



SOMMAIRE

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



ÉQUIPE ACCUEIL



Marie COUBLUC
Responsable Accueil



Nathalie MEDEVIELLE
Responsable Accueil



Anaïs LACOSTE
Conseillère en séjour
Chargée de la création
de supports



Johanna BONNEMASON-CARRERE
Conseillère en séjour
Chargée du suivi des
activités



Janine VIGNAU
Conseillère en séjour
Chargée du suivi des
activités



Camille RONDARD
Conseillère en séjour



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

ADMINISTRATION



Marie-Anne SVOBODNY
Comptabilité et
Référente boutique



Karine HOURDISSAN
Référente qualité et
administratif

COMMUNICATION



Amandine LESCOUTE
Chargée de
communication



Sarah STEIL
Conseillère en séjour
Chargée des
relations presse

TAXE DE SEJOUR ET CLASSEMENT



Heloïse DESCOUBES
Chargée de mission
hébergements

“
*15 professionnels à votre
écoute oeuvrent pour le
développement touristique de
la Vallée d'Ossau*

L'EQUIPE



Accueillir, informer et conseiller

5 Bureaux dont 3 ouverts toute l'année - 2 en saison touristique estivale et hivernale

Gérer l'information touristique

Recenser, mettre à jour et qualifier l'offre touristique de la destination
(hébergements, restaurants, activités de loisirs, animations...)

Commercialiser

Conception, ventes de séjours et d'activités pour la clientèle groupe et individuelle

Promouvoir

Les éditions, le digital (site internet, réseaux sociaux...) relations presses, médias et blogueurs, actions de promotion nationale et internationale (campagne d'affichage...)

Vendre et réserver

Vente de produits boutique, et de billetterie spectacles, démarchage partenaires...

Fédérer et animer

Participer à des rencontres thématiques de filières, gestion des informations aux professionnels, accompagnement démarche de labélisation

Observer

Evaluer l'activité touristique de la destination, suivre la notoriété, participer aux enquêtes de conjonctures régionales, nationales...

Taxe de séjour : Gestion déléguée par la CCVO de la collecte de la taxe de séjour (18 communes)

LES
MISSIONS



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, l'objectif étant de présenter le marque fin d'année 2023.

Rappelons que cette étape est indispensable pour que les communes puissent prétendre au STATION CLASSEE DE TOURISME

Ainsi, les visites mystères se sont déroulées en Juillet 2023. Tous les bureaux ont été audité sur :

- accueil physique : visite mystère
- test appel téléphonique en français, anglais, espagnol
- test réponse aux mails en français, anglais, espagnol
- test réponse sur les réseaux sociaux, qualité et pertinence des publications
- Le site internet : ergonomie
- les bureaux : propreté, signalétique, accès...

A travers l'audit de ses 5 bureaux, l'OTVO a obtenu un score de 91,44% (mini exigé de 83%) lui permettant de postuler à la marque.

L'audit final initialement prévu le 19 décembre 23 a été reporté par l'auditeur aux 11 et 12 Janvier 24, porte essentiellement sur le bureau principal et les services administratifs :

- contrôle documentaire réglementaire
- audit des services commercialisation, communication, la boutique

Résultat final 91,71%

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



QUALITÉ
TOURISME



BILAN TOURISTIQUE



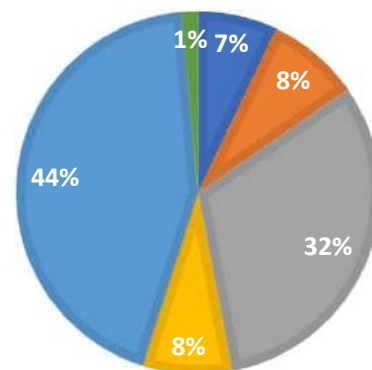
FRÉQUENTATION ACCUEIL PHYSIQUE PAR BUREAU

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

Accueil hors les murs

en Juillet et Août : Col d'Aubisque, Lac de Castet, Bioux Artigues, Plateau du Bénou.... : **1 046 personnes** renseignées

■ Arudy ■ Eaux-Bonnes ■ Gourette
■ Artouste ■ Laruns ■ Accueil Mobile



BUREAU- Amplitude ouverture	FRANCAIS		ETRANGER		TOTAL		
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
Arudy – Ouvert à l'année	6 103	4 828	787	586	6 890	5 087	
Artouste – Ouvert 9 mois par an	3 338	4 200	1 280	1 529	4 483	5 729	
Eaux-Bonnes – Ouvert à l'année	4 478	5 198	608	780	5 107	5 972	
Gourette – Ouvert 7 mois par an	25 263	21 551	1 135	1 182	26 394	22 733	
Laruns – Ouvert à l'année	24 396	29 069	2 597	2 302	26 901	31 371	
TOTAL	63 578	64 846	6 407	6 379	69 775	71 225	+2,08%

Accueil
physique



BP LARUNS		
	2022	2023
Janvier	660	755
Février	1629	2318
Mars	837	772
Avril	1062	1088
Mai	695	1457
Juin	2386	2251
Juillet	5497	9193
Aout	7190	8477
Septembre	3161	3618
Octobre	1483	584
Novembre	709	182
Décembre	170	676
	25479	31371

BIT ARUDY		
	2022	2023
Janvier	83	200
Février	117	405
Mars	153	260
Avril	231	40
Mai	235	334
Juin	377	350
Juillet	1678	1030
Aout	2427	1731
Septembre	607	278
Octobre	389	112
Novembre	232	105
Décembre	390	242
	6919	5087

BIT EAUX BONNES		
	2022	2023
Janvier	68	109
Février	400	683
Mars	156	183
Avril	116	190
Mai	70	210
Juin	215	287
Juillet	1327	1299
Aout	2018	2118
Septembre	369	317
Octobre	161	200
Novembre	41	45
Décembre	191	331
	5132	5972

BIT GOURETTE		
	2022	2023
Janvier	4061	2054
Février	8742	8541
Mars	3358	2242
Avril	90	84
Mai	0	0
Juin	0	0
Juillet	2928	3105
Aout	4558	4040
Septembre	108	171
Octobre	0	0
Novembre	0	0
Décembre	2468	2496
	28335	22733

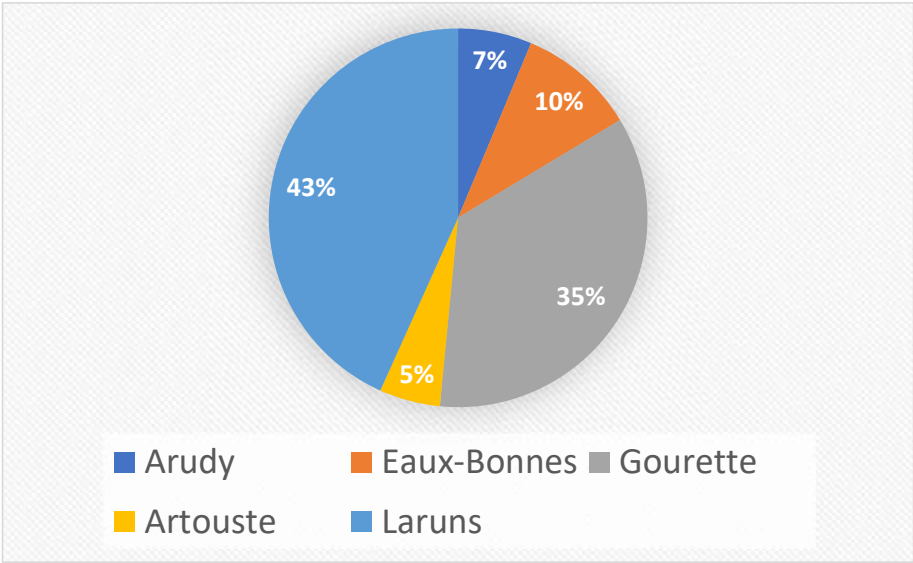
BIT ARTOUSTE		
	2022	2023
Janvier	95	110
Février	639	787
Mars	112	180
Avril	2	0
Mai	62	103
Juin	127	175
Juillet	994	1356
Aout	1614	2395
Septembre	287	396
Octobre	29	27
Novembre	0	0
Décembre	524	210
	4485	5739

Fréquentation mensuelle
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)



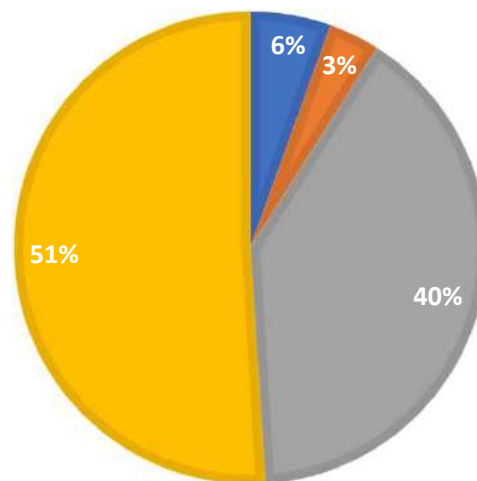
BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE D'APPELS CLIENTS		
	2022	2023	
Arudy – Ouvert à l’année	1 330	994	
Artouste – Ouvert 9 mois par an	882	823	
Eaux-Bonnes – Ouvert à l’année	1 261	1 591	
Gourette – Ouvert 7 mois par an	7 102	5 565	
Laruns – Ouvert à l’année	6 972	6 840	
TOTAL	17 547	15 813	-9,88%

Accueil
téléphonique



ACCUEIL MAIL PAR BUREAU

■ Arudy ■ Artouste ■ EB/Gourette ■ Laruns

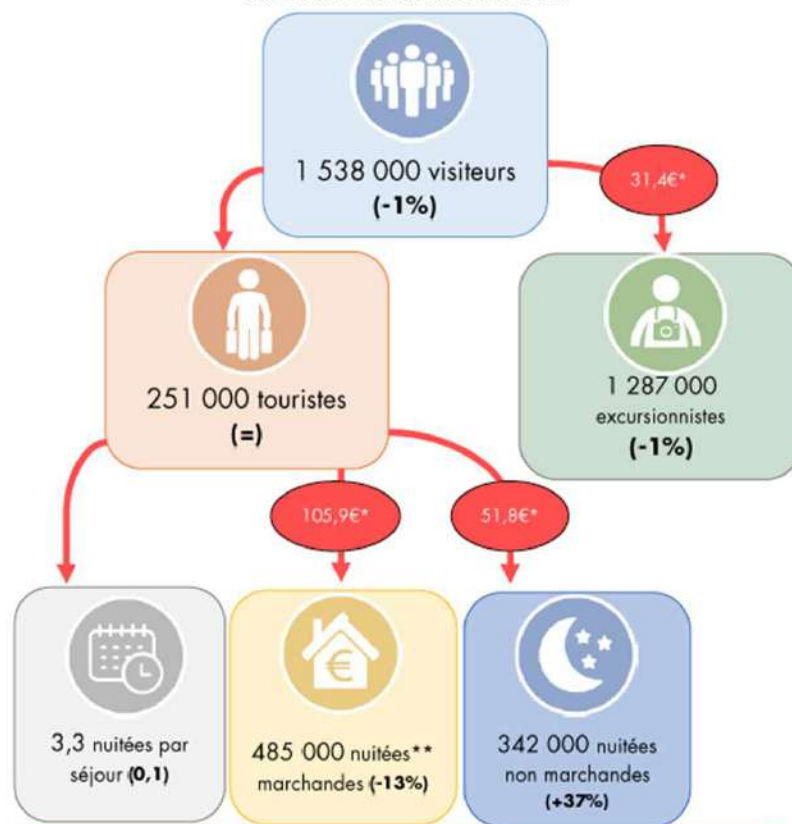


BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE DE @ TRAITÉS		
	2022	2023	
Arudy – Ouvert à l’année	156	167	
Artouste – Ouvert 9 mois par an	75	106	
Eaux-Bonnes – Ouvert à l’année	1442	1 214	
Gourette – Ouvert 7 mois par an	les 2 bureaux confondus, la plus part des @ arrivant par le formulaire de contact de notre site	les 2 bureaux confondus, la plus part des @ arrivant par le formulaire de contact de notre site	
Laruns – Ouvert à l’année	1 692	1 548	
TOTAL	3 365	3 035	-9,81%

