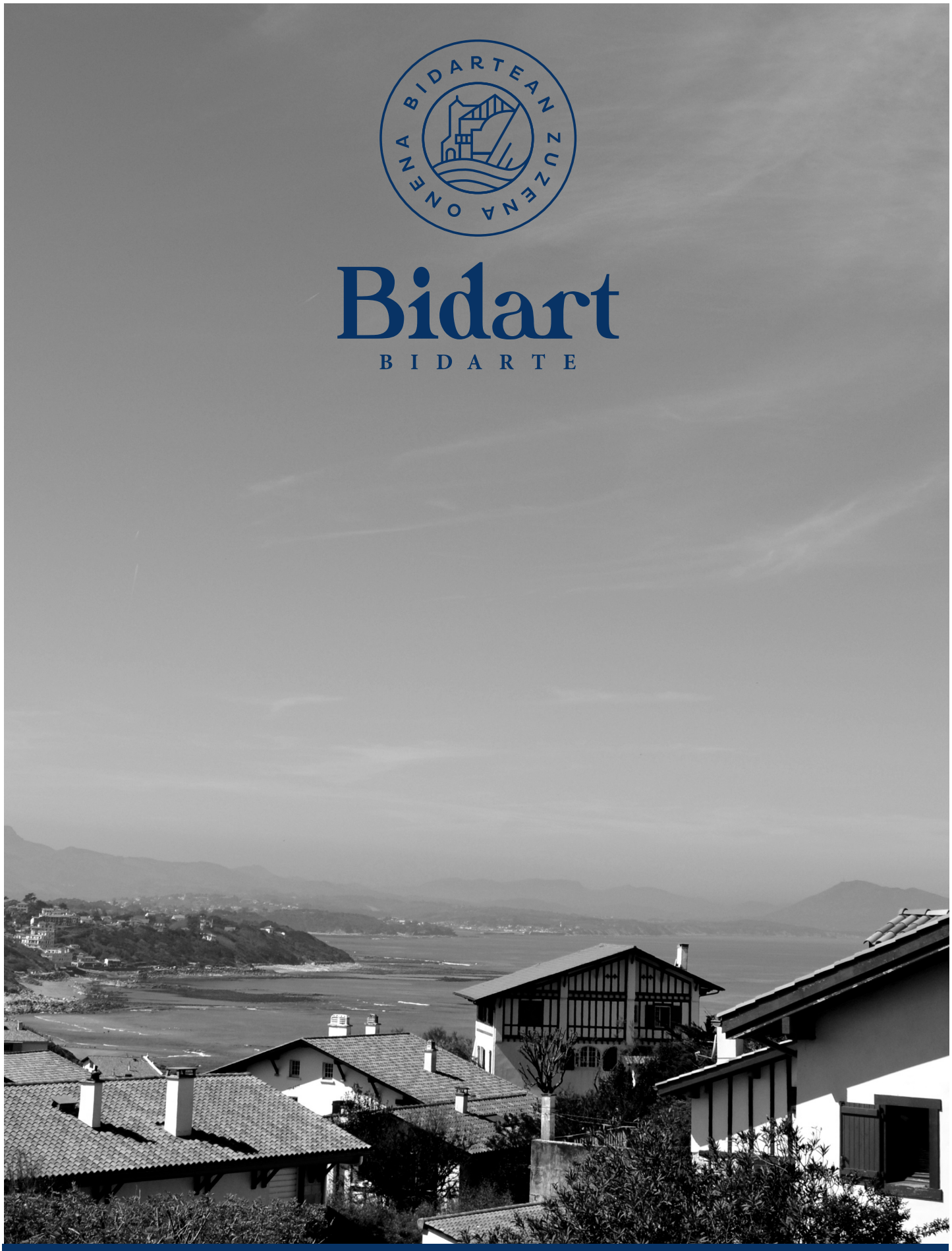
Bidart
BIDARTE



GUIDE
DU PARTENAIRE

Office de Tourisme - Rue Erretegia - 64210 Bidart
05 59 54 93 85 - contact@bidarttourisme.com
www.bidarttourisme.com

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE BIDART
5

L'OFFICE DE TOURISME
6

POLITIQUE TOURISTIQUE & STRATÉGIE
8

NOS PARTENAIRES
14

COMMUNICATION
16

DÉMARCHE QUALITÉ
18

PRÉSENTATION

BIDART,
VILLAGE BASQUE SUR LA MER

Idéalement situé entre Biarritz et Saint Jean de Luz,
le charmant village de Bidart surplombe l'océan,
avec comme toile de fond les Pyrénées.

