



**Vallée d'Ossau Pyrénées
Office de Tourisme**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Du 01 janvier au 31 décembre



L'équipe

L'équipe de l'Office de Tourisme

	GAËTAN EVEILLARD DIRECTEUR GÉNÉRAL		CHRISTOPHE BADOR ADJOINT DE DIRECTION		KARINE HOURDISSAN RÉFÉRENTE QUALITÉ ADMINISTRATIF COMPTABILITÉ
MYRIAM MOURASSE RÉFÉRENTE CENTRALE DE RÉSERVATION		LAURENCE CANONGE RÉFÉRENTE SÉJOURS ET GROUPES		OIHANA SARTHOU CONSEILLÈRE EN SÉJOUR SUPPLÉANTE GROUPES	
	HÉLOÏSE DESCOUBES CHARGÉE DE MISSIONS HÉBERGEMENT ÉLUE DU CSE		LOU DARRACQ CONSEILLÈRE EN SÉJOUR SUPPLÉANTE CLASSEMENT		CAMILLE RONDARD CONSEILLÈRE CHARGÉE DE L'APP VALLÉE D'OSSAU TOURISME & HANDICAP
IAN KHOLER CONSEILLER EN SÉJOUR RÉFÉRENT LABEL ACCUEIL VÉLO		NATHALIE MEDEVIELLE CONSEILLÈRE EN SÉJOUR RÉFÉRENTE TOURINSOFT		LES SAISONNIERS RENFORCENT NOTRE ÉQUIPE EN SAISON	
	ANAÏS LAËNS CONSEILLÈRE EN SÉJOUR GRAPHISTE RÉFÉRENTE BOUTIQUE		SARAH STEIL CONSEILLÈRE EN SÉJOUR ET SUIVI DES ACTIVITÉS CHARGÉE RELATIONS PRESSE		LAURA JOURDAN CHARGÉE DE COMMUNICATION

- DIRECTION
- ADMINISTRATION
- COMMERCIALISATION
- TAXE DE SÉJOUR ET CLASSEMENT
- ACCUEIL
- COMMUNICATION

L'équipe OTVO

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



La Qualité Nos labels

La qualité : un engagement permanent

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

Dans la suite logique administrative, la MARQUE QUALITE TOURISME obtenue, l'OTVO a travaillé sur le dossier de classement.

Le dossier a été déposé en sous préfecture en Août 2024 et l'arrêté de classement de l'OTVO EN **CATEGORIE I** reçu en Novembre 2024.

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



Le Label « Accueil Vélo »

L'Office de tourisme de la Vallée d'Ossau souhaite accompagner ses partenaires dans la mise en valeur du territoire.

C'est dans cet objectif que l'OTVO a candidaté et obtenu le label Accueil Vélo en 2022. Ce label permet d'atteindre un public à vélo qui se fait de plus en plus nombreux.

Les acteurs du tourisme de la vallée d'Ossau ont eux aussi reconnu le potentiel et la visibilité qu'une telle démarche pouvait leur apporter, et sollicite l'aide de l'OTVO dans l'obtention du label.



Des partenaires, qui avaient déjà obtenu le label en 2022, ont pu en constater les atouts et ont souhaité voir leur adhésion renouvelée.

Les avantages que peuvent apporter le label attirent également de nouveaux adhérents, qui voient dans cette démarche de qualité la possibilité de valoriser leur établissement et de capter un nouveau public.

La Maison Paroix à Sévignacq-Meyracq, labellisée en 2025, illustre cette tendance.

Renouvellements	5
Nouvelle adhésion	1
Fins d'adhésion	4

TOURINSO FT

TOURINSOFT est le système d'information touristique de référence utilisé par de nombreux acteurs du tourisme en France. Il permet de **collecter, gérer, qualifier et diffuser** l'ensemble de l'offre touristique d'un territoire de manière centralisée et structurée.

Conçu pour répondre aux besoins des **offices de tourisme, collectivités et partenaires institutionnels**, TOURINSOFT facilite la saisie et la mise à jour des données touristiques : hébergements, restaurants, activités, événements, sites de visite, équipements de loisirs, commerces & services, itinéraires, patrimoine naturel et culturel, dégustation, fêtes & manifestations. Les informations sont normalisées, fiables et constamment actualisées, garantissant une communication cohérente et de qualité.

Grâce à ses fonctionnalités de **diffusion multicanale**, TOURINSOFT permet de valoriser l'offre touristique sur de nombreux supports : sites internet, applications mobiles, bornes interactives, éditions papier ou plateformes partenaires régionales et nationales. Une seule saisie suffit pour alimenter l'ensemble des canaux de communication.

Outil collaboratif et évolutif, TOURINSOFT favorise le **travail en réseau** entre les différents acteurs du tourisme et contribue à une meilleure visibilité des territoires. Il constitue ainsi un levier essentiel pour la promotion touristique, l'accueil des visiteurs et le développement local.

Base de 1063 fiches créées ,
+ 1522 saisies pour les Fêtes
et manifestations en 2025.

458 fiches saisies dans
l'agenda au 06 février 26
depuis le 1^{er} janvier 26.

Un challenge Qualité
SIRTAQUI valorise le personnel
qui établit les fiches en
récompensant une saisie
correcte avec un bon cadeau
pour l'année précédente. Un
total de 89,25% a été obtenu
sur l'ensemble 2024.
Pour 2025, cela aura lieu en
mai 2026.

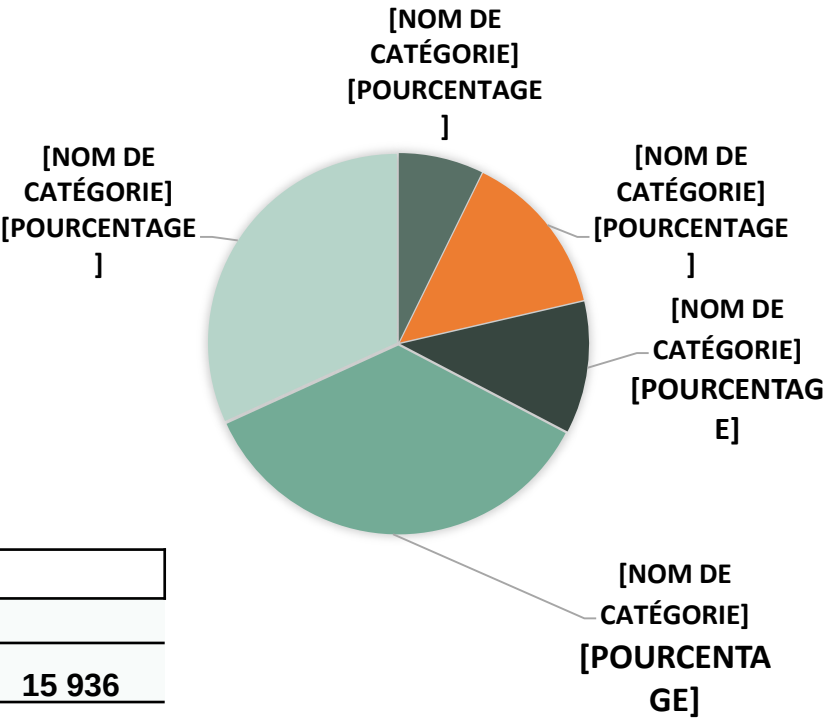
Bilan Touristique

Fréquentation : Accueil physique par bureau

	ACCUEIL COMPTOIR			
BUREAU- Amplitude ouverture	2023	2024	2025	24/25
Arudy — A l'année	4 828	3 704	3 637	- 1,81 %
Artouste — 9 mois par an	4 200	6 822	7 077	+ 3,74 %
Eaux-Bonnes — A l'année, seul WE en hiver	5 198	4 085	5 657	+ 25,93 %
Gourette — 7 mois par an	21 551	19 686	17 794	- 9,61 %
Laruns — A l'année	19 069	18 395	15 936	- 13,37 %
TOTAL	54 846	53 099	50 091	- 5,65 %

Détail de la fréquentation mensuelle par bureau													
	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	
Laruns	420	1024	545	768	814	1286	3650	4309	1384	965	197	574	15 936
Arudy	115	167	147	141	178	236	943	1083	274	153	83	117	3637
E-Bonnes	209	620	359	184	222	163	1297	1835	311	206	54	187	5647
Gourette	2504	4269	2387	0	0	65	2503	3558	0	0	0	2508	17 794
Artouste	254	724	198	0	212	244	2026	2647	379	71	0	322	7077
Accueil Mobile													
TOTAL	3502	6804	3636	1093	1426	1994	10 419	13 432	2348	1395	334	3708	50 091

RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX

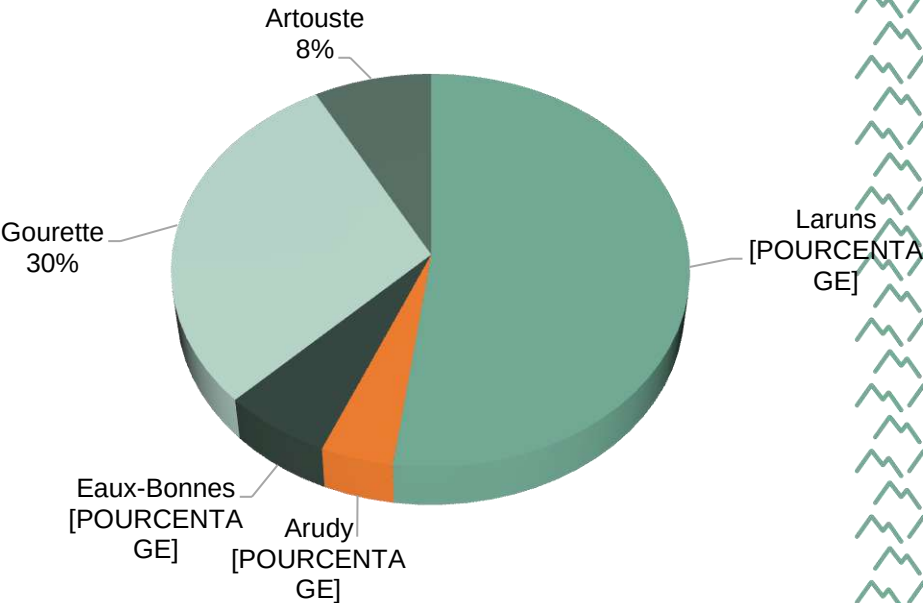


(SOURCE TOURINSOFT :
BASE DE DONNEES REGIONALE
Les informations sont collectées par les agents et
saisies sur la base de données)

