

**COMITE DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE  
MERCREDI 15 MARS 2023 – 18H**

L'an deux mille vingt-trois, le mercredi quinze mars,  
Le Comité de Direction de l'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE, convoqué par mail, est réuni à Lahonce après une première convocation pour le mercredi huit mars 2023 et le quorum non atteint.

Présents :

- Collège des élus communautaires titulaires : MME BURRE-CASSOU, M GAVILAN, M HARAN, MME HOUET, MME IRIART BONNECAZE, M OLCOMENDY, M PONS, M SANS, M UTHURRALT.
- Collège des élus communautaires suppléants :
- Collège des socioprofessionnels titulaires : MME ARROSSAGARAY, MME HERNANDEZ, M DE CORAL, MME ITHURBIDE, M SOULIER
- Collège des socioprofessionnels suppléants : M LENOIR,
- Collège des personnalités qualifiées titulaires : M SOREAU, M ALQUIE.
- Collège des personnalités qualifiées suppléants : -

Excusés :

- Collège des élus communautaires : M BIDEGAIN, M CENDRES, M IPUTCHA, MME MARTIAL-ETHEGORRY, M GONZALEZ, MME SAMANOS, M INCHAUSPE, MME PITRAU
- Collège des socioprofessionnels : M ARTOLA, M ERRECARRET, M IRIBARNE, MME CHARLANNE, M EYHERABIDE, M HARAMBOURE, MME DARRICAU, MR LOISEL, MR GODART, M CLAUZEL, M GONZALES, MME APHESSETECHE
- Collège des personnalités qualifiées : -

Assistaient également :

- De l'Office de Tourisme du Pays Basque : MME FORGET, directrice, MME LANDRON (responsable des ressources humaines et chargée de l'administration), MME PARRENT (membre du CSE),

Nombre de membres en exercice : 45

Nombre de membres présents : 17 (16 titulaires et 1 suppléant)

**Délibération N° 250 - 2023 03 15**

**Compte-rendu du Comité de Direction du mardi 31 janvier 2023**

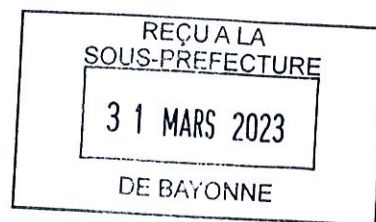
**APRES EN AVOIR DELIBERE, LE COMITE DE DIRECTION A L'UNANIMITE**

**Approuve le compte-rendu du Comité de Direction de l'Office de Tourisme Pays Basque du mardi 31 janvier 2023.**

  
Daniel OLCOMENDY  
Président

**Office de Tourisme Pays Basque**





**COMITE DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE  
MARDI 31 JANVIER 2023 – 18H30**

L'an deux mille vingt-trois, le mardi trente-et-un janvier,  
Le Comité de Direction de l'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE, convoqué par mail, est réuni à  
Urt.

Présents :

- Collège des élus communautaires titulaires : M ANCHORDOQUY, M BIDEGAIN, M CENDRES, M DAGORRET, M GAVILAN, M IPUTCHA, MME MARTIAL-ETCHEGORRY, M OLCOMENDY, M PONS, M UTHURRALT.
- Collège des élus communautaires suppléants : MME SAMANOS, MME NADAUD.
- Collège des socioprofessionnels titulaires : MME HERNANDEZ, MME DARRICAU, M DE CORAL, M LOISEL.
- Collège des socioprofessionnels suppléants : M CHAMBERT, MME CHARLANNE, M HARAMBOURE, M LENOIR, M GODART.
- Collège des personnalités qualifiées titulaires : M SOREAU, M ALQUIE.
- Collège des personnalités qualifiées suppléants : M DUBOIS.

