Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Rapport d'activités

Office de Tourisme de la Ténarèze,

tellement So Gers®

Dominique Viet© Comité Régional du Tourisme Midi Pyrénées

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
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.

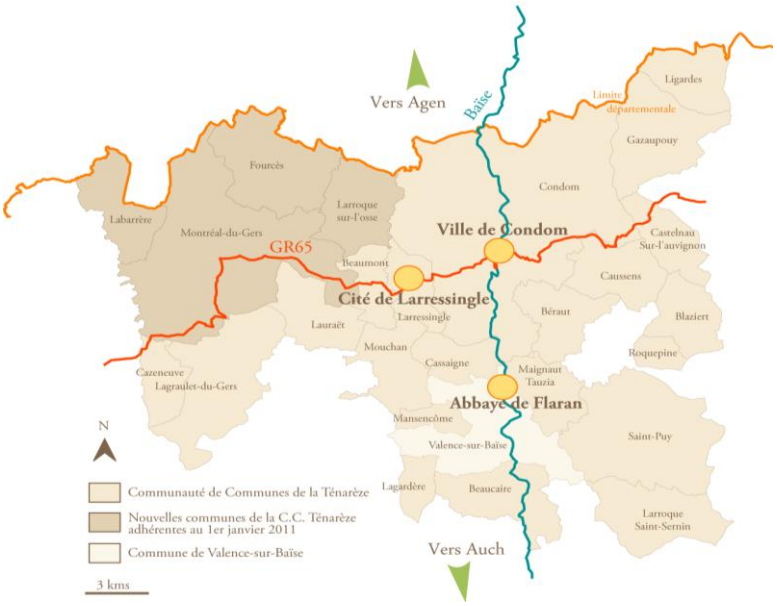
➢ Un nouveau territoire intercommunal s'est dessiné depuis 2006 (date de finalisation du Schéma initial), passant **de 9 à 27 communes** au 01er janvier 2013.

➢ 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



Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

LES MISSIONS REALISEES PAR L'OFFICE DE TOURISME EN 2013

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 1ère 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 2013, le nombre de demandes traitées (par courrier traditionnel) se chiffre à 1000 courriers. On remarque qu'aujourd'hui, les courriers électroniques prennent le pas sur les demandes formulées par courrier (plus de 5000 réponses traitées par mail). Les demandes téléphoniques restent importantes avec plus de 6500 contacts de conseil en séjour.
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 27 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 Démarcha 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 2013, différents organisateurs de spectacles nous ont confié leur billetterie (cirque, opérette, représentation théâtrale) représentant un volume d'affaires de 14 614€ pour un bénéfice de 586€. (14 775,50€ en 2012 pour un bénéfice de 386€).

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.