Fréquentation : Accueil téléphonique par bureau

BUREAU- Amplitude ouverture	NOMBRE D'APPELS CLIENTS			
	2023	2024	2025	2025 / 2026
Arudy – A l'année	1190	733	447	-39,02 %
Artouste – 9 mois par an	823	761	841	+10,51 %
Eaux-Bonnes – 9 mois par an	1 520	1042	665	-36,18 %
Gourette –7 mois par an	5 565	3236	3131	-3,24 %
Laruns – A l'année	6 840	7570	5546	-26,74 %
TOTAL	15 938	13 341	10571	-20,33 %

RÉPARTITION DES APPELS PAR BUREAU



Fréquentation touristique de la Vallée d'Ossau



	VISITEURS	%	TOURISTES	%	EXCURSIONNISTES	%	NUITEES	%	Nb NUITS	+/-
Janvier	67 000	- 8 %	17 000	- 6 %	50 000	- 9 %	52 000	+ 2 %	3,1	+ 0,2
Février	103 000	+ 29 %	29 000	+ 32 %	74 000	+ 28 %	98 000	+ 7 %	3,4	- 0,8
Mars	81 000	- 15 %	16 000	- 30 %	65 000	- 10 %	49 000	- 23 %	3,1	+ 0,3
Avril	81 000	+ 5 %	11 000	- 8 %	70 000	+ 8 %	36 000	+ 3 %	3,3	+ 0,4
Mai	118 000	+ 4 %	17 000	- 11 %	101 000	+ 6 %	47 000	- 11 %	2,8	=
Juin	161 000	+ 9 %	19 000	+ 6 %	142 000	+ 9%	57 000	+ 14 %	3,0	+ 0,2
Juillet	238 000	- 7 %	31 000	- 9 %	207 000	- 6 %	112 000	- 7 %	3,6	+ 0,1
Aout	354 000	- 8 %	53 000	- 10 %	301 000	- 8 %	173 000	- 8 %	3,3	+ 0,1
Septembre	133 000	- 17 %	18 000	- 5 %	115 000	- 18 %	55 000	- 2 %	3,1	+ 0,1
Octobre	98 000	- 13 %	14 000	- 18 %	84 000	- 13 %	44 000	- 8 %	3,1	+ 0,3
Novembre	43 000	- 34 %	7 000	- 30 %	36 000	- 35 %	20 000	- 23 %	2,9	+ 0,3
Décembre	79 000	- 10 %	17 000	- 11 %	62 000	- 10 %	66 000	- 4 %	3,9	+ 0,3

Bilan Numérique

Numériques : Les chiffres clés



29 768 followers
+5,45% par rapport à
fin 2024



13 974 followers
+24,06% par rapport à
fin 2024



Visibilité de l'OTVO

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, pour cette année 2025, était présenté sur :

- Instagram
- Facebook
- Sur le web avec le site valleedossau.com

Chiffres clés site internet (01/01 au 31/12 2025)



769 461 Sessions
2024 : 574 600 Sessions



636 306 Utilisateurs
2024 : 574 600 Utilisateurs



1 297 892 pages vues
2024 : 1 139 797 pages vues



72,62% Taux de rebond
2024 : 59,82% - Taux de rebond

★ Top 3 des pages les + vues

- 1. La page d'accueil
- 2. Le train d'Artouste
- 3. El tren de Artouste

Evolution du site

En 2025, le site internet de l'OTVO a connu quelques évolutions dans son arborescence pour faciliter le parcours utilisateur.

★ Top 3 des publications Facebook les plus likées
(de Janvier à Décembre)



1. Transhumance
2131 ❤️



2. Coucher de soleil
1390 ❤️



3. Ayous
1378 ❤️

2025

Evolution followers

01/01/2024 : 25 599
01/01/2025 : 28 230
01/01/2025 : 29 768

+ 1538

Taux
engagement
moyen : 2,29%

★ Top 3 des publications Instagram de l'année 📷



1. Pic d'Arriel
1497 ❤️



2. Transhumance
1420 ❤️



3. Ayous
1383 ❤️

2025

Évolution followers

01/01/2024 : 8 481
01/01/2025 : 11 264
01/01/2025 : 13 974

+ 2710

Taux
engagement
moyen : 11,88%

Stratégie globale : la séduction

Site Web valleedossau.com

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

Réseaux sociaux

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



Bilan Boutique

Stratégie globale : Valoriser le Patrimoine, la Culture et le Savoir-faire local

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

Elle présente une offre diversifiée :

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



- CA Boutique en 2025 : 208 856,64 €

★ Top 5 des articles en 2025

- 1 - Cartes postales 5636 (5372 en 2024)
- 2 - Timbres 2230 (1226 en 2024)
- 3 - Cartes IGN 619 (685 en 2024)
- 4 - Affiche Fricker 356 (278 en 2024)
- 5 - Guide rando CCVO 341 (314 en 2024)

- Nombre de clients qui ont fait des achats boutique : 6942

• Initiatives 2026 :

- Réflexion stratégie boutique, nouveau partenariat à venir et futur aménagement du bureau de Laruns
- Formation boutique

2025

Évolution du CA :

