

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

[AUCH-TOURISME.COM](https://auch-tourisme.com)





Les actions de l'office de tourisme

- 03** Carte d'identité
- 04** Accueil
- 09** Gestion de l'information
- 11** Promotion - communication
- 14** Boutique - billetterie
- 16** Réceptif - groupes
- 17** Gestion d'équipement
- 19** Administratif et financier
- 21** Écoute client
- 23** Perspectives

Portrait d'Auch et son agglo'

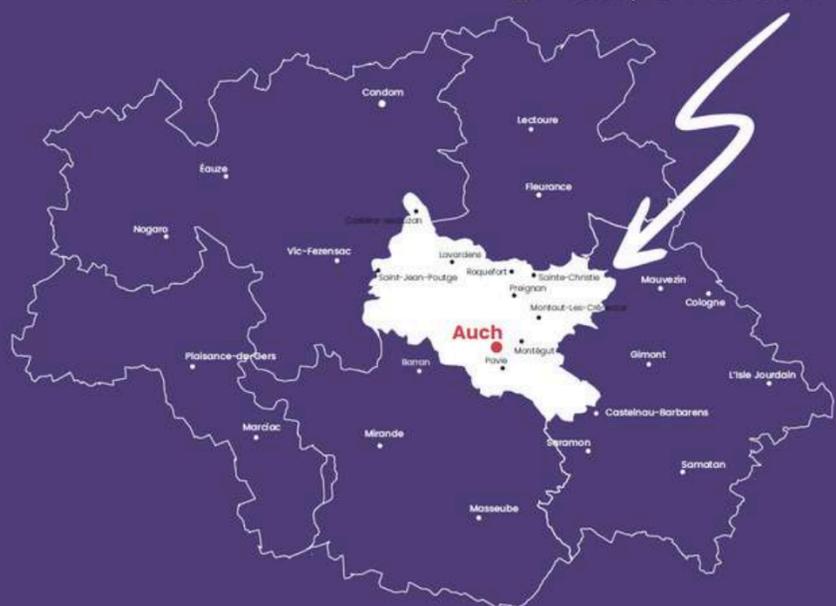
Au cœur du Sud-Ouest, le Grand Auch Cœur de Gascogne, c'est :

- **Auch**, préfecture du Gers, capitale historique de la Gascogne (≈23 000 hab.)
- et **33 petits villages** de charme aux alentours (≈40 000 hab.)



Carte du Gers

Et nous, on est là !



Carte d'identité

→ Le territoire

34 communes - 602 km²,

2 901 lits marchands et autant de lits non-marchands en résidences secondaires,
2 934 lits ponctuels sur les plateformes,

Pays d'art et d'histoire (toute l'agglo.),

Auch, **Grand Site Occitanie** depuis 2017,

Cathédrale Sainte-Marie d'Auch, classée au patrimoine mondial de l'**Unesco**,

Lavardens, "Plus Beaux Village de France[®]",

Passage du chemin de **Saint-Jacques de Compostelle** (GR653), de la **Véloroute de la Baïse** (V82) + 21 circuits vélo,

Castéra-Verduzan, **station verte** et **station thermale**, avec un lac labélisé Pavillon Bleu,

4 villes et villages fleuris

→ L'office de tourisme

EPIC / classement **catégorie I**,

Auch - BIT principal et Castéra-Verduzan - BIT 2^o,

Qualité Tourisme depuis 2017 et **Qualité Tourisme Occitanie Sud de France** depuis 2020,

Le bureau d'Auch est labellisé **Tourisme et Handicap** depuis 2018,

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours d'**Atout France**

8 titulaires à l'année + 8 saisonniers sur des contrats de 6 à 2 mois,

Gestionnaire de **5 équipements** :

→ aire de camping-cars de la ville d'Auch,

→ Musée du Trésor de la cathédrale,

→ Musée de la Résistance et de la Déportation du Gers,

→ 2 escape-games l'été, aux villages de Montaut-les-Créneaux et Castelnaud-Barbarens.

Accueil à Auch

Fréquentation comptoir au bureau d'Auch

42 888
personnes

Soit +11% par rapport à 2023,
--> Ouverture l'été entre 12h et 14h
--> Développement du service de billetterie

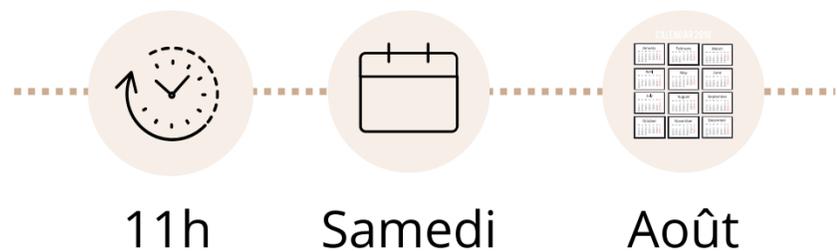
GRC comptoir au bureau d'Auch - 24 923 personnes

Profils de contacts

71% Touristes	2% Excursionnistes	2% Pèlerins
20% Locaux	2% Pro / partenaires	1% Camping-cariste



Les rush de l'année !



87% Clientèle française

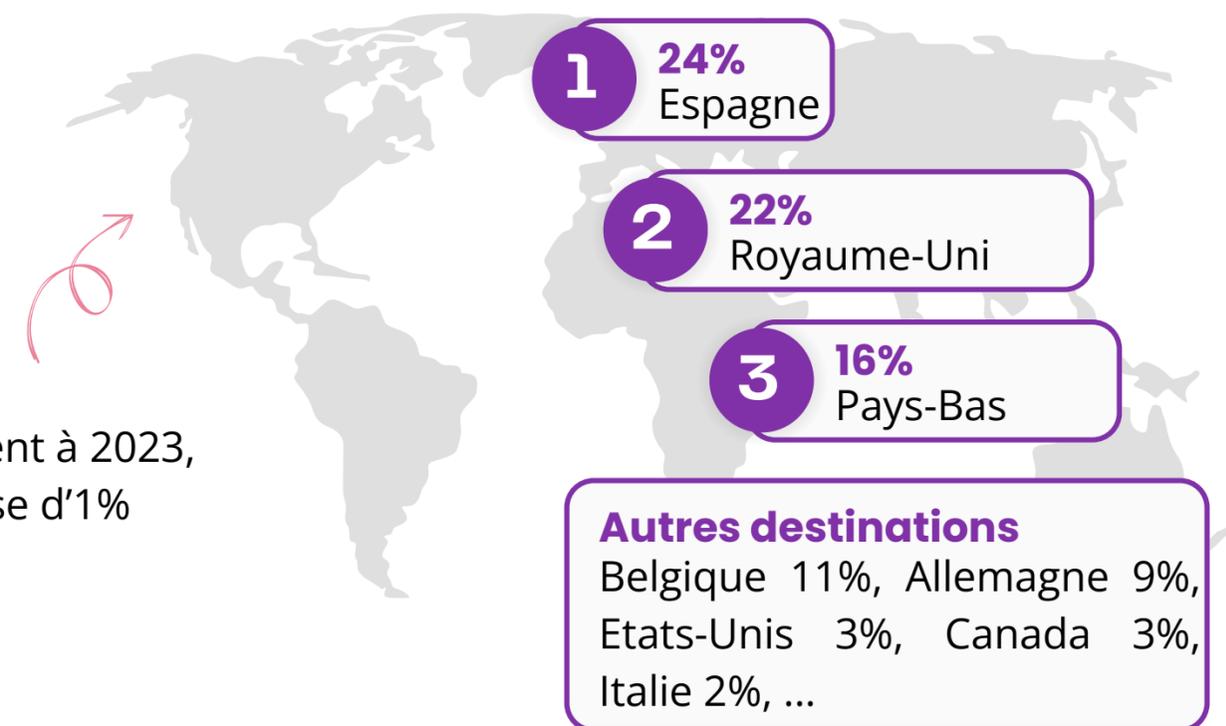
- 40% Gers
- 7% Haute-Garonne
- 3% Gironde
- 2% Pyrénées-Atlantique
- 2% Loire-Atlantique

Autres : 2% Hérault, 1% Bouches-du-Rhône, 1% Charente-Maritime, 1% Ile-et-Vilaine, 1% Paris...



