



©philippe Rouby

OFFICE DE TOURISME DE TARBES

Rapport d'ACTIVITES 2020



DÉMARCHE DE PROGRÈS DE L'OT

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
 - Écoute client (traitement des réclamations, gestion de l'e-réputation de l'OT)
- Accompagnement des partenaires

Depuis 2015,

Écoute client

Gestion des avis

Stratégie sur 3 ans

Plan d'actions

Procédures

Conseil avisé

Agir

Progresser

+ Groupe de travail sur la destination Tarbes



QUELQUES INDICATEURS SUR L'OT

Le mot de la
réfèrente
Qualité

« Taux de satisfaction
très satisfaisant »

Indicateurs de performance

ETP : 4,3

Formations : 81 heures

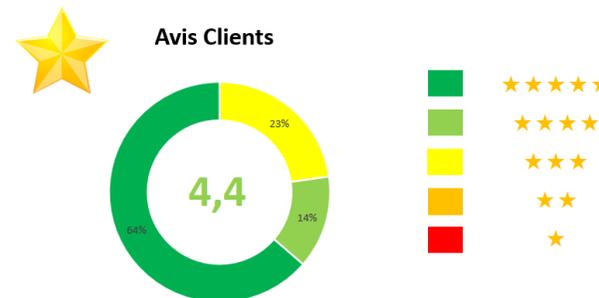
Visites de prestataires : 21

202 jours d'ouverture + 2 dimanches en aout

Fermeture de l'OT, des Musées et des salles de spectacles : du 14 mars au 20 mai
(permanences en télétravail des courriels)

Fermeture de l'OT, des Musées et des salles de spectacles : à partir du 2 novembre
(permanences en présentiel courriel + téléphone + chômage partiel)

Indicateurs de qualité



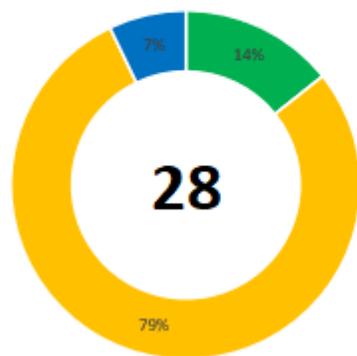
BILAN DE LA SATISFACTION CLIENT



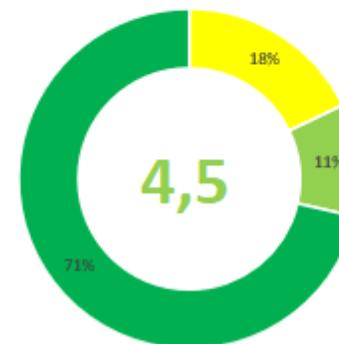
Synthèse Globale - 2020



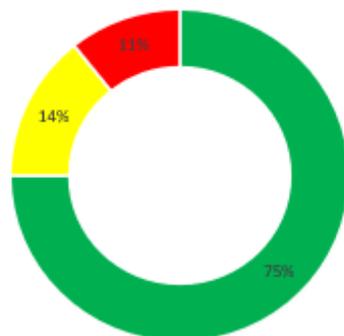
Origine des avis



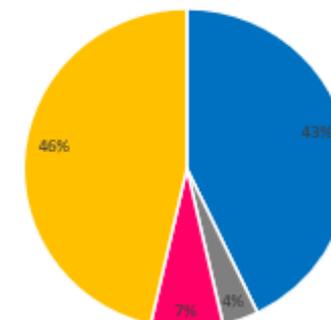
Satisfaction des Clients



Délai de réponse



Mode de contact

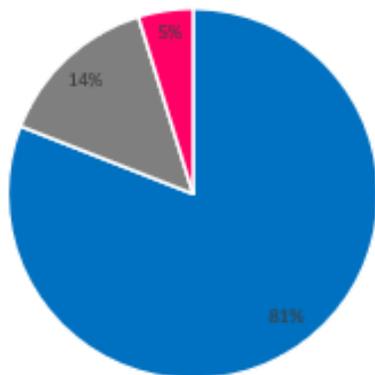


N.B. : jours ouvrés uniquement

BILAN DE LA SATISFACTION CLIENT



Thématique



OT Accueil



Avis sur l'accueil reçu à l'Office de Tourisme



Ville



Avis sur la ville (ex : fleurissement, signalisation...)



Activités
/ Manifestations



Avis sur les activités et manifestations proposées

DEVELOPPEMENT DURABLE

Sensibilisation en interne

charte éco-responsable anti-gaspillage du personnel + éditions raisonnées

Sensibilisation des clientèles

information liée au développement durable, aux mobilités durables, réponse par email privilégiée, gestion raisonnée des documents, impression sur papiers PEFC...



TOURISME HANDICAP



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



- Handicap moteur : accès, circulation et comptoir adapté/ documentation spécifique



- Handicap auditif : boucle magnétique / alarme incendie visuelle



- Handicap mental : Signalétique adaptée / documentation spécifique



- Handicap visuel : Éclairage / signalétique adaptée/ documentation en braille

UNE ANNEE DIFFÉRENTE !

Visiteurs : 22 500

Courriers : 276

Courriels : 1 013

Téléphone : 2611

Total 2020 : 26400

Total 2019 : 61260

Le mot de la
responsable
d'accueil

Fréquentation de proximité accrue en provenance des territoires limitrophes voire du département

Contexte très difficile pour les hôteliers tarbais (45% de baisse de fréquentation)

Adaptabilité des restaurateurs : repas à emporter

Une situation inédite/annulation des festivals

103 jours de fermeture (sur 240 jours minimum d'ouverture obligatoire selon classement cat I)

Réservations d'ultra dernière minute + courts séjours sauf en aout avec location à la quinzaine

« Nous nous sommes adaptées au contexte particulier grâce à la cohésion d'équipe et afin de faire face à l'enjeu économique ! »

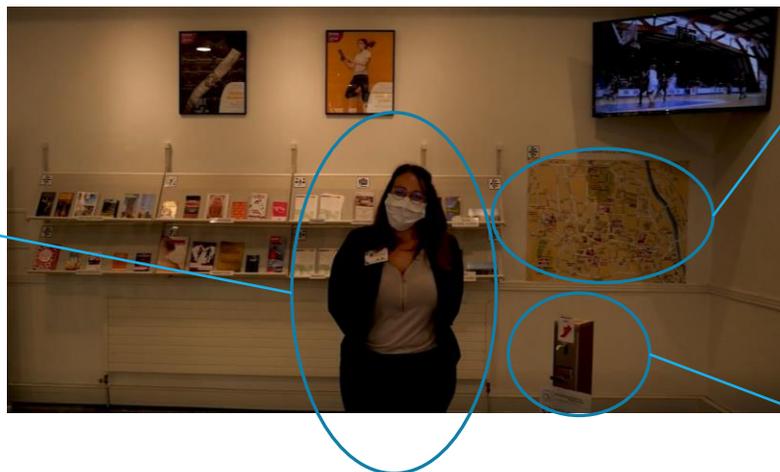
UN ACCUEIL AMÉNAGÉ COVID-19

« *Protocole sanitaire appliqué selon les recommandations et les critères d'ADN Tourisme* »



... des conseillères en séjour prêtes à vous accueillir et à vous conseiller, en toute sécurité...

