

2023

Office Municipal DU TOURISME ET DU THERMALISME



RAPPORT D'ACTIVITÉ

PLEIN COEUR DE GASCOGNE

HISTOIRE ET PATRIMOINE

- 2 Le Musée du Trésor d'Éauze
- 3 La Domus de Cieutat
- 4 La Villa de Séviac
- 5 Montréal du Gers
- 6 Fourcès
- 7 Larressingle
- 8 Condom : Cité épiscopale
- 9 Valence-sur-Baïse
- 10 L'Abbaye de Flaran
- 11 La Collégiale de La Romieu
- 12 La Tour de Termes

JARDINS

- 13 La Palmeraie du Sarthou
- 14 Les Jardins de Coursiana
- 15 Les Jardins de Lassis

CULTURE ET TRADITIONS

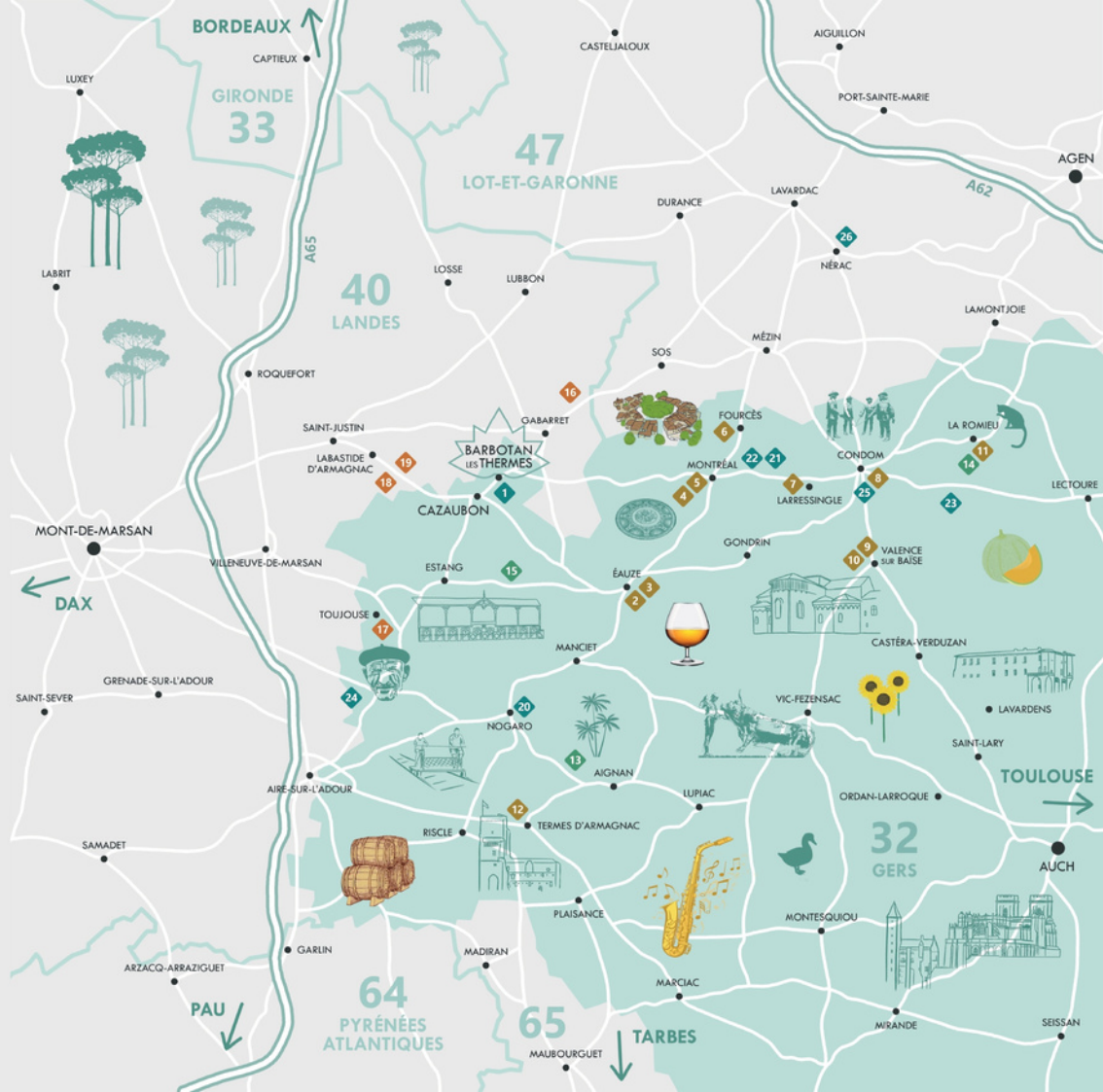
- 16 La Ganaderia de Buros
- 17 Le Musée du Paysan Gascon
- 18 L'Écomusée de l'Armagnac
- 19 Notre Dame des Cydistes

ACTIVITÉS EN FAMILLE

- 1 Base du Lac de l'Uby
- 20 Le Véloraïl
- 21 Le Labyrinthe de Bambous
- 22 La Ferme du Hustet
- 23 L'Bufala
- 24 La Ferme aux Cerfs

