



Accueillir
Informier
Ecouter
Conseiller

Commercialiser
Fédérer



Promouvoir
Valoriser
Communiquer

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022



1- L'office de tourisme de la Vallée d'Ossau	Pages 3 à 5
2- La qualité, un engagement permanent	Page 6
3- Bilan touristique	Pages 7 à 12
4- Bilan numérique	Pages 13 à 20
5- Bilan commercial	Pages 21 à 25
6- Taxe de séjour	Pages 26 à 31
7- Promouvoir : Les éditions 2022	Pages 32 à 35
8- Promouvoir : Le numérique	Page 36
9- Promouvoir : Accueillir et communiquer	Pages 37 à 44
10- Fédérer et animer le réseau	Page 45
11- Les actions délégués	Pages 46 à 49
12- L'écoute client	Pages 50 à 57
13- Les chantiers pour 2023	Pages 58 à 59

SOMMAIRE



01 JANVIER 2022

L'office de tourisme de la Vallée d'Ossau a fait l'objet d'une fusion de 3 offices de tourisme composé de 5 bureaux : Bureau principal Laruns , BIT Arudy, Eaux-Bonnes, Gourette et Artouste

NOUVEAU TERRITOIRE DE COMPÉTENCE DE 18 COMMUNES

Rébénacq - Buzy - Bescat - Lys - Sévignacq-Méyracq - Arudy - Sainte-Colome - Iseste - Louvie-Juzon - Castet - Bilhères en Ossau Bielle - Aste-Béon - Gère-Bélesten - Louvie-Soubiron - Béost - Laruns - Eaux-Bonnes

STATUT JURIDIQUE : EPIC

(Etablissement Public Industriel et Commercial)

NOUVELLE GOUVERNANCE ET DIRECTION

Comité de direction étendue à l'échelle du territoire
Président Monsieur Robert CASADEBAIG
Nouvelle Direction, Monsieur Gaëtan EVEILLARD

NOUVEAU NOM DE LA MARQUE DE DESTINATION VALLEE D'OSSAU PYRÉNÉES



CARTE
D'IDENTITÉ



L'ÉQUIPE

Une équipe à vos côtés | Guide du nouvel entrant

DIRECTION



Gaëtan EVEILLARD
Directeur Général



Amandine MOMBELLI
Adjointe de direction
En charge des partenaires et
des éditions



Christophe BADOR
Adjoint de direction
En charge des plannings

ADMINISTRATION



Marie-Anne SVOBODNY
Comptabilité et gestion de
la paie et arrêt maladie
En charge de la Boutique



Karine HOURDISSAN
Administratif et
Ressources Humaines

EQUIPE ACCUEIL +



Marie-France COUBLUC
Responsable Accueil et
Qualité
Conseillère en Séjour



Janine VIGNAU
Conseillère en Séjour
Référente Accueil
Suivi des activités sèches



Nathalie MEDEVIELLE
Responsable Accueil
Conseillère en Séjour



Johanna BONNEMASON
Conseillère en Séjour
Chargée du suivi des
activités sèches



Anaïs LACOSTE
Conseillère en Séjour
Chargée de la création de
supports



Sarah STEIL
Conseillère en Séjour
Chargée des relations
presse

04 | 22

Une équipe à vos côtés | Guide du nouvel entrant

COMMUNICATION



Amandine LESCOUTE
Chargée de communication
(site internet, réseaux
sociaux, Tourinsoft)



Isabelle LAUR
Apprentie Community
Manager

DEVELOPPEMENT



Ingrid LAUR
Chargée de mission
Tourisme
Conseillère en Séjour



Myriam MOURASSE
Chargée de la Centrale de
Réservation Hébergements



Laurence CANONGE
Chargée des séjours et
clientèle groupe



Héloïse DESCOUBES
Chargée de mission
hébergements et classement
de meublés
Conseillère en Séjour



Lisa ROJAS
Chargée de la taxe de séjour
et du classement de meublés
Conseillère en Séjour

05 | 22

L'ÉQUIPE OTVO



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)

NOS MISSIONS



LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



LA QUALITÉ, un engagement permanent,

L'OTVO présentera en 2023, la marque QUALITE TOURISME à l'échelle de la destination : Visites mystères en Juillet, Audit Blanc le 19 Septembre, Audit final les 18 et 19 décembre

176 critères répartis sous 9 chapitres

Promotion Communication / Stratégie d'accueil

Les services complémentaires : La boutique, La commercialisation

L'Ecoute client / Le développement durable

Promotion Qualité Tourisme / Dispositions pour assurer la qualité des services

Engagements internes et envers la collectivité / Dispositions de management

2 audits obligatoires : Audit complet, Visites mystères - Résultats 85% minimum

Validité de la marque : 5 ans

Pour rappel la marque QUALITÉ TOURISME est un prérequis pour le classement de l'OTVO en catégorie I, Ce niveau, le plus élevé des classements des offices de tourisme est une obligation pour les stations classées.

La démarche qualité est un véritable atout puisqu'elle positionne l'office de tourisme comme moteur du territoire, mais également un fil conducteur dans la mise en application des évolutions majeures du tourisme.

BILAN TOURISTIQUE



FRÉQUENTATION ACCUEIL PHYSIQUE PAR BUREAU

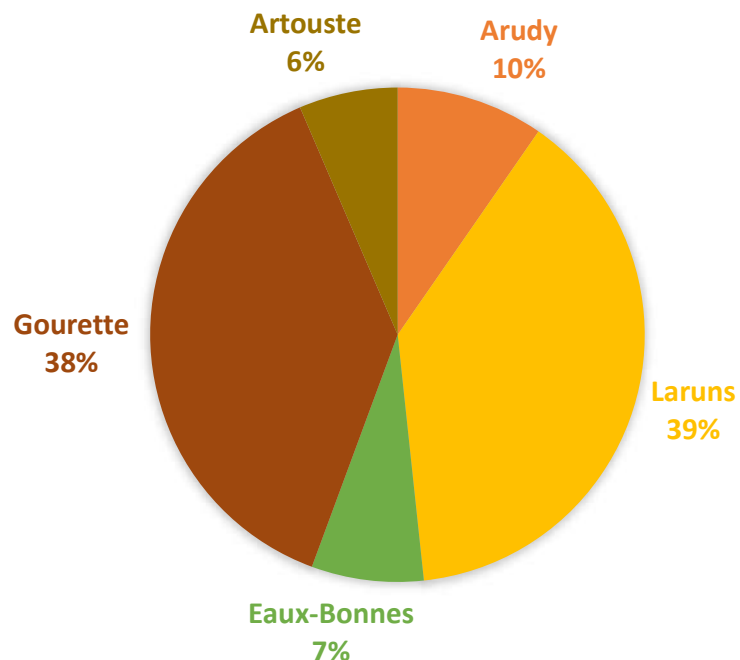
(SOURCE TOURINSOFT : BASE DE DONNEES
REGIONALE, LES INFORMATIONS SONT
COLLECTÉES PAR LES AGENTS ET SAISI SUR LA
BASE DE DONNÉES)

Accueil hors les murs

en Juillet et Août : Col d'Aubisque, Lac de Castet,
Marché de Nay....

Borne extérieure BIT Eaux-Bonnes :

2 084 consultations



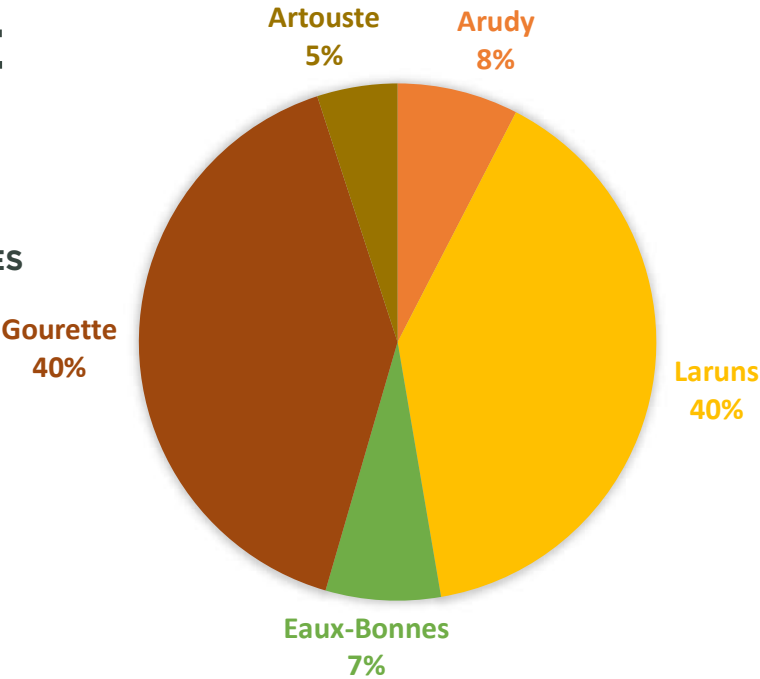
BUREAU- Amplitude ouverture	FRANCAIS	ETRANGER	TOTAL
Arudy - Ouvert à l'année	6 103	787	6 890
Artouste - Ouvert 9 mois par an	3 338	1 280	4 483
Eaux-Bonnes - Ouvert à l'année	4 478	608	5 107
Gourette - Ouvert 7 mois par an	25 263	1 135	26 394
Laruns - Ouvert à l'année	24 396	2 597	26 901
TOTAL	63 578	6 407	69 775

Accueil
physique



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE PAR BUREAU

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

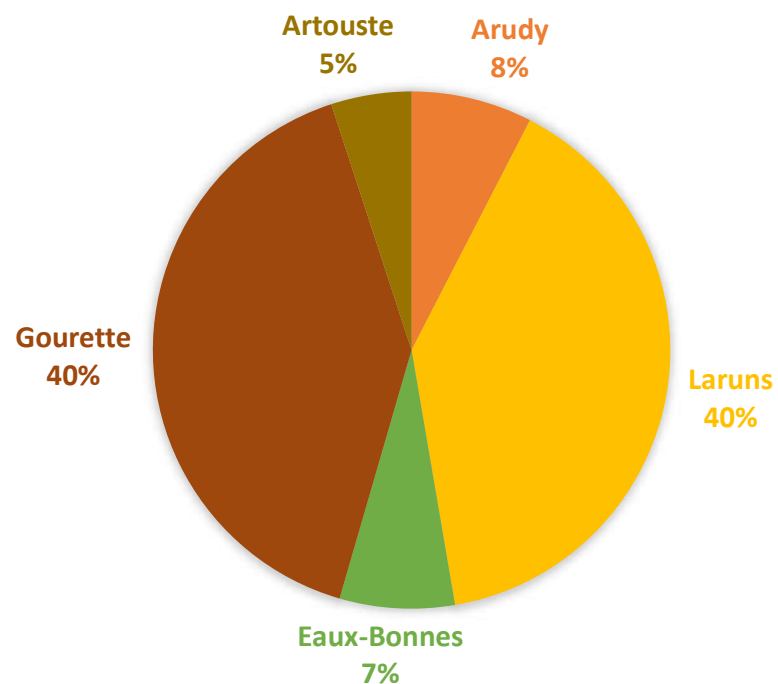


BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE D'APPELS CLIENTS
Arudy - Ouvert à l'année	1 330
Artouste - Ouvert 9 mois par an	882
Eaux-Bonnes - Ouvert à l'année	1 261
Gourette - Ouvert 7 mois par an	7 102
Laruns - Ouvert à l'année	6 972
TOTAL	17 547

