

Bilan Qualité hiver 2024-25

Service Accueil

Bilan partiel au 13/03/25 (le bilan définitif sera dressé à la fin du mois d'avril)

I. Bureau d'information touristique de La Mongie	3
A. Fréquentation	3
1. Décembre - Vacances de Noël	3
2. Janvier	4
3. Février & mars - Vacances d'hiver	6
B. Ressenti des équipes	7
1. Décembre - Vacances de Noël	7
2. Janvier	8
3. Février & mars - Vacances d'hiver	8
C. Réclamations - Avis	9
1. Décembre - Vacances de Noël	9
a) Fiches de réclamation	9
b) Avis - Fiche établissement Google	10
2. Janvier à mars - Premier trimestre 2025	10
a) Fiches de réclamation	10
b) Avis - Fiche établissement Google	11
D. Bilan global	11
II. Office de tourisme de Bagnères-de-Bigorre (en cours)	12
A. Fréquentation	12
B. Ressenti des équipes	12
C. Réclamations - Avis	12
1. Fiches de réclamation	12
2. Avis - Fiche établissement Google	12
D. Bilan global	12
III. Accueil Hors Les Murs (AHLM)	12
A. La Mongie	13
B. Site de Payolle	13
C. Bilan global	14
IV. Bilan navettes	14
A. Navettes à destination de Payolle hiver - 24/25	15
B. SKIBUS	16
V. Suggestions, pistes d'amélioration (en cours)	17

Cette synthèse fait le bilan qualité du pôle accueil de l'Office de tourisme Tourmalet Pic du Midi sur la saison hiver sur les BIT de la Mongie et Bagnères-de-Bigorre.

Les indicateurs sont les suivants : questionnaires de satisfaction (remarques et suggestions visiteurs), les réclamations et la fréquentation.

I. Bureau d'information touristique de La Mongie

A. Fréquentation

1. Décembre - Vacances de Noël

L'Office de tourisme (OT) s'est doté d'un nouvel outil concernant le comptage de ses visiteurs et de la fréquentation. Il dispose désormais de cellules de comptage (entreprise My People Counter) sur chaque porte d'entrée. Le décompte est réalisé systématiquement à chaque passage. Toutefois, 8 entrées sont décomptées chaque jour sur chaque site ce qui correspond au nombre moyen de passages des agents de l'OT.

L'OT dispose donc désormais d'une approche quantitative (cellules de comptage) et qualitative (données recueillies par les conseillers en séjour via l'outil Tourinsoft).

D'un point de vue quantitatif :



Source : OPTEIO / My People Counter

L'OT comptabilise 4 502 entrées sur le bureau de La Mongie avec une très forte augmentation de la fréquentation sur les vacances scolaires. On constate une fréquentation plus importante sur la période du Nouvel An et globalement sur la seconde partie des vacances avec un pic à près de 500 personnes accueillies sur la journée du 29 décembre. Une moyenne de 173 personnes a été accueillie sur le bureau (bureau fermé en début de mois).

D'un point de vue qualitatif :

DECEMBRE	Mode de contact (Guichet)	Mode de contact (Téléphone)	TOTAL
2024-49	15	15	30
2024-50	91	108	199
2024-51	210	61	271
2024-52	758	120	878
2025-01	306	32	338
TOTAL	1380	336	1716
TX. EV. 2023	275,00%	32,28%	175,88%
Top 5 départ. origine	1. Loire-Atlantique (44) 10,53% 2. Gironde (33) 10,53% 3. Hautes-Pyrénées (65) 10,05% 4. Vendée (85) 5,6% 5. Charente-Maritime (17) 5,33%	1. Hautes-Pyrénées (65) 4,1% 2. Gironde (33) 2,8% 3. Pyrénées-Atlantiques (64) 2,33% 4. Haute-Garonne (31) 1,37% 5. Landes (40) 0,82%	