CROISIÈRES

- 25 La Capitainerie de Condom
- 26 Les Croisières du Prince Henri



BARBOTAN LES THERMES CENTRE



BARBOTAN LES THERMES



CAZAUBON



LAC DE L'UBY



- OFFICE DE TOURISME
- CINÉMA
- CASINO
- ÉTABLISSEMENT THERMAL
- CENTRE D'ACCUEIL DES THERMES
- ÉGLISES
- VOIE VERTE



Sommaire

I- Observation touristique page 4

II- Accueil page 10

III- Qualité page 16

IV- Animations page 21

V- Boutique page 26

VI- Socio-professionnels page 29

VII- Communication page 31

VIII- Budget page 41

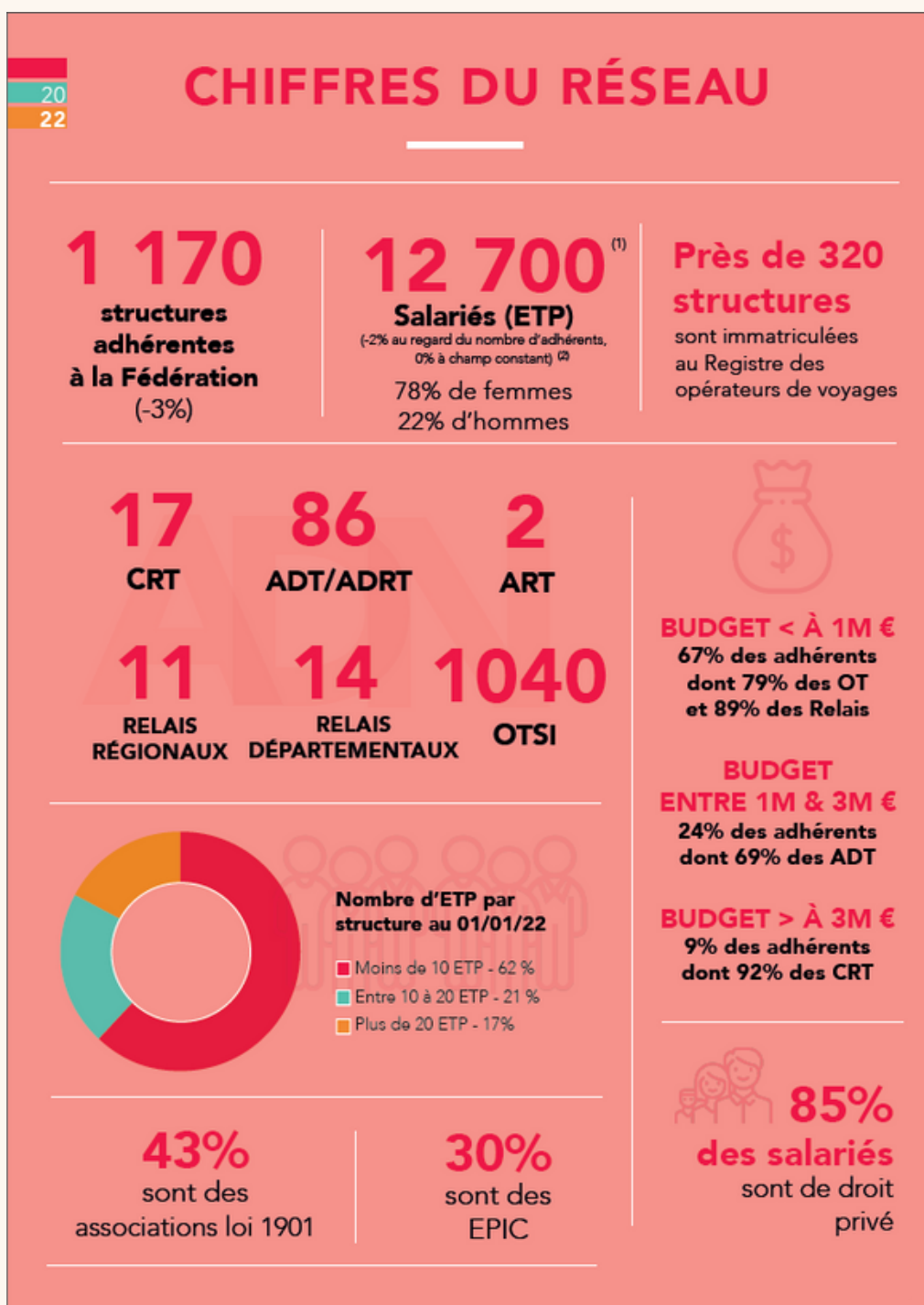
IX- 2024 page 43

I - Observation touristique



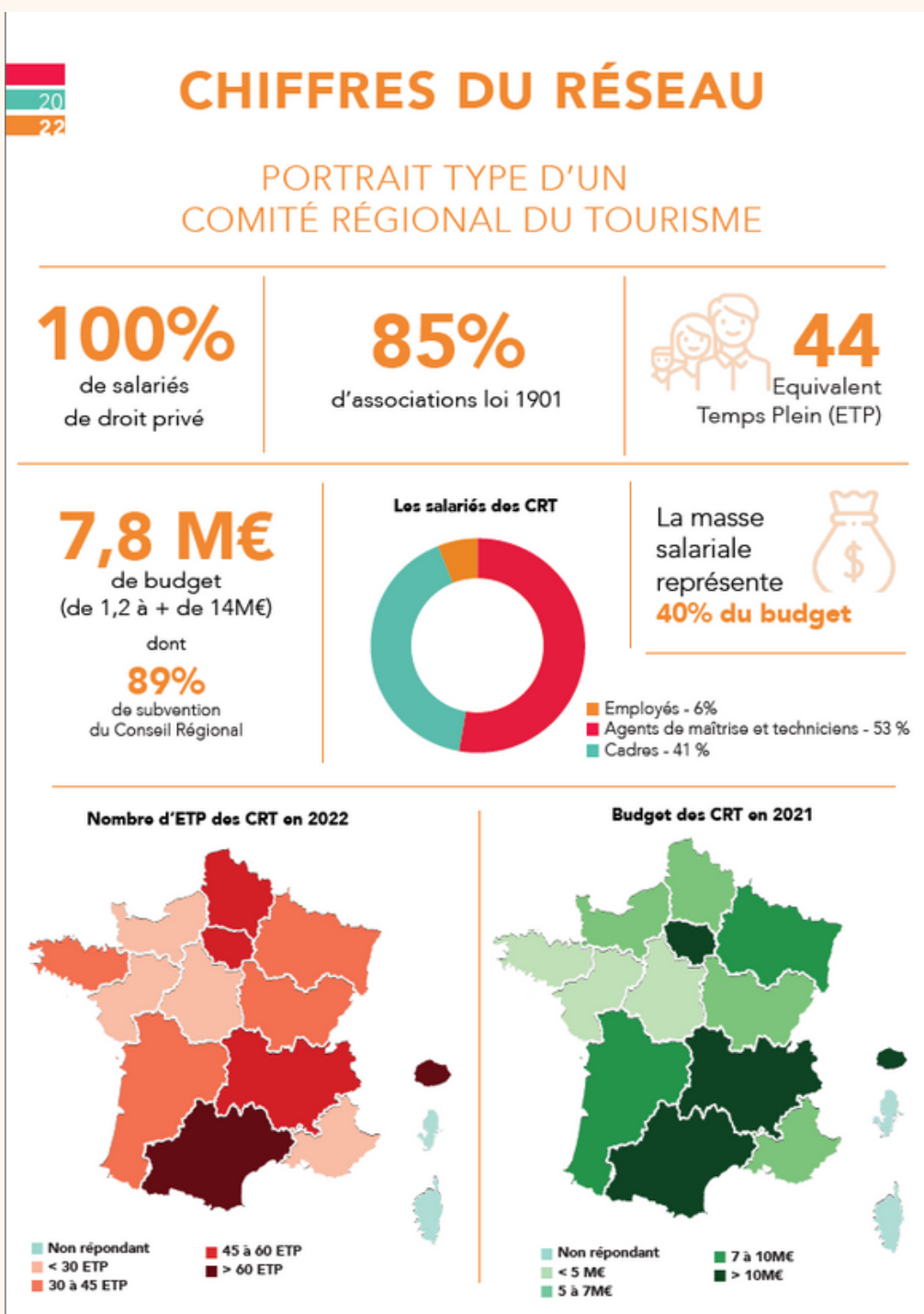
2023

LES CHIFFRES DU RÉSEAU



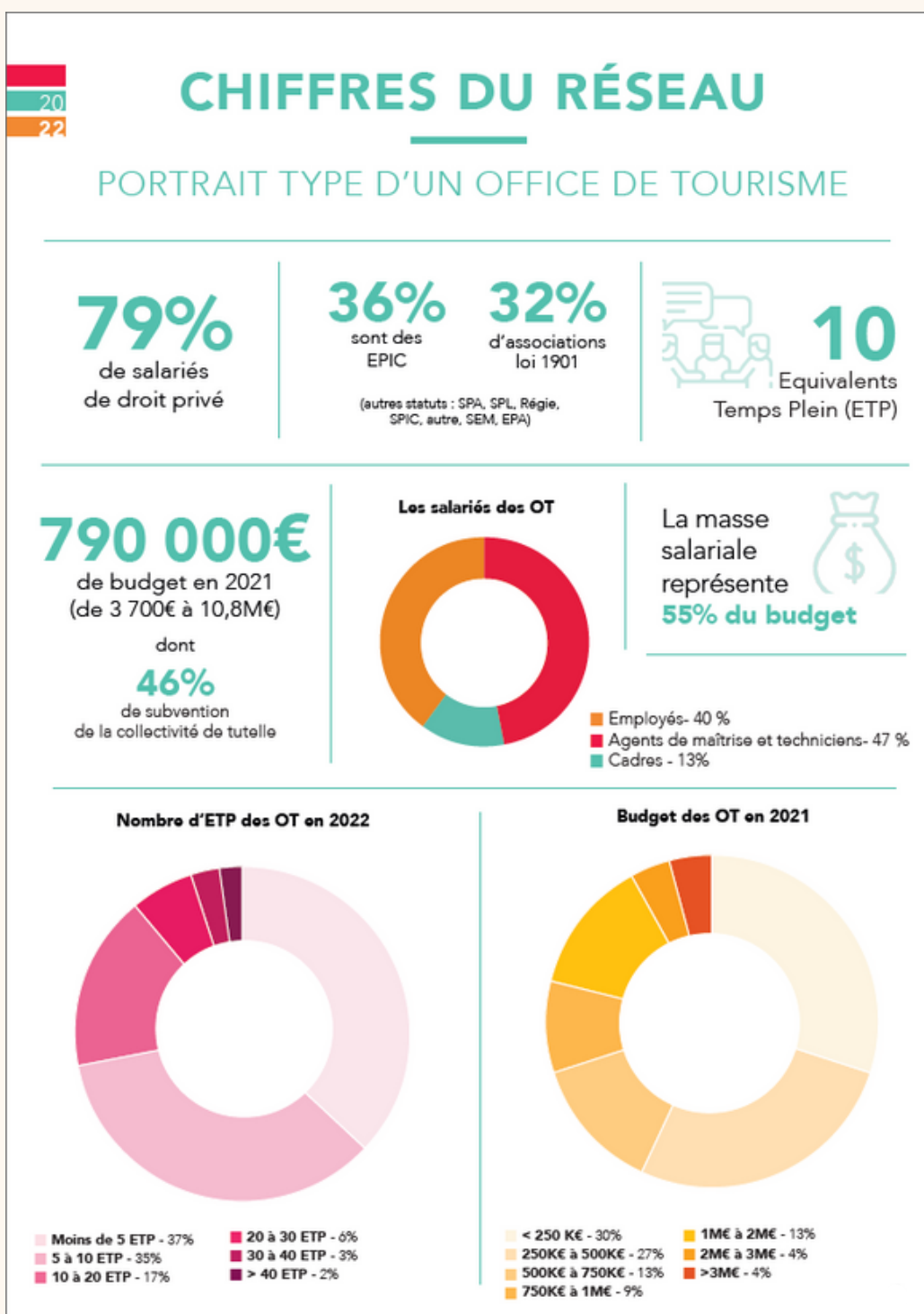


2023





2023





2023

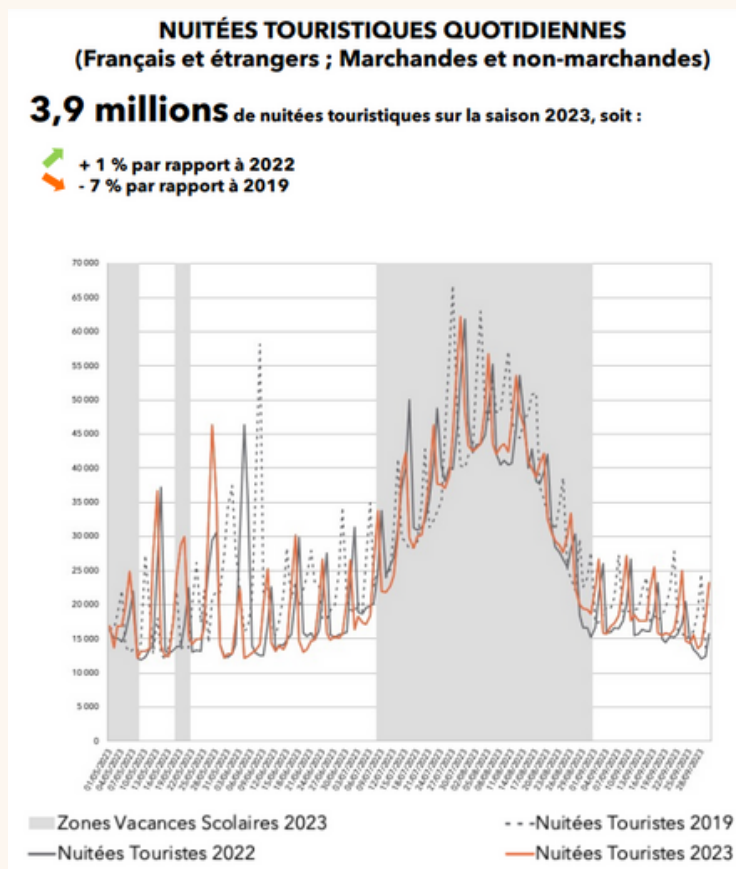
BILAN DE SAISON DANS LE GERS

UNE BONNE SAISON DANS L'ENSEMBLE

Les nuitées touristiques observées pour la saison 2023 sont en augmentation (+ 1 %). La fréquentation sur la saison, est jugée équivalente ou supérieure.