Accueil
téléphonique



ACCUEIL MAIL PAR BUREAU



BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE DE @ TRAITÉS
Arudy - Ouvert à l'année	156
Artouste - Ouvert 9 mois par an	75
Eaux-Bonnes - Ouvert à l'année	1442 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
TOTAL	3 365

Accueil
Par mail



LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE

VALLÉE D'OSSAU 2022

VISITEURS
1 553 000 (+13%)

TOURISTES
252 000 (+11%)

EXCURSIONNISTES
1 301 000 (+14%)

NUITÉES MARCHANDES
(TAUX DE SÉJOUR 2022)
589 000 (+34%)

NUITÉES NON MARCHANDES
219 000 (-30%)

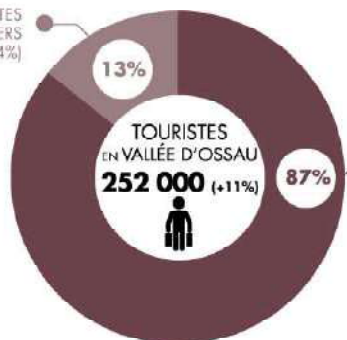
EXCURSIONNISTES FRANÇAIS
796 000 (-9%)

EXCURSIONNISTES ÉTRANGERS
505 000 (+92%)

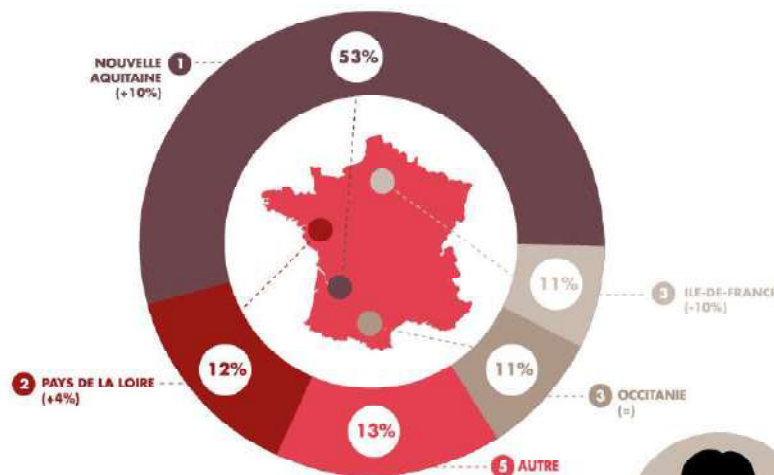
TOTAL RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

134 623 000 €
(+ 24 000 000 €)

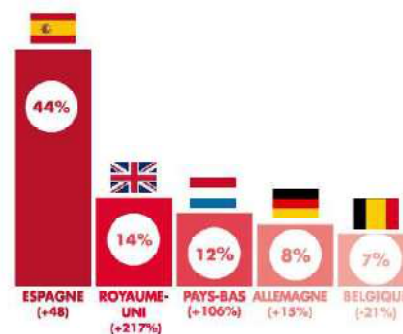
TOURISTES ÉTRANGERS
(+64%)



ORIGINES DES TOURISTES FRANÇAIS



ORIGINES DES TOURISTES ÉTRANGERS



LEXIQUE

VISITEURS* : somme des touristes et excursionnistes.

TOURISTES* : personnes séjournant ponctuellement.

EXCURSIONNISTES* : personnes en visite ponctuelle pour la journée. *ne sont pas pris en compte les visiteurs habitant dans les Pyrénées Atlantiques.

NUITÉES MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en hébergement payant, plateformes collaboratives incluses. Données extraites de la taxe de séjour en janvier 2023.

NUITÉES NON MARCHANDES : nuitées générées par des touristes en résidence secondaire, chez de la famille ou des amis.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES (ESTIMATION) : Calcul selon les paniers de dépense moyenne par jour et par personne en Béarn. 101€ de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement marchand. 49,4€ de dépenses pour les touristes séjournant dans de l'hébergement non marchand. 49,4€ de dépenses pour les excursionnistes. Paniers de dépenses évalués en 2019 et actualisés en 2022.

BILAN TOURISTIQUE Adt64

BILAN NUMERIQUE 2022

CHIFFRES CLÉS



+ de 1 025 152 visites – Visites cumulées sur :

www.valleedossau-tourisme.com
www.ossau-pyrenees.com
www.gourette.com



+ 23 630 fans



**+ 1 400 membres
du groupe public**



+ 6 380 fans



5832 connexions – hors BIT Arudy

Année de fusion

Les pages Facebook ont été fusionnées le 7 décembre.
Les pages Instagram ont fusionnées le 19 décembre.
Nous avons encore les 3 sites internet. Le nouveau site de destination est prévu en Avril 2023.

www.valleedossau-tourisme.com



308 104 Sessions - Visites



225 001 Utilisateurs - Visiteurs



459 424 pages vues

www.gourette.com



577 588 Sessions - Visites



368 290 Utilisateurs - Visiteurs



1 723 920 pages vues

www.ossau-pyrenees.com



138 460 Sessions - Visites



102 581 Utilisateurs - Visiteurs



318 544 pages vues

2022

Nous avons encore les 3 sites web
des anciens Offices de Tourisme :
www.valleedossau-tourisme.com
www.ossau-pyrenees.com
www.gourette.com
Les variations présentées ont
comme année de référence 2021.

Projet 2023

Le nouveau site de destination :
www.valleedossau.com
Devrait être en ligne mi-avril 2023.



Top 3 des pages les + vue par sites actuels hors page d'accueil

www.valleedossau-tourisme.com

www.gourette.com

www.ossau-pyrenees.com



Retrouvez l'ambiance des Pyrénées depuis chez vous avec les webcams situées sur le domaine skiable de Gourette. Découvrez en temps réel le taux d'enneigement, la visibilité et les conditions météorologiques. Autant d'informations pour planifier sereinement vos journées de glisse ou vos vacances estivales !



La station de Gourette est ouverte jusqu'au 10 avril 2023.



Vous souhaitez venir en vacances à Eaux-Bonnes ou à Gourette ? Découvrez ici la météo actuelle et des jours à venir pour planifier vos vacances le plus sereinement possible.



Actual - Le Train d'Artouste

OUVERTURE DU 18 MAI AU 1 OCTOBRE 2023



EXCURSION BILLET DÉCOUVERTE



Actual - Cures thermales

OUVERTURE DE L'ÉTABLISSEMENT THERMAL DU 8 MAI AU 28 OCTOBRE 2023

Sous réserve des mesures sanitaires en vigueur

Chers visiteurs,
Afin de garantir votre sécurité et celle de personnel, nous recommandons le port du masque obligatoire sur la station de Gourette, de la Station (SNC) et sur les pistes skiables.
- Port du masque obligatoire
- Gel hydroalcoolique à disposition dans l'établissement
- Désinfection soignée
- Nettoyage régulier des parties communes
Tous les visiteurs sont invités à respecter ces mesures pour leur propre sécurité et celle de tous.
Nous vous remercions de votre compréhension et de votre fidélité.
Bonne visite et bon séjour à Gourette !
Bonne nuit et bonne nuit à Gourette !
Bonne nuit et bonne nuit à Gourette !

FIÈRE DE RÉSERVATION



Actual - Randonnées

LA VALLÉE D'OSSAU, TERRE DE RANDONNÉES, ELDOORADO DES MARCHEURS...

De la plus facile des balades autour des villages de la Vallée à la randonnée la plus rude dans les parcs naturels de haute montagne, la Vallée d'Ossau est le terrain de jeu pour tous ceux qui aiment aller à l'aventure et se perdre dans les montagnes.



Top 3 Pages

www.valleedossau-tourisme.com

1. Train d'Artouste
2. Accès route
3. Randonnées

www.gourette.com

1. Webcams
2. Plan pistes – Enneigement
3. Météo

www.ossau-pyrenees.com

1. Train Artouste
2. Cures thermales
3. Randonnées





2022

La fusion des pages Facebook a été réalisée le 7 décembre.
Followers au 31/12/22 : 23 629

Création du groupe Informations & Animations en Vallée d'Ossau le 5 septembre 2022.

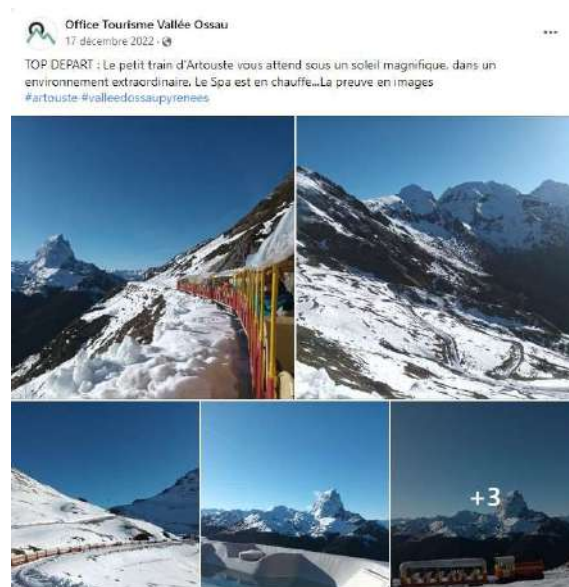
Projet 2023

Faire des post sponsorisés pour gagner en engagement.

