OFFICE DE TOURISME DE TARBES

BILAN 2022

TARBES TOURISME

TARBES TOURISME

Accès facile :

Arrêt navette gratuite

Parking à vélo

Gare intermodale à 100m

Parking PMR à 50m

Dépose minute

TARBES TOURISME

AMÉNAGEMENT TOURISME HANDICAP

TOURISME & HANDICAP

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

- Bande de vigilance sur la porte vitrée. Signalétique interne pour mieux identifier les différents espaces. Hall d'accueil aménagé sans obstacles.
- Cheminement lumineux de plain-pied, chiens guides bienvenus. Présentoirs adaptés. Comptoir d'accueil abaissé et présence humaine.
- Numéros d'urgence affichés sur la vitrine extérieure.
- Toilettes accessibles avec cheminement lumineux et signalétique adaptée + alarme visuelle et sonore.
- Recensement de l'offre adaptée en ligne sur le site internet : guide des sites accessibles
- Documentation adaptée en gros caractère + guide des sites accessibles de Tarbes et HP : à disposition à l'OT.
- Documentation des sites touristiques en braille à disposition à l'OT.
- Boucle magnétique pour les malentendants.
- Possibilité de mise à disposition d'un fauteuil roulant. Assises + Wifi disponibles dans la salle d'exposition.
- Ascenseur accessible et adapté si besoin. Escalier adapté.

TOURISME DURABLE

Nous encourageons le visiteur à :

À découvrir Tarbes :
navette centre-ville / balades en calèches / locations de vélos/ navette du marché / Caminadour /jardins

À venir à Tarbes :
aire de covoiturage / aéroport TLP + bus TL/ gare sncf / autocars longues distances

À consommer à Tarbes :
chez les restaurateurs qui cuisinent les produits de saison / acheter chez les producteurs locaux + marchés

À bouger autour Tarbes :
utiliser les bus de l'agglo TLP et régionaux Lio
profiter de manière éco-responsable du parc national des Pyrénées

DÉMARCHE DE PROGRÈS

Amélioration continue

Qualité interne :

normalisation des pratiques de l'équipe ; indicateurs qualité ; éliminer/réduire les dysfonctionnements.

Qualité externe :

écoute client

QUALITÉ TOURISME

Satisfaction client

QUALITÉ TOURISME

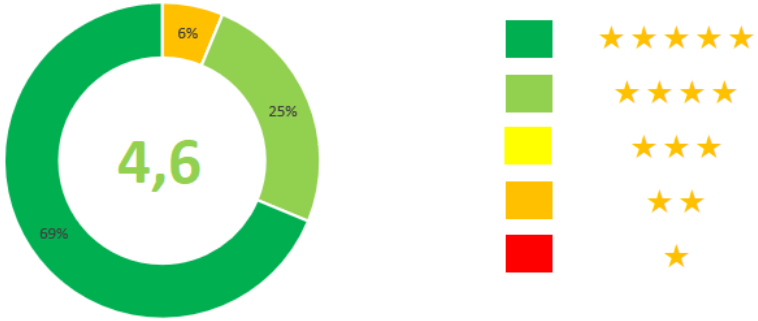
« Très bon accueil, bonne présentation des sites à découvrir et des animations de la ville. Merci ! »

Avis google du 11/08/2022

Tripadvisor

Google

Facebook

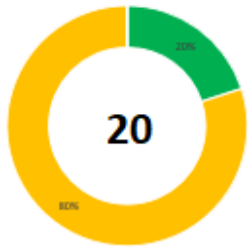


Origine	Nombre
TA	4
Google	16
Fb	0

Synthèse Globale - 2022

Avis en ligne

Origine des avis



- Tripadvisor
- Google
- Facebook

Satisfaction des Clients

- ★★★★★
- ★★★★
- ★★★
- ★★
- ★

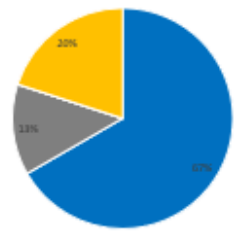
Origine	Nombre
TA	4
Google	16
Fb	0

Délai de réponse

- - de 24h
- entre 24h et 48h
- + de 48h

N.B. : jours ouvrés uniquement

Mode de contact



- Comptoir
- Téléphone
- Mail
- NC

Note	Avis Clients
1	0
2	1
3	0
4	4
5	11

Délai Réponse	Nombre
Publiée en - de 24h	1
Publiée entre 24h et 48h	0
Publiée en + de 48h	0

