

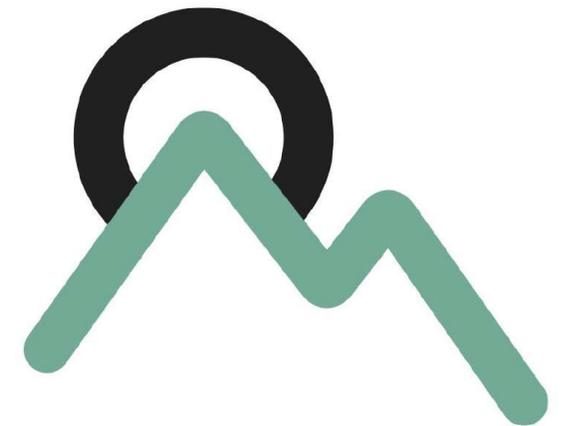
Vallée  
d'OSSAU  
PYRÉNÉES  
Office de Tourisme



**RAPPORT D'ACTIVITÉ** - 01 Janvier au 31 Décembre 2024

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b>	<b>Page 1</b>
<b>L'ÉQUIPE OTVO</b>	<b>Page 2</b>
<b>NOS MISSIONS</b>	<b>Page 3</b>
<b>LA QUALITÉ</b>	<b>Page 4</b>
<b>BILAN TOURISTIQUE</b>	<b>Pages 5 à 12</b>
<b>BILAN NUMÉRIQUE</b>	<b>Pages 13 à 19</b>
<b>BILAN BOUTIQUE</b>	<b>Pages 20 à 22</b>
<b>BILAN PRODUCTION</b>	<b>Pages 23 à 24</b>
<b>BILAN VENTE DES ACTIVITES SECHES</b>	<b>Pages 25 à 27</b>
<b>BILAN DE LA CENTRALE DE RESERVATION</b>	<b>Pages 28 à 30</b>
<b>LA TAXE DE SEJOUR</b>	<b>Pages 31 à 37</b>
<b>PROMOTION DE LA DESTINATION</b>	<b>Pages 38 à 44</b>
<b>COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR</b>	<b>Pages 45 à 57</b>
<b>L'ÉCOUTE CLIENT</b>	<b>Pages 58 à 62</b>



## ÉQUIPE ACCUEIL



**Marie COUBLUC**  
Responsable Accueil



**Nathalie MEDEVIELLE**  
Conseillère en séjour  
Référente Tourinsoft



**Anaïs LACOSTE**  
Conseillère en séjour  
Chargée de la création  
de supports  
Référente boutique



**Ian KOHLER**  
Conseiller en séjour



**Janine VIGNAU**  
Conseillère en séjour  
Chargée du suivi des  
activités



**Camille RONDARD**  
Conseillère en séjour  
Chargée de l'application  
Vallée d'Ossau



**Les saisonniers**  
renforcent notre  
équipe en saison

## DIRECTION



**Gaëtan EVEILLARD**  
Directeur Général



**Christophe BADOR**  
Adjoint de direction

## COMMERCIALISATION



**Myriam MOURASSE**  
Référente centrale  
de réservation



**Laurence CANONGE**  
Référente séjour et  
groupes

“

*14 professionnels  
à votre écoute  
œuvrent pour  
le développement  
touristique  
de la Vallée d'Ossau*

## COMMUNICATION



**Laura JOURDAN**  
Chargée de  
communication



**Sarah STEIL**  
Conseillère en séjour  
Chargée des  
relations presse et  
du suivi des activités

## ADMINISTRATION



**Karine HOURDISSAN**  
Référente qualité  
Administratif  
Comptabilité

## TAXE DE SEJOUR ET CLASSEMENT



**Heloïse DESCUBES**  
Chargée de mission  
hébergements

# L'ÉQUIPE



# LA QUALITÉ, UN ENGAGEMENT PERMANENT

L'Office de tourisme de la Vallée d'Ossau travaille depuis sa structuration à la mise en place de la marque qualité tourisme au sein de ses services.

A travers l'audit de ses 5 bureaux, l'OTVO a obtenu un score de 91,44% lors des visites mystères et un résultat de 91,71% lors de l'audit final en Janvier 2024.

L'OTVO est à présent marqué QUALITÉ TOURISME, une belle récompense gage du travail engagé depuis le 01 Janvier 2022.



Dans la suite logique administrative, La MARQUE QUALITE TOURISME obtenue, l'OTVO a travaillé sur le dossier de classement. Le dossier a été déposé en sous préfecture en Août 2024 et l'arrêté de classement de l'OTVO EN **CATEGORIE I** reçu en Novembre 2024.

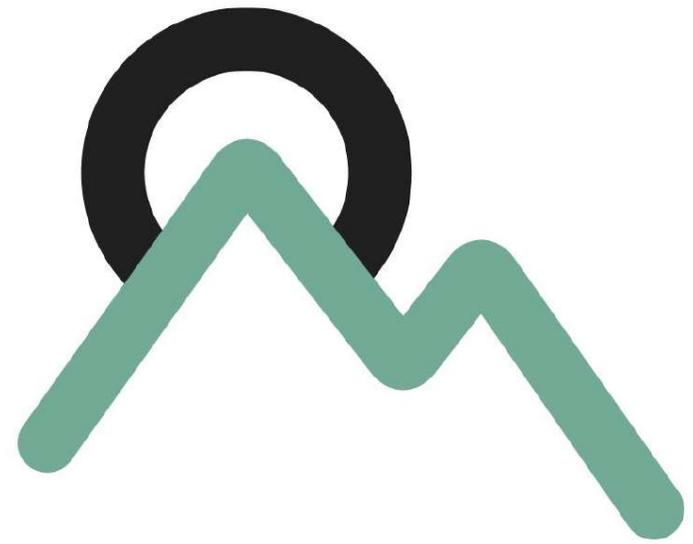
Ces étapes sont indispensables pour les dossiers de demande en stations classées de nos communes.



QUALITÉ  
TOURISME



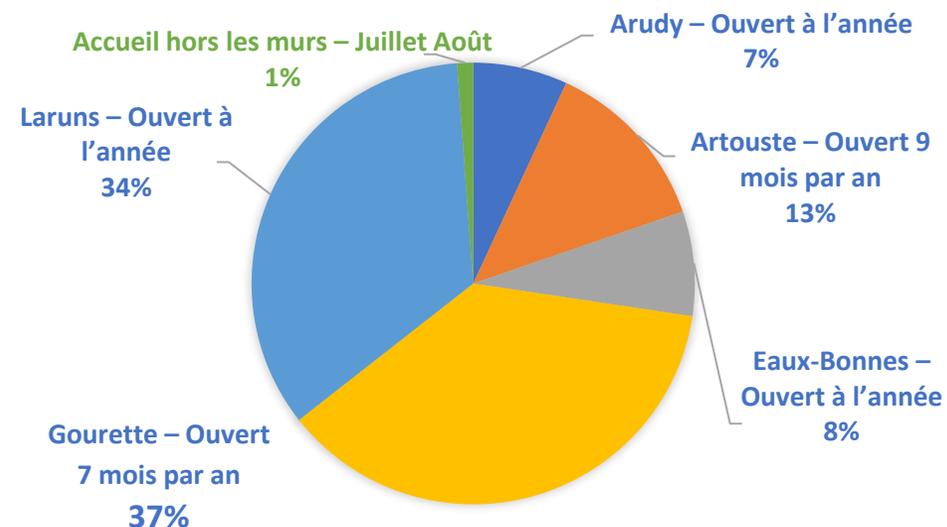
# BILAN TOURISTIQUE



# FRÉQUENTATION ACCUEIL PHYSIQUE PAR BUREAU

(SOURCE TOURINSOFT : BASE DE DONNEES REGIONALE, LES INFORMATIONS SONT COLLECTÉES PAR LES AGENTS ET SAISI SUR LA BASE DE DONNÉES)

BUREAU- Amplitude ouverture	Accueil comptoir		
	ANNEE 2023	ANNEE 2024	
Arudy – Ouvert à l’année	4 828	3 704	-24,7%
Artouste – Ouvert 9 mois par an	4 200	6 822	+62,43%
Eaux-Bonnes – Ouvert à l’année	5 198	4 085	-21,78%
Gourette – Ouvert 7 mois par an	21 551	19 686	-15,04%
Laruns * – Ouvert à l’année	29 069	18 395	-37,01%
Accueil hors les murs – Juillet Août	1 046	621	-40%
<b>TOTAL</b>	<b>64 846</b>	<b>53 313</b>	<b>-24,4%</b>



## OBSERVATIONS :

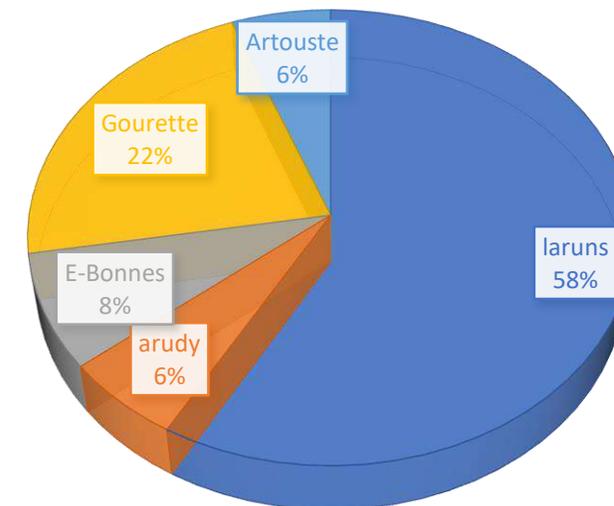
- \* BIT Laruns = Modification des règles de calcul à l’accueil comptoir
- Fréquentation en augmentation au bureau d’Artouste suite au déménagement qui offre une meilleure visibilité

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	
Laruns	393	1187	866	742	1007	1215	4100	5805	1375	755	251	699	<b>18 395</b>
Arudy	109	181	134	173	227	311	934	1079	250	138	77	91	<b>3 704</b>
E-Bonnes	160	257	107	186	99	183	948	1263	308	194	66	314	<b>4 085</b>
Gourette	2669	5124	2789	19	0	0	2346	4013	3	0	0	2723	<b>19 686</b>
Artouste	94	386	198	0	223	247	2091	3031	207	26	0	319	<b>6 822</b>
Accueil Mobile							400	221					<b>621</b>
	<b>3425</b>	<b>7135</b>	<b>4094</b>	<b>1120</b>	<b>1556</b>	<b>1956</b>	<b>10819</b>	<b>15412</b>	<b>2143</b>	<b>1113</b>	<b>394</b>	<b>4146</b>	<b>53 313</b>

Détail de la fréquentation par mois et par bureau

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE PAR BUREAU

(SOURCE TOURINSOFT : BASE DE DONNÉES RÉGIONALE. LES INFORMATIONS SONT COLLECTÉES PAR LES AGENTS ET SAISI SUR LA BASE DE DONNÉES)



BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE D'APPELS CLIENTS		
	ANNEE 2023	ANNEE 2024	
Arudy – Ouvert à l'année	994	733	-26,25 %
Artouste – Ouvert 9 mois par an	823	761	-7,5 %
Eaux-Bonnes – Ouvert à l'année	1 591	1145	-28 %
Gourette – Ouvert 7 mois par an	5 565	3236	-41,85 %
Laruns – Ouvert à l'année	6 840	7570	+10,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>15 813</b>	<b>13 445</b>	<b>-14,97 %</b>

