

Mercredi 6 Novembre 2024 à 15h30
Office de Tourisme de Figeac

Membres présents : Mr ARDRE Marc, Mr BALDY Guillaume, Mr BATHEROSSE Guy, Mr BERARD

Stéphane, Mr BLASQUEZ Alain, Mr BURG Didier, Mr CAUDRON Christian, Mr CAVARROC Michel, Mme DE MEDEIROS Régine, Mr DU FAYET DE LA TOUR Sébastien, Mr GAYRAL Jean-Claude, Mr GOUGET Alain, Mr HUG Maxime, Mme LACIPIERE Hélène, Mr MELLINGER André, Mme MURAT DE MONTAI Marianne, Mr NORMAND Benoit, Mme Sylvie DUSSEAUX, Mme GAZAL Hélène, Mr DELBOS Michel, Mme ROUMIEUX Isabelle, Mr VEAUX Jean-Christophe, Mr LACOUT Guy, Mr LANDREIN Philippe, Mr GRIFFOUL Jean-Louis, Mr GAVARRET Jean-Pierre

Membres excusés : Mr BORZO Jacques, Mme CHASSAIN Michele, Mme JANSOU Marie, Mme LUIS Marta, M NAYRAC Jean-Luc, Mme PINTON Valérie, M LAZARUS Ken, M KURZAWINSKI Aymeric, M LEGRESY Dominique, Mme HUBERT Célia, M DURAD Jérémie, Mme LEVASSEUR Sabine

Secrétaire de séance : Mme LACIPIERE Hélène

Personnels présents : Mme CLARY Isabelle (OT), MME BEAUPUY Isabelle (GF),

ORDRE DU JOUR :

- Délibération nomination au poste de direction
- Délibération délégation de signature au poste de direction
- Bilan de saison de l'Office de Tourisme
- Questions diverses

Le quorum étant atteint, Benoit NORMAND ouvre la séance.

Il souhaite la bienvenue aux nouveaux membres désignés lors du dernier Conseil Communautaire : Mme Roumieux et M Delbos .

Il remercie également les membres présents du Comité de Direction et les invite à approuver le procès-verbal du 18 septembre 2024. Il est approuvé à 2 abstentions, 24 pour.

Il convient de désigner un secrétaire de séance. Hélène LACIPIERE est volontaire pour être la secrétaire.

1) Délibération nomination au poste de direction :

Ce point est présenté par Benoit NORMAND. Il explique le déroulement du recrutement : 11 candidatures reçues et 5 entretiens réalisés. La candidature d'Anne Pecrix a fait l'unanimité du jury : son CV et une video de présentation en anglais sont projetés. Son contrat débuterait le 6 Janvier 2025 pour une durée de 3 ans . Il propose de voter.

VU l'article L 2231-13 du Code Général des Collectivités Territoriales,

VU l'article L 133-6 du Code du Tourisme indiquant que la nomination et le licenciement du directeur d'un office de tourisme -sous statut d'EPIC- sont décidés par délibération du comité de direction sur proposition du président,

Les membres du Comité de Direction après avoir délibéré : 22 voix pour, 1 abstention

APPROUVENT la proposition de nomination de Madame Anne PECRIX PINQUIER au poste de Directrice de l'Office de Tourisme du Grand Figeac, vallées du Lot et du Célé à partir du 6 janvier 2025.

AUTORISENT le Président à prendre toutes dispositions dans ce sens.

2) Délibération délégation de signature au poste de direction :

Ce point est présenté par Benoit NORMAND.

Vu l'article R.2221-22, R.221-24, R.2221-27 et R.2221-28 du CGCT

Vu l'art 2 du code des marchés publics considérant l'EPIC comme pouvoir adjudicateur

Vu l'article L'33-4 du code du tourisme,

CONSIDERANT que, Mme Anne PECRIX PINQUIER, directrice, est l'ordonnateur de l'Etablissement et donc prescrit l'exécution des recettes et des dépenses,

Rappel de l'article 11 des statuts :

Le directeur assume le fonctionnement de l'office de tourisme sous l'autorité et le contrôle du président.

