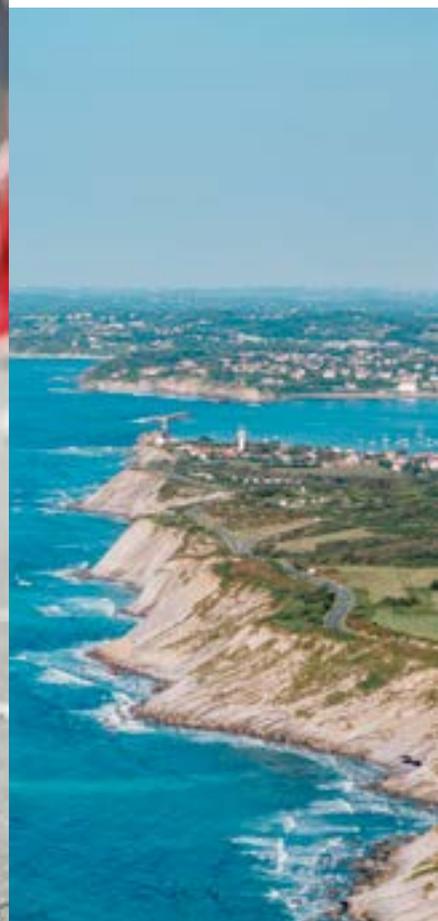


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022
Office de Tourisme Pays Basque

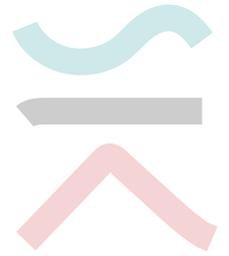


OFFICE DE TOURISME
COMMUNAUTAIRE

ELKARGOKO
TURISMO BULEGOA

OFICI DE TORISME
COMUNAUTARI

www.en-pays-basque.fr



SOMMAIRE

PRÉSENTATION

LEXIQUE	p. 4
INTRODUCTION	p. 5

PARTIE I MISSIONS DE L'OTPB

ACCUEIL - INFORMATION	p. 10
BOUTIQUE	p. 45
COMMUNICATION - PROMOTION	p. 52
COMMERCIALISATION	p. 97
RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS	p. 126
PROMOTION DES FILIÈRES	p. 140
VALORISATION DE L'EUSKARA	p. 156
OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE	p. 161

PARTIE II PROJETS & DÉVELOPPEMENT

KINTOAN BARNA	p. 171
VIGNOBLES ET DÉCOUVERTES	p. 173
VALORISATION DE LA VALLÉE DE L'ARBEROUE	p. 179
MOBILITÉ TRANSFRONTALIÈRE : SMARTMOB	p. 180
DÉVELOPPEMENT DURABLE	p. 181

PARTIE III ORGANISATION INTERNE

FINANCES & RESSOURCES HUMAINES	p. 184
APPELS D'OFFRES	p. 205
MARQUE QUALITÉ TOURISME	p. 206
COMMUNICATION INTERNE	p. 211
SCHÉMA DE MUTUALISATION	p. 216

ANNEXES

	p. 220
--	--------



LEXIQUE

ADT : Agence de Développement Touristique Béarn-Pays Basque

ANT : Animateur Numérique de Territoire

BAT : Bureau d'Accueil Touristique

CAPB : Communauté d'Agglomération Pays Basque

CRTNA : Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine

DD : Développement Durable

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 (EPIC) 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 et 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 et Urrugne

Le BAT principal est celui de Saint-Jean-de-Luz qui est une station classée de tourisme, de même que les communes d'Ascain, de Guéthary et d'Urrugne.



L'année 2022 a été marquée par un retour à la normale côté rythme et conditions de travail, ce qui n'avait plus été le cas depuis mars 2020.

La direction de la structure a été assurée par intérim jusqu'à fin octobre par Isabelle FORGET qui a été officialisée dans son poste à partir de novembre 2022.

La saison touristique s'est déroulée normalement malgré la Covid qui est encore venue perturber de temps en temps les plannings, et la forte chaleur qui a impacté le mode de consommation des visiteurs.

L'accueil hors les murs s'est développé sur plusieurs sites.

Les relations avec les professionnels du tourisme ont pu reprendre.

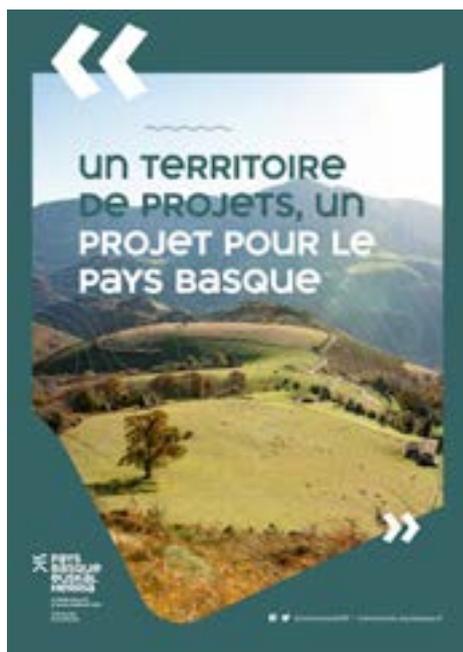
Les actions de communication et de promotion ont été menées comme prévu.

L'activité commerciale a été bonne, notamment au niveau des ventes faites dans les BAT et sur internet.



Les actions de l'Office de Tourisme Pays Basque s'inscrivent dans le cadre du projet de territoire et du Schéma stratégique Tourisme de la Communauté d'agglomération Pays Basque.

La stratégie devra nécessairement prendre en compte les externalités négatives du tourisme et y répondre par des actions permettant de préserver le cadre de vie des habitants, les espaces naturels, ainsi que la qualité de la découverte du territoire par les visiteurs et par les locaux. Il s'agira de s'assurer d'un tourisme durable et cohérent avec les autres politiques publiques (transition énergétique et écologique, habitat, mobilité, agriculture, patrimoine, paysage, montagne, culture et langue, transfrontalier, eau, déchets, aménagement...).



www.communaute-paysbasque.fr

engagement n°55 :

> Assurer un tourisme durable, respectueux du cadre de vie des habitants

La Communauté d'Agglomération Pays Basque s'est engagée fin 2019 dans une démarche préparatoire à l'élaboration d'un **Schéma stratégique Tourisme 2020-2026** pour son territoire.

Sur la base de premiers éléments de diagnostic, elle a engagé une nouvelle phase de travail associant les acteurs du territoire (élus, socioprofessionnels, société civile organisée, partenaires institutionnels, techniciens...) pour construire collectivement la stratégie touristique du Pays Basque.

En 2022, l'OTPB a participé aux ateliers de travail organisés sur le territoire pour approfondir les thématiques préalablement identifiées et dessiner un plan d'actions.

Le 12 mai, une séance de restitution a permis de valider collectivement les défis et les chantiers issus des ateliers.

Les séances de lancement, de cadrage et de restitution ont été animées par le cabinet Protourisme qui a travaillé sur le diagnostic touristique du territoire.

TOURISME DURABLE



Le tourisme est un secteur de poids de l'économie basque. Un climat agréable à l'année, une diversité géographique exceptionnelle entre mer et montagne, un patrimoine architectural, culturel et naturel unique, le Pays Basque dispose indéniablement d'atouts qui en font une remarquable destination touristique.



LA PLUS-VALUE CAPB

Le Pays Basque connaît une organisation spécifique en matière touristique, avec une Communauté Pays Basque compétente sur 158 communes pour le développement touristique et la création, l'aménagement, l'entretien et la gestion de zones touristiques, et 7 offices de tourisme en charge de la promotion du tourisme. En effet, 153 communes ont transféré la promotion touristique à la CAPB, avec la création de 2 offices de tourisme communautaires, l'Office de Tourisme Pays Basque (regroupant 152 communes) et l'Office de Tourisme communautaire à périmètre communal de Bayonne, tandis que 5 stations classées de tourisme ont choisi de conserver la promotion. Au total, le territoire compte 24 bureaux d'accueil touristiques et offices ouverts à l'année et 4 bureaux d'accueil saisonniers, qui remplissent plusieurs missions au service des visiteurs et de la population locale, en collaboration étroite avec les socioprofessionnels du tourisme.

La Communauté Pays Basque est compétente en matière de stratégie touristique sur l'ensemble des 158 communes du territoire, et a engagé en 2019 une démarche de diagnostic et d'élaboration d'un schéma stratégique commun pour le Pays Basque.

L'image du Pays Basque est connue et reconnue à l'échelle nationale et internationale. De quoi en faire un secteur non négligeable de l'économie, représentant 700 millions d'euros de chiffre d'affaires, 2036 entreprises (soit 7,7% des entreprises du Pays Basque) et environ 9000 emplois directs (soit 10% de l'emploi au Pays Basque). Balnéaire, montagnard, culturel, sportif, patrimonial, professionnel, de bien-être... le tourisme au Pays Basque prend une multitude de formes, avec un pic d'activité l'été.

Le tourisme, par effet rebond, produit certaines externalités qu'il est important d'analyser pour y apporter des solutions, voire réguler. En effet, le tourisme reste très saisonnalisé, et la présence des nouvelles populations temporaires augmente la charge en matière de production de déchets, de consommation d'eau potable et de quantité d'eaux usées à traiter. Elle pose également des difficultés en matière de congestion des axes de circulation, de préservation des espaces naturels et de conflits d'usages. Le développement des meublés de tourisme vient concurrencer le marché du logement pour la population locale sur la côte basque.



Pour répondre à ces enjeux, en complément des actions déjà engagées, une stratégie actuellement en cours de définition verra le jour en 2022, stratégie inédite à bien des égards : périmètre Pays Basque, parti pris ambitieux en faveur d'un tourisme durable et à l'année, et forte implication des habitants.



Extrait du projet de territoire pour le Pays Basque - Juin 2022

Les actions seront définies et déployées en 2023 après le vote de la stratégie.



PARTIE I

MISSIONS DE L'OTPB

1.1

ACCUEIL & INFORMATION

L'année 2022 a repris un rythme régulier, **les BAT sont restés ouverts au public** en gardant leur amplitude habituelle, mais l'affluence reste faible en cette hivernale. Les vacanciers et la clientèle étrangère sont de retour dès le printemps, et nette **progression de la clientèle étrangère cet été** : Belges, Allemands et grosse fréquentation des Espagnols.

Globalement la saison a été bonne avec une fréquentation légèrement inférieure à celle de l'année dernière qui fut une très belle saison. **Le climat général était beaucoup plus serein.**

La canicule a notamment dû freiner la fréquentation des bureaux. On constate également une baisse de fréquentation des visites guidées, **et toujours des disparités dans la fréquentation des différents BAT.**

Toutefois, les ventes ont nettement progressé sur l'ensemble des BAT de l'OTPB avec une augmentation de plus de 21 % en 2022.

Par ailleurs, nous n'avons pas été épargnés dans les BAT par les **nombreux arrêts de travail liés au Covid**, particulièrement en juillet.

L'OTPB a poursuivi l'harmonisation de ses méthodes de travail, des services proposés et des horaires d'ouverture des BAT.



L'ÉQUIPE D'ACCUEIL

L'équipe d'accueil est composée à l'année de **34 personnes** : - 33 CDI dont 8 temps partiel + 1 alternant en BTS Tourisme.

2 CDI sont en longue maladie, remplacés par 2 CDD.

1 CDI est en congé parental, puis en formation à temps plein en basque, remplacé par 1 CDD.

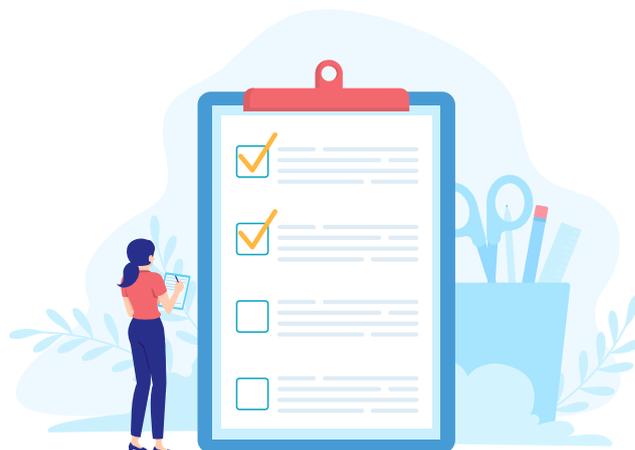
1 conseillère en séjour est en retraite progressive et son départ est prévu en mars 2023.

Certains conseillers en séjour ont d'autres missions tels que : ANT, guides...

35 saisonniers ont été recrutés en 2022 pour les 19 BAT ouverts cet été et les divers accueils Hors les murs mis en place.

LES MISSIONS DE L'ACCUEIL

- **Accueil et information** des visiteurs.
- **Coordination des acteurs touristiques locaux** : base de données Tourinsoft, 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 Eloha dans les 19 BAT.
- **Activité Boutique** dans certains BAT.
- **Soutien aux animations et événements** du territoire pour les communes qui le souhaitent et qui ont conventionné avec l'OTPB.



LES ACTIONS SPECIFIQUES LIÉES A LA SITUATION COVID-19

Mise en place de procédures précises et évolutives découlant du protocole sanitaire national. Une information spécifique a 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 d'accueil des saisonniers fin juin.

- **Aménagement des bureaux** : l'OTPB est massivement doté d'équipements adéquats : parois en Plexiglas, signalétique, masques, lingettes désinfectantes, flacons nominatifs, mais aussi soutien psychologique pour les salariés en éprouvant le besoin. Autant de mesures visant à protéger l'équipe comme le public, et qui ont contribué à rassurer les salariés qui se sont sentis soutenus.
Au cours de l'année, les plexiglas ont commencé à être enlevés dans les accueils.
- **Mise à jour des listes d'infos utiles pour l'accueil** répartis sur les 4 secteurs du territoire et création de nouveaux documents permettant de répondre au mieux aux diverses demandes à l'accueil dans les BAT.
- **Mise à jour et suivi des animations** par territoire.
- **Création de flyers par secteur**, édités régulièrement durant l'été.

LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ACCUEIL EN 2022

- **Organisation et gestion du fonctionnement** des 18 bureaux d'accueil permanents et du bureau saisonnier d'Urt.
- **Poursuite de la démarche Qualité Tourisme**
Obtention de la marque en 2021 pour l'ensemble des BAT et audit complet prévu en juin 2023 sur le BAT principal de Saint- Jean-de-Luz.
 - Harmonisation des pratiques et des 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, enquêtes satisfaction...)
- **Gestion de la base de données Sirtaqui via le logiciel Tourinsoft**
L'objectif est d'harmoniser la saisie, suivant la charte, 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 2022

Les Prix Sirtaqui de l'ADT64 récompensent chaque année des BAT pour la qualité de ce travail. Cette année encore l'**OTPB a été récompensé dans le cadre de la démarche qualité Sirtaqui**, lors de l'Assemblée Générale de l'ADT qui s'est déroulée le vendredi 24 juin 2022.

- BAT d'Urrugne : 1^{er} prix dans la catégorie "jusqu'à 150 fiches à gérer" avec un score de 98,04 %
- BAT de Sare : 2^e prix dans la catégorie "jusqu'à 150 fiches à gérer" avec un score de 96,08 %
- BAT d'Ainhoa : 3^e prix dans la catégorie "jusqu'à 150 fiches à gérer" avec un score de 94,59 %
- BAT de Basse-Navarre : 1^{er} prix dans la catégorie "+ de 300 fiches à gérer" avec un score de 94,40 %

• Réalisation de E-brochures

La base de données Tourinsoft permet de créer des E-brochures personnalisées répondant à la demande spécifique du client et remplace certaines brochures. En 2023 : évolution du logiciel Tourinsoft qui permettra de créer un **carnet de voyage personnalisé**. Cette nouvelle fonctionnalité permettra d'améliorer la présentation et personnalisation des réponses aux demandes par courriel, au comptoir et par téléphone, et également de diminuer les impressions papier.

- **Nouveaux Packs Services** à proposer aux professionnels pour devenir partenaire de l'OTPB. Chaque BAT est le relais pour les prestataires de sa commune/son secteur.

- Sensibiliser les conseillers en séjour (contributeurs) à l'amélioration des **données sur OpenStreetMap (OSM)** pour la cartographie sur les sites internet et les plans papier.

• La Boutique

Poursuite du développement des boutiques dans les BAT et création d'espaces Boutique aux BAT d'Ainhoa, Sare et Tardets en 2022 avec création de nouvelles gammes de produits.

Boutique : cf. p. 45

- Mise en place d'une **permanence téléphonique à Saint-Jean-de-Luz** du 9 juillet au 27 août, du lundi au samedi, de 9h à 19h non-stop, et le dimanche de 10h à 13h.



PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE DES BAT EN 2022

Les BAT sont restés ouverts au public en 2022, en gardant leur amplitude habituelle.

SAINT-JEAN-DE-LUZ

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS	JOURS FÉRIÉS <i>sauf le 1^{er} mai</i>
Janvier - Février Mars Novembre Décembre	9:30-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril - Mai - Juin Septembre Octobre	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00 <i>sauf Octobre</i>	10:00-13:00 18/04-8/05 06/06 10:00-13:00 / 15:00-18:00 26/05
Juillet - Août	9:30-13:00 14:00-18:30	9:30-13:00 14:00-18:30	10:00-13:00	10:00-13:00 15:00-18:00 14/07-15/08



PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE DES BAT EN 2022

SAINT-JEAN-PIED-DE-PORT

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Novembre - Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30 14:00-17:30	
Avril - Mai - Juin Septembre - Octobre	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet - Août	9:30-13:00 14:00-18:30	9:30-13:00 14:00-18:30	10:00-13:00

CIBOURE / ESPELETTE / URRUGNE

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Octobre - Novembre Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril - Mai - Juin Septembre	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30	9:30-12:30 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet - Août	9:00-12:30 14:00-18:00	9:00-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00

AINHOA / ASCAIN / CIBOURE / GUETHARY / SAINT-PÉE-SUR-NIVELLE / SARE URRUGNE / ESPELETTE / HASPARREN / LA BASTIDE-CLAIRENCE

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Octobre - Novembre Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril - Mai - Juin Septembre	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30	9:30-12:30 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet - Août	9:00-12:30 14:00-18:00	9:00-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30

PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE DES BAT EN 2022

ARCANGUES

	LUNDI AU VENDREDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Avril - Mai - Juin Septembre - Octobre Novembre - Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30	
Juillet - Août	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00

HASPARREN

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Octobre - Novembre Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril - Mai - Juin Septembre	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30	9:30-12:30 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet - Août	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30



PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE DES BAT EN 2022

LA BASTIDE-CLAIRENCE

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Octobre - Novembre Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril/Mai/Juin/ Septembre	9:00-12:30 14:00-17:30	14:00-17:30	9:00-12:30 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet- Août	9:30-12:30 / 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	15:00-18:00

BIDACHE

	LUNDI AU VENDREDI	MARDI AU VENDREDI	SAMEDI	JOURS FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Novembre - Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30			
Avril - Mai - Juin Septembre - Octobre <i>Fermeture à 16:00 le mercredi et le samedi pour visites du Château de Gramont</i>		9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30 <i>uniquement le 26/05</i>
Juillet- Août		9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	9:00-12:30 14:00-18:00 <i>uniquement le 14/07</i>

SAINT-ÉTIENNE-DE-BAIGORRY / TARDETS

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & JOURS FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Avril - Mai - Juin Septembre - Octobre Novembre - Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Juillet/Août	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00

PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE DES BAT EN 2022

MAULEON

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHES & FÉRIÉS
Toute l'année		9:00-12:30	
Vacances scolaires	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30	
Mai - Juin - Septembre Octobre	9:00-12:30 14:00-17:30	9:00-12:30	
Juillet/Août	9:30-12:30 14:00-18:00	9:30-12:30 14:00-18:00	10:00-13:00

SAINT-PALAIS

	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	JOURS FÉRIÉS
Janvier - Février - Mars Novembre - Décembre	9:00-12:30 14:00-17:30		
Avril - Mai - Juin Septembre - Octobre	10:00-12:00 14:00-18:00		
Juillet- Août	10:00-12:00 14:00-18:00	10:00-12:00 14:00-18:00	10:00-13:00

URT

	MARDI AU VENDREDI
Du 4 juillet au 26 août	9:30-12:30 14:00-18:00

Accueil hors les murs le mardi et le samedi après-midi + mercredi matin (20/07 et 03/08)

ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

SUR LES MARCHÉS

- **Marché de Peyrehorade** en collaboration avec l'OT de Peyrehorade
- **Marché nocturne à Urt**
- **Marché de Guéthary** les dimanches matins. Meilleure visibilité lorsque le bar-num de l'OTPB est installé.
- **Marchés de Tardets, Espelette et Saint-Jean-Pied-de-Port** en collaboration avec l'ADT64 dans le cadre de l'action "Réussir ma randonnée" (présence d'un guide accompagnateur sur le stand).

Bilan :

Un impact certain et des visiteurs intéressés pour découvrir la région.

Les locaux comme les vacanciers sont contents que l'office de tourisme aille à leur rencontre. Ils sont réceptifs et l'ambiance Hors les murs est détendue.

Ces expériences très positives seront renouvelées en 2023.



A Guéthary

A Saint-Jean-Pied-de-Port

ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

EN ADOUR

• Urt

- Camping les 4 Chênes et Etche Zahar : une expérience très intéressante où l'on a pu voir l'intérêt d'aller informer les visiteurs sur leur lieu de résidence. A Urt, ces deux campings accueillent lors de la haute saison plus de 300 personnes par semaine.

A noter : le BAT est fermé lors des ½ journées Hors les murs

- Marché nocturne d'Urt : une réussite avec un bon emplacement et des ventes réalisées.

• Hasparren

- Lehengo Hazparne: évènement organisé tous les deux ans. C'est un rendez-vous Hors les murs à ne pas manquer, une journée conviviale et fructueuse où l'on a accueilli environ 200 personnes.

• La Bastide-Clairence

- Marché céramique : week-end qui a été très intéressant en termes de fréquentation, surtout le dimanche.

• Peyrehorade

- Marché de Peyrehorade : impact assez faible sur les visiteurs. Il nous faut revoir les conditions d'accueil sur ce marché (emplacement, stand...).



A La Bastide-Clairence



A Urt

• Projets Hors les murs 2023 :

- Renouveler et améliorer l'accueil Hors les murs sur les mêmes sites
- Tester un point d'accueil sur la vallée de l'Arbéroue.

ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

EN BASSE-NAVARRRE, DANS LA VALLÉE DES ALDUDES

Début 2022, l'OTPB a été sollicité par les élus des trois communes de la vallée pour les soutenir dans le démarrage de la promotion de leurs nouveaux sites et le maintien des actions engagées.

Pour répondre à leur demande, il a été décidé de financer du temps de travail ou de mettre à disposition du personnel.



A BANCA

Un saisonnier a assuré la visite guidée de **Olhaberri - centre d'interprétation du patrimoine minier et métallurgique** - une journée par semaine durant 4 mois.

Il est venu en soutien de la permanente du site.



ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

AUX ALDUDES

La commune a renouvelé l'ouverture du **point information** installé dans un local de la mairie. Accueil de la clientèle touristique par un salarié sur une période de 3 mois, de juillet à septembre.

L'office de tourisme a mis à disposition un ordinateur et la documentation touristique.



A UREPEL

Ouverture du **nouveau centre d'interprétation "Amerikanoinea"** avec une animatrice sur 3 mois, de juillet à septembre.

Ce site aborde 4 thèmes spécifiques du Pays Basque : le bertsularisme, l'euskara, le pastoralisme et le Pays de Quint.



ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

EN SOULE AVEC LE BAT MOBILE

Présence d'un BAT mobile de l'OTPB au départ de la randonnée d'Holzarte du 11 juillet au 21 août, prolongée de manière épisodique jusqu'au 1er septembre.

3 conseillères en séjour se sont succédé 7 jours/7 de 9h à 18h pour renseigner les visiteurs.

Les informations données concernent pour l'essentiel :

- La prévention concernant la sécurité d'accès à la passerelle ainsi qu'à la boucle des gorges d'Ohadubi : météo du jour, niveau de difficulté, équipement requis...
- La sensibilisation du public au partage des pratiques dans la montagne basque, en particulier vis-à-vis du milieu pastoral,
- L'information des randonneurs sur l'offre touristique de la commune et du territoire.



Elles ont également :

- randonné quotidiennement jusqu'à la passerelle pour sensibiliser le public in situ ;
- veillé sur le remplissage des parkings afin d'avertir les automobilistes mal garés et leur conseiller l'usage de la navette ;
- réalisé une enquête auprès de la clientèle.

Bilan

2 440 personnes renseignées sur 40 journées de présence sur site, soit une moyenne de 61 personne par jour.

Nous constatons l'importance de la médiation vers un public souvent mal équipé et mal organisé (départ tardif, mal chaussé, pas d'eau, pas de bâton...).

Le public familial est majoritaire (50%), souvent avec de très jeunes enfants, portés pendant la marche alors que cela peut s'avérer très dangereux, sachant que

ACCUEIL HORS LES MURS EN 2022

certaines enfants (voire bébés) ne sont pas protégés sous de fortes chaleurs et que cela peut représenter un risque constant d'insolation.

Malgré les mises en garde des conseillères, certains marcheurs persistent tout de même à monter à la passerelle dans ces conditions.

Le fort dénivelé moyen - 200m pour 2km - n'est pas appréhendé par ce public familial qui sous-estime souvent le niveau de difficulté.

Fréquentation du site d'Holzarte en baisse de 20% environ cette saison, avec en moyenne 72 personnes par jour qui ont utilisé la navette gratuite.

Pistes d'amélioration 2023

- Modifier, sur la documentation éditée par la commune de Larrau, le niveau indiqué "promeneur" par un niveau indiqué "marcheur"
- Afficher une information précise sur les niveaux de difficulté et les codes de balisage au départ de la randonnée
- Sécuriser certains passages délicats, notamment par temps humide
- Proposer un point d'eau au départ de la randonnée

Autres présences de l'OT Hors les murs en Soule en 2022 :

- Foire aux fromages de Tardets le 18/08
- Journées du patrimoine à l'Hôpital-Saint-Blaise

HORS LES MURS À HOLZARTE ENQUETE DE CLIENTELE

Réalisée sur le site BAT mobile par les conseillers en séjour / Echantillon de 159 personnes.

5 principaux enseignements :

- ⊕ 80% des randonneurs viennent pour la passerelle d'Holzarte.
- ⊕ 20% des randonneurs se focalisent sur le tour des gorges d'Olhadubi.
- ⊕ Profil : 50% familles | 30% couples | 20% seul ou entre amis.
- ⊕ Origine des randonneurs : 15% du 64 | 85% d'autres départements.
- ⊕ 80% des randonneurs séjournent dans le 64, dont 35% en Soule.

RANDO ⊕ : la beauté des paysages et la qualité de l'itinéraire.

RANDO ⊖ : le niveau de difficulté plus important que prévu et les zones glissantes par temps de pluie ou de brume.

A NOTER POUR 2023 :

Questionnaire à améliorer et à traduire (en basque, espagnol et anglais).



ZOOM SUR... LA SAISON ESTIVALE EN SOULE

Malgré les aléas climatiques, notamment les épisodes de canicule dès le mois de juin ainsi que le contexte économique anxiogène depuis la fin de l'été, les professionnels du tourisme sont plutôt globalement satisfaits de leur saison, insistant parfois plus sur leurs difficultés à recruter du personnel que sur la fréquentation de leurs établissements.

Clientèle composée pour l'essentiel de seniors 65/75 ans, de familles avec enfants et de couples 30/35 ans.

Beaucoup de camping-caristes dont toujours plus de jeunes en fourgons aménagés.

Les principaux pourvoyeurs de visiteurs dans nos BAT restent les campings de la vallée : Landran (Ordiarp), Saison (Mauléon), Carrique (Alos), Ixtila (Larrau), Elizamburu (Suhare), Ibarra (Ste-Engrâce).

Réticence du public en séjour de se déplacer au-delà d'un rayon d'une trentaine de kilomètres à cause de coût du carburant.

Outils d'accueil (carte touristique Soule et flyer saison) très appréciés tant par nos partenaires que par les visiteurs.

Difficulté relative pour vendre le topoguide, jugé un peu cher et surtout le Lau Haizetara (certainement plus facile à vendre hors saison à un public plus intéressé et plus mobile).

Besoin d'améliorer l'offre d'animation en soirée sur les ailes de saison ainsi que l'offre d'activités pour les familles.



NOUVEAUX AMÉNAGEMENTS / EQUIPEMENT / OUTILS

- **Aménagement d'un comptoir dédié à la vente au BAT de Saint-Jean-de-Luz**, prévu au départ pour la vente des activités nautiques mais qui a également été un point de vente principal pour les animations, les transports, la billetterie de spectacles...

Commercialisation : cf. p. 97

- **Installation de la billetterie TXIK TXAK** sur les BAT d'Ascain, Ciboure, Guéthary, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Pée-sur-Nivelle et Urrugne.

Formation sur site à l'utilisation de cet équipement (imprimante + portable).

Pour les BAT de Sare, Ainhoa et Espelette, pas de matériel particulier mais vente des titres de transports déposés. Formation sur les tarifs par titre de transport, les services, les lignes...

- **Installation de nouvelles imprimantes à billets Welogin** dans les BAT qui fonctionnaient jusque-là avec des imprimantes à tickets - Harmonisation à l'échelle de l'OTPB, sauf au Château de Mauléon.

- **Installation de compteurs de visiteurs dans certains BAT** : Ainhoa, Ascain, Ciboure, Guéthary et St-Pée-sur-Nivelle. Résultat pas toujours concluant. Réflexion à mener sur ce type de matériel pour les prochaines installations.

- Aménagement d'un espace Boutique à Tardets.



Boutique : cf. p. 45

- Organisation du nouveau **local de stockage de Ciboure**.



REUNIONS DU SERVICE ACCUEIL

- **Journée d'accueil des saisonniers, le 30 juin 2022** à l'hôtel Darraidou à Espelette

Au programme : la présentation et l'organisation de l'OTPB, le guide découverte du Pays-Basque, le site internet et les réseaux sociaux, les consignes de sécurité, les procédures Covid, l'accueil et l'information, Tourinsoft & les E-brochures, la commercialisation et la visite guidée d'Espelette

- **Réunion de l'équipe Accueil au complet le 8 novembre 2022** à Bardos

Au programme : le point sur la fréquentation des BAT, la commercialisation et les packs services 2023.

- **Réunion avec les 4 responsables locaux (RL) le 6 octobre 2022** à Bidache

Au programme : le Guide du partenaire 2023, l'organisation des plannings 2023, les projets Accueil Hors les murs, la commercialisation, les éductours et les flyers locaux.

- **Réunions thématiques 2022 :**

- **Les 3 et 4 février** à Urrugne
Conception et organisation des E-Brochures
- **Le 2 mai**
Présentation du réseau Txik Txak et des nouveautés 2022
- **Les 11 octobre et 12 décembre**
Bilan Boutique, organisation et projets 2023



- **Le 22 novembre à Ciboure**

Réflexion, harmonisation et amélioration de l'agenda sur tous les secteurs, pour le site Internet, les newsletters et les flyers

- **Le 5 décembre à Itxassou**

Bilan des visites guidées organisées par l'OTPB et plan d'actions pour 2023

- **Plusieurs réunions par secteurs avec les responsables locaux et les conseillers en séjour.** Reprise des points abordés lors des réunions préparatoires avec les responsables locaux afin de mettre en œuvre toutes les actions validées.

REUNIONS DU SERVICE ACCUEIL

• ADOUR

- **Le 30 septembre**

Bilan de la saison et plan d'actions 2023

• BASSE-NAVARRRE & SOULE

- **Le 29 novembre 2022 à Mauléon**

Bilan de la saison et le plan d'actions 2023.

• SUD-LABOURD

- **Le 11 janvier** pour le BAT de Saint-Jean-de-Luz : la démarche Qualité, la Boutique, le plan de ville, les visites guidées, les éditions & E-brochures, les formations du personnel et l'organisation de la saison.

- **Le 3 mai** pour les BAT du Sud Labourd avec les responsables des BAT : la démarche Qualité, l'entretien des bureaux, les espaces Boutique, les guides randos, les visites guidées, les éditions & E-brochures, les formations du personnel et l'organisation de la saison.

- **Le 17 octobre** : bilan de la saison pour les BAT du Sud Labourd avec les responsables des BAT

- **Le 23 novembre** : bilan de la saison avec l'équipe du BAT de Saint-Jean-de-Luz



EDUCTOURS

Les journées dédiées aux éductours sont d'excellents moyens pour animer notre équipe et notre réseau de partenaires. Mieux se connaître et mieux connaître le Pays Basque sont les enjeux de ces rendez-vous qui permettent à chacun, membres de l'équipe OTPB et prestataires, de découvrir des lieux, de faire connaissance et de tisser des liens dans une ambiance des plus conviviales.

Relations avec les socioprofessionnels : cf. p. 126

→ Eductour en Sud Labourd, le 10 mars 2022

Au programme :

- 9h - Visite des Cabanes Etxolak - Accueil café / visite du site
- 10h30/12h - Visite guidée du village par Hélène
- 12h30/14h30 - Déjeuner au restaurant Donibane à Saint-Jean-de-Luz
- 15h - Visite de la Criée de St-Jean-de-Luz-Ciboure par Myriam guide-conférencière du Pays d'Art et d'Histoire
- 16h - Visite du Chai Egiategia dans l'ancienne maison des blocs à Socoa



→ Eductour en Soule, le 4 avril 2022

Au programme :

- 9h45 - Accueil café au BAT de Mauléon
- 10h15 - Visite guidée de l'atelier d'espadrille Don Quichosse et du Château Fort
- 12h30/14h30 - Déjeuner au restaurant l'Auberge de l'Etable à Montory
- 15h - Visite de l'église de Ste-Engrâce

EDUCTOURS

→ **Eductour en Basse-Navarre**
le vendredi 18 novembre 2022

Au programme :

- 10h - Visite du château de Camou à Aïcirits
 - 12h30/14h - Déjeuner à l'auberge Denena à Aïcirits
 - 14h30 - Visite du Centre d'interprétation des stèles discoïdales à Larceveau
 - 16h - Visite de la cidrerie Eztigar à Saint-Just-Ibarre
- Des journées très riches et intéressantes auxquelles certains prestataires/partenaires ont également participé.

→ **Eductour organisé par l'Office de Tourisme de Bayonne, le jeudi 15 décembre**

Au programme : **Schéma de mutualisation : cf. p. 216**

- 10h - Présentation de Bayonne, Ville d'Art & d'Histoire et présentation des grands événements bayonnais
- 11h - Visite de Bayonne : visite de l'Office de Tourisme de Bayonne et visite du Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine "CIAP Lapurdum"
- 13h - Déjeuner au restaurant Côtes & Mer
- 15h - Visite du nouveau musée du Judaïsme de Bayonne
- 17h - Grande Roue de Bayonne

Le prochain Eductour en Adour sera organisé en mars 2023.



FORMATIONS DU PERSONNEL D'ACCUEIL

FORMATIONS EN INTERNE

- **Logiciel Office 365**
- **Tourinsoft & E-Brochures**
- **Logiciel de billetterie WELOGIN** pour la commercialisation dans tous les BAT : remise à niveau et formation sur les modules Groupes et Billetterie, vente au comptoir pour le personnel saisonnier.
- **Formation ELLOHA** pour la commercialisation dans tous les BAT et formation du personnel saisonnier.
- **Formation ALOA** pour la gestion des plannings
- **Formation WeeBnB**
- **Formation Excel**
- **Formation Indesign**
- **Formation 3 D OUEST** : numéro d'enregistrement individuel et changement d'usage.

FORMATIONS EXTERNES

- **Accueil** avec le cabinet Authentis, pour l'ensemble du personnel accueil
 - * Performer dans le traitement des demandes clients
 - * Concevoir des argumentaires de vente à l'accueil
- **Langues** pour les conseillers en séjour : Anglais et Espagnol, Basque et Italien. Certification Bright "Autour des voyages et du tourisme" en Anglais et en Espagnol.
- **Formation VAE collective Guide** pour plusieurs conseillers en séjour qui effectuent du guidage afin d'obtenir la carte de guide. 5 conseillères en séjour ont obtenu la carte de guide en 2021.
- **Avec la MONA** :
 - * Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles
 - * Développer, construire et animer des visites pour le jeune public
 - * Repositionner et réaménager son lieu d'accueil
 - * Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap
 - * Animer sa Démarche Qualité
 - * Sensibiliser les publics au Développement Durable
- **Sauveteur Secouriste du Travail (SST)** : initiale pour certains et recyclage pour d'autres
- **Médiateur Montagne** : connaissances basiques sur l'environnement, les bonnes pratiques en montagne, les techniques de base pour l'accueil et la gestion des conflits... Formation proposée aux personnes en services civiques, aux accompagnateurs en montagne, aux techniciens des CPIE, à quelques élus et saisonniers.

OBSERVATION DE L'ACTIVITE D'ACCUEIL

Les statistiques issues du module accueil de Tourinsoft permettent de cerner l'activité et la clientèle de l'Office de Tourisme Pays Basque. Ces données sont récoltées de manière quotidienne et mensuelle selon les indicateurs parmi lesquels on retrouve :

- La fréquentation des bureaux d'accueil 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 pour l'accueil.

Quelques chiffres du 1er janvier au 31 décembre 2022

- 452 274 visiteurs accueillis dont 178 247 à l'accueil de Saint-Jean-de-Luz
- 136 855 demandes de renseignements au comptoir
- 41 579 demandes de renseignements au téléphone
- 4 513 demandes de renseignements par courrier et courriel
- 88 % de la clientèle est française

ORIGINE PAR DÉPARTEMENT - TOP 10	
PYRÉNÉES-ATLANTIQUES	19,66%
GIRONDE	6,23%
LOIRE-ATLANTIQUE	4,33%
PARIS	4,03%
HAUTE-GARONNE	3,33%
CHARENTE MARITIME	2,44%
VENDÉE	2,34%
ILE-ET-VILAINE	2,23%
RHÔNE	1,85%
LANDES	1,84%

- 12 % de la clientèle est étrangère - dont le top 4 est :

- 1. Espagne** (5,83 %)
- 2. Belgique** (1,13%)
- 3. Allemagne** (0,97 %)
- 4. Royaume-Uni** (0,95 %)

ACCUEIL - Année 2022	AINHOA	ARCANGUES	ASCAIN	CIBOURE	ESPELETTE	GUETHARY	SAINT-JEAN-DE-LUZ	ST-PEE-SUR-NIVELLE
MODE DE CONTACT								
Téléphone	1 270	687	2 078	2 099	2 515	1 360	14 637	2 853
Guichet (A)	8 480	2 928	6 647	4 498	8 750	4 513	38 094	5 062
Courrier	2	0	1	1	1	0	8	84
E-mail	70	9	20	26	127	48	728	222
Formulaire de contact internet	30	14	38	30	15	22	905	537
TOTAL CONTACTS	9 852	3 638	8 784	6 654	11 408	5 943	54 372	8 758
Nombre de visiteurs (B)								
Nombre de visiteurs (B)	20 346	7 930	21 696	12 863	31 834	6 702	178 247	19 791
% de visiteurs renseignés = (A)/(B) %	42%	37%	31%	35%	27%	67%	21%	26%

ZOOM SUR :

LA CLIENTÈLE D'HEGOALDE (PAYS BASQUE SUD)

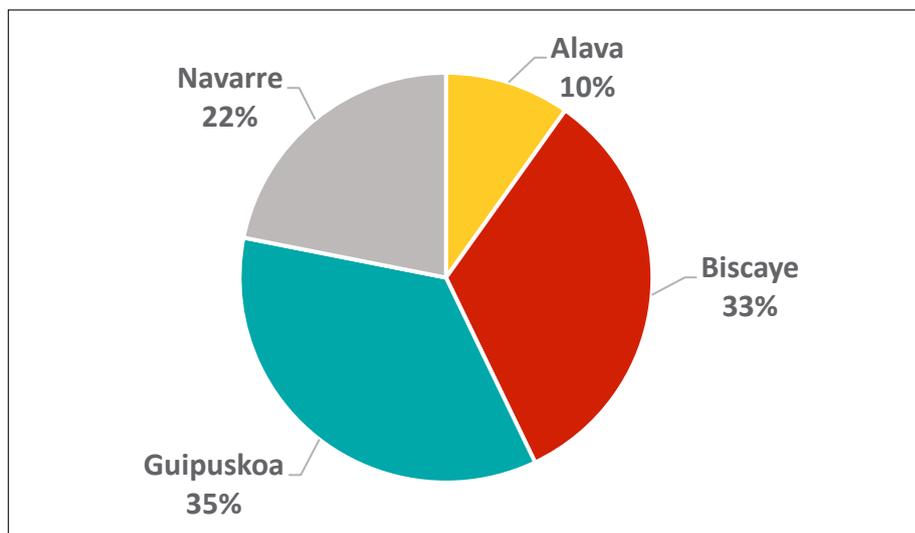
2 245 visiteurs d'Hegoalde accueillis en 2022 dans les 19 BAT de l'OTPB.

2022	Alava	Biscaye	Guipuscoa	Navarre	HEGOALDE
JANVIER	3	13	18	16	50
FEVRIER	5	24	30	15	74
MARS	7	18	18	12	55
AVRIL	32	135	126	76	369
MAI	13	33	39	27	112
JUIN	11	48	36	22	117
JUILLET	35	103	102	100	340
AOUT	41	144	150	92	427
SEPTEMBRE	23	59	96	43	221
OCTOBRE	20	55	75	36	186
NOVEMBRE	5	21	29	8	63
DECEMBRE	25	90	72	44	231
	Alava	Biscaye	Guipuscoa	Navarre	HEGOALDE
TOTAL 2022	220	743	791	491	2 245

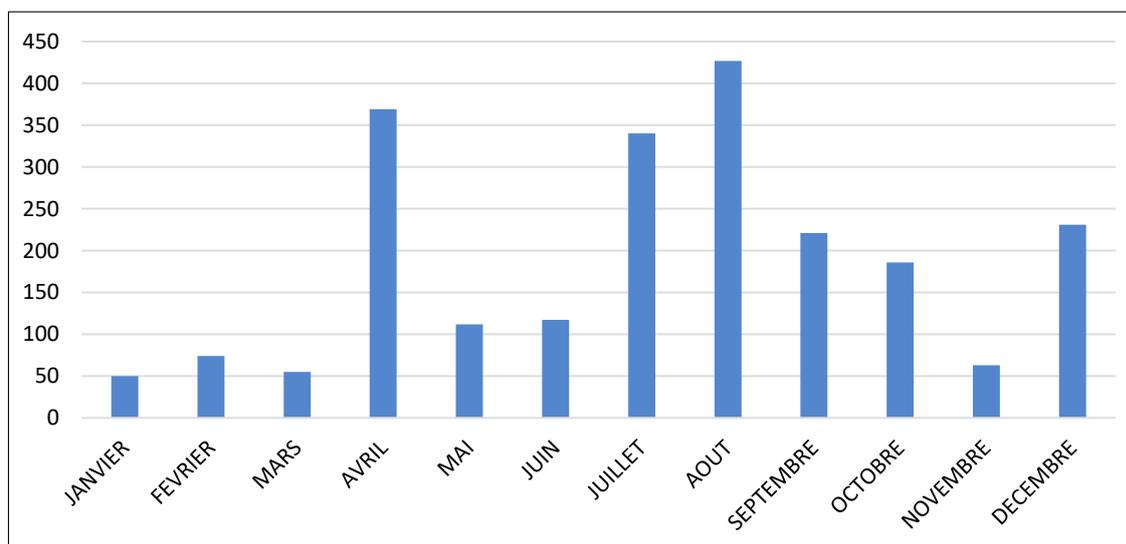
SARE	URRUGNE	BIDACHE	HASPARREN	LA BASTIDE-CLAIRENCE	URT	BAIGORRI	ST-JEAN-PIED-DE-PORT	ST-PALAIS	MAULEON	TARDETS	TOTAL ACCUEIL
2 268	2 043	1 017	1 006	592	32	627	3 645	756	704	1 390	41 579
7 642	6 198	1 235	4 189	3 084	329	3 079	24 890	1 605	3 146	2 486	136 855
1	1	1	1	2	0	9	60	2	4	2	180
35	25	40	13	5	1	61	688	34	23	52	2 227
39	14	22	18	25	0	68	257	23	14	35	2 106
9 985	8 281	2 315	5 227	3 708	362	3 844	29 540	2 420	3 891	3 965	182 947
19 404	19 304	2 843	7 493	8 639	850	7 399	70 609	3 495	7 131	5 698	452 274
39%	32%	43%	56%	36%		42%	35%	46%	44%	44%	30%

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

Origine des visiteurs d'Hegoalde 2022



Fréquentation des visiteurs d'Hegoalde - 2022



ZOOM SUR :

L'ACCUEIL DES PAQUEBOTS DE CROISIÈRE



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.

En 2022, 9 escales étaient prévues de mai à octobre, mais seulement 2 paquebots ont fait escale. Les autres ont été annulées à la dernière minute, généralement pour des raisons météorologiques (forte houle et vent).



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 sont réalisées par les conseillers en séjour au comptoir de l'OTPB, par téléphone ou par internet en amont du séjour.

Commercialisation : cf. p. 97

VISITES COMMENTÉES

Elargissement de l'offre de visites guidées thématiques sur le territoire et des Quiz familles proposés par l'OTPB.

→ **Pour les individuels :**

- Développement et optimisation des visites guidées sur les communes du territoire
- Poursuite des visites audioguidées sur Saint-Jean-de-Luz

→ **Pour les enfants :**

- Développement des Quiz familles dans chaque BAT
- Poursuite des Quiz Scolaires sur Saint-Jean-de-Luz
- Chasses au trésor, toute l'année
- Nouveaux Terra aventura 2022 : La Bastide-Clairence et Mauléon en 2022

Projets : cf. p. 178



BILAN VISITES 2022

- **25 visites** commentées de villes et villages sur notre territoire
- **4 143 personnes accueillies** : **3 177** par le personnel d'accueil de l'OTPB et **966** par les prestataires extérieurs.

- **Pour les groupes** : proposition de visites commentées "sèches" gérées en interne par les BAT
- Offres de visites guidées thématiques sur le territoire
 - Quiz scolaires sur Saint-Jean-de-Luz

La plupart des visites sont accompagnées par le personnel de l'OTPB, formé en interne pour guider sur plusieurs communes.



ZOOM SUR : LES VISITES EN ADOUR

LA-BASTIDE-CLAIRENCE

102 clients ont profité de cette visite proposée tous les mardis (jour du marché).

BIDACHE

Les visites guidées du Château de Gramont ont accueilli 938 visiteurs pendant les vacances scolaires, de Pâques à Toussaint.

Nous avons diversifié notre offre en ajoutant une visite guidée orientée vers le jeune public qui a séduit 161 visiteurs. C'est encourageant.

LAHONCE

2 visites guidées de l'Abbaye pour un total de 4 visiteurs seulement.

Les échanges se poursuivent avec la Mairie et l'association pour réfléchir au devenir de cette proposition.

Des offres complémentaires aux visites pour attirer un plus large public...

- Terra aventura

Environ 800 aventuriers sur le parcours de Bidache créé en 2021 et un peu plus sur le nouveau parcours créé en 2022 à La Bastide-Clairence.

- Escape Game

Cette nouveauté 2022 a permis à 98 joueurs de découvrir le Château de Gramont de manière plus ludique. Tous ont été ravis de cette nouveauté et nous ont encouragés à continuer.

Projets : cf. p. 178



GESTION D'ÉQUIPEMENTS

Ces 4 équipements dont l'OTPB a la gestion permettent de proposer des visites aux individuels et aux groupes :

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

En 2022, tous les sites ont ouvert normalement au public.

MAISON DU PATRIMOINE A AINHOA

Ouvert toute l'année.
Gratuit

= 2 242 visiteurs en 2022



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

Ouvert toute l'année.
Payant

= 2 719 visiteurs en 2022

GESTION D'ÉQUIPEMENTS

CHÂTEAU DE GRAMONT A BIDACHE

Visites guidées de mi-mai
à novembre.

Payant

= 3 484 visiteurs en 2022



CHÂTEAU-FORT DE MAULÉON

Ouvert de mi-mai
à septembre.

Payant

= 3963 visiteurs en 2022

En 2022, valorisation du Château fort de Mauléon :

- Nouveau balisage du chemin d'accès
- Shooting photo
- Pose d'un panneau d'information - Action accompagnée par le BAT de Mauléon et financée par la Mairie.

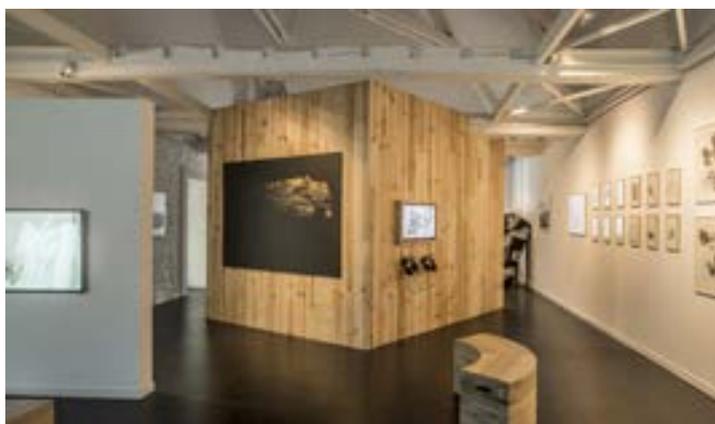
Finalisation des travaux en 2023.

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 2^e étage .



COLLABORATION AUX ACTIONS DE COMMUNICATION-PROMOTION

- **Actualisation du SIT Tourinsoft**
- **Participation aux travaux d'éditions**
 - Collaboration des BAT à la création des quatre versions de la carte du Pays Basque et du plan liasse
 - Refonte des plans communaux à partir de l'écosystème Open Street Map
 - Flyers des animations et activités par secteur et par période
 - Flyers en langues étrangères (Anglais et Espagnol) présentant chaque secteur
- **Contribution à la communication numérique**
 - Participation aux newsletters "Agenda"
 - Actualisation du fond de carte OSM utilisé pour la cartographie sur les sites internet.
 - Contribution aux contenus des sites internet
- **Participation à des opérations de promotion**
 - Opération Saint-Lary
 - Basque Fest à Bilbao

Communication - Promotion : cf. p. 93

- **Participation à Euskaraldia**
 - L'OTPB a inscrit 7 arigune (espaces pour parler en basque) dont les BAT de Guéthary, Sare, Ciboure, Saint-Pée-sur-Nivelle, Ascaïn et Urrugne.
 - Des conseillers en séjour ont participé en tant que Ahobizi (parole active) ou Belarriprest (oreilles aux aguets).

Valorisation de la langue basque : cf. p. 156



GESTION DE LA TAXE DE SEJOUR

Les conseillers en séjour contribuent activement à la gestion de la taxe de séjour :

- Accueil, conseil, accompagnement des hébergeurs... notamment les propriétaires de meublés (incitation au classement, numéro d'enregistrement, changement d'usage...)
- Perception de la taxe de séjour dans les BAT
- Relances
- Mise à jour de la base de données dans 3 D Ouest (logiciel de gestion de la taxe de séjour)

Taxe de séjour : cf. p. 187

ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES

Les conseillers en séjour sont les interlocuteurs privilégiés des socioprofessionnels de leur commune/secteur.

Ils sont en première ligne pour convertir les prestataires en partenaires de l'OTPB :

- Veille pour identifier de nouveaux prestataires, partenaires potentiels
- Démarchage en fin d'année pour proposer ou renouveler le partenariat (packs services)
- Envoi des devis
- Envoi des factures
- Suivi des règlements et relances si nécessaire

Relations avec les socioprofessionnels : cf. p. 126

SOUTIEN AUX ANIMATIONS

Une collaboratrice de l'OTPB est chargée du soutien aux animations, à la demande de certaines communes du territoire.

En 2002, seule la commune d'Urrugne a renouvelé sa convention avec l'OTPB pour :

- 9 marchés nocturnes
- 2 soirées traditionnelles

DÉMARCHE QUALITÉ & SATISFATION CLIENT

Les conseillers en séjour travaillent dans le respect des engagements Qualité de l'OTPB et conformément au référentiel Qualité Tourisme, dans une démarche d'amélioration continue.

Ils participent à l'évaluation de la satisfaction client.

1 116 questionnaires satisfaction ont été recueillis et remplis à l'accueil auprès de nos visiteurs en 2022. Ils ont fait l'objet d'une analyse globale à l'échelle de l'OTPB et d'une analyse détaillée par BAT.



117 réclamations et suggestions ont été reçues à l'accueil des BAT (comptoir ou courriel) et transmises à la référente qualité pour traitement et suivi.

Qualité Tourisme : cf. p. 206

Bilan écoute client 2022 : cf. ANNEXES p. 221

MARQUE TOURISME & HANDICAP

L'objectif est que tous les bureaux d'accueil de l'OTPB détiennent la marque nationale "Tourisme & Handicap".

