



# SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (SADI)

OCTOBRE 2022



PAYS de  
BĀLE

## SADIsfaction Béarn

Penser le Béarn pour le  
promouvoir ensemble dans sa  
globalité.

Penser Béarn pour agir  
localement de façon  
cohérente et coordonnée.

# SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Une démarche collective pour animée par le Pays de Béarn qui a défini le socle commun des actions à mener ensemble, en complémentarité avec ce qui est fait sur chaque territoire

## Sommaire

- 1/ **Penser Béarn : dans les pas des visiteurs**
- 2/ **SADIsfaction Béarn**
- 3/ **Plan d'actions**



PAYS de  
BĒARN

## 1/ Penser Béarn : dans les pas des visiteurs

L'envie et le besoin de faire évoluer les pratiques sont aux fondements du lancement de ce Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'information touristique béarnais.

Pour attractif qu'il soit, le Béarn souhaite mobiliser mieux ses acteurs pour créer une culture commune qui permettra d'impulser une dynamique d'amélioration continue, emmenant avec lui, à terme, tous les acteurs de la filière touristique, publics et privés.



Ce Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information est une vision partagée qui initie une dynamique de réflexion et d'ajustements permanents pour s'adapter sans cesse aux attentes des touristes, excursionnistes et visiteurs.

## Pourquoi faire un SADI à l'échelle du Béarn ?

Cette démarche originale renverse les points de vue. Elle sort du cadre de l'organisation institutionnelle pour promouvoir une plus grande attention portée aux visiteurs, afin de mieux répondre à leurs aspirations.

Un SADI n'est donc pas limité aux offices de tourisme. Il incarne une démarche réflexive qui traite de l'accueil en Béarn dans sa globalité.

Car le Béarn est le bon périmètre pour réfléchir collectivement à améliorer l'accueil et la diffusion de l'information touristiques.

Parce qu'il est une destination pertinente dans l'esprit des visiteurs comme de ses habitants qui ne s'arrêtent pas aux limites administratives.

Parce que le Béarn, par la multiplicité de ses atouts, est une échelle intéressante pour proposer une offre diversifiée.

*Un engagement collectif au service d'une amélioration continue de l'accueil et de l'information touristiques.*

## Renforcer le Béarn comme destination pertinente

**Béarn Pyrénées**, la marque de destination animée par l'Agence d'Attractivité et de Développement du Tourisme, est un socle commun solide.

Fort du constat partagé qu'il convient d'en renouveler l'image, en la modernisant, l'objectif prioritaire est de réécrire le récit de la destination.

Ce travail de fond devra permettre de maîtriser les messages envoyés et en valorisant la complémentarité des atouts diversifiés.

Concrètement, cela encadrera une mise en tourisme du Béarn sous toutes ses facettes pour révéler un territoire vivant et augmenter la visibilité du territoire dans sa globalité.

Ainsi, plus qu'un document inscrivant dans le marbre des Pyrénées (ou dans la pierre d'Arudy) un plan d'actions à réaliser, ce SADI est pensé comme un espace commun de réflexion du réseau des acteurs du tourisme en Béarn.

## 2/ SADIsfaction Béarn

Fort de sa diversité, le Béarn est une destination touristique aux atouts indéniables.

Le Pays de Béarn a impulsé une réflexion collective, associant les acteurs publics du développement touristique pour établir un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information.



Ce Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information a été travaillé de façon partenariale, associant tous les membres du Pays de Béarn dès le lancement de la démarche.

### Un état d'esprit partagé : penser Béarn pour le promouvoir ensemble et chacun

Avec l'appui de la MONA (Mission des Offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine), des ateliers de co-construction ont réuni tous les directeurs de pôle en charge des questions touristiques des intercommunalités, ainsi que les directeurs des offices de tourisme du Béarn.

Ces travaux ont été régulièrement discutés et validés par les élus du groupe de travail Economie touristique.