2023 : 252 693 €

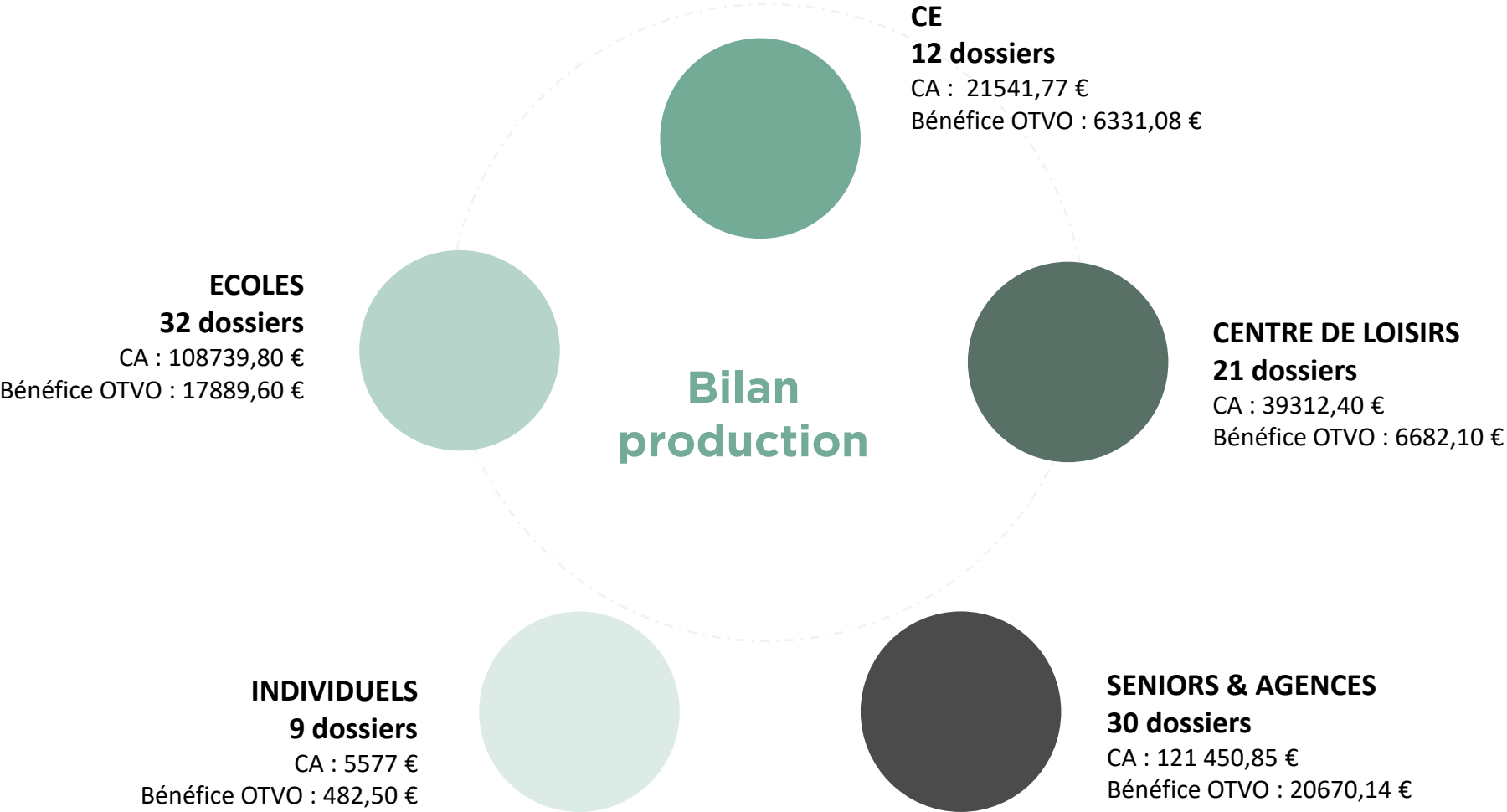
2024 : 190 833 €

2025 : 208 856 €

+ 9,4 %

Bilan Production

Répartition des dossiers du service production



Évolution

Évolution du Chiffre d' affaire

2024 : 229 002,60 €
2025 : 296 621,82 €
+ 29 %

Évolution du bénéfice

2024 : 34 117,10 €
2025 : 52055,42 €
+ 52,60%

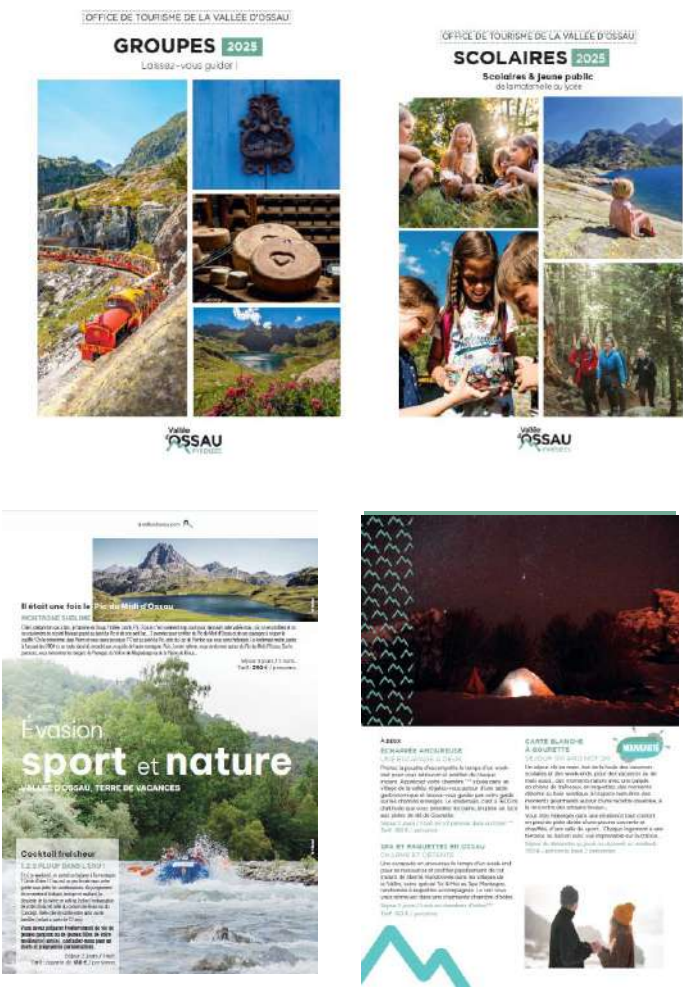
Évolution des dossiers

2024 : 114
2025 : 104
- 8 %

Évolution du nombre de
devis envoyés (sans suite)

2024 : 68
2025 : 81
+ 19 %

Brochures





Bilan Activités sèches

Dossiers Activités sèches



Dossiers initiés : 625
85 960 €



Dossiers aboutis : 582
68 400 €



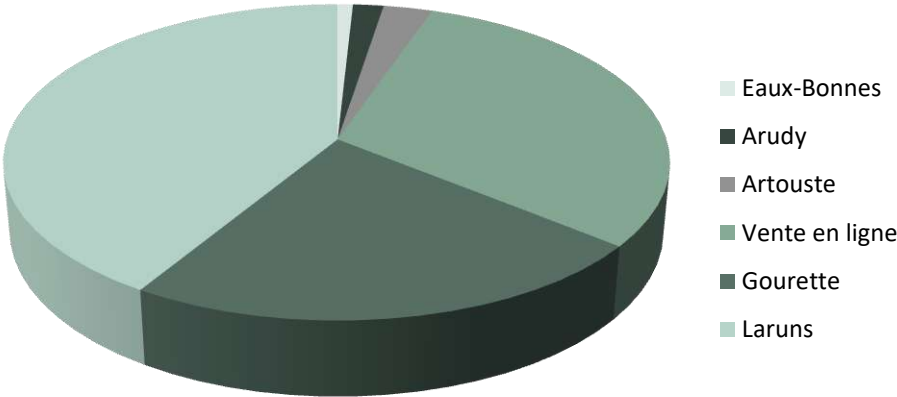
Dossiers annulées ou remboursées : 43
17 705 €

Évolution des dossiers initiés
2024 : 721
2025 : 625

Dossiers et CA par bureaux

BIT	Nb dossiers	CA
Eaux-Bonnes	5	675 €
Arudy	10	941 €
Artouste	16	1998 €
Vente en ligne	180	17 634,32 €
Gourette	135	12 288 €
Laruns	236	35 391 €

Dossiers par bureaux



★ Top 3 des activités les + vendus en 2025



L'Hiver

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



L'été

- 1 - Tyroliennes du Hourat
- 2 - ½ journée canyon découverte
- 3 - ½ journée rafting sur le gave de Pau



CA
68 400 €



Bénéfices
6 840 €

2025

Évolution du CA des dossiers
aboutis :

2024 : 61 088 €

2025 : 68 400 €

★ Billetterie

Petit Train Artouste 2025



CA 106 884€



Bénéfices OTVO 10 688€

Espace 2015 2025



CA 7 674€



Bénéfices OTVO 514€

Foire aux Fromages 2025



CA 11 162€



Bénéfices OTVO 1 162€

2024

CA 88 033€

Bénéfices OTVO 8 803€

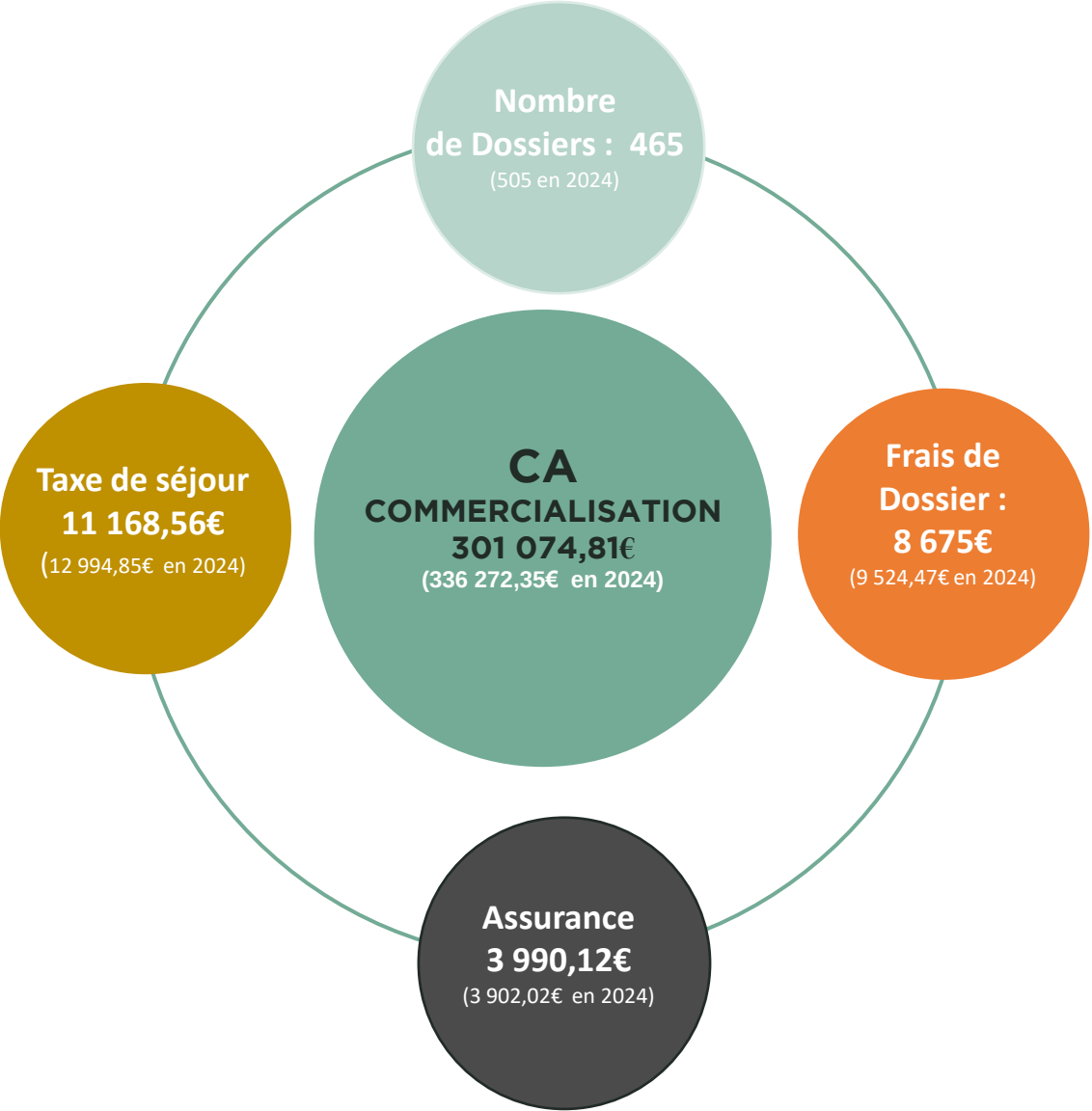
2024

CA 10 078€

Bénéfices OTVO 1 007€



Bilan Centrale de réservation



• 96 hébergements

Bénéfice OTVO :

