



OFFICE DE
TOURISME

GUIDE DU PARTENAIRE

OFFICE DE TOURISME
DE BASSE NAVARRE

SOMMAIRE

- ◆ Pourquoi et pour qui ?
- ◆ Missions et services
- ◆ Hébergements (1)
- ◆ Hébergements (2)
- ◆ Autres activités
- ◆ Carte d'identité



Pourquoi être partenaire ?



L'office de tourisme de Basse Navarre a été mis en place pour assurer le développement touristique et la promotion des cantons d'Amikuze et d'Iholdi-Oztibarre.

Le tourisme constitue une partie de l'économie locale en complément de l'agriculture, de la santé, des commerces et services. Il contribue à la diversité économique et sociale de ces deux cantons.

Etre partenaire, de l'office

de tourisme permet de s'impliquer dans la vie locale et de défendre des valeurs communes, d'augmenter sa notoriété en disposant de moyens modernes de communication, d'intégrer des actions communes sur certaines filières (groupes, randonnée, courts séjours ...)

Etre partenaire de l'office de tourisme, c'est aussi profiter d'un réseau national et d'un service public bien identifié par les visiteurs.

L'offre touristique en hébergement est variée et comprend 6 hôtels, 5 campings, une centaine de locations de vacances, une vingtaine de propriétaires de chambres d'hôtes et 4 hébergement pour groupes et randonneurs, ce qui représente environ 1600

lits touristiques marchands.

Le territoire est riche en sentiers de randonnée : 33 itinéraires pédestres et VTT balisés et entretenus, 3 grands itinéraires des chemins de Compostelle et depuis 2011 le sentier des Contrebandiers qui relie Saint-Palais à Hendaye.

Enfin, le patrimoine local est varié et offre au visiteur châteaux, chapelles, artisanat local dont le dernier atelier de linge tissé au Pays Basque ainsi que de nombreuses animations grâce au dynamisme des associations et comités des fêtes.

Pour qui ?

Les propriétaires et gérants d'hébergements touristiques professionnels ou particuliers pour lesquels l'activité offre un complément de revenus.

Les établissements qui proposent des activités sportives et de plein air.

Les sites ouverts à la visite.

Les artisans et producteurs fermiers qui souhaitent

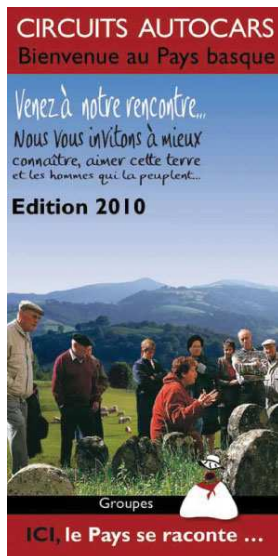
faire découvrir leur activité lors de visites.

Les associations qui organisent des animations ...

Toute personne qui a besoin de conseils et d'information pour démarrer une activité liée au tourisme



MISSIONS ET SERVICES



LE PERSONNEL DE

L'OFFICE DE

TOURISME SE

FORME TOUTE

L'ANNÉE SUR LES

TECHNOLOGIES DE

L'INFORMATION ET

LES PRATIQUES DES

INTERNAUTES



Information et animation

La fonction la plus connue de l'office de tourisme est celle de l'accueil mais elle ne se limite pas à « attendre le client » derrière un comptoir :

Ouverture des locaux toute l'année, accueil, conseil en séjour, mise à disposition de brochures et point Internet en libre service

Accueil téléphonique et numérique, animation du site Internet et présence sur des réseaux sociaux, réponse personnalisée aux demandes d'information

Organisation de l'accueil via la mise en place de circuits groupes ou individuels animés par un Raconteur de Pays.

L'office de tourisme organise des animations :

Organisation à part entière de la Fête de la randonnée, des randos à thème de l'été, du Pass Découverte, de journées d'information pour les professionnels

Organisation d'animations en partenariat avec d'autres associations .

