

Envoyé en préfecture le 13/04/2012  
Reçu en préfecture le 13/04/2012

Affiché le



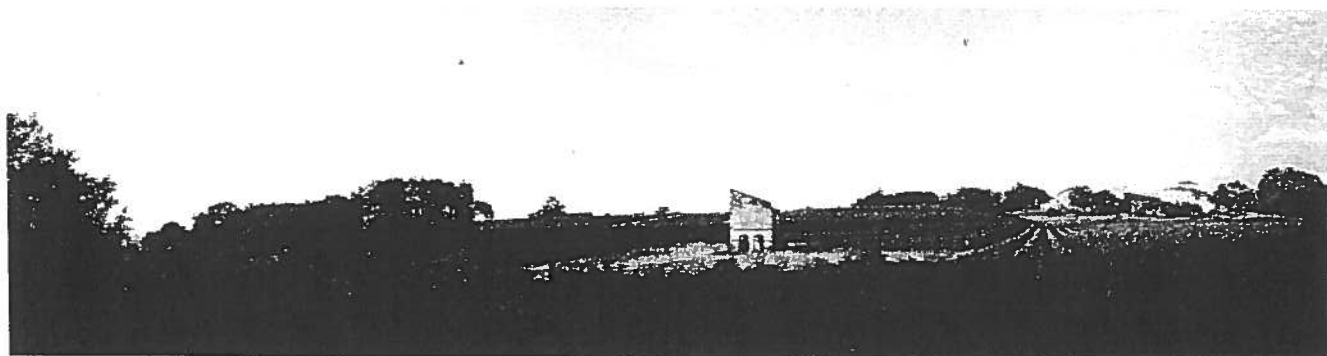
Office de  
Tourisme \* \*  
de la Communauté de  
Communes de la  
Ténarèze

# **RAPPORT D'ACTIVITES**

## de l'OFFICE de TOURISME

### de la COMMUNAUTE de COMMUNES de la TENAREZE

## **EN 2011**



Grand Site Flaran-Baïse-Armagnac, Photographies Dominique VIET © Comité Régional du Tourisme Midi-Pyrénées

Envoyé en préfecture le 13/04/2012

Reçu en préfecture le 13/04/2012

Affiché le



Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992, portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la Communauté de Communes de la Ténarèze a confié les missions de service public d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique locale à l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes de la Ténarèze, par délibération en date du 07 juillet 2009. Ces missions sont détaillées dans le rapport d'activités.

Le 29 janvier 2011, la signature du contrat Grands Sites Midi-Pyrénées « **Flaran-Baïse-Armagnac** » à l'Abbaye de Flaran a validé l'engagement de notre territoire dans le réseau des Grands Sites de Midi-Pyrénées. Ce contrat s'articule autour de trois sites majeurs formés par l'Abbaye de Flaran, la cité épiscopale de Condom et la cité médiévale de Larressingle. Cette signature a marqué l'engagement des différents partenaires à la mise en œuvre de la programmation inscrite dans ce contrat. Un des projets phare partagé avec la Communauté de la Communes porte sur l'aménagement d'un Office de Tourisme à dimension régionale et d'un espace de découverte des paysages validé pour ce dernier dans le cadre du Pôle d'Excellence Rurale « Vignes et Patrimoine en Gascogne ».

2011 a fait apparaître une nouvelle cartographie du territoire communautaire avec l'entrée des communes de Fourcès, Labarrère, Larroque sur l'Osse et Montréal du Gers. Ces communes à forte valeur ajoutée touristique place ainsi la Ténarèze en bonne place des plus beaux villages de France. Cette intégration s'est accompagnée d'un nouveau maillage d'espaces d'accueil touristique avec la gestion d'un nouvel Office de Tourisme à Montréal du Gers, aux côtés de Condom et de Larressingle.

Soutenu par le Pays d'Armagnac, l'Office de Tourisme de la Ténarèze tient son rôle d'outil de développement local à travers l'animation de son schéma local développé depuis 5 ans. L'année 2011 s'est placée sous le signe des sites majeurs et de l'itinérance. L'opération s'articule autour de plusieurs axes:

- \*La programmation d'Animations Estivales pour les vacanciers,
- \*Le maillage des Chemins de Randonnée en Ténarèze (Itinérance),
- \*La promotion des sites majeurs du territoire.

L'Office de Tourisme a poursuivi ses missions principales qui sont l'accueil, l'information, le conseil en séjour et la mise en production de son territoire.