La météo de ces derniers mois (alertes oranges aux orages, canicules avec des pics à 40 degrés,...) n'a pas permis sur les mois de juin à août d'exploiter pleinement la saison.

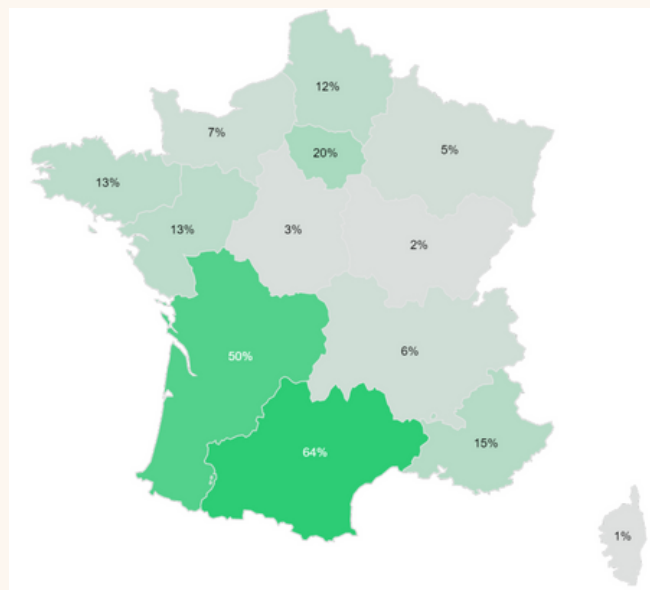
Malgré cela, 63 % des professionnels sont satisfaits de celle-ci. Ils sont autant à estimer que la saison s'est déroulée comme prévu voire mieux.





2023

LA CLIENTÈLE



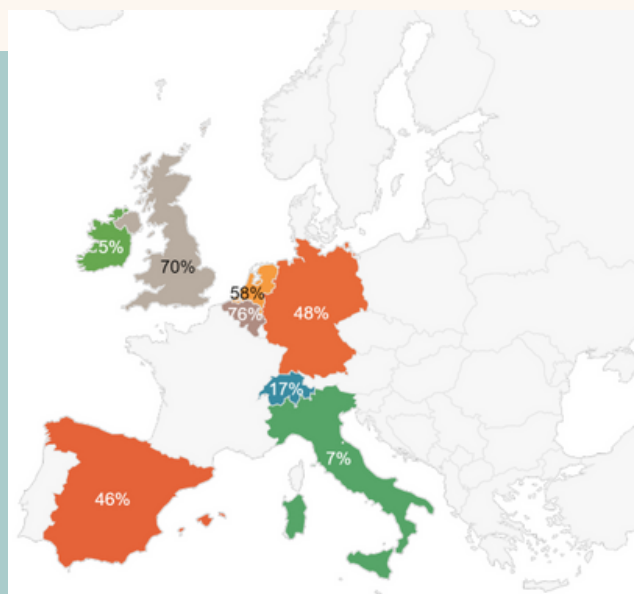
Dans le top 3 des origines France pour cette saison, on retrouve des clientèles locales et de proximité :

- Haute-Garonne,
- Gers,
- Gironde.

L'Île-de-France, la Loire-Atlantique, la Charente-Maritime, et le Nord arrivent ensuite.

Dans le top 3 des clientèles étrangères, on retrouve :

- La Belgique,
- Le Royaume-Uni
- et les Pays-Bas.



II- *Accueil*



2023

PÔLE ACCUEIL 2023

Avec ses six salariés, les missions principales de l'OMTT sont l'information, la promotion et l'accueil des Touristes, des Curistes et des résidents permanents. Nous sommes ouverts toute l'année, avec des créneaux différents suivant la période.