BIDART fait partie du département des Pyrénées Atlantiques et de la province du Labourd, une des 7 provinces du Pays Basque.

Son étymologie est simple « Bide Artean » ce qui signifie en basque : « à la croisée des chemins, au carrefour ».

A Bidart, aboutissent diverses routes venant de Biarritz, de Bayonne, Arbonne, Ahetze, Saint Jean de Luz, et d'anciens chemins de falaises.

Sa devise :
«Bidartean zuzena onena» qui signifie "à la croisée des chemins le plus droit est le meilleur" représente le caractère bien trempé de Bidart : aller droit à l'essentiel.

Authenticité, simplicité et partage sont des valeurs qui lui sont chères.
En apparence traditionnel et conservateur, il s'est transformé au fil du temps en une petite ville moderne et dynamique.

Autrefois tournée vers l'agriculture et la pêche, l'activité économique de Bidart est aujourd'hui dédiée à 73.7% vers le tourisme, les commerces et les services.

Bidart compte 6 586 habitants et s'étend sur 12.15 km2, dont 102 hectares classés Espace Naturel Sensibles, 72 hectares de littoral inscrits, près d'une dizaine de kilomètres de pistes cyclables et de sentiers de randonnée.

La commune est un véritable terrain de jeux pour petits et grands : 6 plages, 1 parcours de golf, 2 pistes cyclables, des spots de surf, un sentier littoral, une plaine sportive, de nombreux frontons... permettent aux Bidartars et vacanciers d'être actifs toute l'année.

Les équipements sportifs, patrimoniaux et culturels sont au cœur des projets engagés par la collectivité, animés par des politiques publiques innovantes, durables et accessibles au plus grand nombre.

QUELQUES DONNÉES

8900 LITS MARCHANDS
hôtels, campings, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, appart-hôtels, hébergements collectifs, locations de vacances...

50 RESTAURANTS & TRAITEURS
restaurants étoilés ou primés, cuisine traditionnelle, exotique ou à emporter, traîteur, établissement vue sur mer, côté campagne... il y en a pour tous les goûts!

150 SERVICES & COMMERCES
métiers de bouche, supermarchés, magasins de prêt à porter, décoration et ameublement, artisans, créateurs, métiers de l'esthétique, pharmaciens, médical et paramédical, ...

350 RENDEZ-VOUS
programmés dans l'agenda chaque année: marché, foire aux produits basques, concerts, parties de pelote, compétitions de surf, gala de force basque, expositions de peintures, spectacles ...

L'OFFICE DE TOURISME DE BIDART

HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE :

EN SAISON (du 06/07 au 20/09)
Du lundi au samedi de 9h à 19h
les dimanches et jours fériés de 9h à 13h

HORS SAISON
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h
Les samedis et jours fériés de 9h à 12h
(fermé le 1er janvier, 1er mai et 25 décembre)

BIDART & LE TOURISME

UN PEU D'HISTOIRE...

1927 - La commune est classée Station Climatique
1929 - Création du Syndicat d'Initiatives
1978 - Le Syndicat d'Initiatives devient l'Office de Tourisme
1994 - Classement de l'Office de Tourisme en 1*
2010 - Classement de l'Office de Tourisme en 2*
2015 - Classement de l'Office de Tourisme en Catégorie II
2017 - Obtention de la marque Qualité Tourisme pour l'O.T.
2018 - Classement de l'Office de Tourisme en Catégorie I
2019 - Classement de la ville en Station Classée de Tourisme

AUJOURD'HUI...

→ L'Office de Tourisme de Bidart est un Office de Tourisme communal à vocation communale. Il est organisé en association, régie par un Conseil d'Administration composé de 17 personnes (12 socioprofessionnels et 5 élus) et présidée depuis 2017 par Maïder Etchayde, professionnelle en hôtellerie.

