



# OTVO - RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

## SOMMAIRE

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



# L'EQUIPE



“

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

# LES MISSIONS



## 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 presse, 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)

## 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

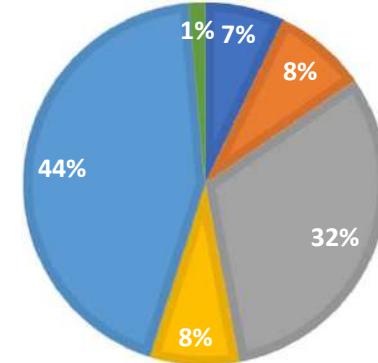


# FRÉQUENTATION ACCUEIL PHYSIQUE PAR BUREAU

(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, Bious Artigues, Plateau du Bénou.... : **1 046 personnes renseignées**



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

Accueil physique



<b>BP LARUNS</b>		
	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
<b>25479</b>	<b>31371</b>	

<b>BIT ARUDY</b>		
	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
<b>6919</b>	<b>5087</b>	

<b>BIT EAUX BONNES</b>		
	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
<b>5132</b>	<b>5972</b>	

<b>BIT GOURETTE</b>		
	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
<b>28335</b>	<b>22733</b>	

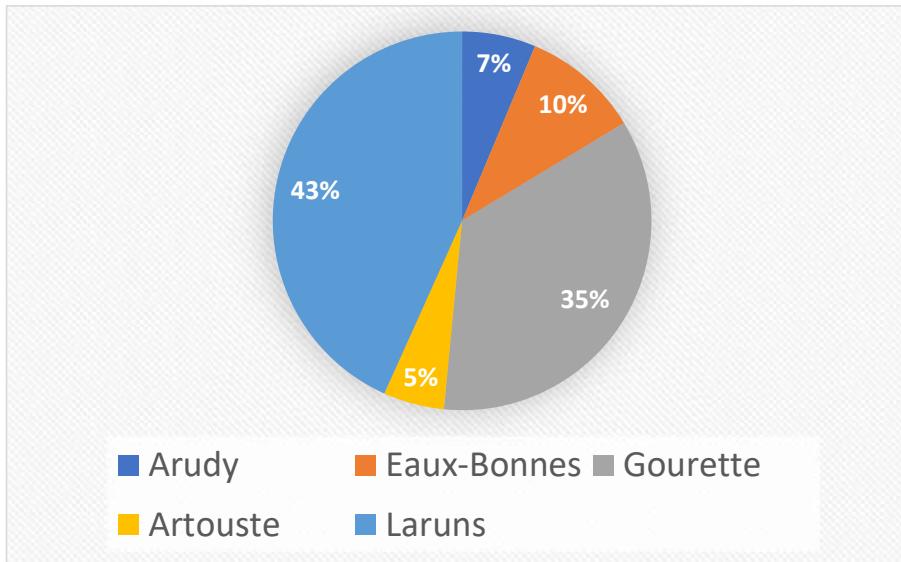
<b>BIT ARTOUSE</b>		
	2022	2023
Janvier	95	110
Février	639	787
Mars	112	180
Avril	2	0
Mai	62	103
Juin	127	175
Juillet	994	1356
Aout	1614	2395
Septembre	287	396
Octobre	29	27
Novembre	0	0
Décembre	524	210
<b>4485</b>	<b>5739</b>	

## 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)



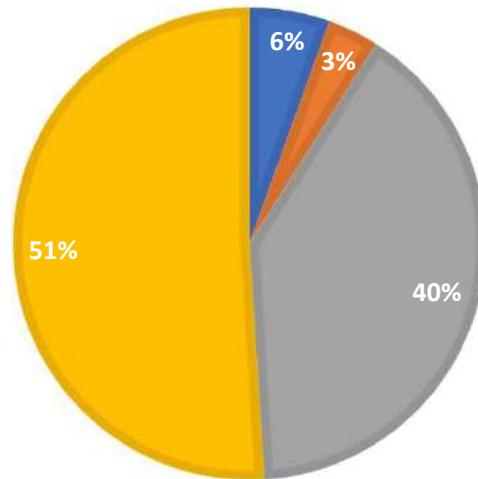
BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE D'APPELS CLIENTS	
	2022	2023
Arudy – Ouvert à l'année	1 330	994
Artouste – Ouvert 9 mois par an	882	823
Eaux-Bonnes – Ouvert à l'année	1 261	1 591
Gourette – Ouvert 7 mois par an	7 102	5 565
Laruns – Ouvert à l'année	6 972	6 840
<b>TOTAL</b>	<b>17 547</b>	<b>15 813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

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	1 442 les 2 bureaux confondus, la plus part des @ arrivant par le formulaire de contact de notre site	1 214 les 2 bureaux confondus, la plus part des @ arrivant par le formulaire de contact de notre site	
Gourette – Ouvert 7 mois par an			
Laruns – Ouvert à l'année	1 692	1 548	
<b>TOTAL</b>	<b>3 365</b>	<b>3 035</b>	<b>-9,81%</b>

Accueil  
Par mail



# BILAN TOURISTIQUE Adt64

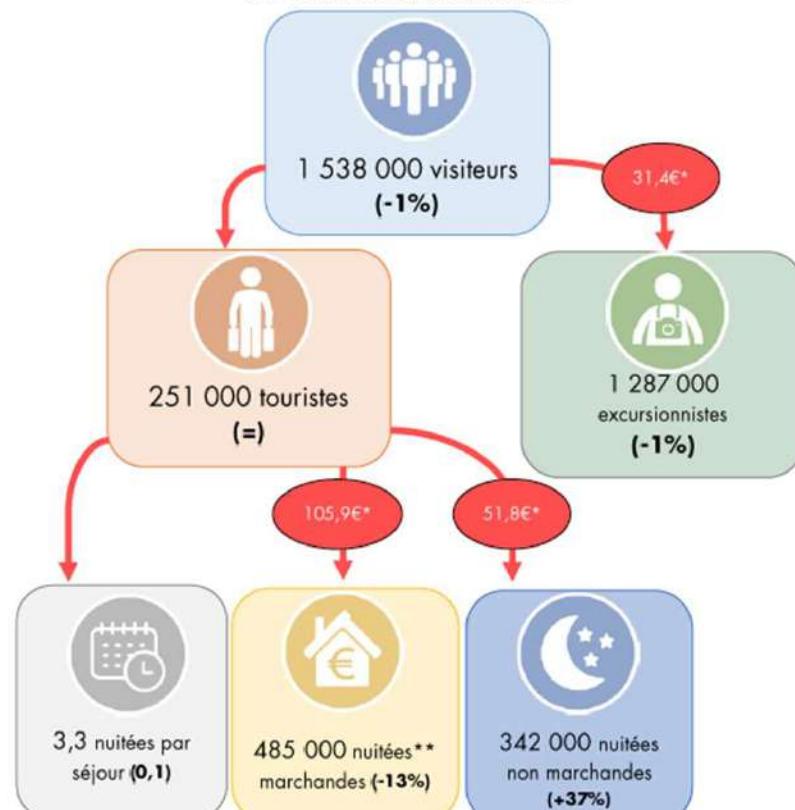


Etude de fréquentation

Vallée d'Ossau

BÉARN  
LA  
BASQUE

### 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

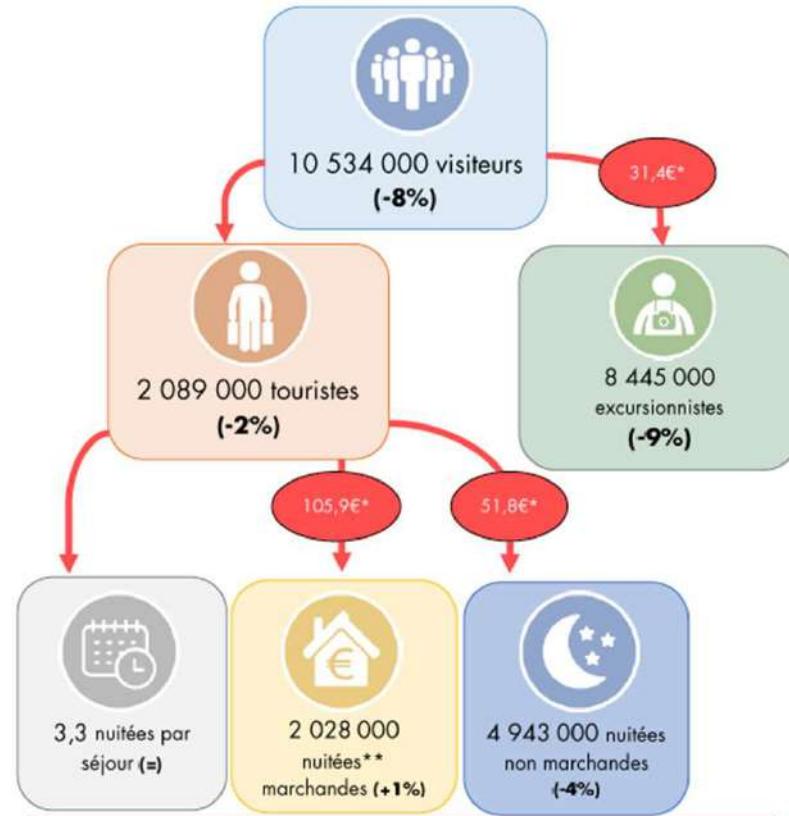
\*\*Donnée issue de la taxe de séjour et des plateformes Airbnb et Abritel.