En 2022, 4 nouveaux BAT ont été classés :

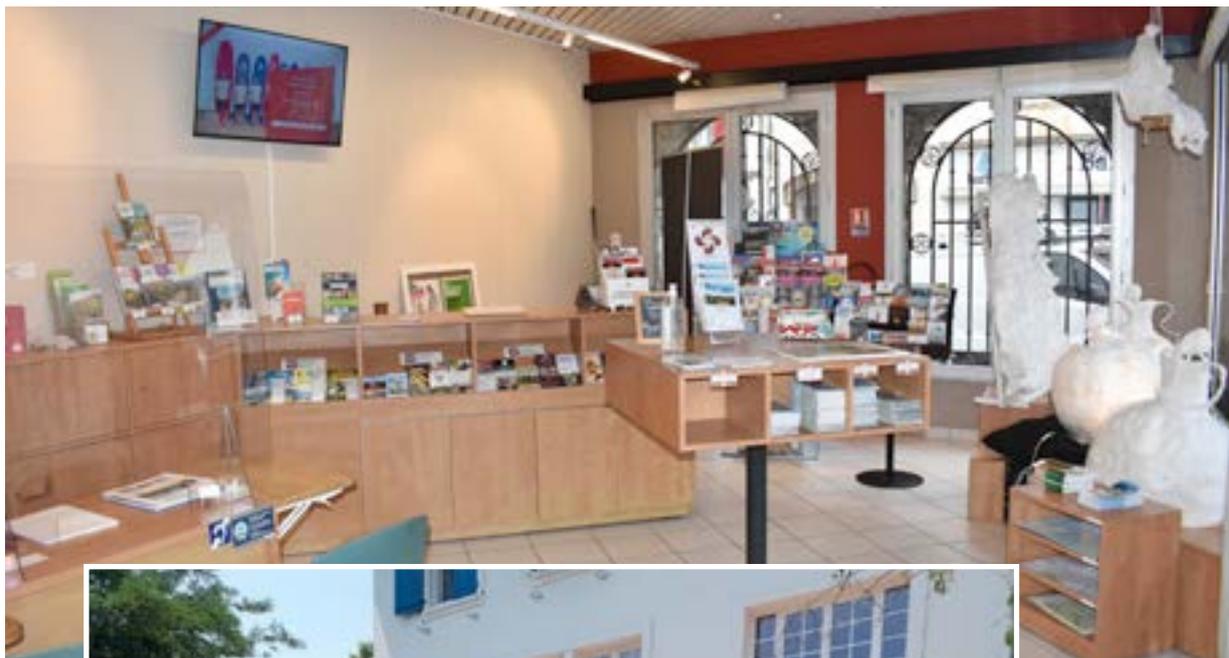
- Arcangues
- Hasparren
- La Bastide-Clairence
- Saint-Palais (le BAT avait déménagé l'été 2021)



Seul le BAT de Mauléon reste maintenant à classer.

Des travaux d'aménagement extérieurs doivent être réalisés par la mairie afin d'obtenir le classement en 2023.

Renouvellement de la marque pour le BAT d'Ainhoa en 2022 sur les 4 fenêtres de handicaps.



BAT Hasparren



BAT Arcangues

1.2

BOUTIQUE

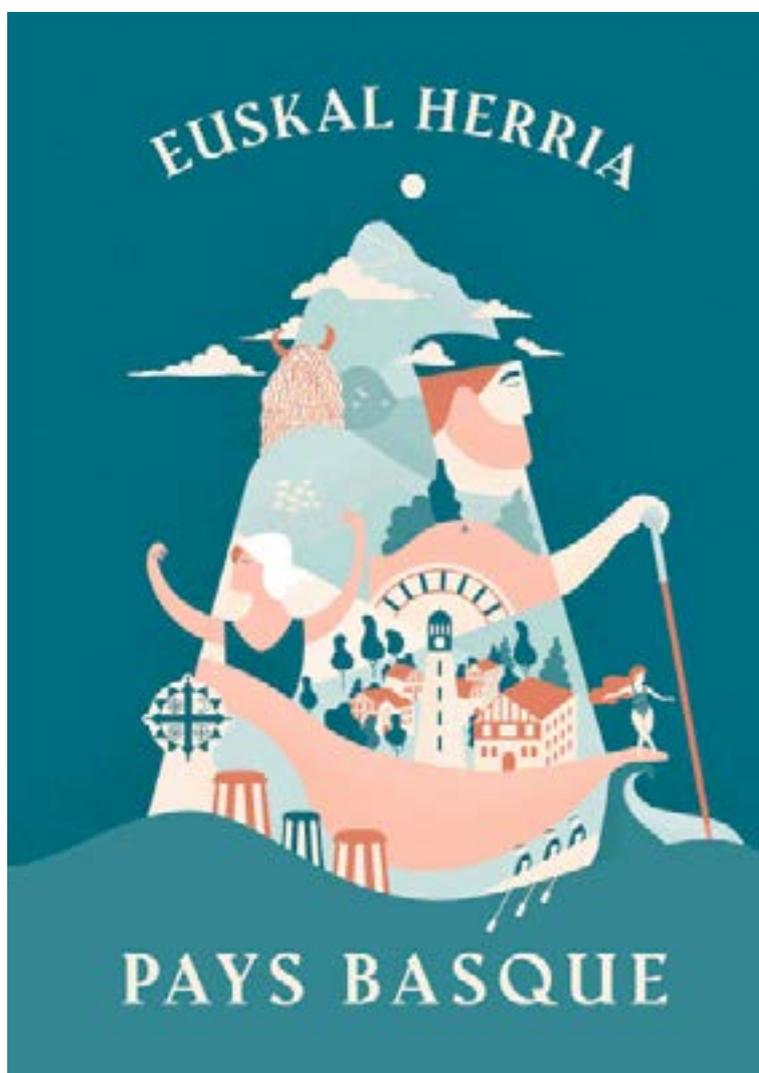
NOUVELLE IDENTITÉ EN 2022

En 2021, sept espaces boutique avaient été aménagés avec du nouveau mobilier : Mauléon, La Bastide-Clairence, Ascain, Saint-Pée-sur-Nivelle, Urrugne, Saint-Jean-de-Luz et Espelette.

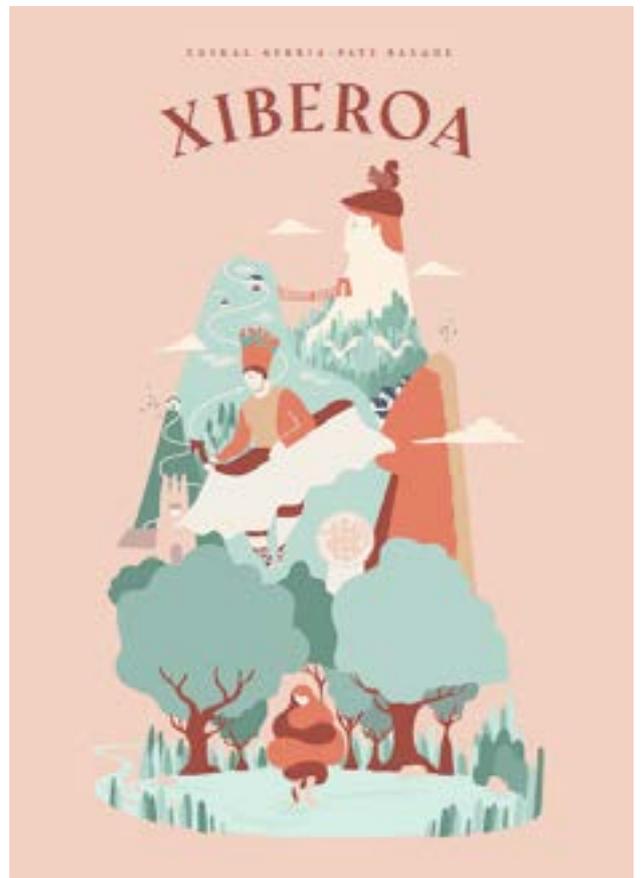
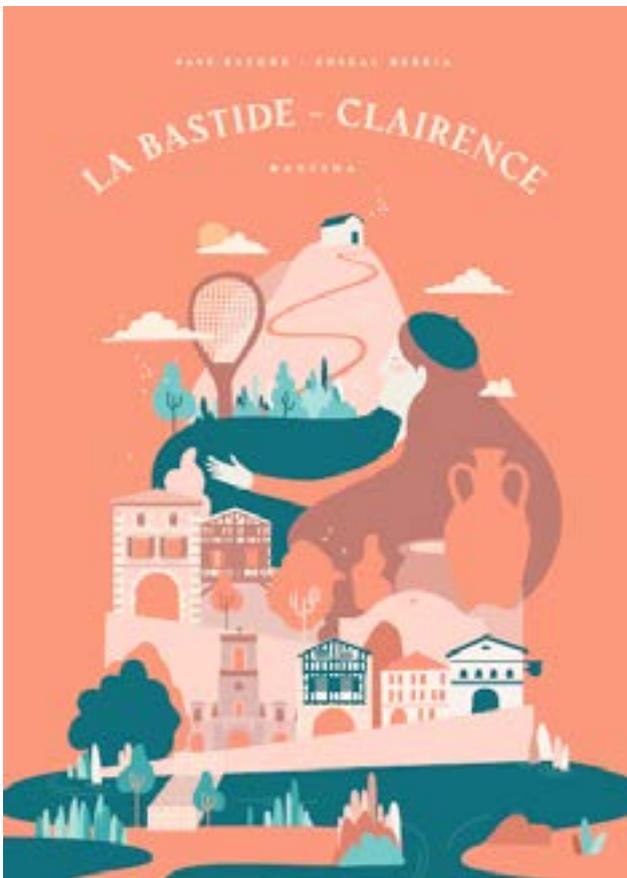
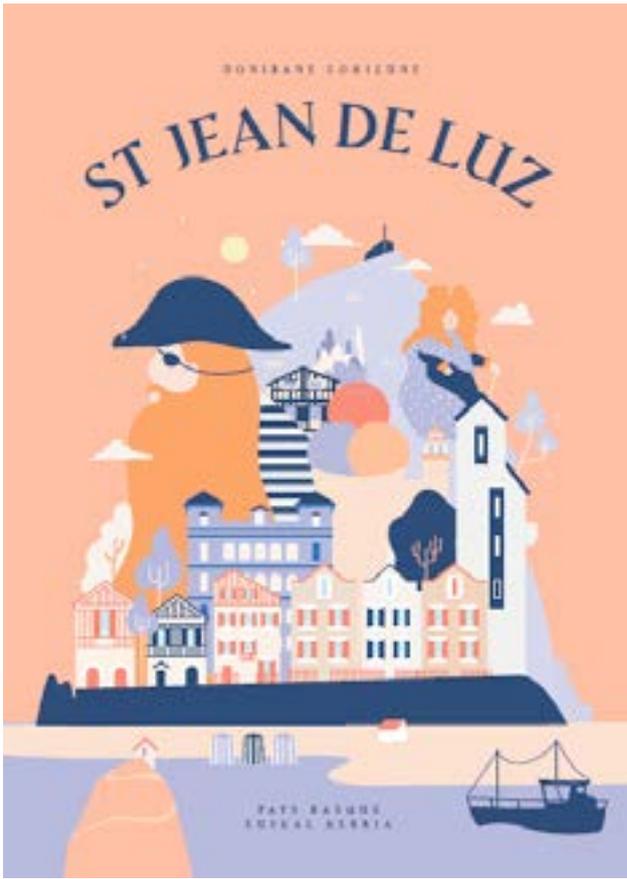
Lors de la réunion de bilan de l'activité boutique fin 2021, il a été décidé de créer nos propres visuels pour les produits boutique. L'agence Waaz, située à Biarritz, a été choisie pour la création de plusieurs marques : Pays Basque, Soule, Espelette, La Bastide-Clairence et Saint-Jean-de-Luz.

Les visuels peuvent être utilisés en entier, ou des éléments de ceux-ci peuvent être déclinés en fonction des lignes de produits.

Des tests ont été réalisés avec quelques références pendant la saison 2022. En fonction des résultats, des gammes complètes seront développées en 2023.



Notre objectif à moyen terme est d'avoir 50% de produits fabriqués au Pays Basque.



PRODUITS À LA VENTE

Les produits de la boutique sont vendus dans tous les BAT via le logiciel Welogin.

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...
- 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.
- Côté gourmandise : des biscuits Croix Basques sucrés et salés de la Maison St-Jean de Saint-Pée-sur-Nivelle, des confitures et du miel .



PRODUITS À LA VENTE

DANS LES AUTRES BOUTIQUES DE L'OTPB

- Des produits de la gamme Pays Basque, Soule, Espelette, La Bastide-Clairence, Saint-Jean-de-Luz : affiches, magnets, porte-clés, stylos, crayons, sacs, foulards, carnets, puzzles, pelotes, bracelets...
- Côté gourmandises : des biscuits Croix Basques sucrés et salés de la Maison Saint-Jean à Saint-Pée-sur-Nivelle, des confitures et du miel

DANS TOUS LES BAT DU TERRITOIRE

- Guides randonnées édités par la Communauté d'agglomération Pays Basque (1 par secteur)
- Fiches randonnées



GESTION DES STOCKS

La majorité des produits sont sélectionnés et commandés entre janvier et mars 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 afin de clôturer les comptes de l'OTPB pour l'année écoulée.

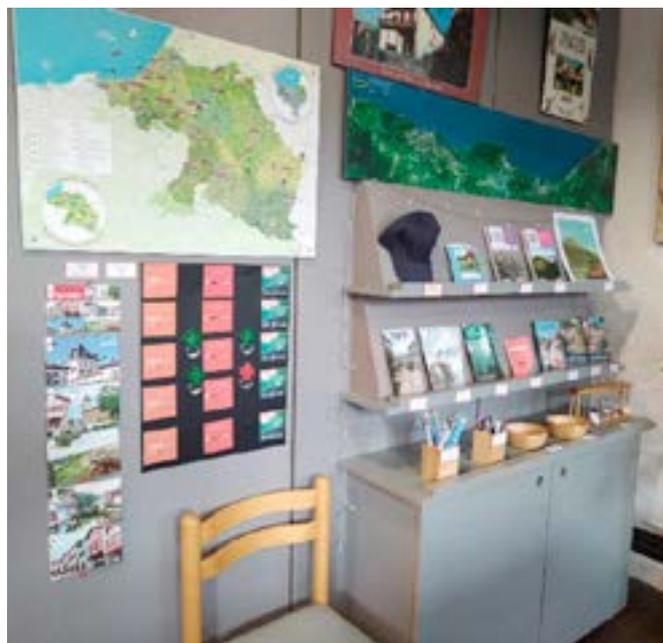
AMÉNAGEMENTS 2022

Création d'une nouvelle boutique au BAT de Tardets, et création de coins Boutique aux BAT d'Ainhoa et de Sare.

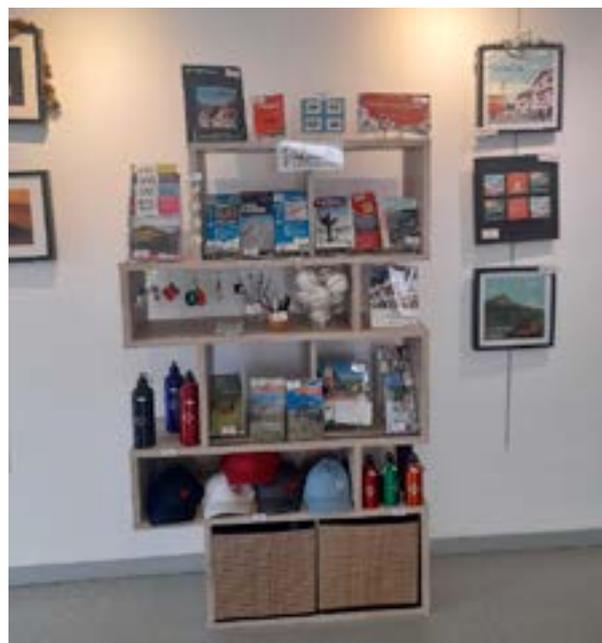
BOUTIQUE



BAT de Tardets



BAT de Sare



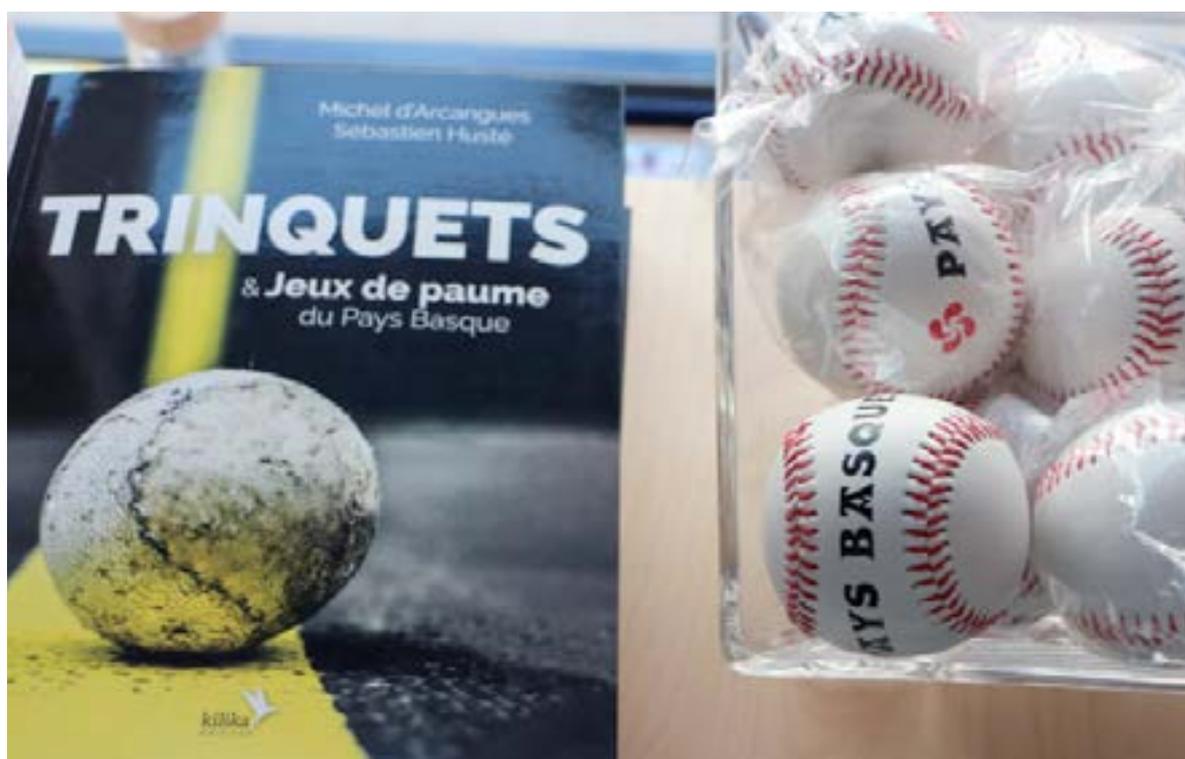
BAT d'Ainhoa

CHIFFRE 2022 DE LA BOUTIQUE

Chiffres des points Boutique de l'OTPB

Chiffre d'affaires en € TTC

Mois	C.A. 2019	C.A. 2020	C.A. 2021	C.A. 2022
Janvier	1 918,85	2 200,39	1 579,28	2 863,22
Février	2 406,67	2 370,12	2 429,86	3 766,97
Mars	3 065,15	970,82	3 030,22	3 458,48
Avril	7 326,84		613,26	6 652,28
Mai	7 708,17	223,04	6 679,56	10 821,42
Juin	32 766,40	5 566,64	13 403,09	33 866,45
Juillet	20 093,80	25 651,56	26 529,20	24 741,02
Août	24 859,33	29 908,71	34 420,87	31 695,12
Septembre	14 574,64	13 882,96	17 993,09	16 920,84
Octobre	6 628,23	4 851,59	8 831,90	9 392,08
Novembre	1 870,86	45,76	3 435,66	3 187,39
Décembre	3 241,81	2 779,66	4 001,01	4 847,66
TOTAL C.A.	126 460,75 €	88 451,36 €	122 947,00	152 212,93



CHIFFRE 2022 DE LA BOUTIQUE

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

Chiffre d'affaires en € TTC

Mois	C.A. 2019	C.A. 2020	C.A. 2021	C.A. 2022
Janvier	1 648,20	1 615,13	1 219,76	1 912,16
Février	1 674,21	1 431,55	2 034,24	2 063,79
Mars	1 398,40	659,85	2 014,25	1 961,89
Avril	3 789,43		367,70	2 995,90
Mai	4 588,92	78,80	2 711,95	4 513,93
Juin	28 882,24	3 384,13	7 480,13	28 086,70
Juillet	10 771,49	10 390,95	9 748,27	10 198,57
Août	11 944,73	12 102,40	13 273,40	10 931,95
Septembre	8 412,00	6 577,31	8 384,62	7 353,62
Octobre	4 187,13	2 905,63	4 216,40	4 315,43
Novembre	1 336,90		2 142,55	1 245,20
Décembre	2 327,90	2 318,91	2 656,70	3 332,37
TOTAL C.A.	80 961,55 €	41 464,66 €	56 249,97 €	78 911,51 €

BILAN BOUTIQUE 2022

Tous les aménagements réalisés en 2021 dans les espaces Boutique des BAT de l'OTPB, ainsi que la création de nouvelles gammes de produits reflétant l'identité du Pays Basque ont permis d'augmenter considérablement le chiffre d'affaires de la Boutique en 2022 :

+ 24% soit un C.A. de 152 212,03 € sur l'ensemble des BAT, dont 78 911,51 € sur la Boutique principale de Saint-Jean-de-Luz.

1.3

COMMUNICATION - PROMOTION

PRINCIPAUX OBJECTIFS 2022

- 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
- Développement de la stratégie numérique (site internet, réseaux sociaux, Wifi, chaîne d'info numérique...)
- Développement de la communication vers le Pays Basque Sud (traduction en basque des sites internet, publications Facebook, Guides...)
- Relations presse France & Espagne
- Gestion de la photothèque

Actions de Communication vers les prestataires

- Envoi de newsletters

Observation de l'activité

- 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

Démarche Qualité Tourisme

Formations

ÉDITIONS

CONTEXTE

L'OT Pays Basque couvre un large territoire et nous sommes confrontés à deux problématiques : parler globalement du territoire et répondre à des demandes précises sur des parties du territoire. C'est dans ce cadre-là que nous adaptons chaque année notre collection d'éditions en relation avec le service Accueil.

En 2022, nous avons découvert notre nouveau logo délivré par l'Agglomération Pays Basque, mais pour le moment sans la nouvelle charte graphique. Nous l'aurons pour l'année prochaine. En attendant, nous avons adapté les couleurs du nouveau logo sur notre charte graphique actuelle pour les éditions qui étaient en cours de réalisation.



COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION

—
HIRIGUNE
ELKARGOA

—
COMUNAUTAT
D'AGLOMERACION



OFFICE DE TOURISME
COMMUNAUTAIRE

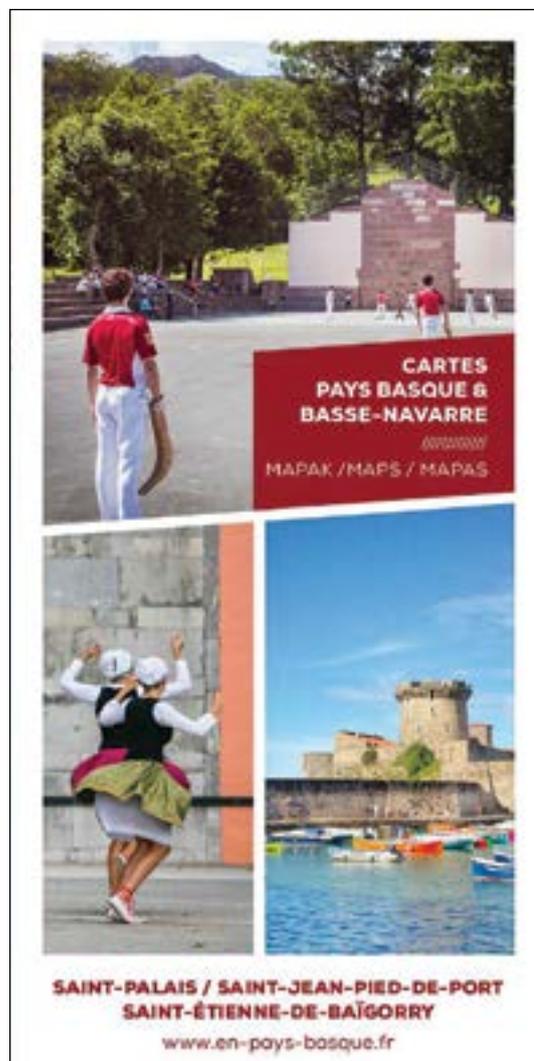
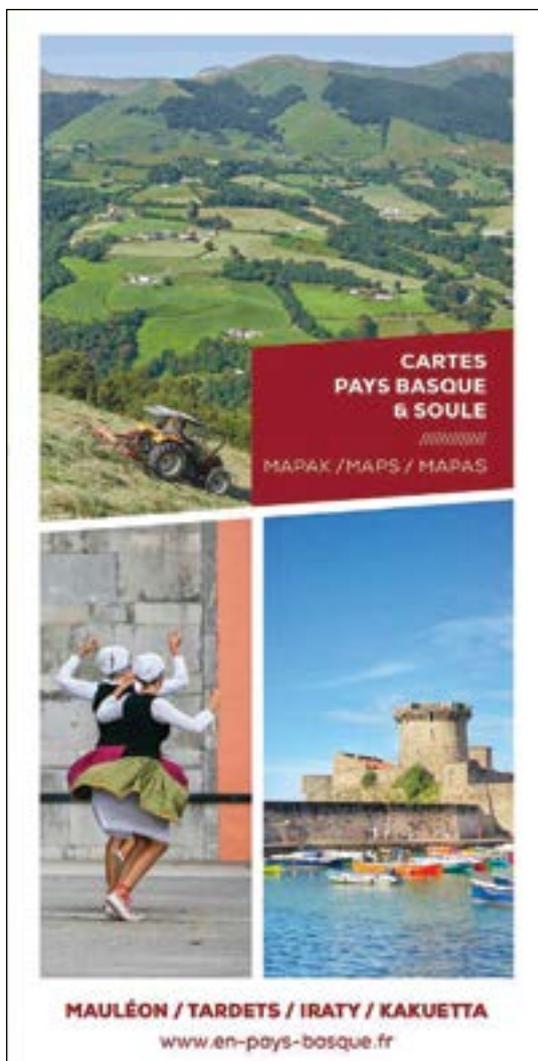
—
ELKARGOKO TURISMO
BULEGOA



ÉDITIONS

CARTE PAYS BASQUE 2022

En 4 versions



Tirage / Version :

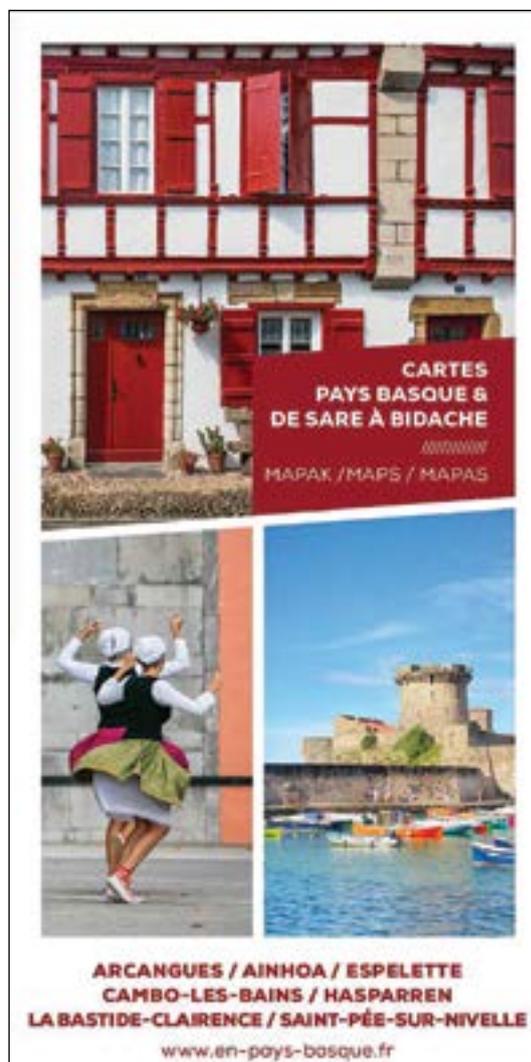
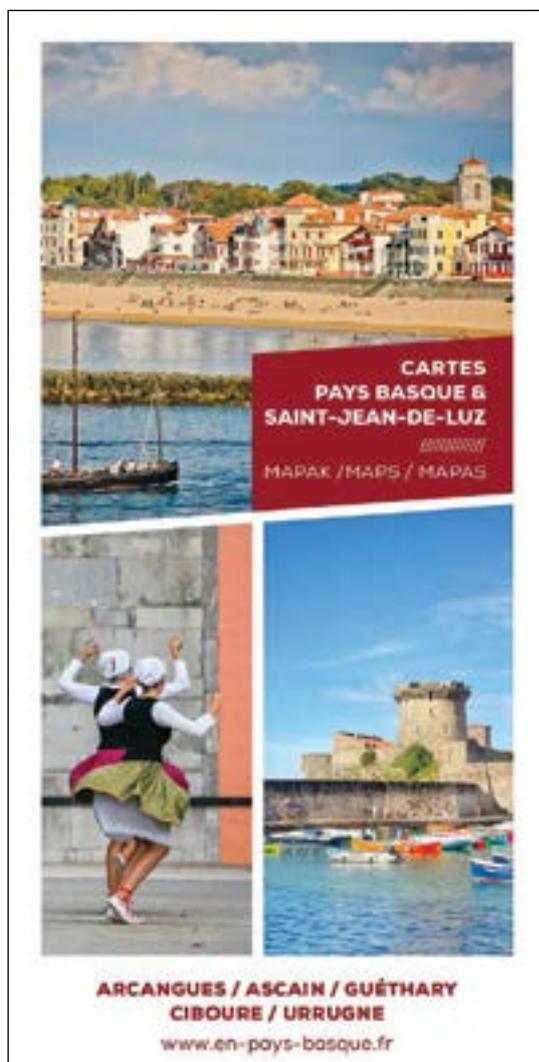
150 000 exemplaires avec 4 zooms

- Basse-Navarre
- De Sare à Bidache
- Soule
- Saint-Jean-de-Luz et alentours

Du fait de la rupture de stock de certaines cartes en 2021, nous avons réajusté les quantités imprimées en 2022.

ÉDITIONS

CARTE PAYS BASQUE 2022



Contenu :

• Recto

- Plan du Pays Basque avec illustrations, principaux axes routiers, GR, principaux centres d'intérêts
- Encarts publicitaires, mise en valeur des prestataires
- Informations pratiques

• Verso

- Zoom sur un secteur du Pays Basque : présentation des principales activités du secteur concerné avec encarts publicitaires maquetés
- Contacts des bureaux d'accueil touristique (BAT)
- Conseils pour les déplacements

ÉDITIONS

CARTE PAYS BASQUE 2022



La carte est esthétique et très appréciée par les visiteurs.

Seule la carte de la côte a subi une refonte en 2022 avec un recadrage du zoom dans le but de faire apparaître la commune d'Urrugne dans son intégralité.

ÉDITIONS

PLAN LIASSE "PAYS BASQUE"

Le plan liasse est un document au format A3 qui présente :

- Au recto la carte générale du Pays Basque
- Au verso : des publicités et les contacts des Offices de Tourisme du Pays Basque

Tirage 2022 : 80 000 exemplaires

Distribution :

- Partenaires hébergeurs
- BAT de l'OTPB qui le souhaitent
- OT du Sud des Landes et du Béarn qui le souhaitent



ÉDITIONS

CARTE VÉLO

Dans le cadre des actions du Poctefa Bici Mugi, une carte vélo a été réalisée avec pour **objectif de référencer l'offre d'itinéraires "vélo" au Pays Basque** correspondant à 3 publics cibles : voyageurs à vélo, cyclosporifs et vélo-loisir en famille.

Sur cette carte, l'accent a été mis sur la **valorisation de l'offre famille**. L'agence Bivouac a pour cela travaillé de concert avec les BAT concernés afin de faire émerger des circuits répondant à des critères précis.



Au total, 11 boucles sont proposées, avec au verso de la carte une présentation de chaque itinéraire : une photo, les éléments techniques (durée, distance, dénivelé, courbe altimétrique), un bref descriptif du circuit et un QR code. En flashant le QR code, l'utilisateur arrive directement sur la page internet de la boucle choisie. Il peut ainsi y télécharger la fiche PDF et la trace GPX afin de suivre sereinement le parcours.

Chaque fiche est également vendue à 1 € à l'accueil.

ÉDITIONS

PLANS DES COMMUNES

Nouveaux plans réalisés avec OSM en 2022 / Tirages :

- Hasparren : 5 000 ex.
- Arcangues : 5 000 ex.
- Saint-Palais : 2 000 ex.
- St-Jean-Pied-de-Port : 30 000 ex.
- Guéthary : 15 000 ex. – Relooking : nouvelle présentation avec encarts maquettés
- Espelette : 5 000 ex. (réédition)

Les plans des communes 2022 réalisés sans OSM / Tirages :

- Sare : 15 000 ex.
- Urrugne : 10 000 ex.

Relooking : nouvelle présentation avec encarts maquettés pour ces 2 plans

- Saint-Jean-de-Luz : 80 000 ex.



ÉDITIONS

CARTOGRAPHIE

Open Street Map (OSM)

Open Street Map (OSM) est un projet communautaire qui a pour but de créer une carte libre mondiale. Il a été initié en juillet 2004 par Steve Coast au University College de Londres. Tout le monde peut contribuer, peut enrichir les informations sur ce fond de carte libre de droits. Les données sont réutilisables par des individus, collectivités, organisations, etc.

Dans le cadre de son dispositif de communication, l'OTPB est accompagné par la société Territorio pour former des collaborateurs de l'OTPB afin de contribuer et d'améliorer les données sur OSM.

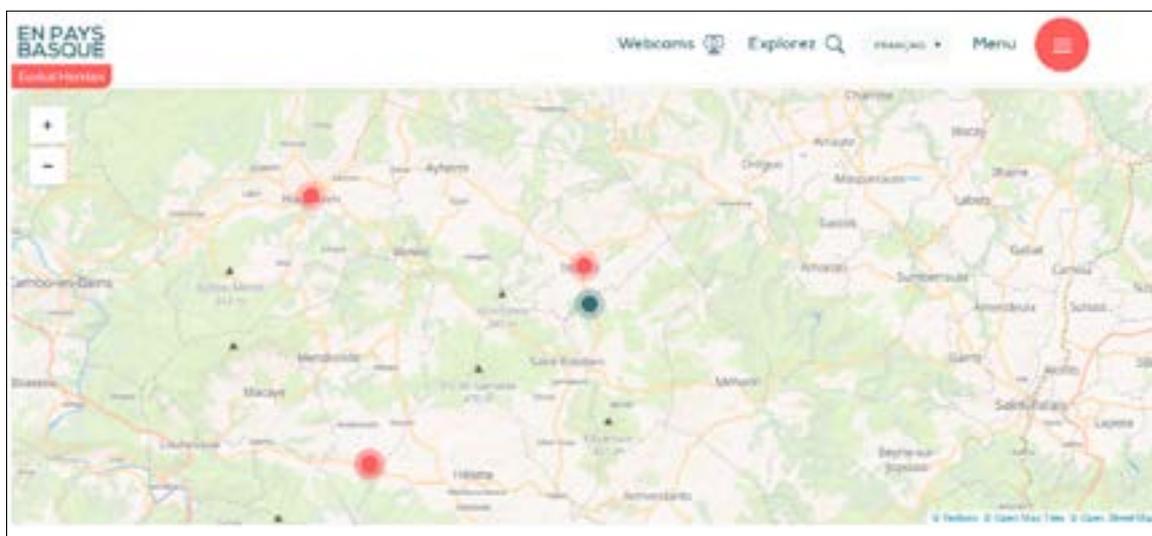
A partir du fond de carte corrigé sur OSM, l'OTPB peut extraire des plans de villes et villages.

L'objectif est d'harmoniser à terme la collection de plans de villages/villes de l'OTPB (pictos, style graphique, couleur etc.).

En année UNE, le travail sur les plans est fastidieux car de nombreux éléments sont à vérifier (nom des rues, prestataires touristiques, patrimoine, WC, boîte aux lettres, services publics, infos diverses, itinéraires...).

Remarques :

Toute la partie cartographie de nos sites internet s'appuie également sur l'outil collaboratif OSM.

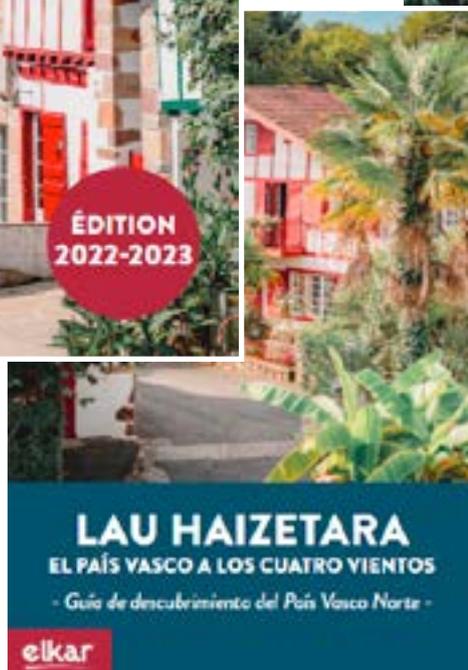
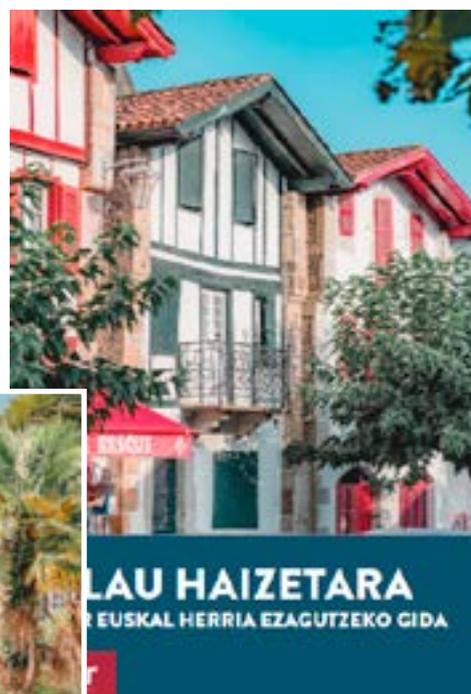
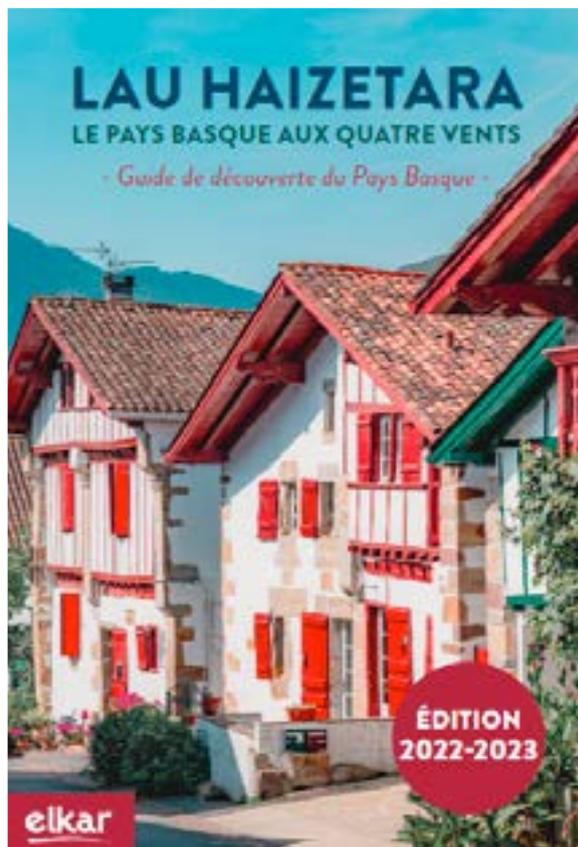


- Dans un souci d'amélioration des services rendus aux citoyens, une démarche de nouvelle dénomination et de numérotation des voies de certaines communes a été engagée avec l'aide de la Communauté d'Agglomération Pays Basque.

ÉDITIONS

GUIDE DE DÉCOUVERTE DU PAYS BASQUE LAU HAIZETARA 2022/2023

200 pages



- **Tirage / version :**
 - 7 000 exemplaires / français
 - 3 000 exemplaires / espagnol
 - 1 500 exemplaires / basque
- **Contenu :** mise à jour 2022, corrections, actualisation des carnets d'adresses pour chaque territoire et changement de plusieurs focus
- **Traduction :** Jon Mikel Elorz, traducteur professionnel en espagnol et en basque
- **Co-édition :** OTPB / Maison d'édition Elkar
- **Distribution :** dans les 19 BAT de l'OTPB, les autres OT du Pays Basque, la librairie Elkar et chez quelques-uns de nos partenaires

ÉDITIONS

VISITES COMMENTÉES 2022

16 pages

Contenu :

- Présentation des visites commentées proposées par le personnel de l'OTPB
- Présentation en bref et infos pratiques essentielles : lieu de rendez-vous, heure, durée, prix...
- Présentation des quiz familles et chasses au trésor
- Présentation des parcours Terra Aventura

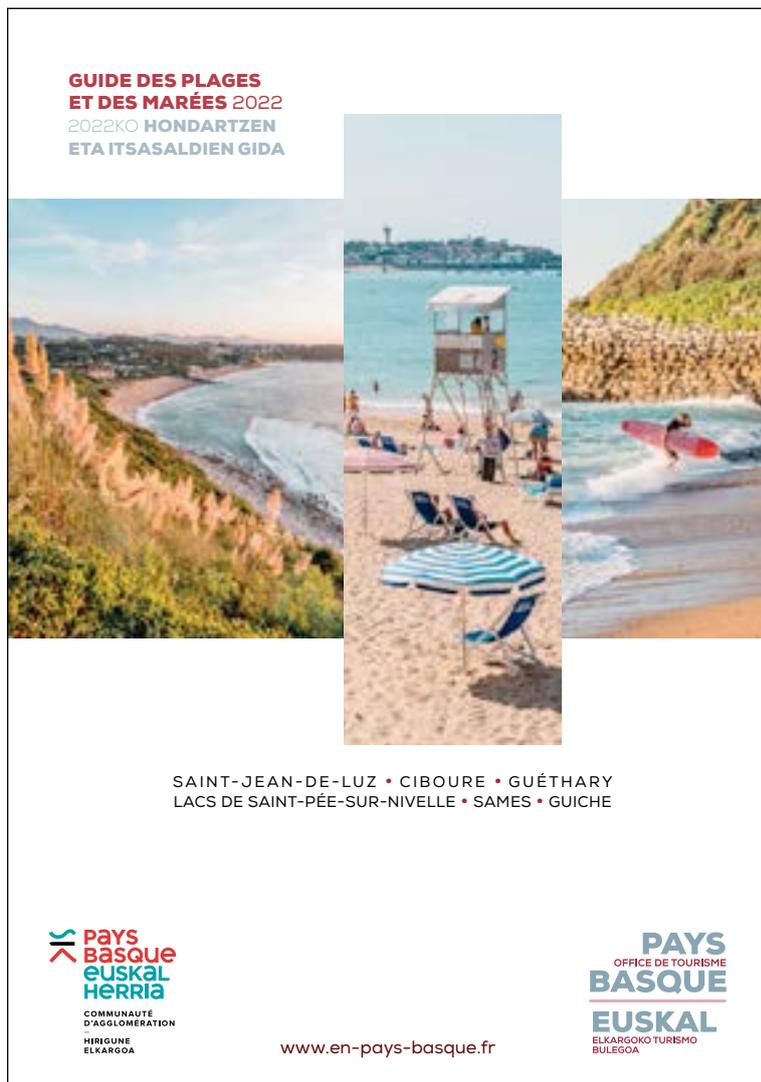
Ce document a été enrichi en tenant compte des retours du personnel d'accueil fin 2021.



ÉDITIONS

GUIDE DES PLAGES ET DES MARÉES 2022

16 pages



Tirage / Version :

20 000 exemplaires en français

Contenu :

- Sommaire
- 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 / 2022
- Photos
- Encarts publicitaires

ÉDITIONS

FLYERS

Flyers Sites et Patrimoine 2022



Contenu :

Présentation des sites, dont ceux gérés par l'OTPB

3 flyers ont été réalisés cette année, chacun regroupant 2 sites proches géographiquement.

Nous avons associé les Jardins du Pays de Bidache (gérés par la CAPB en collaboration avec les communes concernées) avec le Château de Gramont à Bidache.

Il y a aussi plus de détails sur les animations proposées autour du Château de Bidache.



ÉDITIONS

FLYERS

Flyers locaux

En 2022, nous avons développé l'édition de flyers locaux.

Le contenu de ces flyers est compilé par les conseillers en séjour et est ensuite produit par l'équipe numérique. Ils sont édités dans les BAT, au fur et à mesure, en fonction des besoins - sauf pour les "gros tirages" où nous les avons fait imprimer chez un professionnel.

Ils sont actualisés dès que l'information change, et en fonction des demandes reçues l'accueil.



Objectif : permettre au public en séjour d'identifier rapidement l'offre d'animations, de visites et d'activités 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 Bariatou Arcangues - Bassussarry Ahetze Arbonne - Guéthary - Saint-Jean-de-Luz - Ciboure)

Les vacances scolaires...

- En Basse-Navarre
- À Ainhoa - Sare - Espelette Saint-Pée-sur-Nivelle - Ascain
- Sur la Côte Basque (Urrugne Bariatou - Arcangues - Bassussarry Ahetze - Arbonne - Guéthary Saint-Jean-de-Luz - Ciboure)

ÉDITIONS

FLYERS

Flyer des marchés

Les conseillers en séjour sont consultés chaque fin de saison pour connaître leurs besoins en documentation, et pour recueillir leurs avis sur les éditions existantes afin de les faire évoluer.

En 2022, nous avons ainsi réalisé de nouveaux supports de communication pour mieux répondre aux besoins du personnel d'accueil et aux demandes de nos visiteurs :

- Flyer des marchés
- Flyers des personnalités

C'est une demande récurrente dans nos BAT. Nous avons donc décidé d'éditer un flyer qui liste tous les marchés du Pays Basque chaque jour de la semaine. Au verso on retrouve une information sur les labels de qualité gastronomiques au Pays Basque.

Euskal Herriko Sormarkak
Les marchés en Pays Basque
Merkatuak - Markatuak

Les marchés se tiennent le matin, sauf mention particulière

LUNDI - ASTELEHENA (Lundi - Ostirra)
 - Guéthary : Fronton, marché hebdomadaire en plein air.
 - Hendaye : Place de la République, marché hebdomadaire en plein air.
 - Saint-Jean-Pied-de-Port : Marché couvert.
 - Saint-Pierre-les-Bains : marché hebdomadaire en plein air.
 - Bayonne : Parking de l'Alouette, en plein air.
 - Tarbes : Place centrale, une semaine sur deux hors saison, toutes les semaines d'été pendant les vacances scolaires.

MARDI - ASTEARTEA (Mardi - Asteartea)
 - Bayonne : Place de la République, de 7h à 12h.
 - Hendaye : Place de la République, de 7h à 12h.
 - La Bastide-Chalosse : Place de la République, de 7h à 12h.
 - Saint-Jean-de-Luz : autour des Halles.
 - Saint-Pierre-sur-Mer : Place de la République, de 7h à 12h.

MERCREDI - ASTELEHENA (Mercredi - Astelehena)
 - Arcangues : Parking de la République.
 - Bayonne : Place des Genevois.
 - Biarritz : Quartier St Martin.
 - Espolette : Place du Marché.
 - Hendaye : Place de la République.

JEUDI - OSTIRRA (Jeudi - Ostirra)
 - Anglet : Espinasse Quatreau, de 6h à 12h.
 - Biarritz : Quartier Kriben, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Saint-Jean-Pied-de-Port : marché couvert, de 6h à 12h.
 - Saint-Pierre-les-Bains : marché couvert, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Place de la République, de 6h à 12h.

VENREDI - OSTIRALA (Vendredi - Ostirala)
 - Anglet : Chantier d'Amour, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Biarritz : Place Saint Charles, de 6h à 12h.
 - Combas-Les-Bains : Rue Chiquito.
 - Saint-Jean-de-Luz : autour des Halles.
 - Saint-Pierre : marché couvert.

SAMEDI - LARUNBATA (Samedi - Larunbata)
 - Arcangues : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Biarritz : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Combas-Les-Bains : Rue Chiquito, de 6h à 12h.
 - Saint-Jean-de-Luz : autour des Halles, de 6h à 12h.
 - Saint-Pierre : marché couvert, de 6h à 12h.

DIMANCHE - IGANDEA (Dimanche - Igandea)
 - Anglet : Espinasse Quatreau, de 6h à 12h.
 - Arcangues : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Biarritz : Place de la République, de 6h à 12h.
 - Combas-Les-Bains : Rue Chiquito, de 6h à 12h.
 - Saint-Jean-de-Luz : autour des Halles, de 6h à 12h.
 - Saint-Pierre : marché couvert, de 6h à 12h.

TOUTES LES JOURS - EGUNEROA (Tous les jours - Eguneroa)
 - Anglet : Halles, de 6h à 12h.
 - Bayonne : Halles du lundi au dimanche et, pécherie des Allées Marées, tous les matins sauf le dimanche.
 - Biarritz : Halles.
 - Combas : vente directe de poissons sur le port, tous les matins sauf le dimanche.
 - Saint-Jean-de-Luz : Halles, de 6h à 12h.

www.en-pays-basque.fr

Euskal Herriko Sormarkak
De bons produits labellisés
Buenos productos con certificación - Good products labelled

LES 4 AOP BASQUES REPRÉSENTENT 1300 FERMES qui proposent des produits de qualité

FROMAGE OSSAU-IRATY
Seule AOP fromagère de la chaîne pyrénéenne, l'Ossau-Iraty est exclusivement fabriqué avec du lait entier provenant de l'une des trois races de brebis locales : la mères Mère Youssé et Mère noire et la race tuberculine.

PORC BASQUE KINTOA ET JAMBON DE KINTOA
Race rustique locale, le porc basque se caractérise par des lèches mères à l'avant et à l'arrière du corps. Les porcs sont élevés et engraisés en liberté dans des parcs arborés et sous bois pendant plus d'une année.

VIN D'IROULÉGUY
Vignoble de montagne planté en terrasses autour de Saint-Etienne-de-Baygorry et Saint-Jean-Pied-de-Port, il se distingue notamment par sa couleur rouge et blanc.

FROMENT D'ESPELETTE
Le froment est cultivé sur 10 communes autour d'Espélette. Sous de semences fermières, les parents sont sélectionnés à la main, très pour être adaptés à la production de corde ou de très fins pains au four pour être broyés en poudre.

Produits fermiers de qualité du Pays Basque

Regroupe une centaine de fermes, le label fermes local caractérise une production fermière à faible impact et en relation directe avec le consommateur. Le producteur ne transforme que la matière première issue de sa ferme, sur la base de pratiques respectueuses de la qualité du produit et de l'environnement.

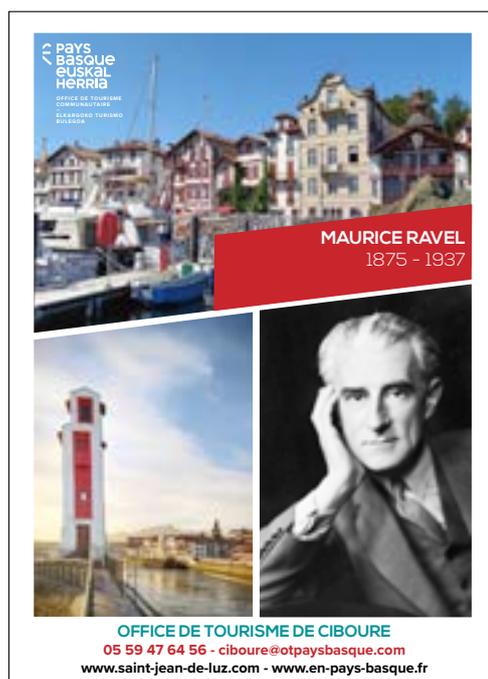
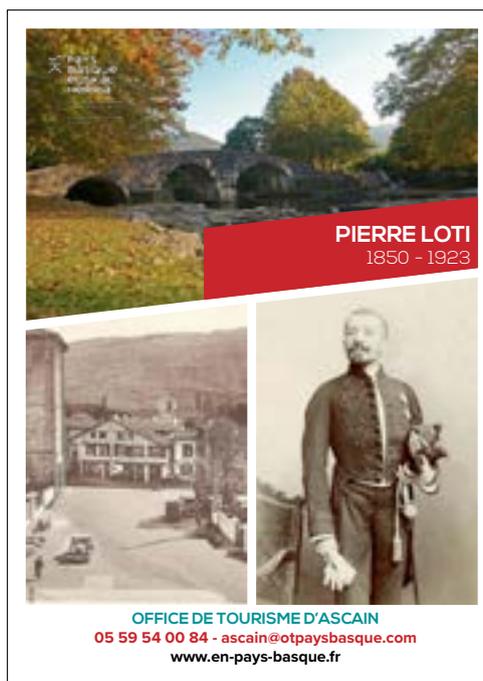
ÉDITIONS

LES FLYERS

Flyers des personnalités

Ils ont été créés pour répondre à des demandes spécifiques et récurrentes dans certains BAT :

- BAT d'Arcangues : Luis Mariano
- BAT d'Ascain : Pierre Loti
- BAT de Ciboure : Maurice Ravel



ÉDITIONS

PAPETERIE OFFICE DE TOURISME PAYS BASQUE

Après réception de notre nouveau logo, nous avons édité une collection de papeterie :

- Papier en-tête format A4
- Enveloppe format C5/C6 (110 X 220 mm) avec et sans fenêtre (envoi de courrier)
- Enveloppe format C4 (229 x 324 mm) avec et sans fenêtre (envoi de documentation)



BILAN - Éditions 2022

Nous poursuivons notre politique : faire moins d'éditions "classiques" type catalogue avec une succession d'encarts.

Nous conservons **les cartes et les plans** qui sont bien utiles.

Nous avons réalisé une mise à jour et une réimpression de la version française du **Guide de découverte du Pays Basque "Lau Haizetara"** en début d'année 2022.

Après avoir effectué une veille, nous avons constaté l'absence de guide sur le Pays Basque Nord en espagnol régulièrement mis à jour - uniquement le Guia Azul qui n'a pas été actualisé depuis plusieurs années. Nous avons donc décidé de traduire notre guide en espagnol et en basque. Nous sommes en cours de discussion pour qu'il puisse être distribué dans les librairies Elkar du Pays Basque Sud pour ces versions.

Comme chaque année, nous adapterons notre offre d'éditions en fonction des retours du personnel d'accueil. **Pour 2023, nous réfléchissons sur la refonte des brochures** "Découverte de la ville de Saint-Jean-de-Luz" et sur une documentation autour de la gastronomie et des restaurants.