## L'Organigramme de l'Office de Tourisme de la Ténarèze

### Office de Tourisme de la Communauté de Communes de la Ténarèze

#### Un Conseil d'Administration composé :

- ❖ Un Président,  
Christian TOUHE-RUMEAU
- ❖ 25 élus membres du Conseil  
Communautaire,
- ❖ 6 personnalités compétentes

#### Une équipe de salariées composée de :

- ❖ **Catherine GOXE**, Directrice.
- ❖ **Marie-Laure MENASPA**, Conseillère en séjour,  
observatoire économique et Démarche Qualité.
- ❖ **Corinne CAYREY**, Conseillère en séjour, agent de  
communication, animatrice Réseau d'Infos Touristiques.
- ❖ **Catherine GOURRAGNE**, agent comptable régisseur,  
agent de promotion et commercialisation, animation et gestion de  
la taxe de séjour.
- ❖ **Annabelle MORLAN**, Agent de développement  
animatrice schéma de développement touristique, animatrice  
communication, guide nature.
- ❖ **Emmanuelle LAGARDE**, Conseillère en séjour et guide  
interprète, animatrice patrimoine, Démarche Qualité.
- ❖ **Céline DUCHEMIN**, Conseillère en séjour, observatoire  
économique et Démarche Qualité.
- ❖ **Perrine BEAUDOIN**, Chargée de Mission, Collecte de la  
mémoire de la Ténarèze, jusqu'en août 2011.

# LES MISSIONS REALISEES PAR L'OFFICE DE TOURISME EN 2011

Envoyé en préfecture le 13/04/2012  
Reçu en préfecture le 13/04/2012  
Affiché le



## **1/ ACCUEIL : information et conseil en séjour**

L'une des principales actions de l'Office de Tourisme s'organise autour de l'accueil, de l'information touristique et pratique, diffusée auprès d'une clientèle nationale et internationale.

Par arrêté du 15 juin 2009, notre établissement a renouvelé son classement en « 2 étoiles » qui l'engage à assurer un accueil en plusieurs langues. Ce classement est valable pour une durée de 5 ans. Dans le cadre de la réforme des classements des Offices de Tourisme, la prochaine grille de d'évaluation des OT s'établira en catégorie. L'engagement dans la labellisation Grands Sites de Midi-Pyrénées nous imposera un classement en 1<sup>ère</sup> catégorie à partir de 2014.

Les demandes de renseignement se font aussi bien au comptoir, par téléphone que par Internet. A titre d'exemple, pour l'année 2011, le nombre de demandes traitées (par courrier traditionnel) se chiffre à 575 courriers contre 619 courriers en 2010. On remarque qu'aujourd'hui, les courriers électroniques prennent le pas sur les demandes formulées par courrier (plus de 3886 réponses traitées par mail). Les demandes téléphoniques restent importantes avec 4906 contacts.

Les informations diffusées concernent les lieux de visites, les activités de loisirs, hébergements et évènementiel sous forme de dépliants, livrets, cartes ainsi que les guides touristiques des départements limitrophes. Les demandes formulées portent sur la partie touristique, mais aussi sur des conseils pratiques d'une immense variété. La polyvalence est donc une exigence requise pour le personnel de l'Office de Tourisme.

## **Service en direction de la population locale et des nouveaux arrivants**

L'Office de Tourisme réalise et met à jour annuellement un listing complet des services utiles les plus fréquemment demandés par la population locale et les nouveaux arrivants. Il s'agit notamment de collecte d'informations sur les établissements scolaires, les médecins, les agences immobilières et enfin l'ensemble des associations culturelles et sportives sur les 25 communes de la Ténarèze. Cette dernière liste est réalisée en partenariat avec le service des associations et le Point Information Jeunesse de Condom.

## **La billetterie**

L'Office de Tourisme s'occupe également de gérer les billetteries et les réservations lors de manifestations diverses organisées sur le territoire. Sur la billetterie vendue, 1€ de frais de location est appliqué sur par billet.

Un partenariat étroit est notamment établi avec le Festival de Bandas pour la vente des forfaits donnant accès au festival.

En 2011, différents organisateurs de spectacles nous ont confié leur billetterie (cirque, opérette, représentation théâtrale) représentant un volume d'affaires de 9593,50€ pour un bénéfice de 120€.

## **Gestion des disponibilités des hébergements**

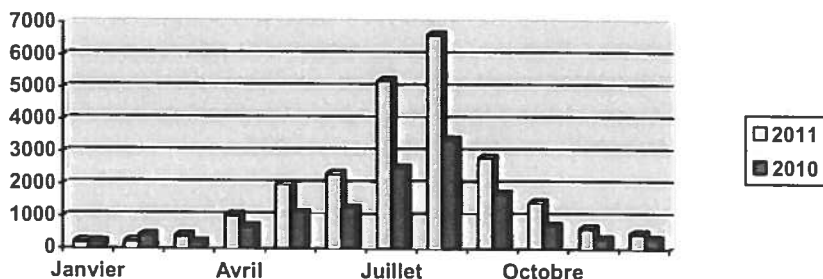
L'Office de Tourisme assure la tenue et la mise à jour d'un planning des disponibilités de l'hébergement en Ténarèze durant la saison estivale avec prise de réservation. Ce service permet d'offrir une réponse fiable et qualifiée auprès des clientèles en recherche d'un hébergement.