# BAROMÈTRE DU TOURISME

décembre 2024

## FRÉQUENTATION TOURISTIQUE DE LA VALLÉE D'OSSAU

	VISITEURS	%	TOURISTES	%	EXCURSIONNISTES	%	NUITEES	%
Janvier	70 000	+21%	16 000	+18%	54 000	+21%	52 000	+19%
Février	85 000	-27%	27 000	-12%	58 000	-33%	98 000	-17%
Mars	92 000	+24%	20 000	+15%	72 000	+25%	62 000	+22%
Avril	76 000	-17%	12 000	-6%	64 000	-19%	35 000	-11%
Mai	126 000	+38%	16 000	+29%	110 000	+40%	46 000	+18%
Juin	149 000	+25%	17 000	+4%	132 000	+28%	17 000	+4%
Juillet	260 000	+1%	35 000	-7%	225 000	+3%	120 000	-4%
Aout	388 000	+10%	57 000	+14%	331 000	+9%	184 000	+7%
Septembre	160 000	+1%	19 000	-11%	141 000	+4%	56 000	-11%
Octobre	114 000	+15%	18 000	+25%	96 000	+12%	48 000	+15%
Novembre	65 000	+42%	10 000	+27%	55 000	+45%	27 000	+25%
Décembre	87 000	+5%	19 000	-5%	68 000	+8%	69 000	+13%

BILAN  
TOURISTIQUE  
Adt64



# BILAN NUMÉRIQUE



# CHIFFRES CLÉS



**28 230 followers**  
+10,28% par rapport à fin 2023



**11 264 followers**  
+32,81% par rapport à fin 2023

[www.valleedossau.com](http://www.valleedossau.com)

## Année 2024

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, pour cette année 2024, est présenté sur :

- Instagram
- Facebook
- Sur le web avec le site [valleedossau.com](http://valleedossau.com)

[www.valleedossau.com](http://www.valleedossau.com)

Chiffres du 01 Janvier au 31 Décembre 2024



**574 600 Sessions**  
2023 : 15 075 Sessions



**470 708 Utilisateurs**  
2023 : 112 342 Utilisateurs



**1 139 797 pages vues**  
2023 : 529 771 pages vues



**59,82% Taux de rebond**  
2023 : 66,10% - Taux de rebond

### Top 3 des pages les + vue

# 1 Accueil



# 2 Le train d'Artouste



# 3 Info route



Projet 2025

Revoir l'arborescence





## Top 3 des publications les plus likées de Janvier à Décembre

Office Tourisme Vallée Ossau  
Publié par OT Ossau  
7 octobre 2024

Ce week-end a eu lieu l'incontournable Foire au Fromage de Laruns, un événement phare où chacun pouvait y découvrir le métier de berger, déguster de savoureux produits... En voir plus

Voir les statistiques et les publicités [Booster la publication](#)

Rando'R'Pyrénées et 6,3 K autres personnes 280 1,2 K

1- Foire au Fromage  
6020 ❤️

Office Tourisme Vallée Ossau est avec Presselb:  
Publié par Amandine Lescourc  
16 mars

On le surnommait Patou depuis le collège !  
Joueur emblématique de la Section Peloise, il fut un pilier droit atypique, rapide et maître de ballon !  
Il rejoindra le Racing pour la montée en 1<sup>re</sup> division et y sera entraîneur, directeur technique et Président.  
Avec le maillot bleu ?  
13 sélections en équipe de France : 3 victoires de tournois des 6 nations ! Membre de la première équipe Française à avoir battu les All Blacks le 14/07/1970. 🇫🇷  
D'au... En voir plus

Voir les statistiques et les publicités [Booster la publication](#)

3 K 228 commentaires 333 partages

2- Robert PAPAREMBORDE  
3060 ❤️

Office Tourisme Vallée Ossau  
Publié par Amandine Lescourc  
16 janvier

Le Pic du Midi d'Ossau se dresse à l'horizon, nous rappelant la splendeur brute de la nature. Un lieu qui permet à chaque regard de devenir une douce inspiration... La Croix du Buzy

Voir les statistiques et les publicités [Booster la publication](#)

97% 10 commentaires 100 partages

3- Croix de Buzy  
875 ❤️

2024

Évolution followers

01/01/2024 : 25 599

01/01/2025 : 28 230

+ 2631

Taux engagement  
moyen : 2,21%

Projet 2025

Etoffer la photothèque.

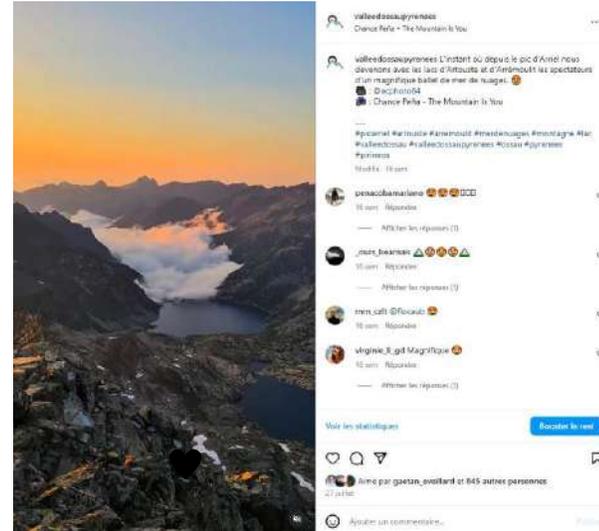




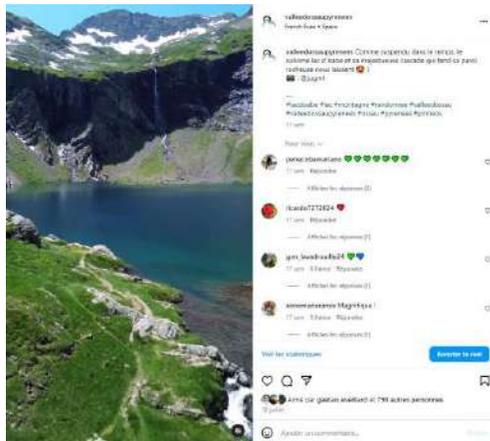
## Top 3 des publications de l'année



1- Sentier d'Aule 878



2- Pic Ariel 846



3- Lac Isabe 791



2024

Évolution followers  
01/01/2024 : 8 481  
01/01/2025 : 11 264

+ 2 783

Taux engagement  
moyen : 11,29%

Projet 2025

Organiser des jeux concours, des collaborations, des partenariats.  
Faire des story à la une



# STRATÉGIE GLOBALE : LA SÉDUCTION

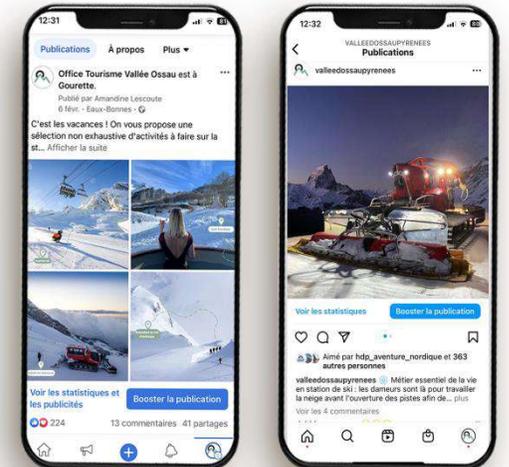


Site web : [www.valleedossau.com](http://www.valleedossau.com)

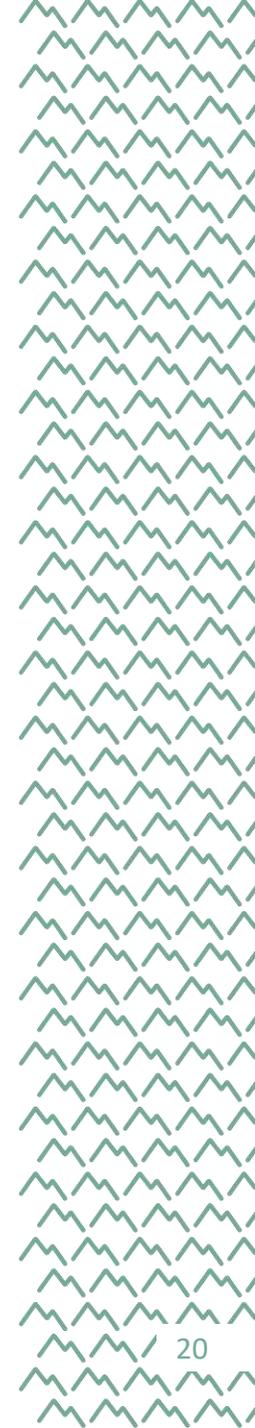
- Conforter le site Internet commun un outil de commercialisation.
- Séduire les internautes afin qu'ils réservent des activités ou des séjours en Vallée d'Ossau.
- Optimiser le site au niveau du référencement.
- Optimiser les sites en versions étrangères afin de séduire nos clientèles espagnoles et. anglo-saxonnes

## Réseaux Sociaux

Poursuivre la stratégie établie depuis 2022 sur la séduction avec pour ambition d'augmenter la notoriété de notre territoire (Faire connaître). Nous souhaitons aussi susciter l'engagement de nos followers (Faire aimer) et les fidéliser le plus possible (Faire Agir).



# BILAN BOUTIQUE



# STRATÉGIE GLOBALE : VALORISER LE PATRIMOINE, LA CULTURE ET LE SAVOIR FAIRE LOCAL

La boutique de l'OTVO a pour objectif d'offrir aux visiteurs des produits locaux et thématiques permettant ainsi de prolonger leurs expériences de la vallée après leur visite.

Elle présente une offre diversifiée :

- Artisanat local
- Guides/ topos-cartes
- Valorisation culturelle : CD
- Livres histoire-patrimoine et jeunesse
- Papeterie : cartes postales, affiches
- Alimentaire
- Produits logotés OTVO



# CA Boutique : 190 833 €

## Top 6 des articles en 2024

- 1 - Cartes postales (5372)
- 2 - Timbres (1226)
- 3 - Cartes IGN (685)
- 4 - Guide rando CCVO (314)
- 5 - Carte 3D EB – GOURETTE (295)
- 6 - Affiche Fricker (278)

## Nombre de clients qui ont fait des achats en boutique

**7460 personnes**

## Initiatives 2025

- Retrait des produits invendus
- Réflexion stratégie boutique, nouveau partenariat à venir et futur aménagement du bureau de Laruns

Évolution du CA :

2023 : 252 693 €

2024 : 190 833 €

- 30%



# BILAN PRODUCTION





**CE**  
**14 dossiers**  
CA : 13964 €  
Bénéfice OTVO : 1503 €

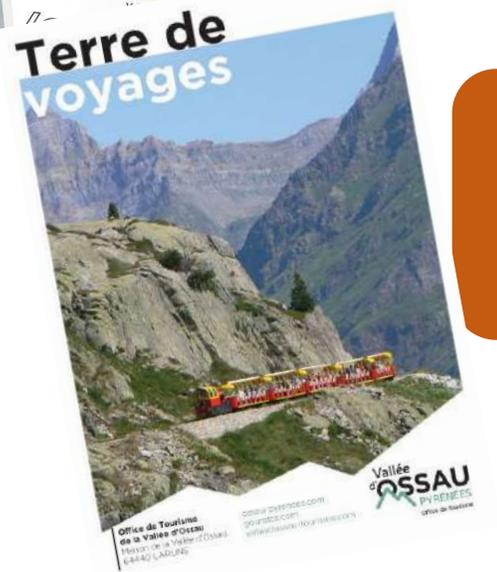
**ECOLES**  
**35 dossiers**  
CA : 117 577,78 €  
Bénéfice OTVO : 19506,85€