Source : Tourinsoft

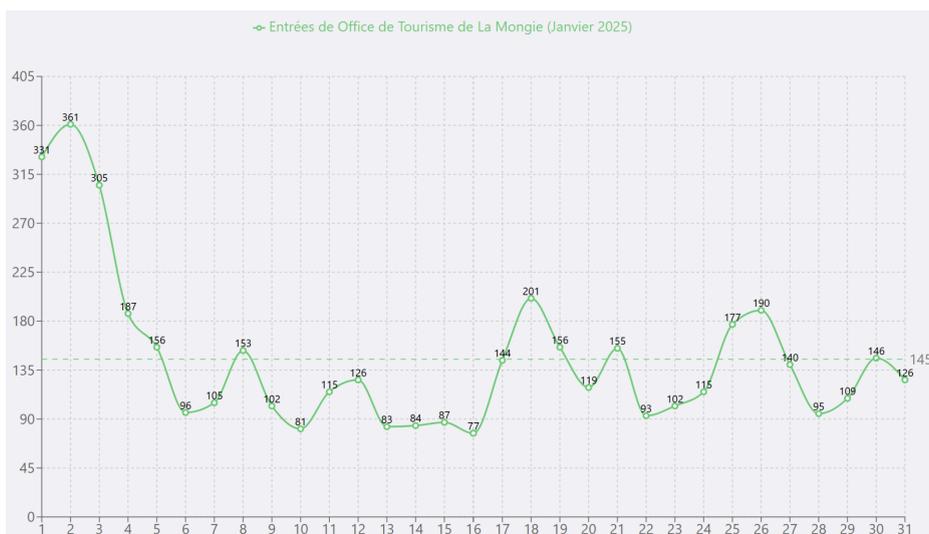
L'OT constate une belle augmentation du nombre de contacts au regard des chiffres de l'année dernière (à relativiser au regard d'un problème de saisie l'année dernière). 1380 contacts ont été comptabilisés sur le mois de décembre.

Un début de saison avant les vacances scolaires qui a amené des skieurs locaux sur la station à la mi décembre lors des week-ends avec une météo plutôt bonne. Au cours des vacances, une fréquentation importante avec un public familial, essentiellement issu de la côte atlantique. Des familles en séjour ou court séjour (3 ou 4 jours. Une météo très favorable à la pratique du ski, notamment sur la seconde semaine des vacances de Noël.

Les demandes portaient essentiellement sur des questions d'ordre pratique sur la station et le domaine skiable mais aussi sur l'offre raquettes à neige de la station (environ 75% des contacts). Le public était en recherche d'animations sur la station et d'activités "hors ski". Les chiens de traîneaux, motoneiges, raquettes à neige étaient fortement plébiscités.

2. Janvier

D'un point de vue quantitatif :



Source : OPTEIO / My People Counter

L'OT comptabilise 4 517 entrées sur le bureau de La Mongie avec une très forte augmentation de la fréquentation sur les vacances scolaires (première semaine). La première semaine du mois affiche une hausse de fréquentation du fait des vacances scolaires avec un pic à près de 400 personnes accueillies sur la journée du 02 janvier. Le reste du mois reste beaucoup plus calme avec un nombre d'entrées oscillant, globalement entre 80 et 150 personnes par jour. Une moyenne de 145 personnes a été accueillie sur le bureau.

D'un point de vue qualitatif :

JANVIER	Mode de contact (Guichet)	Mode de contact (Téléphone)	TOTAL
2025-01	374	52	426
2025-02	169	77	246
2025-03	228	78	306
2025-04	388	93	481
2025-05	149	54	203
TOTAL	1308	354	1662
TX. EV. 2024	116,92%	51,28%	98,57%
Top 5 départ. origine	1. Gironde (33) 12,83% 2. Loire-Atlantique (44) 7,34% 3. Hautes-Pyrénées (65) 7,12% 4. Charente-Maritime (17) 6,53% 5. Haute-Garonne (31) 6,23%	1. Gironde (33) 2,89% 2. Hautes-Pyrénées (65) 2,37% 3. Pyrénées-Atlantiques (64) 1,85% 4. Haute-Garonne (31) 1,19% 5. Loire-Atlantique (44) 1,04%	

Source : Tourinsoft

L'OT constate une belle augmentation du nombre de contacts au regard des chiffres de l'année dernière (à relativiser au regard d'un problème de saisie l'année dernière). 1 308 contacts ont été comptabilisés sur le mois de janvier.