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



Taux engagement : 27,5%



Taux engagement : 18,89%



Taux engagement : 14,83%





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



Taux engagement : 13,48%



Taux engagement : 12,47%



Taux engagement : 12,13%



2022

La fusion des pages Facebook a été réalisée le 19 décembre.
Followers au 31/12/22 : 6 403

Projet 2023

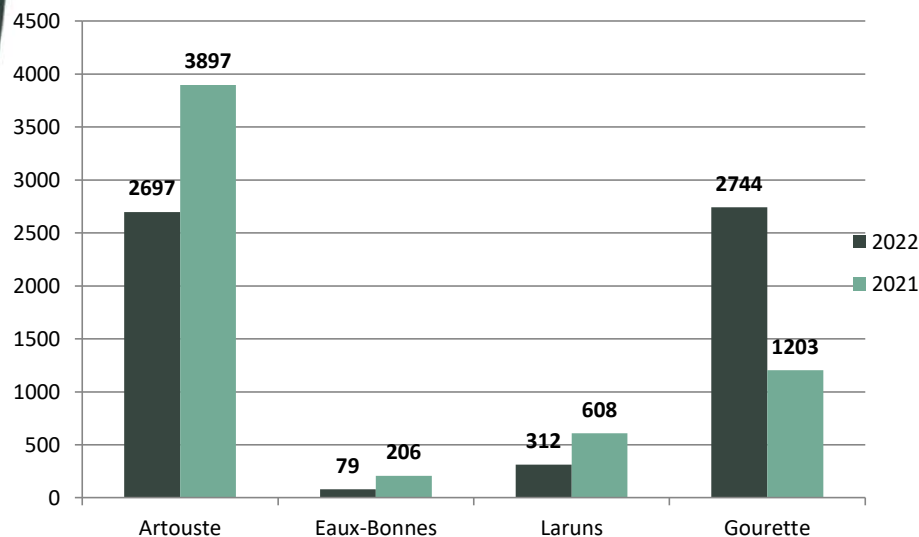
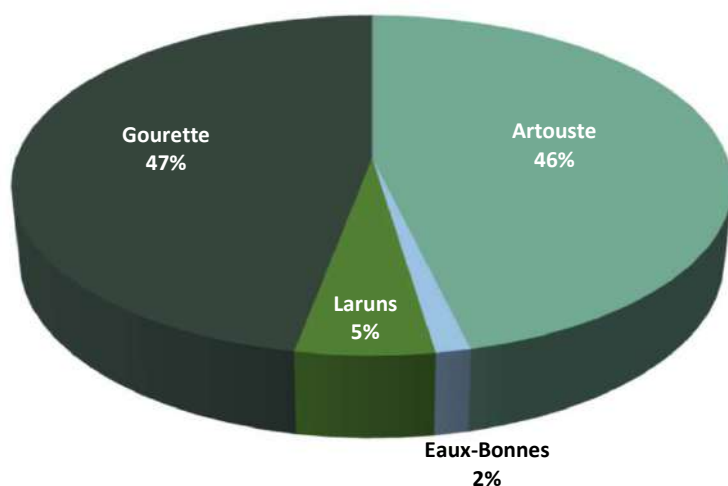
Faire des post sponsorisés pour
gagner en engagement.
Organiser des jeux concours





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

5832 connexions au wifi en 2022 – Hors BIT Arudy



2022

Projet 2023

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

STRATÉGIE GLOBALE : LA SÉDUCTION



Site web : www.valleedossau.com

Un nouveau site de destination sera effectif au courant du mois d'Avril.

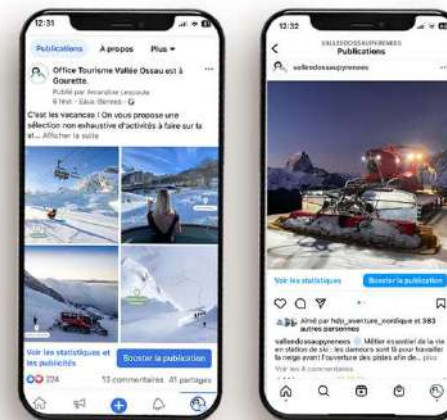
Réalisé par la société Ingénie, ce nouveau site aura pour vocation de séduire l'internaute.

Il sera aussi un outil essentiel pour la commercialisation.

Réseaux Sociaux

Nous poursuivons la stratégie établie en 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).

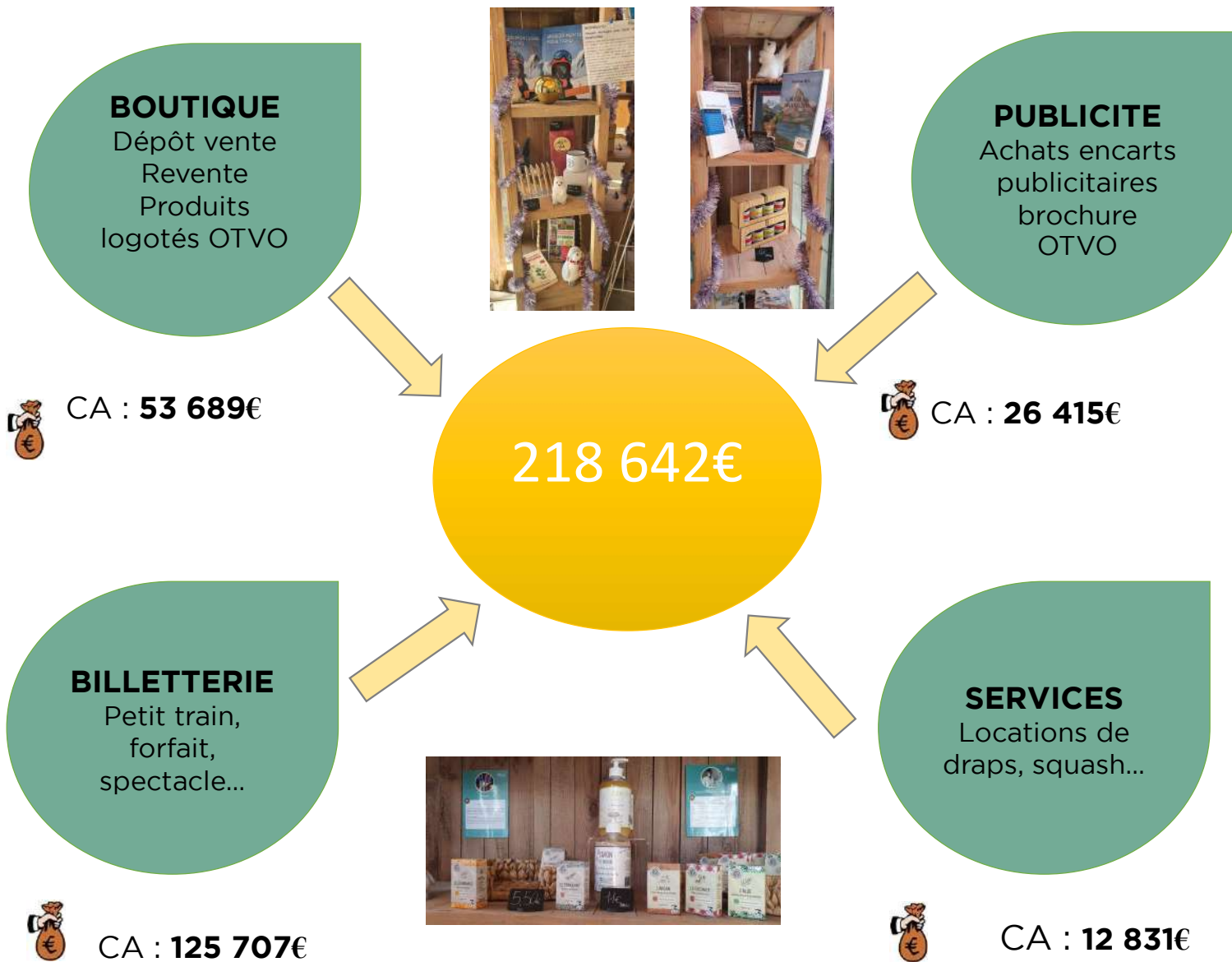
Nous poursuivons la ligne éditoriale mise en place avec We Like Travel.