**CENTRE DE LOISIRS**  
**22 dossiers**  
CA : 47723,10€  
Bénéfice OTVO : 8044,35 €



**INDIVIDUELS**  
**16 dossiers**  
CA : 6530,72€  
Bénéfice OTVO : 701,87€

**SENIORS**  
**27 dossiers**  
CA : 43 207 €  
Bénéfice OTVO : 4361,03 €



2024

Évolution du Chiffre d' affaire

2023 : 191 865,31 €  
2024 : 229 002,60 €

+ 19 %

Évolution du bénéfice

2023 : 25 873,43 €  
2024 : 34 117,10 €

+ 32%

Évolution des dossiers

2023 : 98  
2024 : 114

+ 16%

Évolution du nombre de devis envoyés (sans suite)

2023 : 54  
2024 : 68

+ 26%



# BILAN VENTE ACTIVITÉS SÈCHES

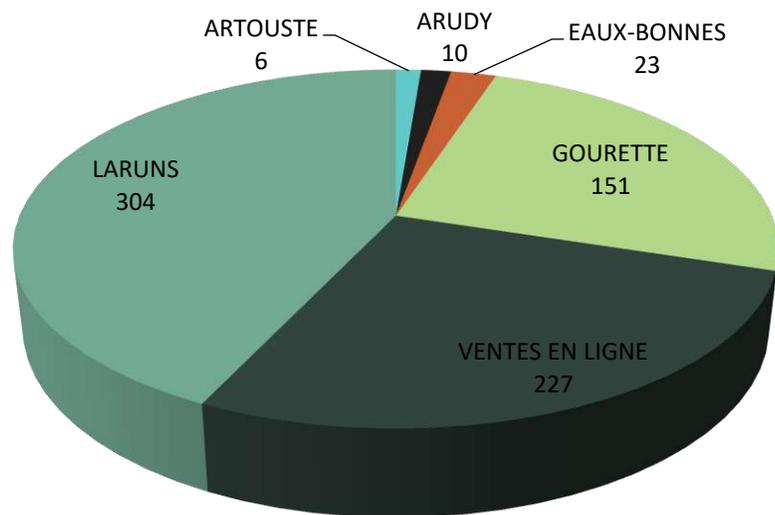


## Dossiers initiés

# 721



# 83 663,00 €



BIT	Nb dossiers	CA
Eaux-Bonnes	23	2 555 €
Arudy	10	990 €
Artouste	6	684 €
Vente en ligne	227	20 590,00 €
Gourette	151	11 660,00 €
Laruns	304	47 184,00 €

# 160



Dossiers annulés ou remboursés

# 24 052 €

# 561



Dossiers aboutis

# 59 611 €

2024

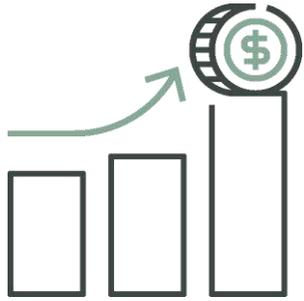
Évolution des dossiers initiés

2023 : 1185

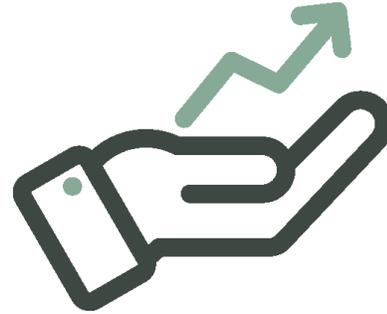
2024 : 721

# Chiffres

2024



Chiffre d'affaire  
**83 663 €**



Bénéfice  
**8366,30 €**

Évolution du CA des dossiers  
aboutis :

2023 : 106 749 €

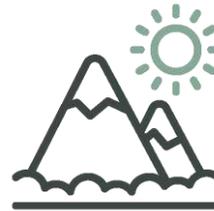
2024 : 83 663 €

## Top 3 des activités les plus vendues



**Hiver**

- 1** Chiens de Traineaux
- 2** ½ journée raquettes
- 3** Grandes tyroliennes de Gourette



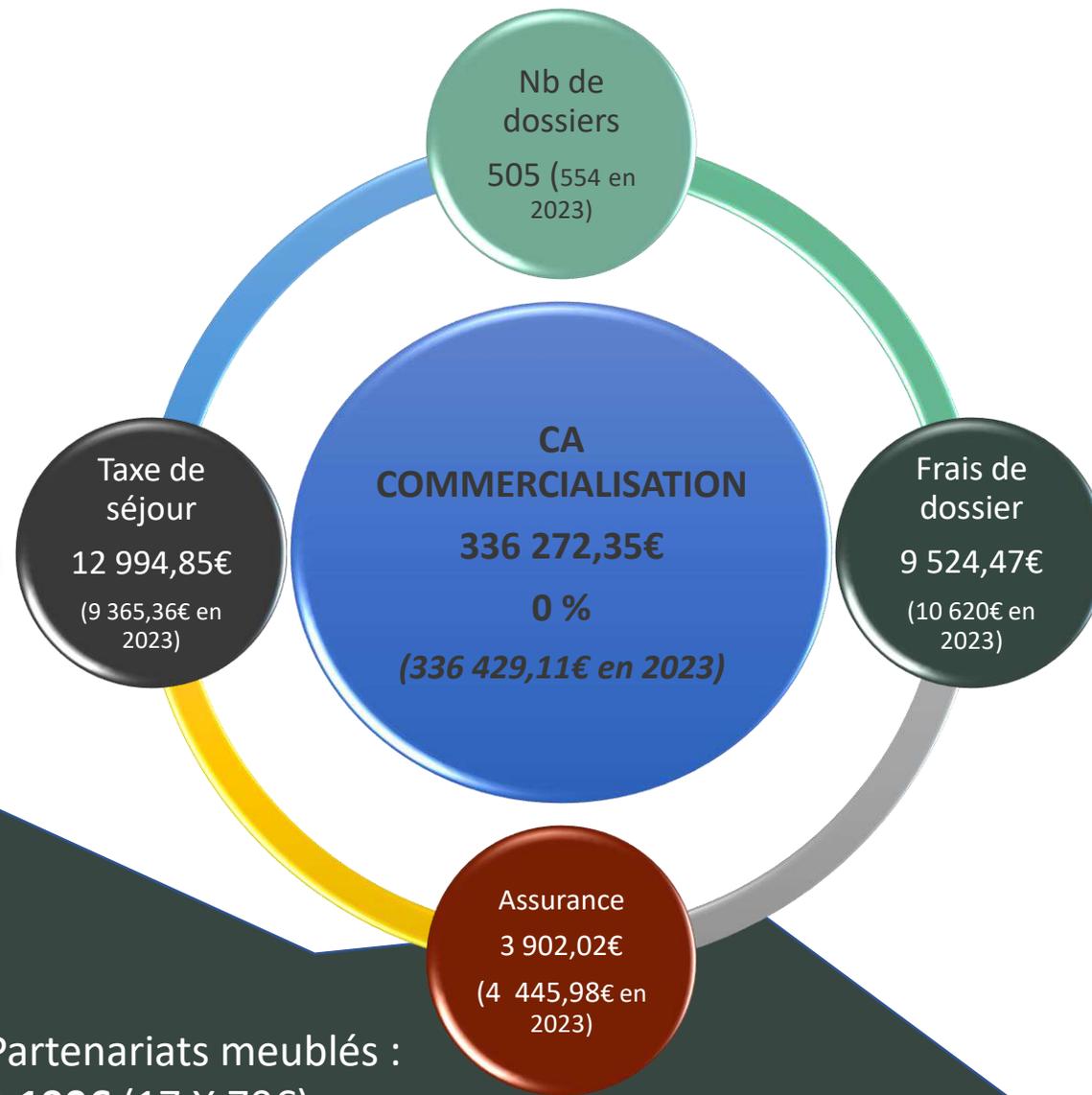
**Été**

- 1** Tyroliennes du Hourat
- 2** ½ journée Canyon découverte
- 3** ½ journée rafting sur le Gave de Pau

# BILAN CENTRALE RESERVATION



102  
hébergements  
592 lits



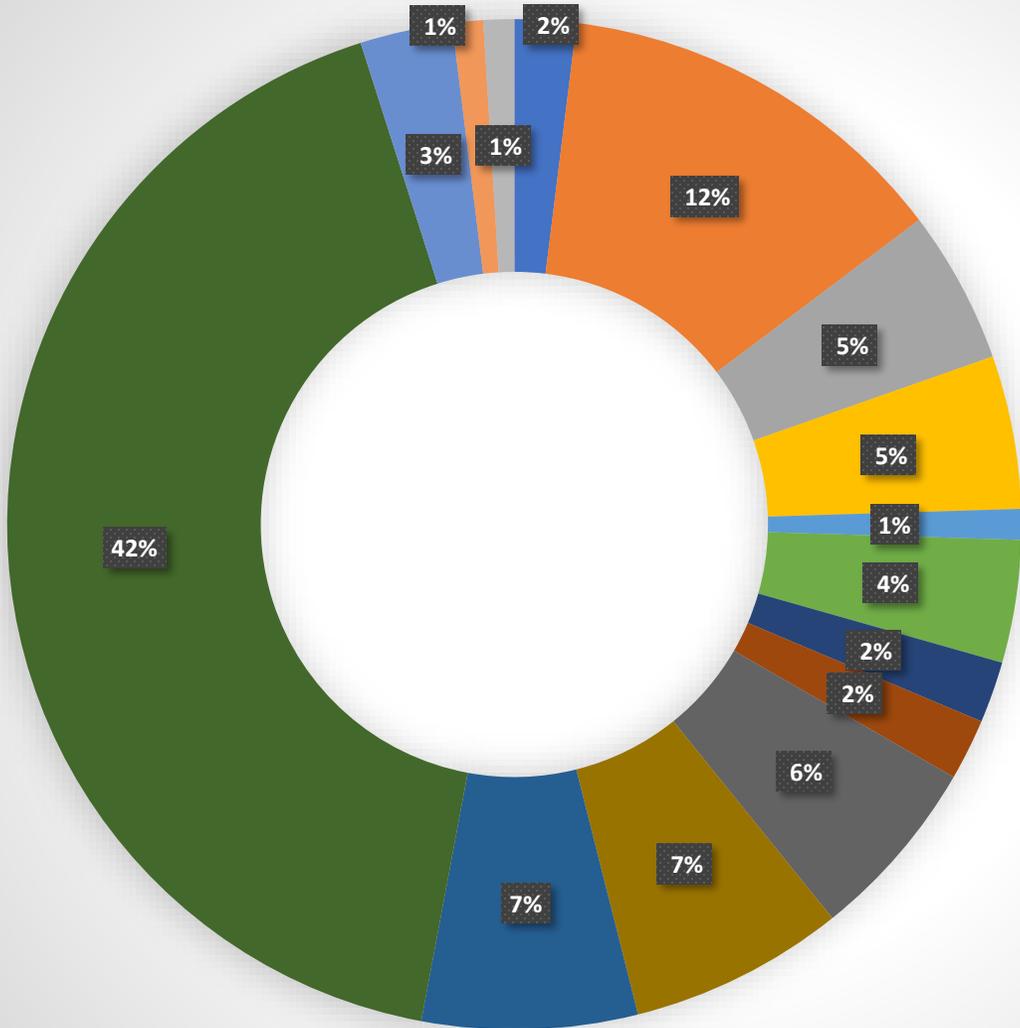
Bénéfice OTVO :  
**46 354,93€**  
- 4,17%  
(48 143,24€ en 2023)



Partenariats meublés :  
**1 190€ (17 X 70€)**  
(910 € en 2023-13x70€)



# Répartition géographique des meublés en location



- AAS : 2
- ARTOUSTE : 13
- ASTE-BEON : 5
- BEOST : 5
- BESCAT : 1
- BIELLE : 4
- BILHERES : 2
- BUZY : 2
- EAUX-BONNES : 6
- GERE BELESTEN : 7
- GOURETTE : 7
- LARUNS : 43
- LOUVIE-SOUBIRON : 3
- STE COLOME : 1
- SEVIGNACQ MEYRACQ : 1

# LA TAXE DE SÉJOUR



# LA TAXE DE SÉJOUR

## La taxe de séjour, qu'est-ce que c'est ?

Une TAXE mise en place sur délibération des [communes à vocation touristique](#).

