

OFFICE
DE TOURISME
**CŒUR DE
BASTIDES**



ESPRIT
SUD
PÉRIGORD

ASSEMBLEE GENERALE

11 MAI 2023 - Villeréal

Esprit 
Sud Périgord

ORDRE DU JOUR

- Rapport Moral 2022
- Rapport d'Activités 2022
- Rapport financier 2022
- L'Équipe salariée
- Le plan d'Actions 2023
- Le budget prévisionnel 2023

LE RAPPORT MORAL 2022

Marlène FIEREMANS,
Présidente de l'Office de Tourisme

Mesdames et Messieurs, chers élu(e)s,

Je vous remercie d'assister à cette réunion durant laquelle nous allons faire le point des actions menées par l'Office de Tourisme Cœur de Bastides durant l'année 2022.

Bruno et son équipe vous présenteront le bilan d'activités, les dossiers en cours et les projets pour le futur. Notre comptable M. Pioloco et le commissaire aux comptes M. Bistuer vous présenteront leurs rapports et nous terminerons avec le verre de l'amitié et la soirée de lancement de saison.

Comme vous le savez, de nouvelles têtes sont arrivées dans notre équipe durant l'année 2022. Les différents départs d'anciens membres ont permis d'intégrer Chloé au mois de mars, Adeline au mois d'avril et Camille au mois de septembre. Romain, quant à lui, a vu son CDD prolongé jusqu'à la fin de cette année 2023. Il en résulte une nouvelle dynamique au niveau de la communication vis-à-vis des acteurs locaux, des touristes potentiels et des membres de l'association mais aussi des projets innovants pour le Musée des Bastides et le développement des visites patrimoniales. Nos adhérents ont répondu présents à nos différentes sollicitations et des partenariats stratégiques sont en train d'être instaurés avec les collectivités et les privés. Un nouveau slogan « Esprit Sud Périgord » – longuement débattu – et de nouvelles éditions papier et numérique ont été créés et ont rencontré un grand succès.

Avec l'aide de la commune de Monflanquin l'équipe a enfin trouvé des locaux où tous peuvent travailler ensemble, ce qui est primordial pour une bonne synergie. Aujourd'hui nous pouvons dire que le directeur Bruno Da Silva et son équipe ont trouvé un équilibre dynamique et harmonieux et travaillent dans de bonnes conditions.

Tout n'est pas parfait, bien évidemment, et le plan d'actions pour les années à venir démontre bien que de nombreux projets doivent encore être réalisés mais, comparé à il y a quelques années, les choses sont en bonne voie.

Le plan d'actions 2022 a été mis en œuvre tel qu'annoncé et les finances votées ont été consommées comme prévu, ne laissant ni bénéfice ni déficit à la fin de l'année 2022. Comme on vous le présentera tout à l'heure, ceci veut dire aussi que nous allons puiser dans nos fonds propres à partir de l'année 2023. Jusqu'à fin 2021, notre association percevait une subvention de 270 000€ de la Communauté de Communes, encadrée par une Convention d'Objectifs et de Moyens. Depuis début 2022, la préfecture a contraint la collectivité à contracter un marché public de prestations de services avec notre association, ce qui ne change rien au montant de son financement mais qui nous amène tout de même à remettre en question notre statut d'association ainsi que le reversement de la taxe de séjour qui n'est pas négligeable sur notre territoire. Beaucoup de choses restent à faire pour que le tourisme soit une activité florissante et, comme l'année dernière, je pense toujours que nous devons encore nous améliorer, tous, membres, élus et professionnels, sur la notion de territoire. Trop souvent, les débats au sujet du tourisme sont ramenés à des questions d'identité cantonale, voir communale. Certes, nous sommes une fusion des 4 cantons, et chacun de nous peut avoir des attachements particuliers, mais je reste persuadé que nous irons beaucoup plus loin ensemble en mettant en avant le territoire des Bastides en Haut Agenais Périgord. Ce territoire détient une offre que le reste du département nous envie, riche en hébergements, patrimoine et gastronomie.

Avant de terminer ce rapport moral, je tiens à vous informer que le conseil d'administration de notre association est renouvelable à la fin de cette année. J'invite toutes les personnes intéressées à se faire connaître auprès de Bruno ou moi-même et nous nous tenons à votre disposition pour vous éclairer sur le fonctionnement de notre structure.

Je remercie la mairie de Villeréal de nous accueillir ici ce soir et je remercie également pour leur implication, tous les membres de notre association, les membres du CA,

les professionnels du tourisme, les élus et toute l'équipe de l'OTCB.

Merci pour votre attention.



Marlène FIEREMANS

Présidente

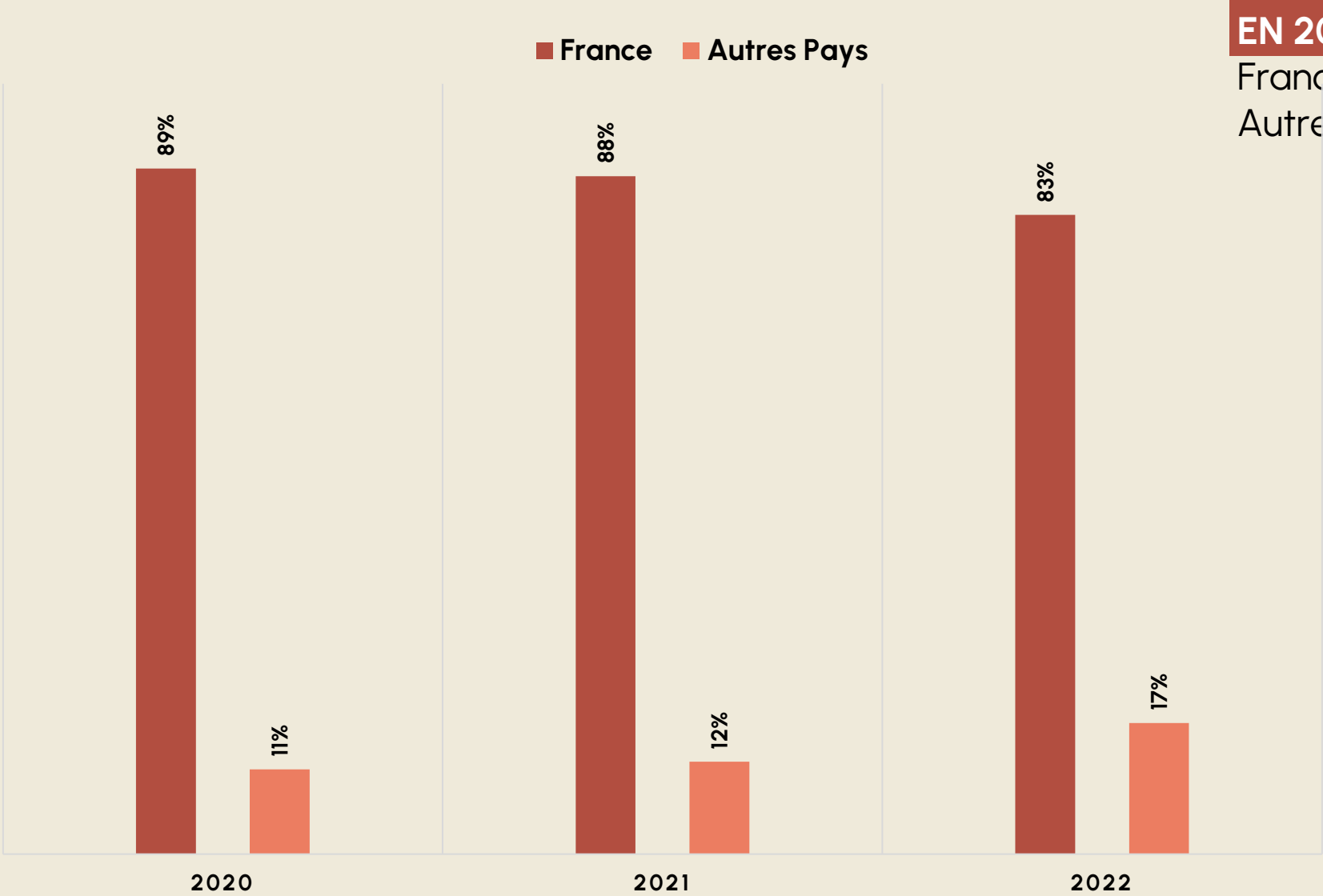
LE RAPPORT D'ACTIVITES 2022

L'accueil et l'information

RÉPARTITION DES PERSONNES ACCUEILLIES PAR MODE DE CONTACTS

SUPPORT DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	2019	2020	2021	2022	% VS 2021
Pers. renseignées	32 863	27 158	30 308	27 151	- 10,42%
Guichet	26 782	20 052	23 788	19 762	-16,92%
Cancon	352	300	237	/	
Castillonès	1 601	1 304	1 003	/	
Monflanquin	13 749	9 882	13 309	11 066 (56%)	
Villereal	11 080	8 530	9 239	8 696 (44%)	
Téléphone	4 062	4 340	3 966	4 391	+10,70%
HLM	1 724	1 682	1 883	2 236	+19,70%
Courriels	220	878	451	370	-17,96%
Réseaux Sociaux		171	194	277	+42,78%
Courrier	65	15	16	106	+662,5%
Formulaire Web	8	20	10	9	-10%

