

HENDAYE : LES ENJEUX DE LA MISE EN RESEAU

LES EXEMPLES D'HENDAYE TOURISME ET DE BIDASOA.MOBI

HENDAYE : PRESENTATION DE LA DESTINATION



HENDAYE :

PRESENTATION DE LA DESTINATION



- ▶ 17.000 habitants
- ▶ 10.000 lits marchands
- ▶ 1.000.000 nuitées marchandes / an

Principaux points d'intérêt de la station :

- Plage de 3 km
- Château et Domaine Abbadia
- Destination Pays Basque
- Porte d'entrée pour l'Espagne
- Cadre naturel préservé



HENDAYE : PRESENTATION DE LA DESTINATION



Consorcio
Transfronterizo
Bidasoa Txingudi



TERRE & CÔTE BASQUES
PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ - HENDAYE
www.terreetcotebasques.com

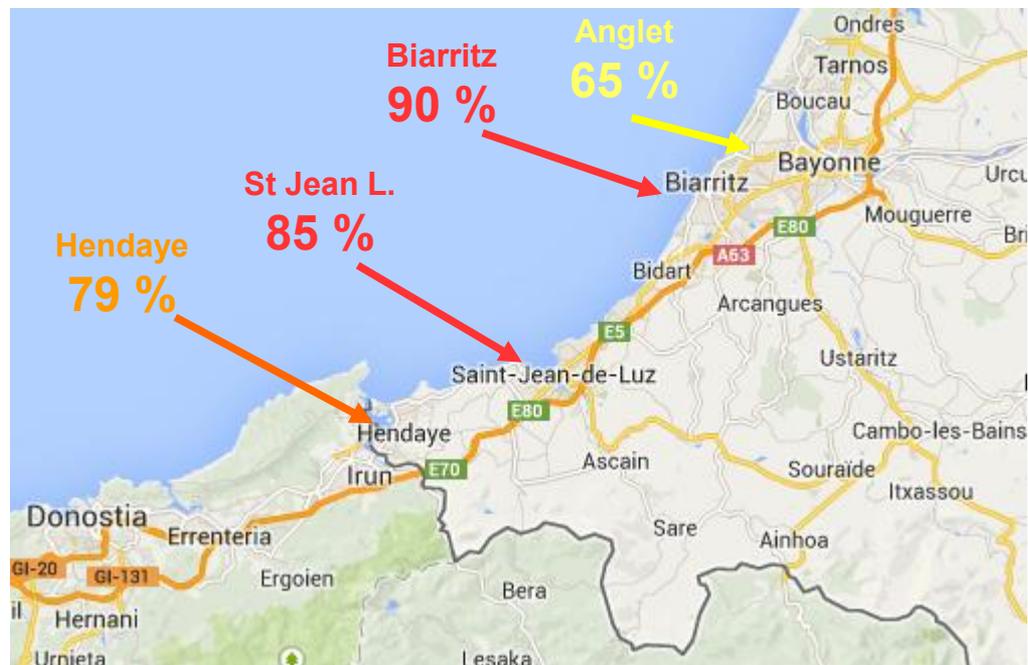


HENDAYE : PRESENTATION DE LA DESTINATION

Un environnement
touristique
particulièrement dense
...et concurrentiel ?

Taux de notoriété nationale
des destinations
de la côte basque

(Source Atout France / CRTB 2012)



Hendaye : les enjeux de la mise en réseau

HENDAYE : PRESENTATION D'HENDAYE TOURISME



- ▶ EPIC créé en décembre 2003
- ▶ Budget : 1.000.000 €
(dont subvention municipale : 19%)
- ▶ 15 permanents - 7 saisonniers

Missions :

