

PROJET DE COMMERCIALISATION TOURISTIQUE



LE DOMAINE DU BEARN SALIS DE BEARN

RESIDENCE DE TOURISME

LA REGION DES PYRENEES ATLANTIQUES

Entre Océan et Pyrénées, préparez vous à des rencontres originales, vous êtes en Béarn.

Le Béarn des gaves est un vaste territoire situé à mi-chemin entre Pau et Biarritz, non loin de l'Espagne et aux portes du Pays Basque. Sa situation privilégiée, à proximité de la mer et de la montagne, et son climat océanique en font un petit coin de paradis.

En Béarn, au détour d'un vignoble de jurançon ou à l'orée d'une forêt, on peut apercevoir l'imposante masse du Pic du Midi d'Ossau.

Au fil du Béarn des gaves, vous découvrirez l'eau dans tous ses états, un patrimoine riche d'histoire, des collines boisées et des plaines fertiles traversées par les gaves, ces larges cours d'eau qui dévalent des cimes pyrénéennes.

De Navarrenx à Sauveterre-de-Béarn en passant par Salies-de-Béarn et Orthez, la région du Béarn saura vous séduire par sa qualité de vie toute particulière et son étonnante diversité :

- haut lieu de la pratique des sports en eaux vives (pêche, canyoning)
- randonnées pédestres, cyclo et VTT,
- activités équestres
- parcours de golf pour débutant ou confirmés.

Au Sud, **Navarrenx**, première cité bastionnée de France, capital de la pêche au saumon et ville étape sur le chemin de Saint-Jacques de Compostelle.

Au centre, la superbe cité médiévale de **Sauveterre-de-Béarn**. Ses importants vestiges témoignent d'un lieu de séjour privilégié des Princes du Béarn.

Au nord, la cité du sel de **Salies-de-Béarn**.

A l'est, **Orthez**, ville de la convivialité gasconne, vibre à l'unisson lors de sa fêria de juillet.

SALIES DE BEARN

SALIES-de-BEARN est renommé pour ses thermes et la remise en forme. Petite ville de caractère, aux ruelles étroites et fleuries, aux vieilles maisons sur pilotis et aux belles demeures du XVII et du XVIII siècle.

Cette ville accueille depuis toujours curistes et touristes venus y prendre ses eaux riches en sel, sources de force et de santé. Les propriétés thérapeutiques des eaux chlorurées sodiques fortes ont fait la réputation de la station dans le domaine de la rhumatologie, de la gynécologie et des troubles du développement de l'enfant.

Tous les commerces de proximité sont présents à Salies-de-Béarn (pharmacie, boulangerie, restaurant...), ce qui facilite la vie paisible des vacanciers.

C'est ici que l'on trouve les plus anciens golfs du continent. Des golfs résolument modernes... Avec des greens techniques, des compétitions renommées comme la Biarritz Cup et le Centre d'entraînement international du golf d'Ibarriz, unique en Europe.

Le Golf de Salies de Béarn est réputé pour son école de golf dirigé par son Professeur Laurent ELDUAYEN. Créé depuis 1988, le parcours 12 trous est court mais technique. On dit également que le club-house a beaucoup de charme et qu'il y règne une ambiance très conviviale.

Votre terrain de jeu... à pied ou en vélo sur un chemin de montagne, à cheval sur les traces des contrebandiers, en raft sur le Gave d'Oloron ou en bateau au large de Saint-Jean-de-Luz. Escaladez la montagne béarnaise, explorez les gorges de Kakuetta, respirez dans le Parc National des Pyrénées, foulez la terre des vignobles d'Irouléguy ou le sable blond des plages basques.

Aux adeptes de la pêche à la mouche, au toc ou au lancer, notre département offre des potentialités uniques en France et en Europe.

Ici la nature est vraiment surprenante !

Si le Pays de Béarn est une destination pour les vacances, Salies-de-Béarn est un arrêt obligatoire, c'est par excellence, une ville reposante et tonifiante par le bienfait de son eau et de son art de vivre.

Fréquentation et potentiel touristique

Les chiffres clés :

- 47 000 visiteurs dont + de 12% d'étrangers
- un chiffre d'affaire de l'ordre de 12 M€

Les touristes britanniques

En misant sur le transport aérien low cost et l'ouverture de la ligne Londres-Pau, la Chambre de Commerce et d'Industrie Pau Béarn contribue au développement économique de toute une région.

Les retombées économiques liées à la venue de cette clientèle étrangère sont indéniables et mesurables auprès des différents secteurs professionnels.

84% des visiteurs britanniques ont trouvé leur séjour très agréable et 15% agréable. 4 visiteurs sur 5 envisagent de revenir dans la région, pour une durée de séjour plus longue.

Les séjours se répartissent de façon homogène sur toute l'année. Il n'existe pas à proprement parler une période de forte influence, l'été restant bien sûr la saison propice aux déplacements touristiques.

