



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  
**ANNEE 2012**



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

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.

- Un nouveau territoire intercommunal s'est dessiné depuis 2006 (date de finalisation du Schéma initial), passant **de 9 à 27 communes** au 01<sup>er</sup> janvier 2013.
- Une mise à jour annuelle du diagnostic touristique et patrimonial a permis de dégager les projets à mener afin de répondre aux trois axes de développement définis dans le schéma initial. En effet, de nombreuses actions ont permis de répondre aux problématiques **d'identité de la Ténarèze** (panneaux espaces information touristique identitaires, news letter de la Ténarèze...), de **diversité des besoins des clientèles** (petit d'Artagnan, jeux de piste, guide du pèlerin, doc Baïse...), **d'attractivité et d'annualisation** de l'offre (maillage chemins rando, animations estivales, fiches visite, maquette pédagogique, conseil aux porteurs de projets...).
- De nouveaux enjeux orientent aujourd'hui nos actions : la labellisation de **Flaran-Baïse-Armagnac** au titre des **Grands Sites Midi-Pyrénées**, ainsi que l'intégration d'actions de valorisation du patrimoine dans le **Pôle d'Excellence Rurale Vignes et Patrimoine en Gascogne**.

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.

## Périmètre d'action de l'Office de Tourisme de la Ténarèze



## LES MISSIONS REALISEES PAR L'OFFICE DE TOURISME EN 2012

### **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 renseignements se font aussi bien au comptoir, par téléphone que par Internet. A titre d'exemple, pour l'année 2012, le nombre de demandes traitées (par courrier traditionnel) se chiffre à 474 courriers contre 575 courriers en 2011. On remarque qu'aujourd'hui, les courriers électroniques prennent le pas sur les demandes formulées par courrier (plus de 4290 réponses traitées par mail). Les demandes téléphoniques restent importantes avec 5375 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. Ces informations sont intégrées et traitées dans le cadre des procédures de mise en œuvre de la Démarche Qualité menée par l'OT.

### **La billetterie**

L'Office de Tourisme assure également un service de billetterie et de réservation lors de manifestations diverses organisées sur le territoire. Sur la billetterie vendue, 1€ de frais de location est appliqué par billet.

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

En 2012, différents organisateurs de spectacles nous ont confié leur billetterie (cirque, opérette, représentation théâtrale) représentant un volume d'affaires de 14 775,50€ pour un bénéfice de 386€. (9593,50€ en 2011 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 Gers Tourisme en Gascogne sur les hébergements**

L'Office de Tourisme a signé une convention de « revente » avec le Service Loisirs Gers Tourisme en Gascogne concernant les demandes de locations saisonnières. Notre établissement identifie le besoin du client à l'aide d'un questionnaire puis le transmet au Service Gers Tourisme. Le SLA reverse une commission aux Offices de Tourisme calculée en fonction du nombre de contrats signés. Au cours de l'année 2012, l'Office de Tourisme de la Ténarèze a réalisé des ventes représentant 218,25€ de commission reversée par le SLA.

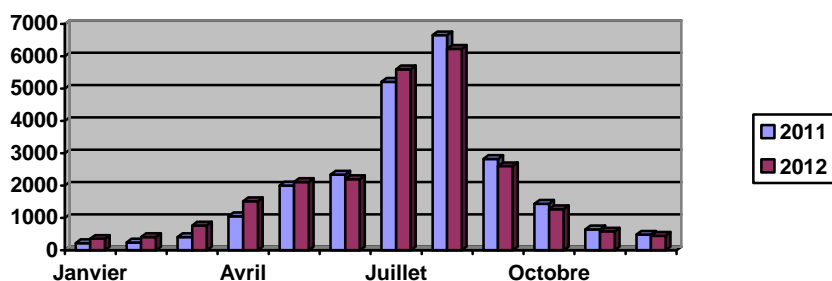
**OBSERVATOIRE ECONOMIQUE des fréquentations touristiques en Ténarèze**  
**enregistrées dans les OT à Condom / Montréal du Gers / Larressingle**


