

Période d'étude : du 1^{er} juin au 30 septembre 2011

→ L'Office de Tourisme du Marsan a connu une saison estivale 2011 plutôt encourageante, avec notamment un mois de juillet remarquable. En effet, les mauvaises conditions météorologiques ont conduit les touristes de la côte landaise à découvrir l'intérieur du département et en particulier le Marsan afin de rechercher des sites et des activités à faire....au sec.

→ L'Office de Tourisme était ouvert de :

- 9h à 18h en continu du lundi au samedi, du 1^{er} au 30 juin, et du 1^{er} au 30 septembre ;
- 9h à 18h30 en continu du lundi au samedi, et 10h à 13h le dimanche du 1^{er} juillet au 31 août.

→ L'équipe de l'Office de Tourisme a tenu une permanence au niveau des arènes du Plumaçon durant les Fêtes de la Madeleine, soit du 15 au 19 juillet, de 15h à 19h : 423 personnes ont été renseignées durant ces plages horaires sur l'ensemble des cinq jours – parmi elles, 180 landais, 251 français (hors Landes) et 32 étrangers. Ces permanences ont surtout permis d'apporter aux visiteurs des informations pratiques et davantage de renseignements à propos des fêtes. A ce sujet, 198 programmes ont été distribués sur ce stand durant l'ensemble des permanences.

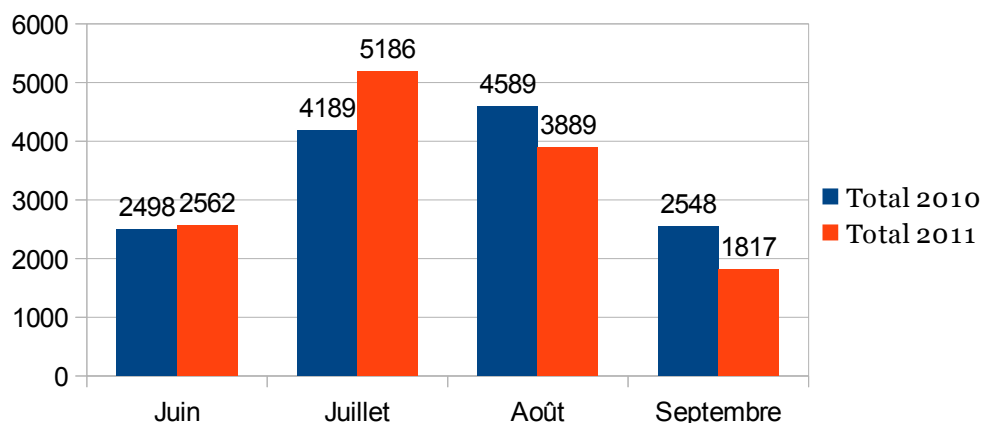
→ Les horaires de l'Office de Tourisme ont également été aménagés (ouverture le dimanche toute la journée) lors des événements tels que le FISE (Festival International des Sports Extrêmes) et les Journées du Patrimoine.

→ Afin de faire face à la hausse de fréquentation estivale, deux saisonniers sont venus en appui à l'accueil de l'Office de Tourisme, l'un de juin à août, le second de juillet à août.

I. Les chiffres de fréquentation

Ces quatre mois de l'année correspondent aux flux de fréquentation les plus élevés au niveau de l'Office de Tourisme du Marsan, avec une forte concentration des flux en juillet et août.

- Comparatif de fréquentation entre 2010 et 2011



L'Office de Tourisme du Marsan a accueilli durant ces quatre mois 13 454 visiteurs contre 13 824 en 2010, soit une baisse de l'ordre de 2,67 points.

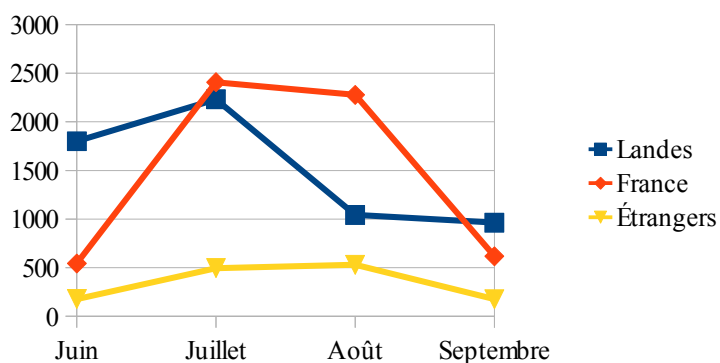
- Répartition de la clientèle estivale par profil

	Visiteurs						Pèlerins				Total
	Landes	%	France	%	Étrangers	%	Français	%	Étrangers	%	
Juin	1801	70,3	543	21,2	177	6,9	17	0,7	24	0,9	2562
Juillet	2232	43,0	2408	46,4	495	19,3	22	0,4	29	0,6	5186
Août	1043	26,8	2277	58,5	529	20,6	14	0,4	26	0,7	3889
Septembre	963	53,0	618	34,0	176	6,9	20	1,1	40	2,2	1817
Totaux	6039	44,9	5846	43,5	1377	10,2	73	0,5	119	0,9	13454

- Évolution de la clientèle par profil

Le nombre de pèlerins étant marginal, ils n'ont pas été reportés sur le graphique ci-contre.