## **Le partenariat avec le Service Loisirs Accueil sur les hébergements**

L'Office de Tourisme a signé une convention de « revente » avec le Service Loisirs Accueil du Gers concernant les demandes de locations saisonnières. Notre établissement identifie le besoin du client à l'aide d'un questionnaire puis le transmet au Service Loisirs Accueil. Le SLA reverse une commission aux Offices de Tourisme calculée en fonction du nombre de contrats signés. Au cours de l'année 2011, l'Office de Tourisme de la Ténarèze a réalisé des ventes représentant 202,15€ de commission reversée par le SLA.

## Quelles tendances pour l'année 2011 au comptoir de l'Office de Tourisme à CONDOM

De manière à évaluer l'afflux annuel de visiteurs dans notre région, notre organisme publie des statistiques de fréquentation (type de demande et origine des touristes). Tous les mois, ces indices de comptage sont transmis au Comité Départemental du Tourisme et des Loisirs du Gers. Pour l'année 2011, cette fréquentation s'élève à **23 555** visiteurs dont **2862** pèlerins reçus au comptoir de Condom (12 909 en 2010 dont 2620 pèlerins).



L'année 2011, marquée par un nouveau déménagement de nos locaux en mai, a modifié le flux de fréquentation des visiteurs dans notre espace d'accueil. Ce déménagement posé comme une nécessité, de retour en cœur de cité, s'est accompagné d'une augmentation très significative de la clientèle, de plus de 80% au comptoir par rapport à 2010, corroborée par une augmentation de la clientèle étrangère de 48%. Les anglais, allemands et belges restent néanmoins les nationalités les plus représentées.

A l'échelle départementale, pour la période d'avril à septembre et selon les chiffres et professionnels interrogés, la saison touristique 2011 a été globalement satisfaisante.

Avec des résultats comparables à ceux de 2010, l'activité touristique de cette saison a été fortement influencée par la météo (mois de juillet) et le budget vacances (pouvoir d'achat en baisse).

Après une bonne avant saison (avril à juin), le mois de juillet a été « perturbé » par des conditions météo défavorables. Le mois d'août, cœur de la saison a enregistré les niveaux de fréquentation les plus élevés, comparables aux années passées. Les bonnes conditions météo de septembre et octobre ont favorisé une bonne fin de saison.

### Les principales caractéristiques de cette clientèle estivale :

\*Des réservations de dernière minute accrue dans tous les types d'hébergements,

\*Des touristes au rendez vous mais pour des séjours plus courts,

\*Un niveau de dépenses globalement à la baisse impactant le niveau des retombées économiques.

Concernant la clientèle étrangère : touristes belges et espagnols en hausse, touristes britanniques et néerlandais (camping) en baisse.

\*Des pèlerins sur les chemins de Saint Jacques de Compostelle en nombre.

### Le profil de la clientèle

- Une clientèle de campings-cars présente sur l'ensemble du département.

- Un intérêt pour les produits locaux, le patrimoine, la gastronomie, les activités pour les enfants et les manifestations (vide-greniers...).

- Une clientèle de pèlerins constante voire en progression suivant les secteurs du département.

- Une clientèle en majorité de couples seniors, de groupes et également de marcheurs qui proviennent des régions de proximité (Midi-Pyrénées, Aquitaine) Grand-Ouest, Région Parisienne, Nord et PACA (Rhône Alpes pour les OT situés sur les chemins de Saint-Jacques).

- La clientèle familiale est présente en cœur de saison, avec des adolescents ou pré-ado, avec une sous représentation des familles avec des enfants en bas-âge (large diffusion du support départemental du Petit d'Artagnan).

- La clientèle étrangère est constituée de Britanniques, de Néerlandais, d'Allemand, de Belges et d'Espagnols.

- Les principales demandes concernent : les visites/découverte du patrimoine (54%), les manifestations, les hébergements, les loisirs/sentiers de randonnée, et la gastronomie (restaurants, marchés...).

En termes de comportement de clientèle, on notera :

\*toujours des réservations de toute dernière minute avec la condition météo, des durées de séjour raccourcies, la recherche des offres promotionnelles, des discussions sur les prix des hébergements, des prestations payantes et la recherche de la gratuité pour les activités.

### Quelles tendances pour l'année 2011 au comptoir de l'Office de Tourisme à MONTREAL du GERS ?

Depuis le 01 janvier 2011, dans le cadre de la compétence tourisme appliquée en Ténarèze, l'Office de Tourisme gère un espace d'accueil et d'informations à Montréal du Gers. Le transfert de charges, d'une salariée qualifiée et d'un espace physique existant a permis de rapidement relancer l'accueil des visiteurs. Un dépôt des fouilles aménagé dans cet espace existant permet le renvoi vers la villa gallo-romaine de Séviac.

Au cours de cette première année d'activités rattaché à la Ténarèze, l'Office à Tourisme a accueilli 16 953 visiteurs en progression de 7% par rapport à 2010. 1099 visiteurs de nationalités étrangères sont venus au comptoir, en progression de 18% (anglais, belges et hollandais étant les plus représentés). Pour la clientèle française, la gironde, le bassin parisien, la haute-garonne et lot et garonne sont les clientèles les plus présentes à Montréal.

