



BILAN DES ACTIONS 2020

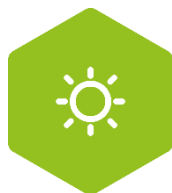




ÉDITO - Le mot du Président



Traditionnellement, à l'an neuf, nous accompagnons nos vœux de souhaits de bonne santé. Cette aimable expression prend un sens tout particulier au moment où s'achève 2020, année qui a vu le domaine de la santé bien malmené. Encore, s'il ne s'agissait que de la santé des personnes alors que celle de nombre de nos entreprises s'avère délicate après les deux confinements et la neutralisation du domaine skiable. Il faut cependant se lancer dans cette nouvelle année avec un sacré handicap puisqu'il est peu probable de voir redémarrer les activités hivernales.



Néanmoins nous affrontons un nouveau défi avec l'unification des trois offices de tourisme de la vallée qui devra être effectif au 1^{er} janvier 2022. C'est une immense tâche de réunir en une seule entité tous les acteurs touristiques de la vallée d'Ossau et les décideurs ont fait fi de leurs divergences pour mener cette opération à bonne fin.



Sous la bienveillance du Jean-Pierre, sommet emblématique qui domine la vallée, unissons-nous pour valoriser notre territoire et, au risque de me répéter, œuvrons pour que le mot « ensemble » ne soit plus un mot mais un comportement.



Et que 2021 nous apporte la sérénité.



Une équipe au service du Territoire



Comité de direction

L'Office de Tourisme des Eaux-Bonnes est géré par un Comité de Direction qui fixe les axes stratégiques. Le pilotage est assuré par le Président, Jean-Claude AUGER aux côtés de Christophe BADOR en intérim de direction jusqu'au 31 Décembre 2021. L'équipe assure les missions qui lui sont confiées et définies dans le cadre de la convention d'objectif rédigée par la commune.

Les membres du Comité de direction

Collège des élus :

Jean-Luc BRAUD – Maire
Philippe GUICHEMERRE – Adjoint au Maire
Christian LOUSTAU – Adjoint au Maire
Thierry MIRO – Adjoint au Maire
Bastien BURNIER – Conseiller municipal
Sylvia MENACHAUD – Conseillère municipale
Christian URBANO – Conseiller Municipal

Collège des socio professionnels :

Jean-Claude AUGER – Représentant des propriétaires de meublés
André BERDOU – Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques
Joël BROTON – Directeur de l'école du ski français
Thierry CAPBLANC – Représentant des hébergeurs
Olivier GROSCLAUDE – Directeur général de l'EPSA – Remontées mécaniques
Didier LUSSAGNET – Président de l'association des commerçants

PRÉSIDENT : Jean-Claude AUGER

VICE-PRÉSIDENT : Thierry MIRO

Membres invités pour l'année 2021 :

Jean-Louis BARBAN – Président de l'Office de tourisme de la vallée d'Ossau
Robert CASADEBAIG – Président de l'Office de tourisme de Laruns



Commissions de travail

€ **FINANCES : Responsable ESF – Référent OT Christophe BADOR**

Membres : Jean-Luc BRAUD – Christian URBANO – Olivier GROSCLAUDE – Joel BROTONS – Jean-Claude AUGER – Didier LUSSAGNET – Robert CASADEBAIGT – Jean-Louis BARBAN



COMMUNICATION : Responsable Sylvia MENACHAUD – Référent OT Pauline VALLIER

Membres : Jean-Luc BRAUD – Sylvia MANACHAUD – EPSA – Thierry CAPBLANC – Robert CASADEBAIGT



ANIMATION : Responsable Christian LOUSTAU – Référent OT Anaïs LACOSTE

Membres : Christian LOUSTAU – Bastien BURNIER – Sylvia MENACHAUD – Joel BROTONS – Thierry CAPBLANC



MEUBLÉS DE TOURISME : Responsable EPSA – Référent OT Héloïse DESCUBES

Membres : Thierry MIRO – Philippe GUICHEMERRE – EPSA – Jean-Claude AUGER –

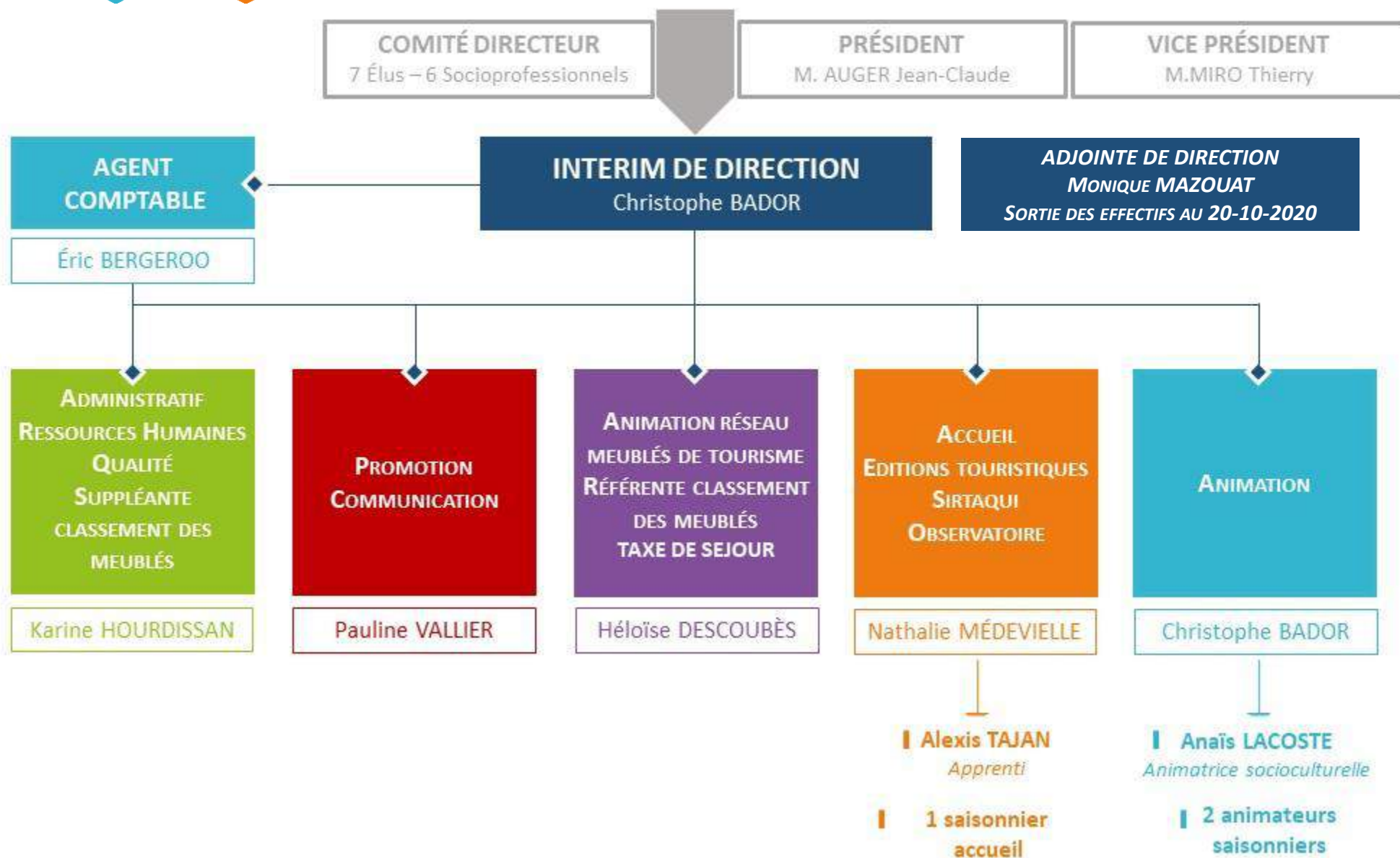


QUALITÉ : Responsable Philippe GUICHEMERRE – Référent OT Karine HOURDISSAN

Membres : Christian LOUSTAU – Philippe GUICHEMERRE – EPSA – Joel BROTONS – Jean Louis BARBAN



L'Équipe





La structure



EAUX - BONNES

Siège social ouvert toute l'année ;
Les horaires d'ouverture au public sont adaptés à la fréquentation touristique.