Excusés :

- Collège des élus communautaires : MME AIRE, M ALDANA DOUAT, MME BURRE-CASSOU, MME DUTARET BORDAGARAY, MME GOBET, M HARAN, MME HOUET, M HUGLA, MME IRIART BONNECAZE, M IRIGOYEN, M LABADOT, M LABORDE-LAVIGNETTE, M LACOSTE, M SANS, M GONZALEZ, MME GALLOIS, M INCHAUSPE
- Collège des socioprofessionnels : M ETHEMAITE, M BONNET, M LARRAMENDY, M ARTOLA, M ERRECARRET, M IRIBARNE, M FRATY, M EYHERABIDE, M ARROSSAGARAY, M POUYET, MME LOHIAGUE, M SOULIER, MME BARRERE, M CLAUZEL, M GONZALES, MME ASCONA, MME ITHURBIDE, M ITHURALDE, MME APHESETECHE, M ZILL
- Collège des personnalités qualifiées : MME DERVILLE, M BRISSON, M INDO, M EDME SANSJURJO

Assistaient également :

- De l'Office de Tourisme du Pays Basque : MME FORGET, directrice, MME LANDRON (responsable des ressources humaines et chargée de l'administration), MME PUENTE (membre du CSE), M ARRIEGUY (membre du CSE)

Nombre de membres en exercice : 45

Nombre de membres présents : 24 (16 titulaires et 8 suppléants)

Daniel Olçomendy remercie les membres présents

**OJ 1 Approbation du compte-rendu du Comité de Direction du 14 décembre 2022**

Approuvé à l'unanimité

**OJ 2 Débat d'orientation budgétaire**

Daniel OLCOMENDY et Isabelle FORGET présentent les orientations budgétaires 2023.

## LE CONTEXTE NATIONAL

- Le pouvoir d'achat, moteur des vacances
  - Recherche de bons plans
- Un tourisme plus responsable
- Des vacances tournées vers le bien-être (+30% de réservations sur cette thématique en 2022)
  - Sylvothérapie, thérapie par le rire, yoga avec son animal domestique...
- Un besoin de déconnecter proche de la nature
- Plus de 40% des voyageurs ont l'intention d'utiliser la réalité virtuelle pour préparer leurs vacances (source : Booking)

Daniel Olçomendy rappelle que la stratégie touristique de la CAPB est issue du travail des ateliers thématiques auxquels ont participé des élus, le monde associatif et des professionnels du tourisme.

## LES PRINCIPAUX AXES DE LA STRATEGIE TOURISME DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE EN COURS DE FINALISATION

- Une approche plaçant les **habitants** au premier plan
- Un contexte d'**urgence climatique et énergétique** qui impose d'accompagner la transition
- Une stratégie qui privilégie la **proximité** et la valorisation de la diversité, notamment en transfrontalier
- Une stratégie qui vise à mieux **équilibrer les flux**, structurer l'offre et réguler les usages
- Une politique **transversale**, en articulation avec les autres politiques publiques territoriales
- Une nécessaire **coordination** entre collectivités, partenaires et acteurs du tourisme au sens large
- Une destination pour tous aussi bien sur le plan de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap que sur le plan économique
- Une réflexion sur la contribution du visiteur à la préservation du territoire
- Une gouvernance à bâtir notamment avec les stations classées

## QUELQUES ELEMENTS DE LA STRATEGIE TOURISME A INTEGRER DANS LE PLAN D'ACTION DE L'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE

- Aller au-devant des visiteurs et s'appuyer sur les pros pour améliorer l'information des visiteurs
- Orienter les visiteurs vers les mobilités douces
- Sensibiliser les visiteurs pour limiter les impacts
  - Formation à la médiation des OT
  - Renforcer liens OT - associations nature



- Sensibiliser les pros pour faciliter l'info des visiteurs sur les bonnes pratiques
- Faire évoluer le modèle de l'accueil en renforçant le rôle des OT dans la mise en réseau des acteurs et en faisant des habitants les « passeurs » de la connaissance du Pays Basque
- Equilibrer l'offre d'hébergement touristique sur le territoire, en tenant compte des tensions sur l'Habitat et en accélérant la mutation vers un modèle écoresponsable
- Organiser des bilans de saison par zone.

Jean-François Godard suggère d'organiser des réunions en amont de la saison afin de cerner les besoins des professionnels et de faire en sorte qu'ils se rencontrent.