Etape sur le chemin de St Jacques de Compostelle (GR 65), les pèlerins s'arrêtent en nombre à Montréal, 2743 ont utilisés les services de l'Office de Tourisme.

Visites, manifestations, hébergements, gastronomie et loisirs sont les principaux points d'intérêt recherchés dans cet espace d'accueil.

### Quelles tendances pour l'année 2011 au comptoir de l'Office de Tourisme à LARRESSINGLE ?

De la même manière qu'à Condom, nous évaluons l'afflux de visiteurs au comptoir de notre bureau touristique à Larressingle, ouverte de mai à septembre.

A noter que chaque année, nous adaptons les horaires d'ouverture de ce local à la fréquentation et tendances observées l'année précédente.

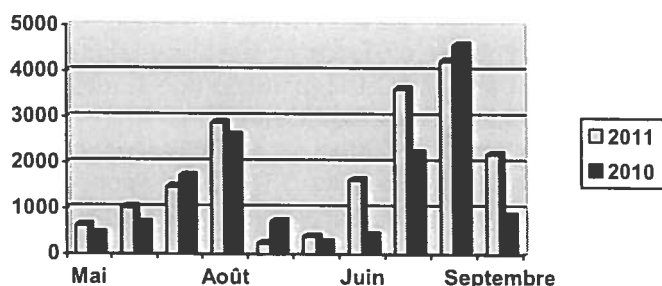
En 2011, les horaires et jours d'ouverture ont été modulés ainsi :

- du lundi au vendredi de 14h à 18h (visites guidées à 15h30 et 17h) en mai,
- du mercredi au dimanche de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30 (visites guidées à 11h, 15h30 et 17h) en juin et septembre,
- tous les jours de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30 (visites guidées à 11h, 15h30 et 17h) en juillet et août.

Rappelons que l'espace d'accueil est fermé lors des visites guidées qui sont assurées par la même personne. Pour toujours plus d'efficacité, nous souhaiterions à terme, assurer en parallèle à l'accueil, le guidage et l'accompagnement des clientèles individuelles et des groupes, impliquant la présence de deux salariés.

Pour l'année 2011, cette fréquentation s'élève à 12036 visiteurs reçus au comptoir de Larressingle (8315 en 2010).

#### Nombre de visiteurs au comptoir de l'antenne de Larressingle



Nombre de Visiteurs/mois	2011	2010
Mai	391	263
Juin	1618	420
<b>Juillet</b>	<b>3611</b>	<b>2216</b>
<b>Août</b>	<b>4227</b>	<b>4571</b>
Septembre	2189	845

Sur l'ensemble de la saison à Larressingle, on enregistre une progression de 42% de la fréquentation. Les mois de juillet, août et septembre sont les plus porteurs avec un nombre de visiteurs très présents tant dans le village que dans l'espace d'accueil et d'informations de l'Office de Tourisme.

En effet, le compteur installé au passage d'entrée du village fortifié a comptabilisé en 2011, **160 345 visiteurs**, pour 156 247 en 2010.

Ces indicateurs viennent conforter et confirmer que la Ténarèze reste une destination touristique de choix dans le département du Gers.

A Larressingle, nous pouvons aussi faire une lecture des chiffres de fréquentation de nos expositions installées à l'étage du bureau d'accueil.

Expositions	2008	2009	2010	2011
<b>Mai</b>	199	/	/	/
<b>Juin</b>	264	390	250	450
<b>Juillet</b>	599	428	765	876
<b>Août</b>	897	774	947	1048
<b>Septembre</b>	283	66	167	310
<b>TOTAL</b>	<b>2242</b>	<b>1658</b>	<b>2129</b>	<b>2684</b>

La fréquentation des expositions est en progression pour 2011. A noter que sur la période juillet/août, nous avons confié à l'association Arts à la Carte, les salles d'expo avec la présence de nombreux artistes présentant des thèmes, techniques et matières différentes. La diversité des approches artistiques a eu du succès. Il est important de s'attacher à une programmation de qualité et diversifiée, tout au long de la saison.

## **2/ LA VALORISATION ET LA COMMUNICATION**

Chacune de nos actions de communication s'attache à construire l'identité de la Ténarèze et informe ainsi sur l'ensemble du territoire composé de 25 communes :

### **Le guide pratique 2011**

En avril 2011, nous avons édité 7500 exemplaires d'un guide touristique de la Ténarèze présentant l'ensemble des activités, sites à visiter, loisirs, hébergements, restaurants, producteurs et manifestations sur les 25 communes. Ce guide est utilisé au comptoir des Offices, en envoi courrier, en téléchargement sur le site web et également sur les salons du tourisme comme outil d'information et de promotion de la Ténarèze.

### **La communication estivale**

Différents outils de promotion ont été édités pour valoriser notre programmation estivale. L'accent a été mis sur les loisirs et grands événements organisés en Ténarèze avec l'édition de :

- \* 15 000 agendas « Le Serpentin » communiquant sur la période de mai à septembre,
- \* 40 000 sets de tables, ont été distribués gratuitement aux restaurateurs de la Ténarèze, aux comités des fêtes et associations diverses.