Les recettes de cette taxe permettent aux collectivités locales de disposer de ressources complémentaires pour développer l'offre touristique sur leurs territoires.

## Qui peut être exonéré de la taxe de séjour ?

Les personnes suivantes sont exonérées de taxe de séjour :

- \* les **personnes mineures** (âgées de moins de 18 ans)
- \* les **bénéficiaires d'un hébergement d'urgence** ou d'un **relogement temporaire**
- \* les **personnes occupant des locaux dont le loyer est inférieur à un montant** déterminé par le Conseil municipal
- \* les **travailleurs saisonniers** employés dans la commune.

## Les tarifs :

Fixés par le Conseil Communautaire de la CCVO via une délibération annuelle

Encadrés par un [barème national](#)

Calculés, par personne et par nuit, en fonction du type d'hébergement et de son classement

Au tarif communautaire s'ajoute la taxe additionnelle départementale (10%) et régionale (34% à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024).

## La taxe de séjour, comment s'en acquitter ?

La taxe de séjour est réglée par le vacancier **en plus du prix de l'hébergement** au logeur qui la reverse ensuite à la communauté de communes. La facture, remise au client, doit faire figurer clairement le montant de la taxe s'additionnant au prix de l'hébergement.



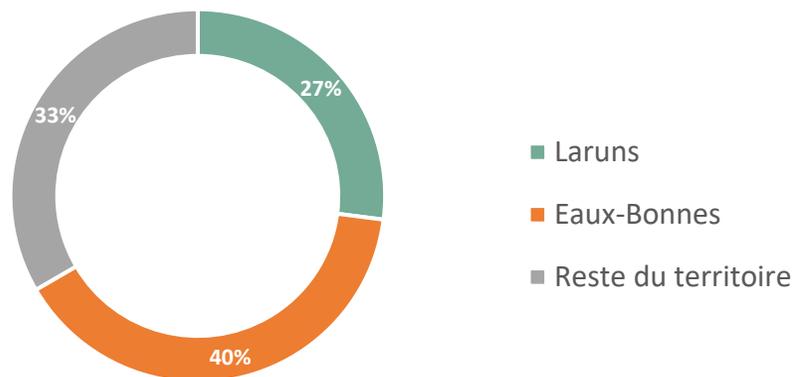
# LA TAXE DE SÉJOUR – Tarifs applicables en Vallée d'Ossau

CLASSEMENT	TARIFS 2023	TARIFS 2024
Palaces	3,50 €	4,65 €
Hôtel, résidence et meublés de tourisme 5*	2,50 €	3,30 €
Hôtel, résidence et meublés de tourisme 4*	1,20 €	1,75 €
Hôtel, résidence et meublés de tourisme 3*	1,00 €	1,60 €
Hôtel, résidence et meublés de tourisme 2*	0,80 €	1,10 €
Hôtel, résidence et meublés de tourisme 1*	0,59 €	0,90 €
Terrains de camping, caravanage classés 3,4 et 5*, tout autre terrain d'hébergement de plein air de caractéristiques équivalentes, emplacements dans des aires de camping-cars et parcs de stationnement touristiques par tranches de 24h.	0,30 €	0,60 €
Terrains de camping, caravanage classés 1 et 2*, tout autre terrain d'hébergement de plein air de caractéristiques équivalentes, ports de plaisance.	0,22 €	0,29 €
Hébergements en attente de classement ou sans classement, à l'exception des autres catégories d'hébergements mentionnées ci-dessus (tarif proportionnel au coût de la nuitée).	5% + 10 % * (*taxe additionnelle départementale)	5% + 10 % * + 34 % ** (*taxe additionnelle départementale, ** taxe additionnelle régionale)

Les tarifs de la taxe de séjour resteront fixes pour l'année 2025

# TAXE DE SÉJOUR – Répartition des lits touristiques par commune

Répartition du nombre de lit par communes - 2024



Le parc d'hébergement de la Vallée d'Ossau se concentre essentiellement sur le haut de la Vallée, notamment sur les stations de ski de Gourette et d'Artouste qui disposent des plus grandes unités d'hébergement de la vallée. Le « reste du territoire » comprend les 16 autres communes de la Vallée d'Ossau qui représentent chacune entre 1 et 5% des lits touristiques de la vallée. Les chiffres sont stationnaires au fil des années.

Évolution du nombre de lits\* entre 2023 et 2024

2023	9960	+ 2,5%
2024	10207	

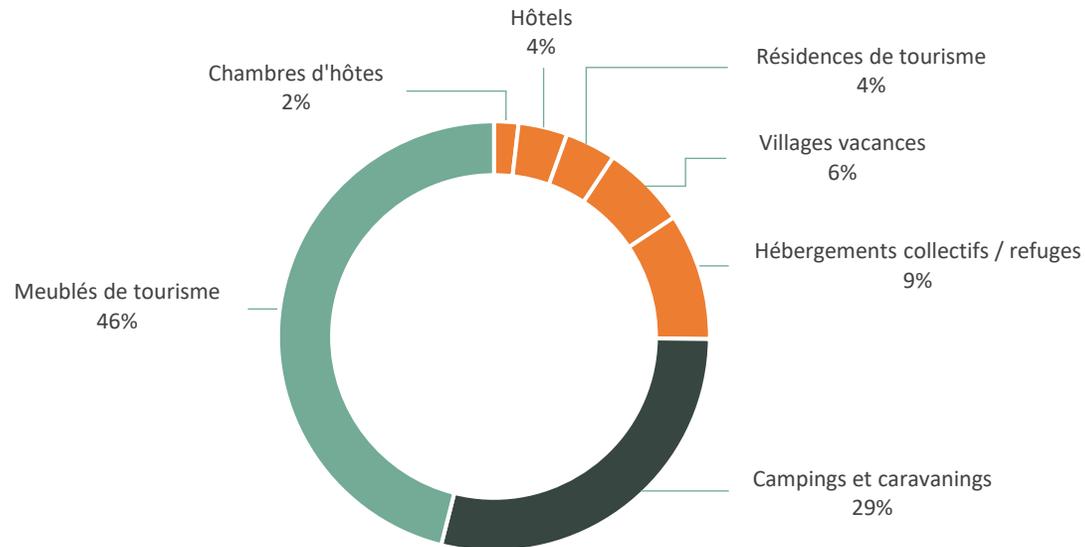
Le nombre de lits touristiques proposé en Vallée d'Ossau a progressé de 2,5% entre 2023 et 2024 contre 8% entre 2022 et 2023. Cela s'explique par l'ouverture de la résidence le Portillo et la remise en marché des appartements de l'ancien centre de vacances de l'Arriu Mage à Bielle en 2023.

\*Lits déclarés en mairie et recensés dans le logiciel taxe de séjour



# TAXE DE SÉJOUR – Répartition des lits touristiques par type d'hébergement

Répartition des lits touristiques par type d'hébergements



Les meublés de tourisme représentent 46% des lits touristiques de la Vallée d'Ossau. Viennent ensuite les lits en camping et terrains de caravanings (29%). Les lits commercialisés par des hébergeurs professionnels reste majoritaires de peu : 54% contre 46%.

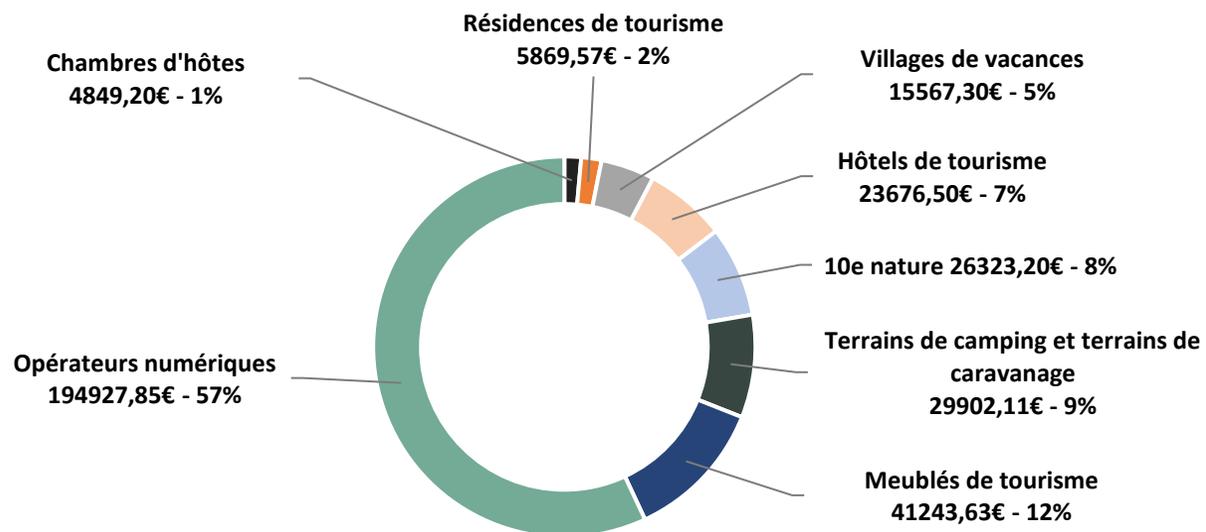
Si l'on considère que ces données ne reflètent que les hébergements déclarés en mairie et présents dans le logiciel de taxe de séjour on peut présumer, qu'en réalité, la grande majorité des lits commercialisés sur notre territoire sont proposés par des particuliers (souvent non déclarés en mairie) via des plateformes en ligne.

En conclusion : en 2024 le nombre et la typologie des lits touristique n'a que peu évolué par rapport à 2023.



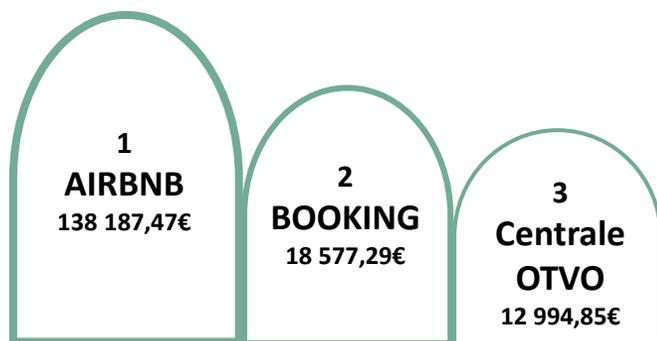
# TAXE DE SÉJOUR

Répartition de la taxe de séjour par typologie d'hébergeur (en €) - 2024



En 2024 encore les reversements des opérateurs numériques représentent environ 57% des reversements totaux,

**MONTANT TOTAL DÉCLARÉ** (pour 2024 - au 20/01/2025) :  
**342 359,36€**  
dont **194 927,85€** par les opérateurs numériques.