Un accueil aménagé COVID-19 avec...



... un plan mural pour mieux se repérer...



... et des dispositifs sanitaires.

Pour voir la vidéo, cliquez [ici](#) !

UN ÉTÉ DIFFÉRENT

Moins de **visiteurs** mais des **touristes en quête de bons plans et de conseils personnalisés avec des demandes bien ciblées**

Origine : France entière !

Très peu de visiteurs étrangers

Top 3 des demandes :

Patrimoine naturel

Loisirs de plein air en famille

Patrimoine culturel

Juin : 1 672

4987 en 2019

Juillet : 3050

5887 en 2019

Aout : 4500

8069 en 2019

Septembre : 2852

5132 en 2019

Total 2019 : 24075

Total 2020 : 12074

LES FAITS MARQUANTS DE L'ÉTÉ

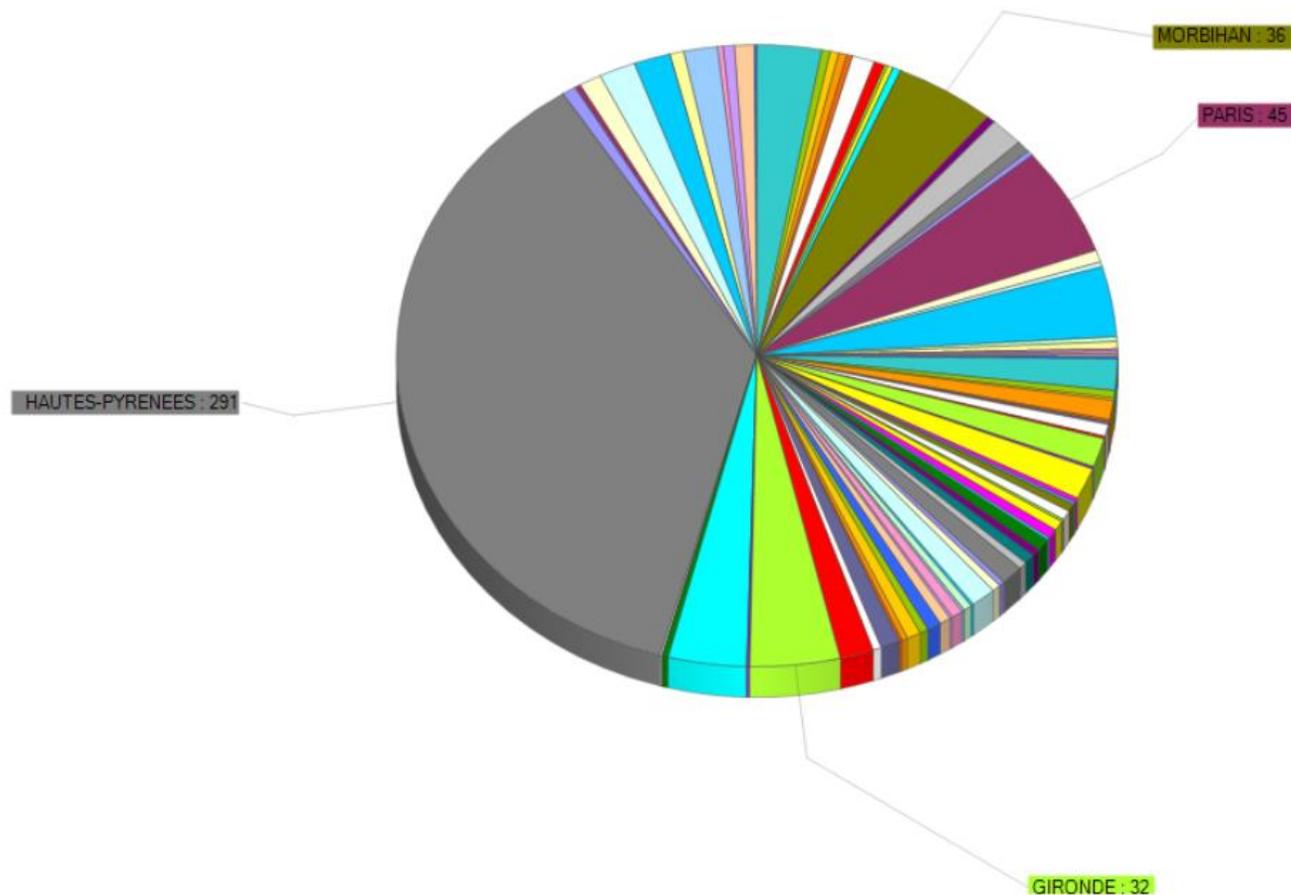
- **Annulation** de nos **festivals** et animations
- Activité globale satisfaisante pour les loueurs de meublés sous **l'impulsion du rural**
- Des **professionnels qui s'adaptent** pour pouvoir exercer une activité « normale »
- Arrivée des **touristes** en provenance de la **région parisienne** (suite au confinement urbain difficile)
- Des touristes venant de la **France entière** (et non plus que de l'Ouest)
- Contexte propice aux réservations de **dernière minute** (incertitude des mesures sanitaires)
- **Absence des étrangers** lointains et des **groupes**
- Contexte très difficile pour les hôteliers tarbais
- Hausse des **activités de plein air** (vélo, randonnée, découverte de la nature...). Cette tendance s'explique par un respect plus facile des gestes barrière dans ces activités, mais également par une météo favorable.
- Fréquentation en hausse des zones présumées sûres en raison de leur environnement préservé et leurs **grands espaces** (la montagne, la campagne)
- Les Français, notamment ceux qui avaient prévu de se rendre à l'étranger, se sont naturellement tournés vers des régions moins touchées par l'épidémie et bénéficiant d'une offre riche et attractive : nos Pyrénées
- Modes d'hébergement privilégié : la location de vacances, ce qui a eu pour effet une baisse de fréquentation dans l'hôtellerie et hôtellerie de plein air
- Fréquentation en hausse des **camping-caristes**