Clientèle étrangère 13%

Equivalent à 2023,
baisse d'1%



Accueil à Auch

Sous-thèmes

doc locale - 16%
sites et monuments - 16%

villes / villages - 14%

musées - 6%

infos pratiques - 5%
doc départementale - 5%

points de vue - 4%
galerie d'art / expos - 4%
boutique OT - 4%

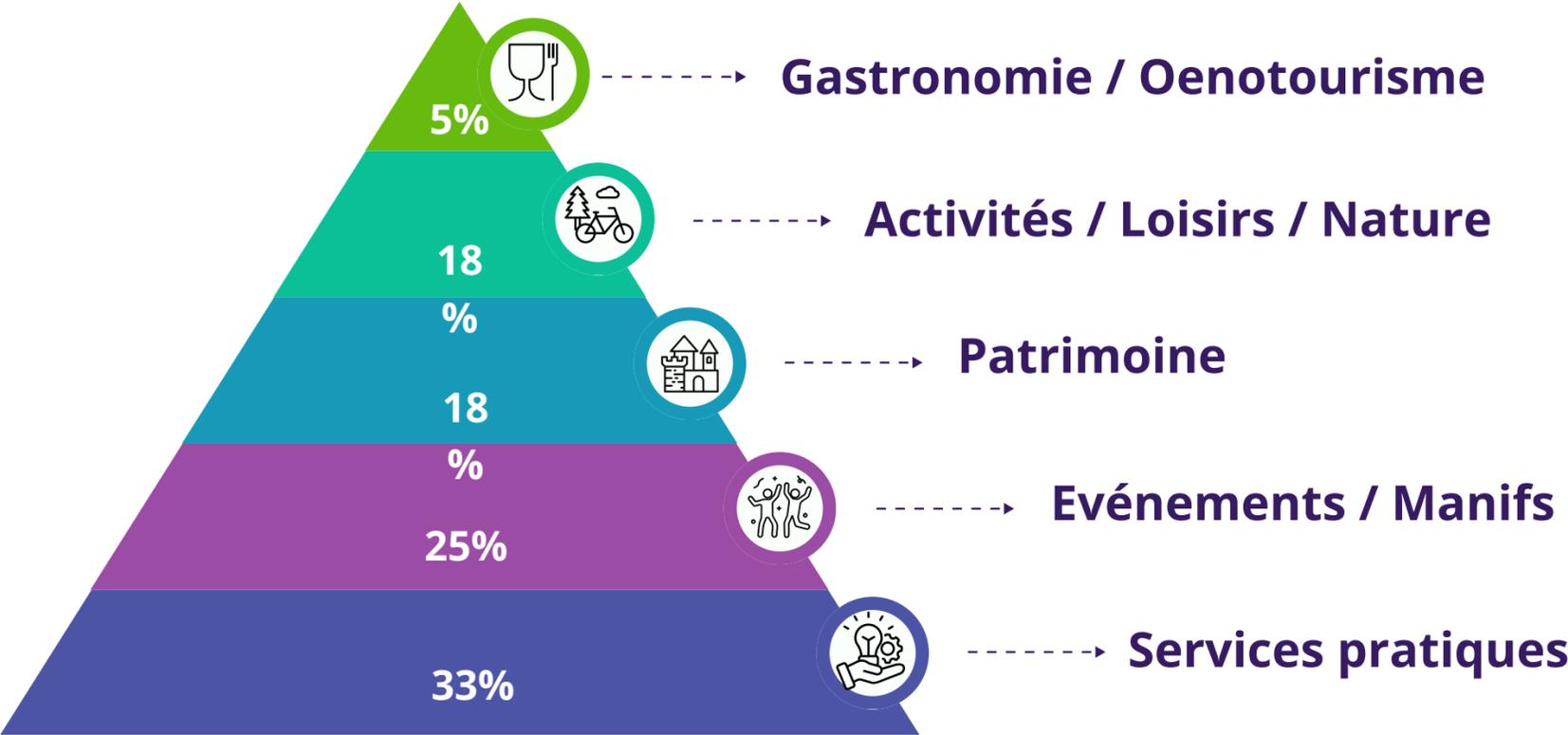
agenda / calendrier - 3%
cathédrale 3%

manifestations locales - 2%
réservation billetterie - 2%
randonnée pédestre - 2%

restaurants - 1%
activités famille/enfants - 1%
visites guidées - 1%
activités pleine nature - 1%

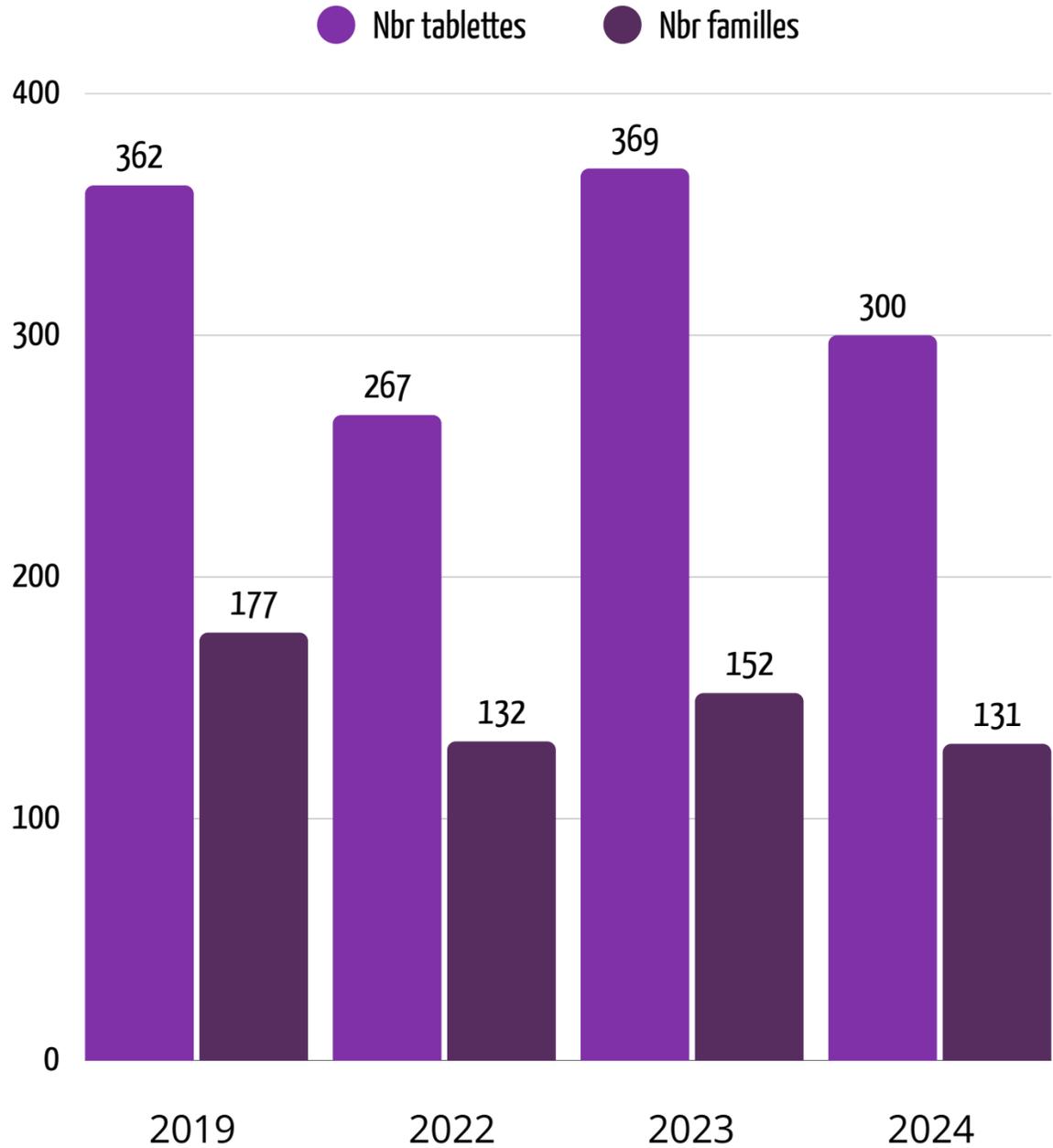
Types de demandes au comptoir à Auch

Thèmes génériques



Accueil à Auch

Explore Auch



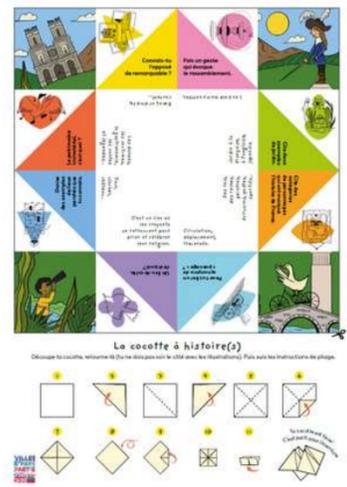
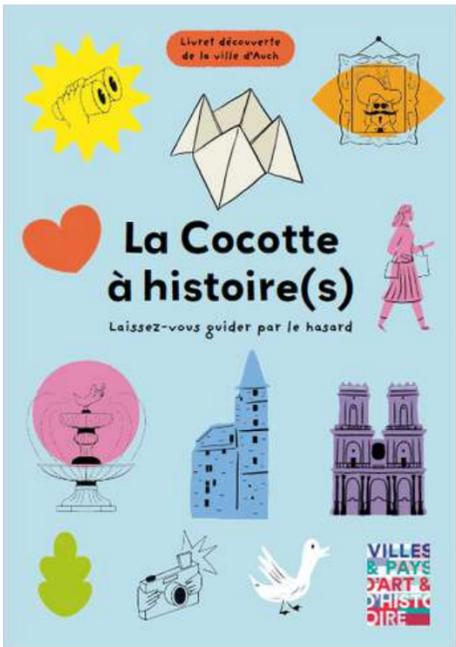
Évolution

- Assez stable sur le nombre de familles,
- Changement des tablettes,
- Commande de nouveau racks de chargement à mettre en place pour plus de praticité,
- Suggestion : refaire un visuel frais pour la promo dans l'OT, peut-être au 3ème étage ?

Cocotte à histoires

Nouveauté 2024 !

- Offre famille en autonomie dans la ville,
- Interprétation libre du parcours,
- Livret 24 pages + Cocotte



Accueil à Castéra-Verduzan

Bureau de Castéra-Verduzan

699 personnes

Soit +57% par rapport à 2023,
--> 0 impact de l'arrêt de la location vélo
--> Dynamisme des thermes ? du camping ?