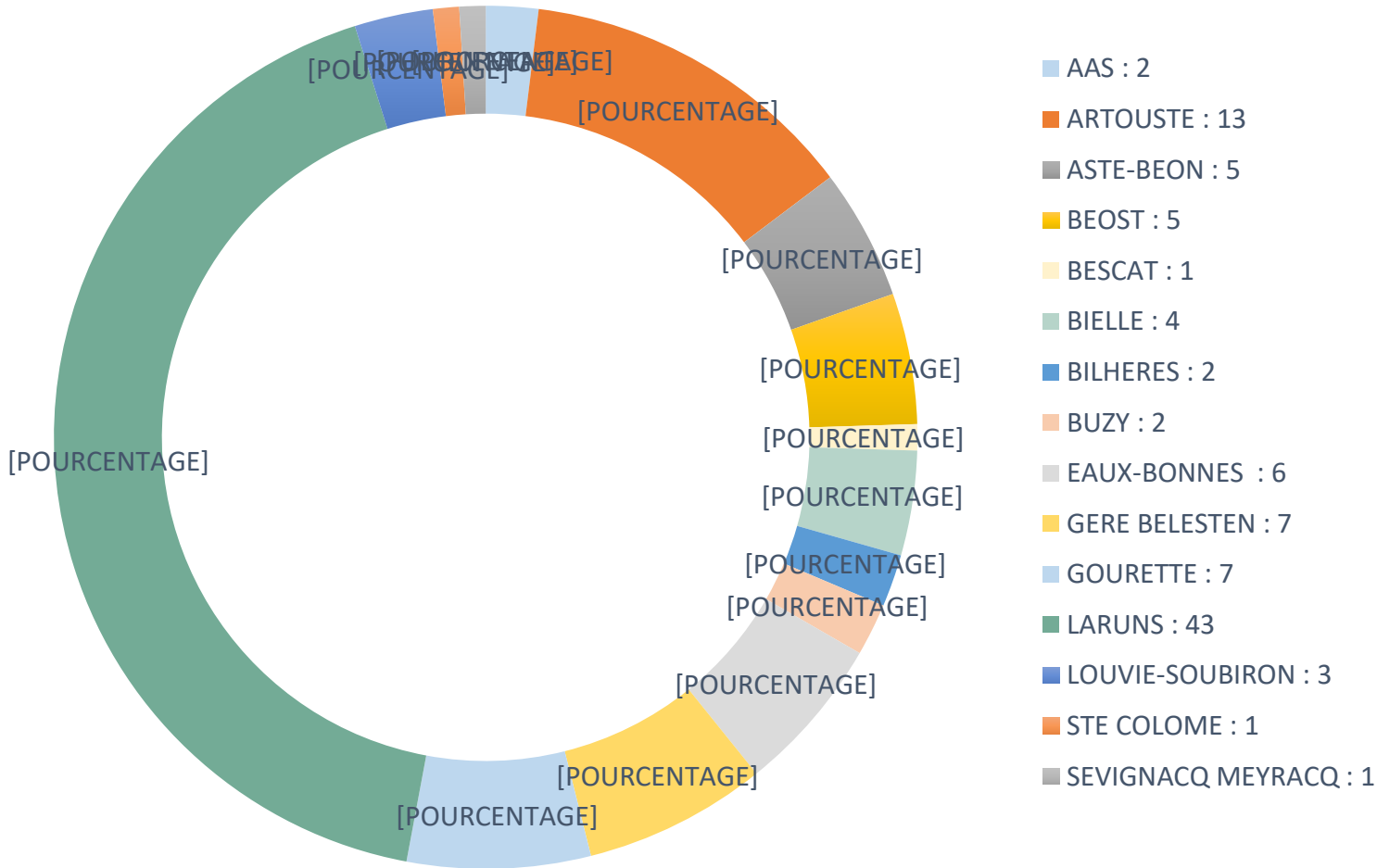
46 354,93€ = - 4,17%
(48 143,24€ en 2023)

Partenariats meublés :

1 190€ (17 X 70€)
(910 € en 2023-13x70€)



Répartition géographique des 102 meublés en location via la centrale





Bilan Accompagnement des hébergeurs

Panorama des lits touristiques en Vallée d'Ossau

Le nombre total de lits touristiques proposé en Vallée d'Ossau a progressé de 3,6% entre 2024 et 2025.

Les nouveaux lits touristiques proposés sont essentiellement issus de la commercialisation de nouveaux meublés de tourisme, En effet, seule cette catégorie est en croissance avec + 354 lits par rapport à 2024 (balance entre les fermetures de lits et les nouveaux lits déclarés),

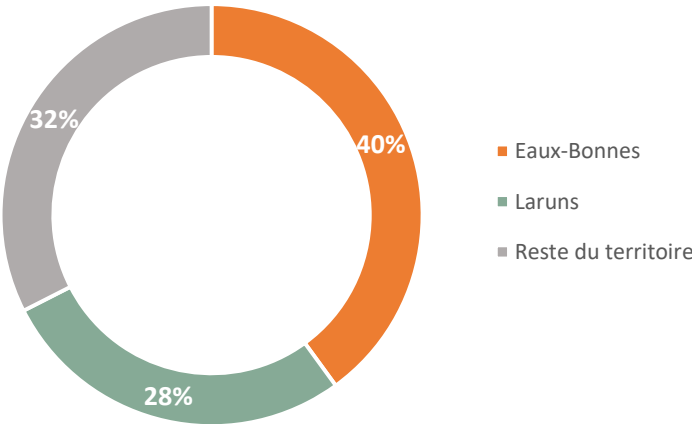
Le parc d'hébergement de la Vallée d'Ossau se concentre essentiellement sur le haut de la Vallée, notamment sur les stations de ski de Gourette et d'Artouste qui disposent des plus grandes unités d'hébergement de la vallée.

Le « reste du territoire » comprend les 16 autres communes de la Vallée d'Ossau qui représentent chacune entre 1 et 5% des lits touristiques de la vallée.

Ces chiffres sont stationnaires au fil des années.

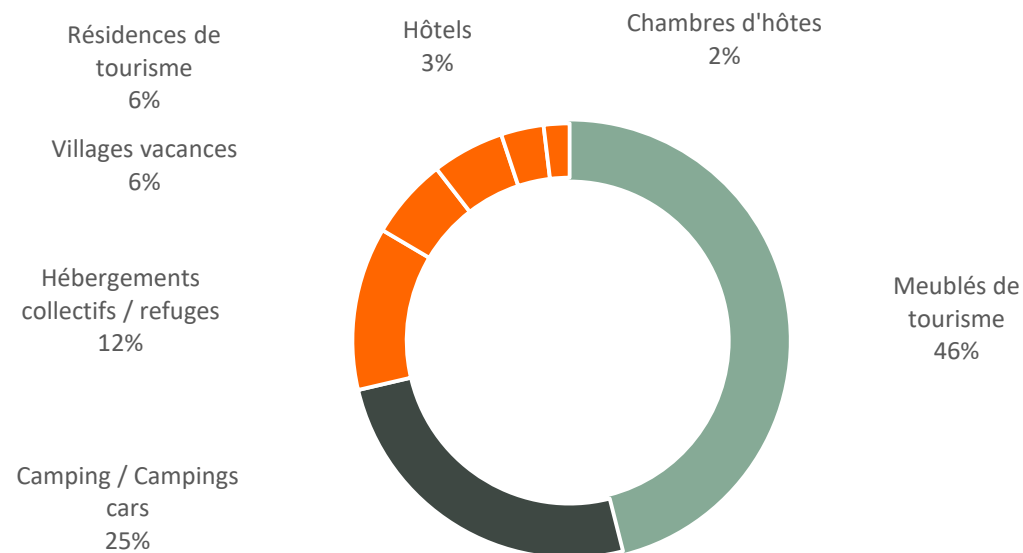
Évolution du nombre de lits* au fil des années		
2023	9960	+ 2,5%
2024	10207	
2025	10 572	+ 3,2 %

Répartition du nombre de lits par communes - 2025



Répartition des lits touristiques par type d'hébergement

Répartition des lits touristiques par type d'hébergements



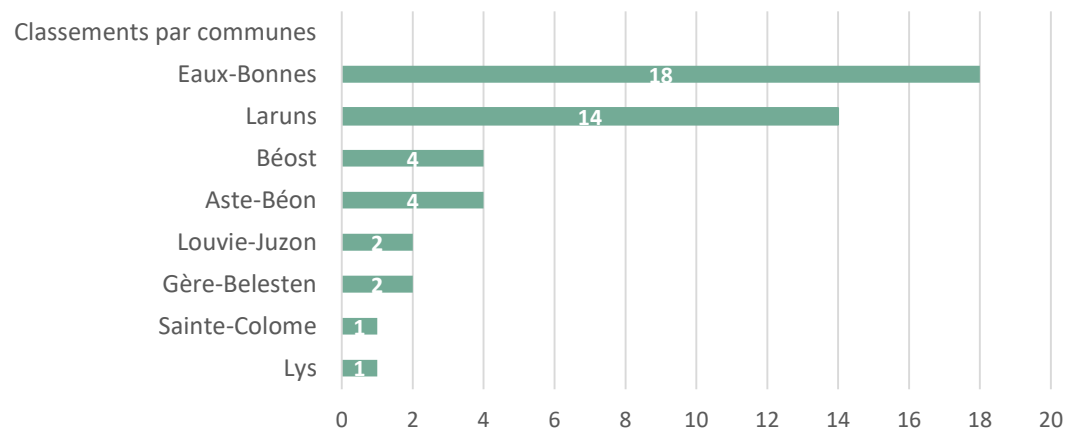
Les meublés de tourisme représentent 46% des lits touristiques de la Vallée d'Ossau. Viennent ensuite les lits en camping et terrains de caravanings (25%). Les lits commercialisés par des hébergeurs professionnels restent majoritaires de peu : 54% contre 46%.

