



OFFICE TOURISME BILAN D'ACTIVITE 2020



OFFICE DE TOURISME
BEARN DES GAVES

WWW.TOURISME-BEARN-
GAVES.COM
64270 SALIES DE BEARN

sommaire

L'office du tourisme au service des clients	P 5
1/ Promotion - Communication	P 5
11- Sites internet	P 5
12-Communication auprès de la clientèle de proximité	P 5
13- Autres	P 6
14- Création de contenus	P 7
15- Bilan presse 2020	P 7
16- Terra Aventura	P 10
17- Bilan communication collective OT du Béarn été 2020	P 11
18- Collaboration avec l'Aadt	P 11
2/ La politique commerciale	P 12
21 - Gestion de crise : impact des 2 confinements	P 12
22 - Des nouveaux produits au plus près de l'humain	P 12
3/ L'accueil	P 14
31 - Gestion de l'information	P 14
32 - Profil de clientèle	P 15
33 - Politique qualité	P 15
L'office de tourisme acteur auprès des professionnels	P 18
1/ Au plus près des professionnels pendant la crise	P 18
2/ Le conseil aux porteurs de projets	P 18
3/L'intégration et la formation aux outils de vente en ligne	P 18
4/ Le programme de professionnalisation	P 19

5/ la qualification des meublés : le classement	P 19
6/ L'animation de la taxe de séjour	P 19
	P 22
L'office de tourisme, un outil de la communauté de communes	
1/ L'installation de l'OT à Salies de Béarn	P 22
2/ La vie statutaire	P 22
3/ Les ressources internes	P 22



L'OT AU SERVICE DES CLIENTS



OFFICE DE TOURISME
BEARN DES GAVES

WWW.TOURISME-BEARN-
GAVES.COM
64270 SALIES DE BEARN

L'office du tourisme au service des clients

Le bilan d'activité de l'office en direction des visiteurs, suit le cycle du voyageur, c'est à dire les actions de promotion et communication menées pour les séduire et les fidéliser, les actions de commercialisation, et le dispositif d'accueil, lorsqu'ils sont en vacances en Béarn des Gaves.

1/ La promotion - communication

Le plan de communication élaboré en fin d'année précédente prévoyait des actions en direction de la clientèle régionale et internationale.

Il a été révisé en comité de direction le 28 mai 2020. Il a été recentré sur la clientèle locale et de proximité. Il a été construit en collaboration avec l'Aadt 64 et les OT du Béarn.

11- Sites internet

Actualisation, mise à jour et entretien du site internet en français :

- mise à jour des informations 2020 -> mise en place de pages dédiées aux informations pratiques en soutien à l'économie locale durant les confinements, à destination du grand public (commerces ouverts, producteurs, marchés,...) et des professionnels (aides locales et nationales, interlocuteurs privilégiés,...)
- enrichissement des contenus : rédaction et mise en ligne d'articles sur le Béarn des Gaves
- améliorations techniques du site

Création et mise en ligne des sites internet en anglais et en espagnol :

Conception des lignes éditoriales avec 2 groupes de travail locaux : des professionnels hispanophones ou accueillant de la clientèle espagnole , des professionnels anglophones ou accueillant de la clientèle anglaise.

L'architecture technique s'appuie sur le site français.

> 2 sites spécifiques ont été mis en ligne en juillet 2020 avec sponsoring sur IG

<https://www.tourisme-bearn-gaves.com/en/>

<https://www.tourisme-bearn-gaves.com/es/>

12-Communication auprès de la clientèle de proximité

PQR :

Gazette du Béarn des Gaves : insertion d'un supplément 4 pages dans la parution de juillet 2020

>> 11 pages consacrées au tourisme

Tirage 10000 ex - distribué dans les foyers du BDG et aux touristes dans les accueils des OT

Réseaux sociaux :

- **Remerciements aux producteurs :**

But : promouvoir les producteurs auprès des locaux, en les remerciant suite à leur présence durant le confinement

Résultats : Bonnes réactions et adhésion du public à la démarche. Partages et réactions positives.