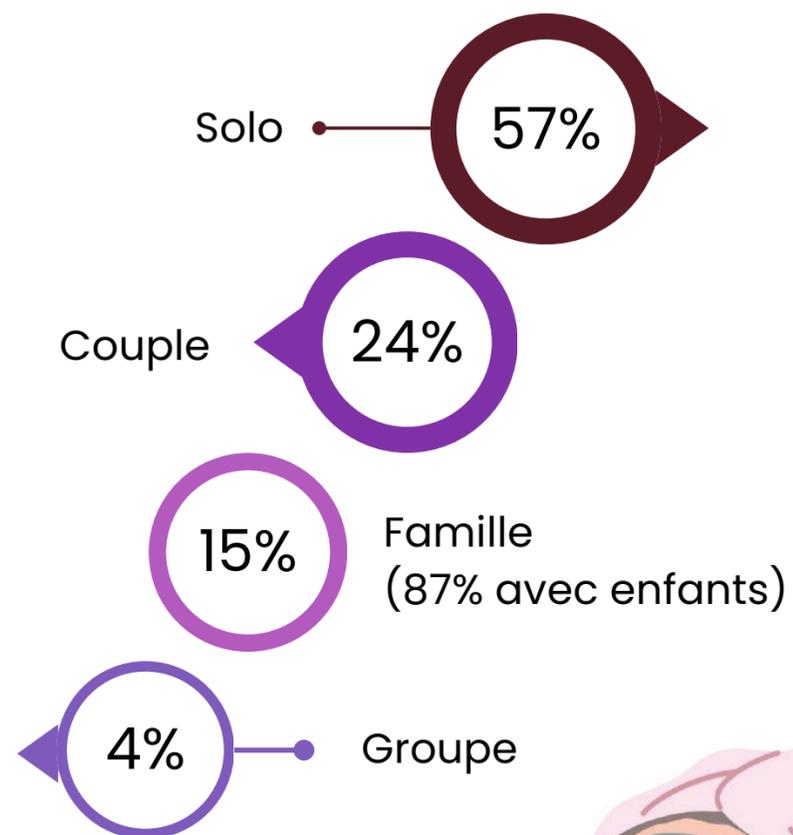
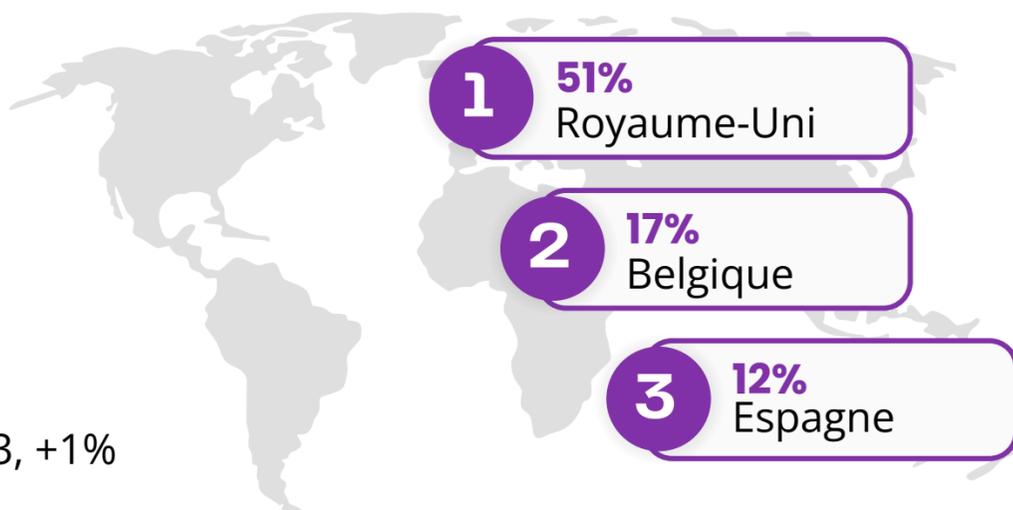
90% Clientèle française

- 51% Occitanie
- 18% Nouvelle-Aquitaine
- 7% Pays-de-la-Loire

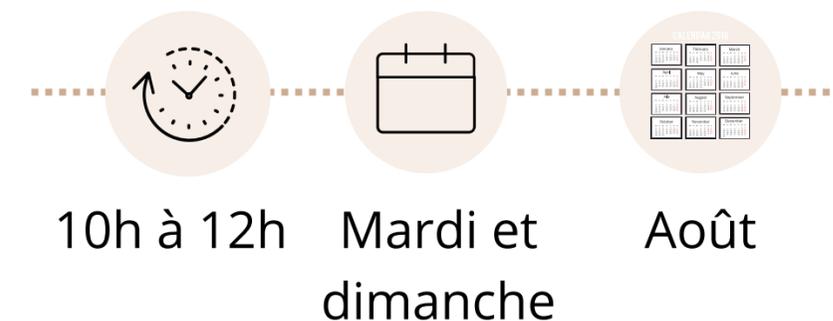
Répartition équivalente à celle d'Auch.

Clientèle étrangère
10%

Equivalent à 2023, +1%



Les pics de l'année !



Accueil aux thermes

80 curistes

Soit +38% par rapport à 2023
Jusqu'à 12 curistes en novembre

Origine 100% France

Gers 22% / Haute-Garonne 16% / Gironde - Cher et Pyrénées-Atlantiques 6%

Type de demandes :

Services pratiques 24%
Gastronomie / oenotourisme 20%
Patrimoine 20%

Accueil

Autres demandes d'infos - tous bureaux confondus



TÉLÉPHONE

- 22 % par rapport à 2023
→ utilisation ↑ du web,
Principale demande :
billetterie / résas. et infos
pratiques (en 2023 :
visites guidées et agenda)
→ Efficacité de MSS et
news?

395

EMAIL

- 12 % par rapport à
2023
→ utilisation ↑ du web,
→ bon référencement.

545

COURRIER

+ 1 % par rapport à 2023
Coût estimé de
l'affranchissement :
4.50€ / lettre, soit 2070 €
par an
-> inciter la réponse par
email

460



+ 45 demandes tchat (contre 176 en 2023).

Fermeture du tchat fin mai 2024 car le plugin n'est pas intégré au site.

Gestion de l'information touristique

→ Fêtes et Manifestations

Changement de SIT au cours de l'année

- Janvier à Mars : saisie dans Boxify
- Avril à juin : saisie dans Iris, backoffice du site internet
- Mai : Formation Apidaa
- À partir de juin : Saisie dans Apidae (connexion du flux FMA début juillet)

Mise à jour et création de FI

- ✦ FI Gestion de l'info FMA : nouveaux processus lors de la réception de flyers et/ou affiches
- ✦ FI Saisie formulaire Apidae : processus et règles de saisie

→ Nombre de FMA traités

FMA

Le changement de SIT au cours de l'année 2024 ne nous permet pas d'avoir d'informations complètes sur le nombre de FMA saisies. À partir de juin, **831 événements** ont été saisis dans Apidae.

 Nous envoyons un mail 2 semaines avant chaque période de vacances scolaires aux organisateurs d'événements pour être informés de ce qu'ils proposent. Nous mettons dans ce mail le lien direct vers le formulaire Apidae Event.



NEW
NEW
NEW
NEW

Fomulaire Apidae Event :

Les organisateurs de FMA peuvent pré-remplir un formulaire, que le référent FMA peut ensuite modifier et publier.

Gestion de l'information touristique

→ Gestion du stock des éditions

Nos éditions

- ✦ Le magazine de destination,
- ✦ La carte découverte de l'agglomération + le plan pratique d'Auch,
- ✦ Le plan de déambulation de la ville d'Auch en français et en langues étrangères,
- ✦ Guide Randonnées et balades

La tournée de doc

Chaque année, au mois de juin, avant la saison touristique, nous allons livrer nos éditions chez nos partenaires !

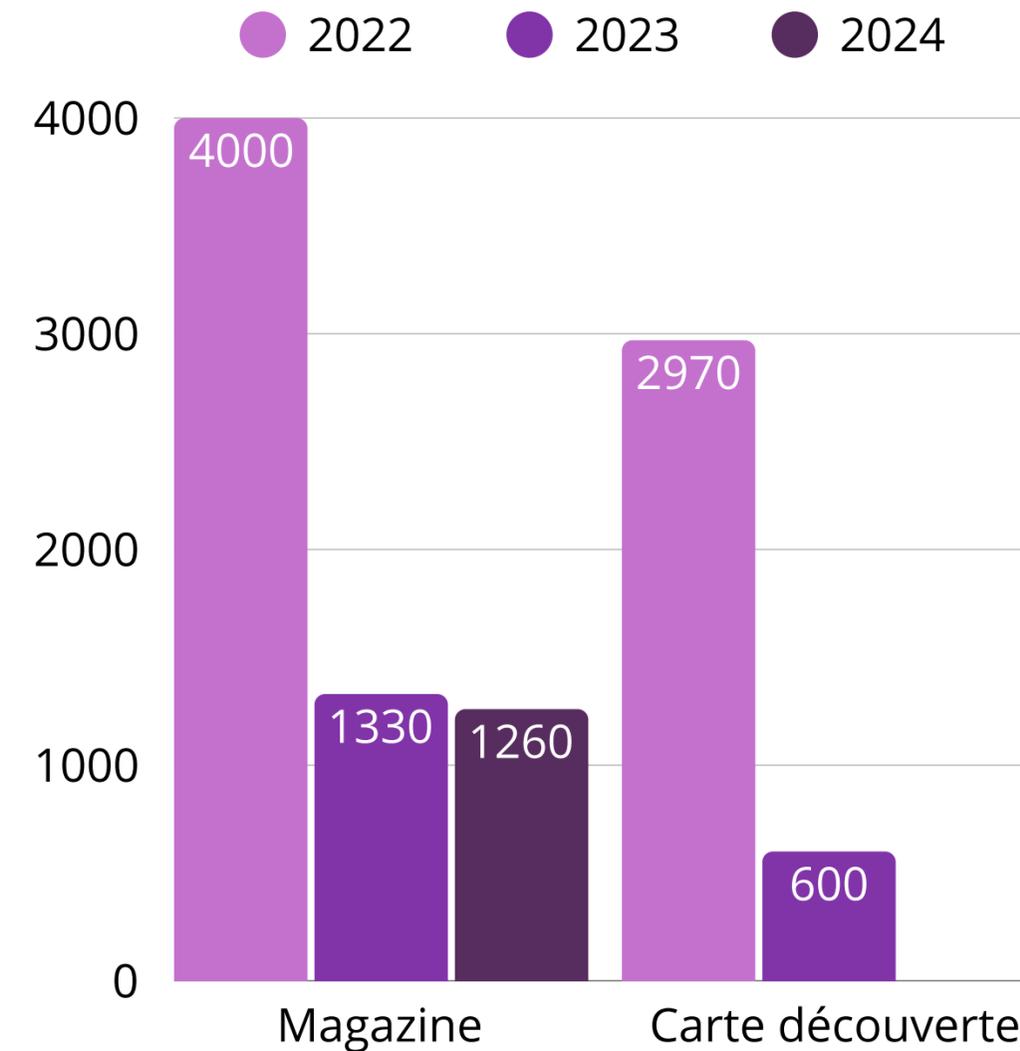
Un travail préparatoire conséquent avec la confection des poches pour chaque prestataire, et 4 jours de livraison pour faire le tour de l'agglomération.