Etude de fréquentation

Béarn

BÉARN  
LA  
BASQUE

### Chiffres clés de l'étude : année 2023



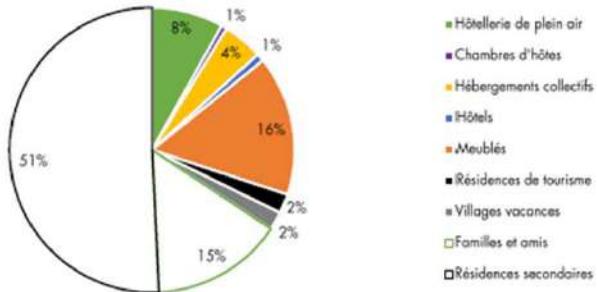
Retombées économiques touristiques extra départementales estimées :  
**736 690 000 €**  
(+ 2 000 000€ par rapport à 2022)

\*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 Abritel.

**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 territoireMéthode d'analyse  
Nombre total de lits en hébergement marchand

## Répartition de l'offre en hébergements

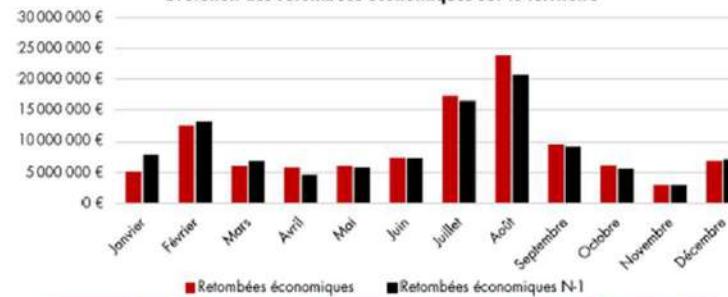


HEBERGEMENTS				
Marchands				
	Nombre de structures	Nombre de lits	Répartition lits	Variation lits
Hôtellerie de plein air	17	2 502	8%	0%
Chambres d'hôtes	22	195	1%	2%
Hébergements collectifs	21	1 399	5%	0%
Hôtels	10	272	1%	0%
Meublés	824	4 895	16%	14%
Résidences de tourisme	2	681	2%	-16%
Villages vacances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

Sources : SIRTAQUI, AirDNA-LiWango, INSEE

**2 Contexte économique****2.1 Retombées économiques du tourisme**De quoi parle-t-on ?  
Visiteurs de la zone  
d'étudeDe quoi parle-t-on ?  
Ensemble des dépenses  
générées par les visiteursMéthode d'analyse  
Les visiteurs dépensent dans tout type d'entreprises  
qui ne sont pas forcément à vocation touristique.

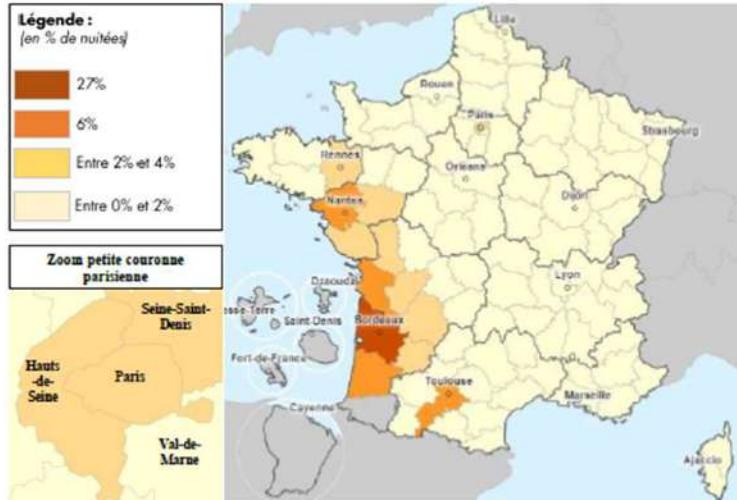
## Evolution des retombées économiques sur le territoire



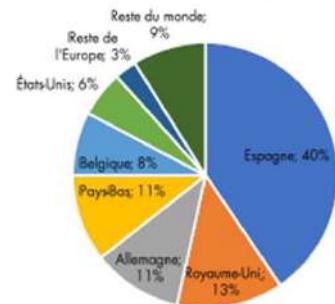
Mois	Retombées économiques N	Gains/pertes par rapport à N-1	Variation	% retombées touristes	% retombées excursionnistes
Janvier	5 060 000 €	-2 750 000 €	-35%	73%	27%
Février	12 610 000 €	-585 000 €	-4%	78%	22%
Mars	6 020 000 €	-858 000 €	-12%	70%	30%
Avril	5 760 000 €	1 154 000 €	25%	57%	43%
Mai	6 030 000 €	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%
<b>Année</b>	<b>109 600 000 €</b>	<b>1 886 000 €</b>	<b>2%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>

# BILAN TOURISTIQUE Adt64



**5.3 Touristes français**De qui parle-t-on ?  
Touristes françaisDe qui 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	Part	Variation
Nouvelle Aquitaine	50%	-1%	67%	3%		
Île-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 qui parle-t-on ?  
Touristes étrangersDe qui 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](http://www.valleedossau.com)



+ 25 599 fans



+ 8 481 fans



5 695 connexions – hors BIT Arudy



+ 3450 membres  
du groupe public

## 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.

# www.valleedossau.com

Chiffres depuis le 19 Juin 2023



15 075 Sessions



112 342 Utilisateurs



529 771 pages vues



66,10% - Taux d'engagement

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

## 1 Train d'Artouste



Le Train d'Artouste



Retrouvez en centre d'information à l'Office de Tourisme Vallée d'Ossau

Excursion Billet Découvert\*

\* Excursion à Train d'Artouste : 100 €/personne. \* Achat en ligne sur le site www.valleedossau.com (2023) et réservation par e-mail à billetterie@valleedossau.com

La réservation est obligatoire au moins 48h à l'avance. Le billet comprend la location du train pour une durée de 1h30 et un aller-retour.

Tarif pour un adulte : 100 €. Si plusieurs personnes partagent la location du train, le tarif par personne est de 55 €/personne.

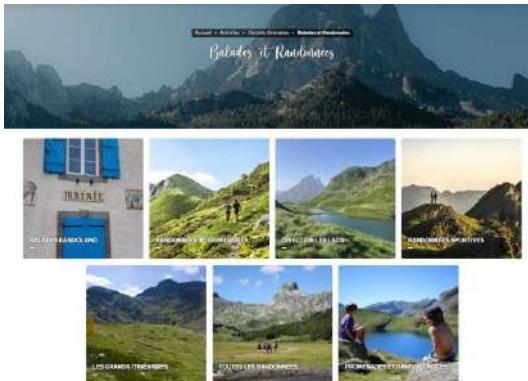
Tarif pour un enfant de 3 à 12 ans : 55 €/personne. Si plusieurs personnes partagent la location du train, le tarif par personne est de 33 €/personne.

Reservé aux enfants de 3 à 12 ans.

Retrouvez en centre d'information à l'Office de Tourisme Vallée d'Ossau

Dès le 1er juillet au 30 septembre

## 2 Balades & Randonnées



## 3 Lac de Bious-Artigues



Période(s) d'ouverture  
Du lundi 13 juillet au vendredi 14 octobre 2023  
Tous les jours

Au cœur de la Vallée d'Ossau et du Parc National des Pyrénées, le lac de Bious-Artigues est une destination bleuâtre et régulière incontournable. Ce site naturel permet de faire une belle balade autour du lac mais aussi d'essayer de nombreux autres activités aussi à deux ou plusieurs comme la pêche, la randonnée, le canoë-kayak ou encore la voile. Si vous préférez faire du vélo, il existe la Véloroute d'Ossau. Ici, c'est à dire dans le lac et les environs de montagne, de faire des randonnées à cheval et à pieds avec les Chevaux du Lac et de pratiquer le canoë de jupe et le stand-up paddle. Visitez thématiques organisées par les guides du Parc National des Pyrénées dont soit un Espace Naturel Sensible.