4 : Gîtes de France (10 925,25€)

5 : Abritel (13 184,87€)

Les reversements d'Airbnb représentent plus de 70% des reversements des opérateurs numériques. Viennent ensuite Booking avec 10%, puis la Centrale de réservation de l'OTVO et Gîtes de France avec respectivement 6 et 5% des reversements d'opérateurs numériques. Les reversements d'Abritel ont été divisés par 2,5 entre 2023 et 2024.



# TAXE DE SÉJOUR

		2023 au 20/01/2025	2024 au 20/01/25	Évolution
NUITÉES	Total	441 177	426 372	- 3%
	En direct	347 654	357 995	+ 3%
	Via opérateurs numériques (nuitées payantes)	93 523	68 377**	- 27%
MONTANTS	Total	273 887,31 €	342 359,36€	+ 25%
	En direct	123 445,93 €	147 431,51 €	+ 22%
	Via opérateurs numériques	150 441,38 €	194 927,85 €	+30%

\*Chiffres 2023 mis à jour au 1<sup>er</sup> décembre 2024 (des déclarations et des reversements imputables à des séjours ayant eu lieu en 2023 ont été faits en 2024)

\*\* Certains fichiers d'opérateurs numériques sont encore manquants à ce jour. Ainsi on peut estimer à environs 10% le nombre de nuitées manquantes

En 2024, les tarifs de la taxe de séjour ont été revus à la hausse suite, notamment, à la mise en place de la Taxe Additionnelle Régionale (34%) en Nouvelle Aquitaine.

Nous constatons que le nombre de nuitées déclarés en direct et par les opérateurs numériques est en légère baisse pour les opérateurs numériques mais en hausse pour les déclarations en direct. Les montants déclarés eux sont à la hausse (+25%) du fait de l'augmentation des tarifs.

## Répartition de la taxe de séjour pour l'année 2024

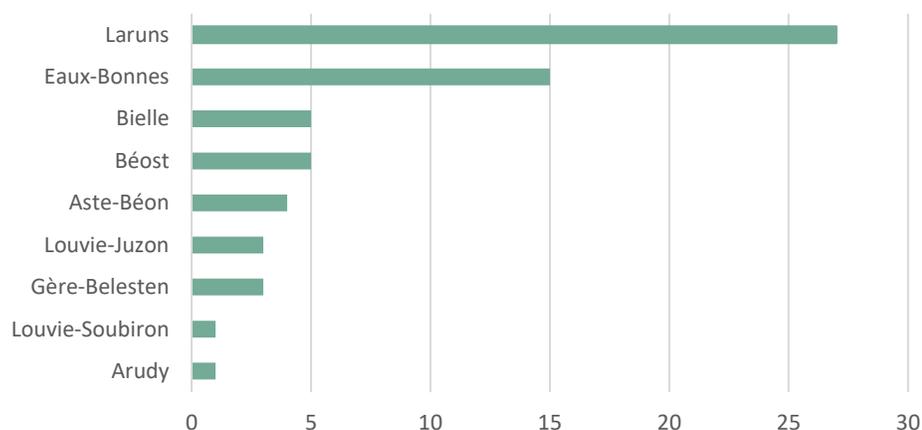
Part communautaire	Part départementale (TaD)	Part SGPSO (Tar)
342 359,36€	23 774,96€€	53 677, 97€



# ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE PROJETS

## Mission classement des meublés de tourisme

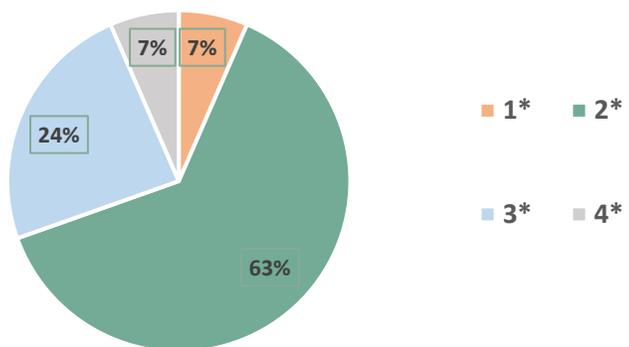
Répartition des classements par communes



L'Office de Tourisme Vallée d'Ossau Pyrénées a réalisé 61 visites de classement cette année. Deux tiers de ces visites ont été faites sur les communes de Laruns (24) et Eaux-Bonnes (14). A ce jour 11 sont en courts et 1 a été classée sans suite.

+ de 100 demandes de propriétaires  
64 biens visités  
10 280€ générés

Répartition des classement en fonction du nombre d'étoiles



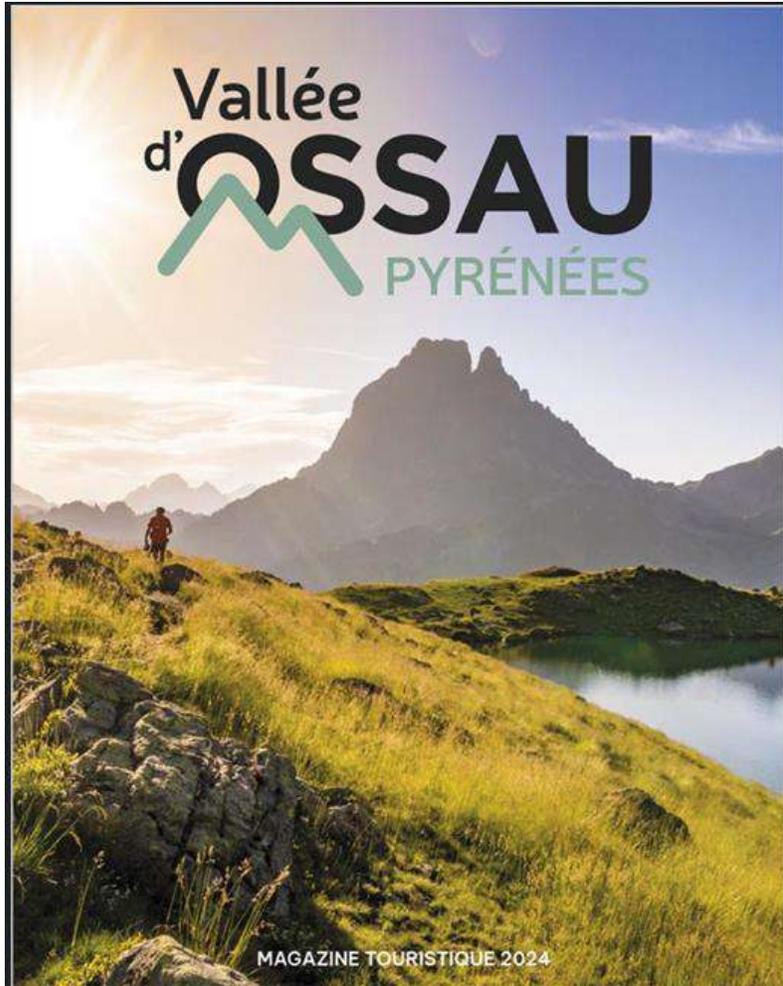
Environs 65% des classements ont été validés en 2\* . La répartition entre les différents niveaux de classement est similaire à celle de l'année 2023. Cependant nous pouvons noter une augmentation des classements en 4\* avec 6 gîtes classés, ou en cours de classement, dans cette catégorie.



# PROMOTION DE LA DESTINATION



# Magazine de destination- Episode 2



## Sommaire

TERRE D'HISTOIRE	TERRE DE CULTURE	TERRE D'ACTIVITÉS	TERRE DE BIEN-ÊTRE
pages 8-17	pages 18-27	pages 66-91	pages 92-97
TERRE DE NATURE	TERRE DE PASTORALISME	TERRE D'ÉVÉNEMENTS	TERRE DE SKI
pages 28-41	pages 42-47	pages 98-101	pages 102-105
TERRE DE SAVOIR-FAIRE	TERRE DE SAUVAGES	AUTOUR DE LA DESTINATION	
pages 48-56	pages 68-69	pages 86-89 Billetterie	pages 91 Commerçants
		pages 110-111 Produits boutique	

### TERRE d'histoire

L'extraction des minerais fut, pendant plus d'un demi-siècle, la principale activité de la vallée Ossau. Mais l'histoire commence toujours par une légende qu'il est impossible de décrire...

**“ Un Berger d'Arre partait pas brétre dans le bas d'Angas et il s'arrêta devant un trou d'eau. Il se pencha et vit un serpent qui se tortillait dans le trou. Le serpent avait une queue blanche, une tête noire, et des yeux rouges. Le Berger se pencha et vit un serpent qui se tortillait dans le trou. Le serpent avait une queue blanche, une tête noire, et des yeux rouges. Le Berger se pencha et vit un serpent qui se tortillait dans le trou. Le serpent avait une queue blanche, une tête noire, et des yeux rouges. ”**

### Les mines d'Arre et d'Angas

À la fin du XVIIIe siècle, on découvre les mines d'Arre et d'Angas. L'exploitation des mines fut, pendant plus d'un demi-siècle, la principale activité de la vallée Ossau. Mais l'histoire commence toujours par une légende qu'il est impossible de décrire...

**“ Un Berger d'Arre partait pas brétre dans le bas d'Angas et il s'arrêta devant un trou d'eau. Il se pencha et vit un serpent qui se tortillait dans le trou. Le serpent avait une queue blanche, une tête noire, et des yeux rouges. Le Berger se pencha et vit un serpent qui se tortillait dans le trou. Le serpent avait une queue blanche, une tête noire, et des yeux rouges. ”**

### Le camping

Le Parc National des Pyrénées propose de nombreux sites de camping pour tous les goûts. Découvrez les sites de camping du Parc National des Pyrénées.

### Le bivouac

Le Parc National des Pyrénées propose de nombreux sites de bivouac pour tous les goûts. Découvrez les sites de bivouac du Parc National des Pyrénées.

Parc National DES PYRÉNÉES

### La naissance du Pyrénéisme

C'est dans les Alpes que naît le pyrénéisme. Découvrez l'histoire de ce sport et de ses fondateurs.