En début de chaque année, nous ajustons notre commande des nouvelles éditions grâce à un tableau de gestion du stock. Sur ces trois ans, nous avons jeté de moins en moins de papier !



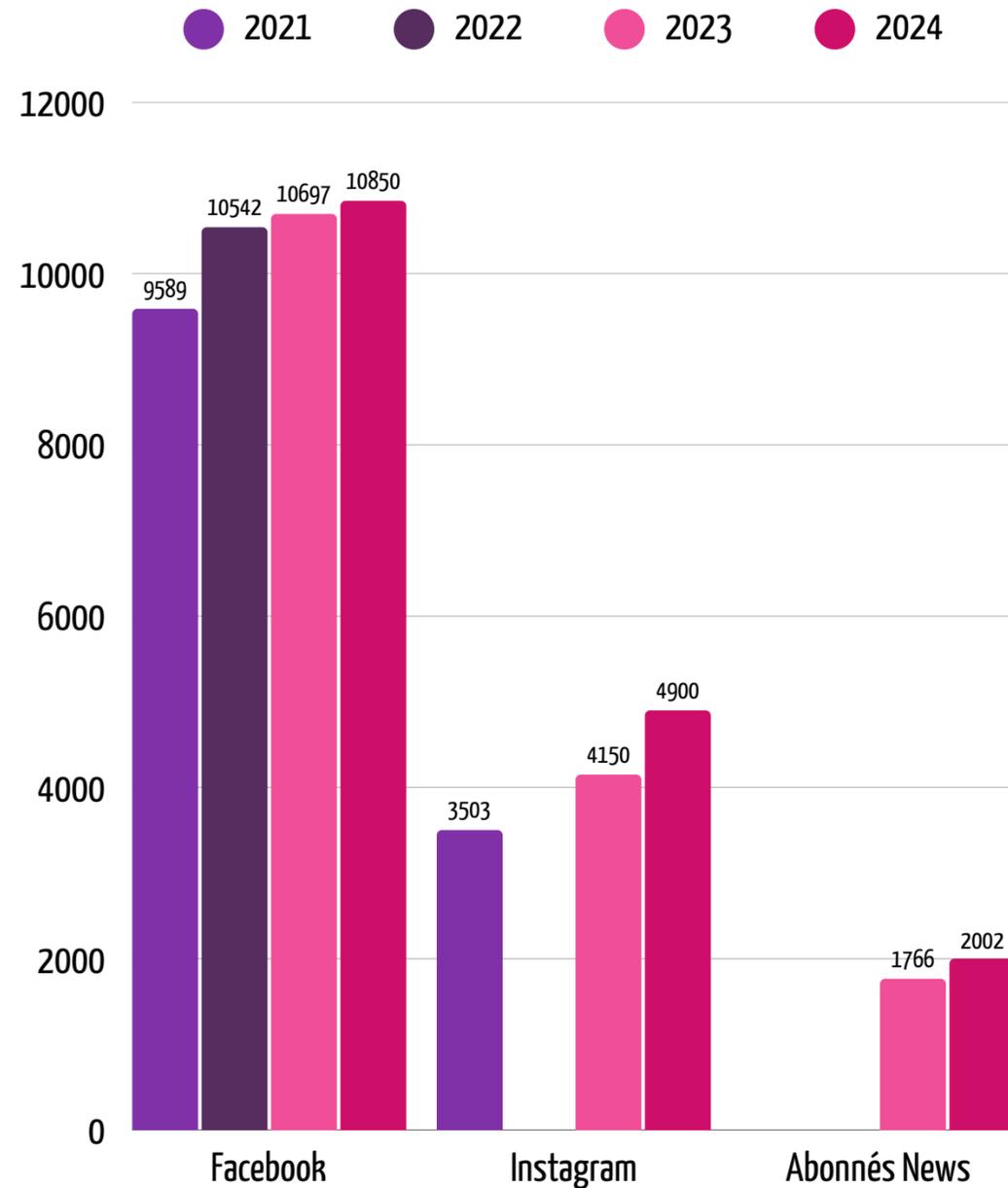
Nombre d'exemplaires jetés



Promotion – communication

Réseaux sociaux

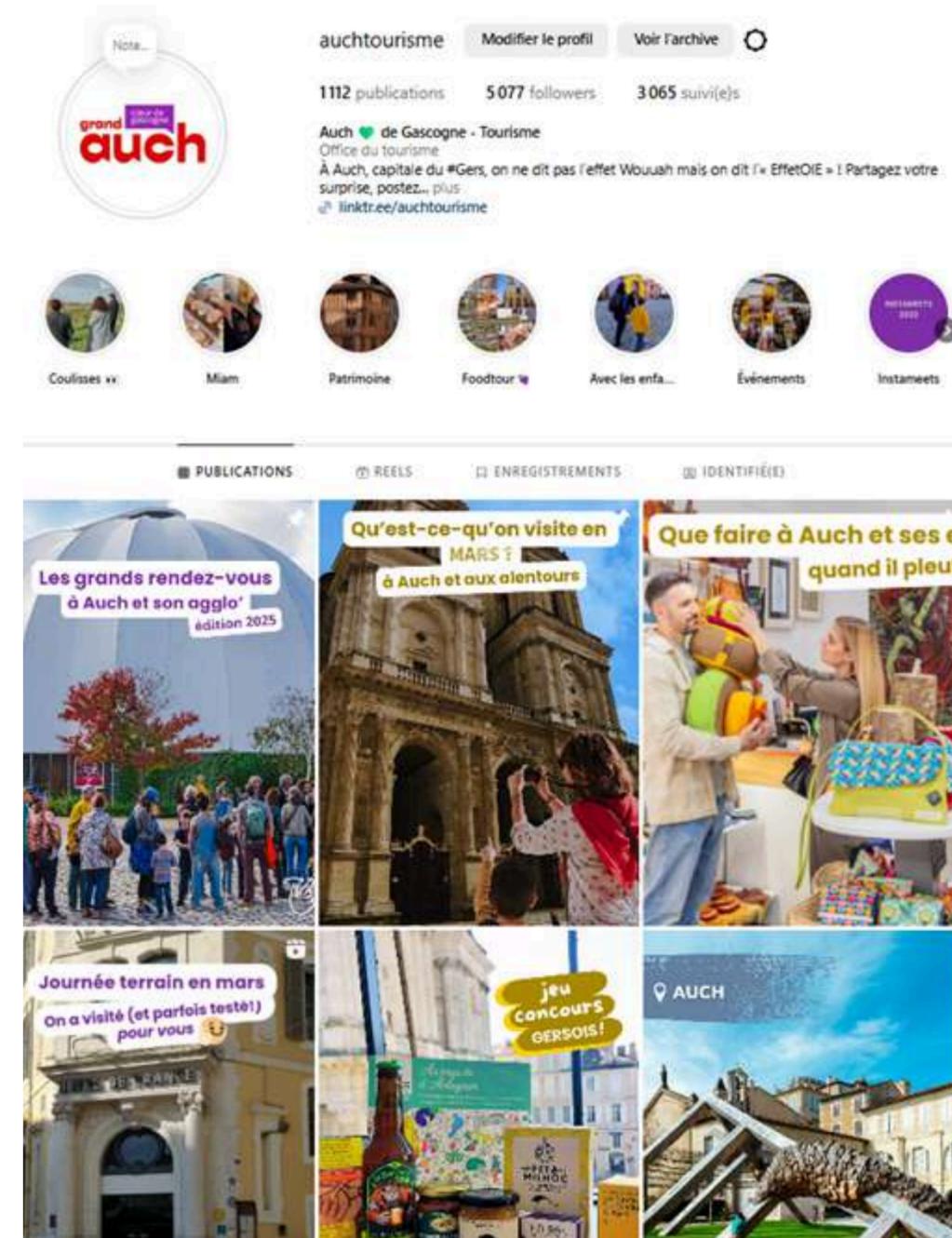
En chiffres



→ Twitter définitivement arrêté

Évolution

- ✦ Restructuration menée = création d'un **calendrier éditorial** pour mieux s'organiser
- ✦ **Création de contenu, planification et valorisation de du travail édito** (Magazine, articles expérientiel, etc..) sur les réseaux sociaux
- ✦ **Test de nouveaux formats** = Reel et partage à chaque éductour ; carrousel informatifs