L'office de tourisme gère et met à jour l'information :

Utilisation de la base de données Sirtaqui commune à tous les offices de tourisme d'Aquitaine : un hébergement ou une activité saisis par l'équipe sont présents sur le site de l'office de tourisme, celui du comité départemental du tourisme et tous ses sites à thème en temps réel.

Calendrier des animations en ligne toute l'année

Edition de brochures.

Communication et commercialisation

Supports numériques :

Création et animation du site Internet, de la page Facebook et d'autres réseaux sociaux (Google, Flickr, Picasa ...). E-mailings mensuels : agenda des animations, actualités...

Supports papier :

Guide d'accueil, guide des hébergements, catalogue groupes, Pass Découverte, flyers et affiches (animations)

Service d'assistance commerciale en partenariat avec l'office de tourisme de Soule :

Service de réservation d'hébergements et vente en ligne.

Production et commercialisation de circuits et séjours pour groupes et individuels.

Appui aux prestataires :

Aide à la rédaction de descriptifs commerciaux, conseils sur la communication via l'Internet, organisation d'ateliers thématiques sur l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux, aide à la rédaction d'un cahier des charges pour porteurs de projet de sites Internet ...

Développement touristique

Participation aux projets des collectivités (ex : plan local de randonnée)

Appui aux porteurs de projet d'hébergement touristiques (classements, labels, réglementation, marché ...)

Information sur les démarches collectives : Filière groupe, filière randonnée, filière court séjour ...

Développement des labels de qualité et des labels thématiques : Assiettes de Pays, Raconteurs de Pays, Rando64, Vélo64, Cheval64 et pêche 64

Les locations de vacances

Qu'est-ce que c'est ? C'est un appartement, maison indépendante ou mitoyenne entièrement équipée et meublée, d'une capacité de 15 personnes maximum.

Période de location : toute période de l'année avec des périodes de basse, moyenne et haute saison.

Durée : minimum un week-end (2 nuits), généralement à la semaine.

Constatations générales : Etalement des séjours en dehors de l'été, raccourcissement des séjours et de la

haute saison d'été. Mobilité des clients et réservations tardives.

Forte concurrence, multiplication de l'offre proposée sur Internet, nécessité d'investir pour se faire connaître. Meilleurs résultats pour les maisons indépendantes que pour les appartements.

Appréciation de la clientèle de critères subjectifs : accueil, esthétique, environnement. Services annexes conseillés : fourniture des draps et linge de maison, accès Internet, wifi...

Obligations du loueur : proposer les éléments conformes au descriptif et d'un parfait état de propreté, établir un contrat de location avec descriptif et photos, réaliser un état des lieux d'entrée et de sortie.

Obligations du client : envoyer un acompte à réception du contrat et régler le solde à l'arrivée, verser un dépôt de garantie (minimum 150 €), restituer les lieux propres et sans dégradation, rembourser les éventuels dégâts.

HEBERGEMENTS



Classement ou label ?

Classement en meublé de tourisme : assuré par des organismes agréés, démarche volontaire du propriétaire, validité de 5 ans.

Avantages : rassurer le client, communiquer sur une qualité certifiée par des professionnels, avantage fiscal, accéder à l'agrément Chèque Vacances. Inconvénient : le coût de la visite.

Adhésion à un label (ex: Gîtes de France ou Clévacances).

Avantages : rassurer le client, profiter de la notoriété du label, communiquer sur une qualité garantie par un réseau. Inconvénients : le coût de l'adhésion, devoir dans certains cas commercialiser son bien via une centrale de réservation.

Signature du référentiel des meublés non classés sur visite de l'office de tourisme, validité 5 ans.

Avantage : pouvoir figurer sur les supports de commu-

nication locaux et départementaux sans classement. Inconvénients : ne pas se démarquer de la concurrence en majorité non classée, ne pas pouvoir communiquer sur une qualité certifiée par des professionnels.

J'anticipe ! Une demande de visite formulée tardivement pour l'été pourra être reportée à septembre.