Mode de contact	Nombre
Comptoir	10
Téléphone	2
Mail	0
NC	3

Thématique

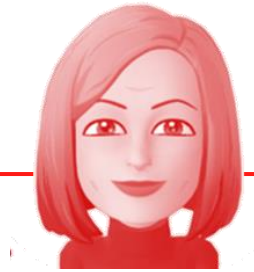
- OT Accueil
- Ville
- Activités / Manifestations

Thématique	Nombre
Accueil	14
Ville	0
Act/Manif	0

Notre équipe

Cécile

Responsable Pôle Accueil
Conseillère en séjour



Anne-Philippe

Conseillère en séjour

Killien

Conseiller en séjour
depuis le 15 novembre

Christophe

Conseiller en séjour
Juin à octobre

Étudiantes juillet-août

Emma + Milena

Saisonnières

NOUS AVONS LA CHANCE DE VIVRE ICI ET AIMONS PARTAGER NOS BONS PLANS

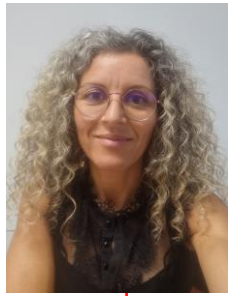
Notre équipe

Anne

Chargée de mission, communication, presse, expositions

Peggy

Assistante d'animations, relations socioprofessionnels



Emmanuelle

Webmaster

Bastien

Community manager (depuis mai 2022 en remplacement de Pauline Fourcade)

Président

Philippe Suzac

Directeur

Michel Garnier

Mireille

Secrétariat

Jean-Pierre

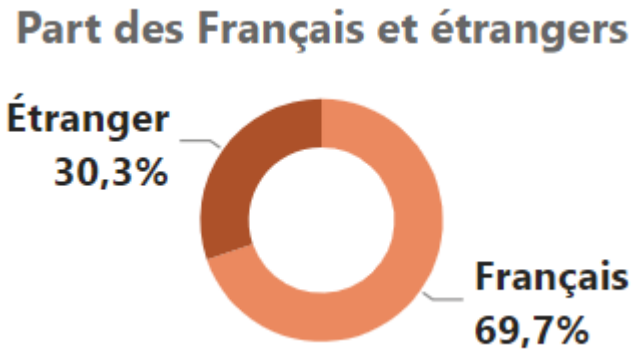
Ressources humaines

LA FRÉQUENTATION

- **43 148 visiteurs**
- **13 400 courriels**
- **2 388 courriers**
- **25 000 téléphone**

• 46 605	visiteurs
• 9 840	courriels
• 3 500	courriers
• 23 000	téléphone
82945 en 2019	

<u>83 936</u>
comptoir
téléphone
courriel
courrier



Retour des étrangers à partir de juin et surtout à partir de l'automne, après deux années d'absence

Taxe de séjour 2022 : 117 728€
- reversé directement par les logeurs 93 244€
- reversé par les opérateurs numériques 24 484€

ÉTÉ : JUIN À SEPTEMBRE

- **25 000 visiteurs**
- **12 000 téléphone** = *2022 37 000*

  2021 : 19133

  2019 : 24075

41 300
comptoir
téléphone
courriel
courrier

166 030 € billetterie des festivals

15 262 billets vendus

73 participants aux visites guidées

65 connexion wifi

PROFIL DU VISITEUR

juin à septembre

ORIGINE PAR REGION	ORIGINE PAR PAYS	MODE DE CONTACT	TYPE DE DEMANDE	INFO DEV DURABLE
1-OCCITANIE	1-FRANCE	1-COMPTOIR	1-PATRIMOINE	TOURISME DE PROXIMITE
2-NOUVELLE AQUITAINE	2-ESPAGNE	2-TELEPHONE	2-INFOS PRATIQUES	
3-ILE DE FRANCE	3-ROYAUME UNI	3-FORMULAIRE DE CONTACT	3-BILLETTERIE	