Promotion – communication

Journalistes & accueils presse

- ✦ **Randos Balades** : promotion des GR de pays (CDT/OT's) – parution en octobre
- ✦ **France Today** : city break à Auch – sorti en octobre
- ✦ **Le Monde** : Auch, à travers 5 thématiques – sorti en octobre

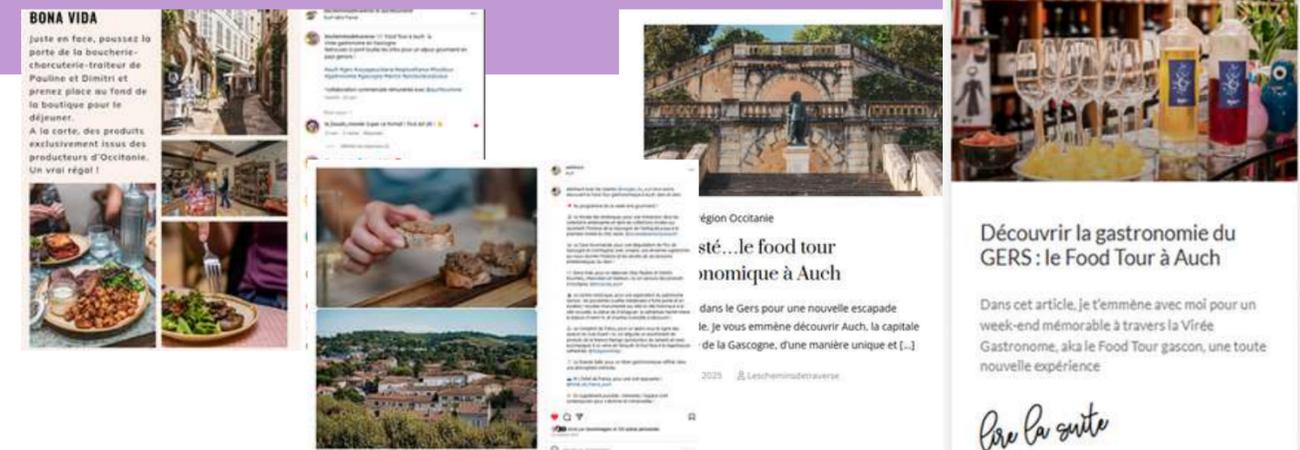
D'autres accueils avec le CDT (articles à venir)

- ✦ **Esprit d'Ici** : passage au Cousteau, domaine Entras, château de Lavardens.
- ✦ **Voyage de presse (journalistes USA)** : Domaine de Baulieu (atelier cuisine), visite PAH (ville + musée des Amériques – Auch)



Créateurs de contenu

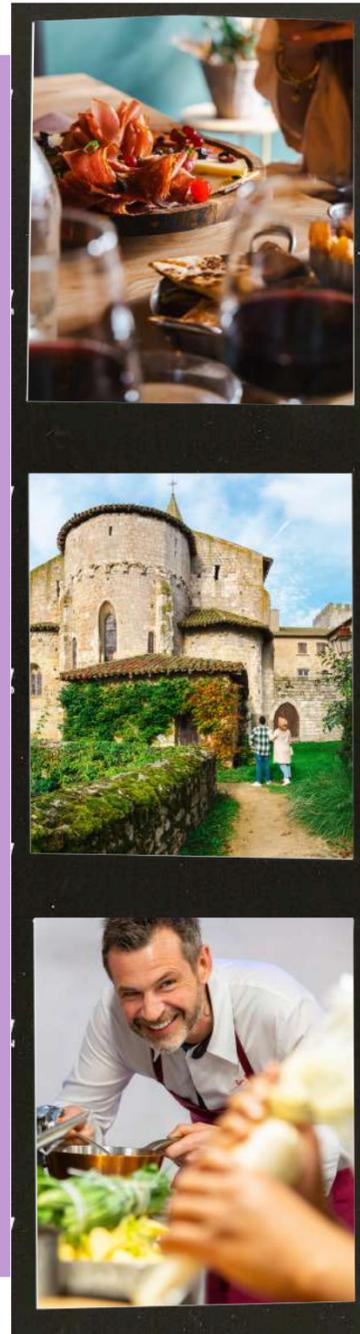
- ✦ **Collectif Visages du Sud** → grosse opé' de l'année
2 Réels co-publiés (17 400 et 4 600 vues)
4 publications collaboratives
Des retours positifs en commentaires, de créateurs de contenus et abonnés
- ✦ **Accueils avec le CDT/CRT** :
Travel Tip For You (couple espagnol) - passage à Auch
Mich mich en vadrouille (couple) - passage à Auch, Castelnaud-Barbarens



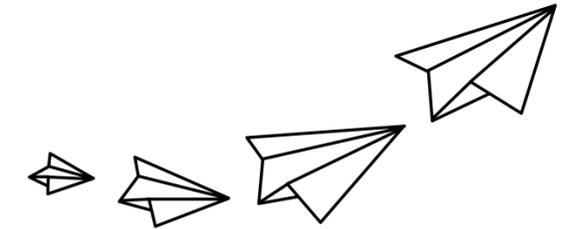
Promotion – communication

Aussi... ce qu'il s'est passé

- ✦ **Reportage photo** - projet OT's et CDT
- ✦ **Lancement du groupe de travail "réseaux sociaux" avec le CDT** : pratiques de travail, outils, création d'un « calendrier édito commun » et projet vidéo pour 2025
- ✦ Rédaction de la **charte éditoriale**
- ✦ Formations intéressantes, sur la **Communication Responsable**
- ✦ **Workshop S'Évader en France** 
- ✦ Des rencontres et échanges avec des **créateurs de contenu locaux** (et pas toujours), des partenaires,... pour préparer l'avenir



Et pour 2025...



- ✦ **Échappées Belles** (CDT et OT's du Gers)
- ✦ **Consolidation du travail en binome**, essayer « d'innover » et créer du contenu blog
- ✦ **Reportage vidéo** avec PAH et Eric Vidal
- ✦ **Accueils de créateurs de contenu**
- ✦ **Le Tour de France** : actions de com' à venir
- ✦ **L'exposition D'Artagnan** : l'actu de l'année qui pourrait susciter des accueils / reportages
- ✦ Décrocher **une émission avec Arte** 



Boutique – billetterie

→ Boutique OT Auch



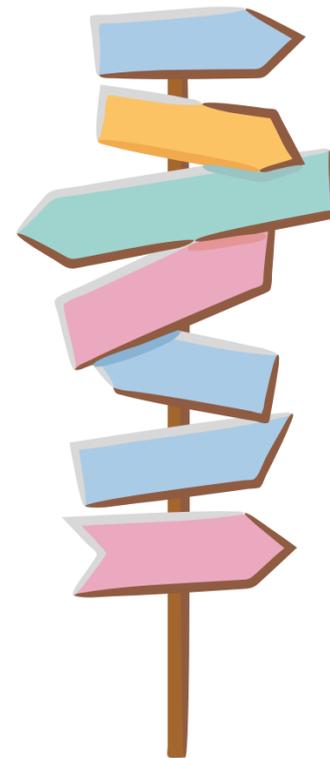
Juillet / août : augmentation du nombre de paniers, mais composés de petits articles, avec **faible pouvoir d'achat**.

Novembre à janvier : le montant du panier moyen **double**

→ boutique identifiée comme une boutique cadeau pour les fêtes de fin d'année



Top 10 des ventes



- 326 - Monnaie de Paris d'Artagnan 2024
- 219 - Monnaie de Paris d'Artagnan 2016
- 161 - Monopoly Gers
- 154 - Carte postale Gers
- 124 - Carte postale d'Artagnan
- 118 - Carte postale cathédrale
- 115 - Magnets vintage Auch
- 115 - Magnets statue d'Artagnan
- 106 - Poster géant à colorier
- 90 - Figurine PAPO

91.7% satisfaction client

vis à vis de la diversité de produits vendus.

Suggestions clients



- thématiser la boutique pour plus de clarté,
- objets avec d'Artagnan : porte clé, chapeau, jeu de cartes, ...
- disque de stationnement

Boutique – billetterie

→ Autres boutiques

OT Castéra-Verduzan : 133.75 €

Trésor de la cathédrale : 348.20 € (de juin à septembre)

NEW Musée de la Résistance : 365.60 € (de juin à septembre)

→ Billetterie

8 107 € PAH (ateliers, visites, Cluedo, Pass...)
soit - 27% par rapport à 2023

27 971.50 € Spectacles / concerts hors OT & PAH
soit + 793 % par rapport à 2023
783.20 € de commission pour l'OT
1 collaboration avec l'OT de Lecture (nouveau)
16 organismes et associations,
56 événements,
2 billetterie refusées en fin d'année

- Déploiement du service de billetterie
- Communication auprès des organisateurs d'événements et associations
- Collaboration avec le service de gestion des salles de spectacles de la ville



Printemps des
Sassafras



Fous Rires Gascons



Festival Éclats de
Voix

Réceptif – groupes

→ Chiffres clés

120 groupes

contre 122 groupes en 2023
En moyenne 25 pax. par groupe, contre 28 en 2023

dont 94 en visite sèche, soit + 8% par rapport à 2023

et 26 en visite packagée, soit -25 % par rapport à 2023

3 séjours indiv'

1 "Virée Gastronomer"
et 2 "Vignes et ville"

60477.50 €

Chiffre d'affaires généré, soit -14 % par rapport à 2023

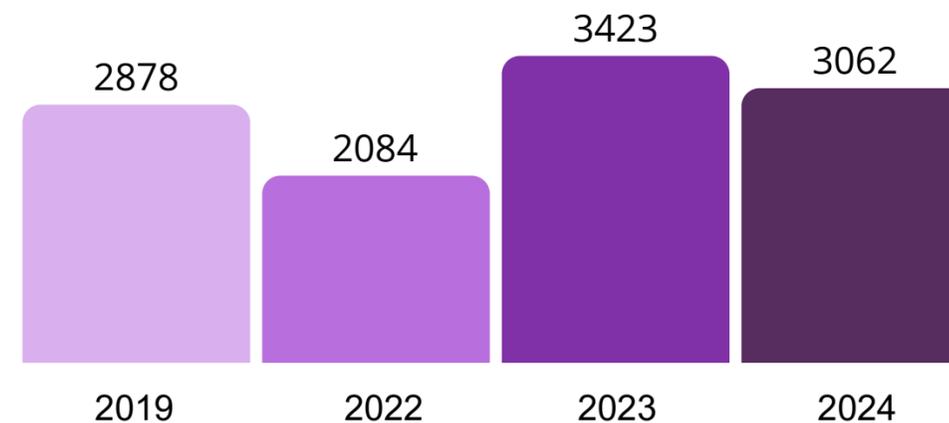
→ **peu de transformation** de sec en packagé,
→ augmentation des tarifs des offres packagées -> des groupes qui **gèrent de + en + leur repas**,
→ nombreuses **annulations** à l'automne par manque de participants pour remplir les bus.