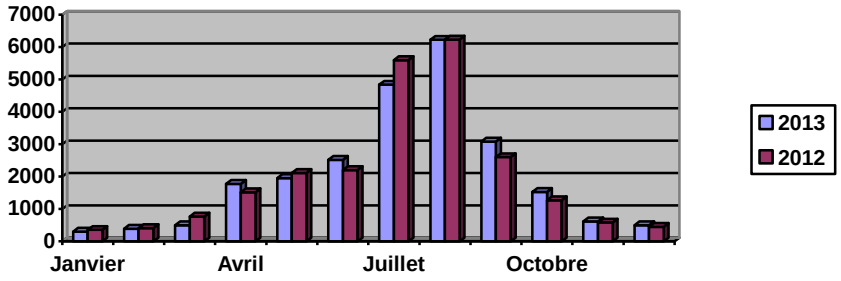
	CONDOM *Ouverture à l'année soit 311 jours*	*Evolution %*	MONTREAL DU GERS *Ouverture à l'année soit 260 jours*	*Evolution %*	LARRESSINGLE *Ouverture mai à septembre Soit 730 heures*	*Evolution % 528 heures*	VALENCE SUR BAISE *83 jours d'ouverture*	FOURCES *41 jours ouverture*
Fréquentation 2013 **Total 48 885**	**24 238**	*+ 0.5 % /2012*	**15 745**	*-2 % /2012*	**7 870**	*-22 % /2012*	**520**	**512**
Clientèle Etrangère	3 258	*+ 10.5 % /2012*	1 011	*- 9.5 % /2012*	280	*- 30.5 % /2012*	105	44
Top 3 Pays provenance	Gde Bretagne Allemagne Belgique	=	Gde Bretagne Allemagne Belgique	=	Gde Bretagne Allemagne Belgique	*Gde Bretagne* *Belgique* *Hollande*	Gde Bretagne Espagne Belgique	Gde Bretagne Espagne Belgique
Top 3 clientèle Française	Gironde Hte-Garonne Lot et Garonne Paris	*Gironde* *Hte-Garonne/* *Paris* *Lot et Garonne*	Gironde Hte- Garonne Nord	*Gironde* *Paris/* *Hte- Garonne*	Hte-Garonne Lot et Garonne Paris Loire Atlantique	*Gironde* *Paris* *Pyrénées - Atlantiques* *Loire -Atlantique*	Hte-Garonne Loire - Atlantique Charente	Gironde/ Loire Atlantique Lot et Garonne/ Pyrénées Atl.
Pèlerins	2 684	*-7.2 % /2012*	2 447	*-4.4 % /2012*	120	*-68.4% /2012*	-	-
Type de demande par ordre croissant	Visites (36%) Manifestations Hébergement / Gastronomie Loisirs	*Visites (54%)* *Manifestations* *Hébergement* *Gastronomie* *Loisirs*	Visites (38%) Manifestations Gastronomie Hébergement Loisirs	*Visites (46%)* *Manifestations* *Gastronomie* *Hébergement* *Loisirs*	Visites (58%) Loisirs Manifestations Gastronomie/ Hébergement	*Visites (88%)* *Loisirs* *Gastronomie* *Manifestations* *Hébergement*	-	Visites (35%) Manifestations Gastronomie Hébergement Loisirs
Service conseil en séjour	1 000 demandes de documentations envoyées par courrier ou traitées par mail 5 000 mails traités en demande d'information 6 500 contacts téléphoniques de conseil en séjour							
Service guidage	619 individuels accueillis en visite guidée, balades ou animations diverses *(709 en 2012, soit -12.6%)* **6 083 personnes** accueillies en groupe, soit 197 groupes adultes et enfants *(4193 personnes dont 569 groupes en 2012, soit **+45%**)*							
CA Boutiques : 24 179 €	12 298.12€		6 003.15€		5 386.73€		434.20€	56.53€
Visibilité Web et réseaux sociaux	**56 653 connections** au site *www.tourisme-tenareze.com* jusqu'en juillet, devenu *www.flaran-baise-armagnac.com (-4.2 % / 2012)* 70% visiteurs uniques - 7207 connections mobiles *(+52.8 % / 2012)* – 145218 pages vues - durée moyenne de visite : 5mn55 pour le nouveau site **1590 Fans** de la page Facebook de la Ténarèze							

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Quelles tendances pour l'année 2013 au comptoir de l'Office de Tourisme à CONDOM

Afin d'évaluer le flux 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 2013, cette fréquentation s'élève à **24 238** visiteurs dont **2684** pèlerins reçus au comptoir de Condom (24 120 en 2012 dont 2893 pèlerins).



Les données issues des enquêtes de fréquentation et de conjoncture permettent de communiquer sur une stabilité de l'activité pour cette saison 2013 :
°Malgré les aléas climatiques et l'impact de la crise économique, dans l'ensemble, le niveau de fréquentation des hébergements marchands reste relativement stable.
°Si certains secteurs d'activités sont impactés (tourisme fluvial/crues sur la Baïse en 2013) d'autres présentent des résultats encourageants (notamment le thermalisme).
°L'évènementiel, l'agro-alimentaire (productions locales de qualité) sont des valeurs sûres qui connaissent, dans l'ensemble, un maintien de l'activité.
°Un constat général s'impose : une baisse de la consommation touristique et par incidence des chiffres d'affaires des entreprises.
Des évolutions de comportements sont à noter :
°L'utilisation d'internet est en constante évolution sur le choix de la destination et la réservation des séjours; usage croissant des réseaux sociaux, des outils liés à la mobilité.
°La réservation de dernière minute s'étend à tous les types d'hébergement y compris en haute saison.
°Une réduction continue des dépenses en visites ou en séjours, se généralisant à toutes catégories de clientèles (des choix de dépenses privilégiant les produits de qualité).
°Les séjours de courte durée progressent, y compris en haute saison.
°Une fréquentation de camping-caristes tout au long de la saison.
°La présence constante des pèlerins sur les chemins de Saint-Jacques de Compostelle.
°Une diminution de la clientèle néerlandaise et une progression de la clientèle espagnole.