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

Office Tourisme Vallée Ossau  
Publié par Amandine Lescoute • 10 juin 2023

Je suis un village situé à l'entrée de la Vallée d'Ossau  
Qui suis-je ?  
Adrien Basse-Cathalinat pour Pays de Béarn



Taux engagement : 31,57%

Office Tourisme Vallée Ossau est avec L'aventure Nordique Pyrénées et Gourette  
Publié par Amandine Lescoute • 29 décembre 2022

Échappée en Ossau  
Partez avec nous à la station de Gourette, pour profiter des derniers jours de l'année !  
Faites le plein de sensations avec les grandes tyroliennes de Gourette.  
Découvrir le domaine sous un autre angle avec les balades en dameuses.  
Profitez d'un moment détente dans une eau à 36° dans le bain de L'aventure Nordique Pyrénées.  
Faire un coucou à Biscotte... Vous avez fait un selfie avec elle ?



Taux engagement : 23,67%

Office Tourisme Vallée Ossau  
Publié par Amandine Lescoute • 1 avril 2023

Flash Info 🚨  
L'avez vous aperçu ? Nessi le fameux monstre du Loch Ness, a été aperçu pendant ses vacances en Vallée d'Ossau.👉  
Sauriez-vous reconnaître le lieu de sa baignade ? On vous attend en commentaire ✍



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.



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 : 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%

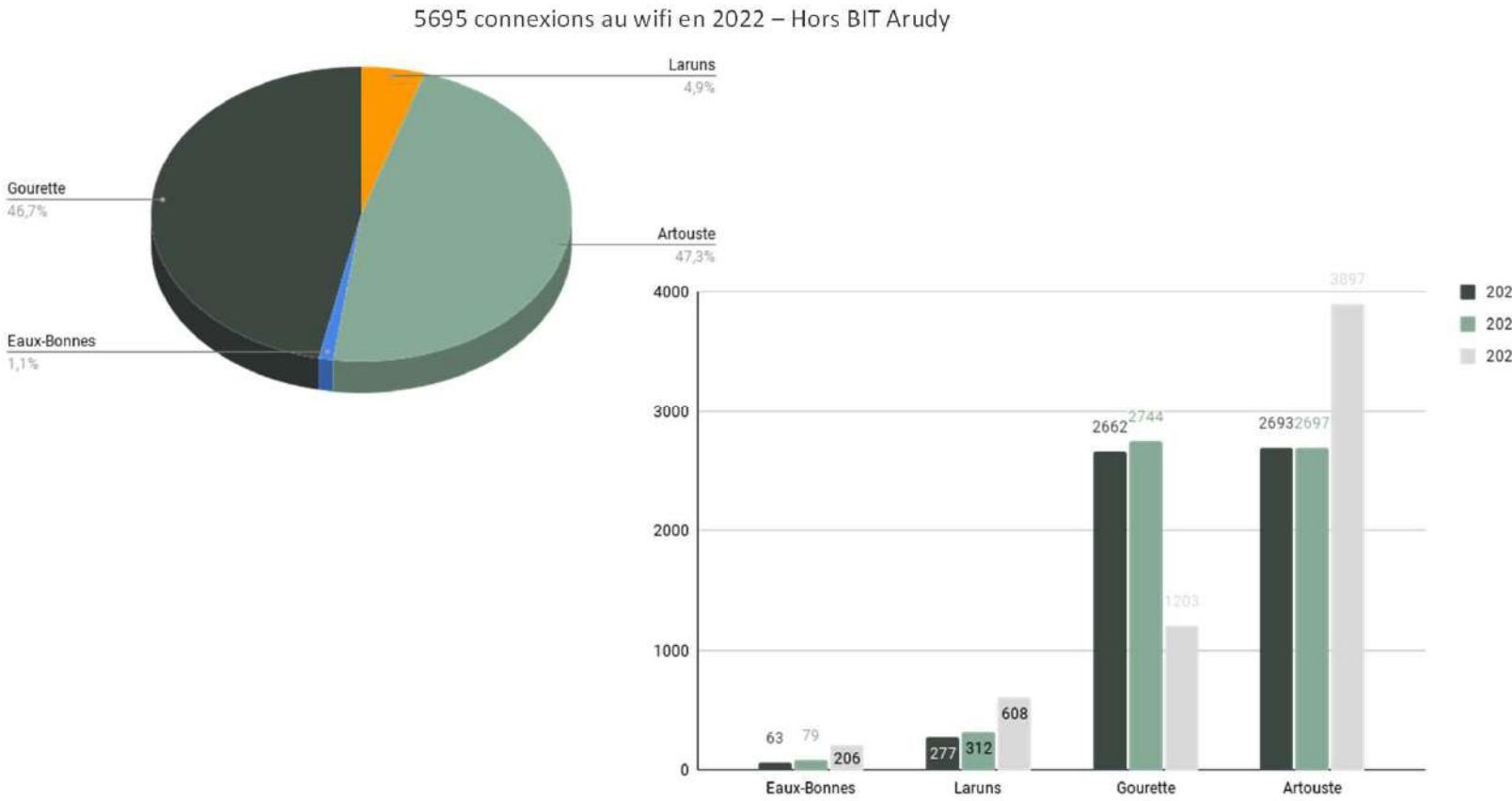
Projet 2024

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





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



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](http://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).

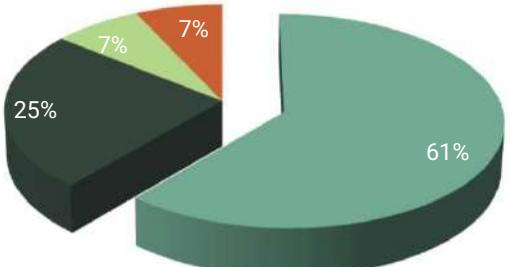
Poursuivre la ligne éditoriale mise en place avec We Like Travel.