Il est le représentant légal de l'office de tourisme.

Il peut, sans autorisation préalable du comité de direction, faire tous actes conservatoires des droits de l'EPIC.

Il prend les mesures nécessaires à l'exécution des décisions du comité de direction.

Il exerce la direction de l'ensemble des services de l'office de tourisme.

Il recrute et licencie le personnel nécessaire dans la limite des inscriptions budgétaires avec l'agrément du président.

Il est l'ordonnateur public et, à ce titre, prescrit l'exécution des recettes et dépenses de l'office de tourisme.

Il prépare le budget, lequel est voté par le comité de direction et assure son suivi au cours de l'exercice comptable.

Il passe en exécution des décisions du comité de direction, tout acte, contrat et marché.

En outre, le directeur prend les décisions pour lesquelles il a reçu délégation.

Il établit chaque année un rapport sur l'activité de l'office de tourisme, lequel est soumis pour accord au comité de direction par le président, puis transmis au Président du Grand Figeac

Les membres du Comité de Direction après avoir délibéré : à l'unanimité

DONNENT délégation de signature à Mme Anne PECRIX PINQUIER, directrice, au jour de sa nomination, pour l'exécution des dépenses dans les limites budgétaires fixées et pour un montant maximum de 40 000.00 € HT. (Quarante mille euros) par engagement et l'exécution de l'ensemble des recettes.

AUTORISENT Mme Anne PECRIX PINQUIER, directrice, à traiter de gré à gré pour :

- L'achat des fournitures courantes telles que : fournitures administratives, petits matériels, matériel informatique, bureautique
- Des actions publicitaires et d'accueil telles que : achats d'espaces publicitaires achats de documents et d'actions promotionnels organisation d'accueils
- La mise en place de contrats de gestion courante telles que : assurance maintenance crédits baux pour matériel mobilier contrats de travaux d'entretien et autres charges d'entretien de matériel et mobilier.

AUTORISENT Mme Anne PECRIX PINQUIER, directrice, à signer les marchés publics

3) Bilan de saison

Ce point est présenté par Isabelle CLARY

Présentation d'un 1^{er} bilan de saison : accueil, promotion et activités commerciales

Accueil

Pour l'année 2024, les 6 bureaux d'accueil ont été ouverts en saison.

8 saisonniers (4 à Figeac, 2 à Cajarc, 1 à Capdenac le Haut, 1 à Marcilhac) ont été recrutés dont 3 sur des périodes plus longues : mai-septembre

2 nouveautés cette année : le changement de situation du bureau de Capdenac Gare qui s'est installé sur les berges du Lot à partir de mi-juin (un grand merci aux services techniques de Capdenac Gare pour leur aide). Les travaux ont financé par le Grand Figeac et la commune de Capdenac-Gare.

Le saisonnier de Capdenac le Haut est embauché par l'Office de Tourisme et plus par le Grand Figeac : il dépend ainsi que la même convention collective et le Grand Figeac reverse le montant de 11.000 € pour la charge salariale.

L'équipe de saisonniers a été renouvelée presque en totalité. Ce fut une très belle saison avec cette équipe ! j'en profite pour remercier toute l'équipe pour leur travail et leur investissement

L'année 2024 ne sera pas une année à garder dans nos mémoires. Après un début d'année correct jusqu'en avril, la fréquentation a baissé tous les mois. On revient presque au niveau de 2022 : - 9% par rapport à 2022 / - 19% par rapport à 2023.

Les chiffres de 2024 sont à prendre avec précaution car sur certains bureaux les contacts n'ont pas été comptabilisés correctement, les ouvertures des bureaux ont été modifiés : Capdenac Gare ouvert qu'à partir de juin, Capdenac le Haut ouvert mi-mai (après les ponts) et les dimanches uniquement en juillet et août

De plus les conditions météorologiques n'ont pas été clémentes (températures basses, pluies, ...);

Sur le graphique du nombre de contact journalier, on peut noter que l'on revient plus ou moins au niveau des chiffres de 2022. Le début de saison était plutôt prometteur mais la tendance ne s'est pas confirmée même en septembre. On peut aussi noter les pointes du mois de mai différentes selon les années (selon le positionnement des jours fériés).