→ L'association compte près de 200 partenaires et bénéficie d'une subvention municipale pour assurer son fonctionnement.

→ Les locaux sont mis à disposition par la collectivité et sont situés au coeur de Bidart. Labellisé Tourisme et Handicap sur les 4 volets du référentiel, l'Office de Tourisme de Bidart est accessible à tous.

→ Le personnel de l'Office de Tourisme est mis à disposition pour l'association par la collectivité. Une convention de mise à disposition est établie entre l'Office de Tourisme et la collectivité.
L'équipe est composée de 3 personnes et renforcée l'été par deux saisonniers de juillet à mi-septembre.

Maitena :
1ETP - Direction
Langues parlées : français, anglais, espagnol, basque

Naia :
1ETP - Chargée de commercialisation & régisseur Taxe de séjour
Langues parlées : français, basque, espagnol, anglais

Marina :
1 ETP - Conseillère en séjour, comptabilité et réseaux sociaux
Langues parlées : français, espagnol, anglais

Maitena **Naia** **Marina**

NOTRE POLITIQUE TOURISTIQUE

BIDART, UN VILLAGE AMBITIEUX, DURABLE ET CONNECTÉ

Bidart, station classée sur le littoral basque a choisi de conserver la compétence tourisme à l'échelle communale. C'est un choix politique fort qui se traduit par la volonté d'affirmer son identité sans pour autant mettre de côté les stratégies et enjeux territoriaux.

3 AXES MAJEURS SONT IDENTIFIÉS :

- L'IDENTITAIRE :
Développer la notoriété de la destination Bidart

- LE DURABLE :
Affirmer Bidart comme une destination durable

- LES SYNERGIES :
Définir sa position au sein de l'écosystème touristique du Pays Basque

Ces éléments, compilés avec vos données et celles des schémas de développement de nos partenaires institutionnels, nous permettent d'élaborer notre plan d'actions.

Ce dernier s'articule autour de 9 objectifs stratégiques :

- Rendre la destination accessible à tous
- Améliorer les techniques d'accueil
- Apporter une information fiable & maîtrisée
- Positionner l'image de la destination
- Valoriser le territoire touristique
- Impliquer les partenaires dans la stratégie touristique
- Développer l'activité du territoire
- Inscrire le durable au coeur de la stratégie touristique
- Ancrer la qualité dans le fonctionnement de la structure

RENDRE LA DESTINATION ACCESSIBLE À TOUS

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

DÉVELOPPER LES CONTENUS CIBLÉS EN FONCTION DES CLIENTÈLES
» Produire des articles de blog et contenus rédactionnels qualifiés

SE POSITIONNER COMME UNE DESTINATION «FAMILLE»
» Penser les outils de communication et les projets en conséquence

ACCUEILLIR TOUS LES PUBLICS
» Proposer un accueil pour tous par le biais du label «Tourisme et Handicap»

AMÉLIORER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

PROPOSER UN ACCUEIL INNOVANT ET DE QUALITÉ
» Innover l'accueil par le biais de la cartographie

PRENDRE EN COMPTE L'ÉCOUTE CIENTS
» Collecter et analyser les données clientèles (sites d'avis, questionnaires...)

APPORTER UNE INFORMATION FIABLE ET MAITRISÉE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

OPTIMISER L'UTILISATION DE LA BASE DE DONNÉES SIRTAQUI
» Accompagner les partenaires vers l'utilisation de l'Extranet VIT
» Restructurer l'offre touristique du site web

AMÉLIORER LA COMMUNICATION AUPRÈS DES PARTENAIRES
» Développer l'Espace Pro du site web
» Mettre en place la formation des équipes d'accueil des structures touristiques

POSITIONNER L'IMAGE DE LA DESTINATION

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

DÉFINIR LE TERRITOIRE DE COMMUNICATION DE LA MARQUE BIDART
» Participer à l'écriture et valider le territoire de communication de la marque Bidart
» Intégrer l'univers de la marque à la stratégie globale de l'Office de Tourisme

