

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

2^{ème} RÉUNION DE 2012

Séance du 13 mars 2012

CG12/2^{ème}/VII-01

L'an deux mil douze, le 12 mars, les membres du Conseil Général légalement convoqués se sont réunis à l'Hôtel du Département sous la présidence de M. Jean-Michel BAYLET, Président du Conseil Général. Après avoir constaté le quorum légal, l'Assemblée départementale peut valablement délibérer.

Présents : MM. Albert, Astoul, Astruc, Auriensis, Bésiers, Cambon, Capayrou, Dagen, Deprince, Descazeaux, Empociello, Garrigues Francis, Garrigues Roland, Gonzalez, Guillamat, Hébral, Lacombe, Lavabre, Marty Michel, Marty Patrick, Massip, Moignard, Mouchard, Quéreilhac, Raynal, Roger, Roset, Tabarly et Viguié.

**BILAN D'ACTIVITE 2011
AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE**

—
Sur l'exercice 2011, l'Agence de Développement Touristique a poursuivi ses activités en mettant en œuvre 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'État travaillant en faveur du tourisme.

A - BILAN

L'Agence de Développement Touristique a été amenée à :

- accompagner 25 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 mise en place de signalisation d'informations relatives à la Vélo Voie Verte.

En matière d'accompagnement, l'ADT participe au comité technique de pilotage dans lequel l'ensemble des dossiers de demande de subvention pour des hébergements touristiques 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'Économie Industrielle, Touristique et Agricole du Conseil Général. En 2011, une nouvelle méthode d'analyse des dossiers a été mise en œuvre au regard de nouvelles exigences en matière d'éco-conditionnalité des projets. L'ADT intervient dans l'instruction des dossiers, en partenariat avec la CCI, les labels et le CAUE.

B - OBSERVATOIRE DU TOURISME

- L'observation de l'offre et de la demande

L'Agence de Développement Touristique développe depuis plusieurs années un service d'études, dont l'activité a été marquée en 2011 par les faits suivants :

- l'actualisation au 31/12/2010 des chiffres de **fréquentation des hébergements et des sites** pour la préparation du document "l'année touristique 2010, publié en mai 2011 ;
- l'actualisation au 01/01/2011 de **l'offre départementale en matière de campings et d'hôtels** et transmission aux divers partenaires ;
- la mise en place et le suivi de **baromètres mensuels**, concernant la centrale de réservation, ainsi qu'un baromètre de conjoncture auprès des professionnels.

- Les études de clientèles

L'Agence de Développement Touristique a mené durant la saison estivale une nouvelle enquête de satisfaction auprès des usagers de la vélo voie verte, afin de mesurer les niveaux de satisfaction et d'évaluer les besoins. (Une précédente enquête avait été conduite en 2009, indiquant un déficit de signalisation et de services).

Les résultats de l'enquête en 2011 mettent en exergue les points suivants :

- 94 % des usagers se déclarent satisfaits du parcours effectué (intérêt du parcours cyclable),
- 91 % manifestent une forte satisfaction envers la qualité de l'environnement,
- 85 % se disent satisfaits de l'entretien des équipements.
- les ¾ des usagers se sont déclarés satisfaits de la signalétique le long de l'axe (contre ¼ des usagers mécontents en 2009),
- 57 % des usagers restent insatisfaits des équipements de base : les points d'eau, les toilettes et les aires de pique nique,
- enfin, l'ADT a participé au **comité de pilotage du dispositif "Grands Sites de Midi-Pyrénées"** pour Moissac, dans le cadre de l'enquête intitulée "Suivi de la qualité et de la satisfaction".

C - ANIMATION DES FILIERES TOURISTIQUES

En 2011, l'ADT a mené un travail d'animation des filières :

- **les sites de visites** : l'année 2011 a été consacrée à la création et à la mise en place du "Club des Sites" regroupant 23 lieux de visites sur le Tarn-et-Garonne répondant à une charte de qualité de visite. Pour cela, un club de professionnels a été mis en place afin de pouvoir mutualiser la diffusion des brochures touristiques sur le territoire départemental. Le Club compte 24 membres, 40 points de diffusion (sites et offices de tourisme) et 40 hébergements dotés d'un présentoir soit 80 points de diffusion dans le département. 226 000 documents ont été ainsi diffusés et 129 500 cartes chez les hébergeurs.

