

RAPPORT D'ACTIVITE

ANNÉE 2022



PRÉPARÉ ET PRÉSENTÉ PAR

OFFICE DE TOURISME DE BIDART - RUE ERRETEGIA - 64210 BIDART

05 59 54 93 85 - WWW.BIDARTTOURISME.COM

BINÔME QUALITÉ : NAIA LECONTE & MAITENA CHAPELTEGUI



Bidart
BIDARTE

"PARCE QUE NOUS AVONS UN TERRAIN DE JEUX
D'EXCEPTION ET QUE LE TOURISME EST UN SUJET
PASSIONANT À TRAVAILLER ENSEMBLE"

MAITENA CHAPELTEGUI

Directrice de l'Office de Tourisme de Bidart

Chers partenaires,

Nous avons le plaisir de vous adresser notre rapport d'activité 2022.

Ce document permet de vous montrer une partie des dossiers sur lesquels notre équipe a pu travailler au cours de l'année.

Ce rapport n'est pas exhaustif mais il comporte les grandes lignes et les projets structurants de notre stratégie.

Nous vous remercions pour votre fidèle collaboration, nous espérons que ceux qui viennent de nous rejoindre sauront trouver dans nos actions un sens et des valeurs qu'ils partagent, et pour ceux qui ne nous connaissent pas encore, alors peut-être serait-il opportun de commencer par découvrir notre manifeste sur la page voisine, pour savoir qui nous sommes vraiment.

Notre équipe reste à votre écoute, rappelez vous que vos remarques guident également nos choix, merci de nous permettre d'avancer dans la bonne direction.

**Maïder Etchayde, Présidente,
& Maitena Chapeltegui, Directrice,
de l'Office de Tourisme de Bidart**



NOTRE MANIFESTE

Bidart

RENDEZ-VOUS
AVEC LE VRAI

Parce que nous sommes engagés dans une démarche Qualité et que l'Office de Tourisme est classé en catégorie I, nous avons aussi des obligations réglementaires de communication. Alors on a rédigé un manifeste pour vous les traduire à notre façon...

A BIDART ON NE VA JAMAIS QUELQUE PART, ON VIENT TOUJOURS CHEZ QUELQU'UN.

Chez Peio, Sandrine, Maïder; rencontrer Laurent, Mylène ou Thomas.

A l'Office de Tourisme vous serez accueilli par Valentin, Naia ou Maitena, ou peut être par l'un de nos saisonniers que l'on aura consciencieusement sélectionné pour être certains qu'il parle le même Bidart que nous.

Un Bidart à l'image du Pays basque, accueillant, riche de choses simples, fier de ses habitants, de ceux qui y travaillent, des racines et valeurs transmises par les anciens, de son ouverture vers des nouvelles saveurs, pratiques et tendances.

Ici, on saura vous parler avec amour de notre village et des gens que vous y croiserez, on vous livrera certains secrets mais pas tous – parce qu'il faut savoir en garder – pour nous, mais aussi pour être certains que vous ayez envie de revenir, pour en savoir plus encore.

A l'Office on aime penser qu'on s'y sent bien, notre espace d'accueil est ouvert sur le village, agréable et lumineux. On y propose plusieurs services comme la billetterie, le wifi gratuit, le conseil éclairé par chacun des membres de notre équipe mais aussi quelques articles à ramener dans la valise pour emporter un bout de vacances à la maison.

On se trouve au centre-bourg, à deux pas de la place Sauveur Atchoarena, le cœur battant de Bidart, mais aussi sur l'itinéraire de l'Euro-véloroute "Vélodyssée". Alors on a demandé le label Accueil Vélo pour que l'Office de Tourisme soit reconnu comme une halte salutaire sur votre trajet en Pays basque, là où le relief dessine peu à peu les montagnes des Pyrénées...

Notre équipe attache de l'importance à se rendre accessible à tous & pour tous, en renouvelant son engagement auprès de tous les publics en demandant le label tourisme et handicap tous les 5 ans depuis plus d'une décennie, en adaptant sa communication sur ses supports web & vidéo et en s'engageant auprès de la municipalité sur des projets plus inclusifs.

A Bidart, on aime dire les choses sans passer par 4 chemins, on sait aussi les entendre et apprendre de vous, de vos attentes, de vos suggestions pour améliorer notre accueil mais aussi nos outils de communication. L'équipe est engagée dans la démarche Qualité Tourisme depuis 2017 et mesure au quotidien l'importance de l'écoute client, la pertinence du travail en réseau avec les partenaires du territoire et recherche une amélioration continue de ses méthodes de travail.

Alors oui, notre Office de Tourisme est aussi classé en catégorie I, nos bureaux sont ouverts plus de 305 jours par an et on traduit notre site web en langues étrangères comme le demande le référentiel de classement, mais on a surtout envie que vous reteniez de nous que nous sommes joignables et accessibles, à l'écoute, et qu'on a surtout très envie de vous voir en vrai...

L'OFFICE DE TOURISME



HISTOIRE

BIDART & LE TOURISME

→ 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 bénévolement 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 cœur de Bidart. Labellisé Tourisme et Handicap sur les 4 volets du référentiel, l'Office de Tourisme de Bidart est accessible à tous.

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

→ 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 à temps complet, d'une étudiante en alternance et est renforcée l'été par un poste saisonnier de juillet à mi-septembre.

En septembre, Eva, en BTS Communication a rejoint l'équipe en alternance pendant deux ans.

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

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

Valentin : 1 ETP - Conseiller en séjour, et gestion des réseaux sociaux
Langues parlées : français, espagnol, anglais



>>> LE PLAN DE FORMATION



L'équipe partage des ambitions de professionnalisation sur un plan de formations pluriannuel au regard des objectifs qu'elle s'est fixée.