	<b>CONDOM</b>	<b>Evolution %</b>	<b>MONTREAL DU GERS</b>	<b>Evolution %</b>	<b>LARRESSINGLE <i>mai à septembre</i></b>	<b>Evolution %</b>
<b>Fréquentation 2012</b>	<b>24 120</b>	<b>+ 2.4 % /2011</b>	<b>16 083</b>	<b>-5 % /2011</b>	<b>10 097</b>	<b>-16 % /2011</b>
<b>Clientèle Etrangère</b>	<b>2 950</b>	<b>-11% /2011</b>	<b>1 118</b>	<b>+ 1.7 % /2011</b>	<b>403</b>	<b>- 20 % /2011</b>
<b>Top 3 Pays provenance</b>	<b>Angleterre Allemagne Belgique</b>	<b>idem</b>	<b>Angleterre Allemagne Belgique</b>	<b>Angleterre Belgique Hollande</b>	<b>Angleterre Belgique Hollande</b>	<b>idem</b>
<b>Top 3 clientèle Française</b>	<b>Gironde Hte- Garonne /Paris Lot et Garonne</b>	<b>Paris Hte-Garonne Gironde</b>	<b>Gironde Paris/Hte- Garonne</b>	<b>Gironde Paris / Hte- Garonne Lot et Garonne</b>	<b>Gironde/Paris Pyrénées Atlantiques Loire Atlantique</b>	<b>Lot et Garonne Haute- Garonne Gironde</b>
<b>Pèlerins</b>	<b>2 893</b>	<b>+1% /2011</b>	<b>2 558</b>	<b>-6.7 % /2011</b>	<b>380</b>	<b>+ 5.5% /2011</b>
<b>Type de demande par ordre croissant</b>	<b>1.Visites ( 54%) 2.Manif 3.Hébergem ent 4. Gastronomi e 5. Loisirs</b>	<b>1.Visites (54%) 2.Manifestati ons 3.Hébergeme nt 4.Loisirs 5.Gastronomi e</b>	<b>1.Visites (46%) 2.Manifestati ons 3. Gastronomie 4. Hébergement 5.Loisirs</b>	<b>1.Visites (46%) 2.Manifestati ons 3.Hébergeme nt 4.Gastronomi e 5.Loisirs</b>	<b>1.Visites (88%) 2.Loisirs 3.Gastronomie 4.Manifestatio ns 5.Hébergement</b>	<b>1.Visites (88%) 2.Loisirs 3.Gastronomi e 4.Manifestati ons 5.Hébergeme nt</b>
<b>Service guidage</b>	<b>709 individuels accueillis (visite guidée, balades ou animations diverses) en 2012 (1 411 en 2011) 4 193 personnes accueillies en groupe (dont 569 groupes à la journée) en 2012 (3 235 personnes dont 706 groupes à la journée en 2011)</b>					
<b>Visibilité Web et réseaux sociaux</b>	<b>59 177 connections au site <a href="http://www.tourisme-tenareze.com">www.tourisme-tenareze.com</a> (+21.6% sur 2011) Dont (67.5% de nouveaux clients) 8% de connections sur appareil mobile, soit 4717 connections (1 634 connections en 2011) 1576 J'aime sur notre page Facebook</b>					

## Quelles tendances pour l'année 2012 au comptoir de l'Office de Tourisme à CONDOM

De manière à évaluer l'afflux annuel de visiteurs sur notre zone d'intervention, 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 2012, cette fréquentation s'élève à **24 120** visiteurs dont **2893** pèlerins reçus au comptoir de Condom (23 555 en 2011 dont 2862 pèlerins).



Sur le cœur de saison touristique, les principales informations recueillies auprès des professionnels confirment les tendances ainsi que les comportements observés au niveau national :

°le fort impact en pleine saison des réservations de toute dernière minute par internet, à la recherche des offres promotionnelles, après consultation des prévisions météo.

°des durées de séjour raccourcies qui amènent un renouvellement de touristes.

°un pouvoir d'achat restreint se traduisant par la recherche de la gratuité pour les activités, une limitation des dépenses.

°l'importance de l'évènementiel pour la fréquentation et la consommation touristique.

Le mois d'Août 2012 enregistre un maintien de l'activité mais des dépenses à la baisse.