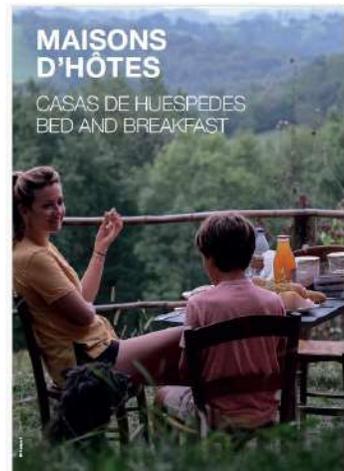
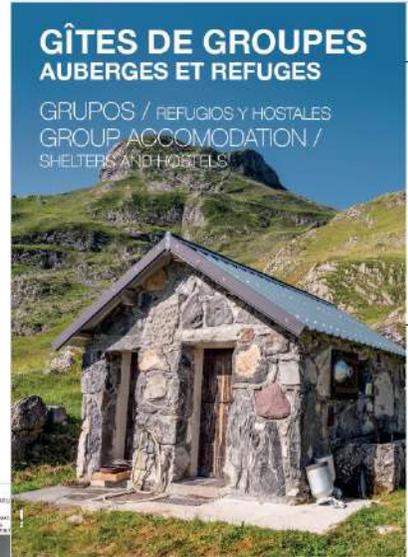
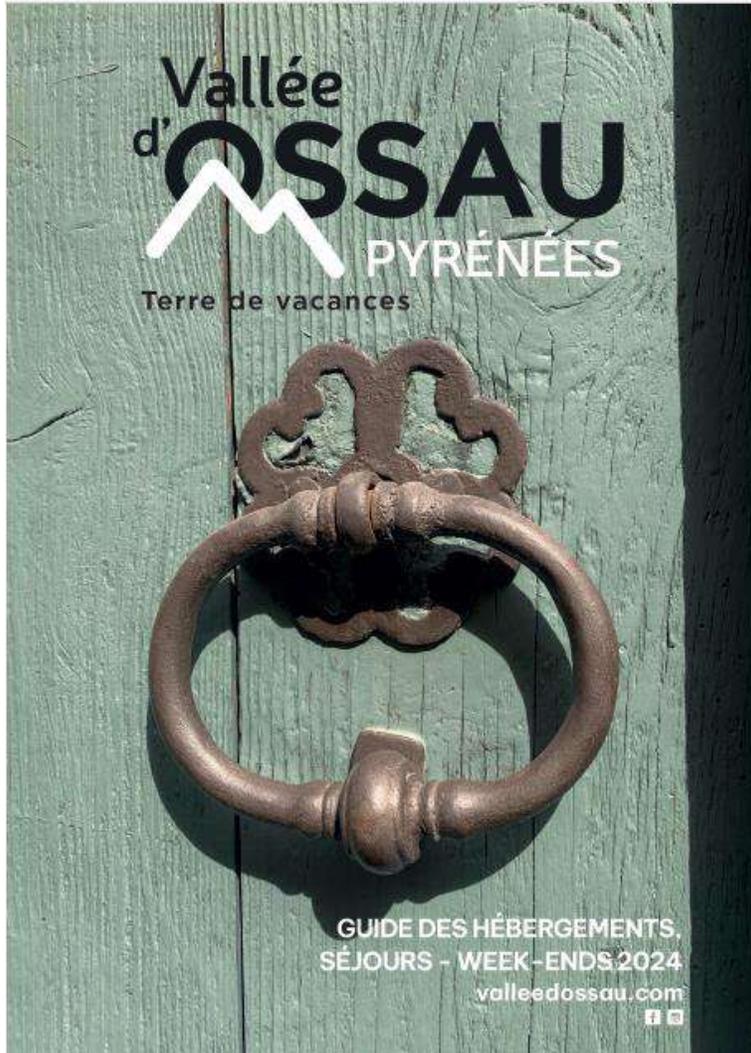
### Jacques ORTEIG, "l'animal des Eaux-Bonnes"

Né en 1854 à Arret, Jacques Orteig est considéré comme le fondateur du pyrénéisme. Découvrez sa vie et son œuvre.

**31 766€**

**8 940€** (Versions Esp et anglais)

CONTINUER A RACONTER NOTRE TERRITOIRE... Inspirer, faire rêver, séduire, motiver le choix ..... Voici les objectifs de notre magazine de destination. Edités en 12 000 exemplaires



 7 288€

**Objectif :** présenter une offre globale des différents types d'hébergement à l'échelle de la destination  
**Outils pour les salons professionnels, envoi par courrier et mise à disposition dans nos bureaux**  
 Edité en 1 500 exemplaires – 4 572€ création + 2 716€ impression

# Brochure hiver, cartes touristiques...



 **12 877€**

 **1 650€**  
pour les traductions

6 000 ex

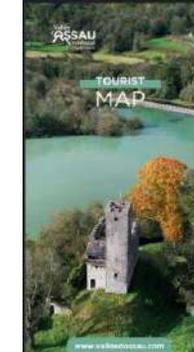
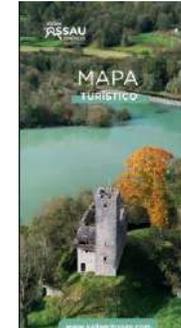


## NOUVEAUTES 2024 EN INTERNE REFONTE DES CARTES TOURISTIQUE POUR CETTE ANNEE 2024 CREATION DU KID'S PRATIQUE



**5 001€**

15 00 ex Fr // 2 000 en Ang // 4 000 en Esp



**2 219€**

**5 000 exemplaires**

Suite à une forte demande de nos visiteurs, création d'un guide pratique qui recense les offres du territoire à destination des enfants



**3 200€**

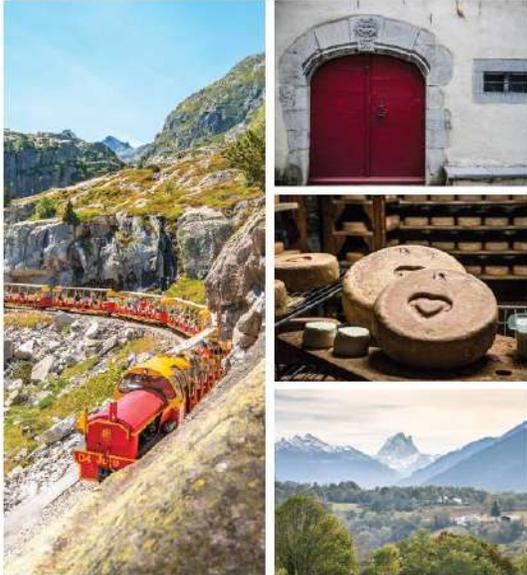
Révision, correction et réimpression en 20 000 exemplaires de la carte randonnées en Octobre

# 2 brochures service groupe en impression

OFFICE DE TOURISME DE LA VALLÉE D'OSSAU

## GROUPES 2024

Laissez-vous guider !



Vallée  
d'OSSAU  
PYRÉNÉES

Brochure groupe- 1 500 ex  
Parution en Décembre



1 339€

OFFICE DE TOURISME DE LA VALLÉE D'OSSAU

## SCOLAIRES 2025

Scolaires & jeune public  
de la maternelle au lycée



Vallée  
d'OSSAU  
PYRÉNÉES

Brochure scolaires- 1 500 ex  
Parution en Septembre



1 763€



# Budget éditions 2024

BROCHURES	EXEMPLAIRES	COUT
MAGAZINE DE DESTINATION	12 000	40 706€
BROCHURE HIVER	6 000	12 877€
GUIDE DES HEBERGEMENTS	1 500	7 288€
CARTE TOURISTIQUE VO : 15 000 FR / 4 000 ESP / 2 000 ANG	21 000	3 347€
CARTE RANDONNEES VO : 30 000 (10 000 + 20 000)	30 000	4 881€
BROCHURE GROUPE	1 500	1 339€
TERRE DE JEUNESSE- SCOLAIRE	1 500	1 763€
TERRE DE VACANCES		
		<b>72 207€</b>



**Nombre de téléchargements : 7 111** (5 317 en 2023 sur l'année)

Total des pages consultées Web et Appli : 210 813 / 574 utilisateurs en moyenne par jour  
(140 677 en 2023 / 383 utilisateurs en moyenne par jour)

- Randonnées, trail, vtt, cyclo, marche nordique (cartes, circuits pdf, traces gpx)
- Actualités, météo, webcams, n° secours, agenda, services



**PARCOURS TERRAVENTURA : Promotion et valorisation du patrimoine**

8 Parcours répartis sur l'ensemble du territoire

- 18 524 passages (en 2023)

**Cout OTVO : 4 862€**

- Maintenance annuelle des parcours 1 800€
- Achat Poitz + petits matériels : 3 062€

PARCOURS	VILLAGES	DATE CREATION	TOTAL 2024	2023	2022
À la soupe !	Sainte-Colome	2018	2 778	2 676	2 969
Les clés du Ségrari	Bielle	2019	3 167	3 074	3 286
À vos marques. Prêts ? Sifflez !	Eaux-Bonnes	2019	3 119	2 343	2 710
Les Géo' font du ski	Gourette	2019	2 460	2 204	2 283
Transhumance à bicyclette	Buzy et Bescat	2022	981	1 095	1 014
Hissez-haut, vallée d'Ossau !	Gère-Bèlesten	2021	3 422	3 166	3 374
Le berger, le renard et le crestadou	Bilhères	2022	3 436	3 880	4 420
Alien-OR	Aubisque	2023	692	830	
<b>TOTAL</b>			<b>20 055</b>	<b>19 268</b>	<b>20 056</b>



# COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR LA DESTINATION



# PRÉSENCE SUR DES SALONS

- **SALON OCC'YGENE A TOULOUSE** - Du 2 au 3 mars  
Stand Béarn Pyrénées
- **SALON IFTM A PARIS** - Du 17 au 19 septembre  
Stand Partagé avec Artouste

**SALON ATELIERS ULYSSE (autocaristes) – 2024-** Stand partagé avec Artouste

# ACCUEILS INFLUENCEURS

Dostruchasconpasaporte

Du 16 au 17 mars



# REPORTAGES TV

12 Reportages TV recensés sur l'année avec France 3, TF1 et M6

•3

28 mai 2024, Le temps d'un détour, « En Vallée d'Ossau avec Pierre Vidal »



•3

16 avril 2024, le 19/20, « Ossau Kayak Extrême 2024 »



2 janvier 2024, Le 13h, « Un grand bol d'air frais en Altitude »



# Publirédactionnel, insertions pub... en France

27 février	La République	
14 avril	Encart Dimanche Ouest France	1 099,75 €
28 avril	Panoramax Ouest France	12 494,50 €
28 avril	Encart Dimanche Ouest France	1 099,75 €
24 juin	Ouest France Supplément Voyage à l'Ouest	4 671,06 €
13 juillet	Accueil presse Alicia Munoz - Cote Basque Madame / Sud Ouest Magazine	51 €
juillet	Supplément la République des Pyrénées "Bearn Aragon"	3 600 €
13-14-15 sept	Accueil presse avec ADT de Patricia MARINI - Le supplément « WEEK-END » de Sud-Ouest	72 €
29 novembre	Figaro Magazine	2 400 €
6 décembre	Marie Claire Nouvelle Aquitaine	2 880 €

**TOTAL OTVO : 28 368,1€**



**ÉTAPES DU PÈRE**

## Vallée d'Ossau

*Une destination aux mille visages*

Prenez pour une semaine de ski et vous ne serez pas en vacances. La Vallée d'Ossau est une destination à découvrir en toute saison. Elle offre une multitude de possibilités de loisirs et de détente. Découvrez la Vallée d'Ossau, une destination aux mille visages.

**ARTOUSTE ET GOURMETTE À LA PAGE**

La Vallée d'Ossau est une destination à découvrir en toute saison. Elle offre une multitude de possibilités de loisirs et de détente. Découvrez la Vallée d'Ossau, une destination aux mille visages.

**PARCOURS DE CANYONING**

La Vallée d'Ossau est une destination à découvrir en toute saison. Elle offre une multitude de possibilités de loisirs et de détente. Découvrez la Vallée d'Ossau, une destination aux mille visages.

**Les nouveaux ambassadeurs de la vallée d'Ossau**

Dans les Pyrénées béarnaises, le pastoralisme a marqué l'histoire, les paysages et la cuisine de cette vallée. D'autres producteurs complètent désormais son offre gourmande.

**www.vallée-d'ossau.com**

**Vallée d'OSSAU PYRÉNÉES**

**Terre d'Aventures !**

**www.vallée-d'ossau.com**  
+33 5 59 05 31 41

**Vallée d'OSSAU PYRÉNÉES**

**Terre d'Aventures !**

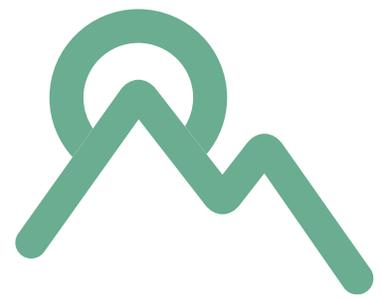
Amateurs de grands espaces, d'eaux vives, d'authenticité et de patrimoine, la Vallée d'Ossau regorge d'activités. En famille ou entre amis, il y en a pour tous les goûts.