→ Valentin continue sa formation pour obtenir sa certification de chargé de projet e-tourisme via la MONA (Mission des Offices de Nouvelle Aquitaine). Cet organisme permet aux personnels des Offices de tourisme de la région de bénéficier de formations qui sont en accord avec l'évolution de nos métiers mais également qui peuvent se compiler les unes avec les autres pour obtenir des certifications reconnues par la convention collective des Offices de Tourisme.

→ La crise sanitaire a modifié les stratégies des Offices de Tourisme, et depuis, on y intègre de plus en plus les habitants ainsi que la clientèle de proximité. C'est dans cette logique que Maitena a participé aux formations "Les habitants dans ma stratégie" et "Innover des offres pour séduire la clientèle de proximité".

>>> L'ÉQUIPE S'ÉTOFFE !

L'équipe de l'Office de Tourisme a accueilli depuis septembre une étudiante en alternance sur un contrat de deux ans : Eva Suarez. Ses principales missions sont concentrées sur l'accueil et le conseil en séjour et elle est également chargée d'assister l'équipe sur le volet communication.

Son embauche permet de dégager du temps de travail à l'équipe en back office.

Bienvenue à elle !



SEMINAIRE DE L'EQUIPE

Pour cette deuxième année, l'équipe est partie se "ressourcer" à la montagne à Saint-Lary. Le but de ce séminaire était de faire, un bilan de l'année, des travaux en cours et affiner notre plan d'actions pour l'année à venir. L'objectif était également de relancer une dynamique créative, se rassembler autour de nouvelles idées et de souder l'équipe en y intégrant Eva.

Au programme :

- Topaketa édition n°3
- Repenser l'espace d'accueil avec sa stratégie
- Schéma d'orientation touristique
- Animation du réseau des partenaires

NOS PARTENAIRES

Qui sont-ils ?
Comment devenir partenaire
de l'Office de Tourisme ?

LES INSTITUTIONNELS

L'ADT 64

Agence Départementale du Tourisme
Pays basque - Béarn

- Promotion du Pays Basque & RP
- Commercialisation des offres
- Base de données touristiques
- Cellule observatoire

ADN TOURISME

Fédération nationale des organismes
institutionnels de tourisme

- Représentation des O.T.
- Défense et protection des O.T. auprès
des instances publiques et privées

LA MONA

Mission des Offices de Tourisme de la
Nouvelle Aquitaine

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

ATOUT FRANCE

Agence partenaire de l'Etat

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

LE CRTNA

Comité Régional du Tourisme de la
Nouvelle Aquitaine

- Promotion de la région
- Relations presse
- Tête de réseau régionales

A.P.S.T.

Association Professionnelle de
Solidarité du Tourisme

- Protection de la 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'ACTIVITE

- 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

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'hiver, afin d'élaborer le plan d'actions et d'éditer les brochures touristiques mentionnant les partenaires dans des délais convenables.

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.

NOS SERVICES



ACCUEIL - BILLETTERIE BOUTIQUE

»»» ACCUEIL

On observe cette année une fréquentation moins importante que celle de 2021 qui a été une année record, mais une bonne saison marquée par une météo caniculaire.

On peut mentionner quelques éléments importants qui ont marqué cette saison sur la commune : mise en place des parkings payants, déploiement d'un important dispositif pour assurer les mobilités douces, des animations estivales particulièrement réussies, augmentation des tarifs en hébergement et restauration... et surtout des signaux d'alertes en terme de recrutement de saisonniers.

Bien que le recrutement des saisonniers ait été assez compliqué, les deux saisonnières Maika et Laetitia ont assuré cette saison dans un contexte perturbé par nombreuses plaintes liées aux grèves de transport et le stationnement payant.

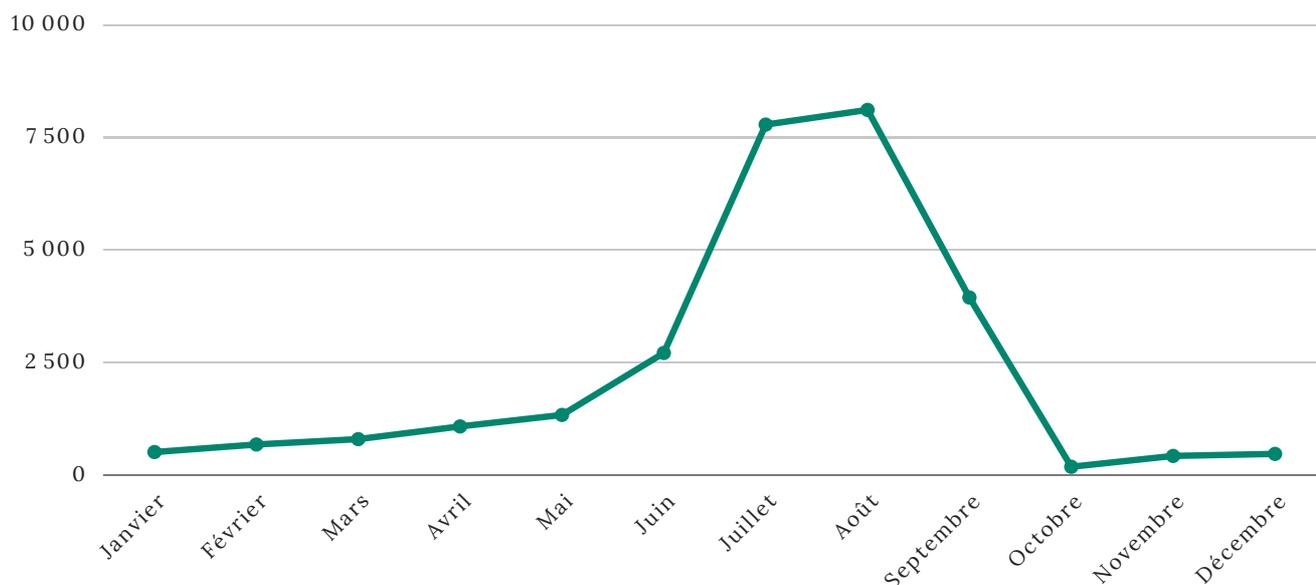
L'arrière saison très agréable a permis de jouer les prolongations.

