année. Il s'est terminé sur un sujet de circonstance "Le best of des perles de la saison 2020".

De l'avis de tous, un peu d'humour, de légèreté et de fantaisie n'enlève rien au sérieux de notre journal, que nous voulons certes instructif, mais aussi humain et à notre image.

➜ **Collection à suivre en 2021 !**

RÉFLEXION SUR UN NOUVEL OUTIL DE PARTAGE DES INFORMATIONS INTERNES

Encore un nouvel outil... pourquoi ?

Actuellement les informations internes sont échangées par téléphone, email, et via un "Tableau des infos internes" partagé via le Drive d'Office 365, notre solution en ligne. Cela fonctionne plutôt bien, mais nous pouvons encore améliorer nos modes de communication pour être plus efficaces.

Après quelques mois et années de travail ensemble (la plupart du temps à distance), après analyse de nos besoins et pratiques, il semble manquer à l'OTPB un outil à mi-chemin entre un intranet et un réseau social d'entreprise, accessible à tous les membres de l'équipe.

Cela pourrait dynamiser notre communication interne, sujet stratégique, encore plus en période de crise.

Après moult réflexions et échanges pour prendre en compte l'ensemble de nos contraintes, une piste sérieuse méritait d'être creusée : l'utilisation de l'application Teams d'Office 365, déjà à notre disposition, mais pas encore utilisée par tous, ni dans un objectif commun à l'ensemble de l'équipe.

Avantages attendus du partage des infos internes "en mode Teams"

- Une alternative aux trop nombreux emails ;
- Un autre moyen d'animer la vie d'équipe, de dynamiser nos échanges, de construire notre culture d'entreprise ;
- L'application est disponible sur PC et mobile.

Méthodologie

Un mode opératoire a été établi courant décembre.

L'équipe Accueil de Basse-Navarre a accepté de tester cette nouvelle solution.

Si le test est concluant, elle sera déployée début 2021 à l'ensemble de l'équipe de l'OTPB, en remplacement du tableau Excel des infos internes.

Même si l'outil est plutôt ludique et intuitif, cela impliquera une courte formation en interne à l'attention de tous les collègues, en petits groupes et de manière individuelle si nécessaire.

L'appropriation de ce nouvel outil ne devrait a priori poser aucun problème, mais au contraire, être un vrai levier d'amélioration de la qualité et de l'efficacité de notre communication interne.

Verdict en 2021 !

3.5

SCHÉMA DE MUTUALISATION

entre les offices de tourisme communautaires

La CAPB comprend 2 OT communautaires : l'OT Pays Basque et l'OTC de Bayonne, à périmètre communal.

Dans ce contexte, et dans le cadre de l'exercice de sa compétence Tourisme, la CAPB doit mettre en œuvre **un schéma de mutualisation entre les offices de tourisme communautaires de son territoire.**

Comme indiqué dans la délibération du 17/12/2018, une commission paritaire de 9 membres est en charge de la détermination des actions à mutualiser et du suivi de leur mise en œuvre.

ACTIONS 2019-2020

1. APPEL À PROJET "NOUVELLE ORGANISATION TOURISTIQUE DES TERRITOIRES" (NOTT) DU CONSEIL RÉGIONAL NOUVELLE-AQUITAINE

Les grandes lignes du dossier :

Mission : Stratégie et observation

- Volet professionnalisation
- Volet E-tourisme
- Volet Modernisation, optimisation des moyens financiers et observation locale
- Volet démarches collectives et qualité

Mission : Aménagement et développement du territoire

- Plan Local de Randonnées / Soutien à l'hébergement touristique / Ingénierie de projets

Mission : Equipements touristiques communautaires et zones d'activités touristiques

- AMO gestion des équipements touristiques communautaires / Château de Guiche / Base de loisirs du Baigura / Aménagement du Col de Lizarrieta /Atelier de l'espadrille à Mauléon.

ACTIONS 2019-2020

2. HARMONISATION DE LA GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR

- **Harmonisation des tarifs** appliqués à Bayonne et dans les 152 communes de l'OTPB
- **Un même outil de gestion** : 3DOUEST

3. PLAN D'ACTIONS MUTUALISÉES 2020 ENTRE LES DEUX OTC

- **Insertion presse** - **Annulée cause Covid-19**

  Supplément du Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine en Espagne (Correo Espagnol, Heraldo de Aragon, El Mundo, El Periodico de Catalunya).

- **Travail commun sur les groupes**

  Dans la brochure "Groupes" de chaque structure : un ou plusieurs produits par territoire.

- **Participation aux salons** - **Opérations 2020 annulées cause Covid-19**

  - Rendez-vous en France : 1 espace mutualisé sur le stand du CRT Nouvelle-Aquitaine
  - IFTM Top-Résa : 1 stand mutualisé avec les professionnels

- **Accueils de presse conjoints**
- **Stratégie convergente autour de l'Eusko**

  Vente des Eusko et paiements en Eusko à l'OT de Bayonne et dans tous les BAT de l'OTPB.

- **Editions**

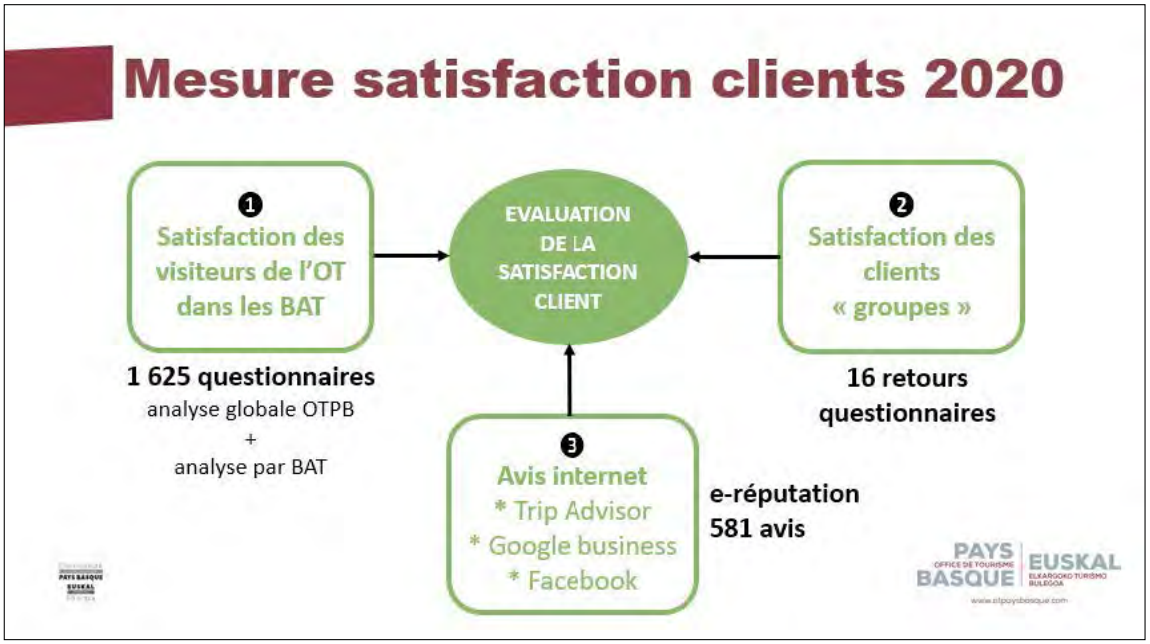
  Un agenda des manifestations communs aux 153 communes Annulé cause Covid-19 - **Annulé cause Covid-19**

- **Commercialisation de l'offre touristique de chacun des territoires par l'autre** mais également de celle des stations classées
- **Travail préparatoire pour l'ouverture d'un BAT mutualisé à la gare de Bayonne (Saint-Esprit) en 2022**

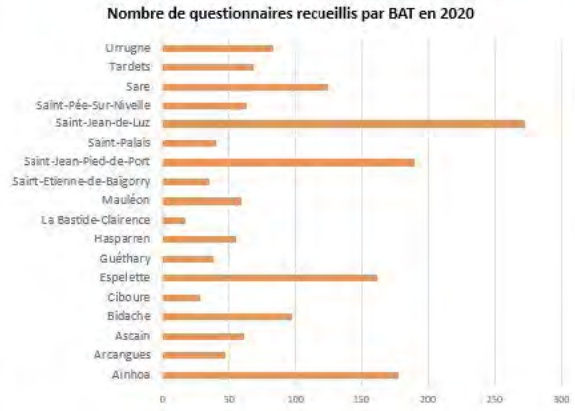
ANNEXES

BILAN ÉCOUTE CLIENTS 2020

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA



Nombre de questionnaires Accueil BAT OTPB 2020



1 625 questionnaires

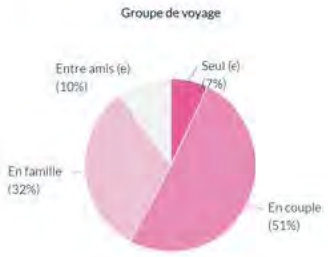
⇨ Analyse globale OT Pays Basque

\+

⇨ Analyse détaillée par BAT

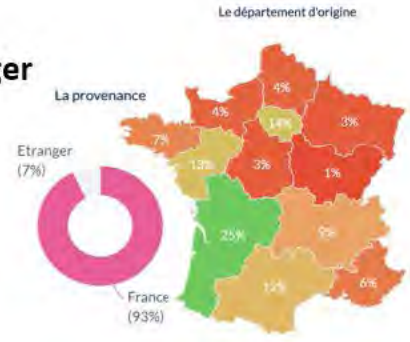
Profil des visiteurs BAT-OTPB

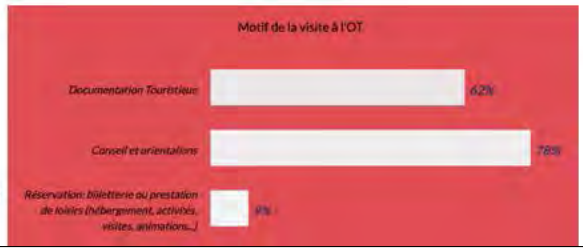
- 2/3 ont entre 35 et 64 ans
- 22% seniors
- 83% viennent en couple ou en famille