- **L'itinérance** :

- Cyclotourisme: l'ADT a finalisé en mai 2011 la signalisation d'animation touristique le long de la vélo voie verte (RIS d'informations touristiques). 6 panneaux d'information et 2 panneaux de valorisation de sites ont été installés. L'ADT a également organisé en juin 2011 une réunion à la Halte vélo de Valence d'Agen avec les acteurs publics concernés par la vélo voie verte (collectivités et Offices de Tourisme) afin de diffuser les résultats des études récentes de clientèles et de créer un réseau d'acteurs mobilisés autour du développement de la vélo voie verte.

- Randonnée pédestre : l'ADT a réuni en mai 2011 tous les partenaires associés au développement du réseau de randonnée en Tarn-et-Garonne et a défini un plan d'actions concerté afin de valoriser le travail accompli autour du recensement des itinéraires. Il s'agit aujourd'hui de valider ces itinéraires, de les labelliser, de proposer une signalisation de départ et de les valoriser grâce à un topo-guide départemental et un site internet.

- Randonnée équestre : l'ADT a participé à la finalisation de la Boucle Équestre du Sud Quercy dont le tracé et le balisage ont été effectués en 2011. 2012 sera consacrée à sa valorisation.

- La pêche :

L'ADT a mené une opération dans le cadre de la convention avec la Fédération Départementale de la Pêche, à travers le montage et la promotion d'un nouveau séjour pêche à Moissac.

- Les hébergements :

En ce qui concerne les filières d'hébergement, une convention de partenariat a été signée avec l'association des « Gîtes de France de Tarn et Garonne » en juin 2011, afin de stabiliser des partenariats de commercialisation et d'aide à la promotion.

En matière de classement des meublés, l'ADT a mis en place en 2011 les conditions à son accréditation pour le nouveau classement des meublés, ce qui a été confirmé en janvier 2012. L'ADT est à ce jour le seul organisme départemental accrédité pour classer les meublés de tourisme.

II - L'AMENAGEMENT ET L'ATTRACTIVITE DES TERRITOIRES

1 - Concernant le suivi des politiques territoriales :

- le contrat Grand Site touristique de Moissac est en cours 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...),

- l'ADT a participé aux divers comités de pilotage des études en cours relatives à la pratique des loisirs liés à l'eau sur la rivière Aveyron, à l'organisation des Offices de Tourisme du territoire du Pays et au projet Viaur-Aveyron, rivières sauvages

- le Pays Montalbanais a sollicité l'ADT dans le cadre de la mise en place de projets d'itinérances à l'échelle de son territoire.

2 - Concernant la mission "tourisme et handicap" :

L'Agence de Développement Touristique a actualisé au 1er janvier 2011 l'offre labellisée pour la publier dans divers sites internet et brochures tant départementales que régionales ou nationales.

De plus, elle a suivi 10 dossiers concernant la mise en place du label "tourisme et handicap" et réalisé un certain nombre de rapports d'audits et de synthèses concernant les offices de tourisme ou des hébergements, et a accompagné 2 communes jusqu'à l'obtention du label Handi-Pêche pour un ponton à Touffailles et 3 à Grisolles. Un autre projet de ponton adapté est en projet sur la base de loisirs de Molières.

D'autre part, l'ADT est intervenue dans un projet de mise en accessibilité de la visite des villes de Saint-Antonin-Noble-Val et Caylus, pour accueillir une clientèle de déficients visuels.

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

Au total en 2011 :

- 10 interventions sur sites ont été réalisées,
- 9 dossiers de porteurs de projets ont été consultés pour avis,
- et 3 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 2011, des produits à thème ont été mis en place :

- week-ends en hébergements de charme
- 1 séjour pêche à Moissac
- séjours randonnées et séjours vélo
- stage de préparation de foie gras
- stage d'anglais à Moissac
- séjour insolite dans les yourtes, bubbles, cabanes

Ces séjours ont été recensés dans le catalogue « week-ends et séjours » et une opération spéciale a été mise en place à Toulouse : distribution de cartes postales spécial courts séjours à la sortie du métro toulousain.

En 2011, une action en direction des entreprises du Tarn et Garonne a été mise en place avec l'appui de l'Agence de Développement Économique afin de faire connaître les services proposés par l'ADT en matière d'organisation de séminaires, et de logement de meublés pour des salariés travaillant ponctuellement dans le département.

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 2011, la commercialisation se répartit de la manière suivante :

1) au 31/12/2011 le volume d'affaire s'élève à 630 488 € contre 669 421 € en 2010 soit une baisse de 5 %, due au déficit de réservation des meublés « Gîtes de France » en l'absence de lien technique avec le serveur du label. Par rapport à 2009, le volume d'affaires est en hausse de 4,4 %.