Le pic en 2024 a été le 14 aout avec 414 contacts sur l'ensemble des bureaux, pour rappel en 2023 c'était le 3 aout avec 488 contacts

Au vu des chiffres de Flux Vision sur le Lot (conjoncture fin de saison), le nombre de nuitées est stable sur 2024 par rapport à 2023 (-1%) mais en hausse par rapport à 2022 (+3%)

Or pour le Grand Figeac on enregistre une baisse de 6% par rapport à 2023 avec 1.378K nuitées . On est stable par rapport à 2022. -1%

Comme chaque année, on peut constater que les visiteurs sont bien présents sur le territoire mais fréquentent moins de moins les bureaux d'accueil Ils obtiennent les informations via d'autres canaux.

La clientèle est à 88 % française et cette année la part de la clientèle étrangère représente 12% (13% en 2023).

Le top 3 de la clientèle étrangère :

Belgique : 19 %

Angleterre : 15%

Allemagne : 13 % (en 2022, les Pays Bas étaient en 3^{ème} position)

On notera également le retour des destinations lointaines avec le retour de clientèle du Canada, des Etats Unis, d'Australie.... Japon

Le top 3 des régions idem en 2023

Occitanie, 35% (dont 60% de Lotois, 11% d'Aveyronnais et 10% de Toulousains)

Île de France 11%

Nouvelle Aquitaine 11%

Selon les chiffres de Flux vision,

Le Top 3 de la clientèle étrangère est Pays Bas, Belgique et Royaume Uni

Et le Top 3 des départements : Hte Garonne, Paris, Aveyron

En amont de leur séjour, les visiteurs contactent l'Office de Tourisme pour recevoir des informations.

Entre janvier à septembre 2024, l'Office a reçu 1590 demandes d'informations soit + 8% par rapport à 2023.

Le téléphone est le 1^{er} moyen utilisé pour solliciter les conseillères en séjour après le site internet (on verra les chiffres du nombre de visiteurs après).

Sur la même période, l'Office de Tourisme a reçu plus 13.000 appels (demandes informations, réservations billetterie ...).

Ensuite viennent le web formulaire et les mails directs : cela représente presque 42% des demandes d'informations. Le courrier tend à disparaître.

Ce travail en back office est très important. Parfois l'accueil à distance est aussi important que l'accueil en vis-à-vis car cela peut déclencher des séjours sur notre territoire. Ces demandes nécessitent du temps et impliquent que l'équipe connaisse l'offre.

Lors du bilan de saison avec l'équipe, il est ressorti que les contacts ont été globalement bons. Les clients sont demandeurs de conseils. Les demandes sont ciblées et parfois longues et différent selon les bureaux.

Les principales demandes :

- Les visites à faire
- les lieux de baignade
- les GR, les rando, les activités de pleine nature et surtout le vélo
- les animations, marchés
- Demandes pour les transports (ligne Lio)
- Demandes sur le chemin de St Jacques (transports, hébergements, infos pratiques,...)

Certaines demandes nécessiteraient que des améliorations sont apportées comme par exemple

- Manque de consignes pour les marcheurs
- Transports en communs sur la vallée du Célé (LIO)
- Les aires de campings cars
- Les offres vélos

Les marcheurs

Les chemins St Jacques connaît toujours un franc succès : 3.619 marcheurs sont passés dans les bureaux de l'Office de Tourisme pour obtenir des informations, faire tamponner la crédenciale (3659 en 2023, 3153 en 2022) soit une baisse 1% : Après une année record, on atteint peut-être un palier.

Promotion

Le site internet mis en ligne en mai 2023 est bien consulté et que le nombre de visite a bien progressé (augmentation à 2 chiffres) par rapport à 2023 (courbe bleue pour 2024).

Ces chiffres sont à modérer car les chiffres lors du lancement sont toujours un peu plus faibles mais si nous comparons à 2022, nous sommes en hausse.