### **La collection jeu de piste à Larressingle**

Afin de compléter sa Collection Jeux, l'Office de Tourisme a édité une nouvelle version encore plus ludique du jeu de piste permettant la découverte du village fortifié de Larressingle. Ce document interactif présente l'historique du village, mais aussi la description architecturale des différents lieux importants : le château, l'église. Edité en 4000 exemplaires ce document est remis aux nombreuses familles en visite dans la cité médiévale et aux groupes scolaires.

### **Le site internet**

Le nombre de visiteurs accueillis dans les locaux de l'office de Tourisme n'est plus le seul indicateur de performance. L'Office de Tourisme doit affirmer la présence et la promotion de sa destination sur le web en proposant une information qualifiée sur son territoire de compétence.

En 2011, **71%** de nouveaux clients ont visité le site web de l'Office avec 48 659 connections avec une nouvelle tendance d'utilisation de connections par mobile (1634 dont 37,5% d'I Phones et 20,5% d'I Pad). Ce nouvel enjeu du numérique impose à notre structure de nouveaux savoir-faire et un temps important consacré à cette mission.

Dans le cadre de la labellisation Grands Sites de Midi-Pyrénées, un des axes imposés est celui du développement d'un site web et sa version mobile conforme à un cahier des charges établi à l'échelon régional. Dès 2013, la Ténarèze sera dotée de ce nouvel outil.

### **Les réseaux sociaux**

En octobre 2010, l'Office de Tourisme a créé une page communautaire sur Facebook, 1<sup>er</sup> réseau social qui permet de publier des informations. Cet outil vient en complément de notre site internet pour une diffusion d'information en avant-première, d'éléments pratiques, d'actualités, d'articles de presse...auprès de notre réseau de « fan ». Ce lien est fait pour informer, échanger mais aussi nous faire connaître auprès de visiteurs potentiels. A ce jour, plus de 1122 internautes sont devenus « fan » de l'Office de Tourisme de la Ténarèze.



### **L'échange de documentation**

En 2011, Montréal du Gers, a accueilli le forum d'échange de documentation touristique départemental organisé par l'Union Départementale des OTSI et du CDTL. L'Office de Tourisme de la Ténarèze a assuré l'accueil de plus de 300 partenaires de la profession, en proposant notamment une découverte de la villa gallo-romaine et de la bastide.

De même, l'OT propose chaque année son propre forum local d'échange de documentation, qui s'est déroulé à Fourcès, en invitant l'ensemble des partenaires touristiques du territoire de la Ténarèze. En tant que nouvelles communes entrantes en 2011, Fourcès et Montréal ont été sélectionnés pour recevoir ces rencontres et ainsi faire découvrir aux prestataires le nouveau territoire communautaire et son offre touristique.

### **L'accueil des journalistes**

Dans le cadre des actions de promotion menées par le département, le Comité Départemental du Tourisme et des Loisirs (CDTL) organise régulièrement des accueils de presse. En tant que relais locaux, les Offices de Tourisme ont conclu un partenariat afin de proposer un accueil privilégié aux journalistes.

En contrepartie, les journalistes et décideurs professionnels du tourisme seront d'autant plus motivés à promouvoir notre région dans leurs magazines s'ils y ont été bien accueillis. Cette opération nous a permis de recevoir sur l'année, **19** journalistes de nationalités diverses, travaillant sur des catégories variées de magazines (russe, espagnol, tchèque, anglais et français).

### **Observatoire économique et tourisme fluvial**

L'Office de Tourisme assure un suivi quotidien des fréquentations touristiques pour enrichir les données du Comité Départemental du Tourisme et des Loisirs du Gers.

En matière de tourisme fluvial, une enquête à destination de cette clientèle est diffusée depuis 2006 dans les ports de Condom, Valence-sur-Baïse et à l'écluse de Graziac.

Elle donne lieu à un dépouillement et une saisie des questionnaires, réalisés par notre équipe, qui permet d'analyser les besoins et attentes de ce public.

Chaque année, une restitution d'enquête auprès des différents acteurs du tourisme fluvial permet de faire évoluer les équipements et services à destination de ces plaisanciers.

## **3/ LA CENTRALISATION DES INFOS « EVENEMENTIEL »**

### **Le calendrier des Manifs en Ténarèze**

L'Office de Tourisme a édité en 2011 des calendriers des manifestations sur la Communauté de Communes de la Ténarèze afin d'inciter les touristes et la population locale à prendre connaissance des activités de nos villages et à y participer. Ce calendrier mentionne toutes les festivités qui se déroulent tout au long de l'année et est édité mensuellement. Une version électronique est envoyée aux partenaires touristiques de la Ténarèze.

Notre site internet présente une rubrique « Manifestations » qui détaille l'évènementiel en Ténarèze. Pour renforcer la diffusion de l'évènementiel, l'édition d'un agenda des grands événements organisés de mai à septembre « Le Serpentin » est venu compléter les outils existants.