PROFIL DU VISITEUR

juillet et août

TYPLOGIE

1-FAMILLE

2-EN COUPLE

3-AMIS jeunes randonneurs

MODE D' HEBERGEMENT

1-LOCATION

2-CAMPING

3-HOTEL

TYPE DE DEMANDE

1-SITES DU 65

2-RANDOS EN MONTAGNE

3-LOISIRS payant

MOBILITE

1-VOITURE

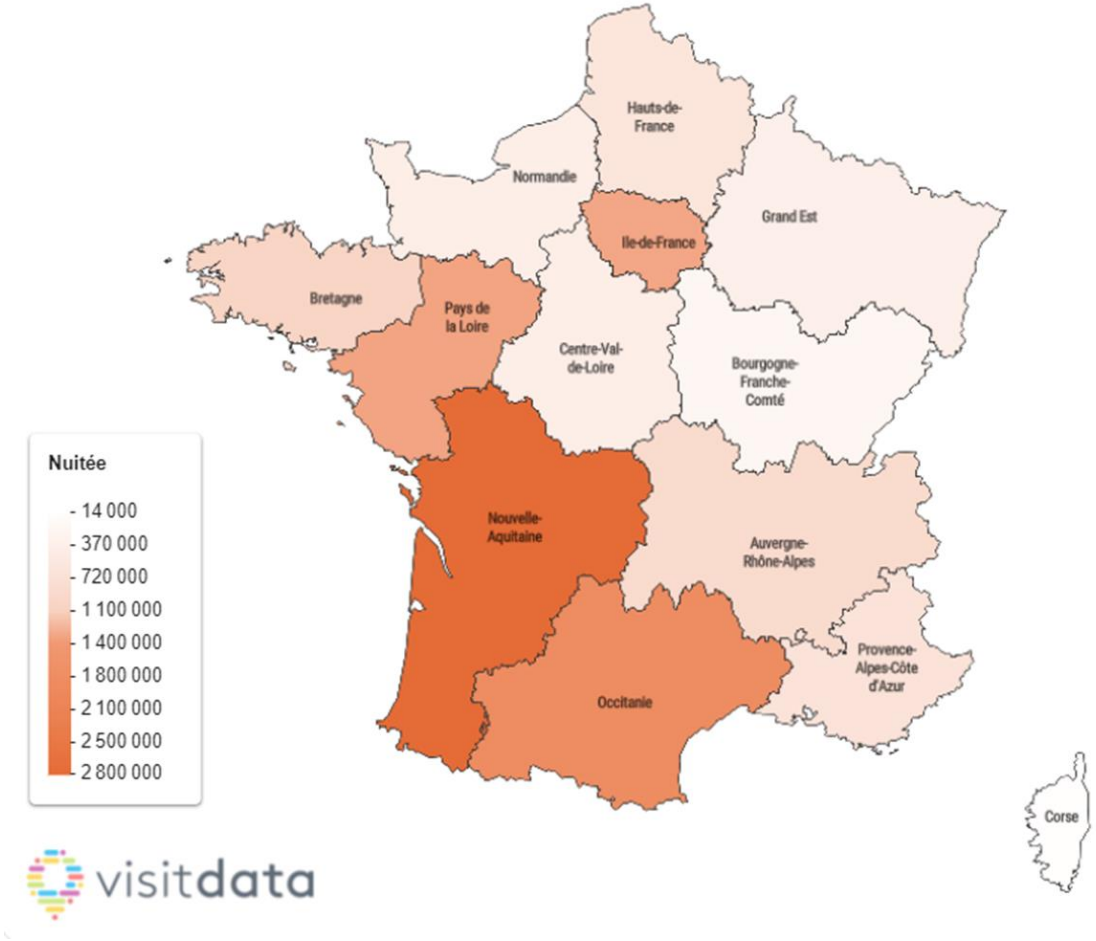
2-TRAIN

3-CAMPING-CAR en baisse sauf septembre

INFO DEV DURABLE

Succès des transports en commun pour découvrir les Pyrénées (prix du carburant combiné au faible coût de 2€ le bus)

