



OFFICE DE TOURISME DE TARBES

RAPPORT D'ACTIVITES

2019





Renouvellement
du label

Qualité Tourisme



Renouvellement
du label

Tourisme Handicap
4 déficiences





L'ÉQUIPE

Président

Gérard Trémège

Directeur

Michel Garnier

.....
Responsable Accueil

Cécile Batan-Gérard

Conseillères en séjour

Anne-Philippe Bousquet

Alexandra Montessuy

Saisonniers

2 en été

&

(détachement Tarbes Animations)

Community Manager

Victoria Planté

Communication /presse /Expositions

Anne Biginelli

Webmaster

Emmanuelle Gayri

Relations adhérents

Peggy Sauvan



L'équipe d'accueil

DÉMARCHE DE PROGRÈS

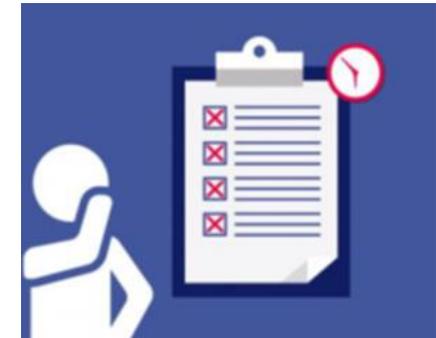
Obtention : 2015 - Renouvellement : 2019



Écoute client
Gestion des avis



Plan d'actions
Procédures
Conseil avisé



Agir
Progresser



+ Groupe de travail sur la destination Tarbes

LES CLÉS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Continuité de service, procédures

Uniformisation

Convention d'objectifs

Plan d'actions

Plan de communication

Indicateurs

Plan Qualité

Plan de formation

Groupe de Travail

- Personnel à l'écoute
- Maîtrise des langues étrangères
- Informations claires et précises
- Prestations personnalisées
- Vente de la destination
- Classement obligatoire
- Optimisation du site internet multilingue + réseaux sociaux
- Ecoute client (traitement des réclamations, gestion de l'e-réputation)
- Audit réalisé sur la base du référentiel national (600 critères d'évaluation) par un cabinet externe (3 ou 5 ans) : 2 audits sont nécessaire au renouvellement de la Marque
- Atteinte d'un niveau de performance élevé lors du deuxième audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%)



TOURISME HANDICAP

Offre touristique locale disponible en guide papier, en ligne, sur clé usb, en braille)

Conseillères formées à l'accueil des publics particuliers.

Conseillère formée à langue des signes

Grand écran qui diffuse une vidéo de présentation de la ville

Application mobile gratuite avec audio-guide

- **Handicap moteur** : accès, circulation et comptoir adapté
- **Handicap auditif** : boucle magnétique / alarme incendie visuelle
- **Handicap mental** : Signalétique adaptée / documentation spécifique
- **Handicap visuel** : Éclairage / signalétique adaptée/ documentation en braille / clé usb avec offre touristique pré-enregistrée.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Sensibilisation en interne : charte éco-responsable du personnel + éditions raisonnées



- Sensibilisation des clientèles : information liée au développement durable, aux moyens de transports en commun, réponse par email privilégiée, gestion raisonnée des documents, impression sur papiers PEFC...



LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE

Les outils de gestion et les
indicateurs de l'accueil

Visiteurs OT :
compteur client



Traitement de la
demande
logiciel Tourinsoft



Flux des touristes
Flux Vision
tourisme d'Orange



INDICATEURS D'ACCUEIL

Accueil déporté au Tour de France

3 214 pochettes d'accueil distribuées
(championnat de France de natation,
congrès de pêche, groupes...)

- 46 605 visiteurs
- 9 840 courriels
- 3 500 courriers
- 23 000 téléphone
- 1 316 accueil wifi



QUI EST LE VISITEUR ?