Le nombre d'impression (128.000) a dépassé les attentes (25.000) ; la couverture est à 26.000.

- **Produits "Apprentis" à la Saline, éleveurs et paparazzi :**

But : promouvoir les produits commerciaux nouvellement conçus par l'OT sur le thème des Saveurs et Savoir-faire

Résultats : Objectif d'impression rempli : 156 511. La couverture est bonne : 56 382 personnes ont eu la publicité affichée sur leur fil d'actualité facebook ou instagram. 7 ventes effectuées via ces campagnes : bons résultats

- **Sites internet espagnol et anglais :**

But : impulser la mise en ligne des nouvelles versions espagnoles et anglaises de notre site internet via une campagne sur Instagram (canal prisé par les clientèles étrangères)

Résultats : le nombre d'impressions est très bon : 352 191, ainsi que la couverture. 205 704 personnes ont eu cette publicité affichée sur leur fil d'actualité. Le ciblage anglophone local pour servir de prescripteur a été bien choisi, vu les aléas rencontrés par la clientèle britannique. Le ciblage espagnol a été efficace : les visiteurs outre-Pyrénées étaient assez frileux et venaient souvent de régions frontalières.

Un bug de connexion des sites à google analytics dû à l'agence web nous empêche malheureusement de mesurer le nombre de clics sur ces périodes sur ces sites étrangers. Le problème a été résolu en septembre.

- **Campagne de notoriété :**

But : répéter un message auprès d'un même public pour ancrer le Béarn des Gaves dans leur esprit, afin qu'ils y prévoient leurs futures vacances.

Résultats : le nombre de répétition est atteint : 3,15, tous réseaux confondus

13- Autres

- **Les Editions papiers :**

Guide Accueil :

12500 ex en français - 5000 ex en anglais - 5000 ex en espagnol

Plan de visite :

7000 ex en français - 5000 ex en anglais - 5000 ex en espagnol

Large diffusion de la documentation auprès des professionnels pour qu'ils soient relais

- **clientèle pêcheur - an 1** : en collaboration avec l'office de tourisme Coeur de Béarn

But : faire découvrir aux pêcheurs qui prennent des vacances en famille, le Béarn, comme une destination pêche. 3 vagues de sponsoring sur FB.

Résultats pour le Béarn des Gaves : à chaque campagne, hausse du trafic sur le site internet - 246384 internautes touchés - 343400 affichages de la vidéo

A la 3° campagne, (fin juin - début juillet) on constate une baisse du nombre d'internautes et d'affichages car le coût par clic a augmenté. (forte concurrence France)

14- Création de contenus

86 nouveaux clichés et photos prises par drone en banque d'image.

À RETENIR :

site internet français (sur 1 an)

- 80 081 sessions (connexions) - 15 % de sessions /2019 (> perte des connexions pendant le 1er confinement)

sites internet anglais et espagnol (de sept à dec 2020)

- 325 sessions en anglais (> hiver + inquiétude Brexit)
- 299 sessions en espagnol (> hiver)

Facebook :

- 189 021 personnes touchées + 1095 % de portée / 2019 (> effet des campagnes sponsorisées)
- 10 250 abonnés
- taux d'engagement : 6 % (+1 point / 2019 : très bon taux)

Instagram :

1808 followers

#bearndesgaves utilisé 4021 fois

**>> Baromètre We Like Travel :
l'OT Béarn des Gaves est 352ème sur 620 OT analysés
pour la gestion des réseaux sociaux**

15- Bilan presse 2020

Nous activons 3 canaux pour mener les relations presse :

- la presse locale que nous sollicitons
- le travail en partenariat avec l'Aadt 64
- les réponses aux journalistes qui nous contactent en direct