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

- meublés de tourisme "Gîtes de France"	51 %
- séjours à thèmes	18,8 %
- meublés de tourisme "Clévacances"	20,8 %
- autres hébergements + divers	9,4 %

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

- 12 % par le centre d'appel régional Midi-Pyrénées Vacances Loisirs (M.P.V.L.)
- 1,6 % en ligne par internet*
- 1,6 % par les apporteurs d'affaires
- 84,8 % par la vente directe (dont 10,5 % via les Tours Opérateurs)

* En l'absence de lien de réservation de janvier à juin avec le serveur Gîtes de France, avant la signature de la convention en juin 2011.

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 (voir la convention financière annuelle jointe en annexe au présent rapport). Elle s'articule autour de deux actions que sont l'animation des salons professionnels et la commercialisation auprès de "clientèles groupes".

1) animation de salons professionnels :

- Salon des CE à Toulouse (les 17 et 18 mars 2011)
- Salon des CE à Bordeaux (les 10 et 11 mars 2011)
- Workshop « Destination Midi-Pyrénées » le 18 mars 2011
- Loisirexpo à Paris – Salon des C.E. Du 13 au 15 septembre
- Workshop France Méditerranée le 17 et 18 septembre
- Salon Map Pro : rencontre avec les autocaristes, agences de voyage, clubs et associations (les 6 et 7 octobre 2011)

2) dossiers groupes : 23 groupes accueillis pour 28 demandes de devis en 2011 pour un chiffre d'affaires de 65 043 €. et 612 personnes.

3) Accueil de tour-opérateurs (en partenariat avec le CRT)

- 21 septembre : accueil de 3 T.O néerlandais spécialisés dans le cyclotourisme
- 14 au 19 octobre : accueil d'agences de voyages japonaises à Moissac.

D - ANIMATION DES OFFICES DE TOURISME

L'ADT a organisé le 15 avril 2011 la Bourse d'Échange annuelle à Castelsarrasin et a lancé le même jour le Club des Sites auprès des offices de tourisme.

En 2011, le guide "Le Tarn-et-Garonne en famille" a été réédité recensant l'ensemble des prestations de loisirs adaptées à cette clientèle.

Enfin, un partenariat rédactionnel a été mis en place pour la saison touristique avec La Dépêche, pour la mise à disposition d'une page tourisme hebdomadaire, mettant en valeur le patrimoine, les lieux de visite et les bonnes adresses. Des tirés à part ont été diffusés par le réseau des offices de tourisme.

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) :

Participation du Conseil Général à 11 opérations et salons grand-public

▪ Avec l'Agence de Développement Touristique : 5

a) Sur le marché français :

- Salon du Tourisme Mahana de Toulouse du 11 au 13 mars 2011
- Salon des vacances de Nantes du 18 au 20 février 2011
- Le 7ème en Fête à Paris du 14 au 16 octobre 2011

b) Sur le marché européen :

- Salon des vacances d'Utrecht Pays Bas du 11 au 16 janvier 2011
- Micro marché de Barcelone du 30 mars au 2 avril 2011

▪ Avec Pôle Sud Ouest (Tarn-et-Garonne et Lot-et-Garonne) : 7

a) Les salons sur le marché français :

- "Les Gascons sont là" à Paris du 4 au 6 mars 2011
- Bordeaux Fête le Fleuve du 18 et 19 juin 2011
- Marchés Flottants du Sud-Ouest du 16 au 18 septembre 2011

b) Les salons sur les marchés européens :

- Salon des Vacances de Bruxelles du 3 au 7 février 2011
- Sevatur San Sebastian du 18 au 20 mars 2011
- SITC Barcelone du 18 au 20 mars 2011
- Salon Nautique du 3 au 11 décembre 2011

2 - la campagne de communication "Vélo Voie Verte"

En 2011, afin de poursuivre le développement de la notoriété 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 :

- une campagne d'affichage dans le métro : 80 panneaux (du 16 au 22 mai 2011),
- un reportage dans les rues de Toulouse publié sur le web,
- 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 17 et 18 janvier 2011 : 34 journalistes spécialisés ont été rencontrés et ces contacts ont fait l'objet d'un suivi personnalisé,

- accueils : en 2011, 55 journalistes (dont 35 journalistes suisses en voyage de presse, 3 français, 9 espagnols, 4 belges et 4 anglais) ont été accueillis en Tarn-et-Garonne au titre des actions vers les marchés français et européens.