L'équipe a dressé un bilan de saison avec les services communaux pour identifier les premiers axes d'amélioration pour 2023.

LES CHIFFRES CLÉS

NOMBRE DE VISITEURS

Relevé de la cellule de comptage



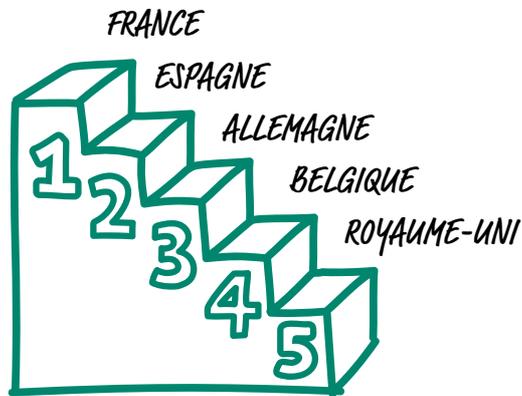
→ **28 035** visiteurs (-11,19% par rapport à 2021)

→ L'Office de tourisme de Bidart est ouvert toute l'année, **306 jours d'ouverture**.

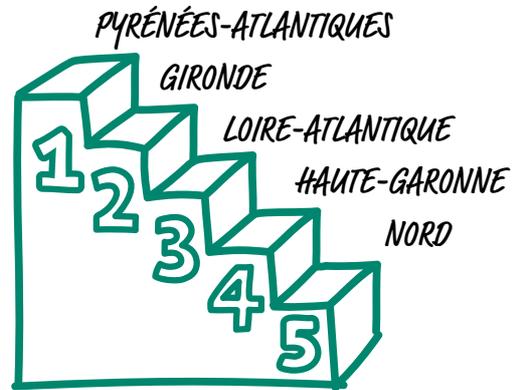
→ Des répercussions sur les statistiques d'entrée des visiteurs dues aux travaux de réhabilitation du bâtiment Gidalekua dans lequel se situe l'Office de tourisme; en effet, la porte automatique avec le compteur est restée fermée pendant trois mois.

ORIGINE DES VISITEURS

Visiteurs renseignés à l'Office de Tourisme



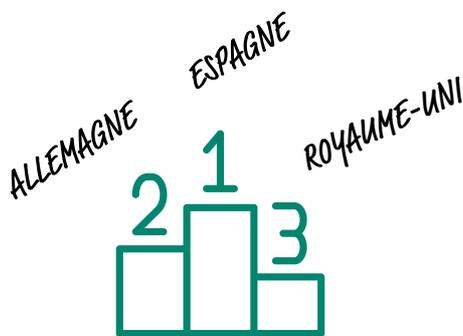
TOP 5 PAYS



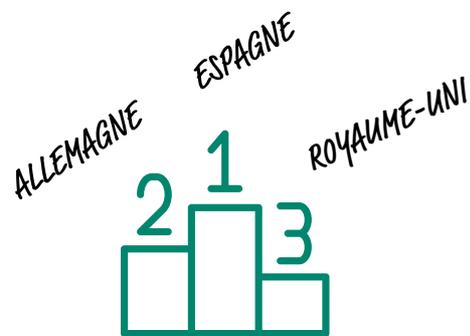
TOP 5 DÉPARTEMENTS

ORIGINE DES VISITEURS

Vacanciers sur la destination (données obtenues via l'opérateur Orange : Flux Vision Tourisme)



TOP 3 PAYS ÉTRANGERS



TOP 3 DÉPARTEMENTS

OUTIL D'ANALYSE

L'équipe de l'Office de Tourisme de Bidart a intégré le programme "Flux Vision Tourisme" mis en place par l'ADT à l'échelle du département depuis l'année dernière.

Flux Vision Tourisme est un outil qui permet de transformer les traces téléphoniques des clients de l'opérateur Orange en données touristiques.

L'objectif de cette démarche collective est de collecter des données touristiques plus spécifiques et de mieux connaître nos visiteurs.

La zone d'étude des chiffres de fréquentation de la commune a été modifiée par l'opérateur (la plage de la Milady et la Côte des Basques sont pris en compte également).

De ce fait, les données ne peuvent pas être comparées avec celles de l'an dernier.

Nous recevrons prochainement les chiffres clés de la destination. Le document sera disponible sur l'espace pro du site web bidarttourisme.com, rubrique "OBSERVATOIRE"

DEMANDES TRAITÉES



28 035 personnes à l'accueil



573 demandes touristiques par mails traitées

Pour rappel : en cohésion avec notre politique durable, nous ne faisons plus d'envoi par courrier depuis la crise sanitaire. Nous répondons cependant aux demandes par mail et nous incitons les prospects à venir nous rencontrer pour un conseil éclairé et la distribution des brochures si nécessaire.

Demandes principales à l'accueil :



Randonnées (Sentier du littoral)



Transports (Bus et vélo)



Activités & Loisirs



Agenda & Billetterie



Orientation & informations pratiques

AUTRES DONNÉES

→ 1 686 connexions au dispositif de WiFi gratuit (772 nouvelles connexions)

→ 285 participants aux visites commentées animées par Roberto, notre guide bénévole

ECOUTE CLIENTS

L'équipe de l'Office de Tourisme a mis en place plusieurs leviers qui permettent de mesurer et qualifier les attentes de sa clientèle.