Média locaux	sujet	parution
Web TV Bonsoir le Béarn	les 3 cités + apprentis	22 août 2020
Guide de l'été Sud Ouest	suggestions articles	été 2020
Sud Ouest le Mag	la pêche à la mouche en BDG	10 juillet 2020
La République des Pyrénées	Apprentis	28 juin 2020
La République des Pyrénées	Apprentis	12 juillet 2020
La République des Pyrénées	Apprentis	17 juillet 2020

La République des Pyrénées	Apprentis	10 août 2020
La République des Pyrénées	Apprentis	17 août 2020
Sud Ouest	Apprentis	17 août 2020
La République des Pyrénées	Apprentis	13 sept 2020
Les petites affiches	Histoire de Salies de Béarn : sel et thermalisme	30 sept 2020
Côte Basque Madame	chambre d'hote en BDG	hiver 2020
ITW France Bleue - Béarn - Bigorre - Landes - Pays Basque - "ça vaut le détour"	patrimoine, histoire, manifestations en BdG	2 dates en été 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	spécial tourisme les 3 cités pendant le week end de l'ascension	23 mai 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	le patrimoine + les animations	18 juillet 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	le patrimoine + les animations	6 août 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	le patrimoine + les animations	9 août 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	le patrimoine + les animations	11 août 2020
ITW France Bleue Béarn Bigorre	les apprentis	12 août 2020
ITW FB Béarn Bigorre	collection ITW : 10 pros ont présenté leur activité + jeu concours	été 2020
Publi reportage La République	valorisation des activités des professionnels (9 fois dans l'été)	été 2020
Publi reportage La Gazette du Béarn des Gaves	valorisation des acteurs locaux	juillet 2020
Publi reportage J'aime mon Béarn	valorisation du territoire	hiver 2020
Média nationaux	support	parution
TV : FR3	Chasse aux trésors - tournage juillet 2020	2° trimestre 2021 - à confirmer
TV : JT - TF1	Que faire autour de Pau ? (le BDG)	28 mai 2020

TV : JT - TF1	Les maisons béarnaises (en BDG)	mai 2020
TV : FR 3 National	L'eau en BDG	juillet 2020 - annulé
TV : FR 3 météo à la carte	Artisan d'art d'exception	contact fin décembre : tournage reporté pour cause de Covid
Ca m'Intéresse	le sel de Salies de Béarn	juillet 2020 ?
Camping car magazine	visites depuis l'aire de camping car à Orriule	janvier 2020
Le parisien - Aujourd'hui en France	Salies de Béarn	juillet 2020
Magazine Maxi	Béarn : Sauveterre de Béarn et Salies de Béarn	juillet 2020
Pleine Vie	Navarrenx	juillet 2020
Pyrénées Magazine	Les châteaux fébusiens : Sauveterre de Béarn	novembre 2020
Gourmandises magazine	Salies de Béarn et la cuisine autour du sel	été 2020
Elle	court séjour en BDG	?
Easy Voyage.com	Laas	15 août 2020
FigaroVoyages.com	5 beaux villages en Béarn	17 janvier 2021
https://artsandculture.google.com/	Histoire de Salies de Béarn : sel et thermalisme	?
J'aime mon patrimoine.com	Navarrenx : la cité au 16° S	?
Europe 1	le BDG durable	?
ITW Radio vinci	les apprentis à la saline	21 juillet + diffusion semaine 31 : 7 fois dans la semaine
France Today	le sel de Salies de Béarn	fév-mars 2020

À RETENIR : 43 relations presses

Médias Locaux

- 1 reportage sur web TV locale
- 11 parutions presse locale
- 7 ITW radios locales
- 4 publi reportages presses locales

Médias nationaux

5 tournages TV nationales
8 parutions et/ou contacts presse magazine
4 articles sites internet
2 ITW radios nationales

1 article presse anglaise

16- Terra Aventura

Estimation nbre joueurs année 2020 : 8400
vs 10708 en 2019 (mise en service en juin 2019) : - 21 % de fréquentation

A RETENIR

Navarrenx : 2020 : 2892 vs 2019 : 2416
Salies de Béarn : 2020 : 1328 * vs 2019 : 2372
Sauveterre de Béarn : 2020 : 1888** vs 2019 : 2256
Laas : 2020 2292 vs 2019 : 3664