✓ Bureaux administratifs, espace accueil et espace boutique



GOURETTE

Bureau d'information ouvert en saison estivale en juillet et août et en saison d'hiver de décembre à mi-avril.

✓ Maison de Gourette :
Bureaux administratifs, espace accueil, boutique, agence postale communale, espace découverte du territoire, toilettes publiques, salle multimédia

✓ Espace Montagne : salle de squash, mur d'escalade, douches, vestiaires.

- **1974** : Création de l'Office de tourisme sous forme d'EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial)
- **2011** : Construction de la Maison de Gourette
Bureau neuf, propre et signalé. Situation stratégique en cœur de station et facilités de stationnement
- **2017** : Rénovation de l'Office de tourisme des Eaux-Bonnes
Sur l'avenue Castellane, siège social - Bureau neuf, propre et bien signalé. Situation stratégique en cœur de station et facilité de stationnement

En 2020

18 904	Actes de renseignement à l'accueil comptoir
5 680	Actes de renseignement par téléphone
860	Accueil à distance (mail, formulaire de contact)



La Qualité

2017

Qualité tourisme

La marque Qualité Tourisme™ a pour objectif de fédérer l'ensemble des démarches qualité rigoureuses identifiées dans le secteur du tourisme autour d'une marque nationale de qualité. Créée en 2005 par l'État, elle sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction de la clientèle dans les offices de tourisme, l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les lieux de visite et les activités de pleine nature.

DES GARANTIES POUR LES CLIENTS

Une Information personnalisée
Prestations de qualité
Des professionnels disponibles et compétents
Une offre ancrée dans son territoire

L'OFFICE RESPECTE QUATRE POINTS ESSENTIELS

- Il répond aux Engagements Nationaux de Qualité
- Sa démarche qualité est basée sur un contrôle externe
 - Il se conforme aux règles d'hygiène et de sécurité
- L'équipe assure le traitement des réclamations des clients

2018

Classement en Catégorie I

Le classement des offices de tourisme garanti une cohérence et une homogénéité dans les services offerts aux visiteurs des différentes destinations de vacances en France.

Mis en place par le Ministère en charge du tourisme, ce classement est composé de deux catégories : Catégorie I (la plus élevée) et Catégorie II.

Les différents critères du classement permettent de garantir une même base de services répondant aux principaux besoins des visiteurs. La différence entre les deux niveaux de catégories tient à la fourniture de services supplémentaires, aux actions mises en place, à leurs rayons d'action et aux moyens dont l'Office dispose afin de toujours mieux accueillir, conseiller et satisfaire les clientèles touristiques.

2017
2018

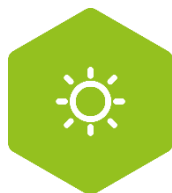
Marque Tourisme & Handicap pour les deux bureaux

2019

Label Accueil Vélo

Renouvellement de la marque Qualité Tourisme

L'office de tourisme bénéficie d'un report de l'échéance de passage de l'audit, il se fera en 2022 à l'échelle de la future structure communautaire,



Budget Primitif et Compte Administratif 2020



Dépenses de fonctionnement

Charges à caractères général :

BP 265 000 € - CA 163 000€

Fonctionnement de l'Office : charges courantes, plan média, impressions...

Charges de personnel :

BP 381 800€ - CA 386 142,84€

*CDI : 6 personnels, CDD : 1 personnel
Apprenti : 1 personnel
Saisonniers : été et hiver 4 personnels*

Dotation provision :

BP 15 000 € - CA 0€

Provision départ retraite

**DÉPENSES DE
FONCTIONNEMENT**

BP 721 600 €

CA 574 861€

Charges de gestion courantes :

BP 30 000 € - CA 23 579,45€

*Adhésions : G2A, la Confédération
Pyrénéenne du tourisme, ADN
Tourisme, MONA*

Virement section investissement :

28 200€

Amortissement : 1 600€

BP = Prévisionnel voté / CA = Réalisé

A noter : Licenciement Adjointe de direction pour inaptitude professionnelle

Gestions des dépenses selon la situation liée au COVID19



Recettes de fonctionnement

Atténuation de charges :

BP 3 600 € - CA 21 617€

Remboursements divers

Excédent de fonctionnement

51 000 €

(2019)

RECETTES DE
FONCTIONNEMENT

BP 721 600€

CA 589 218€

Vente de produits :

BP 30 000 €- CA 19245€

Boutique, commission sur ventes

Taxe de séjour

BP 60 000 €- CA 45 000€

Subventions :

BP 577 000 €- CA 503 500€

Mairie et CD64

BP = Prévisionnel voté / CA = Réalisé

A noter importante baisse dans les recettes escomptées :

- Subvention communale – 40 000€ // Taxe de séjour – 15 000€
- Subvention Région – 10 000€



Dépenses et Recettes d'investissement

Création photothèque / vidéothèque

BP 6 500 € - CA 3 500€

DÉPENSES
D'INVESTISSEMENT
BP 46 500 €
CA 26 372€

Site internet-Borne cartelmatic
Gourette

BP 40 000 € - CA 22 872€

Excédent d'investissement reporté

17 558€

(reporté de 2019)

RECETTES
D'INVESTISSEMENT
BP 46 500 €
CA 1 800€

Amortissement

2 000 €

Virement de la section
fonctionnement

26 941 €



Gestion administrative et RH

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Le Comité de direction de l'office de tourisme s'est réuni 4 fois cette année 2020.

31 délibérations ont été prises.

Le suivi administratif et financier a été très rigoureux compte tenu des conditions liées au covid-19, la baisse de la subvention communale et le licenciement pour inaptitude auxquels nous avons dû faire face.

Révision de contrats de fournisseurs, adaptation des dépenses à la situation, mise en place de chômage partiel pendant la période de confinement, nous permettent ainsi de clôturer l'exercice avec un excédent de **50 000€**.

RESSOURCES HUMAINES

Cette année 2020, nous avons continué notre démarche engagée en 2019 et qui se poursuivra en 2021 de mise en adéquation des RH avec la convention collective et le droit du travail :

- Révision et mise à jour des fiches de poste de l'ensemble du personnel
- Révision et mise à jour selon la convention collective des contrats de travail
- Mise en place d'un plan de formation en adéquation avec les missions de chacun
- Mise en place d'un planning de travail avec visibilité sur 3 mois
- Mise en place des entretiens professionnels
- Mise en place des entretiens individuels
- Gestion et Optimisation des heures de travail sur le mois (éviter le cumul des heures de récupération)
- Mise en place d'une charte de télétravail
- Mise en place de notes de service (organisation travail – utilisation du véhicule de service)
- Transformation de deux CDD en CDI
- Accueil de deux stagiaires en BTS Tourisme
- Réactualisation du livret du nouvel entrant
- Gestion licenciement pour inaptitude



Nos partenaires

COMMUNE EAUX BONNES : Principal financeur, l'Office de Tourisme est lié à sa collectivité par une convention d'objectifs.