RÉPARTITION DES VISITEURS



EN 2022
France : **22 444** personnes
Autres Pays : **4 707** personnes

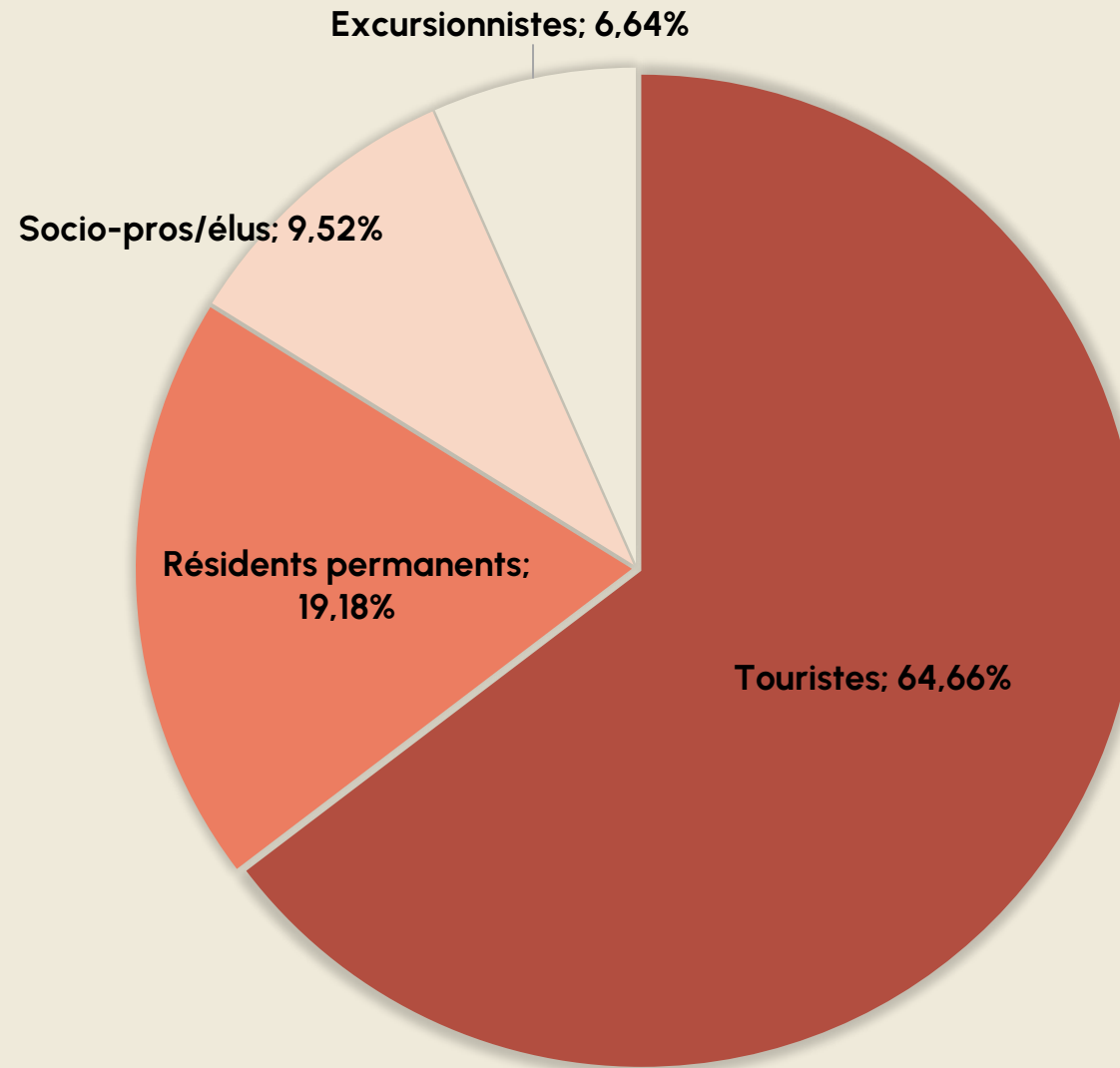
TOP 5 DES RÉGIONS

RÉGIONS	% 2019	% 2020	Nbre Pers. 2021	% 2021	Nbre Pers. 2022	% 2022	% Vs 2021
Nouvelle Aquitaine	43 %	41 %	9 420	36 %	9 392	42 %	-0,30 %
Île de France	14 %	15 %	4 091	16 %	2 692	12 %	-34 %
Pays de la Loire	8 %	8 %	2 176	8 %	1 691	7,5 %	-22 %
Occitanie	6 %	7%	1 824	7 %	1 498	7 %	-18 %
Hauts de France	6 %	6 %	7 824	7 %	1 363	6 %	-25 %

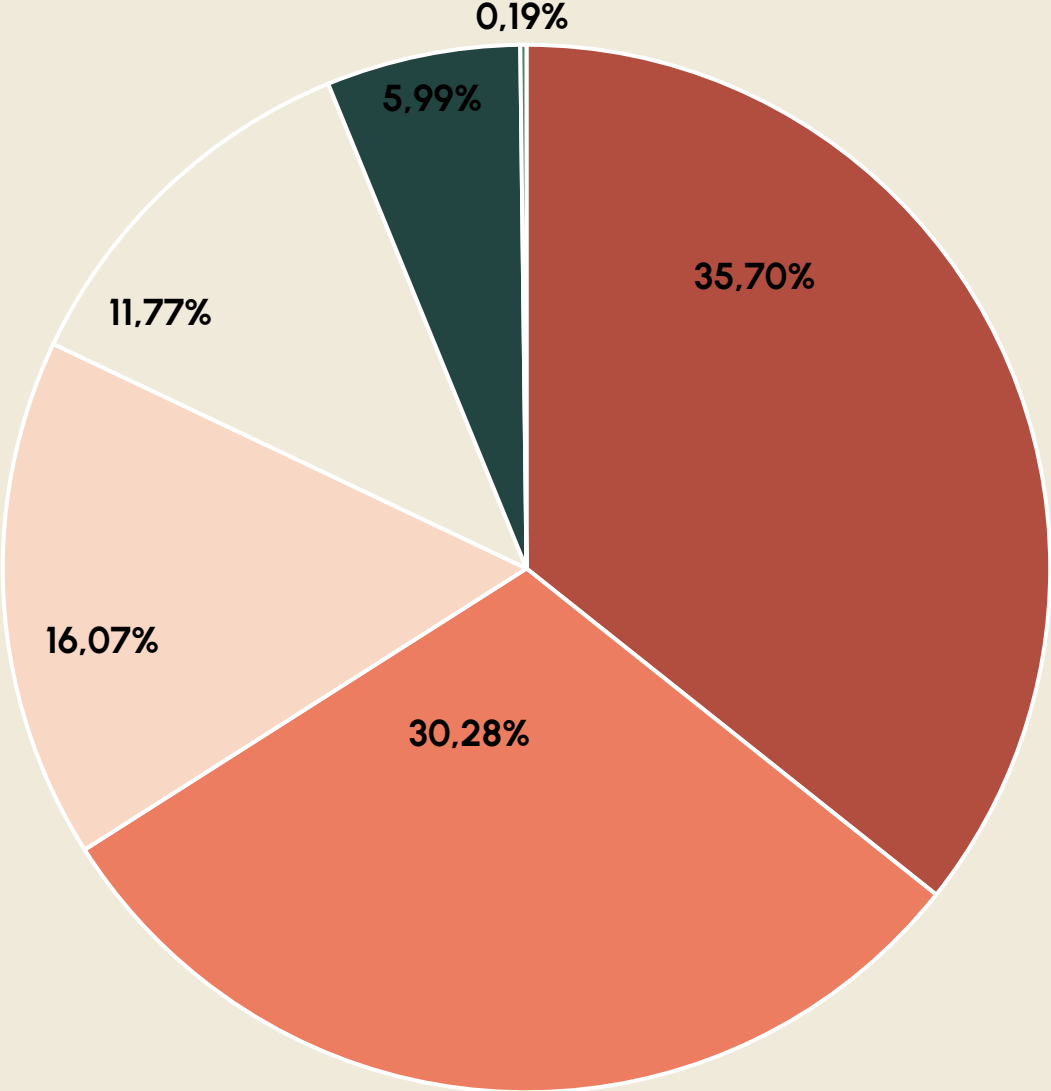
RÉPARTITION DES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES : **Top 5 des Pays.**

PAYS	% 2019	% 2020	Nbre Pers. 2021	% 2021	PAYS	Nbre Pers. 2022	% 2022	% Vs 2021
Belgique	18 %	42 %	1 487	41 %	Royaume-Uni	1 758	37 %	+132,23 %
Pays-Bas	19 %	19 %	834	23 %	Belgique	1 058	22 %	-28,85 %
Royaume-Uni	45 %	27 %	757	21 %	Pays-Bas	960	20 %	+ 15,11 %
Espagne	6 %	5 %	215	6 %	Espagne	295	6 %	+37,21 %
Allemagne	0 %	2 %	114	3 %	États-Unis	110	2 %	/