Les séjours étaient peu nombreux au cours du mois de janvier. Toutefois, la côte atlantique reste fortement représentée dans les statistiques de fréquentation. C'est un public de jeunes actifs sans enfant ou de retraité qui était présent. En outre, la clientèle de proximité (65 et 31) était présente, notamment sur les week-ends.

Les demandes portaient essentiellement sur des questions d'ordre pratique sur la station et le domaine skiable mais aussi sur l'offre raquettes à neige de la station (environ 75% des contacts).

3. Février & mars - Vacances d'hiver

D'un point de vue quantitatif :



Source : OPTEIO / My People Counter

L'OT comptabilise 11 666 entrées sur le bureau de La Mongie sur les quatre semaines de vacances scolaires (toutes zones confondues). Les semaines du 10 et 17 février sont celles qui ont amené le plus de vacanciers sur la station. Il s'agissait des semaines au cours desquelles deux "zones" étaient en vacances simultanément. Un pic de fréquentation a été constaté le samedi 15 et dimanche 16 février atteignant ainsi un accueil de quasiment 600 personnes sur la journée du dimanche. Le volume de visiteurs accueilli a été soutenu tout au long de la période avec une moyenne de 388 visiteurs par jour. Une baisse est, néanmoins, constatée sur la dernière semaine de vacances (début mars) avec une moyenne de 295 visiteurs accueillis.

D'un point de vue qualitatif :

Seules les statistiques du mois de février ont été exploitées à l'heure actuelle. Les statistiques du mois de mars viendront enrichir cette analyse à la fin du mois.

FEVRIER	Mode de contact (Guichet)	Mode de contact (Téléphone)	TOTAL
2025-05	265	75	340
2025-06	522	98	620
2025-07	1102	104	1206
2025-08	748	42	790
2025-09	528	97	625
TOTAL	3165	416	3581
TX. EV. 2024	74,09%	87,39%	75,54%
Top 5 départ. origine	1. Loire-Atlantique (44) 14,71% 2. Gironde (33) 10,61% 3. Vendée (85) 8,19% 4. Haute-Garonne (31) 6,36% 5. Hautes-Pyrénées (65) 4,63%	1. Hautes-Pyrénées (65) 1,7% 2. Gironde (33) 1,57% 3. Haute-Garonne (31) 1,17% 4. Pyrénées-Atlantiques (64) 0,69% 5. Loire-Atlantique (44) 0,5%	

Source : Tourinsoft

L'OT constate une belle augmentation du nombre de contacts au regard des chiffres de l'année dernière (à relativiser au regard d'un problème de saisie l'année dernière).

3 165 contacts ont été comptabilisés sur le mois de février.

Les vacanciers de la côte atlantique restent majoritaires dans la fréquentation de notre accueil et de notre station. Les séjours étaient des séjours d'une durée d'une semaine (de samedi à samedi) sur la station. Les vacanciers étaient présents sur la station et ne souhaitaient pas s'en éloigner. Les navettes Skibus étaient plébiscitées pour descendre sur Bagnères-de-Bigorre. Néanmoins, la majorité des vacanciers souhaitaient rester sur la station et profiter de l'ensemble des services que cette dernière offre.

Les demandes portaient essentiellement sur des questions d'ordre pratique sur la station et le domaine skiable mais aussi sur l'offre raquettes à neige de la station (environ 85% des contacts). Le public était en recherche d'animations sur la station et d'activités "hors ski". Les chiens de traîneaux, motoneiges, raquettes à neige étaient fortement plébiscités.

B. Ressenti des équipes

1. Décembre - Vacances de Noël

Un bon lancement de saison qui s'est fait avant les vacances de Noël. Cela nous a permis de nous accorder et de nous organiser.

L'Agence postale de La Mongie a ouvert le 16 décembre et reste ouverte tout au long de la saison aux horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h (sauf les week-ends et jours fériés).

