

Mercredi 21 Février 2024 à 17h30

Salle Roger Laval, Figeac

Compte rendu

Personnes présentes : Mr ARDRE Marc, Mr BALDY Guillaume, Mr BERARD Stéphane, Mr BLASQUEZ Alain, Mr BURG Didier, Mr CAUDRON Christian, Mme CHASSAIN Michèle, Mr HUG Maxime, Mme LACIPEIRE Hélène, Mme LUIS Marta, Mme MURAT DE MONTAI Marianne, Mr NORMAND Benoit, Mr PONS Olivier, Mr KURZAWINSKY Aymeric, Mr DURAND Jérémy, Mme MASBOU Nathalie, Mr LACOUT Guy, Mr LANDREIN Philippe, Mr GAVARRET Jean-Pierre, Mr SOTO Antoine

Personnes excusées : Mr BORZO Jacques, Mr CAVARROC Michel, Mme DELBOS Virginie, Mme DE MEDEIROS Régine ; Mr DU FAYET DE LA TOUR Sébastien, Mr GAYRAL Jean-Claude, Mr GOUGET Alain, Mr LABARTHE Vincent, Mme LAVERGNE Eliane, Mr LAZARUS Ken, Mme PINTON Valérie, Mme RIGAL Claudine, Mr MELLINGER André, Mr NAYRAC Jean-Luc, Mr VOYNET Jean-Claude

Pour l'Office de Tourisme : CLARY Isabelle, FABIEN Sabine, KOVACIC Pierre, TERRIER Corinne

ORDRE DU JOUR :

- **Débat d'Orientation Budgétaire 2024**
- **Délibération Tarifs visites individuels**
- **Comité Local Qualité 2023**
- **Questions diverses**

Benoit NORMAND ouvre la séance et remercie les membres présents. Il invite le Comité de direction à approuver le procès-verbal de la séance du 25 octobre 2023. Celui-ci est approuvé à l'unanimité.

Hélène LACIPIERE est désignée comme secrétaire de séance.

1^o) **Débat d'orientation budgétaire :**

Présentation en séance

Le bilan 2023 est fait par **Isabelle CLARY**.

Accueil :

L'Office de Tourisme du Grand Figeac a ouvert comme chaque année les 6 bureaux d'accueil repartis sur le Grand Figeac. En plus de l'équipe de permanents, nous avons embauché 7 saisonniers plus le saisonnier de Capdenac le Haut rémunéré par le Grand Figeac (situation qui va changer pour 2024)

Le classement de l'Office de Tourisme a également été renouvelé fin 2023. Il est donc classé en catégorie 1.

Au vu des chiffres, on constate que nous sommes plutôt sur une stabilité avec +2,73% de contacts. On se rapproche des chiffres de 2019 (année de référence) mais les périodes d'ouverture ont également évolué (fermeture des dimanches hors juillet août, fermeture des lundis à Figeac hors saison, ouverture de Lacapelle et de Capdenac Gare uniquement en saison)

Les demandes d'information et les appels sont en baisse : nos visiteurs trouvent plus facilement les informations sur notre site internet. Par rapport à 2019, on constate une augmentation de 55% (en particulier les demandes via le formulaire de notre site internet : 508 en 2023 vs 79 en 2019) sans oublier les demandes par chat mis en place après le covid.

Les avis client sont bons et nous avons une note de 9,11/10

L'année 2023 aura été une année record pour les marcheurs sur les GR avec près de 20.000 marcheurs à Felzins et près de 4.000 passages dans nos bureaux d'information touristique.

Grâce aux chiffres Flux vision, nous avons le nombre de nuitées sur le Grand Figeac (hébergements marchands et non marchands). Nous avons enregistré 1,7 millions soit une progression de 76.431 nuitées soit une augmentation de 4,74% => stabilité : 1 686 628 vs 1 610 191 en 2022

La clientèle française représente 80 %, la clientèle étrangère 20% avec le top 3 qui a légèrement évolué par rapport à 2022 puisque les Pays Bas ont détrôné le Royaume Uni et la Belgique est a perdu une place. (top 3 : RU, Belgique, PB en 2022)

Pour les régions française, l'Île de France passe devant l'Occitanie suivie de la Nouvelle-Aquitaine.