RÉGIE PUBLICITAIRE

La régie publicitaire concerne la vente d'encarts publicitaires sur les différents supports que nous éditons : Cartes du territoire, Guide des plages, Découverte de la ville de Saint-Jean-de-Luz, Plans des communes, ainsi que la vente d'encarts maquetés sur les zooms des cartes du territoire.

En 2022, les recettes de la régie publicitaire s'élèvent à 103 513,38 €.

On note une forte augmentation des recettes par rapport à l'an passé (+38%) qui peut s'expliquer par la réédition du plan liasse (+10 000 € pour 2 ans) et de plusieurs plans de commune - utilisés jusqu'à épuisement des stocks.

Nous avons conservé l'organisation de la régie qui avait été définie en 2021 à savoir :

- La commercialisation des encarts maquetés pour les zooms de Basse-Navarre et Soule a été réalisée par le personnel des BAT - sauf pour les partenaires importants/multi-supports par la chargée de la régie publicitaire.
- La commercialisation des encarts maquetés pour les 2 autres secteurs - Adour et Sud Labourd - a été effectuée uniquement par la chargée de la régie publicitaire.
- La commercialisation des encarts publicitaires a été effectuée sur tout le territoire par la chargée de la régie publicitaire.



SITES INTERNET

Site amiral :

www.en-pays-basque.fr



Fréquentation 2022 : 1 017 409 visiteurs

Pages les plus vues - TOP 5 :

- Page d'accueil
- Saint-Jean-Pied-de-Port
- Espelette
- Locations de vacances
- Agenda

Origine des visiteurs - TOP 3 :

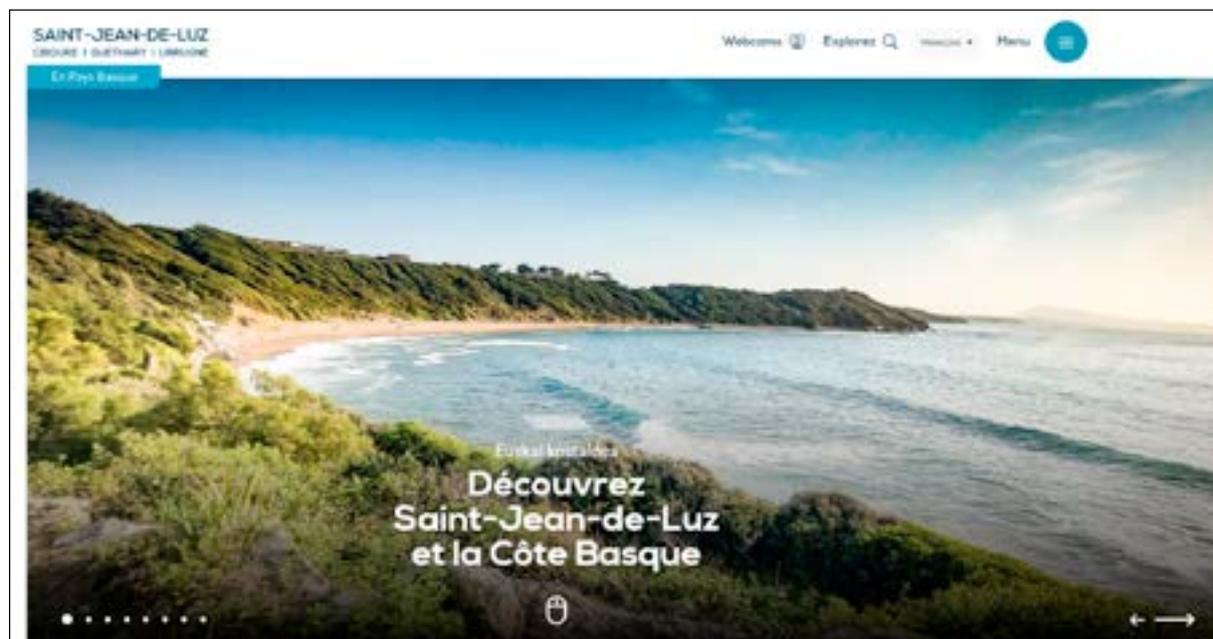
- Ile-de-France
- Nouvelle-Aquitaine
- Auvergne - Rhône-Alpes

SITES INTERNET

Site satellite :

www.saint-jean-de-luz.com

Saint-Jean-de-Luz et les villages de la Côte Basque



Fréquentation 2022 : 686 139 visiteurs

Pages les plus vues - TOP 5 :

- Agenda
- Marchés
- Webcams
- Locations de vacances
- Grands événements

Origine des visiteurs - TOP 3 :

- Nouvelle-Aquitaine
- Ile-de-France
- Occitanie

Le 8 avril 2022 : mise en ligne des versions anglaise et espagnole

Août 2022 : fermeture et redirection du dernier site internet www.urrugne-tourisme.com "survivant d'avant la fusion" en 2018.

BILAN - INTERNET 2022

Durant cette année, nous avons travaillé sur l'amélioration de nos sites internet :

- Mise en ligne des versions en langues étrangères : anglais, espagnol et basque du site satellite www.saint-jean-de-luz.com
- Accessibilité aux personnes handicapées : le site www.saint-jean-de-luz.com a été déclaré conforme au référentiel RGAA de l'accessibilité numérique
- Création et présentation de nouveaux contenus

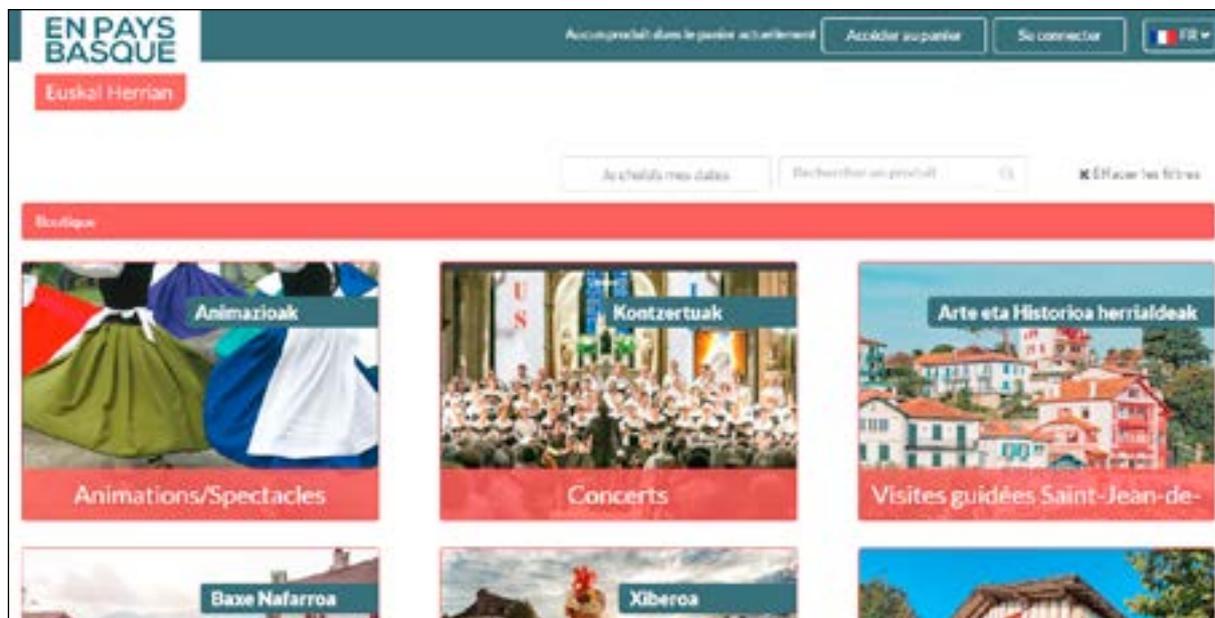
Nous avons aussi œuvré à l'amélioration de la vente en ligne sur nos sites internet :

- **Affichage des locations de vacances avec l'intégration de l'outil Weebnb.**

Nous avons modifié l'ordre d'affichage des locations de meublés dans le listing de recherche afin de favoriser ceux qui proposent une réservation en ligne avec des disponibilités vérifiées et mises à jour.

- **Offres d'activités et billetterie**

Nous avons repensé le module de réservation en ligne dans lequel nous avons intégré les offres "réservables en ligne" de Welogin. Nous avons aussi amélioré la vente en ligne depuis les pages "Agenda" avec l'insertion d'un bandeau "réservation en ligne" et un renvoi direct vers le logiciel de réservation.



SITE ET APPLICATION MOBILE KALILO

Depuis 2019, l'agglomération Pays Basque s'est dotée d'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 disponibles sur site (activités, accessibilité, sanitaires).

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

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

Le nombre de nouveaux utilisateurs est en forte augmentation par rapport aux années précédentes : **28 000 utilisateurs en 2022** - contre 13 000 en 2021 et 8 000 en 2020.



Principales évolutions en 2022 :

- Nouvelle réglementation / signalétique pour la baignade (drapeaux)
- Ajout d'une rubrique d'information concernant l'algue toxique Ostreopsis

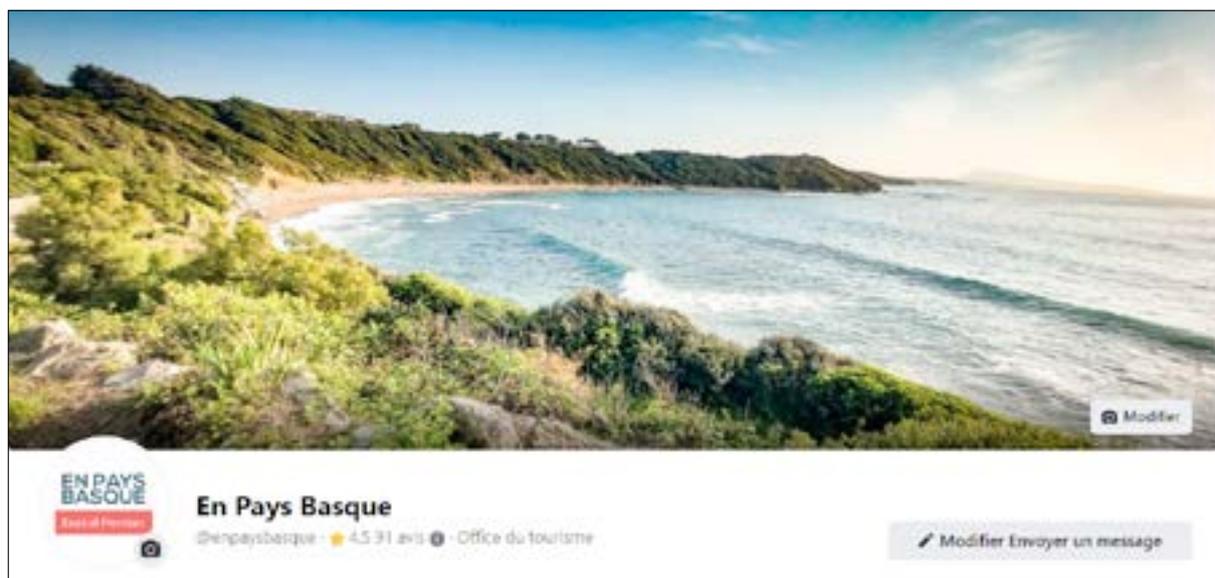
Une alerte est envoyée par courriel en cas de fermeture préventive de la baignade.

Les données sont toujours disponibles en "hiver", en dehors des périodes de surveillance de la baignade : météo et conditions océaniques pour tout le littoral + les prévisions de qualité de l'eau pour les plages d'Anglet et de Biarritz.

RÉSEAUX SOCIAUX

PAGE FACEBOOK "EN PAYS BASQUE"

La fréquence de publication est au maximum de 4 publications par semaine. Le contenu des posts respecte la ligne 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 2022

43 703 personnes soit + 1 379 abonnés par rapport à 2021

RÉSEAUX SOCIAUX

Profil des abonnés

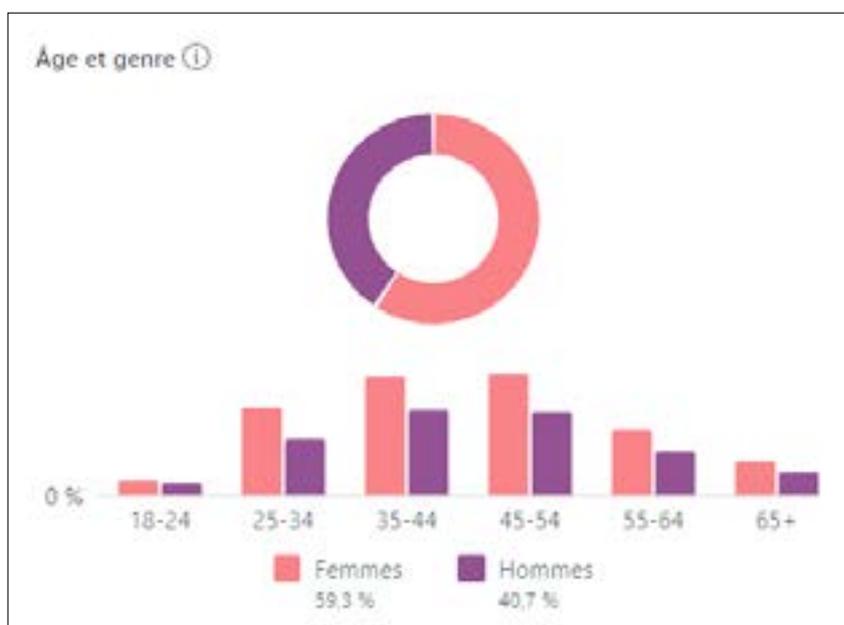
- Majoritairement des femmes à 60%
- Tranches d'âge : 35 – 44 et 45 – 54 pour un total de 30%
- Français à 86%
- -56% de fans en Pays Basque et 44% hors Pays Basque

A noter un vieillissement de nos abonnés.

Les plus jeunes sont sur d'autres réseaux sociaux (Tik Tok, Snapchat, Instagram...).

Cela explique aussi la faible progression du nombre d'abonnés.

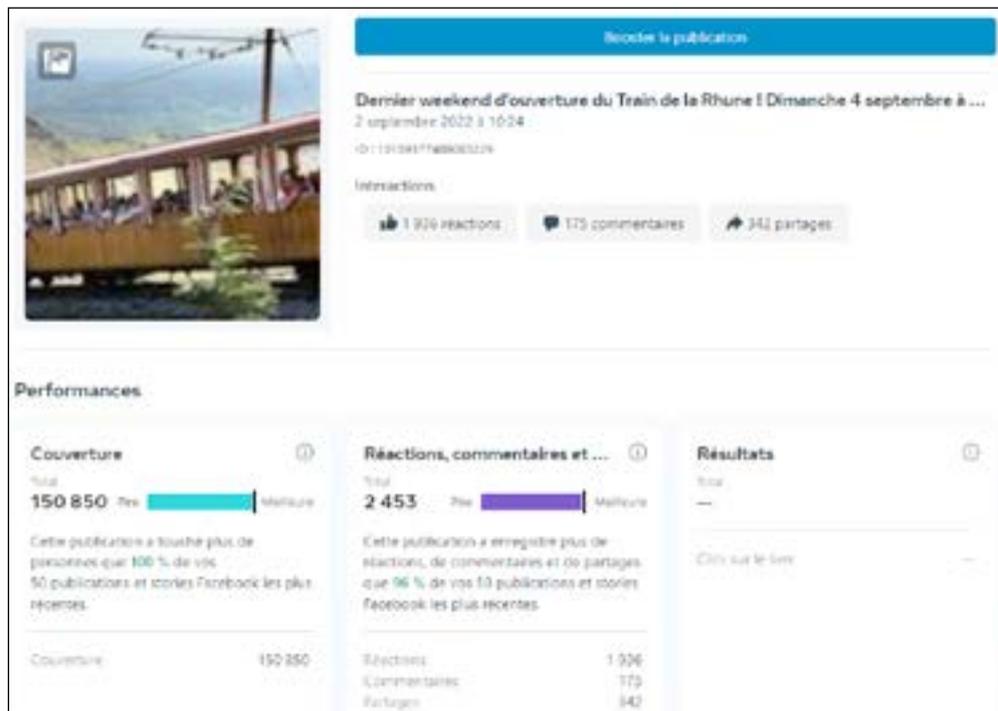
Cela dit, le réseau social Facebook reste encore aujourd'hui un incontournable dans la communication numérique touristique.



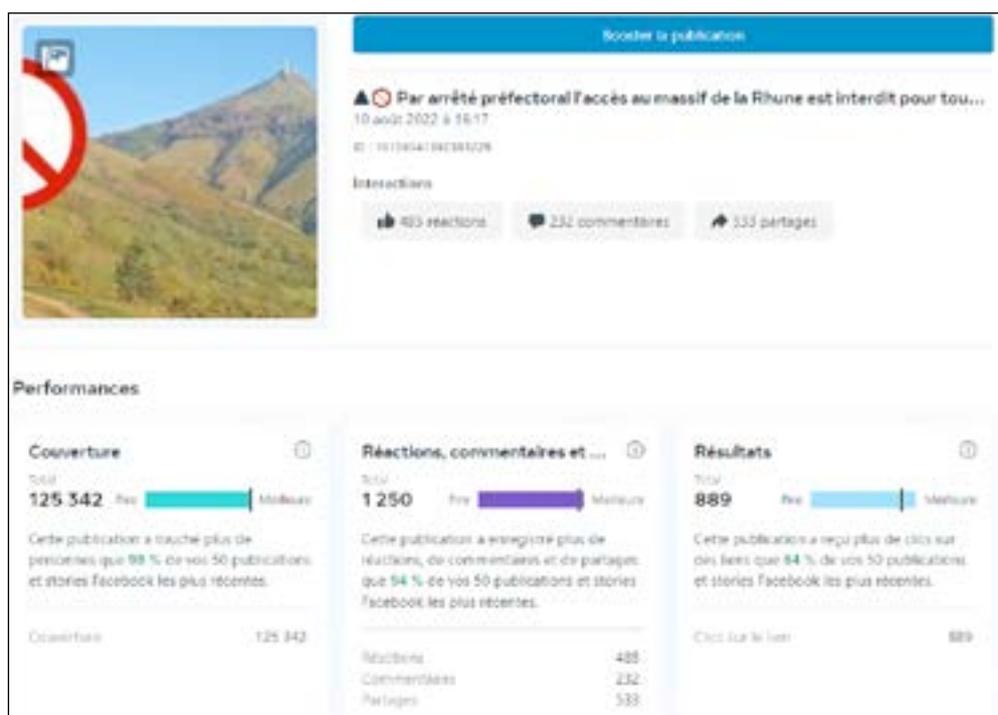
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS/POSTS FACEBOOK 2022

#1 Information concernant la fermeture du train de La Rhune pour cause de travaux - 02/09/2022



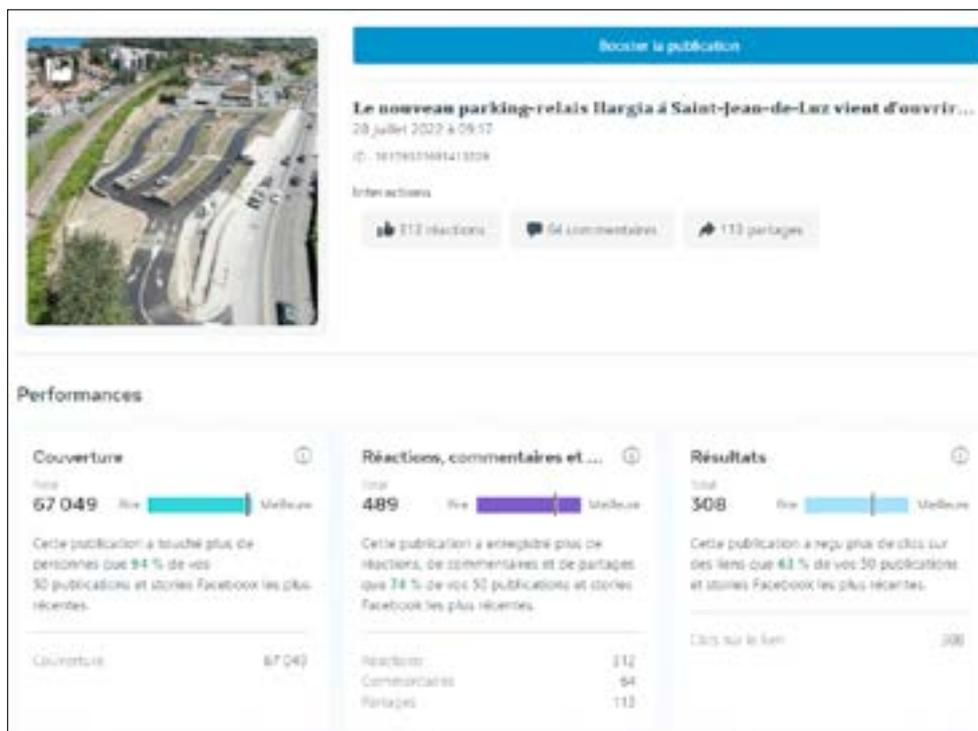
#2 Information concernant la fermeture du massif de La Rhune pour cause de sécheresse - 10/08/2022



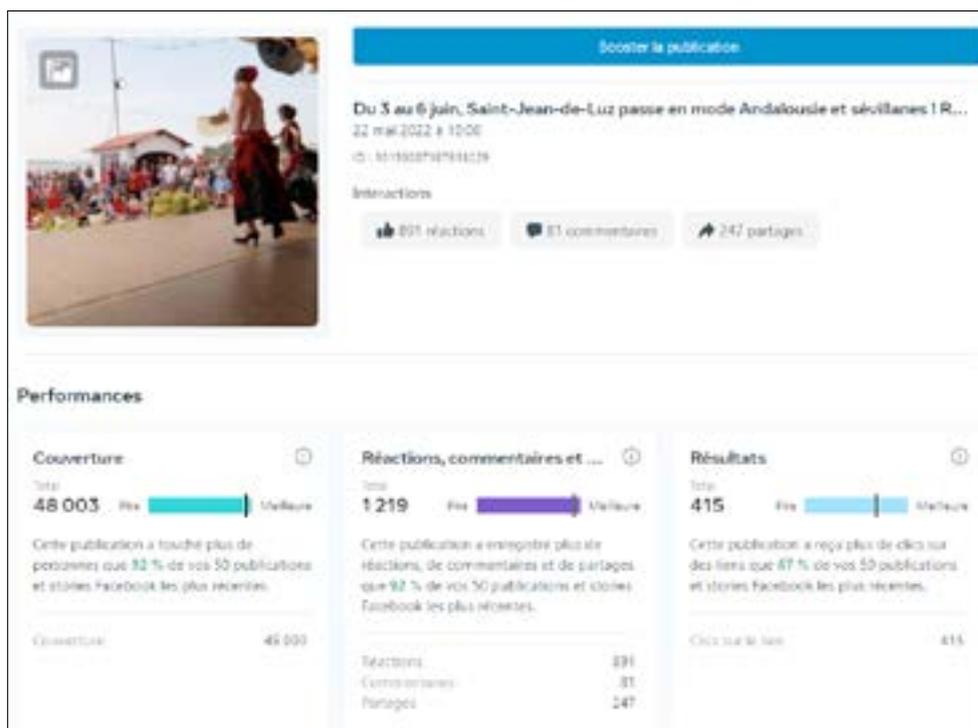
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS/POSTS FACEBOOK 2022

#3 Ouverture du nouveau parking relais Ilargia à Saint-Jean-de-Luz – 14/06/2021



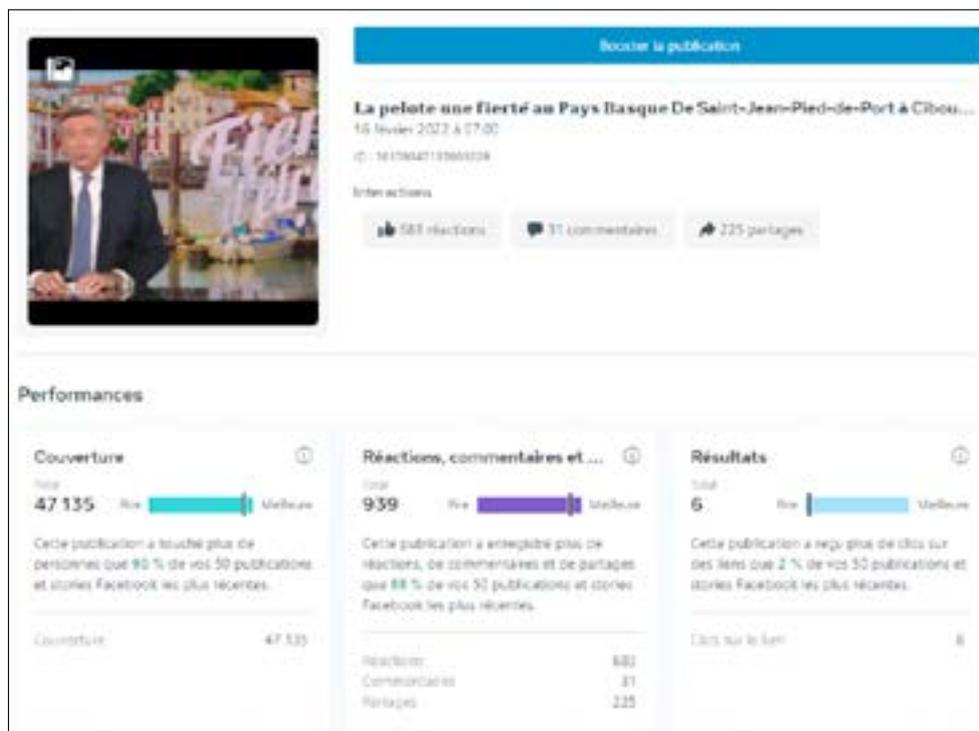
#4 Annonce du programme du Festival Andalou à Saint-Jean-de-Luz - 22/05/2022



RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES PUBLICATIONS/POSTS FACEBOOK 2022

#5 Reportage TF1 sur la pelote basque – 16/02/2022



RÉSEAUX SOCIAUX

GRUPE 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 du territoire de l'OT Pays Basque.

Le groupe compte aujourd'hui 5 553 membres

+ 1524 membres par rapport à 2021



RÉSEAUX SOCIAUX

COMPTE INSTAGRAM DE L'OT PAYS BASQUE



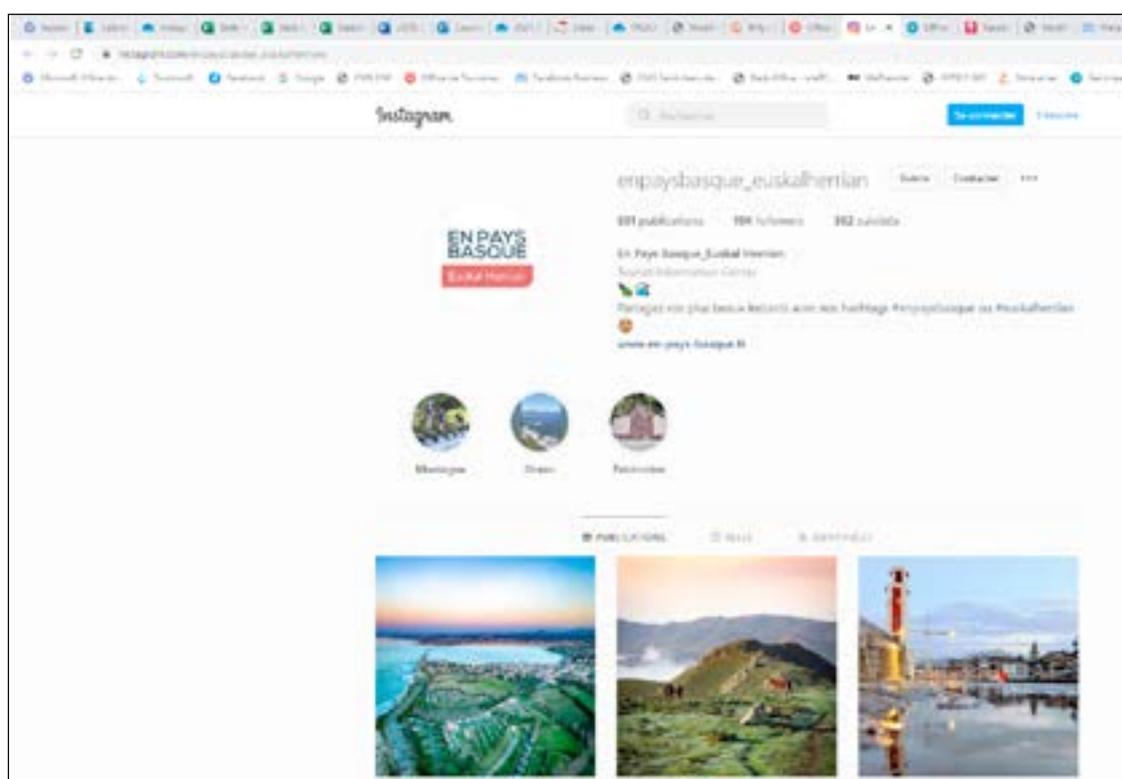
19 045 abonnés au compte Instagram en 2022

+ 1062 abonnés par rapport à 2021

La fréquence de publication est au minimum de 3 à 4 publications par semaine.

Le contenu des publications/posts respecte la ligne éditoriale définie.

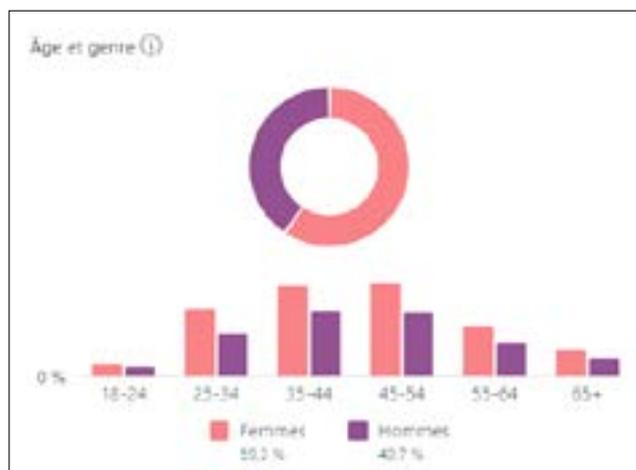
Sur les publications Instagram, les hashtags utilisés sont en rapport avec la marque et les valeurs de la destination : **#enpaysbasque** # de la commune où a été prise la photo ou vidéo #paysbasque #euskadi #euskalherria #spécifiques en fonction du sujet de la photo (activité, paysages, sites...).



RÉSEAUX SOCIAUX

Profil des abonnés

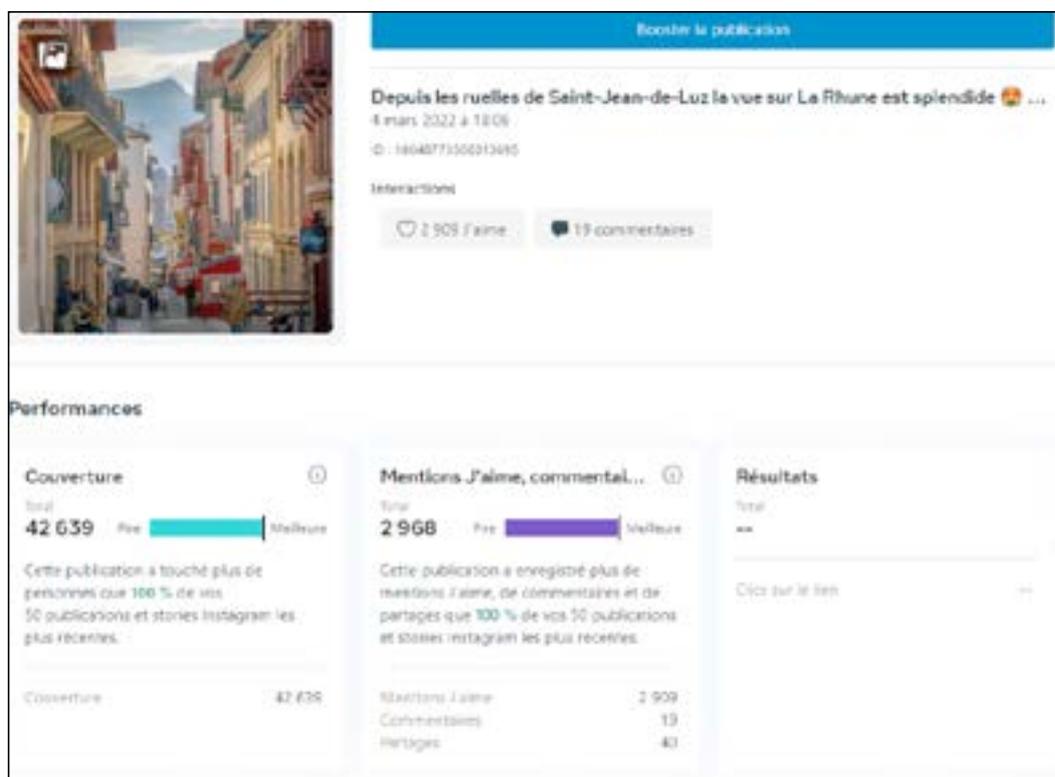
- Majoritairement des femmes à 60%
- Tranches d'âge : 35 et 44 ans (27%) et entre 45 et 54 ans (26%)
- Français à 86%
- Principalement des locaux et habitants de l'Île-de-France



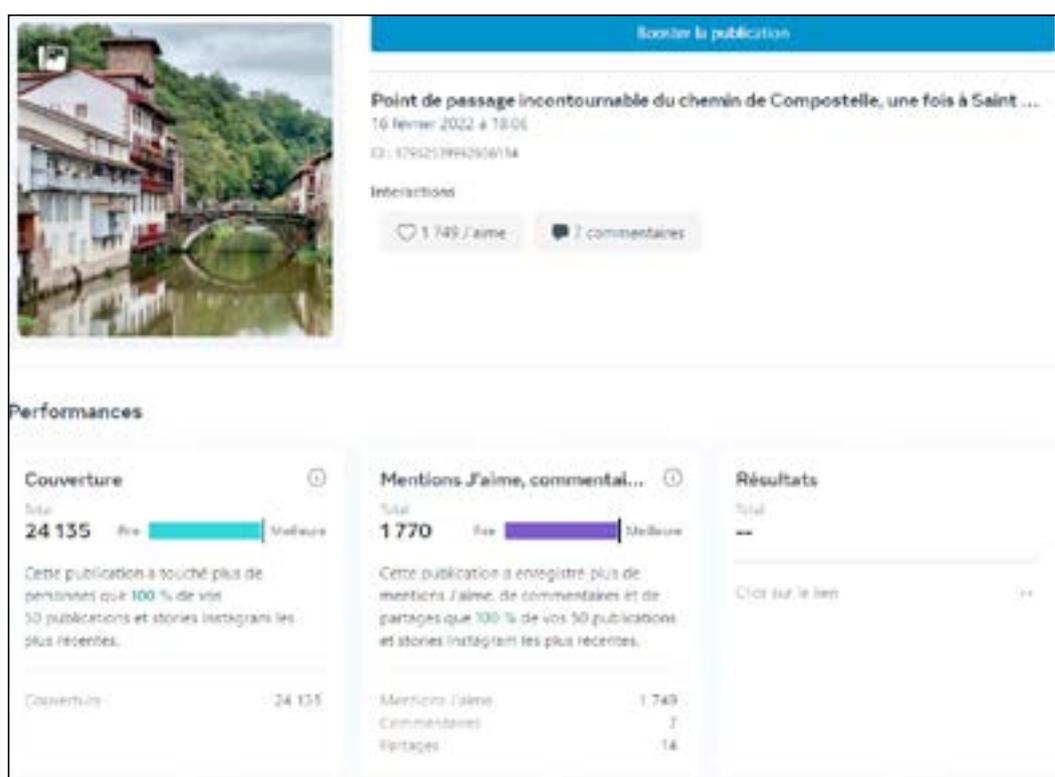
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM

#1 Les ruelles de Saint-Jean-de-Luz – 04/04/2022



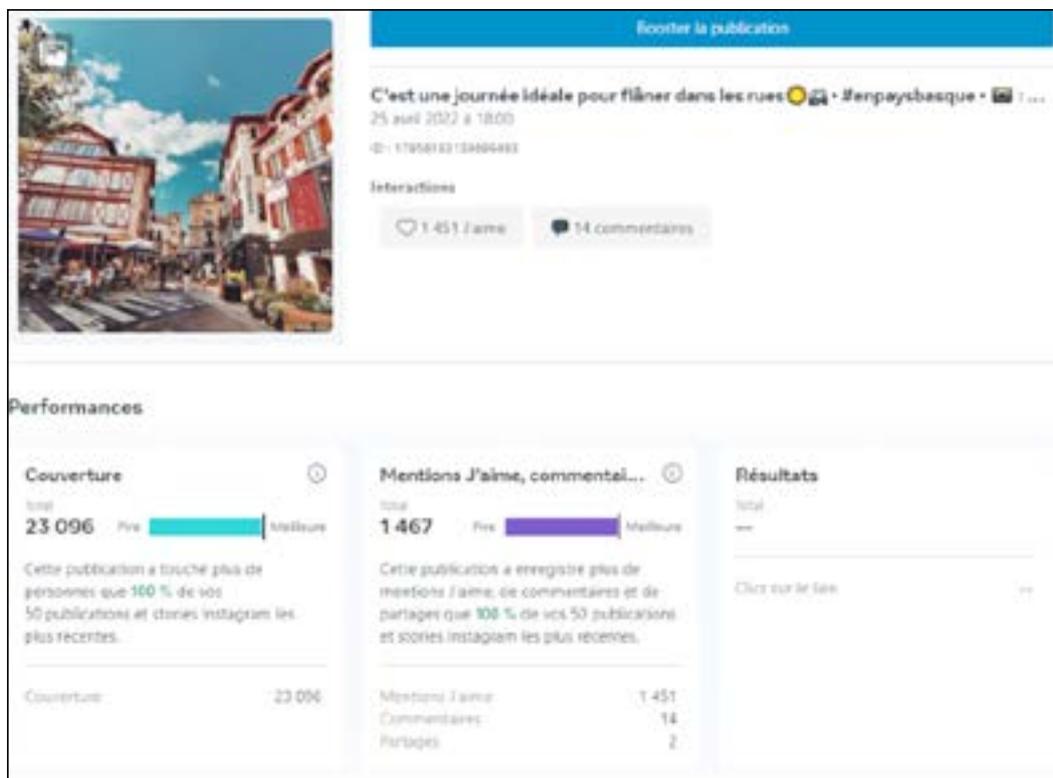
#2 Le pont de Saint-Jean-Pied-de-Port – 16/02/2022



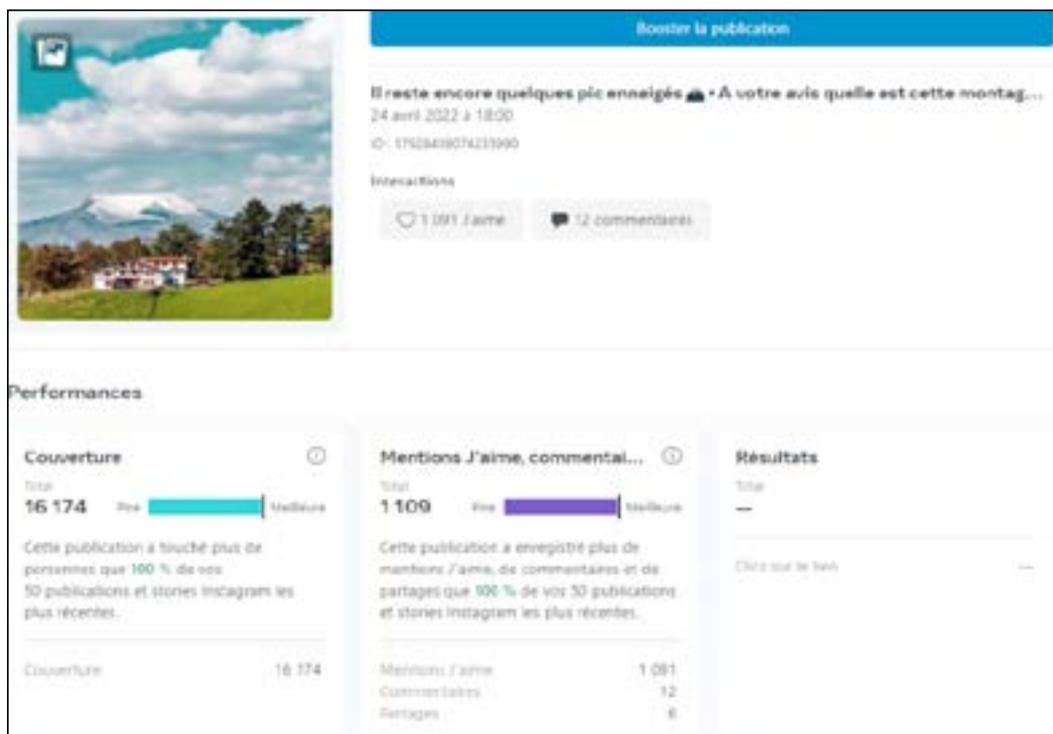
RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM

#3 Balade dans les rues de Saint-Jean-de-Luz – 25/04/2022



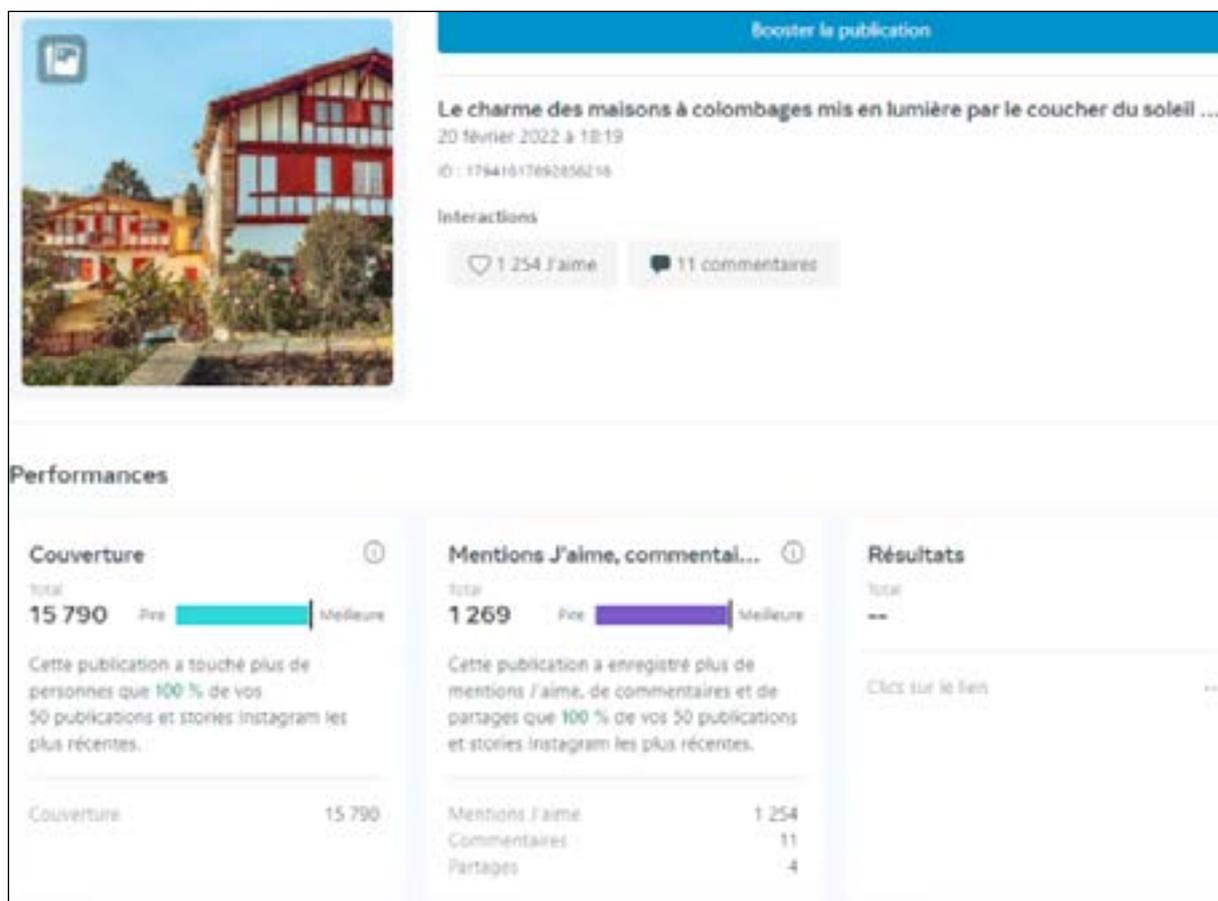
#4 Paysage de montagne enneigée – 24/04/2022



RÉSEAUX SOCIAUX

TOP 5 DES POSTS INSTAGRAM

#5 Les maisons à colombages - 20/02/2022



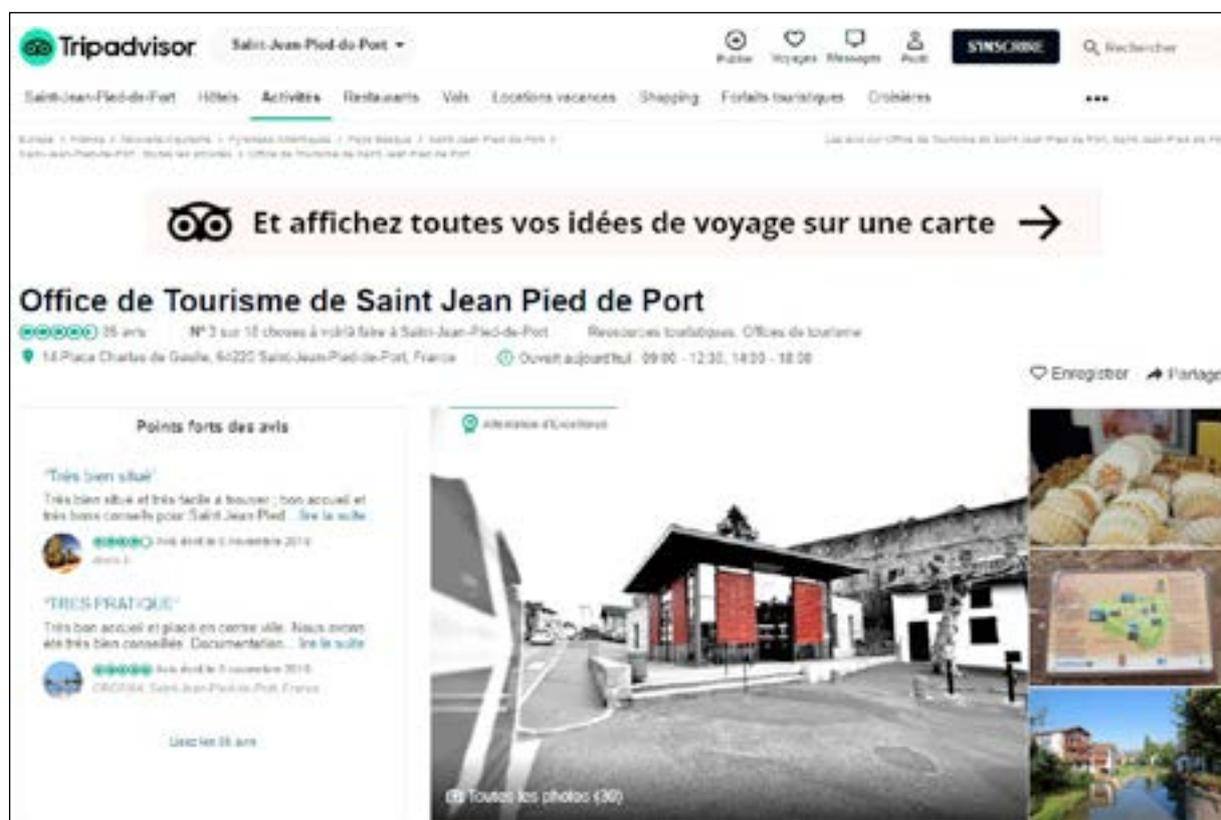
GESTION DES AVIS SUR LES PLATEFORMES

TRIP ADVISOR



Nous gérons **23** fiches sur **Trip Advisor** : sites payants gérés par l'OTPB (Château de Mauléon, Maison du patrimoine et Ecomusée de la pelote) et Bureaux d'Accueil Touristique.

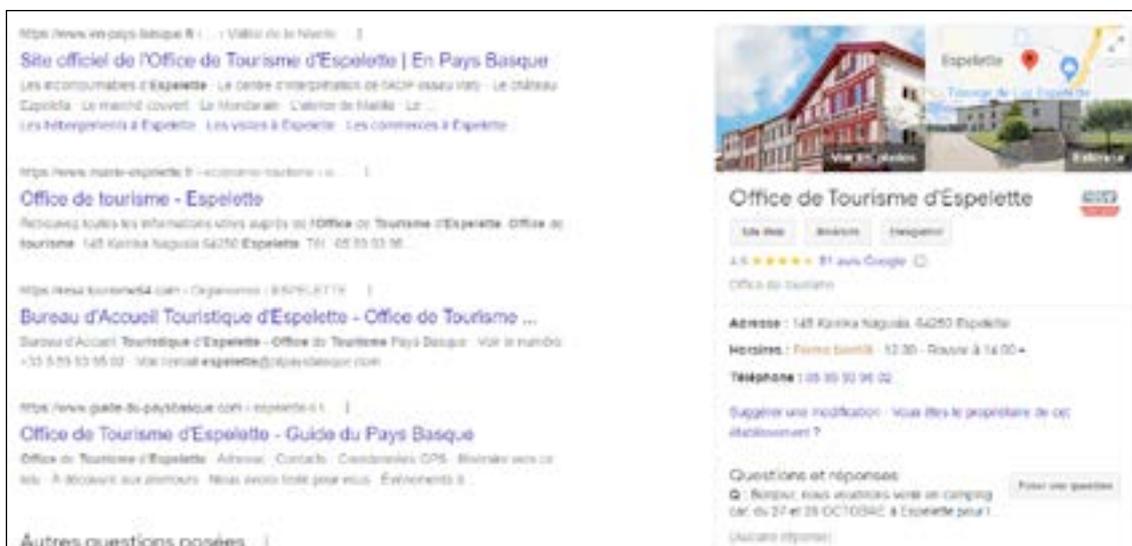
→ En 2022, nous avons comptabilisé **21** avis.



GESTION DES AVIS SUR LES PLATEFORMES



GOOGLE MY BUSINESS



Nous gérons 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 2022, nous avons comptabilisé 344 avis.

Procédure de réponse :

Avis positifs = classés de 4 à 5 étoiles et les 3 étoiles sans réclamation : 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 réclamation : transfert de l'avis avec proposition de réponse à la référente Qualité (+ copie Direction) qui valide la proposition ou y apporte des corrections. Le post est ensuite déposé en réponse à l'avis sur la plateforme.

Bilan écoute clients 2022 : cf. ANNEXES p. 232

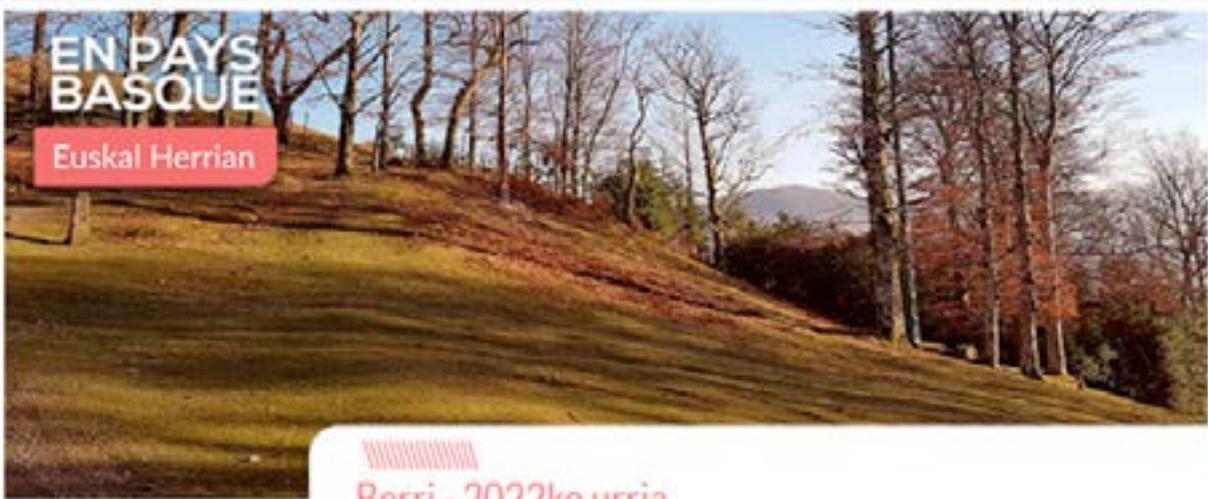
NEWSLETTERS

NEWSLETTERS GRAND PUBLIC

En 2022, nous avons envoyé une newsletter grand public chaque mois reprenant les temps forts de l'agenda, les actualités, des offres commerciales, la mise en avant de nos partenaires...

■ **Nombre d'inscrits en 2022 : 6 221**

Relations avec les Socioprofessionnels : cf. p. 126



The image shows the cover of a newsletter titled "EN PAYS BASQUE" with the subtitle "Euskal Herrian". The background is a photograph of a grassy hillside with trees in autumn. A white box at the bottom contains the text: "Berri - 2022ko urria" and "Bulletin d'information - Octobre 2022".

EN PAYS BASQUE
Euskal Herrian

Berri - 2022ko urria
Bulletin d'information - Octobre 2022

Vous retrouverez ci-dessous notre lettre d'information concernant le Pays Basque pour le mois d'octobre.
Au programme : actualités, prochains temps forts et quelques uns de nos coups de cœur...

Bonne lecture !

LIGNES EDITORIALES OTPB

En 2022, nous avons formalisé la ligne éditoriale des supports de communication numérique de l'OTPB.

L'objectif de la ligne éditoriale est d'harmoniser les contenus et d'assurer la cohérence des publications sur les supports de communication numérique de l'OTPB.