BILAN COMMERCIAL

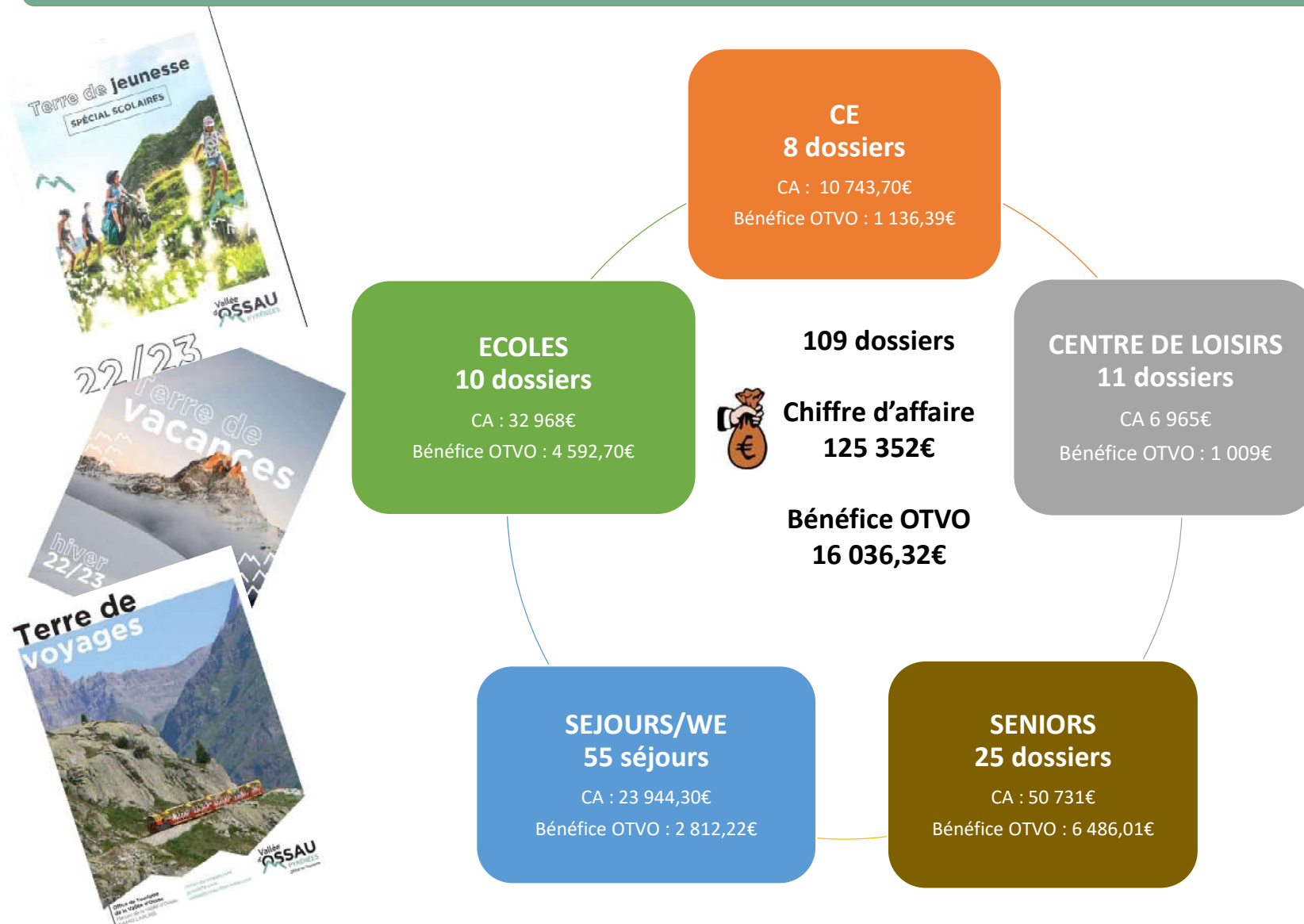




La boutique



LE SERVICE COMMERCIALISATION



La
production

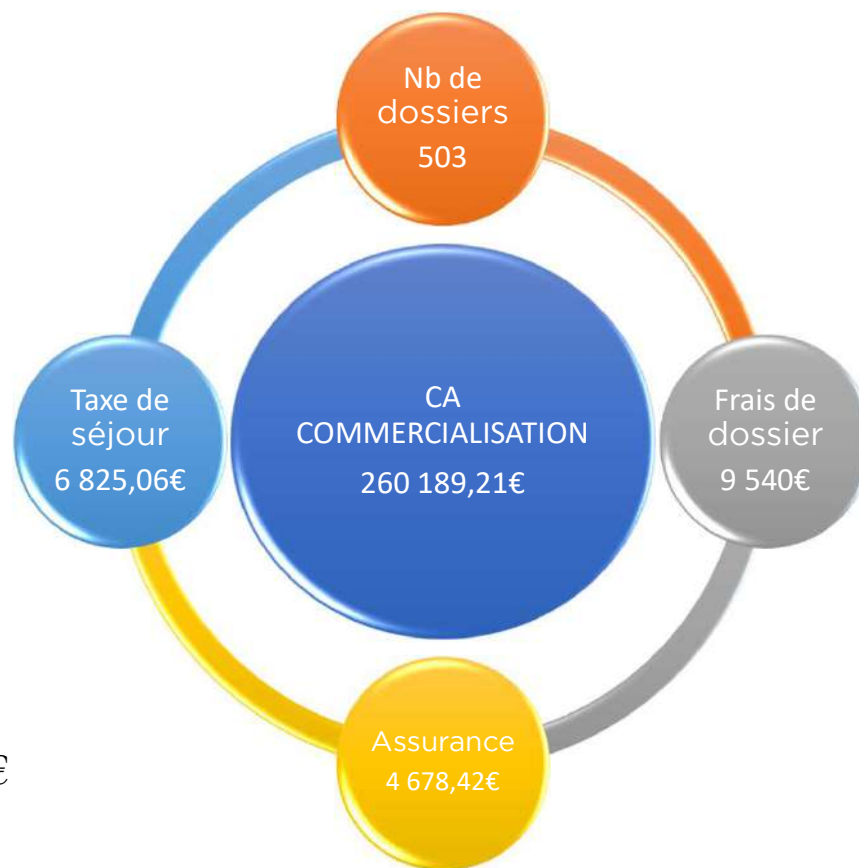


LE SERVICE COMMERCIALISATION



Nb de lits commercialisés en centrale
95 hébergements soit 553 lits

Locations de vacances



Bénéfice OTVO : **40 992,61€**



Partenariat meublés : **6 650€**
(95 X 70€)

La Centrale de réservation



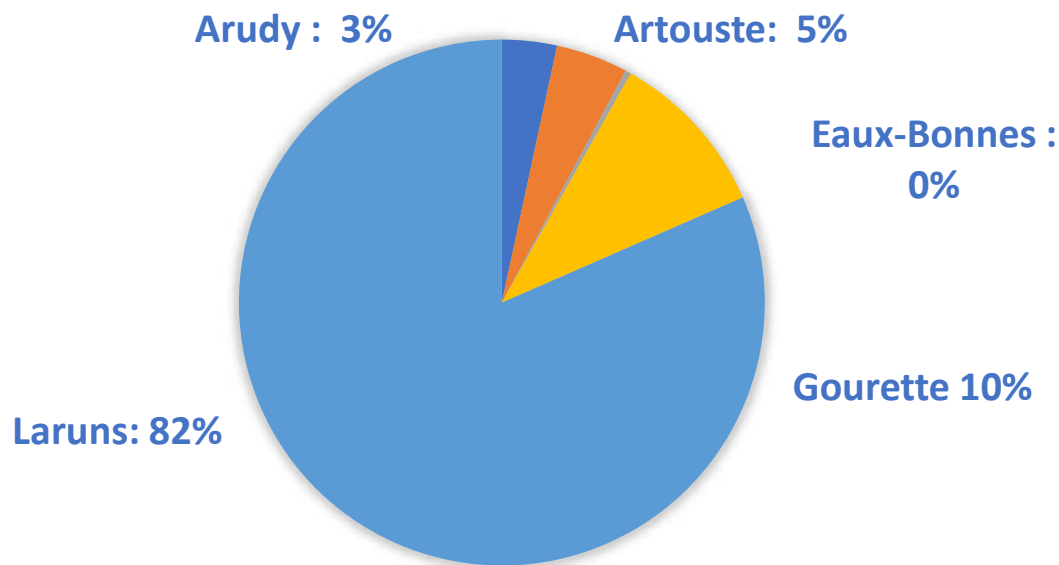
LE SERVICE COMMERCIALISATION- Vente de prestations

L'office de tourisme assure la vente d'activités pour le compte des prestataires du territoire (canyoning, randos, raquettes, spéléo...)
Début des ventes pour les BIT Eaux-Bonnes, Gourette et Arudy au 01 Juillet 22.

Nombre de dossier année 2022 : 720

Répartition par bureau :

Arudy	: 19
Artouste	: 25
Eaux-Bonnes	: 2
Gourette	: 58
Laruns	: 460
Ventes en ligne	: 156



Chiffre d'affaire : **83 657 €**



Bénéfice Net pour l'office : **6 971 €**

La
Vente
d'activités





LA TAXE DE SEJOUR



LA TAXE DE SÉJOUR

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

La taxe de séjour est une TAXE mise en place sur délibération des [communes à vocation touristique](#). Les recettes de cette taxe permettent aux collectivités locales de disposer de ressources complémentaires pour développer l'offre touristique sur leurs territoires.

La taxe de séjour, quels tarifs ?

Les tarifs de la taxe de séjour sont fixés par le conseil communautaire de la CCVO. Encadrée par un [barème national](#), la taxe de séjour est calculée, par personne et par nuit, en fonction du type d'hébergement (hôtel, meublé, camping, etc.) et de son classement (1 à 5 étoiles par exemple).

Le département institue une taxe additionnelle de 10 % à la taxe de séjour.

Le montant de la taxe de séjour doit être affiché chez l'hébergeur (logeurs, hôteliers, propriétaires).

Qui peut être exonéré de la taxe de séjour ?

Les personnes suivantes peuvent être exonérées de taxe de séjour :

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

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 commune. La facture, remise au client, doit faire figurer clairement le montant de la taxe s'additionnant au prix de l'hébergement.



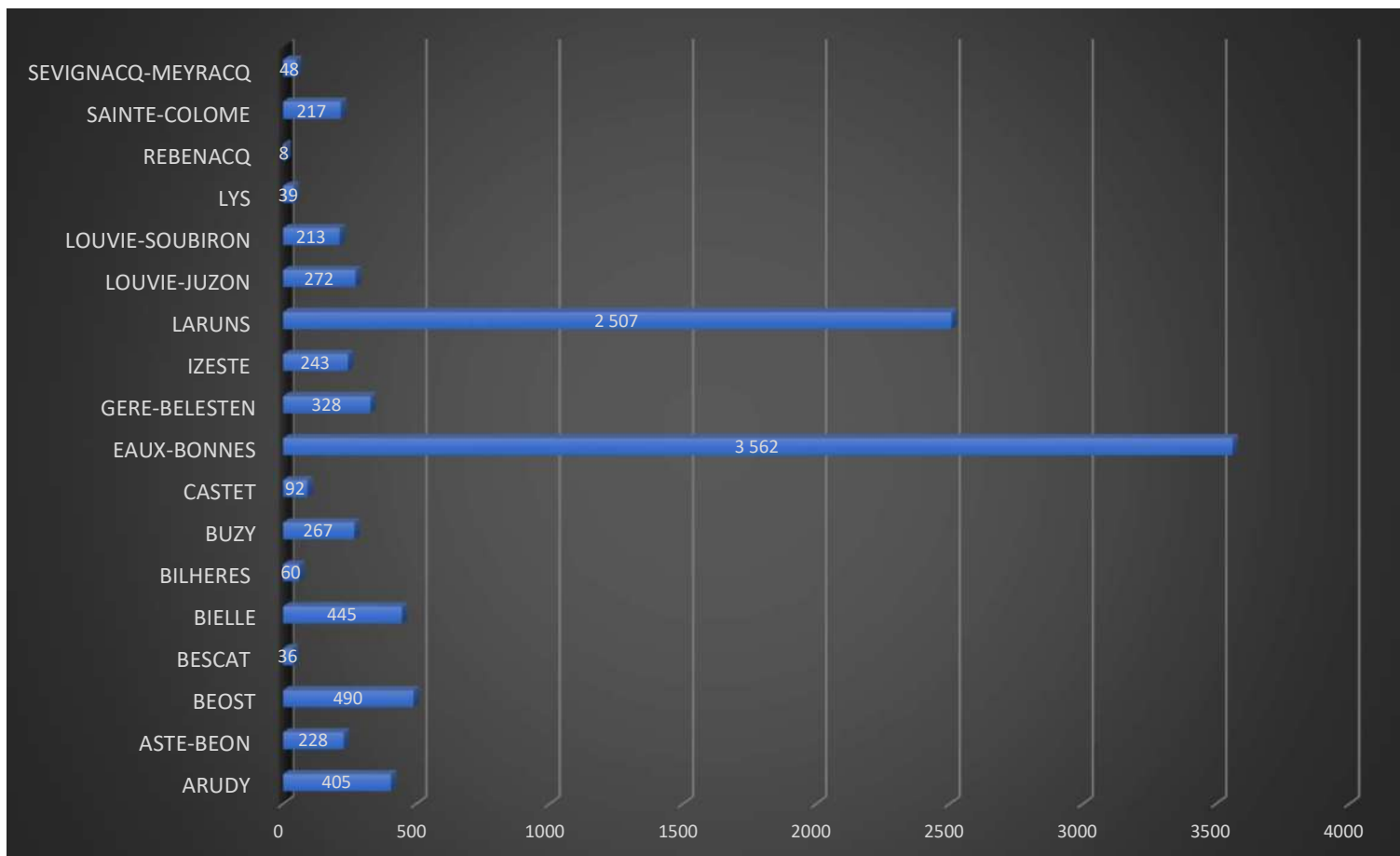
LA TAXE DE SÉJOUR – Tarifs applicables en Vallée d'Ossau