Les pots d'accueil du dimanche (22 et 29 décembre) ont rencontré un beau succès, malgré la météo du 22 décembre (pluie et neige). Une cinquantaine de personnes étaient présents le 22 et 80 le 29. Les vacanciers ont été accueillis autour de produits locaux (tourte, apéritif, sirops), vin chaud et chocolats. Les partenaires ont ainsi pu prendre la parole et présenter leurs activités (accompagnateurs en montagne et école de ski). Ce fut de beaux moments d'échanges mais aussi d'animations (coloriages pour les enfants et intervention de l'Office départemental des sports (le 29/12)). Le format reste cependant court (1h, de 17h à 18h). L'OT travaille à dynamiser et enrichir ces moments par de nouvelles animations et interventions.

Quatre pots d'accueil sont prévus, de nouveau, sur les vacances d'hiver les dimanches d'arrivées à 17h. Tous les partenaires de l'Office de tourisme y sont conviés.

2. Janvier

Le mois de janvier a été un mois plutôt calme. La fréquentation dans nos accueils était moins importante mais restait soutenue. La fin du mois a été marquée par un enneigement qui commençait à s'amoinrir. Le domaine skiable était toujours ouvert pour une très grande partie mais les activités « hors ski » devenaient de plus en plus difficiles. Le temps était, de manière générale, beau. Les journées ensoleillées (généralement les dimanches) permettaient de voir de nombreux skieurs venir sur la station à la journée en excursionnistes (originaires du département ou des départements voisins (32, 64). Les vacanciers étaient présents dans une moindre mesure.

Le manque d'animations, cependant, au cours de cette période était quelque peu dommageable pour les visiteurs en séjour. De grands événements, comme réalisés sur les stations aux alentours, permettraient, certainement, d'amener davantage de monde sur cette période.

3. Février & mars - Vacances d'hiver

Les quatre semaines de vacances d'hiver ont été très intenses. Les vacanciers sont arrivés en nombre dès le premier week-end des vacances scolaires. La fréquentation de l'accueil a été très importante, chaque semaine, du samedi après-midi jusqu'au lundi soir. L'effet « d'arrivée » sur la station s'est fait ressentir. À cette occasion, les demandes portaient essentiellement sur les activités « hors ski » (notamment les sentiers de raquettes à neige) ainsi que l'agenda des manifestations de la semaine.

L'Agence postale a très bien fonctionné au cours de la période avec une très forte demande de timbres à l'unité mais aussi, dans une moindre mesure, d'envois de courriers recommandés, de colis, et de retraits sur comptes épargne.

Les pots d'accueil du dimanche (09, 16, 23 février et 02 mars) ont trouvé leur public. Les vacanciers étaient nombreux, venus pour obtenir les bons plans et informations pratiques pour leur séjour mais aussi rencontrer les prestataires de la station. Ces derniers ont été, cependant, peu nombreux (2 ou 3 seulement par pot). Les vacanciers ont été accueillis autour de produits locaux (tourte, apéritif, sirops) et vin chaud. Dans l'optique de dynamiser et animer ces moments, des animations ont été proposées : l'Office départemental des sports est intervenu à deux reprises (09/02 et 23/02) avec un stand de prévention des risques en montagne, la sharing box sur le thème de la Saint-Valentin a été mise en fonctionnement le 16/02.

En termes de fréquentation :

- Pot d'accueil du 09/02 : 50 personnes (pluie)
- Pot d'accueil du 16/02 : 100 personnes (beau temps)
- Pot d'accueil du 23/02 : 70 personnes (beau temps?)
- Pot d'accueil du 02/03 : 50 personnes (temps gris)

Un travail d'enrichissement sur le contenu de ces pots d'accueil doit être poursuivi pour proposer davantage d'animations et mobiliser les acteurs de la station.

De manière globale, sur l'ensemble des périodes, l'accueil des visiteurs s'est correctement déroulé.

