




## Synthèse de la formation-développement ADEFPAT

**« Mise en place et développement d'un Office de Tourisme  
communautaire Pays de Serres en Quercy »**

Formation du 23 juin au 9 décembre 2014  
(7 rencontres)

*Miramont de Quercy, le 9 décembre 2014*

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT - Décembre 2014 1




## Rappel du contexte

La communauté de communes Quercy Pays de Serres et la communauté de communes de Montaigny Pays de Serres (canton de Bourg de Visa, Lauzerte et Montaigny de Quercy) ont fusionné le 1er janvier 2014 formant ainsi le territoire du Pays de Serres en Quercy.

Les élus de cette nouvelle structure souhaitent mettre en place un **Office de Tourisme Communautaire** regroupant les Offices de Tourisme de Lauzerte, de Montaigny de Quercy et le Syndicat d'Initiatives de Bourg de Visa.

Objectifs de la formation

- Redéfinir le projet touristique du territoire
- Définir les missions du nouvel Office de Tourisme
- Mettre en place l'organisation et le fonctionnement de ce nouvel Office (Ressources Humaines, Lieux, Budgets, Actions...).

Principaux participants

Messieurs Jean-Claude GIORDANA, Jean LAVABRE, William MASCHERETTI, Olivier PREVOT, Pascal MARY, Claude VERIL ; Mesdames Jacqueline CIUCCI, Lydie AYMELIN, Muriel LAPORTE, Maryse GOODALL.

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014 2



## Objectifs et chiffres clefs



### Actuellement

- 32 000 visiteurs accueillis dans les 3 OTSI du Pays de Serres en Quercy (25 000 à Lauzerte, 6 000 à Montaigu de Quercy, 1 000 à Bourg de Visa).
- 1 713 lits marchands (812 en meublés, 287 en hébergements de plein air, 277 en chambres d'hôtes, 142 en hébergement de groupe, 120 en hôtels, 75 en gîte d'étape).
- 10 000 euros de taxe de séjour collectée.

### Objectifs à 3 ans (2018)

- **50 000 visiteurs accueillis sur l'ensemble des points d'accueil du Pays de Serres en Quercy.**
- **2 500 lits marchands déclarés.**
- **30 000 euros de taxe de séjour collectée.**

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

3



## Les cibles de clientèle



### Principales clientèles.

- 33% des touristes de Midi-Pyrénées résident dans le Sud-ouest.
- 21% des touristes de Tarn-et-Garonne résident en Midi-Pyrénées, et 10% en Aquitaine.
- 30% des visiteurs identifiés à l'office de tourisme de Lauzerte résident en Midi-Pyrénées, dont 10% de locaux résidant en Pays de Serres.
- 15% des visiteurs de Midi-Pyrénées sont étrangers, 17% en Tarn-et-Garonne, 18% à l'office de tourisme de Lauzerte.
- 75% des visiteurs du Tarn-et-Garonne sont des excursionnistes (visiteurs à la journée, non hébergés sur le territoire).
- Durée moyenne des séjours en hébergement marchand (Tarn-et-Garonne, 2014) : 7,6 jours.
- 51% des séjours s'effectuent en hébergement marchand.

### Objectifs

- **Capter des flux sur les marchés de proximité (Haute Garonne, Gironde, en partenariat avec l'ADT 82) et de grande proximité (Tarn-et-Garonne, Lot, Lot-et-Garonne).**
- **2 cibles : population locale et population touristique.**

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

4



## Les concurrents

### Les territoires touristiques « concurrents ».

Le Quercy Blanc (Montcuq et Castelnau Montratier), Moissac, Les 2 Rives (Auvillar, Valence d'Agen), Porte d'Aquitaine en Pays de Serres (Beauville, Puymirol), Vallée du Lot en 47 (Fumel, Tournon d'Agenais), Penne d'Agenais.

### Objectif :

*Se rapprocher de Moissac (Grand Site Midi-Pyrénées, Ville d'Art et d'Histoire) et des 2 Rives pour constituer un Pays d'Art et d'Histoire, véritable destination touristique.*

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

5



## Le positionnement

### Les 5 points forts.

Réflexion sur une marque ou signature touristique distincte du nom de la collectivité :  
« **Quercy Sud- Ouest** ».