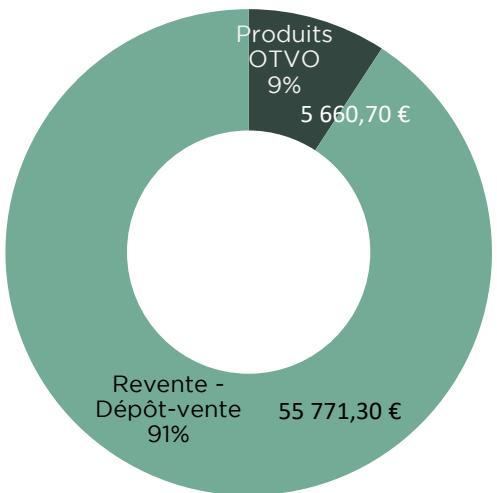
# BILAN BOUTIQUE 2023



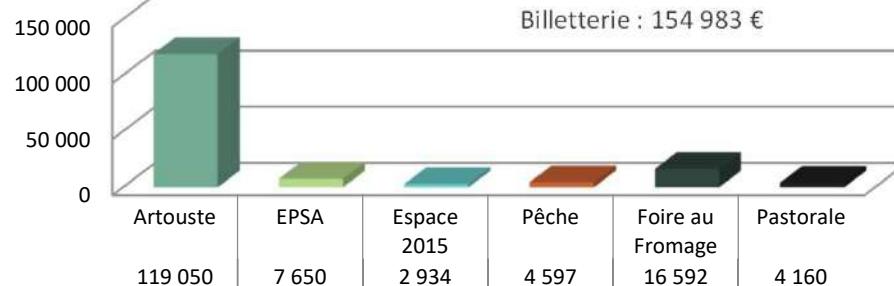
## CA Boutique : 252 693€



Produits boutique : 61 432 €



- Billetterie
- Produits boutique
- Services
- Publicité



2023

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

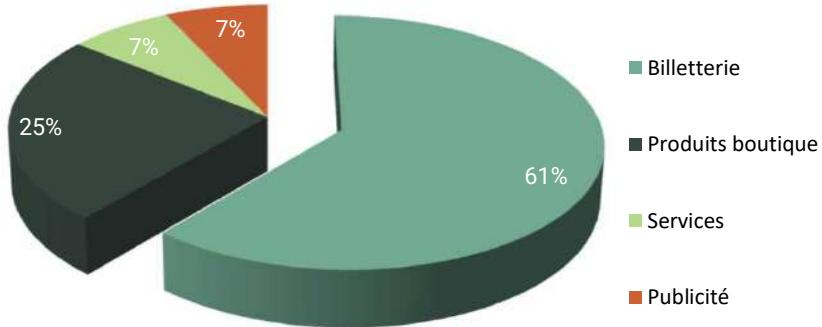
+ 6%

### Top des fournisseurs vendus 2023

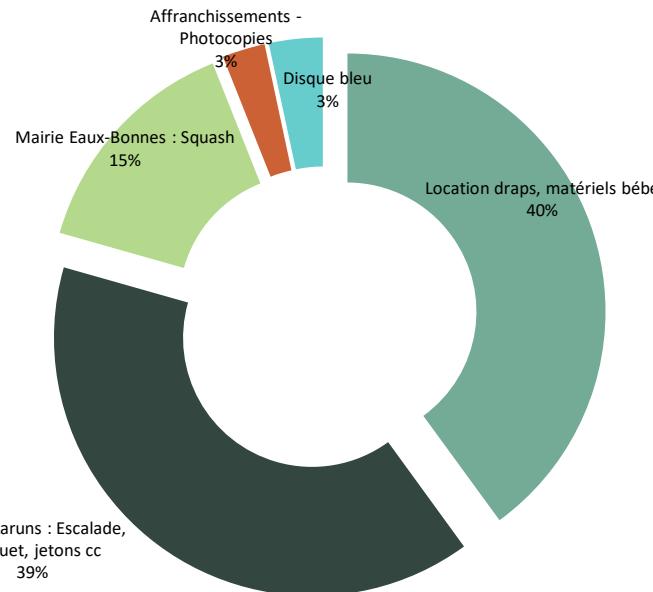
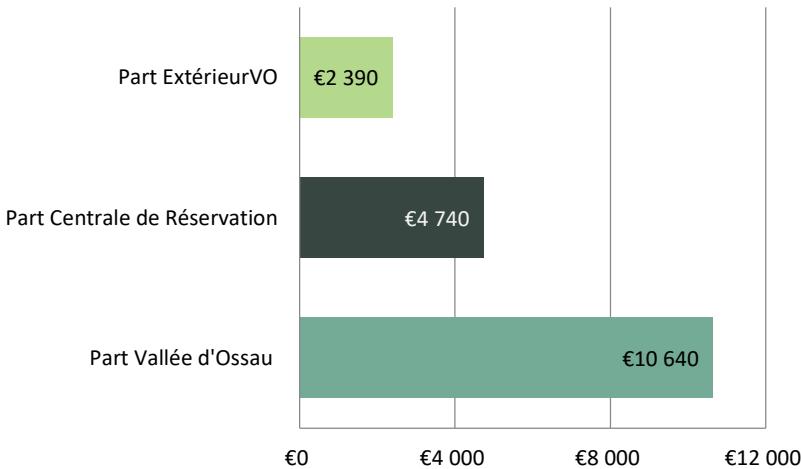
- 1 Cartothèque
- 2 Gypaète
- 3 Savonnerie Eaux-Chaudes
- 4 CCVO – Topo Rando



## CA Boutique : 252 693€



Publicité : 17 770 €



Services : 9 766 €

2023

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

+ 6%



# **BILAN PRODUCTION 2023**





**CE  
11 dossiers**

CA : 21533,71€  
Bénéfice OTVO : 2877,58€

**ECOLES  
24 dossiers**

CA : 64999€  
Bénéfice OTVO : 9901,01€

**CENTRE DE  
LOISIRS  
15 dossiers**

CA : 22919,40€  
Bénéfice OTVO : 2058,70€

**INDIVIDUELS  
16 dossiers**

CA : 6715€  
Bénéfice OTVO : 755,20€

**SENIORS  
32 dossiers**

CA : 75698,20€  
Bénéfice OTVO : 10280,94€

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

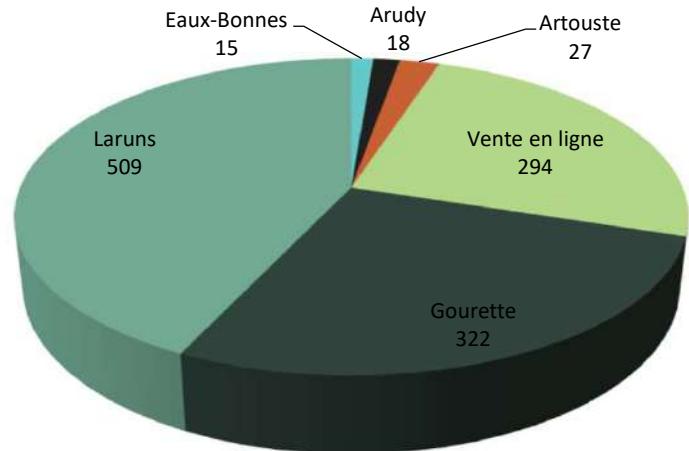


## Dossiers initiés

**1185**



**137 620,55 €**



**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 €**

2023

Évolution du CA des dossiers aboutis :

2022 : 83 657 €  
2023 : 106 749 €

+ 27,6%

## Top 3 des activités les plus vendues



Hiver

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



Été

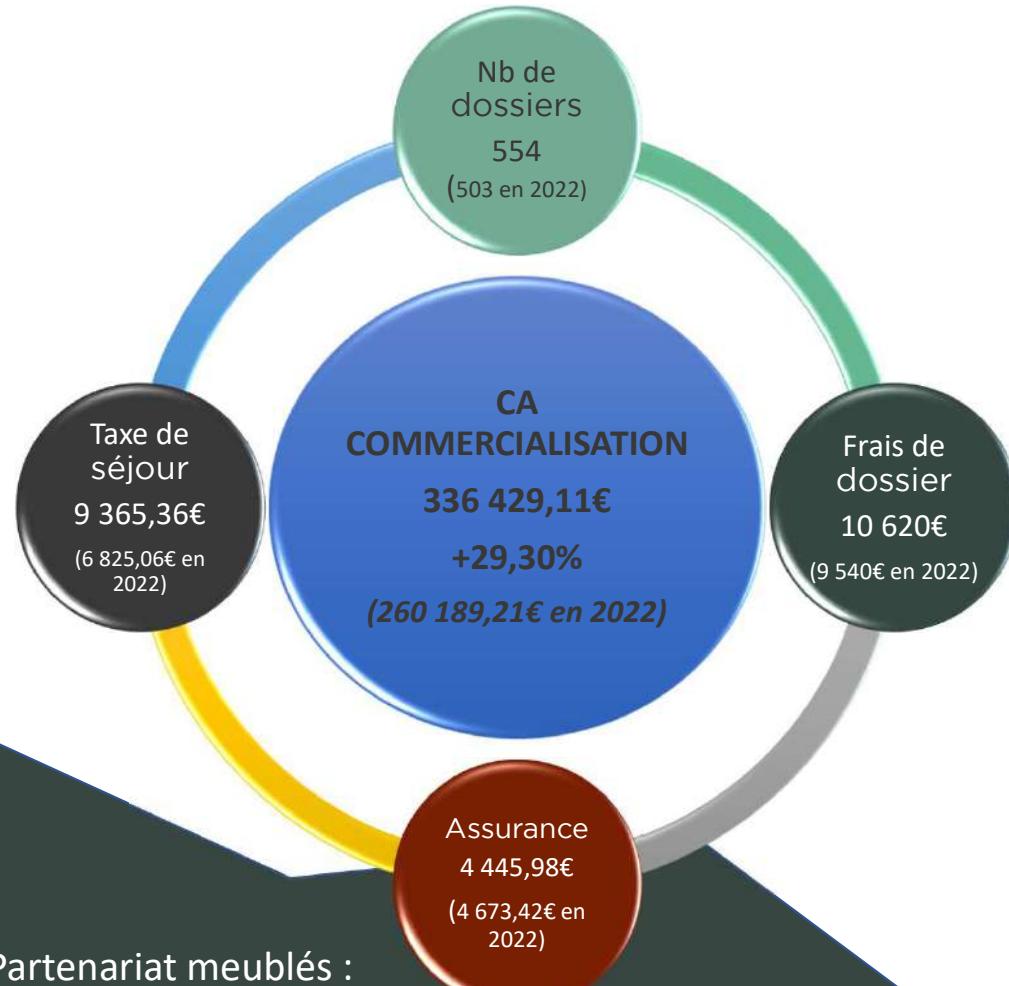
- 1** ½ journée randonnée
- 2** ½ journée Canyon découverte
- 3** Aquarando