Au regard des remarques formulées les autres années :

- Le service de navette de station ainsi que le Skibus ont correctement fonctionné, mis à part la liaison entre la station et le P5 (cf. réclamation ci-dessous).
- La communication entre les services s'est améliorée, notamment avec l'utilisation du chat en ligne (Domaine skiable et Pic du Midi).
- Les animations du 24/12 ainsi que du 31/12 ont été fortement plébiscitées et ont plu, tout comme les concerts en station.
- Les animations régulières proposées tout au long de la saison (constructions neige et balades de station) ont aussi été fortement plébiscitées. L'animation « constructions neige » a été complète à de nombreuses reprises au cours des semaines de vacances scolaires. Les animations « jeux géants » et « jeux collectifs » ont fait leur retour à partir du mois de février. Ces animations sont appréciées. Les familles sont en quête d'animations gratuites comme celles ci sur la station.

Il est à noter, que des petites problématiques ont été soulevées dans les accueils :

- Le manque de casiers consignes pour dépôt des affaires personnelles
- L'offre de sentiers raquettes à neige qui est largement sous dimensionnée au regard des demandes formulées dans nos accueils (quasiment 80% des demandes).
- Des problématiques de propreté dans la station ont été mises en exergue (poubelles débordantes).
- L'offre de la family zone a été parfois perçue comme décevante. En effet, peu d'activités sont proposées au regard de celles proposées sur le versant Barèges. De nombreuses familles ont été déçues.
- Les animations ont, certains, jours été manquantes sur la station. Les familles étaient très demandeuses à l'accueil. Des animations en soirée, notamment sur le 31 décembre pourraient être à prévoir après le feu d'artifice. Les concerts en station n'ont été proposés que sur deux dates. Les visiteurs sont demandeurs de ce type d'animations sur toute la saison, voire plusieurs fois par semaine.
- L'offre de distributeur automatique de billets (DAB) est insuffisante sur la station (1 seul au niveau de l'OT). Ce DAB dysfonctionne très régulièrement. De plus, un second au niveau de la Résidence Mongie Tourmalet sera extrêmement pertinent.
- La borne de recharge pour véhicules électriques a dysfonctionné tout au long des vacances scolaires. Une seconde borne sur la station serait pertinente.
- L'absence de réseau mobile pour les clients de l'opérateur Free est une réelle problématique sur la station qui génère beaucoup de mécontentement.
- Une salle hors sac accessible à tous est très régulièrement demandée.

C. Réclamations - Avis

1. Décembre - Vacances de Noël

a) Fiches de réclamation

L'OT a été destinataire de **2 réclamations** sur la période et qui concernent le secteur de La Mongie.

Date	Objet	Entité mise en cause	Traitement
26/12/24	Défaut d'information sur les navettes station	Billetterie Pic du Midi	27/12/24 Mail transmis avec les informations justes au service Relation Client du Domaine skiable / Pic du Midi
26/12/24	Absence de navette entre Bagnères-de-Bigorre et La Mongie le 31/12 en soirée.	CCHB	27/12/24 Mail à Mathias Dané (CCHB)

Les réclamations ont été peu nombreuses au regard du flux de visiteurs.

Toutefois, la problématique de la liaison entre la station et le parking P5 en fin de journée, au moment des retours des "coucheurs de soleil" au Pic du Midi pose encore quelques problèmes. L'information a été transmise. Une solution a été trouvée entre les services de la ville et le Pic du Midi.

b) Avis - Fiche établissement Google

L'OT a reçu 2 avis sur la période sur la fiche établissement du BIT de La Mongie.

1 avis ne concernait pas les services de l'OT. Il avait pour note 1 étoile. Il a été traité comme une réclamation (cf. ci-dessus, réclamation du 26/12/24 portant sur les navettes station).

1 avis concernait en partie les services de l'OT et le domaine skiable indiquant que peu d'espaces pour la pratique de la luge étaient disponibles sur le versant La Mongie. La note était de 4 étoiles.

Note globale sur la période : 2,5/5

Conclusion/recommandations :

- Une clarification concernant le service de navettes sur la station et notamment celle réalisant la liaison entre la station et le parking P5 semble nécessaire.
- Un développement de l'offre de pistes de luge serait un réel atout pour la station au regard des nombreuses demandes.

