

Office de Tourisme Quercy Sud-Ouest

Commission tourisme du 25 mars 2022, à Lauzerte

Compte rendu

Présents :

François LE MOING, Jean-Claude CAM, Claude VERIL, Annick LAFON, Colette BERNARD, Sandrine VIALLAT, Sonia GRIMAL, Laurence COLLARD.

Excusés :

Tina DHAENENS, Leendert POST.

Ordre du jour :

- Déménagement points accueil Lauzerte et Montaigu de Quercy
- Bilan fréquentation 2021
- Programme d'actions 2022
- Budget Prévisionnel 2022
- Questions diverses

M. LE MOING annonce en préambule que Adeline MOREL, qui complétait le ½ temps de Valérie CICUTO, a trouvé un CDI à temps plein et quitte ses fonctions, n'ayant pas de proposition équivalente sur son poste actuel.

William MASCHERETTI a fait la demande d'un passage à mi-temps thérapeutique.

C'est donc 1 équivalent temps plein sur 3 qui va faire défaut en ce début de saison.

M. LE MOING propose de soumettre au vote du prochain conseil communautaire l'ouverture d'un poste équivalent temps plein ou, à minima un CDI temps plein, seule solution pour stabiliser les ressources humaines et essayer de retenir Adeline MOREL, qui a donné entière satisfaction et a su s'intégrer efficacement à l'équipe en place.

Mme LAFON abonde dans ce sens en affirmant que le tourisme est un des rares leviers de développement du territoire et que, comme dans toute entreprise, on doit faire le nécessaire pour conserver les employés qui donnent satisfaction.

M. VERIL explique que les titulaires (Valérie CICUTO et William MASCHERETTI) pourraient (légalement) réintégrer leur poste à temps plein à tout moment et que pour cette raison il n'est pas favorable à l'ouverture d'un poste, préférant continuer la formule de remplacement en CDD.

Pour rappel, cela fait 4 ans que Valérie CICUTO est passée à mi-temps, elle ne souhaite pas réintégrer à temps plein. C'est le 4^{ème} CDD à mi-temps qui s'achève, avec chaque fois une nouvelle personne à intégrer ou à former, source de perte de temps et de démotivation pour le personnel en place.

Quant à William MASCHERETTI, atteint d'une affection longue durée grave, il envisage plutôt un congé longue maladie (si avis du comité médical) à l'issue de son temps partiel thérapeutique.

Rappel des critères de classement des offices de tourisme en matière de moyens humains :

- en catégorie II, la structure doit avoir à minima 3 ETP dont 1 responsable,
- en catégorie I, la structure doit avoir à minima 5 ETP dont 1 directeur.

Pour le moment, nous ne rentrons plus dans ces critères, d'autant qu'il y a 2 points accueil à maintenir ouverts.

Déménagement des points accueil de Lauzerte et Montaigu de Quercy.

Les membres de la commission sont réunis dans les nouveaux locaux du point accueil de Lauzerte, en cours d'aménagement.

Plus spacieux, plus lumineux, ces locaux devraient être appréciés des visiteurs et permettent d'envisager le développement d'une boutique.

M. VERIL remercie la mairie de Lauzerte pour cette réalisation, selon lui, source de motivation nouvelle pour le personnel qui bénéficie désormais d'un lieu de travail plus agréable .

Le point accueil de Montaigu de Quercy va également déménager (avant octobre) dans de nouveaux locaux, suite au projet de la mairie de réaménagement de l'avenue du Stade.

Bilan fréquentation 2021.

Un comparatif de la fréquentation sur les 3 dernières années est présenté (**document complet en annexe**).

La fréquentation au comptoir a diminué de plus de la moitié suite à la crise du COVID et au changement de comportement des visiteurs (un seul entrant dans les locaux, utilisation des outils numériques).

Malgré tout, en termes de séjour, l'année reste positive (produit de la taxe de séjour en progression et retour des pèlerins).

Programme d'actions 2022.

Le projet de programme d'actions 2022 est présenté aux membres de la commission (**document complet en annexe**).

Une réévaluation des priorités et des ajustements sont à prévoir en fonction des moyens humains en place.

Malgré les difficultés actuelles, des progressions, améliorations ou nouveautés sont attendues ou souhaitées :

- Mme VIALAT suggère d'envisager une participation à un salon touristique plus orienté vers le sud-est, dont on accueille de plus en plus de visiteurs.

C'est effectivement une clientèle montante aux portes de l'Occitanie, les bassins toulousains et bordelais restants les plus gros réservoirs de proximité.

- M. CAM déplore la fermeture de l'office de tourisme durant certaines vacances.

Rappel des critères de classement des offices de tourisme en matière de périodes et horaires d'ouverture :

- en catégorie II, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

- en catégorie I, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

Pour le moment, nous sommes bien au-delà :

- sauf fermetures ponctuelles, et avec des horaires qui varient selon la saison, le point accueil de Lauzerte est ouvert du lundi au samedi toute l'année et tous les jours en juillet et août, soit environ 300 jours par an ou près de 2000 heures.

- sauf fermetures ponctuelles, et avec des horaires qui varient selon la saison ou les ressources en personnel (périodes de carences entre les renouvellements de CDD), le point accueil de Montaignu de Quercy, est ouvert toute l'année, au moins sur des ½ journées et tous les jours en juillet et août, soit environ 150 ½ journées par an ou près de 600 heures.

- 2 points accueil sont également ouverts en juillet et août à Bourg de Visa et Roquecor grâce à la mise à disposition de saisonniers par le Conseil Départemental (comme à Lauzerte et Montaignu de Quercy), soit environ 50 journées ou près de 350 heures.

Aux horaires d'ouverture au public, il faut rajouter le travail en back-office, des réunions sur le territoire ou à l'extérieur, des formations, des visites de socio-pros, des salons ou bourses d'échanges,...

- M. VERIL renouvelle sa demande déjà formulée pour la création de séjours à thème, produits touristiques, circuits, incluant plusieurs types de prestations qui incitent les touristes à séjourner plus longtemps.

Il y a effectivement matière à valoriser : patrimoine, producteurs, activités, artisanat d'art, évènements, hébergements,.... L'office de tourisme n'ayant pas vocation à commercialiser des produits touristiques sous sa forme actuelle, il fait appel aux services de Tarn-et-Garonne Tourisme (convention pour les produits groupes, partenariat

pour les séjours individuels).

Budget Prévisionnel 2022

Le projet de programme d'actions 2022 est présenté aux membres de la commission (**document complet en annexe**).

Des priorités et ajustements sont à prévoir en fonction des moyens humains en place.

Pas de questions diverses.