LES AUTRES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS :

CD64 : Conseil Département 64 (Propriétaire du domaine skiable)

AADT 64 : Agence d'attractivité et de développement touristique

EPSA : Etablissement Public des Stations d'Altitude

MONA : Mission des OT Nouvelle-Aquitaine

CONFEDERATION PYRENEENNE DU TOURISME

ADN TOURISME : Fédération nationale des OT

OTVO : Office de tourisme de la vallée d'Ossau

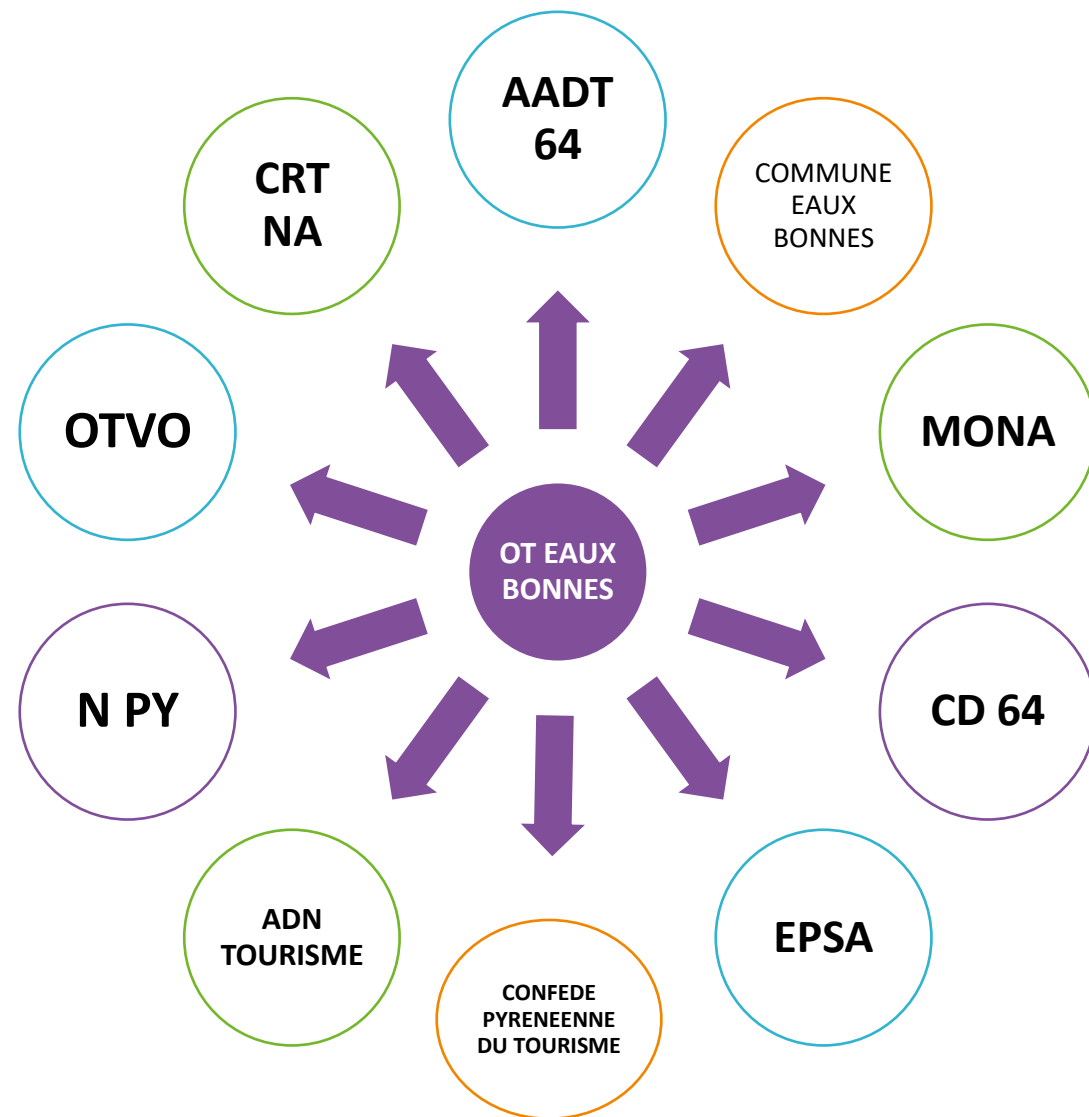
CRT NA : Conseil Régional Tourisme Nouvelle-Aquitaine

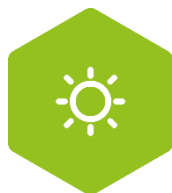
N'PY : Groupement de stations de ski des Pyrénées

L'Office de tourisme des Eaux-Bonnes travaille en étroite collaboration avec les instances départementales et régionales.

Dans la mesure du possible l'OT intègre les actions et dispositifs (accueil presse, salon, etc..) mis en place au niveau départemental et régional.

Par ailleurs, l'OT est régulièrement associé aux différents groupes de travail et comités de pilotage mis en place par ces différents partenaires, en matière de promotion/communication, mutualisation d'outils, développement touristique.





Nos missions & Actions



Missions générales

Vitrine touristique du territoire, l'Office de tourisme est l'interlocuteur direct des visiteurs, des commerçants et des habitants locaux. A ce titre, la collectivité lui a confié les missions d'intérêt public d'accueil, d'information, de promotion et d'animation touristique et commerciale sur son territoire.



ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER LES VISITEURS

- Collecter l'information : centraliser, qualifier et suivre les informations touristiques pour les outils de promotion (numériques et papiers), diffuser en libre-service les documents de communication des partenaires.
- Accueillir les publics : conseiller et informer les touristes dans les deux bureaux d'accueil, par téléphone et mail.



PROMOUVOIR LE TERRITOIRE TOURISTIQUE

- Réaliser des éditions papiers
- Assurer la gestion numérique de l'information (Sirtaqui)
- Développer des outils de promotion et de communication numériques : site web, bornes, écrans, application ...
- Contribuer à la promotion et à la commercialisation des offres touristiques
- Relayer les informations à la presse, mener des campagnes de communication par des achats d'espaces publicitaires



QUALIFIER ET DÉVELOPPER L'OFFRE, GÉRER DES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

- Structurer et entretenir les filières touristiques : Station de trail, Station Nordik Walk, Label Accueil Vélo, Label Tourisme & Handicap etc...
- Gérer les équipements touristiques : Maison de Gourette, Cinéma de Gourette, Espace Culturel des Eaux-Bonnes (ancien Casino).
- Accompagner des porteurs de projets : accompagnement des propriétaires dans la rénovation et la commercialisation de leurs biens, classement des meublés de tourisme.



OBSERVATOIRE

Participation à l'observatoire économique (2020) : adhésion au travers de la Confédération pyrénéenne à l'observatoire station pour permettre la récolte de données et restitution lors de réunion de début de saison.



ANIMER LE TERRITOIRE

L'Office de tourisme des Eaux-Bonnes Gourette conçoit et met en œuvre des animations et des événements. De plus il coordonne et assiste les prestataires, les partenaires, les associations, etc... par une mise à disposition de compétences et de matériel.