Elle concerne :

- le site internet amiral de la destination Pays Basque www.en-pays-basque.fr,
- le site internet satellite dédié à Saint-Jean-de-Luz et les villages de la Côte Basque, www.saint-jean-de-luz.com
- la page Facebook "En Pays Basque",
- le compte Instagram "En Pays Basque_ Euskal Herrian".

La ligne éditoriale des supports de communication de l'OTPB prend en compte pour chaque support :

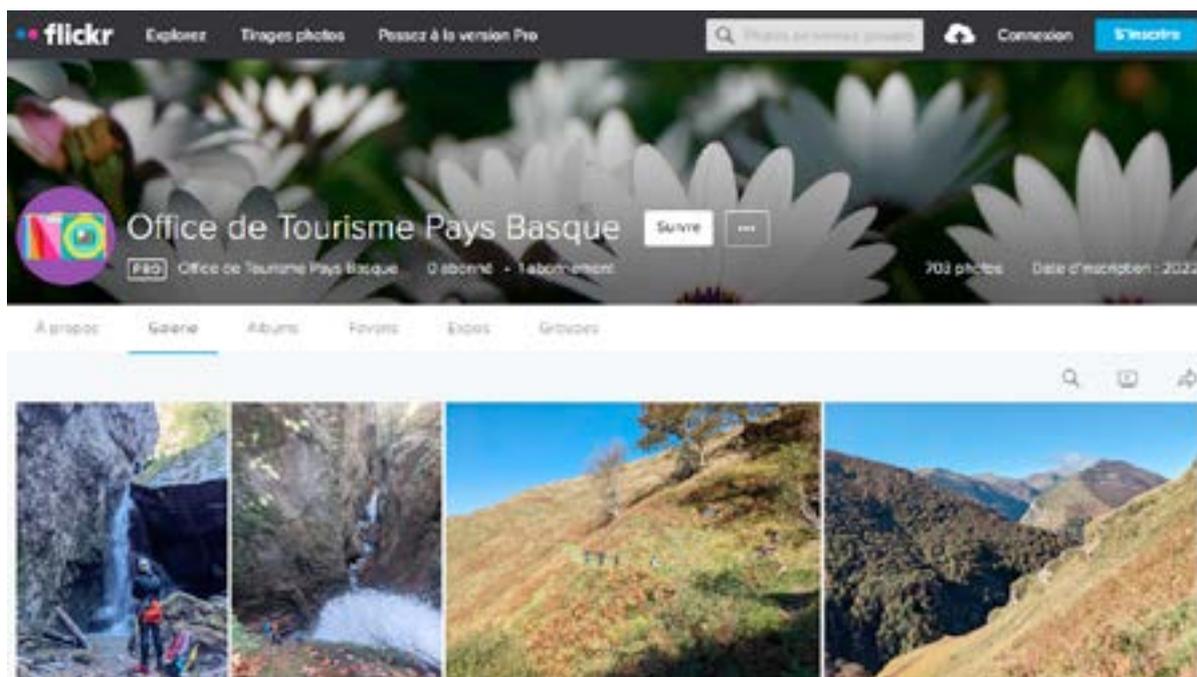
- les enjeux et les objectifs,
- les cibles,
- le positionnement,
- les formats éditoriaux.



PHOTOTHÈQUE

Après évaluation de plusieurs solutions (Google photo, Flickr et Keepeek), notre choix s'est porté sur Flickr. Entre autres facteurs différenciants : le tarif, la gestion par mot clés (hashtags) et/ou dossiers ainsi que la gestion des droits d'utilisation via les licences Creative Commons.

L'intégration d'un premier lot test de 750 photos a été réalisée avec succès en fin d'année. Le regroupement des photos par auteur est fait. La collecte des autorisations d'utilisations a été lancée dans le courant du mois de décembre et l'intégration des visuels à la plateforme se fera au fur et à mesure des retours.



De nouveaux visuels sont en cours d'acquisition auprès de photographes locaux (M. Lafaille, JPEG Studios, Brice Maestracci, Pierre Alex).



RÉSEAUX DE COMMUNICATION

MAINTENANCE

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

- Maintenance des appareils : 274 dysfonctionnements/interventions enregistrées en 2022.
- Installation de 10 nouvelles imprimantes Welogin et passage de tous les points de vente en billets à talons détachables.
- Suivi du projet de changement d'opérateur de téléphonie fixe et internet. Travail avec la société ETIC. Déploiement prévu en début d'année 2023.
- Gestion de la téléphonie (enregistrement des messages répondeurs, programmations horaires) et transferts entre BAT (316 transferts traités en 2022).
- 10 nouveaux ordinateurs achetés

WIFI TERRITORIAL

101 914 connexions en 2022.



C'est un score moyen (hors confinement), inférieur à l'année passée (106 000) qui peut s'expliquer par la généralisation des gros forfaits data sur mobile.

ÉCRANS CONNECTÉS

En 2021 nous avons déployé une nouvelle solution à l'échelle de l'OTPB : PlugnCast.

Elle a remplacé le B@O en Soule, Piksel en Basse-Navarre et Apps&Co en Sud Labourd.

Les 18 BAT sont maintenant équipés d'écrans connectés.

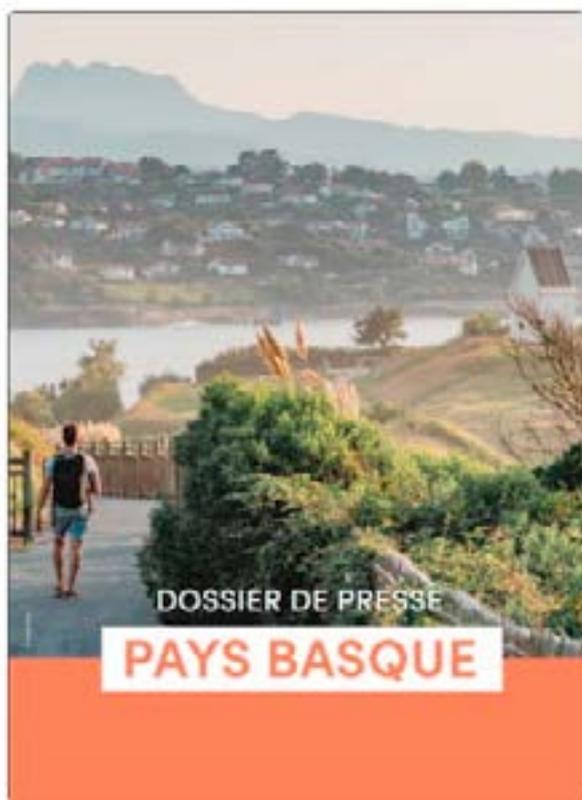
En Soule, il faut aussi rajouter un réseau de 45 écrans répartis sur des sites d'activités, des hôtels et des restaurants.

Les possibilités d'affichage de cette nouvelle solution sont assez riches ; nous devons développer son utilisation en 2023.



RELATIONS MEDIA

Nous avons réalisé **un dossier de presse en 2022**. L'idée est de faire un dossier de presse complémentaire de celui de l'ADT64 avec qui nous travaillons : mettre en avant des nouveautés du territoire et nos filières prioritaires telles que la gastronomie, les sports de plein air et la culture. Ce dossier de presse a été **traduit en espagnol**.



MÉDIAS LOCAUX

Les contacts avec les médias locaux sont nombreux et réguliers.

MÉDIAS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

- Nous **avons accueilli 41 journalistes durant l'année 2022**.

Nous n'avons pas organisé de voyage de presse. Nous nous sommes concentrés sur de l'accueil individuel et personnalisé, en collaboration avec l'AaDT64.

- **Nous avons répondu à 74 autres journalistes** pour des demandes de photos et de renseignements sur notre territoire.
- Le nombre d'accueils et de demandes de renseignements est en très légère augmentation. Beaucoup d'accueils de presse se font en partenariat avec l'ADT64.

Détail des accueils et contacts médias 2022 : cf. ANNEXE p. 238

RELATIONS MEDIA

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



- Groupe WhatsApp composé de 12 collaborateurs-contributeurs de l'OTPB.
- Stéphanie Pagola est notre contact auprès du présentateur de l'émission : Andoni Aizpuru.
- Objectif : promotion du Pays Basque Nord auprès des téléspectateurs du Pays Basque Sud

- Audience approximative : Eitb1 = 30 000 / Eitb2 : 60 000
- Nombre de supports diffusés en 2022 : 22 photos + 6 vidéos

Insertion publicitaire - Supplément Nouvelle-Aquitaine

Insertion mutualisée avec l'OT de Bayonne.

Ce supplément de 32 pages a été diffusé le dimanche 24 avril 2022 dans 4 quotidiens ainsi que dans 3 revues voyages :

- El Correo Español, El Heraldo de Aragón, El País et El Periódico de Catalunya.
- Nouveauté : Viajes National Geographic, Viajar et Holà Viajes.

PAÍS VASCO FRANCÉS

País Vasco francés

Diversión verde en Iraty, San Juan de Luz y Bayona

Del mar a las cumbres pirenaicas, en el País Vasco francés te esperan numerosos planes sostenibles y ecológicos que te permitirán disfrutar de su naturaleza y atractivos urbanos al estilo verde.

La diversidad natural del País Vasco francés convierte a la región en uno de los destinos favoritos de los amantes de las experiencias al aire libre. Si empiezas por la costa, por ejemplo, podrás divertirte a lo grande de una manera sostenible: rutas en kayak de mar, piragua hawaiana en la bahía de San Juan de Luz, paseos en canoa por los ríos Nivele y Bidouze... Y si quieres conocer los paisajes costeros atlánticos, visita el Jardín botánico litoral Paul Jovet, con muestras de pinar costero, dunas, humedales, robledal atlántico y brezales.

EXPERIENCIAS SOSTENIBLES PARA VIAJEROS ACTIVOS

Rumbo a la montaña, si te interesa conocer la cultura que habita en los bucólicos paisajes del País Vasco francés, dirígete a Jaxu, en la Baja Navarra, alójate en una de las confortables tiendas situadas sobre los pastos de la granja Pstoenia y aprende sobre la cría de ovejas y la producción de maíz ecológico.

En el bosque de Iraty, el mayor hayedo de Europa, encontrarás caballos de montaña denominados cayotar o etoko, verás al ganado pastorear de mayo a octubre y podrás recargar las pilas caminando, paseando en bicicleta eléctrica o descansando en sus coquetos chalets. Y cuando visites Sare, uno de Los Pueblos Más Bonitos de Francia, intérmate en los senderos de interpretación del puerto de Lizarrieta, uno de los cuales cuenta con la participación del conocido contador de cuentos Koldo Amestey.

SOUVENIRS RICOS Y SOSTENIBLES

Durante tu viaje no dudes en regalarle especialidades gastronómicas del País Vasco francés elaboradas artesanalmente o siguiendo métodos ecológicos, como las conservas Jean de Luz, preparadas con piezas de pesca local, responsable y sostenible; y las cervezas artesanales Arrobbio. Y más allá de la mesa, también encontrarás productos respetuosos con el entorno, como los cosméticos Dalzate, perfumados con esencias naturales de plantas.

PAÍS VASCO FRANCÉS

+ INFO

Reserva en el camping Merko Lakarra en San Juan de Luz que cuenta con el sello Love Verde y la Ecoetiqueta Europea.
www.merkoakarra.com
 Y en Bayona, alójate en el nuevo hotel Villa Koenig Bayona 4*.
www.hotel.villakoenigbayona.fr

Descubre y saborea los secretos del chocolate de Bayona durante un delicioso taller en L'Atelier du Chocolat.
www.atelierduchocolat.fr

Si te gusta el rafting, Uhina Rafting en Bidarray, es la única base de este deporte certificada con la Ecoetiqueta y NE Environment.
www.uhina-rafting-pays-basque.fr

Explora el valle de Estèrencyby con los nuevos 5 itinerarios para bicicleta de montaña y una ruta bucle transfronteriza para bicicleta de gravel.

PROMOTION GRAND PUBLIC

OPÉRATION SAINT-LARY, LES 26 ET 27 MARS 2022

La Côte Basque, plus précisément Saint-Jean-de-Luz et ses alentours, était à l'honneur à la station de ski de Saint-Lary aux côtés de l'OT de Rochefort Océan et du Bassin d'Arcachon.

Le beau temps n'était pas au rendez-vous ; il était plutôt mitigé avec une alternance de soleil, nuages et même quelques rafales de vent.

Un public peu nombreux, en grande majorité des seniors venus du grand Sud-Ouest.

Avec la participation de Sarah Duhart, de Laëtitia et William du service Saint-Jean-de-Luz Animation et des producteurs : Patrick Ithurria (piments d'Espelette) et Benoît Albisseti (fromage de brebis bio à Moncayolle)



PROMOTION GRAND PUBLIC

BASQUE FEST À BILBAO, DU 14 AU 16 AVRIL 2022

Après 2 ans d'absence, l'opération Basque Fest a bien eu lieu avec le port du masque obligatoire.

36 230 visiteurs sur les 3 jours au Txoko Gourmet de l'Arenal.

Dans cet espace situé à côté du théâtre de Bilbao, les visiteurs peuvent découvrir des destinations touristiques basques et participer à des dégustations.

Au total, 1 080 personnes ont participé aux dégustations pour découvrir les produits gastronomiques des destinations touristiques présentes : Iparralde, Goierri, Aiaraldea, Gorbeia, Durangaldea, Urdaibai, Uribe, Urola Kosta, Tolosaldea, Rioja Alavesa, Enkarterri et Lea Artibai.

Avec la participation de Déborah et Joanna I. pour l'OTPB et des producteurs : Benoît Albiseti (producteur de fromage de brebis bio de Moncayolle) – Leire et Panpi Olaizola (producteurs de piments d'Espelette) – Ferme Agerria (éleveur de canards à Irouléguy) – Arrobio (bière artisanale à Espelette).

Rencontre avec un public intéressé par la destination

Le jeu concours a connu un vif succès.

Lots à gagner : Week-end au camping Biper Gorri – Séjour à Mer et Golf – Brunch et soin à Thalazur – Un panier garni – Des visites et activités chez nos partenaires.



PROMOTION GRAND PUBLIC

OPERATION PUNTAIK PUNTA À ARRASATE, DU 14 AU 16 OCTOBRE 2022

Puntaik Punta est un évènement itinérant organisé à l'échelle des 8 communes de la communauté de communes Debagoiena.

Opération grand public sur la thématique des activités de pleine nature sur un marché de proximité. L'OTPB disposait d'un stand et de la documentation suivante :

- Plan liasse,
- Cartes touristiques,
- Flyer présentant les liens dirigeant vers les pages randos du PLR (Plan Local de Randonnées) en basque et en espagnol,
- Flyer présentant une offre d'hôtel + prêt de vélo à Estérençuby,
- Flyers de quelques-uns de nos prestataires (loueurs de vélos, Chalets d'Iraty, Mendi Lagunak...),
- Guides Lau Haizetara en basque et en espagnol.

La journée de samedi a eu plus de succès que celle du dimanche.

En parallèle de l'espace d'exposition, de nombreuses activités et visites étaient proposées.

<https://puntaikpunta.turismodebagoiena.com/es/programa/>



PROMOTION GRAND PUBLIC

MONDIAL DE PELOTE BASQUE 2022

C'est dans sa stratégie de valorisation d'évènements sportifs d'envergure internationale que la marque Biarritz Pays basque, via un partenariat entre l'ADT64 et la Fédération Française de Pelote Basque (FFPB), a soutenu **les Championnats du Monde de Pelote basque qui se sont déroulés à Biarritz, Bidart, Bayonne et Hasparren du 23 au 29 octobre 2022.**

Dans le cadre de ce partenariat, une visibilité fut donnée à la marque Biarritz Pays basque pendant toute la durée de l'évènement : sur les supports de communication du Mondial, les vidéos de la compétition, aires de jeux, maillots de l'équipe...

La FFPB a offert l'opportunité d'assurer **une promotion touristique sur le "Village du Mondial"** installé en extérieur, autour du **Jai Alai de Biarritz** et en accès libre au grand public sur toute la durée de l'évènement.

Horaires d'ouverture : de 14h à 20h. Les temps forts ont eu lieu surtout en fin d'après-midi, avant les parties.

Le stand tourisme (3x3m) était doté de l'outil Photobooth (animation photo personnalisée) pour attirer du monde.

L'OTPB était présent sur ce stand le lundi 24 octobre, mais malheureusement peu de fréquentation sur l'ensemble du village ce jour-là.



Animation "Photobooth"
sur le stand tourisme

1.4

COMMERCIALISATION

LES MISSIONS

Le service commercialisation est affecté aux missions suivantes :

- la commercialisation pour les individuels
- la commercialisation pour les groupes et les séminaires

LES OBJECTIFS

- Elaborer la stratégie de commercialisation assortie d'un plan d'actions
- Commercialiser les offres du territoire
- Augmenter le chiffre d'affaires généré 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 de l'OTPB
- Développer l'activité "groupes et séminaires"
- Animer les réunions sur la commercialisation
- Gérer la relation client
- Régler les litiges en lien avec la commercialisation
- Mettre en place des actions de professionnalisation des acteurs du tourisme de l'OTPB (BAT, prestataires...)
- Être en relation avec les partenaires et les institutionnels
- Etablir un bilan (qualitatif et quantitatif) des actions
- Mettre en œuvre les nouveaux projets et les nouvelles procédures
- Assurer la veille sur l'activité du secteur
- Assurer la veille sur nos sites internet www.en-pays-basque.fr et www.saintjeandeluz.com
- Suivre et animer la démarche Qualité sur la partie "Commercialisation"

COMMERCIALISATION / INDIVIDUELS

LA COMMERCIALISATION DE L'OFFRE INDIVIDUELLE AU SEIN DE L'OTPB

Il existe 2 systèmes de réservation : logiciels WELOGIN et ELLOHA.

LA RÉSERVATION VIA LE LOGICIEL WELOGIN

Ce logiciel est une centrale de réservation qui permet de réaliser des réservations au comptoir, par téléphone ainsi que sur internet (pour le client qui souhaite acheter via les sites de l'OTPB).



Il s'agit d'un système de réservation pour :

- La billetterie "spectacles"
- La billetterie "activités, sites et loisirs" du territoire de l'OTPB

Appartenant à l'OTPB, Welogin, donne la possibilité à l'acheteur de régler ses achats avec différents moyens de paiement : Cartes Bancaires, Espèces, Chèques, Chèques Cadeaux, Chèques Vacances et Eusko.

Depuis cette année, l'OTPB a décidé de passer l'ensemble des prestataires d'activités, sites et loisirs sur ce logiciel.

Afin que le prestataire ait un maximum d'indépendance, Welogin a proposé à l'OTPB 2 solutions : le We Consult et le We Essentiel.

Ces formules permettent aux prestataires de consulter et modifier leurs plannings, d'avoir la liste de leurs clients et de bénéficier d'un widget sur leur site internet. Pour ceux qui ont opté pour le We Essentiel, l'option vente et modification de réservation s'ajoutent aux services.

LE FONCTIONNEMENT

Référents Welogin

- Adour : Cécile Eyheraburu
- Basse-Navarre : Elorri Berthou
- Sud Labourd : Marie-Christine Jorajuria, Fanny Quittic, Valérie Brocheriou, Joana Etchebaster, Sandrine Larralde, Clara Barrière (prestataires d'activités)
- Soule : Yuna Etcheberry

Chaque "référent Welogin" a en charge le paramétrage de l'offre des prestataires de son secteur.

Clara Barrière et Marie-Christine Jorajuria sont "administrateur" du logiciel et Audrey Haramboure "régisseuse" pour l'OTPB.

Clara se charge également de démarcher les prestataires d'activités.

COMMERCIALISATION / INDIVIDUELS

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 2022 sont les suivants :

- Billetterie spectacle pour les ventes au comptoir et sur les sites de l'OTPB : 5% TTC
- Prestations activités pour les ventes au comptoir et sur les sites de l'OTPB : 10% ou 15% TTC
- Prestations activités pour les ventes sur le site du prestataire : 5% TTC

Un état des ventes est envoyé à la fin de chaque prestation pour les billetteries et en fin de mois pour les prestataires d'activités, sites et loisirs.

LA RÉSERVATION VIA LE LOGICIEL ELLOHA (PLACE DE MARCHÉ)

Elloha est un outil de commercialisation déployé par l'ADT64 et mis à disposition des Offices de Tourisme du département.

Ce logiciel est une "place de marché" qui permet de réaliser des réservations au comptoir, par téléphone ainsi que sur internet pour le client qui souhaite acheter via les sites de l'OTPB.

Il s'agit d'un système de réservation pour :

- Les hébergements professionnels et non professionnels (des prestataires qui ont souhaité y adhérer) de tout le département
- Les activités, sites et loisirs (des prestataires qui ont souhaité y adhérer) hors OTPB (Biarritz, Anglet, Bayonne, Bidart, Cambo, Hendaye)

A la différence de Welogin, Elloha ne permet qu'un seul moyen de paiement : la Carte Bancaire.



COMMERCIALISATION / INDIVIDUELS

LE FONCTIONNEMENT

Responsable Elloha OTPB : Clara Barrière

Référents Elloha :

- Adour : Cécile Eyheraburu
- Basse-Navarre : Marie-Hélène Ernaga
- Sud Labourd : Clara Barrière + Pascale Tellechea (locatif hors Saint-Jean-de-Luz)
- Soule : Argitxu Ourthiague

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 à la suite de l'ouverture de leur compte.

Clara coordonne la stratégie de déploiement sur l'ensemble du territoire de l'OTPB et s'assure du bon déroulement de celle-ci. Elle est également l'interlocutrice de l'ADT64.

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 faites par l'Office de Tourisme Pays Basque (sites internet, comptoir, téléphone) via Elloha est directement versé sur le compte bancaire du prestataire.

Le mode de commissionnement de l'OTPB pour 2022 est le suivant :

Le prestataire reverse une commission de 10% ou 15% TTC à l'OTPB pour chaque vente effectuée par l'intermédiaire de l'OTPB (comptoir, téléphone, sites internet).

Un état des ventes est effectué par l'OTPB tous les mois afin d'établir une facture de commission tous les trimestres que chaque prestataire doit régler sous 30 jours.

LE DISCOURS DE VENTE À L'OTPB

Les conseillers en séjour de l'OTPB ont à leur disposition une procédure de vente afin de connaître la marche à suivre pour réserver un hébergement et/ou une activité touristique.

DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE COMMERCIALE INDIVIDUELLE

OFFRE ET VENTE VIA WELOGIN

Secteurs	Concerts, animations, spectacles	Visites commentées / guidées	Activités, sites et loisirs	TOTAL
Adour	2	5	1	8
Basse-Navarre	22	4	2	28
Sud Labourd	84	24	22	130
Soule	5	1	8	14
TOTAL	113	34	33	180

En 2022, 180 concerts, animations, spectacles, visites commentées et activités sites et loisirs ont été commercialisés par l'OTPB.

Une offre qui ne cesse d'augmenter afin de proposer aux clients un large panel de prestations.

Afin de mieux satisfaire les prestataires d'activités qui basculent leurs offres sur Welogin, l'OTPB leur donne la possibilité, dans le cadre du partenariat, d'ouvrir un compte We Consult ou We Essentiel.

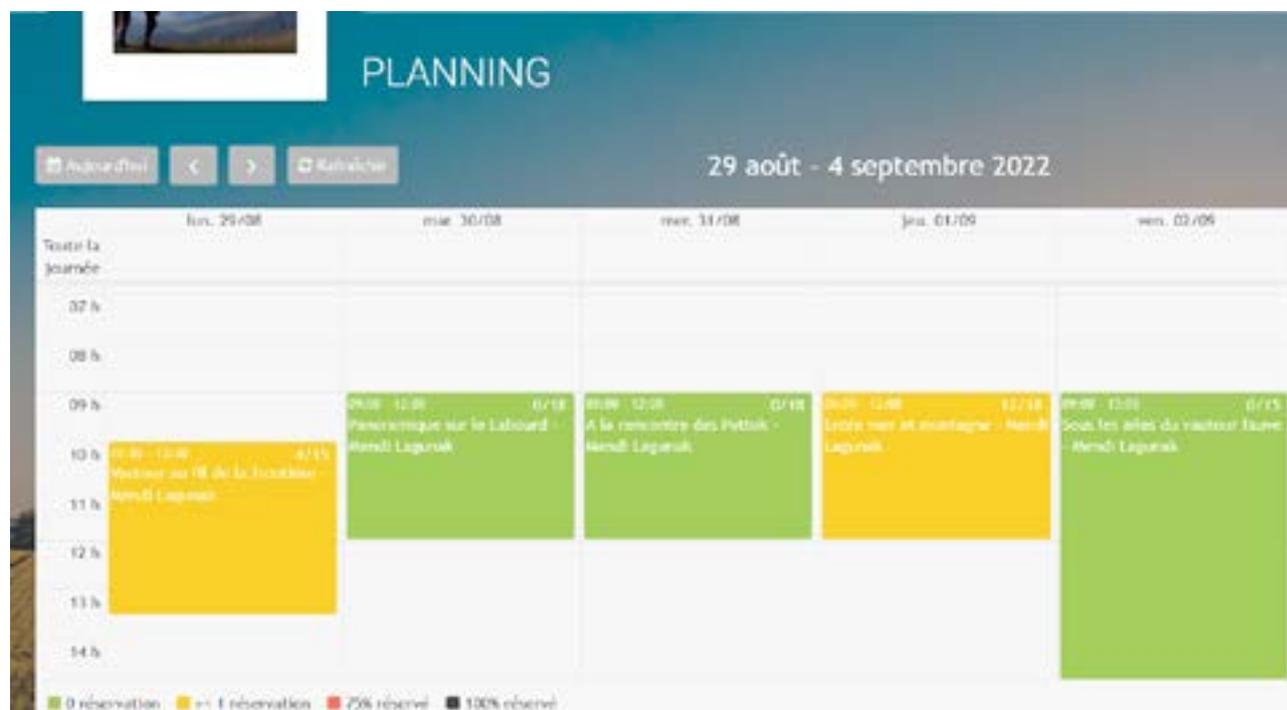
A ce jour, 28 comptes We Consult ont été déployés.

Dans le cadre du schéma de mutualisation avec Bayonne, l'OTPB a ouvert un compte We Essentiel pour l'Office de Tourisme.



DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE COMMERCIALE INDIVIDUELLE

OFFRE ET VENTE VIA WELOGIN



→ Répartition du chiffre d'affaires Welogin 2022 :

Chiffre d'affaires Welogin 2022 : **824 170,24 €**



DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE COMMERCIALE INDIVIDUELLE

OFFRE ET VENTE VIA WELOGIN

88 offres d'hébergement sont proposées à la vente en 2022 contre 107 en 2021.

Chaque année, un démarchage personnalisé par courriel et téléphone est effectué par secteur et par filière (hôtels, résidences de vacances, chambres d'hôtes, meublés, activités touristiques), afin de présenter en détail l'outil de commercialisation.

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

Après chaque finalisation de paramétrage, les référents reprennent rendez-vous avec le prestataire afin de leur expliquer le bon fonctionnement de leur compte.

La vente de ces prestations a généré un chiffre d'affaires de 65 572,56 € TTC en 2022.

Secteurs	Hôtels	Campings	Résidences de Tourisme	Meublés	Chambres d'Hôtes	TOTAL
Adour	2	1	1	1	2	7
Basse-Navarre	3	1	0	11	3	18
Sud Labourd	16	2	2	22	9	51
Soule	3	2	0	6	1	12
TOTAL	24	6	3	40	15	88



BILAN DE L'OFFRE COMMERCIALE INDIVIDUELLE

	2019		2020		2021		2022	
Répartition CA TTC Web/Comptoir	€	%	€	%	€	%	€	%
Ventes BAT	665 871,77	90	354 170,36	83	530 053,54	84	680 569,92	76,49
Ventes Web	77 549,36	10	72 295,93	17	100 711,03	16	209 172,88	23,51
TOTAL	743 421,13	100	426 466,29	100	630 764,57	100	889 742,80	100

Répartition CA TTC Comptoir par zones	€	%	€	%	€	%	€	%
Adour	25 649,45	3,85	20 972,80	5,92	32 828,40	6,19	34 729,40	5,10
Basse Navarre	137 498,65	20,65	99 147,86	27,99	129 822,65	24,49	112 840,64	16,58
Soule	67499,94	10,14	46 538,07	13,14	53 988,61	10,19	80 522,03	11,83
Sud Labourd	435 223,73	65,36	187 511,63	52,94	313 413,88	59,13	452 477,85	66,49
TOTAL	665 871,77	100	354 170,36	100	530 053,54	100	680 569,92	100

Même si la fréquentation dans nos BAT est légèrement en baisse, le CA dépasse celui de 2019, notre année de référence.

Ce résultat n'est pas seulement dû à la bascule des activités, sites et loisirs sur Welogin, mais surtout à un travail d'équipe des conseillers en séjour.

On note également une progression de la vente en ligne du fait de l'intégration de Welogin dans notre moteur de réservation et de la mise en avant de celui-ci sur nos 2 sites internet.

Objectifs pour 2023 :

• Développement de la mise en marché de l'offre touristique sur Welogin

- Consolidation de notre offre actuelle d'activités touristiques (relance, démarchage, accompagnement formation prestataires...)
- Développement de la mise en marché de l'offre billetterie, notamment par une intensification de la prospection auprès des associations et mairies (distribution du flyer billetterie) et envisager une collaboration avec le service culturel de l'Agglomération Pays Basque afin de revendre leur billetterie.

• Développement de la mise en marché de l'offre touristique sur Elloha

- Consolidation de notre offre actuelle d'hébergements touristiques (relance, accompagnement formation prestataires...)
- Développement de la mise en marché de l'offre touristique notamment par une intensification de la prospection auprès des hébergeurs professionnels type campings
- Prospection de l'offre chambres d'hôtes suite à la mise en place du nouveau logiciel Weebnb.

• Développement de l'accompagnement à la vente de nos équipes dans les différents BAT avec une personnalisation par secteur

• Développement de la gestion relation client (GRC)

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.

Mise en valeur des produits à la vente par différents moyens :

La communication numérique

- Opérations spécifiques en lien avec le service communication (newsletter et/ou courriers auprès des hébergeurs, habitants...)
- Réalisation d'une vidéo ou Powerpoint de présentation des offres

La communication dans les BAT

- Uniformisation des présentoirs (PLV...), signalétique des produits en vente...
- Mise en valeur des produits dans les vitrines des BAT du territoire, notamment celles du BAT de Saint-Jean-de-Luz.



DYNAMISATION DES VENTES

Le flyer "Billetterie"

Il a pour objectif d'informer les professionnels du tourisme que l'OTPB donne la possibilité de revendre des billetteries de spectacles dans ses 18 bureaux d'accueil.

Ce flyer a été décliné en 7 versions en fonction des secteurs et des contacts des référents Welogin :

- 1 pour le pôle Adour
- 1 pour le pôle Basse-Navarre
- 1 pour le pôle Soule
- 4 pour le pôle Sud Labourd

Un premier démarchage a été réalisé auprès des mairies, associations mais également auprès de "gros prestataires". De plus, une sensibilisation a été faite sur le forum des associations à Hasparren avec la distribution d'une centaine de flyers.

UNE BILLETTERIE SIMPLE ET SÉCURISÉE
avec l'Office de Tourisme Pays Basque

NOS POINTS FORTS

- 18 POINTS DE VENTE**
St-Jean-de-Luz, St-Jean-Pied-de-Port, Espélette, Arzacq, Urrugne, Sans, Hasparren, St-Palais, Tarbets...
- VENTE EN LIGNE**
Sans aucun frais supplémentaire, nous vous proposons de vendre vos billets en ligne sur nos sites internet.
- IMPRESSION**
Nous imprimons les billets que vous vendrez (possibilité de personnalisation, en collaboration avec vous).
- COMMUNICATION**
Sur nos écrans, nos sites internet, nos newsletters, nos vitrines et nos bureaux d'accueil touristique.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Les ventes de billets se font dans nos 18 bureaux d'accueil touristique et sur nos sites internet. Nous signons une convention avec vous. Pour cela, nous avons besoin des éléments suivants :

- vos coordonnées (nom, adresse, téléphone, mobile, email)
- le nom de la manifestation, affiche (pour la personnalisation du billet) ...
- la date
- le prix : adulte, enfant, réductions, gratuités et justificatifs à fournir pour en bénéficier
- le nombre de places mises en vente (adaptable sur la période, possibilité de rajout)
- la date de clôture de la billetterie (date et heure) : nous pouvons vous faire un état des ventes de la billetterie le jour même de la manifestation en deux clics.

Pour le paiement, à la fin de la période de vente, nous vous envoyons un état récapitulatif des ventes. A réception, vous nous faites parvenir votre facture pour paiement par le service financier. Le paiement s'effectuera ensuite soit par virement (fournir le RIB), soit par chèque.

Vous ne payez que si vous vendez

QUELS SONT NOS TARIFS ?

Le tarif comprend la mise en place d'une billetterie sur l'ensemble de nos 18 bureaux d'accueil touristique et également la mise en place d'une billetterie en ligne sur nos sites internet. La commission appliquée par l'Office de Tourisme Pays Basque pour votre billetterie spectacle est de **5% TTC**. La commission peut être incluse dans le prix du billet ou en supplément, selon votre choix.

“ Une billetterie unique de l'intérieur jusqu'à la scène ! Des points de vente dans tout le Pays Basque ”

UNE ÉQUIPE RÉACTIVE | 05 59 28 02 37 | y.athaberry@otpbaybasque.com

DYNAMISATION DES VENTES

Un comptoir spécifique dédié à la vente au BAT de Saint-Jean-de-Luz

• Objectif

Proposer à certains prestataires d'activités de la baie de Saint-Jean-de-Luz/Ci-boure qui ne pouvaient être revendus via nos logiciels de commercialisation (du fait de la spécificité de leur activité) de bénéficier d'un canal de vente à l'OTPB.

• Principe

Durant la période estivale, 2 personnes sont dédiées à ce comptoir spécifique. Le principe est d'appeler en direct les prestataires concernés pour connaître leurs disponibilités afin d'effectuer la réservation pour le client. Le client paye à l'OT un acompte (correspondant à 10% TTC de la prestation) et règle le solde sur place auprès du prestataire.

• Mise en place

Situé dans le hall d'accueil côté marché, ce comptoir est signalé par 2 kakémonos et permet également la vente de l'ensemble des prestations touristiques (activités, animations, spectacles...) commercialisées à l'OTPB.



DYNAMISATION DES VENTES

Un comptoir spécifique dédié à la vente au BAT de Saint-Jean-de-Luz

• Formation

Deux saisonniers - Julien et Marine - ont été formés et ont rendu visite aux prestataires afin d'échanger sur les activités à la vente.

• Résultats des ventes

Le comptoir a généré environ 30 000 € de chiffre d'affaires sur juillet et août (toutes prestations confondues) sur un total de 129 732 € pour le BAT de Saint-Jean-de-Luz.

Objectifs 2023

- Associer les éducteurs et les cafés de l'OT à des prestations qui sont commercialisées au sein de l'OTPB.
- Animer et accompagner davantage les équipes pour développer les ventes, avec une personnalisation des formations commerciales par secteur.
- Reconduire le comptoir des ventes au BAT de Saint-Jean-de-Luz et le mettre en place dans d'autres BAT où cela serait opportun.



COMMERCIALISATION / GROUPES & SEMINAIRES

PRINCIPALES ACTIONS

- Traitement des demandes "groupes et séminaires" à l'échelle de l'OTPB
- Mise à jour du fichier "Clients démarchage groupes" commun
- Création d'un fichier "Clients Privilèges" avec envoi de la nouvelle brochure groupes 2022-2023 et d'un cadeau à 55 contacts qualifiés, pour la plupart fidèles au service groupes de l'OTPB
- Participation à trois salons professionnels, à trois éductours et un Workshop "Affaires"
- Participation à plusieurs réunions en visio pour le Club destination Groupes d'ADN Tourisme afin d'organiser le workshop annuel prévu au mois d'octobre
- Démarche qualité

PRINCIPALES TENDANCES

Dès le début de l'année 2022, le service a enregistré de nombreuses demandes de groupes très disparates avec des accueils de groupes à partir du mois de janvier.

Il est à noter une recrudescence de demandes et de réservations sur les périodes du printemps et de l'automne : vente de séjours et journées à la carte. D'autre part, de nombreux devis ont déjà été effectués pour l'année 2023 avec quelques confirmations pour certains.



COMMERCIALISATION / GROUPES & SEMINAIRES

PRINCIPALES TENDANCES

• Nouvelles tendances 2022

Côté clients : les groupes sont souvent plus petits (15 à 35 personnes) avec des réservations de dernière minute, d'où la nécessité d'avoir une réactivité permanente. Aussi, nous constatons une augmentation importante de demandes très particulières, principalement liées aux contraintes alimentaires.

Côté prestataires : depuis quelques mois, les autocaristes rencontrent de graves difficultés à recruter des chauffeurs de bus. Ce manque de personnel pénalise le bon fonctionnement du service groupes et impacte directement l'aboutissement de certains contrats de vente (certains autocaristes ont été contraints d'annuler des journées faute de chauffeur disponible).

Aussi, ce manque de personnel concerne plusieurs types de prestataires comme la restauration où de nombreux partenaires sont dans l'obligation de fermer certains jours en pleine saison touristique.

• Difficultés et défis 2022

Difficulté à finaliser certains devis comportant une offre d'hébergement. Le client contacte l'OTPB afin d'avoir une proposition de séjour aboutie, mais finalise malheureusement trop souvent en direct.

Etablir des offres de séjour sur-mesure pour des petits groupes de 10 à 15 personnes.

Proposer des devis accessibles au budget des clients compte tenu de la baisse du pouvoir d'achat.

S'adapter au nouveau comportement du client (anticiper au maximum / accompagner / protéger / rassurer et assister).

De nombreux clients contactent le service groupes de l'OTPB avec une exigence de réponse dans un délai extrêmement court, voire quasi immédiat.

LES + DU SERVICE GROUPES

Proposition "sur mesure" au client avec envoi de devis personnalisés (programme détaillé avec un large choix de visites, de menus, option accompagnement journée avec un guide...) et gratuits.

Une référente par secteur du Pays Basque (Adour, Basse-Navarre, Soule, Sud Labourd) pour le bon déroulement du séjour client. Réactivité et disponibilité constantes.

Meilleure répartition des flux sur le territoire.

COMMERCIALISATION / GROUPES & SEMINAIRES

RÉSULTATS 2022

Chiffre d'affaires année 2022 - Service Groupes & Séminaires :

	Groupes	Séminaires	TOTAL
Total nombre demandes 2022	234	5	239
Total nombre contrats validés 2022	114	2	116

Détails des demandes par secteur :

	Demandes Groupes	Demandes Séminaires	Groupes confirmés	Séminaires confirmés
Zone Adour	10	0	3	0
Zone Basse-Navarre	53	1	22	0
Zone Soule	29	0	22	0
Zone Sud Labourd	141	4	67	2
TOTAL	234	5	114	2

Détails du chiffre d'affaires par secteur :

	CA TTC	% CA	Marge HT	% Marge
Zone Adour	3 219,87 €	1,88 %	624,87 €	2,43 %
Zone Basse-Navarre	43647,09 €	25,49 %	8 105,28 €	31,48 %
Zone Soule	29 130,40 €	17,01 %	2 931,07 €	11,38 %
Zone Sud Labourd	95 248,61 €	55,62 %	14 086,98 €	54,71 %
TOTAL	171 245,97 €	100 %	25 748,20 €	100 %

COMMERCIALISATION / GROUPES & SEMINAIRES

RÉSULTATS 2022

Profil des clients :

Nous recevons majoritairement des associations, des groupes de seniors, des groupes d'amis et quelques groupes de camping-caristes. Aussi, nous traitons quelques demandes de scolaires et séminaires.

• **Service et satisfaction clients "Groupes" 2022**

En 2022, les référentes "groupes" de l'OTPB ont réalisé 239 devis et validé 116 dossiers (114 groupes et 2 séminaires).

Après chaque passage de groupe, les référentes du service interrogent les clients afin d'avoir des retours précis sur leur journée 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 2022, concernant les prestations proposées et assurées par l'OTPB, les retours sont très majoritairement positifs.

De nombreux retours pointent la qualité et l'intérêt du service groupes et séminaires.

De nombreux professionnels du tourisme, tels que des agences de voyages, des autocaristes, des agences événementielles mais aussi des tours-opérateurs font de plus en plus appel à nos services pour des demandes de conseils avisés, gage de qualité et de fiabilité.

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



COMMERCIALISATION / GROUPES & SEMINAIRES

RÉSULTATS 2022

Toutes les requêtes sont traitées avec attention - parfois au détriment d'autres dossiers - sans pour autant être validées et finalisées via le service "groupes et séminaires" de l'Office de Tourisme Pays Basque.

En 2022, des questionnaires de satisfaction (modèle harmonisé) ont systématiquement été envoyés à chaque client afin d'évaluer les prestations consommées.



Aucune réclamation n'a été enregistrée concernant le service "groupes et séminaires" de l'Office de Tourisme Pays Basque, mais quelques pistes d'amélioration ont été suggérées par les clients.

Bilan Écoute Client 2022 : cf. ANNEXES p. 230

PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

RÉSULTATS 2022

• **Eductour pré-salon SO Evénements, les 14 et 15 mars 2022**

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine, l'OTPB a organisé un éductour et accueilli 6 agences venues de Paris, Toulouse et Tours.

Les objectifs de cet éductour étaient de :

- Promouvoir le Pays Basque intérieur avec la découverte du village classé de La Bastide-Clairence et de Hasparren
- Faire découvrir à ces acheteurs un territoire attrayant, unique et souvent moins connu (patrimoine, savoir-faire locaux, culture, paysages...).
- Séduire ces acheteurs afin de leur donner envie d'étoffer leur offre de voyages et proposer la destination 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.



PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Salon SO Evènements à Bordeaux, les 16 et 17 mars 2022

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

Les visiteurs sont essentiellement des responsables de communication, directeurs, gérants, chefs de projets, responsables commerciaux, assistant(e)s de direction...



Les visiteurs viennent sur ce salon pour :

- Découvrir les acteurs, leurs nouveaux produits et services afin de dynamiser leurs événements d'entreprise,
- Echanger lors des rendez-vous préprogrammés,
- Mettre en concurrence les fournisseurs pour bénéficier d'une offre toujours plus proche de leurs préoccupations budgétaires,
- Participer aux ateliers et conférences afin d'améliorer leurs compétences d'organisateur de manifestations et se tenir informés des nouvelles tendances de ce secteur.



L'OTPB était présent avec les OT de Bayonne, d'Anglet ainsi que quelques prestataires du Pays Basque.

Partenaires OTPB présents sur le salon :

Résidence Les Collines Iduki****
à La Bastide-Clairence ainsi que
l'hôtel Hélianthal Thalazur****
à Saint-Jean-de-Luz.

Nombre de rendez-vous réalisés : 21

PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Eductour pré-salon Rendez-vous en France, le 18 mars 2022

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine et l'ADT64, l'OTPB a organisé un éductour quelques jours avant l'évènement Rendez-vous en France à Nantes. L'OTPB a programmé une journée afin de faire découvrir Saint-Jean-de-Luz à 7 tour-opérateurs internationaux (Allemagne, Espagne, Etats-Unis, Mexique et Brésil).

Objectifs :

- Séduire les tour-opérateurs internationaux
- Leur donner envie d'étoffer leur offre de voyage et de proposer la destination Pays Basque à leurs clients
- Partager les savoir-faire locaux (Maison Adam et Poteries Goicoechea)
- Valoriser la culture, le patrimoine et l'architecture basques avec la visite guidée de la ville de Saint-Jean-de-Luz
- Faire découvrir une hôtellerie de qualité

Les participants ont été séduits par la destination Pays Basque.

Nombre de rendez-vous réalisés : 13



PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Salon Rendez-vous en France, les 22 et 23 mars 2022 à Nantes

Rendez-vous en France est le premier salon international BtoB de l'offre touristique française qui permet de rencontrer les acheteurs et les prescripteurs internationaux du tourisme : tour-opérateurs et journalistes.

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.

Nombre de rendez-vous réalisés : 13



Parc des Expositions de la Beaujoire à Nantes



PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Salon IFTM Top Resa Porte de Versailles à Paris, du 20 au 22 septembre 2022

L'évènement IFTM Top Resa est le salon professionnel multi-cibles du tourisme et des voyages, qui couvre tous les motifs de déplacements : Affaires, Loisirs, Groupes et MICE*.

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine, l'OTPB ainsi que 3 prestataires (les Collines Iduki, le Château d'Urtubie ainsi que la Chocolaterie Puyodebat) étaient présents sur un espace "Pays Basque".

Nouveauté en 2022 : nous avons organisé un "temps fort Pays Basque" le jeudi midi, avec une dégustation de produits locaux (jambon AOP Kintoa, charcuterie, fromage AOP Ossau-Iraty, Vin AOP Irouleguy, piment d'Espelette, chocolats et gâteau basque).

Cette animation a permis d'attirer de nombreux prospects sur le stand et l'ensemble des convives étaient ravis. Une belle opération qui a permis de mettre en exergue nos producteurs locaux et la destination Pays Basque. Avec une fréquentation en hausse cette année, ce salon reste intéressant et permet de nouer de nouveaux contacts qualifiés avec des professionnels tels que des autocaristes, des agences réceptives, des tours opérateurs...

Nombre de rendez-vous réalisés : 31



Les chiffres clés du salon IFTM 2022 :

- 1^{er} salon B2B de l'industrie du Tourisme en France
- 27000 m² d'exposition
- 34150 visiteurs
- Près de 1200 marques et 400 stands
- 170 destinations exposantes (françaises et internationales)
- 11 parcours de visites, 11 villages et 9 zones
- Plus de 6500 rendez-vous d'affaires
- Plus de 100 conférences
- Plus de 600 journalistes accrédités

(*) Meetings Incentive Conferences & Events : tourisme d'affaires (séminaires, réunions, conférences, conventions, congrès, voyages de gratification...).

PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Promotion de la Marque Biarritz Pays Basque

Accueil d'agences espagnoles MICE, les 18 et 19 novembre 2022 à Saint-Jean-de-Luz

Dans la continuité de la démarche entreprise par le groupe de travail sur la marque Biarritz Pays Basque, un éductour a été organisé et proposé à des agences espagnoles MICE.

En partenariat avec Atout France, le CRT Nouvelle-Aquitaine, l'ADT64 et certains OT du Pays Basque (Biarritz, Bayonne et Anglet), l'OTPB a accueilli un éductour à Saint-Jean-de-Luz les 18 et 19 novembre.

Sept agences espagnoles MICE ont participé : 4 agences de Barcelone et 3 de Madrid.

Objectifs :

- Promouvoir le Pays Basque avec la découverte de la ville de Saint-Jean-de-Luz
- Faire découvrir à ces acheteurs un territoire attrayant et unique à travers le patrimoine, les savoir-faire locaux, la culture, la gastronomie, la thalassothérapie et une hôtellerie de qualité.
- Séduire ces acheteurs afin de leur donner envie d'étoffer leur offre de voyages et de proposer notre destination à leurs clients.



PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Workshop Tourisme d'Affaires, le 22 novembre 2022 à Paris

En partenariat avec le CRT Nouvelle-Aquitaine et l'OT de Bayonne, l'OTPB a participé au Workshop Tourisme d'affaires le mardi 22 novembre.

Ce rendez-vous professionnel réunit chaque année les plus grandes sociétés, agences événementielles et associations basées en France. Ce workshop a permis de nouer des contacts commerciaux intéressants et de tous types, curieux et désireux de mieux connaître l'offre de Nouvelle-Aquitaine et plus particulièrement de la destination Pays Basque.

Une conférence de presse a été proposée avant le workshop.

Entre 80 et 100 acheteurs qualifiés issus de la région Ile-de-France étaient attendus : agences événementielles, corporates et freelances événementiel(e)s.

Environ, une cinquantaine ont réellement été présents.

De nombreux acheteurs ont été séduits par les multiples atouts de notre région, ravis de pouvoir actualiser leurs connaissances du territoire, et pour bon nombre d'entre eux, d'en (re)découvrir la richesse et la diversité.

L'objectif de ce workshop est d'inspirer, surprendre, démontrer la richesse de l'offre de nos destinations et la pluralité des décors dans des ambiances multiples.

Nombre de rendez-vous réalisés : 10



Domus Maubourg, Paris 7^e

PROMOTION & SALONS PROFESSIONNELS

• Promotion - Accueil / repérage d'agences événementielles, en mai et juin

À la suite de la participation de l'OTPB au salon SO Evénements à Bordeaux au mois de mars, le service groupes et séminaires a accueilli deux agences événementielles.

→ Au mois de mai, Marjorie Monmoton, gérante de l'agence H2M Events basée en Aveyron est venue découvrir le Pays Basque.

Afin de répondre au mieux à ses attentes, nous avons établi un programme de visites chez nos partenaires. Nous avons accompagné cette agence sur deux journées - les 2 et 3 mai - avec la réelle volonté de lui faire découvrir un maximum de sites sur une majeure partie de notre territoire (Sud Labourd, Adour et Basse-Navarre). Ce repérage a été très complet et riche car nous sommes allées **à la rencontre de 12 prestataires**. Cette agence a vraiment été séduite par la destination, ravie d'avoir découvert de très beaux établissements et d'avoir pu échanger avec les responsables sur d'éventuels futurs projets. Son enthousiasme et son coup de cœur pour la région lui ont déjà permis de proposer la destination à ses clients : **3 séminaires ont été confirmés chez certains de nos partenaires** (hôtel Hélianthal et hôtel Berria) en juin et septembre 2022.



→ Du 6 au 10 juin, nous avons accueilli Floscel Aubert et son épouse, gérants de l'agence événementielle Aubert Ermisse à Tours.

À la suite nombreux échanges et à une demande spécifique de leur part, nous avons concocté un programme complet sur 5 jours sur les 4 secteurs de l'OTPB. **Nous avons contacté 17 partenaires** et pris les différents rendez-vous. Cette agence est spécialisée dans l'organisation de séjours pour des entreprises avec comme objectif premier de mettre en valeur le savoir-faire local français. Ce couple était ravi de son séjour et a été émerveillé par la diversité, la richesse et la complémentarité des offres de notre territoire (océan et montagne).

Dans un premier temps, cet été, cette agence a posté des articles sur le Pays Basque et a diffusé de courtes vidéos sur ses réseaux (Facebook, LinkedIn et Instagram).

Les partenaires et les agences étaient ravis de ces moments partagés très enrichissants de part et d'autre.



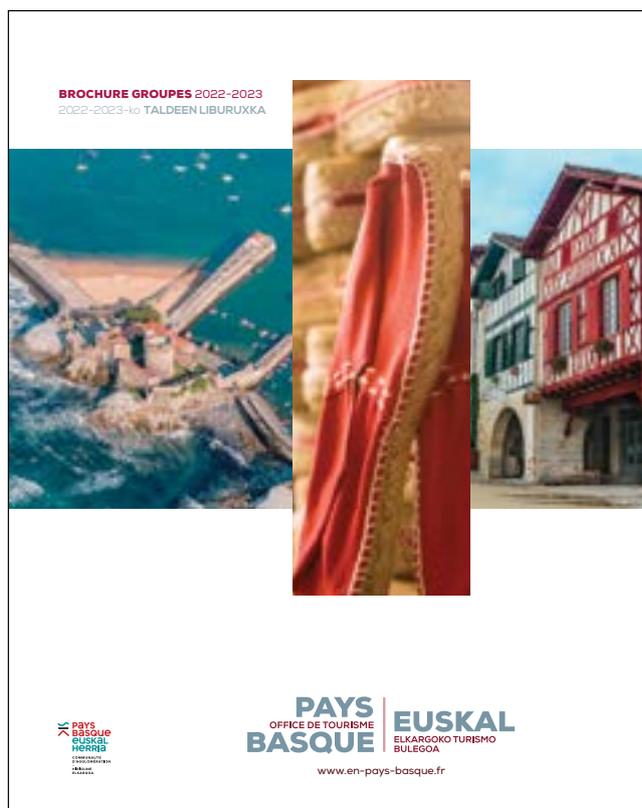
SUPPORTS DE COMMUNICATION

• Brochure Groupes 2022-2023

Compte tenu du succès de la première édition parue en 2019, le service groupes a travaillé sur la nouvelle brochure commerciale regroupant les 4 secteurs : Adour, Basse-Navarre, Soule et Sud Labourd.

Ce support a été imprimé à 5 000 exemplaires.

Ce document présente les différentes visites commentées/guidées assurées par le personnel de l'OTPB, des idées de circuits "sur mesure" à la journée ainsi que des propositions de séjours tout-inclus sur l'ensemble du Pays Basque. Ces produits sont destinés à tous types de clientèle : associations, clubs seniors, autocaristes, tours opérateurs, agences de voyages, groupes d'amis, séminaires d'entreprises ...



autocaristes, tours opérateurs, agences de voyages, groupes d'amis, séminaires d'entreprises ...

Cette brochure est un important outil de promotion et de commercialisation de la destination Pays Basque.

En effet, ce support papier est très utile non seulement pour du démarchage physique, la présence sur les salons professionnels mais aussi pour un routage courrier ou l'envoi de mailings à différentes périodes de l'année.

Cette brochure groupes est très appréciée par nos clients et répond parfaitement à leurs besoins et à leurs attentes.

La brochure a été envoyée à l'ensemble de notre fichier clients, environ 1 700 contacts (autocaristes, agences de voyages, associations diverses ...).

Deux routages postaux ont été réalisés en mars et en décembre 2022.

• Site internet - Espace Groupes

<https://www.en-pays-basque.fr/accueil/groupes/>

OUTILS DU SERVICE

• Logiciel Welogin / module groupes

Depuis 2019, le service "Groupes" de l'OTPB travaille avec l'outil commun Welogin. Il permet de traiter et gérer les dossiers groupes, en même temps et à distance. Le but est d'avoir une gestion et des documents harmonisés sur les 4 secteurs : Sud Labourd, Adour, Basse Navarre et Soule.

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

- élaborer 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 et soldes)
- émettre 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...