LE PROFIL DES VISITEURS



LE PROFIL DES VISITEURS



EN 2022

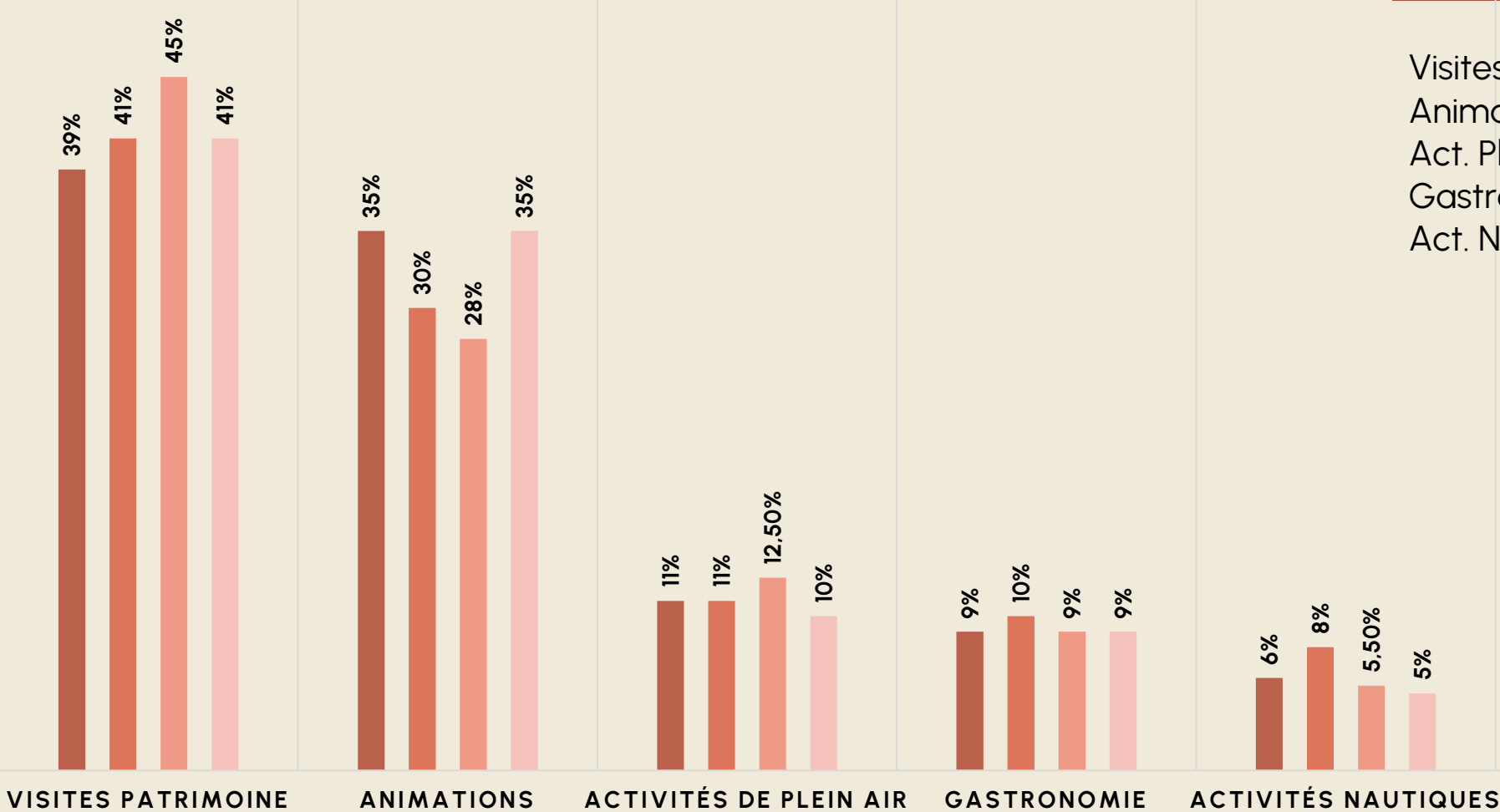
77,75% d'individuels
22,06% de familles
0,19% pour les groupes

LES DEMANDES PAR THÉMATIQUE

2019 2020 2021 2022

NOMBRE DE DEMANDES EN 2022

Visites, patrimoine : 5 215
Animations : 4 495
Act. Plein air : 1 317
Gastronomie : 1 145
Act. Nautiques : 588



DES NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS POUR L'ACCUEIL



- Mise en place d'**écrans de promotion** dans les 2 BIT de Monflanquin et de Villereal et 1 dans l'ancien BIT de Cancon.
- 2 **caisses** au BIT de Monflanquin et de Villereal.

DÉVELOPPEMENT DE L'ACCUEIL HORS LES MURS
SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION - SADI



EN 2022

852 demandes sur la saison
144 heures de présence

Année	Nombre de dates	Nombre de personnes
2019	25	1 724
2020	29	1 682
2021	40	1 883
2022	48	2 236

LIEUX D'ACCUEIL HORS LES MURS

CANCON

- **Marché** de Cancon – Le lundi matin en été et 2 présences aux vacances de Pâques.
- Soirée de clôture du **Festiv'Azul** au Lac de Cancon – samedi 20 août.

CASTILLONNÈS

- **Marché** de Castillonès – Le mardi matin et 2 présences aux vacances de Pâques.
- **Rody Chocolaterie** – Le mardi après-midi, mercredi après-midi en été et 4 présences durant les vacances de la Toussaint.
- **Festival du Film** de Castillonès – Le 9 septembre.
- **Soirées Gourmandes** de Castillonès – 3 présences fin juillet / début août.

NOUVEAUTÉ
2022

GAVAUDUN

Médiévales de Gavaudun – Le 17 juillet.

LOUGRATTE

Lac de Lougratte – Mi-juillet à mi-août, le mercredi matin.

MONFLANQUIN

Médiévales de Monflanquin – 30 ans : du 13 au 15 août.

VILLERÉAL

Festival d'Astronomie à Villeréal – Samedi 2 et dimanche 3 juillet.

DÉPLOIEMENT DES RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE



21 structures en 2022

18 structures en 2021

Mairies

CCBHAP

Commerces

Restaurants

Sites de loisirs



Objectifs

Accueil & renseignement

auprès des visiteurs

Diffusion de la
documentation

touristiques du territoire



Promotion

Listés sur les éditions
2022 & sur le site web

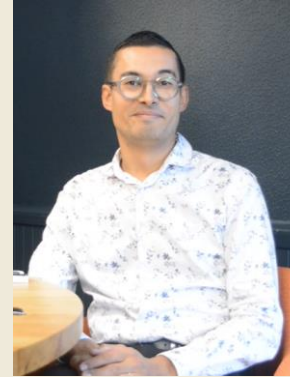
3 nouveaux RIT :

- La Maréchalerie de Castillonnès
- Le Tabac-presse de Villeréal
- Musée de l'Histoire et du Patrimoine de Castillonnès

Près de **3 272** documents
diffusés en 2022 contre
3 357 en 2021 dans les RIT

Création d'un **autocollant** afin d'identifier
les RIT, intégrant un QR code renvoyant
sur le site coeurdebastides.com

GROUPE PARTENAIRES



Sollicitation de partenaires pour leurs retours d'expériences sur la saison, sous forme de témoignage :

- Boulangerie LACAZE à Castillonès avec Emilie Lacaze
- Le Château de Gavaudun avec Brigitte Févrij et Adrien Teyssedou
- Le Lac de Lougratte avec Isabelle Labonne
- Le Marché de Producteurs de Pays avec Monique Penon
- La Table de l'Europe avec Nicolas Vaillant
- Les Médiévales de Monflanquin avec Max Rouquié et Didier Lambert