# BILAN CENTRALE RESERVATION



101  
hébergements  
590 lits



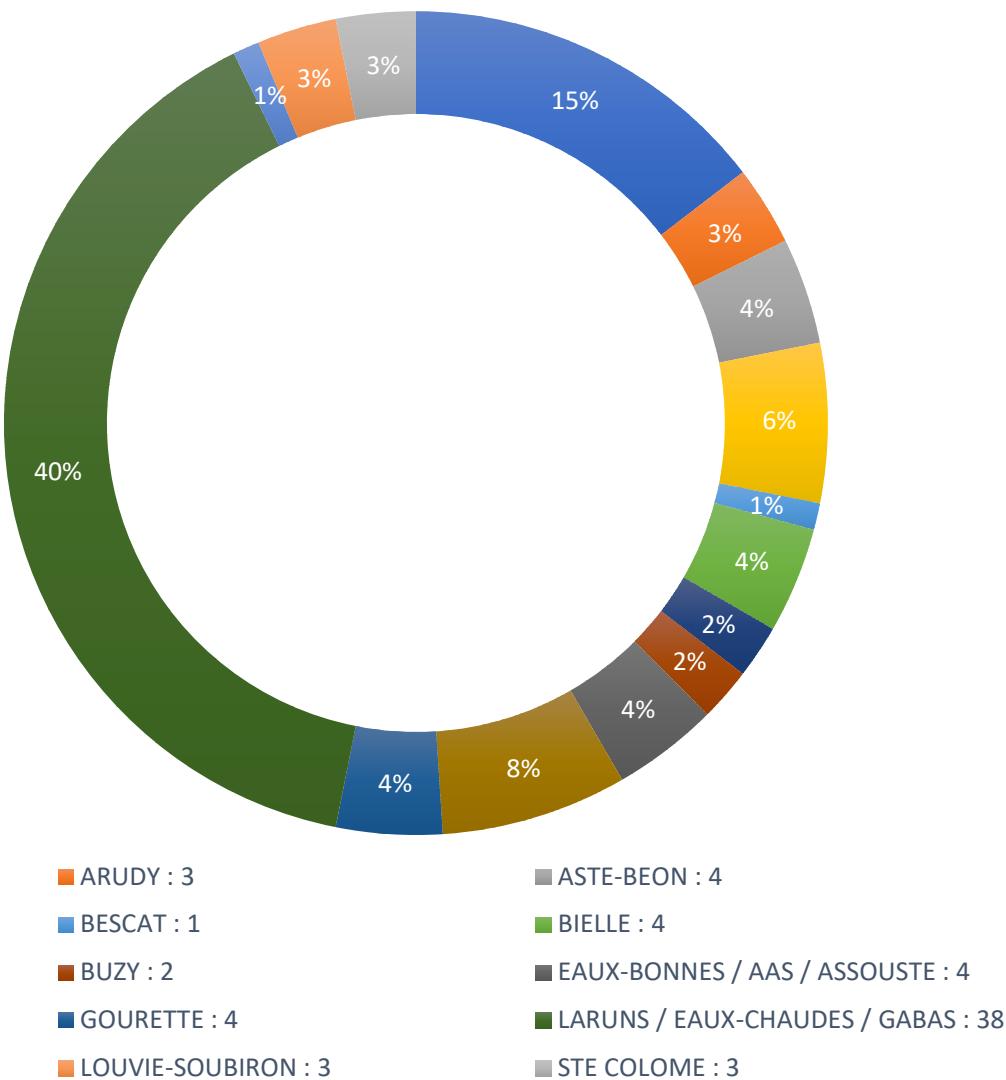
Bénéfice OTVO :  
**48 143,24€**  
+ 14,85%  
(40 992,61€ en 2022)



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<sup>er</sup> 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.



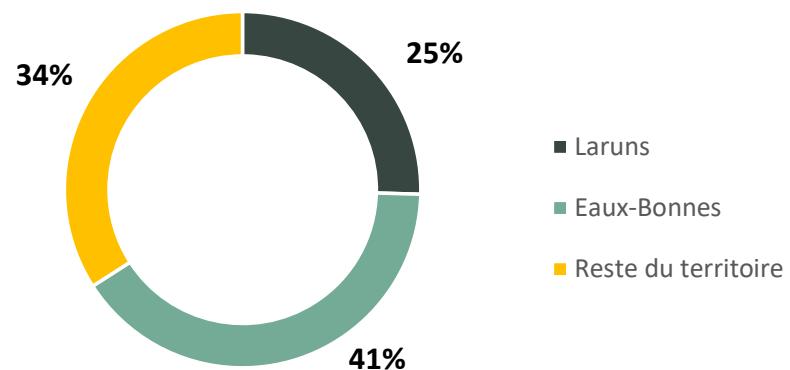
## LA TAXE DE SÉJOUR – Tarifs applicables en Vallée d'Ossau

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, caravanning 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, caravanning 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

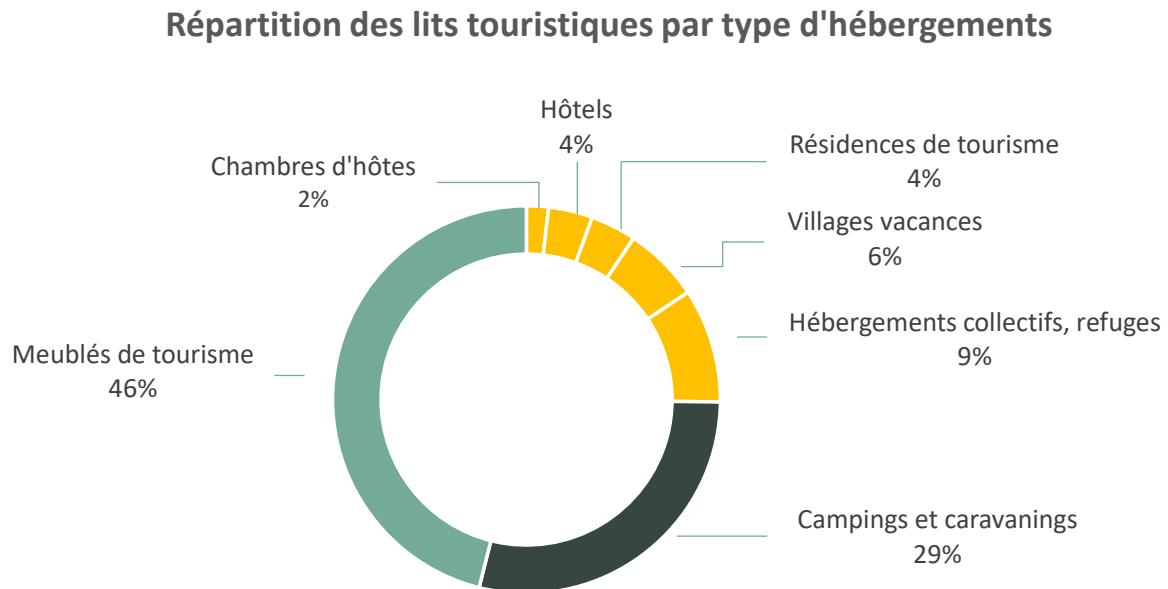
2022	9219	+ 8%
2023	9960	

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



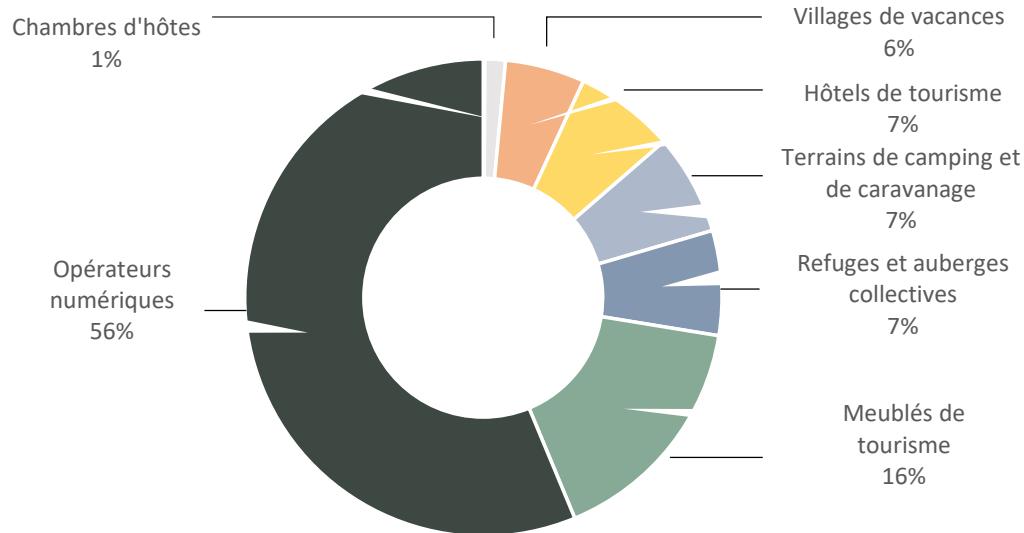
Les meublés de tourisme représentent 46% des lits touristiques de la Vallée d'Ossau. Viennent ensuite les lits en camping et terrains de caravaning (29%). Le nombre de lits commercialisés par des hébergeurs professionnels reste majoritaire de peu : 54% contre 46% pour les lits commercialisés par des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

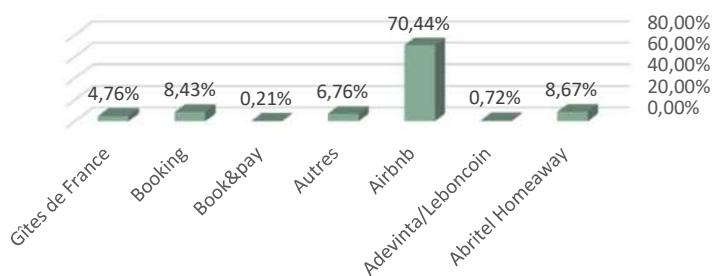


Les opérateurs numériques représentent environ 56% des sommes reversées en 2023 (contre 44% en 2022). En seconde position viennent les versements perçus au titre de l'année 2023 des propriétaires de meublés de tourisme qui gèrent leurs réservations en direct avec 16% des reversements à leur actif. Viennent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