LISTE DES DOSSIERS

Cole / Modél dossier	Date dossier	Date de début du programme	Client	Type de groupe	Statut de l'offre	N° Ance	Libellé devis	Date devis	Statut	Montant T.T.C. €	Actions
GR-04-2022-170 - Journée en Basco Navarre - Une escapade sportive et gourmande ...	04/01/2022	05/10/2022	VONGES SAMO - Malaine ESCAZNOX Eugén	AUTOCHÈNES	Devis	2201079	Journée en Basco Navarre - Une escapade sportive et gourmande	04/01/2022	Déjà payé	1 820,00	0,00
GR-04-2022-170 - Séjour découverte du Pays Basque 3 jours/2 nuits - Lacortès	21/12/2022	29/04/2023	SECOURS VOYAGES - BETHES Ogilvie	NOYAGES TO	Devis	2212044	Séjour découverte du Pays Basque 3 jours/2 nuits	21/12/2022	Déjà payé	19 600,00	0,00
GR-04-2022-169 - Journée Sargari et la Vallée des Aldudes - Une Escapade Culturelle et Gourmande	04/12/2022	04/10/2022	SUBSI VOYAGES - Anne BRANDAR Corine	PROFESSIONNELS DU TOURISME	Devis	2212046	Journée Sargari et la Vallée des Aldudes - Une Escapade Culturelle et Gourmande	04/12/2022	Déjà payé	2 175,00	0,00
GR-04-2022-168 - Journée du 14 Juillet - St-Jean - St-Jean - Journée à Saint-Jean-Paul de Port - Une Escapade Culturelle et Gourmande	05/12/2022	10/06/2023	COMITE DU ANLET Paul RYS GAUCHE - M TALLANIER David	ASSOCIATION	Devis	2212004	Journée à Saint-Jean-Paul de Port - Une Escapade Culturelle et Gourmande	05/12/2022	Déjà payé	1 975,00	0,00
GR-04-2022-167 - Journée Trévis Gourmande de Sargari et la Vallée des Aldudes	04/12/2022	25/05/2023	CPA BELLARD - M PLEJUS Jocelyne	ETABLISSEMENTS SCOLAIRES	Devis	2212052	Journée Trévis Gourmande de Sargari et la Vallée des Aldudes	04/12/2022	Déjà payé	1 219,00	0,00
GR-04-2022-166 - Journée Soule Escapade Culturelle et Gourmande - Espiella et Sais	04/11/2022	04/05/2023	UNIVERSITE DU TEMPS LIBRE - Anne CHARPILLÉ Marie-Brigitte	ASSOCIATION	Devis	2211927	Journée Soule Escapade Culturelle et Gourmande - Espiella et Sais	04/11/2022	Déjà payé	1 896,00	0,00
GR-04-2022-165 - Journée en Basco Navarre - Trévis Gourmande de Sargari et la Vallée des Aldudes	29/11/2022	04/05/2023	UNIVERSITE DU TEMPS LIBRE - Anne CHARPILLÉ Marie-Brigitte	ASSOCIATION	Devis	2211926	Journée en Basco Navarre - Trévis Gourmande de Sargari et la Vallée des Aldudes	29/11/2022	Déjà payé	1 687,50	0,00

OUTILS DU SERVICE

• Organisation - Harmonisation des documents de travail

La réalisation de documents unifiés (questionnaires de satisfaction, fiches contact) communs 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 Tourisme engagée par l'OTPB.

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

Les référentes "groupes" ont poursuivi le travail de mise à jour du fichier clients commun aux 4 secteurs. Ce document recense environ 1750 contacts clients en France et à l'étranger, essentiellement en Espagne. Ce fichier clients est un outil commercial indispensable. Cette base de données nous permet de proposer des offres personnalisées et adaptées à nos clients, pour les fidéliser notamment.



PISTES DE RÉFLEXION ET D'AMÉLIORATION POUR 2023

→ Développer des nouveaux produits à la ½ journée, journée ou des courts séjours

- Miser sur 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.

→ Diversifier sa clientèle, nouvelle cible de clientèle 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)

Amélioration de l'organisation et mise en place d'un travail collaboratif au sein de l'équipe (ritualiser les réunions, se répartir les dossiers, partager nos expériences...).

→ Communication

- Définir un plan de communication adapté à nos cibles.
- Le client est le point de départ pour travailler sur l'offre.
- Créer du lien sur notre territoire.

→ **Professionnalisation de l'équipe** par le biais d'éducteurs prestataires à l'échelle du territoire et de formations.

→ **Mise en place d'un plan de prospection** afin de fidéliser et capter de nouvelles clientèles (janvier à mars 2023).



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 RESEAU DES SOCIO-PROS

- L'année 2022 nous a permis de reprendre contact avec nos prestataires malgré un début d'année un peu poussif.
- De nombreux rendez-vous ont été organisés : accueil des nouveaux prestataires, Cafés de l'OT, Instants Partenaires, ateliers experts, éductours et autres rendez-vous in situ.
- Nous avons actualisé et fait évoluer nos supports de communication (éditions et numériques) et leur diffusion à l'attention des socio-pros.

→ Les Cafés de l'OTPB

Dates : 5 janvier, 2 février, 2 mars et 6 avril

La situation sanitaire aura eu raison des deux premiers rendez-vous.

Le principe est simple : créer un moment d'échange dans les BAT ou chez un prestataire (activité, site, hébergeur, producteur) de nos 4 secteurs d'organisation. Un thème ou pas ; un invité (élu au tourisme, conteur, artiste, chanteur...) ou pas.

Format : Rencontre informelle d'1h/1h30 autour d'un café ou autre, le matin ou l'après-midi. Public : Ensemble des prestataires (socio-pros, loueurs, chambres d'hôtes...)

Ces rendez-vous ont généré des moments très divers, riches en échanges, aussi bien au sein même de nos BAT que chez nos prestataires : La Maison de la noisette à St-Pée-sur-Nivelle, cinéma Getari Enea à Guéthary, Couvent des Récollets à Ciboure, Arka à Sare, Ferme Ilharregui Baita à Urrugne...



→ Les Journées "découverte"

3 éducteurs programmés en 2022, des journées à la découverte du territoire :

- Sud Labourd en janvier
- Basse-Navarre en février
- Soule en mars

L'éducteur en Adour avait été organisé en décembre 2021.

Le début d'année aura eu raison de la programmation des deux premières journées, avec annulation pour la Basse-Navarre et report au 10 mars pour celle du Sud Labourd.

Elaboration des programmes en étroite collaboration avec les relais locaux.



→ "Les Instants Partenaires"

4 rendez-vous programmés en 2022, en amont de la haute saison :

- **En Sud-Labourd à Ascain** le 24/05
- **En Adour à La Bastide-Clairence** le 16/06
- **En Basse-Navarre à Banca** le 23/06
- **En Soule à Libarrenx** le 30/06

Le format est celui d'un rendez-vous de fin de journée pour provoquer la rencontre des prestataires d'activités avec les hébergeurs, véritables prescripteurs auprès des clientèles en séjour.

Cet événement est compris dans le Pack Partenaire incluant la communication et la mise à disposition d'un espace pour présenter leur activité.

Chaque exposant présente son activité, son actualité et toutes autres informations pratiques.

Afin de rendre ce rendez-vous chaleureux et convivial, une dégustation de produits locaux est systématiquement proposée.

Cet événement est préparé en étroite collaboration avec les relais locaux, pour le choix des lieux en particulier.

Les 4 Instants Partenaires 2022 ont été bien fréquentés et très appréciés de tous. Ils feront partie des incontournables de notre Agenda 2023.



En Sud Labourd à la Cidrerie Txopinondo



En Adour aux Collines Iduki



En Basse-Navarre aux Mines de Banca



En Soule au Château de Libarrenx

Bilan des Instants Partenaires 2022

Les Avantages ou les Plus	Les Inconvénients ou les Moins
<ul style="list-style-type: none"> • Format L'ensemble des exposants le plébiscite 	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation Peu de réponses aux formulaires
<ul style="list-style-type: none"> • Buffets Ils ont été sous-traités par des prestataires extérieurs et/ou partenaires / Dotations de producteurs en Sud-Labourd 	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquentation Léger fléchissement en Adour, à Labastide- Clairence (météo ?)
<ul style="list-style-type: none"> • Lieux Les lieux ont été pratiques, des espaces avec de beaux volumes : Cidrerie Txopinondo, Collines d'Iduki, Mines de Banca et Château de Libarrenx 	<ul style="list-style-type: none"> • Météo Caniculaire à Labastide-Clairence
<ul style="list-style-type: none"> • Fréquentation Bonne en général 	
<ul style="list-style-type: none"> • Animation Présentation de chacun des exposants 	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipe OTPB Véritable dynamique des personnels présents, y compris pour la logistique (mise en place et rangement) 	

→ **Distribution de la documentation**

- Distribution de la documentation touristique OTPB auprès des hébergeurs pros : Carte touristique Pays Basque, Plans de ville et Guides des plages Lau Haizetara : distribution aux partenaires et déploiement du réseau de vente aux OT stations. Carte touristique également distribuée aux OT stations.
- Partenariat ToTem de l'Info
- Diffusion des flyers "Patrimoine" présentant les sites gérés par l'OTPB. Mise en place de la procédure à suivre pour le dépôt de dépliants dans nos BAT pour les clients faisant appel aux services du ToTem de l'Info.

Nouveauté 2022

- Campagne de distribution de notre documentation dans les OT du Sud des Landes et du Béarn, la première semaine de juin.

→ Les ateliers experts – Professionnalisation

Un programme d'ateliers thématiques, animés par des intervenants experts :

- 3 ateliers sur la **E-réputation et le Yield Management** destinés aux hébergeurs pros avec l'agence **STILLFULL**
- 3 ateliers **Management** ouverts à l'ensemble des prestataires intéressés avec **FLD Organisation** :
 - * (Se) réunir (avec) son équipe
 - * Outils de management
 - * Travailler avec plusieurs générations
- 3 ateliers avec l'agence **ALAASKA** destinés en priorité aux prestataires d'activités et gestionnaire de sites
 - *ADN & expérience client
- 2 ateliers avec **Guest and Strategy** pour les meublés et chambres d'hôtes
 - * E-réputation
 - * Stratégie marketing et commerciale



Un programme d'ateliers numériques assurés par nos animateurs "maison" :

- Janvier : 4 ateliers / **la fiche "Google My business"**
- Février : 4 ateliers / **l'importance de la photo**
- Mars : 4 ateliers / **les réseaux sociaux**

SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Le Guide du Partenaire

Pour valoriser nos offres de services, et en assurer le déploiement nous avons travaillé sur une nouvelle version du Guide du Partenaire.

Un document de 24 pages, imprimé à 2 500 exemplaires avec une place importante pour la photo. Les couleurs ont été adaptées à notre nouveau logo, délivré par la Communauté d'Agglomération Pays Basque.

La maquette a été réalisée par l'agence Katx design studio d'Anglet.

Une version numérique est téléchargeable sur l'Espace Pro.



SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Le Guide du Partenaire

Les contenus ont été enrichis avec le traitement de l'accueil hors les murs, un focus sur les outils de communication, le travail sur les différentes filières, les engagements du partenaire, sans oublier la fiche d'identité de notre structure, le programme des ateliers, divers rendez-vous pros et une description de l'ensemble de nos services par catégorie :

- Hébergeurs pros,
- Locations de vacances et chambres d'hôtes,
- Activités, Sites, Loisirs, Producteurs et Artisans,
- Restaurants, Commerces et Services

→ **4 bulletins de partenariat** spécifiques ont été réalisés pour chacune de ces catégories. Ils ont été totalement repensés, en tentant de faciliter pour chacun le calcul tarifaire du pack choisi.

Concernant la mise à jour des informations (tarifs, horaires, jour de fermeture) : création d'une fiche descriptive pré-renseignée, à nous retourner modifiée si besoin et signée.

Afin de formaliser le partenariat, un courrier a été envoyé aux socioprofessionnels et aux loueurs de meublés touristiques, partenaires jusque-là. Cet envoi postal comprenait le Guide, la fiche descriptive à modifier si besoin et un bulletin de partenariat correspondant à la catégorie du destinataire.

Avant l'envoi des courriers, une présentation des Packs 2023 a été faite à l'équipe d'accueil le 8 novembre.

Nouveauté

Collaboration entre le responsable animation prestataires et partenariats, le service commercial et la référente Qualité de l'OTPB pour élaborer la "**Charte des Partenaires 2023**". Ce document précise les engagements du partenaire, signataire d'un Pack avec l'OTPB.



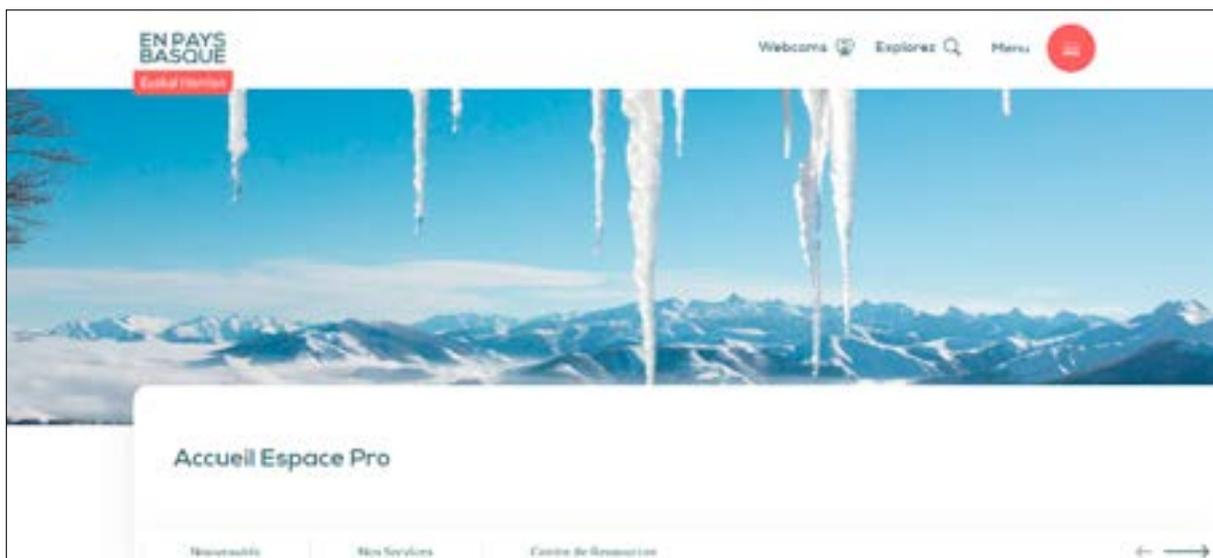
SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Le Site internet Pro

Actualisation des informations de l'Espace Pro :

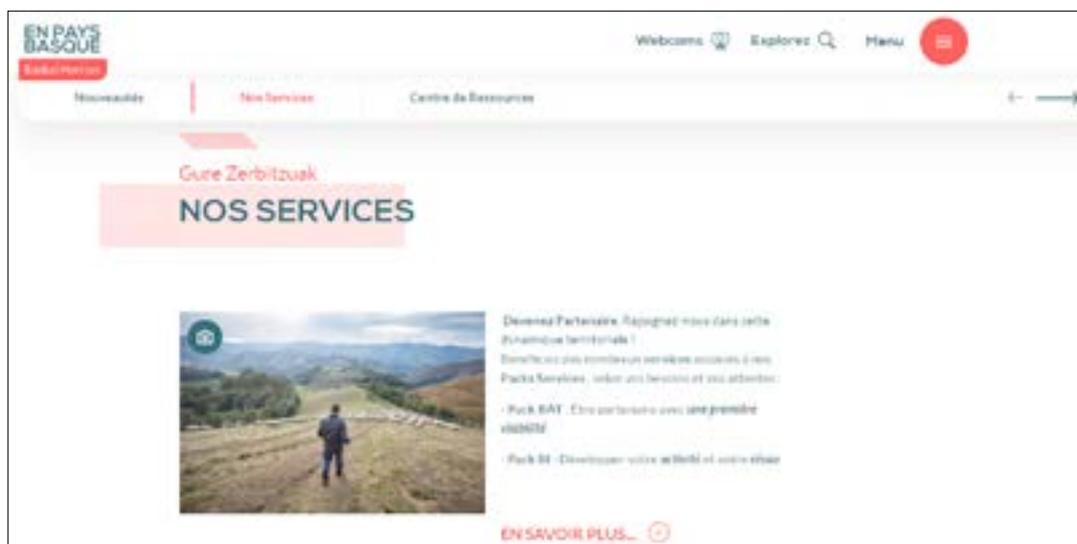
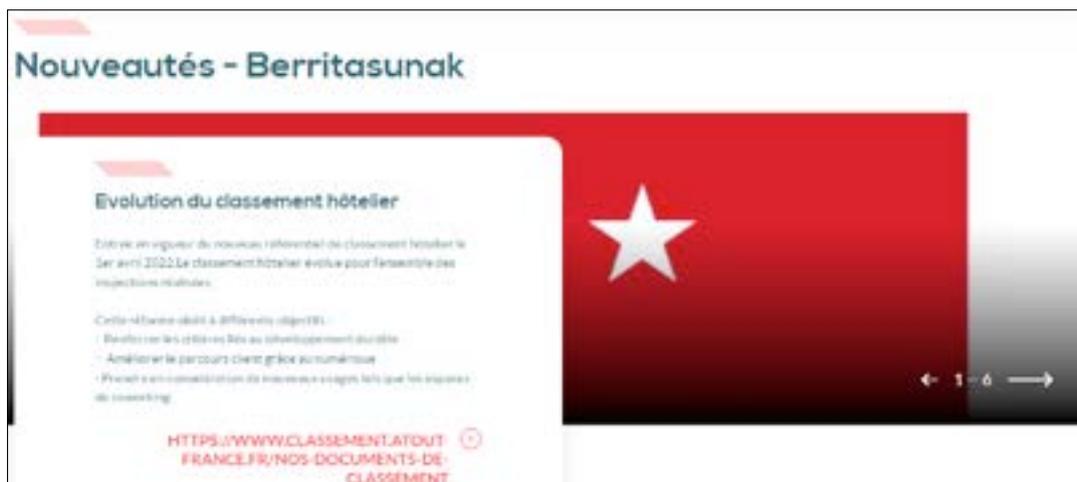
- Actualités
- Nouveautés
- Nos services
- Centre de Ressources

<https://www.en-pays-basque.fr/accueil-espace-pro/>



SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Le Site internet Pro

**Projet 2023**

Réorganisation des informations diffusées dans cet Espace Pro et nouvelle présentation.

Un groupe de travail OTPB s'est réuni le 07/11/2022 pour commencer à y travailler sur le fond et la forme.

SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ La newsletter Pro



Novembre 2022

L'OT Pays Basque vous informe

Berriak

Actualités



Zuzendaritza

Nomination à la Direction de l'OT



Lors du dernier Comité de Direction le 5 octobre 2022, notre **Président, Daniel Olçomendy**, a nommé **Isabelle Forget** à la Direction Générale.

Après trois années passées au poste de Directrice-Adjointe, puis depuis septembre 2021 à celui de Directrice par interim, sa mission est désormais effective depuis le 1er novembre 2022.

Contact :
Isabelle FORGET
06 11 37 50 33
I.forget@otpaysbasque.com

2023ko Partaidearen Gidaliburua

Le Guide du Partenaire 2023

Le Guide du Partenaire 2023 est arrivé !
 Nous vous proposons une offre de services déclinée sur 2 niveaux :

- Pack BAT : Être partenaire avec une première visibilité.
- Pack BI : Développer votre activité et votre réseau.

Un programme de professionnalisation, avec des ateliers dirigés par des experts, des rencontres thématiques, des moments d'échanges et des journées découverte mais aussi une série de bons plans et autres avantages !

Si vous avez des questions, rapprochez-vous de votre interlocuteur de proximité dans l'un de nos 18 Bureaux d'Accueil.

Une offre Prom's sera réservée aux partenariats conclus avant le 31 janvier 2023. Dépêchez-vous !

EN SAVOIR +

SUPPORTS DE COMMUNICATION

Focus sur...

Eductour en Basse-Navarre le 18 novembre



Une journée découverte basée sur l'échange et la convivialité.
Le programme nous a permis d'accéder à une partie encore secrète du territoire, avec la visite du **Château de Camou-Suhas**, puis le Centre d'interprétation des **Stèles discoidales** à **Larcesneau** et le producteur de cidre **Eztigar** à **Saint-Juste Ibarre**.
Partenaires et collaborateurs de l'OT Pays Basque ont contribué au succès de cette journée.

C'est l'occasion pour beaucoup de découvrir ou de redécouvrir un site, des savoir-faire, une activité. Un moment privilégié pour échanger avec les collaborateurs de l'OT, mais aussi entre socioprofessionnels présents.

Nous organisons 3 journées en 2023, vous recevrez une invitation avec un programme détaillé

- Février : Sud-Labourd
- Mars : Adour
- Avril : Soule

Zure turismo bulegoa lagunduko zaitut

L'OT Pays Basque vous accompagne

Turismo bulegoaren Tailerrak

Les @ateliers de l'OTPB

Vous accompagner dans votre activité, tel a été notre objectif sur ce premier rendez-vous de la saison le 15 novembre 2022.
Avec **Marie SABOURAUD** de l'agence **STILLFULL** nous avons abordé les thèmes de la "Veille concurrentielle et du Pricing".
Deux sujets importants pour les hébergeurs professionnels, qui ont pu apprécier les conseils et suggestions pour mieux adapter leur offre tarifaire au marché.



Nos ateliers à venir animés par **Frédérique Dutournié** de **FLD Organisation** et **Stéphanie Labé** de l'agence **Alaska** vont aborder les thèmes suivants :

- La Gestion du Stress, le 29 novembre
- La Gestion du Temps, le 5 décembre
- L'Expérience Client, le 12 décembre

Contact :
Serge OSPITAL
06 31 43 20 86
s.ospital@otpbvasque.com

SUPPORTS DE COMMUNICATION

Erakusketa turismoko profesionalakekin

Salon professionnel

IFTM TOP RESA Paris
20 et 22 septembre 2022
 Delphine **SUSBIELLES**, du Service groupes accompagnée de plusieurs prestataires : le Château d'Urtubie, les Collines d'Idouki et la Chocolaterie Peyrodebat, assistait à ce grand événement, le rendez-vous annuel de la filière professionnelle du tourisme qui couvre tous les motifs de déplacements : affaire, loisirs, groupes, MICE.
 Contact : Delphine 07 85 04 53 62



Les objectifs de ce salon :

- Communiquer sur l'offre touristique régionale sur le plus grand salon B2B en France
- Faire la promotion auprès des agences, tours-opérateurs, autocaristes et être en bonne place dans l'espace "Destination France"
- Présentation des nouveautés à la presse spécialisée

Ces visiteurs sont essentiellement des responsables de communication, directeurs, gérants, chefs de projet, responsables commerciaux, assistant(e)s de direction...



Eductour NICE agences espagnoles
 18 et 19 novembre 2022

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme, et l'Agence Départementale du Tourisme, l'OT Pays Basque a organisé un eductour les 18 et 19 novembre. C'est Marie-Laure **PARRENT** qui s'est chargée de cet accueil, par un temps quelque peu humide ! Accueil de **7 agences** venues de **Madrid** et **Barcelone**.
 Contact : Marie-Laure 06 16 80 81 22

Les objectifs de cet eductour étaient de :

- Mettre en exergue le Pays Basque avec la découverte de la ville de **Saint-Jean-de-Luz**
- Faire découvrir à ces acheteurs un territoire attrayant, unique à travers le patrimoine, les savoir-faire locaux, la culture, la gastronomie et la thalassothérapie.
- Séduire ces acheteurs afin de leur donner envie d' étoffer leur offre de voyages et proposer notre destination à leurs clients.

Eta ere...

A découvrir également



Cidre Ertigar
Sagarnoa



Centre d'interprétation
Interpretazio Zentroa



Espace Chemins
Bideak



SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Accueil des porteurs de projets

La mission d'accompagnement des porteurs de projets est assurée par le service Tourisme de la Communauté d'Agglomération Pays Basque.

Les services de l'OTPB sont une porte d'entrée pour certains porteurs de projet qui y reçoivent un premier accueil, des conseils et des éléments de réponse.

Puis ils sont mis en contact avec la direction Tourisme de la CAPB pour donner suite à leurs demandes, les accompagner dans leur réflexion, les aider à mettre en œuvre leur projet, voire à le financer.

En 2022, dans le cadre de ses missions concernant la filière "offre locative", l'OTPB a élaboré un **Guide du loueur de meublé de tourisme**.

Ce Guide pourrait être décliné pour d'autres domaines d'activité en 2023 si la CAPB décide de confier de nouvelles missions à l'OTPB concernant l'accompagnement des porteurs de projets.



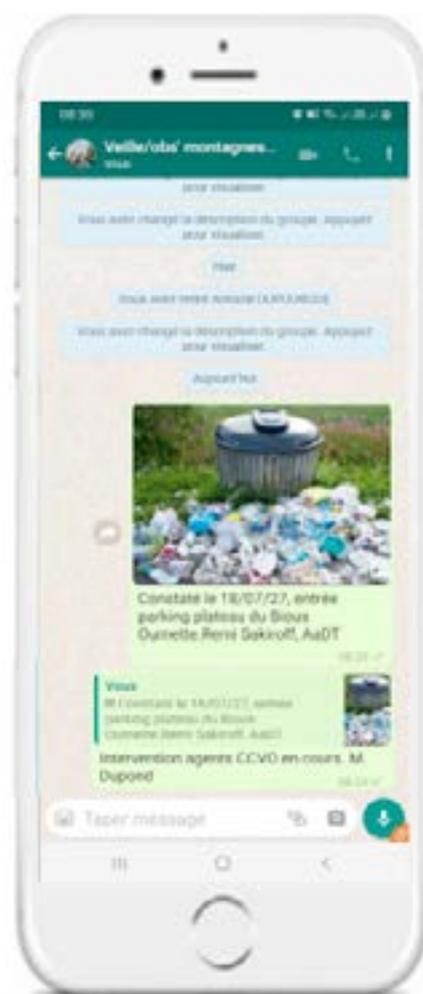
1.6

PROMOTION DES FILIÈRES

FILIÈRE RANDONNÉE

La randonnée est une filière importante et la demande de cette pratique à l'accueil des BAT est en constante évolution.

- Saisie des fiches PDF sur Sirtaqui-Tourinsoft avec le nouveau logo de la CAPB
- Intégration des traductions en basque et espagnol sur Sirtaqui-Tourinsoft de l'ensemble des fiches rando et une vingtaine en anglais
- Suivi des réclamations
- Participation au groupe WhatsApp "Veille/obs' Montagne" mis en place par l'ADT64 qui a pour double objectif :
 - La veille instantanée et l'intervention quand cela sera éventuellement possible
 - La collecte de données pour objectiver les bilans de fin de saison et affiner les campagnes pour la prochaine saison (échantillon/panorama de faits constatés)



FILIÈRE RANDONNÉE

PLAN D' ACTIONS "MONTAGNE" - MÉDIATION

Depuis près de 20 ans, la question du multi-usage est au cœur des enjeux de développement de la Montagne Basque. L'objectif est de concilier, sur cette partie occidentale des Pyrénées, la dynamique agropastorale, l'exploitation et la gestion forestière, la préservation de la biodiversité et des milieux qui l'abritent, et les activités de loisirs et touristiques.

La tendance du tourisme de pleine nature s'est accentuée et confirmée lors de la crise sanitaire de la Covid-19, avec une augmentation de la fréquentation en montagne par les touristes mais aussi par les locaux lors de la saison 2020. Les incivilités se sont accentuées et perturbent les activités dites "traditionnelles" de montagne (agriculture et pastoralisme, gestion forestière...) avec entre autres, des chiens non tenus en laisse qui font courir les troupeaux, l'organisation d'évènements ne tenant pas compte des activités présentes, le passage de véhicules motorisés sur des zones d'estive, etc.

C'est dans ce contexte que l'OTPB participe aux réunions de travail pour mettre en place des actions afin de favoriser un équilibre entre les différents acteurs de la Montagne Basque et limiter au maximum les conflits d'usage sur ce territoire partagé.



FILIÈRE RANDONNÉE

MÉDIATION EN MONTAGNE

À la suite du bilan de l'opération "Réussir ma rando" de l'ADT64 et aux actions menées par le service Montagne basque de la CAPB, il est apparu indispensable à l'ensemble des partenaires de proposer une formation de "médiateur" à ceux qui sont sur le terrain, au contact de nos visiteurs.

Portée par l'Agence des Pyrénées et la consultante Emmanuelle Rouzet, une formation d'une journée est proposée aux personnes en service civique, aux accompagnateurs en montagne qui assurent des journées de médiation en montagne, aux techniciens des CPIE et à quelques élus. Une des saisonnières d'Holzarte et l'employé du point d'info des Aldudes ont assisté à cette journée qui avait pour but d'aborder des éléments de connaissances basiques sur l'environnement, les codes de bonnes pratiques en montagne, et a surtout permis de connaître des techniques de base sur l'accueil et la gestion des conflits.

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- Il accueille les usagers en montagne et les conseille
- Il informe et sensibilise le public sur les bonnes pratiques à respecter en montagne afin de garantir une bonne cohabitation des usagers (éleveurs, randonneurs...), préserver l'environnement, bien circuler et stationner...
- Il informe sur les enjeux de la montagne et ses usages : pastoralisme, environnement, forêt...
- Il est chargé d'assurer une veille sur les sites : fréquentation, comptage de véhicules....
- Il recueille les témoignages d'éventuels problèmes rencontrés (récurrents ou ponctuels) par les professionnels ou les usagers.



FILIÈRE RANDONNÉE

ACCUEIL HORS LES MURS - EN ZONE MONTAGNE

Dans la continuité des actions, en partenariat avec l'ADT64, l'OTPB a assuré une présence sur 4 marchés cet été avec un accompagnateur en montagne. L'idée étant toujours de présenter les bonnes pratiques à adopter en montagne et d'apporter des informations touristiques si besoin.

- Saint-Jean-Pied-de-Port : 11 juillet - 8 août
- Tardets : 18 juillet
- Espelette : 3 août
- Saint-Jean-Pied-de-Port : 8 août



RANDO-MONTAGNE & DÉMARCHE QUALITÉ

Dans le cadre de la démarche qualité et de l'écoute client, l'OTPB enregistre et assure le suivi des réclamations relatives à la randonnée.

Bilan écoute client : cf. p. 236

Les participations aux réunions et actions "Montagne" de l'OTPB correspondent aux travaux d'un Groupe Qualité de Destination.



FILIÈRE RANDONNÉE

LES BONNES PRATIQUES "MONTAGNE" DANS LA CARTE TOURISTIQUE PAYS BASQUE

Chaque année, l'OTPB sollicite le service Montagne de la CAPB pour la mise à jour de l'encart à intégrer présentant les bonnes pratiques (135 000 exemplaires).



PARTENARIAT "RANDO" FRANCE BLEU PAYS BASQUE

40 interviews radio pour présenter 40 randonnées hors des sentiers battus à l'antenne de France Bleu Pays Basque - Partenariat gratuit.

Objectifs :

- Diffusion des bonnes pratiques à adopter en montagne
- Orienter les randonneurs sur des sentiers moins connus et fréquentés
- Cible : auditeurs locaux ou touristes, pratiquants et prescripteurs

Lien Podcast :

[Vos guides de randonnées au Pays basque \(francebleu.fr\)](https://www.francebleu.fr/podcasts/vos-guides-de-randonnees-au-pays-basque)



FILIÈRE RANDONNÉE

ETUDE "BIVOUAC" PAR L'ADT64

Réalisation d'une expertise relative à la pratique des bivouacs en zone de montagne (en cours)

Enjeux de la mission :

1. Apporter une photographie claire des sites et espaces impactés par les pratiques de bivouacs dits "nuisibles"
2. Partager une analyse juridique et réglementaire de la pratique bivouac
3. Diagnostiquer les profils des publics "bivouaqueurs"
4. Identifier des réponses adaptées avec les acteurs locaux, sur un certain nombre de "hotspots" de bivouac
5. Proposer des préconisations générales et spécifiques
6. Imaginer des opportunités pour mieux connecter les économies montagnardes



FILIÈRE RANDONNÉE

PROGRAMME LEADER MONTAGNE BASQUE

La Communauté d'Agglomération Pays Basque porte le programme européen Leader 2014-2020 (terminé en novembre 2022).

Objectif : soutenir des projets collectifs et innovants au bénéfice du développement durable de la montagne basque.

Au terme de ces 8 ans, la **totalité des 2 enveloppes dédiées à ce programme a été engagée** (2 093 214 € de crédits FEADER et 1 000 000 € de crédits CAPB Montagne) au profit de 132 projets sur le territoire Montagne Basque.

L'enjeu pour la suite sera de **poursuivre et d'alimenter cette dynamique collective et partenariale** sur la Montagne Basque.

Dans ce cadre, la CAPB a lancé une seconde édition de l'appel à projets LOTURA/L.I.E.N.S (Lutte contre l'isolement et Émergence de Nouvelles Solidarités entre habitants et/ou entre générations).

Cet appel à projets a pour objectif de soutenir une quinzaine de projets qui viennent (re)créer du lien social sur le territoire de la Montagne Basque : développer les échanges intergénérationnels, inventer de nouvelles formes de solidarité et de partage, renforcer le vivre ensemble... Les domaines d'intervention sont volontairement larges : alimentation, mobilité, habitat, sport, culture, services à domicile, soutien aux personnes âgées, commerces, accompagnement des familles monoparentales, ateliers intergénérationnels, accessibilité, lieux d'échange...

→ **18 lauréats de l'Appel à projets LOTURA/L.I.E.N.S 2022** sélectionné par un jury participatif (80 000 € de l'enveloppe CAPB Montagne/Alternative Leader)



FILIÈRE VÉLO

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 diversifications, pour certaines portées par des entreprises locales : vélo à hydrogène, vélo cargo...

Dans ce contexte, et dans l'idée de favoriser les mobilités douces, l'Office de Tourisme Pays Basque a choisi d'organiser et de faire connaître l'offre vélo autour de 4 **typologies de pratiques** :

- les **balades en famille** sur des voies adaptées et sécurisées,
- le **voyage à vélo**, à l'appui des grands itinéraires jalonnés qui traversent le pays,
- le loisir sportif **VTT** dans le cadre du Plan Local de Randonnées Pays Basque,
- la pratique **cyclo sportive** sur la route des cols.

Réalisation d'une carte touristique le Pays Basque à vélo

Editée à 40 00 exemplaires et distribuée dès l'été sur l'ensemble des BAT
Stocks prévus pour 2 ou 3 ans

Communication / Editions : cf. p. 58



FILIÈRE VÉLO

Réalisation de topoguides numériques pour des voyages en Gravel bike

5 itinéraires réalisés, en cours de vérification à l'automne 2022

Stratégie "Itinérance à pied et à vélo" proposée dans le cadre du plan d'action 2023

Création d'un pôle cyclo sportif à Estérençuby (Commune - Poctefa Bicimugi)

Boucles tracées, travaux sur les itinéraires réalisés, 15 VTC électriques mis à disposition des habitants et des visiteurs, borne de gonflage

Finalisation d'un document spécifique à l'offre de la commune (Sté Bivouac)

Pôle VTT Pays Basque Xiberoa

Phase d'étude en cours, calendrier respecté

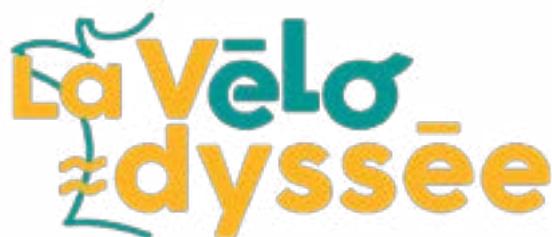
Objectif : ouverture du pôle VTT au printemps 2024

Achat groupé de vélos financé par les hébergeurs candidats

Projet non réalisé car concurrent à l'émergence de petites entreprises de location



VÉLODYSSÉE



A l'occasion du **10^e anniversaire de La Vélo dyssée**, l'itinéraire lance le **Passeport La Vélo dyssée** ! Opération inédite à l'initiative de la véloroute : les cyclistes ont désormais la possibilité de garder un souvenir indélébile de leur escapade sur La Vélo dyssée.

Le concept est simple : **60 tampons** en bois sont répartis le long des 1300 km de pistes cyclables de l'itinéraire. En tout, ce sont **38 visuels** uniques à collectionner pour le plaisir de garder un **souvenir indélébile**.



Opération relayée dans les Offices de Tourisme et BAT de la Côte Basque.



FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

ETAT DES LIEUX DE LA FILIERE ET PERSPECTIVES

Réalisation d'un état des lieux de la filière "meublés" et "chambres d'hôtes" à l'échelle du territoire de l'OTPB en octobre 2022.

Principaux résultats :

Un parc de meublé en pleine expansion, notamment sur la partie Ouest du territoire (6 574 meublés en 2022, soit +104% en 4 ans).

- Les meublés représentent plus de 50% des lits touristiques du territoire de l'OTPB : 67% en Sud Labourd et 52% en Adour, contrairement au Pays Basque intérieur où la répartition des lits touristiques entre les différents types d'hébergements reste plus équilibrée, notamment en Soule.

De manière complémentaire à l'essor des locations saisonnières en raison de leur rentabilité financière, cette évolution s'explique également par l'obligation des propriétaires, depuis septembre 2019, sur certaines communes, de demander une autorisation de changement temporaire d'usage de leur logement et d'obtenir un numéro d'enregistrement nécessaire à la commercialisation en ligne de leur bien.

Une prédominance des OTAs sur la commercialisation impactant directement la filière locative, en perte de vitesse au sein de l'OTPB :

- Seuls 5,8% des meublés déclarés sur 3DOuest sont partenaires de l'OTPB (soit 384 meublés partenaires en 2022)
- -28% de meublés partenaires de l'OTPB depuis 2019
- 14% des meublés partenaires utilisent l'outil de commercialisation de l'OTPB "Elloha", soit 0,8% de l'offre enregistrée sur 3DOuest (commercialisation essentiellement réalisée via les OTAs).

A noter : le parc de chambres d'hôtes n'évolue quant à lui que très peu (+4 établissements déclarés depuis 2018). La part des chambres d'hôtes partenaires de l'OTPB reste largement supérieure à celle des meublés (33% des établissements sont partenaires).

Au regard des résultats d'analyse (filiale en perte de vitesse au sein de l'OTPB) et des choix stratégiques portés par la CAPB (règlement relatif au changement d'usage et priorisation des projets locatifs en agritourisme), les champs et modalités d'intervention de l'OTPB devraient être redéfinis à l'horizon 2024, en articulation avec la stratégie touristique Pays Basque.



FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

ANIMATION DE LA FILIERE EN 2022

Dans le cadre de leur partenariat, les propriétaires de meublés et chambres d'hôtes bénéficient de services complémentaires :

- Accompagnement à la création de leur activité : guide du loueur, informations préalables au classement pour les meublés...
- Compte Weebnb : site internet au nom de l'hébergement avec disponibilités et tarifs synchronisables avec les principales plateformes de commercialisation, livret d'accueil
- Ateliers de formations : homestaging, e-réputation, commercialisation, marketing...
- Outil de réservation en ligne : Elloha.

• Qualification de l'offre : incitation au classement

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

380 meublés classés entre le 1^{er} janvier et le 5 décembre 2022 (source : ADT64).

Les propriétaires de meublés partenaires de l'OTPB bénéficient d'un tarif préférentiel pour le classement de leurs biens auprès de certains organismes de classement (Erlea Immobilier, In Auris Solution Tourisme et ICH).

Les hébergeurs 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...



FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

Poursuite en 2022 du travail de sensibilisation au classement auprès des propriétaires par l'OTPB (référents meublés et taxe de séjour, relais dans les BAT) :

Janvier & octobre 2022 : envoi d'un message d'incitation au classement à l'ensemble des propriétaires de meublés dont le classement a expiré dans l'année ou expirera prochainement (partenaires et non partenaires de l'OT, base de données Tourinsoft). Perspectives 2023 : poursuite de l'accompagnement et incitation au classement auprès des nouveaux propriétaires.

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

	Décembre 2018	Juin 2019	Décembre 2020	Décembre 2021	Décembre 2022
Nombre de meublés	3 250	3 400	4 126	4 526	6 574
Part des lits touristiques meublés	29%	32%	37,5%	40,8%	50,6%
Nombre de meublés classés	1 656	1 770	2 265	2 405	2 519
Part des meublés non classés / offre totale meublés	51%	52%	55%	53%	38%

(Source : 3D Ouest)

La part totale des meublés classés sur l'ensemble de l'offre en meublés diminue fortement en 2022. Une part croissante de la "nouvelle offre" en meublés n'est ainsi pas classée et pas référencée à l'Office de Tourisme, leurs propriétaires préférant utiliser les canaux de distribution en ligne de type Airbnb ou Abritel/Homeaway.



FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

• Aide à la mise en marché

Déploiement de l'outil Weebnb auprès de l'ensemble des propriétaires de meublés et chambres d'hôtes partenaires de l'OTPB en 2022.



// NOUVEAUTÉ - BERRITASUNA //



pour les meublés, gîtes et chambres d'hôtes
Inclus dans votre partenariat à l'Office de Tourisme

Votre Office de Tourisme met en place une solution simple pour :

- ✓ faciliter la gestion de vos calendriers sur les plateformes
- ✓ afficher vos disponibilités dès la page d'accueil du site de l'Office de Tourisme
- ✓ communiquer efficacement et en direct avec vos clients
- ✓ donner un aperçu des belles expériences à vivre en Pays Basque

UN SITE INTERNET « CLÉ EN MAIN » À VOTRE NOM

Son contenu est automatiquement généré et mis à jour depuis la base de données de l'Office de Tourisme.

On y retrouve notamment :

- Une présentation de votre hébergement et photos
- Vos recommandations (sélection de visites, restos, activités...)
- Vos disponibilités et tarifs avec formulaire de demande de réservation
- La réservation en ligne pour ceux utilisant Elloha

NOTE : Ce site vient en complément de votre site personnel si vous en avez déjà un, il peut aussi le remplacer.



VOS CALENDRIERS DES DISPONIBILITÉS SYNCHRONISÉS

- Synchronisation de votre calendrier avec Abrisel, Airbnb, Booking, Gîtes de France ... Lorsqu'une réservation est faite sur l'une des plateformes, les autres calendriers se ferment automatiquement.
- Vos disponibilités Weebnb ainsi mises à jour en temps réel remontent dès la page d'accueil du site de l'Office de Tourisme et sur votre site

ASTUCE : vous affichez le nom exact de votre hébergement dans vos annonces sur les plateformes afin que le voyageur vous identifie et effectue ensuite sa réservation en direct sur votre site internet WeeBnB.



VOTRE CONTRAT DE LOCATION AUTOMATISÉ

- Contrat de location préétabli sur votre compte et personnalisable.
- Contrat automatiquement généré en ligne, pour envoi à vos clients par vos soins.



UN LIVRET D'ACCUEIL NUMÉRIQUE

- Livret sécurisé : seuls les vacanciers ayant réservé ont accès aux informations sécurisées telles que code Wifi, digicode, inventaire...
- Affiche avec QRCode renvoyant vers votre livret d'accueil (à afficher dans votre hébergement) : informations touristiques...





Pour vous accompagner :

Votre référent à l'Office de Tourisme
ET
 Vos assistants personnels WeeBnB : Virginie et Salah
support@weebnb.com / 05 35 54 01 55





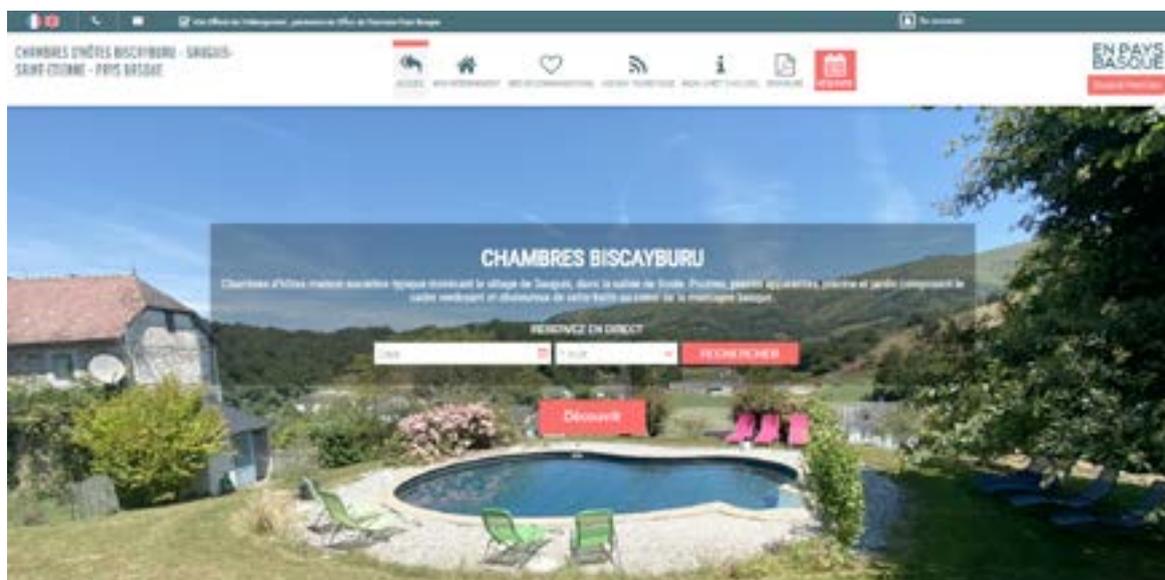

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

BILAN CHIFFRÉ

- 370 sites internet créés, pour un total de 420 meublés et chambres d'hôtes
- Intervention des hébergeurs sur 75% des calendriers, soit 25% jamais mis à jour durant l'année...
- 53 784 visiteurs uniques ayant consulté les sites Weebnb (171 500 pages vues, 4min30s de durée moyenne de visite sur les sites).

TRAVAIL RÉALISÉ EN INTERNE AU 1ER TRIMESTRE 2022 :

- Poursuite du démarchage engagé fin 2021 auprès des hébergeurs lors des appels à partenariats afin de leur présenter l'outil et les nouveaux services liés.
- Relances individuelles ciblées (via les BAT) pour validation des noms de domaines auprès des hébergeurs.



En parallèle :

- Janvier à avril 2022 : intégration des données Weebnb (tarifs et disponibilités des hébergements) sur le moteur de réservation du site internet de l'OTPB (identification des problèmes d'affichage, tests et allers-retours avec l'agence Thuria...)
- 8 février 2022 : formation interne à la prise en main d'un compte Weebnb (modalités de saisie des tarifs et calendrier, fonctionnalités du site et mise à jour...)
- Avril à juillet/août 2022 : relance (mail et téléphone) des hébergeurs afin de les inciter à saisir leurs tarifs et disponibilités sur leurs comptes Weebnb
- Mai 2022 : formation des hébergeurs (visio) à la prise en main de leur compte Weebnb + accompagnement individuel ciblé ou sur demande.

FILIÈRE OFFRE LOCATIVE

Points forts de l'outil Weebnb	Points faibles de l'outil Weebnb
Services + pour les hébergeurs : <ul style="list-style-type: none"> - Synchronisation des calendriers - Syndication Tourinsoft = informations mises à jour - Favorise les réservations en direct - Assistance technique Weebnb - Fonction "contrat de location"... 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés de compréhension de l'intérêt de l'outil - 25 % des hébergeurs ne sont jamais intervenus sur leur calendrier : disponibilités non mises à jour (= information faussée lors du parcours de réservation) - Pas de synchronisation avec Elloha start up

Formation - Professionnalisation

Organisation de deux ateliers de formation à l'attention des propriétaires de meublés et chambres d'hôtes partenaires de l'OTPB :

Intervenant : Guest & Strategy

Atelier 1 : "24 janvier 2022

Atelier 2 : "Construire, développer et gérer sa e-réputation", le 5 avril 2022
5 participants.

Perspectives 2023

- Renforcement de l'accompagnement des hébergeurs partenaires à l'appropriation des différentes fonctionnalités : point individuel avec chaque hébergeur sur la prise en main de son compte lors des renouvellements de partenariat, poursuite des relances régulières par mail et téléphone (en complément des relances réalisées par l'équipe Weebnb...)

- Démarchage nouveaux hébergeurs non partenaires à ce jour.



VALORISATION DE L'EUSKARA

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DE LA CAPB

Dans le cadre du déploiement de sa politique linguistique, la CAPB accompagne l'OTPB dans l'organisation d'un accueil en langue basque dans les BAT.

Le plan Euskara 2021-2027 pose les grands principes de cette organisation et priorise les services à rendre bilingues : accueil des BAT, la communication, le partenariat, la promotion et l'ingénierie & le développement.

Pour atteindre cet objectif, la CAPB vote une subvention annuelle en prenant à sa charge 50% du coût de la formation dans la limite de 10.000€ et 50% des coûts de traductions dans la limite de 2000€.

Vidéo de présentation de la politique linguistique en faveur de la langue basque de la CAPB : sa genèse, ses objectifs et missions, ses applications concrètes :

<https://www.youtube.com/watch?v=xjlgK6uiWOI>

ACTIONS PARTENARIALES CAPB / OTPB



• Formation

- **Ateliers de sensibilisation autour de la langue basque et de la culture basque pour 12 salariés** Katia Puyou, Fanny Quittic, Romain Martocq, Anne Halm, Emilie Janoska, Pascale Parre, Christel Castet, Johanne Elissalde, Bénédicte Maisonnave, Hélène Etchevers, Véronique Ruiz et Déborah Puente
- **De 2019 à 2022, 5 salariés ont été formés** : Joanna Indaburu (EGA), Joana Barace (EGA), Stéphanie Pagola (C1), Valérie Brocheriou (B1) et Beñat Aycaguer (B2)
- **En 2022/2023, formation de 7 salariés** : Cécile Eyheraburu, Valérie Then, Yoni Arrieguy, Serge Ospital, Nicolas Prince, Sylvie Mercapide (formation intensive) et Sarah Duhart (formation intensive)

ACTIONS PARTENARIALES CAPB / OTPB

• Visites guidées proposées en langue basque (sur réservation)

- Visite de Saint-Jean-de-Luz par Joana Barace
- Visite de Guéthary et d'Ascain par Joanna Indaburu
- Visite de Saint-Pée-Sur-Nivelle par Argitxu Fadon
- Visite de Sare par Thérèse Guijaro
- Visite de Baigorri et Garazi par Florence Steunou
- Visite de La Bastide-Clairence par audio-guide

• Jeux de pistes en langue basque proposés par l'OTPB

A Ciboure, Guéthary, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Pée-sur-Nivelle et Urrugne

• Traductions

- Sites internet :

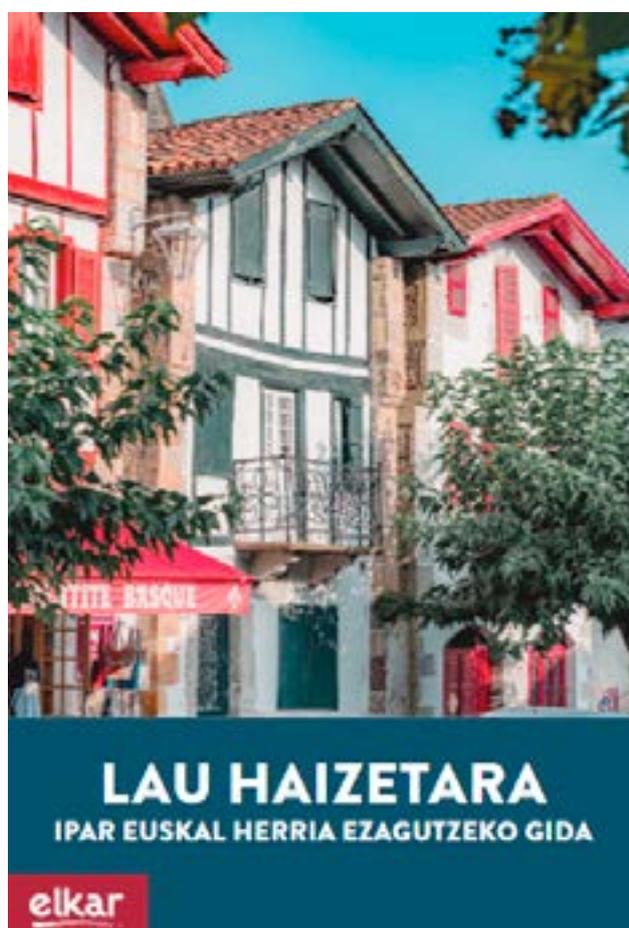
<https://www.en-pays-basque.fr/eu/> et <https://www.saint-jean-de-luz.com/eu/>

- Guides :

- Topoguides Pays Basque: les sentiers du Pays Basque (Labourd Ouest, Basse-Navarre, Soule, Labourd Est et Vallée de l'Arberoue)
- Le guide Lau Haizetara

• Autres supports de communication (papier, audio, vidéo...) en basque

- Publications Facebook
- Message d'attente téléphonique, chanson d'attente
- Horaires d'ouverture/fermeture
- Signatures électroniques
- Questionnaires satisfaction
- Affichages extérieurs et intérieurs
- Étiquettes Boutique (en cours)

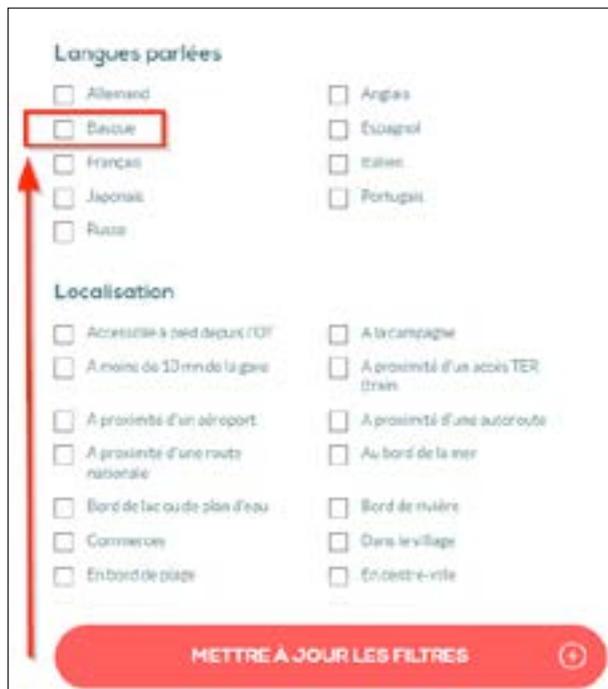
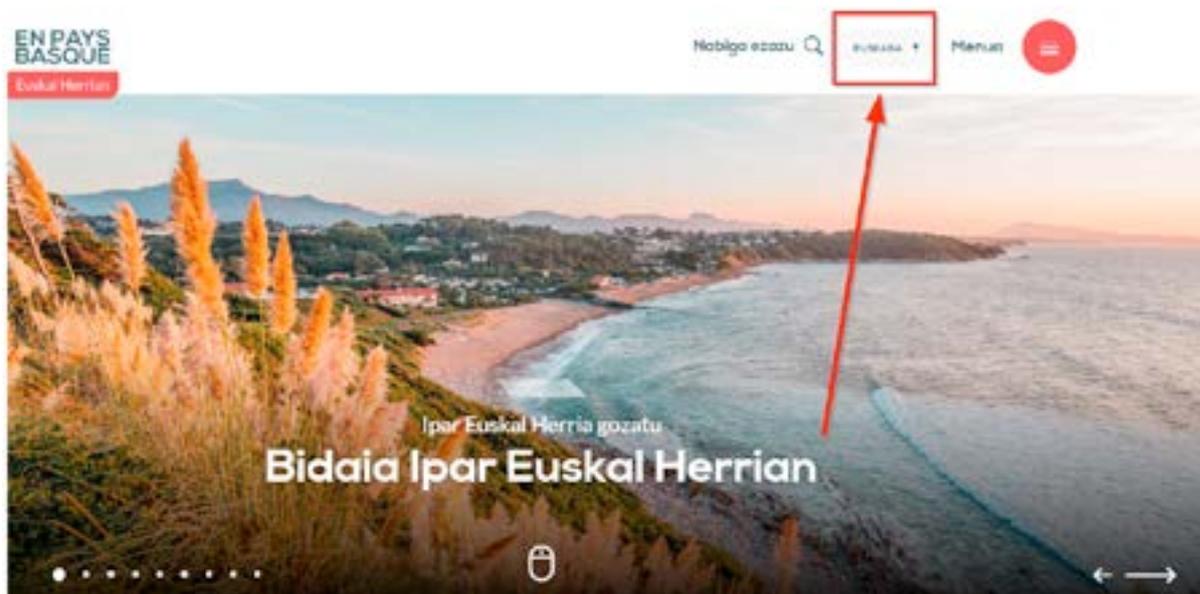


ACTIONS PARTENARIALES CAPB / OTPB

• Valorisation de l'offre touristique en langue basque

Sur les sites internet :

- Version basque EUSKARA www.en-pays-basque.fr/eu/
- Option "+ de Filtres" / Langues parlées / Basque



- Participation à des événements proposés par la direction politiques linguistiques de la CAPB

EUSKARALDIA 2022

Cette année, EUSKARALDIA s'est déroulé du 18 novembre au 2 décembre 2022.