LE RAPPORT D'ACTIVITES

Communication / promotion

PROMOTION / COMMUNICATION

Nouveau **slogan**

| Nouvelle **charte graphique**

| Nouveau **logo**

Esprit 
Sud Périgord

STUDIO MARS



Brand book

FEVRIER 2022

OFFICE
DE TOURISME
**CŒUR DE
BASTIDES**



ESPRIT
SUD
PÉRIGORD

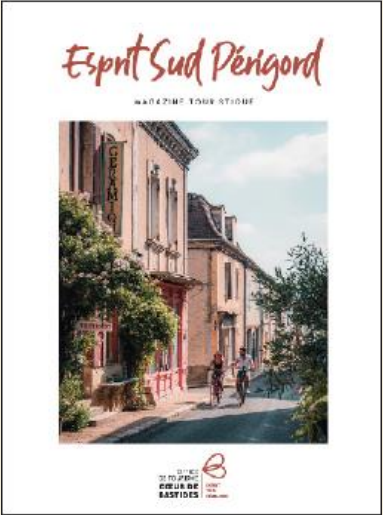
PROMOTION / COMMUNICATION



CARTE DU TERRITOIRE

Création de la carte
du territoire de la
CCBHAP

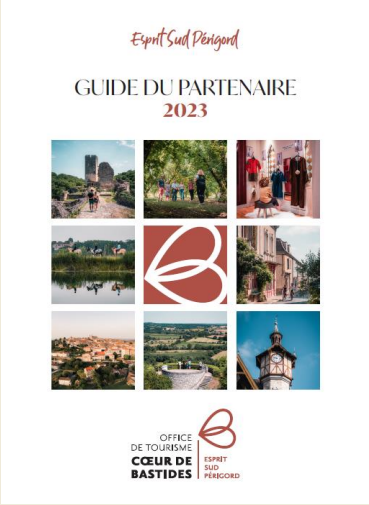
PROMOTION / COMMUNICATION



16 500 exemplaires



15 600 exemplaires



500 exemplaires



6 000 exemplaires



Fiches hébergement
à la demande



Guide des activités à
l'année à la demande



5 058 exemplaires



12 500 exemplaires

MODES DE DIFFUSIONS DES ÉDITIONS INTERNES



BIT

**Accueils hors
les murs**

**Bourses aux
dépliants**

CCBHAP

**Accueils de groupes
et associations
organisatrices
d'événementiels**

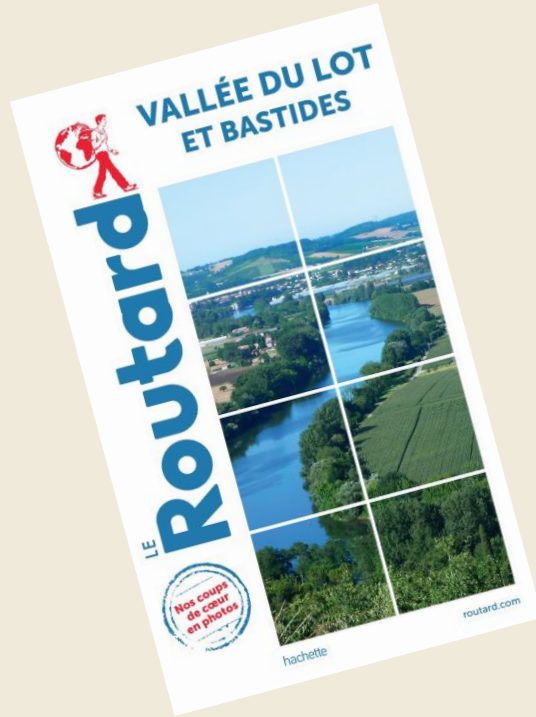
Partenaires

**Secrétaires de
mairies**

RIT

**Aéroport de
Bergerac**

ÉDITIONS COLLABORATIVES



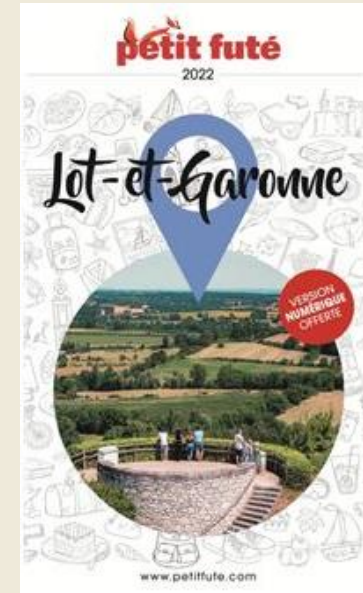
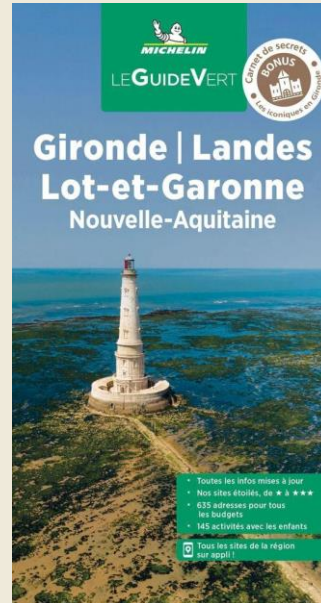
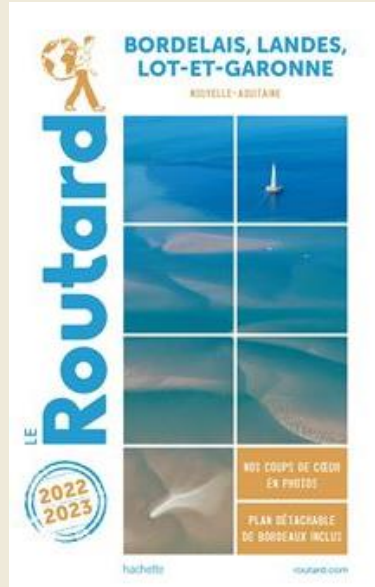
Le Guide du Routard « Vallée du Lot et Bastides ».

PRÉSENCE DANS LES SUPPORTS TOURISTIQUES



Monflanquin et Villereal

PRÉSENCE DANS LES SUPPORTS TOURISTIQUES



Le Routard : Bordelais, Landes, Lot-et-Garonne

Le Guide Vert : Gironde, Landes, Lot-et-Garonne

Le Petit Futé : Lot-et-Garonne

PROMOTION DU MUSÉE



Spots sur Radio 4 (5/6 messages/jour sur 25 jours)



Encart publicitaire à l'Office de Tourisme de Monpazier.

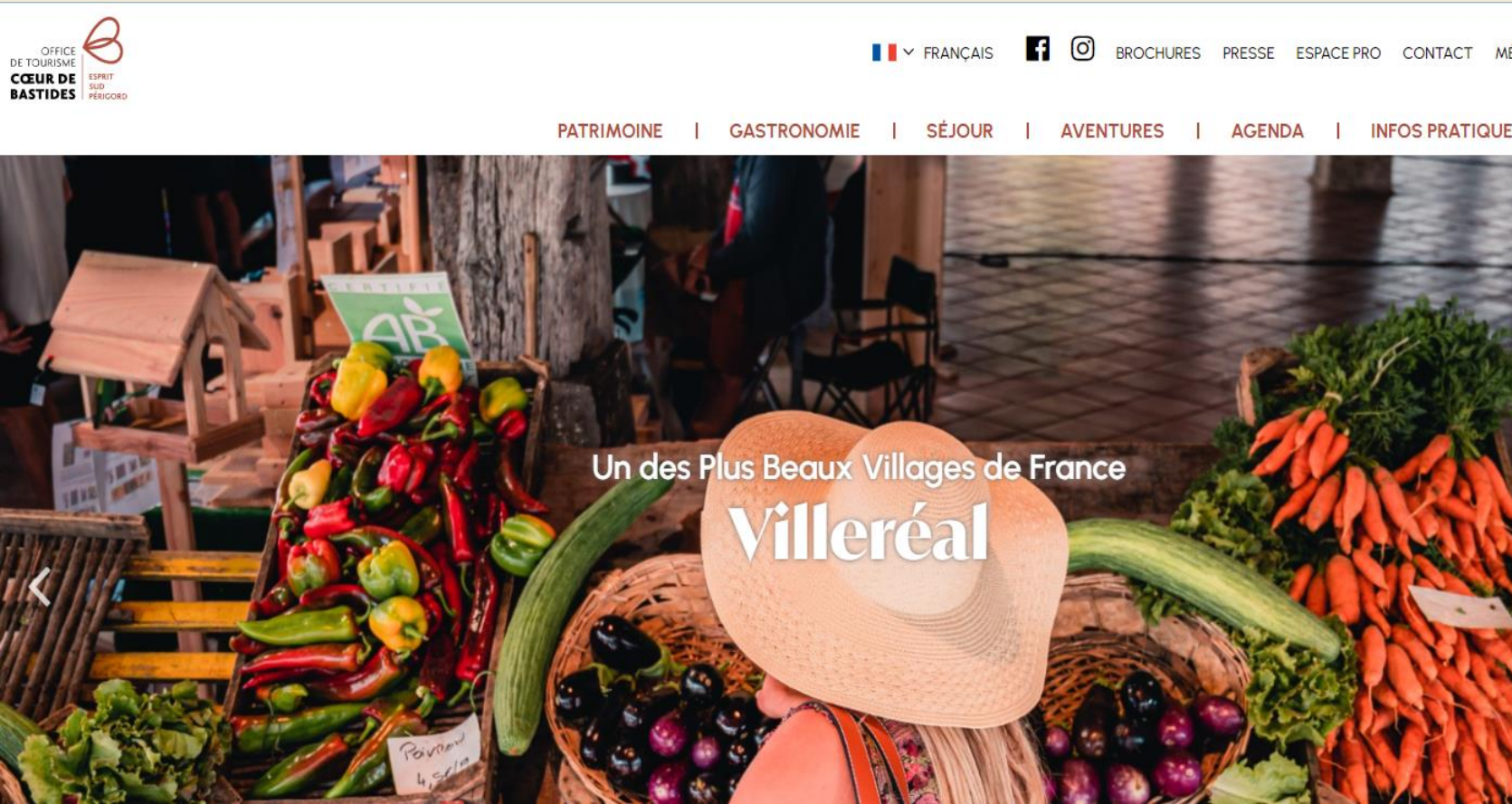
LES ÉCRANS PROMOTIONNELS



Gestion à distance programmable

de contenus informatifs, promotionnels et publicitaires pouvant se présenter sous la forme de photos ou de vidéos.