Provenance et motivation

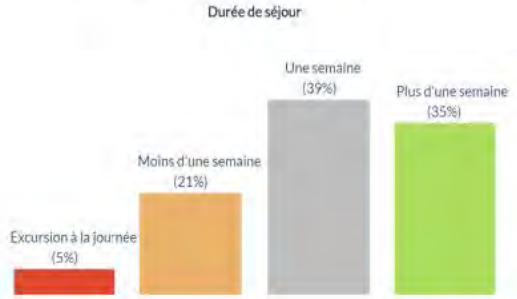
- 37% viennent du grand sud-ouest
- 7% seulement viennent de l'étranger dont 63% d'Espagne
- 78% viennent pour des conseils





Typologie des séjours

- 95% sont en séjour de loisirs/vacances
- 75% sont en séjour d'une semaine ou +



Hébergement

- Localisation

TOP 5 des communes

1- St-Jean-de-Luz (13%)
2- St-Pée-sur-Nivelle (5%)
3- Urrugne (5%)
4- Ciboure (3%)
5- Ascain (3%)

- 52% sont en location/gîte/chambre d'hôtes

Satisfaction des visiteurs OTPB

SIGNALETIQUE ET PANNEAUX

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
95%	0%	0%	5%

STATIONNEMENT ET PARKINGS A PROXIMITE

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
92%	0%	0%	8%

ENVIRONNEMENT DE L'OT

4,0 /4

PRESENTATION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

4,0 /4

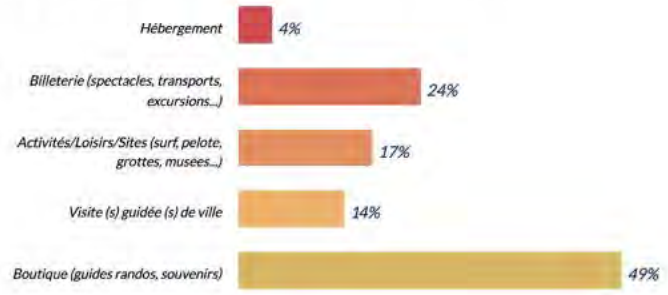
TEMPS D'ATTENTE

3,9 /4

Quelques insatisfactions quant à la signalétique et au stationnement à proximité de l'OT

Prestations achetées

26% ont acheté des prestations à l'OT dont
49% guides, articles boutiques, souvenirs
25% transports, excursions, spectacles



Analyse des verbatims 2020

497 commentaires

Analyse des verbatims 2020

497 commentaires / 30% des questionnaires

109 négatifs = 22%	388 (très) positifs = 78%
▪ Documentation dont rando ▪ Signalétique : balade, voirie, OT ▪ Transports, circulation, stationnement, pistes cyclables ▪ Sensibilité à la qualité de l'environnement (nuisances) et au respect des consignes sanitaires ▪ Equipement des locaux, accessibilité ▪ Manque de personnel, horaires d'ouverture ▪ Restaurants fermés le lundi ▪ Communication fermeture Kakuetta et Holzarte	▪ Personnel de l'OTPB : accueillant, sympathique, à l'écoute, disponible, compétent, bonne connaissance du territoire, conseils avisés...

Satisfaction des clients - GROUPES

1 questionnaire de satisfaction est envoyé à chaque client-groupe
le lendemain de la prestation
ou remis en main propre à la fin de la prestation/du séjour.

Un contact téléphonique est souvent nécessaire
pour recueillir les impressions et remarques.

Retours analysés dès réception

↳ Traitement immédiat des remarques négatives ou problèmes
Si concerne un prestataire : contact pour **solution à apporter**

Satisfaction des clients GROUPES 2020

- **32 groupes** accueillis en **Sud Labourd**
- **3 groupes** accueillis en **Soule**
- **Aucun groupe** accueilli en **Adour et Basse-Navarre** (annulés ou reportés en 2021)

↳ **16 retours questionnaires clients**
dont 2 commentaires négatifs :

- « Peu d'investissement du guide pour la visite guidée du village xx »
- « Service juste moyen au restaurant xx »

Service OT sur mesure + 1 interlocuteur par zone + 1 accompagnement terrain

Avis TRIP ADVISOR

tripadvisor

Notre veille porte sur **53 fiches** : OT-BAT, sites en gestion et autres lieux emblématiques, plages, promenades...

En 2020 : **324 avis** recueillis

1. L'Eglise Saint-Jean-Baptiste à Saint-Jean-de-Luz (66 avis)
2. Le Port de Saint-Jean-de-Luz (29 avis)
3. Le Sentier du Littoral (29 avis)

8 avis négatifs = classés 1 ou 2* ⇨ Traités comme des réclamations

- 3 avis / plages : déchets en mer, stationnement, qualité du sol
- 1 avis / balade : balisage
- 3 avis / OT-BAT : accueil, information
- 1 avis / lieu : commerce

PAYS BASQUE | EUSKAL

Avis GOOGLE BUSINESS

Google My Business

Notre veille porte sur **22 fiches** en 2020 :
OT-BAT + 3 sites en gestion

En 2020 : **255 avis** recueillis

1. BAT de Saint-Jean-de-Luz (56 avis)
2. BAT de Saint-Jean-Pied-de-Port (36 avis)
3. Château de Mauléon (29 avis)

213 avis classés 4-5*
32 avis classés 3*
10 avis classés 1 ou 2 étoiles reçus cet été ⇨ Traités comme des réclamations

- la majorité est sans commentaire # pas de réponse à nos sollicitations
- remarques sur l'accueil, le conseil
- remarques sur le Château de Bidache : site, visite, spectacle...

PAYS BASQUE | EUSKAL

La page FACEBOOK

facebook

41 555

En 2020 : **2 avis postés sur la page « EN PAYS BASQUE»** **Note globale 4,6**

Les réactions à nos publications font l'objet d'une **veille quotidienne et de modération**, le cas échéant. La direction peut être sollicitée pour répondre.

Profil de nos Fans (41 555) :

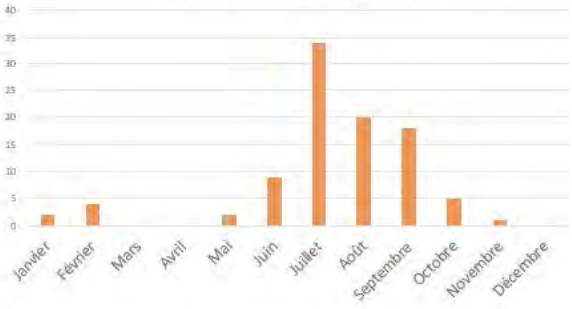
- **des français à 92%**
- **des femmes à 59%**
- **26% de (45 – 54 ans) et 23% de (35 – 44 ans)**
- **Ile de France, local (Pyrénées-Atlantiques), régions de Bordeaux et Toulouse**

PAYS BASQUE | EUSKAL

Bilan réclamations-suggestions 2020

80 réclamations + 15 suggestions

Nombre de réclamations-suggestions 2020



+ 17 fiches signalement rando.