Les Offices de Tourisme

A CONDOM, à MONTREAL du GERS, à LARRESSINGLE, à VALENCE sur BAISE et à FOURCES, le maillage des espaces d'accueil de l'Office de Tourisme de la Ténarèze assure une diffusion complète de l'information touristique auprès des clientèles en séjour sur notre territoire.
Sur l'ensemble de la saison, les principales tendances observées par les professionnels sont les suivantes :
°Le facteur météo est déterminant pour les séjours des touristes : mauvaises conditions météo sur le début de saison notamment provoquant une fluctuation des arrivées et des départs,
°Les réservations de dernière minute en constante progression (suivant les promotions, les bons plans...).
°Consommation en baisse, avec une clientèle au budget limité (recherche la gratuité des activités).
°Une courte haute-saison (autour du 20 juillet/mi-août), avec une météo qui a favorisé les activités liées à l'eau.
°Les pèlerins sur les chemins de Saint-Jacques de Compostelle sont toujours au rendez-vous.
° Impact de l'évènementiel sur l'activité touristique.
°Succès pour les visites organisées (découverte du patrimoine, visites à thème)

Les hébergements touristiques

Hôtels : séjours de 3 jours maximum, moins de petit-déjeuner.
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.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Les sites et activités de loisirs

Sur la période de juin à septembre 2013, on observe une hausse de la fréquentation dans les sites, monuments, musées (+ 10%). Le mois de septembre a enregistré une progression du nombre de visiteurs pour les journées du Patrimoine.
Fréquentation des sites et monuments du mois de juin à septembre :

Sites	2012	2013	% d'évolution
Abbaye de Flaran	23 906	26 380	+10%
Musée de l'Armagnac	1906	2014	+6%
Villa gallo romaine	16 750	16 922	+1%

Les conditions météo favorables sur la pleine saison, ont permis globalement aux sites de baignade d'enregistrer une hausse de fréquentation de + 8% par rapport à 2012.

Sites	2012	2013	% d'évolution
Centre de loisirs Aqualudique	28 810	31 038	+8%

Le tourisme fluvial :
La saison 2013 a été très fortement perturbée par les intempéries en début de saison (pour information, 19 arrêtés d'interdiction de navigation ont été pris en 2013). Le démarrage tardif de la navigation (début juillet) est dû à des travaux engagés sur une écluse en Lot-et-Garonne, empêchant la navigation en amont sur la Baïse gersoise.
Le nombre de bateaux habitables est en baisse : 173 contre 378 en 2012 (- 54% situation au 04/10/2013, comptage écluse de Graziac).
Malgré ces conditions, l'activité « canoë » est en progression pour l'été 2013 avec un transfert de la clientèle du début de saison (conditions peu favorables) vers la fin de saison pour la base canoë de Beaucaire.
En 2013 les Canoë à Beaucaire ont accueilli 4171 personnes soit une progression de 3%.

L'évènementiel :
°Marché aux Fleurs à Fourcès : week-end du 27 et 28 avril : fréquentation en baisse, 9 500 visiteurs en 2013 contre 12 000 visiteurs en 2012.
°Festival de Bandas à Condom : du 6 au 8 mai : 24 046 entrées payantes ont été enregistrées contre 24 700 en 2012, légère baisse.
°Festival Musique en Chemin sur les communes de Marsolan, Lectoure, Condom, Larroque-Engalin et La Romieu (du 15 au 18 août) : Ce festival itinérant a attiré le long du chemin un public de 1 200 visiteurs comme en 2012 avec un maintien de la billetterie : 1050 payants.

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, évènements 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 2013 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 l'année 2013, l'Office à Tourisme a accueilli 15 745 visiteurs, notant une légère diminution par rapport à 2012. 1011 visiteurs de nationalités étrangères sont venus au comptoir (anglais, allemand et belge étant les plus représentés). Pour la clientèle française, la gironde, la Haute-Garonne et le nord 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, 2447 ont utilisés les services de l'Office de Tourisme.
Visites, manifestations, gastronomie, hébergements et loisirs sont les principaux points d'intérêt recherchés dans cet espace d'accueil.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Quelles tendances pour l'année 2013 au comptoir de l'Office de Tourisme à LARRESSINGLE ?