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

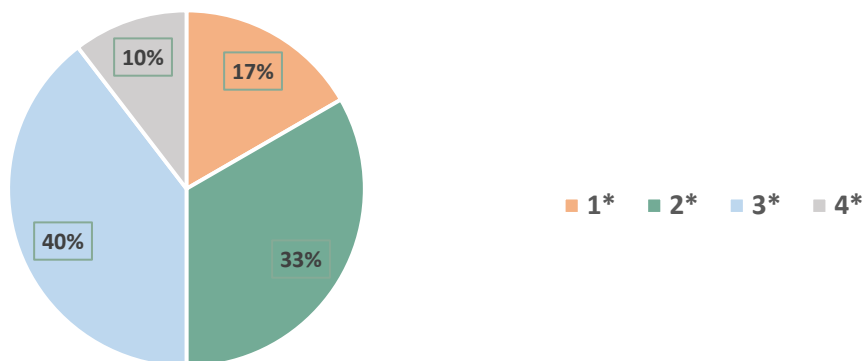
La mise en place de la nouvelle plateforme API pour la déclaration en ligne des meublés de tourisme et l'obligation de l'obtention d'un numéro d'enregistrement officiel pour commercialiser son bien nous permettra d'avoir une meilleure visibilité sur le parc de meublés de tourisme réel de la Vallée d'Ossau en 2026.

Mission : classement des meublés de tourisme

Répartition des classements par communes



Répartition des classement en fonction du nombre d'étoiles



L'Office de Tourisme Vallée d'Ossau Pyrénées a réalisé 48 visites de classement cette année. Deux tiers de ces visites ont été faites sur les communes de Laruns et Eaux-Bonnes,

+ de 80 demandes de propriétaires
48 biens visités

En 2025, Lou a été formée à effectuer les visites de classement pour répondre à la demande qui devrait augmenter dans le courant de l'année 2026.

En 2024 environ 65% des classements ont été validés en 2*.

Cependant, en 2025 nous pouvons observer une nette augmentation des classements en 3 étoiles sur la répartition finale. Si on prend en compte la nette baisse du nombre de meublés visités cette année on peut considérer que l'apparente croissance des 3* n'est pas représentative de la réalité.



Bilan Taxe de séjour

La taxe de séjour : quelques repaires

- Fondements légaux de la taxe de séjour :
 - ✓ Instituée par délibération du Conseil Communautaire
 - ✓ Réglée par les vacanciers aux hébergeurs qui reversent ensuite les sommes perçues à la Communauté de Communes via la régie taxe de séjour
 - ✓ La taxe de séjour est composée d'une part communautaire, d'une part départementale (10%) et d'une part régionale (SGPSO – 34%)
 - ✓ « Au réel » : elle s'applique pour chaque séjour effectif
 - ✓ S'applique à tous les types d'hébergements touristiques marchands, par adulte et par nuit
 - ✓ Le produit de la taxe de séjour est affecté aux dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique du territoire

Répartition de la taxe de séjour par typologie d'hébergeur - 2025



Montant total de la taxe de séjour

305 559,51€*

Pour **404 483** nuitées déclarées

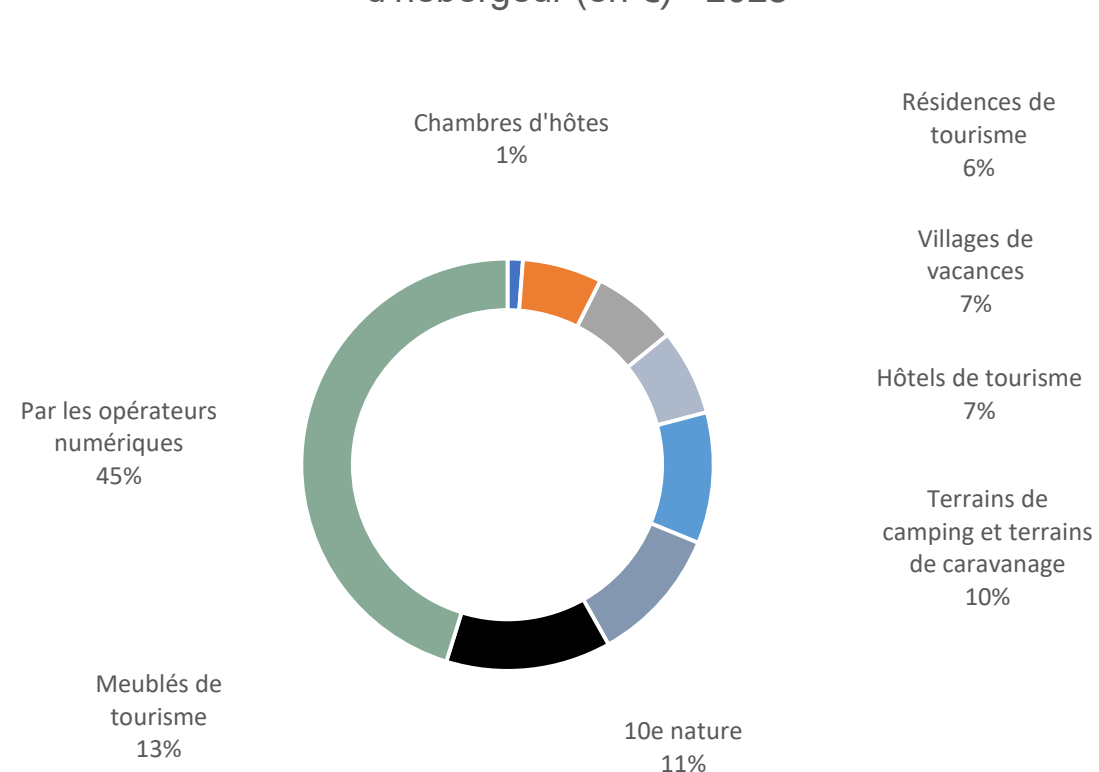


Dont **146 642,68€*** et **96 703** nuitées
par les opérateurs numériques



Les opérateurs numériques représentent
42% * des reversements

Répartition de la taxe de séjour par typologie
d'hébergeur (en €) - 2025



* Parts départementales et régionales incluses

Les chiffres clés et évolution de la taxe de séjour

		2024 au 04/02/25	2025 au 04/02/26	Évolution
NUITÉES	Total	426 372	404 483	- 5 %
	En direct	357 995	307 780	-14 %
	Via opérateurs numériques (nuitées payantes)	68 377**	96 703**	+ 41 %
MONTANTS	Total	342 359,36€	324 421,5€	-5 %
	En direct	147 431,51 €	177 778,82	+20 %
	Via opérateurs numériques	194 927,85 €	146 642,68	- 24 %

Nous constatons une baisse de 5% dans le nombre de nuitées déclarées ainsi que le montant perçu par la collectivité au titre de la taxe de séjour.

La baisse du montant perçu de taxe de séjour par les opérateurs numériques s'explique par une nette baisse des prix à la nuitée (de 108,50€ à 95,50€ en moyenne). La taxe de séjour appliquée par les opérateurs numériques étant basée sur le prix de la nuitée nous observons une baisse mécanique des sommes perçues alors que le nombre de nuitées déclarées est lui, en forte hausse.

Répartition de la taxe de séjour pour l'année 2025		
Part communautaire	Part départementale (TaD)	Part SGPSO (Tar)
225 292,71 €	22 529,27 €	76 599,52 €



Bilan Éditions

3ème édition du Magasine de destination

Continuer à raconter notre histoire :
Inspirer, faire rêver, séduire, motiver le
choix

**Voici les objectifs de notre magazine de
destination.**

**Edités en 11 000 exemplaires en français
Edités en 4 000 exemplaires en espagnol**



21 276€

(Création Versions FR + espagnole + anglaise)

26 338€

(Impressions Versions FR et ESP)

TOTAL : 47 614€



Guide des hébergements 2025

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 à 1 500 exemplaires

5 322€ création

2 547€ impression

TOTAL : 7 869€



Brochure Hiver 2025

L'objectif de ce magazine est de valoriser l'offre hivernale de la Vallée d'Ossau, de promouvoir les stations de Gourette et d'Artouste et de donner à chacun les clés pour vivre un séjour réussi, authentique et adapté à toutes les envies, en famille, entre amis ou en solo.