ORIGINE PAR DÉPARTEMENT JUILLET

Hautes-Pyrénées
Paris
Gironde
Morbihan

Le mot du
conseiller en
séjour

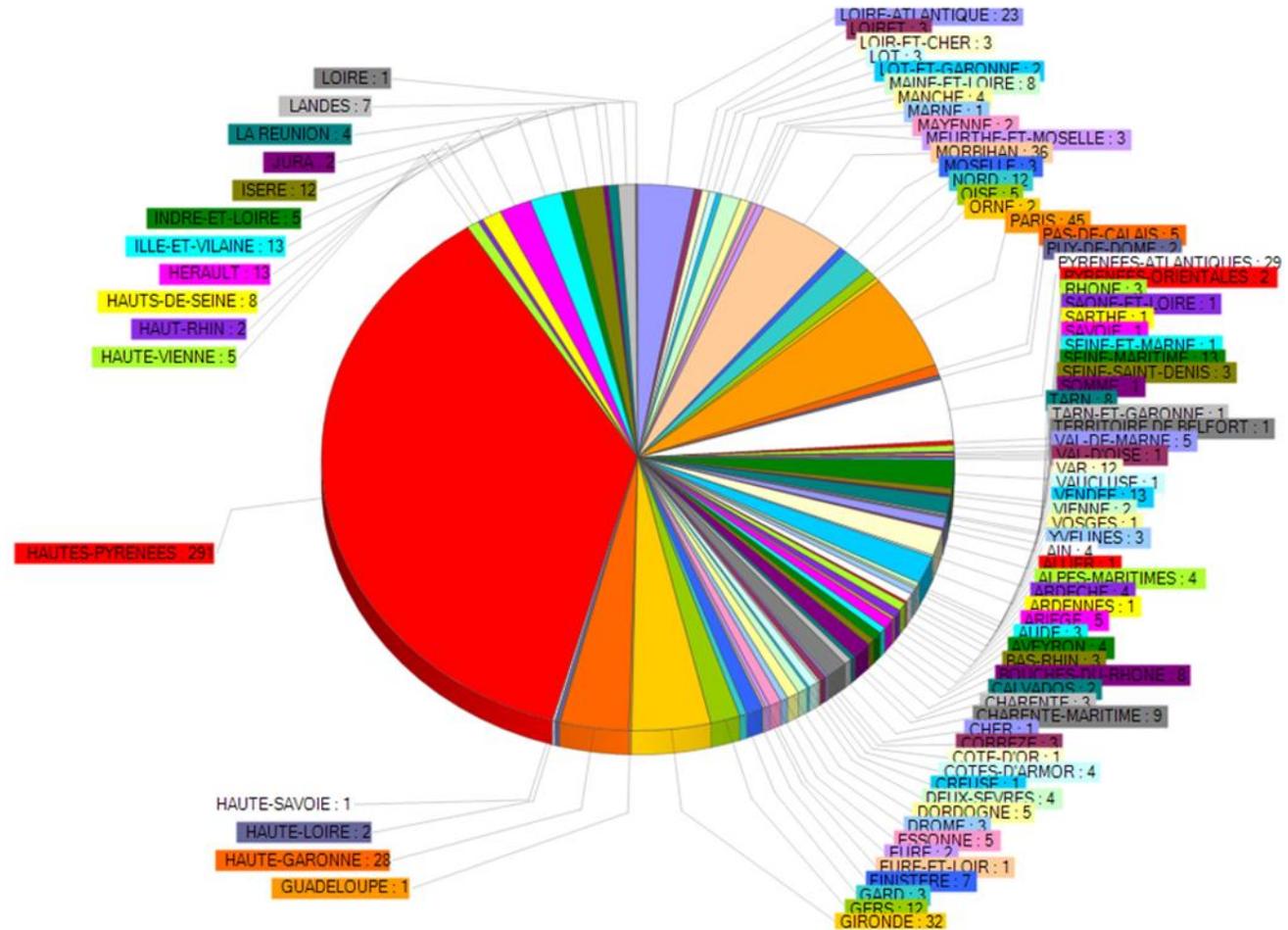
« Sans surprise début juillet des
touristes prudents intra départementaux
ou limitrophes »



ORIGINE PAR DÉPARTEMENT JUILLET EN DETAIL

Hautes-Pyrénées
Paris
Gironde

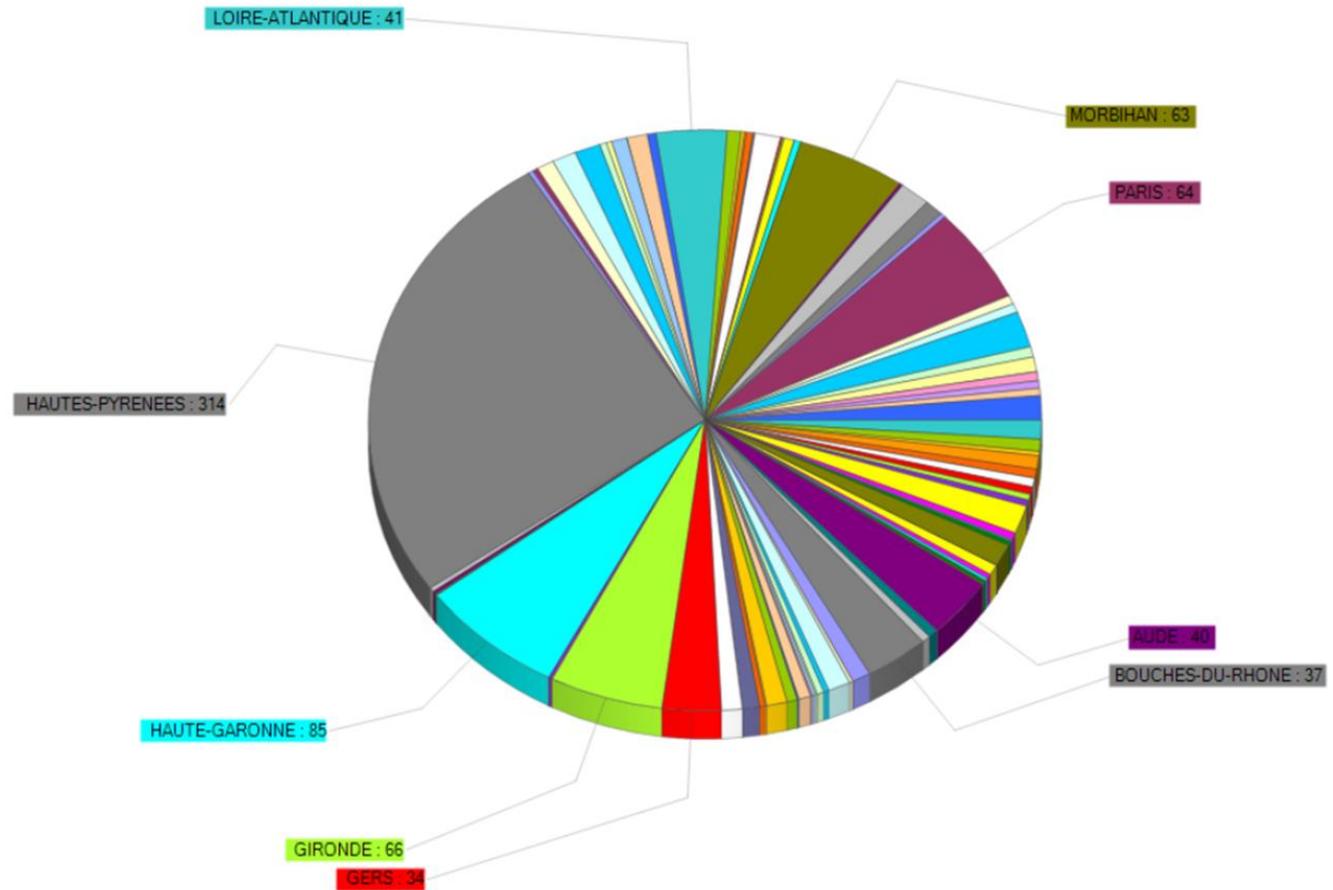
Morbihan
Haute Garonne
Pyrénées atlantiques
Loire atlantique
Aude
Ile et vilaine
Ain
Nord
Charente maritime
Vendée
Seine maritime