De la même manière qu'à Condom, nous évaluons les flux 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 2013, les horaires et jours d'ouverture ont été modulés ainsi :
- du mardi au vendredi de 14h30 à 18h30 (visites guidées à 16h30) de mi-mai à mi-juin,
- du mercredi au dimanche de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30 (visites guidées à 11h, 16h30) de mi-juin et septembre,
- tous les jours de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h 30(visites guidées à 11h, 16h30) 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'efficience, 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 2013, cette fréquentation s'élève à 7870 visiteurs reçus au comptoir de Larressingle (10 097 en 2012).
Sur l'ensemble de la saison à Larressingle, on enregistre une diminution de la fréquentation même si les mois de juillet et août 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.
280 visiteurs de nationalités étrangères sont venus au comptoir (anglais, allemand et belge étant les plus représentés). Pour la clientèle français, la Haute-Garonne, le Lot et Garonne, Paris et Loire Atlantique sont les clientèles les plus présentes à Larressingle. Visites, loisirs, manifestations, gastronomie et hébergements sont les principaux points d'intérêt recherchés dans cet espace d'accueil.

Le compteur installé à l'entrée du village a comptabilisé en 2013, **161 948 visiteurs**, pour 164 279 en 2012.

A noter que depuis 2012, un nouveau partenariat avec l'Artothèque de Gondrin a permis d'investir 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 2013 au comptoir de l'Office de Tourisme à FOURCES ?

Nouveauté depuis 2012, nous expérimentons l'ouverture d'un espace saisonnier à **FOURCES,** sous les cornières, mis à disposition par la mairie. L'OT anime un lieu dédié à l'information touristique et au développement d'une boutique thématisée. Les horaires et jours d'ouverture ont été modulés ainsi pour 2013 : du 05er juillet au 31 août, du mercredi au dimanche de 14h30 à 18h30. Sur 41 jours d'ouverture, 512 personnes ont été accueilli (196 en juillet et 316 en août). En 2012, sur la même période, l'OT avait reçu 988 personnes (477 en juillet et 511 en août).

La boutique a généré un chiffre d'affaire de 56,53€ en 2013 (635,50€ en 2012).
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 dans de la famille ou chez des amis qui les ont renseignés ou ont préparé leur séjour sur internet.

Quelles tendances pour l'année 2013 au comptoir de l'Office de Tourisme à VALENCE sur BAISE ?

Depuis le 01er janvier 2013, l'entrée de Valence sur Baïse dans l'intercommunalité nous a conduit à mener une nouvelle action de valorisation touristique sur cette commune. Une vraie logique d'accueil des clientèles était déjà en place. Un transfert de charges et la mise à disposition d'une salariée 6 mois par an a permis de poursuivre un accueil physique à Valence sur la période de mai à septembre 2013 dans l'espace Bastides, rue Jules Ferry.
Les horaires et les jours d'ouverture ont été modulés ainsi pour 2013 : en mai, juin et septembre du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h et en juillet et août du mardi au samedi, sur les mêmes horaires. Sur 83 jours d'ouverture, 520 personnes ont été accueilli dont 105 visiteurs de nationalités étrangères.
La boutique a généré un chiffre d'affaire de 434,20€. Compte tenu des résultats enregistrés en 2013, une réflexion a été engagée avec la mairie de Valence afin de préparer la saison 2014 et un redéploiement de l'OT dans un autre espace, plus central, en cœur de ville.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

2/ LA VALORISATION ET LA COMMUNICATION

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

Le guide pratique 2013

En mars 2013, 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 27 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.

Les autres outils de communication édités en 2013

L'Office de Tourisme a réalisé dans une nouvelle édition, une carte d'accueil (en 10 000 exemplaires) visant à présenter les 5 circuits touristiques thématiques pour découvrir la Ténarèze ainsi que les principaux sites et monuments à découvrir. Cette année a également vu paraître une carte promotionnelle du maillage des 33 chemins de Promenades et Randonnée pédestre de la Ténarèze en 3000 exemplaires.
La collection « Fiche Visite » a également été enrichie par 5000 nouvelles fiches éditées sur la cité épiscopale de Condom, 5000 sur la cité médiévale de Larressingle et 5000 sur la bastide de Montréal, ces outils permettant une visite ludique et didactique à destination de la clientèle familiale.

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.
Depuis juillet 2013, la mise en ligne du site internet www.flaran-baise-armagnac.com offre aux internautes une fenêtre sur le territoire du Grand Site. Il renforce la visibilité des 450 prestataires répartis sur le territoire autour de l'offre en hébergement, restauration, activités de loisirs, artisanat et productions locales…
L'Office de Tourisme a construit ce site en accord avec le contrat initial du Grand Site Flaran-Baïse-Armagnac en s'attachant à répondre aux besoins de chacune de nos clientèles : famille (petit d'Artagnan), groupe (tags spécifiques et pages dédiées), pèlerins (pages dédiées proposant une offre adaptée), clientèle étrangère (site traduit en version anglaise, allemande et espagnole).
Ce site internet a été développé en responsive design afin que chaque utilisateur bénéficie de l'affichage le plus efficient.
Sur la période d'août à décembre 2013, le site a été vu 15 234 fois par 9863 visiteurs uniques. 35% des usagers reviennent régulièrement pour consulter l'agenda, les itinéraires (balades et randonnées et patrimoine et culture. Le visiteur consulte + de 5 pages en moyenne, soit 82 386 pages vues.
Les connexions en France restent majoritaire mais + de 8 % des internautes se connectent depuis l'étranger (Allemagne, Grande Bretagne, Espagne et Belgique), et la mise en ligne des versions étrangères devrait augmenter ce pourcentage et répondre plus précisément aux besoins de cette clientèle étrangère (à venir version en anglais, allemand et espagnol, en janvier 2014).
En France, ce sont les connexions depuis les villes de Toulouse et Bordeaux (bassin de clientèle de proximité) suivies de Paris, Auch et Lyon qui sont les plus importantes. Les connexions depuis ces villes correspondent à 50 % des connexions sur le site via la France.
Une tendance d'utilisation à souligner, la proportion remarquable des trafics sur mobiles et tablettes : 15 % des connexions se font via un mobile ou une tablette. Grace au responsive design, ces mobinautes bénéficient d'un affichage adapté à leur écran.
Afin d'accompagner le visiteur dans la préparation de son séjour (support site internet) jusqu'à sa venue en Ténarèze, l'Office de Tourisme a développé une application mobile «Mobitour». Cette application permet aux mobinautes d'avoir accès à l'information y compris hors connexion après téléchargement depuis une plateforme dédiée puis installée sur leur téléphone. Cet outil participe pleinement à la valorisation de l'itinérance inscrite au Grand Site Flaran-Baïse-Armagnac.

Les réseaux sociaux

En octobre 2010, l'Office de Tourisme a crée une page communautaire sur Facebook, 1er 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 1590 internautes sont « fans » de l'Office de Tourisme de la Ténarèze.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

L'échange de documentation
En 2013, Auch, 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 évènement 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 l'Abbaye de Flaran, en invitant l'ensemble des partenaires touristiques du territoire de la Ténarèze, à la découverte du site emblématique du Grand Site Flaran-Baïse-Armagnac.

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. En 2013, le Comité Régional du Tourisme en collaboration avec le CDTL ont organisé 2 « Eductours professionnels » dans le Gers, afin de susciter l'intérêt de ces professionnels du voyage pour la programmation de la destination Gers et Ténarèze dans de futurs produits, séjours et excursions.
Cette opération nous a permis de recevoir sur l'année, **146** journalistes/prescripteurs de nationalités diverses.

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 2013, 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. Dans notre site internet, la rubrique « Tout l'agenda » 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 27 communes de la Ténarèze. Ces informations sont disponibles, en ligne, sur le site internet du CDTL : tourisme-gers.com
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, Larressingle et Valence sur Baïse.
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 2013, les ventes de produits représentent **24 209,32€** de chiffre d'affaire (30 715,75€ en 2012/ 27 600,17€ en 2011).

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

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, Musée de l'Armagnac …).
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 2013, l'OT a accueilli **197 groupes** qui représentent **6083 personnes** qui ont suivi une visite accompagnée sur le territoire de la Ténarèze (126 groupes et 4193 personnes en 2012, 108 groupes et 3493 personnes en 2011).
Cette activité de prestations de services a généré un chiffre d'affaire en nette progression de **27 016,63€** (en 2012, on comptabilisait 21 514,90€ et 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 2013, 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: 2 visites journalières du village fortifié de Larressingle à 11h et 16h30.

Les visites guidées :
* à CONDOM, Visite de la cathédrale Saint Pierre et du cloître après le concert d'orgues de 18h (23 et 30 juillet / 06, 13 et 20 août) : 100 personnes accompagnées.
*à LARRESSINGLE, de mi-mai à mi-septembre, 366 personnes en individuel ont suivi une visite de la cité médiévale.

Les balades gourmandes ont été suivies par 90 personnes :
*le 18 juillet à BLAZIERT pour une balade sensorielle animée avec jeux de découverte,
*le 01er août à Mansencôme pour une balade gourmande autour du Château de Busca Maniban,
* le 08 août à LAGRAULET du GERS pour une balade avec visite et dégustation au départ du Domaine Saint Lannes.

L'accueil des clientèles individuelles en saison estivale a généré un chiffre d'affaires de **1981,60€.**

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…)
- Inscrire la destination dans le défi numérique

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.
- Mise en production de produits touristiques vendant la destination à travers ses différentes thématiques à annualiser.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

3. Adapter la place de l'OT dans le nouveau paysage du tourisme

- Optimiser la recherche de nouvelles ressources : recherche de partenariats publics et privés pour cofinancer des projets de développement de la destination touristique
- Positionner et gérer l'OT comme une entreprise apporteuse de service et d'affaire
- Conduire et partager une réflexion territoriale assurant une complémentarité des rôles et missions des différents acteurs du développement touristique au sein du territoire.

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… 33 PR, sur 350 kilomètres de chemins couvrent la totalité du territoire.

L'année 2013 a été marquée par l'implantation des panneaux identitaires sur l'ensemble des communes adhérentes à la communauté, à Valence sur Baïse et Saint Orens Pouy Petit. 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 a été le développement 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 accèdent à l'ensemble de nos services par une version mobile de notre site internet mais aussi par une application qui sélectionne tous les conseils d'amis pour une découverte en toute liberté de la Ténarèze.

Ce marché s'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. La Région soutient les offices de tourisme Grand Site à hauteur de 80% dans la mise en œuvre de ce dossier.

L'équipement des espaces d'accueil en outils numériques

Dans le cadre d'un plan de qualification et de modernisation des OT soutenu par le Pays d'Armagnac, l'Office de Tourisme de la Ténarèze a équipé ses espaces d'accueil de Condom et Montréal du Gers en tablettes numériques d'aide au conseil en séjour, d'une TV connectée présentant l'évènementiel en Ténarèze à Condom et d'un accès Wifi. Ces équipements participent à la mise en valeur de la destination.

Le suivi du PER «Vignes et Patrimoine en Gascogne »

L'Office de Tourisme s'est positionné en accompagnement technique dans le projet mené par la CCT pour la conception de supports d'interprétation, d'aménagements paysagers et d'installations artistiques pour la découverte et la mise en scène des paysages de la Ténarèze, avec la réalisation d'un travail de repérage terrain avec le bureau d'étude Eugène, en charge du projet.

La poursuite des actions dans le cadre de la labellisation Grands Sites Midi-Pyrénées

Un comité stratégique a été organisé en juin 2013 afin d'établir un bilan sur la première phase du contrat depuis la signature en janvier 2011 et préparer l'avenant inscrivant les projets restant à réaliser sur la période 2014-2015.

L'Office de Tourisme a participé à l'audit Qualité sur le site de l'Abbaye de Flaran en septembre 2013.

La taxe de séjour

L'Office de Tourisme de la Ténarèze assure le suivi complet de la taxe de séjour. Cette taxe est perçue par l'intermédiaire des logeurs qui la versent ensuite, sous leur responsabilité, au receveur municipal. Elle est instituée du 01er janvier au 31 décembre de chaque année. En tant qu'EPIC, l'Office de Tourisme perçoit l'intégralité du produit de la taxe qui représente **55 901,72€ en 2013** (40 703,17€ en 2012).

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

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

permettent de poser les grandes orientations de l'Office et prendre toutes les décisions inhérentes à son fonctionnement (5 organisés en 2013 : en février, mars, mai, juillet et décembre).

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 établissement universitaires ont sollicité l'OT, permettant à des stagiaires de participer à des projets de développement :

- Célia LALANNE a suivi un stage du 25 mars au 21 juin 2013 dans le cadre d'une licence professionnelle Valorisation, Animation et Médiation du territoire. Elle a participé à la mise à jour du schéma local de développement touristique pour l'analyse des communes de Valence sur Baïse et Saint Orens Pouy Petit.

En 2013, Emmanuelle LAGARDE, guide conférencière a été remplacée sur une période de 1 an par Sigrid BORZEE, dans le cadre d'un congé maternité et parental.

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.

Le catalogue de la Fédération Régionale des OTSI a donné accès à 3 sessions de formation sur site, adaptées aux besoins de l'Office de Tourisme de la Ténarèze.

*En avril 2013, une formation sur la structuration d'équipe a permis de traiter les fonctionnements et dysfonctionnements de l'équipe, les valeurs portées par l'OT, la dynamique d'équipe, les fondamentaux de la communication et le montage d'un plan d'actions.

*En octobre 2013, une formation « Choisir une communication adaptée à votre structure et à vos objectifs » a permis de réaliser un état des lieux des outils existants, un diagnostic sur la pertinence des outils développés pour le grand public, les prestataires… Etablir des projections sur les nouveaux outils à développer en adéquation avec les nouveaux métiers de conseil en séjour et les attentes des clientèles de la destination « nature et campagne ».

*en Novembre 2013, une formation « Fusion de structure d'accueil » a permis d'harmoniser la répartition des tâches de chaque salarié entre le siège et les antennes. La conduite d'un audit organisationnel a accompagné cette formation.

*Programme à distance de formation en langue : espagnol et allemand pour 1 salariée.

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

*1 session de formation dans le cadre de la Démarche Qualité : Indicateurs qualité, animation du groupe local

* 1 session de formation, Comment intégrer le numérique dans notre stratégie.

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

Organigramme de l'Office de Tourisme de la Ténarèze

Christian Touhé-Rumeau

Conseil d'administration
33 membres

Responsable Qualité
Marie Laure Menaspa

Direction
Catherine Goxe

Adjointe de direction
Catherine Gourragne

Administration Générale
- Catherine Gourragne

Comptabilité Régies

Ressources Humaines

Taxe de séjour

Pôle Conseil en séjour
- Information
  - Marie Laure Menaspa
  - Céline Duchemin
  - Josiane Capot
  - Corinne Cayrey
    - Saisonniers Stagiaires
- Boutique
  - Corinne Cayrey
- Gestion disponibilité

Pôle Animation
- Evenementiel
  - Corinne Cayrey
- Guidage
  - Emmanuelle Lagarde
  - Sigrid Borzee
  - Perrine Beaudoin
- Guide Nature Rando
  - Annabelle Morlan
- Expositions
  - Marie Laure Menaspa

Pôle Développement
- Schéma Local
  - Annabelle Morlan
- Grand Site FBA
  - Annabelle Morlan
- Animation prestataires
  - Annabelle Morlan
  - Perrine Beaudoin

Pôle Promotion
- E- tourisme
- Médias Sociaux
  - Perrine Beaudoin
- ANT
  - Céline Duchemin
- AGIT
  - Corinne Cayrey
  - Perrine Beaudoin
  - Annabelle Morlan
- Editions Communication
  - Perrine Beaudoin
  - Annabelle Morlan
  - Sigrid Borzee
- Traductions GB - ALL - ESP
  - Corinne Cayrey

Pôle Commercialisation
- Groupes
- Individuels
  - Emmanuelle Lagarde
  - Sigrid Borzee
  - Annabelle Morlan
  - Perrine Beaudoin

Envoyé en préfecture le 12/03/2014
Reçu en préfecture le 12/03/2014
Affiché le

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 Valence sur Baïse.

Les panneaux d'informations touristiques installés l'été 2013 jouent 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, webmaster, **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.