CONSTRUIRE LA STRATÉGIE DE PROMOTION ASSOCIÉE À LA MARQUE BIDART
» Etablir un planning d'actions de communication
» Définir une stratégie de recrutement d'ambassadeurs
» Déterminer les bassins prioritaires de démarchage

VALORISER LE TERRITOIRE TOURISTIQUE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

PROPOSER DES NOUVEAUTÉS POUR (RE)DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE
» Créer un nouvel itinéraire de géocaching
» Proposer des outils différents pour valoriser les sentiers (Zcard, cartographie en ligne...)
» Refondre le plan de ville pour une meilleure lisibilité du territoire

IMPLIQUER LES PARTENAIRES DANS LA STRATÉGIE TOURISTIQUE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS ET STRATÉGIES DES PROFESSIONNELS DE BIDART
» Se positionner comme un acteur de référence (vecteur et relais d'informations) lors des visites
» Etablir un diagnostic des besoins

IMPLIQUER LES PARTENAIRES AUTOUR DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE DE BIDART
» Activer l'implication du réseau des partenaires autour des filières
» Animer le groupe qualité destination
» Participer à la rédaction du schéma de développement touristique de la commune

REFONDRE LES OFFRES DE SERVICES PROPOSÉS PAR L'OFFICE DE TOURISME
» Refondre les packs de prestations destinées aux partenaires
» Comparer et étudier les offres de packs des OT de France

DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ DU TERRITOIRE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES VERS LA COMMERCIALISATION EN LIGNE
» Recruter des partenaires sur la plateforme de commercialisation 64 avec Elloha
» Accompagner les partenaires sur la mise en place de leur stratégie commerciale

CONVERTIR DES VENTES AU COMPTOIR
» Mettre en place des techniques d'accueil pour convertir des ventes au comptoir

OPTIMISER LES RECETTES LIÉES A LA TAXE DE SÉJOUR
» Organiser le suivi et le contrôle de l'activité

FORMALISER LES ENGAGEMENTS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME ET LA NOUVELLE ÉQUIPE MUNICIPALE
» Intégrer les 5 nouveaux élus dans les membres du Conseil d'Administration de l'OT
» Réactualiser les conventions
» Décrire l'engagement de l'Office de Tourisme dans les démarches de performance publique
» Formaliser la participation de l'Office de Tourisme dans certains projets de la commune

INSCRIRE LE DURABLE AU COEUR DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

MAÎTRISER LES RESSOURCES DANS LE QUOTIDIEN
» Poursuivre les actions de la charte environnementale de l'Office de Tourisme

CRÉER DES PARTENARIATS ENGAGÉS SUR LE VOLET ENVIRONNEMENTAL
» Maintenir les partenariats avec les associations Api Up & Recyclage écocitoyen
» Poursuivre la collaboration avec Bil Ta Garbi

DÉVELOPPER LE PARTAGE DE DONNÉES
» Définir les données que l'on partage en Open Data

ANCRER LA QUALITÉ DANS LE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE LA STRUCTURE

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS & ACTIONS:

PRENDRE EN COMPTE LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
» Proposer des actions de confort au travail à destination de l'équipe

ENGAGER L'ÉQUIPE DANS LA MISE EN PLACE DE LA STRATÉGIE DE L'OFFICE DE TOURISME
» Créer des temps d'échanges sur les projets à mettre en place

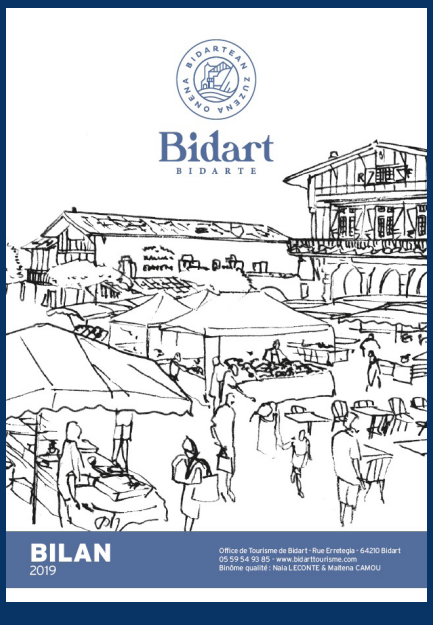
POURSUIVRE LA PROFESSIONALISATION DES RESSOURCES ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL
» Poursuivre les remises en question des méthodes de travail
» Apporter des données quantitatives et qualitatives sur les dossiers conduits

POUR INFORMATION :

Le bilan 2019 de nos actions est disponible en ligne dans l'espace Pro de notre site Internet.