**PROPOSER UNE
LOCATION DE
VACANCES
NÉCESSITE UN
INVESTISSEMENT
PERSONNEL ET
FINANCIER**

Chambres d'hôtes

Qu'est-ce que c'est ? Ce sont des chambres chez l'habitant louées à la nuitée petit-déjeuner compris. (certains restaurants proposent également des chambres d'hôtes). La table d'hôte (repas du soir) est facultative.

Capacité : 5 chambres et 15 personnes maximum. Il n'existe pas de classement pour les chambres d'hôtes.

Adhésion à un label : le classement correspond aux critères et à la charte de qualité du label. Avantage : rassurer le client, profiter de la notoriété du label, communiquer sur une qualité garantie par un réseau.

Déclaration en mairie et signature du référentiel des chambres d'hôtes. Avantages : pouvoir figurer sur les

supports de communication locaux et départementaux. Inconvénient : plus de difficulté à se faire connaître.

Le propriétaire de chambre d'hôtes est prêt à consacrer du temps à ses clients pour lui faire partager son amour du pays. Il privilégie à sa table les produits locaux et maison.



HEBERGEMENTS



Gîtes d'étape et gîte de groupe

Qu'est-ce que c'est ? C'est un hébergement collectif avec dortoirs et espaces communs (cuisine, sanitaires)

Comment ça marche ? Le gîte d'étape est une formule à la nuitée pour l'accueil de randonneurs, cyclistes et cavaliers. Le gîte de groupe permet l'accueil de groupes constitués en séjour. Possibilité de mixer les deux, de proposer une prestation de restauration et/ou une cuisine en gestion libre.

Capacité : à partir de 15 personnes, le gîte de groupe

et d'étape est considéré comme Etablissement Recevant du Public et soumis aux normes sécurité incendie.

Comme pour les chambres d'hôtes, il n'existe pas de classement.

Adhésion à un label : le classement correspond aux critères et à la charte de qualité du label. Avantage : rassurer le client, profiter de la notoriété du label, communiquer sur une qualité garantie par un réseau.

Et l'accueil des pèlerins ? Ils ont les mêmes besoins que les randonneurs et utilisent les services d'un gîte d'étape. Ils apprécient de pouvoir avoir le choix entre la cuisine en gestion libre et le repas du soir.

Et les hôtels et campings ? La réglementation est plus complexe : l'office de tourisme vous dirige vers les organismes susceptibles de vous aider.

UN HÉBERGEMENT

SAISI DANS LA

BASE DE DONNEES

SIRTAQUI REMONTE

SUR UNE

QUARANTAINE DE

SITES INTERNET DE

TOURISME

Promotion et commercialisation

Promotion : Classé ou labellisé ou conforme aux référentiels, l'office de tourisme saisit votre hébergement dans la base de données Sirtaqui utilisée par tous les offices de tourisme d'Aquitaine.

Il est visible sur les supports de communication de l'office de tourisme, du comité départemental du tourisme et du comité régional du tourisme. L'office de tourisme vous guide dans la ré-

daction de votre descriptif commercial et le choix de vos photos.

Commercialisation : L'office de tourisme a mutualisé ses moyens avec son voisin de Soule pour proposer le service d'assistance commerciale Béarn-Pays Basque Coteaux et Montagne.

Réservation et gestion financière des contrats : Le propriétaire n'assure que l'accueil et l'entretien, le service de réservation lui

reverse les sommes encaissées en son nom. Coût : 15% du tarif.

Vente en ligne : Le propriétaire gère son planning qui est visible en temps réel par l'office de tourisme et son réseau. Les clients consultent les disponibilités sur Internet et réservent en ligne ou par téléphone. Coût : 3% du tarif pour les réservations en ligne.

Astuce : possibilité de panacher les deux services...



Labels pour les hébergements

L'office de tourisme tient à votre disposition le cahier des charges des labels reconnus (liste non exhaustive).