Mise en place de scénarios possibles.



	2021	2022
Visites	61 105	70 212
Pages vues	157 352	161 855

CRÉATION DU SITE INTERNET DE L'ESCAPE GAME LE 13^{ème} JEU



Ce jeu d'évasion **grandeur nature** vous entraînera dans une aventure immersive historique et inédite **au cœur du Moyen Âge**, à la recherche du célèbre professeur Archibald Astruc et du trésor de Monflanquin !



WEEB|NB



BROCHURES

PRESSE

ESPACE PRO

CONTACT

MÉTÉO



RECHERCHER

PATRIMOINE

GASTRONOMIE

SÉJOUR

AVENTURES

AGENDA

INFOS PRATIQUES

GROUPES

Je réserve mon hébergement

Du  Arrivée au  Départ Rechercher

Choix du nombre de personnes	Choix: Classement / Label / Handicap	Choix du lieu	Choix du Type
------------------------------	--------------------------------------	---------------	---------------

81 resultats



A l'Orée des Bastides - Gîte de Lariot



Site internet de l'hébergeur:



Le gîte Corabel



Site internet de l'hébergeur:



Gîte du Pech de Rouet



Site internet de l'hébergeur:



Gîte Coursaint-Pierre



Site internet de l'hébergeur:



OFFICE
DE TOURISME
**CŒUR DE
BASTIDES**



GUIDE DU LOT-ET-GARONNE ET GUIDE DU PÉRIGORD



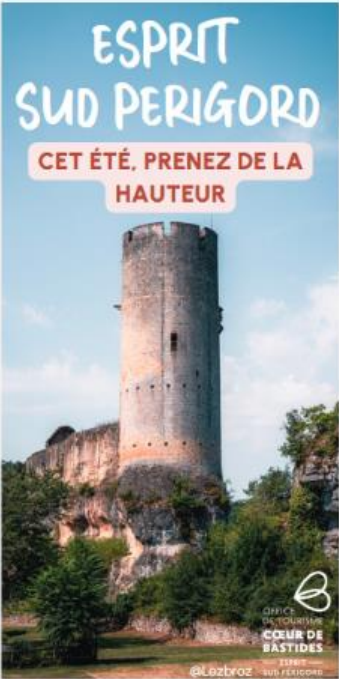
TOURISME & VACANCES EN LOT ET GARONNE

NE TOUTE PETITE BASTIDE À DÉCOUVRIR PAR UNE BELLE JOURNÉE



Castillonès est un lieu de vie, un lieu calme et intéressant à découvrir pour vous plonger dans l'Histoire mais aussi le quotidien du Lot-et-Garonne. Venez un jour de marché ou faites une halte pour flâner dans sa Grand'Rue où se ...

Voir+



LES BANNIÈRES :
231 319 vues

LES BLOCS EN PAGE D'ACCUEIL :
628 945 vues

LES ARTICLES DES 4 VILLAGES :
Cancon, Castillonès, Monflanquin
et Villeréal – 7 950 vues

Les 10 plus belles bastides à découvrir dans le Périgord



Découvrez toutes les expériences à vivre

Voir les offres

Création d'articles.

Achat d'espace publicitaire.



Chargées d'histoire, les bastides du sud-ouest séduisent par leur urbanisme unique. Partons à la découverte des plus belles bastides du sud Périgord !

Sommaire

- 1. Monflanquin
- 2. Villereal
- 3. Castillonès
- 4. Monpazier
- 5. Beaumont-du-Périgord
- 6. Eymet
- 7. Molières
- 8. Miramont-de-Guyenne
- 9. Villefranche-du-Périgord
- 10. Domme

LES RÉSEAUX SOCIAUX

- **Facebook** : 4 742 followers + **19,33 %**
- **Instagram** : 300 abonnés contre 136 en 2021 + **120,59 %**
(rappel : 1 195 en octobre 2021 avant piratage).

AUTRE COMMUNICATION

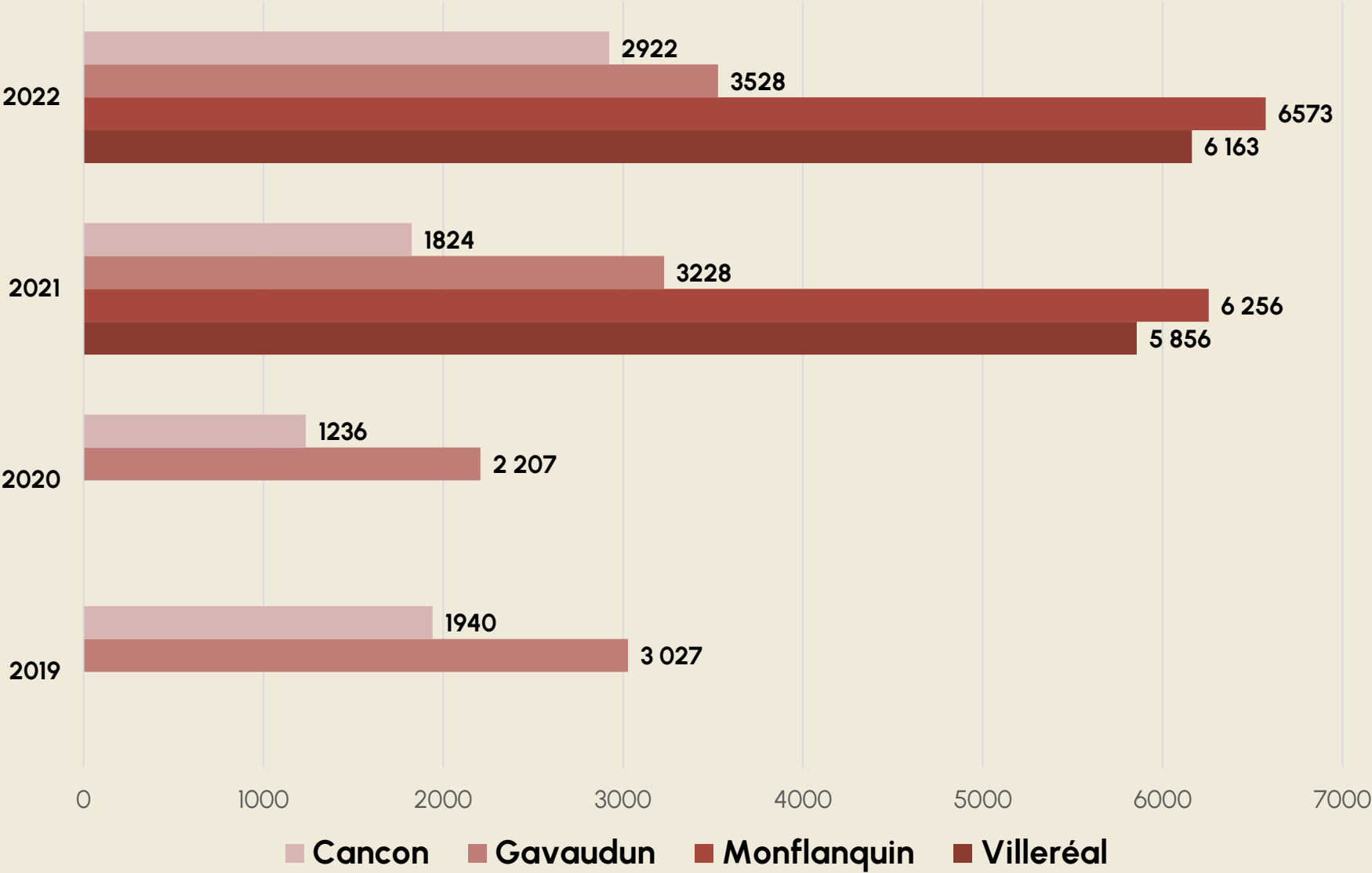
- Impression de **9 photos promotionnelles sur toiles**
- **Podcast** « le cul de poule » : recette audio de 34 minutes. 5 273 écoutes au 31.12.2022.
- 1 **newsletter** à l'attention des pros et des particuliers par mois.
- Création d'un **autocollant d'adhésion** à l'OTCB.
- Création d'un **autocollant d'identification des RIT**
- Développement de la photothèque : **commandes de photos** thématiques auprès d'un photographe professionnel local (animations, restaurateurs...).