PAYS BASQUE | EUSKAL

Bilan réclamations-suggestions 2020

Organismes concernés	Nombre de réclamations - suggestions	
Prestataires*	53	*47%*
Communes / CAPB	31	*28%*
Gestionnaires sentiers de randonnées	17	*15%*
OT PAYS BASQUE	11	*10%*
Total	**112**	

(*) Détail Prestataires	Nombre de réclamations suggestions	
Sites et activités	14	*26%*
Hébergements	13	*25%*
Restaurants-bars	11	*21%*
Commerces et animations	9	*17%*
Transports	6	*11%*
Total	**53**	

PAYS BASQUE | EUSKAL

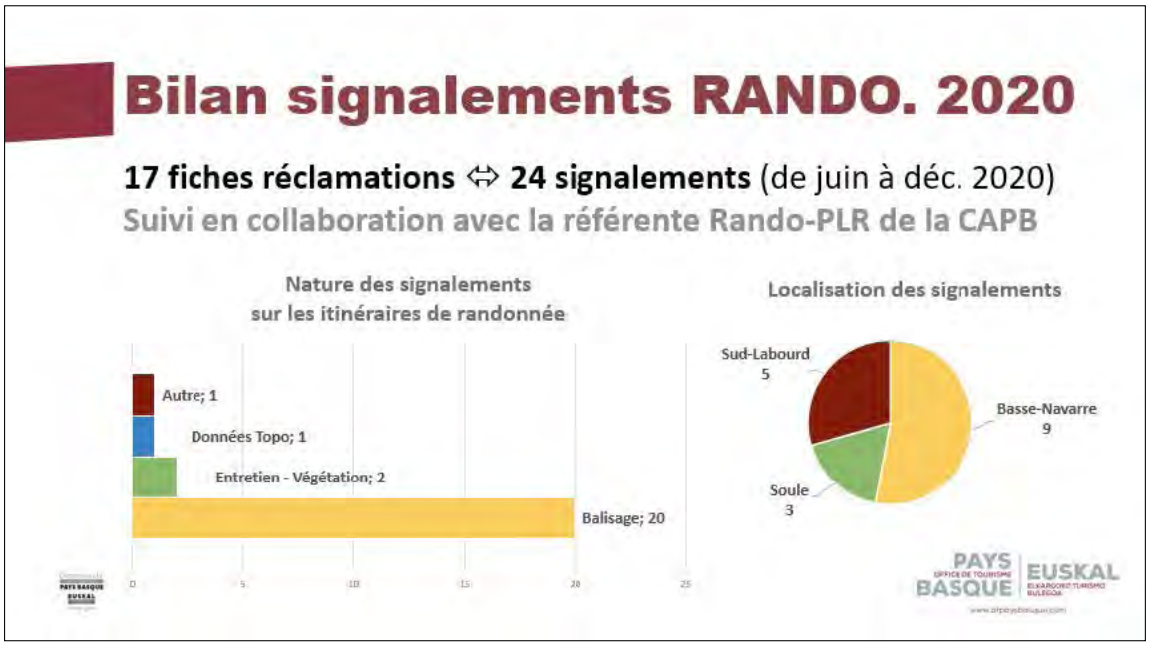
Réclamations récurrentes* 2020

*récurrentes = un minimum de 2 réclamations qui portent sur un même sujet et un même organisme

POUR INFORMATION ET RECHERCHE DE SOLUTIONS

8 x Train de La Rhune (Sare) : conditions de réservation et de vente ⇨ incidences
4 x Hegobus : retards ⇨ incidences
4 x Villa Leihorra (Ciboure) : défauts de communication sur site et internet
3 x Aire de camping-cars (Garazi) : problème technique / barrière entrée ➲ Résolu
2 x Auberge du Pèlerin (Garazi) : problèmes accueil-résa ➲ Liquidation judiciaire
2 x Jardins du Pays de Bidache : qualité de l'offre, informations, signalétique

PAYS BASQUE | EUSKAL



CONTACT

Référent Qualité OT Pays Basque
Katia PUYOU
k.puyou@otpaysbasque.com
05 59 51 65 72 - 06 25 40 88 67

ACCUEILS JOURNALISTES & CONTACTS MÉDIAS 2020

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

ACCUEILS JOURNALISTES 2020

DATE 2020	NOM journaliste	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	PROGRAMME
17-janv.	Patricia Marini	Mag sud ouest et saveurs	Magazine	F		couleur chanvre , iletegia, ferme lizarraga
21-janv.	Eric Boucher	TF1 - JT	TV	F	village aihoa	
21-févr.	Julien Durieux	Yescapa	Web	F	st jean sare espelette	
24-févr.	Daniël Rys et Kathleen Geenen	Néerlandophone Pasar	Magazine	NL	voyage en aquitaine le long cote atlantique	visite st jean pyrogue chemin littoral vtt electrique sare et la rhune
2-mars	Inés	TV Madrid Programme "Madrileños por el Mundo"	TV	F	pays basque espelette bayonne biarritz st jean urrugne	espelette château eglise lurretik st jean eglise le port la baie urrugne château urtubie les 7 et 8 mars
11-13 juin	Claire de Roux	Invitation au voyage	ARTE TV	F	reportage PIERRE LOTI	sare le clocher le col lizarieta ascain le fronton partie pelote et hendaye abbadia
23-mai	Anne Sedes	Invitation au voyage	ARTE TV	F	reportage sur l histoire de la pelote	espagne labastide clairence guethary anglet
24-mai	Anne Sedes	Invitation au voyage	ARTE TV	F	reportage sur offenbach et le pays basque	les plaisirs basque d'offenbach
9-juin		Radio Enghien	Radio	F	saint jean de luz et guethary	interview d'oyana barace et moi sur saint jean et les visites
15-juin	Astrid Taupin	Figaro mag	Magazine	F	week end à saint jean de luz	visite st jean hotel plage madison guinguettes tokiko
15-juin	Jennifer Dopmbrowski	Luxe aventure traveller	Blog	USA	décoluverte de la soule	kakueta holzarte et la verna
2-juil.	Anais berthon	France bleu Gascogne Béarn Bigorre Pays Basque	Radio	F	découverte de sare	jean eli tapia / ortillopitz - fagoaga arraya - pouyet / grottes - thérese / clocher
12-juil.	Peter Christiansen	Dagbladenes Bureau		NL	sare histoire de la contrebande	visite clocher grottes sentier pottok bleu vers ainhoa
3-8 juill.	Josee Schouten	frankrijk.nl	Web	D et NL	le camping et life style au pays basque	voir mail en langue Néerlandais: https://www.frankrijk.nl/reports/vakantie-tips-frans-baskenland-kust-achterland/
14-16-juill.	Christelle Mosca-Ferrazza	Vital	Magazine	F	week end rando pays basque	chemin littoral, rhune et gr8 avec nicolas bernos
16-juil.		GEO Arte	TV	F	l ame de la pelote basque	sare urtxola et soiree cesta
16 juill-1er aout	Tull Morandi	Détours en france	Magazine	F	le pays basque	voir fichier
20-juil.	Yael Chambon	TF1 - JT	TV	F	présence 3 semaine et propôsition reportages	propositions programme
26-27 aout	Dubroca Vincent	Enquete de région FR3	TV	F	l'activité touristique (à Saint-Jean-de-Luz et à Saint-Jean-Pied-de Port).	organisation demande autorisation et coordination sur place reperage le 22/07 tounage les 26 à sjdl et 27 aout à st jean pied de port
22-juil.	Anais Berthon	France bleu Gascogne Béarn Bigorre Pays Basque	Radio	F	saint jean de luz	interview en direct de la plage st jean de luz de paries, l essentiel, cesta punta, myriam touati, i forget
27 aout-3 sept.	Charles Kingues	The charels diaries	Web blog	F	live style au pays basque	visite gateau basque vtt elect pirogues rando st jean cesta la rhune atelier piment lartigue egiategia chemin du littoral
2-sept.	Borey Sok	pleaz.fr	Blog	F	biarritz cote basque	halles visite st jean de luz chemin du littoral
8-9 sept.	Alain Maurice	Tele7jours	Magazine	F	road trip bearn pays basque	guethary saint jean de luz chemin du littoral
7-16 sept.	Volodia Petropavlovsky	Grand reportage et Trek magazine	Magazine	F	pour grd reportage cote basque en mode surf / xareta pour trek mag la soule	voir pdf
14-15 sept.	Astrid Taupin	le figaro.fr	Web	F	48h à saint jean de luz et ciboure	visite helianthal visite st jean et ciboure
23-29 sept.	Agnès Benoit-Lemarchand	Coté Ouest	Magazine	F	saint jean de luz et guethary	voir fichier
21-29 oct.	Marie Burin des Roziers contact et Francois Chauvin sur place	Le Routard	Magazine	F	mise à jour guide	visite nouveautés st jean le chistera helianthal
29-oct.	Gregoire Guisto	TF1	TV	F	la corniche	paramoteur cpie abadia belharra