Notre comptoir d'accueil

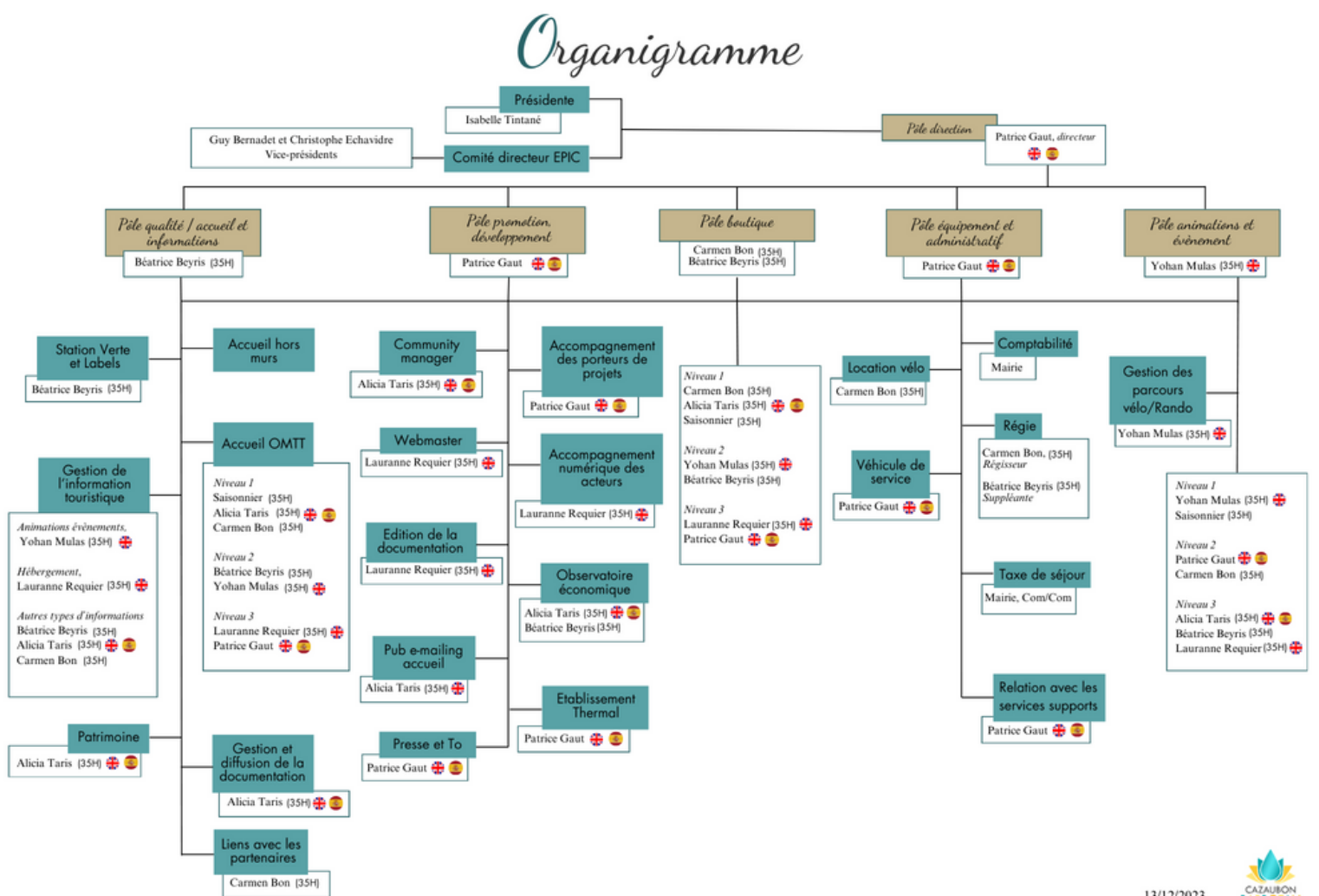
NOTRE MÉTIER EN QUELQUES MOTS





2023

NOTRE ORGANIGRAMME



13/12/2023





2023

EN 2023

EN 2023...

- Nous avons accueilli deux saisonniers: Fabiola à l'animation de juillet à septembre et Emma à l'accueil en juillet et en août.
- Nous avons créé le coin "Mur d'expression" où on y retrouve tous les moyens d'exprimer son avis sur divers sujets (Office de Tourisme, Thermes, commune, hébergements etc....)
- Nous avons affiché nos engagements qualité à l'accueil.
- Nous avons décoré le coin enfants avec de nouvelles affiches dont une grande destinée à sensibiliser notre clientèle aux causes environnementales.
- De plus nous sommes toujours présents les mardis de 10h à 12h aux thermes.



Le coin enfants



Le mur d'expression



Notre stand aux Thermes





2023

NOTRE FRÉQUENTATION 2023

EN 2023..



EN 2022..



82%

Au comptoir d'accueil



13%

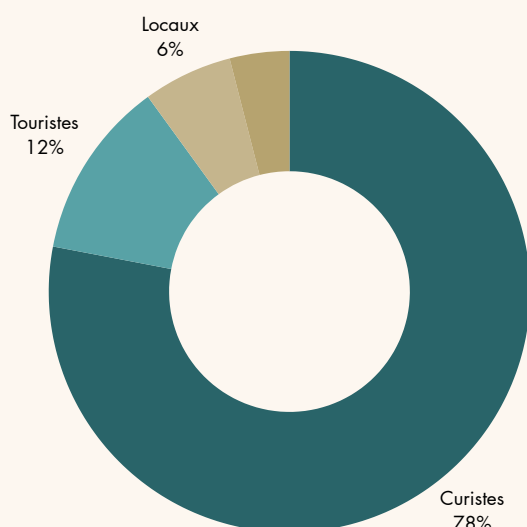
Par téléphone



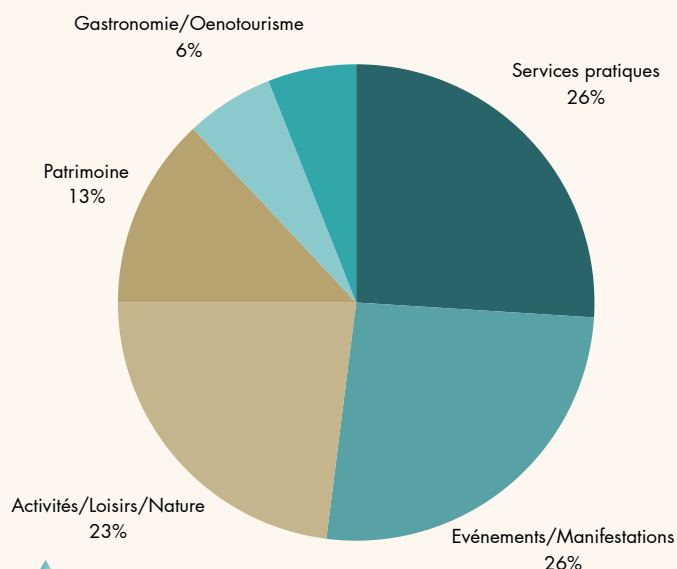
5%

Par mail

Types de contacts



Thématiques demandées

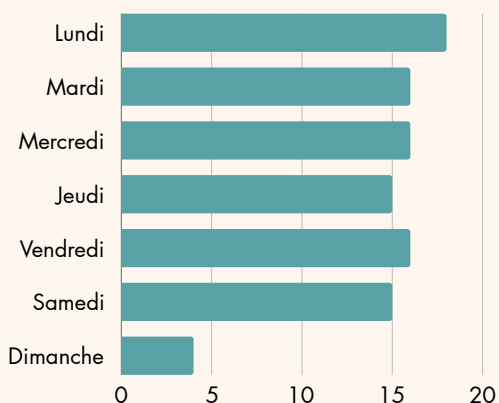




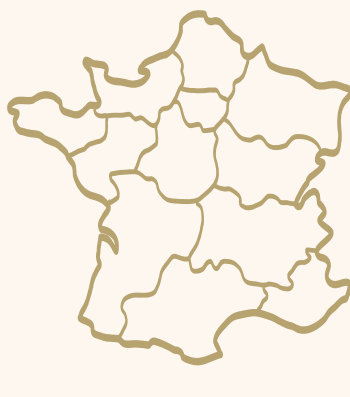
2023



Fréquentation semaine



Les régions



- Occitanie 23%
- Nouvelle Aquitaine 20%
- Ile de France 10%
- Bretagne 8%
- Pays de la Loire 8%
- Hauts de France 6%
- Auvergne Rhône Alpes 6%
- Provence Alpes côte d'Azur 5%
- Grand Est 4%
- Centre Val de Loire 4%
- Normandie 3%
- Bourgogne Franche Comte 2%
- Corse 1%