**fermeture du parcours d'août aux vacances de Toussaint 2020 pour cause de pain de sucre fermé suite à la tempête*

*** fermeture du parcours au printemps pour travaux île de la Glère*

17- Bilan communication collective OT du Béarn été 2020 :

Radio : France Bleu

Juin : Parrainage chronique tourisme sur France BLEU BÉARN

Campagne pub sur les 3 stations (Béarn, Pays Basque, Gascogne), du 15 juin au 11 juillet

Parrainage de l'émission commune aux 3 antennes PB Béarn Gascogne : "ça vaut le détour" du 1^{er} au 31 juillet

Rédactionnel Interview de 10 professionnels par territoire pour qu'ils présentent en direct leur activité

Jeu concours : Dotation de 2 séjours (2j:1n) + visites en Béarn des Gaves

PQR : La République des Pyrénées et Sud Ouest

- 1 double page dans 9 suppléments d'été éditorialisés par les OT : tirage La république et Eclair - 9 vendredis tout l'été
- 1 supplément tourisme 12 pages La république / Sud ouest 42000 ex
- opération de street marketing dans le PB : diffusion de 10000 ex
 - samedi 18/07 : Bayonne / lundi 20/07 : St Jean Pied de Port / 01/08 : St Jean de Luz/ 03/08 : St Jean Pied de Port

- 2 ITW “cafés la Rép” : 03 juillet et 31 juillet : Diffusion sur FB la république : 138 620 fans
- Pages en cahier central sur le magazine Béarn j’adore (Hiver 2020-21) tirage : 10000 ex

Eductours + vidéo

>> 9 éductours + 9 vidéos les baroudeurs du Béarn : 25000 vues

À RETENIR

Budget mutualisé de promotion des OT du BÉARN : 37000 €
participation Béarn des Gaves : 2500 €

18- Collaboration avec l’Aadt

Dans le cadre de sa communication post crise l’OT a relayé leurs actions et a notamment packagé des offres pour “le 64 à 64€”, pour promouvoir le Béarn des Gaves sur les supports de l’Aadt.

2/ La politique commerciale

21 - Gestion de crise : impact des 2 confinements

Etat des lieux : au 12 Mars 2020 : 113 dossiers de réservation en centrale pour un CA de 75995,40 €.

Le 1er confinement a eu pour effet sur l'activité de vente d'hébergement sec :
7 interruptions de séjour - 32 reports dont certains en 2021 et 37 annulés à rembourser -
24 hébergeurs concernés

Au 2ème confinement : 4 interruptions de séjour, 1 report en 2021 et 5 annulés à rembourser
10 hébergeurs concernés

L'OT a réagi en mettant en place une nouvelle stratégie commerciale pour fidéliser les clients :

Répondre aux attentes clients pour les fidéliser, et adaptation des hébergeurs qui ont accepté des reports de séjour sans supplément même si la saison tarifaire du report leur était défavorable . Nous remercions vivement les hébergeurs.

Méthode de travail :

Contact avec les clients pour les informer de la fermeture des Thermes, recherche de solution individuelle : remboursement partiel ou total du séjour et de la taxe de séjour, ou report séjour.

Médiation auprès des hébergeurs concernés pour qu'ils acceptent le remboursement sans pénalité aux clients.

> Effet de la crise sur les hébergeurs : certains préfèrent se tourner vers la location longue durée, ou mettre leur bien en vente, au détriment de la location saisonnière et de la centrale de réservation.

Concernant l'activité groupe, l'année 2020 s'annonçait très florissante avec 37 dossiers de réservation et 3 devis pour des séjours en voie de confirmation.

La plupart des groupes qui avaient versé des acomptes ont fait le choix de ne pas récupérer leur argent en vue d'un report soit en 2020, puis en 2021.

Il a fallu reprogrammer des journées d'excursion et des visites sèches, parfois même plusieurs fois en fonction des confinements et restrictions successifs.