Promotion :

La promotion a été assurée via notre site internet qui a été totalement revu en 2023 . On peut d'ores et déjà noter plus de 600.000 pages vues et 230.000 sessions. Les chiffres sont en légère baisse par rapport à 2022 : ce qui est normal pour une 1ere année. De plus, les statistiques ne seront plus analysés avec le même système Nous travaillons dorénavant avec Matomo, plus éthique que google analytics. Le top 3 des pages : Agenda, patrimoine et randonnées

Les réseaux sociaux : plus de 10.000 fans au total sur Facebook et Instagram ont appréciés 162 publications

La promotion, ce sont également les éditions avec le Mag, les plans de ville mais également les morceaux choisis ou coup de cœur sur notre site internet. **Pierre KOVACIC** indique qu'en 2023, 12 journalistes et influenceurs ont été accueillis et 20 articles ont été publiés sur des supports comme par exemple ; National Géographic, 20mn ...

De plus, l'équipe recense près de 1400 animations se déroulant sur le territoire, met à jour les informations de 1630 prestations et accompagnent des professionnels pour la qualité, le

développement durable. En 2023, l'opération « le terroir dans l'assiette » a permis de mettre en avant des restaurateurs travaillant avec des producteurs locaux

Activité commerciale :

L'activité commerciale de l'Office de Tourisme se porte plutôt bien avec une belle augmentation du chiffre d'affaires de la boutique +23%. Les visites groupes sont stables avec 119 groupes accueillis et les visites guidées individuelles ont remporté un franc succès avec une augmentation de 15% en nombre de visiteurs. Avec le nouveau site internet, les réservations en ligne étaient possibles et représentent 25% des billets vendus.

Grâce à la vente de billets pour des spectacles, les ventes au comptoir et la production pour les groupes, l'Office de Tourisme a enregistré un peu plus de 5.000 euros de commission et a reversé près de 100.000 euros à des tiers : organisateurs de spectacles, prestataires.

Bilan Financier.

La présentation est faite par Corinne TERRIER. Le résultat d'exploitation prévisionnel est de + 49863 €. L'excédent antérieur reporté est de + 307 066€. Le résultat d'exploitation cumulé est de + 356 929 €. L'excédent 2023 est principalement dû à l'excellente perception de la taxe de séjour qui atteint 325 070 € et des produits et services qui dépassent de plus de 17 000€ le budget prévisionnel, le tout couplé à des dépenses contenues.

Le résultat d'investissement prévisionnel est de - 7877. L'excédent antérieur reporté est de + 14 545 €

Les Perspectives 2024 :

La présentation est faite par **Benoit NORMAND, Sabine FABIEN** et **Pierre KOVACIC** (cf power point ci-joint)

A l'issue de cette présentation, **Guillaume BALDY** s'interroge, tout en se réjouissant du bon niveau de la taxe de séjour, sur comment continuer à améliorer sa perception et évoque la question des plateformes type Le Bon Coin. **Sabine FABIEN** indique qu'il y a plus de 1000 offres d'hébergement sur le Grand Figeac dont 700 meublés. Une des pistes serait de mettre en place le numéro d'enregistrement qui est un dispositif renforcé de contrôle et de suivi des meublés de tourisme. Il s'agit d'un dispositif facultatif qui peut être mis en œuvre par simple délibération par les seules Communes qui appliquent le changement d'usage. **Hélène LACIPIERE** remarque que c'est une piste d'investigation pour combler le manque à gagner.

Concernant le déménagement du Point d'accueil de Capdenac Gare de la Place du 14 juillet aux berges du Lot, **Benoit NORMAND** rappelle l'historique. Il indique que des travaux sont réalisés par la Commune sur le bâtiment qui originellement servait d'accueil pour le camping. Le coût est de 50 000€ supporté à part égal par Capdenac-Gare et par le Grand Figeac.