CONTACTS MEDIAS 2020

DATE 2020	NOM contact	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	REMARQUES
18-janv.	Penelope Audrain	Web destination cote atlantique	Web	ALL et NL	plages dog friendly	Envoi de photos et listes plages
6-févr.	Sarah PIOT	Météo à la carte FR3	TV	F	comparaison macaron adam et paries	tournage annulé car adam fermé
12-févr.	Sarah PIOT	Météo à la carte FR3	TV	F	chef choko ona espelette	mise en relation
12-févr.	Sadie Gould	Observer and Guardian News and Media	TV	GB	photos st jean ciboure le fort socoa	envoi photos
13-févr.	Charlotte MAILLARD	Météo à la carte FR3	TV	F	conserverie jean de luz tournage le 18/2	Tournage d'images le 18 /2
14-févr.	Sylvie CLAIR	JTB France	Brochure	Japon	espelette	envoi photos
10-mars	Marie Perez	Grands reportages TF1	TV	F	Suivre un membre de l'office de tourisme du Pays Basque dans les préparatifs de la saison estivale (recrutement et formation des saisonniers, repérages des hébergements, activités...).	Nicolas Martin > non réalisé
11-mars	Mathilde Giard	Journal du dimanche	Magazine	F	un grand bol d'air Kakuetta	envoi photos et listing producteurs
12-mars	Virginie Géa	M6 Capital	TV	F	suivre un commercant voir comment il s'adapte à la crise liée au covid	contacts donnés : boutique articles de plages et espadrilles arsenne et les pipelettes pour créateur > tournage prévu le 3 avril annulé à cause confinement
14-avr.	Ann Calvet	Rustica	Magazine	F	fete du thon	envoi photos
16-avr.	Blandine Prigent	Atout France		F	Les plus belles plages françaises pour rêver avant de plonger	Envoi photos
20-avr.	Pauline Boyer	ELLE - Région	Magazine	F	pages estivales Elle aquitaine	envoi adresses
27-avr.	Mary Evans	http://maryannesfrance.com/	Web	GB	article sur saint jean de luz	envoi photos
4-mai	Alicia Munoz	Print and web	Web	F	Initiatives positives durant le confinement pour aider les producteurs locaux	envoi photos et listing producteurs
12-mai	Nathalie Moreau	Figaro Nautisme	Web	F	interview tel impact de la crise pour les professionnel du nautisme	
13-mai	Ines Roulaud	Patrick Spica Productions pour C8	TV	F	travail des forces de l'ordre l'été à saint jean de luz	mise en relation PM st jean de luz M. Pascal Rua
16-mai	Maria Perez	RTVE	TV	Espagne	le pays basque nord	mise en relation ecole de surf newschool grottes sare train rhune trinquet maitena
16-mai	Nicolas Nissim	Cnews	TV	F	ouverture des plages	interview isabelle forget par skype de la plage de st jean
17-mai	Inma Coca	Mag Mia	Magazine	Espagne	villages incontournables de la cote basque	envoi photos
22-mai	Victoria le Glatin	M6 Capital	TV	F	Ainhoa + SJL	Envoi de photos
25-mai	Christophe Huet	M6 infos 12h45	TV	F	reportage sare et espelette	contact donné train rhune atelier du piment et arnaga
2-juin	Laure Rodet	Grands reportages TF1	TV	F	film de 60 minutes sur la transmission familiale « de mère en fille »	mise en relation avec nicole paries et joelle darricau
3-juin	Katia Kerbous	Initiation au voyage	Arte TV	F	la chasse aux sorcières au Pays Basque en 1609	elle voulait parler des sorcieres et de st jean
6-juin	Benloulou Jacques	Documentaire Velo	Web	F	saint jean de luz	photos de st jean de luz et conseils lartigue jardin botanique plus biriatou
12-juin	Marie Tesson	Exclusive France Tours	Web	F	attraits du pays basque	envois photos et idees
15-juin	Valérie Coteseque	Le parisien mag	Magazine	F	Préparation reportage Kakuetta et Holzarte	
16-juin	Veronique André	figaro.fr et Valeurs actuellles	Magazine	F	top 10 meilleures tables d'aquitaine et top 5 des meilleures chb d hotes	envoi d'une selection alaia brouillarta getaria lizaraga auberge basque ithurria moulin d alotz
17-juin	Sonia	tvpi	TV	F	les corsaires au pays basque	mise en relation avec myriam touati et l'ordre des corsaires
22-juin	Adele Duminy	Dauphiné libéré / Culture	Magazine	F	photos fort de socoa	envoi photos
23-juin	Hervé Pech	Hors piste magazine	Magazine	F	une page sur Sare	envoi grandes lignes et photos
24-juin	Cathy Bonnaud	elle region	Magazine	F	special lacs	Demande de photos précises guiche st pee plus activités
29-juin	Hortense Vialatte	JT TF1	TV	F	idees reportages hossegor à st jean de luz	pelote peche rando actu importante covid meurtre chauffeur de bus donc peu sujets tourisme
6-juil.	Isabelle Chariot	web Ambassade de france Autriche	Direct	F	saint jean de luz	envoi vidéo saint jean de luz https://media.etourism-experts.fr/videos/saint-jean-de-luz/video-1450279991-62851042.mp4
7-juil.	Jean-Michel Lambert	www.lepetitquotidienlocal.fr	Web	F	label vignobles et découvertes irouleguy	envoi photos et dossier de presse
15-juil.	Digivision	mag culinaire	TV	F	food truck avec julien camdeborde et eric ospital	aide aux autorisations et organisation
15-juil.	Manex Barace	Courrier francais	Hebdo	F	label vignobles et découvertes irouleguy et piment espelette	envoi dossier presse
15-juil.	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	saint jean pied de port	programme organisé conjointement avec marie hélène

CONTACTS MEDIAS 2020

DATE 2020	NOM contact	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	REMARQUES
16-juil.	Astrid Taupin	figaro.fr et Valeurs actuelles		F	activités avec enfants au pays basque	listing envoyé avec photos
27-juil.	Iola Fourmy	Collectif Tendances floues	Web	F	mobilité des francais	personne faisant saison ete et hiver : frank gelledan new school
28-juil.	Christelle Mosca-Ferrazza	Vital	Magazine	F	rando labourd	envoi photos chemin littoral rhune et mondarrain
24-juil.	Christophe Huet	JT M6	TV	F	les belles villas	villa leihorra ciboure
23-juil.	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	saint pee sur nivelle	programme organisé conjointement avec argitxu
31-juil.	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	baigorry	programme organisé conjointement avec florence
12-août	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	bidache	programme organisé conjointement avec benedicte
13-août	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	itxassou	programme organisé conjointement avec sandrine
19-août	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	Ainhoa	programme organisé conjointement avec valérie
20-août	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	iraty	programme organisé conjointement avec josy arrosagary
20-août	Laszlo Gellabert	France 2	TV	F	Guethary	mise en relation avec M. pages et restaurant alcyons
26-août	Anais Berthon	France Bleu Gascogne Béarn Bigorre PB	Radio	F	la bastide clairence	programme organisé conjointement avec valentin
10-19 aout	Linda-Johanna CORREA	Echapées belles france 5	TV	F	l'Histoire d'un pays ou d'une région à travers des personnalités emblématiques et la découverte de lieux incontournables	programme organisé avec les bat l aadt
5-août	Anne-Gaëlle Laborde-Ceyrac	Fondation du patrimoine pour google arts et culture	Web	F	maison louis 14 et espelette	mise en relation avec m. leremboure et m. le maire espelette pour travaux du cateau venue prévue fin sept
6-août	BAPTISTE MOUGEY	Sud-Ouest	Quotidien	F	porc basque	visite suhalmendi
12-août	Blandine Prigent	Atout France	Web	F	7 étapes pour prendre un bol d'air marin à Saint-Jean-de-Luz	PHOTOS LEIHORRA port st jean halles cote
13 aout	Christine Vignau	Cote basque mag	Magazine	F	espelette	photos espelette
4-sept.	Alexandra Green	France magazine	Magazine	GB	cote basque et biarritz à la belle époque	envoi photos anciennes guethary ciboure st jean
15-sept.	Xavier Rousseau	Agence de voyage spe. sports de glisse		F	photos lieux touristiques et plages	envoi photos
17-sept.	Anne Pinsolle	Les petites affiches du 64	Magazine		bilan touristique été 2020	nicolas prince
8-sept.	Elodie Lorne	Club lumni sur france 4	TV	F	plages de st jean de luz	envoi photos et vidéo
10-sept.	Dorian Grelier	20 minutes	Journal		impact saison estivale sur journées patrimoine	nicolas prince
20-sept.	Corine Preteur	Coté loisirs	Magazine	F	Intéressée par voyage presse novembre	confinement d'où annulation
9-oct.	Dorisse Pradal	Coté toulouse	Hebdo	F	pays basque autour de st jean de luz	devait venir en novembre reporté au printemps
29-oct.	Adele Duminy	Dauphiné			rubrique tourisme patrimoine	photo et interview Florence Stenou
9-oct.	Sandrine Tournigrand	Les veillees des chaumières	Magazine	F	patrimoine religieux chapelle st francois xavier socoa	envoi textes sur histoire création
12-oct.	Laurent Bernard	myhomein.fr	Web	F	promotion hébergements touristiques sur st jean de luz	envoi photos st jean
13-oct.	Greg Alexander	Mephistopheles mag	Magazine	F	demande dossier presse et photos espelette	envoi photo
19-oct.	Helene Brunet Trivaillon	mag M supplement hebdo du monde	Magazine	F	infos sur pays basque	week end bayonne prévu pour le parisien week end plus tard labastide clairence
23-oct.	Laurence Carli	Femme actuelle	Hebdo	F	hors serie tourisme francais	envoi photo sentier rando sare ascain rhune
29-oct.	Adele Duminy	Dauphiné			rubrique tourisme patrimoine	photo et interview Florence Stenou
2-nov.	Christian Rousselet	Les veillees des chaumières	Magazine	F	eglise socoa	photos prises et envoyées
3-nov.	Anne Calvet	Rustica	Magazine	F	le TXOTX	envoi photos
5-nov.	Marie Laure de Vienne	www.levasiondessens.com	Web	F	manufactoum	envoi contact et photo
6-nov.	Fabienne Moncelle	TF1	TV	F	traditions spécifiques à la région pour les fêtes de fin d'année ; Noël et le jour de l'An	annulation parade noel et défilé olentzero
10-nov.	Laurence Carli	Femme actuelle	Magazine	F	hors serie tourisme en france	envoi photos holzarte
19-nov.	Florinette Kamga	Endemol	TV	F	election miss france	envoi photo agnes souret
1-déc.	Brice Duthion	Les nouveaux voyages extraordinaires	Web	F	pays basque	envoi de photos
7-déc.	Anne Lise Havard	M6	TV		tourisme au pays basque	chiffres fréquentation été les sites les plus visités
11-déc.	Maeva Gaignon	supports promo compagnies de croisieres	Mag web	F	tourisme st jean de luz et alentours	envoi de photos
15-déc.	Christine Yvaren	Femme actuelle seniors	Magazine	F	sare	envoi idees et photos
28-déc.	Serge Airoldi	Le festin	Magazine	F	socoa	envoi contact epalza YCP pantxoa egiategia