La durée est variable :

53% séjournent de 1 à 6 jours (9% séjournent seulement un week-end)

47% séjournent plus de 7 jours

Selon « Le Guide des Hébergements et des séjours 2007 » fournis par l'Office du Tourisme du Béarn des Gaves, on peut noter les informations suivantes concernant :

- 4 Etablissements HOTELS-RESTAURANTS

maximum 2 ** - de 39 à 60 euros la chambre

- 7 Etablissements CHAMBRES D'HOTES

On y retrouve les Labels Label Charmance / Fleur de Soleil et Clévacances et trois Epis maximum

Les prix sont de : 48 à 69 euros la nuitée

Jusqu'à 105 euros la nuitée dans un presbytère gothique classé 3 étoiles

Ouverture toute saison

- 3 RESIDENCES HOTELIERES, DE TOURISME, ET VILLAGES DE VACANCES

Pas spécialement de Label.

Tarif spécial curiste. A partir de 22 euros/pers. Sinon de 38 à 48 euros.

Dans les pavillons du Rooy - Type 2 de 252 à 516 euros / la semaine

(proche thermes) - Type 3 de 410 à 744 euros / la semaine

- Autres Hébergements

5 studios dans l'établissement thermal

De 185 à 286 euros la semaine

De 424 à 693 euros 3 semaines curistes

- 2 Etablissements MEUBLES DE TOURISME GITES DE FRANCE

3 épis

De 265 à 495 euros la semaine.

Ouverture toute saison.

- 7 Etablissements MEUBLES DE TOURISME CLEVACANCES

Maisons 4 à 6 pers / 2 ou 3 clés

De 200 à 600 euros la semaine

- 30 Etablissements MEUBLES DE TOURISME CLASSES PAR ETOILES

1 ou 2 *

Maison / Appartement 6 personnes de 260 à 500 euros la semaine

Appartement 3/5 personnes de 137 à 435 euros

Maison 4 personnes de 150 à 390 euros

Appartement 2 personnes de 160 à 230 euros

Une politique marketing adaptée au projet

→ Les documents commerciaux

Les catalogues : le catalogue Automne-Hiver 2007 est déjà le 3^{ème} catalogue, après une 1^{ère} brochure présentant la résidence Les Trois Vallées à Arreau pour la saison Hiver 05-06 et le catalogue Printemps-Eté 2006. Ce dernier avait également été imprimé en version anglaise à l'occasion de la participation de Quiétude Evasion au salon « Vive La France à Londres »

Les flyers : afin de présenter plus précisément l'une ou l'autre des résidences, ont été imprimés des flyers. Les documents des résidences Le Mariale à Lourdes et La Résidence de La Seine à Epinay Sur Seine sont en français et en anglais.

Les éléments repris dans les documents commerciaux sont toujours les mêmes :




- un descriptif de la résidence : l'hébergement, les services et activités sur place
- un descriptif des activités à faire dans la région
- les tarifs
- les projets
- les coordonnées pour la réservation

Ces documents sont diffusés auprès des :

- Tours opérateurs pour présenter les produits
- Comités d'entreprises pour présenter les produits (envoi de mailings à des bases de données qualifiées) ainsi que pour la mise à disposition de documentation auprès des salariés pour les sociétés qui en font la demande.
- Des clients directs : anciens clients pour la présentation de nouveaux produits et mailing d'offres promotionnelles, en réponse à des demandes spontanées d'informations

→ Le Site Internet

Premier outil marketing mis en place, il a depuis 1 an connu de nombreuses modifications suivant l'évolution de la société et des produits proposés.

Il est disponible en 3 langues : français, anglais, espagnol    et comporte différentes rubriques :

- La page d'accueil qui présente : une présentation de Quiétude et de Quiétude Evasion, l'actualité, la promotion du moment et des rubriques offres spéciales, un lien direct vers les tout compris, un lien direct vers la rubrique réservation en ligne et la liste des différentes destinations (résidences)
- Il y a ensuite 1 page par résidence avec différentes rubriques : « A voir, à faire » dans la région, « Activités et services » de la résidence, « Hébergement », « Tarifs », « Coordonnées », « Réservation », « Comment s'y rendre », « Photos-Vidéo », « Formules tout compris »

- Le dernier élément est une interface permettant la réservation en ligne.

Le client choisit sa destination et des critères de sélection de son séjour : dates de séjour, type d'appartement, nombre de personnes. En fonction des critères choisis, une liste d'appartements lui est proposée avec un descriptif et le tarif. L'internaute a ensuite 2 solutions de règlement :

- o soit il paye en ligne avec sa carte bleu
- o soit il pose une simple option et nous envoie un chèque pour le règlement

A ce jour le nombre de réservations en ligne reste faible mais ont augmentées ces derniers mois, signe que notre site est de plus en plus visité.

→ La mise en place de partenariats

En plus des partenariats avec des institutions locales ou régionales (mairie, Office de tourisme, CDT...) nous réfléchissons à nouer des partenariats pertinents avec des acteurs représentatifs (producteurs, artisans...) de la région. Leur notoriété et leur image de marque pourront nous faire bénéficier d'un capital sympathie et d'une vraie crédibilité auprès des touristes.