Accueil
Par mail



Chiffres clés de l'étude : année 2023



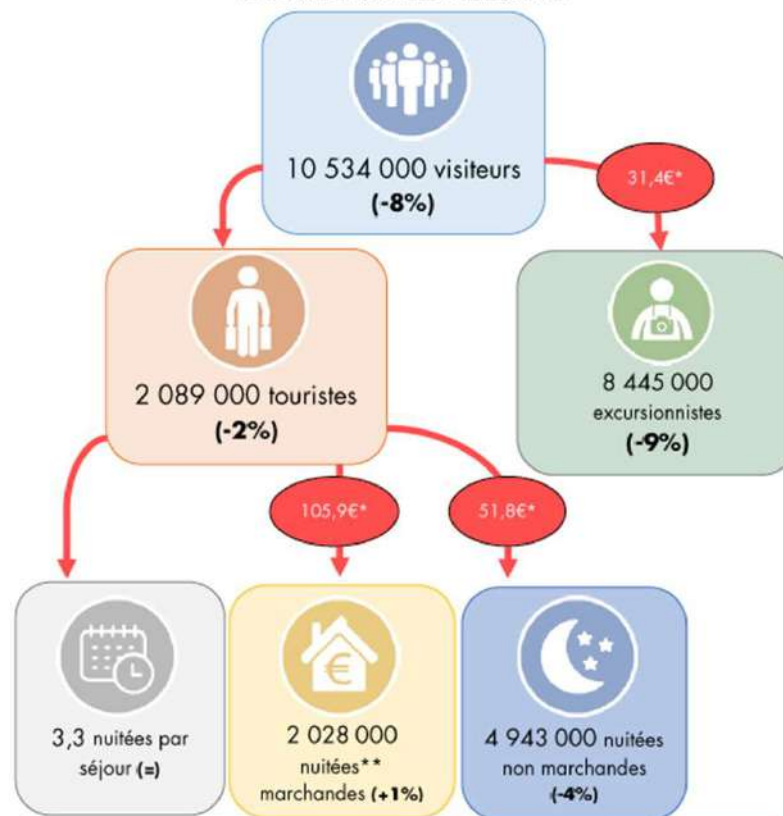
Retombées économiques touristiques extra départementales estimées :

109 603 000 €
 (+2 000 000 € par rapport à 2022)

*Dépenses moyennes par jour et par personne en Béarn – source Enquête clientèle régionale 2019, Déflateur INSEE

**Donnée issue de la taxe de séjour et des plateformes Airbnb et Aritel.

Chiffres clés de l'étude : année 2023



Retombées économiques touristiques extra départementales estimées :

736 690 000 €
 (+ 2 000 000 € par rapport à 2022)

*Dépenses moyennes par jour et par personne en Béarn – source Enquête clientèle régionale 2019, Déflateur INSEE

**Donnée issue de la taxe de séjour et des plateformes Airbnb et Aritel.

BILAN TOURISTIQUE Adt64



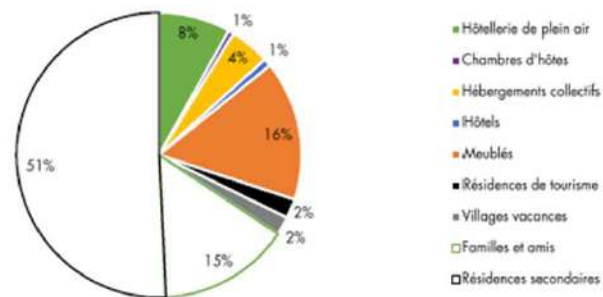
3 Contexte touristique

3.1 Etat des lieux de l'offre (offre plateformes incluse)

De quoi parle-t-on ?
Le nombre de lits sur le territoire

Méthode d'analyse
Nombre total de lits en hébergement marchand

Répartition de l'offre en hébergements



HEBERGEMENTS				
Marchands				
	Nombre de structures	Nombre de lits	Répartition lits	Variation lits
Hôtellerie de plein air	17	2 502	8%	0%
Chambres d'hôtes	22	195	1%	2%
Hébergements collectifs	21	1 399	5%	0%
Hôtels	10	272	1%	0%
Meublés	824	4 895	16%	14%
Résidences de tourisme	2	681	2%	-16%
Villages vacances	1	632	2%	0%
Total marchand	897	10 576	34%	5%
Non marchands				
Famille et amis	4 586	4 586	15%	0%
Résidences secondaires	3 128	15 638	51%	-3%
Total non marchands	7 714	20 224	66%	-3%
TOTAL	8 611	30 800	100%	0%

Sources : SIRTAGUI, AirDNA-Uwango, INSEE

2 Contexte économique

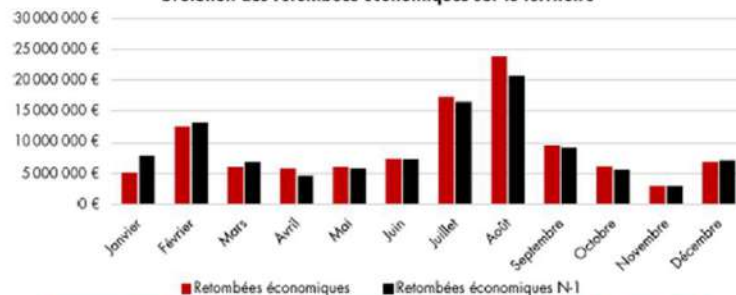
2.1 Retombées économiques du tourisme

De quoi parle-t-on ?
Visiteurs de la zone d'étude

De quoi parle-t-on ?
Ensemble des dépenses générées par les visiteurs

Méthode d'analyse
Les visiteurs dépensent dans tout type d'entreprises qui ne sont pas forcément à vocation touristique

Evolution des retombées économiques sur le territoire



Mois	Retombées économiques N	Gains/pertes par rapport à N-1	Variation	% retombées touristes	% retombées excursionnistes
Janvier	5 060 000 €	-2 750 000 €	-35%	73%	27%
Février	12 610 000 €	-585 000 €	-4%	78%	22%
Mars	6 020 000 €	-858 000 €	-12%	70%	30%
Avril	5 760 000 €	1 154 000 €	25%	57%	43%
Mai	6 030 000 €	297 000 €	5%	62%	38%
Juin	7 350 000 €	19 000 €	0%	56%	44%
Juillet	17 370 000 €	810 000 €	5%	60%	40%
Août	23 910 000 €	3 140 000 €	15%	60%	40%
Septembre	9 480 000 €	306 000 €	3%	55%	45%
Octobre	6 140 000 €	581 000 €	10%	56%	44%
Novembre	2 990 000 €	6 000 €	0%	60%	40%
Décembre	6 880 000 €	-234 000 €	-3%	72%	28%
Année	109 600 000 €	1 886 000 €	2%	63%	37%

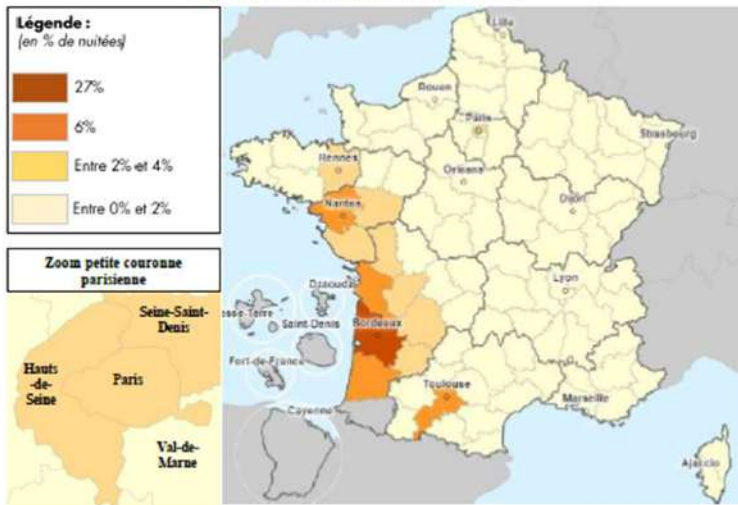
BILAN
TOURISTIQUE
Adt64



5.3 Touristes français

De quoi parle-t-on ?
Touristes françaisDe quoi parle-t-on ?
Origine des nuitées sur l'ensemble de
la périodeMéthode d'analyse
Part du nombre de nuitées françaises

Origine des nuitées françaises de la zone d'étude

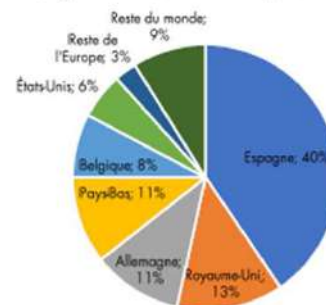


Région	Classement régional			
	Nuitées		Touristes	
	Part	Variation	Part	Variation
Nouvelle Aquitaine	50%	-1%	67%	3%
Ile-de-France	12%	17%	8%	44%
Pays de la Loire	12%	4%	6%	6%
Occitanie	11%	7%	12%	-6%
Bretagne	5%	3%	2%	-
Auvergne-Rhône-Alpes	2%	35%	2%	-
Provence-Alpes-Côte d'Azur	2%	6%	1%	-
Centre-Val de Loire	2%	43%	0%	-
Normandie	2%	28%	0%	-
Hauts-de-France	1%	-	0%	-
Grand Est	1%	-	0%	-
Bourgogne-Franche-Comté	0%	-	0%	-
Corse	0%	-	0%	-

5.5 Touristes étrangers

De quoi parle-t-on ?
Touristes étrangersDe quoi parle-t-on ?
Origine des nuitées sur l'ensemble de
la périodeMéthode d'analyse
Part du nombre total de nuitées
étrangères

Origine des touristes étrangers



Pays	Nuitées		Touristes	
	Part	Variation	Part	Variation
Espagne	40%	-6%	64%	10%
Royaume-Uni	13%	-4%	4%	-68%
Allemagne	11%	53%	10%	261%
Pays-Bas	11%	-1%	6%	-
Belgique	8%	22%	4%	-
États-Unis	6%	18%	3%	-
Reste de l'Europe	3%	-	0%	-
Reste du monde	9%	-	9%	-

BILAN
TOURISTIQUE
Adt64



BILAN NUMÉRIQUE



CHIFFRES CLÉS

www.valleedossau.com



+ 25 599 fans



+ 3450 membres
du groupe public



+ 8 481 fans



5 695 connexions – hors BIT Arudy

Année 2023

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, pour cette année 2023, est présenté en nom propre sur :

- Instagram
- Facebook

La mise en ligne du site Internet de destination s'est faite le 19 juin 2023.