Pour assurer sa mission l'Office s'engage à :

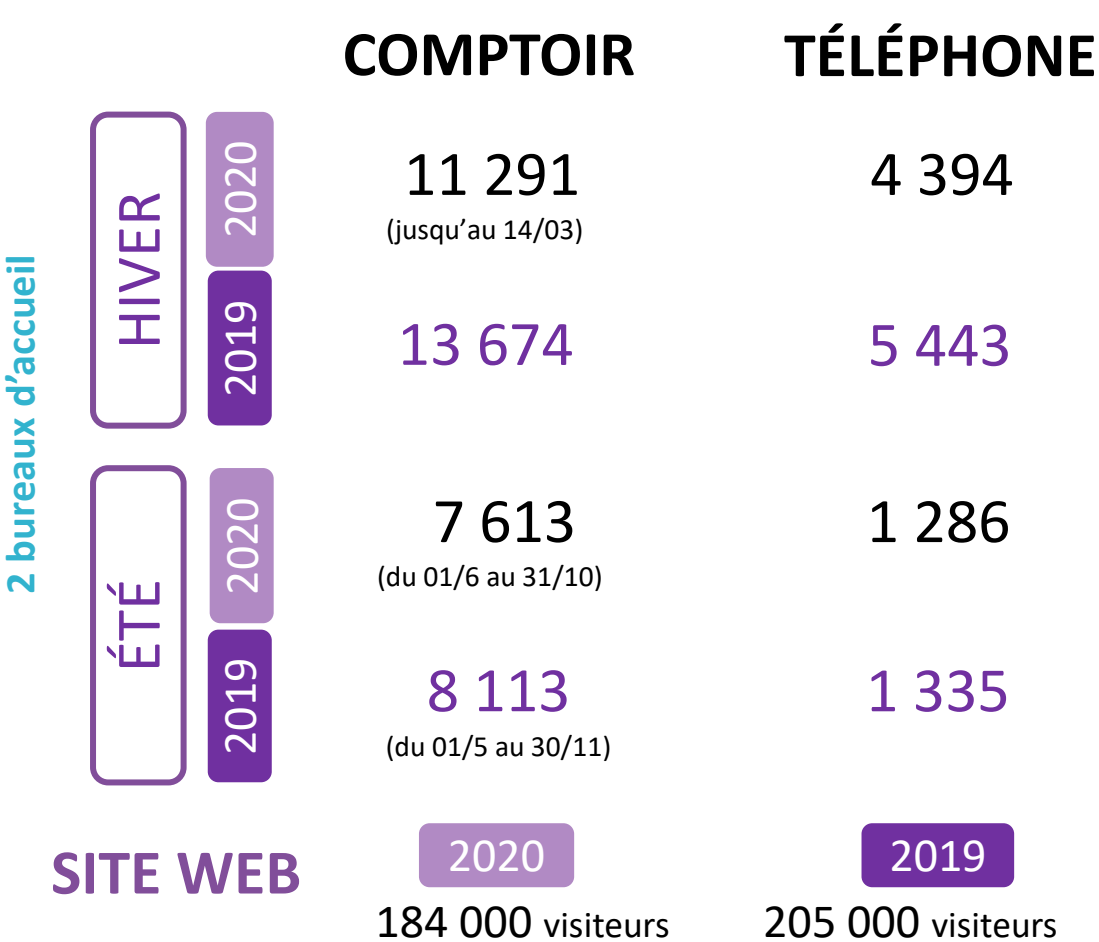
- Offrir des activités hebdomadaires en saison touristique
- Organiser et coordonner des événements
- Mettre en place toute animation : événement permettant d'accroître la fréquentation du territoire.



Quelques chiffres

Analyse de la saison 2020

L'année 2020 a été impactée par les deux confinements nationaux. Durant cette période l'accueil a été assuré à distance du lundi au vendredi via nos outils téléphoniques et numériques. Pendant le confinement, les missions se sont concentrées sur la mise à jour de l'information auprès des professionnels et l'organisation de la saison. Dès le 1^{er} juin nous avons pu rouvrir nos bureaux au public pour assurer l'accueil physique.



La fin de saison hiver a été écourtée par la COVID-19. Les espaces accueil ont fermé précipitamment leurs portes le dimanche 16 Mars. L'accueil a été assuré dès lors à distance par téléphone et mail.

La saison estivale 2020 nous a réservé une belle surprise avec un taux de fréquentation remarquable au vu de la situation sanitaire dès la deuxième semaine de juillet. Nous avons pu observer une nouvelle clientèle non initiée à la montagne. Une météo très favorable a permis à nos visiteurs de découvrir et pratiquer en toute sérénité nos différentes activités.

Sur juillet et août, l'accueil des bureaux a été assuré par 1 personne à minima, sur le bureau de Gourette. Cependant deux conseillers en séjour se justifiaient pleinement notamment les samedis jour d'arrivées.

Le total de la fréquentation est quasi identique à l'an dernier avec 2 mois en moins (mai et novembre dû au confinement) pour cette année.

Quelques chiffres de fréquentation sur la commune : 23% de visiteurs en séjour, 4% de visiteurs locaux/résidents du 64, 3% en excursion à la journée et 69% qui ont transités par le Col d'Aubisque.



Les plans médias

Chaque année, des plans médias et de communication sont mis en place pour promouvoir notre territoire à l'échelle locale, régionale et nationale.

PLAN MEDIA HIVER 2019-2020

Plan organisé en partenariat avec l'AaDT, l'EPSA et agence de communication.

Objectifs :

- Booster la fréquentation aux vacances de Noël
- Mieux remplir Janvier, période creuse
- Redynamiser le ski de Printemps

Cibles :

- Bordeaux à Rennes
- Nouvelle Aquitaine avec un renfort sur le 64-40-33 et le Pays Basques Espagnol
- Les pratiquants de ski (Alpins et Nordiques) - La famille - les jeunes

Moyens :

- Affichages gares
- Display Native
- Facebook + Instagram
- Presse
- Campagne SMS
- AdWords

Budget total :
93 500 €
Dont 50 000€

PLAN MEDIA ÉTÉ 2020

Actions communes avec OTVO + OT LARUNS

- Campagne radio France Bleu Béarn
- Actions avec la République des Pyrénées
- Sud Ouest publicité
- Accueil Presse Espagnol

Budget total : 10 000€
Dont 3 300€

Actions communes OT Béarn

- « Les Baroudeurs du Béarn » = inviter nos abonnés à découvrir tous les territoires du Béarn sur nos réseaux sociaux.
- Publication chaque semaine pour mettre en avant une destination

Budget total : 10 575€
Dont 1 175€

NOMBRE D'ABONNÉS AU 31/12/20

Facebook	Instagram
19 532	8 703
+ 10,5 % par rapport à 2019	+23 % par rapport à 2019

PROFIL DE NOS ABONNÉS (FACEBOOK)



HIVER

QUELQUES CHIFFRES CLÉS (FACEBOOK)

ÉTÉ

LIKES*
363

PORTÉE*
7231

ENGAGEMENT*
1501

LIKES*
446

PORTÉE*
12183

ENGAGEMENT*
740

***Likes** = nombre de likes moyen par publication

***Portée** = portée moyenne par publication (nombre de personnes voyant s’afficher naturellement une publication dans leur fil d’actualité)

***Engagement** = engagement moyen par publication (mesure des interactions et des réactions sur une publication)



Gourette est classée n°3 dans la catégorie des meilleurs taux d'engagement sur Instagram cette année selon une étude We like Travel.