EXCURSIONNISTES PAR REGION



EXCURSIONNISTES ETRANGERS

- Espagne
- Italie
- Allemagne
- Royaume-Uni
- Belgique
- Pays-Bas
- Suisse

visitdata

EN SAVOIR PLUS

- Après deux années de faible fréquentation en lien avec la crise sanitaire : augmentation des clientèles européennes et plus précisément anglaises (post brexit) et allemandes. Le retour des clientèles internationales se poursuit sur juillet-août et dépasse même les niveaux de fréquentation de 2019
- Outre les clientèles européennes qui font le socle de la fréquentation touristique étrangère en Occitanie, on note le retour de clientèles originaires d'Amérique du Nord.

juin à septembre

Les Pyrénées, après l'attrait exceptionnel en 2020 et 2021, apparaissent en léger retrait.

Inflation et canicule ont été contraignantes cet été.

De moins de 10 % de visiteurs de pays voisins en 2021 on revient à un taux de + 27% en 2022.

Retour de l'intérêt pour la ville

Changement notoire : la première semaine d'août est en baisse de fréquentation.

FRÉQUENTATION DES MUSÉES/ SITES

Musée Massey

11051

Maison natale Foch

1378

Carmel

6460

Haras

6000

Résistance et déportation

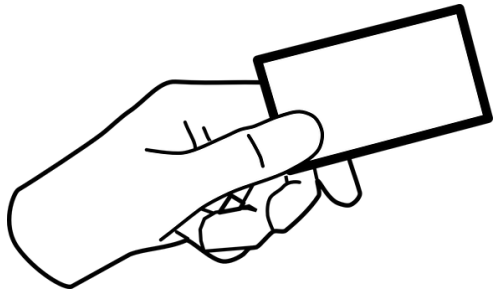
1755

TOTAL

26644 Visiteurs

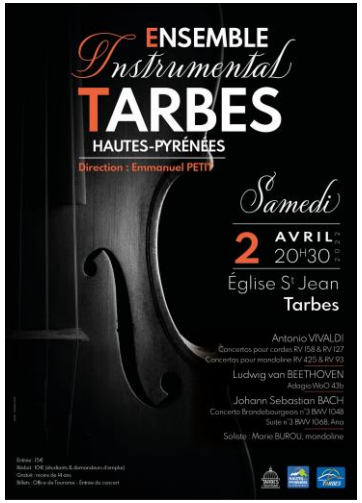
LA BILLETTERIE

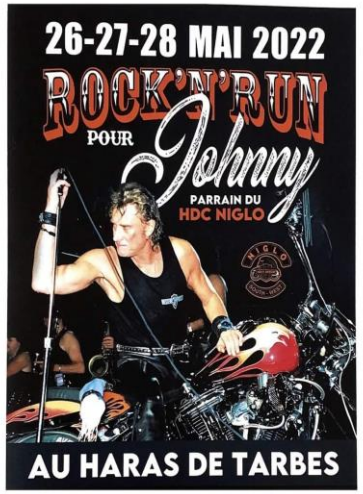
Tarbes Tourisme offre une solution de proximité avec un service de billetterie sans commission notamment pour les festivals d'été