Pendant 15 jours des milliers de bascophones s'engagent à changer leurs habitudes linguistiques, en utilisant davantage la langue basque en famille, entre amis, au travail, dans l'espace public et privé (mairies, bus, offices de tourisme, boulangeries...).

La Communauté d'Agglomération Pays Basque et l'Office de Tourisme Pays Basque sont partenaires de l'évènement. L'OTPB a inscrit 7 arigune "espaces pour parler en basque" (service communication & promotion, BAT Guéthary, Sare, Ciboure, Saint-Pée-sur-Nivelle, Ascain et Urrugne) et 27 agents participeront à Euskaraldia (19 ahobizi et 8 belarriprest).

L'exercice se base sur deux "rôles" que les participants décident d'endosser et qu'ils signalent en portant un badge : les rôles d'ahobizi "parole active" et de belarriprest "oreille aux aguets".

Thérèse Guijarro a proposé une visite guidée du clocher de l'église de Sare au groupe de basque de Yoni Arrieguy et Joana Etchebaster.

Florence Steunou a proposé un jeu de piste à Saint-Jean-Pied-de-Port (pas d'inscrits).

Quiz gaua à Ixassou

6 membres de l'équipe ont représenté l'OTPB lors du Quiz gaua organisé le 24 novembre par le service de la langue basque de la CAPB.

4 univers de questions :

- Connaissance des villages basques à travers des photos (du cheval en bois de l'Arberoue à la centrale nucléaire de Lemoiz en passant par la source du Nervion)
- Culture basque (musique, herri kirolak, cuisine, littérature, cinéma, bertsolarisme...)
- Les politiques de la CAPB
- La politique linguistique de la CAPB

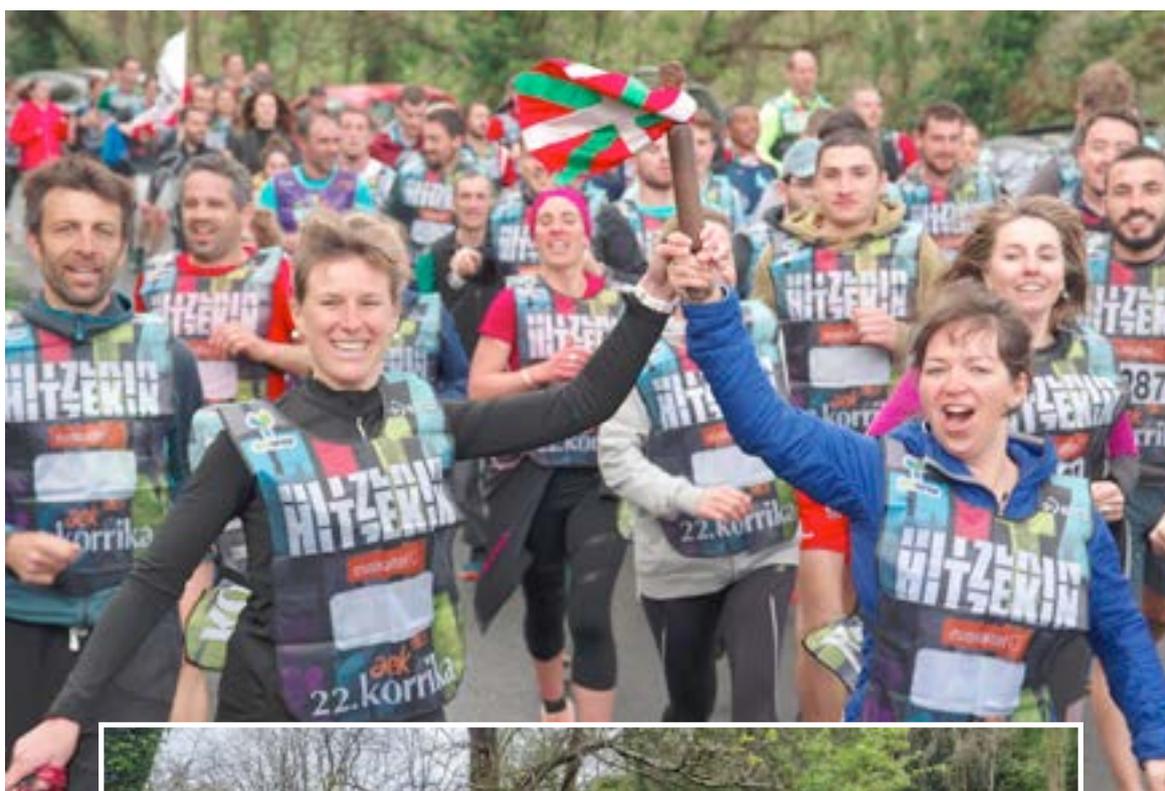
L'équipe de l'OTPB a brillé pour répondre aux questions de culture générale, mais celle composée d'agents des pôles Adour et Errobi s'est imposée grâce aux questions sur la CAPB.



KORRIKA 2022

La Korrika est organisée tous les 2 ans par AEK, l'organisme de formation en langue basque pour adultes. A ce jour, 6 salariés de l'OTPB prennent des cours hebdomadaires et assistent à des Ikastaldi (stages intensifs).

Le samedi 9 avril 2022, six collègues de l'OTPB ont couru en faveur de la langue basque au col de Pinodieta, en descente entre Ainhoa et Espelette : Stéphanie, Marie-Christine J., Sarah, Katia, Nicolas et Joana I., accompagnée de son fidèle Ikatz !



Korrika - Groupe OTPB 2022

1.8

OBSERVATION DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE

RAPPEL DES OBLIGATIONS DE L'OTPB

Conformément aux exigences du classement de l'OTPB en catégorie I :

→ **L'OT recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour sur l'offre touristique locale.**

L'offre touristique du territoire de compétence de l'OTPB (152 communes du Pays Basque) est référencée, qualifiée, mise à jour et diffusée via le Système d'Information Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine : base de données SIRTAQUI / logiciel Tourinsoft.

Offre d'hébergement OTPB 2022 par commune et par type : cf. ANNEXES p. 243

Ces informations sont notamment diffusées sur les sites internet de l'OTPB :

www.en-pays-basque.fr et www.saint-jean-de-luz.com

→ **L'OT tient à jour 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.

Accueil : cf. p. 32-33

Sites internet : cf. p. 70-71

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

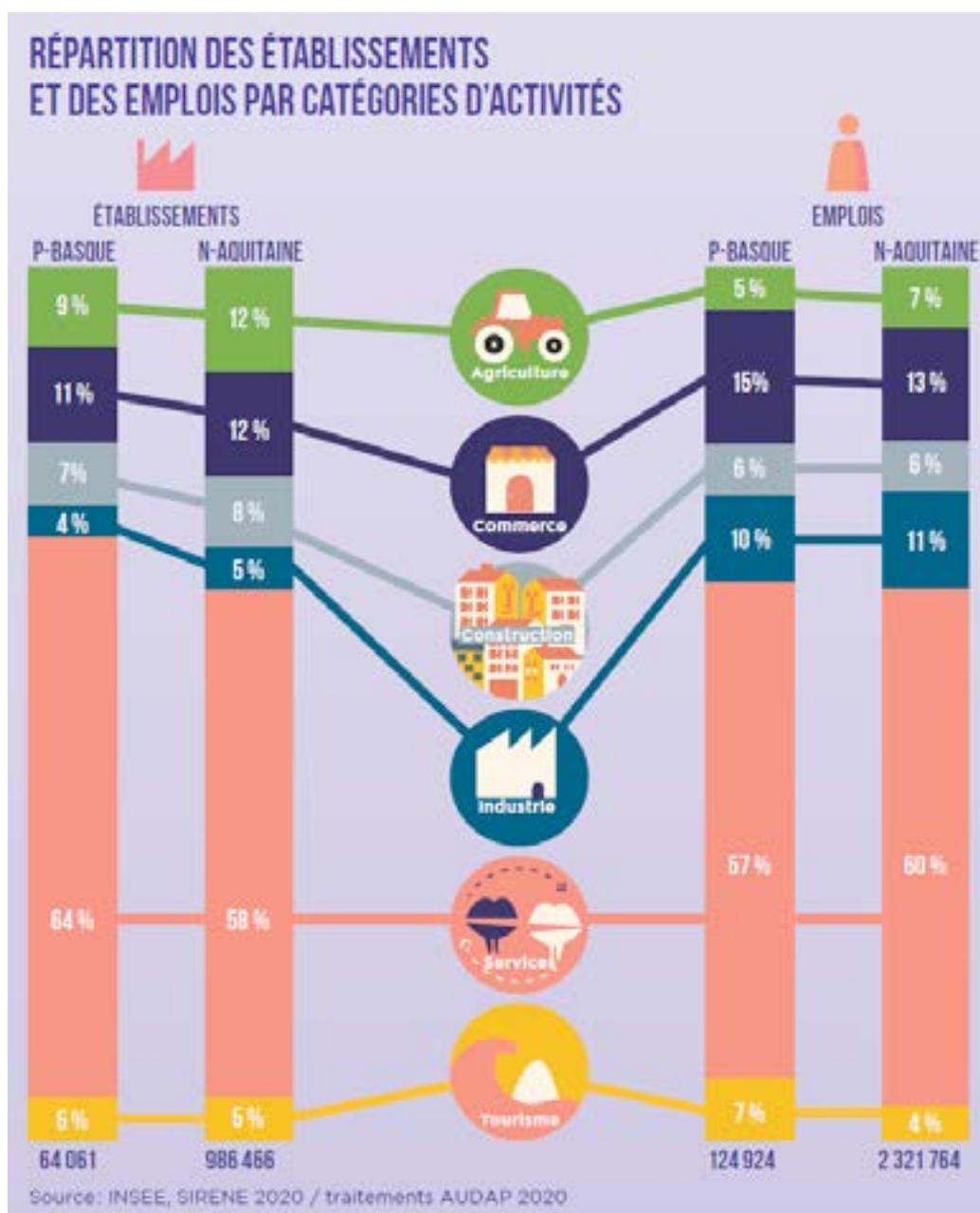
- Partenariats Nouvelle-Aquitaine et ADT64 : base de données régionale SIRTAQUI-Tourinsoft, études...
<http://www.crt-nouvelle-aquitaine.com/Observatoire>
- Partenariat avec l'ADT64 : baromètres mensuels, bilans annuels, études...
<https://pro.tourisme64.com/boite-a-outils/observatoire/>
- Observatoire de la CAPB
- Données de la Taxe de séjour sur le territoire (logiciel 3 D Ouest)
- Veille média et partage d'informations avec les socioprofessionnels du territoire

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.

Le profil économique général du Pays Basque est proche de la moyenne régionale, malgré quelques spécificités, dont **une légère surreprésentation du commerce et du tourisme**.



Source : Observatoire économique du Pays Basque 2021 (date publication : mars 2022)

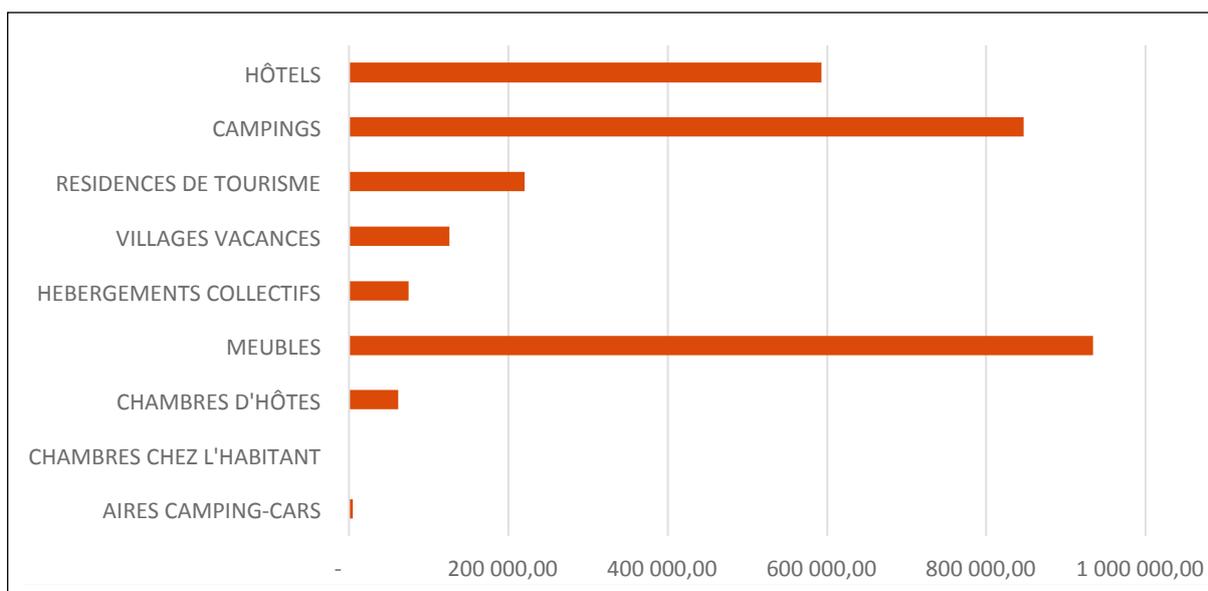
FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2022

1. FRÉQUENTATION & TAXE DE SÉJOUR OTPB 2022

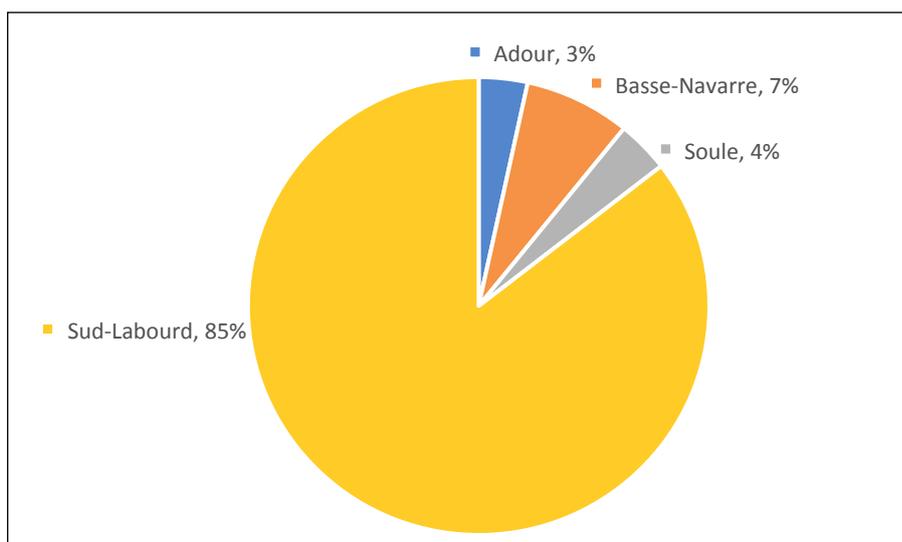
TOTAL nombre de nuitées OTPB 2022 = 2 861 936 (hors plateformes)

Comparatif par rapport au 28/03/2021 : + 421 005 nuitées

Nombre de nuitées 2022 par type d'hébergement – Hors plateformes



Part des nuitées de Taxe de Séjour déclarées en 2022 par secteur - Hors plateformes



Source : Taxe de séjour OTPB / 3DOuest au 11/01/2023

FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2022

2. PARTENARIAT OBSERVATOIRE ADT64 / CAPB / OTPB

Pour 2022, l'ADT64 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

La CAPB confie la maîtrise d'œuvre de ces études à l'ADT 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 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, 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.

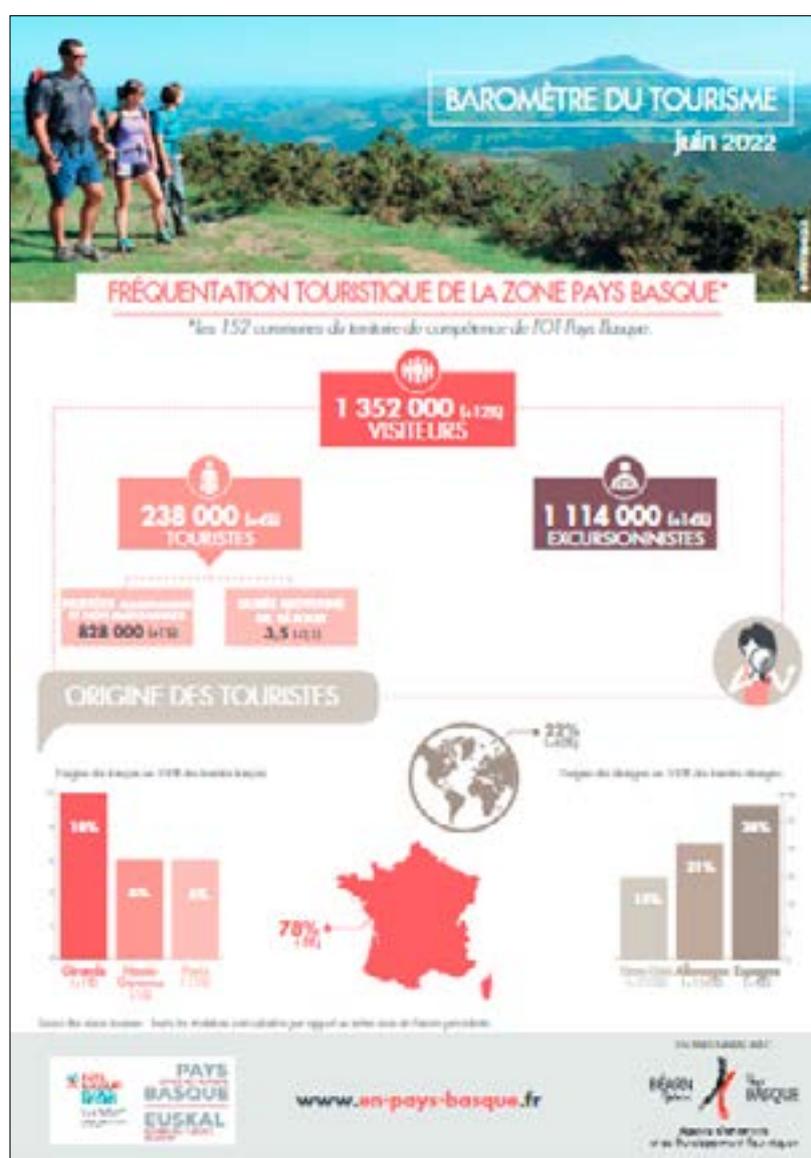
FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2022

ENGAGEMENTS DE L'ADT 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



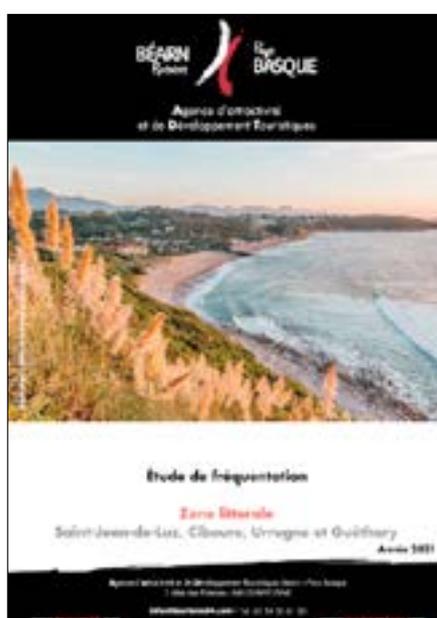
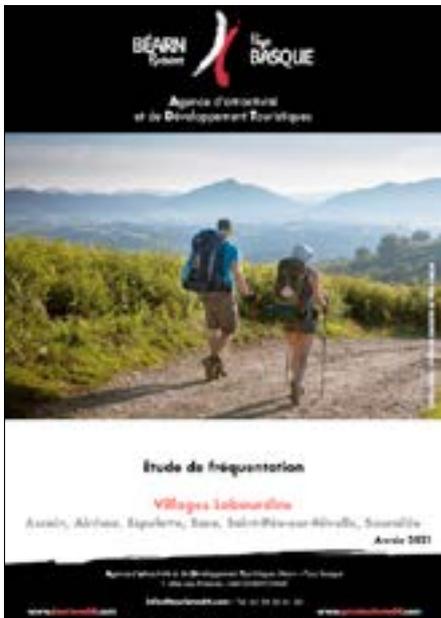
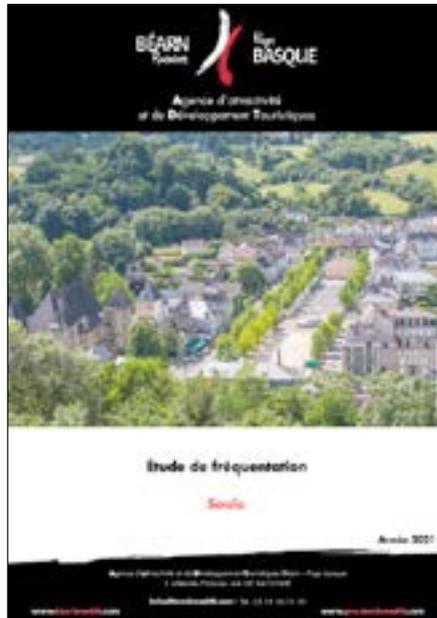
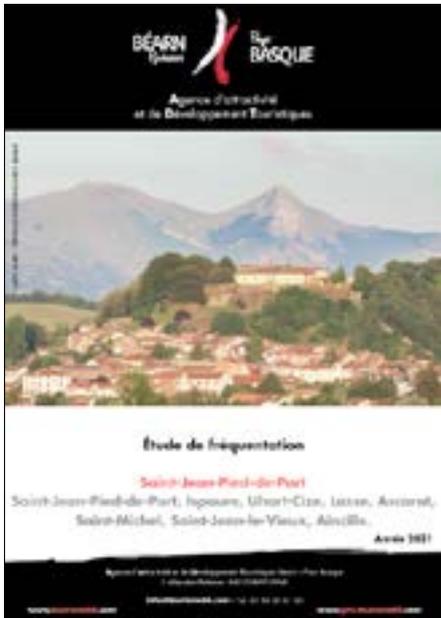
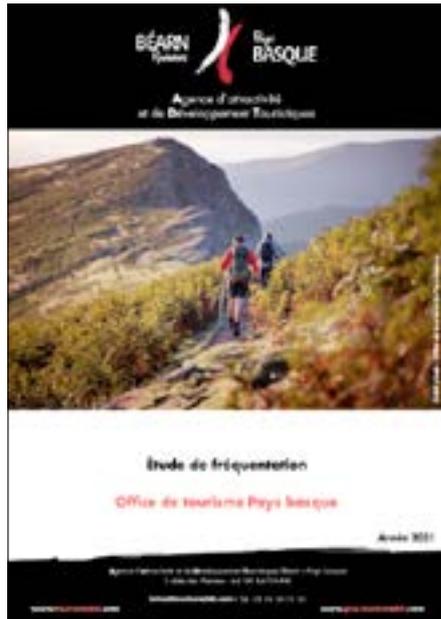
FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2022

- **Les rapports annuels** contenant les indicateurs cités précédemment et une synthèse des chiffres clés.



Le document **“Chiffres clés Office de Tourisme Pays Basque 2022”**

(8 pages / format A5) sera disponible à partir du Printemps 2023 et mis en ligne sur l'espace Pro du site internet de l'OTPB



FRÉQUENTATION TOURISTIQUE TERRITOIRE OTPB 2022

ENGAGEMENTS DE LA CAPB ET DE SES 2 OFFICES DE TOURISME COMMUNAUTAIRES

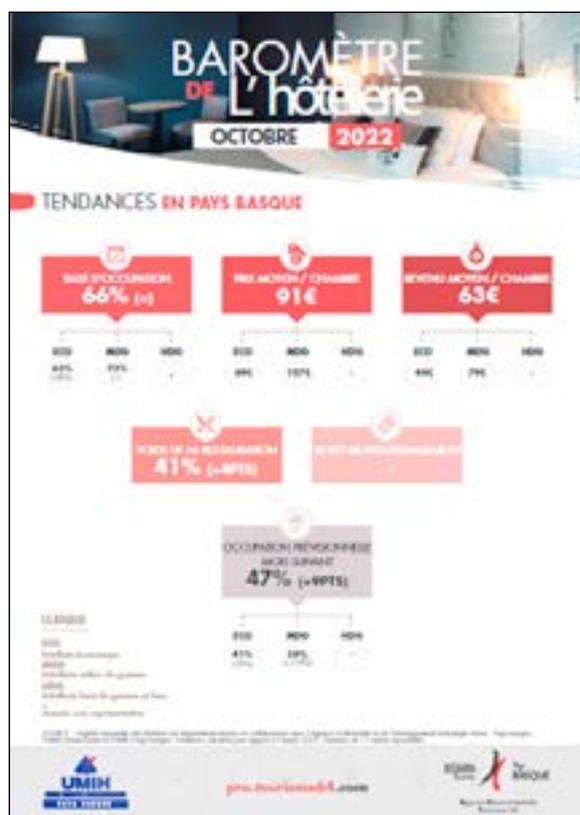
Le partenaire et ses 2 Offices de Tourisme Communautaires s'engagent à mettre à disposition, autant que faire se peut, et dans le respect de leur territoire de compétence, l'ensemble des données et informations facilitant la réussite de l'étude et à participer aux réunions préparatoires techniques.

Le partenaire et ses 2 Offices de Tourisme Communautaires sont membres du Club Observatoire 64.

En 2022, le Club s'est réuni en visioconférence le 26 janvier pour le rendez-vous annuel, puis mensuellement (hors saison et vacances scolaires) pour des points intermédiaires.

Des échanges réguliers personnalisés ont lieu tout au long de l'année avec les chargés de l'observatoire de l'ADT64, selon les besoins ou travaux en cours. Une réunion a notamment été organisée la matinée du 23 juin dans les locaux de la CAPB à Bayonne pour finaliser les études de fréquentation sur les 5 zones géographiques du territoire de l'OTPB.

Par ailleurs, l'ADT64 transmet chaque mois à ses partenaires le Baromètre de l'hôtellerie en Pays Basque et en saison également celui de l'hôtellerie de plein air.



ENQUÊTE 2022 SUR LA CLIENTÈLE ESPAGNOLE ET BASQUE

L'Espagne, de par sa proximité géographique, a toujours été un marché prioritaire pour les Offices de Tourisme du Pays Basque.

Depuis 2020, la volonté des différentes structures touristiques (Offices de Tourisme, ADT et CAPB) est de **mener des actions collectives en Espagne**. Pour ce faire, le collectif de la marque Biarritz Pays Basque a fait appel à l'agence Gaia Investigación qui s'est chargée de mener une enquête en ligne ayant pour but de mieux cerner les attentes des clientèles des différents bassins émetteurs en :

- Évaluant la **perception de la destination** Pays basque
- Identifiant des **offres produits/services**
- Identifiant des **éléments de langage** à adresser pour communiquer sur la destination Pays Basque

Le questionnaire a été co-construit par l'agence et le collectif de la marque Biarritz Basque.

ECHANTILLON

2 700 personnes renseignées originaires des 7 bassins choisis par le collectif :

1. Barcelone (Barcelone) : 600
2. Bilbao (Biscaye) : 400
3. Santander (Cantabrie) : 100
4. Saragosse (Aragon) : 300
5. Madrid (Madrid) : 700
6. Valladolid/Burgos (Castille-Leon) : 500
7. Pampelune (Navarre) : 100



L'enquête a été menée du 12 janvier 2022 au 20 janvier 2022

Les résultats ont été diffusés aux partenaires.





PARTIE II

PROJETS & DEVELOPPEMENT

KINTOAN BARNA

Le projet européen Kintoan Barna - valorisation de la route touristique reliant Saint-Jean-Pied-de-Port à Pampelune, en passant par la vallée des Aldudes et le Pays Quint - s'est achevé courant 2022. L'ensemble des projets et sites financés ont été inaugurés en septembre, en présence des financeurs et des maîtres d'ouvrages.

Pour rappel, 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-Baigorri, a notamment participé au volet "communication et valorisation touristique" du projet.

Principaux axes de travail de l'OTPB autour de la route touristique :

- Matérialiser la route et ses étapes (conception d'outils communs : carte, site internet...)
- Créer une dynamique entre les différents sites et prestataires présents le long de cet axe
- Structurer l'offre et les circuits : mettre en valeur les ressources du territoire et faciliter l'organisation de séjours.

En 2022, l'Office de Tourisme a participé à ce projet à hauteur de :

- 1 demi-journée de travail : réunions de coordination entre partenaires
- 3 demi-journées de travail avec le groupe "tourisme" (services tourisme de la vallée d'Esteribar, de la Mairie de Pampelune et OTPB) : concrétisation du volet "mise en tourisme et valorisation de l'offre"
- 1 journée d'éducteur transfrontalier
- 1 journée d'inauguration du projet



KINTOAN BARNA

Réalisations 2022 :

- Impression d'un roll up valorisant les produits présents dans la vallée au BAT de Saint-Etienne-de-Baigorri
- Organisation d'un éductour transfrontalier à l'attention des prestataires touristiques et personnel des BAT de Garazi / Baigorri, en partenariat avec les OT de Pampelune et Esteribar, le 23 mai 2022 : visite de différents sites financés dans le cadre du programme européen (à Zubiri, Eugi, Urepel, Aldudes...)
- Structuration de l'offre : finalisation des contenus des outils de communication "Kintoan Barna" (site internet, carte touristique...), à partir de la base de données Tourinsoft.
- Observatoire touristique transfrontalier : enquête clients transfrontalière, recueil et analyse des données sur l'offre, la fréquentation et les flux touristiques : production de l'analyse sur le territoire de Garazi/Baigorri par l'OTPB, et mise en commun avec les analyses réalisées sur Esteribar et Pampelune.

En mai 2022, l'OTPB a procédé à la remontée des dépenses sur la plateforme SIGEFA (production de l'ensemble des justificatifs et saisie sur la plateforme).

Perspectives : afin de poursuivre et de renforcer la coopération transfrontalière initiée, les élus des deux vallées frontalières étudient désormais la création d'un Groupement Européen de Coopération Transfrontalière.





VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

À la suite de l'obtention du label "Vignobles & Découvertes" en 2020, le Syndicat des vins et l'Office de Tourisme ont défini, un programme d'actions co-porté entre les deux structures, s'articulant autour de trois principaux objectifs :

- Renforcer la mise en réseau des acteurs,
- Structurer une offre oenotouristique de qualité,
- Asseoir la notoriété de la destination.

LABELLISATION DE NOUVEAUX PRESTATAIRES

Courant 2022 et à la suite d'un "démarchage" réalisé conjointement par l'OTPB et le Syndicat des Vins d'Irouléguy, de nouveaux prestataires ont manifesté leur souhait de rejoindre le label :

- 3 prestataires d'activités : Trott'Iraty (balade en trottinette électrique dans les vignes, en partenariat avec la cave d'Irouléguy), Wine truck "de vignes en ville" et Agerria (balade en navette électrique dans les vignes)
- 1 hébergement : Gîte du domaine Bordatto
- 1 vigneron : Agerria.

Au total, la destination "Irouléguy, Vignoble de la montagne basque" regroupe à ce jour une trentaine de structures labellisées, représentant au total 40 activités et/ou prestations.



VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

ACTIONS 2022

PROMOTION

Après échanges avec les organisateurs, l'AOP et l'OTPB ont finalement décidé de ne pas participer au Salon Destination Vignobles en 2022 :

- Salon uniquement réservé aux RDV avec les tours opérateurs sans possibilité de circuler entre les différents stands afin d'échanger avec les autres territoires labellisés
- Volonté, conformément à la stratégie de l'AOP et de l'OTPB, de communiquer et promouvoir le vignoble prioritairement auprès d'un public en séjour et local (majorité des domaines non équipés afin de recevoir des groupes de clients étrangers...).

Le budget prévisionnel lié a ainsi été basculé vers les outils de communication présentés ci-après, dont l'impression de chevalets de table, outil de promotion de la destination au sein des restaurants.



VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

ACTIONS 2022

COMMUNICATION

- Impression et distribution des **plaques alu "Vignobles & Découvertes"** auprès des labellisés.
- **Réalisation d'un document d'appel** de 4 pages présentant la destination labellisée et d'un annuaire des structures labellisées "Vignobles & Découvertes" (mise à jour annuelle)

A noter : du fait de l'absence de participation au salon "Destination Vignobles", la plaquette ne sera finalement pas imprimée en plusieurs langues. Le nombre d'impression en français a quant à lui été revu à la hausse (1600 exemplaires) afin de permettre une plus large diffusion dans les bureaux de l'OTPB et auprès des prestataires labellisés notamment.

- **Impression de 250 chevalets de tables** (bilingues français / basque) à destination des restaurateurs labellisés (promotion du label et de la destination oenotouristique).
- **Création d'une page web** dédiée à la démarche sur le site de l'OTPB, sous l'URL www.destination-vignoble-irouleguy.fr
- Premier travail de définition du contenu du roll-up engagé.



VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

STRUCTURATION DE L'OFFRE ET MISE EN RESEAU DES LABELLISES

ACTIONS 2022

- **Organisation d'une formation sur l'appellation "Irouléguy"**
Le 29 mars 2022 au restaurant Pecoitz à Aincille

Au programme :

- "Savoir parler de l'appellation" : histoire et présentation générale de l'appellation (intervention de l'animatrice de l'AOP et d'un vigneron)
- "Dégustation de vins de l'appellation" : typicités et caractères, accords mets et vins, en présence de Vincent DAMESTOY (Vins de Vincent), caviste.

Nombre de participants : 17, dont 9 établissements labellisés

A noter :

Organisation d'une formation à l'attention des vigneronns sur "les techniques d'accueil sur l'exploitation" - initialement prévue les 25 mars et 11 avril 2022 - annulée par manque de participants (à reconduire début 2023, sous réserve d'un nombre d'inscrits suffisant).

- **Organisation d'un éducteur "œnotourisme"**

Les 23 et 24 novembre 2022 en Jurançon et Madiran

Une vingtaine de participants : vigneronns, hébergeurs, restaurateurs et prestataires d'activités labellisés, ainsi que 3 salariés de l'OTPB et les 2 salariés du Syndicat des Vins d'Irouléguy (en charge de l'animation de la démarche et/ou référents du territoire labellisés)



VIGNOBLES & DÉCOUVERTES

STRUCTURATION DE L'OFFRE ET MISE EN RESEAU DES LABELLISES

Au programme :

- Visite de 4 domaines viticoles avec offre d'activités oenotouristiques diversifiée (escape game, dégustations gourmandes, parcours ludiques, tyrolienne dans les vignes...)
- Temps d'échanges sur l'animation du label Vignobles & Découvertes entre destinations et partage d'expériences, en présence des représentants des filières touristique et viticole des 3 territoires : ADT64, OT, Syndicats des vins...

Projet de création d'un parcours Terra Aventura sur le vignoble d'Irouléguy

Projet de création d'un parcours pédestre pour la saison estivale 2023, en collaboration avec l'ADT64.

Travail réalisé en 2022 : identification de parcours potentiel(s) sur le secteur de Saint-Etienne-de-Baigorry (tracé, photos, première réflexion sur les points d'intérêts et énigmes liées).

Remarque : le plan d'action initialement prévu sur la période 2021-2022 a fait l'objet d'une demande de prolongement d'un an auprès des financeurs. Les actions prévues devront ainsi être réalisées d'ici fin 2023.

Au total, 16 demi-journées de réunions de travail (hors temps de travail administratif interne dédié) ont été consacrées au projet courant 2022.

PERSPECTIVES 2023

- Dépôt, auprès d'Atout France, du dossier de demande de renouvellement du label et intégration de nouveaux prestataires à labelliser
- Création du parcours Terra Aventura en Irouléguy (ouverture du parcours pour la saison estivale 2023)
- Formation sur les techniques d'accueil sur l'exploitation pour les vignerons (1er trimestre 2023, sous réserve d'un nombre d'inscrits suffisant)
- Impression du roll-up et création d'un dossier de presse
- Autres actions complémentaires envisagées : mise en place de balades vigneronnes, formation sur l'appellation et dégustation de vins élargie à l'ensemble des restaurateurs de l'OTPB...



TÈRRÀ AVENTURA

NOUVEAUTÉS 2022

• A La Bastide-Clairence

Le nouveau parcours intitulé "Cette Bastide, il lui manque une case !" a attiré cet été plus de 700 visiteurs en deux mois, et la fréquentation ne fait que croître depuis pour atteindre environ 1170 visiteurs.

Cette nouvelle proposition vient compléter l'offre de géocaching en Adour. Le parcours de Bidache "Têtu comme un bidachot" a attiré environ 936 aventuriers en 2022.

• Escape game au Château de Gramont à Bidache

Nouveauté 2022, l'Escape Game au Château de Gramont a été la curiosité de la fin du printemps et des vacances scolaires de la Toussaint.

98 joueurs et évadés ont visité le château cette année, ravis de leur découverte. Ils nous encouragent à poursuivre cette proposition ludique.

Piste d'amélioration 2023 : proposer cet Escape Game sur une période plus large, ce qui supposera d'adapter l'organisation en place.

• A Mauléon

Nouveau parcours "Laisse pas tomber l'espadrille !" mis en place à l'été 2022. Très bonne fréquentation et excellents retours. Les réassorts sont gérés par la commune.

Cette nouvelle proposition vient compléter l'offre de géocaching en Soule.

Le parcours de Tardets, "Héhaus de nos montagnes" mis en place à l'été 2021, a connu une très bonne fréquentation et les retours sont également excellents. Les réassorts sont gérés par l'OTPB au BAT de Tardets.



2.4

VALORISATION DE LA VALLEE DE L'ARBEROUE

Ce projet réunit différents acteurs de la vallée de l'Arberoue qui souhaitent unir leurs forces pour valoriser les offres de leur vallée.

Il est porté principalement par les Grottes d'Isturitz et d'Oxocelhaya, la ferme Agerria et d'autres acteurs de la vallée. Il est soutenu par une partie des élus de ce territoire et par la communauté d'agglomération Pays Basque.

Les premières réunions et réflexions auxquelles l'OTPB a participé ont eu lieu fin 2022.



2.5

MOBILITE TRANSFRONTALIÈRE : SMARTMOB

Face aux défis de la mobilité transfrontalière, le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour, la Ville d'Hendaye, la Ville d'Irun, le Consorcio Bidasoa-Txingudi ainsi que 3 partenaires associés, l'Eurorégion Nouvelle-Aquitaine Euskadi Navarre, la ville d'Hondarribia et la ville de Saint-Jean-de-Luz, ont conçu le projet SMARTMOB.

<https://smartmob.irunhondarribiahendaye.com>

Ce site internet présente un plan de la zone concernée avec des informations sur les différentes lignes de transport et des informations étendues jusqu'à Saint-Jean-de-Luz :

- Transports en commun : lignes de transport avec localisation des arrêts et tracé du parcours, moteur de recherche inclus et liens vers les compagnies prestataires.
- Parkings : aires de stationnement existant sur le territoire.
- Pistes cyclables et piétonnes et services spécialisés : transport à la demande pour les zones rurales, les écoliers ou les taxis.
- Sites d'importance : notamment en matière de culte, de culture, de sport, de nature, de santé...
- Documents d'intérêt pour la mobilité, notamment la carte de la mobilité transfrontalière téléchargeable en PDF.
- Calculateur d'itinéraires Transfermuga (Eurorégion : Nouvelle-Aquitaine / Euskadi / Navarre).



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le référentiel Qualité Tourisme comprend une dizaine de critères liés au développement durable (DD). Nous avons obtenu 100% de taux de conformité au dernier audit visite mystère fin 2021 sur ce chapitre. Nous ne pouvons pas toutefois nous contenter d'en rester là car les exigences vont être prochainement renforcées.

On peut faire plus et surtout mieux pour la planète, nos clients, nos partenaires et pour nous-mêmes !



C'est pourquoi un **groupe de travail DD** s'est constitué à l'OT, sur la base du volontariat et avec une douzaine de représentants de tous les services et secteurs de l'OTPB. Nous travaillons en collaboration avec l'OT de Bayonne - représenté par son adjointe de direction - dans le cadre des actions **du schéma de mutualisation (obligatoire) entre nos deux OT communautaires**.

2 journées formations-actions ont été organisées en 2022 et animées par Marion Thenet, consultante locale spécialisée sur les thématiques liées au développement durable :

- Jeudi 12 mai à Urrugne
- Jeudi 24 novembre à Saint-Jean-de-Luz

Nos objectifs :

- Partager une culture commune du Développement Durable à l'OT,
- Identifier ce qui est fait en interne, le valoriser et le partager,
- Identifier ce que font nos partenaires pour enclencher des synergies,
- Se projeter collectivement avec des objectifs concrets et accessibles que nous pourrions faire évoluer progressivement,
- Actualiser les engagements DD de l'OTPB pour 2023,
- Formaliser le plan d'actions DD de l'OT pour 2023.

Au-delà du groupe de travail dédié, **c'est tout l'OTPB qui doit à court terme s'engager en faveur du développement durable**.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nos résultats :

8 fiches actions ont été élaborées par le groupe DD et validées par la direction comme des actions prioritaires à mener en interne en 2023. Elles portent sur les thématiques suivantes :

- Eco-gestes
 - Economies d'énergie
 - Economies d'eau
 - Economies de papier et d'encre
- Gestion des déchets
- Achats
- Editions
- Mobilités
- Sobriété numérique

Pour chaque action, un binôme-référent a été identifié.

Les efforts seront bien sûr poursuivis sur **d'autres actions déjà engagées en interne** (Qualité de Vie au Travail...) **comme en externe** (accessibilité, promotion des marques et labels, soutien à l'économie locale, sensibilisation à la préservation des espaces naturels...).

Nous travaillons en cohérence avec la stratégie Tourisme de la CAPB, et en collaboration avec ses services et l'appui de la Chargée de mission développement durable.

Les engagement Développement Durable de l'OTPB ont été actualisés pour 2023.

Un dossier "DD-Développement Durable" a également été créé dans le Drive OTPB, ainsi qu'un nouveau canal dans l'équipe "COM INTERNE" de Teams. Ces supports permettent de centraliser et partager nos travaux et ressources sur toutes les thématiques liées au Développement Durable.

Plus d'infos dans la rubrique "Tourisme durable" de notre site internet :

<https://www.en-pays-basque.fr/votre-sejour/tourisme-durable/>





PARTIE III

ORGANISATION INTERNE

3.1

FINANCES - RESSOURCES HUMAINES

LE SERVICE FINANCES - RESSOURCES HUMAINES

ORGANISATION ET MISSIONS

Le service est composé de 7 salariés basés sur le bureau de Saint-Jean-de-Luz. 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 31/12/2022

LE SERVICE FINANCES – RESSOURCES HUMAINES

AXES DE TRAVAIL 2022

- Nouvelle structuration du service à la suite de deux départs à la retraite
- Consolidation des méthodes et procédures de travail mises en place
- Renforcement de la polyvalence de l'équipe afin d'assurer une continuité de service en cas d'absences (notamment sur le volet de la paie et du social)
- Intégration de la vente d'activités à la Régie Billetteries-Boutique
- Formation interne et accompagnement de l'équipe de l'OTPB : taxe de séjour, logiciel de planning Aloa, facturation Groupes via le logiciel Welogin, suivi des caisses de billetteries et de boutique...

LE SERVICE FINANCES EN QUELQUES CHIFFRES

- 5 personnes + 1 référent Taxe de séjour + 1 responsable des ressources humaines
- Près de 7000 écritures comptables (hors régies Billetteries-Boutique et Taxe de séjour).
- Plus de 1822 mandats et environ 1003 titres
- 1 265 factures établies (hors groupes et billetteries)
- 930 bulletins de paie
- Traitement de 94 arrêts de travail : envoi de 188 dossiers de prise en charge CPAM et prévoyance soit une augmentation de 56 % du nombre d'arrêts à traiter par rapport à l'année 2021.
- Près de 7 600 pièces copiées et envoyées à la Cour Régionale des Comptes
- 3 régies (Taxe de séjour, Billetteries-Boutique, Régie d'avance Promotion) soit le suivi de 632 300,72 € de paiements et de 3 095 066,33 € d'encaissements
- 42 mandataires répartis dans 19 sous-régies
- 10 modes de paiements : espèces, chèques, cartes bancaires, virements, chèques-vacances, chèques Achetez à Saint-Jean-de-Luz, chèques Culture Pays Basque au Cœur, paiements en ligne, Eusko, prélèvements automatiques
- 4 697 télécollectes de cartes bancaires pointées soit une augmentation de 30 % par rapport à l'année 2021.
- 224 reversements de recettes de billetteries aux prestataires (+74 %)
- 331 remboursements de clients (+19 %)

BILLETTERIES - BOUTIQUE

L'activité du service financier a retrouvé son niveau antérieur à la crise Covid et a même augmenté, notamment en ce qui concerne le suivi des ventes au comptoir.

L'année 2022 a vu l'intégration des ventes d'activités à la Régie Billetteries-Boutiques (passage du logiciel Elloha au logiciel Welogin), ainsi que la mise en place d'un comptoir des activités au BAT de Saint-Jean-de-Luz. Ces changements ont impliqué une augmentation significative de l'activité du service financier. Les ventes qui étaient auparavant encaissées directement par les prestataires transitent désormais par la Régie, ce qui induit une augmentation des encaissements, des reversements, mais surtout une gestion très lourde des annulations et des remboursements des clients qui ont été très nombreux en 2022 (Covid, météo, absences des salariés en charge des activités proposées par les prestataires...).

Le suivi des reversements aux prestataires d'activités s'est également révélé particulièrement compliqué en raison de la multiplication des canaux de ventes qui a induit des modifications continues des états relatifs aux ventes. Un pointage intégral et minutieux de l'ensemble des états a été nécessaire à plusieurs reprises.

De manière générale, les encaissements par carte bancaire sont toujours plus nombreux et le travail de suivi et de pointage toujours plus important.

On note également en 2022 une très forte augmentation des paiements par chèques-vacances (+151 %) et du travail préparatoire aux encaissements qui en découle.



TAXE DE SEJOUR

CHANGEMENT D'USAGE ET NUMERO D'ENREGISTREMENT

L'année 2022 a été marquée par l'évolution du règlement de changement d'usage adopté par la CAPB, et notamment la mise en place de la mesure de la compensation. Cette réglementation très impactante et anxiogène pour les hébergeurs a nécessité un travail d'information particulièrement soutenu. Le contexte juridique fluctuant et la complexité du règlement ont compliqué cet accompagnement.

En parallèle, L'imposition du numéro d'enregistrement sur les communes des zones tendues par les plateformes de réservation en ligne a conduit à la création massive de comptes hébergeurs en vue de l'obtention du numéro d'enregistrement (2146 créations de comptes en 2022).

OPTIMISATION DE LA PERCEPTION

L'Office de Tourisme Pays Basque est parvenu à consolider son organisation en termes de perception, de relances et de suivi des impayés, notamment grâce à une coordination avec le service financier de la CAPB.

Les efforts de sensibilisation à la télédéclaration continuent de produire leurs effets avec un passage de 33 % à 57 % de paiements en ligne entre les années 2019 et 2022.

Néanmoins, la multiplication des comptes hébergeurs créés dans le seul but d'obtenir un numéro d'enregistrement induit un problème important de défaut de déclaration. La majorité des propriétaires concernés louent uniquement via plateformes de réservation (en charge de collecter et de reverser la taxe de séjour pour le compte des hébergeurs) et ne prennent pas conscience de la nécessité de procéder aux déclarations correspondantes sur 3Douest, malgré les relances régulières. Cette problématique compliquée nécessitera une réflexion quant aux moyens à mettre en œuvre pour palier à cette carence.



TAXE DE SEJOUR

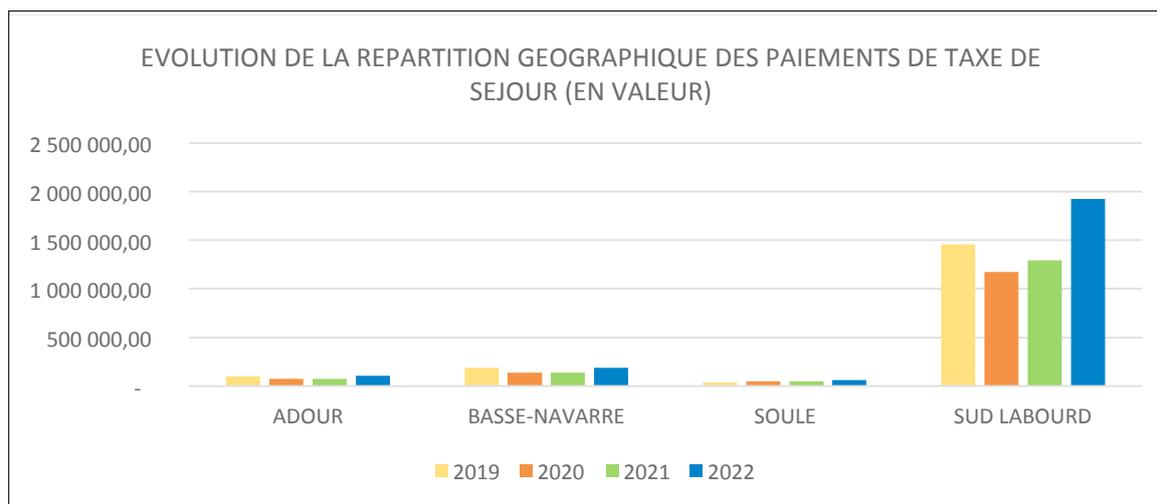
LA GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR EN QUELQUES CHIFFRES

Les chiffres analysés sont issus du logiciel 3Douest et n'intègrent pas les données émanant des plateformes de réservation en ligne type Airbnb, Abritel...



Evolution de 4902 à 7057 hébergements enregistrés dans la base de données de Taxe de séjour (+44 %). Cette augmentation est directement liée à la mise en place du changement d'usage sur les 24 communes de la zone tendue, et à la nécessité pour les hébergeurs de disposer d'un numéro d'enregistrement afin de pouvoir mettre en ligne des annonces sur les plateformes de réservation type Airbnb, Abritel... 2146 fiches de meublés ont ainsi été créées sur 3Douest en 2022.