→ 16 avis sur Google Avis avec une note de 4.4/5

→ 15 avis sur Facebook avec une note de 4.9/5

→ 6 enquêtes de satisfaction complétées avec une note de 3.8/4



SPHINX

L'équipe de l'Office de Tourisme de Bidart utilise depuis 2019 l'outil "Sphinx" mis en place par l'ADT à l'échelle du département.

Sphinx est un logiciel en ligne qui permet d'enregistrer automatiquement les enquêtes de satisfaction complétées par nos visiteurs dans la base de données de l'ADT.

Le but est de collecter toutes les enquêtes de satisfaction pour en faire un bilan, de mieux connaître nos visiteurs et d'améliorer notre rôle en tant que conseiller en séjour.

Malheureusement, cette année nous avons eu uniquement 6 répondants... nous allons essayer d'aller plus loin lors de notre conseil afin de pousser le visiteur à rédiger un avis.

>>> BILLETTERIE

PLACE DE MARCHÉ ELLOHA

La place de marché Elloha est un dispositif qui permet aux O.T. du Pays basque de revendre certaines prestations en ligne et au comptoir. Une commission de 10% est perçue par l'O.T. sur chaque vente.

NOMBRE DE PRODUITS À LA VENTE
Pays basque

→ **301** produits disponibles sur la place de marché toutes catégories confondues.

NOMBRE DE PRODUITS À LA VENTE
Bidart

→ **14** produits disponibles sur la place de marché toutes catégories confondues

RÉSERVATIONS & CHIFFRES D'AFFAIRES
Par tous les canaux de distribution

→ **2044** réservations effectuées

→ **318 763 €**

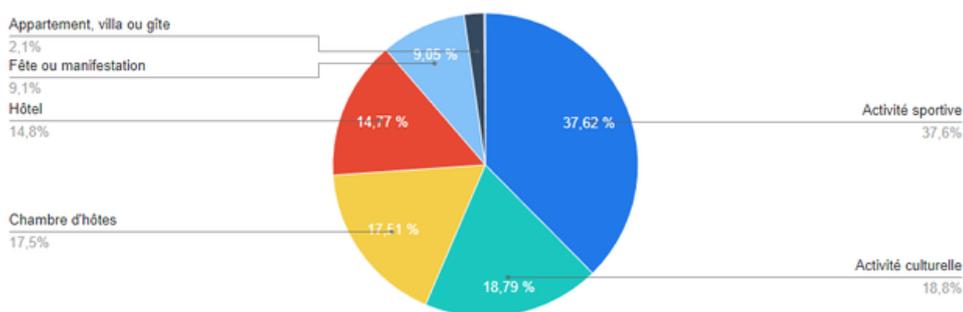
RÉSERVATIONS & CHIFFRES D'AFFAIRES
Par l'Office de tourisme de Bidart

→ **888** réservations effectuées

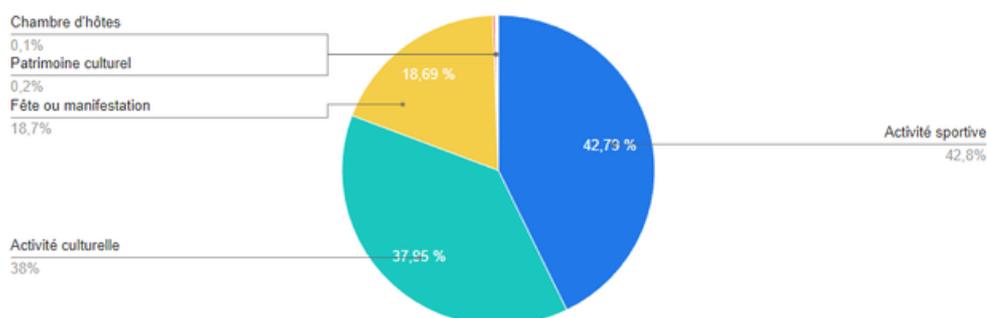
→ **22 624 €**



VENTES PAR CATÉGORIES
Par tous les canaux de distribution



VENTES PAR CATÉGORIES
Par l'Office de tourisme de Bidart



➤➤➤ BOUTIQUE

L'Office de tourisme de Bidart ne possède pas de véritable boutique de destination, cependant, l'équipe a réalisé d'une part, quelques produits dérivés qui sont mis à la vente (affiches et cartes de randonnées par exemple). L'Office de tourisme a également accepté la revente de certains produits venants d'autres Offices de tourisme ou prestataires moyennant une commission par vente.

D'autre part, la Mairie de Bidart a nommé Naia comme régisseur principale d'une régie municipale pour la vente des produits dérivés créés par la commune comme les foulards des Fêtes d'Automne.

VENTES DES PRODUITS INTERNES

NOMBRE DE PRODUITS VENDUS *Toutes catégories confondues*

- **743** produits vendus
- **887 €** de recette

PRODUITS VENDUS *Par catégorie*

- **731** Z-Card & Topoguides de randonnées
- **12** Affiches

VENTES DES PRODUITS MAIRIE (RÉGIE)

NOMBRE DE PRODUITS VENDUS

- **181** T-Shirt "Aupa Bizikleta"
- **349** Foulards "Fêtes d'Automne"



VENTES DES PRODUITS EXTERNES

NOMBRE DE PRODUITS VENDUS

- **18** pass d'entrée au Wheels & Waves
- **90** Affiches pour la Kostakoak
- **897** Bracelets d'entrée aux Fêtes de Bayonne
- **4** Guides "Lau Haizetara" (réalisation OTPB)
- **15** Guides randonnées (réalisation CAPB)