9,4/10

Satisfaction client



Nombre de visiteurs

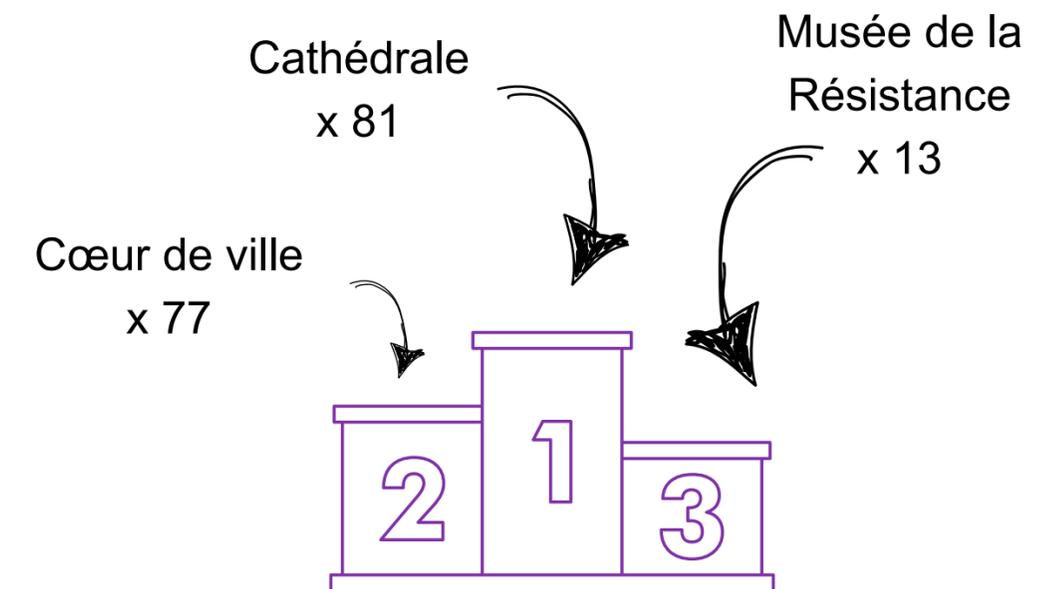


88 groupes non finalisés



- 34 groupes non reçus par manque de disponibilité guides,
- 46 annulations clients (dont 23 entre septembre et novembre),
- 8 groupes confirmés externalisés.

Top 3 des thématiques

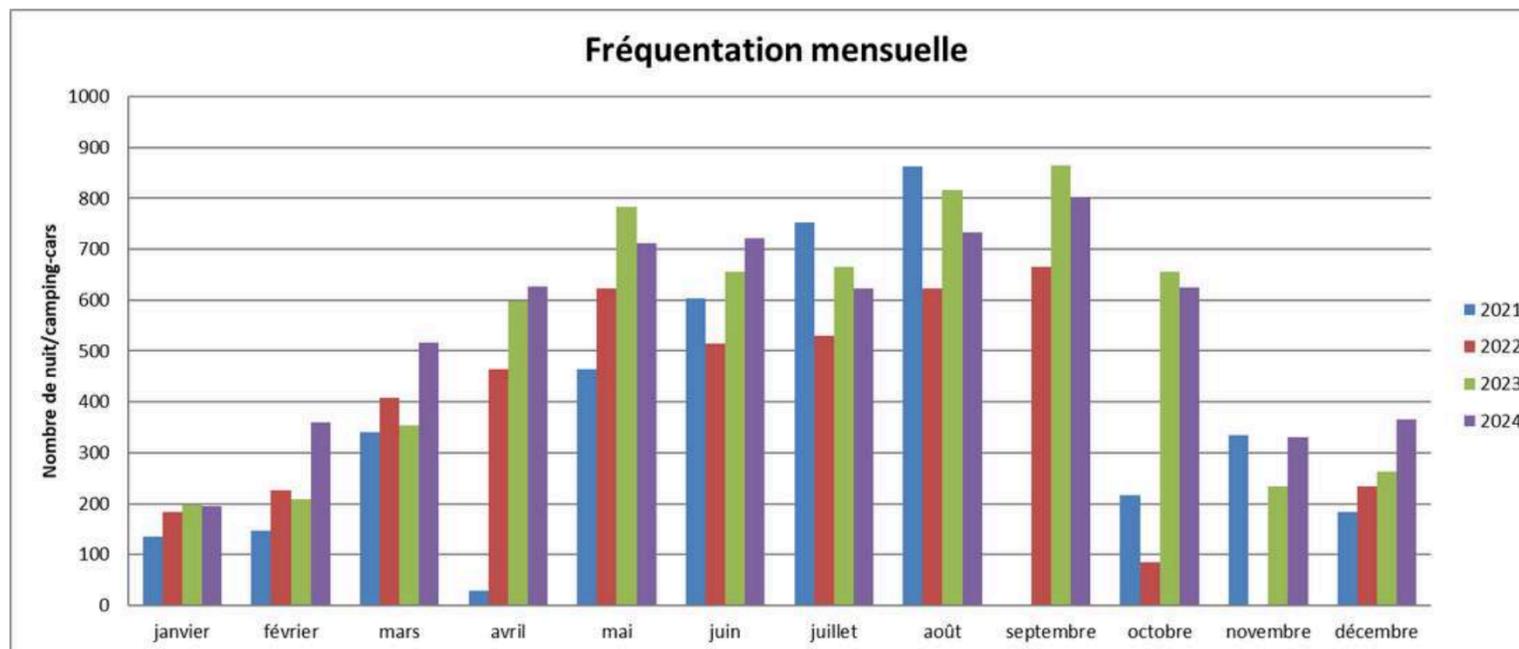


Gestion d'équipement

Aire de camping-cars

Au cours de l'année

- Hiver : conception du nouveau panneau d'accueil
- Printemps : changement de plateforme de gestion
- Eté : chantier street art
- Automne : installation du panneau d'accueil



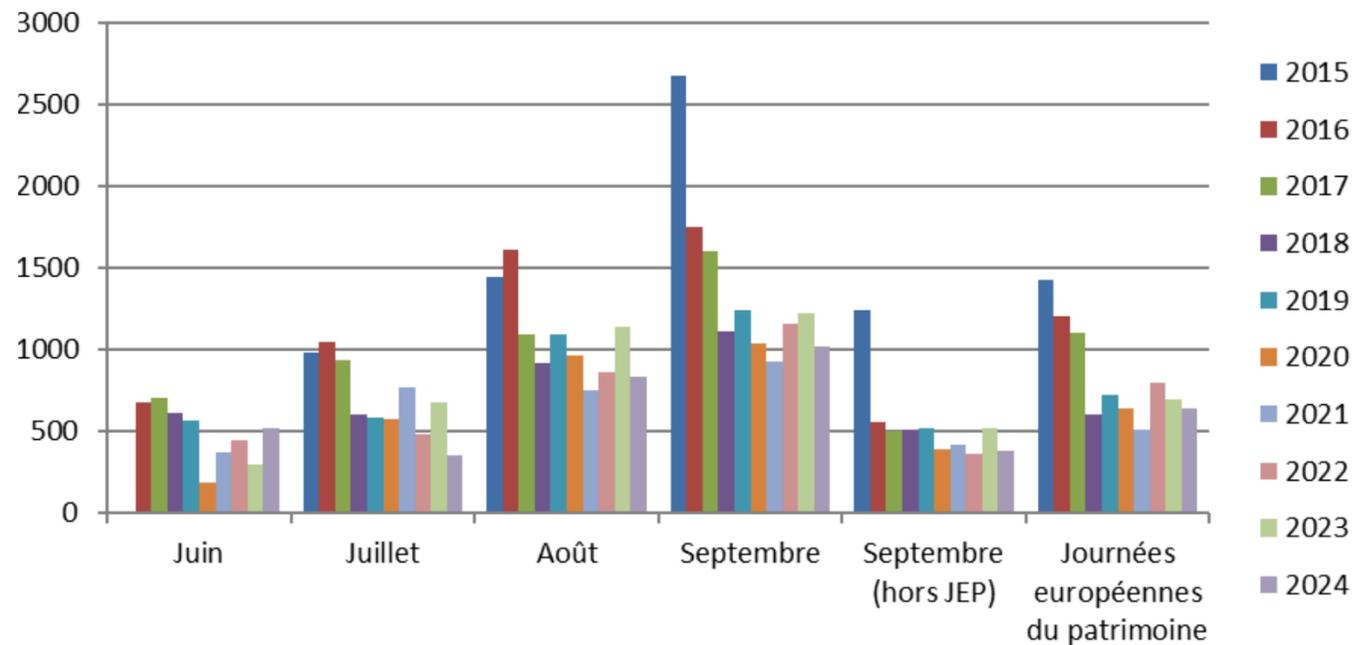
Chiffres clés*

+ 5% en nuitées/Ccars 6 612 nuitées
+11% en chiffre d'affaires 70 289 € HT

*(vs 2023)

Gestion d'équipement

→ Trésor de la cathédrale



2 727 visiteurs dont 637 pendant les JEP, fréquentation en baisse de 22%.