ORIGINE DÉPARTEMENT AOUT

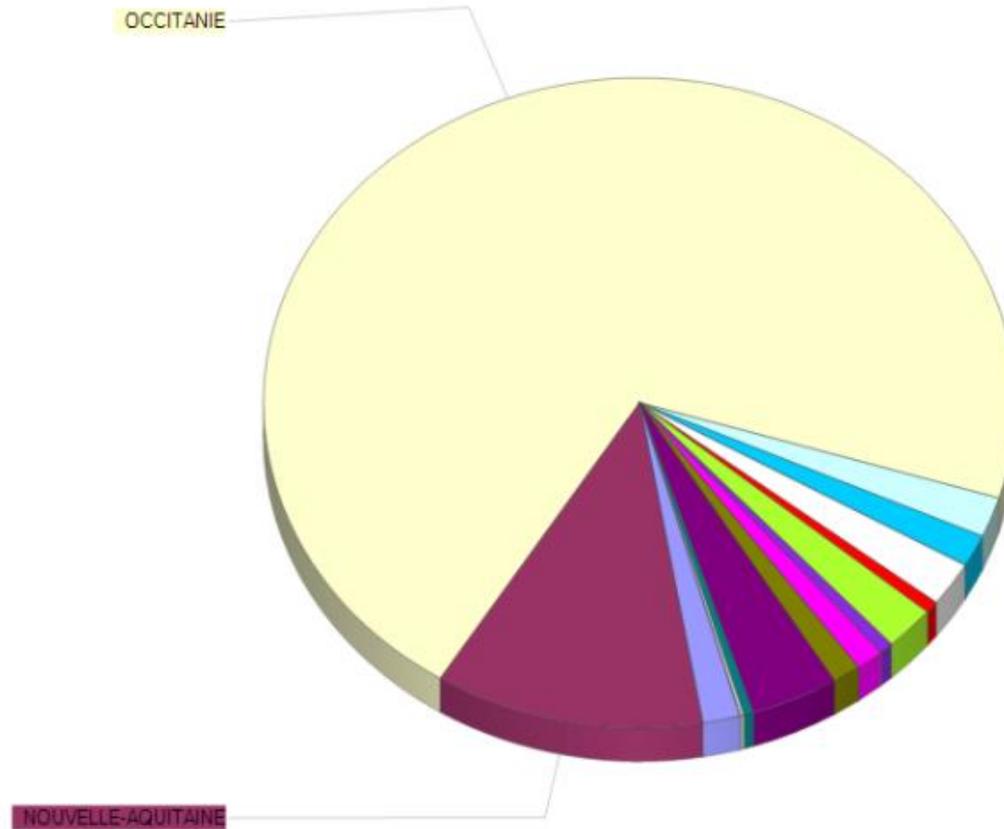
Hautes Pyrénées
Haute Garonne
Gironde

Paris Ile de France
Morbihan
Loire atlantique
Aude
Bouche du Rhône



ORIGINE PAR RÉGION JUIN

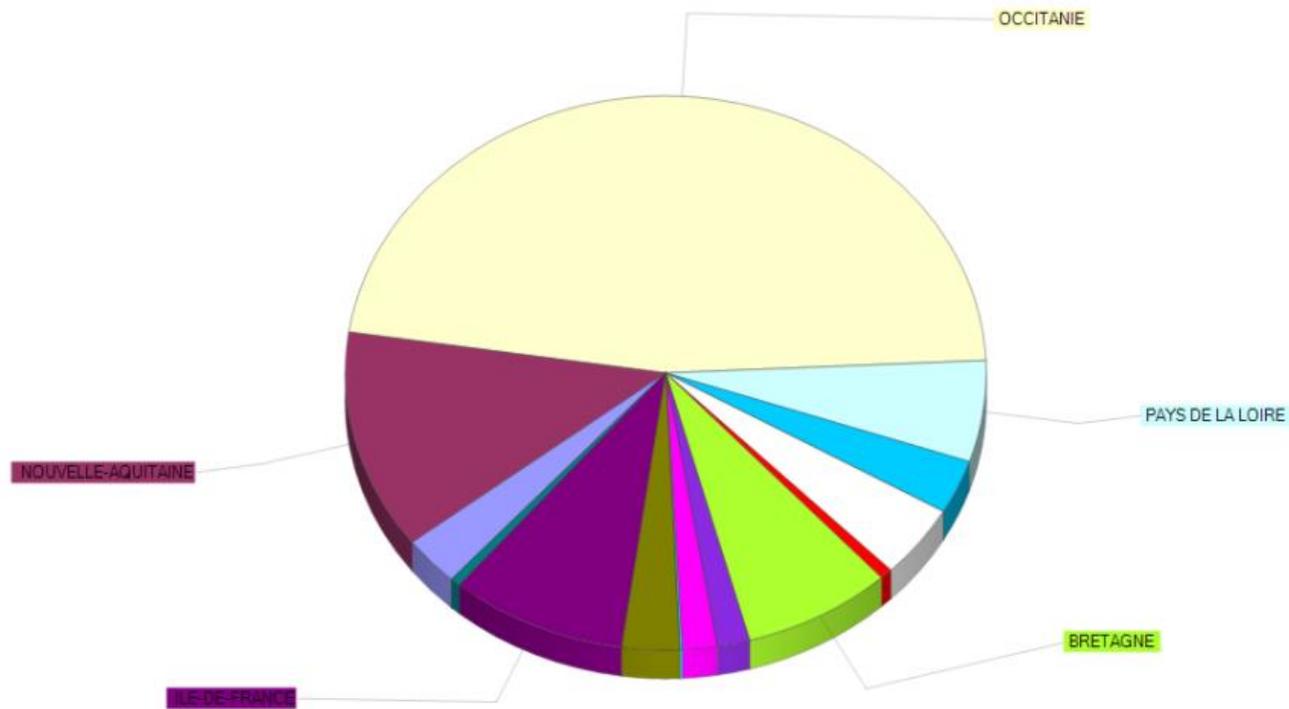
Occitanie
Nouvelle-Aquitaine
Ile de France