Catégories d'hébergements	Tarif taxe (*)
Palaces	3,50 €
Hôtels de tourisme 5 étoiles, résidences de tourisme 5 étoiles, meublés de tourisme 5 étoiles	2,50 €
Hôtels de tourisme 4 étoiles, résidences de tourisme 4 étoiles, meublés de tourisme 4 étoiles	1,20 €
Hôtels de tourisme 3 étoiles, résidences de tourisme 3 étoiles, meublés de tourisme 3 étoiles	1,00 €
Hôtels de tourisme 2 étoiles, résidences de tourisme 2 étoiles, meublés de tourisme 2 étoiles, villages de vacances 4 et 5 étoiles	0,80 €
Hôtels de tourisme 1 étoile, résidences de tourisme 1 étoile, meublés de tourisme 1 étoile, villages de vacances 1,2 et 3 étoiles, chambres d'hôtes, auberges collectives	0,59 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 3,4 et 5 étoiles et tout autre terrain d'hébergement de plein air de caractéristiques équivalentes, emplacements dans des aires de camping-cars et des parcs de stationnement touristiques par tranche de 24 heures	0,30 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 1 et 2 étoiles et tout autre terrain d'hébergement de plein air de caractéristiques équivalentes, ports de plaisance	0,22 €
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)	5,00 % + taxe additionnelle

(*) Taxe additionnelle incluse de 10 % au bénéfice du conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques.



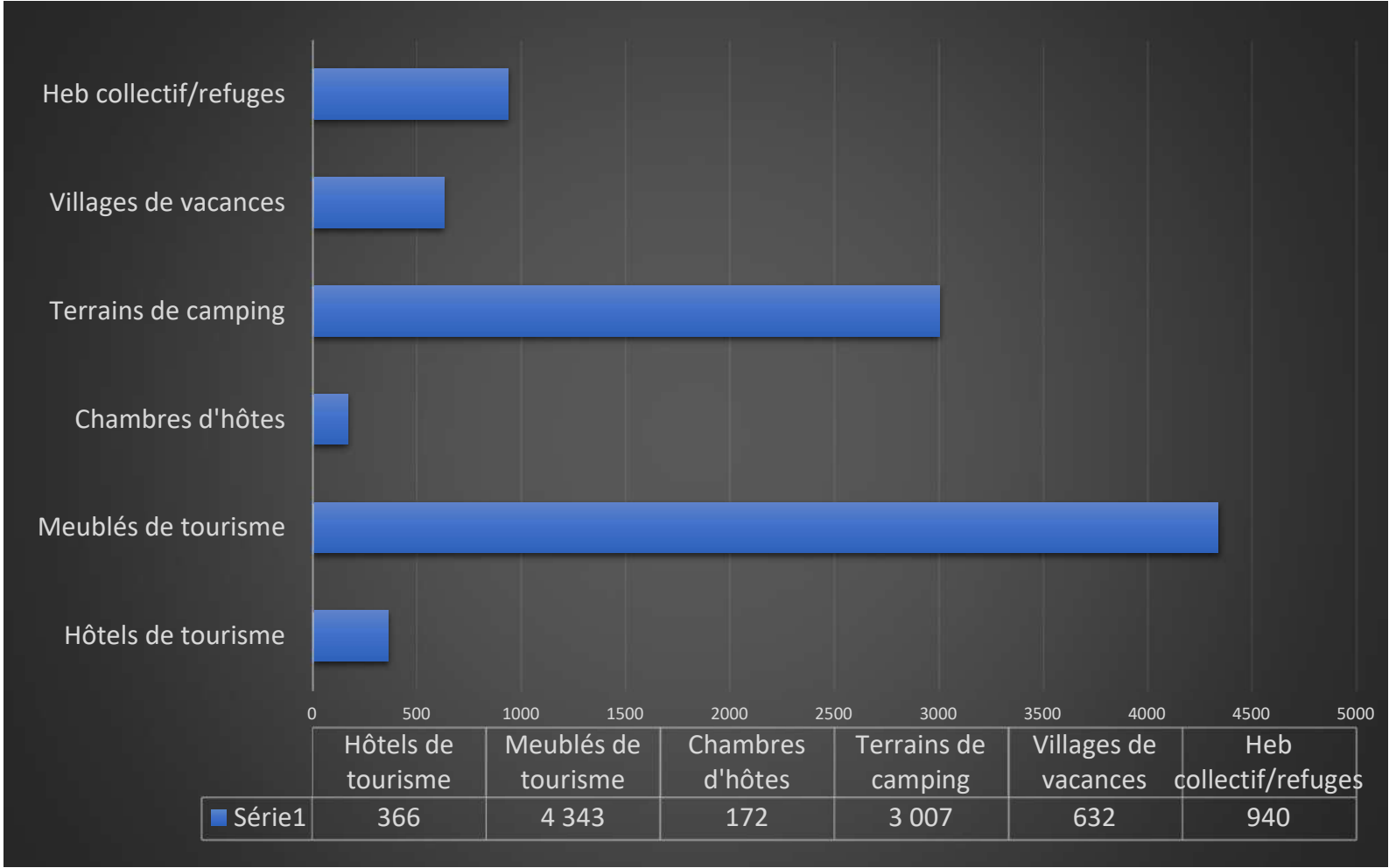
TAXE DE SÉJOUR – Répartition des lits touristiques par commune



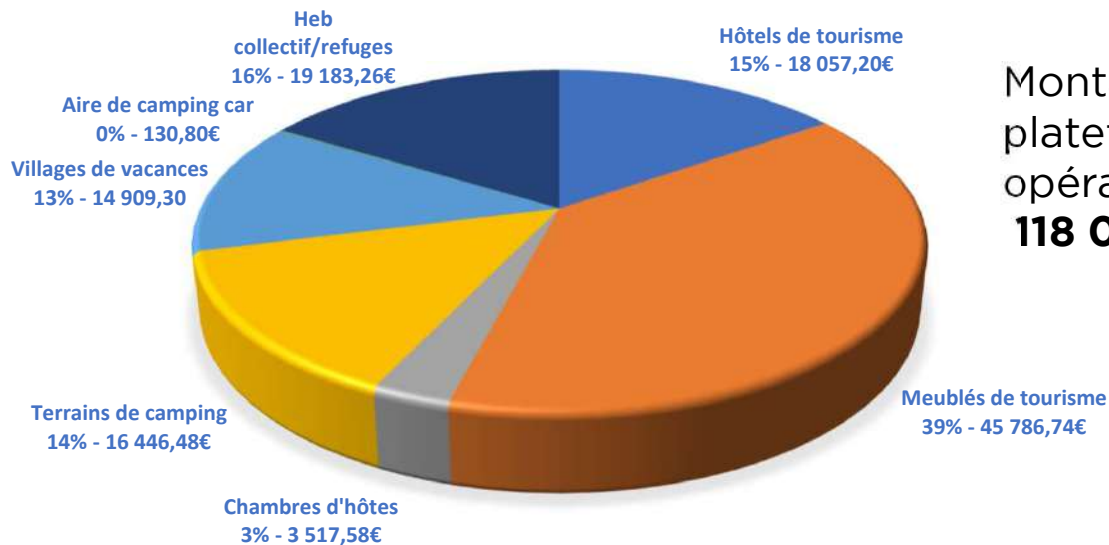
9 460 lits marchands : Lits hors opérateurs numériques : (Airbnb, abritel, le bon coin...) déclarés en mairie et recensés dans le logiciel taxe de séjour



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



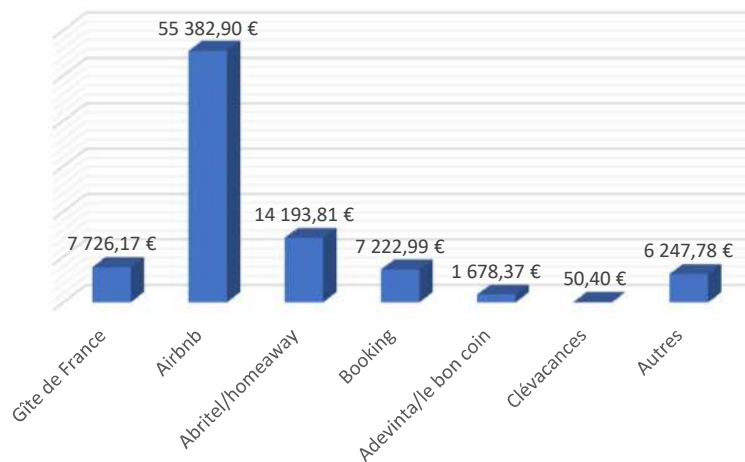
TAXE DE SÉJOUR



Montant perçus sur la plateforme taxe de séjour, hors opérateurs numériques :
118 031,36€