2. Janvier à mars - Premier trimestre 2025

a) Fiches de réclamation

L'OT a été destinataire de **4 réclamations** sur la période et qui concernent le secteur de La Mongie.

Date	Objet	Entité mise en cause	Traitement
05/02/25	Nombre insuffisant de	CCHB	05/02/2025 Mail à

	navettes Skibus		Mathias Dané (CCHB)
08/02/25	Nombre insuffisant de navettes Skibus, navettes pleines	CCHB	08/02/2025 Appel à Magali Molenac + directeur Keolis. Mail à Mathias Dané (CCHB)
19/02/25	Faible fréquence des navettes inter station	Mairie Bagnères de Bigorre	19/02/25 Mail au Centre Administratif de La Mongie
26/02/25	Mauvaise expérience	OT	26/02/25, envoi du mail au plaignant pour précision sur l'expérience vécue (aucun lieu, aucune carence d'information n'est mentionné dans le formulaire de contact)

Les réclamations ont été peu nombreuses au regard du flux de visiteurs.

La principale raison des réclamations reste la problématique des transports (même si les réclamations restent marginales au regard du nombre d'usagers sur la période). Ces remarques et réclamations seront prises en compte lors des bilans effectués avec les services de la CCHB en fin de saison.

b) Avis - Fiche établissement Google

L'OT a reçu 3 avis sur la période sur la fiche établissement du BIT de La Mongie.

Les 3 avis attribuent la note de 5 étoiles. Tous sont relatifs à la qualité de l'accueil et de l'information qu'ils ont reçu lors de leur venue ou leur contact avec le BIT de La Mongie.

Note globale sur la période : 5/5

Conclusion/recommandations :

La formation des équipes et leur professionnalisme permettent de garantir un accueil de qualité sur la station. Des actions de formation, de communication interne, de sensibilisation, d'éducteurs seront ainsi reconduites afin de conserver la même qualité d'accueil sur le BIT.

D. Bilan global

Points forts	Points faibles
Ouverture du Domaine skiable avant les vacances scolaires de décembre et une ouverture quasi globale sur les périodes de vacances (+ de 95%)	Manque de casiers consignes
Fonctionnement navette station et Skibus	Fonctionnement de la navette vers le P5
Offre d'animations les soirs de fêtes (24/12 et 31/12) mais aussi au cours des vacances	Propreté de la station (poubelles et sacs pour déjections canines)
Communication entre les services présents sur la station	Manque d'animations en soirée et hors vacances scolaires
Offre tarifaire (carte Flex, carte No Souci)	Manque d'animations « hors ski » et sur la family zone
	Offre incomplète : luge et raquettes à neige
	Manque d'un second DAB
	Manque d'une seconde borne de recharge pour véhicules électriques
	Manque d'une salle hors sac accessible à tous
	Dysfonctionnement du réseau mobile pour les clients Free

II. Office de tourisme de Bagnères-de-Bigorre *(en cours)*

A. Fréquentation

B. Ressenti des équipes

C. Réclamations - Avis

1. Fiches de réclamation
2. Avis - Fiche établissement Google

D. Bilan global

III. Accueil Hors Les Murs (AHLM)

Un test a été réalisé au cours de vacances d'hiver sur la station de La Mongie et le site de Payolle en menant des actions d'accueil hors les murs.

L'idée est ainsi d'aller au plus près de nos visiteurs et vacanciers, sur leurs lieux de vacances, d'assurer la promotion de notre territoire et de leur délivrer l'information la plus pertinente possible et adaptée à leur séjour.

Deux lieux pour réaliser ces AHLM ont été identifiés sur le territoire. Les AHLM ont été assurés sur deux temps, chaque semaine au cours des quatre semaines de vacances scolaires au regard des disponibilités du personnel.

A. La Mongie

Sur la station de La Mongie, la billetterie de la « Résidence La Mongie - Tourmalet » a été choisi.

Les AHLM ont été assurés le mardi matin.