**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



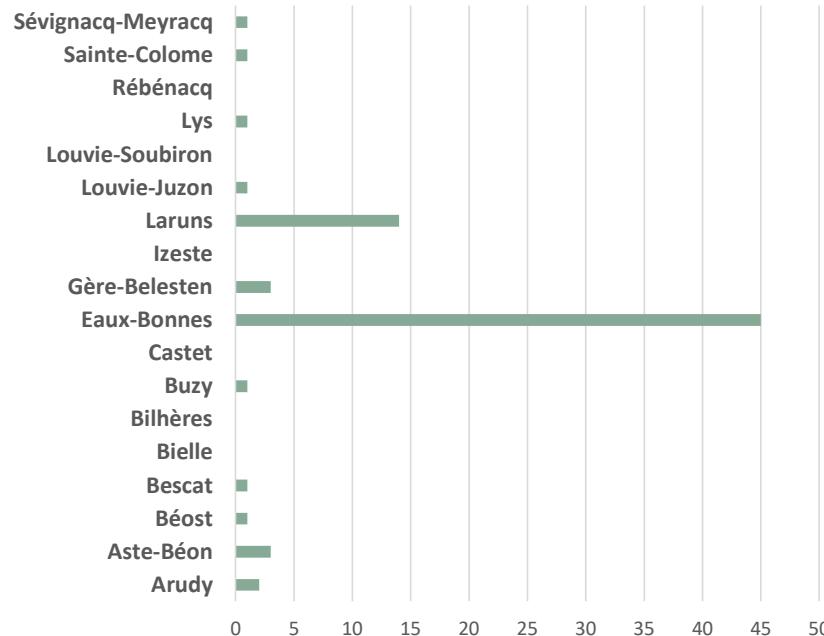
Les reversements effectués par Airbnb représentent 70% des reversements des opérateurs numériques (contre 60% en 2022).



# ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE PROJETS

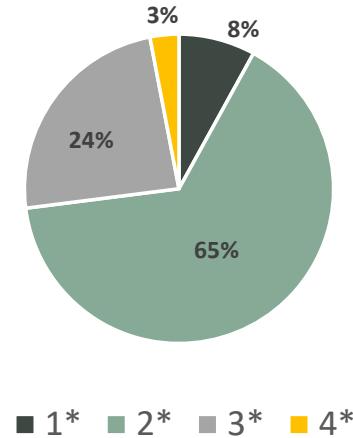
## Mission classement des meublés de tourisme

Répartition des classements par commune



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

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).

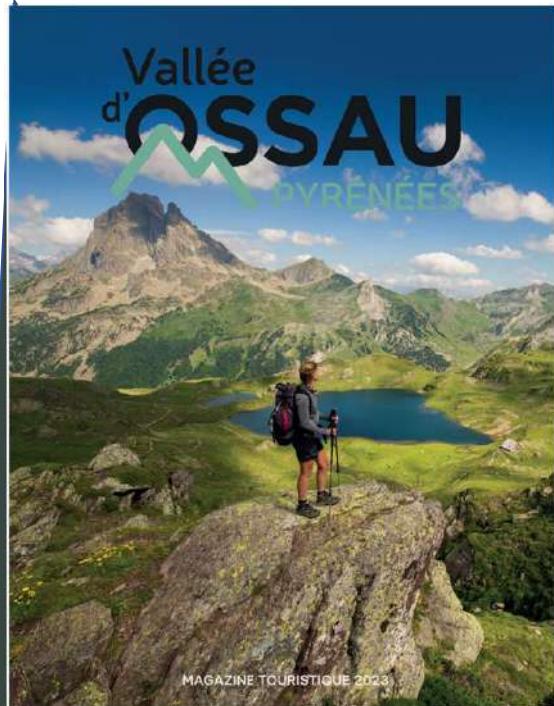
Meublés classés  
2022 : 97  
2023 : 71



# PROMOTION DE LA DESTINATION



# Magazine de destination



Sommaire

TERRE D'HISTOIRE Page 8 à 17

TERRE DE CULTURE Page 18 à 27

TERRE DE NATURE Page 28 à 41

TERRE DE PASTORALISME Page 42 à 47

TERRE DE SAVOIR-FAIRE Page 48 à 55

TERRE D'ACTIVITÉ Page 56 à 75

TERRE DE SAVEURS Page 76 à 85

TERRE DE BIEN-ETRE Page 86 à 91

TERRE D'ÉVÉNEMENTS Page 92 à 95

TERRE DE SKI Page 96 à 99

AUTOUR DE LA DESTINATION Page 100 à 105

Page de garde

LES SITES INCONTOURNABLES et Balades familiales

COL DE L'AUBISQUE

PLATEAU DU BENOU

GOURETTE CIRQUE CLASSE

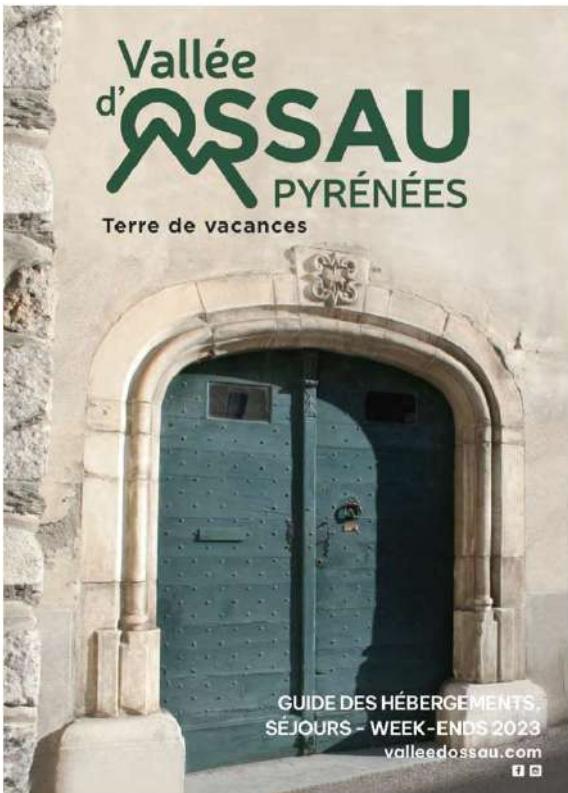
Inspirer, faire rêver, raconter des histoires, s'arrêter sur une magnifique photo, séduire, motiver le choix ..... Voici les objectifs de notre magazine de destination.