43,94% perçu en direct par les opérateurs numériques

Montant perçus opérateurs numériques : **92 502,42€**



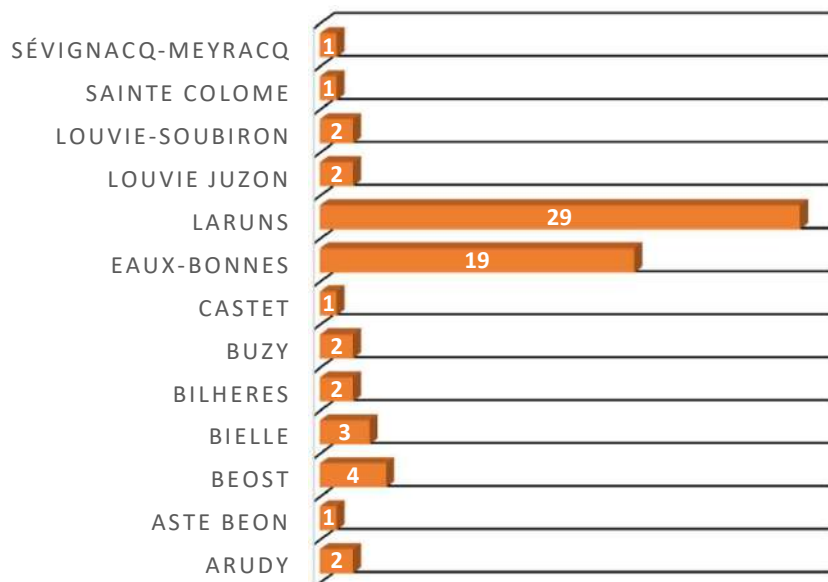
**Montant perçu :
210 533,78€**



ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE PROJETS

Mission classement des meublés de tourisme

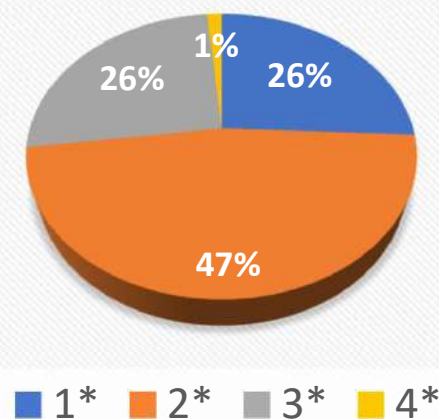
69 MEUBLÉS CLASSÉS



64 meublés à 160€ : 10 240€
6 meublés à 130€ : 780€
Tarif dégressif si plusieurs meublés à classer

Total 11 020€

Classement en étoiles



Dont 39 sont en centrale de réservation OTVO (revisites ou nouveaux meublés)

Pour les autres meublés pas de veille à l'heure actuelle sur le mode de commercialisation choisi



PROMOTION DE LA DESTINATION LES ÉDITIONS 2022

L'APPLICATION VALLEE D'OSSAU PYRENÉES

PARCOURS TERRAVENTURA

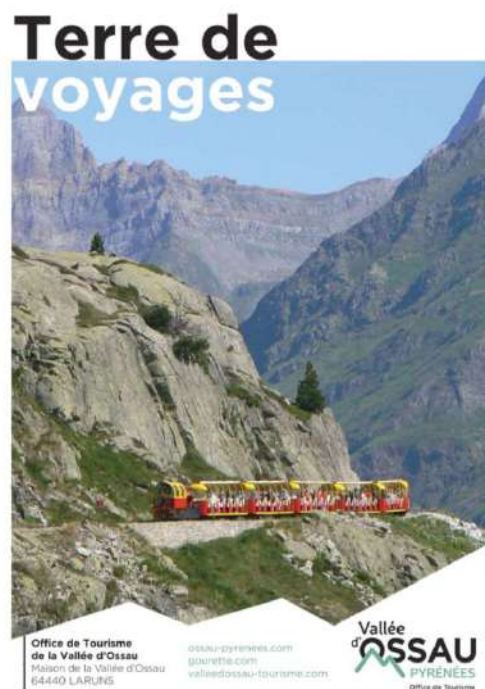
Inform, Accueillir, Commercialiser,
Valoriser la destination...

3 brochures commercialisation



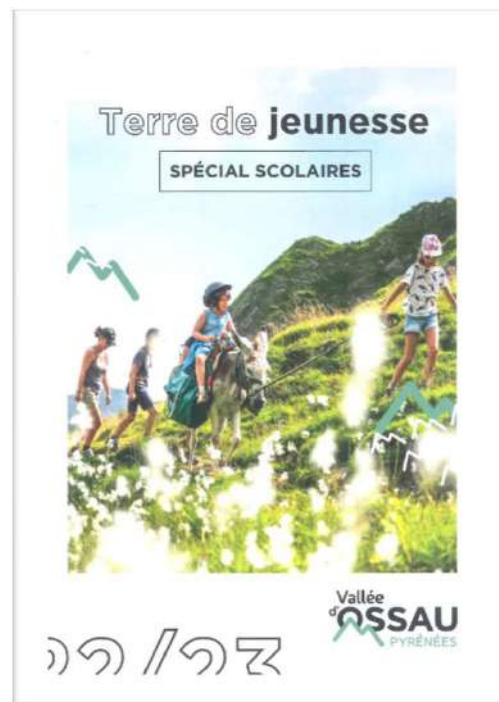
Brochure séjours - 3 000 ex
Parution en Novembre

 2 583€



Brochure groupes- 3 000 ex
Parution en Novembre

 345,60€



Brochure scolaires- 2 000 ex
Parution en Septembre

 748,80€



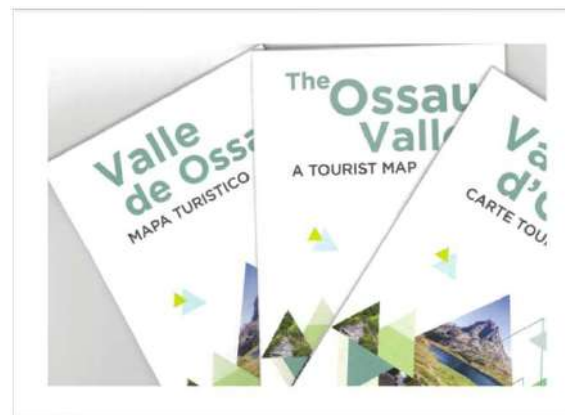
Brochures promotion du territoire



10 000 ex
Parution en Juin



34 326,72€



15 500 ex Fr / 2 000 en
Ang / 3 500 en Esp
Parution en Avril



3 669,60€



12 000 ex
Parution en Avril



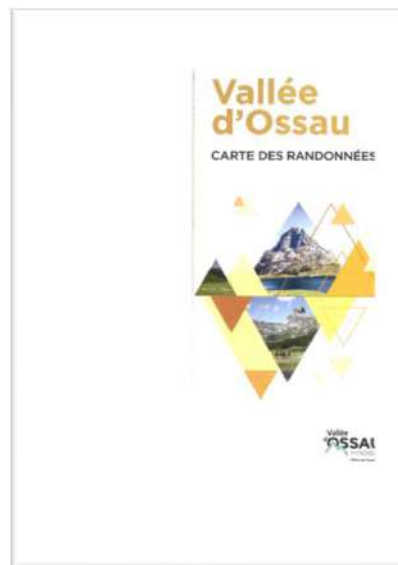
7 940,40€
Fr/Ang/Esp

Brochures promotion du territoire



2 500 ex
Parution Janvier

 234€



6 500 ex
Parution en Avril

 1 292,40€



1 500 ex
Parution en Juillet

 465,60€

**TOTAL
EDITION**

51 606,12€

APPLI VALLÉE D'OSSAU PYRÉNÉES

Promotion et valorisation des activités de pleine nature

NEW!



Nombre de téléchargements : 5 118

Total des pages consultées Web + Appli : 82 274 soit une moyenne par jour de 445

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



PARCOURS TERRAVENTURA

Promotion et valorisation du patrimoine

7 Parcours répartis sur l'ensemble du territoire

19 856 passages enregistrés

Chasse aux trésors familiale qui permet la découverte du patrimoine historique et naturel

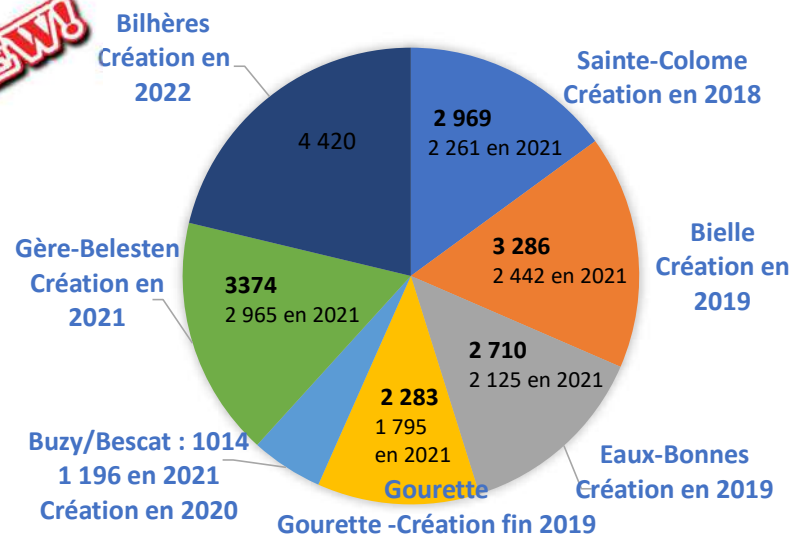
BILAN : la fréquentation sur les parcours ne s'essouffle pas et continue de croître

Cout OTVO : 7 645€



- Maintenance annuelle des parcours 1 400€
- Achat Poitz+petits matériels : 4 595€
- Création parcours 1 en 2022 : 1 650€

NEW!





COMMUNIQUER et PROMOUVOIR LA DESTINATION

Salons, Campagne de communication,
publirédactionnel, insertions pub,
accueil presse, influenceurs...

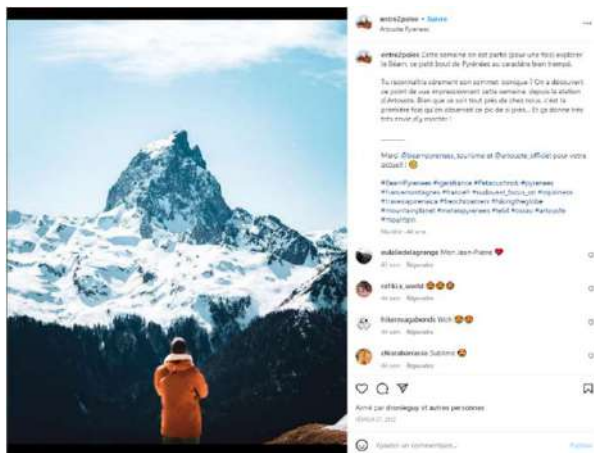
PRÉSENCE SUR DES SALONS

- * **SALON INTERNATIONAL DE L'AGRICULTURE** - Du 28 Février au 05 Mars
Stand départemental « LES FOLIES BEARNAISES »
- * **SALON DU BIEN ETRE A BORDEAUX** - Février
Stand Partagé avec les thermes des Eaux-Chaudes
- * **SALON VOYAGE ET CULTURE A BORDEAUX** - Du 12 au 13 Mars
Stand Béarn Pyrénées
- * **SALON DU VIN A BORDEAUX** - Du 23 au 24 Juin
Stand Béarn Pyrénées

ACCUEILS INFLUENCEURS

ENTRE 2 POLES - Du 21 au 22 Février

LIFE IS A TRIP - Du 09 au 10 Sept.