- Valoriser les activités et filières générant une fréquentation hors saison
- Construire collectivement un récit de territoire et piloter une communication Pays Basque

### **LES FILIERES PRIORITAIRES DE LA STRATEGIE TOURISME DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE**

- Poursuivre la structuration des activités de pleine nature autour de l'articulation entre littoral, montagnes et plaines
- Valoriser les activités et filières générant une fréquentation hors saison
  - Agritourisme et gastronomie
  - Bien-être
  - Tourisme d'affaires
  - Chemins de Saint-Jacques (tous les itinéraires)
  - Patrimoine

### **LE CONTEXTE POUR L'OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE**

- Un organigramme en cours d'évolution avec la création de nouvelles missions :
  - Responsable boutique
  - Coordination des visites guidées et référent patrimoine

Ces missions seront dans un premier temps proposées en interne afin de donner la possibilité au personnel de l'OT d'évoluer.

- Un questionnaire quant à la position de Saint-Jean-de-Luz
- La stratégie Tourisme de la CAPB en cours de finalisation
- Le changement d'usage pour les locations de vacances : application à partir du 1/03/2023

### **LES OBJECTIFS 2023**

- Faire évoluer son plan d'actions en cohérence avec la stratégie tourisme de la CAPB

#### **Office de Tourisme Pays Basque**

Adresse de correspondance : 20 boulevard Victor Hugo - 64500 Saint-Jean-de-Luz - Tel : +33(0)5 59 26 03 18  
 N° SIRET : 841 302 474 000 17 - Code APE : 7990 Z - IM036418006 - N° TVA Intra : FR26 841302474

- Obtenir le classement de l'OT en catégorie I et la marque Qualité Tourisme d'ici fin juin : le classement et le label sont obligatoires pour l'Office de Tourisme par rapport aux stations classées de son territoire : Ascain, Guéthary, Saint-Jean-de-Luz et Urrugne.

Le label Qualité Tourisme permet d'harmoniser les procédures de travail et de réfléchir à l'organisation interne.

- Développer l'accueil « hors les murs »
- Développer l'activité commerciale de l'OT
- Travailler et communiquer sur les filières prioritaires identifiées dans la stratégie tourisme de la CAPB
- Mutualiser les actions de promotion avec l'ADT et l'OT de Bayonne sur les ailes de saison
- Optimiser le recouvrement de la taxe de séjour

#### **LA SITUATION FINANCIERE**

- Pas d'endettement
- Un bon niveau de trésorerie

#### **LA STRUCTURE DU BUDGET PREVISIONNEL**

Sur une base prévisionnelle de 5M€

#### **LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT**

##### **LES DEPENSES**

##### **LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT**

Les charges générales de fonctionnement sont estimées à 670 000€ soit une augmentation de 6,5% par rapport à 2022.

- Augmentation des fluides, des coûts de maintenance, de l'essence, des coûts de l'entretien des locaux

##### **LES ACTIONS**

Projet d'augmentation du budget Actions de 20% par rapport à 2022 soit 518 000€

- Développer l'accueil hors les murs : campings Adour, marché Garazi, point-info Les Aldudes, centre interprétation Urepel, marché Guéthary, Holzarte, marché Tardets, Acotz-Erromardie (?)
- Actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable
- Mettre en place une communication auprès des habitants
- Améliorer la qualification de l'offre : classement, labellisation, développement durable, accessibilité

- Mise en place de réunions de bilans de saison par zone
- Développer les actions de communication avec l'ADT et l'OT de Bayonne : marché français et espagnol sur les ailes de saison

## **LES ACTIONS AUTOUR DES FILIERES**

### *AGRITOURISME ET GASTRONOMIE*

Objectifs :

- Mettre en valeur le patrimoine culinaire et les produits emblématiques du Pays Basque (gastronomie locale, produits de qualité...)

- Proposer une offre d'activités agritouristiques de qualité, favorisant les temps de rencontre avec le monde agricole et de sensibilisation aux bonnes pratiques

- Développer les plats à base de produits locaux de qualité dans les restaurants : déploiement de la marque « Assiettes de Pays »
- Formation sur l'appellation Irouléguay : « accords mets et vins » en partenariat avec le Syndicat des vins
- Sensibilisation et éductours à l'attention du personnel d'accueil et des prestataires touristiques : présentation des 4 AOP, visites de fermes, Information / pratiques agricoles et environnement...
- Renouvellement du label Vignobles & Découvertes et labellisation de nouveaux prestataires.
- Inventaire des visites de ferme et activités liées