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

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

39

## Guide des hébergements



**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 2 000 exemplaires - 4 764€ création + 3 299€ impression**

## Brochure hiver, cartes touristiques...

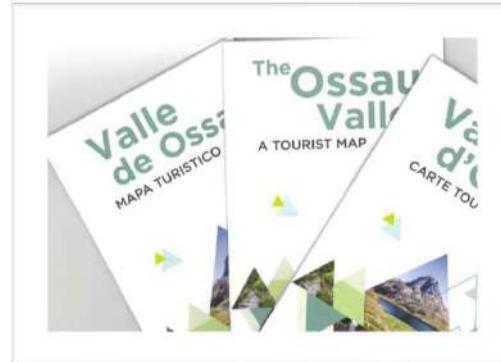


**7 000 ex**  
**Parution en Juin**



**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€*

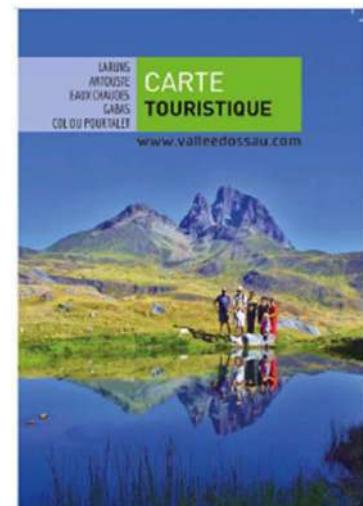


**10 000 ex Fr - Parution en Avril**

*Impression 1 965€  
Droit auteur 981€*



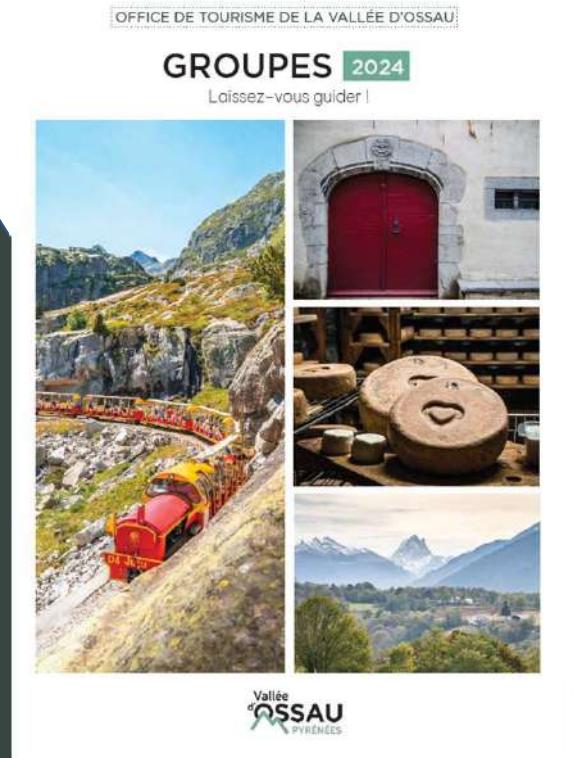
**2 946€**



**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€



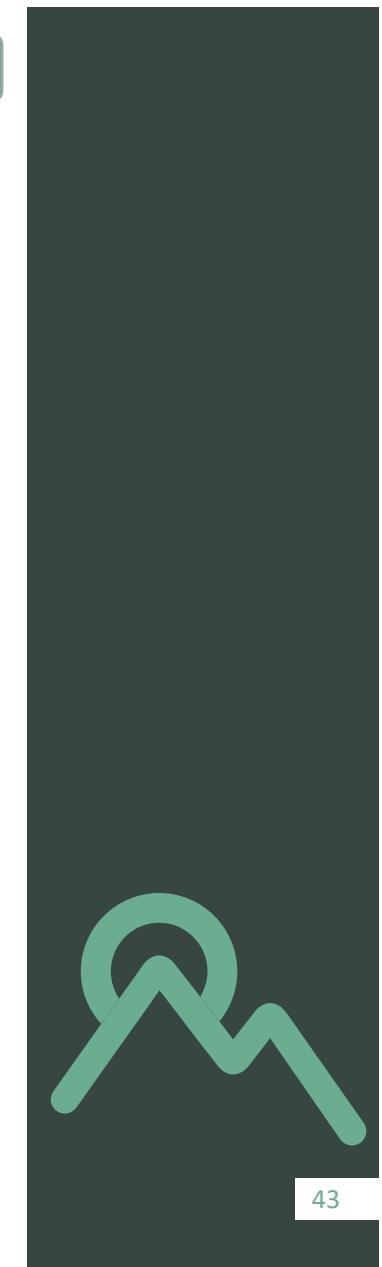
23/24

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		
		<b>86 370€</b>



## 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

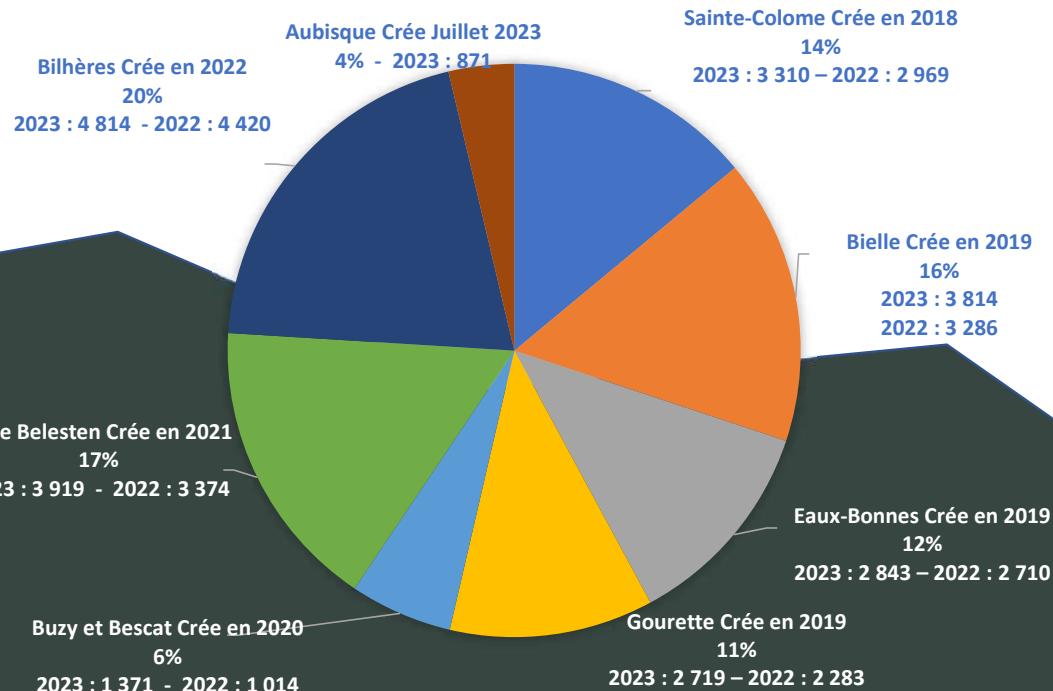
23 661 passages enregistrés + 19,6%  
(19 856 en 2022)

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

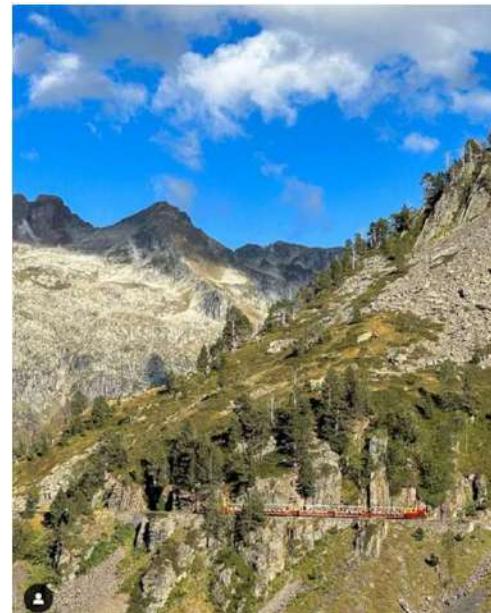
\* **SALON IFTM A PARIS** - Du 3 au 5 Octobre  
Stand Partagé avec Artouste

## ACCUEILS INFLUENCEURS

Guillaume Payen - Du 8 au 9 Mars



SALTACONMIGO- Du 09 au 10 Sept.

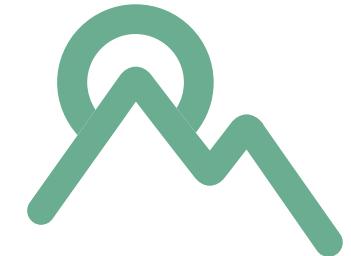


## REPORTAGES TV

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



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



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



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



# Publirédactionnel, insertions pub... en France

Du 28 février au 1 <sup>er</sup> 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 21 au 28 juillet	Accueil presse ADT + Hilke Mauder	Reportages Vallée d'Ossau	211,18 €

**TOTAL OTVO : 8595,62€**

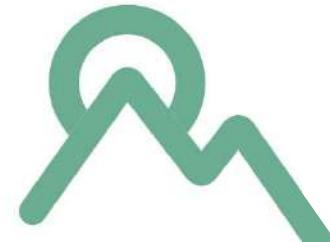
The screenshot shows a travel guide for the Vallée d'Ossau on the Routard website. It features a header with 'ROAD TRIP: 12 SITES EDF à DÉCOUVRIR EN FRANCE' and a main section titled 'À la faveur de l'automne'. The page highlights 'Des rando exceptionnelles' (Exceptional walks) and 'Sur les pas des bergeres en vallée d'Ossau' (Following the steps of the shepherds in the Ossau valley). It includes several images of the valley's landscapes and people walking. A sidebar on the left lists 'Les Trois Croix', 'Le pic d'Escurès', 'Tour des lacs d'Ayous', and 'Tour des lacs d'Oyros'.

This magazine spread from 'Pyrénées Magazine' is titled 'VALLÉE D' OSSAU À la faveur de l'automne'. It features a large image of a winding road through the valley. The text discusses the beauty of autumn in the valley and mentions 'LE PATRIMOINE BIENNAIS SOUS TOUTES SES FACADES' (The Biellean heritage under all its facades). It includes several smaller images of the valley's landscapes and people.

This magazine spread from 'Marie Claire Nouvelle Aquitaine' is titled 'Vallée d'Ossau Pyrénées à l'assaut des cols!' (Ossau Pyrenees scaling the cols!). It features a large image of a road leading up a mountain. The text discusses cycling in the valley and includes several smaller images of cyclists and the surrounding mountains.

This magazine spread from 'Le Routard' is titled 'Osez l'aventure en Vallée d'Ossau !' (Dare adventure in the Vallée d'Ossau!). It features a large image of a person rappelling down a waterfall. The text discusses various activities like rafting, canyoning, and zip-lining. It includes several smaller images of people engaged in these activities.

This tourism advertisement for the Vallée d'Ossau features a large image of a train (Train d'Artouste) passing through a narrow mountain pass. The text encourages readers to 'Osez l'aventure en Vallée d'Ossau!' and highlights activities like skiing, cycling, and train rides. It includes a call to action: 'Renseignements et réservations sur www.vallée-dossau.com'.