Nous pouvons remarquer une nette augmentation de la clientèle nationale durant la haute saison au détriment de la clientèle de proximité qui a tendance à disparaître des flux de fréquentation durant l'été.

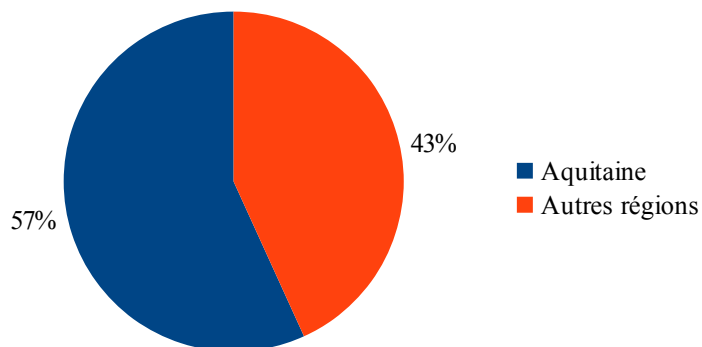


II. L'origine de la clientèle française

La clientèle française représente **88,9 %** de la clientèle totale accueillie à l'Office de Tourisme.

- Proportion de la clientèle aquitaine et française

La clientèle touristique reçue à l'Office de Tourisme est constituée majoritairement d'une clientèle de proximité. En effet, **57%** des visiteurs reçus proviennent de la région Aquitaine, et plus particulièrement du département des Landes (pour 88,9 % d'entre eux).



- Provenance de la clientèle Française (hors Aquitaine)

Durant la haute saison 2011, soit du 1^{er} juin au 30 septembre, l'Office de Tourisme du Marsan a accueilli **5 168 touristes français**. Les cinq régions les plus représentées sont :

- Île de France, avec 844 touristes,
- Pays de Loire, qui comptabilise 527 touristes,
- Puis la région **Midi-Pyrénées**, avec 448 personnes,
- En quatrième position, la région **Bretagne**, avec 389 touristes
- Et la région **PACA**, avec 335 touristes recensés

A titre de comparaison avec 2010 pour cette même période : l'Île de France et les Pays de Loire conservent leurs places respectives, tandis que les régions Bretagne et Midi-Pyrénées gagnent toutes deux une place.

Seule la région Rhône-Alpes, positionnée en troisième place l'an dernier, disparaît du classement au profit de la région PACA qui fait cette année son apparition dans le Top 5 des régions les plus représentées.

III. L'origine de la clientèle étrangère

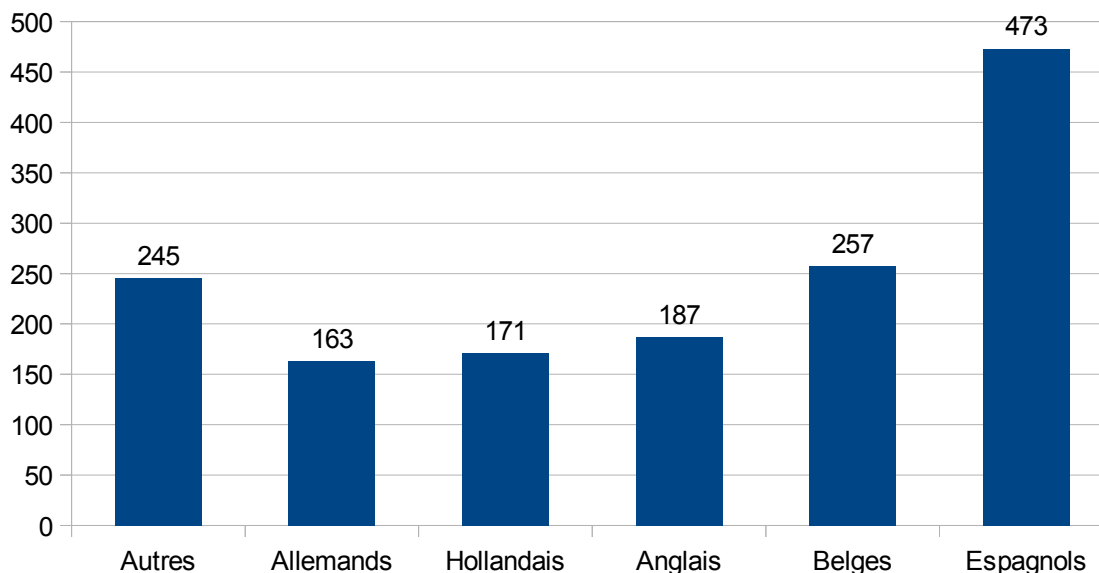
La part de la clientèle étrangère est de **11,1%** pour cette saison 2011 contre 9,2 % l'an dernier. Nous pouvons donc constater une légère augmentation de la clientèle étrangère.