> commentaires de l'effet de la crise sur les groupes : en ce moment, pas d'appel groupe. En outre, depuis la fin 2020 et ce début d'année, la jauge de visite est de 5 personnes + le guide.

22 - Des nouveaux produits au plus près de l'humain

Pour répondre aux nouvelles attentes des clientèles, l'office de tourisme a proposé tout au long de l'été, une série d'expériences à vivre avec des professionnels passionnés, pour partager des émotions et des bons moments. Ces activités ont été co-construites avec les intervenants.

Des éleveurs de blonde d'Aquitaine, un photographe, des pêcheurs de fleur de sel, des sportifs ont accueilli chez eux et ont initié à leur métier.

	App Salines	App Éleveurs	App Pelotari	App pêcheurs	TOTAL
Nbre de sorties	17	18	8	2	44
Nbre de personnes	230	149	88	12	472
Chiffre d'affaires	920,00 €	1 490,00 €	880,00 €	120,00 €	3 340,00 €

À RETENIR

CA vente hébergement sec : 69 252,61 € TTC // vs 106 695,35 € TTC en 2019

CA vente groupe : 14 884,7 € TTC // vs 40 894,95 € TTC en 2019

CA vente VDM : 5 336,37 € TTC // vs 2 815,8 € TTC en 2019

CA vente package individuel : 4 413,63 € TTC // vs 29 299,6 € TTC en 2019

3/ L'accueil

La crise a fortement impacté l'activité d'accueil, non seulement par la fermeture de mars à fin mai des accueils, mais aussi dans les nouvelles relations humaines qu'elle a induites. Afin de maîtriser le budget, l'office de tourisme n'a pas embauché de saisonniers.

31 - Gestion de l'information

Nous gérons et mettons à jour annuellement 670 fiches d'informations touristiques :

- 147 liées à l'hébergement
- 34 liées aux restaurants et producteurs
- 63 liées au patrimoine, sites, activités
- 14 liées à la randonnée
- 412 liées aux manifestations

Celles-ci sont saisies sur une base de données SIRTAQUI et alimentent sites départementaux régionaux et des sites privés ayant conventionné pour récupérer la DATA.

En amont de leur venue, les visiteurs nous interrogent :

En 1er par mail (48%)

En 2ème par courrier (21 %)

En 3ème par formulaire de contact depuis le site internet (19 %)

**>> les pages et l'information données dans le site donnent
envie aux internautes d'en savoir plus**

Les protocoles sanitaires recommandés par ADN Tourisme et validés par le ministère du travail ont été appliqués.

La jauge d'accueil physique dans les sites de l'OT est désormais de : 2 personnes à Navarrenx / 1 personne à Salies de Béarn / 5 à Sauveterre de Béarn.

Les accueils physiques, contraints, physiquement et humainement ont été complétés par le déploiement de l'accueil Hors Les Murs dans les campings, et devant les thermes, entre mi-juillet et fin août.

L'accueil HLM se faisait chez les hébergeurs, aux heures de présence des clients. C'est à dire en début de soirée. Concernant les curistes, l'accueil se faisait en fin de matinée de cure, tranche horaire à laquelle il y a le plus de curistes.

Nous avons également, en juin, ouvert un service de chat en ligne implémenté sur le site internet : 16 contacts y ont été établis.

La documentation d'accueil a été remise chez les professionnels pour qu'ils puissent à leur tour être relais d'information.