### *BIEN-ETRE*

- Définition du « bien-être » (à affiner suite à l'inventaire)
- Inventaire des prestataires de cette filière
- Mise en valeur des partenaires de la filière bien-être sur nos outils de communication, lors d'opérations de promotion
- Mise en valeur des partenaires de la filière auprès des habitants

### *TOURISME D'AFFAIRES*

- Finaliser l'inventaire de l'offre séminaires
- Mettre en réseau les acteurs de cette filière
- Travailler sur l'adaptation de l'offre à cette filière notamment dans le Pays Basque intérieur
- Création d'un site internet groupes et tourisme d'affaires
- Présence sur des salons/workshops professionnels (IFTM Top Resa, So Evénement...)
- Accueils de « TO », agences réceptives, agences événementielles

#### **Office de Tourisme Pays Basque**

Adresse de correspondance : 20 boulevard Victor Hugo - 64500 Saint-Jean-de-Luz - Tel. +33(0)5 59 26 03 16  
N° SIRET : 841 332 474 000 17 - Code APE : 7990 Z - IM06418006 - N°TVA intra : FR25 841332474



Actuellement, il y a quelques demandes venant d'agences ou d'entreprises en direct. L'offre est complémentaire à celle de Biarritz.

#### *CHEMINS SAINT-JACQUES*

- Participation au plan de gestion de la section Aroue-Ostabat classée patrimoine mondial
- Participation à l'événement autour du 25<sup>ème</sup> anniversaire de l'inscription au patrimoine mondial de l'Unesco du patrimoine jacquaire lors du dernier trimestre 2023 : escape Game éphémère, visites thématiques ??

#### *VALORISATION DU PATRIMOINE*

- Améliorer les visites existantes organisées par l'OT : Mauléon Tardets, Saint-Jean-Pied-de-Port, Saint-Étienne-de-Baigorry, Garris, Abbaye de Lahonce, La Bastide-Clairence, le château de Gramont à Bidache, Espelette, Arcangues, Ainhoa, Ascaïn, Ciboure et la villa Leihorra, Guéthary, Saint-Pée-sur-Nivelle, Sare, Les orgues de l'église d'Urrugne, Saint-Jean-de-Luz.

Mme Samanos mentionne que des visites sont ponctuellement organisées à Larressore par des élus. Le BAT d'Espelette prendra contact avec la Mairie pour intégrer ces visites dans l'agenda.

- Développement de l'Escape Game au château de Bidache
- Création d'un Terra Aventura à Irouléguay dans le cadre du label Vignobles et Découverte
- Création d'un audioguide quizz pour enfants à Saint-Jean-de-Luz

#### *RANDONNÉE – VELO*

- Médiation montagne avec le service montagne de la CAPB et l'ADT
- Proposer une offre de balades familiales pour l'été 2023 (pôle Soule)
- Itinérance à pied ou en vélo : utilisation de l'outil Mhikes qui permet de créer des circuits à pied et à vélo en y ajoutant les informations de la base de données touristiques de l'OT Pays Basque
- Labellisation de BAT « Accueil vélo » : Arcangues, Ciboure, SJL, Urrugne, Saint-Palais, Mauléon
- Suivi du pôle VTT Pays Basque Xiberoa

La CAPB travaille actuellement à une deuxième version du PLR. Mr Iputcha demande quand seront intégrées les nouvelles randonnées, le PLR 2 sera prêt pour 2024. Daniel Olçomendy va voir avec Emmanuelle Dissard si pour la randonnée d'Espelette qui est prête, il y a possibilité de mettre les panneaux avant l'été.

#### *COMMUNICATION AUTOUR DES FILIERES*

- Développer le contenu des sites internet autour de la gastronomie et des produits locaux



- Création d'une brochure « Pays Basque gourmand »
- Promotion des assiettes de pays
- Production de vidéos et prise de photos : envisager la possibilité de mutualiser les achats avec l'OT de Bayonne
- Accueil journalistes et blogueurs
- Communication réseaux sociaux
- Actions spécifiques œnotourisme dans le cadre de Vignobles et Découvertes

Mr Alquié demande si des actions de communication sont prévues autour de l'arrivée du Tour de France à Bayonne début juillet 2023. Mme Darricau demande s'il est prévu d'organiser des actions dans le cadre des olympiades culturelles qui se tiennent