Chiffres depuis le 19 Juin 2023



112 342 Utilisateurs



529 771 pages vues



66,10% - Taux d'engagement

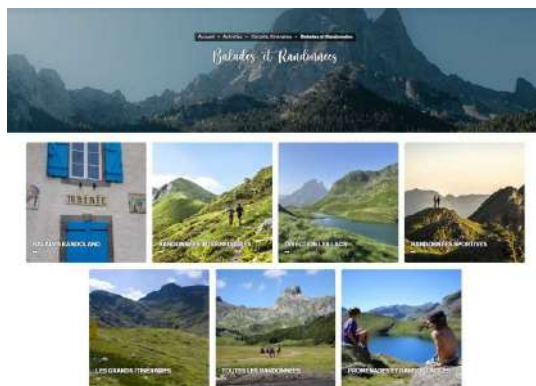
Top 3 des pages les + vue de Juin à Décembre 2023

1 Train d'Artouste

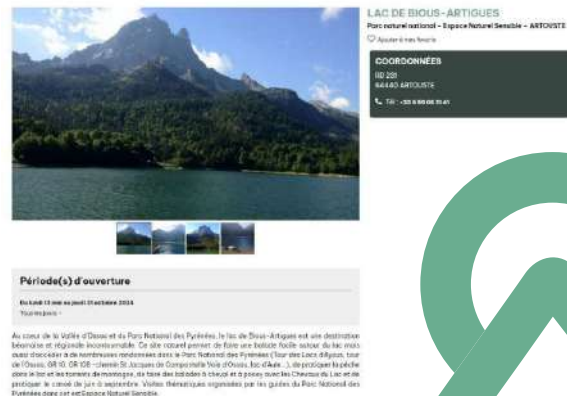
[illegible]

Heute (11.05.2010) (Dienstag) um 18:00 Uhr
 Die 10. u. 11. Klassen sind heute im Sportunterricht im Saal der Turnhalle.

2 Balades & Randonnées



3 Lac de Bious-Artigues



2023

Le site Internet de destination a été mis en ligne le 19 juin.

- Travail éditorial
- Travail sur les traductions
- Travail sur le référencement

Projet 2024

- Travailler le référencement
- Travailler le site professionnel
- Travailler pour augmenter le taux d'engagement en se fixant des objectifs



2023

Évolution followers

01/01/2023 : 23 629

31/12/2023 : 25 599

+1970

Taux
engagement
annuel : 6,87%

Projet 2024

- Faire des post sponsorisés pour gagner en engagement.
- Faire des reportages vidéos sur nos ambassadeurs.
- Etoffer la photothèque.

Top 3 des publications de l'année par taux d'engagement



Taux engagement : 31,57%



Taux engagement : 23,67%



Taux engagement : 20,88%



Le taux d'engagement permet de mesurer les interactions des followers avec une publication. Pour le calculer, il faut additionner le nombre de likes, de commentaires, de partages et de clics, qu'on divise par le nombre de personnes touchées par la publication.

Un taux d'engagement élevé est signe d'une communauté engagée, et que les publications réalisées correspondent aux attentes de celle-ci.



Top 3 des publications de l'année par taux d'engagement



Taux engagement : 18,85%



Taux engagement : 15,98%



Taux engagement : 15,41%



2023

Évolution followers
01/01/2023 : 6 403
31/12/2023 : 8 481

+ 2 078

Taux engagement
annuel : 8,86%

Projet 2024

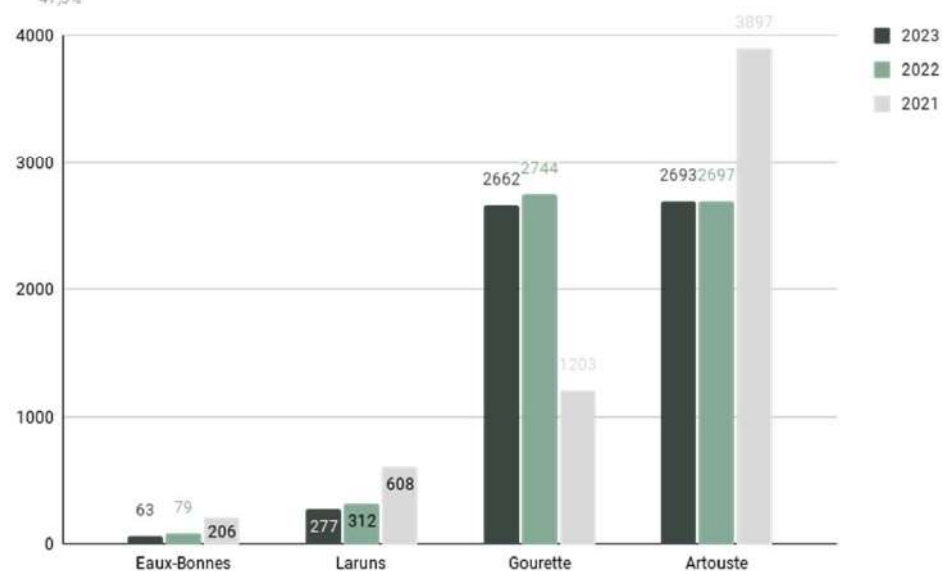
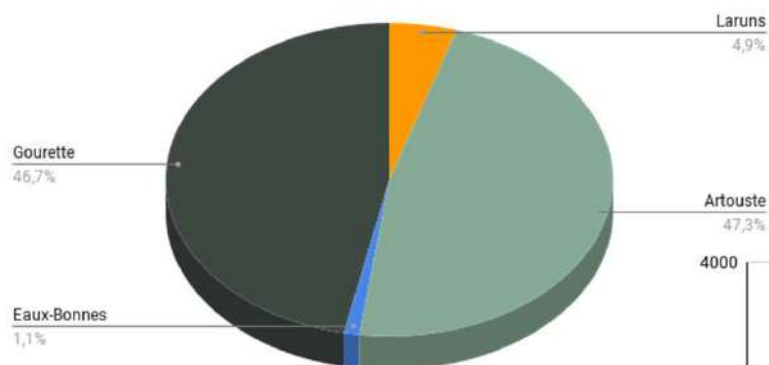
Faire des posts sponsorisés pour
gagner en engagement.
Organiser des jeux concours, des
collaboration, des partenariats.





Connexions Wifi sur les bureaux de l'Office de Tourisme Vallée d'Ossau

5695 connexions au wifi en 2022 – Hors BIT Arudy



2023

Évolution des connexions :

2022 : 5832

2023 : 5695

– 137

Projet 2024

uniformiser le wifi territorial sur
l'ensemble de nos bureaux.

STRATÉGIE GLOBALE : LA SÉDUCTION



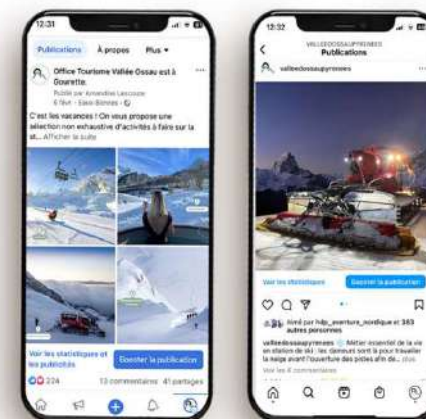
Site web : www.valleedossau.com

- Conforter le site Internet commun un outil de commercialisation.
- Séduire les internautes afin qu'il réserve 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).

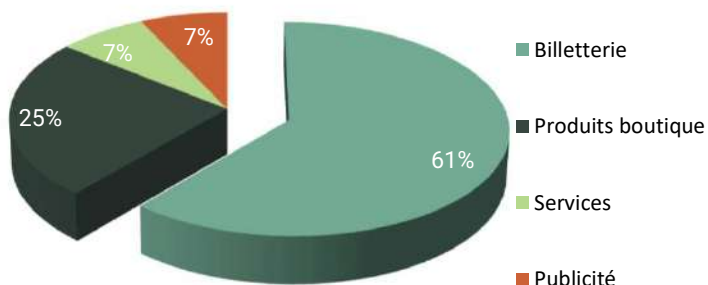
Poursuivre la ligne éditoriale mise en place avec We Like Travel.



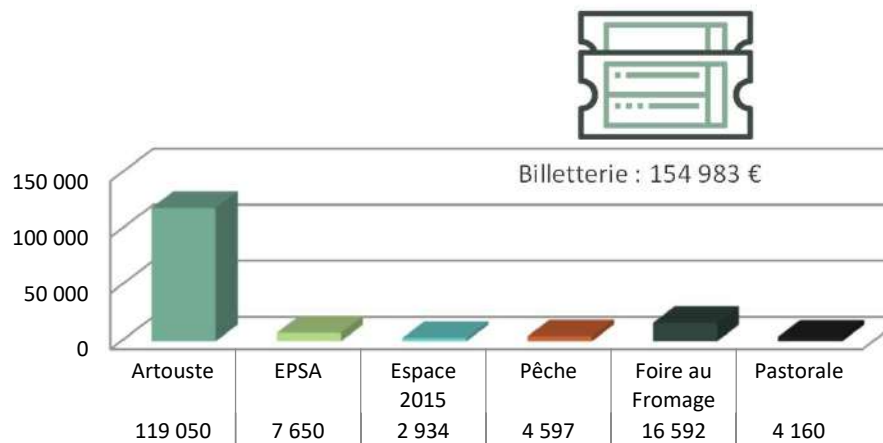
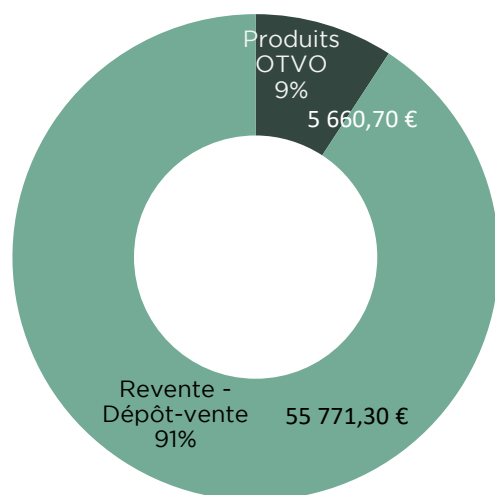
BILAN BOUTIQUE 2023



CA Boutique : 252 693€



Produits boutique : 61 432 €



CA / Produits OTVO 2023 : 5 660 €	
Timbre OTVO	2 217,00 €
Carte 3D	1 698,00 €
Gourde Iso Noire	342,00 €
EcoCup Gourette	301,00 €
Gourde Iso Blanche	247,00 €
Stylos Bambou	166,00 €
Tasse Gourette	108,00 €
Parapluie Été Ossalois	80,00 €
Magnet Gourette Bois	64,00 €
Enveloppes	55,20 €
Cendrier Gourette	30,00 €
Sticket J'aime Laruns	15,50 €
Magnet Été Ossalois	14,00 €
Tot Bag Été Ossalois	14,00 €
Poubelle Poche Trail	9,00 €
Verres Vin OTVO	0,00 €

Top des fournisseurs vendus 2023

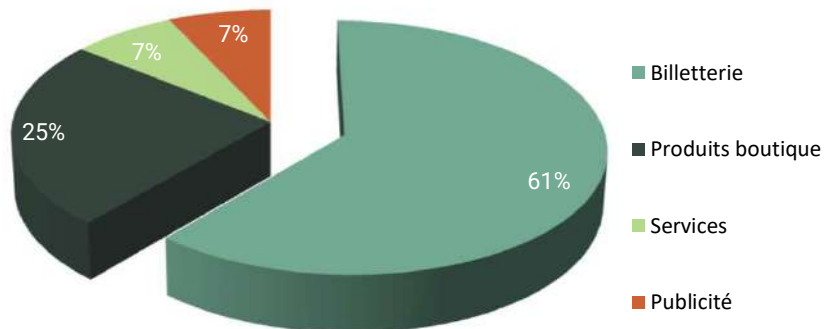
- 1 Cartothèque
- 2 Gypaète
- 3 Savonnerie Eaux-Chaudes
- 4 CCVO – Topo Rando