La Vallée d'Ossau est un véritable terrain de jeu pour les cyclistes : sur routes ou sur pistes ! Empruntez le col de Marie Blanche, du Pourtalet ou de l'Austouque, essayez vous au VTT sur les bike park de Gourrette et d'Arrouste et sur les pistes de la Vallée...

En famille, empruntez la voie verte reliant Laruns à Buz, pour découvrir la Vallée à un autre rythme.

Pour les plus sportifs, tentez l'aventure du canyoning : en vallée, de nombreux canyons sont accessibles, du familial au plus sportif.

Pour les amateurs d'Eaux-Vives, découvrez le Gave d'Ossau et de Pau en raft : une expérience familiale inoubliable !



# Accueils presse, publidédactionnel, insertions pub... en Espagne

Du 18 au 20/01	Accueil presse espagnole avec ADT et Agence des Pyrénées	691,90 €
16 mars	Diario Vasco	2420 €

**TOTAL OTVO : 3111,9€**



30 | ESCAPADA

RECORRIDOS POR EL VALLE DE OSSAU. © P. MONOT

## Escapada al Valle de Ossau

CON UN DECORADO BUCÓLICO Y SU HUELGA PASTORAL, el Valle de Ossau es el destino ideal para su próxima estancia en el Béarn. Sea cual sea la estación del año, venga a conocer este Valle y las diversas actividades que les proponemos, las cuales seducirán a todos los públicos. Este territorio de 619 km<sup>2</sup> está jalonado de altas cimas, lomas, ríos y lagos dominados por el Pico de Midi de Ossau. Se extiende desde Rébénacq (situado a 20 km de Pau) hasta la frontera española con el puerto de montaña del Pourtalet. La riqueza de sus dos estaciones de esquí hace que el Valle de Ossau sea territorio predilecto para los aficionados a los grandes espacios abiertos para actividades deportivas; así como los que buscan recuperar la energía en la naturaleza y saborear la gastronomía local.

### VALLE DE OSSAU: UN DESTINO DEPORTIVO

Aproveche durante todo el año de las actividades propuestas por profesionales especializadas. Sea cual sea la actividad que usted practique: deportes de deslizamiento, aguas vivas, escalada o sobre terreno. Ese momento de felicidad, lo encontrará aquí, en cualquier estación del año.

#### Esquí

La fuerza de sus dos estaciones de esquí, convierten al Valle de Ossau en el terreno ideal para los aficionados a los deportes de deslizamiento. Sea principiante o veterano, las estaciones de Gourette y Artouste, les ofrecerán todo lo que busca, dentro de un marco incomparable, entre la riqueza mineral del circo de Gourette y la panorámica del pico de Midi de Ossau desde Artouste, quedará impresionado...

#### Recorridos

De las llanuras del Bajo Ossau a los diferentes puertos de montaña, pasando por los bosques, las cimas o los lagos de múltiples colores del Alto Ossau, el Valle de Ossau es un sector ideal para los aficionados al senderismo. Desde cada sendero posee la particularidad de un lugar único... Disfrutando de un chapuzón del patrimonio natural del Valle. Sesenta y cuatro circuitos de diferentes recorridos recopilados, los cuales van de más sencillo a los reservados para gente experimentada. Con una duración que oscila entre medio día o día completo, e incluso varios días; cada uno encontrará el suyo.



VALLE DE OSSAU | 11

Ciclo turismo en el puerto de Aubisque. © CETS4-ZIMO

#### Ciclismo

El Valle de Ossau es un auténtico terreno para ciclistas: por carretera o por pistas. La fuerza de sus diferentes puertos de montaña, Pourtalet, Aubisque y Marie-Blanque, el Valle de Ossau es un destino emblemático para los aficionados. Estos puertos de montaña son no solamente destacados por el Tour de France, como en la edición de 2022 en el paso por el Aubisque, en la etapa 18. Pero al margen del Tour de France, numerosas carreras ciclistas afrontan los diferentes puertos del valle, entre ellos, muchos transfronterizos, como el "Quebrantahuesos" que tiene lugar cada año a principios de verano. Esta carrera empieza Sabriñango (lado español) pasando por el puerto de Marie-Blanque y Pourtalet. El Valle se compone igualmente de 18 pistas para bicicletas BTT, con diferentes niveles; demás fácil a más deportiva. Accesibles en BTT o VTTAL, a través de ellas, podrá llegar en plena libertad hasta los relieves de Ossau.

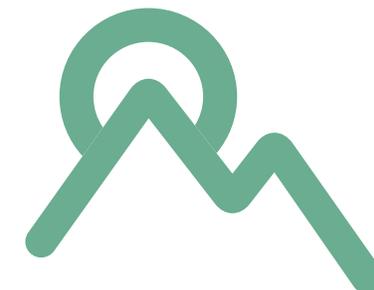
**¡ RECUERDE ESTA FECHA: 5 DE JULIO! EL PUEBLO DE LARUNS SERÁ CIUDAD DE LLEGADA DE LA EDICIÓN 2023 DEL TOUR DE FRANCE**

#### Espeleología

Es la única actividad accesible a lo largo del año, la espeleología le permitirá descubrir los trasfondos de Ossau... Una mezcla de espíritu de grupo, deporte, ciencia, naturaleza y la alegría de explorar. Esta actividad original, le ofrece una experiencia inédita durante su estancia. Desarrollándose en dos emplazamientos principales: la gruta Balagué en Rébénacq y la gruta de Eau-Chaudes.

#### Pesca

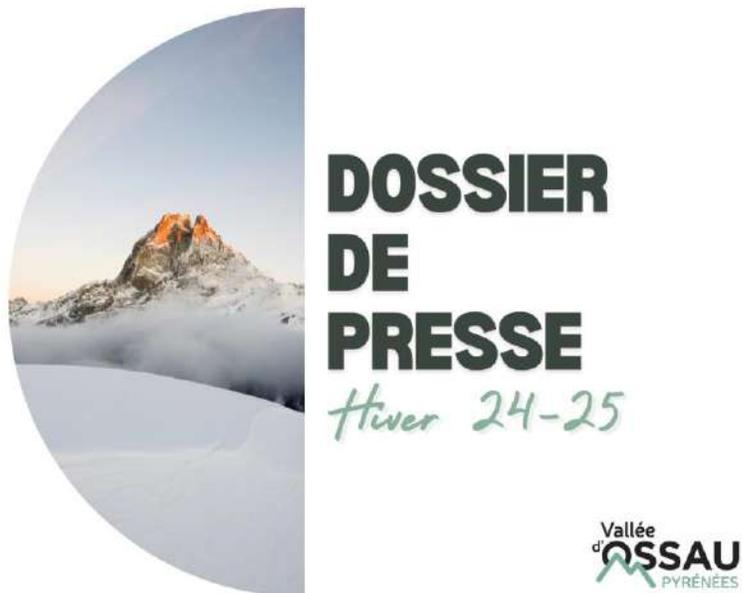
Para aficionados a la pesca, el Valle de Ossau ofrece numerosas posibilidades de practicar esta actividad en la Gave de Ossau y diferentes lagos situados sobre el territorio.



# REPORTAGES RADIOS... zoom sur l'été – Partenariat France Bleu – 45 reportages

1-juil.	11h37	Etienne TOUTAN	Garrapeig'Aiga (Activités Canyon, Escalade & Via)
6-juil.	11h30	Tom BOINOT	Forêt suspendue
7-juil.	11h30	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Petit Train Artouste
9-juil.	11h37	Olivier FOUCHARD	Le Schuss (Animations)
10-juil.	11h37	Philippe PADELLI	Journée Sensibilisation chiens de protection
11-juil.	16h30	Marion HAURE	Été Ossalois - ouverture
13-juil.	11h30	Bruno	Traqueurs de Vagues
16-juil.	16h30	Bruno ESPINASSE	Aventure Nature
20-juil.	11h30	Jean-Mi GOUADIN	Sorties VTT Musculaire
21-juil.	11h30	Jean-Pierre POMMIES	Repas Ferme MARIA BLANCA
22-juil.	11h37	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Base Nautique & Autres
27-juil.	7h45	Johan FONTVIEILLE	Aventure Chlorophylle
27-juil.	11h30	Mathilde ESQUER	Expo Costumes Musée Ossau
28-juil.	7h45	Bastien GAIGNEUX	Nature Escalade 64
29-juil.	16h30	Kattalin POMMIES	Balade avec un Berger
30-juil.	16h30	Sylvia MENACHAUD	Miellerie Montagne Verte
3-août	7h45	Ossau Cheval	Concours Chevaux de Trait
3-août	11h30	Nicolas TERRIER	Aqua-Vertige
9-août	11h37	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Repas en Télécabine
9-août	16h30	Gaëtan EVEILLARD	Fête de Laruns
10-août	11h30	Olivier FOUCHARD	Festival Musique Gourette
15-août	11h37	Camille - ISKO	Soirée Astronomique
21-août	9h40	Pierre HOURCADE	Trail & Montée Aubisque
22-août	16h30	Pierre VIDAL	Festival Contes LO BECUT
23-août	16h30	Christophe BADOR	Terra Aventura
25-août	11h30	Jean-Philippe PINOTEAU	Festi'Val Eveillé
29-août	9h40		Fête du Pourtalet
1-sept.	7h45	François GRAND	On s'y Col
1-sept.	7h45	François GRAND	On s'y Col





19 et 20 novembre : Conférences de Presse Agence Départementale du  
Tourisme à Bilbao et Pampelune

Représentation par l'Adt : Bordeaux et Paris

2 et 3 mars : Salon Occ'ygène à Toulouse



# PARTENARIAT

Pourquoi devenir partenaire ?

- \* Nous vous associons à nos actions de promotion et de communication
- \* Pour bénéficier de tous nos outils de communication et de promotion
- \* Soutenir la promotion globale de notre destination
- \* Pour accroître votre visibilité
- \* Pour être accompagné par une équipe d'experts touristiques
- \* Pour appartenir à un réseau d'acteurs du tourisme

	2022	€	2023	€	2024	€
Prestataires d'activités	34	3 770 €	27	4 565€	25	4 535€
Hébergeurs (hors meublés en centrale de réservation)	69	5 240 €	53	7 640€	47	6 710€
Restaurateurs	16	1 100 €	19	3 490€	11	2 050€
Producteurs	3	340 €	4	630€	3	400€
Sites de visite	2	190 €	2	550€	2	950€
Commerces et services	6	610 €	11	1 310€	16	2 380€
Sites extérieurs	9	1 060 €	15	3 170€	16	2 710€



**19 735€** (21355€ en 2023)

2024

GUIDE DU PARTENARIAT  
VALLÉE D'OSSAU PYRÉNÉES  
DU 1ER DECEMBRE 2023 AU 30 NOVEMBRE 2024

**Guide** 2024  
DU PARTENARIAT



Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau  
Maison de la Vallée d'Ossau  
64440 LARUNS

Vallée  
d'**OSSAU**  
PYRÉNÉES  
OFFICE DE TOURISME



# BILAN FINANCIER PLAN DE COMMUNICATION PLAN NEIGE EN PARTENARIAT AVEC L'EPSA ET L'ADT64

\* Cible 35 ans et plus / CSP+ / Famille avec enfants / Praticants de ski

\* Zone de diffusion : Département 64 (surpression BAB et Pau) + Landes + Guipuzcoa (surpression San sebastian et Irun)

\* Clientèle séjour : Gironde, La rochelle agglo ((charente maritime), Nantes agglo ( loire atlantique) et la Roche sur Yon agglo (Vendée)

➔ Objectif 1 : Préparer au retour du ski et des activités  
Digital = vidéo you tube / Facebook / instagram