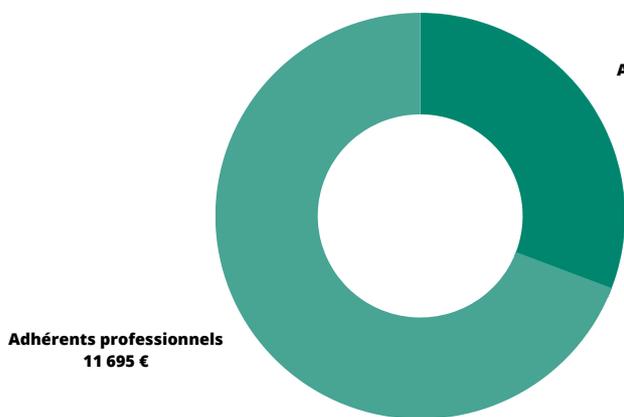
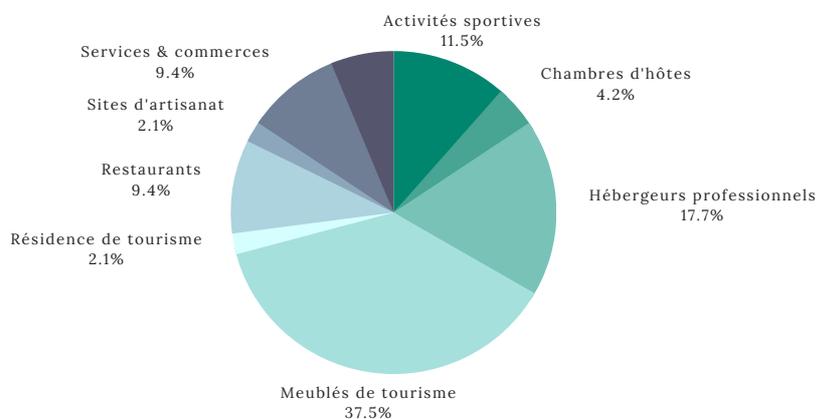


COMMERCIALISATION

PARTENARIAT & RÉGIE PUB

LES CHIFFRES CLÉS

NOMBRE D'ADHÉRENTS *Tableau des adhérents*



VOLUME DES RECETTES PAR CATÉGORIE *Tableau des adhérents*

→ Ce qui représente un montant total de 16 895 € en 2022.

LA RÉGIE PUBLICITAIRE

PLAN DE VILLE
19 annonceurs

TOPAKETA
1 annonceur

MINI-GUIDE
9 annonceurs

SITE WEB
4 annonceurs



9 800 €

WEEBNB

Depuis 2016, nous travaillons en partenariat avec Weebnb. Pour rappel, Weebnb est une entreprise qui propose de développer des sites Internet pour les propriétaires des locations meublées à partir des différents services mis à disposition par l'Office de Tourisme.

Les informations contenues sur le site Internet développé par Weebnb pour le propriétaire de la location, sont extraites de la base de données SIRTAQUI qui est alimentée par l'Office de Tourisme.

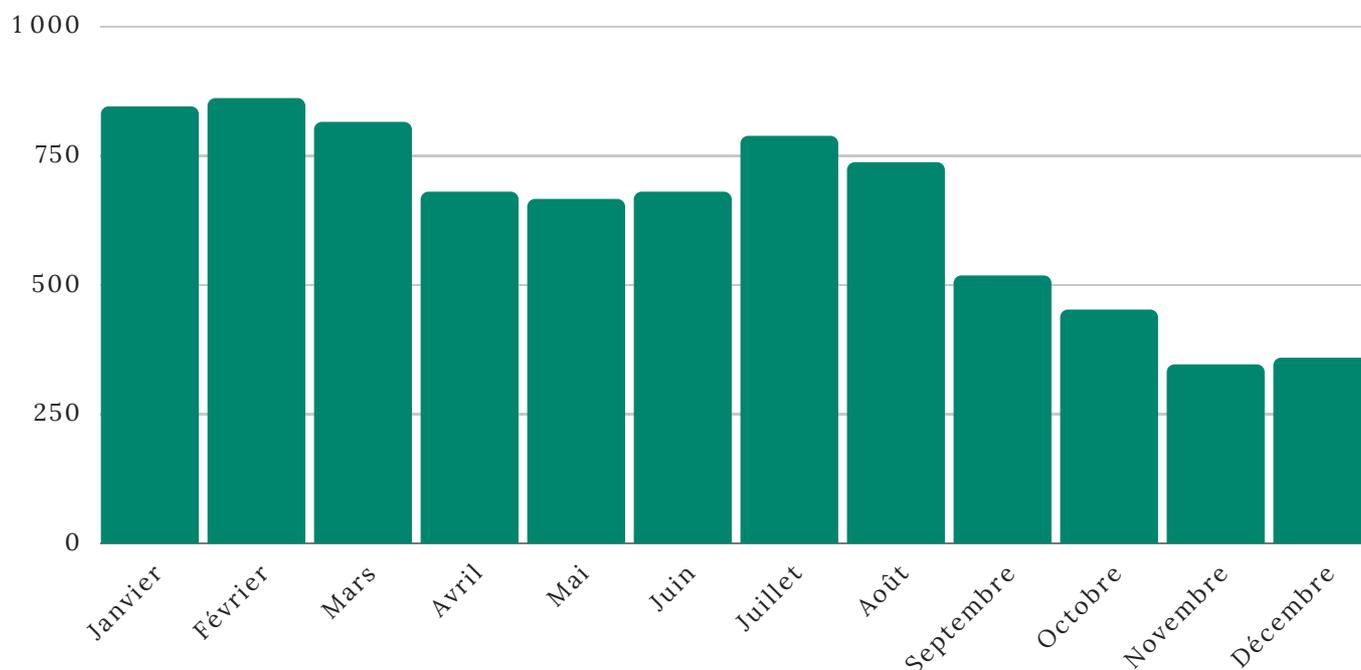
Le service permet de transformer tous les hébergeurs en "Ambassadeurs de la destination" et "Relais d'informations touristiques de l'OT."

Les propriétaires peuvent désormais envoyer un kit de communication aux vacanciers et gérer facilement les demandes des vacanciers avec la gestion des disponibilités et réservations.