2023

Évolution du CA :
2022 : 213 642 €
2023 : 252 693 €

+ 6%

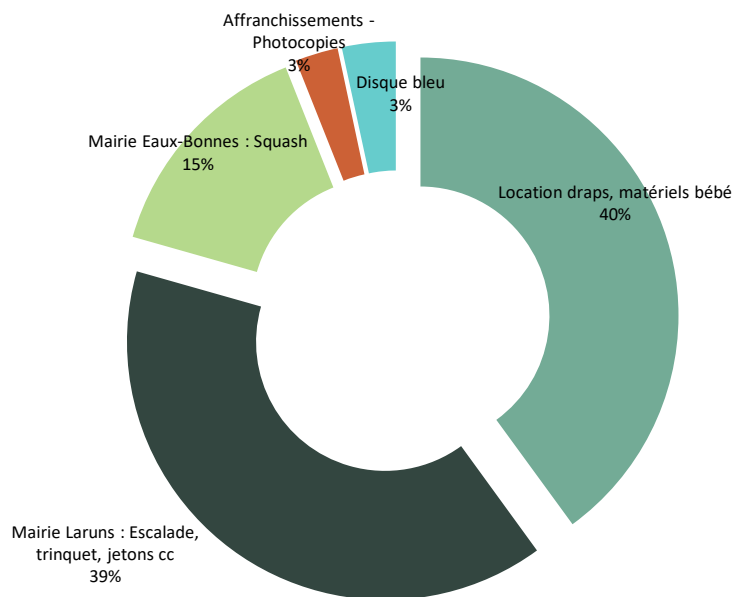
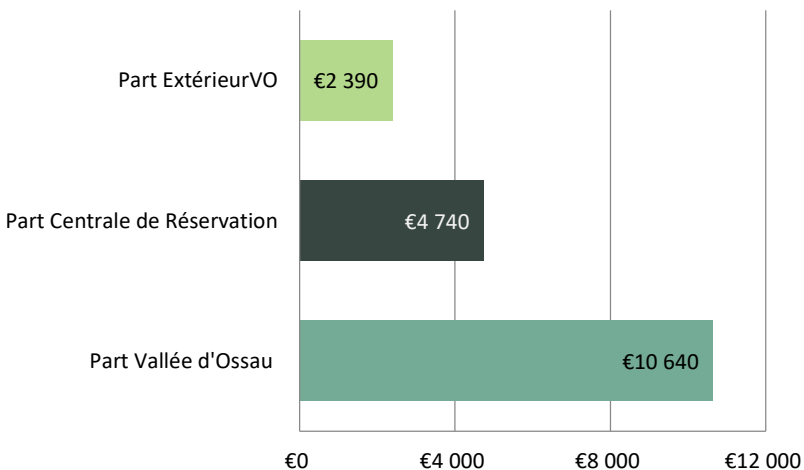
CA Boutique : 252 693€



Services : 9 766 €



Publicité : 17 770 €



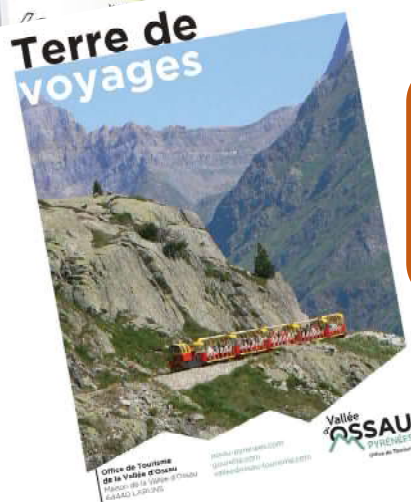
2023

Évolution du CA :
2022 : 213 642 €
2023 : 252 693 €

+ 6%

BILAN PRODUCTION 2023





2023

Évolution du Chiffre d'affaire

2022 : 125 352 €

2023 : 191 865,31 €

+ 53%

Évolution du bénéfice

2022 : 16 036,32 €

2023 : 25 873,43 €

+ 61%

Évolution des dossiers

2022 : 109

2023 : 98

- 10%



BILAN VENTE ACTIVITÉS SÈCHES 2023

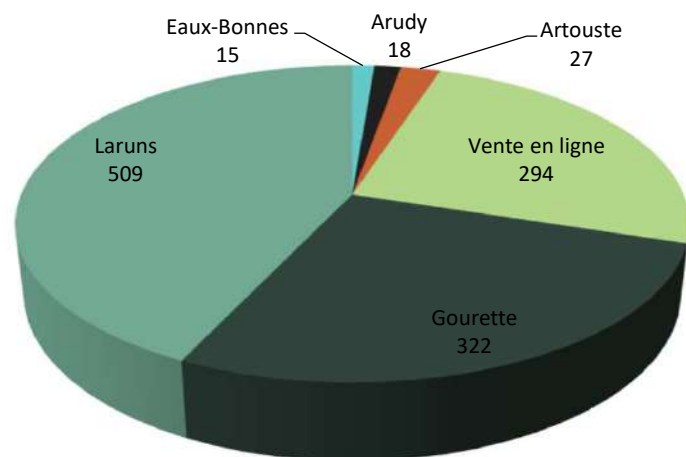


Dossiers initiés

1185



137 620,55 €



BIT	Nb dossiers	CA
Eaux-Bonnes	15	1 768 €
Arudy	18	2 128 €
Artouste	27	1 897 €
Vente en ligne	294	27 022,75 €
Gourette	322	26 409 €
Laruns	509	78 395,80 €

220



Dossiers annulés ou
remboursés

30 870,80 €

965



Dossiers
aboutis

106 749,75 €

2023

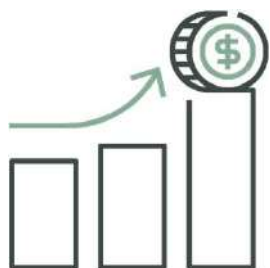
Évolution des dossiers initiés

2022 : 720

2023 : 1185

+ 64,58%

Chiffres



Chiffre d'affaire
106 749,75 €



Bénéfice
10 674,97 €

Top 3 des activités les plus vendues



Hiver

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



Été

- 1** ½ journée randonnée
- 2** ½ journée Canyon découverte
- 3** Aquarando

2023

Évolution du CA des dossiers
aboutis :