Locations de vacances : Gîtes de France, Clévacances, Accueil Paysan

Chambres d'hôtes : Gîtes de France, Clavacances, Fleurs de Soleil, Accueil Paysan, Bienvenue à la ferme

Hôtels : Logis, Auberge de Pays, Hotelcert

Hôtellerie de plein air : Camping Qualité, Bienvenue à la ferme

Gîte d'étape et de groupe : Gîtes de France, Randoplume, FRETE (accueil cavaliers)

Pour aller plus loin : Ecolabel Européen, Tourisme & Handicaps, labels 64

Le choix d'un label dépend de la clientèle ciblée.

A noter :

La taxe de séjour est en vigueur dans les cantons de Saint-Palais et d'Iholdy.

Elle est payée par le client et reversée à la collectivité par l'hébergeur : l'office de tourisme vous renseigne sur les tarifs et modalités.

Lieux de visite et activités

Qui peut être partenaire ?

Tout prestataire d'activité qui propose une prestation de visite pour groupes ou pour individuels : châteaux, centres d'évocation, musées, artisans, agriculteurs ... Et tout professionnel d'activité sportive ou de loisirs : équitation, eaux vives, randonnée ...

Promotion : l'office de tourisme saisit votre activité dans la base de données Sirtaqui utilisée par tous les offices de tourisme d'Aquitaine.

Votre activité est visible sur

les supports de communication de l'office de tourisme, du comité départemental du tourisme et du comité régional du tourisme. L'office de tourisme vous guide dans la rédaction de votre descriptif commercial et le choix de vos photos.

Actions collectives : votre prestation de visite peut être programmée dans les circuits pour groupes que propose l'office de tourisme. Il s'agit de journées ou de court séjours commercialisés en partenariat avec l'office de tourisme de Soule.

Actions ponctuelles : votre activité peut également être promue via le Pass Découverte de l'été ou des animations ponctuelles proposées par l'office de tourisme.

AUTRES ACTIVITES



Restaurants

Promotion : l'office de tourisme saisit votre restaurant dans la base de données Sirtaqui utilisée par tous les offices de tourisme d'Aquitaine.

Votre restaurant est visible sur les supports de communication de l'office de tourisme, du comité départemental du tourisme et du comité régional du tourisme. L'office de tourisme vous guide dans la rédaction de votre descriptif commer-

cial et le choix de vos photos.

Comment valoriser un restaurant ? En décrivant ce qui le différencie de ses confrères, en mettant en avant lorsque c'est le cas l'utilisation de produits frais et de produits locaux. L'adhésion au label Assiette de Pays est un bon moyen de se différencier et de bénéficier d'une promotion à l'échelle de l'Aquitaine.

Filière groupes : votre restaurant peut être programmé dans les circuits pour groupes que propose l'office de tourisme. Il faut pour cela avoir la capacité d'accueil d'un groupe de minimum 50 personnes, le personnel nécessaire et un parking pouvant accueillir un bus.

GROUPES 2011 :

VENTE DE 34

JOURNÉES EN

BASSE NAVARRE

Associations

Calendrier des animations organisées par les associations : toute l'année, l'office de tourisme saisit vos informations dans la base de données Sirtaqui utilisée par tous les offices de tourisme d'Aquitaine. Elles sont visibles en temps réel sur le site de l'office de tourisme et sur celui du comité départemental du tourisme et sont reprises l'été dans le Guide des Fêtes Pays Bas-

que. L'office de tourisme transmet tous les mois par mail (toutes les semaines en été) le calendrier des animations à son réseau. Les temps forts sont partagés sur sa page Facebook Saint-Palais Pays Basque.

Organisation d'animations : l'office de tourisme en organise en partenariat avec les associations volontaires. Par exemple : la Fête de la Randonnée à Larceveau, les

Journées du Patrimoine à Garris, spectacles folkloriques de l'été ...

Loisirs associatifs à l'année : l'office de tourisme collecte auprès des associations au début du mois de septembre les activités sportives, culturelles et de loisirs et édite un petit guide disponible en téléchargement sur son site Internet ou imprimé au comptoir sur demande.