LES CHIFFRES CLÉS

NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES DES SITES

Données Weebnb



- 44 meublés enregistrés
- 31 meublés considérés (qui ont renseigné leur calendrier)
- 5091 nuitées occupées (réservées+indisponibles)
- 11 284 nuitées total de la période (364 nuits *31 meublés)
- Taux d'occupation estimé 45%

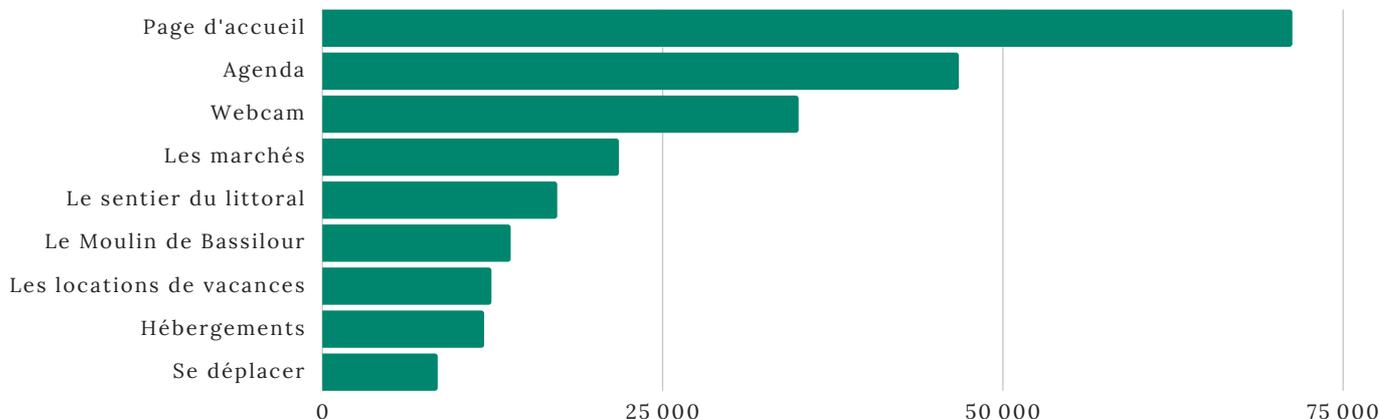
PROMOTION & COMMUNICATION

QUELQUES CHIFFRES

NOTRE SITE WEB

- 263 108 sessions sur le site www.bidarttourisme.com (+11.85% en 2021)
- 195 931 utilisateurs dont 194 326 nouveaux
- 605 274 pages vues
- 482 643 vues uniques

PAGES LES + CONSULTÉES Données Google Analytics



LE BLOG, BIDART EN VRAI

- 4 609 pages vues (-0.2% (n-1))
- 31 articles publiés
- Pages les plus lues :



➤➤➤ PROMOTION

Comme chaque année, l'équipe de l'OT travaille avec l'ensemble des Offices de Tourisme du Pays basque et l'ADT sur le plan de promotion du Pays basque. Plusieurs bassins de clientèle sont ciblés par les campagnes de promotion et chaque OT doit se positionner.

Cette année, il a été décidé de choisir les bassins de proximité :

- Proximité France : Bordeaux et Toulouse
- Proximité hors France : "Nord Espagne" / Hegoalde

CAMPAGNES DE PROMOTION

LE PAYS BASQUE EN MODE SLOW

Campagne sur les bassins Bordeaux-Toulouse



→ Création de séjour en mode slow pour chaque destination

→ Diffusion de vidéos sur l'art de vivre, le slow tourisme et la notoriété générale de la destination Pays basque

→ Campagne en display avec des bannières publicitaires sur les sites web et redirection vers les pages des Offices de Tourisme

CAMPAGNE SUR LE NORD ESPAGNE



Le travail avec le collectif des O.T. du Pays basque se poursuit, l'agence IMK qui nous accompagne sur le démarchage Nord Espagne continue d'organiser les accueils presse et tournages.

Naia est en charge de ces accueils ; elle a participé à deux conférences de presse (Donostia-San Sebastian et Bilbao).

VOYAGES PRESSE

Journalistes accueillis à Bidart

- Femmes Actuelles Escapades
- Saltaconmigo.com
- Les journalistes del Correo / Radio Euskadi / Enjoy Zaragoza / Radio Vitoria
- El Giroscopo viajero



En complément de ces actions collectives pour toucher la clientèle Hegoaldetar (Pays basque sud) hors saison, nous avons accueilli de manière indépendante, deux journalistes et influenceuses de San Sebastian, les "Sisters & the City" pour un week-end au printemps. Cette action a été fructueuse et continue de porter de la visibilité pour la destination accessible facilement pour les habitants du Gipuzkoa pour des courts séjours sur les ailes de saison.

NOTRE DOSSIER DE PRESSE 2022

→ disponible dans l'espace presse du site bidarttourisme.com



ARTICLES DE PRESSE

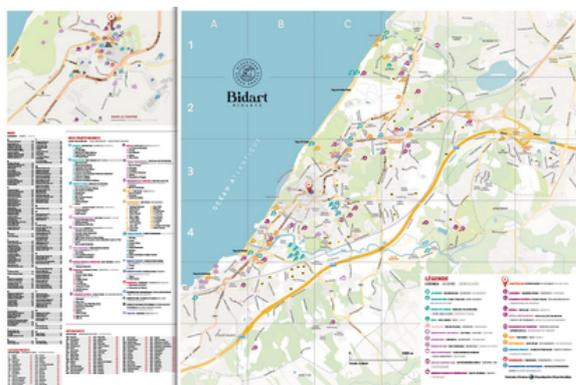
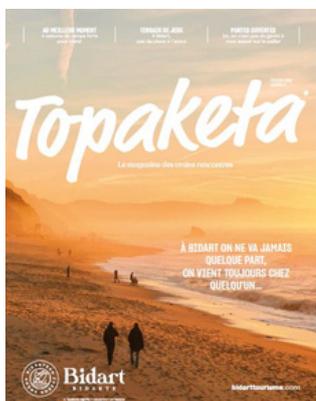
Parus cette année