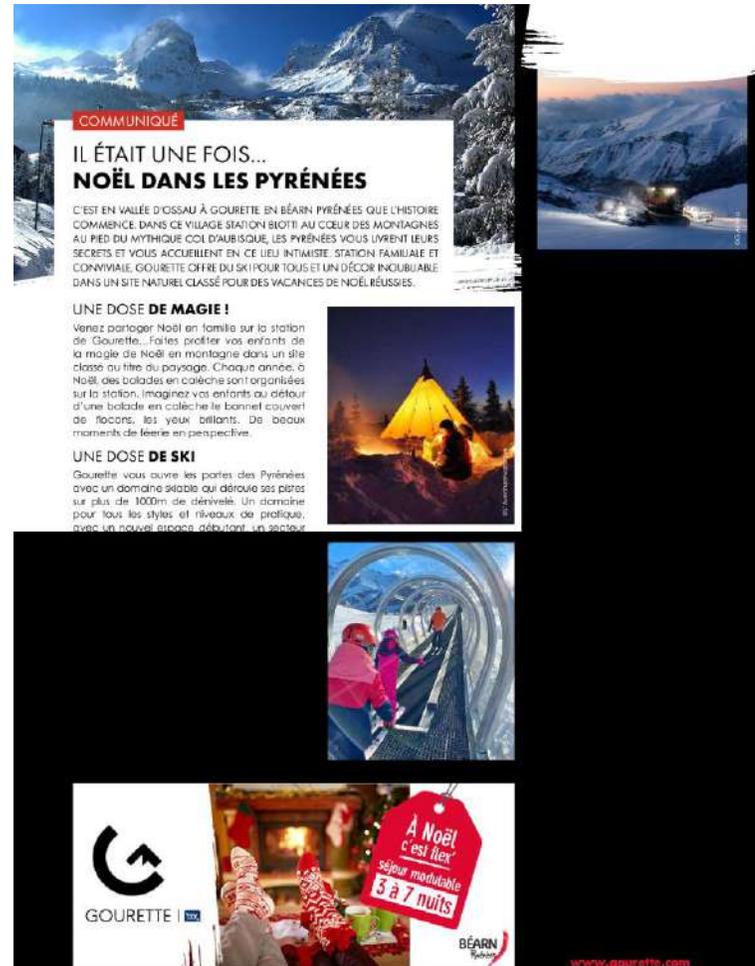
**PARTICIPATION OTVO : 30 000€**

➔ Objectif 2 : Booster la fréquentation aux vacances de Noël  
Digital = Vidéo display et native Facebook /Instagram / Le bon coin  
E-mailing 147 000 adresses

➔ Objectif 3 : Mieux remplir Janvier et périodes creuses  
Digital = Vidéo display et native Facebook /Instagram / Le bon coin  
E-mailing 147 000 adresses  
Presse : ELLE Aquitaine / Pays de Loire / Skieurs.com  
Radio : Virgin radio Bayonne/Biarritz/Pau = sponsoring météo des neiges  
France Bleu Béarn/Pays-Basque  
Autres adwords – 2 pages guide hiver sud-Ouest



# PLAN NEIGE EN PARTENARIAT AVEC L'EPSA ET L'ADT64



# ADHÉSIONS INSTITUTIONNELS

ORGANISMES		MONTANT ADHESION
ADT64	"Bras armé technique" du <a href="#">Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques</a> en matière de tourisme l'ADT 64 Béarn Pays basque participe à l'élaboration et assure la mise en œuvre du <b>Schéma touristique départemental</b> défini par l'assemblée départementale.	7 140€
CRTNA	<p>Le Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine exerce trois missions principales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La promotion de la Nouvelle-Aquitaine en France et à l'étranger.</li> <li>- Il participe, en liaison avec le Conseil Régional et ses partenaires institutionnels et professionnels, à la définition des orientations stratégiques pour le développement du tourisme dans la région</li> <li>- Il observe l'activité touristique et fournit à l'ensemble des acteurs du tourisme régional, des informations stratégiques et économiques indispensables pour assurer à la filière touristique la meilleure réactivité possible aux marchés.</li> </ul>	195€
AGENCE DES PYRÉNÉES	<p>Promotion, valorisation du massif des Pyrénées en France et à l'étranger            Fédérer le réseau des acteurs à l'échelle des Pyrénées            Cotisation Gourette : 13 609 € - Cotisation Artouste : 1 850 €            Observatoire échelle Vallée d'Ossau : 15 000 €</p>	30 459€



# ADHÉSIONS INSTITUTIONNELS

ORGANISMES		MONTANT ADHESION
<b>ADN TOURISME</b>	Fédération National des OTSI - ADN Tourisme représente, au niveau national, les forces conjuguées de 1200 structures et 13 500 salariés.	1 779€
<b>MONA</b> Mission des offices de tourisme Nouvelle Aquitaine	Accompagnement dans l'organisation et professionnalisation des structures	1 330€

**TOTAL ADHESION 40 903€**



# L'ÉCOUTE CLIENT



## L'Écoute client : C'est quoi ?

L'écoute client est le traitement et l'analyse systématiques des réclamations, la mise en place de questionnaires de satisfaction, le suivi de l'e-réputation et l'enregistrement des observations orales. Il s'agit d'une **exigence fondamentale du Plan Qualité Tourisme qui place le client au centre des préoccupations** et permet de pallier aux dysfonctionnements constatés

### Les critères exigés par la marque Qualité Tourisme concerne :

L'e-réputation

Le suivi de la satisfaction

Le suivi des réclamations

### Pour ce faire, l'Office de tourisme de la Vallée d'Ossau a mis les outils suivants en place :

- Fiche tripadvisor commune aux 5 bureaux
- Fiches sur Google : 1 fiche par bureau
- Questionnaires de satisfaction en trois langues
- Outil de recueil des observations orales des visiteurs (observations récurrentes non écrites)
- Outil de recueil des dysfonctionnements constatés en interne
- Fiche point écoute / mail / courrier (réclamation/satisfaction **ECRITE par le visiteur**) et procédure de traitement de la réclamation
- Carte de visite remise en fin de conseil en séjour avec les QR CODES des questionnaires, des sites d'avis, de facebook et instagram

L'ÉCOUTE  
CLIENT



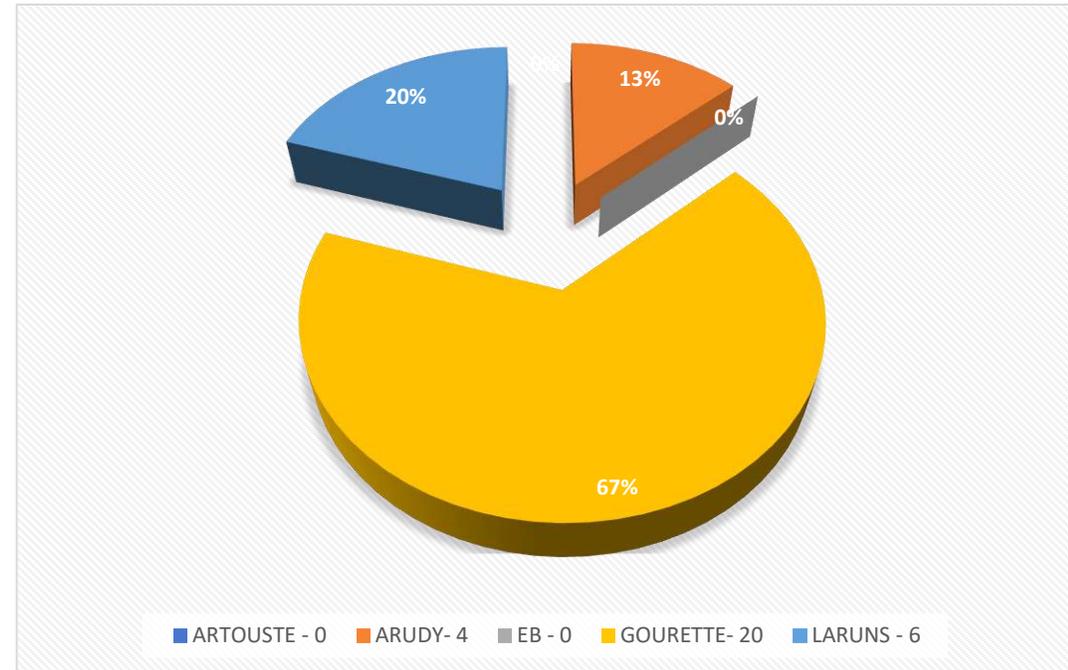
# LES FICHES POINT ÉCOUTE CLIENT

## Gestion de la réclamation et satisfaction

### TOP DES FLOPS DE L'ANNÉE

**1** Agression chiens patous

**2** Balisage des sentiers



Fiche Point Ecoute Client : Client satisfait ou insatisfait et qui souhaite laisser un écrit

Procédure OT : @AR de réception de la réclamation avec prise en compte des observations dans les 72h/  
Transfert de la réclamation au prestataire-services concernés / Dès retour avec des éléments de réponses information au plaignant dans les 15 jours

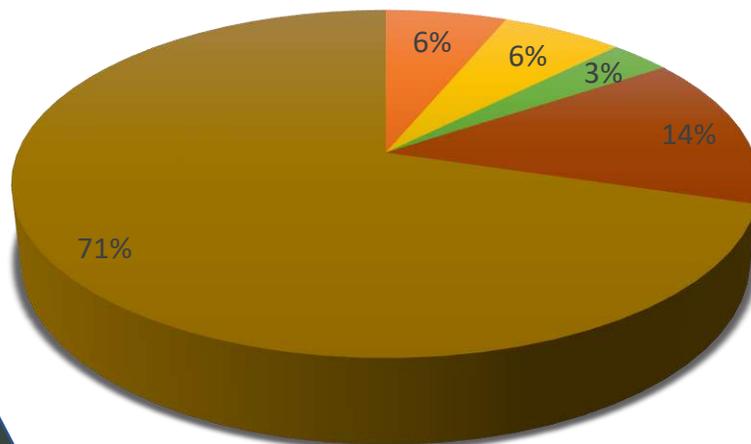
# LES AVIS, L'E-RÉPUTATION

## GOOGLE



### 64 avis

Arudy	:	4	Note 4,4/5
Eaux-Bonnes	:	2	Note 4,2/5
Gourette	:	9	Note 4,2/5
Laruns	:	45	Note 4,4/5



## TRIPADVISOR

Office de tourisme de la Vallée d'Ossau Pyrénées

Pas d'avis

L'E-  
RÉPUTATION



# LES OBSERVATIONS ORALES ET DYSFONCTIONNEMENTS EN INTERNE



## LES OBSERVATIONS ORALES – Observations récurrentes non écrites

### **19 observations orales et suggestions enregistrées dans nos cinq bureaux :**

L'observation orale « à chaud » des visiteurs (accueil physique et téléphonique) est directement traitée par le personnel qui l'enregistre. Il la transmet au prestataire ou service concerné.

Dès qu'un retour est effectué avec des éléments de réponses ou des actions réalisées, le tableau des enregistrements est renseigné.

Ce document est un outil d'amélioration continue de notre offre et nos services, il est abondé dès qu'une observation ou suggestion devient récurrente.

#### **Relevé succinct de quelques observations émises :**

**Arudy : Fermeture musée**

**Artouste : Stationnement anarchique l'été**

**Eaux-Bonnes : Balisage sentiers**

**Gourette : problème de connexion Wi Fi et téléphonie, manque de pharmacie, Balisage sentiers de randonnées et parcours trail**

**Laruns : Signalisation dans buzy**