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

Éditions

Été 2020

1000 ex + 1000 offerts



300 ex.



300 ex ré-impression
de 200 ex.



3000 ex. papier
indéchirable/imperméable

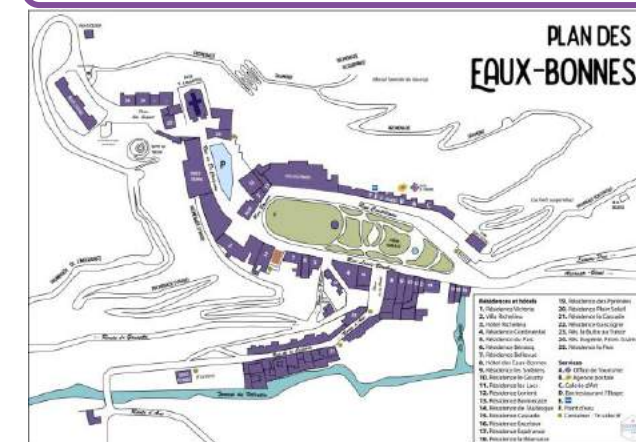


Hiver 2020 - 2021

5 000 ex



Refonte du plan des Eaux-Bonnes pour
l'intégrer dans les brochures



Prix de la Qualité Sirtaqui
pour l'année 2019 pour la
bonne saisie des fiches
syndiquées sur les sites de
l'OT, du Département et de la
Région.

Le 23/09/20
lors de l'AG de l'AaDT
à Pau



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

Outil d'accueil dématérialisé

L'application Gourette3D a pour objectif d'offrir un support d'information dématérialisé sur toutes les activités de pleine nature du territoire.



APPLI 3D



- Randonnées
- VTT
- Marche Nordique
- Escalade
- Canyoning
- Via Ferrata

1 SEUL SUPPORT

En téléchargement gratuit

Edité sur bâche

2 m x 1,5 m

Visible à l'OT en été ou
Espace Montage en hiver

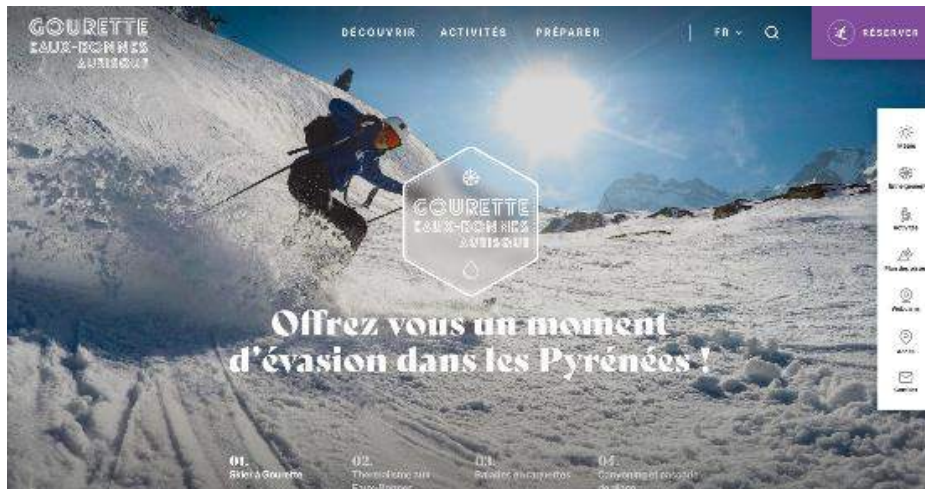
Google Store : + de 1000 téléchargements
AppStore : + de 900 téléchargements



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

Le site internet



Pourquoi un nouveau site ? Le constat : l'ancien site internet était désuet, peu vendeur et pas adapté aux nouvelles pratiques de consommation touristique.

Quels objectifs pour ce nouveaux site ?

- Être une véritable vitrine de notre destination en donnant envie aux gens de venir sur place et en favorisant des actions marketing
- Améliorer l'expérience utilisateur
- Mettre en valeur les socio-pros de notre territoire et favoriser la prise de contact avec la clientèle
- Mettre en place la place de marché ELLOHA et permettre ainsi des réservations en ligne directement via notre site
- Être *Responsive Design* et adapté aux technologies les plus utilisées (en particulier les smartphones)
- Offrir un espace d'informations aux socio-pros de la station ainsi qu'à la presse

EN 2020, LE SITE INTERNET DE GOURETTE C'EST :



+ de **240 000** sessions



155 166 utilisateurs

50 % de 25-44 ans

49 % femmes / 51 % hommes



58 % de connexions via smartphone



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

La commercialisation

La commercialisation de prestations vise à valoriser la destination, son offre touristique et commerciale, ses acteurs économiques et les produits du terroir. A cette fin l'Office de tourisme a conventionné avec deux places de marché. Les prestataires et hébergeurs qui le souhaitent peuvent donc se commercialiser en ligne via le nouveau site internet gourette.com grâce à ces deux outils :

PLACE DE MARCHÉ ELLOHA

La place de marché ELLOHA est portée par l'Aadt64 qui offre le module « Start-Up » (d'une valeur de 19€) à ses adhérents. Cette formule de base permet aux prestataires et hébergeurs d'intégrer un moteur de réservation sur leurs sites internet, de gérer leurs disponibilités en temps réel et d'accepter les paiements en ligne.

Les packs complémentaires donnent accès à des services supplémentaires tels que l'accès à un chanel manager, création d'un site web multilingue par exemple.

L'Office de tourisme reçoit une commission de 10% sur les ventes effectuées via le site internet gourette.com en accord avec le prestataire.

PLACE DE MARCHÉ N'PY

La place de marché N'py fonctionne sous forme d'adhésion et offre l'accès au système de réservation N'PY Resa via un web planning. Trois formules sont accessibles aux propriétaires : 3%, 6% ou 9% (relatifs à la commission qui revient à N'py). Plus la formule est élevée plus les biens remontent en tête des résultats.

Les biens et services des adhérents à la place de Marché N'PY sont commercialisés sur le site internet npy.com et sur le site internet gourette.com (s'ils sont adhérents).

Via une convention de partenariat N'Py rétrocède à l'Office de tourisme 1% de commission sur les réservations faites.

VALORISATION DE VOS PRODUITS AU SEIN DE NOTRE BOUTIQUE

ARTISANAT Gastronomie
Produits locaux locale
Culture & Patrimoine FAIT MAIN



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

La boutique

Depuis le 23 décembre 2017, l'Office du Tourisme dispose d'une boutique dans chacun des deux bureaux d'accueil mettant en avant les producteurs et artisans locaux. Pour l'année 2021 nous avons travaillé à diversifier notre offre en ajoutant des produits logotypés à l'image de notre structure. Ainsi nous proposons désormais des gourdes, mugs, magnet et cendriers de poche.