Deux enjeux partagés structurent ce Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information :

- A destination des visiteurs : informer autrement pour favoriser les itinérances et l'identification du Béarn comme destination unie ;
- A destination des professionnels du tourisme : mieux accueillir en développant une meilleure connaissance mutuelle pour mieux valoriser la diversité et la complémentarité de l'offre pour renforcer une destination commune.

La clé de la réussite ? La prise en compte du parcours client. Connaître les attentes des visiteurs, leurs usages. Et donc repenser la stratégie d'accueil à l'échelle du Béarn, destination pertinente, en fonction des changements de comportements de la clientèle et des évolutions du secteur touristique.

*Pour imaginer un dispositif d'accueil et d'information harmonieux et cohérent à l'échelle du Béarn*

### Un plan d'actions pour mieux accueillir et informer en Béarn

Cette vision stratégique répond à trois objectifs prioritaires :

- Améliorer et harmoniser les pratiques d'accueil pour augmenter la visibilité du Béarn dans sa globalité.
- Aller à la rencontre du public sur le territoire pour être plus performants dans la diffusion de l'information.
- Créer des outils communs pour améliorer la lisibilité et l'accessibilité de l'offre à l'échelle du Béarn, en jouant des complémentarités.

Pour y répondre, un second temps de travail a rassemblé les équipes d'accueil des Offices de tourisme. Faisant appel à leurs connaissances fines du terrain et des attentes des visiteurs.

Cette dernière étape a fait émerger des propositions concrètes répondant aux objectifs initiaux.

### 3/ Plan d'actions

Le plan d'actions du Schéma d'Accueil et de diffusion de l'Information touristique du Béarn s'articule autour de trois piliers identifiés :

- Animer le réseau de professionnels ;
- Créer des outils communs ;
- Améliorer et créer de l'offre en valorisant les complémentarités.



### Publics cibles prioritaires

Ce plan d'actions développe des propositions opérationnelles pour répondre à des publics cibles prioritaires identifiés à l'échelle du Béarn.

- Habitants du bassin de vie, excursionnistes et touristes en séjour
- > Les familles avec enfants
- > Les couples sans enfants
- Les Espagnols
- Les séniors
- Les camping-caristes et van-life

La démarche engagée collectivement peut ensuite se décliner suivant les spécificités territoriales, pour une adaptation plus fine (curistes, clientèle neige, groupes jeune public...).



### Trois axes stratégiques pour répondre collectivement à des enjeux partagés

- Animer le réseau de professionnels pour consolider une culture commune de l'accueil au service d'une destination Béarn renforcée.
- Créer des outils communs pour optimiser nos moyens et homogénéiser nos pratiques au service d'une plus grande visibilité du Béarn.
- Améliorer et créer de l'offre en valorisant les complémentarités pour s'adapter à la clientèle et aux flux par une dynamique forte de réseau.

*Consolider une culture commune de l'accueil au service d'une destination Béarn renforcée.*

## 1/ Animer le réseau des professionnels

- Animer le réseau des Offices de tourisme : mieux se connaître pour mieux faire connaître l'offre Béarn

Action	Publics cibles	Objectifs	Maîtrise d'ouvrage
Établir un calendrier de travail annuel	Conseillers en séjour et agents d'accueil OT Béarn	Suivre et animer la démarche Permettre une adaptation permanente	Pays de Béarn
Proposer un plan de formation commun	Conseillers en séjour et agents d'accueil OT Béarn	Professionalisation et montée en compétences	Pays de Béarn
Collaborer avec les OT transfrontaliers	OT transfrontaliers	Répondre aux attentes de la clientèle espagnole	A déterminer
• Animer la filière touristique du Béarn			
Partager les initiatives de formation / sensibilisation des prestataires	Prestataires	Créer une culture commune Optimiser les moyens déployés en Béarn	OT Béarn
Créer des temps forts « Béarn » fédérateurs	Prestataires	Créer une culture commune Mobiliser et fédérer les acteurs	A déterminer
Organiser des éducteurs de présentation de la destination en partenariat avec les prestataires	Organismes et représentants pertinents par rapport aux publics cibles	Donner de la visibilité au Béarn Optimiser les moyens déployés en Béarn	A déterminer