Les demandes de notre documentation



958

demandes de documentation en 2023



70%
par mail



30%
par envoi postal

pour un coût total de
1399.12€

III- La Qualité



2023

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

L'office Municipal de Cazaubon Barbotan les Thermes est engagé dans une démarche qualité en vue de l'obtention de la marque qualité tourisme.

La marque "Qualité tourisme" obtenue par l'office municipal de Tourisme de Cazaubon Barbotan les Thermes est un gage de professionnalisme permettant d'assurer une meilleure attractivité de la destination Barbotan les Thermes grâce à ses engagements.





2023

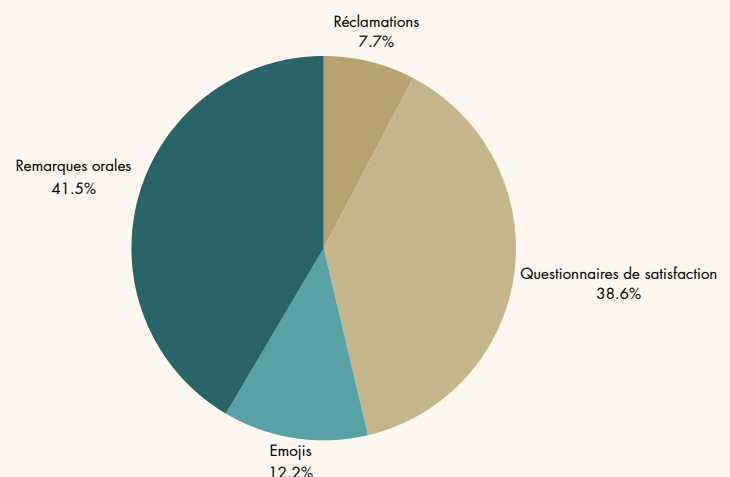
LES INDICATEURS

Pour juger de la qualité à l'échelle de la destination, l'office de tourisme a mis en place:

- Un questionnaire de satisfaction accueil clientèle au comptoir (en plusieurs langues)
- Recueil d'emojis sur le mur d'expression.
- Un questionnaire de satisfaction pour les événements: visiteurs ou participants à une activité.
- Des fiches de réclamations
- Une veille des avis et réponses apportées sur les réseaux sociaux
- Une prise en compte des remarques orales
- Un rapport d'étonnement sur les nouveaux entrants (saisonniers)

Cette année nous avons collecté:

- 136 Questionnaires de satisfaction
- 43 Emojis
- 27 Réclamations
- 146 Remarques orales



Cette écoute client a été analysée lors de la réunion du GQD, le 16 janvier 2024.



2023

L'AUDIT



Audit Blanc les
21 et 22 juin 2023

Note obtenue:

82,88%

Audit Visite Mystère
le **7 novembre 2023**

Note finale obtenue

90,46%

Prochain Audit dit Complet
les **8 et 9 Avril 2024**

Rappel: tous les services seront
audités selon un plan d'audit envoyé
quelques jours avant.



2023

LES FORMATIONS 2023

- L'accueil ou l'art de la séduction touristique: *toute l'équipe*
- Maîtrise d'Aloa logiciel caisse: *Lauranne, Patrice, Yohan, Béatrice*
- Régisseur caisse système Aloa: *Carmen, Béatrice*
- Connaître les sites Natura 2000 du pays de l'Armagnac et promouvoir la Bio diversité: *Patrice, Yohan*
- Accueil animation conciergerie de destination: *Alicia*
- Mener des réunions d'équipes participatives/co construire avec mes équipes: *Béatrice*
- Tourisme durable se perfectionner dans la mise en place de sa stratégie d'éco mobilité touristique: *Yohan*
- E-tourisme-Rédaction de contenu expérimental pour des offres: contenu vivant dynamique: *Alicia, Lauranne*
- Démarche de progrès-l'OMTT au service des socio professionnels/développer des nouveaux services: *Carmen*
- Anglais: *Carmen, Béatrice*
- Espagnol: *Carmen, Béatrice*



IV- Animations



2023

NOS ANIMATIONS - 2023

+ de 200
animations
sur l'année
2023



dont 57
animations
organisées
par l'office

Les animations de l'office c'est ...

- La Fête de Pâques
- La Fête de l'Ecotourisme
- 2 Marchés de Nuit
- La Fête du 14 Juillet et ses défilés
- La Fête du Lac et ses animations
- Les Journées du Patrimoine Culinaire, et son marché de producteurs, ses bandas et concerts
- 4 Marchés de producteurs
- 17 Concerts
- 14 Groupes qui ont défilé dans les rues de Barbotan les Thermes
- 19 Bals Musette
- 2 Pièces de théâtre dont 1 en plein air
- 5 Expos/Défilés Véhicules anciens
- La Fête du Terroir
- Octobre Rose
- La Fête de Noël



2023

NOS ANIMATIONS EN PHOTOS



Bal Musette



Journée du Patrimoine Culinaire



Défilé des échassiers



Défilé de Bandas



Jean Buros sur le marché



Fête du Lac



Pièce de théâtre "Le Facteur"



Les tablées gourmandes



Repas/Concert Jazz



Visite guidée



Exposition de voitures anciennes



Initiation aux danses gasconnes

Et plein d'autres...



2023

LES TEMPS FORTS

- ✦ **Une année riche et intense en événements**, dynamique en continu, saluée et appréciée par les curistes et touristes, mais aussi par les locaux.
- ✦ **Renfort de personnel saisonnier**, *Fabiola Fischer*, personne agréable et compétente.
- ✦ **Lancement des marchés de producteurs** au lac en partenariat avec Bienvenue à la Ferme.
- ✦ Retour des **marchés nocturnes** dans Barbotan.
- ✦ Mise en oeuvre du **théâtre de verdure**.
- ✦ Animations enfants en **partenariat avec la médiathèque**.
- ✦ Animations en **partenariat avec le cinéma**.
- ✦ Mise en place écoute client & **Label Qualité Tourisme**.





2023

BUDGET ET COÛTS

Budget 2023 prévisionnel alloué



Budget 2023 réel dépensé (fournitures, repas, et SACEM inclus)



Soit un **écart budgétaire** de **+ 3 811 € TTC**

ANALYSE BUDGÉTAIRE DÉPENSES REALISÉES 2023 en TTC :

Montant global cachets 2023 : 34 368 € dépensés - pour 32 000 € prévus

Montant global repas 2023 : 2 505 € dépensés - pour 1 500 € prévus

Montant global fournitures diverses 2023 : 820 € dépensés - pour 500 € prévus

Montant global SACEM 2023 : 2 018 € facturés - pour 2 000 € prévus

ANALYSE ECART ET CAUSES :

- **JPC** : Animations supplémentaires sur 3 jours demandées suite à manque d'animateur du prestataire :

- contrats de 3 groupes de Bandas supplémentaires : + 3 200 € TTC
- repas supplémentaires des groupes : + 1 000 € TTC

Nota : une dépense supplémentaire de 452€ a également été prise en charge par l'OMT pour la communication de cet événement.