Voici le top 5 des pages :

- L'agenda
- Les sites à visiter
- Les villes et villages
- Les baignades
- Les circuits de randonnées

Merci à Laetitia et à Nathalie pour la gestion du site internet et pour la création de contenus qui enrichissent le site internet et qui permet d'être mieux référencé.

L'agenda est le 1er à être consultée. Aussi j'attire votre attention sur l'importance de la saisie des animations et surtout sur la transmission de ces informations J'en profite pour remercier Sylvie, Magali et Tiphaine qui œuvrent au quotidien pour mettre à jour la base.

La promotion est également faite via les réseaux sociaux. On ne se peut que se réjouir du nombre de fans qui augmente sur Facebook ou sur Instagram. Laetitia et Nathalie sont très actives et publient régulièrement ; les stories fonctionnent très bien. Des publications sont parfois boostées (sponsorisées) pour augmenter la visibilité et l'engagement. (par exemple : avant les vacances, lors d'évènements importants,)

Sans oublier bien sûr le Mag qui est imprimé à 14.000 exemplaires et distribué aux prestataires, à l'accueil et envoyé lors des demandes d'informations ainsi que le plan de ville, Cajarc en 2024.

Le territoire est mis en avant lors des accueils de journalistes ou d'influenceurs. (12 à ce jour) Nous avons bénéficié de 2 reportages sur la vallée du Célé : 1 sur TF1 et 1 sur M6 : on peut noter un pic de visites en particulier après la diffusion de TF1 : on passe de 131 vues à 511

Activités commerciales

Boutique

La boutique a cette année encore bien fonctionné avec un chiffre d'affaires en augmentation de 11% par rapport à 2023 et un chiffre d'affaires de 37.657 €.

Depuis plusieurs années, l'Office de Tourisme propose des produits locaux (huile de noix de Chloé, vin de la Vinadie, biscuits de Sophie, savons de Cardaillac et de Pech blanc...) de l'artisanat et a augmenté le nombre de références

Les magnets (+42%) et les portes clés (+102%) ont été dévalisés et les produits pour les pélerins + 31%
Panier moyen : 7.13€ (comme en 2023)

Magali a repris le dossier de la boutique

Ventes au comptoir

- 31% de chiffres d'affaires

7.943 € en 2024 de chiffres d'affaires (11409 € en 2023, 14842 € en 2022)

Commission OT : 550 € HT

Cette opération est appréciée par les clients car ils peuvent réserver des prestations et bénéficier d'avantages clients pour certaines billetteries.

Mais cette année, les visiteurs ont été moins nombreux à franchir le pas car ils ne souhaitaient pas réserver en amont. La principale réticence était le billet daté

13 prestataires ont signé la convention.

Nouveauté : la Brasserie Kos à Cajarc, départ de la ferme des Cazalous, la jumenterie de Pech Blanc et le musée Champollion

Le top 5 des ventes :

château de Lacapelle (391), (c'est l'office qui assure la billetterie au château), Grottes de Foissac (175), château de Larroque Toirac (157), commanderie des templiers (123) Phosphatières de Bach (110).

Au vu du travail que cela représente et de la recette pour l'Office de Tourisme, il sera nécessaire de se poser la question de la reconduction de cette opération. On peut aussi le voir comme un service aux prestataires et poursuivre.

Ventes en ligne

Depuis 2023, la vente en ligne est accessible pour la vente des billets pour les visites guidées et pour les animations enfants.

Les achats se font à toute heure de la journée et même entre 5h et 9h du matin
592 billets ont été achetés (soit 10% de plus qu'en 2023) et représente soit 204 actes d'achat et un chiffre d'affaires près de 4000 euros.

Cela représente environ 30% des billets vendus

Visites guidées individuels

La fréquentation des visites guidées pour individuels est légèrement en baisse : 1.879 billets vendus (1935 en 2023) soit -3%

-1.35% de chiffres d'affaires

Les visites générales de Figeac et les thématiques ont toujours du succès auprès de nos visiteurs. Cette année les visites nocturnes n'ont pas fait le plein (-25%). Les visites n'étaient pourtant pas doublées comme l'an dernier.