ACCUEILS & CONTACTS TOUR-OPÉRATEURS & AGENCES

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

ACCUEILS & CONTACTS TOUR-OPÉRATEURS & AGENCES 2020

DATE	NOM contact	NOM TO / Agence	PAYS	THEME / DEMANDE	HEBERGEMENT	RESTAURATION	PROGRAMME
ACCUEIL PHYSIQUE - TO / Agence 2020							
30-août-20	Viviane ENGLEBERT et Eric DUBOIS	OPTIMUM TRAVEL	Belgique	Découverte Pays Basque	Biarritz	Restaurant Arraya à Sare	Visite guidée de Saint Jean de Luz (Jérôme Zapata) - Déjeuner - Visite commentée du village de Sare avec Thérèse - Musée du Gâteau Basque - Arrêt et découverte village d'Ainhoa - Arrêt et découverte village d'Espelette - Atelier du Piment
09 et 10-sept-20	Eva LEMAIRE	Clients : agences, TO et entreprises : Chin Mudra, Unlimited Travel Agency,Orange, Cinescience, Pharmactiv et Congress Bookers LTD	France et Royaume-Uni	Repérage établissements (hôtels + prestas) à Saint Jean de Luz	Hôtel Madison **** à Saint Jean de Luz	**09-sept :** Dîner au Bistrot Luzien **10-sept :** Chai Egiategia à Ciboure (apéro déjeunatoire) : traiteur + Maison Pariès	**09-sept :** accueil du groupe en début de soirée à l'hôtel Madison (après le salon So Evénements de Bordeaux) : dîner au Bistrot Luzien + découverte de la ville "By Night" **10-sept :** Visites : Hôtel Madison, Hôtel Hélianthal Thalazur, Hôtel La Réserve, Chai egiategia (visite + déjeuner sur place avec dégustation de vins + présentation de la Maison Pariès avec Charlotte Dernoncourt et dégustation gâteau basque), Grand Hôtel Thalasso & Spa
14 et 15-oct-20	Camille PLANQUE	AGENCE 008	France	Découverte Pays Basque	Hôtel Madison **** à Saint Jean de Luz	**14-oct :** Casino Joa (Saint Jean de Luz) **15-oct :** Maison Pierre Oteiza (Les Aldudes)	**14-oct :** découverte rapide de Saint Jean de Luz - déjeuner - visites hôtels :Hélianthal Thalazur, La Réserve, Madison, Grand Hôtel Thalasso & Spa et visite du Chain Egiategia **15-oct :** Arteka à Bidarray, la Cave d'Irouleguy à Saint Etienne de Baïgorry et la Maison Pierre Oteiza aux Aldudes (déjeuner sur place)
CONTACT PAR TÉLÉPHONE ET COURRIEL - TO / Agence 2020							
Demande enregistrée le 04/05/2020	Aurélie ROBERT	TO Worldia	France	Demande hébergements intimistes et insolites - Informations concernant le patrimoine, des villes "moins connues" avec un fort potentiel, le patrimoine, la culture locale et les activités - Le TO propose à ses clients des circuits en autotour.			
Demande enregistrée le 22/10/2020	Mélodie	Agence événementielle Elstarecon E & C	France	Cette agence souhaitait mettre en avant le côté MICE d'Espelette ainsi que ses environs sur leurs différentes plateformes dont Instagram, LinkedIn, Facebook et CedivStore. Le but de ces publications était d'inspirer de potentiels clients MICE à créer tout type d'évènement sur cette zone.			
Demande enregistrée le 27/11/2020	Frédéric NAU	Agence Millésime Privé	France	Demande de l'agence : prestataires qui proposent des initiations à la pelote, des spectacles de force basque, activités variées, des cours de cuisine, des lieux insolités, des guides conférenciers multilingues et des hébergements.			
Demande enregistrée le 27/11/2020	Justine BOHELAY	TO Safrans du Monde	France	Demande de l'agence : présentation de la destination Pays Basque avec des activités d'exception afin de pouvoir organiser des séjours et des évènements			

DÉTAIL DE L'OFFRE TOURISTIQUE 2020

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

OFFRE OTPB 2020 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 Communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidences de tourisme	Villages vacances
Ahaxe-Alciette-Bascassan	0	0	0	0	12	0	0
Ahetze	0	16	0	28	69	0	0
Aïcirits-Camou-Suhast	0	7	0	0	10	0	0
Aincille	0	0	0	18	6	0	0
Ainharp	0	0	0	0	0	0	0
Ainhice-Mongelos	0	0	0	0	71	0	0
Ainhoa	171	20	12	174	108	0	0
Alçay-Alçabéhéty-Sunharette	18	0	0	0	27	0	0
Aldudes	0	21	0	20	74	0	0
Alos-Sibas-Abense	210	4	0	12	10	0	0
Amendeuix-Oneix	0	0	0	0	12	0	0
Amorots-Succos	0	11	0	0	0	0	0
Anhaux	0	19	0	0	17	0	0
Arancou	0	0	35	0	0	0	0
Arbérats-Sillègue	0	0	0	0	0	0	0
Arbonne	0	8	0	24	56	0	0
Arbouet-Sussaute	0	0	0	0	8	0	0
Arcangues	0	46	0	14	65	381	0
Arhansus	0	8	0	0	0	0	0
Armendarits	0	0	0	0	14	0	0
Arnéguy	0	0	0	18	28	0	0
Aroue-Ithorots-Olhaïby	0	8	54	0	0	0	0
Arrast-Larrebieu	0	15	0	0	6	0	0
Arraute-Charritte	0	0	0	0	23	0	0
Ascain	576	55	0	184	285	30	221
Ascarat	942	12	0	0	60	0	0
Aussurucq	0	18	0	0	6	0	0
Ayherre	0	8	0	0	85	0	0
Banca	0	0	0	32	44	0	0
Barcus	0	20	0	16	20	0	0
Bardos	0	15	0	12	46	0	0
Bassussarry	0	0	28	0	30	0	0
Béguios	0	0	0	0	12	0	0
Béhasque-Lapiste	0	0	0	0	3	0	0
Béhorléguy	0	0	0	0	6	0	0
Bergouey-Viellenave	0	0	0	0	0	0	0
Berrogain-Laruns	0	0	0	0	5	0	0
Beyrie-sur-Joyeuse	0	0	0	0	26	0	0

OFFRE OTPB 2020 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 Communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidences de tourisme	Villages vacances
Bidache	0	12	0	0	24	0	0
Bidarray	90	13	114	98	120	0	0
Biriatou	0	7	0	42	37	0	0
Bonloc	0	0	0	0	12	0	0
Boucau	0	0	0	0	2	0	0
Briscous	0	0	0	0	6	0	0
Bunus	90	0	0	0	6	0	0
Bussunarits-Sarrasquette	0	8	0	14	28	0	0
Bustince-Iriberry	0	0	0	0	6	0	0
Came	0	27	0	0	12	0	0
Camou-Cihigue	0	8	0	0	0	0	0
Caro	0	4	0	0	20	0	0
Charritte-de-Bas	0	4	0	0	9	0	0
Chéraute	0	9	0	0	18	0	0
Ciboure	0	57	179	322	456	1053	0
Domezain-Berraute	0	2	0	0	0	0	0
Espelette	447	30	14	80	184	0	0
Espès-Undurein	0	0	0	0	6	0	0
Estérençuby	0	4	14	106	22	0	0
Etcharry	0	0	0	0	0	0	0
Etchebar	0	0	0	0	13	0	0
Gabat	0	6	0	0	10	0	0
Gamarthe	0	0	0	0	10	0	0
Garindein	0	2	0	0	10	0	0
Garris	0	2	0	0	0	0	0
Gotein-Libarrenx	150	0	130	0	0	0	0
Guéthary	0	38	0	122	184	0	383
Guiche	0	11	0	0	54	0	0
Halsou	0	0	0	0	52	0	0
Hasparren	183	17	15	88	166	0	0
Haux	0	2	0	0	6	0	0
Hélette	66	0	0	0	43	0	0
Hosta	0	0	15	0	30	0	0
Ibarrolle	0	0	0	0	6	0	0
Idaux-Mendy	0	0	66	0	4	0	0
Iholdy	276	0	0	0	21	0	0
Ilharre	0	0	0	0	0	0	0
Irissarry	0	13	15	0	49	0	0