ORIGINE PAR RÉGION JUILLET

Occitanie
Nouvelle-Aquitaine
Ile de France

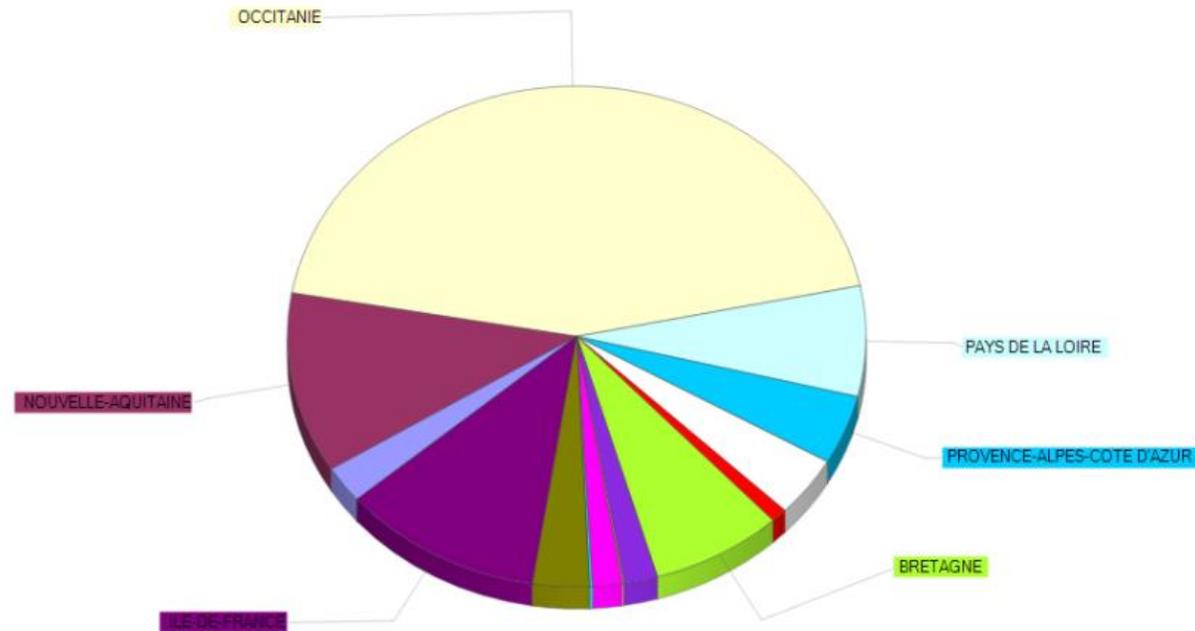
Pays de la Loire
Bretagne



ORIGINE PAR RÉGION AOUT

Occitanie
Ile de France
Nouvelle-Aquitaine

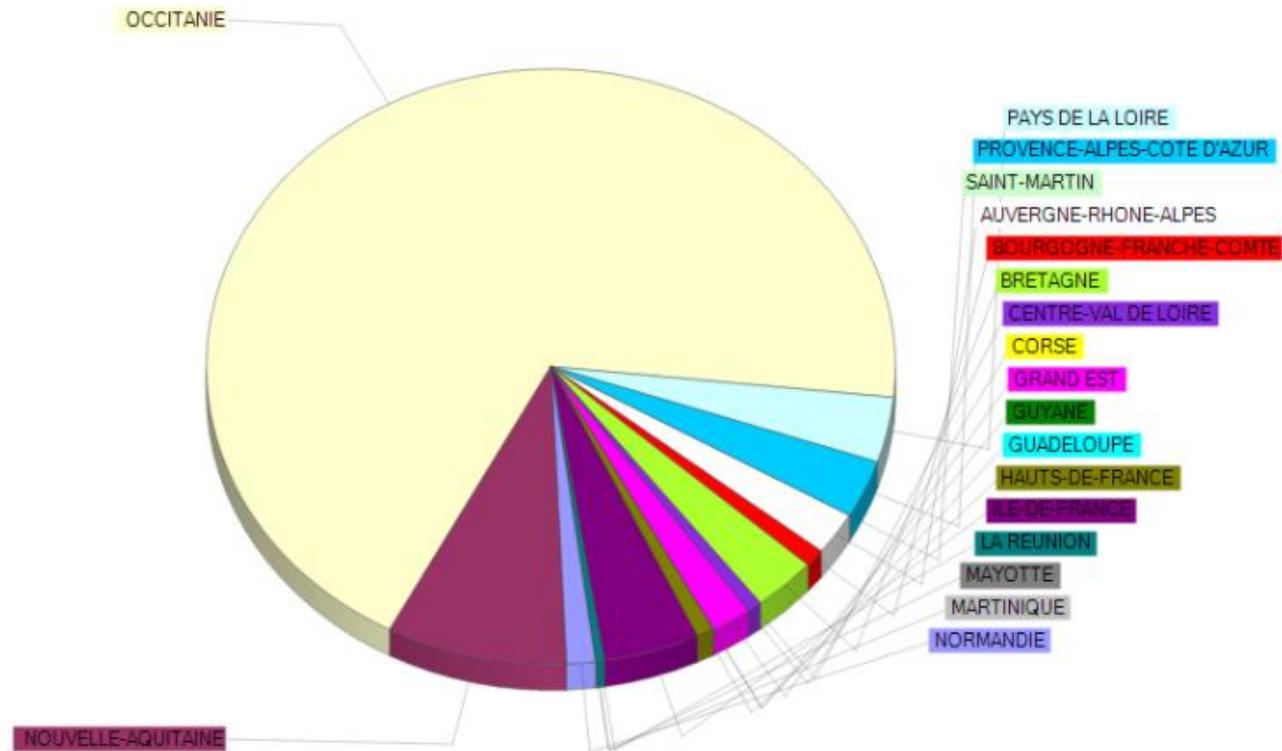
Bretagne
Pays de Loire
PACA
Auvergne Rhône Alpes
Hauts de France