### **La gestion du Réseau d'Information Touristique**

Par ailleurs, l'Office de Tourisme de la Ténarèze assure la saisie des manifestations organisées sur les 25 communes de la Ténarèze. Ces informations sont disponibles, en ligne, sur le site internet du Conseil Général : [www.cg32.fr](http://www.cg32.fr).

Ce système permet aux visiteurs de connaître en temps réel les festivités et autres diverses animations qui se déroulent dans tout le département.

## **4/ LA VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES**

### **La vente de produits au sein de l'Office de Tourisme de la Ténarèze**

Pour développer son activité économique, l'Office de Tourisme de la Ténarèze a profité de son nouvel espace d'accueil à Condom pour développer un service « Boutique de Destination » qui propose une sélection d'articles appréciée par la clientèle en complément des informations touristiques. Selon son lieu d'accueil, la boutique a développé des articles thématiques, St Jacques, le médiéval...pour Condom, Montréal du Gers et Larressingle.

Les produits vendus concernent essentiellement des livres sur le département, la randonnée pédestre, le chemin de St Jacques de Compostelle et l'histoire locale.

Sur toutes les ventes effectuées, l'Office de Tourisme recueille une commission variable de 10 à 30% selon les fournisseurs. Pour l'année 2011, les ventes de produits représentent 27 600,17€ de chiffre d'affaire (14 524,55€ en 2010).

### **Les prestations de services**

L'Office de Tourisme de la Ténarèze conçoit et propose des circuits et des séjours sur le territoire pour les clientèles groupes adultes et enfants.

Un service d'accompagnement fonctionnant toute l'année vient qualifier cette activité et promouvoir la Ténarèze et les sites majeurs à proximité (Abbaye de Flaran, Villa gallo-Romaine de Séviac, collégiale de la Romieu ...).

N'étant pas doté d'une autorisation de commercialiser, l'Office de Tourisme fonctionne par convention avec le Service Loisirs Accueil du Gers.

Pour l'année 2011, le service a accueilli **108 groupes** qui représentent **3493 personnes** qui ont suivi une visite accompagnée sur le territoire de la Ténarèze (125 groupes et 4179 personnes en 2010).

Cette activité de prestation de services a généré un chiffre d'affaire en nette progression de 18 319,15€ (en 2010, on comptabilisait 23 617,80€).

### **Les visites de l'été pour les clientèles individuelles**

Afin de développer sa politique de guidage et fixer les clientèles, l'Office de Tourisme a renforcé son programme de visites estivales en 2011, l'objectif étant de proposer une programmation hebdomadaire de visites guidées sur les sites forts du territoire :

- le lundi : Visite nocturne aux flambeaux à Larressingle autour d'un spectacle de fauconnerie,
- le mardi : Visite de Condom, sa cathédrale, son cloître et les hôtels particuliers dans le cadre de l'opération « Mardis de l'Eté »,
- les randos du jeudi : balade familiale animée et thématique sur une des communes de la Ténarèze,
- Tous les jours en juillet/août: 3 visites journalières du village fortifié de Larressingle à 11h, 15h30 et 17h.

**1411 personnes** se sont inscrites dans ce programme d'animations estivales, à Blaziert (21 juillet et le 11 août) et à Larroque sur l'Osse (04 août) dans le cadre des randos du jeudi, à Larressingle (01 et 08 août) et à Condom (19 et 26 juillet, 02, 09 et 16 août) dans le cadre des soirées fauconneries et des visites des mardis de l'Eté.

De même, les visites hebdomadaires proposées en cœur de saison à Larressingle ont été suivies par 706 personnes. L'accueil des clientèles individuelles en saison estivale a généré un chiffre d'affaires de 5682€.

## **4/ GESTION ET MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE**

L'Office de Tourisme inscrit dans une procédure de Schéma Local de Développement Touristique portée par le Comité Départemental du Tourisme et des Loisirs du Gers, a réalisé une mise à jour de son Schéma en incluant les potentiels touristiques des nouvelles communes entrées en Ténarèze en 2011.

La planification des projets s'est ainsi poursuivie en 2011 par une nouvelle phase d'actions soutenue par le programme européen Leader+ géré par le Pays d'Armagnac et financé à hauteur de 55% des dépenses. Le projet « **programme opérationnel OT référent Ténarèze** » s'articule autour plusieurs axes : la programmation d'Animations Estivales pour les vacanciers / le maillage des Chemins de Randonnée en Ténarèze (Itinérance) / la promotion des sites majeurs du territoire.

### **La programmation d'animations estivales :**

Cette opération a permis de reconduire les marchés des « Mardis de l'été » (5 soirées), les visites guidées sur les sites de Condom et Larressingle en nocturne en proposant un spectacle qui allie la découverte du village médiéval et l'art de la fauconnerie, mais aussi de mettre en place des « Randos animées » les jeudis (3 balades), sur des thèmes différents selon les sites (balades sensorielles à Blaziert, balade paysagère à Larroque sur l'Osse). Des balades de découverte familiale sont ainsi programmées les jeudis de 10h à 12h, de la mi-juillet à la mi-août, sur différents villages de la Ténarèze, traitant différentes thématiques.