- **MARS** : Radio et télévision espagnole : dans le cadre des conférences de presse organisées à Bilbao le 15 mars et Saint Sébastien le 16, nombreuses retombées dans la presse locale : El Correo, Deia, La Ria del Ocio, Radio Nervion, Tele Bilbao, Radio Euskadi, Tele Donostia, Diario vasco...
- **MAI** : Piedrasdetoque sur le sentier du littoral
ElDiario.es/Euskadi, reportage et podcast, de Bidart à Saint Jean de Luz par le sentier littoral
- **JUIN** : Deia, Un sendero en Iparralde (quotidien et en ligne)
Femme Actuelle escapades, juin-août, 22 pages, Pays basque terre de contrastes
- **JUILLET** : Saltaconmigo.com, 14 lugares que ver en el pais vasco frances
Elle Déco, juillet, 10 pages, une maison à Bidart
Echappées Belles Magazine, juillet août, 24 pages, notre échappée au Pays basque
- **SEPTEMBRE** : El Correo.com, des idées de balades pour l'automne
- **OCTOBRE** : El Giroscopo.com, ruta por el Pais vasco francés, de turismo por Iparralde
Saltaconmigo.com, los 6 pueblos mas bonitos del Pais vasco francés
- **DECEMBRE** : El Giroscopo viajero, Los mejores destinos para viajar en 2023

COMMUNICATION

BROCHURES & DOCUMENTS

Les brochures de l'Office de Tourisme sont revues et éditées chaque année en interne. Elles font également l'objet d'une régie publicitaire assurée par l'équipe. Toutes les brochures touristiques éditées par l'Office de Tourisme sont distribuées gratuitement.



→ A ces guides s'ajoutent des documents produits par l'équipe ("Que faire quand il pleut ?", Agenda de la semaine, dossiers de presse ...) et nos sentiers de promenade au format ZCARD.

Cette année, pour la deuxième édition de notre magazine de destination "Topaketa", nous avons choisi de réaliser ce magazine sans accompagnement, les contenus ont été produits en interne et la création graphique et artistique a été confiée à notre graphiste Agathe Marcé. Petite nouveauté ! Une attention particulière a été portée pour "connecter" le magazine aux contenus du site Internet et aux épisodes de podcast grâce aux QR Codes.



ORGANISEZ VOTRE SÉJOUR CE QUE L'ON VOUS PROMET AGENDA LE BLOG FR Q

→ Toujours dans cette démarche d'accessibilité, il est désormais possible d'écouter notre magazine de destination en ligne sur notre site web, rubrique "Brochures".

Organisez votre séjour
Brochures

Accueil → Organisez votre séjour → Pratique → Brochures

▶ Découvrez notre magazine de destination en version audio [ICI](#)



NUMÉRIQUE

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 (nouvelles rubriques, pages, articles de blog). Les partenaires sont mentionnés dans les rubriques correspondantes à leur activité sur notre site Internet et sur des pages et articles affinitaires.

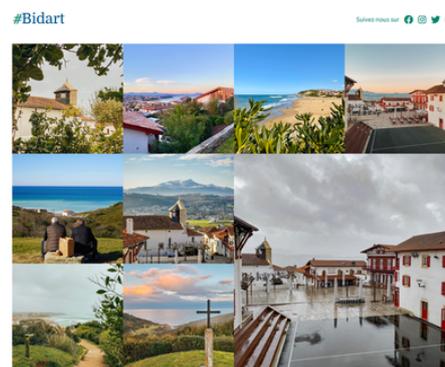


Les différentes rubriques :

- le blog "Bidart, en vrai" : 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.
- l'espace presse : accessible également 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 #Bidart : situé en en bas de la page d'accueil, le #Bidart regroupe toutes nos publications Instagram, et dès lors que l'on clique sur l'une des photos, notre page est redirigée automatiquement vers notre compte Instagram.



En octobre 2022, on a décidé d'intégrer Lisio à notre site Internet. On vous en dit un peu plus dans quelques pages .



HITZA

HITZA, C'EST LA NEWSLETTER DE L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME DE BIDART À DESTINATION DE SES PARTENAIRES

L'objectif de cette newsletter est d'informer ses partenaires des actualités internes de l'Office de Tourisme mais également des actualités des professionnels de la ville.

La newsletter se compose de plusieurs thématiques :
→ Le mot de l'équipe
→ Les doss' : les dossiers en cours de l'équipe
→ Zer berri ? : les nouveautés de nos partenaires
→ Clic : la présentation d'un partenaire ou d'une actualité marquante

Quelques statistiques sur l'année 2022 :

- Total d'envois : 6
- Taux d'ouverture : 59%

*Vous ne recevez pas la newsletter ?
Prenez contact avec l'équipe en vous adressant à
contact@bidarttourisme.com*

& SINON ?



RENOUVELLEMENT DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

➤➤➤ LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

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'Office de Tourisme est engagé dans la démarche Qualité Tourisme depuis 2017, qui est renouvelable tous les 5 ans. Le binôme qualité de l'équipe est Maitena & Naia.

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

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

→ La visite de l'auditeur mystère Qualité Tourisme s'est tenue le dernier vendredi du mois d'août. Quelques écarts ont été soulignés, portés sur certaines procédures d'accueil, notamment la reformulation de la demande et l'élargissement du conseil ainsi que la façade du bâtiment Gidalekua qui vient d'être rénovée.

Le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme a été obtenu le 20 août 2022 pour une durée de 5 ans.