Retrouvez les tableaux d'indicateurs d'activités, les profils clients et les données touristiques dans notre dossier partagé !

Vous avez des données de fréquentation, d'analyse clientèle ou d'observatoire à nous partager ? Prenez contact avec notre équipe : tourisme@bidart.fr



RETOUR SUR 2019

Bidart, Station classée de Tourisme

Basques à Bordeaux

Campagne digitale

Pop up store et RP - Le Pays basque à Paris

Surf Session spécial Pays Basque

Participation au cotech de la CAPB sur les eaux de baignade

Réunion d'informations sur l' Eco Label

Introduction à la cartographie & au partage de données. Formation de l'équipe sur site à Bidart.

• • •

+ d'informations sur notre actualité sur notre compte instagram @équipeotbidart !

NOS PARTENAIRES

LES INSTITUTIONNELS

L'AADT
Agence d'Attractivité et de Développement Touristique 64

→ Promotion du Pays Basque
→ Commercialisation des offres
→ Base de données touristiques

La MONA
Mission des Offices de Tourisme de la Nouvelle Aquitaine

→ Parcours de formations
→ Professionnalisation des O.T.
→ Tête de réseau des O.T.

Le CRTNA
Comité Régional du Tourisme de la Nouvelle Aquitaine

→ Promotion de la région
→ Relations presse
→ Tête de réseau régionale

O.T.F
Offices de Tourisme de France

→ Représentation des O.T
→ Défense et protection des OT auprès des instances publiques & privées

ATOUT FRANCE
Agence partenaire de l'Etat

→ Agence qui met en oeuvre la stratégie touristique nationale
→ Représentation de la destination France à l'international

A.P.S.T.
Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme

→ protection de garantie financière lors de la vente de forfaits et produits touristiques

LES ADHERENTS PARTENAIRES

LES GESTIONNAIRES D'HEBERGEMENTS

→ Hôtels
→ Campings
→ Résidences de Tourisme
→ Chambres d'hôtes
→ Locations de vacances
→ Hébergements collectifs

LES PRESTATAIRES D'ACTIVITES

→ Ecoles de surf
→ Ecoles de golf
→ Loueurs de matériel (vélo, planches et équipements...)
→ Excursionnistes
→ Guides sportifs (rando, quad, pelote, yoga...)
→ Sites touristiques...

LES COMMERCES & SERVICES

→ Restaurants & bars
→ Boutiques
→ Métiers de bouche
→ Services à la personne
→ Artisans
→ Artistes ...

S'ajoutent à cette liste les membres bienfaiteurs, certaines associations de Bidart et les bénévoles de l'Office de Tourisme.

Devenir
partenaire de l'Office de Tourisme

L'équipe de l'Office de Tourisme propose des offres de services associées à chaque catégorie de partenaires.

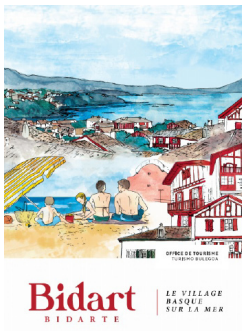
L'appel à cotisation est lancé chaque année à l'automne, afin d'élaborer le plan d'actions et d'éditer les brochures touristiques mentionnant les partenaires dans des délais convenables. Depuis 2019, la campagne d'adhésion est totalement dématérialisée et accessible via l'Extranet VIT des partenaires.

Si toutefois vous venez de prendre connaissance de nos services en cours d'année et que vous êtes intéressé pour devenir partenaire, nous vous invitons à contacter notre équipe au 05 59 54 93 85, par mail à l'adresse contact@bidarttourisme.com ou à venir directement nous rencontrer à l'Office de Tourisme.