Nous utilisons des chemins de randonnée qui ont été créés grâce au soutien du pays d'Armagnac lors des projets réalisés en 2006.

Pour 2011, 1411 personnes ont participé aux veillées de l'été et randonnées animées du jeudi.

### **Le maillage des chemins de randonnée en Ténarèze**

Suite à la création de chemins de randonnée labellisés PR soutenue par le Pays d'Armagnac en 2006, sur les 9 communes que constituait la Ténarèze, nous poursuivons notre action sur les nouvelles communes non dotées de boucles de promenade et randonnée, afin de réaliser un véritable maillage sur tout le territoire, liant entre eux ; producteurs à la ferme, villages, petit patrimoine bâti, sites et musées, etc...

Ces chemins seront autant de nouveaux supports de découverte et d'animation utilisables par tous, locaux comme visiteurs, à pied, à cheval ou en VTT. Ces nouveaux chemins concernent les communes de Beaucaire, Cazeneuve, Lagardère, Lagraulet, Larroque St Sernin, Lauraët et Roquepine (7 communes).

## **5 / LA GESTION ADMINISTRATIVE DE L'OFFICE DE TOURISME**

### **Organisation des Conseils d'Administration et gestion de la comptabilité**

De part son statut, l'Office de Tourisme est administré par un Conseil d'Administration composé de délégués communautaires et de personnalités compétentes en matière de Tourisme. Compte tenu de l'agrandissement du territoire, le conseil d'administration s'est élargi, par l'intégration de nouveaux élus représentant chaque nouvelle commune, amenant ainsi le CA à 31 membres. Ces rencontres ont permis de poser les grandes orientations de l'Office et prendre toutes les décisions inhérentes à son fonctionnement.

Une des obligations de ce statut est de mettre en place et gérer une régie de recettes qui permet l'encaissement des ventes et des prestations de service. L'Office de Tourisme doit déposer auprès du Trésor Public la totalité des justificatifs des opérations des recettes au minimum une fois par mois.

### **Le personnel**

L'année 2011 et son intégration de nouvelles communes a permis d'accueillir une nouvelle salariée, déjà en poste à Montréal du Gers.

Dans le cadre d'un stage, Justine TROCELLO en Licence Professionnelle en sciences humaines et sociales, pour le développement et la protection du patrimoine culturel a accompagné l'équipe, du 21 mars au 17 juin 2011. Elle a travaillé à la mise à jour du Schéma Local de Développement Touristique par une analyse des potentiels des communes de Fourcès, Labarrère, Larroque sur l'Osse et Montréal du Gers et une planification d'actions à mener en matière de développement touristique.

Deux salariées en emploi saisonnier ont renforcé en juillet et août sur les sites de Larressingle et de Montréal du Gers.

### **La formation du personnel**

Au vu de l'ensemble des missions, le programme de formation continue du personnel vient améliorer et actualiser les compétences pratiques et théoriques de chacune.

\*Programme à distance de formation en langue : anglais, allemand et néerlandais pour 2 salariées.

\*1 session de formation sur le management d'un OT référent,

\*1 session de formation sur la mise en réseau d'une politique de tourisme durable,

\*1 session de formation sur l'Application de Gestion des Informations Touristiques (AGIT 32)

\*1 journée de formation sur le tourisme et les contrats de travail,

\* 1 journée de formation Développer l'accueil de nouveaux publics et accroître les flux,

\* 1 Eductour sur les voies navigables et l'art roman, grands sites de Marciac et d'Auch.

L'année 2011 a été marquée par l'entrée de 4 nouvelles communes sur notre territoire : Fourcès, Labarrère, Larroque sur l'Osse et Montréal du Gers pour qui le Tourisme est une activité prépondérante pour le développement local de nos territoires ruraux.

Cet élargissement nécessite un travail de terrain pour identifier et rencontrer tous les nouveaux partenaires touristiques et associatifs à solliciter dans nos projets de développement touristique.

Une mise à niveau de nos équipements touristiques doit s'appliquer à l'ensemble de ce nouveau territoire (espaces d'accueil identitaires, chemins de randonnée, fiche visite de sites...).

Une mise en production de ces nouveaux potentiels touristiques viendra créer une synergie entre acteurs (hébergeurs, restaurateurs, producteurs, sites de visite et loisirs...), confortant l'Office de Tourisme dans son rôle d'initiateur de dynamique collective pour le territoire de la Ténarèze.

Par une étroite collaboration avec la Communauté de Communes de la Ténarèze, l'Office de Tourisme poursuivra son rôle d'animateur du Tourisme en Ténarèze, mais souhaite jouer un rôle primordial en matière de développement économique.

L'office de Tourisme doit être présent ou représenté par des tiers où se trouvent les touristes (lieux de passage, prestataires, internet) tout en restant un lieu d'accueil physique pertinent. Il doit mettre les outils numériques au service de l'accueil, dans son local et en mobilité et enrichir ses informations institutionnelles par les avis des consommateurs.