La date du mardi a été choisie au regard des disponibilités du personnel mais aussi des arrivées de vacanciers qui ont lieu chaque semaine. Le but était de capter le flux de vacanciers qui se rendait en billetterie sur la Résidence. C'est un public qui était, habituellement peu ou pas capté, l'OT n'ayant pas de présence sur le haut de station.

Le conseiller en séjour en poste réalisait l'AHLM devant la billetterie ou à l'intérieur de la billetterie en fonction de la météo entre 9h15 et 11h30.

- Mardi 11/02 : 15 contacts
- Mardi 18/02 : 6 contacts
- Mardi 25/02 : 10 contacts
- Mardi 04/03 : 5 contacts

Bilan :

Une action qui affiche un bilan quantitatif faible mais qualitativement important.

En effet, même si cette action a permis de renseigner un nombre relativement limité de visiteurs, elle a permis à l'équipe de l'Office de tourisme de partir à la rencontre de ses partenaires sur le haut de la station et ainsi renforcer les liens. La présence sur la Résidence a été fortement appréciée des vacanciers et des professionnels qui se sentent tous deux parfois « délaissés » par rapport au bas de station.

Une réflexion sur le lieu mais aussi et surtout sur le jour de présence est à mener pour les années futures.

B. Site de Payolle

Le choix a été fait d'utiliser les navettes assurant la liaison entre La Mongie et Payolle afin de réaliser de la médiation mais aussi de se rendre sur Payolle pour assurer un AHLM.

Les AHLM avaient lieu les mercredis après-midi. Le choix de ce créneau a été fait au regard des disponibilités du personnel et de la fréquentation de la navette les années précédentes.

Un temps de médiation avait lieu avec les vacanciers présents dans la navette au départ de La Mongie à 13h30. Il permettait de promouvoir les activités dans la vallée mais aussi administrer le questionnaire d'enquête sur les mobilités du CEREMA.

Une fois arrivé sur le site de Payolle, le conseiller en séjour était en itinérance avec un sac à dos et un oriflamme « Office de tourisme ». Le renseignement était réalisé en itinérance entre « la virgule » et le lac de Payolle. C'est un format moins formel, sous forme de maraude.

Le conseiller en séjour reprenait, ensuite, la navette à 16h30 vers La Mongie.

- Mercredi 12/02 : 8 contacts
- Mercredi 19/02 : 17 contacts
- Mercredi 26/02 : 7 contacts
- Mercredi 05/03 : annulé (aucun inscrit navette + temps couvert)

Bilan :

Une action qui affiche un bilan quantitatif faible mais qualitativement important.

En effet, même si cette action a permis de renseigner un nombre relativement limité de visiteurs, elle a permis à l'équipe de l'Office de tourisme de partir à la rencontre de ses partenaires sur le site de Payolle et ainsi renforcer les liens. Les restaurateurs et commerçants ont apprécié. Les vacanciers trouvaient la démarche étonnante et intéressante.

L'aspect itinérant, sur une première partie d'après midi est intéressant. Toutefois, un point fixe pour le renseignement sur une seconde partie de l'après-midi pourrait aussi être une solution pour rythmer ce temps d'AHLM.

La limite de cet AHLM sur le site de Payolle reste la météo. Lors des journées ensoleillées, le site est fortement fréquenté. À l'inverse, les jours où le temps est gris, pluvieux et/ou bouché, peu de personnes le fréquentent.

C. Bilan global

Ces AHLM ont permis d'asseoir la présence de l'OT sur un périmètre plus large que celui de ses BIT. Ils ont permis de capter des visiteurs qui n'auraient peut-être pas franchi la porte d'un BIT mais aussi et surtout créer et renforcer le lien avec les prestataires de la Résidence La Mongie- Tourmalet et ceux du site de Payolle.

Les AHLM en période hivernale semblent tout à fait pertinents. Néanmoins, les lieux, le jour ainsi que le format sont perfectibles. Il s'agit d'un premier test qui permettra d'affiner les propositions pour les saisons suivantes.

IV. Bilan navettes

Deux navettes saisonnières ont été mises en fonctionnement par la CCHB : le Skibus (assurant la liaison entre Bagnères-de-Bigorre et La Mongie), les navettes pour Payolle (assurant la liaison entre Bagnères-de-Bigorre et Payolle et entre La Mongie et Payolle).