CARTE D'IDENTITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME DE BASSE NAVARRE

Office de tourisme de Basse Navarre

14 place Charles de Gaulle
64120 Saint-Palais

Ouvert du mardi au samedi :
9h30 à 12h30 et 14h à 18h

Tél : 05 59 65 71 78

Mél : saintpalais64@orange.fr

Web : <http://www.saintpalais-tourisme.com>

Facebook : Saint-Palais Pays Basque

Président : Guy Eneco, maire d'Aicirits

Responsable : Emmanuelle Dissard

Animatrice : Claire Orabe

Statut : Association Loi 1901

Budget annuel : 120 000 €

N° de SIRET : 78236993800017

Membre de :

Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

Mopa (offices de tourisme et Pays d'Accueil d'Aquitaine)

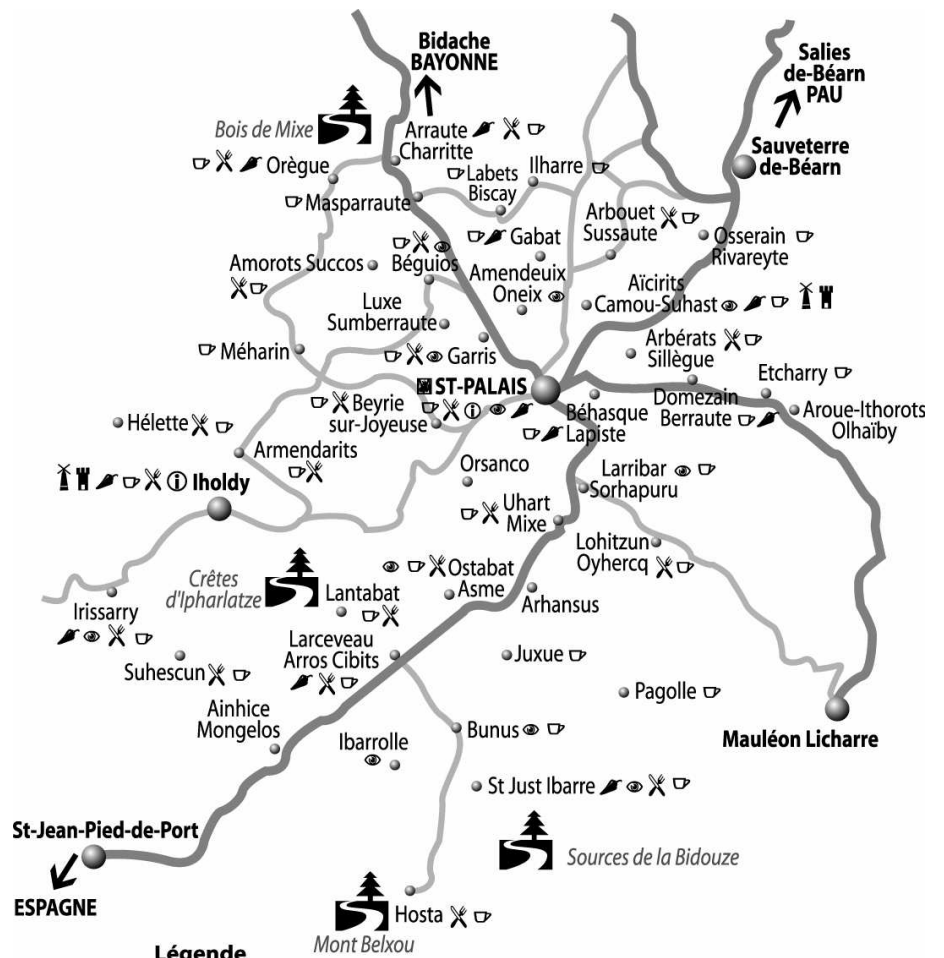
Partenariats :

Service commercial Béarn-Pays Basque Coteaux et Montagne et Pôle Touristique de la Montagne Basque

Labellisé :

Tourisme & Handicaps, Raconteurs de Pays 64, Rando 64, Pêche 64

Saint-Palais : label Stations Vertes de Vacances



Légende

	Sites naturels		Office du Tourisme & Point d'information		Centre équestre
	Produits du terroir		Restauration		Moulins
	Musée / Artisanat		Café		Châteaux