- **FETE DE NOËL** : Animation musicale supplémentaire en matinée du vendredi 22 décembre pour le marché traditionnel de Cazaubon : + 400 €

V- *Boutique*



2023

LES PRODUCTEURS DE LA BOUTIQUE

Plusieurs produits à destination des visiteurs sont proposés à la vente, à l'accueil de l'office de tourisme :

- ❖ *Les spiritueux:* Comité interprofessionnel du Floc de Gascogne, EARL du Barbey, GAEC de Toulet, Les Canards d'Ariane
- ❖ *L'alimentaire:* CATEL Eric , Fêtes Plaisir, L'atelier d'Amélie, LAUGA Jean, Maison Lancuentre
- ❖ *La location de vélo:* Le vélo Labastidien
- ❖ *L'artisanat:* Mme HEIMLICH, La poterie d'Alexandra, Maison de Save, Révoil Création



Notre vitrine

Et en nouveauté cette année 2023:

- ❖ *La billetterie:* Chevaux et Passions du Sud





2023

LES CHIFFRES



827 ARTICLES VENDUS



152 VÉLOS LOUÉS



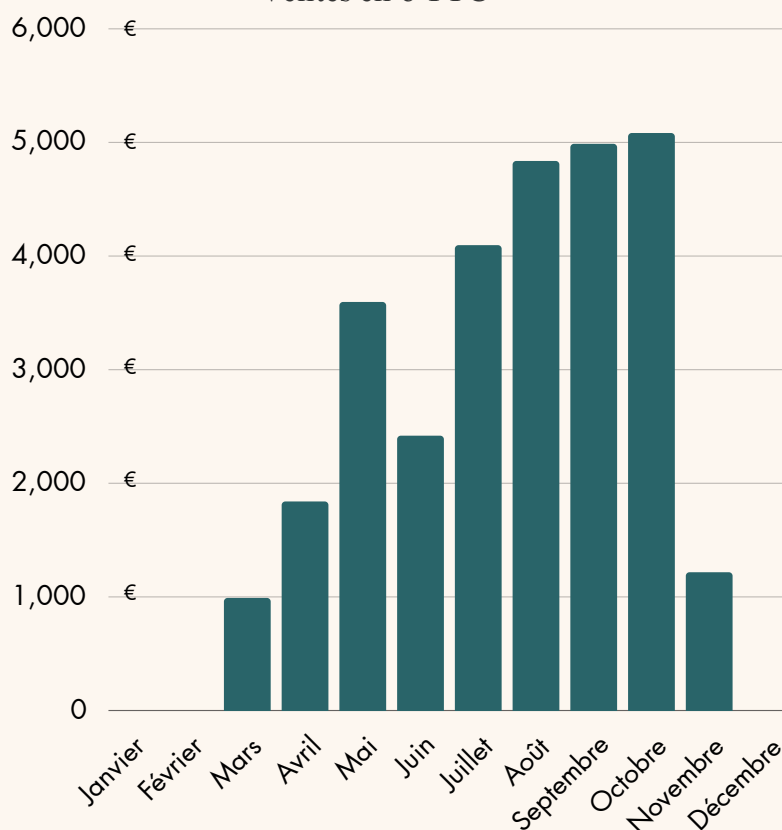
29 118€ TTC
DE CHIFFRE D'AFFAIRE

15 850€ TTC
DE CHIFFRE D'AFFAIRE en 2022

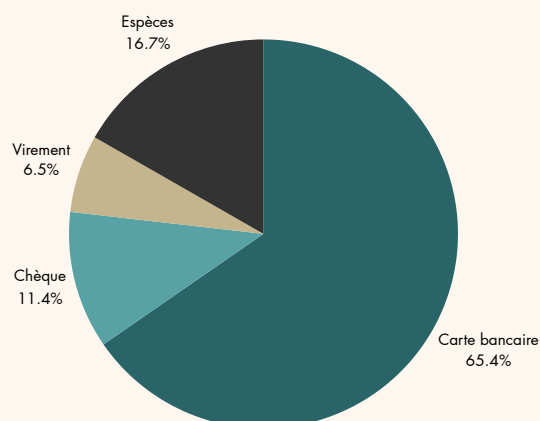


35, 21€
DE PANIER MOYEN

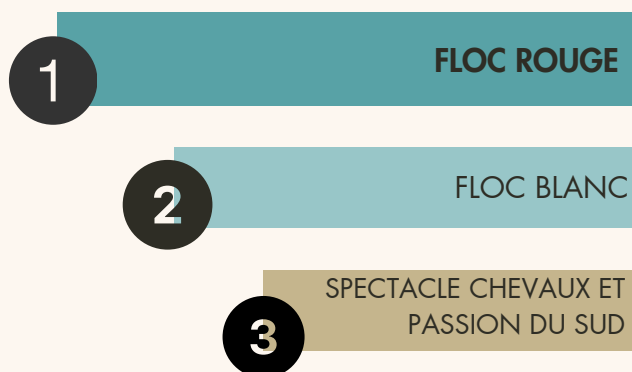
Ventes en € TTC



Répartition par mode de règlement



Top 3 des ventes



VI-

*Les
socioprofessionnels*



LES ACTIONS MISES EN PLACE

Cette année plusieurs actions ont été mise en place pour accompagner nos socioprofessionnels:



Présentoir pour nos socio-pros

Un présentoir

Cet espace est dédié aux professionnels et acteurs socio-économiques de la commune. Il est situé dans le hall de la maison du tourisme et est accessible à tous.

La Foire à l'info

Cette foire à l'information est l'occasion pour les socio-professionnels de promouvoir leurs offres en permettant aux visiteurs de découvrir les différents produits et services proposés.



La foire à l'info



Ganaderia de Bueros

Les Eductours

Ces éductours permettent de découvrir les différents acteurs sociaux et professionnels présents sur notre territoire, ils offrent également l'opportunité de mieux comprendre l'offre de services proposée par ces acteurs.

VII-

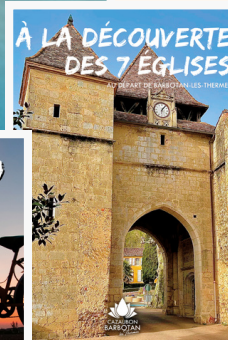
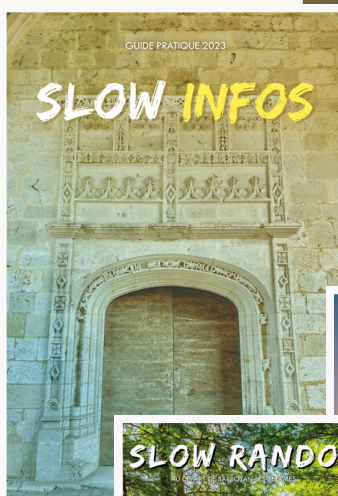
Communication



2023

NOTRE DOCUMENTATION - 2023

Élaborée pour répondre à l'ensemble des besoins de notre clientèle, elle se décline sous la forme de 5 brochures gratuites reprenant l'intitulé « Slow », d'un plan de la commune, et d'une carte touristique.