4 - internet

- animation des deux sites de l'ADT et suivi des fréquentations,
- e-mailing pour les courts séjours de printemps et d'automne,
- e-mailing pour les marchés flottants,
- création du mini-site Pôle Sud-Ouest,
- création d'une newsletter professionnelle,
- mise en place d'outil de photothèque en ligne et d'animation sur les réseaux sociaux.

F - LA COMMUNICATION

1 - les éditions

L'ADT gère les éditions départementales touristiques (13 en 2011) pour le compte du Conseil Général :

- Catalogues Clévacances gîtes et chambres d'hôtes
- Cartes touristiques (français, anglais, espagnol)
- Cartes campings
- Brochures Itinérances
- Cartes Logis de France
- Cartes des Hôtels de Tourisme
- Dépliant randonnée "Itinérances"
- Catalogue Loisirs Accueil
- Brochure thématique "Les pieds dans l'eau"
- Brochure thématique "Le Tarn-et-Garonne en famille"
- Brochure "Vélo Voie Verte"
- Dépliants Gîtes de France
- Lettres de saison

2 - charte graphique

La nouvelle charte graphique sélectionnée en 2010 a été adaptée à toutes les éditions touristiques, au site internet et aux salons en 2011.

3 - Actions de communication pour Pôle Sud-Ouest

En 2011, l'ADT a géré pour le compte des 3 départements de Pôle Sud-Ouest le programme d'actions composé de salons, d'opérations de web-marketing mais également de publi-reportages :

- dans un magazine anglais « France Magazine », diffusé à 20 000 exemplaires (+ 10 000 tirés à part diffusés par mailing), dossier de 8 pages du mois d'avril sur le thème de l'art de vivre, du tourisme itinérant fluvial et vélo, ainsi que le calendrier des événements.
- dans un magazine français « Weva » diffusé à 100 000 exemplaires sur l'Ile de France (+ 30 000 tirés à part diffusés sur les salons), un dossier de 3 pages en mars 2011 sur les thèmes du fluvial et du vélo.

Compte tenu de ce qui précède, je vous demanderais de bien vouloir délibérer.



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

- Prend acte du bilan d'activité pour 2011 de l'Agence de développement touristique ;
- Approuve la convention financière annuelle 2012 associée à la convention d'objectifs 2009/2013 signée le 5 août 2009 avec l'ADT ;
- Autorise Monsieur le Président à signer cette convention 2012 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 2012

CONV N° 2012 -

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

**A - ACTIONS 2012 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)
- Cartes campings
- Brochures Itinérances
- Cartes Logis de France
- Cartes des Hôtels de Tourisme
- Dépliant randonnée "Itinérances"
- Catalogue Loisirs Accueil
- Brochure thématique "Les pieds dans l'eau"
- Brochure thématique "Le Tarn-et-Garonne en famille"
- Brochure "Vélo Voie Verte"
- Dépliants Gîtes de France
- Lettres de saison

Coût total : 60 560 € 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 10 au 15 janvier 2012	2 800 € TTC
- Salon du Tourisme Mahana de Toulouse du 3 au 5 février 2012	20 000 € TTC
- Salon des Vacances de Nantes du 27 au 29 janvier 2012	12 000 € TTC
- Salon International de l'Agriculture Paris du 24 février au 5 mars 2012	16 000 € TTC

- Micro marché de Barcelone du 30 mars au 2 avril 2012	4 000 € TTC
- SITD de Barcelone du 20 au 22 avril 2012	2 000 € TTC
- Bordeaux Fête le Vin du 28 juin au 1er juillet 2012	3 000 € TTC
- Le 7ème en Fête Paris du 12 au 14 octobre 2012	14 000 € TTC
COUT TOTAL	73 800 € 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 :

- Rendez-vous France les 27 et 28 mars 2012	2 000 €TTC
- Eductour Rendez-Vous France du 23 au 26 mars 2012	1 000 € TTC
- Salon des Seniors en octobre 2012	500 € TTC
COUT TOTAL	3 500 € TTC

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

- Salon des Vacances de Bruxelles du 2 au 6 février 2012	} Coût total : 11 200 € TTC
- "Les Gascons sont là" du 2 au 4 mars 2012	
- Salon Sevatur à San Sebastian du 16 au 18 mars 2012	
- Les Marchés Flottants Paris du 14 au 16 septembre 2012	

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

1 - Moyens en personnels :

Mise à disposition de personnels du Conseil Général.

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).

Le montant des deux salaires ainsi que les charges s'élève à 57 125 euros.

2 - Moyens matériels :

- **Locaux, valeur locative** : l'Agence est hébergée dans les locaux de l'Hôtel du Département
- **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 2012 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 de Développement Touristique 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,