Les offices de tourisme doivent se donner les moyens de former de façon continue le personnel pour préparer l'adaptation aux nouveaux métiers d'aujourd'hui et de demain (chargé de mission animation numérique de territoire, agent d'accueil numérique, webmarketer, **metteur en scène de territoire**, animateur qualité, éditeur de contenu, etc.). Chaque poste de travail doit prendre en compte la dimension etourisme.

Pour amorcer l'Office de Tourisme du futur, cinq défis sont donc à relever :

- Le défi numérique,
- Le défi des ressources internes,
- Le défi de la qualité et du développement durable,
- Le défi de la mise en réseau des acteurs du territoire,
- Le défi culturel du réseau.



**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTE DE COMMUNES****RECETTES FONCTIONNEMENT**

ARTICLE	LIBELLE	BP 2011	CA 2011
002	Excédent antérieur reporté	13 745 00	0 00
<b>TOTAL 002</b>	<b>Excédent reporté</b>	<b>13 745.00</b>	<b>0.00</b>
6419	remboursement sur rémunér. Personnel	6 225 00	7 562 08
<b>TOTAL 013</b>	<b>Atténuation de charges</b>	<b>6 225.00</b>	<b>7 562.08</b>
701	Vente produits finis et interméd	15 000 00	27 600 17
706	Prestations de service	25 000 00	22 625 15
7083	Locations diverses	8 260 00	9 593 50
<b>TOTAL 70</b>	<b>Produits des services</b>	<b>48 260.00</b>	<b>59 818.82</b>
7362	subvention d'exploitation	0 00	0 00
<b>TOTAL 73</b>	<b>dotations et produits de tarif.</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
7411	subvention d'exploitation	206 000 00	206 000 00
7411	subvention d'exploitation Pays	27 000 00	0 00
<b>TOTAL 74</b>	<b>Subventions d'exploitation</b>	<b>233 000.00</b>	<b>206 000.00</b>
753	Taxe de séjour	25 000 00	36 086 44
758	Produits divers de gestion courante	0 00	0 00
<b>TOTAL 75</b>	<b>Autres produits de gestion courante</b>	<b>25 000.00</b>	<b>36 086.44</b>
7713	Libéralités reçues	0 00	0 00
774	Subventions exceptionnelles	0 00	0 00
778	autres produits exceptionnels	0 00	146 74
<b>TOTAL 77</b>	<b>Produits exceptionnels</b>	<b>0.00</b>	<b>146.74</b>
777	Quote-part des subventions d'investissement transférée au compte de résultat	0 00	0 00
<b>TOTAL 042</b>	<b>Opérations d'ordre de transfert entre sections</b>	<b>0 00</b>	<b>0 00</b>
<b>TOTAL RECETTES FONCTIONNEMENT</b>		<b>326 230.00</b>	<b>309 614.08</b>

**OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTE DE COMMUNES**

**DEPENSES INVESTISSEMENT**

ARTICLE	LIBELLE	BP 2011	CA 2011
001	Déficit antérieur reporté investissement		0
<b>TOTAL 001</b>	<b>déficit reporté</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
2182	Matériel de transport	13 050.00	12 986.50
2183	Matériel bureau et informatique	7 382.00	4 787.52
2188	Autres Maquette château Création vidéo guides + GPS	8 505.00	
<b>TOTAL 21</b>	<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>28 937.00</b>	<b>17 774.02</b>
232	Site internet grands sites		
<b>TOTAL 23</b>	<b>Immobilisations en cours</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>TOTAL DEPENSES INVESTISSEMENT</b>		<b>28 937.00</b>	<b>17 774.02</b>

**RECETTES INVESTISSEMENT**

ARTICLE	LIBELLE	BP 2011	CA 2011
12	excédent exercice antérieur	14 367.00	0.00
21	Virement de la section d'exploitation	0.00	0.00
1322	Subventions site internet Grands Sites (Région)		
1328	Subventions d'équipement	0.00	
<b>TOTAL 13</b>	<b>Subventions d'équipement non transférables</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
10222	FCTVA	409.00	0
<b>TOTAL 102</b>	<b>Dotations et fonds globalisés d'investissement</b>	<b>409.00</b>	<b>0.00</b>
1068	Excédents de fonctionnement capitalisés	4 500.00	4 500.00
<b>TOTAL 106</b>	<b>Réserves</b>	<b>4 500.00</b>	<b>4 500.00</b>
1641	Emprunts en euros		
<b>TOTAL 16</b>	<b>Emprunts et dettes assimilées</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
13918	Quote-part des subventions d'investissement transférée au compte de résultat		
2182	amort, matériel transport		
2183	amort.matériel bureau-inform.	2147.00	2146.25
2188	amort.autre immob corporelle	7514.00	7514.00
<b>TOTAL 040</b>	<b>Opérations d'ordre entre sections</b>	<b>9 661.00</b>	<b>9 660.25</b>
<b>TOTAL RECETTES INVESTISSEMENT</b>		<b>28 937.00</b>	<b>14 160.25</b>