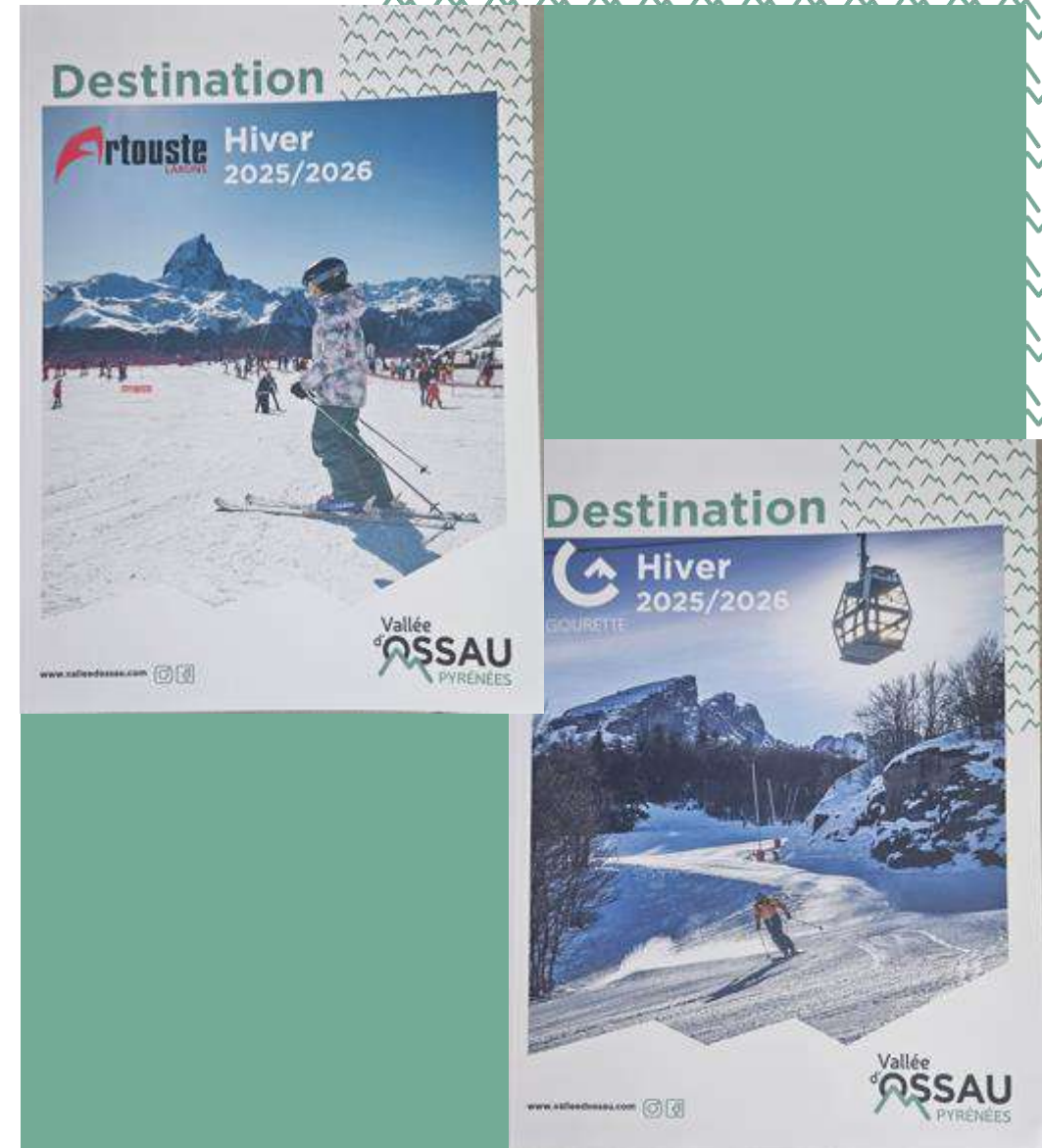


Edité à 6 000 exemplaires

12 877€ création

1 650€ pour les traductions

TOTAL : 14 527€



Cartes Touristique et Randonnée

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



- **Carte Rando**
Editée à 3500 exemplaires

802,80€ Impression

- **Carte Touristique**
Editée à :
20 000 ex. en FR
2 000 ex. en ESP
1 000 ex. en AN

4 135, 56€ Impression

TOTAL : 4 938,36€



Carte Touristique Carte Rando

Kids Pratique

Mise à jour et réédition du kids pratique



Edité à 7 000 exemplaires

2 693 € Impression



Kids Pratique 2025

Guide Activités

Nouveauté 2025

L'objectif de ce guide est de valoriser la diversité des activités proposées sur le territoire, de structurer l'information et de faciliter l'organisation des séjours, en offrant aux visiteurs une vision globale et cohérente de l'offre de loisirs de la Vallée d'Ossau.



Edité à 10 000 exemplaires
3 027€ Impression



Guide Activités

Brochures Service Groupe

L'objectif de cette brochure est de valoriser l'offre groupes et scolaires de la Vallée d'Ossau, de faciliter la préparation des projets et de positionner le territoire comme une destination adaptée, structurée et accompagnée pour l'accueil de publics collectifs, tout au long de l'année.



- **Brochure Groupes**
Editée à 1000 exemplaires
1 505,88€ TTC impression
- **Brochure Scolaire**
Editée à 1500 exemplaires
1 750,80€ TTC impression



Brochure Groupes & Scolaires

Budget éditions

BROCHURES	EXEMPLAIRES	COUT
MAGAZINE DE DESTINATION : 11 000 FR / 4 000 ESP	15 000	47 614 €
BROCHURE HIVER	6 000	14 527€
GUIDE DES HEBERGEMENTS	1 500	7 870 €
CARTE TOURISTIQUE VO : 2 000 ESP / 1 000 ANG	3 000	910 €
CARTE RANDONNEES VO : 30 000 en 2024		
CARTE RANDO Eaux-Bonnes / Gourette	3 500	803 €
KIDS PRATIQUE	7 000	2 693 €
LIVRET ACTIVITES	10 000	3 027 €
FLYER RAQUETTE GOURETTE	6 000	1 374 €
BROCHURE GROUPE	1 000	1 184 €
		80 002 €

Application mobile Vallée d'Ossau Pyrénées

Promotion et valorisation des activités de pleine nature
au 31 Décembre 2025

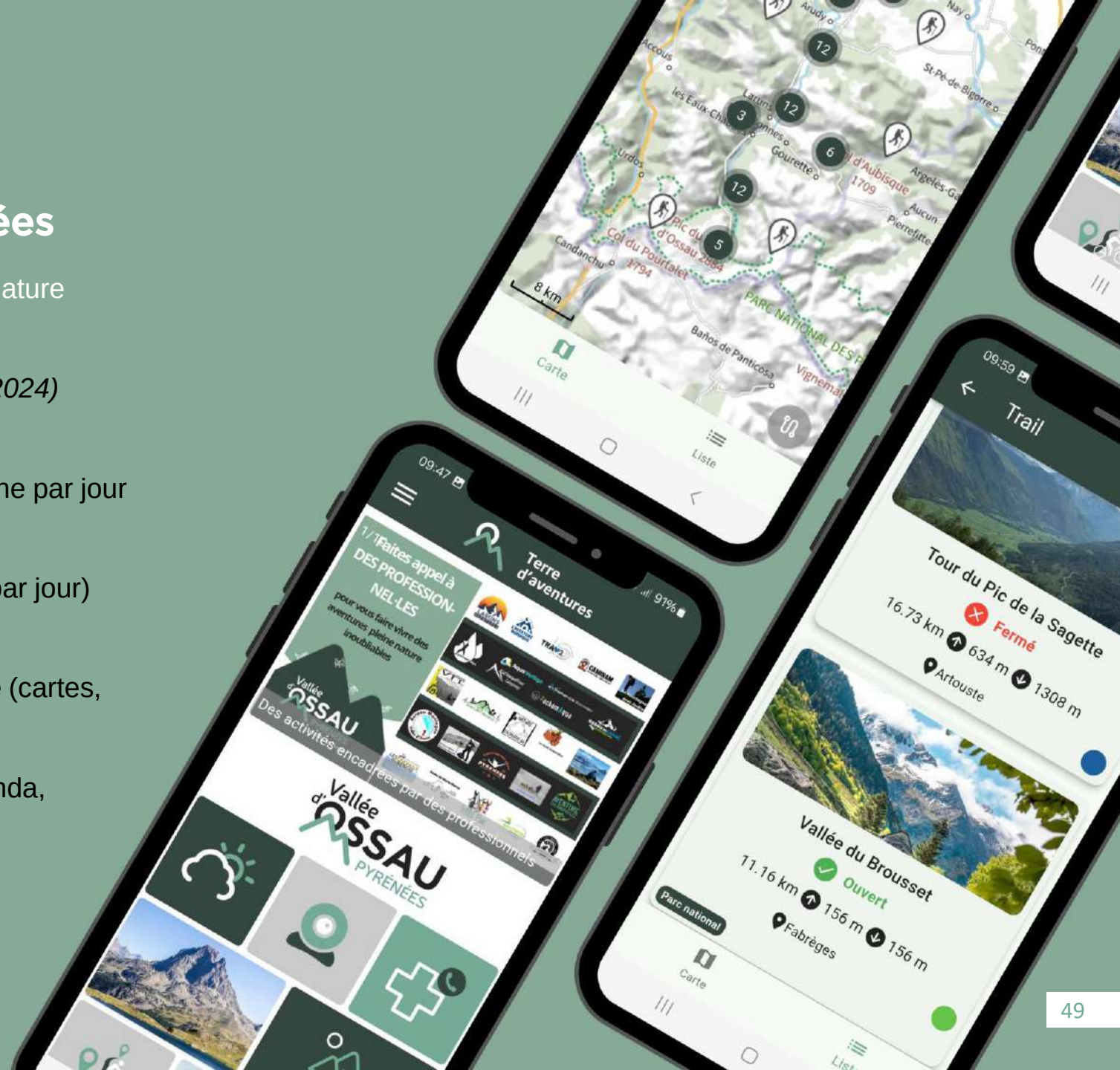
Nombre de téléchargements : 8 276 (7 111 en 2024)

Total des pages consultées

Web et Appli : 281 377 / 97 utilisateurs en moyenne par jour

(210 813 en 2024 / 134 utilisateurs en moyenne par jour)