Monsieur = 40% des contacts

Madame = 60% des contacts

Typologie clientèle :

les familles

les seniors

les camping-caristes

les locaux isolés en recherche d'informations pratiques

• Clientèle nationale : 88%

Grand Ouest

Occitanie + Nouvelle Aquitaine + Bretagne +

Ile de France + Pays de Loire + Paca

• Clientèle étrangère : 12%

Europe / Amérique

Espagne : attrait pour le patrimoine / Courts séjours / frontaliers

Royaume-Uni : en recherche d'authenticité et d'ambiance locale + charme / désir de fuir les grands centres urbains / Attrait pour le patrimoine

Belgique / Pays Bas : besoin de soleil, de nature / Moyen séjour

LA DEMANDE

Prestataires de Services

Animations gratuites

Activités gratuites

Patrimoine + restaurant

Hôtel / chambre d'hôte

Court séjour

Conseil éclairé et personnalisé

- 1 - transport



- 2 - loisirs



- 3 - animation



- 4 - patrimoine

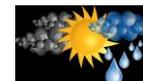


BILAN DE LA SAISON

- Sensibilité toujours plus marquée de l'activité touristique aux conditions météo, qui se manifeste par des réservations et/ou des annulations de dernière minute, rendues possible par un accès à l'offre de plus en plus dynamique (via Booking, Airbnb...)
- Episodes caniculaires plus intenses et plus longs qui impactent visiblement l'activité touristique
- Clientèle de plus en plus exigeante dans un contexte de baisse de pouvoir d'achat
- Baisse de la fréquentation des juilletistes (la saison commence autour du 20) au profit des mois de septembre et octobre
- Le mouvement social des Gilets Jaunes très médiatisé pourrait avoir dissuadé certaines clientèles, en particulier étrangères

LA SAISON EN DÉTAILS

- **Mai** : mois en demi-teinte, absence de ponts
- **Juin** : activité globale supérieure
- **Juillet** : mois contrarié par l'absence de pont du 14 juillet et la canicule en fin de mois, activité très en baisse, saison tardive
- **Août** : mois satisfaisant, activité globale supérieure
- **Septembre** : mois satisfaisant, la première quinzaine



AUTRES SERVICES DE L'OT

Les éditions

Les visites à thème

La billetterie

L'accueil presse

Web Tourisme

Les expositions

Les prestataires

LES ÉDITIONS



10 000 ex

dépliant d'appel



6000 à 8000/ mois distribués à l'OT, en centre-ville et chez nos partenaires

agenda des manifestations



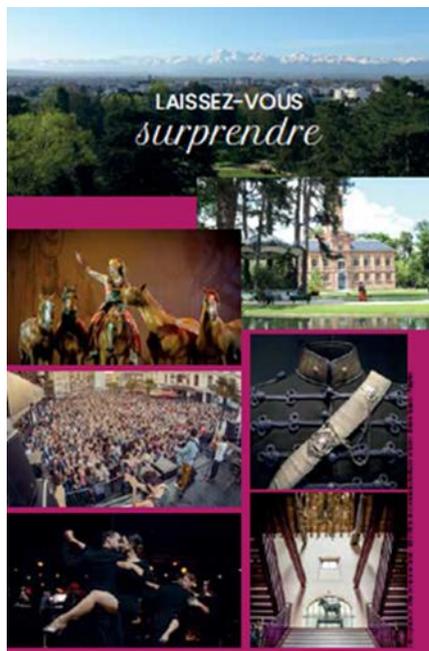
4000 ex

avec traduction anglais/espagnol



3000 ex

guides Se Loger / Sortir



PLAN DE TARBES



22 000 ex

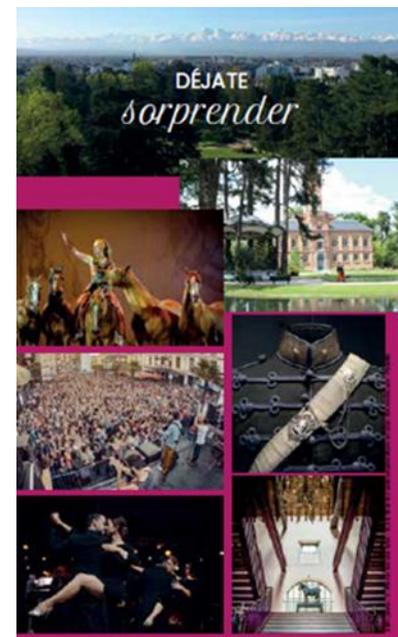


MAP OF TARBES

TARBES TOURIST OFFICE IS OPEN
 FROM OCTOBER TO APRIL FROM:
 Monday to Friday: 9:30 am - 12:30 am and 2 pm - 8 pm / Saturday: 9 am - 1 pm
 FROM MAY TO SEPTEMBER:
 from Monday to Saturday: 9:30 am - 12:30 am and 2 pm - 8 pm

tarbes-tourisme.fr   

1000 ex



MAPA DE TARBES

LA OFICINA DE TURISMO DE TARBES ESTA ABIERTA
 DE OCTUBRE A ABRIL:
 Del Lunes al Viernes: De 9:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00 y el Sábado de 9:00 a 13:00
 DE MAYO A SEPTIEMBRE:
 Del Lunes al Sábado de 9:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00

tarbes-tourisme.fr   

1000 ex

LES VISITES A THÈME



visite enquête
jeunesse
Recherche plusieurs jours pour grand jeu de piste !