→ Début juillet : cambriolage et fermeture 1 semaine.

→ Escape-Game d'Artagnan

215 visiteurs, fréquentation en baisse de 22%.

→ Musée de la Résistance et de la Déportation du Gers

1 461 visiteurs dont 256 pendant les JEP, fréquentation en baisse de 45%.

→ Lancement de l'atelier jeune public à destination des scolaires.



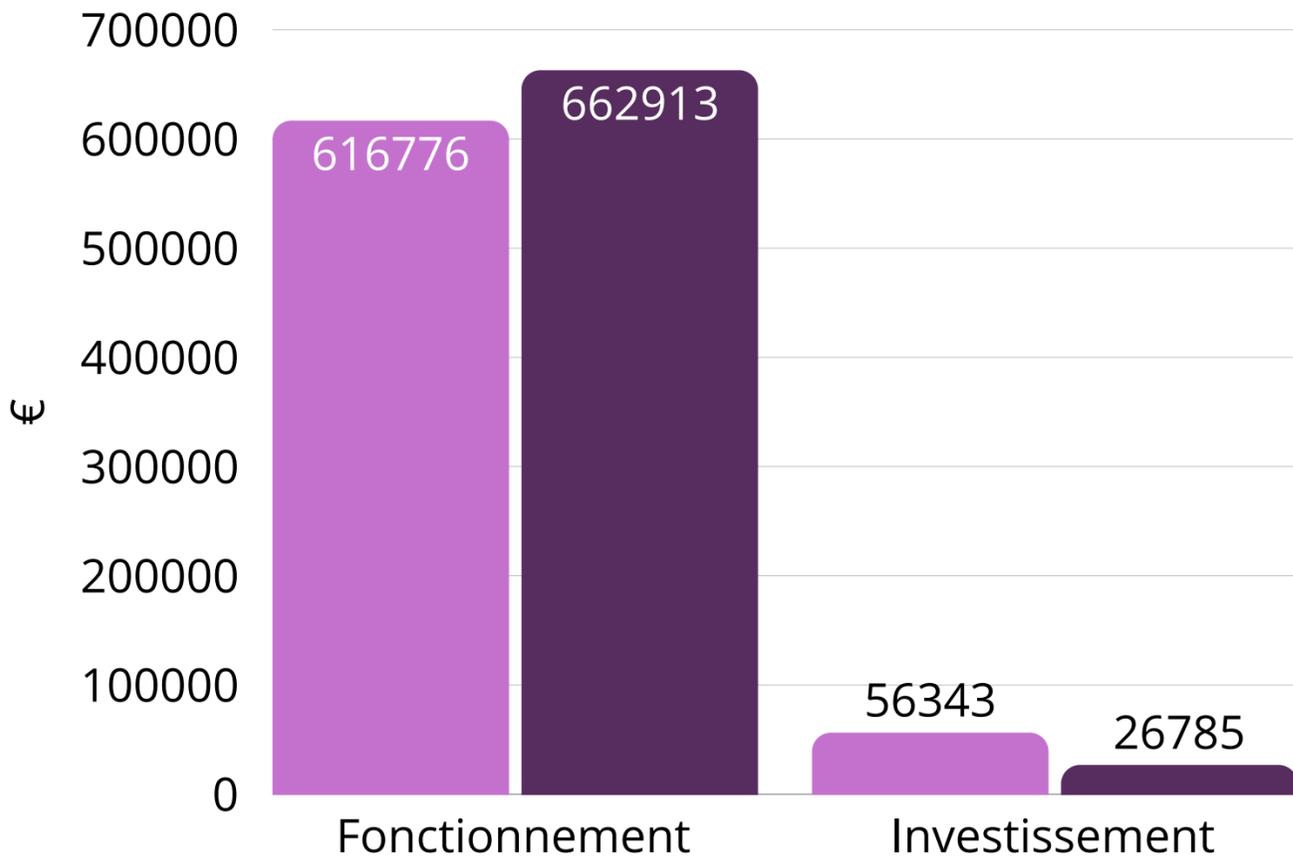
→ Escape-Game Le Mystère du Baselic

113 visiteurs, fréquentation en baisse de 5%.

Administratif et financier

Budget

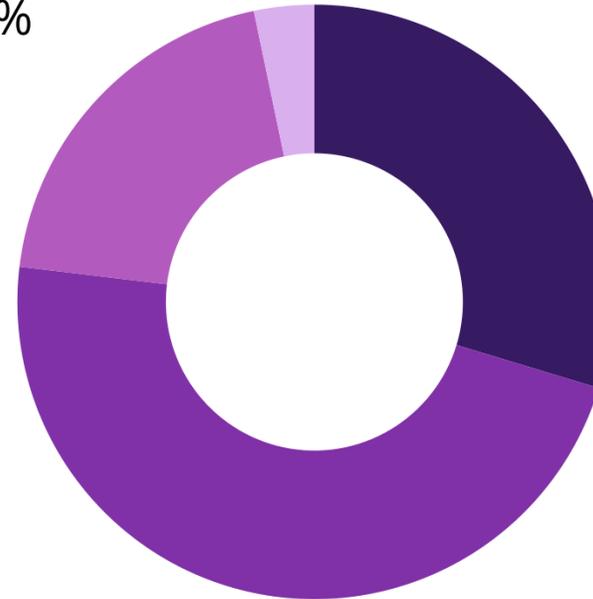
● Dépenses ● Recettes



Résultats + 46 137,22 € - 26 785,52 €

Solde + 19 351,70 €

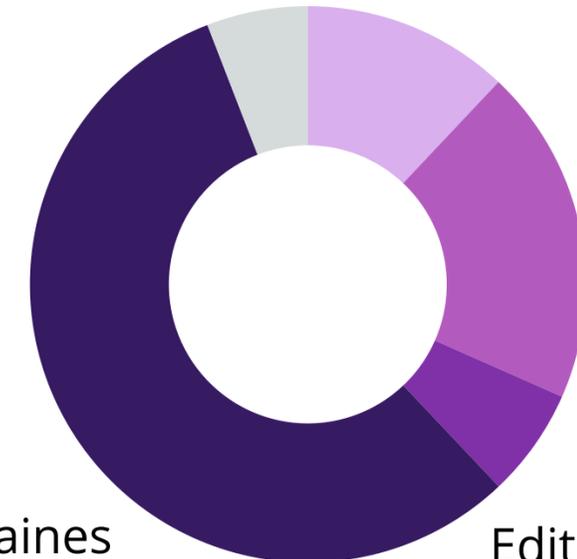
Taxe de séjour 19.8%
Autres 3.3%
Activités commerciales 29.7%