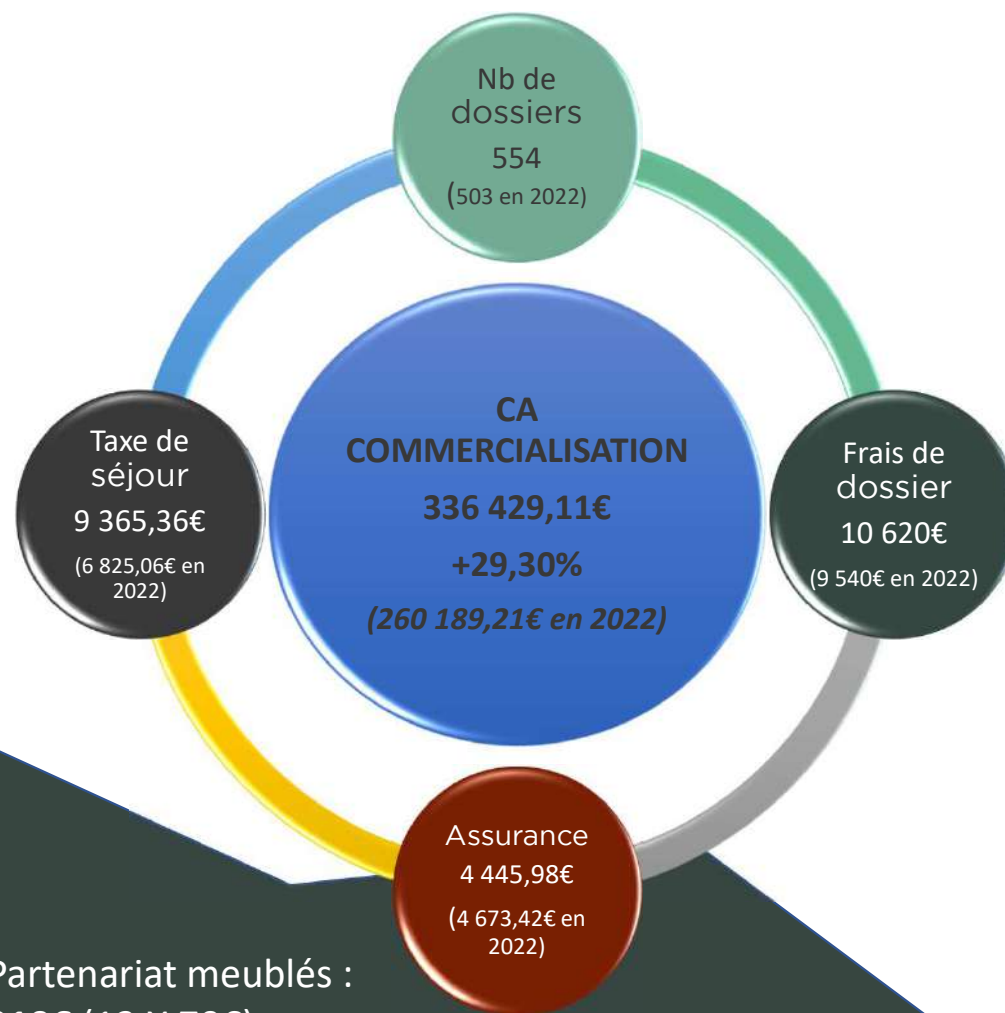
2022 : 83 657 €

2023 : 106 749 €

+ 27,6%

BILAN CENTRALE RESERVATION





101
hébergements
590 lits



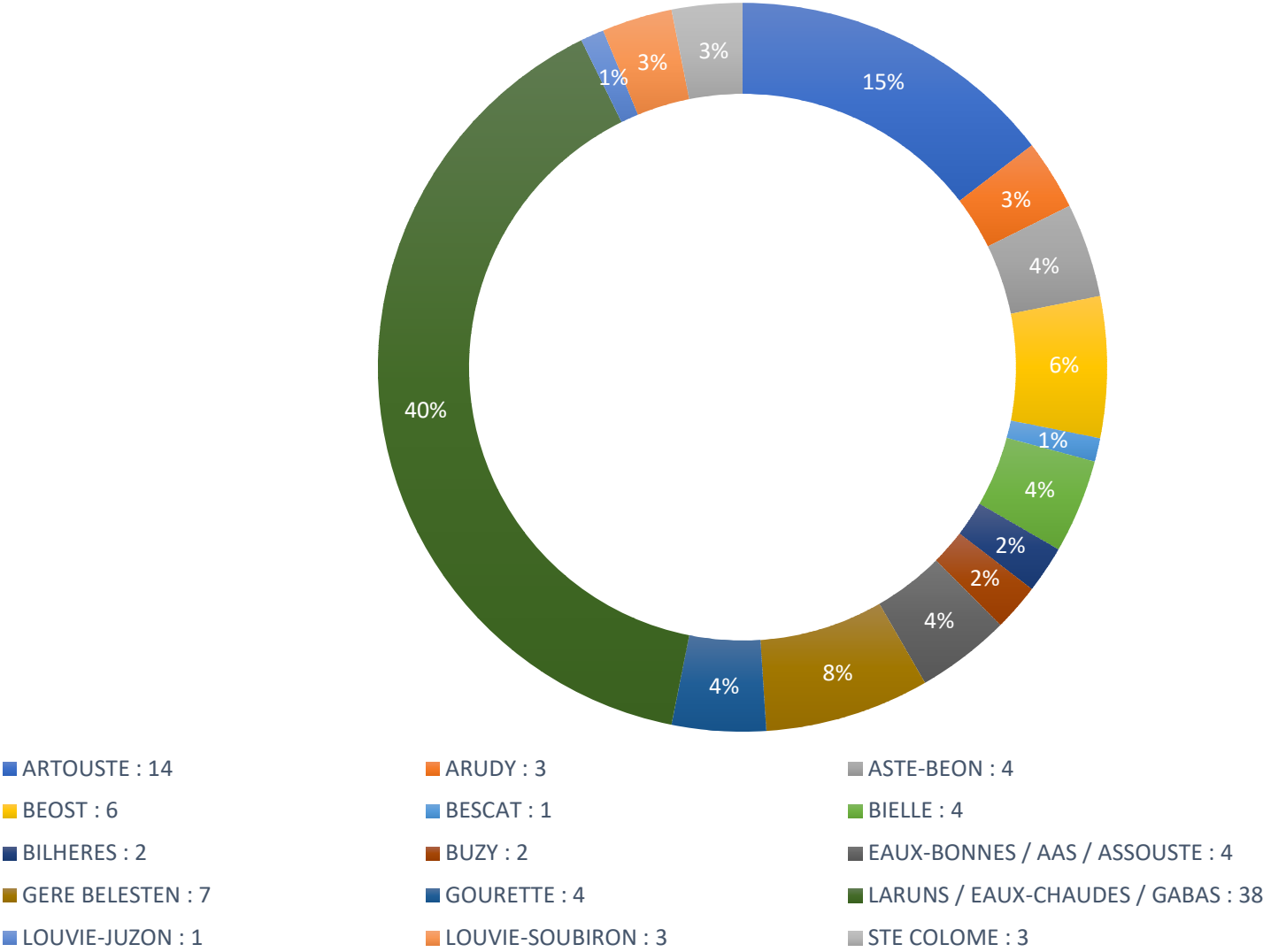
Bénéfice OTVO :
48 143,24€
+ 14,85%
(40 992,61€ en 2022)



Partenariat meublés :
910€ (13 X 70€)
(6 650€ en 2022-95x70€)



Répartition géographique des meublés en location



LA TAXE DE SÉJOUR



LA TAXE DE SÉJOUR

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

- ✓ **Une taxe réglée par les vacanciers à la communauté de communes via les hébergeurs du territoire.**
- ✓ Les recettes de cette taxe permettent aux collectivités locales de disposer de ressources complémentaires pour développer l'offre touristique de leurs territoires.

Les tarifs :

- ✓ Fixés par le Conseil Communautaire de la CCVO via une délibération annuelle et encadrés par un barème national
- ✓ 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^{er} janvier 2024).

Qui peut être exonéré de la taxe de séjour ?

- ✓ **Les personnes mineures**
- ✓ **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 Communautaire**
- ✓ **Les travailleurs saisonniers employés dans la commune.**

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.



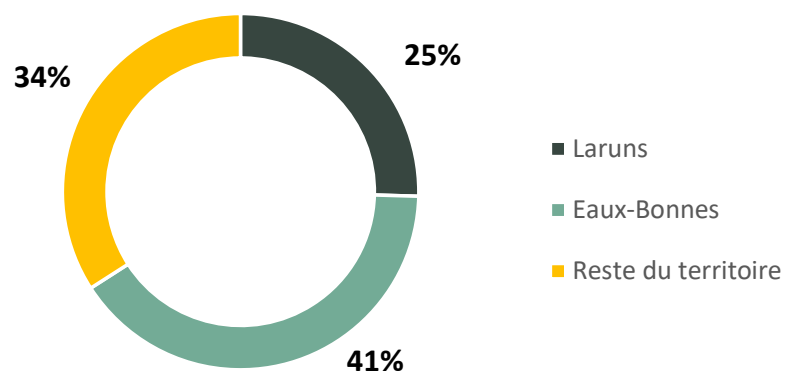
LA TAXE DE SÉJOUR – Tarifs applicables en Vallée d'Ossau

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)

Depuis sa mise en place par la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau en 2018
les tarifs de la taxe de séjour sont restés fixes.

TAXE DE SÉJOUR – Répartition des lits touristiques par commune

Répartition du nombre de lit par commune



Le parc d'hébergement de la Vallée d'Ossau se concentre essentiellement sur le haut de la Vallée, notamment sur les communes d'Eaux-Bonnes et de Laruns qui, avec les stations de skis, concentrent nombre important de lits. Ainsi ces deux communes concentrent à elles seules 75% des lits touristiques du territoire. Les 16 autres communes de la Vallée d'Ossau représentent chacune entre 1 et 5% des lits touristiques de la vallée.

Évolution du nombre de lit* entre 2022 et 2023

2022	9219	+ 8%
2023	9960	

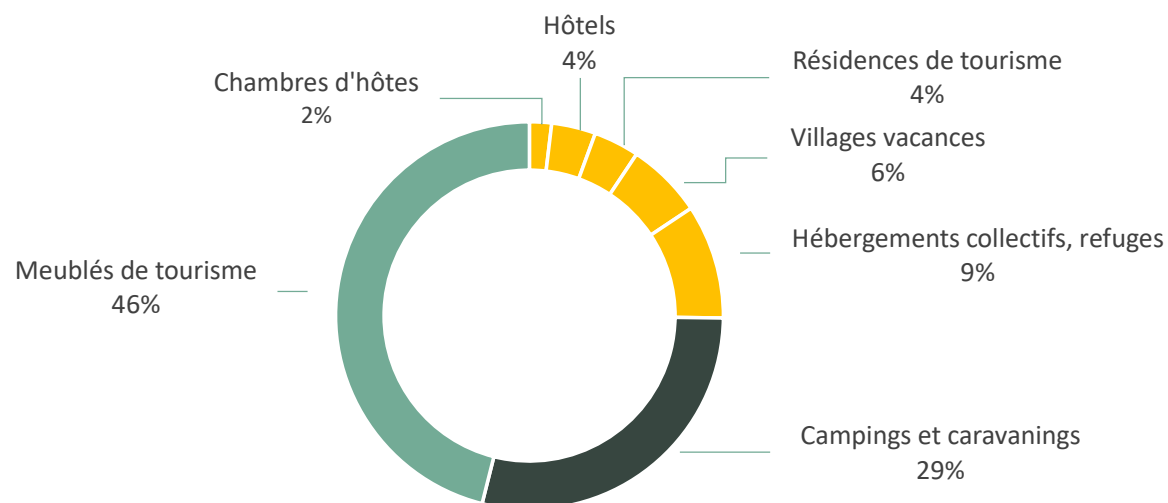
Le nombre de lits touristiques déclaré en Vallée d'Ossau a progressé de 8% entre 2022 et 2023.

*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



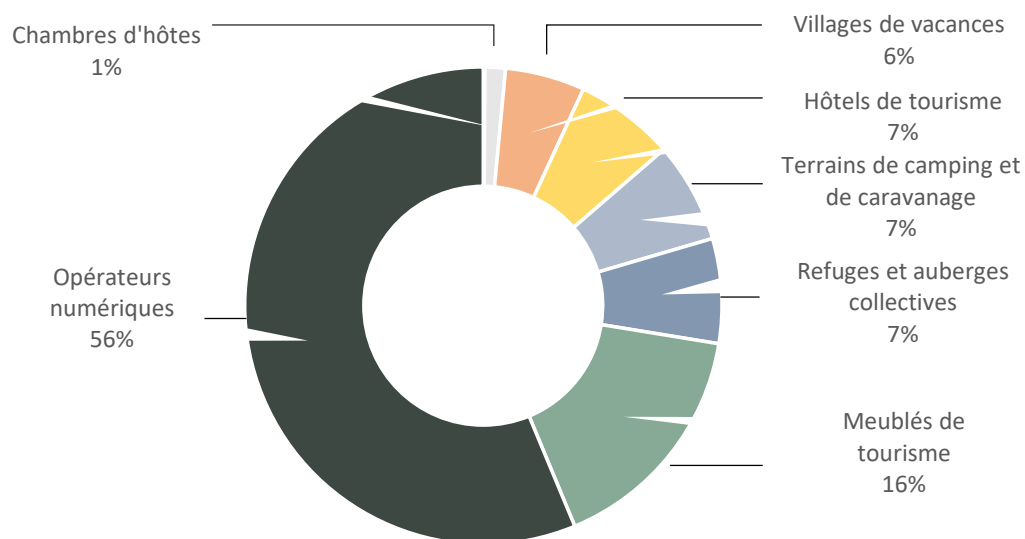
Les meublés de tourisme représentent 46% des lits touristiques de la Vallée d'Ossau. Viennent ensuite les lits en camping et terrains de caravanning (29%). Le nombre de lits commercialisés par des hébergeurs professionnels reste majoritaire de peu : 54% contre 46% pour les lits commercialisés par des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

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 (dont certains ne sont pas déclarés en mairie) via des plateformes en ligne.



TAXE DE SÉJOUR

Perception de la taxe de séjour en fonction du type d'hébergeur

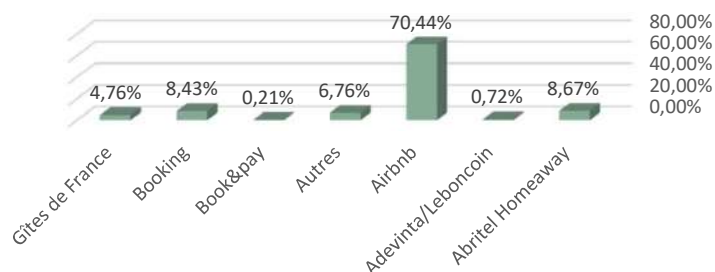


Les opérateurs numériques représentent environ 56% des sommes reversées en 2023 (contre 44% en 2022). En seconde position viennent les versements perçus au titre de l'année 2023 des propriétaires de meublés de tourisme qui gèrent leurs réservations en direct avec 16% des versements à leur actif. Viennent ensuite les hébergeurs professionnels (campings, hôtels, refuges et auberges collectives, etc) représentant chacun entre 6% et 9% des versements.