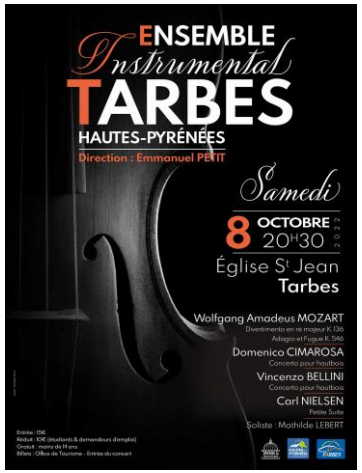
Billetterie de concerts

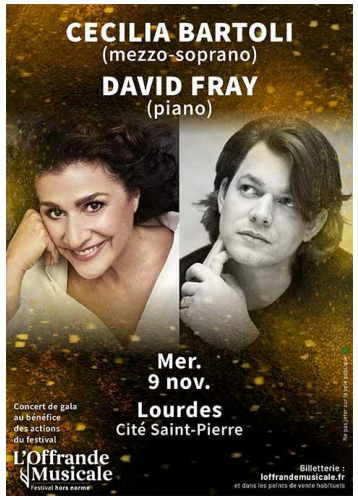
sur Tarbes





4500€





le parvis

Billetterie de festivals

dans le 65

Offrande musicale

21 850 €

Gavarnie

21 169 €

Piano Pic

1575 €

Albiciacum

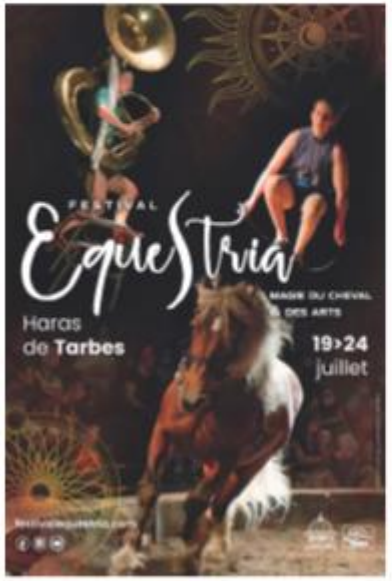
2407€

Billetterie de festivals

pour Tarbes Animations

Equestria

26 606 €



Tarbes en Tango

94 830 €

Hors billetterie en ligne Festik /Ticketmaster

LES VISITES GUIDÉES

2 thèmes :

Visite enfant : création le Pôle Accueil

Visite patrimoniale : création par une guide conférencière

<u>Objectifs :</u>

Sensibilisation des publics à la découverte du patrimoine tarbais

Visites guidées

Promenade sur les pas de quelques illustres

mardi	participants	origine
12 juillet	12	65+31
26 juillet	2	65
9 août	15	65+75

Paysage urbain : un regard sur le patrimoine du centre-ville

mardi	participants	origine
19 juillet	12	65+31
2 août	9	65
16 août	20	65+47

Foch et le mystère de la pétrification

mercredi	participants	origine
3 août	3	92

Visite réalisée par Anne-Philippe

Visites réalisées par la guide conférencière Brigitte Bellocq

COMMUNICATION

NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE

TARBES TOURISME représente désormais la marque qui regroupe l'identité et les activités complémentaires des deux associations : Office de Tourisme et Tarbes Animations.

Le nouveau logo (créé par l'agence tarbaise Yvette) est décliné sur tous les supports de communication des 2 structures.

Histoire : *Ce nouveau logo évoque l'Orangerie du Jardin Massey, patrimoine emblématique de la ville de Tarbes, mais aussi la Fontaine de la place de Verdun,…*

Identité : *Le choix typographique est d'influence art déco.*

La base du bâtiment sert de tampon .

LES ÉDITIONS

La brochure touristique a un caractère informatif et commercial. Elle est utilisée par les professionnels de l'accueil afin de présenter la destination.

Elle permet au visiteur d'avoir de l'information ciblée sur la destination.

Le papier est toujours utilisé mais en gestion raisonnée.

Impression sur papier recyclé.

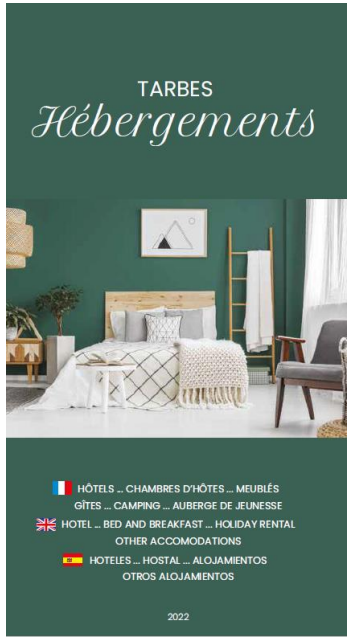
Envoi dématérialisé privilégié.