BILAN HIVER 2019- 2020 + ÉTÉ 2020

Total CA TTC : **42 332,50€**

dont **22 117€** de vente train d'Artouste



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

Presse et radios



DOSSIER DE PRESSE AADT

Diffusion

Bordeaux / Paris / Espagne (San Sebastian)

+ COMMUNIQUÉS DE PRESSE RÉGULIERS
pour annoncer des événements ou nouveautés

Partenaires locaux



Partenariats Radios Nationales



OPÉRATIONS « PIQTHIU » : L'AMBASSADEUR DE GOURETTE EN CHARENTE

Lancement de la saison (direct France Bleue / conférence de presse); Vœux de Piqthiu / dégustations d'huîtres; Garbure en altitude; Animations en station / veillées contes; La planchette de Piqthiu



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

Coordination des acteurs

L'année 2020 a été marquée par la crise de la Covid 19. L'Office du tourisme a régulièrement relayé les informations relatives aux aides, mesures sanitaires, à la reprise d'activité ou toutes autres informations utiles à ses prestataires. Les équipes se sont mises en relation avec les socio-professionnels afin de faire des points réguliers sur leurs offres et besoins.

1

GUIDE
E-TOURISME

Notre chargée de communication a profité de cette période de confinement pour sensibiliser les socio-professionnels « aux divers outils numériques disponibles via un guide des bonnes pratiques en matière de e-tourisme.

40

Lettres
d'information

Depuis le début de la crise de la COVID-19 nos équipes ont envoyés une quarantaine de lettres d'informations, notes de conjonctures, actualités, informations sur les aides disponibles à ses adhérents.

1

Rencontre

L'Office de tourisme a invité les socio-professionnels du territoire à une rencontre le 4 décembre 2020 au Cinéma de Gourette. Cette réunion avait pour objectif de créer un moment d'échange et de discussions afin de prendre connaissance des offres prévisionnelles des socio-professionnels vis-à-vis de la situation sanitaire et des restrictions envisagées par l'État.



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

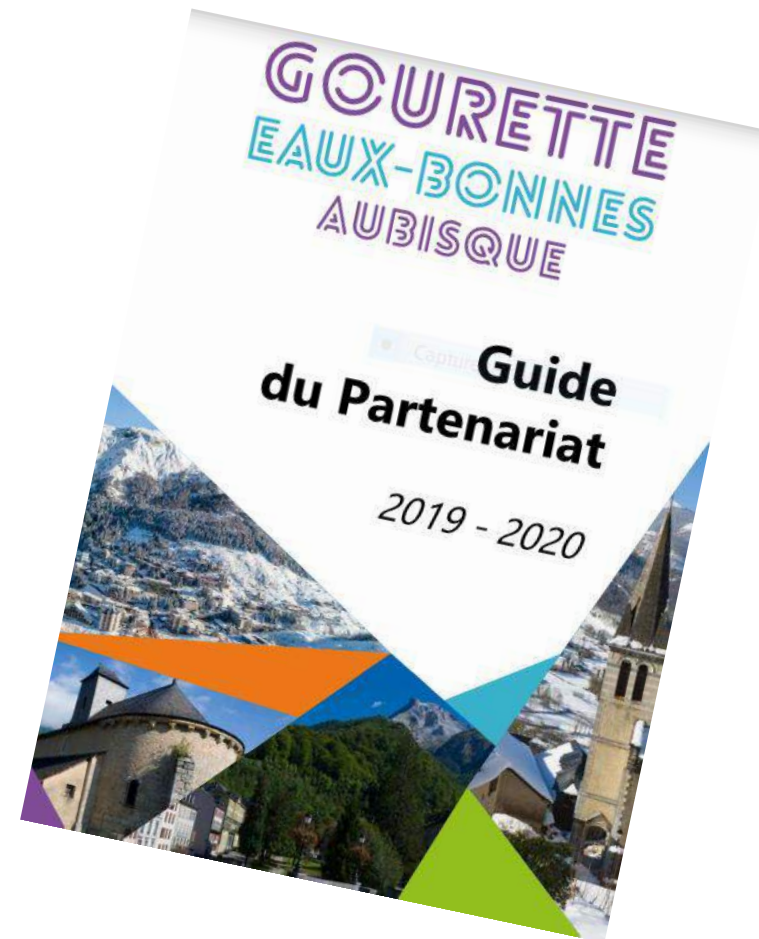
QUALIFIER

Partenariat

Pour cette première édition, nombre de souscripteurs au Guide du Partenaire ont fait confiance à l'Office de tourisme et nous les en remercions. (**72** partenaires + **22** dépôt de flyers pour un total de **7140€**)

- 1** Camping
- 2** Artisans/producteurs
- 2** Écoles de ski
- 2** Hôtels
- 3** Commerces et services
- 3** Hébergements collectifs
- 4** Agences Immobilières & Centres de vacances
- 5** Restaurants
- 6** Magasins de sports
- 11** Prestataires d'activités
- 33** Meublés de tourisme

- 22** Formules Dépôt de flyers





ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

Meublés de tourisme

CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

L'Office de tourisme a obtenu l'habilitation au classement des meublés de tourisme en Août 2020. Héloïse DESCoubes et Karine HOUrdissan, en tant que suppléante, sont les personnes référentes pour effectuer les visites de classements.

Depuis septembre nous avons effectués 9 visites

- ✓ 4 meublés classés 1*
- ✓ 5 meublés classés 2*
- ✓ 2 visites conseil

- 4 meublés en attente (contacts en 2020 et classement 2021)

Objectif 2021 : 17 reclassements + 10 nouveaux

✓ Formations & Nouveaux services

Prise de vue d'un meublé de tourisme : possibilité de faire des photographies des meublés à la demande des propriétaires.

TAXE DE SÉJOUR

Reprise de la gestion de la taxe de séjour par l'Office en juin 2020.

- ✓ Auto-formation sur le fonctionnement de la plateforme
- ✓ État des lieux de l'existant / mise à jour
- ✓ Relance de déclaration & paiement
(Récupération de 2023,81 € au 25/01 pour période de Jul 2018 à Dec 2019)
- ✓ Aide au paramétrage de la plateforme
- ✓ Déclaration en Mairie : + 23 depuis le 1^{er} juillet 2020

Accompagnement dans la rénovation des biens

Reporté à 2022 dans le cadre de la fusion des Offices de tourisme



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

Gestion d'équipements



MAISON DE GOURETTE

- Espace Montagne
 - Pan d'escalade
 - Salle de Squash
- Espace multimédia
- Ludothèque



ESPACE CULTUREL DES EAUX-BONNES

Reprise de la gestion de
l'Espace Culturel des
Eaux – Bonnes par
l'Office de Tourisme
depuis l'été 2019



CINÉMA DE GOURETTE

- 57 séances en hiver
- 14 séances en été

La crise sanitaire imposant des protocoles stricts ces équipements n'ont pu être exploités à leur pleine capacité.



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

Le cabinet G2A est le leader dans le domaine des études statistiques du tourisme en montagne. Celui-ci a été mandaté par la Confédération Pyrénéenne qui regroupe 80 % des stations de ski des Pyrénées depuis 5 ans.

La participation volontaire des hébergeurs de la station aux études statistiques de G2A nous permet d'avoir une meilleure visibilité sur nos taux de remplissage ainsi que diverses études saisonnières et ou tarifaires comparées avec les autres stations de la chaîne pyrénéenne.

Le partenariat avec Flux Vision permet de compléter nos études par un suivi régulier et la qualification des flux à l'échelle de la commune des Eaux-Bonnes.

TOURISTE : personne qui séjourne au moins une nuitée sur le territoire

EXCURTIONNISTE : personne qui vient ne reste pas la nuitée et qui passe au moins 3h sur le territoire en 9h et 17h

TRANSIT : personne qui reste sur le territoire moins de 3h. Cela inclu les passages par le Col d'Aubisque mais aussi les livraisons et les locaux qui restent moins de 3h.