Sur le plan national, l'activité touristique est globalement positive, mais ces bons résultats ne rattrapent pas les chiffres de la saison passée. Pour le département, même tendance au niveau de la fréquentation :

°comme pour les mois précédents, le fort impact, y compris sur la haute saison, des réservations de dernière minute, avec discussion des prix jusqu'à l'arrivée sur le lieu de séjour...

°un pouvoir d'achat limité qui a un impact sur la durée des séjours en baisse, sur la consommation pendant le séjour, sur les déplacements (parcours limités autour du lieu de séjour) mais en privilégiant la qualité.

°une clientèle extra-départementale de proximité présente sur des courts séjours (week-ends) ou pour des journées visites, évènementiel...

°une clientèle étrangère représentée par les Britanniques, Néerlandais, Espagnols (pour ces derniers, peut-être lié à la proximité géographique, à des coûts de transports moins élevés que d'autres destinations France, à une meilleure identification de la destination Gers.)

°l'impact de l'évènementiel.

### **Les Offices de Tourisme**

Moins de visiteurs lors de la période à forte chaleur.

Baisse de la clientèle étrangère, notamment britannique.

Hausse de la clientèle française.

Nombreuses demandes de lieux de baignade et aires de pique-nique.

Fort intérêt pour les activités et animations à moindre coût.

Clientèle itinérante.

### **Les hébergements touristiques**

Hôtels : séjours de 3 jours maximum, moins de petits-déjeuners

Campings : hausse de la clientèle, une recherche de calme, un besoin de décompresser

Gîtes et locations : séjour d'une semaine, clientèle familiale qui recherche les activités de pleine nature.

Chambres d'hôtes : tourisme itinérant, moins de tables d'hôtes.

### **Les sites et activités de loisirs**

Dans son ensemble, avec une météo peu propice (fortes chaleurs incitant à la baignade) et un pouvoir d'achat en

baisse, les professionnels interrogés ont enregistré une baisse de fréquentation dans les sites musées monuments avec entrées payantes pour la saison 2012 (**Abbaye de Flaran -3%, Villa Gallo romaine de Séviac -7%, Musée de l'Armagnac à Condom -21%**).

Avec de très bonnes conditions météo au mois d'août (soleil, chaleur), les résultats enregistrés sur ce mois, sont sur l'ensemble des lieux de baignade, en hausse (soit + 26% en moyenne). Les prestataires de lieux de baignade, ont remarqué une proportion de clientèle étrangère conséquente (Néerlandais, Anglais, Allemands et Espagnols) [**Centre aqualudique de Condom +24%, Gondrin+23%, Castéra Verduzan+87%**].

A Beaucaire, l'activité canoë a enregistré une progression de 30%, la clientèle étrangère représente la moitié de la clientèle estivale.

## **Le comportement des clientèles**

---

Volonté de décompresser : recherche de calme et d'activités simples.

Une attirance pour les activités peu coûteuses, à pratiquer en famille : visite du patrimoine, randonnées, baignades, événements gratuits.

Dans tous les types d'hébergements : des séjours plus courts, des réservations au dernier moment, une clientèle imprévisible et exigeante.

### **Quelles tendances pour l'année 2012 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 la deuxième année d'activité rattachée à la Ténarèze, l'Office à Tourisme a accueilli 16 053 visiteurs, assurant une stabilité par rapport à 2011. 1118 visiteurs de nationalités étrangères sont venus au comptoir (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, 2558 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 2012 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 adaptions les horaires d'ouverture de ce local à la fréquentation et tendances observées l'année précédente. En 2012, les horaires et jours d'ouverture ont été modulés ainsi :

- du mardi au vendredi de 14h à 18h (visites guidées à 16h30) en mai,
- du mercredi au dimanche de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30 (visites guidées à 11h, 16h30) en juin et septembre,
- tous les jours de 10h30 à 12h30 et de 15h à 19h (visites guidées à 11h, 16h et 17h30) 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 2012, cette fréquentation s'élève à 10 097 visiteurs reçus au comptoir de Larressingle (12 036 en 2011).