## 2/ Créer des outils communs

*Optimiser nos moyens et homogénéiser nos outils au service d'une plus grande visibilité du Béarn.*

- Pour mieux informer en Béarn

### Action

### Publics cibles

### Objectifs

### Maîtrise d'ouvrage

Développer une signalétique Béarn

Visiteurs

Donner de la visibilité au Béarn  
Faciliter les flux

Pays de Béarn

Créer une application de séjour Béarn

Visiteurs  
Prestataires

Donner de la visibilité au Béarn  
Générer des flux

Pays de Béarn  
OT et EPCI Béarn

Créer des circuits Béarn par public cible et par saison en e-brochure

Visiteurs  
Prestataires

Donner de la visibilité au Béarn  
Faciliter les flux

A déterminer

Créer un roadbook numérique commun

Conseillers en séjour et agents d'accueil OT Béarn  
Visiteurs

Proposer une information fiable, actualisée sur tout le Béarn  
Permettre une adaptation permanente

A déterminer

Mettre en place un dispositif d'accueil mobile à l'échelle du Béarn (stand, pool de saisonniers mutualisé)

Visiteurs

Aller à la rencontre des publics  
S'adapter aux flux

A déterminer

Améliorer et créer des cartes thématiques Béarn

Visiteurs

Donner de la visibilité au Béarn  
Générer des flux

A déterminer

- Pour mieux accueillir en Béarn

Créer une carte du Béarn murale et interactive

Agents d'accueil des OT Béarn  
Visiteurs

Harmoniser les techniques et pratiques d'accueil  
Améliorer et individualiser la GRC

A déterminer

Avoir une identité commune hors les murs

OT Béarn

Donner de la visibilité au Béarn  
Optimiser les moyens déployés en Béarn

OT Béarn, AaDT

Mettre en place une stratégie d'accueil et de communication dédiée aux enfants

Familles

Définir un positionnement différenciant  
Travailler un public cible transversal aux différents segments et prescripteur

OT Béarn

Créer des supports dédiés pour le public espagnol

Clientèle espagnole

Répondre aux attentes de la clientèle espagnole

OT Béarn, AaDT

Créer un passeport bons plans Béarn par typologie de public cible

Visiteurs  
Prestataires

Fédérer les acteurs  
Donner de la visibilité au Béarn

OT Béarn



### 3/ Améliorer et créer de l'offre en valorisant les complémentarités

*S'adapter à la clientèle et aux flux par une dynamique forte de réseau.*

Action	Publics cibles	Objectifs	Maîtrise d'ouvrage
Améliorer les capacités d'accueil pour les camping-cars	Camping-caristes	Répondre aux attentes des publics cibles Générer et optimiser les flux	EPCI et OT Béarn
Créer une offre à destination des cyclotouristes	Cyclotouristes	Répondre aux attentes des publics cibles Générer et optimiser les flux	OT Béarn, AaDT
Améliorer la qualité et diversifier les types d'hébergement	Visiteurs	Répondre aux attentes des publics cibles	Etude AaDT EPCI et OT Béarn
<b>Analyser les attentes des clientèles cibles pour faire évoluer l'offre en Béarn</b>	OT Béarn Prestataires	Mieux connaître les attentes Améliorer l'offre et les complémentarités	A déterminer
Créer des offres communes pour les seniors	Public cible Sénior	Répondre aux attentes des publics cibles	OT Béarn
Créer des offres communes pour les enfants	Public cible Familles	Répondre aux attentes des publics cibles	OT Béarn

# SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Octobre 2022



PAYS de  
BĒARN