### **LES RESSOURCES HUMAINES**

Projet d'augmentation du budget Ressources Humaines de 4,5% soit 3 850 000€

➤ 3 580 000€

- Effectif porté à 62 personnes / 2022 (+ 1 personne)
- Renfort du personnel saisonnier pour le développement de l'accueil hors les murs
- Prévision de l'augmentation du point de 3%
- Une indemnité de fin de carrière

### **LES RECETTES**

#### **LES RECETTES LIEES A LA COMMERCIALISATION**

Projet d'augmentation des recettes commerciales de 12% soit 848 000€

- Augmentation du CA service groupes : démarchage autocaristes, participation salons pro, mailing
- Développement des espaces boutique dans les BAT : création d'un espace boutique à Garazi, nomination d'un responsable boutique (1/2 temps), travail sur la gamme des produits vendus
- Augmentation de la vente en ligne et au comptoir des activités, sites et billetteries spectacles : animation des ventes, développer les prestations en vente

#### **LA TAXE DE SEJOUR**

Maintien de la taxe de séjour (idem 2022) soit 3 050 000€

- Quel impact en 2023 du nouveau règlement sur le changement d'usage pour les locations saisonnières ?
- Application de la taxation d'office

#### **Office de Tourisme Pays Basque**

Adresse de correspondance : 20 boulevard Victor Hugo - 64500 Saint-Jean-de-Luz - Tel. +33(0)5 59 26 03 16  
N° SIRET : 841 302 474 000 17 - Code APE : 7930 Z - IM08416006 - N°TVA intra : FR25 841302474

- Améliorer le suivi, les relances, la qualification de la base de données hébergeurs sur 3D Ouest
- Mr Alquié demande si l'augmentation demandée par le Conseil Régional pour le réseau ferroviaire de la taxe de séjour de 34% en 2024 a été communiquée aux hébergeurs.

La mise en place du changement d'usage ne devrait pas trop impacter les recettes liées à la taxe de séjour en 2023. La baisse devrait se sentir à partir de 2024.

### **LA SUBVENTION DE LA CAPB**

- Demande de subvention équivalente à 2022

### **LE BUDGET D'INVESTISSEMENT**

- Amélioration des conditions d'accueil dans les BAT
  - Guéthary (station classée) : travaux à l'automne. Accompagnement par un prestataire extérieur Urban Staging
  - En attente : Hasparren et Saint-Jean-de-Luz

### **OJ 3 Recrutement agent d'entretien**

Suite au licenciement pour inaptitude de Sandrine SUSPERREGUI, agent d'entretien au BAT de Saint-Jean-de-Luz, il est proposé de recruter Anne-Frédérique LE BERRE à compter du 2 Février 2023, échelon 1.1, indice 1460 sur la base de 15h/semaine.

Approuvé à l'unanimité

### **OJ 4 Convention Fêtes de la Saint-Jean**

Le visuel des Fêtes de la Saint-Jean est créé par Pantxika MAYA, Il est proposé de verser à Pantxika MAYA 10% des recettes HT des produits vendus avec le visuel des Fêtes de la Saint-Jean.

Approuvé à l'unanimité

### **OJ 5 Participation salons**

L'OT Pays Basque participe avec l'OT de Bayonne à deux salons professionnels :

- SO EVENEMENT TOULOUSE en février
- SO EVENEMENT BORDEAUX en mars

Possibilité pour deux partenaires de participer, proposition de prendre en charge 50% de la participation

**Office de Tourisme Pays Basque**

adresse de correspondance : 10, rue de la Gare - 64000 Saint-Jean-de-Luz - Tel : +33 (0) 5 59 23 03 16  
SIRET : 541 941 000 000 000 - Code APE : 7812Z - N° de TVA : FR 541 941 000 000

- 990€/partenaire soit 445€ pour Toulouse
- 1 490€/partenaire soit 745€ pour Bordeaux

Approuvé à l'unanimité

Fin du Comité de Direction à 20h.



Daniel OLCOMENDY  
Président



**Office de Tourisme Pays Basque**

Adresse de correspondance : 10 boulevard Victor Hugo - 64500 Saint-Jean-de-Luz - Tél : +33(0)5 59 26 03 16  
N° SIRET : 641 302 474 000 17 - Code APE : 7590 Z - IM08418006 - N° TVA Intra : FR26 641302474