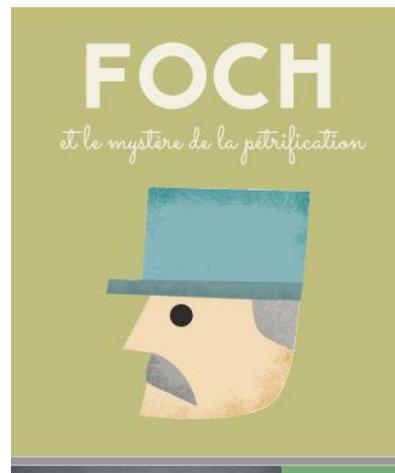


11 participants
1 visite en juillet
1 visite en août

Public ciblé : enfant



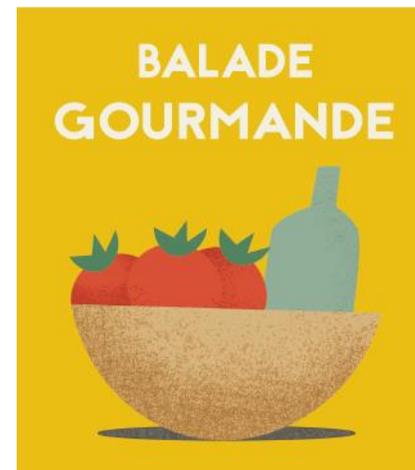
visite enquête
jeunesse
Recherche mini enquêteurs pour grand mystère !



45 participants
1 visite le 26 avril
3 visites en juillet
2 visites en août



visite découverte
2 heures
**Le jeudi
c'est marché !**



5 participants
1 visite en août

Public ciblé : grand public

LE PROJET :

Découverte originale de la ville

Besoins d'animations pour les enfants en été

Visite le mardi (jour de fermeture des musées)

LA RÉALISATION :