OFFRE OTPB 2020 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 Communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidences de tourisme	Villages vacances
Irouléguy	0	0	0	0	48	0	0
Ispoure	0	14	0	0	35	0	0
Isturits	0	0	0	0	17	0	0
Itxassou	492	36	80	186	220	24	0
Jatxou	0	0	0	0	26	0	0
Jaxu	0	0	0	0	21	0	0
Juxue	0	6	0	0	35	0	0
La Bastide-Clairence	0	28	0	0	25	176	84
Labets-Biscay	0	0	0	0	0	0	0
Lacarre	0	0	0	0	10	0	0
Lacarry-Arhan-Charritte-de-Haut	0	6	0	0	24	0	0
Laguinge-Restoue	0	0	0	0	16	0	0
Lahonce	0	4	0	152	13	0	0
Lantabat	0	0	0	0	6	0	0
Larceveau-Arros-Cibits	0	21	6	38	14	0	0
Larrau	276	27	76	34	306	0	294
Larressore	0	12	0	10	63	0	0
Larribar-Sorhapuru	0	0	0	0	4	0	0
Lasse	0	2	0	10	64	0	0
Lecumberry	0	0	0	16	14	0	0
L'Hôpital-d'Orion	0	5	8	0	0	0	0
L'Hôpital-Saint-Blaise	0	0	0	0	5	0	0
Lichans-Sunhar	0	4	0	0	8	0	0
Lichos	48	0	30	24	12	0	0
Licq-Athérey	0	0	0	0	0	0	0
Lohitzun-Oyhercq	0	17	0	28	23	0	0
Louhossoa	0	6	0	0	4	0	0
Luxe-Sumberraute	0	20	0	0	47	0	0
Macaye	0	5	0	0	15	0	0
Masparraute	0	4	148	18	15	0	0
Mauléon-Licharre	0	0	0	0	7	0	0
Méharin	0	4	0	0	114	0	0
Mendionde	0	0	0	0	14	0	0
Mendítte	0	0	0	0	29	0	0
Mendive	0	0	0	0	0	0	0
Moncayolle-Larrory-Mendibieu	0	6	0	58	6	0	0
Montory	0	0	0	14	44	0	0
Mouguerre	0	0	0	40	8	0	0

OFFRE OTPB 2020 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 Communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidences de tourisme	Villages vacances
Musculdy	75	0	59	0	30	0	0
Ordiarp	0	20	0	0	2	0	0
Orègue	0	0	0	0	0	0	0
Orsanco	78	0	0	0	0	0	0
Ossas-Suhare	0	10	3	0	9	0	0
Osserain-Rivareyte	75	8	0	30	75	0	0
Ossès	0	12	51	0	16	0	0
Ostabat-Asme	0	0	0	0	20	0	0
Pagolle	0	0	0	0	0	0	0
Roquiague	120	10	44	0	42	0	0
Saint-Esteben	0	19	0	0	54	0	0
Saint-Étienne-de-Baïgorry	207	45	123	88	262	0	229
Saint-Jean-de-Luz	6441	59	0	1442	859	1350	0
Saint-Jean-le-Vieux	192	14	0	30	127	0	0
Saint-Jean-Pied-de-Port	159	83	264	130	178	0	185
Saint-Just-Ibarre	0	15	8	0	0	0	0
Saint-Martin-d'Arberoue	0	0	0	0	51	0	0
Saint-Martin-d'Arrossa	66	0	0	44	17	0	0
Saint-Michel	0	20	29	26	30	0	0
Saint-Palais	0	24	0	80	36	0	0
Saint-Pée-sur-Nivelle	1707	86	0	404	484	0	0
Saint-Pierre-d'Irube	0	0	0	0	15	0	0
Sames	0	0	0	0	16	0	0
Sare	558	160	20	134	605	32	350
Sauguis-Saint-Étienne	0	9	0	0	12	0	0
Souraïde	693	13	0	110	158	60	0
Suhescun	150	8	0	0	17	0	0
Tardets-Sorholus	0	16	0	36	19	0	0
Trois-Villes	0	0	0	0	10	0	0
Uhart-Cize	0	23	28	20	66	335	0
Uhart-Mixe	0	0	14	0	6	0	0
Urcuit	0	8	0	0	32	0	0
Urepel	0	0	0	0	0	0	0
Urrugne	4536	95	286	50	640	1159	240
Urt	531	20	0	20	24	0	0
Ustaritz	0	8	0	0	104	0	0
Villefranque	0	14	0	0	34	0	0
Viodos-Abense-de-Bas	0	0	0	0	6	0	0

OFFRE OTPB 2020 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

TOTAL CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT MARCHAND

en nombre de lits*

	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidences de tourisme	Villages vacances
152 communes / Territoire OTPB	19 623	1 613	1 968	4 696	8 238	4 600	1 986
	42 724						

(*)Source : INSEE - SIRTAQUI/Tourinsoft

CHIFFRES CLÉS 2020
OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE

PAYS BASQUE OFFICE DE TOURISME | EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

CHIFFRES CLÉS DU Tourisme

OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE 2020

Les 152 communes du territoire de compétence de l'OT Pays Basque.

MÉMO DE L'OFFRE

CAPACITÉ D'ACCUEIL

- HÔTELS **4 696 (-3%)**
- HÔTELLERIE DE PLEIN AIR **19 623 (+1%)**
- CHAMBRES D'HÔTES **1 613 (-11%)**
- MEUBLÉS DE TOURISME* **8 238 (+6%)**
- RÉSIDENCES DE TOURISME **4 600 (-3%)**
- HÉBERGEMENTS COLLECTIFS **1 968 (-4%)**
- VILLAGES VACANCES **1 986 (=)****

NOMBRE DE LITS TOURISTIQUES MARCHANDS

42 724 (=)**

** : Hors plateformes collaboratives.*
*** : Volume équivalent à l'année 2019.*

Source : Sirtaqui 2020

PRISE DE PAROLE

DANIEL OLÇOMENDY,
Président de l'Office de Tourisme Pays Basque

Nous nous souviendrons tous de cette année 2020. La pandémie mondiale Covid-19 nous a surpris brutalement au mois de mars, et a perturbé nos équilibres personnels et professionnels comme jamais. L'économie touristique a été touchée de plein fouet, et le Pays Basque n'a bien sûr pas été épargné. A l'heure des bilans, en dépit d'une bonne saison estivale, on ne s'étonnera pas, au regard des chiffres, que cette année ne fasse pas positivement référence. Cela ne doit toutefois pas occulter les nombreuses initiatives, les élans de solidarité et toutes les énergies mobilisées sur notre territoire pour faire face à cette crise. Si le recueil des données statistiques 2020 a été difficile, parfois impossible, il est toujours utile d'en faire une synthèse, pour mémoire, et pour ne pas rester uniquement sur nos propres ressentis et nos émotions, encore vives. Je nous souhaite à tous du courage pour la suite, dans l'espoir de retrouver une bonne dynamique touristique dès 2021.

Communauté d'agglomération PAYS BASQUE
EUSKAL HIRIGUNE Elkargoa
PAYS OFFICE DE TOURISME BASQUE EUSKAL ELKARGOKO TURISMO BULEGOA

www.en-pays-basque.fr

RÉALISÉ PAR :
BÉARN Pyrénées Pays BASQUE
Agence d'attractivité et de Développement Touristiques

LA FRÉQUENTATION **TOURISTIQUE**

OT PAYS BASQUE 2020

VISITEURS
11 469 000

TOURISTES
2 692 000

- **NUITÉES MARCHANDES** (TAXE DE SÉJOUR 2020) : **1 813 000**
- **NUITÉES NON MARCHANDES** (PLATEFORMES COLLABORATIVES INCLUSES) : **6 580 000**

EXCURSIONNISTES
8 777 000

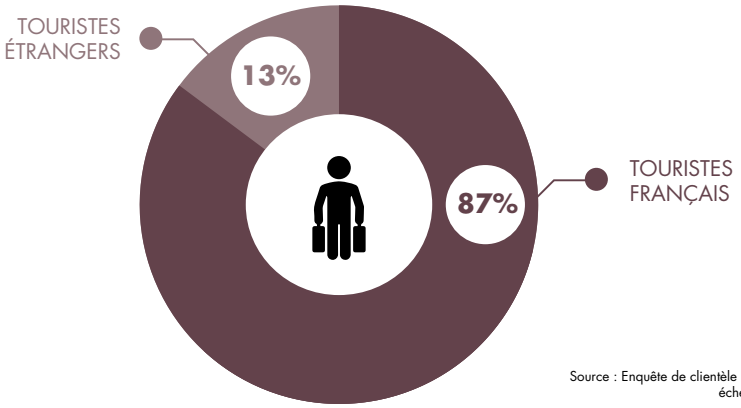
- **EXCURSIONNISTES FRANÇAIS** : **6 434 000**
- **EXCURSIONNISTES ÉTRANGERS** : **2 343 000**

Sources : Flux Vision Tourisme 2020, Enquête de clientèle régionale 2019.