ACCUEILLIR

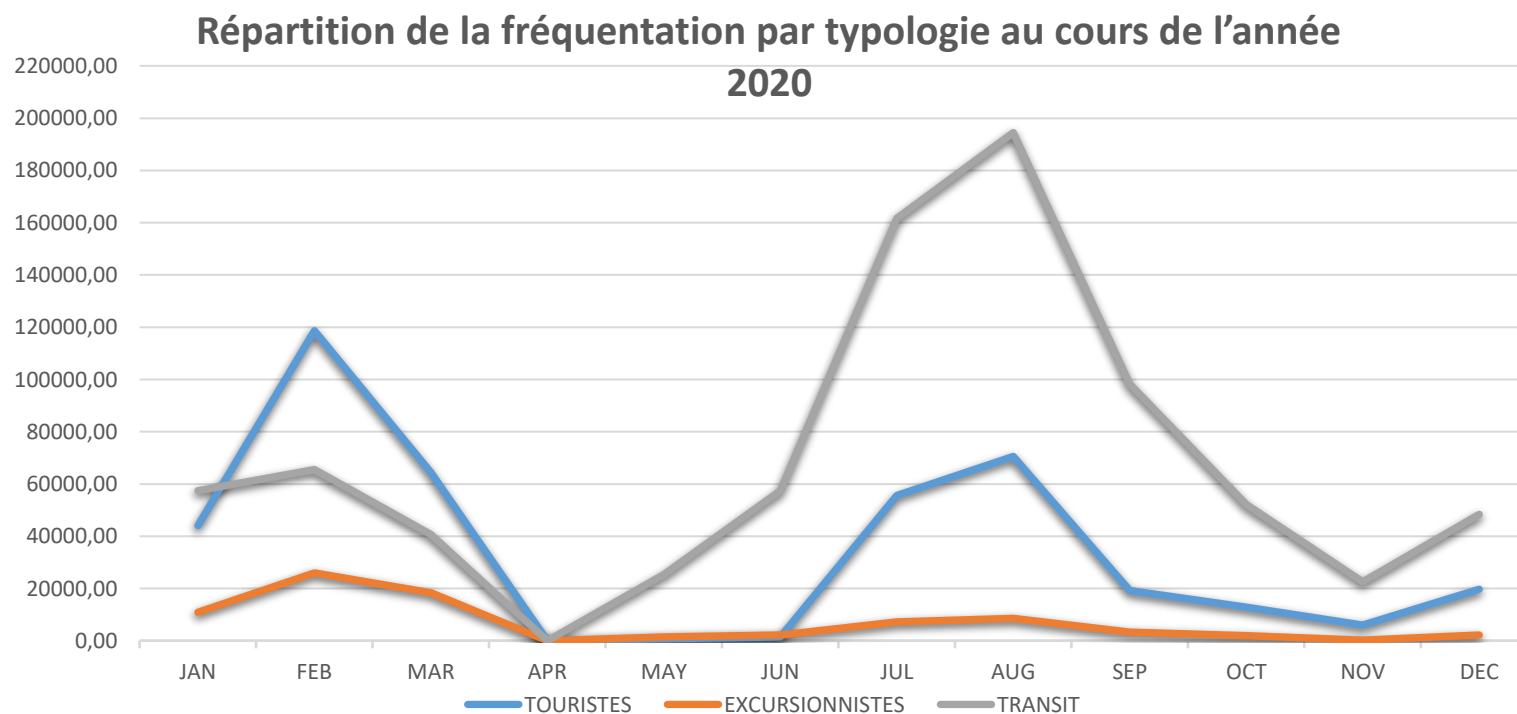
PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

Les flux de l'année 2020 ont été fortement conditionnés par la crise sanitaire. Le mois d'avril est marqué par le confinement strict. Pour le reste nous constatons un fort pic de fréquentation touristique au mois de février correspondant aux vacances scolaires, période de plus forte affluence. Pour la période estivale nous constatons une forte hausse de la fréquentation pour les mois de juillet et août signe que, malgré la crise sanitaire et les restrictions liées, les touristes ont été présents en montagne.

Enfin on peut constater des chiffres de fréquentation élevés pour la catégorie « transit » correspondant à des sorties courtes en montagne. Pour la période d'hiver on peut supposer qu'il s'agit de locaux qui viennent passer quelques heures en station. Pour la période estivale, où le poids des visiteurs « en transit » est le plus élevé on peut supposer qu'une grande majorité des visiteurs qui passent par la station transite via le Col de l'Aubisque.





ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

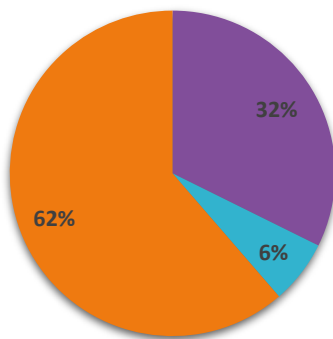
QUALIFIER

OBSERVATOIRE

En 2020 notre clientèle a été composée à 62% de visiteurs en transit. Les excursionnistes quant à eux ne représentent que 6% des visiteurs.

Objectif : allonger la durée de la visite sur notre territoire pour augmenter les retombées économiques.

Répartition de la fréquentation par typologie de clients

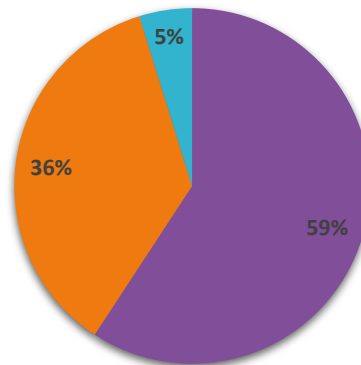


■ TOURISTES ■ EXCURSIONNISTES ■ TRANSIT

Si nous nous concentrons sur la catégorie « touristes » nous pouvons constater que 59% des séjours sur la commune sont fait au cours de la période hivernale (de décembre à mars – ouverture de la station de ski).

Objectif : développer le tourisme 4 saisons pour augmenter le poids de la saison estivale.

Poids des saisons - clientèle "touristes"

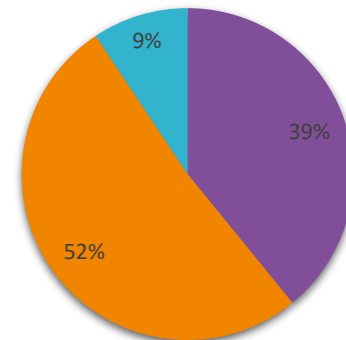


■ Hiver (dec à mars) ■ ÉTÉ (juin septembre) ■ Intersaison (oct - nov - apr-mai)

En 2020 nous constatons que 52% de la clientèle (tout type confondu) fréquente notre territoire en période estivale. Ce constat découle du très fort taux de transit que connaît notre territoire entre les mois de juin et septembre (un peu moins de 512 000 personnes en transit contre 147 000 touristes et 21 200 excursionnistes).

Objectif : Faire en sorte que les visiteurs en transit transforment leur passage en séjour.

Poids des saisons - fréquentation 2020



■ HIVER ■ ÉTÉ ■ INTERSAISON



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

ANIMER

BILAN 2020 DU PÔLE ANIMATION



DEUX OBJECTIFS

- Développer l'attractivité du territoire pour satisfaire tant la clientèle touristique que la population locale
- Assister et accompagner les porteurs de projets d'animation et d'évènements



DES ENJEUX MULTIPLES

- Allonger la durée des séjours
- Développer les flux de visiteurs
- Dynamiser l'image de l'ensemble du territoire



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

ANIMER

HIVER

Une animation quotidienne pour tous pendant les 5 mois de la saison hivernale, avec une équipe composée de 2 animateurs (1 socioculturel et 1 sportif), 1 second d'animation et 1 agent d'accueil au casino pendant les vacances.