ORIGINE RÉGION SEPTEMBRE

Occitanie
Nouvelle-Aquitaine
Ile de France

Pays de Loire
PACA
Bretagne
Auvergne Rhône Alpes



ORIGINE PAR PAYS JUILLET-AOUT

juillet

- Espagne
- Belgique
- Pays bas
- Suisse

aout

- Espagne
- Belgique
- Pays bas
- Royaume-Uni

Le mot de
la
responsable
d'accueil

« La fréquentation étrangère, les autres années, est de 25% de notre clientèle. Été 2020 : 10% »

La **clientèle étrangère** reste globalement **absente** sur le territoire, mais on note cependant début juillet le retour des **touristes européens de proximité** (Belges, Néerlandais, Suisses). Baisse notable de la fréquentation des Italiens, des Espagnols, des Allemands et des Britanniques (impact de la réinstauration d'une quatorzaine pour le retour)

Belgique, Pays-Bas, Suisse (en hausse par rapport à 2019) découvrent ou redécouvrent avec bonheur nos Pyrénées.

La clientèle étrangère lointaine (américaine, asiatique, russe...) est **absente** ainsi que **les groupes**.

QUELQUES INDICATEURS SUR NOS VISITEURS

Demandes

Connexion wifi : 968

Visiteurs en situation d'handicap : 18

Documentation adaptée pour les personnes en situation d'handicap : 8

Téléchargement de l'appli Tarbes
Tourisme : 426

N°1 des demandes : transport

Nombre d'appels depuis google : 1211

Profil

Séniors

Familles

Camping caristes

Locaux isolés

VISITES GUIDÉES

EN COLLABORATION AVEC LES GUIDES CULTURELS PYRÉNÉENS

Découvrez nos incontournables...



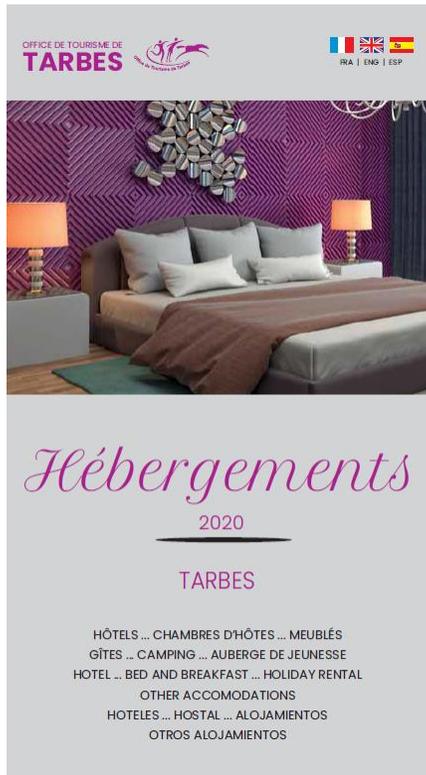
Le mot de la
responsable
d'accueil

« **Juillet** : 17
participants
15, 21 et 28
juillet
Aout : 45
participants
4, 11 et 18
aout »

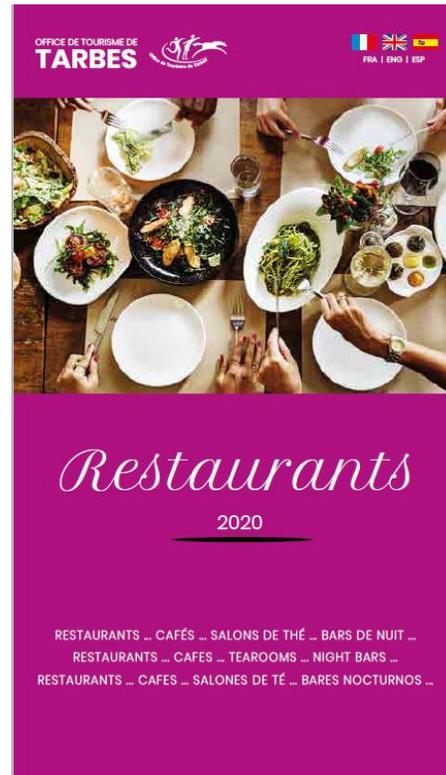
Pour voir la vidéo, cliquez [ici](#) !

Le mardi à 10h

BROCHURES TOURISTIQUES ANNUELLES



2000 exemplaires
traduction
anglais + espagnol



2500 exemplaires
traduction
anglais + espagnol



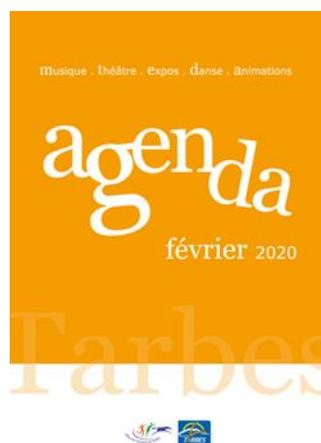
1000 en anglais +
1000 en espagnol

18 000 en français

L'AGENDA MENSUEL ... CONFINÉ – DÉ CONFINÉ !