TOTAL RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

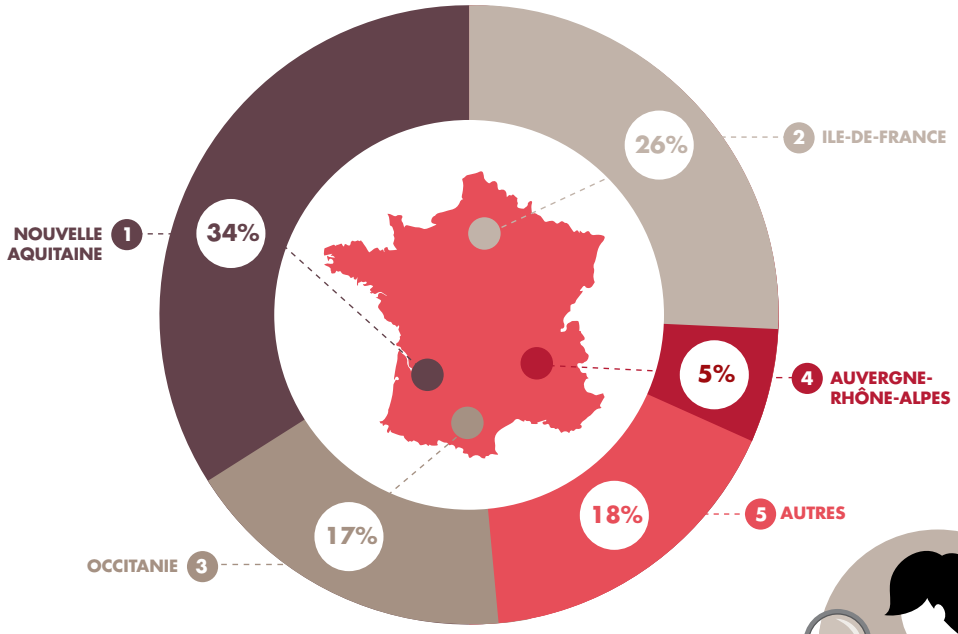
872 200 000 €

ENQUÊTE DE CLIENTÈLE RÉGIONALE - ANNÉE 2019



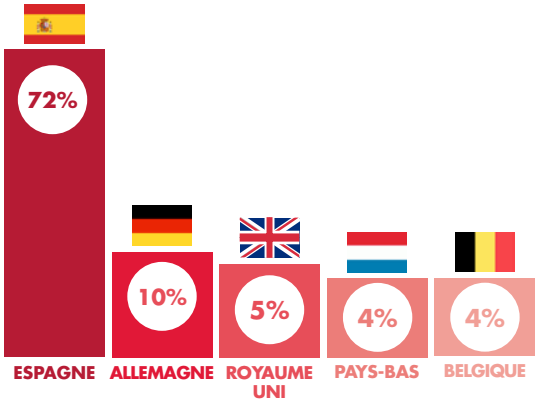
Source : Enquête de clientèle régionale 2019 - échelle Pays Basque.

ORIGINES DES **TOURISTES FRANÇAIS**



Source : Flux Vision Tourisme 2020.

ORIGINES DES **TOURISTES ÉTRANGERS**



Source : Flux Vision Tourisme 2020.

LEXIQUE

VISITEURS* : somme des touristes et excursionnistes.

TOURISTES* : personnes séjournant ponctuellement, dont une partie en résidence secondaire.

EXCURSIONNISTES* : personnes en visite ponctuelle pour la journée.

**ne sont pas pris en compte les visiteurs habitant dans les Pyrénées-Atlantiques.*

NUITÉES MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en hébergement payant, hors plateformes collaboratives. Données extraites de la taxe de séjour en mars 2021.

NUITÉES NON MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en résidence secondaire, chez de la famille ou des amis et plateformes collaboratives.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES (ESTIMATION) : calcul selon les paniers de dépense moyenne par jour et par personne en Pays Basque.
99,2€ de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement marchand.
45,1€ de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement non marchand.
45,1€ de dépenses pour les excursionnistes.
Paniers de dépenses évalués en 2019. Données disponibles depuis décembre 2020.

ZOOM ZONE **LITTORALE***

**Saint-Jean-de-Luz, Ciboure, Urrugne et Guéthary (les 4 communes littorales du territoire de compétence de l'OT Pays Basque).*

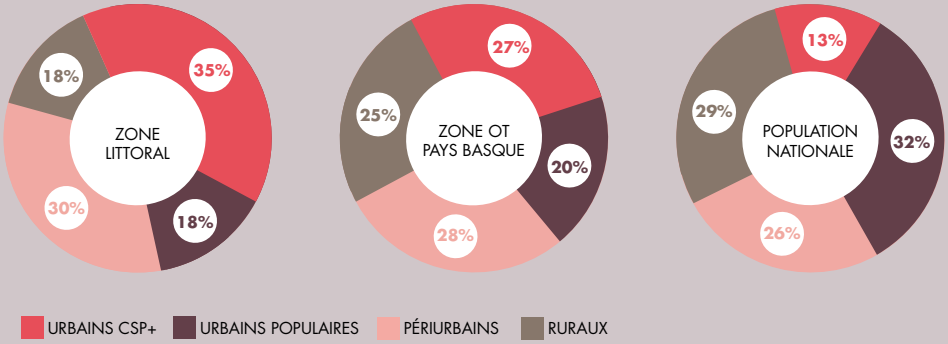
LES TOURISTES D'ÎLE-DE-FRANCE PRIVILÉGIENT LE LITTORAL.

ZONE LITTORAL
32% DE TOURISTES D'ÎLE-DE-FRANCE

ZONE OT PAYS BASQUE
26% DE TOURISTES D'ÎLE-DE-FRANCE

Source : Flux Vision Tourisme 2020.

LES TOURISTES URBAINS CSP+ SONT SURREPRÉSENTÉS NOTAMMENT SUR LE LITTORAL.



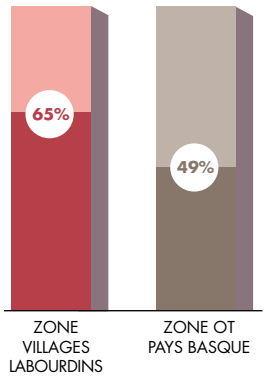
Source : Flux Vision Tourisme 2020.

ZOOM ZONE **VILLAGES LABOURDINS***

**Ascain, Ainhoa, Espelette, Sare, Saint-Pée-sur-Nivelle, Souraide.*

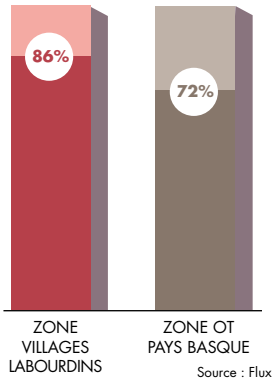
2 VISITEURS SUR 3 SONT DES EXCURSIONNISTES.

EXCURSIONNISTES
sur l'ensemble des visiteurs



UN MARCHÉ ESPAGNOL SUPÉRIEUR DE 14 PTS.

TOURISTES ESPAGNOLS
sur l'ensemble des touristes étrangers



Source : Flux Vision Tourisme 2020.

ZOOM ZONE **SAINT-JEAN-PIED-DE-PORT***

** Saint-Jean-Pied-de-Port, Ispoure, Uhart-Cize, Lasse, Ascarat, Saint-Michel, Saint-Jean-le-Vieux, Aincille.*

Fait marquant en 2020 : Depuis le confinement et la fermeture de la frontière entre la France et l'Espagne mi-mars, très peu de pèlerins ont visité Saint-Jean-Pied-de-Port sur le chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle en 2020. Ils étaient environ 61 000 en 2019, dont une part importante d'étrangers.

2 SÉJOURS SUR 3 DURENT UNE NUIT.

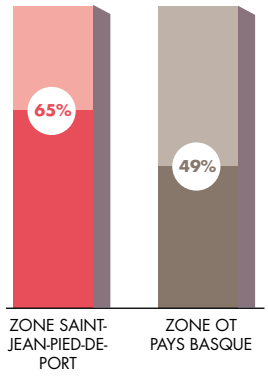
ZONE SAINT-JEAN-PIED-DE-PORT
67% DES SÉJOURS DURENT 1 NUIT

ZONE OT PAYS BASQUE
49% DES SÉJOURS DURENT 1 NUIT

Source : Flux Vision Tourisme 2020.

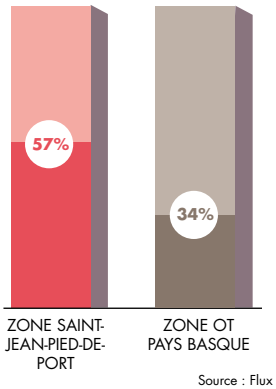
2 VISITEURS SUR 3 SONT DES EXCURSIONNISTES.

EXCURSIONNISTES
sur l'ensemble des visiteurs



LE MARCHÉ NÉO-AQUITAIN EST MAJORITAIRE.

TOURISTES DE NOUVELLE-AQUITAINE
sur l'ensemble des touristes français



Source : Flux Vision Tourisme 2020.

ZOOM ZONE **SOULE**

LES + DE 65 ANS SONT SURREPRÉSENTÉS.

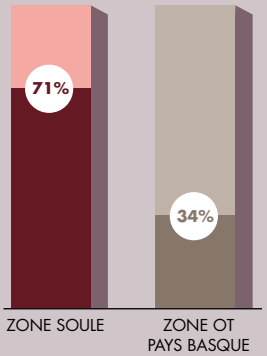
TOURISTES DE + DE 65 ANS
sur l'ensemble des touristes français

ZONE SOULE **37%** | ZONE OT PB **21%**

POPULATION NATIONALE **20%**

LE MARCHÉ NÉO-AQUITAIN EST DOMINANT.