Au programme :

► **Les classiques de l'hiver :** arts du cirque, espace montagne, lotos, marché du terroir, visite de la bergerie, spectacles enfants, escalade, ateliers créatifs, cinéma, concours de bonhomme de neige, happy games...



47 SÉANCES CINÉMA
1505 entrées ↗



12 POTS D'ACCUEIL
1429 participants ↗



11 LOTOS
503 personnes ↗

ÉTÉ

Saison estivale, très impacté par le COVID-19. Pas d'embauche, pas d'ouverture du casino et de l'espace montagne, et seulement 1 animateur.

Au programme :

► Découverte du village, cinéma et escape game.
Les animations ont globalement été peu fréquentées.



8 SÉANCES CINÉMA
7 entrées



8 VISITES GUIDÉES
19 PERSONNES



12 CRÉNEAUX
3 équipes en Août



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

ANIMER

LES TEMPS FORTS

Noël à Gourette **Journée**
Istéry Blanche **Prévention Montagne**
La Pyrénéa **La Gouretteoise** **Week-end Télémarch**
Déambulations musicales
Animation Astronomie



ISTÉRY BLANCHE



ANIMATION ASTRONOMIE



LE PÈRE NOËL EN MOTO NEIGE

LES NOUVEAUTÉS

Urban Quest **Terra Aventura**
Festival Image Montagne **Les Géos font du ski**
Animation Fruits et Légumes **Malle Escape Game**
Nouveau matériel de cirque



BALLE D'ÉQUILIBRE



ANIMATION CIRQUE



*ANIMATION
FRUITS & LÉGUMES*



ACCUEILLIR

PROMOUVOIR

QUALIFIER

OBSERVATOIRE

ANIMER



tèrra aventura
Geocaching Nouvelle-Aquitaine

UNE CHASSE AUX TRÉSORS CONNECTÉE

A vos marques. Prêts ? Sifflez !

Eaux-Bonnes / Aas / Assouste

2020 : 1496 personnes

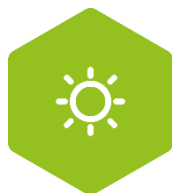
Les Géo' font du ski

Gourette

2020 : 1 100 personnes

Mise en maintenance cet été pour cause de travaux sur le domaine skiable.

La fréquentation des parcours a été impactée pendant par les deux confinements. Les travaux qui se sont déroulés sur le domaine skiable au cours de la saison estivale n'ont pas permis l'ouverture du parcours Les Géo' font du ski. La fréquentation de ce parcours a aussi été impactée cette hiver par la fermeture des remontées mécaniques. La variante entièrement à pied étant moins accessible à tous les publics.



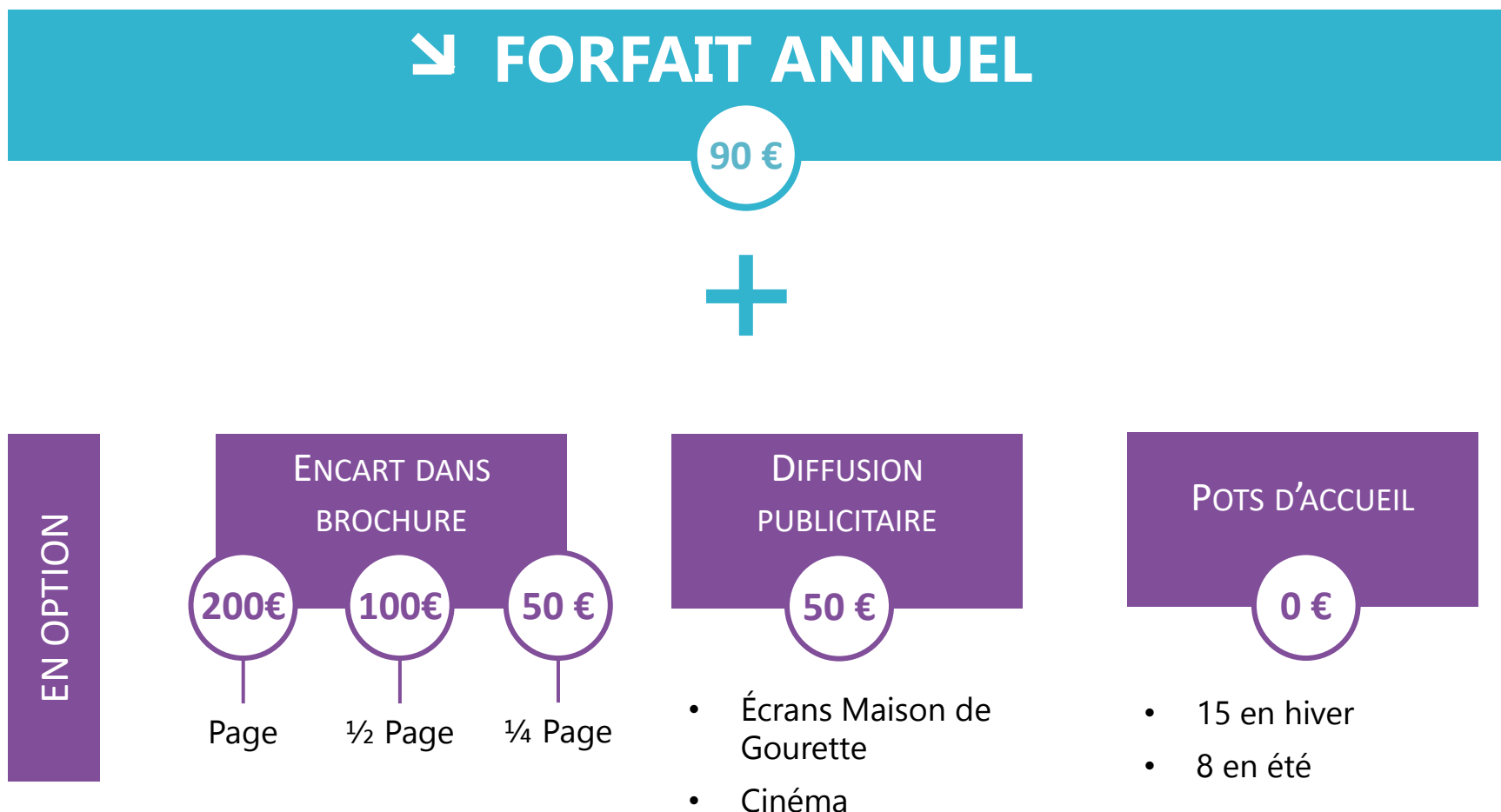
Le Guide du Partenariat



Le Guide du Partenariat

Pour cette année 2021, l'Office de tourisme a décidé de reconduire gracieusement l'adhésion des partenaires nous ayant soutenus l'an passé.

Les nouveaux adhérents devront s'acquitter des cotisations suivantes :





BUREAU DES EAUX-BONNES

Avenue Castellane
64440 EAUX-BONNES

☎ 05 59 05 33 08

info@gourette.com

BUREAU DE Gourette

Maison de Gourette
64440 EAUX-BONNES

☎ 05 59 05 12 17

www.gourette.com