COMMERCIALISATION ET RÉSERVATION

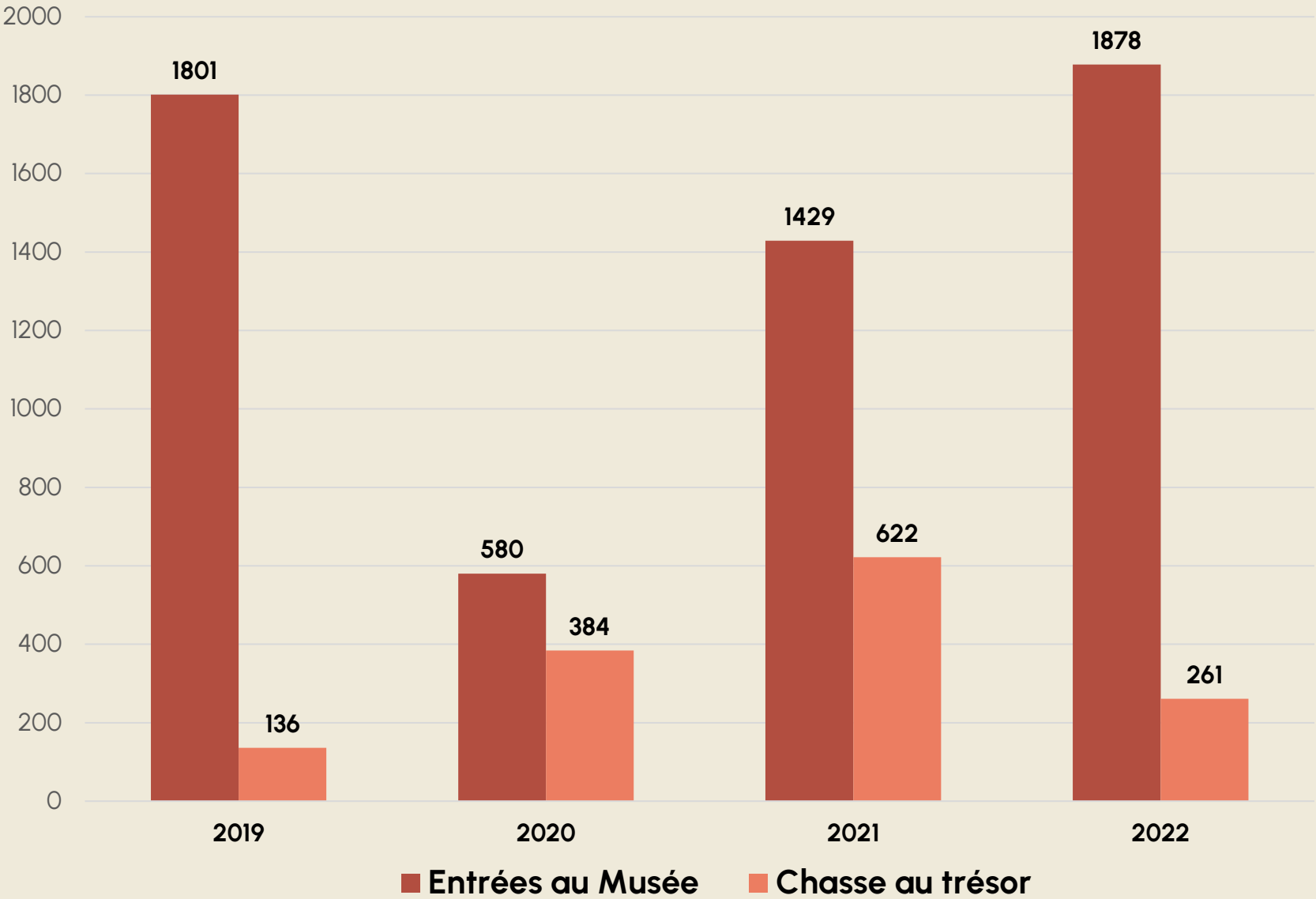


- Weebnb
- Billetterie **Walygator**
- **Janouille**
- **Vide-greniers** Villereal
- **Tennis** de Villereal : réservation des courts
- Prise de **réservation sans paiement** à l'OT

TÈRRRA AVENTURA



MUSÉE DES BASTIDES



RÉPARTITION
MUSÉE DES BASTIDES

- Particuliers : 755 pers.
- Groupes : 584 pers.
- Évènements : 274 pers.
- Escape Game : 235 pers.
- Visites Guidées : 30 pers.

MÉDIATION CULTURELLE / VALORISATION DU MUSÉE DES BASTIDES



- Après remise en état de l'Escape Game, par la Mairie de Monflanquin, reprise et gestion du Musée des Bastides et de **l'Escape Game « Le 13^{ème} Jeu »**.
- **Création de visites guidées** par notre Guide conférencière, sur Cancon le jeudi matin, aucun départ, et de Castillonès, mercredi matin, 2 départs.
- **Visites guidées du Musée** dans le cadre de la Nuit des Musées, des Médiévales, des Journées Nationales de l'Architecture et de la Saint-André.
- Relance de la **Commission Musée** qui est devenue un groupe de travail avec des personnes ressources.
- Prise de RDV et de contacts avec des **organismes institutionnels et patrimoniaux**.

MÉDIATION CULTURELLE / VALORISATION DU MUSÉE DES BASTIDES



ACCUEIL DE GROUPES :

- Accueil de groupes scolaires dans le cadre de la **Convention Educative départementale** pour les ateliers « Arpentions la Bastide » et la « Charte des Us et Coutumes ».
- Accueil de groupes scolaires pour les **sorties de fin d'année** (Chasse au Trésor).
- Sur demande, accueil de **groupes d'adultes pour des visites** commentées du Musée et des visites guidées historiques de La Bastide de Monflanquin.

RELATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES

- **17 visites d'hébergeurs** pour des conseils aux nouveaux adhérents et une aide au classement.
- **Accueil des responsables** des Labels Gîtes de France et de Clévacances.
- **Accompagnement pour l'aide à l'utilisation des outils chez les hébergeurs** ou par téléphone :
 - Weebnb : rencontre entre les hébergeurs et les référents Weebnb.
 - 3D Ouest (gestion dématérialisée de la taxe de séjour auprès des particuliers et des plateformes de réservation Booking, Airbnb, Gîtes de France ...).
 - Extranet de SIRTACUI.
- **Mise en ligne des offres d'emplois** des prestataires sur le site « coeurdebastides.com », sur les réseaux sociaux et en affichage dans les BIT.
- **Développement des relations avec les socio-professionnels**, tout particulièrement en fin d'année, lors de l'appel à adhésion et à la présentations des offres de services proposés par l'OTCB.
- **Rencontre avec les secrétaires de mairies** le 7 juin 2022 : informations touristiques, présentations des supports d'informations et de communication de l'OT, écoute des besoins.
- **Participation au lancement du Club Eco BHAP** – Soirée Vitamont le 1^{er} décembre 2022.
- Participation à diverses **réunions d'associations locales**.

QUALITÉ, CLASSEMENT ET FONCTIONNEMENT INTERNE

GESTION DES ADHÉRENTS POTENTIELS

Élaboration **d'une base de données des adhérents potentiels** à l'OTCB, des organismes et des services privés et institutionnels.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Mise à jour des procédures de **la démarche qualité**, liées à l'accueil, disponibles dans les BIT.
- Poursuite des **enquêtes de clientèle** (satisfaction et pratiques touristiques).

QUALITÉ, CLASSEMENT ET FONCTIONNEMENT INTERNE

DÉPART DE :

Maëva ISRAEL en décembre 2021

Claire MIOSSEC en mars 2022

Lise BLONDEL en août 2022



Chloé CHARDAN en mars 2022



Adeline MOREL en avril 2022



Camille OIZEL en septembre 2022



Prolongation du CDD de Romain CUNY en octobre 2022 sur de nouvelles missions.