Recherches historiques et patrimoniales

(Re)Construction de l'histoire

Création des énigmes

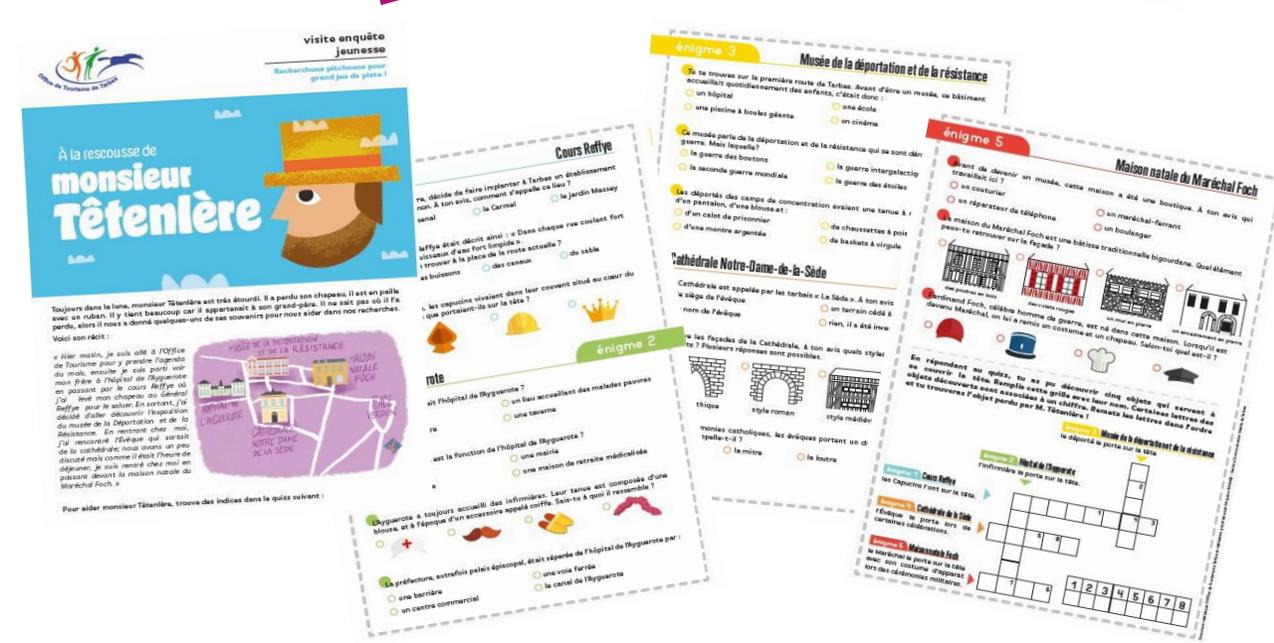
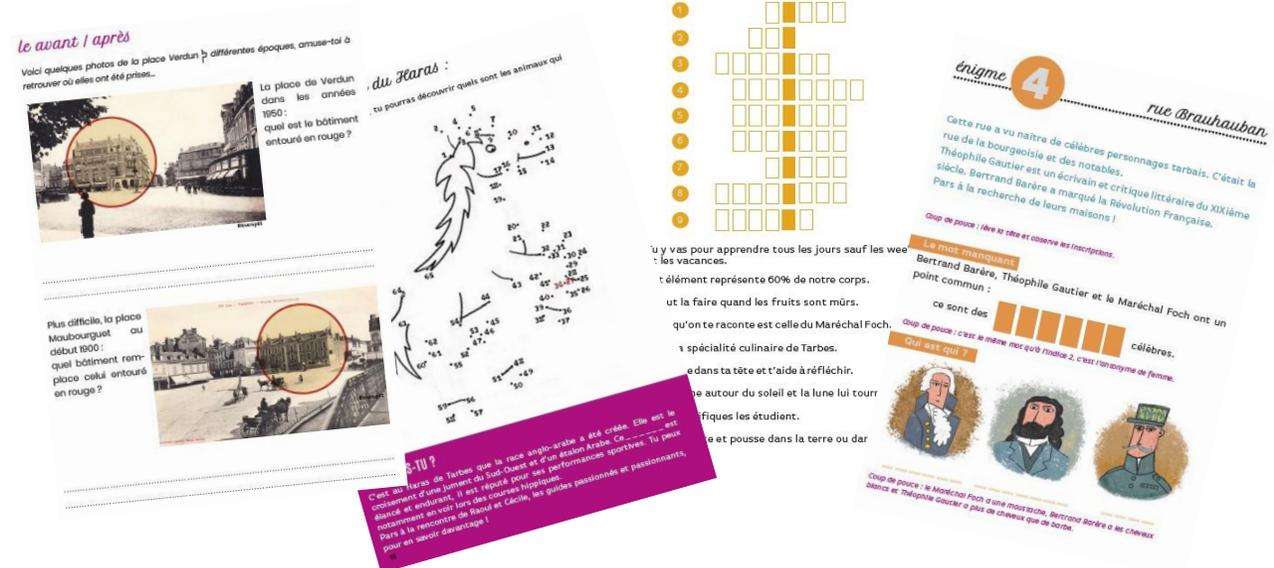
Création d'illustrations/jeux

Construction du support initial

(+ relectures après mise en page)

FOCH

TÊTENLÈRE



Les livrets des visites enfants à thème



LE BILAN :

En chiffres :

⇒ 1h30 / visite

⇒ 8 visites

⇒ 2 guides

⇒ 55% d'enfants

⇒ 45% d'adultes

En pratique :

⇒ Adaptabilité aux contraintes du guidage

⇒ Incitation à la consommation : musées, haras, restaurants, commerces

⇒ Adaptabilité des guides aux 2 publics: adultes accompagnants en demande d'anecdotes et d'Histoire.

SATISFACTION :



Objectif 2020 :