Taxe totale 2023* : 267 407,71 €
 En direct* : 116 966,33€
 Opérateurs numériques* : 150 441,38€

*Chiffres relevés au 18/03/2024

Perception de la taxe de séjour par opérateur



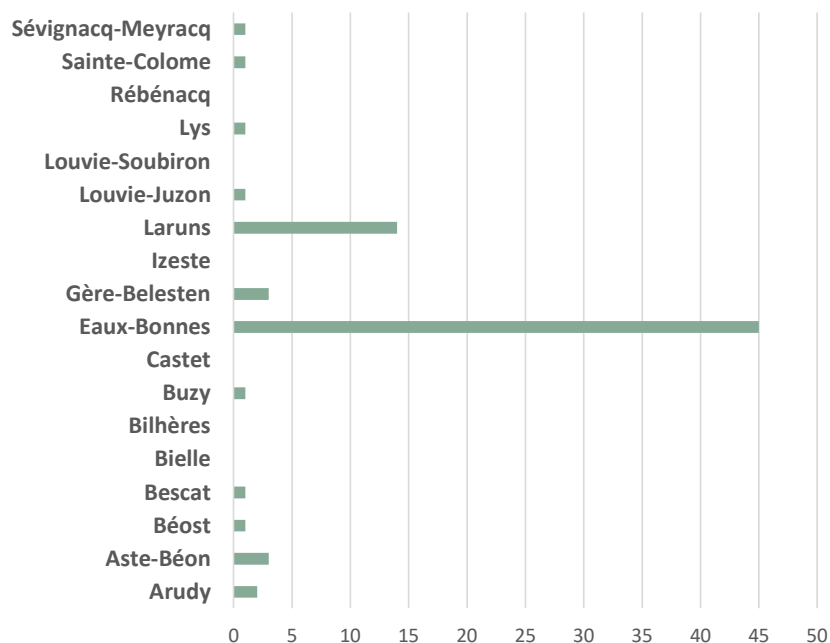
Les versements effectués par Airbnb représentent 70% des versements des opérateurs numériques (contre 60% en 2022).



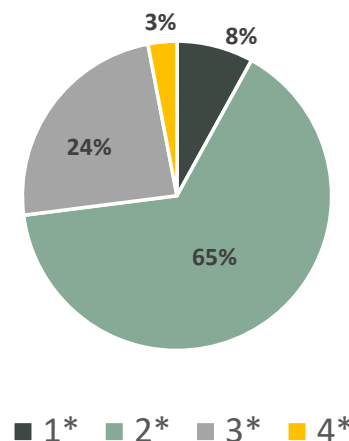
ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE PROJETS

Mission classement des meublés de tourisme

Répartition des classements par commune



Classement en fonction du nombre d'étoile



En 2023 les classements en 1* ont été moins nombreux qu'en 2022 (8% contre 26% en 2022). Il semble que le niveau de confort et d'équipement ait augmenté faisant passer les 2* en première position des classements. On note une forte prédominance des classements sur les communes d'Eaux-Bonnes et Laruns qui reflète le nombre de meublé important sur ces deux communes.

A noter qu'en 2023 les classements ont été effectués par une seule personne contre deux en 2022 (congés maternité Héloïse puis temps partiel et départ Lisa).



Recettes issues de l'activité de classement :
8 870€

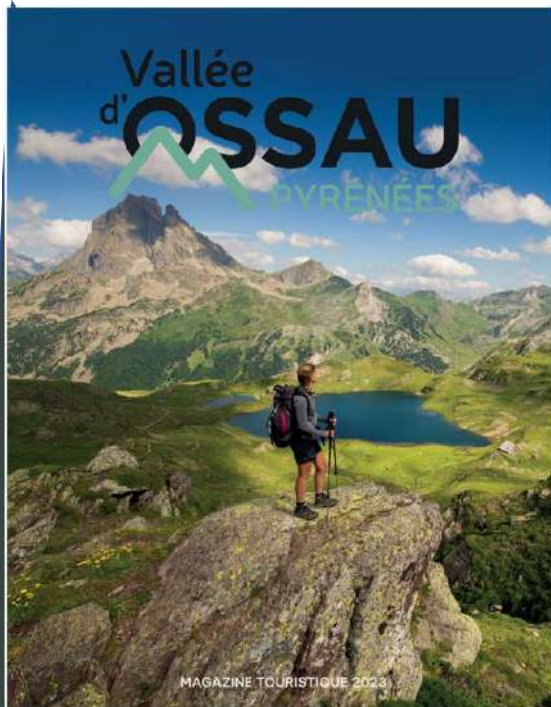
Meublés classés
2022 : 97
2023 : 71



PROMOTION DE LA DESTINATION



Magazine de destination



Sommaire

TERRE D'HISTOIRE Pages 8-17	TERRE DE CULTURE Pages 18-27	TERRE DE SAVEURS Pages 76-85	TERRE DE BIEN-ÊTRE Pages 86-91
TERRE DE NATURE Pages 28-41	TERRE DE PASTORALISME Pages 42-47	TERRE D'ÉVÉNEMENTS Pages 92-95	TERRE DE SKI Pages 96-99
TERRE DE SAVOIR-FAIRE Pages 48-55	TERRE D'ACTIVITÉ Pages 56-75	AUTOUR DE LA DESTINATION Pages 100-105	Billetterie Pages 106-109 Produits boutique Page 112 Commerçants Page 112

LES SITES INCONTOURNABLES et Balades familiales

COL DE L'AUBISQUE
PLATEAU DU BENOU
GOURETTE CIRQUE CLASSE



48 524€

Inspirer, faire rêver, raconter des histoires, s'arrêter sur une magnifique photo, séduire, motiver le choix Voici les objectifs de notre magazine de destination.

Pari réussi pour l'Office de tourisme au vu des retours clients et prestataires.

Edité en 12 000 exemplaires – Traduit en espagnol et en anglais 35 660€ création + impression / 12 864€ traductions

Brochure hiver, cartes touristiques...



7 000 ex
Parution en Juin



17 600€

*Création 4 100€
Impression 11 300€
Traductions 2 200€*

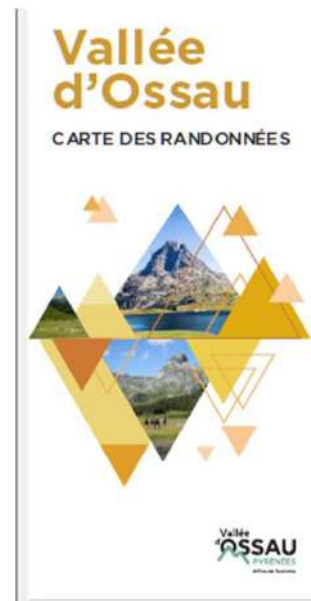


15 500 ex Fr / 2 000 en Ang / 4 100 en Esp - Parution en Avril



5 023€

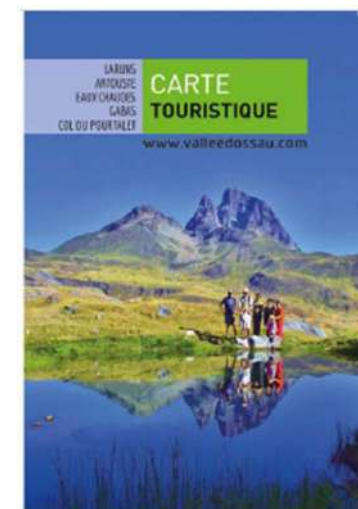
*Impression 4 409€
Droit auteur 614€*



2 946€

10 000 ex Fr - Parution en Avril

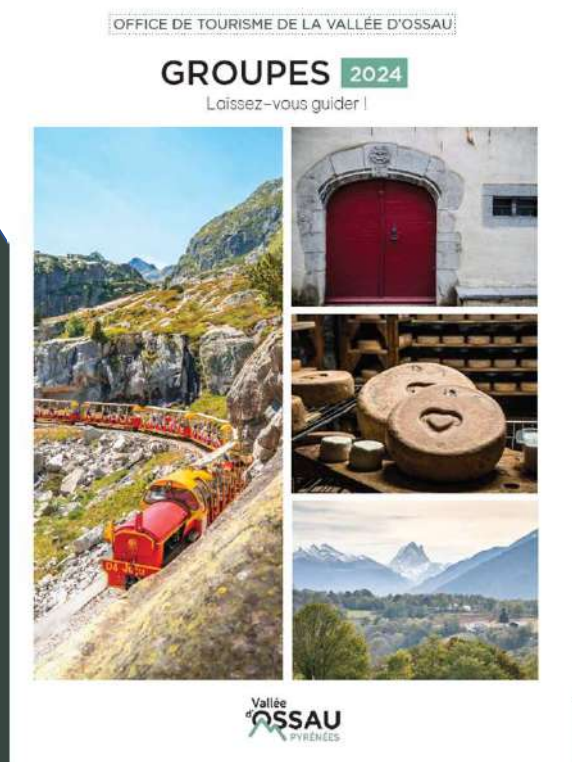
*Impression 1 965€
Droit auteur 981€*



2 257€

5 000 ex Fr
*Impression 1 380€
Droit auteur 981€*

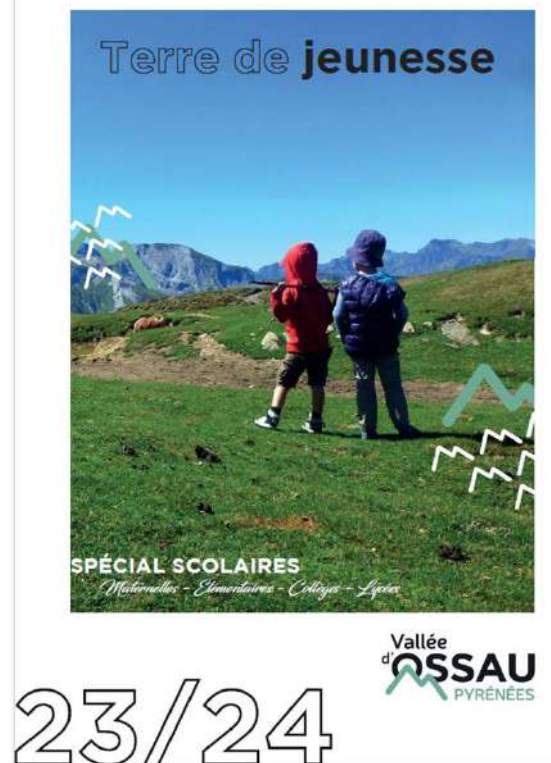
3 brochures commercialisation



Brochure groupe- 1 500 ex
Parution en Décembre



1 339,20€



Brochure scolaires- 1 500 ex
Parution en Septembre



618€



Budget éditions

BROCHURES	EXEMPLAIRES	COUT
MAGAZINE DE DESTINATION	12 000	48 524€
BROCHURE HIVER	7 000	17 600€
GUIDE DES HEBERGEMENTS	2 000	8 063€
CARTE TOURISTIQUE VO	21 600	5 023€
CARTE RANDONNEES VO	10 000	2 946€
CARTE TOURISTIQUE LARUNS	5 000	2 257€
BROCHURE GROUPE	1 500	1 339€
TERRE DE JEUNESSE- SCOLAIRE	1 500	618€
TERRE DE VACANCES		
		86 370€



APPLI VALLÉE D'OSSAU PYRÉNÉES : Promotion et valorisation des activités de pleine nature

Nombre de téléchargements : 5 317 (5 118 en 2022)

Nouveautés 2023 : Application disponible en version espagnole et anglaise

Total des pages consultées Web : 61 880 / Appli : 78 797 = 140 677 / 383 moyenne par jour

- Randonnées, trail, vtt, cyclo, marche nordique (circuits pdf, traces gpx)
- Services, météo, actualités, webcams, n° secours