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



Application mobile Terra Aventura



Promotion et valorisation du patrimoine

PARCOURS	VILLAGES	DATE CREATION	TOTAL 2025	2024	2023	2022
À la soupe !	Sainte-Colome	2018	2550	2 778	2 676	2 969
Les clés du Ségrari	Bielle	2019	3023	3 167	3 074	3 286
À vos marques. Prêts ? Sifflez !	Eaux-Bonnes	2019	3360	3 119	2 343	2 710
Les Géo' font du ski	Gourette	2019	2599	2 460	2 204	2 283
Transhumance à bicyclette	Buzy et Bescat	2022	1187	981	1 095	1 014
Hissez-haut, vallée d'Ossau !	Gère-Bèlesten	2021	3050	3 422	3 166	3 374
Le berger, le renard et le crestadou	Bilhères	2022	3338	3 436	3 880	4 420
Alien-OR	Aubisque	2023	690	692	830	
TOTAL			19 797	20 055	19 268	20 056

8 Parcours répartis sur l'ensemble du territoire :

- 19 797 passages (en 2025)

Cout OTVO : 1 700 € :

- Maintenance annuelle des parcours 1 600 €
- Achat Poiz + petits matériels : 100 €





**Communiquer
et promouvoir
la destination**

Présences sur des salons Grand Public et Workshop salons pros

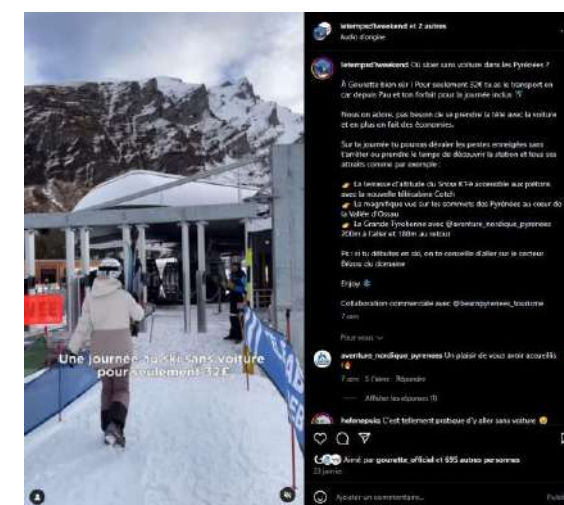
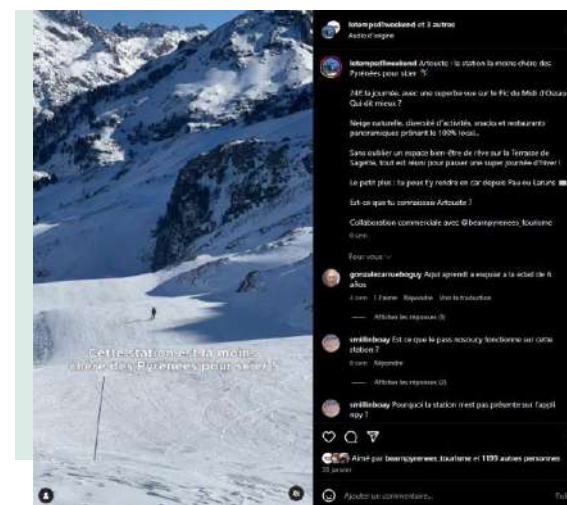
- NAVARTUR à PAMPELUNE - le 21 février
- OCC'YGENE A TOULOUSE - Du 7 au 9 mars - Stand Béarn Pyrénées
- SALON DU THERMALISME à BAYONNE – Du 26 au 27 mars
- PAU VÉLO FEST – Du 24 au 25 mai Stand Béarn Pyrénées
- SALON DE LA RANDONNÉE A NOILLAN – Le 17 et 18 mai
- SALON PEDAL SPAIN à SARAGOSSE – Du 12 au 14 septembre- stand partagé avec Artouste
- WORKSHOP à MADRID les 23 et 24 Septembre
- SALON IFTM à PARIS - Du 23 au 25 septembre - Stand Partagé avec Artouste

Coût achats espaces : 8 300€



Accueil d'influenceurs

- Blogueurs Romane et Alexandre « Le temps d'un week-end » sur Artouste et Gourette du 18 au 19 janvier



Reportages TV



- France 3 Nouvelle Aquitaine – 19/20 : « Gourette des hébergements haut de gamme » - Les 7, 8 et 9 janvier
- France 3 Nouvelle Aquitaine – 19/20 : « Remontées mécaniques » - Les 7, 8 et 9 janvier
- France 3 Nouvelle Aquitaine – 19/20 : « Pyrénées, le travail des skimens à Gourette » - Le 10 janvier
- France 3 - Météo à la Carte : « Les bergers du Béarn et leur mélodie du bonheur » - Le 3 mars
- France 3 – Météo à la Carte : « Gastronomie : côte de bœuf à la sauce béarnaise » - Le 7 mars
- France 2 – Télématin : « reportage sur le train d'Artouste » - Le 16 juillet
- France 2- Télématin : « reportage sur les Tyroliennes du Hourat » - Le 17 juillet
- France 2 – Télématin : « reportage sur les siffleurs d'Aas » - Le 18 juillet
- Tournage pour l'émission « Invitation au voyage » sur Arte – du 9 au 13 juin
- France 3 Nouvelle Aquitaine – 19/20 : « Interview Christophe Bador sur remplissage station » - Le 24 décembre

Publirédactionnel, insertion pub etc.

15/02	Agence IMK – Journalistes Espagnols sur Gourette, articles sur les activités en station	537,20 €
21/04	Hors Piste Magazine	840 €
23/04	Pyrénées Magazine n°219	2486 €
27/05	Marie Claire Nouvelle Aquitaine	2880 €
13/06	Marie Claire Nouvelle Aquitaine	0 € (offert)
31/07	SLH Rédaction (Articles Hebdo de l'été la Rep)	429 €
05/09	Marie Claire Nouvelle Aquitaine	2880 €
29/09	Sud Ouest Presse : ½ page de pub Foire au Fromage	2370 €
17/09	Baby & Co	1130 €
18/11	Hors Piste Magazine Hiver (1 page Vallée d'Ossau + 1 page Gourette)	1440 €
23/11	Skieur Mag HS (Page Best Of)	2760 €
Décembre	Précom Ouest France	30 000 €

TOTAL OTVO : 47 752€



Marie Claire Nouvelle Aquitaine
27 mai

Dossiers et conférences de presse

- **15 octobre :**
Conférence de presse ATOUT France à Madrid
- **25 et 26 novembre :**
Conférences de Presse Agence Départementale du Tourisme à Bilbao et Pampelune
- **Représentation par l'Adt :**
Bordeaux et Paris

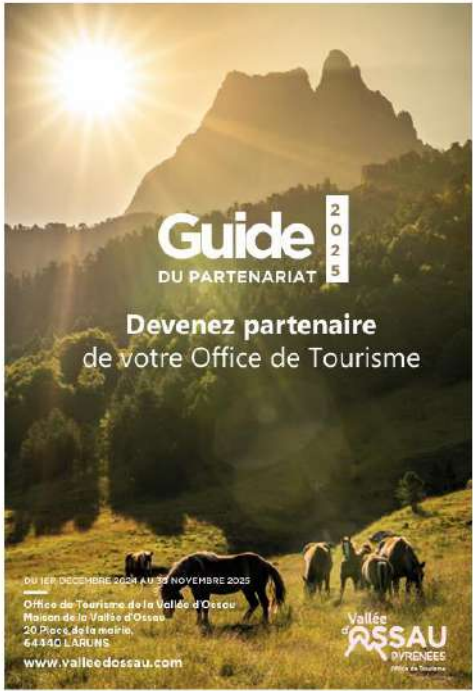


Guide Partenaire

	2022	€	2023	€	2024	€	2025	€
Prestataires d'activités	34	3 770 €	27	4 565€	25	4 535€	25	4 190€
Hébergeurs (hors meublés en centrale de réservation)	69	5 240 €	53	7 640€	47	6 710€	68	6 940€
Restaurateurs	16	1 100 €	19	3 490€	11	2 050€	8	1 620€
Producteurs	3	340 €	4	630€	3	400€	2	270€
Sites de visite	2	190 €	2	550€	2	950€	2	950€
Commerces et services	6	610 €	11	1 310€	16	2 380€	11	1 900€
Sites extérieurs	9	1 060 €	15	3 170€	16	2 710€	16	3 340€

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



19 210€
(19735€ en 2024)

Bilan financier de communication

Plan neige en partenariat avec l'EPSA, la Régie d'Artouste et l'ADT64

GOURETTE

- Cible : 25 ans et + / CSP+ / Famille avec enfants / Intérêt ski / Pratiquants de sport d'hiver / Jeunes
- Zone de diffusion : Département 64 (surpression BAB et Pau) + Landes + Guipuzcoa (surpression San sebastian et Irun)
- Clientèle séjour : Gironde, La Rochelle Agglo (Charente-Maritime), Loire-Atlantique, Maine et Loire et Vendée

ARTOUSTE

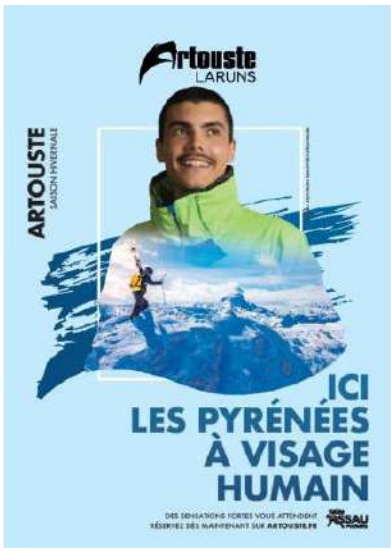
- Cible 20 ans et + / Familles / Jeunes / Pratiquants de sports d'hiver de proximité
- Zone de diffusion : Département 64 (surpression BAB et Pau) + Landes + Guipuzcoa (surpression San sebastian et Irun)
- Clientèle séjour : Gironde, La Rochelle Agglo (Charente-Maritime), Loire-Atlantique, Maine et Loire et Vendée
- Courts séjours : Aragon & Navarre

Une volonté de **digitaliser au maximum** les outils pour plus de souplesse et de **réactivité sur les « stop & go »** des campagnes et la diversité des créations. Des créations en **versions française et espagnole** et dans des formats variés.