Top 3 des ventes en boutique office de tourisme (en nombre) :

1/ les cartes postales

2/ le sel

3/ les fiches randonnées

À RETENIR

670 fiches d'information gérées
4 professionnels partenaires de l'accueil hors les murs : 390 personnes rencontrées
35 professionnels ont été relais d'information du territoire

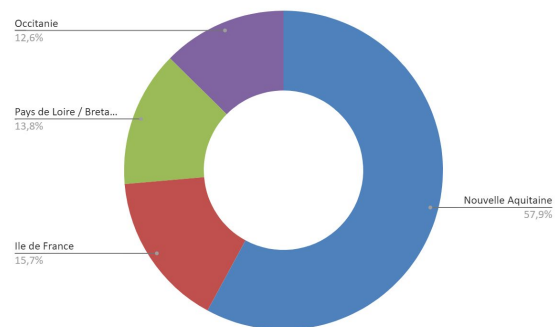
À RETENIR

2 demandes sur 3 à l'accueil portent sur les chemins de randonnée

32 - Profil de clientèle

➤ Les visiteurs sont interrogés sur leur origine géographique. Les principaux bassins émetteurs de clientèle sont :

- 1-Nouvelle Aquitaine
- 2- Ile de France
- 3- Pays de Loire / Bretagne
- 4-Occitanie



Ces origines géographiques sont constantes depuis plusieurs années.

A l'inverse pour la clientèle étrangère, les espagnols surpassent les anglais depuis 2 ans.

- 1-Espagne
- 2- Royaume-Uni

➤ Les activités les plus demandées à l'accueil, par les visiteurs sont :

1. La découverte des cités
2. Le thermalisme (cure et bien-être)
3. La randonnée
4. Les produits du terroir
5. Les activités d'eau

33 - Politique Qualité

Les visiteurs sont invités à nous faire part de leurs plaintes, remarques, suggestions sur les activités du territoire.

En 2020, nous avons recueilli 13 plaintes ou remarques et 6 suggestions. Elles seront

analysées par le groupe qualité à constituer.

En 2019, nous avons recueilli 15 plaintes ou remarques et 3 suggestions

A RETENIR

13 plaintes ou remarques (vs 15 en 2019)

- 8 sur la qualité des sentiers de randonnée vs 6 en 2019
- 4 sur la qualité des hébergements
- 1 sur la qualité de l'info



L'OT AU SERVICE DES PROFESSIONNELS



OFFICE DE TOURISME
BEARN DES GAVES

WWW.TOURISME-BEARN-
GAVES.COM
64270 SALIES DE BEARN

L'office de tourisme acteur auprès des professionnels

1/ Au plus près des professionnels pendant la crise

- écoute active des problématiques des professionnels
- conception, administration et analyse d'une enquête auprès de 45 professionnels du tourisme
- réalisation et animation de 2 visios, avec des intervenants professionnels et l'Aadt :
 - la sécurité sanitaire dans l'accueil dans son hébergement
 - la sécurité sanitaire dans l'accueil sur son site
- communication avec les unions commerciales ou les mairies pour recenser les commerces ouverts
- appel aux organisateurs de fêtes et manifestations pour connaître leur décision sur l'annulation / le report de leur évènement . Mise à jour de l'agenda de la base de données qui alimente le site internet.
- le groupe de travail "art vache" a décidé de maintenir le concours en s'adaptant aux contraintes sanitaires. Concours photo et peinture sur FB + exposition dans la vitrine de "Clin d'Oeil Studio".
- création d'un espace professionnel au sein du site internet :
 - intégration de contenu sur la crise
 - création de rubriques dédiées :
 - boîte à outils sur le numérique, la prise de vue, la connaissance du territoire
 - développement durable
 - prochainement le tourisme d'affaire
 - archivage des newsletters aux pros

2/ le conseil aux porteurs de projets

La crise a (r)éveillé des envies de changement de vie chez les citoyens. + de 15 personnes nous ont contacté pour mieux connaître le territoire et son potentiel.

3/ l'intégration et la formation aux outils de vente en ligne

L'office de tourisme met à disposition des professionnels du tourisme des outils de vente en ligne.

- déploiement d'Elloha :

Elloha est une place de marché, mise à disposition gracieusement des professionnels et des offices de tourisme par l'Aadt 64. Les professionnels peuvent acheter en supplément des modules plus évolués pour gérer d'autres aspects numériques, avec 4 niveaux d'abonnement et de services.