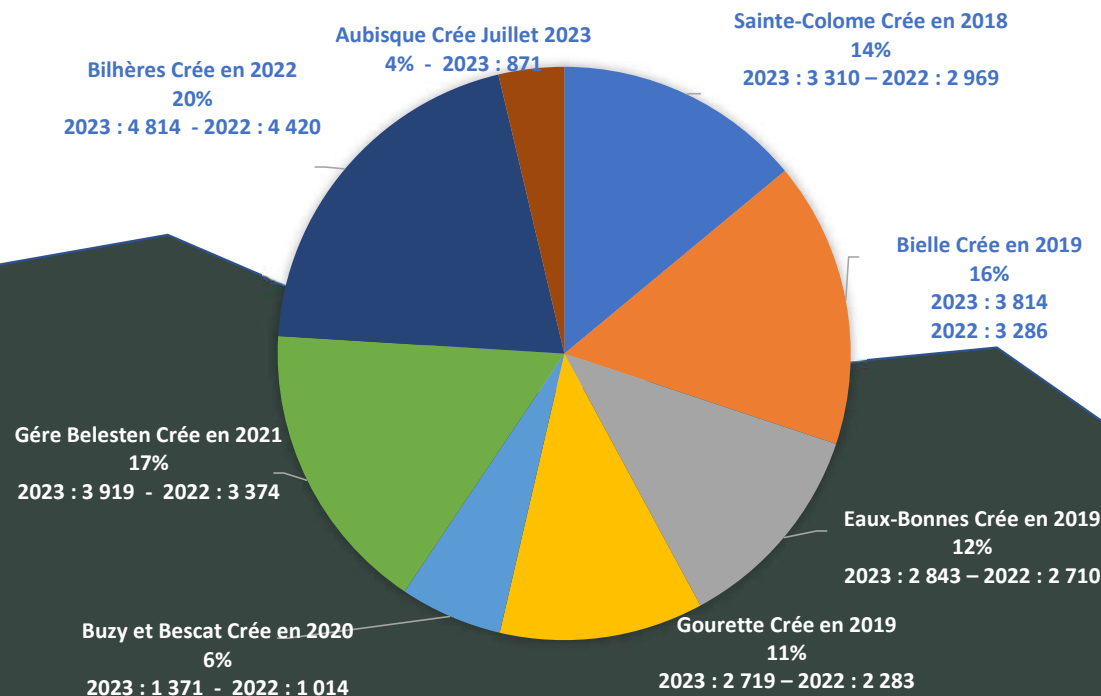
PARCOURS TERRAVENTURA : Promotion et valorisation du patrimoine

8 Parcours répartis sur l'ensemble du territoire avec une fréquentation qui ne cesse d'augmenter
23 661 passages enregistrés + 19,6%
(19 856 en 2022)

Nouveauté 2023 :
ALIEN-OR parcours bonus sur l'Aubisque

Cout OTVO : 4 196€

- Maintenance annuelle des parcours 1 800€
- Achat Poitz + petits matériels : 2 396€



**COMMUNIQUER
ET PROMOUVOIR
LA DESTINATION**



PRÉSENCE SUR DES SALONS

* **SALON DU VIN A BORDEAUX** - Du 22 au 23 Juin
Stand Béarn Pyrénées

* **SALON IFTM A PARIS** - Du 3 au 5 Octobre
Stand Partagé avec Artouste

ACCUEILS INFLUENCEURS

Guillaume Payen - Du 8 au 9 Mars



SALTACONMIGO- Du 09 au 10 Sept.



REPORTAGES TV

12 Reportages TV recensés sur l'année avec France 3 et CNEWS

• 3

25 mai 2023, le 19/20, « Artouste : Le petit train redémarre »



• 3

8 février 2023, le 19/20, « Station de ski : premier week-end de vacances »



C NEWS

7 février 2023, Midi News , « Faut-il interdire les grèves pendant les vacances ? »



Publirédactionnel, insertions pub... en France

Du 28 février au 1 ^{er} mars	Accueil presse - Sophie JAVAUX	Journaliste magazines maxi, maxi cuisine, maxi jeux-loisirs	85 €
20 mars	Dimanche Ouest France	Encart DOF	1099,75 €
16 avril	Dimanche Ouest France	Encart DOF	1099,75 €
mai	Pyrénées Magazine	N°207	2576 €
mai	Marie Claire Nouvelle Aquitaine		2880 €
Du 13 au 16 juin	Accueil presse - Aurélie Michel	Le Routard	40,4 €
Du 9 au 13 juillet	Accueil presse journaliste Pyrénées Magazine	Reportage coups de cœur en Vallée d'Ossau	603,54 €
Du 24 au 28 juillet	Accueil presse ADT + Hilke Maunder	Reportages Vallée d'Ossau	211,18 €

TOTAL OTVO : 8595,62€



- > Les Trois Croix : entre petits villages et beaux paysages (niveau 1)
- > Le pic d'Escanes : un panorama exceptionnel (niveau 3)
- > Tour des lacs d'Ayous : jusqu'au refuge du lac Cernau - jour 1 (niveau 2)
- > Tour des lacs d'Ayous : dans le relief du Pic du Midi d'Ossau - jour 2 (niveau 2)
- > Pêche pratiqué



Accueils presse, publiédactionnel, insertions pub... en Espagne

26 février	Accueil presse - Yendo Por La Vida, Piedra de Toque	Reportage Gourette	320,70 €
16 mars	Diario Vasco	Hors série « Escapadas »	2420 €
Du 6 au 7 juillet	Accueil presse journalistes espagnols avec ADT	Opération « Pyrénées Terre de Vélo »	220 €

TOTAL OTVO : 2960,70€



Recordista por el valle de Ossau. (C. P. M. / M. / M.)

Escapada al Valle de Ossau

SI CON UN DECORADO BUCÓLICO Y SU MUELLA PASTORAL, el Valle de Ossau es el destino ideal para sus próximas vacaciones en el Euzkadi. Sus paisajes, sus valles, sus ríos y sus lagos dominados por el Pico de Midi de Ossau. Se extiende desde Ribesac (situado a 20 km de Pau) hasta la frontera española, con el puerto de montaña del Portalet. 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

Aproximadamente cada año se celebran las actividades deportivas por profesionales, especialistas. Sea cual sea la actividad que usted practique, después de dedicarse a ellas, vivirá una experiencia única en la naturaleza.

Esquí. La riqueza 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, los 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 del...

Recordistas

De los recorridos del Valle de Ossau a los diferentes puertos de montaña, pasando por los bosques, las colinas y los lagos de múltiples colores del Alto Ossau, el Valle de Ossau es un territorio ideal para los aficionados al senderismo. Desde cada sendero, pasará la particularidad de un lugar único. Disfrutando de un chaparrón del patrimonio natural del Valle. Sembrando y creando caminos de diferentes recorridos, los cuales van del más sencillo a los más desafiantes para gente experimentada. Con esta situación que ofrece el valle de Ossau a día de hoy, en sus senderos, cada uno encontrará el suyo.



Ciudad de Ossau en el valle de Ossau. (C. P. M. / M. / M.)

Ciclismo

El Valle de Ossau es un auténtico terreno para ciclistas por carretera o por pista. La riqueza de sus diferentes puertos de montaña, Portalet, Artouste y Midi de Ossau, el Valle de Ossau es un destino emblemático para los aficionados. Estos puertos de montaña son tradicionalmente recorridos por el Tour de Francia, como en la edición de 2002 en el paso por el Artouste, en la etapa 15, pero el margen del Tour de Francia, numerosos corredores ciclistas afrontan los diferentes puertos del valle, en los años, muchos transicionarios, como el "Quatrecentaños" que tiene lugar cada año a principios de verano. Esta carrera empieza en Soleraga (delo español) pasando por el puerto de Midi de Ossau y Portalet. El Valle de Ossau es un terreno ideal para los aficionados al ciclismo. El Valle de Ossau es un terreno ideal para los aficionados al ciclismo. El Valle de Ossau es un terreno ideal para los aficionados al ciclismo.

Pesca

Para aficionados a la pesca, el Valle de Ossau ofrece numerosas posibilidades de practicar esta actividad en la zona de Ossau y alrededores. Hay muchos sitios donde practicar la pesca.

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

Enología

Es la única actividad accesible a lo largo del año. La enología le permitirá descubrir los tintos de Ossau. Una mezcla de espíritu de grupo, deporte, ciencia, naturaleza y la alegría de explorar. La actividad original, la ofrece una experiencia de calidad durante su estancia. Descubra los vinos de calidad durante su estancia. Descubra los vinos de calidad durante su estancia.

Pesca

Para aficionados a la pesca, el Valle de Ossau ofrece numerosas posibilidades de practicar esta actividad en la zona de Ossau y alrededores. Hay muchos sitios donde practicar la pesca.

22
IN

ESCAPADAS

Pirineos Bearnese, naturaleza, deporte y relax

Agencia Departamental
 Turismo 64

Descubre la belleza de montaña por un lado, la riqueza de la naturaleza por el otro. En el Pirineo Bearnese, podrás disfrutar de una experiencia única en la naturaleza, el deporte y el relax.

El Pirineo Bearnese es un territorio ideal para los aficionados al deporte y el relax. Desde cada sendero, pasará la particularidad de un lugar único. Disfrutando de un chaparrón del patrimonio natural del Valle. Sembrando y creando caminos de diferentes recorridos, los cuales van del más sencillo a los más desafiantes para gente experimentada. Con esta situación que ofrece el valle de Ossau a día de hoy, en sus senderos, cada uno encontrará el suyo.

El Valle de Ossau es un auténtico terreno para ciclistas por carretera o por pista. La riqueza de sus diferentes puertos de montaña, Portalet, Artouste y Midi de Ossau, el Valle de Ossau es un destino emblemático para los aficionados. Estos puertos de montaña son tradicionalmente recorridos por el Tour de Francia, como en la edición de 2002 en el paso por el Artouste, en la etapa 15, pero el margen del Tour de Francia, numerosos corredores ciclistas afrontan los diferentes puertos del valle, en los años, muchos transicionarios, como el "Quatrecentaños" que tiene lugar cada año a principios de verano. Esta carrera empieza en Soleraga (delo español) pasando por el puerto de Midi de Ossau y Portalet. El Valle de Ossau es un terreno ideal para los aficionados al ciclismo. El Valle de Ossau es un terreno ideal para los aficionados al ciclismo.

Para aficionados a la pesca, el Valle de Ossau ofrece numerosas posibilidades de practicar esta actividad en la zona de Ossau y alrededores. Hay muchos sitios donde practicar la pesca.