Document d'appel en Fr, Es, En

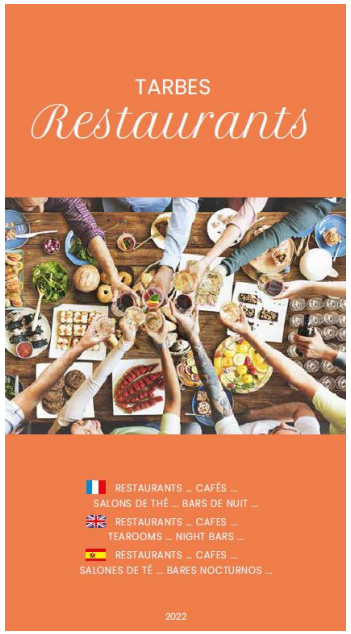
L'agenda est édité tous les mois, de 5000 à 8000 exemplaires. Il est réalisé par le Pôle Accueil.
La création graphique ainsi que la distribution sont assurées par le Service Com de la mairie de Tarbes.

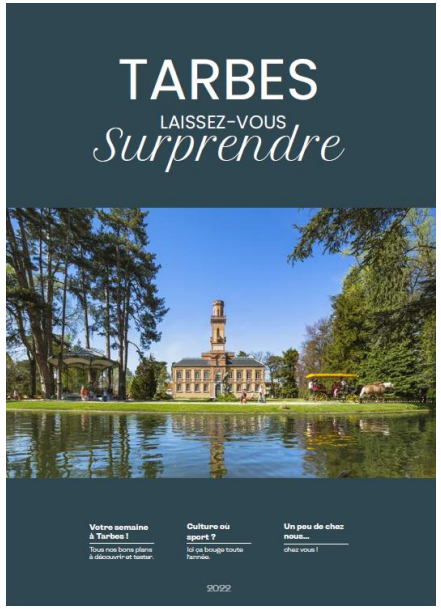
2000 exemplaires en Fr, 1000 en Es, 1000 en En.
Plans édités en régie publicitaire par la société Bucerep

2000 guides
de nos partenaires
hébergeurs



3000 guides de
nos partenaires
restaurateurs





Nouveau en 2022 !
1ère édition de notre magazine touristique destiné aux touristes/ locaux/ nouveaux arrivants, édité en 5000 exemplaires.
Il présente les atouts, les suggestions et bons plans de notre ville !

Les flyers et affiches été

Flyer unique pour l'ensemble des visites guidées de l'été

Affiches et campagne pub de l'été

COMMUNICATION / PRESSE

En 2022

- 14 points presse
- 9 conférences de presse
- + de 30 communiqués et dossiers de presse
- + de 60 demandes de photos et infos presse traitées (journalistes, prestataires,...)

TV

-Le Haras à l'honneur sur dans le JT de France 2 le 22/10/22

Tarbes : à la découverte du haras national, véritable "petit Versailles" de l'équitation

Publié le 23/10/2022 16:24

France 2 - I.Delion, D.Breysse, N.Trau, Drone : Cédric Zacchia, Atelier DUHO

RETOURS PRESSE

Presse nationale

- 9 pages dans le magazine national Détours en France de mai 2022

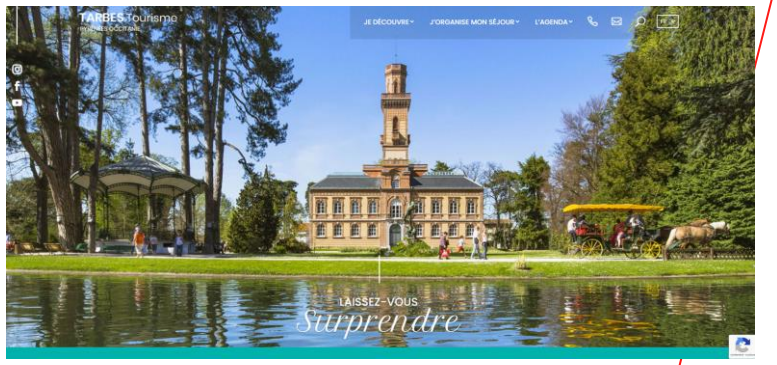
« De Tarbes à Lourdes à vélo » :
Musées, Jardin Massey, marché Marcadieu, quartier Arsenal
+ 1double page sur le haricot tarbais
+ 1 page sur Manu Godet du restaurant l'Empreinte.