Sur l'ensemble de la saison à Larressingle, on enregistre une progression de la fréquentation. Les mois de juillet, août et septembre sont les plus porteurs avec un nombre de visiteurs très présents dans le village, profitant de l'ensemble de l'offre concentrée autour et dans la cité médiévale.

En effet, le compteur installé à l'entrée du village a comptabilisé en 2012, **164 279 visiteurs**, pour 160 345 en 2011. 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	2012
Mai	199	/	/	/	
Juin	264	390	250	450	170
Juillet	599	428	765	876	482
Août	897	774	947	1048	510
Septembre	283	66	167	310	172
<b>TOTAL</b>	<b>2242</b>	<b>1658</b>	<b>2129</b>	<b>2684</b>	<b>1334</b>

A noter pour 2012, un nouveau partenariat avec l'Artothèque de Gondrin qui a investie les salles d'exposition avec la présence de nombreux artistes présentant des thèmes, techniques et matières différentes. Il est important de s'attacher à une programmation de qualité et diversifiée, tout au long de la saison.

### **Quelles tendances pour l'année 2012 au comptoir de l'Office de Tourisme à FOURCES ?**

Nouveauté en 2012, nous avons expérimenté l'ouverture d'un espace saisonnier à **FOURCES**, sous les cornières, mis à disposition par la mairie. L'OT a animé un lieu dédié à l'information touristique et au développement d'une boutique thématique. Les horaires et jours d'ouverture ont été modulés ainsi : du dimanche 1<sup>er</sup> juillet au 31 août, les jeudi, vendredi et samedi de 10h30 à 13h et de 15h à 19h et le dimanche de 15h à 19h.

#### **Bilan de la fréquentation sur 34 jours d'ouverture :**

en Juillet : 477 personnes renseignées	} chiffre d'affaires boutique : 635,50€
en Août : 511 personnes renseignées	

Les demandes au comptoir étaient majoritairement orientées autour des visites (du village et des environs). D'une manière générale, les visiteurs sont nombreux à Fourcès mais beaucoup ne sont pas rentrés dans l'Office de Tourisme ou n'ont pas souhaité d'information. Très souvent, ils disposent déjà de l'info touristique (passage à l'OT à Condom, à Montréal du Gers et/ou à Larressingle), sont hébergés chez de la famille ou amis qui les ont renseignés ou ont préparé leur séjour sur internet. L'année 2012 qui était une année test pour évaluer les flux et les demandes d'informations à Fourcès, montre que le maillage antérieur existant des espaces d'accueil, assurait déjà pour l'ensemble du territoire communautaire, une diffusion complète de l'information touristique auprès des clientèles en séjour et de passage.

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

Chacune de nos actions de communication s'attache à construire l'identité de la Ténarèze.

### **Le guide pratique 2012**

En avril 2012, 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**

Afin de valoriser notre programmation estivale et mettre l'accent sur les loisirs et les grands évènements, 40 000 sets de tables ont été réalisés et distribués aux restaurateurs de la Ténarèze, aux comités des fêtes et associations diverses avec le concours des domaines viticoles de la Ténarèze.

### **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 2012, **67,5%** de nouveaux clients ont visité le site web de l'Office avec 59 177 connections (+21,6% de progression) avec une nouvelle tendance d'utilisation de connections par mobile, 4717 connections dont 37,4% d'Ipad et 31,12% d'I Phones (1634 dont 37,5% d'I Phones et 20,5% d'I Pad en 2011). 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 1576 internautes sont « fans » de l'Office de Tourisme de la Ténarèze.

## **L'échange de documentation**

En 2012, Samatan, a accueilli le forum d'échange de documentations touristiques départemental organisé par l'Union Départementale des OTSI et du CDTL. L'Office de Tourisme a participé à cet événement en assurant la promotion de la destination Ténarèze.

De même, l'OT propose chaque année son propre forum local d'échange de documentations, qui s'est déroulé à Lagraulet du Gers, en invitant l'ensemble des partenaires touristiques du territoire de la Ténarèze, à la découverte d'un nouveau prestataire, une ferme équestre et ferme pédagogique « Au Galauzoue » chez Véronique ELLENA.

## **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, **21** journalistes de nationalités diverses, travaillant sur des catégories variées de magazines.