Pour essayer de booster les ventes d'activités pour l'été 2020, l'Aadt a gratuitement mis à disposition le niveau Start Up et le service de Conciergerie. 2 prestataires de loisirs sont en passe de s'équiper.

L'office de tourisme est également utilisateur de l'outil pour vendre ses activités (apprentis...).

>> 9 pros équipés (6 maisons d'hôtes, 1 résidence, 2 prestataires d'activités) + OT

- déploiement d'Ingénie :

Ingénie est un logiciel de réservation dont l'office de tourisme s'est doté pour vendre de l'hébergement sec et du groupe.

En 2021, Elloha et Ingénie seront en capacité de valoriser réciproquement les offres d'hébergement.

>> 40 locations saisonnières, 5 résidences de tourisme, 4 hôtels, 9 maisons d'hôtes, 15 prestataires d'activités, 10 restaurants.

- déploiement de E-Mercat :

E-Mercat est la place de marché locale. C'est un outil de vente en ligne pour les commerçants et une vitrine pour les professionnels du tourisme.

L'OT s'est mobilisé pour aider à l'information des commerçants, puis les former et les aider à prendre en main l'outil.

>> 37 pros contactés par l'OT

4/ Le programme de professionnalisation :

- **Professionnalisation des acteurs sur la thématique durable**

Formation des professionnels avec la MONA : objectif : écriture d'une charte locale
21 février 2020 - 18 participants / la suite en 2021

Ateliers pratiques avec Bil Ta Garbi, syndicat des déchets :

- *compost / 27 octobre : annulé*
- *DIY / 8 octobre - 11 participants*

- **Professionnalisation des acteurs sur la thématique tourisme d'affaires**

Formation avec le cabinet ID REZO / démarrage 3 novembre 2020 - 10 participants : tous les acteurs concernés se sont mobilisés / la suite en 2021

- **Professionnalisation des acteurs sur la thématique numérique**

Formation Ateliers réseaux sociaux + Google My Business avec l'agence Goodness, / reportés en 2021 : le 25 janvier : 11 participants

- **Déploiement de la plateforme d'e-learning "Bienvenue Ici" auprès de professionnels du Béarn des Gaves**

Plateforme d'e-learning créée par la MONA que l'on a mis à disposition des professionnels. Il s'agit d'offrir un contenu pédagogique sur les techniques d'accueil et la connaissance du territoire.

5/ la qualification des meublés : le classement

L'Etat a prorogé les classements venant à échéance en 2020, toutefois, des propriétaires ont fait appel à notre service et 8 hébergements ont été expertisés pour classement (vs 21 en 2019).

À RETENIR

167 professionnels sont partenaires de l'office de tourisme

6/ L'animation de la taxe de séjour

L'animation et la collecte de la taxe de séjour ont été compliquées par la crise, comme pour toutes les activités.

Nous avons au 1er confinement fermé les plannings des hébergeurs pour leur éviter tout appel à déclaration qui aurait été malvenu.

Les taxes sont déclarées par les propriétaires, s'ils commercialisent en direct ou par les opérateurs numériques s'ils commercialisent par leur intermédiaire. Ceci complexifie la déclaration pour le propriétaire. D'autant plus que les opérateurs versent selon leur bon vouloir.

8 opérateurs numériques (Centrale résa OT Bdg, Gîtes de France 64, Novasol, Booking, Airbnb, Abritel Homeaway, Leboncoin, Locasun) versent la taxe de séjour.

A RETENIR

323 hébergements dans la base de données Taxe de Séjour
60796 € déclarés en 2020



L'OT UN OUTIL DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES



OFFICE DE TOURISME
BEARN DES GAVES

WWW.TOURISME-BEARN-
GAVES.COM
64270 SALIES DE BEARN

L'office de tourisme, un outil de la communauté de communes

1/ L'installation de l'OT à Salies de Béarn

La saison 2020 allait démarrer, et l'office de tourisme du Béarn des Gaves ouvrait au 8 rue de la fontaine salée, le 9 mars pour recevoir le public !