REPORTAGES RADIOS

08-janv	FB Béarn Bigorre	Gourette - Découverte des étoiles
14-janv	FB Béarn Bigorre	Ice Canyoning (Kathaayaatra)
15-janv	FB Béarn Bigorre	Spa Montagne
18-janv	FB Béarn Bigorre	Ouverture des stations
28-janv	FB Béarn Bigorre	Nuits insolites (Aventure Nordique)
01-févr	FB Béarn Bigorre	Tournée Neige Artouste
01-févr	FB Béarn Bigorre	Tournée Neige Gourette (Isko/ESF/EPISA/Aventure Nordique/Caminam)
03-janv	FB Béarn Bigorre	Fréquentation Station Vac février
03-févr	FB Pays Basque	Gourette - Début Vac Scolaire
11-févr	FB Béarn Bigorre	Maria Blanca - Raquette Gourmande
26-févr	FB Béarn Bigorre	Gourette - Festival Image Montagne
11-mars	FB Béarn Bigorre	CAMINAM - Raquettes Neige
17-mars	FB Pays Basque	Gourette - WE Neige
19-mars	FB Béarn Bigorre	Artouste - Dernière semaine
14-mai	FB Béarn Bigorre	Artouste - Ouverture Petit Train
27-mai	FB Béarn Bigorre	Aventure Chlorophylle - Sport Nature
04-juin	FB Béarn Bigorre	Expo 1920 - Christian CASASSUS
10-juin	FB Béarn Bigorre	Guinguette du Val Eveillé
18-juin	FB Béarn Bigorre	Maison du Lac de Castet
09-sept	FB Béarn Bigorre	Festival Pic Vert
10-sept	FB Béarn Bigorre	Expo 1920 - Christian CASASSUS
01-oct	FB Béarn Bigorre	Foire aux Fromages
03-déc	FB Béarn Bigorre	Gourette - Ouverture Station Ski
17-déc	FB Béarn Bigorre	Artouste - Ouverture Station Ski



22 reportages



2 reportages



REPORTAGES RADIOS... zoom sur l'été – Partenariat France Bleu – 43 reportages



3-juil.	8h20	Jean Philippe PINOTEAU	Guinguette du Val Eveillé	
7-juil.	8h20	Jean-François ESQUERRE - EPSA	Enduro Park Gourette	
11-juil.	8h20	Christophe BADOR	Appli Vallée Ossau OUTDOOR	
11-juil.	8h20	Kattalin - Ferme MARIA BLANCA	Balade avec un Berger & Repas du Bénou	
13-juil.	8h20	Traqueurs de Vagues	Eaux-Vives	
15-juil.	11h26	Sylvia MENACHAUD	Miellerie de la Montagne Verte	
17-juil.	16h	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Le petit Train	
17-juil.	16h30	Gaëtan EVEILLARD	Appli DIGY	
17-juil.	17h	La Crêperie de l'ours	Ou Manger	Tournée VAN France Bleu Béarn Bigorre Artouste
17-juil.	17h30	Bruno ESPINASSE	Sorties Vélo Accompagnées	
17-juil.	18h	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Train & Astronomie	
17-juil.	18h30	La Caverne -Eaux-Chaudes	Ou Dormir	
17-juil.	18h40	José GONZALES - BAMVO	Rando Accompagnée	
18-juil.	8h20	José GONZALES - BAMVO	Bureau accompagnateur montagne	
21-juil.	8h20	Alexandre GUMY - Aventure Chlorophylle	Activités Pleine Nature	
23-juil.	10h40	Pierre LAENS - Laruns Aventure	Les Tyroliennes du Hourat	
24-juil.	9h10	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Base Nautique & Train & Tyrolienne	
26-juil.	9h10	David BORDES - CAMINAM	Randonnées & Soirées Contes	
30-juil.	10h40	Margo FLEURY	Activités Lac de Castet	
31-juil.	9h10	Christophe BADOR	Activités Canyon	
4-août	8h20	Clémentine CIADOUS	La Ferme FRADY	
6-août	11h08	Gwendolyn MARTINS	Esmeralda Massage	
7-août	9h10	Jean-François ESQUERRE - EPSA	Télécabine & Enduro Park	
11-août	8h20	Nicolas LATANNE	Forêt suspendue	
15-août	8h20	Kattalin - Ferme MARIA BLANCA	Balade avec un Berger & Repas du Bénou	
15-août	9h10	Raphael SEIBOLD	LE chevaux du BENOÛ	
17-août	16h	Tennessee (Shaper)	Enduro Park Gourette	
17-août	16h30	Pierre VIDAL	Festival LO BECUT	Tournée VAN France Bleu Béarn Bigorre Gourette
17-août	17h	Nelly MOREL	La Guinguette du Schuss	
17-août	17h30	Franck BORNE	Service Animation (Découverte des étoiles)	
17-août	18h	Christine ARRIPE	Bergère Gourette	
17-août	18h30	Etienne TOUTAN	Garrapeig'Alga (Activités Canyon, Escalade & Via)	
17-août	18h45	Vivianne DA SILVA	Hôtel RICHELIEU	
18-août	8h20	Jean-Mi GOUADAIN	Activités VTT	
20-août	8h45	Frédéric CRAMPOU	Saut élastique Arudy	
20-août	10h40	Ingrid DOUMECQ	Spa Montagne	
22-août	8h20	Pierre HOURCADE	Montée Aubisque	
22-août	9h10	Mathilde ESQUER	Musée d'Ossau	
23-août	8h20	Pierre VIDAL	Festival LO BECUT	
25-août	8h20	Christophe BADOR	Terra Aventura	
28-août	8h20	François GRAND	On s'y col	
30-août	9h10	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Petit Train Artouste	
3-sept.	11h08	Christophe GUEDOT	Foire au Fromage	



DOSSIERS et CONFÉRENCES DE PRESSE



28 et 29 novembre : Conférences de Presse Agence des Pyrénées
à San Sebastian et Pampelune

Représentation par l'Adt : Bordeaux et Paris



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



21 355€ (12 310€ en 2022)

Partenaires : 131 (131 en 2022)
Achats encarts publicitaires : 126 (34 en 2022)

Guide du partenaire 2022 - 2023



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

- * Cible 35 ans et plus / CSP+ / Famille avec enfants / Pratiquants 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



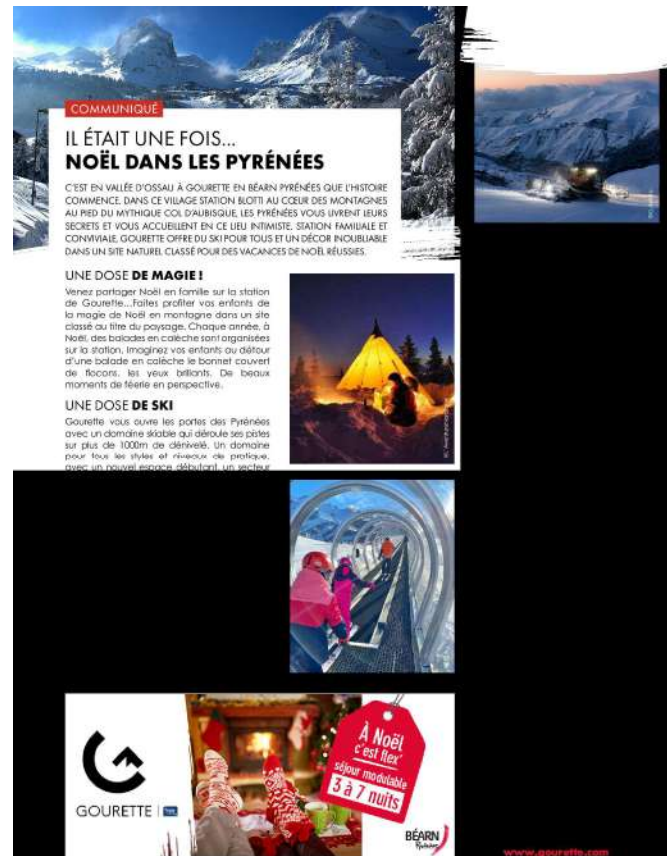
Objectif 3 : Mieux remplir Janvier et périodes creuses
Digital = Vidéo display et native Facebook /Instagram / Le bon coin
E-mailing 147 000 adresses
Presse : ELLE Aquitaine / Pays de Loire / Skieurs.com
Radio : Virgin radio Bayonne/Biarritz/Pau = sponsoring météo des neiges
France Bleu Béarn/Pays-Basque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



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



Skieur.com



ELLE Magazine



ADHÉSIONS INSTITUTIONNELS

ORGANISMES		MONTANT ADHESION
ADT64	"Bras armé technique" du Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques en matière de tourisme l'ADT 64 Béarn Pays basque participe à l'élaboration et assure la mise en œuvre du Schéma touristique départemental défini par l'assemblée départementale.	3 000€
CRTNA	Le Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine exerce trois missions principales. - La promotion de la Nouvelle-Aquitaine en France et à l'étranger. - 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 - 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.	245€
AGENCE DES PYRÉNÉES	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 €	30 459€



ADHÉSIONS INSTITUTIONNELS

ORGANISMES		MONTANT ADHESION
ADN TOURISME	Fédération National des OTSI - ADN Tourisme représente, au niveau national, les forces conjuguées de 1200 structures et 13 500 salariés.	1 935€
MONA Mission des offices de tourisme Nouvelle Aquitaine	Accompagnement dans l'organisation et professionnalisation des structures	1 324,90€
TOTAL ADHESION 36 963,90€		



L'ÉCOUTE CLIENT



L'Ecoute 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



TOP DES FLOPS DE L'ANNÉE

1

Agression chiens patous

2

Problématique réseau
téléphonique et internet sur
Gourette

3

Accessibilité station
d'Artouste
PMR

LES FICHES POINT ÉCOUTE CLIENT

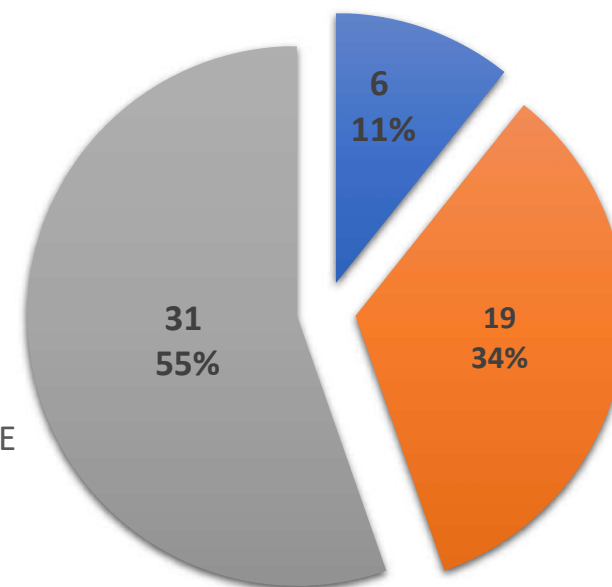
Gestion de la réclamation et satisfaction

56 FICHES POINT ÉCOUTE CLIENT
(29 en 2022)

■ ARUDY

■ EAUX BONNES/GOURETTE

■ LARUNS/ARTOUSTE



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

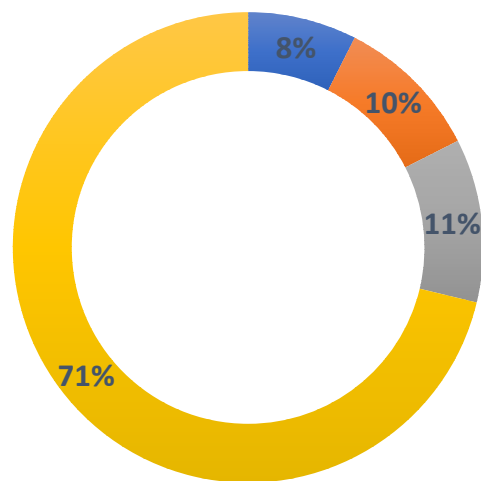


LES AVIS, L'E-RÉPUTATION

GOOGLE

80 avis

Arudy	:	6	Note 4,4/5
Eaux-Bonnes	:	8	Note 4,2/5
Gourette	:	12	Note 4,2/5
Laruns	:	57	Note 4,4/5



■ Arudy ■ Eaux-Bonnes ■ Gourette ■ Laruns

TRIPADVISOR

Office de tourisme de la Vallée d'Ossau Pyrénées
1 avis en JUIN 23 / 4,5 ★

L'E- RÉPUTATION



LES OBSERVATIONS ORALES ET DYSFONCTIONNEMENTS EN INTERNE



LES OBSERVATIONS ORALES – Observations récurrentes non écrites

55 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 renseignés.

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 : Balisage parcours trail et randos, accessibilité personnes en situation de handicap...**
- **Eaux-Bonnes : Ravitaillement difficile pour Grdiste, Félicitations sur l'appli VO, problématique avec des patous lors de randonnées**
- **Gourette : problème de connexion Wi Fi et téléphonie, manque de pharmacie, Balisage sentiers de randonnées et parcours trail**
- **Laruns : Horaires petit train, Balisage et accès sentiers (Seris++), félicitations accueil aire camping car Fabrèges.**