## **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 poursuivi en 2012, l'édition d'un calendrier des manifestations sur la Communauté de Communes de la Ténarèze « le Serpentin » 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.

### **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 profite 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 2012, les ventes de produits représentent 30 715,75€ de chiffre d'affaire (27 600,17€ en 2011).



## 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 ses sites majeurs (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 Gers Tourisme en Gascogne.

Pour l'année 2012, l'OT a accueilli **126 groupes** qui représentent **4193 personnes** qui ont suivi une visite accompagnée sur le territoire de la Ténarèze (108 groupes et 3493 personnes en 2011).

Cette activité de prestation de services a généré un chiffre d'affaire en nette progression de **18 044,25€** (en 2011, on comptabilisait 18 319,15€).

## 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 2012, l'objectif étant de proposer une programmation de visites guidées sur les sites forts du territoire :

- 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.

### Les visites guidées :

\* à CONDOM, Visite de la cathédrale Saint Pierre et du cloître après le concert d'orgues de 18h (24 et 31 juillet / 07, 14, 21 et 28 août) : 101 personnes accompagnées.

\*à LARRESSINGLE, de mi mai à mi septembre, 518 personnes en individuel ont suivi une visite de la cité médiévale.

### Les balades gourmandes ont été suivies par 90 personnes :

\* le 26 juillet à ROQUEPINE pour une balade familiale animée avec dégustation chez Anne Delmas, productrice de plantes aromatiques.

\* le 02 août à CAZENEUVE pour une balade animée avec petit marché de producteurs locaux.

\* le 09 août à FOURCES pour une balade avec visite et dégustation au départ du Domaine de Magnaut.

\* le 16 août à BLAZIERT pour une balade sensorielle animée avec jeux de découverte.

L'accueil des clientèles individuelles en saison estivale a généré un chiffre d'affaires de **2488,50€**.

## **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 inscrivant de nouveaux axes de développement :

### **1. Qualifier l'offre touristique dans ses « fondamentaux de l'accueil »**

- Démarche Qualité, Tourisme Handicap, charte Terra Gers
- Réaménagement de nos différents locaux (accessibilité, espace boutique, espace Grand Site, espace d'animation...)
- Accompagnement des communes et prestataires touristiques pour répondre à ces fondamentaux (cf. Grands Sites FBA)
- Création d'un nouveau Site internet de la Ténarèze griffé Grands Sites Midi-Pyrénées, véritable portail de la *Destination Flaran-Baïse-Armagnac*
- Qualifier nos éditions et nos différents outils de communication dans une politique de Tourisme Durable (outils multimédias d'accompagnement à la découverte de notre patrimoine, campagne publicitaire, documents d'appel...)

### **2. Mettre en production le territoire par l'animation du réseau de partenaires touristiques**

- Conseil aux porteurs de projets, accompagnement à la qualification de l'offre touristique (labellisation, inscription aux clubs thématiques départementaux, animateur numérique du territoire...), mobilisation des prestataires sur des thématiques fortes (club rando, accueil groupes...), montage de produits en partenariat avec les prestataires du territoire...
- Communication envers la population locale, associations et élus sur le rôle de l'OT dans le développement économique local.

### **3. Rendre efficient l'observatoire économique du territoire pour mieux adapter les actions de développement touristiques**

- Candidat comme site pilote pour un travail d'évaluation de retombées économiques du tourisme en partenariat avec le CDTL32
- Mise en place de cellules de comptage dans nos espaces d'accueil et divers outils d'évaluation auprès de nos clientèles.

### **Le maillage des chemins de randonnée en Ténarèze et les panneaux identitaires de la 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...

L'année 2012 a été marquée par l'implantation des panneaux identitaires sur l'ensemble des communes adhérentes à la communauté. Cette nouvelle vague d'implantation a permis de mettre à jour les panneaux existants et créer de nouveaux panneaux avec les chemins de randonnées labellisés sur les nouvelles communes. Ce projet a été mené aux côtés de la Communauté de Communes, maître d'ouvrage du marché.