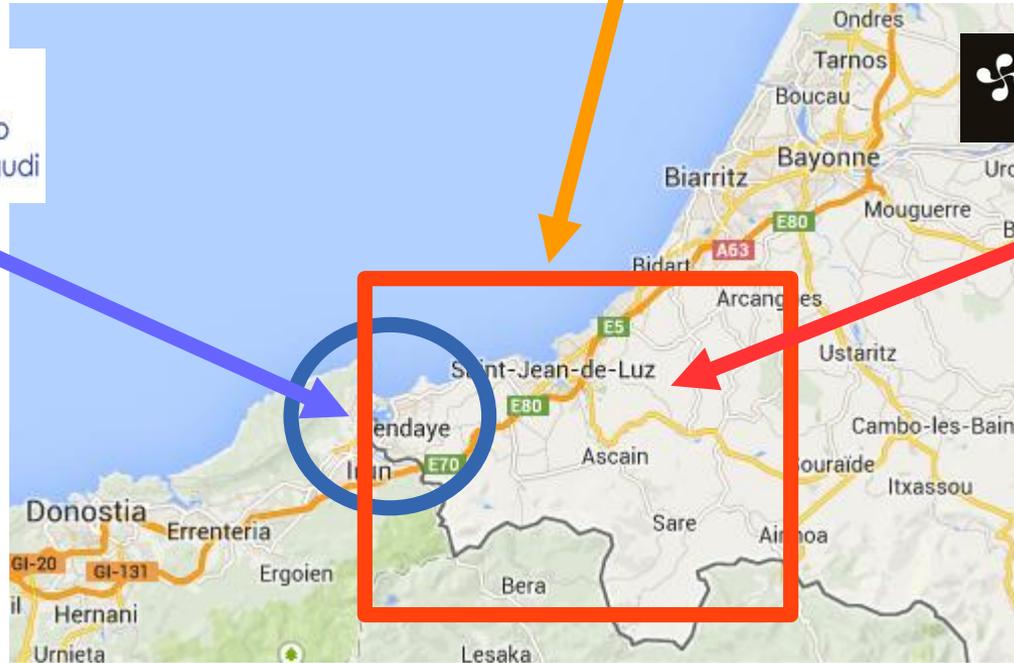
- Accueil du public (80.000 par an)
- Exploitation du Château Abbadia
(50.000 visiteurs par an)
- Service commercial : 180.000 € par an
- 120 jours d'animation chaque année
- ... en cours de transformation en office de tourisme et
du commerce



HENDAYE DANS LA SYNERGIE



Consorcio
Transfronterizo
Bidasoa Txingudi



Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

- Après avoir analysé les recherches sur Internet de notre clientèle de séjour,
- Après avoir étudié les comportements de notre clientèle et la complémentarité de notre offre de sites, visites et d'activités,
- **Une évidence : mutualiser le numérique de séjour et les outils associés !**

Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

=> obligation de passer d'un territoire administratif et institutionnel (Terre et Côte Basques) à une **logique de destination : la Côte Basque**

- Offices de tourisme concernés : Bayonne, Anglet, Biarritz, Bidart et les 10 de Terre et Côte Basques

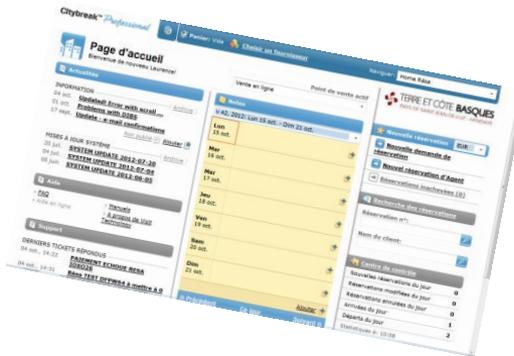
Méthodologie de travail :

- Une structure porteuse de projets : Terre et Côte Basques
- Des réunions avec les directeurs pour définir la stratégie
- Des réunions de mises en œuvre avec les techniciens

Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

Outils développés :

- 2010 : un site web mobile, une application Android et une application Iphone
- 2011 : un système de réservation en ligne commun à la côte basque
- 2012 : déploiement du wifi territorial



Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

Bilan de cette stratégie :

● Ma côte basque :



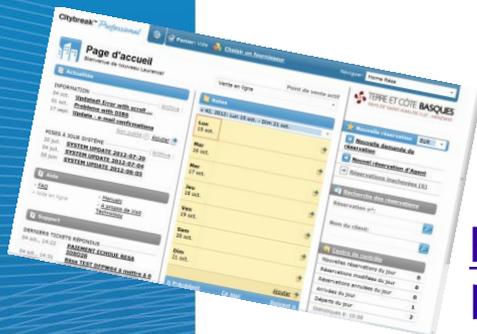
	Visiteurs	Pages vues	Taux de rebond
2012	559.501	2.743.615	31 %
2013	621.964	2.359.492	26 %

Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

Bilan de cette stratégie :

Citybreak

	CA Global
2012	1.283.969 €
2013	1.306.649 €



Points positifs :

- ▶ Une commission calculée à l'échelle de la côte basque
- ▶ Une possibilité de vente des prestations à l'échelle de toute la côte basque

Points perfectibles :

- ▶ Absence de mutualisation des frais fixes de fonctionnement
- ▶ Peu de ventes en dehors des zones de compétences des OT (127.000 € en 2013)

Une stratégie numérique à l'échelle de la destination « Côte Basque »

Bilan de cette stratégie :

● Wifi Territorial :



	Nombre de points	Nombre de connections	Dont Hendaye
Juillet → Déc. 2012	12		2.148
2013	26		15.621

Bidasoa.mobi :

Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?