Des locaux ont été loués par la communauté de communes du Béarn des Gaves et mis à disposition de l'office de tourisme. La CCBG a pris en charge les infrastructures d'accueil et de travail (baie de brassage, rampe PMR, enseigne,..)

L'équipe de l'OT a décoré l'accueil dans un esprit durable, en privilégiant la récupération et le relooking de meubles.

2/ La vie statutaire

Les fonctions des représentants au comité de direction sont calées sur le mandat électif de l'intercommunalité.

Cette année a donc connu le renouvellement des membres élus et professionnels. Les élus ont été désignés en juillet 2020, tandis que les professionnels se sont organisés en septembre.

Cinq comités de direction se sont tenus dans l'année.

Le comité de direction nouvellement installé a créé trois ateliers de travail

- atelier communication qui s'est réuni deux fois
- atelier qualification de l'offre qui s'est réuni une fois
- atelier patrimoine qui s'est réuni deux fois

Des groupes de travail thématiques peuvent également être organisés en fonction des besoins.

Les membres du comité de direction pour la mandature 2020 - 26 :

COLLEGE SOCIO PROFESSIONNELS				
NOM	PRENOM		NOM	PRENOM
FISCHER	Jean Marc		BENETEAU	Bernard
BOURROUILH	Joël		LALLIER	Clara
CHABRIER	Chloé		LAVIE	Jean Philippe
SARLAT HOFSTETTER	Corinne		LASARROQUES	Monique
CHAPART	Nicolas		COUVALAERE	Arnauld
DARRITCHON	Elise		LE CALVE	Patrick
FOLLIN	Marion		OYHARCABAL	Daniel
RECLUS	Gaëlle		LE BONNEC	Patrick
TROUILH	Francine		BENEGUI	Nicolas
MANESCAU	Chantal		CARRASQUET	Elodie

COLLEGE ELUS				
NOM	PRENOM		NOM	PRENOM
LARROUTURE	Yves		COURBIN	Françoise
SARRIQUET	Carine		LABARERE	Catherine
NEXON	Grégory		MORLAAS	Bernard
BALDAN	Patrick		DUPLAA JACOB	Valérie
CABANNE	Thierry		RECAPET	Evelyne
LATEULERE	Jean Jacques		PUHARRE	Michel
LANSALOT MATRAS	Francis		MARTIN	Alain
SAPHORES	Sébastien		LAGARONNE	Maryvonne
MINVIELLE	Marie Ange		ANGLO	Christina
LARCO	Jean Claude		BOURREZ	Alain
SEGUIN	Marc		PEDEHONTAA	Jacques

3/ Les ressources internes

En cette année exceptionnelle, l'office de tourisme a mené ses missions avec une équipe de 8 salariées. Aucun saisonnier n'a été embauché pour renforcer l'accueil physique estival.

Les caractéristiques sociales de l'équipe sont les suivantes :

- 8 femmes / 8 temps plein / 8 CDI
- 7 sous statut de droit privé / 1 sous statut de CDI de droit public
- 3 à l'échelon 1 / 4 à l'échelon 2 / 1 à l'échelon 3

- 2 salariées basée à Navarrenx / 5 salariées basée à Salies de Béarn / 1 salariée basée à Sauveterre de Béarn

- Trois personnes ont + de 20 ans d'ancienneté

Au 1er décembre, l'équipe s'est enrichie de l'arrivée de Tarek El Jammal. Il est issu du Corps Européen de Solidarité. Son accueil entre pleinement dans les valeurs de l'office de tourisme. Il est intégré à raison de 30 heures hebdomadaires au service commercialisation et sera parmi nous jusqu'au 30 octobre 2021.

La formation permanente est une composante essentielle à la dynamique et l'évolution du tourisme. L'équipe de l'office de tourisme a suivi 518,5 heures de formation.

Elles se répartissent en éductour (découverte des prestataires et nouvelles prestations) en formation intra OT (transmission de connaissances pour utiliser de nouveaux outils numériques...) et en formation externe grâce au programme de formation de la MONA .