8000
exemplaires



8000
exemplaires



8000
exemplaires



6000
exemplaires



6000
exemplaires
non distribués

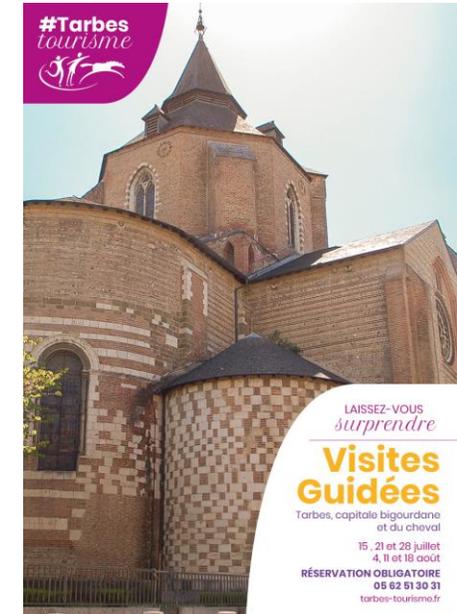
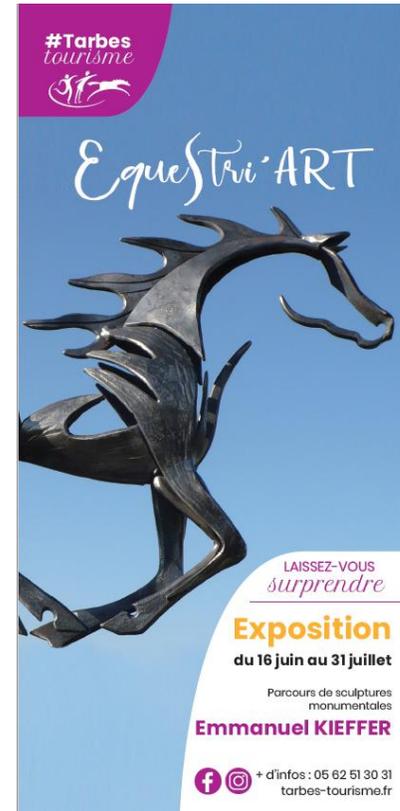


5000
exemplaires
non distribués

« Agenda rédigé selon l'actualité sous format word hors date de parution.
Pas d'impression d'avril à août. »

Le mot du
conseiller
en séjour

COMMUNICATION ÉTÉ : LAISSEZ-VOUS SURPRENDRE LES DÉPLIANTS ET LES FLYERS

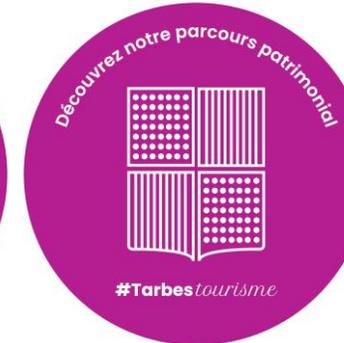


10 000 ex de chaque dépliant
distribués à Tarbes et le département

Le mot de la
Chargée de
Communication

SIGNALÉTIQUE ADAPTÉE « COVID »

« Nous avons profité
de ces bulles de
distanciation, installées
au sol de l'accueil de
l'OT, pour
communiquer sur notre
offre touristique et nos
atouts »



COMMUNICATION DE L'ÉTÉ : CAMPAGNE D'AFFICHAGE

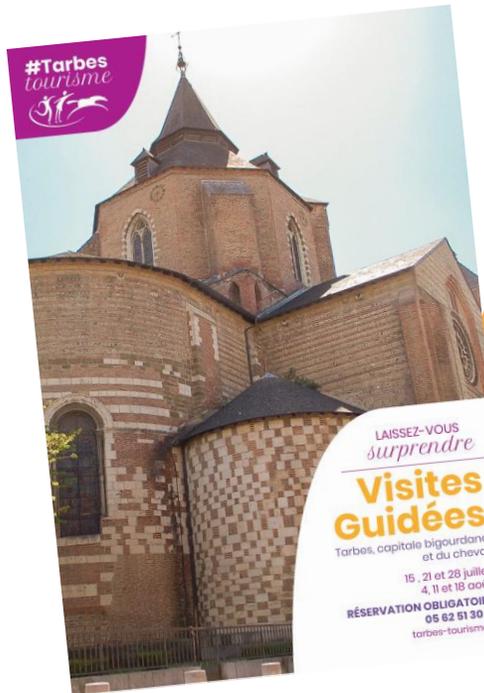
Séries d'affiches format 120 x 176 cm, visibles à Tarbes tout l'été et déclinées en pub dans Guides été 65 (Dépêche, Semaine des Pyrénées, Yvette, Bigorre Mag) + campagne sur 100% Radio



LAISSEZ-VOUS
surprendre

Visites Musées

Musée Massey
(collections : armement & Réaumur-Armi)
Musée de la Déportation
et de la Résistance
natale du Maréchal Foch
La Carmel
tarbes-tourisme.fr



LAISSEZ-VOUS
surprendre

Visites Guidées

Tarbes, capitale bigourdane
et du cheval

15, 21 et 28 juillet
4, 11 et 18 août

RÉSERVATION OBLIGATOIRE
05 82 51 30 31
tarbes-tourisme.fr



LAISSEZ-VOUS
surprendre

Téléchargez notre appli gratuite

Votre smartphone devient Guide
touristique audio !
tarbes-tourisme.fr



à voir,
à faire

LAISSEZ-VOUS
surprendre

Expositions

OFFICE DE TOURISME
» Retour en images sur
nos festivals d'été
» Marc Fajugas
& Laurent Conseil

CENTRE VILLE
» Equestre Art
» 55 jours, 55 photos
» André Kantézy

CARREL
» Monique Deyries

Visites & marchés

» Tarbes, capitale
bigourdane & du cheval
» Musée Massey
» Haras de Tarbes

» Maison natale du
Maréchal Foch
» L'airet visite enfant
» Produits du terroir



à voir,
à faire

LAISSEZ-VOUS
surprendre

Haras de Tarbes

» visites guidées
» animations équestres
» portes ouvertes tous
les week-ends

» visites thématiques
et juniors
» exposition

Calèche

» circuits centre-ville &
Jardin Massey

» pique-nique
en balade

Expo monumentale

Equestre Art d'Emmanuel Kieffer
sculptures de chevaux et toureaux

d'infos
pour votre été à Tarbes
sur l'appli Tarbestourisme

tarbes-tourisme.fr

ACCUEILS PRESSE ET RETOURS MEDIAS

Retours Presse

France Magazine - fév 2020



Le Figaro - Juin 2020



Accueils presse

-Emission « Météo à la carte » France 3

- **Tournage les 9 et 10 juin** à Tarbes et alentours par journaliste Sylvère Rocher :
-2 thèmes : Produits du terroir (éleveur porc Duroc + recette par Jérôme Tison)
+ Artisanat « made in France » et fait main (Etal de l'Hexagone, maroquinier, ébéniste, végétaliseur)
- **Tournage du 20 au 22 octobre** à Tarbes et alentours par Frédéric Maurice :
thème gastronomie locale et produits du terroir: Haricot tarbais (coopérative + recette), éleveur poule noire d'Astarac (recette au Château d'Orleix), recette chez chef Damien Cazaux avec le boucher Mof Hervé Sancho

Le mot de la
chargée de
communication

« Les journalistes sont toujours très friands...de sujets sur nos produits du terroir ! »