Consorcio
Transfronterizo
Bidasoa Txingudi

Bidasoa.mobi :

Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?

Etat des lieux :

- 15 % des vacanciers renseignés à l'Office de Tourisme sont Espagnols
- 60 à 80 % des demandes de renseignements concernent Hondarribia, St Sébastien ou les ventes
- Dans le top 3 des pages les plus vues de notre site Internet, on trouve le topo
- 200.000 personnes traversent la Bidassoa en navette maritime
- Bidassoa Txingudi est une destination à part entière pour les Espagnols

Hendaye : les enjeux de la mise en réseau

Bidasoa.mobi : Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?



Bidasoa.mobi :

Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?

EUSKARA ESPAÑOL ENGLISH CONTACT PLAN DE SITE

Tourisme

Consortio
Transfronterizo
Bidasoa-Txingudi

3 villes, 1 destination ...

irun hondarribia hendaye

Recherche... 🔍

- Destination Bidasoa-Txingudi
- Tourisme thématique
- Tourisme professionnel
- Tourisme gastronomique
- Où dormir ?
- Agenda et actualités
- Nos coups de cœur
- Information pratique

Agenda

- ➔ FETES DE SAN PEDRO ET SAN MARCIAL (Irun)
- ➔ HENDAYE FETE L'ETE (Hendaye)
- ➔ HONDARRIBIA BLUES FESTIVAL (Hondarribia)

agenda transfronterizier →

Nos offres

- Bidasoafolk
- Bidasoa Pass

NATURE
ÉVASION
RENCONTRES

rebond

%

%

Bidasoa.mobi :

Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?

Site Internet de destination



Points positifs :

- Un outil fédérateur au niveau des prestataires
- Une présentation globale de l'offre du territoire

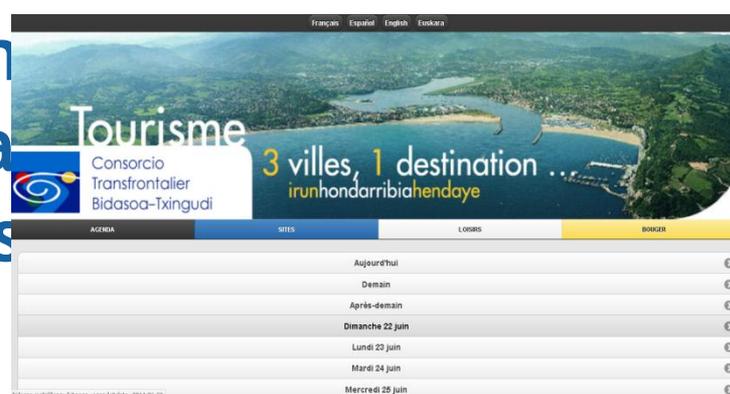
Limites :

- Un lancement web non suivi d'actions de référencement ou de promotion
- Une absence réelle de l'administration du site Internet

Bidasoa.n

Belle réussite transfrontalière au-delà des limites de l'harmonisation

Site mobile Bidasoa.mobi



Objectifs :

- ▶ Offrir des informations pertinentes sur 2 pays à la fois
- ▶ Proposer, sur un site mobile, des informations en 4 langues
- ▶ Favoriser l'activité touristique et économique de la destination

	Visiteurs	Pages vues	Taux de rebond
2012	6.301 (dont 50 % Espagnols)	14.107	15 %
2013	4.231 (dont 48 % Espagnols)	16.435	14 %

Hendaye : les enjeux de la mise en réseau

Bidasoa.mobi :

Belle réussite transfrontalière ou limites de l'harmonisation européenne ?

Site mobile Bidasoa Txingudi



Points positifs :

- Une initiative originale à l'échelle transfrontalière
- Un soutien du CDT 64

Limites :

- Un manque criant de communication pour valoriser Bidasoa.mobi
- Un site mobile concurrencé par macotebasque

HENDAYE : LES ENJEUX DE LA MISE EN RESEAU

La mise en réseau permet :

- de répondre aux attentes des vacanciers dans une logique de destination**
 - de réaliser des économies d'échelles, a fortiori dans le domaines des NTIC où les évolutions sont permanentes**
- ... mais elle nécessite une capacité d'écoute et de dialogue entre les partenaires pour SATISFAIRE LE TOURISTE**

HENDAYE : LES ENJEUX DE LA MISE EN RESEAU

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !