

CONSEIL GENERAL DE TARN-ET-GARONNE

**EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS DE L'ASSEMBLEE**

3^{ème} RÉUNION DE 2011

Séance du 22 avril 2011

CG 11/3^{ème}/BP-VII-01

**BILAN D'ACTIVITE 2010
AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE**

Sur l'exercice 2010, l'Agence de Développement Touristique a poursuivi ses activités en mettant en oeuvre les premières actions autour du Schéma Départemental d'Organisation Touristique. Pour cela, elle s'est organisée autour de trois pôles :

- le conseil et l'accompagnement des porteurs de projet ;
- l'aménagement et l'attractivité des territoires ;
- la promotion et la communication du tourisme départemental.

I - LE CONSEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJET

Cette activité est orientée vers les chefs d'entreprises, les particuliers et les communes qui envisagent d'investir dans le tourisme.

L'Agence de Développement Touristique porte son action tant sur **le conseil** que sur **la recherche de financements publics** en matière de faisabilité technique pour les projets.

Elle assure aussi le **rôle d'interface et de relais** entre les différents organismes régionaux et d'Etat travaillant en faveur du tourisme.

A - BILAN

L'Agence de Développement Touristique a été amenée à :

- accompagner 29 projets d'hébergements (publics ou privés) ;
- formuler 9 avis au titre des dossiers relatifs au Fonds Départemental d'Intervention Touristique ;
- valoriser 6 dossiers dans le domaine de la randonnée et du cyclotourisme ;
- soutenir 4 projets liés au tourisme de pêche avec la Fédération Départementale de Pêche.

En ce qui concerne les projets structurants, l'Agence a soutenu l'ensemble des dossiers s'inscrivant au titre du Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnée et accompagné la signalisation d'informations relatives à la Vélo Voie Verte.

Depuis la DM1 2008, l'ensemble de ces dossiers est soumis à un comité de coordination où siègent des élus représentants de la Région et du Département et des représentants techniques de la Région (Direction des politiques territoriales et tourisme), la Chambre de Commerce et d'Industrie, le CAUE 82 et la Direction du Service de l'Economie Industrielle, Touristique et Agricole du Conseil Général.

B - OBSERVATOIRE DU TOURISME

L'Agence de Développement Touristique développe depuis plusieurs années un service d'études, dont l'activité a été marquée en 2010 par les faits suivants :

- l'actualisation au 31/12/2009 des chiffres de **fréquentation des hébergements et des sites** pour la préparation du document "l'année touristique 2009", publié en mai 2010 ;

- l'actualisation au 01/01/2010 de **l'offre départementale en matière de campings et d'hôtels** et transmission aux divers partenaires ;

- la finalisation de **l'enquête de clientèle** dont les résultats ont été présentés lors de l'Assemblée Générale de l'ADT. Cette étude a été réalisée, d'avril 2009 à février 2010 par le cabinet Jousset Consultant (cf annexe 1). Mise en œuvre par l'Agence pour le compte du Conseil Général elle est riche d'enseignements et correspond à une "photographie" du profil des visiteurs, de leurs comportements actuels et de leurs attentes. C'est ainsi que 1 270 questionnaires exploitables ont été traités. Elle est consultable sur le site professionnel www.adt82.com.

- la participation au **comité de pilotage au dispositif "Grands Sites de Midi-Pyrénées"** pour Moissac, dans le cadre de l'enquête intitulée "Suivi de la qualité et de la satisfaction" ;

- la mise en place et le suivi de **baromètres mensuels**, concernant la centrale de réservation, ainsi qu'un baromètre de conjoncture auprès des professionnels.

C - ANIMATION DES FILIERES TOURISTIQUES

Trois thématiques ont fait l'objet de réunions et de consultation en 2010 :

- **les bases de loisirs** : dans le cadre d'une recherche de valorisation des bases de loisirs et lieux de baignade, l'Agence de Développement Touristique a organisé trois réunions de terrain regroupant tous les acteurs liés à ces bases et a réalisé le regroupement de cette offre dans une édition spécialisée ;

- **les sites de visites** : une réunion concernant une mise en réseau de ces sites a été organisée afin de créer un "Club des Sites" regroupant l'ensemble des lieux de visites sur le Tarn-et-Garonne. Une action est programmée pour 2011 concernant un projet de réseau de diffusion départementale ;

- **l'itinérance** : lors des rencontres avec les représentants de communautés de communes riveraines, une demande a été formulée afin de positionner des Réseaux d'Information Service touristiques le long de la Vélo Voie Verte. Un travail de consultation a été réalisé pour aboutir, avant la saison 2011, à la mise en place de 8 panneaux de signalisation.

Des contacts sont en cours auprès des filières randonnée, équitation et pêche en vue d'une collaboration plus étroite pour la constitution de produits touristiques de "pleine nature".

En ce qui concerne les filières d'hébergement, plusieurs rencontres avec les professionnels ont eu lieu concernant le locatif afin que les prestataires puissent exprimer leurs attentes. En matière de classement des meublés, compétence de l'Agence, 13 locations ont été classées en meublé de tourisme au premier semestre 2010.

II - L'AMENAGEMENT ET L'ATTRACTIVITE DES TERRITOIRES

1 - Concernant le suivi des politiques territoriales :

- le contrat Grand Site touristique de Moissac démarre avec le projet de réhabilitation de l'aile orientale du Cloître visant à favoriser un meilleur accueil en élargissant auprès des différents publics (randonneurs, touristes...),

- une charte a été mise en place en Pays Midi-Quercy dans le domaine du tourisme durable : l'ADT a été signataire et assure le suivi de cette opération,

- la Communauté de Communes du Terroir de Grisolles et Villebrumier a initié un projet de restructuration de la Gare de Grisolles avec l'appui de l'ADT pour valoriser touristiquement ce terroir autour du Canal.

2 - Concernant la mission "tourisme et handicap" :

L'Agence de Développement Touristique a actualisé au 1er janvier 2010 l'offre labellisée pour la publier dans divers sites internet et brochures tant départementales que régionales ou nationales.

De plus, elle a suivi 4 dossiers concernant la mise en place du label "tourisme et handicap" et réalisé un certain nombre de rapport d'audits et de synthèses concernant les offices de tourisme ou des hôtels.

Afin de sensibiliser les professionnels, plusieurs réunions techniques ont été organisées sur le thème de l'accessibilité.

Au total en 2010 :

- 15 interventions sur sites ont été réalisées,
- 14 dossiers de porteurs de projets ont été consultés pour avis,
- et 5 obtentions de label national toutes déficiences confondues ont été attribuées.

III - LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION DU TOURISME DEPARTEMENTAL

A - ANIMATION DE LA PRODUCTION

Le service production est en charge :

1 - de la mise en place chaque année des **nouveaux produits touristiques**. C'est ainsi qu'en 2010, des produits à thème ont été mis en place :

- "Retrouvez les fastes du XVIIIème au château de Goudourville",
- "Cours de cuisine au château de l'Hoste",
- "Week-ends tipis à la Ferme pédagogique de St Martin",
- "Ma souris en balade à Caylus",
- "Un paradis pour tous : séjour handicap à Auvillar",
- "Rendez-vous gourmand au pigeonnier : week-end gastronomique",
- "Moissac, terre généreuse",
- "Au Pays de la petite reine : 2 circuits vélo pour cyclotouristes".

2 - d'un **partenariat avec les éditeurs** de coffrets cadeau :

- Editeur Week-end tour : "les saveurs du Sud-Ouest" (3 séjours)
- Editeur Dakota :
 - * "Nuit au vignoble" (4 séjours)
 - * "Délices du terroir" (2 séjours)
 - * "Week-end découverte" (2 séjours)
 - * "Cinéma" (1 séjour)

B - SERVICE DE RESERVATION LOISIRS-ACCUEIL

L'ADT gère le Service Départemental de réservation "Loisirs-Accueil". Elle a en charge la commercialisation de l'ensemble des produits touristiques tant individuels que pour les groupes.

Pour 2010, la commercialisation se répartit de la manière suivante :

1) au 31/12/2010 le volume d'affaire s'élève à 669 421 € contre 601 048 € en 2009 soit une augmentation de 11,4 %.

La répartition, pour la clientèle individuelle, est la suivante :

- meublés de tourisme "Gîtes de France"	55,8 %
- séjours à thèmes	21,5 %
- meublés de tourisme "Clévacances"	13,8 %
- autres hébergements + divers	8,9 %

2) au 31/12/2010 les ventes réalisées pour la clientèle individuelle, sont réparties de la façon suivante :

- 13 % par le centre d'appel régional Midi-Pyrénées Vacances Loisirs (M.P.V.L.)
- 5,6 % en ligne par internet
- 9,2 % par les tours-opérateurs et les agences
- 4,3 % par les apporteurs d'affaires
- 67,9 % par la vente directe

En résumé, la progression du volume d'affaires est due principalement à l'augmentation des "séjours à thèmes", des "coffrets cadeaux" et des "séjours groupes", au détriment des hébergements secs.

C - PROMOTION - COMMERCIALISATION GROUPES

Il s'agit d'une des missions importantes concernant l'Agence de Développement Touristique pour laquelle elle a été mandatée par le Conseil Général (cf convention financière 2011 jointe en annexe). Elle s'articule autour de deux actions que sont l'animation des salons professionnels et les dossiers "clientèles groupes".

1) animation de salons professionnels :

- Salon des CE à Toulouse (les 18 et 19 mars 2010)
- Salon des CE à Bordeaux (les 8 et 9 avril 2010)
- Workshop "RN2D" (9 et 10 novembre 2010)
- Salon Map Pro : rencontre avec les autocaristes, agences de voyage, clubs et associations (les 21 et 22 octobre 2010)

2) dossiers groupes : 13 demandes de devis et traitements des dossiers groupes ont été traitées pour un chiffre d'affaires de 53 500 €

D - ANIMATION DES OFFICES DE TOURISME

L'objectif principal sur 2010 a été la mise en place d'une politique visant à **l'accueil des familles**. Au cours du premier semestre, l'Agence de Développement Touristique a organisé deux journées de formation relatives au tourisme familial afin que les offices de tourisme définissent un cahier des charges de prestations adaptées à l'accueil des familles. Parallèlement, un guide "Le Tarn-et-Garonne en famille" a été réalisé recensant l'ensemble des prestations de loisirs adaptées à cette clientèle.

Des opérations autour du jeu "la chasse au trésor" ont été organisées en collaboration avec les offices de tourisme et ont permis ainsi de regrouper 26 acteurs de la filière sur le Tarn-et-Garonne.

E - PROMOTION TOURISTIQUE DEPARTEMENTALE

Cette action s'accompagne de 4 axes concernant l'animation à la demande du Conseil Général (voir la convention financière annuelle jointe en annexe au présent rapport) :

1) l'animation des salons grand public pour le compte du Conseil Général

a - sur les marchés étrangers prioritaires : l'Agence a organisé et participé à 5 manifestations dans le cadre du programme de promotion validé par Pôle Sud-Ouest :

- Salon The France Show à Londres (du 8 au 10 janvier 2010)
- Salon à Utrech au Pays-Bas (du 12 au 17 janvier 2010)
- Salon de Bruxelles (du 4 au 8 février 2010)
- Salon SITC à Barcelone (du 15 au 18 avril 2010)
- Micro marché à Barcelone (du 17 au 20 mars 2010)

b - sur le marché parisien : l'Agence a participé à plusieurs manifestations en lien avec les thématiques "itinérances" et "terroir" :

- Salon de l'Agriculture à Paris (du 26 février au 7 mars 2010)
- Les Gascons sont là à Paris (du 5 au 7 mars 2010)
- Salon des Randonnées à Paris (du 26 au 28 mars 2010)
- Les Marchés Flottants du Sud-Ouest (du 17 au 19 septembre 2010)
- Le salon Saveurs et Plaisirs Gourmands (du 3 au 6 décembre 2010)
- Le salon nautique (du 3 au 12 décembre 2010)

c - sur le marché toulousain :

- salon Mahana du Tourisme Toulouse (du 5 au 7 mars 2010)
- Micro-marché "le printemps en Tarn-et-Garonne" Toulouse (du 2 au 5 juin 2010)
- la Fête du Canal (septembre 2010)
- le salon seniors (octobre 2010)

2 - la campagne de communication "Vélo Voie Verte"

A l'occasion de l'ouverture en juin 2010 de la Vélo Voie Verte du Canal des 2 Mers, l'ADT a mis en place une campagne de communication prioritairement sur le marché toulousain en complément des actions de communication initiées dans le département :

- une campagne d'affichage sur les bus de ville : 119 bus (du 11 au 24 mai 2010)
- une campagne pour les cyclo-villes (du 17 au 22 mai 2010)
- un e-mailing sur 1 600 contacts ciblés informant de l'ouverture de la Vélo Voie Verte
- une insertion sur la carte du Canal des 2 Mers
- une bannière web : www.canaletvoieverte.com

En complément de ces actions de communication, une édition spécifique a été conçue valorisant les étapes de la Vélo Voie Verte.

3 - relations avec la presse et accueil de journalistes

- rencontre presse : en janvier, l'ADT a participé à une rencontre professionnelle avec la presse touristique nationale lors du salon Deptour les 11 et 12 janvier 2010 : 37 journalistes spécialisés ont été rencontrés et ces contacts ont fait l'objet d'un suivi personnalisé,

- accueils : 28 accueils de presse réalisés (13 journalistes français, 6 espagnols, 5 hollandais, 2 allemands, 1 belge et 1 italien).

4 - internet

- animation des deux sites de l'ADT et suivi des fréquentations,
- opérations test de vente en ligne,
- partenariat pour la journée e-commerce de la CCI
- e-mailing pour les escapades d'automne,
- e-mailing pour les marchés flottants,
- rédaction des cahiers des charges mini-site Pôle Sud-Ouest,
- étude de l'évolution de l'internet dans le tourisme et présentation des professionnels.

F - LA COMMUNICATION

1 - les éditions

L'ADT gère les éditions départementales touristiques (12 en 2010) pour le compte du Conseil Général :

- guide hôtels
- guide campings
- guide logis
- guide itinérances
- carte touristique (français, anglais, espagnol)
- lettres de saison
- guide des bases de loisirs
- le Tarn-et-Garonne en famille
- guide séjours et journées groupes
- catalogue loisirs accueil
- catalogue gîtes Clévacances
- catalogue chambres d'hôtes Clévacances

2 - charte graphique

La communication sous toutes ses formes est indispensable au succès de nos actions de promotion. Suite à une consultation lancée en 2010, l'ADT a choisi une nouvelle identité graphique (cf annexe 3) qui sera mise en œuvre, à partir de 2011, sur la plupart des supports utilisés par l'ADT 82 : bannière internet, brochures, courrier, newsletter...

Compte tenu de ce qui précède, je vous demanderais de bien vouloir délibérer sur le rapport présenté.



Vu le rapport de Monsieur le Président,

Vu l'avis de la commission aménagement du territoire et tourisme,

Vu l'avis de la commission des finances,

Après en avoir délibéré,

LE CONSEIL GENERAL

- Prendre acte du bilan d'activité 2010 de l'Agence de développement touristique ;
- Approuve la convention financière 2011 associée à la convention d'objectifs 2009/2013 signée le 5 août 2009 avec l'ADT ;
- Autorise Monsieur le Président à signer cette convention 2011 au nom et pour le compte du département.

Adopté à l'unanimité.

Le Président,

Convention pour le développement d'une politique
départementale du tourisme

CONVENTION "CONSEIL GENERAL/ADT"

CONVENTION FINANCIERE ANNUELLE

Exercice 2011

CONV N° 2011-

I - OBJECTIFS ET PROGRAMME D'ACTIONS POUR L'ANNEE

**A - ACTIONS 2011 FINANCEES DANS LE CADRE DU FONDS DE PROMOTION
DEPARTEMENTAL :**

1 - Editions

Les éditions suivantes sont mentionnées pour mémoire, les factures sur marché sont payées par le Conseil Général :

- Catalogues Clévacances gîtes et chambres d'hôtes
- Cartes touristiques (français, anglais, espagnol)
- Catalogue des campings
- Itinérances
- Dépliant Logis de France
- Catalogue des Hôtels de Tourisme
- Dépliant randonnée "Itinérances"
- Catalogue Loisirs Accueil
- 2 Tirés à part de saison
- Brochure thématique "Bases de loisirs"
- Brochure thématique "Le Tarn-et-Garonne en famille"
- Brochure "Vélo Voie Verte"

Coût total : 53 287,78 € TTC

Edition spécifique pour la mise en place du Club des Sites de Tarn-et-Garonne :

- dépliant "Club des Sites" et cartes commerciales pour diffusion. **Coût : 7 989,28 € TTC**

2 - Actions auprès du Grand Public

Participation aux salons et micro-marchés Grand Public, les factures sont payées par l'ADT à qui le Conseil Général verse, action par action, une subvention correspondante à l'euro près à la dépense justifiée :

- | | |
|---|---------------------|
| - Salon des Vacances d'Utrecht du 11 au 16 janvier 2011 | Coût : 2 800 € TTC |
| - Salon du Tourisme Mahana de Toulouse du 5 au 7 février 2011 | Coût : 20 000 € TTC |
| - Salon du Tourisme de Nantes du 18 au 20 février 2011 | Coût : 10 000 € TTC |
| - Micro marché de Barcelone du 30 mars au 2 avril 2011 | Coût : 4 000 € TTC |

- Opération de communication à Toulouse (Vélo Voie Verte) Coût : 16 000 € TTC
- Le 7ème en Fête à Paris octobre 2011 Coût : 14 000 € TTC
- Publicité Web/carte (Vélo Voie Verte) Coût : 3 200 € TTC

Coût total : 70 000 € TTC

3 - Actions en direction des professionnels

Les factures sont payées par l'ADT à qui le Conseil Général verse, action par action, une subvention correspondante à l'euro près à la dépense justifiée :

- Salon CE de Toulouse les 18 et 19 mars 2011 Coût : 3 500 € TTC
- Salon CE de Bordeaux les 10 et 11 mars 2011 Coût : 3 500 € TTC
- Participation au MAP PRO en octobre 2011 Coût : 3 500 € TTC
- Salon des Seniors en octobre 2011 Coût : 500 € TTC
- Workshop Midi-Pyrénées en novembre 2010 Coût : 500 € TTC

Coût total : 11 500 € TTC

B - SALONS PRIS EN CHARGE FINANCIEREMENT PAR L'INSTITUTION INTERDEPARTEMENTALE POLE SUD-OUEST : Transport de la documentation

- Salon des Vacances de Bruxelles du 3 au 7 février 2011
 - "Les Gascons sont là" du 4 au 6 mars 2011
 - Salon Sevatur à San Sebastian du 18 au 20 mars 2011
 - SITC de Barcelone du 16 au 18 avril 2010
 - Salon du Fleuve à Bordeaux les 18 et 19 juin 2011
 - Marchés Flottants du Sud-Ouest du 16 au 18 septembre 2011
 - Salon Nautique Paris décembre 2011
- Coût total : 2 500 € TTC**

II - MOYENS ALLOUES PAR LE CONSEIL GENERAL POUR L'ANNEE

1 - Moyens en personnels :

Mise à disposition de personnels du Conseil Général :

- Monsieur Raphaël DESSAINT (convention de mise à disposition jointe en annexe)
- Monsieur Sylvain PRALONG (convention de mise à disposition jointe en annexe)

L'Agence de Développement Touristique rembourse au Département de Tarn-et-Garonne la rémunération versée aux agents à disposition ainsi que les cotisations et contributions correspondantes, soit les montants prévisionnels suivants (sous réserve des avancements et du glissement vieillesse technicité) :

- Monsieur Raphaël DESSAINT
- Monsieur Sylvain PRALONG

Le montant des deux salaires ainsi que les charges s'élève à 56 578 euros.

2 - Moyens matériels :

- **Locaux, valeur locative** : pour l'année 2011 et dans l'attente de l'emménagement de l'ADT dans les locaux de l'Hôtel du Département, l'ADT demeure dans les locaux sis 15 bd de l'Empereur à Montauban, le loyer versé comprenant charges, fluides et entretien (57 331 €)
- **Prestations en nature** : le Conseil Général assure la prise en charge à titre gratuit du téléphone

III - MONTANT DE LA SUBVENTION DU CONSEIL GENERAL POUR L'ANNEE

Pour l'année 2011 le montant de la subvention s'établit à 1 025 000 €.

Les missions dévolues à l'Agence de Développement Touristique sont regroupées autour de trois axes :

- l'animation de la filière tourisme à travers tous les acteurs publics ou professionnels ;
- l'élaboration et le suivi du plan marketing en liaison avec les objectifs du Conseil Général en matière de prospection de nouvelle clientèle ;
- la diffusion de la documentation touristique ainsi que la promotion du département à travers les salons professionnels.

Toutes ces actions sont menées dans le cadre du Schéma Départemental de Développement et d'Organisation Touristique et correspondent aux missions de service public générales en terme de compétence touristique, exercées par l'Agence Départementale du Tourisme pour le compte du Conseil Général.

La subvention annuelle sera créditée au compte de l'Association selon les procédures comptables en vigueur et le dispositif du règlement financier du Conseil Général. Les versements seront effectués au compte spécifié par l'Association sous réserve du respect des obligations spécifiées au contrat.

Fait à Montauban, le

**Le Président de l'Agence
de Développement Touristique,
P/le Président, le 1er Vice-Président,**

Le Président du Conseil Général,