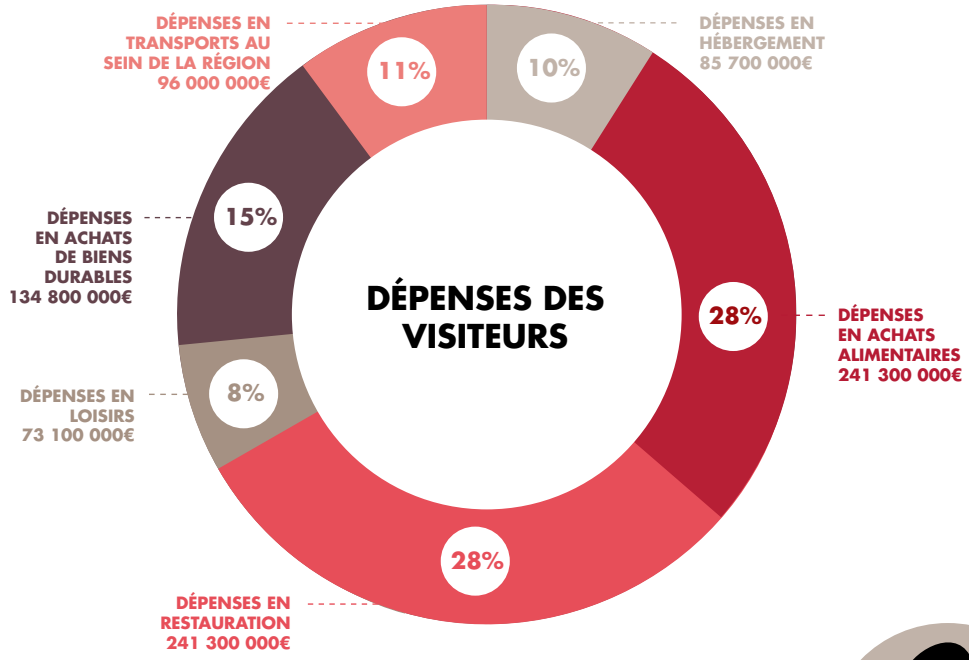
TOURISTES DE NOUVELLE-AQUITAINE
sur l'ensemble des touristes français



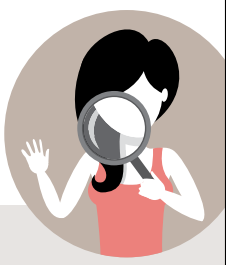
Source : Flux Vision Tourisme 2020.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

PAR TYPES DE DÉPENSES SUR LA ZONE OT PAYS BASQUE.



Sources : Flux Vision Tourisme 2020, Enquête de clientèle régionale 2019.



POIDS DE LA ZONE OT PAYS BASQUE

SUR L'ENSEMBLE DE LA DESTINATION PAYS BASQUE

55%
DE L'OFFRE MARCHANDE DE LA DESTINATION PAYS BASQUE
(HORS PLATEFORMES COLLABORATIVES)

39%
DE LA FRÉQUENTATION MARCHANDE DE LA DESTINATION PAYS BASQUE
(HORS PLATEFORMES COLLABORATIVES)

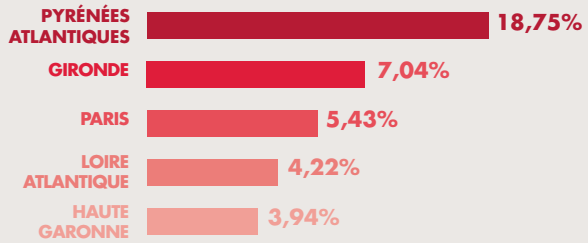
Source : Sirtaqui 2020, Taxe de séjour 2020.

FRÉQUENTATION 2020 À L'OFFICE DE TOURISME

Les 19 bureaux d'accueil touristique de l'OT Pays Basque : Ainhoa - Arcangues - Ascain - Bidache - Ciboure - Espelette - Guéthary - Hasparren - La Bastide-Clairence - Mauléon - Saint-Etienne-de-Baigorry - Saint-Jean-Pied-de-Port - Saint-Palais - Saint-Jean-de-Luz - Saint-Pée-sur-Nivelle - Sare - Tardets - Urrugne - Urt.

313 799 VISITEURS ACCUEILLIS DONT **123 144** À L'ACCUEIL DE **SAINT-JEAN-DE-LUZ**

94% DE LA CLIENTÈLE EST FRANÇAISE

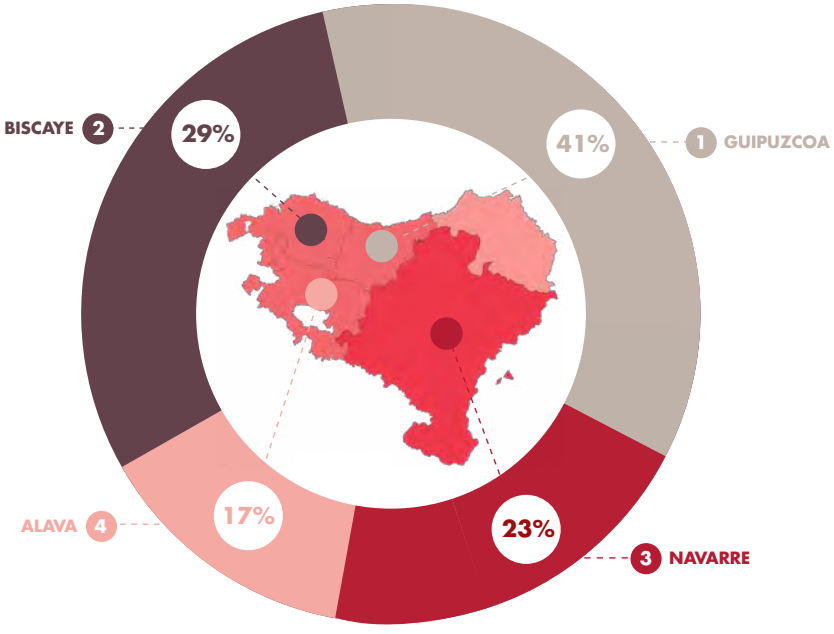


6% DE LA CLIENTÈLE EST ÉTRANGÈRE

1. ESPAGNE (2,66%)
2. BELGIQUE (0,72%)
3. ALLEMAGNE (0,42%)
4. ROYAUME-UNI (0,30%)

Source : Office de Tourisme Pays Basque.

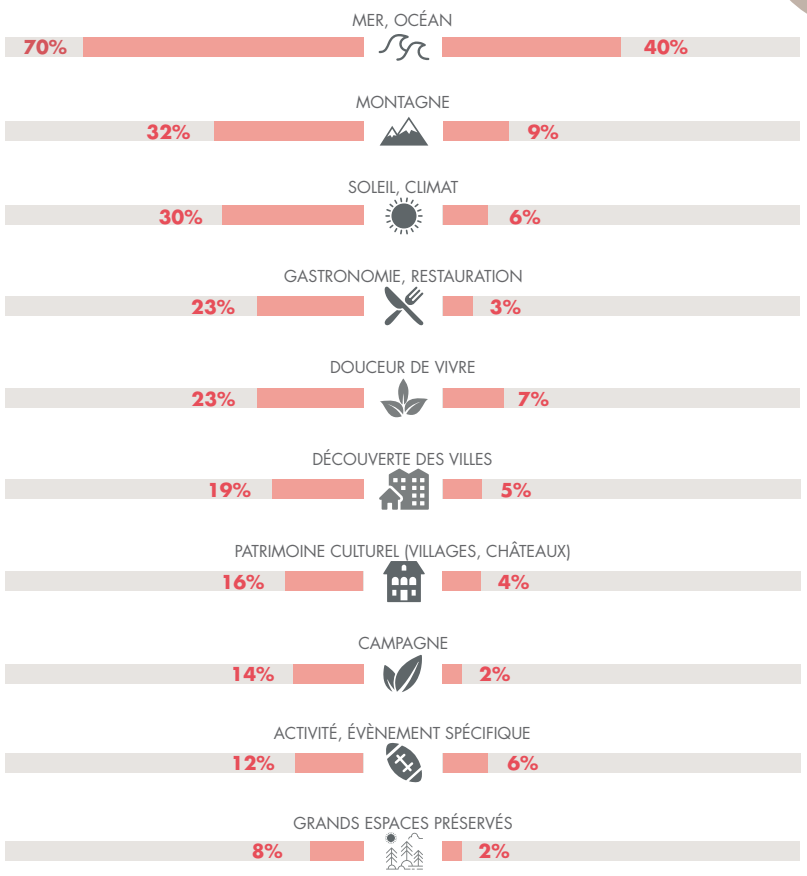
1 895 VISITEURS EN PROVENANCE D'HEGOALDE (Pays Basque Sud) ACCUEILLIS DANS LES BUREAUX DE L'OT PAYS BASQUE EN 2020.



Source : Office de Tourisme Pays Basque.

LES 10 PRINCIPALES MOTIVATIONS DE VISITES

DESTINATION PAYS BASQUE



Source : Enquête de clientèle régionale 2019.

CONTACT :
Nicolas MARTIN - Directeur OT Pays Basque
n.martin@otpaysbasque.com

SITE PRO :
www.en-pays-basque.fr/accueil-espace-pro/

Communauté d'agglomération Pays Basque – Euskal Hirigune Elkargoa

Pays Basque Office de Tourisme – Euskal Herriko Turismo Bulegoa

www.en-pays-basque.fr

RÉALISÉ PAR :

Béarn Pyrénées – Pays Basque, Agence d'attractivité et de Développement Touristiques