Médias régionaux

- + de 90 retours sur la presse, radios et e-infos locales et régionales…

LA E-COMMUNICATION

tarbes-tourisme.fr



TARBES TOURISME

tarbes-tourisme.fr

90 768 visiteurs sur l'année

dont 40 662 visiteurs en saison estivale (juin-juillet-août)

> 65% augmentation par rapport à 2021 et en légère hausse par rapport à 2018-2019

ORIGINE PAYS

1- France 90%
2- Espagne 2,5%
3- Etats-Unis 1% …

ORIGINE RÉGION

1- Occitanie 34%
2- Nouvelle-Aquitaine 26,5%
3- Ile-de-France 23,5% …

ORIGINE VILLES

1- Paris 20,21%
2- Bordeaux 16,08%
3- Tarbes 15,4% …

PAGES LES + VISITÉES

1- Agenda
2- Nos grands événements
3- Autour de Tarbes

APPAREILS DE NAVIGATION

1- Mobile 68,3%
2- Ordinateur de bureau 28,3%
3- Tablette 3,4%

Lettre d'information Tarbes Tourisme

Envois mensuels pour partage d'informations touristiques & événementielles

>1200 à 6500 destinataires

(en fonction de nos grands évènements)

Les réseaux sociaux

Plus de 13 900 abonnés

+ 15%

Plus de 200 000 comptes touchés

Equivalent à 2021

Avec un Pic à + de 104 000 en Juin 2022

Contre 114 000 en Mars 2021

Près de 2900 abonnés

Plus de 10 000 comptes touchés

- 33%

TARBES TOURISME

LES PARTENAIRES

130 prestataires partenaires

12 260 €

57 restaurants
20 hôtels
33 meublés
7 chambres d'hôtes
1 camping
1 auberge de jeunesse
1 aire de camping car
1 guide conférencier
9 artistes (salle expositions)

Être prestataire partenaire Tarbes Tourisme, pourquoi ?

- pour participer au développement de la destination touristique et à l'économie locale
- pour bénéficier de nombreux avantages pour accroître la visibilité et la fréquentation

Un accompagnement personnalisé à l'année

au moins 1 contact partenaire/jour

- ✔ téléphone, email, contact de proximité
- ✔ visites prestataires
- ✔ conseils en juridique, social, formation, communication, labellisation,…
- ✔ mises à jour des annonces sur le site tarbes-tourisme.fr et sur les éditions papier
- ✔ relais des informations touristiques sur la ville, le département, la région

Les formules de partenariats

LE PACK STANDARD

- Hôtel, Auberge de Jeunesse, Camping
  - 120 € / an
- Restaurant, Café, Bar, Activité de loisirs, Artisan d'art, Produit du terroir
  - 110 € / an
- Meublé, Chambre d'hôtes, artiste
  - 70 € / an

OPTION WEB +

(en plus du pack standard)

- 1 Interview + 2 post Facebook + 2 stories Instagram
- 1 zoom sur le site internet

- **80 € / an**

PUB ECRAN TV

1 clip promotionnel diffusé en boucle à l'accueil de l'Office de Tourisme (clip fourni par vos soins – max 20 secondes)

- **400 € / 3 mois**
- **800 € / 6 mois**
- **1200 € / 1 an**

LES EXPOSITIONS

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

La priorité du lieu étant donnée aux artistes locaux.

Laurence B. HENRY

4 au 28/01

Valérie MAUGERI

1 au 26/02

RELIANCE EN BIGORRE

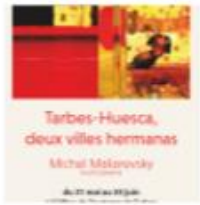
1/03 au 2/04

Marie Christine JUSTON

4 au 29/04

N. CHIRON /M. GOMEZ

3 au 28/05



Michel MALIAREVSKY

31/05 au 30/06

Cosima GUERIN

2 au 30/07

Etienne MARTIN

2 au 20/08

Fabienne DUCHER

30/08 au 07/10

Alain PEYROU

10/08 au 04/11

Inigo MANTEROLA

8 au 30/11

ART ET SCULPTURE

7 au 30/12

AXES STRATÉGIQUES 2023-24

- Relooking de l'Espace Accueil : offrir un espace détente connecté, un espace conseil plus chaleureux, des écrans dynamiques adaptés à tous avec une offre novatrice.
- Développer le partenariat avec les socio-professionnels
- Dynamiser le réseau local et fidéliser la clientèle

TARBES TOURISME