1. Des productions identitaires de qualité : **Chasselas de Moissac, Melon du Quercy, Lavande du Quercy.**
2. Une  **cité médiévale**  emblématique : Lauzerte, Un des Plus Beaux Villages de France. Des **villages perchés** de caractère.
3. **Saint Jacques de Compostelle**, la randonnée, l'itinérance.
4. **L'eau** : la base de loisirs de Montaigu de Quercy et son environnement exceptionnel, les lacs de pêche.
5. **Le petit patrimoine** : églises, moulins, fontaines, lavoirs,...



Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

6



## Principales actions à mener

1. *Professionaliser les acteurs, animer le réseau des socio-professionnels.*
2. *Développer des supports d'interprétation du patrimoine, faciliter la découverte et le tourisme expérientiel en général.*
3. *Développer la randonnée pédestre, créer des circuits vélo et VTT.*
4. *Soutenir des événements locaux portant les valeurs du territoire : Nuits de Lauzerte, festival du Père Quépas, Place aux Nouvelles, ...*
5. *Participer, communiquer autour des événements nationaux : Journées Européennes des Métiers d'Art, Journées Nature Midi-Pyrénées, Rendez-vous aux Jardins, Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins, Journées Européennes du Patrimoine, Fête de la Gastronomie.*
6. *Bâtir une offre « produits » articulée sur la saisonnalité. Adopter une approche affinitaire, par segment de clientèle.*

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT -  
Décembre 2014

7



## Organisation du nouvel OT

**5 fonctions essentielles identifiées** pour le nouvel OT communautaire

1. L'animation des socioprofessionnels,
2. La promotion, la communication,
3. Le web marketing, l'animation du numérique,
4. L'accueil, l'information, le conseil « éclairé »,
5. L'inventaire et la valorisation du patrimoine.

**5 postes de travail** à temps plein envisagés, dont un pour la direction.

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

8



ERf 

## Organisation du nouvel OT

- Un espace commun, siège du nouvel OT communautaire, lieu de travail en back office, doit être aménagé à Lauzerte. Il est envisagé un redéploiement des points d'accueil : fermeture du SI de Bourg de Visa (1 000 visiteurs / an) et ouverture de points accueil sur Roquecor et la Base de Loisirs de Montaigu de Quercy (12 000 visiteurs en 2013) en saison.
- Les prestataires doivent être associés à la démarche : commission élargie (« conseil économique ») ou association.
- **Objectif : se rapprocher des visiteurs, décloisonner l'accueil. D'autres actions d'accueil « hors les murs » sont à envisager.**



Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
- Décembre 2014

10



## Principaux points 2015



### communication sur la création du nouvel OT communautaire à destination :

- des prestataires,
- des institutionnels du tourisme,
- de la presse,
- programmer un événement de lancement de la saison avant Pâques 2015.

### Formation

- du personnel (voir programme régional avant 02/01),
- des élus de la commission Tourisme (Tourisme : définitions, chiffres clés, connaissance de l'offre et des clientèles),
- des prestataires (animation web marketing).

### Promotion

- mise à jour des photothèques, acquisition de nouvelles vues.
- édition d'un guide pratique, d'un dépliant d'appel, édition d'une carte touristique, guides des festivités Été et Hiver, D'un topo guide de randonnée pédestre,
- création d'un nouveau site internet, développement des outils numériques,
- participation aux salons du Tourisme de Toulouse et Bordeaux,
- rédaction / diffusion de communiqués de presse,
- impression de cartes de visites et badges identifiant les salariés et leur fonction.

### Animation des prestataires

- fiches visites et rencontres sur sites,
- mise en place d'ateliers thématiques,
- optimisation de la taxe de séjour.

### Organisation de l'information

- mise en place et alimentation des bases de données (internes et externes),
- gestion de la documentation sur l'ensemble des points d'accueil,
- organisation de la photothèque.

**Accueil** : organisation des points d'accueil (périodes, horaires, plannings, salariés permanents et saisonniers).

Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
- Décembre 2014

11



## Merci de votre attention !



Emmanuelle ROUZET - ADEFPAT  
Décembre 2014

12