D'autre part les impliquer dans notre projet peut également dynamiser davantage l'économie locale.

→ Les courts séjours

La tendance actuelle est au court-séjour (3-4 jours en moyenne), afin de se positionner le mieux possible dans un marché très concurrentiel et volage, nous proposerons des offres packagées pertinentes.

Jeewentha Perera, ancien élève du Centre Européen de Management Hôtelier International de Paris et spécialisé dans ce domaine nous apportera sa collaboration. Ses partenaires actuels sont : Bookings, Hostelworld, Venere, RatestoGo, Gta, Planigo, Availpro, Federal hotel et bien d'autres encore...

→ Des adhésions de marque

Fort de notre expérience et des différentes procédures administratives touristiques mises en place depuis plus d'un an, l'adhésion et la filiation à des partenaires de référence tels que Maison de la France, le label Clévacances, le syndicat des résidences de tourisme Snrt, les Chèques Vacances seront un appui et une référence incontournable et indispensable.



Des outils de commercialisation pertinents

→ Les flyers

Afin de présenter plus précisément l'une ou l'autre des résidences, ont été imprimés des flyers. Petit condensé très pratique, ils connaissent un vif succès chez les partenaires locaux (office de tourisme, Maison des Pyrénées ou de la Bretagne...)
Une version mixte français/anglais est à chaque fois proposée.

→ Les partenaires Tours Opérateurs français et étrangers.

Commercialisation auprès de nos partenaires Tours Opérateurs avec référencement dans leur catalogue. Leur notoriété et l'importante diffusion de leurs catalogues permettent d'augmenter considérablement le volume des réservations.

Certains TO avec qui l'on travaille : Nouvelles Frontières, Interhome, Casino/Géant Vacances, Mousquetaires Vacances, Goélia, Snotour/Locatour, Expedia, Promovacances, TUI Pays-Bas et bien d'autres encore..



→ Les partenaires Comités d'Entreprises

Une base qualifiée de près de 5000 CE qui relaient régulièrement nos offres auprès des salariés.

Mise en place de Mailing, emailing ou faxing avec une mise en avant particulière (réductions, package...)

Les CE sont des vecteurs très importants de commercialisation. Les plus gros CE louent des appartements à la saison, prennent un allotement, ou mettent simplement des catalogues à disposition.

Les CE qui proposent nos résidences : GAN Assurances, THALES Bordeaux, SODEBO,....

Nous travaillons également avec des réseaux Inter CE du type Cézam ou le Club Inter Entreprises. Ils disposent de bases données importantes et diffusent nos offres autant de fois que nous le souhaitons.

→ Les partenaires régionaux

Fort de notre expérience avec les Comités départementaux et régionaux des Midi Pyrénées et Bretagne pour nos résidences existantes des Pyrénées et du Morbihan, nous bénéficions de relations privilégiées avec ces acteurs importants du tourisme régional. Connaissant parfaitement les différents outils de promotions et vecteurs de commercialisation qu'ils utilisent, nous pourrions tout à fait nous adapter et travailler avec le CDT et le comité régional de tourisme d'Aquitaine pour lancer et promouvoir un nouveau produit dans leur région.

→ Les Autocaristes

Intéressés et demandeurs de nouvelles destinations et de nouveaux produits, la cible des autocaristes peut être tout à fait envisageable. En leur proposant un circuit 4 jours/3 nuits avec pension complète (avec dîner dans un restaurant du village), notre destination ne pourra que les séduire.

→ La vente directe

- La publicité dans la presse spécialisée ou généraliste.
- Référencement dans les guides touristiques du type « Le Petit Futé » « Le Guide du Routard »...
- Présence dans des salons en France et à l'étranger.
 - Salon Vive La France à Londres
 - Salon des Vacances à Bruxelles
 - Salon des Comités d'entreprises
- Référencement sur les sites internet de location de vacances aussi bien régionaux que nationaux (FLV, Amivac, locationsVacancesno1, etc ...)

→ Les actions presse

Pour chacune des ouvertures de résidence, différentes actions de presse ont été menées par D. Ravix, le chargé de communication du groupe Quiétude. Des articles dans la presse écrite quotidienne ou hebdomadaire régionale, mais également sur le média Radio :

- Le Télégramme de Brest et Ouest France Morbihan pour notre résidence de Bretagne
- La Dépêche du Midi, la Semaine des Pyrénées, Europe 2 Tarbes pour nos résidences des Pyrénées
- Le magazine de la ville pour notre résidence de région parisienne.

Le projet de Nérac bénéficiera également d'actions presse au niveau local, régional voire national. Une couverture médiatique maximale sera préconisée.

→ Un programme de fidélité

Les clients des résidences Quiétude Evasion repartent tous satisfaits. Afin de pérenniser ses relations, une politique de fidélité sur notre base clients est actuellement en cours. L'adhésion au programme de fidélité Smile's également. Ses mises en place définitives font partie des priorités de notre responsable marketing Marine Ansquer.