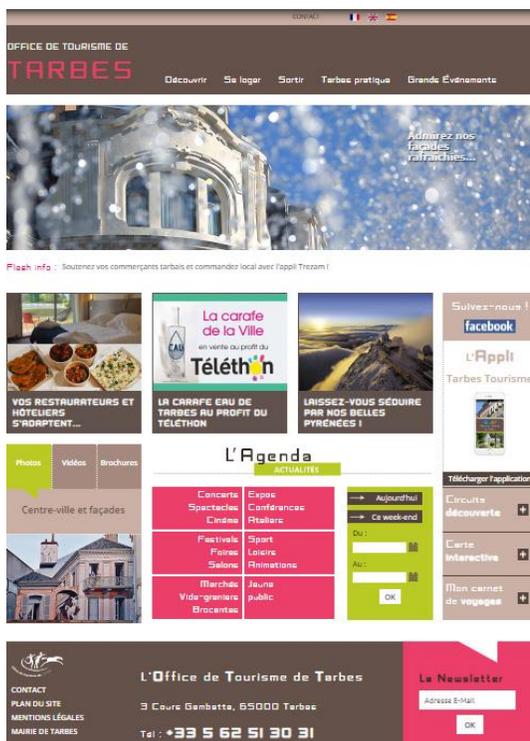
LE WEB

Le mot
de la
webmaster

« La refonte totale du site internet est en cours pour une mise en ligne
au printemps 2021... »

SITE INTERNET
www.tarbes-tourisme.fr

➔ 187 919 visiteurs



➤ TOP 3 ORIGINE PAYS

France 95%
USA 1%
Espagne 1%

➤ TOP 3 PAGES LES PLUS VISITÉES

Autour de Tarbes
Circuits découverte
Haras de Tarbes



LETTRE D'INFORMATION
Notre Newsletter mensuelle

1 050 destinataires
(Inscrits site web – OT 65 – Services Mairie –
Presse/expos – adhérents OT)

Partage des activités de l'Office de
Tourisme et de la ville de Tarbes
Informations touristiques et événementielles
Événements, billetterie et offres spéciales

(exceptionnellement pas d'édition en avril /
septembre / novembre)

LES RÉSEAUX SOCIAUX



1 2135 abonnés / 241 publications / 13 3044 j'aime



1834 abonnés / 54 publications



227 abonnés



6 abonnés

LES EXPOSITIONS

L'Office de Tourisme accueille toute l'année, une sélection volontairement éclectique, d'artistes peintres, sculpteurs, photographes,...

La priorité du lieu étant donné aux artistes locaux.

2 expositions ont été installées en centre-ville, tout l'été :

- « Equestri'Art », parcours de sculptures équestres d'Emmanuel Kieffer
- « 55 jours/55 photos » : photos prises pendant le confinement par 5 photographes tarbais



Dernier vernissage de 2020, avant confinement...

En cette année particulière, 6 expositions ont pu être proposées :

- Daniel Mur: collection cartes postales anciennes
- Jean-Paul Rey : « Au cœur du rugby Pyrénéen », photos et archives
- Jef Condom : peintures « Chaos et cosmos »
- Laurent Conseil et Marc Falgas : « Figures et figurines » aquarelles et sculptures
- Tarbes animations Nord : peintures et aquarelles
- Etienne Lavigne : « Chemins de terre », papier végétal et pigment



Le mot
de la
responsable
de relation
socio pro

LES ADHÉSIONS

A
D
H
E
R
E
N
T
S

131

Hôtels : 20
Meublés de Tourisme : 35
Chambres d'Hôtes : 8
Camping : 1
Auberge de jeunesse : 1
Restaurants / Cafés : 61
Expositions artistes : 5

Quelques chiffres

90% clientèle française

Beaucoup de 1^{er} séjour dans les Pyrénées

Hôtels

-45% de CA

Que 30% de taux d'occupation

78% tourisme d'affaire

11% tourisme étranger

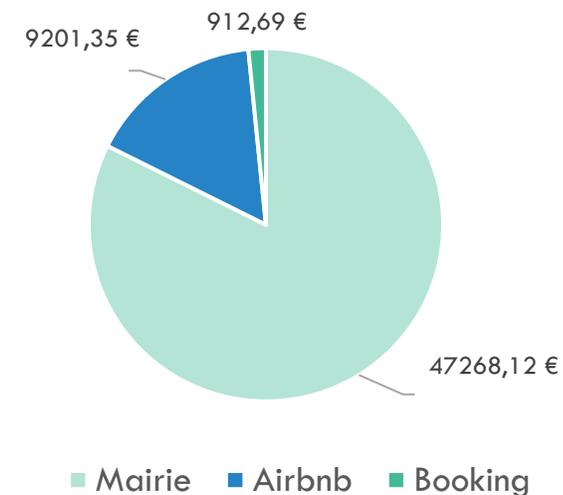
durée moyenne de séjour = 1,4 nuits

Hébergements Locatifs

↗ fréquentation (beaucoup d'annulations
mais vite remplacées car forte demande)

« Nous nous sommes adaptés pour promouvoir au mieux les actualités de nos prestataires via Internet et les réseaux sociaux et pour être à leurs côtés en tant que relais d'infos administratives touristiques »

Taxe de séjour 2020 (Tarbes) :
57403 € pour 70342 nuitées
- 48% par rapport à 2019



Contexte particulier :

Fermeture d'établissements du 15 mars au 2 juin puis à partir du 29 octobre.

Certains restaurants se sont adaptés avec de la vente à emporter et des services de livraison.

Les hébergements ont mis en place un service en chambre.

LES MUSÉES / SITES TOURISTIQUES

Musée Massey : 4 306

Musée de la Déportation / Résistance : 954

Maison natale Foch : 743

Le Carmel : 4 380

Le Haras : 5766 participants aux visites guidées

Jardin Massey : estimation de 300 000 visiteurs

Total Musées 2020 : 16149

Total Musées 2019 : 29897



Le mot de la
responsable
d'accueil

« Fermeture des Musées : du 14 mars au 20 mai et à partir du 2 novembre »

MUSÉE MASSEY DÉTAIL

- Visiteurs individuels : 1 714
- Scolaires : 151
- Groupes : 117
- Etrangers : 895



MUSEE_HUSSARD_JARDIN_MASSEY
(24) ©Pixbynot



Maison natale du Maréchal Foch photo service
com mairie de Tarbes

JOURNEES EUROPEENNES DU PATRIMOINE dans nos musées : 657

Musée Massey :	319
Carmel :	182
Maison natale du Maréchal Foch :	72
Musée Déportation /Résistance :	84



Octobre 2021