Les cinq nationalités étrangères les plus représentées parmi les touristes reçus à l'Office de Tourisme du Marsan :

- 1. Espagne (1^{er} déjà en 2010) ▲
- 2. Belgique (quatrième en 2010) ▲
- 3. Royaume-Uni, (second en 2010) ▼
- 4. Pays-Bas, (cinquième en 2010) ▲
- 5. Allemagne, (troisième en 2010). ▼

Ces cinq pays représentent 83,6 % de la fréquentation touristique étrangère durant cette saison 2011.

- Répartition de la clientèle étrangère par nationalités



IV. Bilan des visites guidées estivales 2011

L'été 2011 a été un test pour la programmation des visites guidées de Mont-de-Marsan.

Du 1^{er} juillet au 31 août, 57 visites guidées ont été réalisées sur le terrain par Céline, Audrey et Bernard, guides interprètes régionaux. Ainsi, **320 visiteurs** ont découvert Mont-de-Marsan grâce à 6 thématiques différentes créées et programmées pour l'occasion.

On note auprès des personnes sondées, qui ont rempli leur questionnaire de satisfaction après chaque visite, une préférence pour des thématiques fortes, identitaires, avec des animations et des **dégustations**. On constate, après analyse des retours, que le **public a été satisfait** ; « c'est une initiative à renouveler qui permet de faire découvrir la ville sous un autre angle ».

Les **5 « Visites gourmandes de la vieille ville »**, conviviales et familiales ont répondu à une attente avec ces **48 participants**.

Les **5 visites « Au fil de l'eau, au gré des fleurs »** ont plu à **55 visiteurs** par leur côté environnemental (projet des berges), en vogue ainsi que la nouveauté du concept.

Quant aux **20** visites quotidiennes (5 en juillet et 15 en août) intitulées « **Mont-de-Marsan historique et patrimonial** », dites plus classiques, elles connaissent une fréquentation modeste mais ont intéressé **106 personnes au total** (un public montois qui découvre ou redécouvre sa ville et des touristes de passage venus parfois en famille). Remarque : c'est la seule visite guidée qui existait initialement à l'Office de Tourisme.

Un **trio de tête** se démarque par son originalité, ses animations inédites, ses acteurs de qualité :

- N° 1 : « **Le Moun sous les étoiles** » ou balades gasconnes aux flambeaux : **2** visites nocturnes inédites **complètes (60 personnes)** axées sur les traditions culturelles, gastronomiques, linguistiques avec un buffet du cru, une banda locale et une intervenante en gascon.
- N° 2 : « **Au cœur de la feria montoise** » : **2** visites (**43 personnes**).
- N° 3 : « **Au rythme du flamenco** » : **1** visite (**8 personnes**).

Les participants aux visites guidées ont pris connaissance de l'information grâce à **différents moyens de communication (Internet, dépliant, Office de Tourisme, hébergeurs, bouche à oreilles)**.

Toutefois, la presse a eu un impact non négligeable au niveau local :

- articles et brèves dans l'agenda du journal « Sud-Ouest »,
- article en gascon sur « Sud-Ouest » dans la rubrique de Jean-Jacques Fénéié pour les nocturnes,
- chronique en gascon de Bénédicte Fénéié sur France Bleu Gascogne fin juin.

De plus, l'Office de Tourisme a diffusé largement **le dépliant des visites guidées de l'été** auprès de son réseau habituel et des différentes cibles recensées.

Quant au **public**, on note surtout la participation de **locaux** : Mont-de-Marsan, Marsan Agglomération et landais.

Les **touristes** viennent de diverses régions françaises : Ile-de-France, Normandie, Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire, Bretagne, Champagne-Ardenne, Poitou-Charentes.

Une expérience touristique **à renouveler donc pour l'été prochain**, avec une **reconduction des thématiques**, des améliorations de l'existant (repositionnement sur des horaires, un circuit, des intervenants, une interactivité, notamment pour la visite gourmande), **plus de dates** et de nouvelles **pistes** à explorer...

Une proposition sera faite en mars 2012 pour la programmation estivale, incluant un projet de transversalité avec les Offices de Tourisme des Landes d'Armagnac.