L'Office de tourisme assurait la promotion de ces services et les réservations pour les navettes à destination du site de Payolle.

A. Navettes à destination de Payolle hiver - 24/25

Les navettes ont été en fonctionnement du 08/02/25 au 10/03/25. Les navettes étaient sur réservation (à réaliser jusqu'à la veille 17h).

Ces navettes ont rencontré un succès mitigé.

Mongie <> Payolle	Aller 9h20	Retour 12h30	Aller 13h30	Retour 16h30
Mer. 12/02	19	15	5	11
Ven. 14/02	13	10	10	11
Mer. 19/02	14	6	18	27
Ven. 21/02	9	9	0	0
Mer. 26/02	3	2	7	7
Ven. 28/02	3	3	4	4
Mer. 05/03	2	2	0	0
Ven. 07/03	3	3	0	0
TOTAL	66	50	44	60

= 220 trajets réalisés, **soit 110 personnes transportées (contre 170 en 2024; soit une baisse de 54% par rapport à 2024)**

B2B <> Payolle	Aller 9h30	Retour 12h50	Aller 13h50	Retour 17h
Dim. 09/02	9	8	3	4
Mar. 11/02	3	0	1	4
Dim. 16/02	10	0	2	12
Mar. 18/02	3	2	0	1
Dim. 23/02	7	0	0	7
Mar. 25/02	0	0	2	2
Dim. 02/03	6	4	0	2
Mar. 04/03	2	0	0	2
Dim. 09/03	4	1	6	9

TOTAL	44	15	14	43
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

= 116 trajets réalisés, **soit 58 personnes transportées (contre 47 en 2024; soit une augmentation de 19% par rapport à 2024)**

Bilan :

Ces navettes sont très intéressantes pour les touristes mais sont tributaires de la météo au regard des activités à réaliser sur le site de Payolle.

Le faible enneigement du site de Payolle n'a pas ou peu permis aux visiteurs de pratiquer l'activité raquettes à neige (phare habituellement sur le site).

Les rotations des navettes avaient parfois lieu sur des journées à la météo peu favorable. Les visiteurs étaient donc réticents à se rendre sur Payolle.

Le système de réservation est un frein, les visiteurs se décident, bien souvent, à partir à la dernière minute.

L'enneigement important, cette année, sur la station de La Mongie n'a pas contribué à la réussite des liaisons entre La Mongie et Payolle. L'année dernière, la neige a été moins présente sur La Mongie. Les vacanciers recherchaient alors des activités à réaliser « hors ski », des balades. Les liaisons vers Payolle étaient alors extrêmement pertinentes.

Une souplesse dans le déclenchement des navettes serait un plus.

B. SKIBUS

La navette « Skibus » sont en fonctionnement depuis l'ouverture du Domaine skiable le samedi 14 décembre 2024 (et le sera jusqu'au 06 avril 2025; fermeture du Domaine skiable).

Ce service est toujours très apprécié des vacanciers comme des locaux.

Il permet :

- de désengorger les parkings de la station,
- à des vacanciers de loger sur Bagnères-de-Bigorre et la vallée,
- d'éviter à des conducteurs qui ne sont pas à l'aise en milieu montagnard d'être en difficulté sur la route. Ils peuvent ainsi stationner sur la ville et emprunter la navette.

La politique tarifaire est très attractive.

Néanmoins, le service a atteint ses limites au cours de quelques week-ends d'affluence (notamment sur les week-ends hors des périodes de vacances scolaires) ou de nombreux excursionnistes souhaitent se rendre sur la station. Ainsi, le calibrage des navettes n'était pas correct et le déclenchement de nouvelles navettes était long (ce qui est à la fois très difficile à prévoir).

En outre, le système de paiement en espèces a pu être un frein. L'acceptation de la carte bancaire serait un vrai plus.

C'est un service qui fonctionne, dans l'ensemble, et qui doit être conservé.

V. Suggestions, pistes d'amélioration *(en cours)*