Les visites nocturnes contées ont leur public et sont plutôt stables

Des visites d'entreprises ont également été proposées : Raynal et Roquelaure, Moulin de Vitrac et Centrale hydroélectrique à Cajarc

Deux nouveautés : la visite du château de Beduer (visite plébiscitée) et la visite nocturne chantée à Figeac (succès modéré)

Animations enfants

-22% de chiffres d'affaires

La fréquentation des animations du patrimoine est stable avec 134 enfants accueillis comme en 2023.

Par contre les ateliers pêche n'ont pas trouvé leur public 41 enfants (70 en 2023), la communication est à revoir

Petit train

+17% de chiffres d'affaires

25.624 € (21.903 € en 2023, 25.166 € en 2022) 4886 visiteurs (4.299 en 2023 - 4808 en 2022)

On retrouve le niveau de 2022.

Groupes

L'activité groupes est stable avec 119 groupes accueillis comme en 2023.

Les principales visites sont celles de Figeac (en petit train ou à pied) et les visites de villages sont également appréciées : Capdenac le Haut (11 visites), Assier et son château (6), convention signée avec le CMN, Cardaillac, Cajarc, Marcilhac.....

L'immatriculation Atout France permet de proposer des journées packagées pour les groupes.

Cette activité se développe petit à petit par manque de temps consacré (lors de l'audit qualité en début d'année il avait été relevé que cela ne représentait que 0.45 ETP)

18 contrats ont été signés (10 en 2023)

A ce jour, l'Office de Tourisme a reversé un peu plus de 21.000 euros aux prestataires et a réalisé une commission d'environ 3.500 € HT.

La plupart des journées se déroule sur Figeac avec la visite de la ville, du musée et un déjeuner.

L'Office de Tourisme travaille également avec les Offices de Tourisme de Cahors et de Rocamadour dans le cadre de notre adhésion au club Groupes d'ADN Tourisme.

Recettes publicitaires

4 Morceaux choisis ont été réalisées cette saison pour mettre en avant des prestataires, cela représente 1000 euros.

Les encarts pub sur les écrans d'accueil ont décollé : 31 encarts entre avril et octobre cette saison (

La régie pub a légèrement baissé car le plan de Figeac avait été imprimé pour 2 ans.

21 encarts pub dans le Mag : 13.000 euros ainsi que les encarts dans le plan de Cajarc

Total : environ 14000 €

Plus d'informations dans le rapport d'activité détaillé en début d'année 2025

Une discussion est lancée :

- M. du Fayet informe que la saison 2024 a été identique à celle de 2023. Des évènements ont impacté la fréquentation comme la météo mais aussi les élections et les Jeux Olympiques.
- M Blasquez rajoute les marcheurs sont toujours aussi nombreux et qu'ils arrivent dès le mois de mars ; par contre les mois de juillet et d'août sont moins chargés.
- Sur le bureau de Capdenac-Gare, la fréquentation a augmenté de 40% en août. M Berard précise qu'il y a un travail à mener pour inciter les visiteurs à aller en centre-ville.
- Question des aires de campings cars : une étude va être lancée par Lot Tourisme. Benoit Normand indique que ce point sera évoqué lors du schéma de développement touristique car se pose la question de l'accueil des camping-cars sur le Grand Figeac et en particulier sur la vallée du Célé.
- Consignes : de nombreux visiteurs et en particulier les marcheurs demandent où ils peuvent laisser leur sac. Quelques initiatives sont proposées mais il est nécessaire de réfléchir à trouver une solution
- Taxe de séjour : Benoit Normand informe que le montant de la taxe de séjour sera communiqué ultérieurement car les plateformes n'ont pas encore reversé les sommes collectées. Vient ensuite la discussion sur la collecte de la taxe mais aussi la question sur la saturation de l'offre touristique car il y a un déficit d'offre de location à l'année.

5) Questions diverses :

Benoit NORMAND informe dans le cadre du schéma de développement touristique un atelier avec les socios professionnels aura lieu le 13 novembre et qu'au début de l'année un atelier avec les élus sera proposé.

Benoit Normand, le Président

Blasquez