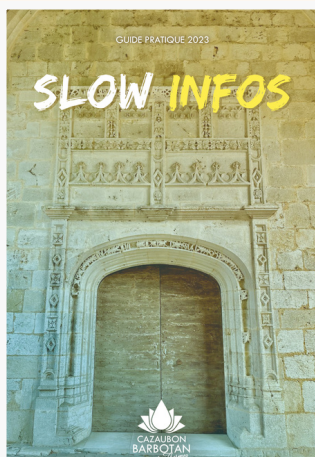
NOS CARTES & PLANS

NOS BROCHURES



2023

NOS BROCHURES - 2023

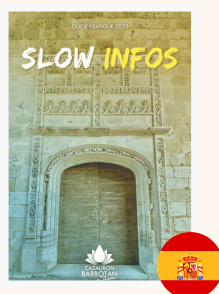


NOTRE GUIDE PRATIQUE

SLOW INFOS

3 000 EXEMPLAIRES

Format A4 | 44 pages



NOTRE GUIDE PRATIQUE

SLOW INFOS

50 EXEMPLAIRES

Format A4 | 44 pages

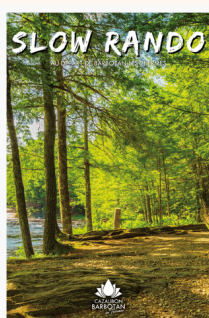


NOTRE GUIDE DES
HÉBERGEMENTS

SLOW DODO

2 500 EXEMPLAIRES

Format A4 | 64 pages



NOTRE GUIDE RANDO

SLOW RANDO

1 500 EXEMPLAIRES

Format A5 | 24 pages

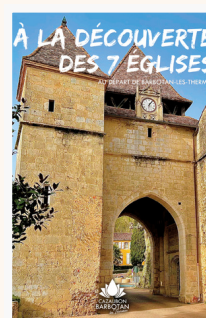


NOTRE GUIDE VÉLO

SLOW VÉLO

1 000 EXEMPLAIRES

Format A5 | 16 pages



À LA DÉCOUVERTE DES

7 ÉGLISES

1 000 EXEMPLAIRES

Format A5 | 16 pages



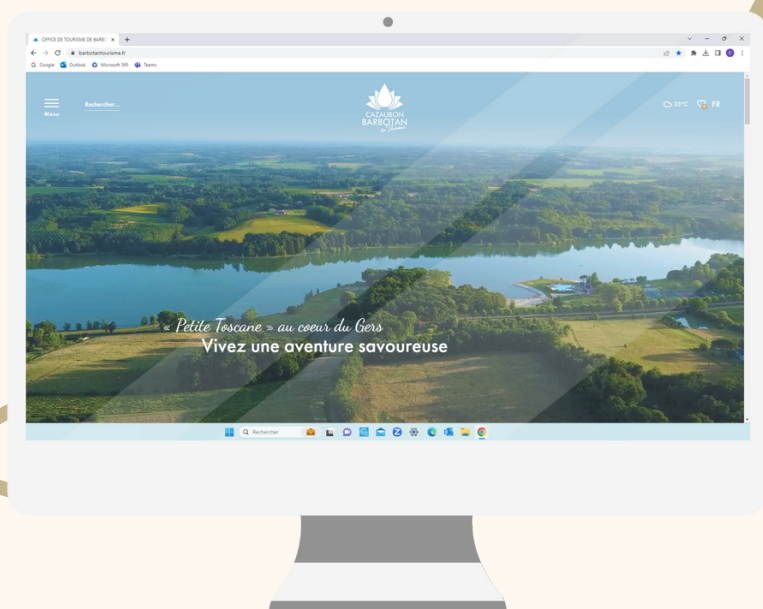


2023

NOTRE SITE WEB

Outil indispensable de notre communication,
notre site internet permet l'accès instantané
à toute l'information dite pratique et
assure la promotion de notre Destination, avec des
thématiques fortes et du contenu «séduction».

Mise en ligne le 25 janvier 2023



www.barbotantourisme.fr





2023

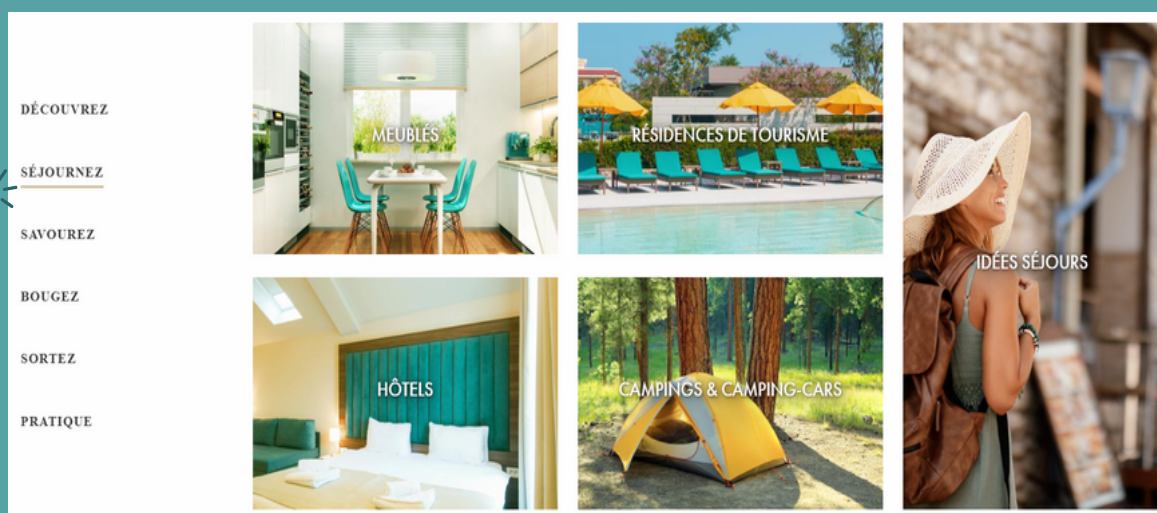
SES OBJECTIFS

INFORMER

Rendre toute l'information de notre Destination accessible et claire, riche et détaillée, avec des propositions et suggestions pour favoriser la consommation sur notre territoire.

PROMOUVOIR

Valoriser notre image avec de beaux visuels, suggérer des idées de visites et de parcours touristiques, montrer le panel de choses à voir et à faire pour susciter l'envie, séduire et décider le public à venir chez nous.



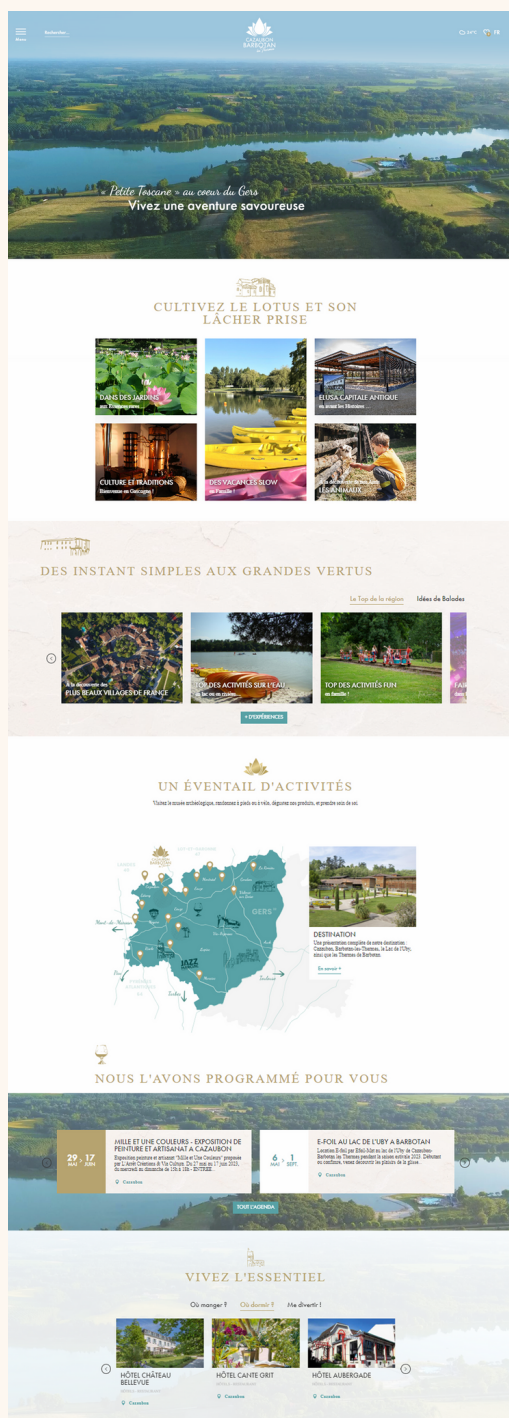
6 RUBRIQUES

Une arborescence claire : un menu regroupant les 6 grandes thématiques, elles-mêmes ouvrant des fenêtres/photos avec leurs propres sous-rubriques favorisant une navigation fluide et simplifiée.