TOURISME ACCESSIBLE & RESPONSABLE

➤➤➤ ACCESSIBILITÉ

Cette fin d'année, l'équipe travaille sur de nouvelles actions pour rendre l'information et l'organisation des vacances plus accessibles pour les personnes en situation de handicap :

- Réactualisation du guide en braille
- Création du guide "Bidart accessible" en partenariat avec Julie et Thimothée.
- Enregistrement audio du magazine de destination "Topaketa"
- Ajout du module Lisio sur notre site Internet
- Renouvellement du Label Tourisme & Handicap

WEB ENGAGÉ AVEC

En octobre 2022, on a décidé d'intégrer Lisio à notre site Internet. Ce module facilite la consultation de notre Internet pour les personnes ayant des troubles (daltoniens, gestes imprécis, dyslexie...).

Lisio agit un peu comme un filtre, les fonctionnalités que l'on peut choisir sont : la lecture audio des contenus éditoriaux, l'augmentation de la taille des caractères, la modification des polices d'écritures, le changement de colorimétrie, le grossissement des zones cliquables pour les personnes aux gestes imprécis...

Les fonctionnalités proposées par Lisio ce petit assistant discret demeurent nombreuses et rendent la navigation plus agréable pour certains de nos internautes !



Cette solution ne rend pas le site 100% accessible mais c'est déjà une belle avancée, non ?

➤➤➤ TOURISME + RESPONSABLE



→ Avec **Lisio** on peut également choisir de réduire notre impact environnemental. C'est dans cette logique que l'on propose désormais un affichage de notre site web en « mode écologique » et que l'on s'est engagé à réduire l'empreinte carbone numérique de notre site Internet en soutenant des projets d'agroforesterie en France et de reforestation en Haïti & au Pérou.



→ Notre partenariat avec **ELISE** pour la gestion et le traitement de nos déchets papiers et cartons se poursuit. Il s'agit d'un acronyme pour Entreprise Locale d'Initiative au Service de l'Environnement.

Depuis plus de 20ans, ELISE participe activement à la protection de l'environnement tout en créant des emplois pérennes et locaux pour des personnes en difficulté d'insertion ou en situation de handicap.

Un petit pas de plus vers la sobriété pour notre structure !

SCHÉMA D'ORIENTATION TOURISTIQUE

La commune de Bidart a souhaité travailler cette année sur la rédaction d'un schéma d'orientation du tourisme à Bidart.

L'objectif de ce schéma est de pouvoir travailler avec l'ensemble des acteurs de la commune (élu, OT, professionnels du tourisme) sur l'élaboration d'un document cadre qui déterminera les orientations en matière de tourisme pour les prochaines années du mandat.

➤➤➤ LA DÉMARCHE

La commune a mandaté l'agence Emotio Tourisme (François Perroy et Jean-Luc Boulin) pour réaliser cette mission.

Le comité de pilotage de ce dossier est composé d'élus de la commune, de la présidence de l'Office de Tourisme, de techniciens de la commune et de l'Office de Tourisme, des membres de la direction générale ainsi que Michel Cazaubon (membre du Groupe Qualité Destination de l'Office de Tourisme).



Le travail autour de la rédaction de ce schéma s'articule en 4 phases :

- **PHASE 1 : LANCEMENT DE DIAGNOSTIC DE LA MISSION**
Juin : diagnostic avec le COPIL
- **PHASE 2 : IMMERSION ESTIVALE - IDENTIFICATION DES ENJEUX ET RELEVÉ DES VERBATIMS**
Juillet : interviews en profondeur (habitants, commerçants, touristes...)
- **PHASE 3 : RESTITUTION DES ENJEUX**
Octobre : ateliers avec le COPIL
- **PHASE 4 : DÉFINITION DU PLAN D' ACTIONS**
2023 - Elaboration du plan d'actions & création de fiches actions détaillées

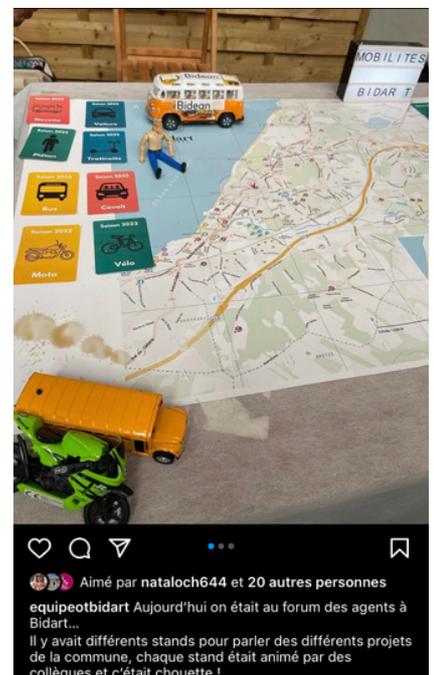


Les trois premières phases ont été effectuées, un relevé de conclusions sera adressé prochainement avec les premiers éléments.

ET POUR FINIR...



UNE ANNÉE À NOS CÔTÉS





Aimé par maitenaotbidart et 30 autres personnes
equipeotbidart Hier, nous avons été reçus par l'équipe de @visitbayonne pour (re)découvrir des pépites bayonnaises ! Un joli programme qui a su nous captiver !
#bayonne #eductour #visitbayonne #paysbasque



equipeotbidart
Saint-Lary-Soulan
Aimé par hotelitsasmendia et 39 autres personnes
equipeotbidart Parenthèse inspirante à la montagne pour toute l'équipe 🥰





Bidart
B I D A R T E

Office de Tourisme de Bidart

Rue Erretegia, 64 210 Bidart

05 59 54 93 85

contact@bidarttourisme.com

TOUTE L'ACTUALITÉ DE BIDART

@ BIDART CÔTE BASQUE

BIDART