Après ces échanges, **BENOIT NORMAND** soumet ce débat d'orientation budgétaire au vote. Celui-ci est adopté par l'ensemble des membres présents.

Tarifs des visites guidées pour individuels :

2°) Délibération tarifs visites individuels :

L'Office de Tourisme propose des visites guidées et ateliers à destination des individuels.

Les tarifs ont été augmentés en 2023 mais après une veille auprès des Offices de tourisme voisins, il est ressorti que l'âge pour la gratuité est élevé. Aussi il est proposé de baisser l'âge à 8 ou 10 ans au lieu de 12 ans.

Il est également envisagé d'augmenter le tarif réduit pour les visites nocturnes : de 5 euros à 6 euros.

Un débat s'instaure. Hélène LACIPIERE pose la question si ce ne sera pas un frein pour les familles. Isabelle CLARY indique que sur les 650 participants aux visites générales, on dénombre 32 gratuits. Ce sont très majoritairement des visites fréquentées par les adultes. Les visites nocturnes sont plus familiales avec 650 payants et 88 gratuits.

Après ces échanges, Benoit NORMAND propose au Comité de Direction de ramener la gratuité pour les enfants de 12 ans à 10 ans, de passer le prix de la visite nocturne pour les tarifs réduits de 5€ à 6 € et d'approuver les tarifs annexés applicables à partir du 1^{er} avril 2024. Cette délibération est adoptée par l'ensemble des membres présents.

3°) Comité local qualité :

Le point de suivi d'amélioration décidés lors du Comité Local Qualité 2023 était la question du circuit des clés des villages. **Pierre KOVACIC** indique que suite à une réunion avec le Service du Patrimoine du Grand Figeac, il a été décidé à compter de 2024 de revoir le contenu de 2 circuits, de créer 2 nouveaux circuits et d'être accompagné par un graphiste pour actualiser et harmoniser la collection. Le responsable de cette action est le Service du Patrimoine qui assurera la coordination avec les Communes concernées.

Sabine FABIEN et Corinne TERRIER présentent ensuite les avis clients sur le web qui est un critère obligatoire de la marque Qualité Tourisme. En 2023, nous avons recueilli 57 avis essentiellement entre mai et août dont 53 sur Google, 3 sur Tripadvisor, 1 sur Fair Guest depuis le site Internet de Lot Tourisme. La note moyenne est en progression pour atteindre 9,2/10 contre 8,6/10 en 2022.

Les clients apprécient en premier lieu la qualité de l'accueil, les bons conseils, la beauté de la ville et de la région, le patrimoine et l'architecture.

Les nouvelles actions d'amélioration pour 2024, suite aux retours de visiteurs, sont sur Figeac d'améliorer la propreté au sens large autour de la Place des Ecritures. Autre action auprès de la Commune de Cardaillac qui est classé parmi les plus beaux villages de France et qui gagnerait à être encore mieux valorisée et entretenue.

Jean-Pierre GAVARRET indique qu'il peut apporter son concours au Service du Patrimoine pour travailler sur le contenu du circuit des clés de Lacapelle-Marival.

Par ailleurs concernant les réclamations sur les hébergements, il est difficile d'intervenir auprès des prestataires s'il n'y a pas de trace écrite.

Autre problème soulevé par **Guillaume BALDY**, pour les pèlerins notamment, le fait qu'il n'y ait pas de magasin de sports à Figeac pour des réparations, du dépannage.

4°) Questions diverses

Olivier PONS, qui est pratiquant, regrette que l'office de tourisme ne puisse pas proposer des circuits à vélo alors que nous disposons d'un réseau de petites routes entre causses et vallées avec peu de circulation. Il y a une vraie demande. La solution serait de se rapprocher des clubs pour recenser des circuits de différents niveaux.

Benoit NORMAND Informe que le prochain Comité de Direction avec le vote du budget aura lieu le jeudi 21 mars à 18h à Capdenac-le-Haut