Recettes

Subvention 47.2%

Frais de fonctionnement 12%
Autres 5.9%



Dépenses

Ressources humaines 56.2%

Edition et promotion 6.3%

Administratif et financier

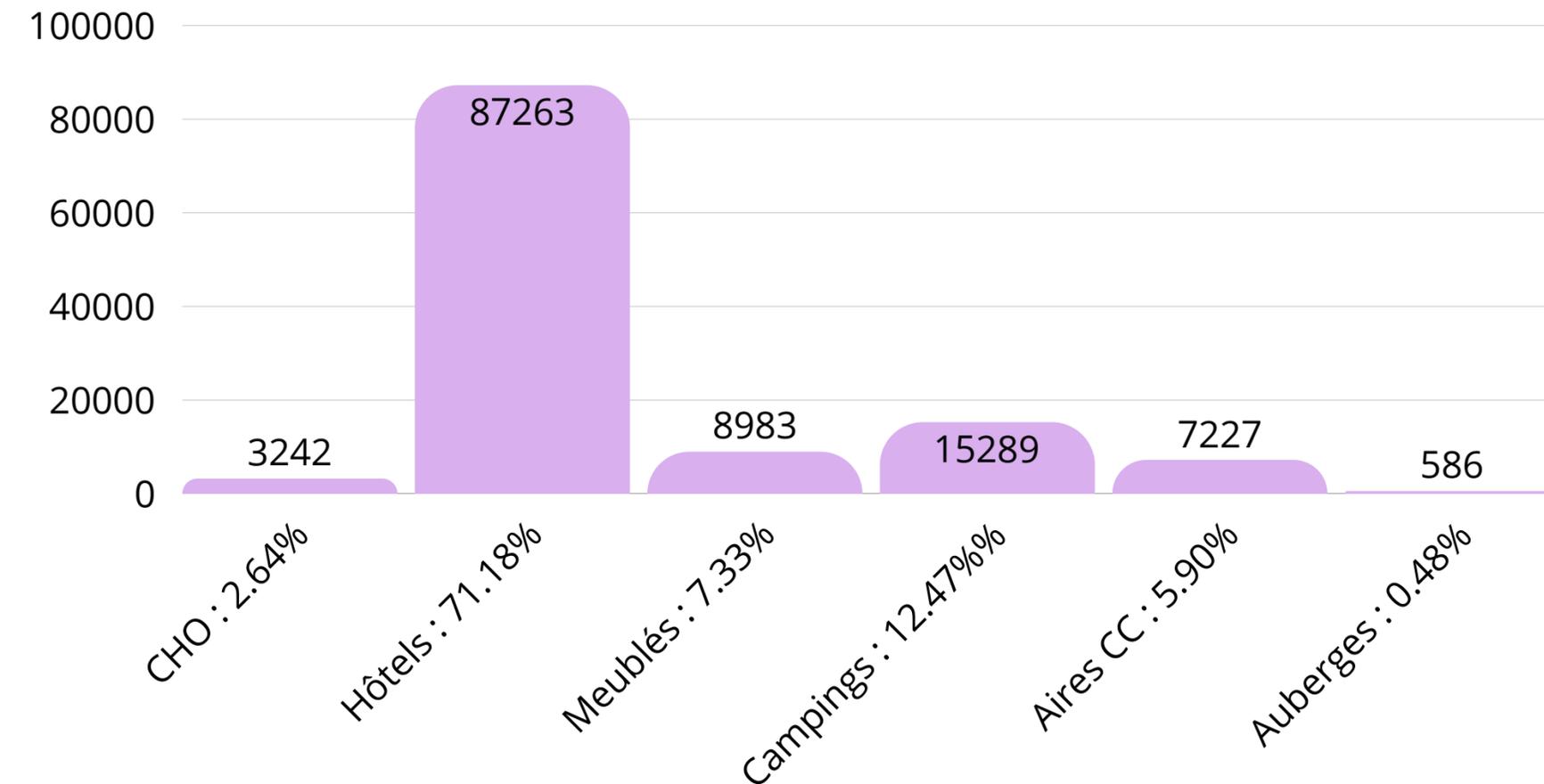
→ Taxe de séjour

- Montants déclarés (hors opérateurs numériques) : 122 590.40 €
- Part régionale : 31 025.89 €
- Montants déclarés des opérateurs numériques : 62 594.58 €

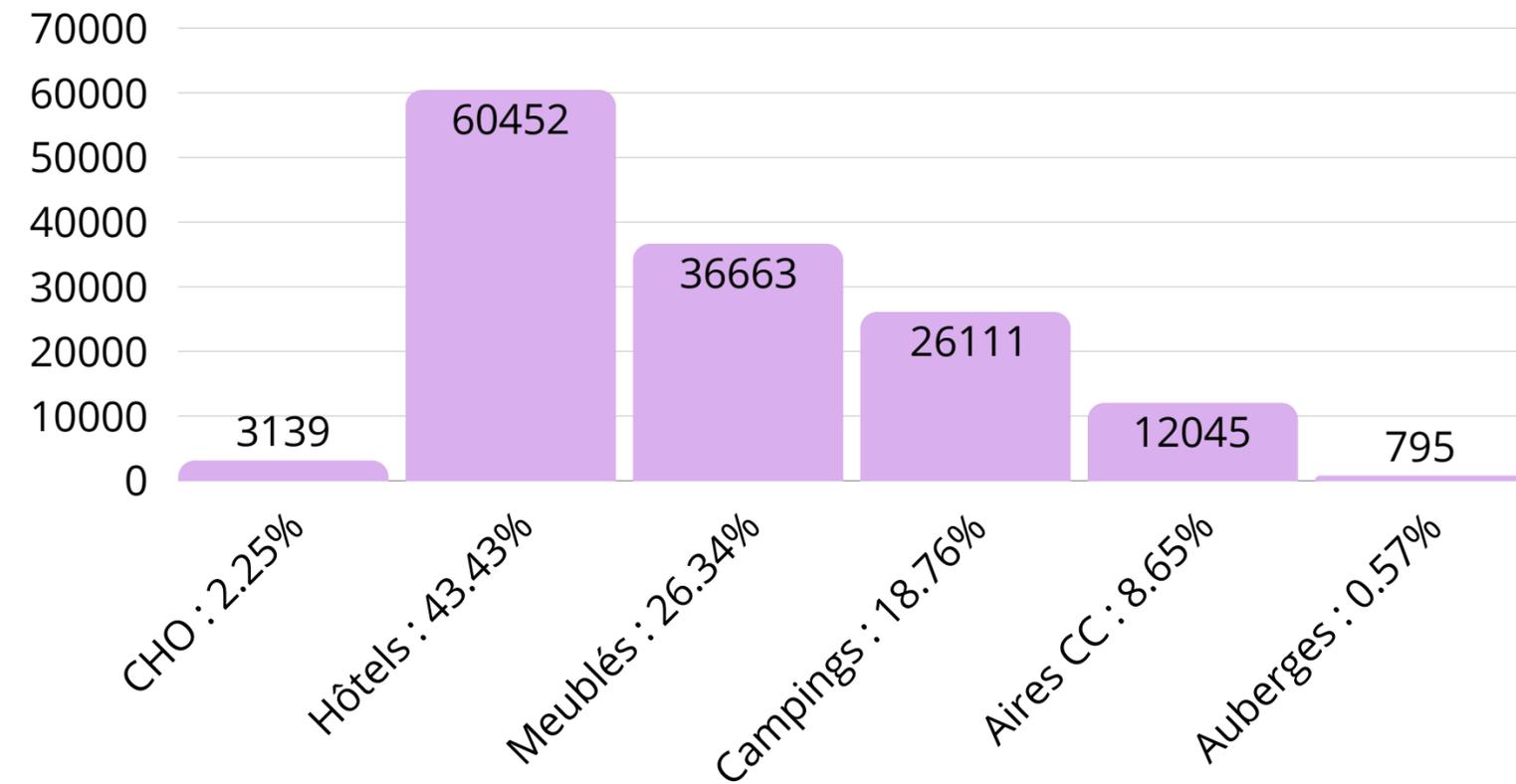
Opérateurs numériques

Abritel	-	941.72 €
Airbnb	-	42 783.36 €
Booking	-	9 223.93 €
Clévacances	-	128.23 €
GTG	-	8 967.19 €
Autres	-	550.15 €

● Montants déclarés



● Nuitées



Écoute client

→ E-réputation



4.5/5 - 259 avis

Office de tourisme Grand Auch Coeur de Gascogne

- 4 et 5* : amabilité, professionnalisme, compétence, accueil, disponibilité et réactivité du personnel.



4.1/5 - 655 avis

Aire de camping-cars de l'Île Saint-Martin à Auch

- 4 et 5* : qualité du site, localisation, promenade des berges, service disponible 24h/24h.
- 1 à 3* : entretien, pas de sanitaires, animaux, bruyant proche d'un stade.



4.3/5 - 34 avis

Musée de la Résistance et de la Déportation du Gers

- 5* : richesse des informations, accueil, guidage.
- Suggestion visiteur : amélioration de l'audioguide.



4.3/5 - 115 avis

Trésor de la cathédrale

- 5* : beauté du lieu



4.3/5 - 115 avis

Escape-game d'Artagnan à Montaut-les-Créneaux

Écoute client



→ Questionnaires satisfaction

139 questionnaires sur place

contre 55 en 2023.

⊕ Au bureau d'Auch : retours **très positifs** sur les agents d'accueil, leur amabilité et compétences, les guides PAH, **salle panorama** très apprécié, toilettes sur place

⊕ Patrimoine riche, **propreté** de la ville

→ **Suggestion visiteur** : ouverture de l'OT entre 12 et 14h.
Remis en place avant saison 2024 : évolution des horaires de l'OT pour mieux répondre à l'affluence : 10h-18h en été.

48 questionnaires à distance

contre 37 en 2023.

⊕ Retours **très positifs** : délais de réponse rapide, attitude des agents au téléphone, **personnalisation** des réponses, qualité de la documentation, clarté du site web de l'OT...



Pour augmenter les questionnaires recueillis :

- effort particulier pendant les vacances scolaires,
- nouveaux formulaires mis en place à partir de juillet,
- remise en service des cartes de visites.

→ Système d'écoute interne

Notre outil interne quotidien (cahier de liaison) permet :

- d'enregistrer les remarques, dysfonctionnements et suggestions,
- d'en assurer le suivi et le traitement rapide,
- d'améliorer nos services (site web, news, espace accueil...).

→ Système d'écoute externe

Les outils :

- fiches de remarque, suggestion ou réclamation,
- recueil des plaintes orales dans notre cahier de liaison.

→ **processus de traitement** conforme à la démarche qualité.

Perspectives...

-  Préparer la convention d'objectifs et de moyens 2026-2028,
-  Développer notre démarche RSE,
-  Préparer le renouvellement de la marque Destination d'Excellence (échéance 2026),
-  Poursuivre la prise en main du nouvel SIT,
-  Former et accompagner les saisonniers (8 agents),
-  Mettre à jour de nos éditions et notre site web,
-  Poursuivre les actions de promotion du territoire (accueil presse et influenceurs, réseaux sociaux...)
-  Préparation du site internet collectif Gers,
-  Poursuivre les groupes de travail thématique CDT/OTs,

-  Fiabiliser l'offre chez les partenaires groupes,
-  Assurer la revente des produits œnotourisme,
-  Redéfinir une politique de boutique en lien avec notre raison d'être, plus éthique et locale,
-  Assurer l'ouverture et le fonctionnement de nos équipements (aire de camping-car, musées, escape-games),
-  Participer aux observatoires économiques et touristiques,
-  Mettre à jour la stratégie d'accompagnement des pros,
-  Déployer un outil d'accueil type Roadbook.



2025