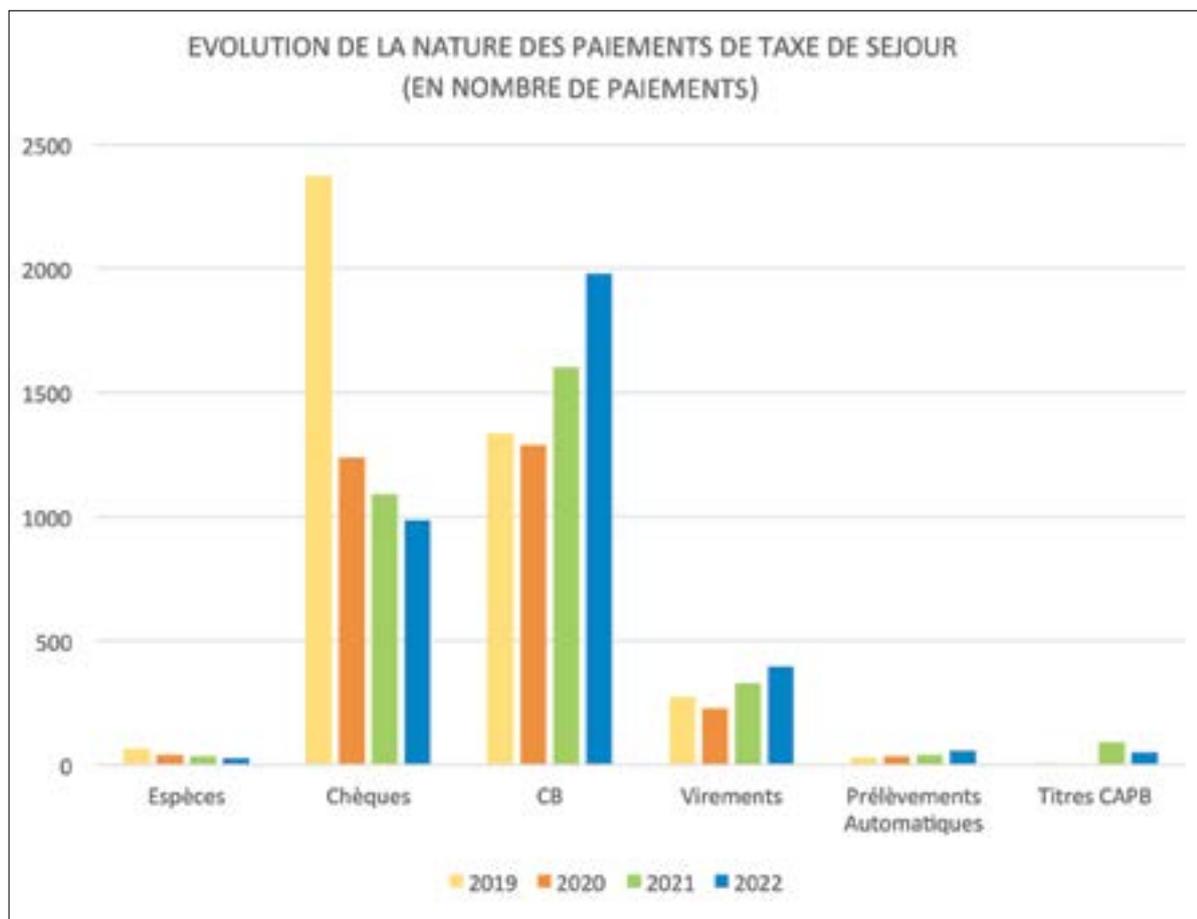
Cette augmentation est également, bien que dans une bien moindre mesure, induite par l'optimisation de la communication entre le Service Taxe de séjour et les Mairies des communes hors zone tendue (transmission des déclarations Cerfa 14004).



L'augmentation générale des montants de taxe de séjour encaissés en 2022 sont consécutifs à l'augmentation des tarifs par la CAPB.

La répartition par zone géographique demeure identique avec une légère augmentation de la part du Sud-Labourd qui atteint un taux de 84% en 2022.

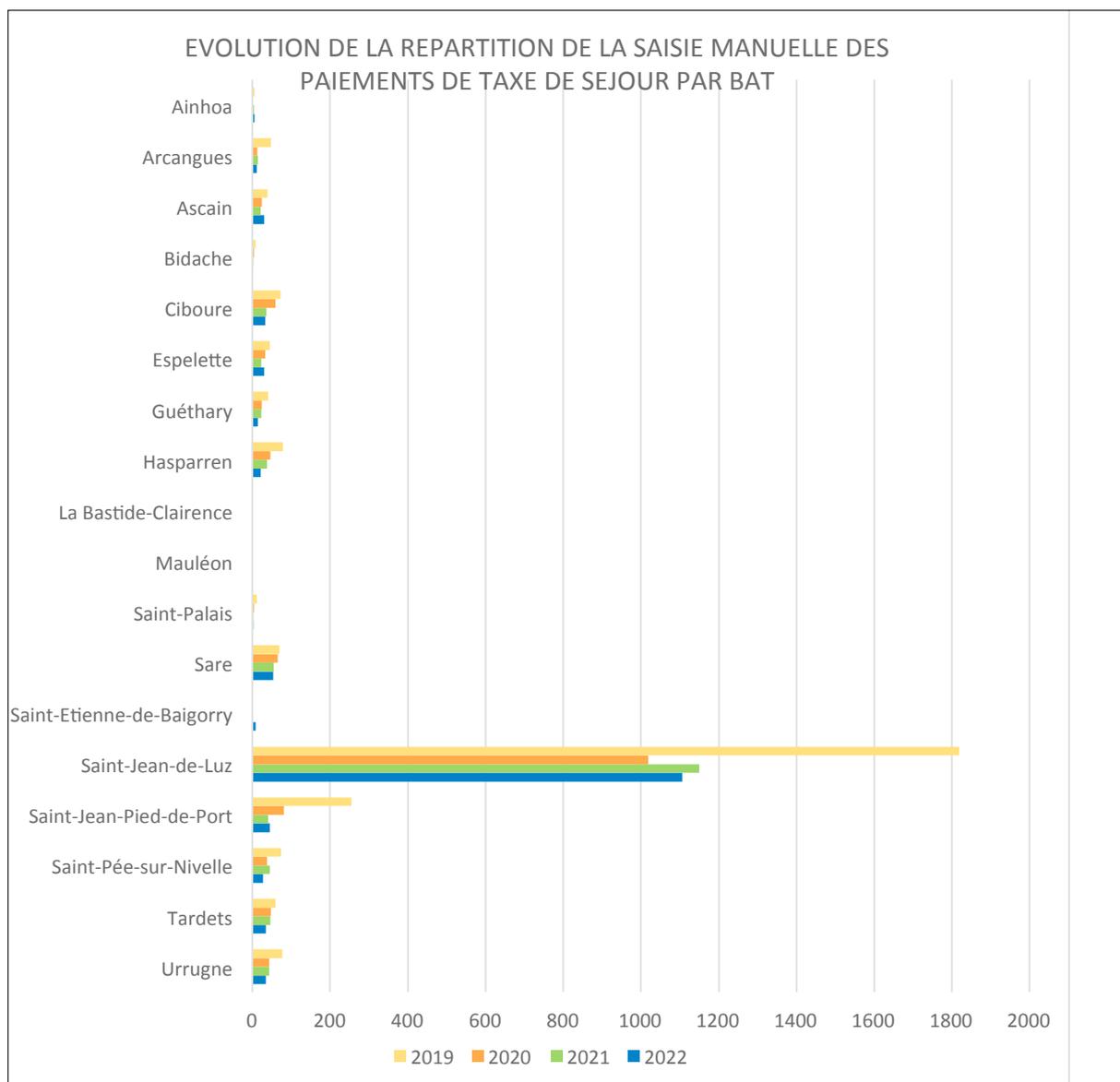
TAXE DE SEJOUR



La part des paiements en chèques et en espèces ne cesse de décroître tandis que les autres modes de paiement poursuivent leur augmentation. Les efforts de sensibilisation et d'accompagnement des hébergeurs à la télédéclaration, ainsi que la tarification au pourcentage pour les hébergements non classés ont grandement contribué à cette évolution favorable.



TAXE DE SEJOUR



TAXE DE SEJOUR

Le nombre de paiements nécessitant une saisie manuelle a fortement diminué entre 2019 et 2022 du fait de la part croissante des paiements en ligne.

La part des paiements enregistrés au siège de la Régie Taxe de séjour à Saint-Jean-de-Luz demeure très majoritaire et poursuit son augmentation avec le passage d'un taux de 67 % en 2019 à celui de 76 % en 2022. La moyenne du nombre de paiements enregistrés est de 52 paiements par BAT, et de 1819 par l'équipe Taxe de séjour basée à Saint-Jean-de-Luz.

La prise de relai locale par les référents taxe de séjour des BAT demeure néanmoins très importante du fait de la connaissance des hébergeurs et de la proximité géographique avec les usagers qui permet de les recevoir physiquement dans les BAT afin de les accompagner au mieux dans leurs démarches.



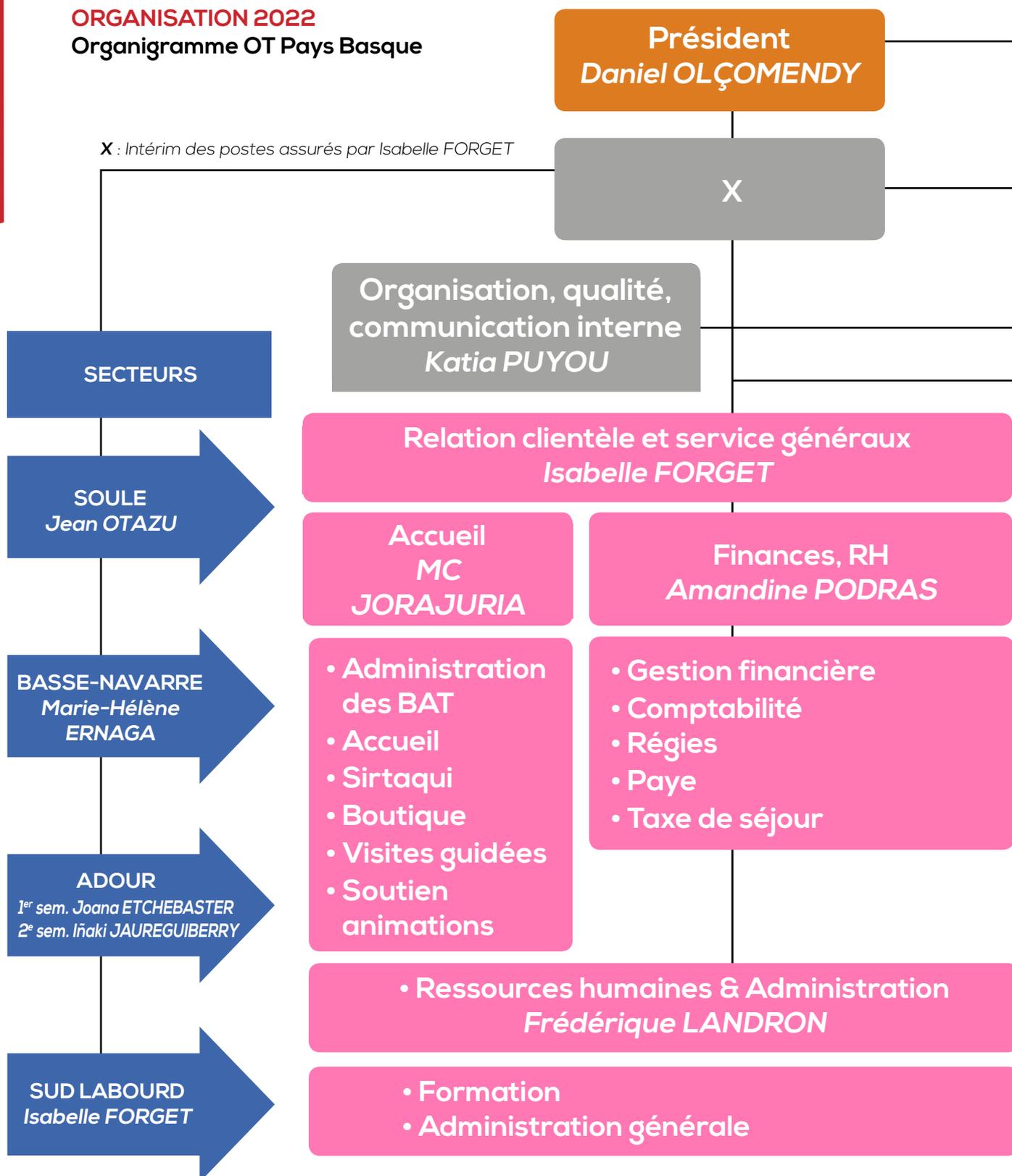
RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

EFFECTIF 2022

Effectif total ETP (Equivalent Temps Plein) : 66,71 sans les apprentis (68,68 avec les apprentis). Nombre de salariés RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) : 6 personnes, soit 8,99 % de l'effectif en ETP.

ORGANISATION 2022

Organigramme OT Pays Basque





Comité de Direction

Directrice Adjointe
Isabelle FORGET

Partenariats
Serge OSPITAL

Référente St-Jean-de-Luz
Pascale PARRE

Commercial & Communication
X

Ingénierie & Développement
Jean OTAZU

Commercial
X

Communication
Nicolas PRINCE

Projets
Jean OTAZU

Offre locative
Argitxu OURTHIAGUE

- Place de marché
 - Billetterie
 - Animation ventes
- Clara BARRIERE*

- Editions
- Régie pub
- Numérique
- Photothèque
- Réseaux NTIC
- Presse
- Logistique

- Procédures contractuelles
- Porteurs de projets
- Projets internes OTPB (vélo...)

- Classement
- Qualification
- Mise en marché
- Démarches environnementales

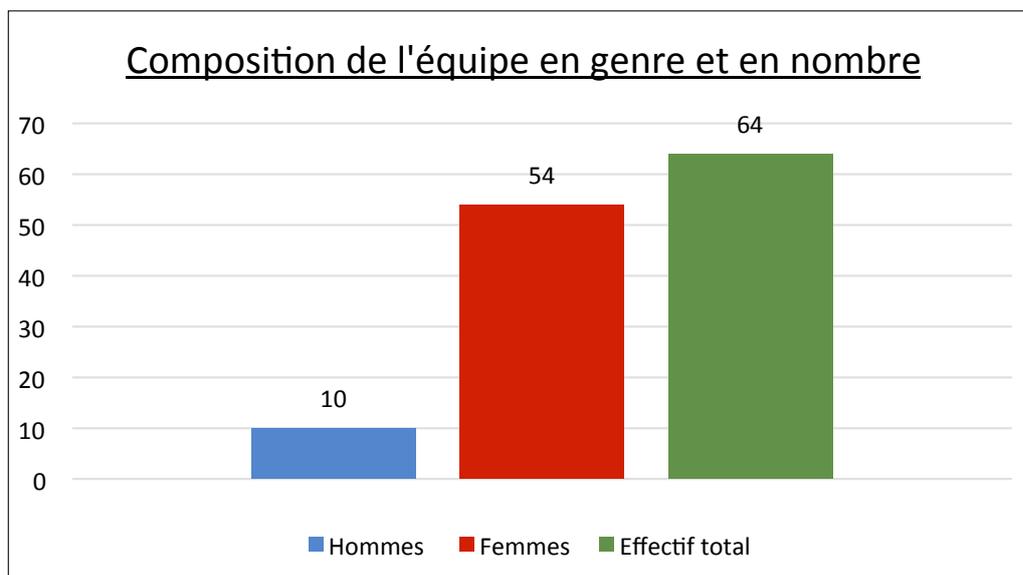
Groupes
Delphine SUSBIELLES

Promotion grand public & Mobilités douces - *Stéphanie PAGOLA*

- Salons, marchés de proximité (Hegoalde...)
- Suivi PLR (Plan local de randonnées)
- Projets cartographiques, OSM...
- Transfrontalier

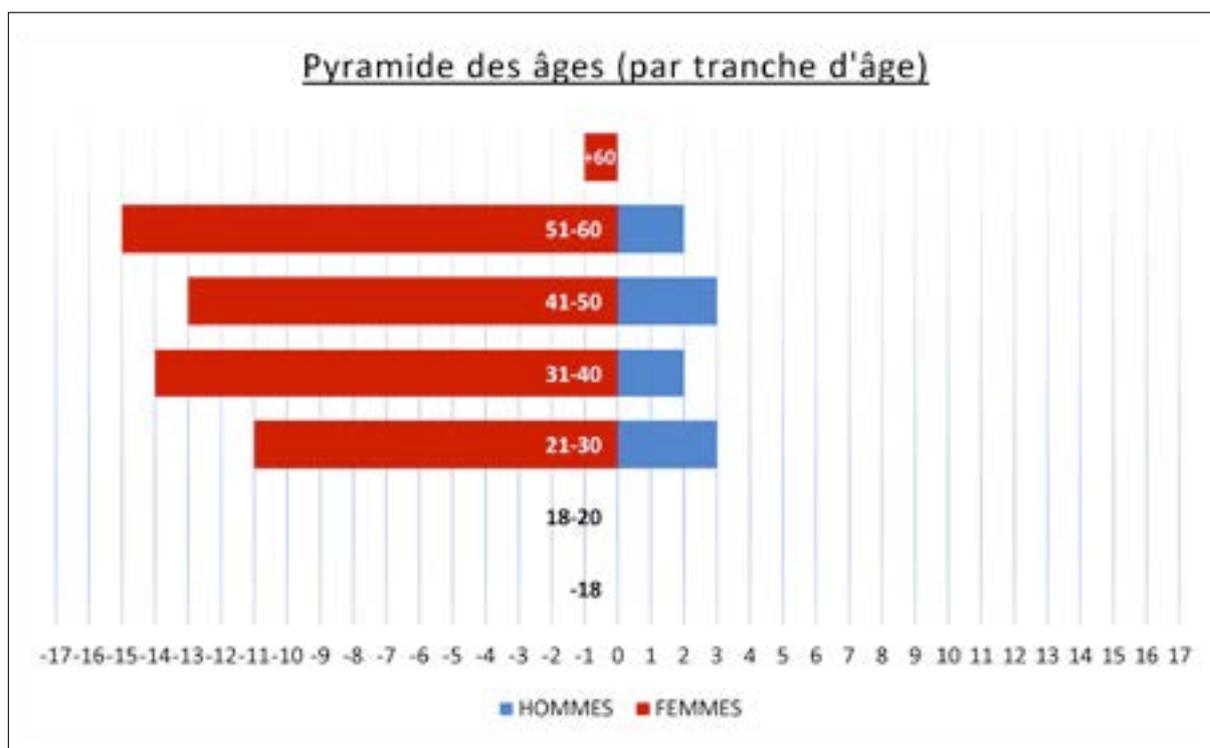
RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

L'Office de Tourisme Pays Basque est composé de 64 personnes, dont 54 femmes et 10 hommes.



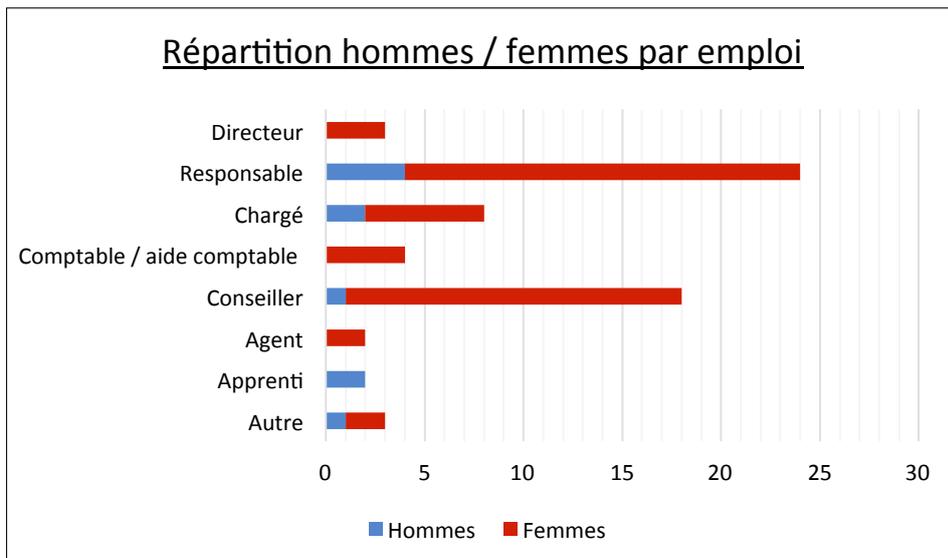
L'âge moyen du personnel est d'environ 42 ans.

L'âge moyen des hommes est de 39 ans et celui des femmes de 42 ans.

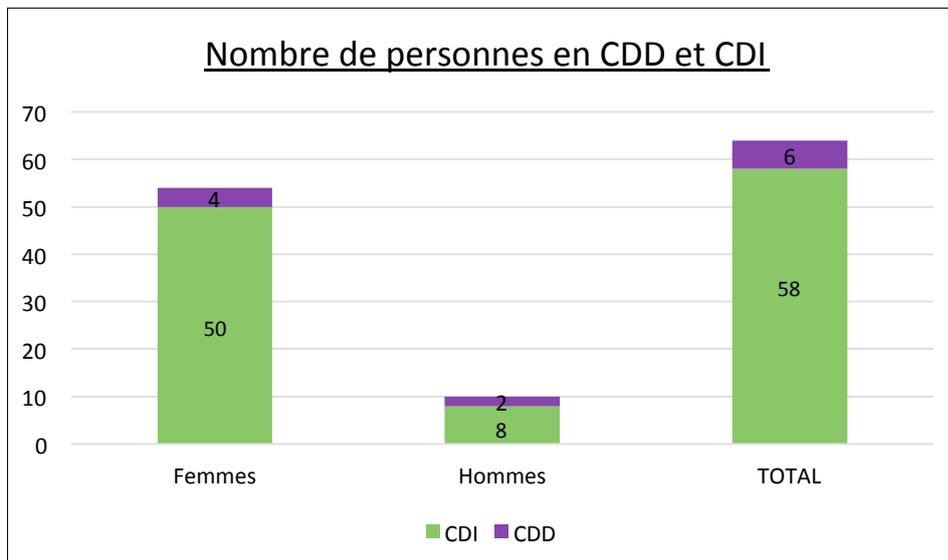


RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

Les hommes et les femmes sont ainsi répartis par emploi :

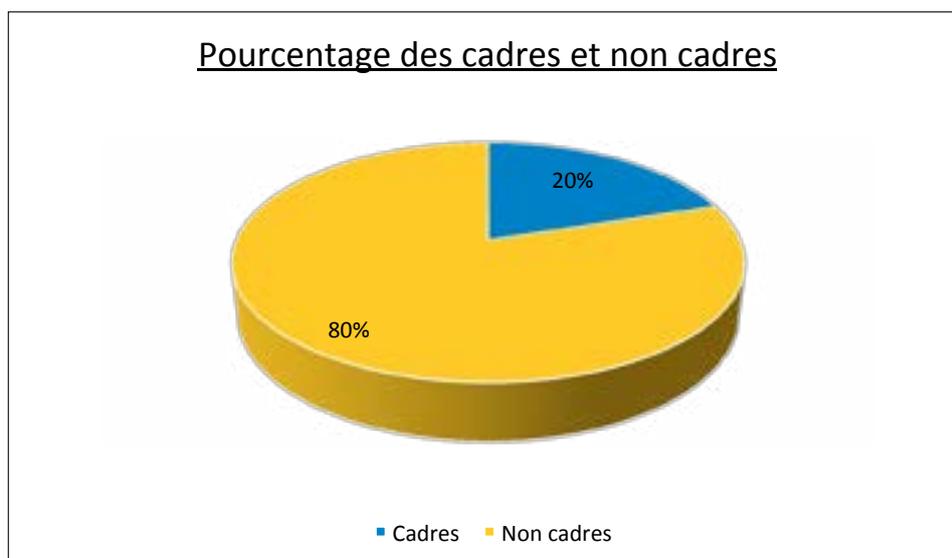


L'équipe est composée de 58 personnes en CDI (50 femmes et 8 hommes) et 6 en CDD (4 femmes et 2 hommes), dont deux en contrat d'apprentissage.

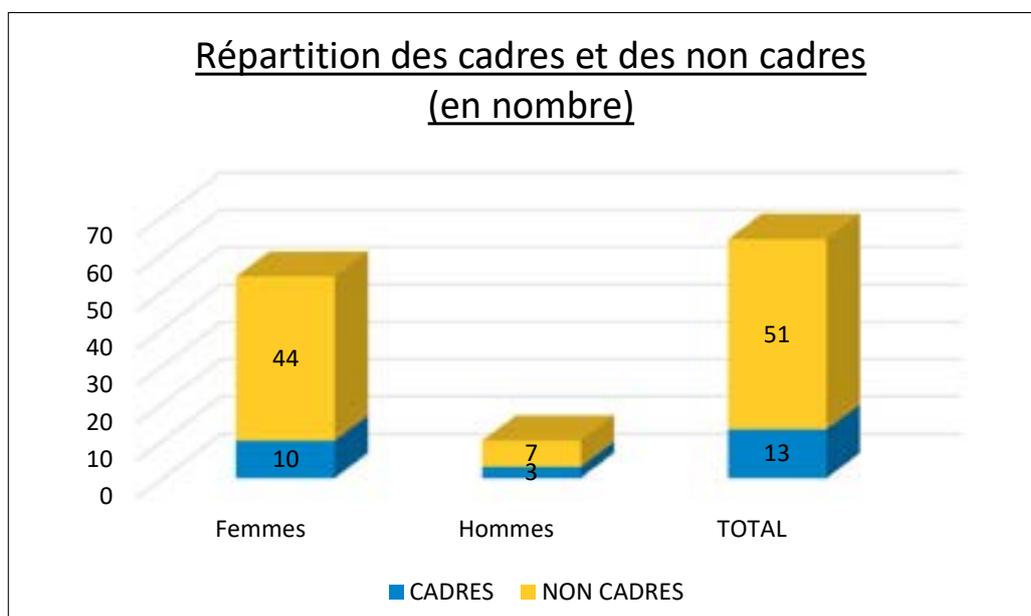


RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

20% des salariés ont le statut de cadre.



Le personnel de l'OTPB compte 10 femmes cadres et 3 hommes cadres.



L'année 2022 n'a pas connu de période de confinement lié au Covid-19, ce qui n'a pas généré de mise en activité partielle du personnel pour ce motif.

Seules sept heures d'activité partielle ont été dénombrées en février 2022 dans le cadre du dispositif qui a permis aux salariés concernés de garder un enfant de moins de 16 ans, ou handicapé sans limite d'âge, suite à la fermeture des établissements scolaires et des crèches, et qui ne pouvaient pas télétravailler. Ce dispositif a pris fin le 31 juillet 2022.

RESSOURCES HUMAINES - ORGANISATION

En 2022, 36 saisonniers ont été recrutés. Trois personnes ont été embauchées en CDI.

Deux salariées ont été mises à disposition par l'OTPB et une salariée a été mise à disposition à l'OTPB.

Trois salariées sont parties à la retraite. Deux salariés ont été licenciés pour inaptitude.

ENTRETIENS 2022

L'année 2022 a été marquée par la réalisation des entretiens annuels d'évaluation. Contrairement à l'entretien professionnel, l'entretien annuel est une procédure facultative au niveau réglementaire. Il est néanmoins obligatoire dans le cadre de la marque Qualité Tourisme™.

Cet entretien permet 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 portaient notamment sur les objectifs, les réussites et les difficultés rencontrées, ainsi que sur l'évolution professionnelle souhaitée.

Ces entretiens annuels permettent également aux salariés d'être accompagnés dans l'identification de leurs compétences à développer et contribuent à l'élaboration du plan de développement des compétences.

A l'issue de l'entretien, un compte-rendu a été remis au salarié.

COVID-19

La loi a abrogé à partir du 1^{er} août 2022 les dispositions du Code de la Santé Publique relatives à l'état d'urgence sanitaire créés au printemps 2020, ainsi que le régime de gestion de la crise sanitaire instauré par la loi du 31 mai 2021. Confinement, restriction de déplacement, masque obligatoire... Les dispositions permises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et du régime de sortie de crise, instauré par la suite pour lutter contre l'épidémie liée à la Covid-19, ont donc pris fin le 31 juillet 2022.

Les plexiglas, le gel hydroalcoolique, les masques... ont été maintenus ou retirés au choix unanime des salariés de chaque BAT.

Le Passe Sanitaire, mis en place en France courant 2021 et qui s'était imposé dans certains lieux de l'OTPB et pour les salariés y intervenant, a pris fin en France depuis le 1^{er} août 2022.

BIEN-ETRE AU TRAVAIL

L'Office de Tourisme Pays Basque est soucieux du sentiment individuel et collectif de bien-être au travail, de satisfaction et d'épanouissement dans et par le travail favorisé par le sens, la reconnaissance, l'autonomie, la marge de manœuvre, l'égalité de traitement et les conditions de travail de ses salariés.

Des groupes de travail composés de salariés volontaires et motivés sont régulièrement mis en place (développement durable...).

Afin de permettre une meilleure articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, l'OTPB accorde aux salariés, quand cela est possible, la flexibilité dans l'aménagement des horaires de travail. En 2022, l'autogestion des plannings par les salariés a été mise en place et un accord collectif relatif au télétravail, ouvert à tous et à toutes pour les activités télétravaillables, a été signé.

La journée d'équipe, le 23 mars 2022, et la journée des saisonniers, du 30 juin 2022, ont été des événements annuels favorisant la cohésion d'équipe.

L'OTPB continue de travailler avec Cap Emploi dans le cadre de l'insertion et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.



FORMATIONS 2022

Le plan de développement des compétences est l'outil de pilotage de la formation de l'OTPB. Véritable enjeu stratégique, il permet notamment de contribuer à l'employabilité de ses salariés et de renforcer les compétences de l'Office.

Après le recueil des besoins et la réponse en actions de formation, l'OTPB les hiérarchise en fonction de la stratégie, des priorités et du budget.

La co-construction au niveau financier du plan de développement des compétences continue son développement au sein de l'OTPB.

Les entreprises de plus de cinquante salariés, dont l'Office de Tourisme Pays Basque, cotisent à la formation tout en recevant des financements très réduits.

Néanmoins en 2022, dans le cadre du dispositif FNE-Formation et dans le contexte d'une reprise d'activité et aussi de mutation économique, accélérée par la crise sanitaire liée au Covid-19, l'OTPB a bénéficié de prises en charge.

LES FORMATIONS EXTERNES ET INTERNES

■ **Les formations dispensées par la MONA** - Mission des Offices de Tourisme de Nouvelle Aquitaine - ont représenté 12 actions de formation auprès de 12 salariés, pour un total de 298 heures de formation.

■ **Les autres formations externes** ont été dispensées par 28 organismes de formation à 62 salariés de l'OTPB et qui représentent 3 206 heures de formation.

Des sessions ont été organisées notamment sur les thèmes :

- Performer dans le traitement des demandes clients,
- Concevoir des argumentaires de vente à l'accueil,
- Créer un organigramme fonctionnel pour mieux coordonner les actions de la structure,
- Repositionner et réaménager son lieu d'accueil....

Les 10 Sauveteurs Secouristes du Travail (SST) de l'OTPB ont été recyclés en 2022 et 17 nouveaux SST ont été formés.

Les formations dispensées par l'OTPB - en interne - ont permis de former 46 salariés pour un total de 365 heures 30 de formation. Les thèmes ont entre autres porté sur Aloa, le Développement Durable, Excel, InDesign ou encore Welogin.

Au total, 3 869,5 heures de formations ont été dispensées en interne et en externe à 68 salariés :

- 3 258,5 heures en présentiel,
- 541 heures à distance,
- 70 heures en "blended", c'est-à-dire mixte entre formation en présentiel et à distance.

Huit salariés de l'OTPB n'ont suivi aucune formation en 2022.

FORMATIONS 2022

Les saisonniers ont participé à une journée d'Accueil. Outre la formation aux différents outils et postes de travail, une sensibilisation spécifique à la Sécurité, ainsi qu'au Covid-19, leur a été dispensée.

En plus de ces formations, 986 heures 30 d'Eductours et de visites prestataires ont été comptabilisés pour 40 salariés.

■ Les formations diplômantes et certifiantes 2022

Un collaborateur de l'OTPB a démarré le parcours de formation Mastère Directeur Artistique Numérique afin d'obtenir le titre RNCP "Directeur artistique".

Cinq salariées ont terminé en 2022 des formations certifiantes en langues étrangères démarrées en 2021 (anglais, espagnol et italien).

En 2022, huit parcours complets de formations certifiantes en langues étrangères ont démarré et été achevés en anglais et en espagnol, au total par sept salariées.

Quatre salariées ont commencé de nouvelles formations certifiantes en langues étrangères en 2022, toujours en anglais et en espagnol.

■ La formations 2021 en quelques chiffres

Budget de l'OTPB	22 923 €
Versement volontaire OTPB	135 €
Bonification AFDAS (disposition conventionnelle)	6 000 €
FNE-Formation	38 945 €
Politique Linguistique de la CAPB	8 300 €
Région	600 €
CPF dans le cadre du co-financement	5 980 €
Soit un total mobilisé en 2022 de	82 883 €



Formation "Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap"

FORMATIONS SUIVIES EN 2022

Repositionner et réaménager son lieu d'accueil

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Actualité sociale - Trimestre 3

Adapter ses compétences managériales dans un contexte de crise Covid

Aloa

Anglais - Certification Bright

Anglais autour du voyage

Animer sa démarche Qualité

Appellation Irouleguy

Atelier sur les opérateurs numériques Booking et Airbnb

Bien gérer son référencement

Concevoir des argumentaires de vente à l'accueil

Créer un organigramme fonctionnel pour mieux coordonner les actions de la structure

Développement Durable

Développer, construire et animer des visites pour le jeune public

E-réputation

Espagnol - Certification Bright

Espagnol autour du voyage

Excel

Gérer et optimiser ses outils de communication dans un objectif plus durable

Gestion de la qualité des sites Web

Incendie

InDesign

Italien - Certification Bright (2021-2022)

Journée Qualité

La formation professionnelle en Europe : se repérer pour échanger et coopérer

La Paie et les fondamentaux

La Paie - Les pratiques avancées

La Paie - Expert

La Révolution de l'accueil

Langue basque

Les mesures en faveur du pouvoir d'achat

FORMATIONS SUIVIES EN 2022

Logiciel de gestion des salaires

Logiciel de gestion financière

Mastère Directeur Artistique Numérique

Médiateur

Médiation Montagne

MONAK

OTIPASS

Paint.net

Parcours "S'engager pour un numérique responsable"

Partenariat, professionnalisation et commercialisation des acteurs touristiques locaux

Patrimoine naturel et éco-tourisme en pays basque

Performer dans le traitement des demandes clients

Photo

Prise en main de Géobasque

Retailler des photos pour Tourinsoft

Sauveteur Secouriste du Travail - Initiale

Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage

Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles

Secourisme - Recyclage

Sensibiliser les publics au développement durable

Stratégie marketing et commerciale

Taxe de Séjour & 3D Ouest

Taxe de séjour & Billetteries

Tourinsoft

Tourinsoft et Paint.net

Valoriser sa destination avec Instagram

Weebnb

Welogin

Welogin - Module administration billetterie

Welogin Groupes

LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Le comité social et économique (CSE) est l'instance de représentation du personnel dans l'entreprise. Il doit être mis en place dans les entreprises d'au moins 11 salariés. Les membres du CSE sont élus par les salariés de l'entreprise pour une durée maximale de 4 ans.

Depuis les ordonnances Macron et la fusion des trois instances - Délégués du personnel (DP), Comité d'Entreprise (CE), Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), le CSE a des missions différentes de l'ancien Comité d'entreprise.

Il intervient dans la mise en place d'Activités Sociales et Culturelles (ASC), mais aussi et surtout dans des domaines tels que la santé, la sécurité ou la protection sociale.

Pour mener à bien ces missions, le CSE veille à favoriser le dialogue social au sein de l'entreprise et a donc un rôle d'intermédiaire entre la direction et les salariés.

Les élus titulaires du CSE font partie des "membres de droit" et participent obligatoirement à toutes les réunions du comité. Les suppléants du CSE ne participent aux réunions qu'en l'absence des élus titulaires et remplissent donc les fonctions des titulaires en cas d'absence de ces derniers.

Le secrétaire s'occupe de toute l'organisation administrative du CSE et le trésorier du budget du comité.

Le président du CSE est l'employeur.

La délégation du personnel au CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives notamment sur :

- Les salaires,
- L'application du Code du Travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale,
- Les conventions et accords applicables dans l'entreprise.

Elle contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise. Elle réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

Les membres peuvent saisir l'inspection du travail de toutes les plaintes et observations portant sur l'application des dispositions légales dont le CSE est chargé d'assurer le contrôle.

Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise. Il formule, à son initiative, et examine, à la demande de l'employeur, toute proposition de nature à améliorer :

- Les conditions de travail, d'emploi et de formation professionnelle des salariés,
- Les conditions de vie dans l'entreprise,
- Les conditions dans lesquelles ils bénéficient de garanties collectives complémentaires.

Le CSE est obligatoirement consulté sur certains sujets et bénéficie d'un droit d'alerte qui lui permet de demander à l'employeur des précisions dans plusieurs situations.

Des membres du CSE assistent aux Comités de Direction.

LE CSE DE L'OTPB

LE CSE DE L'OTPB

L'Office de Tourisme Pays Basque est composé de 58 salariés permanents.

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.

Au moins six réunions ont lieu par an, dont au moins quatre qui portent, en tout ou partie, sur les attributions du comité en matière 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 6 sessions de l'année 2022 :

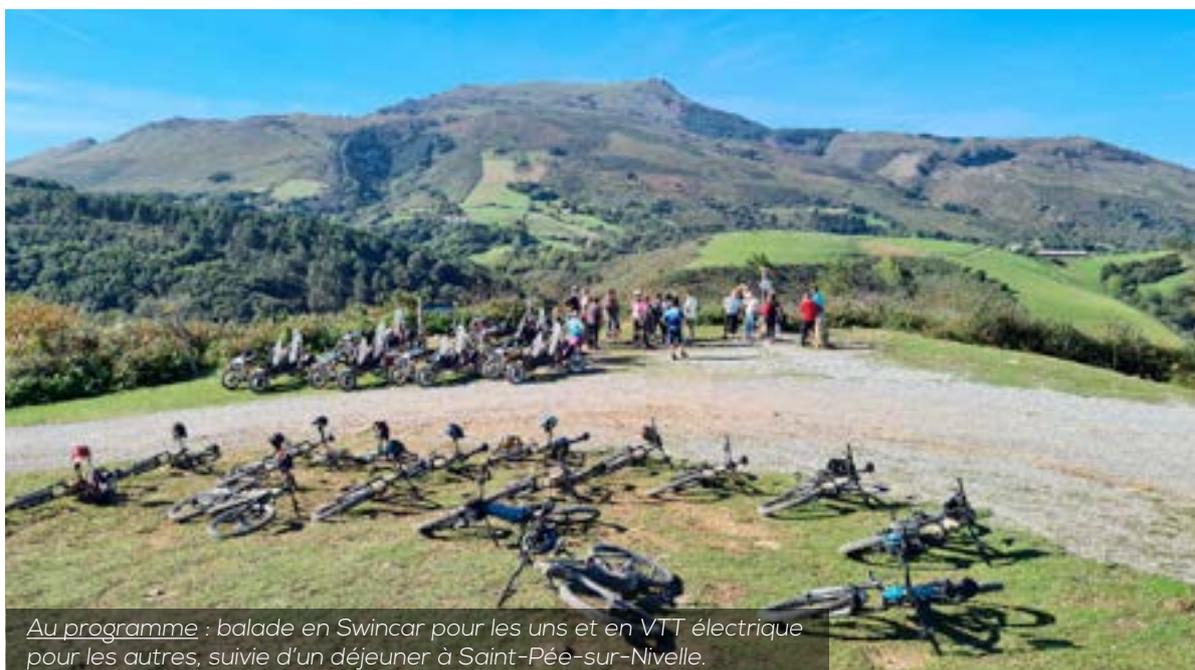
- La gestion de la crise sanitaire liée au Covid-19
- Une augmentation globale des salaires
- Le versement de la Prime du Pouvoir d'Achat
- Renouvellement du dispositif lié au Télétravail
- L'initiation d'une réflexion sur la mise en place d'une politique salariale
- Le renouvellement de la Mutuelle

Les procès-verbaux des réunions du CSE sont diffusés au personnel et classés dans le Drive OT Pays Basque.

Nouveauté 2022 : une journée d'équipe

Après plusieurs reports en raison des restrictions sanitaires liées au Covid-19, le CSE a enfin pu proposer en 2022 une journée extra-professionnelle basée sur la convivialité et le renforcement des liens au sein de l'équipe.

Cette journée a eu lieu **le dimanche 2 octobre 2022 et a réuni 29 salariés de l'OTPB.**



Au programme : balade en Swincar pour les uns et en VTT électrique pour les autres, suivie d'un déjeuner à Saint-Pée-sur-Nivelle.

3.2

APPELS 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 2022, deux appels d'offres ont été réalisés :

- Complémentaire santé 2023-2024
- Impression des éditions 2023



3.3

MARQUE QUALITÉ TOURISME™ ET CLASSEMENT

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**.



- **L'OTPB doit obtenir la marque Qualité Tourisme™**
(Validité : juillet 2023)

Engagements :

- Viser l'amélioration continue de l'organisation interne
- Proposer des prestations de qualité aux clients, prestataires et partenaires.



- **L'OTPB a obtenu la marque Tourisme & Handicap pour 16 de ses 17 BAT permanents**

Engagement :

- Garantir la qualité de **l'accueil pour tous**

Accueil : cf. p. 44

MARQUE QUALITÉ TOURISME

Après des mois de travail intense en 2021 et un audit "visite mystère" en fin d'année, le verdict est ENFIN tombé le 6 janvier 2022 : l'OTPB a obtenu la marque Qualité Tourisme™ en atteignant un **taux de conformité de 94,4%** (85% minimum requis).

L'OTPB détient le droit d'usage de la marque jusqu'au 9 juillet 2023.

D'ici là, il faut se préparer à passer **l'audit complet de tous les services au 2^e trimestre 2023. Sont principalement concernés** : le BAT de Saint-Jean-de-Luz (tests mystères et audit sur site), la direction, le référent qualité et les collègues en charge des missions suivantes - **sur la partie organisationnelle** : promotion, communication, commercialisation, boutique, relations avec les socioprofessionnels, ressources humaines et communication interne.

Les critères liés à **l'écoute client** et au **développement durable** seront également audités.

Début 2023, il nous faudra également déposer le dossier de **demande de renouvellement du classement de l'OT en catégorie I**. Il faudra atteindre ces deux objectifs afin que l'OTPB puisse conserver la marque Qualité Tourisme™ et son classement en catégorie I.

D'une manière ou d'une autre, en 2022, chaque collaborateur de l'OTPB a apporté sa contribution à la préparation de ces deux objectifs. Cela se poursuivra début 2023.



MARQUE QUALITÉ TOURISME

De nombreuses réunions ont été organisées.

L'ordre du jour de certaines réunions (de 1 heure à 1 journée) a été **exclusivement consacré à la démarche Qualité**, référentiel national à l'appui : 45 rendez-vous en 2022.

Des points réguliers (1h30) ont été organisés avec la direction et la directrice Qualité / Communication interne, à minima une fois par mois.

La référente Qualité de l'OTPB a bénéficié d'un accompagnement à la carte et à distance avec B. Le Blevenec, auditrice Qualité Tourisme, lors de 3 réunions en visio : en janvier, mai et juillet 2022.

Le bilan écoute client de l'OTPB a été réalisé fin 2022 et présenté au **Groupe Qualité de Destination** = Comité de Direction le 14/12/2022.

Il sera également présenté à l'équipe OTPB début 2023.

Bilan écoute client 2022 : cf. ANNEXES p. 221



Deux autres "Groupes Qualité de Destination" ont travaillé en 2022 sur les thématiques suivantes :

- Montagne / Randonnée

Cf. p. 140

- Développement durable

Cf. p. 181

MARQUE QUALITÉ TOURISME

Initiative 2022 : le calendrier de l'Avent "Qualité Tourisme".

De retour d'une formation fin novembre, la responsable Accueil nous a proposé une idée de saison : un calendrier de l'Avent "spécial Qualité".

Chaque jour entre le 1^{er} et le 24 décembre, elle a donné rendez-vous à tous les membres de l'équipe OTPB sur le canal QUALITE TOURISME de Teams pour découvrir une illustration humoristique et un lien renvoyant vers un document Qualité de l'OTPB.

Tous les collègues étaient invités à réagir sur tous les sujets en répondant aux publications pour commenter les documents : questions, corrections, suggestions d'amélioration...

Une manière originale et ludique d'animer la démarche Qualité en interne !



CALENDRIER QUALITE TOURISME - 2023

1^{er} trimestre :

- Travaux préparatoires au dossier de classement de l'OTPB en catégorie I et à l'audit complet Qualité Tourisme™
- Dépôt du dossier de classement à la sous-préfecture après vote à la CAPB

2^e trimestre :

- Audit blanc (par Brigitte Le Blevenec) : mardi 4 et mercredi 5 avril 2023
- Corrections des écarts relevés lors de l'audit blanc
- Audit complet officiel (par Sophie Papin) : jeudi 8 et vendredi 9 juin 2023

CLASSEMENT "TOURISME" DES COMMUNES

Le dépôt des dossiers de classement des communes implique l'implantation d'un OT/BAT 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 est acquis jusqu'en juin 2023.

En 2022, en collaboration avec les services municipaux et le service Tourisme de la CAPB qui dépose le dossier pour instruction en préfecture, l'OTPB a contribué à l'élaboration du dossier de **demande de classement en "station"** des communes de :

- **Ascain** : critères OT et rendez-vous en Mairie le 03/02/2022
- **Saint-Jean-Pied-de-Port** : critères OT et rendez-vous en Mairie le 13/12/2022

La commune d'Ascain a obtenu son classement en station de tourisme le 13/09/2022 pour une période de 12 ans.



En février/mars 2022, l'OTPB a fourni des éléments utiles à **la commune d'Urrugne** dans le cadre de l'élaboration de son dossier de demande de **surclassement démographique**.

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 2022, des 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...

Nous avons poursuivi l'utilisation des outils de communication interne déjà mis en place (Drive OTPB, Teams-Com interne, journal interne...) et les avons fait évoluer en fonction de nos besoins.

LES RENDEZ-VOUS D'EQUIPE 2022

- **La réunion annuelle de l'équipe a eu lieu le mercredi 23 mars 2022** à la salle Ducontenia, à Saint-Jean-de-Luz

Programme :

9h-9h30	Accueil café
9h30-9h45	Introduction du programme de la journée par Isabelle
9h45-10h15	Bilan écoute clients 2021 par Katia
10h30-12h	Plan d'actions 2022 par le COPIL
12h15-13h	Apéro "Qualité" au Jai Alai
13h-14h15	Déjeuner à La Cidrerie luzienne
14h30-16h	Les pastilles de l'OTPB (courtes interventions de collègues sur des thèmes sélectionnés)



LES RENDEZ-VOUS D'EQUIPE 2022

- **Une journée conviviale a été proposé par le CSE** à l'ensemble de l'équipe de l'OTPB **le dimanche 2 octobre 2022.**

Cf. p. 204

- **Une journée "Vide & range OT"** a été organisée dans tous les bureaux de l'OTPB **le 15 novembre 2022.** Elle a permis de faire de la place, du tri, du troc... tous ensemble et à une même date, ce qui est à la fois plus motivant et plus efficace.

LES RÉUNIONS DU COMITE DE PILOTAGE (COFIL) DE L'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 2022 le Copil s'est réuni à 18 reprises :

- **11 réunions en visioconférence :**

03/01 - 02/02 - 22/03 - 12/04 - 08/06 - 13/07 - 02/08 - 13/09
04/10 - 18/10 - 14/12

- **1 réunion sur ½ journée :**

- 10/11 à Bayonne (après-midi Stratégie Tourisme)

- **6 réunions en journée complète :**

- 03/03 au Jai Alai de Saint-Jean-de-Luz (plan d'actions 2022)
- 02/05 à Lahonce (matinée Stratégie Tourisme)
- 18/05 à la résidence Odalys à Saint-Jean-de-Luz (spécial prestataires)
- 22/09 à la CAPB à Bayonne (1^{er} bilan saison 2022)
- 17/11 à la CAPB Bayonne (budget et plan d'actions)
- 28/11 à la CAPB Bayonne (budget et plan d'actions)

Un relevé de conclusion est systématiquement rédigé et diffusé aux membres du Copil qui informent ensuite leurs collaborateurs.

LES RÉUNIONS DU COMITE DE DIRECTION (CODIR) DE L'OTPB

En 2022, le Comité de Direction de l'OTPB s'est réuni à 6 reprises :

- 10/02 à Hasparren	- 05/10 à Urrugne
- 17/03 à Hasparren	- 14/11 à Saint-Palais
- 09/06 à Saint-Jean-le-Vieux	- 14/12 à Saint-Palais

LE JOURNAL INTERNE DE L'OTPB : HARIA

Haria (le fil en basque) est le journal du personnel de l'OT Pays Basque "Pour garder le lien et ne pas perdre le fil".

- Rythme de parution : quadrimestriel
- Direction éditoriale : Direction & Direction de la communication interne
- Création maquette - mise en page : Yoni ARRIEGUY, chargé de communication numérique
- Format : PDF imprimable A4

Le comité éditorial est composé de 12 collègues volontaires représentant les différents services, secteurs et missions de l'entreprise. Il se réunit en visio, au moins un mois avant la parution de chaque numéro pour en préparer le sommaire et les contenus, suivant la ligne éditoriale collectivement définie.

Tous les membres de l'équipe OTPB sont ensuite sollicités pour apporter leur contribution.

Ce journal alterne des contenus formels relatifs à l'actualité de notre office de tourisme, et des informations sur un ton plus personnel. L'humour et la fantaisie apportent un peu de légèreté au fond sérieux des publications. L'équipe élabore ce journal librement ; elle le souhaite instructif, humain et à son image.

En 2022, **3 nouveaux numéros** ont été réalisés, en mars, juillet et novembre.



• N°7 - Mars 2022
21 pages

LE JOURNAL INTERNE DE L'OTPB : HARIA



• N°8 - Juillet 2022
33 pages



• N°9 - Novembre 2022
30 pages

PARTAGE DES INFOS INTERNES VIA TEAMS / COM INTERNE

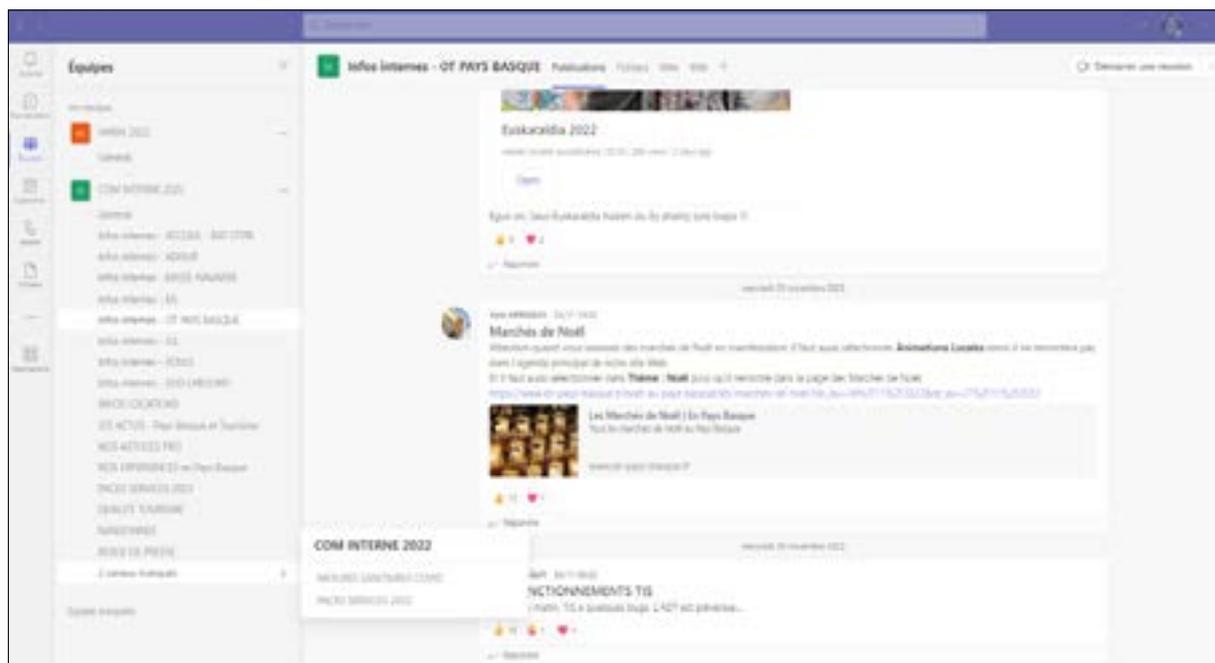


L'OTPB utilise la solution Office 365 qui propose de nombreuses applications (comprises dans le pack, sans surcoût) parmi lesquelles Teams.

En 2021, nous avons créé "l'équipe" COM INTERNE 2021 dans cette application afin de **partager les informations en interne. C'est un outil hybride entre un intranet et un réseau social d'entreprise**, un mode de communication plus pertinent et plus écologique que le courriel dans de nombreuses situations du quotidien.

Cet outil, simple et intuitif, permet de partager des infos sous forme de texte, de liens, de photos... et offre de nombreuses fonctionnalités.

18 "canaux" ont été utilisés en 2022 afin d'ordonner les publications par thème pour en faciliter la lecture.



Tous les membres de l'équipe (permanents et saisonniers) ont accès à toutes les informations diffusées, et peuvent publier et réagir dans tous les canaux, sans restriction, mais dans le respect des consignes précisées dans le mode opératoire.

Côté pratique, l'application peut être embarquée sur les smartphones, ce qui permet un accès rapide et simple à l'information en mobilité.

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 MUTUALISÉES EN 2022

GOUVERNANCE

- **Gouvernance** : instauration de rendez-vous réguliers associant présidents et directeurs pour assurer le suivi de la mise en œuvre du schéma de mutualisation.
- **Concertation avec les services de la CAPB** : Taxe de séjour, Transports, Gare de Bayonne...