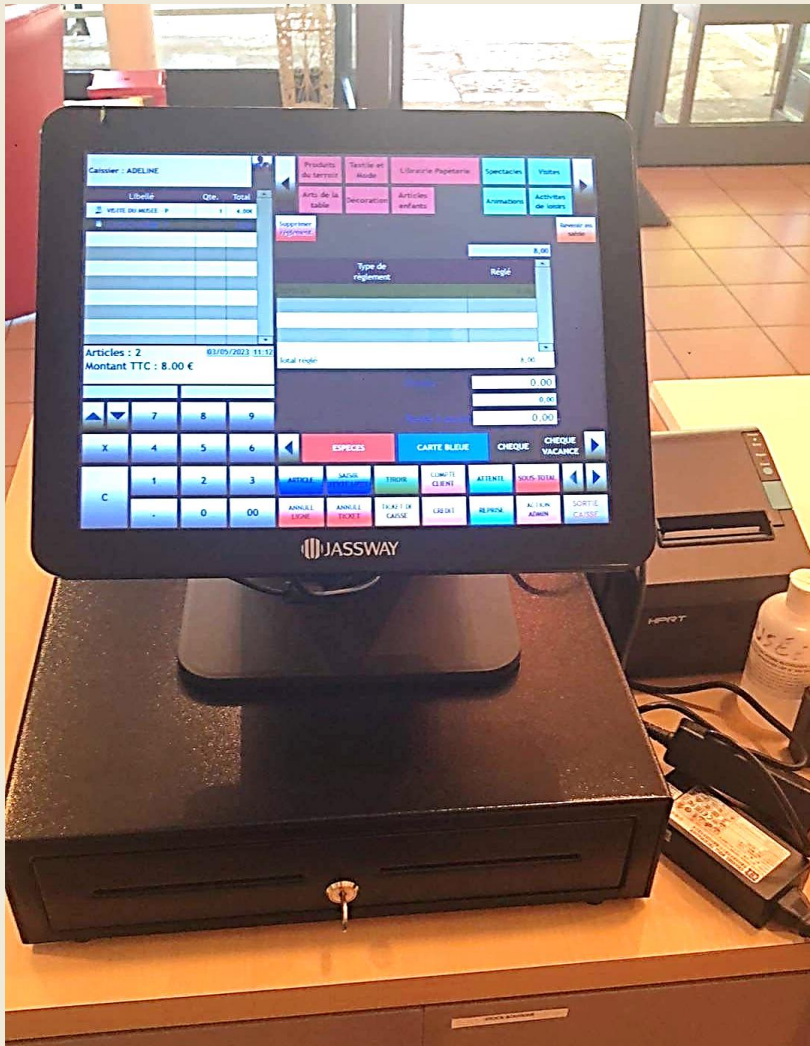


Jacqueline AARNTS, saisonnière 2022



En attendant les recrutements, Laure REBIERE a assuré le suivi des missions. Elle a pris en charge la phase d'intégration des nouvelles recrues.

GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE



- Acquisition d'un **logiciel caisse** pour la gestion des ventes et des adhésions.
- **Paramétrage** de l'écran caisse.
- **Achat de 2 boîtiers « Up2Pay »**, terminaux de paiement par Carte Bancaire.

PARTENARIATS

ADRT 47 et Offices de Tourisme du 47 :

- **Rencontre des Directeurs** des OT.
- Promotion commune à **l'aéroport de Bergerac** avec une mise à disposition de Guides Touristiques tout au long de la saison.
- Participation au **Club SIRTAQUI & formation à l'outil SIRTAQUI**.

CRT Nouvelle-Aquitaine :

- Terra Aventura
- Suivi du projet global et réinvestissement du **patrimoine communal de Gavaudun**.
- Suivi du projet de la **Maison de la Bastide de Castillonnès**.
- Participation à un atelier du collectif Trois-Tiers : « **Entreprendre la ruralité en Lot-et-Garonne** ».
- Suivi de certaines **études d'urbanisme portées par la CCBHAP**.