Prévoir des visites guidées adultes

LA BILLETTERIE



30 000 €



Festik /
Francebillet /
Ticketmaster



12 500 €



92 000 €



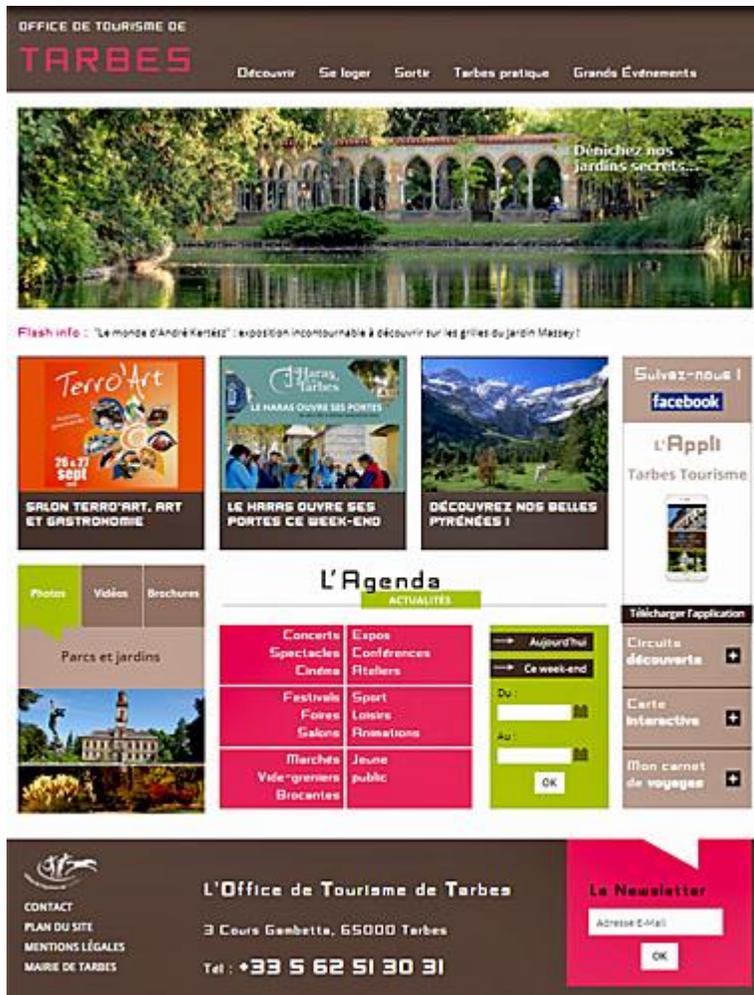
65 000 €

Organisation
+
Billetterie à
l'OT et sur site

pour nos
festivals

total : 184 500 €

LE WEB TARBES TOURISME



SITE INTERNET
www.tarbes-tourisme.fr



236 177 visiteurs

(avec pics de fréquentation en saison estivale de juin à fin août)



✓ TOP 3 : ORIGINE PAYS

France 93,25 % - Etats-Unis 1,82 % - Espagne 1,15 %

✓ TOP 3 : PAGES LES PLUS VISITÉES

Fêtes de Tarbes - Animations de l'été - Autour de Tarbes

LE WEB TARBES TOURISME

RESEAUX SOCIAUX



- ✓ 899 abonnés en plus, soit 11 109 depuis 2014
- ✓ 334 publications Facebook en 2019
- ✓ Avis : 5 sur 5



- 889 abonnés en plus, soit 1058 depuis 2018
- Création du #TARBESTOURISME: 436 utilisations par notre communauté



- Ouverture du compte Twitter en Janvier 2019
- 143 abonnés

NEWSLETTER / LETTRE D'INFORMATION



- ✓ Envoi d'une Newsletter mensuelle (Partage des activités de l'Office de Tourisme et de la ville de Tarbes / Informations touristiques & événementielles)



> 1050 destinataires
(Inscrits Site web - OT 65 - Services Mairie - Presse/expos - adhérents OT)

- ✓ Communiqués promotionnels occasionnels (billetterie, offres spéciales, événements)

L'APPLICATION MOBILE



Téléchargements : 497

français/anglais/espagnol

LES EXPOSITIONS

L'Office de Tourisme
accueille toute
l'année, une sélection
volontairement
éclectique, d'artistes
prioritairement locaux



1 exposition par mois
Juin, juillet et août sont réservés à des
expositions thématiques en
rapport avec nos grands festivals
(Tarba en Canta, Equestria et Tarbes en Tango)

peintres, sculpteurs ou photographes

LES PRESTATAIRES ADHÉRENTS



- Hôtels : 20
- Meublés : 35
- Chambres d'hôtes : 7
- Camping : 1
- Auberge de jeunesse : 1
- Restaurants / cafés : 61
- Expositions : 11

LES MUSÉES EN CHIFFRE



Musee_des_Hussards2@mairie de Tarbes

- Musée Massey : 10 017
- Maison natale du Maréchal Foch : 1 595
- Musée de la Résistance et de la Déportation : 2 194
- Le Carmel : 10 325
- Haras : 5766 (visites guidées)