ACCUEIL & QUALITE

- **Travail sur le futur Bureau d'accueil touristique mutualisé à la gare de Bayonne**
- **Développement durable** : groupe de travail OTPB animé par Marion Thenet, consultante. Participation de S. Hippolyte, directrice-adjointe de l'OT de Bayonne

Cf. p. 181

COMPETENCES

- **Formation**
 - Inventaire des besoins, gestion des plans de développement des compétences, recherche de formateurs...
 - Formation aux premiers secours (SST) à Ascain les 19 et 20/09/2022 : 2 places réservées pour l'OT de Bayonne.
- **Eductour** : le 15/12/2022 à Bayonne avec les équipes des 2 OT

Cf. pages suivantes

COMMUNICATION

- **Promotion** : salons, accueils de presse, webmarketing
 - Double page dans le Diario Vasco
 - 2 pages dans le Petit futé
 - Salon SO Événements à Bordeaux
 - Rendez-vous France + prêtours
 - Workshop Tourisme d'affaires avec le CRT
 - Campagne de communication sur les Réseaux sociaux au Pays Basque Sud / Espagne

COMMERCIALISATION

- **Commercialisation réciproque** : de l'offre touristique de chacun des territoires

ACTIONS MUTUALISÉES EN 2022



Réception de l'équipe en Mairie de Bayonne : présentation de la Ville d'art et d'histoire et de ses temps forts



Visite guidée, le long des quais de la Nive



Cave du CIAP en son-lumière



La synagogue et le nouveau Musée du Judaïsme



Le CIAP Lapurdum



La grande roue pendant les fêtes de fin d'année

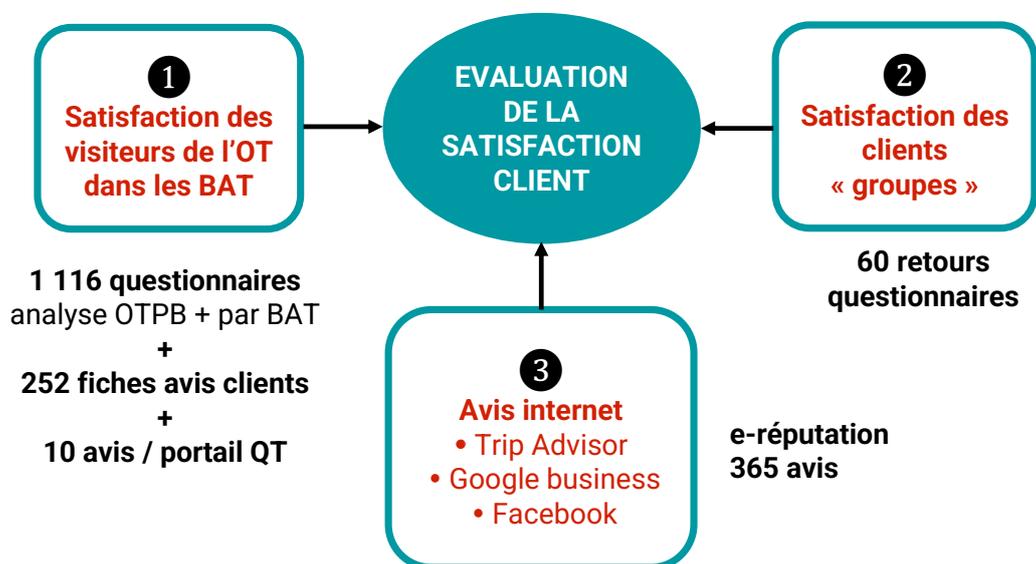


ANNEXES

BILAN ÉCOUTE CLIENTS 2022



Evaluation de la satisfaction client 2022



Analyse Questionnaires Accueil >2022

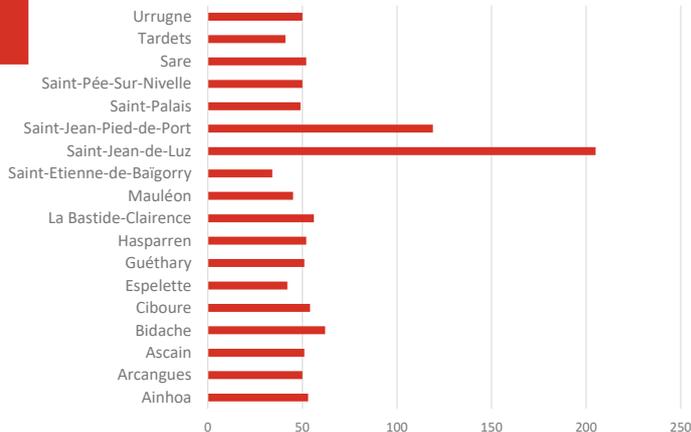


Nombre de questionnaires

Accueil BAT OTPB 2022

1 116 questionnaires

Nombre de questionnaires recueillis par BAT en 2022



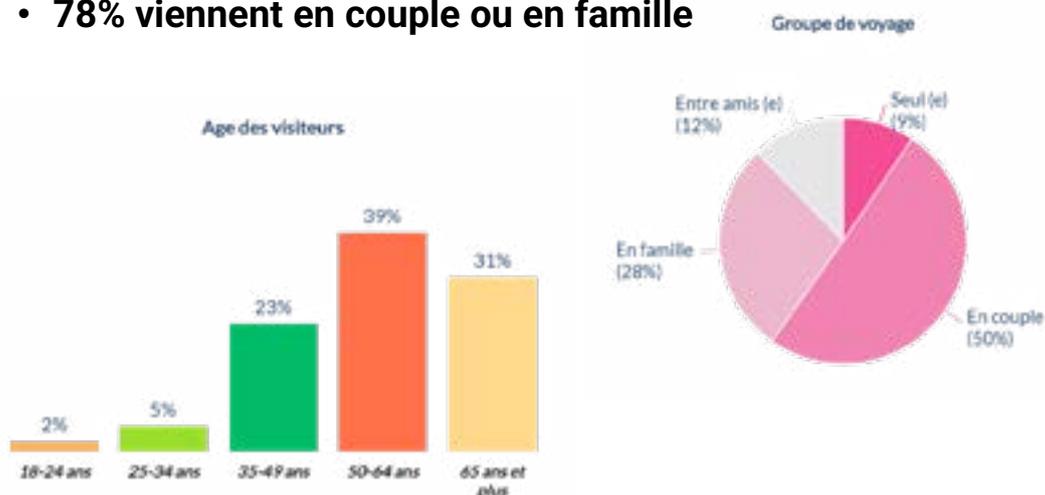
⇒ Analyse globale
OT Pays Basque

⇒ Analyse détaillée
par BAT

Profil des visiteurs

BAT OTPB 2022

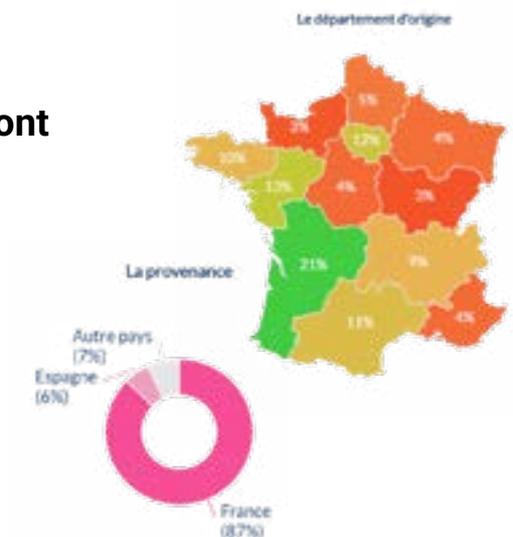
- 62% ont entre 35 et 64 ans
- 31% sont seniors
- 78% viennent en couple ou en famille



Provenance des visiteurs

Des BAT de l'OTPB en 2022

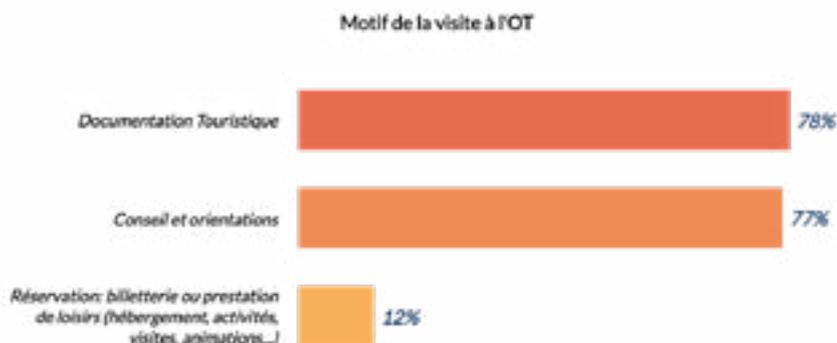
- **87% de France**
- **32% du grand sud-ouest dont**
 - > 6% du Pays Basque
 - > 1% du Béarn
- **13% de l'étranger**
 - > 6% d'Espagne



Motifs de visite

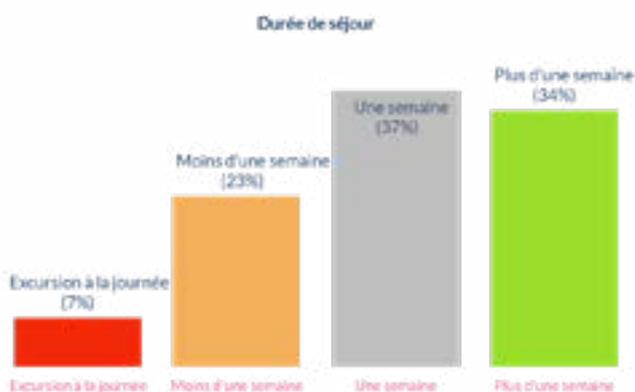
À l'office de Tourisme

- **Plus des $\frac{3}{4}$ viennent pour de la documentation et des conseils**

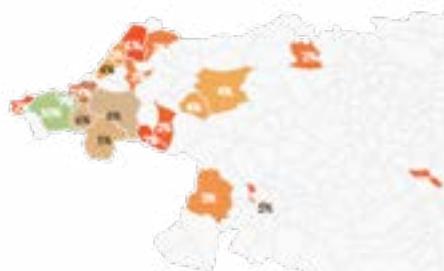


Typologie des séjours Au Pays Basque

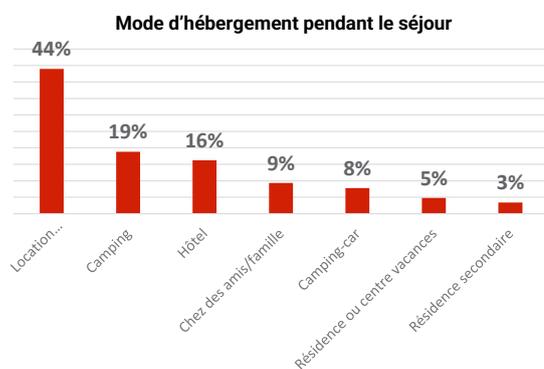
- 87% sont en séjour de loisirs/vacances/agrément
- 71% sont en séjour d'une semaine ou +



Hébergements Typologie & Localisation



- 44% sont hébergés en location/gîte/chambre d'hôtes



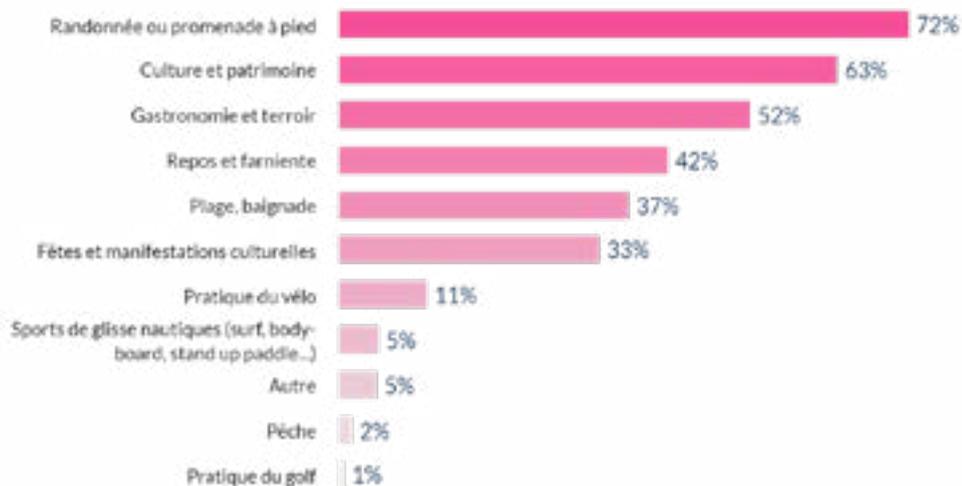
TOP 5 des communes

- 1- St-Jean-de-Luz (19%)
- 2- Urrugne (10%)
- 3- Ciboure (9%)
- 4- St-Pée-sur-Nivelle (6%)
- 5- Ascain (6%)

Loisirs & Activités

Pendant le séjour

Qu'allez-vous faire pendant votre séjour ?



Satisfaction des visiteurs de l'OTPB

Concernant l'accès à l'Office de Tourisme



Satisfaction des visiteurs de l'OTPB Concernant l'accueil à l'Office de Tourisme



Prestations achetées A l'OT Pays Basque

- **29% ont acheté des prestations à l'OT dont**
 - > 39% guides, articles boutiques, souvenirs
 - > 38% transports, spectacles
 - > 25% activités, sites, loisirs

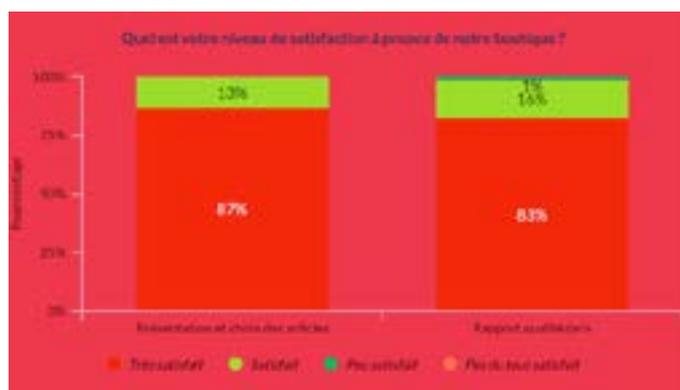


Prestations achetées

A la Boutique de l'OT Pays Basque

• Taux de satisfaction

- >Présentation et choix des articles : 100%
- >Rapport qualité/prix : 99%



Analyse des verbatims

2022



262 commentaires
 dont $\frac{3}{4}$ TRES POSITIFS et
 64 pistes d'amélioration potentielle

Fiches avis clients

Accueil 2022

252 fiches avis clients

10 avis / portail
Qualité Tourisme
Indice de satisfaction
moyen = 96,2%



Satisfaction
Clients
Groupes
> Bilan 2022

Accueil clients Groupes

> Bilan 2022

116 groupes accueillis en 2022

= 114 groupes loisirs + 2 séminaires

- **69 groupes** accueillis en **Sud Labourd**
dont 3 séjours et 2 séminaires
- **22 groupes** accueillis en **Basse-Navarre**
dont 3 séjours
- **22 groupes** accueillis en **Soule**
dont 1 séjour
- **3 groupes** accueillis en **Adour**

Satisfaction clients Groupes

> Modalités d'évaluation

1 questionnaire de satisfaction

est envoyé à chaque client-groupe après 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 clients Groupes

> Bilan 2022

60 retours de questionnaires clients

(Taux de retour = 52%)

↳ **6 commentaires négatifs**

Les prestataires concernés ont été contactés

↳ **Pistes d'amélioration**

↳ **Points positifs**

👍 **Service OT sur mesure**

+ 1 interlocuteur par secteur

+ 1 assistance sur place

+ 1 accompagnement (*en option*)

Satisfaction clients Groupes

> Bilan 2022

Détails des 6 commentaires négatifs ↳ **Pistes d'amélioration**

- « Beaucoup trop de marches au site xx, l'accès est compliqué pour des personnes âgées et à mobilité réduite »
- « Manque d'amabilité du chauffeur lors de la visite xx et mauvaise communication entre le service réservation du site et le chauffeur »
(réservation non annoncée au chauffeur : 2 versions contradictoires)
- « Accès difficile pour le bus sur le site xx »
- « Service très moyen au restaurant xx » (*serveuse en formation*)
- « Restaurant : pas agréable, groupe scindé en deux... »
- « Visite du site xx trop commerciale » à Urrugne

Avis sur les Plateformes & Réseaux sociaux

> Bilan 2022

> Référent : Yoni ARRIEGUY

Avis clients 2022



Notre veille porte sur **23 fiches : OT-BAT + sites en gestion**

23 avis recueillis

1. Le BAT d'Espelette (4 avis)
2. Le BAT de Saint-Jean-Pied-de-Port (4 avis)
3. Le BAT de Saint-Jean-de-Luz (2 avis)

4 avis négatifs = classés 1 ou 2*

⇒ Traités comme des réclamations

- > Qualité de l'accueil (attente) et de l'information
- > Horaires d'ouverture
- > Château de Bidache (accès et qualité animation)

Avis clients

2022



Notre veille porte sur **22 fiches : OT-BAT + 3 sites en gestion**

344 avis recueillis

1. BAT de Saint-Jean-Pied-de-Port (72 avis)
2. BAT de Saint-Jean-de-Luz (54 avis)
3. BAT d'Espelette (24 avis)

316 avis classés 4-5*

14 avis classés 3*

14 avis classés 1 ou 2 étoiles

⇒ **Traités comme des réclamations**

>certain sans commentaire # pas de réponse à nos sollicitations

>l'accueil, le conseil, les horaires

...

Avis clients

2022

facebook



43 703 abonnés

Note globale : 4,5

0 avis postés sur la page « EN PAYS BASQUE »

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 :

- France à 86%
- Femmes à 60%
- 26% (45 – 54 ans) et 23% (35 – 44 ans)
- Ile de France, locaux (Pyrénées-Atlantiques), proximité (régions de Bordeaux et Toulouse)

Réclamations & Suggestions clients

> Bilan 2022

> Référente : Katia PUYOU

Réclamations-Suggestions 2022

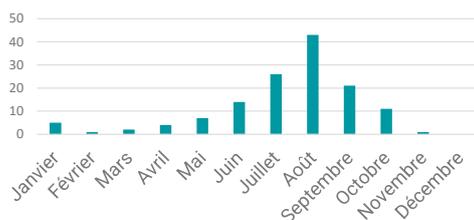
105 réclamations

12 suggestions

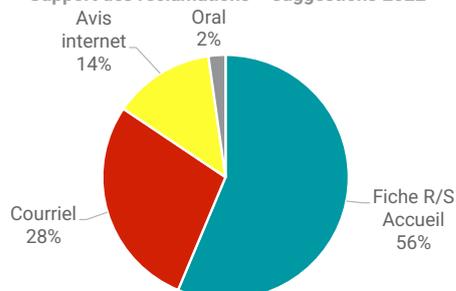
18 avis négatifs (Google Business + Trip Advisor)

= 135 sujets traités

Nombre et répartition dans l'année
des réclamations – suggestions –
avis négatifs
2022

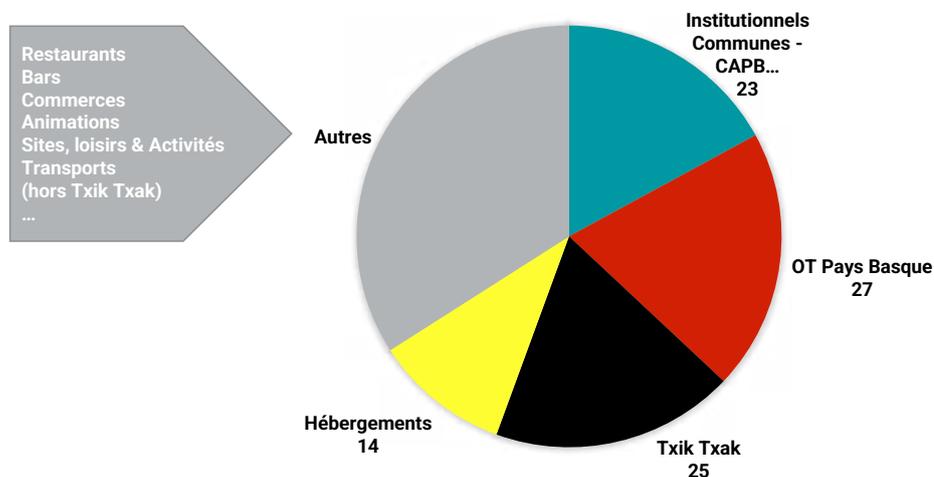


Support des réclamations – suggestions 2022



Réclamations-Suggestions 2022

Part des organismes concernés
(nombre de signalements)



Réclamations récurrentes*

2022 (*) minimum de 2 réclamations qui portent sur un même sujet et organisme

POUR INFORMATION + RECHERCHE DE SOLUTION OU PISTES D'AMÉLIORATION

25 x Txik Txak – Transdev > [Info Transdev](#) > [Réponses régulières du prestataire + Réunion bilan](#)
Nombreux et divers problèmes : pas de fiches horaires papier | non respect des horaires et des arrêts | des conducteurs en nombre insuffisants, pas bien (in)formés, peu aimables | mauvais accueil à la Halte routière de SJL | arrêt non desservi au centre Leclerc d'Urrugne | nouvelle billetterie et nouveaux tarifs | parking relais et navette Ilargia...

4 x Taxis luziens > [Info Taxis](#)

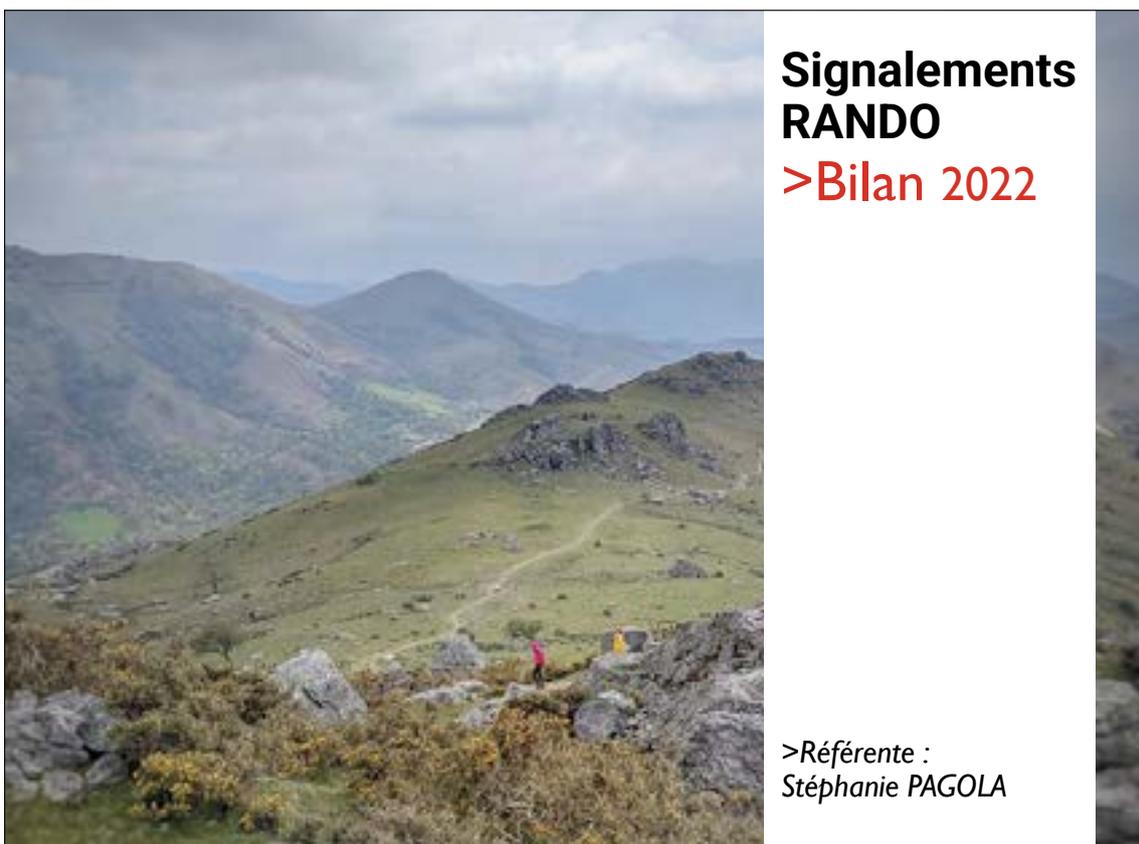
4 x Petit Train de Garazi > [Info Mairie, gestionnaire](#)

3 x Chambre d'hôtes xx à Ciboure > [Exclusion du partenariat OTPB 2023](#)

3 x Manque d'excursions au départ de Saint-Jean-de-Luz
 > [Transmis au Basque Bondissant](#) > [Pénurie de chauffeurs en saison / rentabilité hors saison](#)

3 x Dysfonctionnement de la webcam à la Grande Plage de Saint-Jean-de-Luz / OTPB
 > [Solution transitoire trouvée / en attente des solutions pour récupérer toutes les fonctionnalités](#)

Vigilance (réclamations 2021 + 2022) :
 Restaurant xx à Garazi | Camping xx à Ascarat



Signalements RANDO

> Bilan 2022

>Réfèrente :
Stéphanie PAGOLA

Signalements 2022

Randonnée

15 fiches réclamations



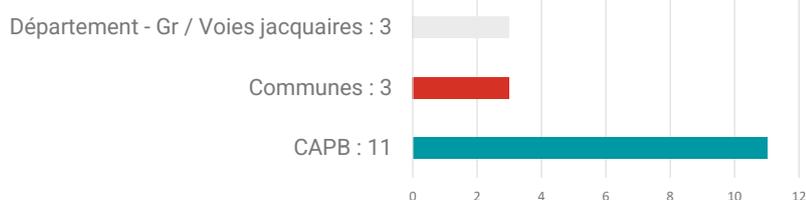
19 signalements

[1 fiche peut comporter plusieurs signalements, types de problèmes]

↳ **Suivi en collaboration avec le Service Tourisme de la CAPB**

Notre contact : Emmanuelle DISSARD, Chargée de mission PLR

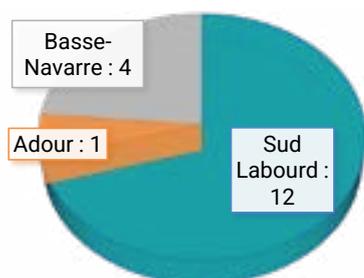
GESTIONNAIRES CONCERNÉS PAR LES RÉCLAMATIONS 2022 (17 CIRCUITS)



Signalements 2022

Randonnée

NATURE DES SIGNALEMENTS

LOCALISATION DES SIGNALEMENTS
(17 CIRCUITS)

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 2022



ACCUEILS JOURNALISTES 2022

DATE 2022	NOM journaliste	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	PROGRAMME
2-mars	Jean Baptiste COURTIER	Madame Figaro	Magazine	FR	Shooting photos déco.	Repérage des différents points de vue et des plages.
18-19 mars	Yannick ADAM DE VILLIERS	Secret d histoire	TV	FR	Sur le traces de Dartagnan.	Eglise Saint-Jean-Baptiste, les recollets, Maison Louis XIV.
24-mars	Francine THOMAS	107,7 Vinci Autoroute	Radio	FR	Balade dans Saint-Jean-De-Luz réalisation d'un podcast.	Rencontre avec M. Telleria macarons Adam, Myrian Touati pour Pays d'Art et d'Histoire.
30-mars	Ignigo LEJARZA	EITB 8 dias 7 noches	Radio	ESP	Le printemps au Pays Basque.	
30-mars	Christophe HORBETTE	Cap Sud Ouest	TV	FR	L'ocean.	Socoo, la baie de Saint-Jean-de-Luz, Guéthary.
5-7 avril	Jose Antonio MUNOZ	Travelling	Magazine	ESP	Labastide Clairence, Guéthary, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean-De-Luz Espelette. Voyage et gastro.	Visite La Bastide Clairence, Bidache, Saint-Jean-Pied-de-Port, Espelette, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean de Luz, Guéthary.
5-7 avril	Javier CARRION	ABC viajar	Magazine	ESP	Tourisme gastro Labastide-Clairence, Guéthary, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean-de-Luz, Epelette.	Visite La Bastide Clairence, Bidache, Saint-Jean-Pied-de-Port, Espelette, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean de Luz, Guéthary.
5-7 avril	Javier CARRION	Hola viaje	Magazine	ESP	Tourisme gastro Labastide-Clairence, Guéthary, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean-de-Luz, Espelette	Visite La Bastide Clairence, Bidache, Saint-Jean-Pied-de-Port, Espelette, Sare, Ainhoa, Ascain, Ciboure, Saint-Jean de Luz, Guéthary.
9-10 avril	Julien DURIEUX - Attaché presse Transavia	https://www.instagram.com/travelwithmeyer/ @thefrenchpassport https://www.instagram.com/leajpif/	Web	FR/BEL	Côte basque	Déjeuner Saint-Pée-sur-Nivelle, rando quad électrique rando eko, visite des plages de Guéthary à Saint-Jean-de-Luz, visite halles et boutiques centenaires.
29-avr.	Elena SIERRA	El Correo	Web	ESP	La côte basque chemin du littoral	Saint-Jean-de-luz le port le chemin du littoral Thalazur.
29-avr.	Xabier BAÑUELO	Radio Euskadi mas que palabras	Radio	ESP	La côte basque chemin du littoral	Saint-Jean-de-luz le port le chemin du littoral Thalazur.
29-avr.	Iñaki MAKAZAGA	Radio Vitoria, elDiario.es Euskadi Eitb nos hechamos a la calle	Radio	ESP	La côte basque chemin du littoral	Saint-Jean-de-luz le port le chemin du littoral Thalazur.
29-avr.	Iñaki MAKAZAGA	piadradetoque.es	Radio	ESP	La côte basque chemin du littoral	Saint-Jean-de-luz le port le chemin du littoral Thalazur Euskal trail.
1-mai	Angel	Blog enjoy zaragoza	Web	ESP	Plus beaux villages du Pays Basque	Saint-Jean-de-Luz, Saint-Jean-Pied-de-Port.
16-juin	Neil Robert DAVEY	Journal culinaire Food and travel	Magazine	GB	Le Pays Basque et les produits locaux	Visite Saint-Jean-de-Luz, produits culinaires halles caves Egiategia, piment Espelette la truite.
1-juin	David BEDART	Echappées Belles	Magazine	FR	Le Pays Basque et les produits locaux	Guéthary plages de Saint-Jean-de-Luz, les halles les produits régionaux lartiques 1910, le swin car à Saint-Pée-sur-Nivelle, Espelette les caves Egiategia Saint-Jean-Pied-de-Port.
7-mai	Eneritz ITURRIAGA	EITB	TV	ESP	Herri Urrats	Reportage sur Herri Urrats et Saint-Pée-sur-Nivelle.
8-mai	Mme Katrin SCHEITZE-LILL. Redaktionsnetzwerk Deutschland/ RND (Madsack Travel) + Reisereporter.de Mme Simone WITTIG RHEIN ZEITUNG M. Detlef BERG Hessisch-Niedersächsische Allgemeine Falstaff Travel. Mme Aileen TIEDEMANN magazine PERLE Spiegel.de Mme Annika WALTHER agence de com	Voyage de presse allemand avec le contrat côte atlantique		ALL	Visite de la côte basque, Landes à travers le contrat côte atlantique.	Visite de Saint-Jean-de-Luz halles boutiques centenaires thalasso.
23-27 mai	Barbara DIVRY	Art et décoration	Magazine	FR	Une maison d'hôtes au Pays Basque et une balade.	Dans Saint-Jean-de-Luz, visite atelier Manufactum dans Guéthary poterie lena et musée.
24-mai	Ivan RODRIGUEZ	Projet Gaturi CCI		FR	Mise en avant de l'offre gastro touristique au Pays Basque.	Adam, Paries, les halles Comptoir pêcheur restaurant Mattin, Kako Arraina, piment Espelette.
30 mai 5 juin	Alex GREEN	France magazine	Magazine	GB	Les plages	Les plages
8-juin	Alfredo MERINO	Viajar el mundo	Magazine	ESP	Saint-Jean-de-Luz life style rencontre	Visite Saint-Jean-de-Luz boutiques centenaires rdv avec Miguel Telleria
11-juin	Iñaki MAKAZAGA	EITB	TV	ESP	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
11-juin	Iñaki MAKAZAGA	Diario vasco	Journal	ESP	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
11-juin	Iñaki MAKAZAGA	Piedra de toque	Podcast	ESP	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
11-juin	Oiarza PAMPLIEGA AGILAR	furgobidaiak.eus	Blog	ESP/EUS	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
11-juin	Maribel y Roberto	El guisante verde proyect	Blog	ESP	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
11-juin	Elsa GIMENO	Supplément ON	Magazine	ESP	Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les aldudes, Pays Basque intérieur, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Vin d'Iroulequy, Les Aldudes.	Reportage sur La Rhune, Sare, Ainhoa, Espelette, Baigorry, Aldudes.
	Elsa GIMENO	Mag Deia	Magazine	ESP		
	Elsa GIMENO	Noticias de Alava	Web	ESP		
11-juin	Elsa GIMENO	Noticias de Guipuzcoa	Web	ESP		
19-24 juin	Sara et Jose Alberto ALVAREZ CONTERA	Blog salta con migo	Web	ESP	Pays Basque Saint-Jean-de-Luz Ciboure, Guéthary, Sare, Ainhoa, la Rhune, Espelette, Saint-Jean-Pied-de-Port	Visite Saint-Jean-de-Luz, boutiques centenaires les plages, Guéthary, Lartiques Ascain, train Rhune, grottes, musée du Gâteau basque à Sare, chocolats Antton et Atelier du piment à Espelette, visite Saint-Jean-Pied-de-Port et espadrilles Aranois.

ACCUEILS JOURNALISTES 2022

DATE 2022	NOM journaliste	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	PROGRAMME
21-24 juin	Idoia et Susana GOMEZ	Blog sistersandthecity.com	Web	ESP	Saint-Jean-de-Luz les restaurants de plage	Les restaurants de plage et boutiques de Saint-Jean-de-Luz.
	Idoia et Susana GOMEZ	Blog sistersandthecity.com	Web	ESP	Chemin du littoral	
	Idoia et Susana GOMEZ	Blog sistersandthecity.com	Web	ESP	48 h à Saint-Jean-de-Luz.	48 h à Saint-Jean-de-Luz
8-9 juillet	Michael WINCKLER	Lifestyle BOLD, Touristik Aktuell	Magazine	ALL	Voyage de presse lié au contrat atlantique.	Saint-Jean-de-Luz boutiques centenaires, plages Guéthary, caves Egiategia, Sare, Ainhoa, Espelette.
14-juil.	Elsa GIMENO	Revista on	Web	ESP		
	Elsa GIMENO	Noticias de Navarra	Web	ESP		
28-29 juin	Emma HUBERT	Au gout d'Emma	Blog	BEL	Saint-Jean-de-Luz, Guéthary, Ciboure, artisanat culinaire life style.	
	Emma HUBERT	Au gout d'Emma	Blog	BEL		15 spécialités
	Emma HUBERT	Au gout d'Emma	Blog	BEL		Artisanat
6 - 7 août	Benedicte BOUCAYS	Pyrennees mag	Magazine	FR	Foret des Arbailles	
8 - 9 sept.	Aitor PEDRUEZA	Blog El giroscopo viajero	Web	ESP	Découverte côte basque et interieur pays basque	
16 - 17 sept.	Carolyn BOYD	National geographic UK et livre recettes	Magazine	GB	Produits régionaux	
6 - 7 oct.	Renée SUEN	Toronto Star Travel	Magazine	CAN	Produits régionaux	
11-oct.	Michiko NAGASHIMA	BS TBS	TV	JAP	" Achetez une maison dans la ville de rêves !"	Halles de Saint-Jean-de-Luz et biens immobiliers
21-oct.	Yvailo HARALAMPIEW et Patricia GONZALEZ ALDEA	ABC Viajar	Magazine	ESP	Saint-Jean-de-Luz les incontournables Ascain Lartigue Espelette	
26-oct.	Magali DEFER	Chronique « Partir » de Télématin France 2	TV	FR	Saint-Jean-de-Luz visite de ville et Swin car sur Saint-Pee-sur-Nivelle	Visite de Saint Jean de Luz avec Myriam Touati et balade en Swin car avec Eko rando de Saint Pee sur Nivelle.
27-oct.	Jacqueline CARNEGIE	The Artsy Voyager	Blog	USA	Saint-Jean-de-Luz visite de ville	



CONTACTS MEDIAS 2022

DATE 2022	NOM contact	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	REMARQUES
7-janv.	Lucie Mugnier	Le Festin	Magazine	FR	Les crèches	Envoi de photos de la crèche de Saint-Jean-de-Luz
13-janv.	José Antonio Otxoleko	Basque Magazine	Web	ESP	Baiorri village préféré de charly Chaplin	Envoi de photos
	José Antonio Otxoleko	Basque Magazine	Web	ESP	Cafés Deuza Saint-Jean-de-Luz	Prise de rdv et photos
	José Antonio Otxoleko	Basque Magazine	Web	ESP	Villages basques	Sare Ainhoa Ascain
24-janv.	Aurélie Billecard	Mag grand hotel de SJL	Magazine	FR	Saint-Jean-de-Luz	Envoi de photos de Saint-Jean-de-Luz
28-janv.	Mado de La Quintinie	Le Festin	Magazine	FR	Les chemins de Saint-jacques de Compostelle	Envoi de photos
8-févr.	Valentine Buvat	Femme Actuelle Escapades	Magazine	FR	Maison Laffargue Saint-Jean-de-Luz	Envoi contact prise rdv
11-févr.	Pauline le Rolland	littleweekends.fr	Web	FR	Un week-end sur la côte basque	Envoi de photos Guethary et Saint-Jean-de-Luz
14-févr.		Eiib	Radio		Village de Tardets	
18-févr.	Elise Chevillard	AlloVoyages.fr	Web	FR	Les ports le plus charmants de France	Envoi photos port de Saint-Jean-de-Luz
8-mars	Julie Calliez	Aviation et Pilote	Magazine	FR	Destination Saint-Jean-Pied-de-Port	Envoi de photos
8-mars	Catherine Bézard	Femme Actuelle Escapades	Magazine	FR	La pelote basque	Envoi photos, numéros de tel de joueurs et explications sur la pelote basque
14-mars	Anais et Valentin	la Bonne Vague	Web	FR	Plus beaux villages de Nouvelle Aquitaine et Piment d'Espelette	Prise rdv sur Labastide Clairence
24-mars	Sébastien Courtieux	100 merveilles à voir en France	Magazine		100 merveilles à voir en France	Photos de la Passerelle d'Holzarite et le pic de la Rhune
1-avr.	Johanna Marquez	C 8 le mag Vive la France	Tv	FR	Vive la France, ces petites villes épatantes et accessibles en train	Envoi de photos de Saint-Jean-Pied-de-Port
1-avr.	Nathalie Cohen-Hébert	Femme Actuelle Escapades	Magazine	FR	Stations balnéaires entre mer et montagne	Envoi de photos
11-avr.	Amélie Lamirand	101 idées	Magazine		Animations chants basques	Envoi de photos de chanteurs sur la place Louis XIV
14-avr.	Laurence Ogiela	Version Femina	Magazine	FR	4 idées de voyage avec enfant de 20 ans Pays Basque pour surfer sur la vague	Envoi photo de la guillette Erromardie de SJL
16-avr.	Vincent Dewitte	Sud Ouest	Journal	FR	4ème étoile de l'hotel de la plage et état des lieux de l'hotellerie à Saint-Jean-de-Luz	Envoi de l'état des lieux
18-avr.	Lorna Ainger	Daily Telegraph	Journal	GB	Le village de Guethary	Envoi photos de Guethary
18-avr.	Benedicte Boucays	Le Monde	Journal	FR	La Rhune, Artzamendi	Envoi photos col Esnazu et Kintoa
18-avr.	Jaime de las Heras Martín	National Geographic Viajes	Web	ESP	Voyage au Pays basque	Envoi de photos
4-mai	Alicia Muñoz	Côte Basque Madame	Magazine	FR	10 plages 10 activités autour de Saint-Jean-de-Luz	Envoi de photos
5-mai	Goizeder Taberna	Mediabask	Journal	FR	Liste des fêtes patronales au Pays basque, dates, contacts.	Envoi liste globale elle les annonce chaque semaine
11-mai		Golf Stars magazine	Magazine	FR	Golf de Chantaco	Envoi de photos du golf de chantaco
11-mai	Jean Claude Barroumes	Semaine Pays Basque	Journal	FR	Ouverture Escape Game de bidache	Visite et interview
14-mai	Jean Weber	Sud Ouest	Journal	FR	Escape game du chateau de bidache	Visite et interview
16-mai	Emmanuelle Lapeyre	Mag été Sud Ouest	Magazine	FR	Guide été	Envoi photos Ducontertia en scène Saint-Jean-de-Luz
16-mai	Beatriz Perez	20 minutos	Web	ESP	Saint-Jean-de-Luz / Espelette	Envoi photos et choses à voir
23-mai	Peggy Sury	Guide HUGGY Pays basque	Magazine	FR	- Arcanques (l'église, le château) - Sare (grottes) - Saint-Jean-Pied-de-Port - La Bastide Clairence - Ascain	Demande de photos
23-mai	Nathalie Brunissen	Mafamillezen.com	Blog	FR	Général Pays Basque	Demande de photos
3-juin	Lucas Lahargoue	Voyager ici et ailleurs	Magazine	FR	Pays basque Saint-Palais	Demande photos d'espace chemin Bideak des statues de Christian Lapie qui sont en haut de la colline, sur le chemin de Gibraltar de la commanderie d'Irissary, des fresques de Sismikazot
7-juin	Aurélie Billecard	Mag du grand hotel	Magazine	FR	Evénements Saint-Jean-de-Luz : Ducontertia en scène, festival Ravel, Festival Film, Gateau basque, Macarons	Envoi photos
13-juin	Astrid Taupin	Figaro mag	Web	FR	Plages	Mise à jour article capacité de parking surveillance plage, restauration, bus
14-juin	Philippe Arramy	Revue les Arcades	Magazine	FR	Patrimoine	Demande de photos + infos pour l'article
21-juin	Julien Dizdar	pays basque.net	Web	FR	Journées vélo dans les villages basques	Envoi de la carte vélo itinéraires à faire en famille et d'autres plus difficiles
21-juin	Narden Hassouba	Show Room Privé voyage	Web		Rando forêts, lacs, activités	Envoi photos
23-juin	Laurène Robert	Les Coups de coeur de felicia	Web	FR	Week-end à 4 h de Paris	Mise en relation avec l'hôtel La Réserve et Thalazur de Saint-Jean-de-Luz
30-juin	Anne Dublet	Magazine ELLE	Magazine		Randonnées Rhune/Artzamendi/Orhi	Photos pour illustrer des randonnées
4-juil.	Tlotte Darguy	France Bleue Pays Basque	Radio	FR	Randonnées Pays Basque	Enregistrement des rando par le personnel OTPB
6-juil.	Caroline Lazard	Point de vue et images du monde	Magazine	FR	L'histoire de la souveraineté de Bidache	Envoi de photos
8-juil.	Pierre de Vilno	Les grandes voix Europe 1	Radio	FR	Rappeler la beauté du Pays Basque et son actualité	Interview faite par Isabelle Forget le dimanche 10 juillet de 19h15 à 19h40
16-juil.	Lucia Ramos				Photos d'Espelette et Saint-Jean-Pied-de-Port	Photos
16-juil.	Delphine				Général Pays Basque	Photos
18-juil.		France Bleue Pays Basque	Radio	FR	Sare	Thérèse parle des visites de sare
18-juil.	Astrid Delarue	Les veillées des chaumières	Magazine	FR	Fêtes du piment d'Espelette	Envoi de photos

CONTACTS MEDIAS 2022

DATE 2022	NOM contact	NOM support	TYPE media	PAYS	THEMES	REMARQUES
20-juil.	Rosa Rodriguez	Elle magazine Espagne	Magazine	ESP	Pays Basque : Guethary	Envoi de photos Guethary
25-juil.	Astrid Taupin	Figaro mag	Web	FR	Les cinq festivités à ne pas manquer l'été au Pays basque	Photos et renseignements sur Saint-Jean-Pied-de-Port, Guethary, Espelette
2-août	Anne Dublet	Magazine ELLE	Magazine		Randonnées Iraty/Ursua/Peñas de Itsusi	Photos pour illustrer des randonnées
4-août	Delphine	Pleine Vie	Magazine	FR	Tourisme au Pays Basque	Photos Saint-Jean-de-Luz fêtes d'Espelette
5-août	Eva Dumas	Château Angelus Saint Emilion	Magazine	FR	Ciboure maison, plage et Ainhoa pour road trip côte basque	Photos
11-août	Olivia Le Sidaner	Femme actuelle jeux Régions	Magazine	FR	Saint-Jean-de-Luz promenade de la baie, église et Ciboure, musée de Guethary et port.	Photos
13-août	Kristof Arozzena	Gurre Iratzia	Radio	FR/EUS	L'ecomusee de la pelote de Saint-Pée-sur-Nivelle	Argitxu Fadon a été interviewé.
20-août	Laurent Platero	Mediabask	Journal	FR	Fonctionnement Offices de tourisme et eventuelle sortie de Saint-Jean-de-Luz	Interview de Daniel Olcomendi proposée
25-août	Pierre Marie Coupry	univers-vacances.fr	Web		Photos de sites du Pays Basque	
28-août		Eitb	Tv	ESP	Fréquentation touristique en iparralde	Interview de Joana Indaburu à Guethary au journal
8-sept.	Diane Bismuth	Thuriès magazine	Magazine	FR	La fête du piment d'Espelette	
10-sept.	Myriam Zenini	Les petites affiches	Journal	FR	Photo de patrimoine bâti : Maison Louis XIV, la citadelle Garazi, ...	Envoi de photos et visite avec Léa Cabarret de la ville de Saint-Jean-de-Luz
20-sept.	Coline Julien	Les petites affiches	Journal	FR	Sorcellerie et Mythologie	Interview Argitxu Fadon CS à Saint-Pée-sur-Nivelle
30-sept.	Laetitia Pellitteri	Paris 1re "Très Très Bon"	Tv	FR	Tournage émission 11 oct	Demande autorisation Place Louis XIV
3-oct.	Laetitia Bonnet	Le monde du plein air	Magazine	FR	Saint-Jean-de-Luz	Demande de photos + infos pour l'article
6-oct.	Léa Gianni	William à midi vive la France C8	Tv	FR	Les cures thermales	Demande de photos du Grand Hôtel
21-oct.	Marion Maas	Faure tourisme autocariste		FR	Saint-Jean-Pied-de-Port, Sare, Ainhoa, Espelette, Ixassou, Saint-Jean-de-Luz, Bayonne, Biarritz, Fontarrabie, Jaizkibel, Monte Igueldo, San Sebastian, etc...	Envoi de photos
26-oct.	Gaëlle Coudert	Magazine Audace	Magazine	FR	La mascarade souletine, Le carnaval de Bayonne, Libertimendua	Envoi de photos
27-oct.	Adèle Aujard	le festin	magazine	FR	une « balade » entre la passerelle d'Holzarte et la Pierre-Saint-Martin.	Envoi de photos
2-nov.	Dominique Hutin	France Inter On Va Déguster		FR	Le cidre et le verger au Pays basque	Envoi de photos
14-nov.	Peggy Sury	HUGGY life style édition "Pays basque / Landes"	Mag	FR	les Phares du Pays Basque	Envoi photo sémaphore phares Saint-Jean-de-Luz-Ciboure et Socca
15-nov.	Damien Couroux	guide randos vin en France	Guide	FR	Proposer une boucle 10km au départ d'un domaine iroleguy, restaurant... envoi photo et conseils	
23-nov.	Muriel Azarian	BIBA	Mag	FR	Article sur Week-end à Saint-jean-de-luz	Envoi photos cartes postales de Saint-Jean-de-Luz et Rhune
24-nov.	Olivier de Marliave	guide sur GR10	guide	FR	Guide sur GR10	
28-nov.	Laura Osborne	Bradt Guides travel guide	guide	UK	Le Pays basque	Envoi de photos sur le Pays basque
9-déc.	Antonino Ribeiro	Público	Journal	POR	Xareta	Envoi de photos de Sare, Ainhoa, Zugarramurdi et Urdax
16-déc.		Euskadi Irratia	radio		Olentzero Sare	Coodonnees de Joanes Cazaubon transmises



DÉTAIL DE L'OFFRE TOURISTIQUE 2022



OFFRE OTPB 2022 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidence de tourisme	Village de vacances	TOTAL Nbre de lits
Ahaxe-Alicette-Bascassan					33			33
Ahetze		15		28	86			129
Aïcirits-Camou-Suhast		7			10			17
Aincille				18	10			28
Ainharp								0
Ainhice-Mongelos					59			59
Ainhoa		24	12	174	135			345
Alçay-Alçabéhéty-Sunharette	24				64			88
Aldudes		10	80	20	80			190
Alos-Sibas-Abense	280	4		12	16			312
Amendeuix-Oneix					12			12
Amorots-Succos		11						11
Anhau		19			17			36
Arancou			35					35
Arbérats-Sillègue								0
Arbonne		23		24	51			98
Arbouet-Sussaute					14			14
Arcangues		79		14	141	410		644
Arhansus		8						8
Armendarits					14			14
Arnéguy					28			28
Aroue-Ithorots-Olhaïby		8	27					35
Arrast-Larrebieu		15			6			21
Arraute-Charritte					42			42
Ascain	694	44		214	351		226	1 529
Ascarat	942	21			71			1 034
Aussurucq		3			18			21
Ayherre		10			105			115
Banca				32	41			73
Barcus		10		16	55			81
Bardos		22		14	68			104
Bassussarry					38			38
Béguios		8			5			13
Béhasque-Lapiste					3			3
Béhorléguy					6			6
Bergouey-Viellenave					15			15
Berrogain-Laruns					5			5
Beyrie-sur-Joyeuse					38			38

OFFRE OTPB 2022 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidence de tourisme	Village de vacances	TOTAL Nbre de lits
Bidache		20			76			96
Bidarray	90		113	98	139			440
Biriadou		2		44	85			131
Bonloc					12			12
Boucau					20			20
Briscous					24			24
Bunus					10			10
Bussunarits-Sarrasquette		8			30			38
Bustince-Iriberry					18			18
Came		20			12			32
Camou-Cihigue		8						8
Caro		4			38			42
Charritte-de-Bas		4			9			13
Chéraute		11			27			38
Ciboure		55	179	320	485	1 075		2 114
Domezain-Berraute		2						2
Espelette	450	53	6	80	199			788
Espès-Undurein					12			12
Estérençuby		8	14	106	22			150
Etcharry								0
Etchebar					13			13
Gabat		6			10			16
Gamarthe					18			18
Garindein					6			6
Garris		2						2
Gotein-Libarrenx	150		130		8			288
Guéthary		28		114	243		379	764
Guiche		2			54			56
Halsou					57			57
Hasparren	50	35	14	128	264			491
Haux		2			4			6
Hélette	100		6		108			214
Hosta			15		30			45
Ibarrolle					12			12
Idaux-Mendy		4	66		6			76
Iholdy					31			31
Ilharre								0
Irissarry		16	15		46			77

OFFRE OTPB 2022 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidence de tourisme	Village de vacances	TOTAL Nbre de lits
Irouléguy		2			43			45
Ispoure		26			48			74
Isturits					17			17
Itxassou	507	39	80	158	196	24		1 004
Jatxou					26			26
Jaxu	20				31			51
Juxue		8			51			59
La Bastide-Clairence		26			80	176	50	332
Labels-Biscay								0
Lacarre					10			10
Lacarry-Arhan-Charritte-de-Haut		6			28			34
Laguinge-Restoue					22			22
Lahonce		4		152	17			173
Lantabat		8			10			18
Larceveau-Arros-Cibits		13		38	45			96
Larrau	378	41	49	34	296		294	1 092
Larressore		6		10	93			109
Larribar-Sorhapuru					14			14
Lasse		2		18	64			84
Lecumberry					14			14
L'Hôpital-Saint-Blaise		5			6			11
Lichans-Sunhar					12			12
Lichos		10			20			30
Licq-Athérey			30		26			56
Lohitzun-Oyhercq								0
Louhossoa		17		28	41			86
Luxe-Sumberraute		6			4			10
Macaye		12			74			86
Masparraute		31			15			46
Mauléon-Licharre				50	42			92
Méharin					13			13
Mendionde		4		16	138			158
Menditte					14			14
Mendive					44			44
Moncayolle-Larroy-Mendibieu					12			12
Montory		11		58	42			111
Mouguerre				14	56			70
Muscudly				40	18			58

OFFRE OTPB 2022 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

152 communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidence de tourisme	Village de vacances	TOTAL Nbre de lits
Ordarp	100		27		30			157
Orègue		15			2			17
Orsanco								0
Ossas-Suhare	108							108
Osserain-Rivareyte					17			17
Ossès	75	22		30	93			220
Ostabat-Asme		6	63		16			85
Pagolle		11			33			44
Roquiague					6			6
Sainte-Engrâce	160	10	13		74			257
Saint-Esteben		20			56			76
Saint-Étienne-de-Baïgorry	207	51	123	88	276		237	982
Saint-Jean-de-Luz	7 419	79	12	1 610	1 385	1 332		11 837
Saint-Jean-le-Vieux	195	14		30	151			390
Saint-Jean-Pied-de-Port	212	98	230	130	153		185	1 008
Saint-Just-Ibarre		10	39					49
Saint-Martin-d'Arberoue		6			72			78
Saint-Martin-d'Arrossa	120	16		72	24			232
Saint-Michel		21	43	26	41			131
Saint-Palais		12		86	39			137
Saint-Pée-sur-Nivelle	1 998	66		396	646			3 106
Saint-Pierre-d'Irube					20			20
Sames		4			14			18
Sare	686	162	20	128	923	2	341	2 262
Sauguis-Saint-Étienne		9			12			21
Souraide	718	16		48	180	15		977
Suhescun	204	8			27			239
Tardets-Sorholus		16		34	19			69
Trois-Villes					11			11
Uhart-Cize		54	42	20	105	335		556
Uhart-Mixe					6			6
Urcuit					26			26
Urepel				20				20
Urrugne	5 051	106	217	34	1 144	1 347	288	8 187
Urt	748	20		20	43			831
Ustaritz		21			134			155
Villefranque		29			81			110
Viodos-Abense-de-Bas					6			6

OFFRE OTPB 2022 - HEBERGEMENTS PAR COMMUNE

TOTAL CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT MARCHAND
en nombre de lits*

152 communes / Territoire OTPB	Campings	Chambres d'hôtes	Hébergements collectifs	Hôtels	Meublés	Résidence de tourisme	Village de vacances	TOTAL Nbre de lits
TOTAL en nombre de lits	21 686	1 810	1 700	4 844	11 312	4 716	2 000	48 068

(*)Source : ADT64 - SIRTACUI/Tourinsoft