## Accueils presse, publirédactionnel, 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€**



## 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		Tournée Neige Gourette (Isko/ESF/EPSC/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 Bénoù	
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	
17-juil.	17h30	Bruno ESPINASSE	Sorties Vélo Accompagnées	
17-juil.	18h	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Train & Astronomie	Tournée VAN France Bleu Béarn Bigorre Artouste
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 Bénoù	
15-août	9h10	Raphael SEIBOLD	LE chevaux du BENOU	
17-août	16h	Tennessee (Shaper)	Enduro Park Gourette	
17-août	16h30	Pierre VIDAL	Festival LO BECUT	
17-août	17h	Nelly MOREL	La Guinguette du Schuss	Tournée VAN France Bleu Béarn Bigorre Gourette
17-août	17h30	Franck BORNE	Service Animation (Découverte des étoiles)	
17-août	18h	Christine ARRIPE	Bergère Gourette	
17-août	18h30	Etienne TOUTAN	Garrapeig'Aiga (Activités Canyon, Escalade & Via)	
17-août	18h45	Vivianne DA SILVA	Hôtel RICHELIEU	
18-août	8h20	Jean-Mi GOUDAIN	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



**DOSSIER DE  
PRESSE  
HIVER  
23/24**



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

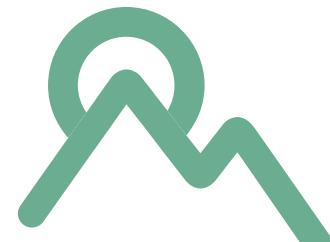
	<b>2022</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2023</b>
Prestataires d'activités	34	3 770 €	27	4 565€
Hébergeurs (hors meublés en centrale de réservation)	69	5 240 €	53	7 640€
Restaurateurs	16	1 100 €	19	3 490€
Producteurs	3	340 €	4	630€
Sites de visite	2	190 €	2	550€
Commerces et services	6	610 €	11	1 310€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



COMMUNIQUE  
**IL ÉTAIT UNE FOIS...  
NOËL DANS LES PYRÉNÉES**

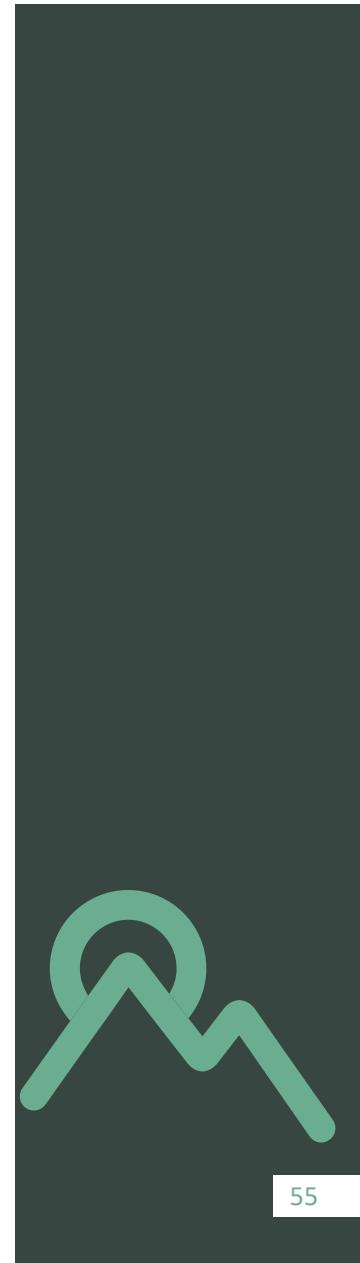
C'EST EN VALLÉE D'OSSAU À GOURETTE EN BÉARN PYRÉNÉES QUE L'HISTOIRE COMMENCE. DANS CE VILLAGE STATION BLOTTI AU COEUR DES MONTAGNES AU PIED DU MYTHIQUE COL D'ABISQUE, LES PYRÉNÉES VOUS LIVRENT LEURS SECRÈTS ET VOUS ACCUEILLENT EN CE LIEU INTIMISTE, STATION FAMILIALE ET CONVIVIALE. GOURETTE OFFRE DU SKI POUR TOUS ET UN DÉCOR INCROYABLE DANS UN SITE NATUREL CLASSE POUR DES VACANCES DE NOËL RÉUSSIES.

**UNE DOSE DE MAGIE!**  
Venez partager Noël en famille sur la station de Gourette...Faites profiter vos enfants de la magie de Noël dans un village authentique classé 5 étoiles du paysage. Chaque année, à Noël, des balades en calèche sont organisées sur la station. Imaginez vos enfants au détour d'une balade en calèche le bonnet couvert de flocons, les yeux brillants. De beaux moments de féérie en perspective.

**UNE DOSE DE SKI**  
Gourette vous ouvre les portes des Pyrénées avec un domaine skiable qui déroule ses pistes sur plus de 1000m de dénivelé. Un domaine pour tous les styles et niveaux de pratique, avec un nouvel espace dédié aux enfants.

GOURETTE |    
www.gourette.com

ELLE Magazine



## ADHÉSIONS INSTITUTIONNELS

ORGANISMES		MONTANT ADHESION
<b>ADT64</b>	"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.	3 000€
<b>CRTNA</b>	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€
<b>AGENCE DES PYRÉNÉES</b>	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
<b>ADN TOURISME</b>	Fédération National des OTSI - ADN Tourisme représente, au niveau national, les forces conjuguées de 1200 structures et 13 500 salariés.	1 935€
<b>MONA</b> 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 **ÉCRITE 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** Aggression chiens patous

**2** Problématique réseau téléphonique et internet sur Gourette

**3** Accessibilité station d'Artouste PMR

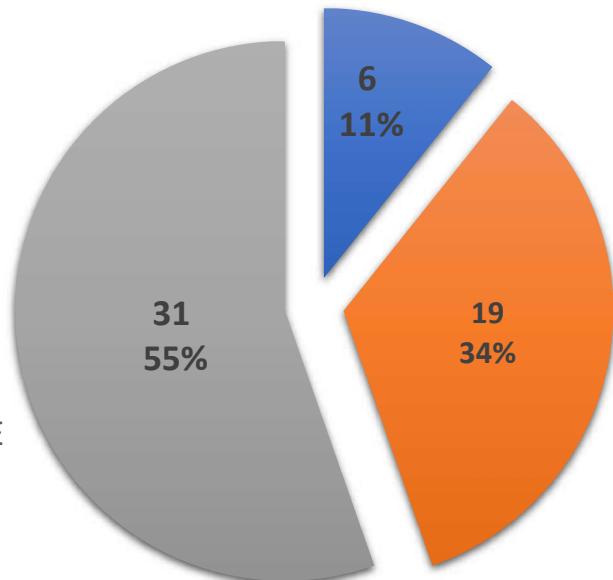
Fiche Point Ecoute Client : Client satisfait ou insatisfait et qui souhaite laisser un écrit

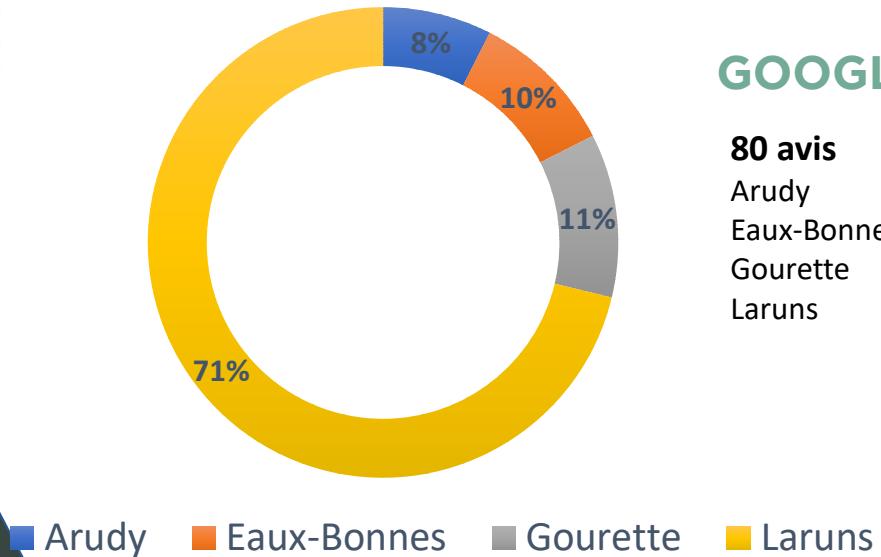
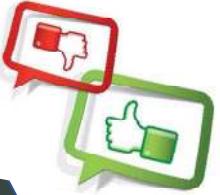
Procédure OT : @AR de réception de la réclamation avec prise en compte des observations dans les 72h/ Transfert de la réclamation au prestataire-services concernés / Dès retour avec des éléments de réponses information au plaignant dans les 15 jours

## LES FICHES POINT ÉCOUTE CLIENT Gestion de la réclamation et satisfaction

56 FICHES POINT ECOUTE CLIENT  
(29 en 2022)

- ARUDY
- EAUX BONNES/GOURETTE
- LARUNS/ARTOUSTE





## TRIPADVISOR

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

## 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

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.



