

8

EPIC - OFFICE DE TOURISME DE LOURDES
RAPPORT D'ACTIVITES 2010

En application de l'article R 133-13 du Code du Tourisme repris par l'article 8 du Règlement Intérieur de l'EPIC, la Directrice de l'EPIC-Office de Tourisme prépare chaque année un rapport sur l'activité de l'Office qui est soumis au Comité de Direction, puis au Conseil Municipal. Ce rapport d'activités a été approuvé à l'unanimité par les Membres du Comité de Direction qui s'est réuni le 23 juin 2011.

La synthèse des actions de l'Office de Tourisme pour l'année 2010 est scindée en quatre parties : l'accueil, les actions de promotion et de communication, les actions spécifiques et les investissements.

A/ ACCUEIL

1/ Fréquentation de l'Office de Tourisme :

En 2010, notre Office de Tourisme a accueilli 50.900 visiteurs, soit un chiffre sensiblement égal à celui de 2009.

Le nombre de visiteurs français est stable ainsi que la plupart des nationalités, à l'exception des Anglais qui sont venus plus nombreux en 2010 surtout en juillet, contrairement aux Néerlandais et aux Belges qui ont baissé de plus de 20 % sur toute l'année.

On décompte par ailleurs 10.600 appels téléphoniques sur l'année, soit une baisse de 6 % par rapport à 2009.

En revanche, les panneaux d'information interactifs, implantés à quatre points stratégiques de la ville, ont été consultés 29.000 fois, soit une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation a été particulièrement sensible pour les panneaux situés aux deux entrées des Sanctuaires (+ 19 %) alors qu'on enregistre une baisse pour celui de l'Office de Tourisme qui a malheureusement été une nouvelle fois vandalisé au cours de l'été.

2/ Demandes d'informations :

En 2010, l'Office de Tourisme a envoyé 5.600 courriers en réponse à des demandes d'informations, soit une baisse de 19 % par rapport à 2009.

On retrouve également cette baisse au niveau des courriels et des fax reçus.

B/ ACTIONS DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION

1/ Internet :

L'année dernière, le site Internet de l'Office de Tourisme a enregistré 176.700 visiteurs.

NB : la méthode de comptage du nombre de visiteurs ayant été changée en cours d'année, il n'est pas possible de comparer le nombre de visiteurs du site Internet en 2010 avec celui des années antérieures.

Les nationalités qui consultent le plus ce site sont, par ordre décroissant, les Français, les Espagnols, les Allemands, les Belges, les Suisses, les Italiens, les Argentins, les Anglais et les ressortissants des Etats-Unis.

Par ailleurs, plus de 20.000 documents ont été téléchargés par les internautes (brochures d'hébergement, guides pratiques, plans, etc.), soit deux fois plus qu'en 2009.

Il est à noter également que des mini-sites Internet ont été développés en slovène, slovaque, croate et hongrois, à la demande d'Atout France (Secrétariat d'Etat au Tourisme).

2/ Editions :

Comme à l'accoutumée, l'Office de Tourisme a édité les publications grand public suivantes :

- 18.000 brochures hôtels,
- 8.000 brochures campings/locations meublées,
- 5.000 dépliants résidences de tourisme
- 16.000 dépliants temps forts
- 1.000 affiches
- 52.000 guides pratiques en 6 versions (français, italien, espagnol, anglais, néerlandais et allemand).
-

Comme en 2009, l'impression des guides pratiques a pu être financée par des insertions publicitaires, ce qui représente une économie budgétaire de près de 15.000 €.

De même, la réalisation des 70.000 plans de la ville a été confiée à une société spécialisée qui se charge de les éditer, mais aussi de rechercher des annonceurs afin que le coût pour l'Office de Tourisme soit nul (économie de 6.000 €).

Pour les professionnels du tourisme et les journalistes, l'Office de Tourisme a par ailleurs réalisé 1.000 guides professionnels sous format clé USB.

3/ Actions de promotion et de communication :

3.1 Communication

En 2010, le partenariat avec la Ville de Lourdes et ses sites touristiques (Pic du Jer et Château) ainsi que les trois autres Grands Sites des Hautes-Pyrénées (Gavarnie, Cauterets et Pic du Midi) a été poursuivi et renforcé. Après les documents d'appel destinés au grand public et les kakémonos réalisés en 2009, il a été décidé de favoriser la commercialisation des sites en créant des coffrets-cadeaux permettant de vendre les quatre Grands Sites et en éditant une nouvelle brochure destinée aux professionnels (tour-opérateurs, autocaristes, etc.). Des insertions-presse et des actions de promotion communes ont également été réalisées, dont la décoration de l'aéroport de Tarbes-Lourdes-Pyrénées et la présence au salon « French Connect » qui a rassemblé à Lourdes en juin 2010 près de 300 décideurs du transport aérien.

3.2 Promotion

Dans le cadre d'Atout France, l'Office de Tourisme de Lourdes a effectué onze opérations vers les professionnels du tourisme et la presse en France, Grande-Bretagne, Inde, Mexique, Brésil, Etats-Unis et pour la première fois au Japon et en Afrique du Sud. Ces actions ont permis de nouer des contacts professionnels avec près de 900 prescripteurs, que ce soit des grossistes, des tour-opérateurs, des agents de voyages ou des journalistes.

Tout au long de l'année 2010, les services de l'Office de Tourisme ont accueilli par ailleurs 11 tour-opérateurs étrangers et plus de 30 journalistes (français, anglais, espagnols, russes, indiens et philippins).

C/ ACTIONS SPECIFIQUES :

En 2010, une subvention de 30.000 € a été accordée pour l'organisation du Festival de Musique de Lourdes.

Par ailleurs, le programme de modernisation et de mise aux normes de l'hôtellerie lourdaise mis en place par la Région Midi-Pyrénées depuis sept ans et dont l'Office de Tourisme est la cheville ouvrière avec l'aide de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Pyrénées, s'est poursuivi au cours de l'année 2010.

115 établissements hôteliers lourdais pour 160 programmes de travaux (dont 24 pour l'année 2010) s'étaient vus attribuer fin 2010 une aide régionale couplée dorénavant avec une aide européenne lorsqu'il s'agit de travaux de modernisation. Cela représente un montant global de subventions de 9.764.190 € pour l'hôtellerie lourdaise depuis la mise en place du dispositif régional au printemps 2004.

D/ INVESTISSEMENTS

Le remboursement de l'emprunt contracté en 2006 pour financer les quatre panneaux d'information interactifs représente 35 % des dépenses d'investissement de l'Office de Tourisme en 2010.

Les autres dépenses ont consisté essentiellement à remplacer la photocopieuse et six ordinateurs et à acquérir des nouveaux logiciels permettant aux techniciens de l'Office de Tourisme d'intervenir sur le site Internet et de concevoir des publications.

PROJET DE DELIBERATION

Les Membres du Conseil Municipal prennent acte du rapport annuel établi par Madame la Directrice de l'EPIC-Office de Tourisme de LOURDES sur l'activité de cet établissement pendant l'année civile 2010.