2023

LA HOMEPAGE



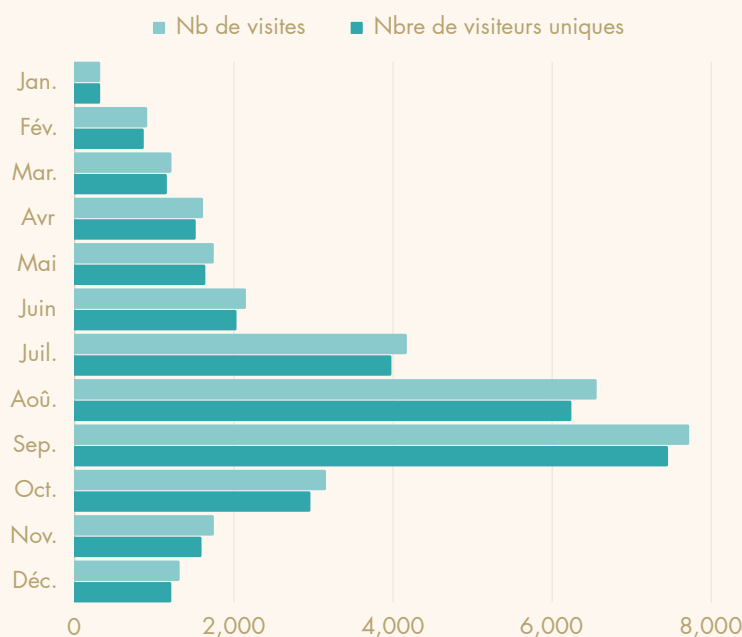
Visuellement très travaillée pour un effet carte postale, notre page d'accueil est une vitrine destinée à séduire et à engager l'internaute en lui proposant une grande partie de l'offre touristique recensée sous forme de rubriques avec des pages à thèmes (sites touristiques, activités, suggestions de balades, parcours, agenda, restaurants, hébergeurs, commerces, organismes...).

L'intégration d'une carte interactive mettant en avant les incontournables de la région rend la visite de l'internaute plus attrayante en valorisant la Destination avec beaucoup d'éléments graphiques dans le respect de notre charte graphique et des photos travaillées et très esthétiques.



2023

FRÉQUENTATION DU SITE WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX



Soit un total de 31 160 visites sur le site web
avec 30 984 visiteurs uniques
avec une durée de visite de 2 min. 01 sec.



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre de publications	0	0	0	0	4	3	4	3	1	2	1	0
Nombre de ❤️	0	0	0	0	90	76	122	81	10	51	7	0
Abonnées	346	352	355	361	367	379	401	406	416	425	440	443



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre de publications	6	11	39	42	61	75	80	99	106	49	32	18
Nombre de 👍	356	790	659	782	1070	1440	2440	2247	2199	787	463	195
Abonnées	1539	1556	1616	1656	1684	1735	1802	1859	1904	1915	1940	1944





2023

LA PRESSE



Nos apparitions dans la presse écrite en 2023...



Le Guide Été



Le MAG Été



Les cahiers du Tourisme et du Fleurissement



Nos publicités



Les articles



Les agendas





2023

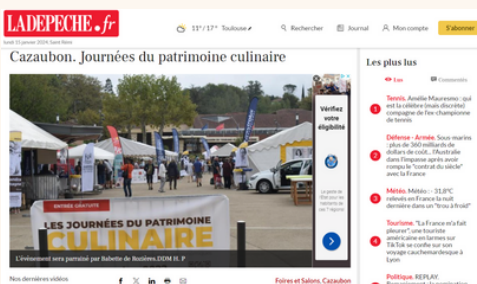
LA PRESSE EN LIGNE



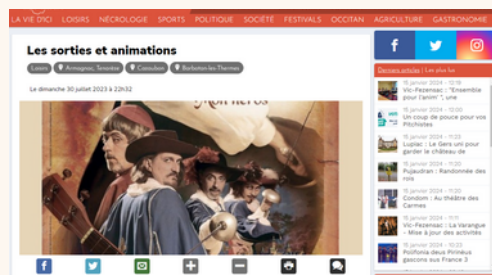
Nos apparitions dans la presse en ligne en 2023...



Actu.fr



La dépêche



Le journal du Gers



Le Blog "So Touristique"



Le Petit Bleu-Agen

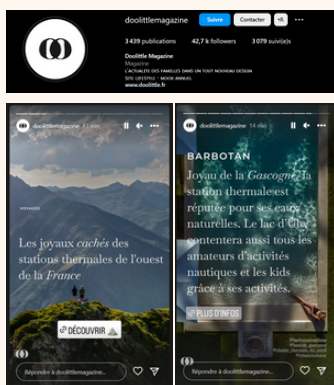




2023

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Nos mentions sur les réseaux sociaux:



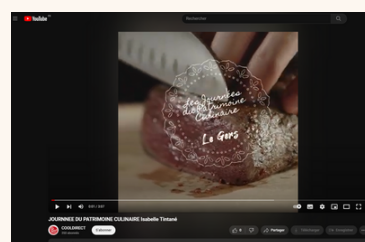
@doolittlemagazine



@Radio Cool Direct



@Cheffe Patricia Richer



@Radio Cool Direct



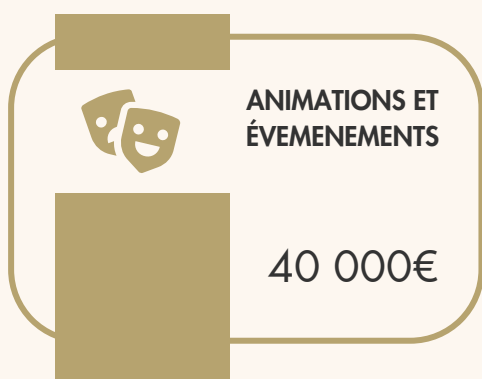
VIII-

Budget



2023

BUDGET 2023



2023

IX- 2024



2023

NOS OBJECTIFS 2024

ACCUEIL

Réaménagement de l'accueil de l'office

Coin lecture

Patrimoine Tour

QUALITÉ

Audit complet le 08 et 09 avril

Classement de l'Office de Tourisme en Catégorie 1

BOUTIQUE

Création d'une carte cadeaux

Valoriser la billetterie

SOCIO PROS

Réunion avec les socio pros le 28 mars

Création d'un autocollant partenaire de l'office du tourisme.

Création d'un guide partenaires.

Etablir un questionnaire de satisfaction des partenaires.

ANIMATIONS

Améliorer et développer certaines animations

Nouveautés et développement autour du Tourisme Vert sur la destination

Acquisition label Villages Accueil Véhicules d'Epoque.

Tournoi de Padel inter socio-professionnels, cohésif et participatif

COMMUNICATION

Accentuer notre présence numérique (Instagram, espace pro, etc)

Accentuer notre communication avec les socio-professionnels,

Appliquer la charte graphique à l'ensemble de nos supports
(internes et externes),

Communication événementielle.



2023



Office Municipal

DE TOURISME ET DU
THERMALISME

3 place de l'Armagnac
32150 Barbotan les Thermes

+ (33)5 62 69 26 59
accueil@barbotantourisme.fr
www.barbotantourisme.fr