REPORTAGES TV

11 Reportages TV recensés sur l'année avec TF1 et France 3

22/2	TF1	Gourette - Vacances
28/2	France 3	Gourette - Vacances en famille
15-mars	TF1	Gourette - Neige du Sahara
18-mars	France 3	Reportage Jean Pierre Pommies et Christophe Guedot
22-mars	France 3	Météo à la carte - "Les amoureux des vaches béarnaises"
07-mai	France 3	Reportage déneigement Artouste + interview direction OTVO
26-juin	France 3 Nouvelle Aquitaine	Cap Sud Ouest - Régis Carrère + focus sur les vautours
du 21/07 au 23/07	Société de prod. Le cinquième rêve	Equipe ARTE - reportage sur les vautours
16-déc	France 3	Gourette - Ouverture
29-déc	France 3	Gourette - Bilan Vac Noël
30-déc	TF1	Laruns & Gourette (Contrat Saisonnier & Pb de Neige)



Publirédactionnel, insertions pub... en France

17-mars	SUD-OUEST	Gourette	
06-mai	Figaro Magazine	Article Vallée d'Ossau : Sur les pas des bergers	2 880 €
Du 8 au 15/07	Accueil presse - Sophie JAVAUX	Journaliste magazines maxi, maxi cuisine, maxi jeux-loisirs	56,26 €
24-nov	Ouest France	Panoramax	12 494,50 €
02-déc	Figaro Magazine	Article Vallée d'Ossau : L'Hiver en Vallée d'Ossau	2 760,00 €
04-déc	Dimanche Ouest France	Encart DOF	1 099,75 €
18-déc	Dimanche Ouest France	Encart DOF	1 099,75 €
26-déc	La République	Gourette	

TOTAL OTVO : 20 390,26€



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

Le 05/01	Iñaki	Gourette - Presse Espagnol : Piedra de toque	
Du 28/02 au 2/03	Accueil presse - Arturo Crosby	Journaliste espagnol : Forum Natura	170,30 €
Du 09/03 au 10/03	Jordi Marques	Journaliste espagnol	
Du 12/03 au 13/03	Accueil presse - Iñaki	3 journalistes espagnols : El Correo	121,00 €
15-mars	Robert PUENTES	Gourette - Presse Espagnol : Nevasport & Esquiades	

TOTAL OTVO : 291,30€



REPORTAGES RADIOS

16/1	FB Béarn Bigorre	Gourette
29/1	FB Béarn Bigorre	Gourette - Télémart
30/1	FB Béarn Bigorre	Gourette - Télémart
1/2	France Inter	Gourette
19/2	FB Pays Basque	Gourette
21/2	FB Gascogne	Météo et animations
24/2	FB Gascogne	Gourette - Point WE
27/2	FB Béarn Bigorre	Gourette - Animation Mardi gras
19/3	FB Béarn Bigorre	Gourette - Challenge Piquitiu & Pyrénéa
20/3	FB Béarn Bigorre	Gourette - Triathlon & La Gouretteoise
26/3	FB Béarn Bigorre	Gourette - Jam Session & Gouretteoise
27/3	FB Béarn Bigorre	Derniers jours de ski sur Gourette
10/4	FB Béarn Bigorre	Maison du Lac Castet
23/4	FB Béarn Bigorre	Musée Arudy
14/5	FB Béarn Bigorre	Trail LPA
28/5	FB Béarn Bigorre	Ouverture Petit Train Artouste
18/6	FB Béarn Bigorre	Ouverture Télécabine Bézou
du 20 au 24/6	FB Béarn Bigorre	Les Trésors de Fébus
25/6	FB Béarn Bigorre	Inauguration Base Nautique Artouste
28/6	FB Béarn Bigorre	Inauguration Base Nautique Artouste + 90 ans du petit train
2/7	FB Béarn Bigorre	Terra Aventura Bilhères en Ossau
du 05 au 09/09	FB Béarn Bigorre	Les Trésors de Fébus
16/12	FB Béarn Bigorre	Vallée d'Ossau - Stations Ski - Fréquentations & Activités
17/12	FB Béarn Bigorre	Artouste
23/12	FB Pays Basque	Gourette - Activités WE
25/12	FB Béarn Bigorre	Gourette - Aventure Nordique
27/12	FB Béarn Bigorre	Gourette - Activités Hors Neige



22 reportages



2 reportages



2 reportages



1 reportage

REPORTAGES RADIOS... zoom sur l'été – Partenariat France Bleu – 24 reportages

4-juil.	9h10	Jean-François ESQUERRE - EPSA	Télécabine BEZOU
5-juil.	9h10	Margo FLEURY	Activités Lac de Castet
6-juil.	11h35	Christophe BADOR	Appli Vallée Ossau OUTDOOR
11-juil.	8h20	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Base Nautique & Train
14-juil.	11h35	Nicolas LATANNE	Forêt suspendue
16-juil.	11h05	Jean-François ESQUERRE - EPSA	Enduro Park Gourette
21-juil.	8h20	Pierre LAENS - Laruns Aventure	Les Tyroliennes du Hourat
23-juil.	11h05	David BORDES - CAMINAM	Randonnées & Soirées Contes
24-juil.	11h05	José GONZALES - BAMVO	Bureau accompagnateur montagne
26-juil.	8h20	Annie BEAUDEANT	Randonnée découverte du Pastoralisme avec les Bergères
28-juil.	8h20	Christophe BADOR	Activités Nature / Centrale de Résa
29-juil.	9h10	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Base Nautique & Train
1-août	8h20	Kattalin - Ferme MARIA BLANCA	Repas au Bénou
1-août	9h10	Jean-François ESQUERRE - EPSA	Télécabine & Enduro Park
7-août	10h40	Jean-Pierre POMMIES	Balade avec un Berger
8-août	9h10	Sylvia MENACHAUD	Miellerie de la Montagne Verte
9-août	8h20	Mathilde ESQUER	Musée d'Ossau
11-août	8h20	Ingrid DOUMECQ	SPA Montagne
17-août	11h35	Jean-Christophe LALANNE - Artouste	Mountain Kart & Train
21-août	8h50	Clémentine CIADOUS	La Ferme FRADY
21-août	10h40	Les Bains de secours	Les Bains de Secours
22-août	8h20	Pierre HOURCADE	Montée Aubisque
27-août	8h50	Alexandre GUMY - Aventure Chlorophylle	Activités Pleine Nature
28-août	8h50	Christophe BADOR	Terra Aventura



DOSSIERS et CONFÉRENCES DE PRESSE



29-nov Conférence de presse Agence des Pyrénées à Madrid

Représentation par l'Adt : Bordeaux, Paris et San Sebastian

PARTENARIAT

L'Office de tourisme a cette année mis en place un partenariat avec ses prestataires.

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

Prestataires d'activités	34	3 770 €
Hébergeurs (hors meublés en centrale de réservation)	69	5 240 €
Restaurateurs	16	1 100 €
Producteurs	3	340 €
Sites de visite	2	190 €
Commerces et services	6	610 €
Sites extérieurs	9	1 060 €



12 310€



Partenaires	: 131
Achats encarts publicitaires	: 34
Pot d'accueil	: 20

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)

PARTICIPATION OTVO : 30 000€

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



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 : 15 868€ - Cotisation Artouste : 2 230€ Observatoire échelle Vallée d'Ossau : 15 351€	33 449€



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€
CCI Cluster tourisme	L'initiative Cluster Tourisme Béarn vise à faire de ce territoire une destination « phare ». La démarche, portée par les élus de la CCI Pau Béarn, fait état de plans d'actions stratégiques, notamment autour du tourisme.	150€
ATOUT FRANCE	Atout France, l'Agence de développement touristique de la France, est chargée de renforcer le positionnement de la destination France à l'international. Elle accompagne ainsi les territoires dans leur stratégie de développement et favorise le montage de projets d'investissements afin de stimuler l'offre touristique française et accroître sa qualité.	100€
MONA Mission des offices de tourisme Nouvelle Aquitaine	Accompagnement dans l'organisation et professionnalisation des structures	1 324,90€

TOTAL ADHESION 40 203,90€





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 démarche Qualité Tourisme concerne :

L'e-réputation
Le suivi de la satisfaction
Le suivi des réclamations

Pour ce faire, voici nos outils :

- 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

L'ÉCOUTE CLIENT



LES FICHES POINT ÉCOUTE CLIENT

Gestion de la réclamation et satisfaction



POINT ÉCOUTE CLIENT – BUREAU LARUNS

DATE : REÇU PAR :

NOM :

ADRESSE :

TÉLÉPHONE : @

OBSERVATIONS :

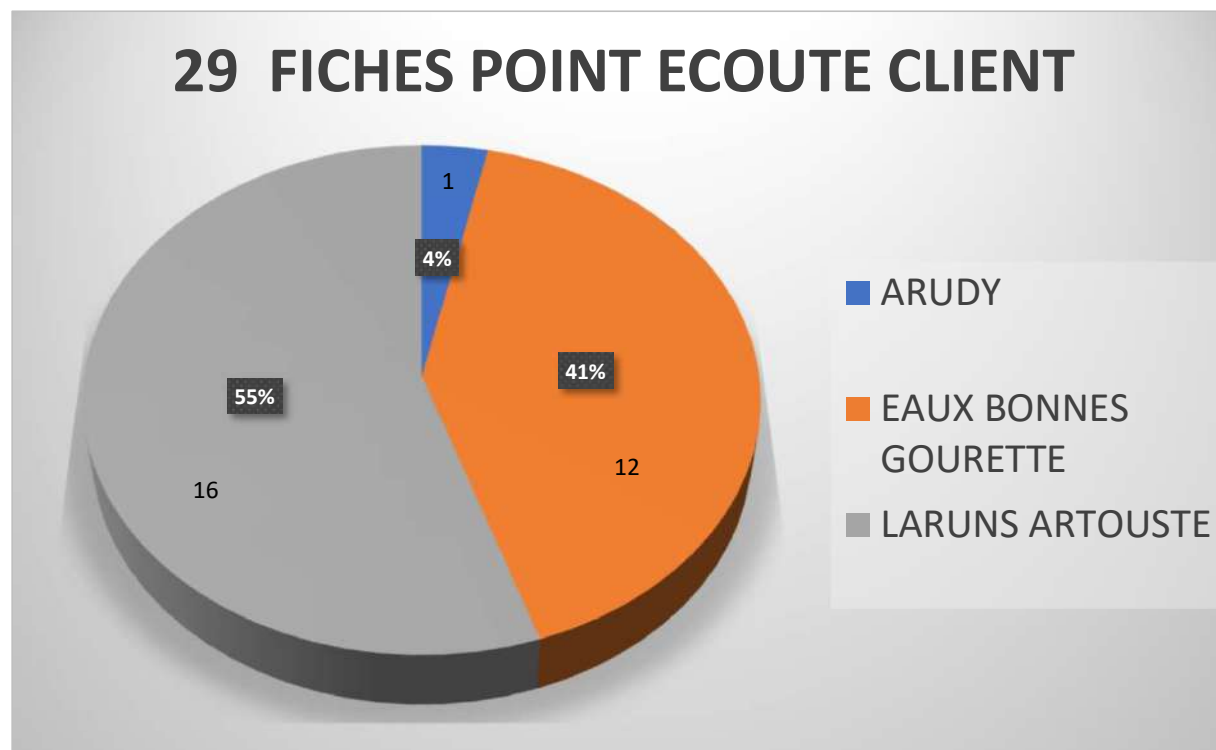
SIGNATURE :