COMMUNICATION

BROCHURES & DOCUMENTS

Les brochures de l'Office de Tourisme sont revues et éditées chaque année. Certaines font l'objet d'une régie publicitaire assurée en interne par l'équipe ou mandatée par un régisseur externe. Toutes les brochures touristiques éditées par l'Office de Tourisme sont distribuées gratuitement.



Doc d'appel
fr | esp | ang | eusk

Guide Patrimoine
fr

Guide loisirs
fr | ang

Agenda
fr

Dossier de presse
fr | esp | ang | eusk

→ A ces guides s'ajoutent des documents produits par l'équipe (communiqués de presse, agenda de la journée, de la quinzaine, du mois, dossiers de presse ...) et bientôt nos sentiers de promenade au format ZCARD.

WEB & RESEAUX SOCIAUX

L'équipe de l'Office de Tourisme de Bidart administre son propre site Internet **www.bidarttourisme.com** accessible en 5 langues : français, basque, espagnol, anglais et allemand.

Le site est actualisé quotidiennement et des modifications sont apportées tout au long de l'année.

Les partenaires sont mentionnés dans les rubriques correspondantes à leur activité sur notre site Internet.

Un soin particulier est apporté pour modifier régulièrement le contenu rédactionnel des rubriques BLOG & ESPACE PRO.

→ **les billets de blog :** plusieurs contributeurs rédigent des billets sur l'actualité, les bons plans, les nouveautés et les suggestions de séjour de l'équipe de l'Office de Tourisme.

→ **l'espace pro :** cette rubrique est intégrée dans le pied de page du site Internet et recueille différents articles susceptibles d'intéresser les professionnels du tourisme. Ils sont classés par thématiques et sont actualisés régulièrement.

Autres rubriques qui sont actualisées en cours d'année : l'**ESPACE PRESSE et le SOCIAL WALL**

→ **l'espace presse :** accessible dans le pied de page du site Internet, cette rubrique est dédiée à la promotion de Bidart. Elle contient des communiqués de presse et des dossiers de presse thématiques téléchargeables gratuitement.

→ **le social wall :** située en haut à droite de la page d'accueil, en cliquant sur le #bidart, le social wall est une page qui regroupe toutes les publications des utilisateurs instagram dès lors qu'elles contiennent le #bidart. Cette page fait tout de même l'objet d'une modération quotidienne par l

BIDART SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

@BIDARTTOURISME
#BIDART

@BIDARTCOTEBASQUE

DÉMARCHE QUALITÉ TOURISME

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

La démarche Qualité Tourisme représente pour un Office de Tourisme les avantages suivants :
- une meilleure organisation interne
- le renforcement des qualités professionnelles de l'équipe
- un outil d'aide à la décision pour la structure et les élus de la collectivité
- un moyen de renforcer l'implication des partenaires dans les projets de l'O.T.
- un outil de communication

L'obtention de la marque Qualité Tourisme est soumise à un audit documentaire, des tests mystères ainsi qu'une journée d'audit dans la structure ou chaque chapitre du référentiel est passé en revue.

L'équipe de l'Office de Tourisme a obtenu la marque Qualité Tourisme à l'automne 2017. Cette dernière est valable 3 ans.
Le prochain audit de renouvellement de cette certification aura lieu en 2020.

L'AADT propose d'accompagner les prestataires d'activités touristiques ainsi que les hébergeurs professionnels vers l'obtention de cette marque.

Votre contact à l'AADT 64 :
Céline Rouget - 05 59 30 91 22
Chargée d'Ingénierie Qualité

GARDONS CONTACT !

Retrouvez les coulisses de l'Office de Tourisme de Bidart sur Instagram avec le compte @equipeotbidart.

L'équipe se tient à votre disposition au 05 59 54 93 85.

Marina DAVANCENS - m.davancens@bidart.fr
- conseillère en séjour & réseaux sociaux
- comptabilité

Maitena CAMOU - m.camou@bidart.fr
- administration
- partenariats & projets touristiques

Naia LECONTE - n.leconte@bidart.fr
- régie publicitaire & taxe de séjour
- commercialisation

Bidart

BIDARTE

TOUTE L'ACTUALITÉ DE BIDART SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
@bidartcotebasque #bidart

BIDARTTOURISME.COM