### **Le marché « refonte du site internet » grand site touristique « Flaran-Baïse-Armagnac »**

Démarré en 2012 par la passation du marché, le chantier de l'année 2013 sera la naissance du nouveau site internet de l'Office de Tourisme Flaran-Baïse-Armagnac, qui viendra magnifier le territoire et donner l'envie aux internautes de venir partager nos richesses naturelles, culturelles, festives et gastronomiques.

Nos visiteurs de plus en plus autonomes dans leur découverte grâce à la téléphonie pourront accéder à l'ensemble de nos services par une version mobile de notre site internet mais aussi par une application qui sélectionnera tous les conseils d'amis pour une découverte en toute liberté de la Ténarèze.

Ce marché est divisé en 2 lots : le développement du site, refonte technique et fonctionnelle et la conception graphique et ergonomique du site web. La durée prévue est de 42 mois, 6 mois de réalisation du site et 3 ans de maintenance. Le début des prestations a démarré en novembre 2012. Le marché a été attribué à l'entreprise RACCOURCi, leader sur le marché des sites touristiques, pour un montant de 46 152,33€ TTC.

## **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, de 31 membres. Ces rencontres permettent 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'Office de Tourisme de la Ténarèze est un vivier pour les étudiants en recherche de lieu de stage. Différents établissements universitaires ont sollicité l'OT, permettant à des stagiaires de participer à des projets de développement :

- Amélie Zanato, du 13 février au 02 mars 2012, Grand Sud Formation BTS AGTL, participation à la mise en application de la Démarche Qualité.
- Estelle Gaillard, du 27 mars au 06 avril 2012, Sud Management, 1<sup>ère</sup> année école de gestion et de commerce, mission de repérage et de terrain pour la mise en place d'un document promotionnel d'itinéraires du tourisme équestre.
- Laetitia Hocquet du 10 au 13 avril et du 11 juin au 06 juillet, Legta Beaulieu Lavacant, 1<sup>ère</sup> STAV, découverte du milieu professionnel.
- Flora Schmidlin, du 02 juillet au 25 août 2012, Université de Strasbourg, 3<sup>ème</sup> année LEA, conseil en séjour, traduction de fiches découvertes.

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

## 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 : espagnol et allemand pour 1 salariée.
- \*1 session de formation, Comment optimiser la diffusion des questionnaires de satisfaction « Démarche Qualité ».
- \*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).
- \*Eductour sur les voies navigables et l'art roman et les grands sites de Marciac et d'Auch.
- \*1 session de formation vade-mecum de la convention collective.
- \*1 session de formation sur la mise en marché en ligne.

En 2012, l'OT de la Ténarèze s'est engagé dans une formation qualifiante de 70 heures sur l'Animation Numérique du Territoire. Soutenue par la région Midi-Pyrénées, le réseau des OTSI forme ses salariés afin de répondre aux enjeux du numérique. Le contenu de la formation a permis de conduire un état des lieux numérique de l'offre touristique du territoire et de définir un plan d'actions à destination des partenaires privés et institutionnels.

Main dans la main avec le CDTL, un diagnostic numérique du territoire a été réalisé en 2012, proposant dès 2013 des ateliers de sensibilisation et de formation sur mesure pour relever les défis du e-tourisme aujourd'hui et préparer ceux de demain.

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

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

#### 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, Démarche Qualité, Animatrice Numérique du Territoire

#### Un Conseil d'Administration composé de :

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

Au-delà du maillage virtuel de l'ensemble de l'offre touristique, l'Office de Tourisme de la Ténarèze s'attache tout autant à entretenir un maillage physique et humain qui donne force et vie au territoire. Dans ce même esprit de lien, notre équipe se mobilise dans des espaces d'accueil et de conseils en séjours répartis de manière optimale, au cœur de la cité épiscopale de Condom, du village fortifié de Larressingle, des bastides de Montréal du Gers et demain à Valence sur Baïse.

Les panneaux d'informations touristiques installés l'été 2012 joueront leur rôle de relai de l'information dans chaque ville et village.

Notre présence sur le territoire se réalise aussi par l'animation de visites guidées et balades animées programmées en saison estivale.

L'élargissement du territoire de la Ténarèze 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 tourisme.

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.