J'autorise l'Office de tourisme à communiquer mes coordonnées ci-dessus pour permettre le traitement de l'observation ☐

PRESTATAIRES CONCERNÉS :

DATE DE TRANSMISSION AU PRESTATAIRE :

DATE DE RÉPONSE DU PRESTATAIRE :



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

Analyse sur l'année entière

Chaque établissements est recensé individuellement et, depuis Juin 22, sous la dénomination : Office de tourisme de la Vallée d'Ossau BIT de.....

BIT Arudy : 12 avis – note moyenne de 4,6 ★

BIT Artouste : 14 avis – note moyenne de 4,7 ★

BP Laruns : 67 avis – note moyenne de 4,7 ★

BIT Eaux-Bonnes : 9 avis – note moyenne de 4,4 ★

BIT Gourette : 9 avis – note moyenne de 4,1 ★

Au total 111 avis

TRIPADVISOR

Analyse depuis juillet 22, page Office de tourisme de la Vallée d'Ossau Pyrénées

3 avis en juillet 22 : 4,5 ★

L'E- RÉPUTATION





LES OBSERVATIONS ORALES ET DYSFONCTIONNEMENTS EN INTERNE

LES OBSERVATIONS ORALES – Observations récurrentes non écrites

40 observations orales et suggestions enregistrées dans nos cinq bureaux :

BIT Arudy	: 5	BIT Eaux-Bonnes	: 8
BIT Artouste	: 7	BIT Gourette	: 6
BP Laruns	: 14		



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, stationnement anarchique
- Eaux-Bonnes : Ravitaillement difficile pour Grdiste, Félicitations sur l'appli VO, problématique avec des patous lors de randonnées
- Gourette : problème de connexion Wi Fi, 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.

DYSFONCTIONNEMENT INTERNE – Pas de constat

LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

L'indicateur le plus sûr de la qualité des services et des produits proposés, c'est **le degré de satisfaction** qu'il génère.

L'objectif en termes de qualité est atteint lorsque les clients sont satisfaits.

Le fait de demander à nos clients s'ils sont satisfaits ou non, c'est s'assurer que **notre offre rencontre leurs besoins et leurs attentes**.

LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION sont disponibles en trois langues : français, espagnol, anglais, en support papier, ou QR Code dans un espace dédié à l'écoute client, dans chacun de nos bureaux.

Ils recueillent principalement la satisfaction sur l'accueil dans nos bureaux et par nos conseillers en séjour mais aussi la boutique.

Les visiteurs sont invités à le compléter ou à laisser un avis en ligne systématiquement après un conseil en séjour



SCAN ME



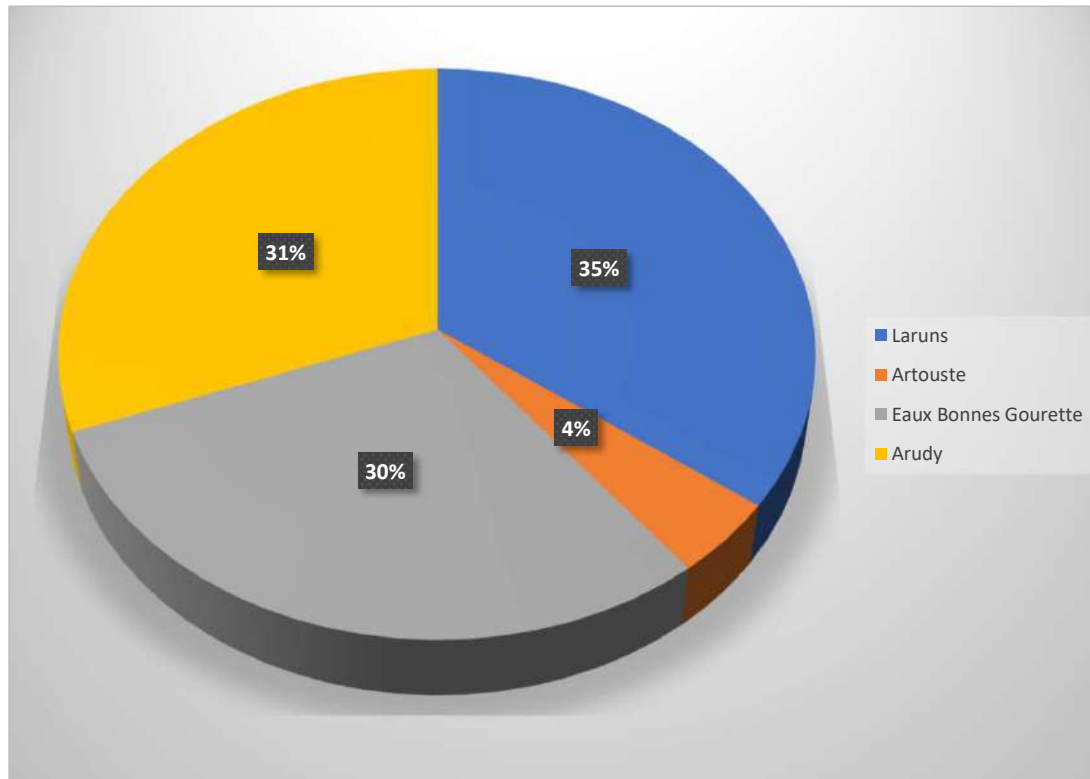
SCANNEZ-MOI



SCAN ME

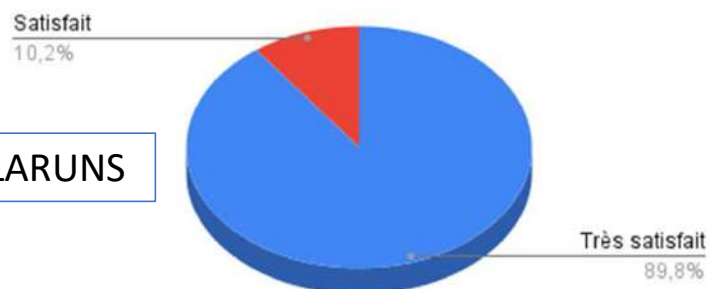
254 Questionnaires recueillis sur nos 5 points d'accueil :

BP Laruns	: 72 français / 14 espagnol / 3 anglais
BIT Artouste	: 10 français / 1 espagnol / 0 anglais
BIT Eaux-Bonnes et Gourette	: 72 français / 2 espagnol / 2 anglais
BIT Arudy	: 73 français / 2 espagnol / 3 anglais



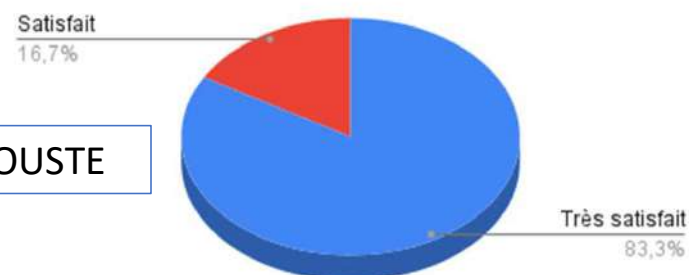
Appréciations globales sur nos bureaux – Le détail des réponses aux différentes questions est consultable sous le serveur / l'écoute client / bilan 22

Appréciation globale sur les services de l'OT



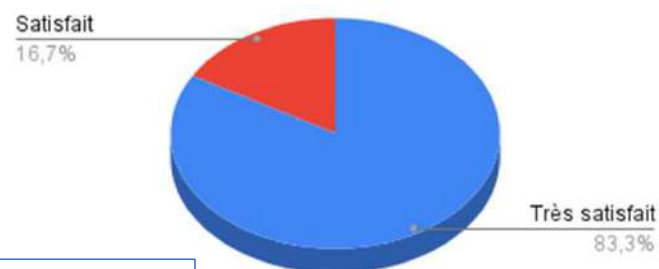
LARUNS

Votre appréciation globale sur les services



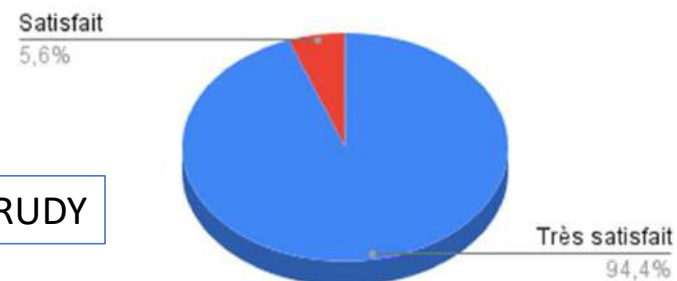
ARTOUSTE

Votre appréciation globale sur les



EAUX-BONNES
/GOURETTE

Votre appréciation globale sur les



ARUDY



NOS CHANTIERS 2023



ORGANISATION INTERNE :

- Obtention marque QUALITE TOURISME

PROMOTION-COMMUNICATION :

- Site internet de destination en trois langues
- Magazine destination en trois langues – 1 édition
- Application Diggy

COMMERCIALISATION :

- Brochure hébergement

BOUTIQUE :

- Développement des produits logotés

RELATIONS SOCIO PROFESSIONNELS :

- Mise en place d'atelier socio professionnels tourisme durable
- Atelier Gourette Adt64





Office de
Tourisme de la
Vallée d'Ossau