Pour les 2 stations :

- Radio sponsoring météo
- Sud Ouest Guide spécial hiver
- Digital : vidéo instream/outstream, Instagram/Facebook
- Audio digital affichage dynamique DOOH et statique OOH
- Quelques autres supports :
 - Gourette : Affichage longue conservation (JC Decaux)
 - Béarn Pyrénées : Figaro Magazine
 - I Love Ski pour Gourette

Plan neige en partenariat avec l'EPSA, la Régie d'Artouste et l'ADT64



Adhésions institutionnelles :

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.	7 023,75€
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.	195€
AGENCE DES PYRÉNÉES	Promotion, valorisation du massif des Pyrénées en France et à l'étranger Fédérer le réseau des acteurs à l'échelle des Pyrénées Cotisation Gourette : 13 609 € - Cotisation Artouste : 1 850 € (En attente) Observatoire échelle Vallée d'Ossau : 19 000 €	19 000 €
ADN TOURISME	Fédération National des OTSI - ADN Tourisme représente, au niveau national, les forces conjuguées de 1200 structures et 13 500 salariés.	1 779€
MONA Mission des offices de tourisme Nouvelle Aquitaine	Accompagnement dans l'organisation et professionnalisation des structures	1 304€
CLUSTER BEARN TOURISME	L'initiative Cluster Tourisme Béarn vise à faire de ce territoire une destination « phare ».	250€

Total adhésion : 29 551,75€



Bilan L'écoute client

L'Ecoute client : C'est quoi ?

L'écoute client est le traitement et l'analyse systématiques des réclamations, la mise en place de questionnaires de satisfaction, le suivi de l'e-réputation et l'enregistrement des observations orales.

Il s'agit d'une **exigence fondamentale du Plan Qualité Tourisme qui place le client au centre des préoccupations** et permet de pallier aux dysfonctionnements constatés

Les critères exigés par la marque Qualité Tourisme concerne :

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

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

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

Les fiches point écoute client

Gestion de la réclamation et satisfaction

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

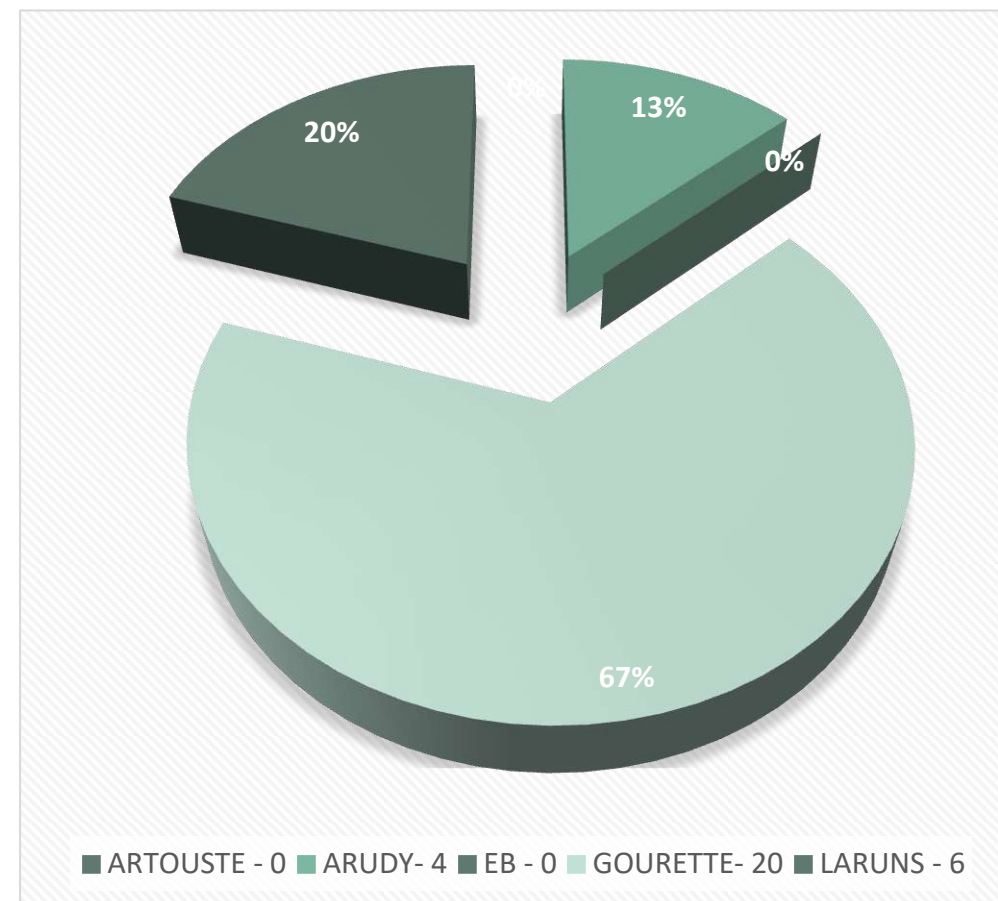
Procédure OT : Mail avec accusé de réception de la
réclamation avec prise en compte des observations dans
les 72h/

Transfert de la réclamation au prestataire-services
concernés

Dès retour avec des éléments de réponses information au
plaignant dans les 15 jours

★ 1 Agression chiens patous

★ 2 Balisage des sentiers



Les avis, l'e-réputation, google...

Gestion de la satisfaction

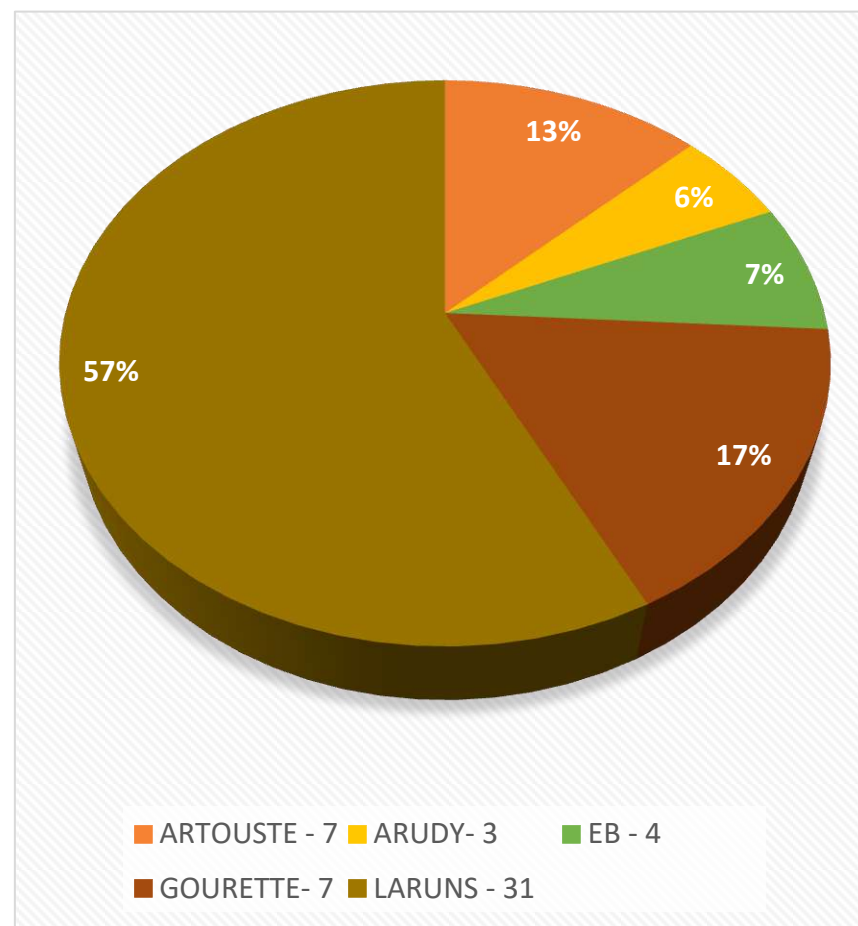
- **GOOGLE**

52 avis

Arudy	:	3	Note 4,3/5
Eaux-Bonnes	:	4	Note 3,5/5
Gourette	:	7	Note 4,3/5
Laruns	:	31	Note 4,4/5
Artouste	:	7	Note 3,6/5

- **TRIPADVISOR**

Pas d'avis



Les observations orales et dysfonctionnements en interne

Les observations orales – observations récurrentes non écrites

19 observations orales et suggestions enregistrées dans nos cinq bureaux :

- L'observation orale « à chaud » des visiteurs (accueil physique et téléphonique) est directement traitée par le personnel qui l'enregistre. Il l'a transmet au prestataire ou service concerné. Dès qu'un retour est effectué avec des éléments de réponses ou des actions réalisées, le tableau des enregistrements est renseigné. Ce document est un outil d'amélioration continue de notre offre et nos services, il est abondé dès qu'une observation ou suggestion devient récurrente.
- Relevé succinct de quelques observations émises :
 - Arudy : Fermeture musée
 - Artouste : Stationnement anarchique l'été
 - Eaux-Bonnes : Balisage sentiers
 - Gourette : problème de connexion Wi Fi et téléphonie, manque de pharmacie, Balisage sentiers de randonnées et parcours trail
 - Laruns : Signalisation dans Buzy



Vallée d'Ossau Pyrénées
Office de Tourisme

05 59 05 31 41
info@valleedossau.com

20 place de la mairie, 64440 Laruns

valleedossau.com