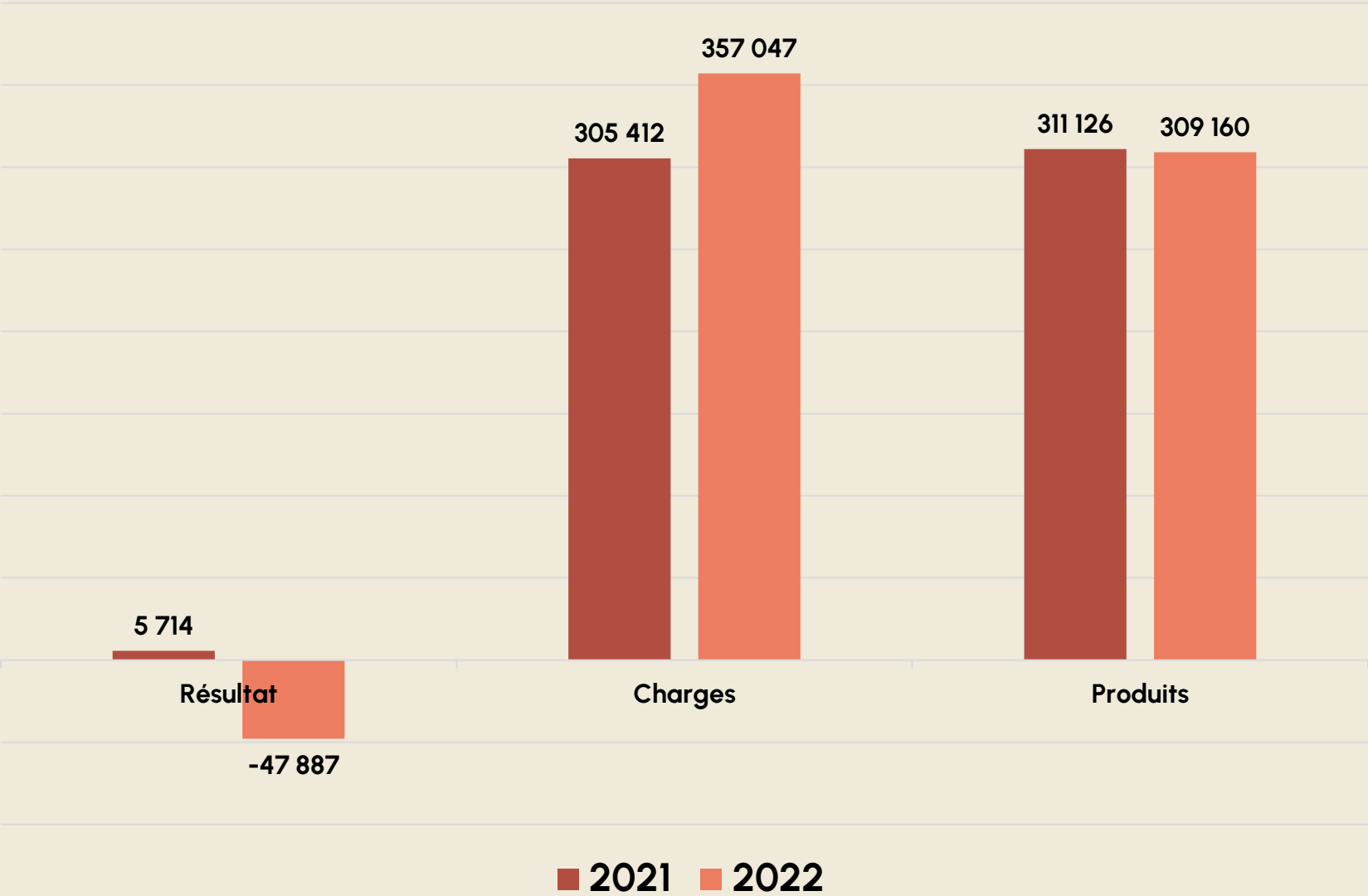
VOTE DU RAPPORT D'ACTIVITE

Marlène FIEREMANS,
Présidente de l'Office de Tourisme

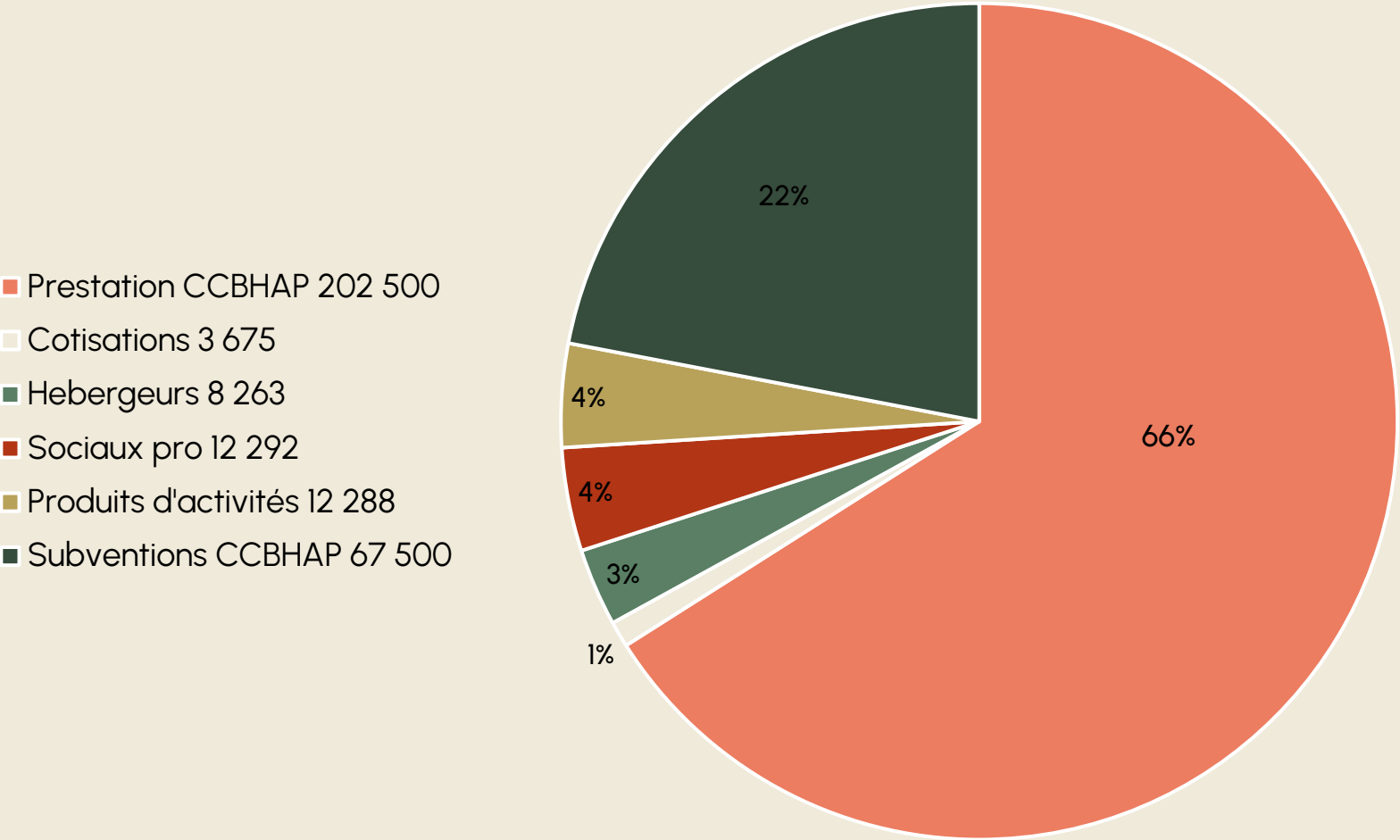
RAPPORT FINANCIER 2022

Karl PIOLOCO, comptable
CERFRANCE

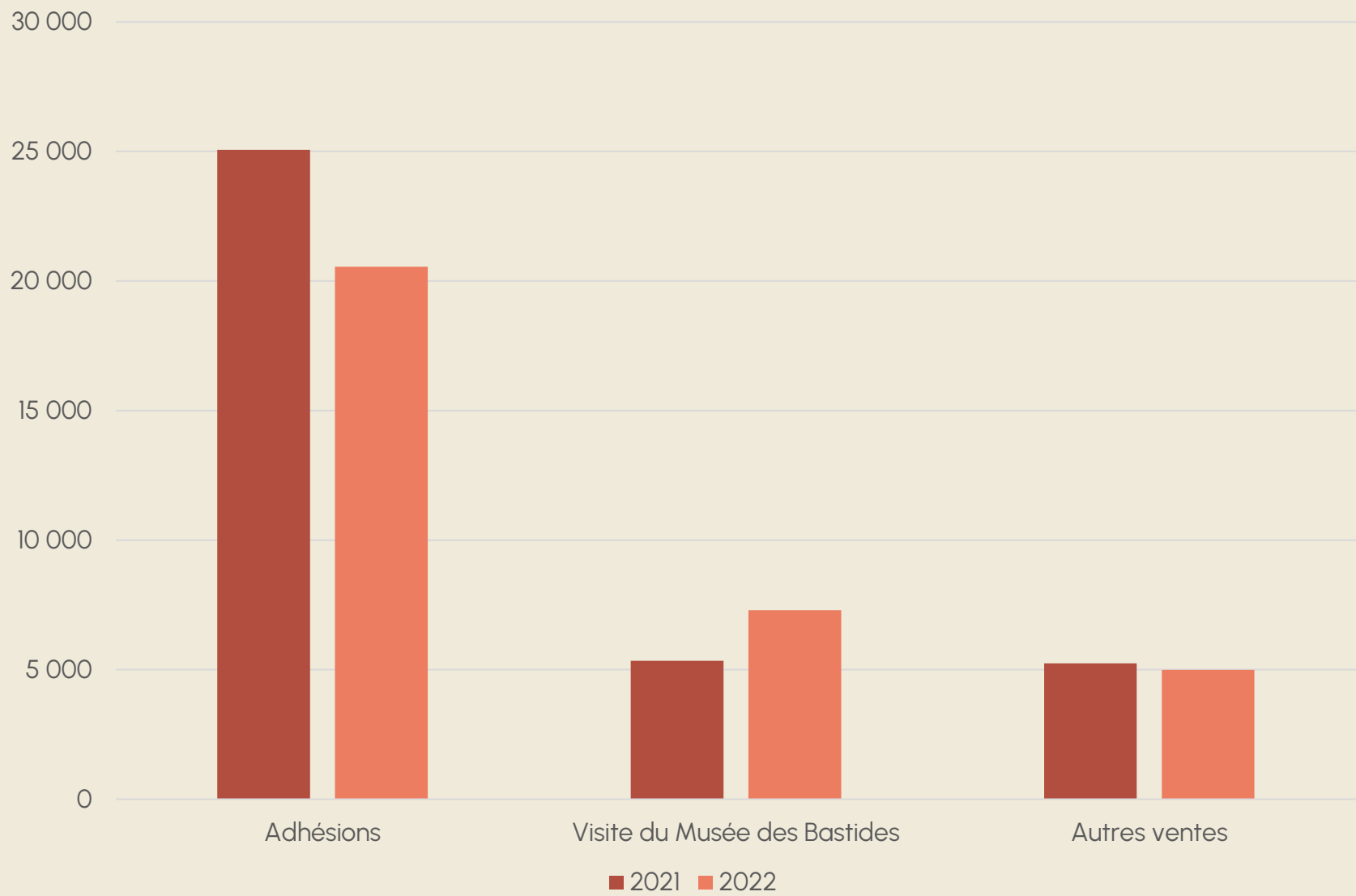
RÉSULTAT



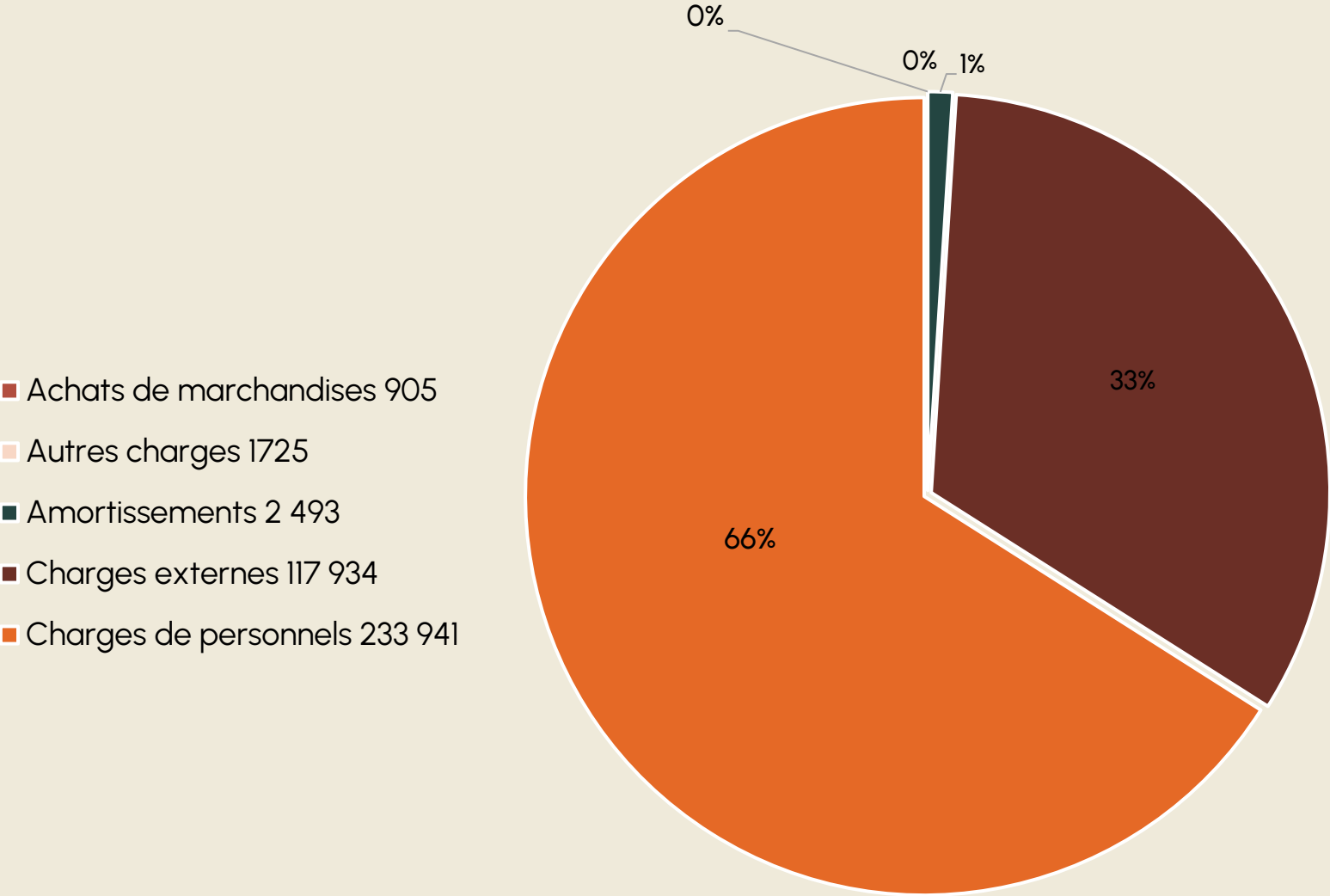
LES PRODUITS D'EXPLOITATION



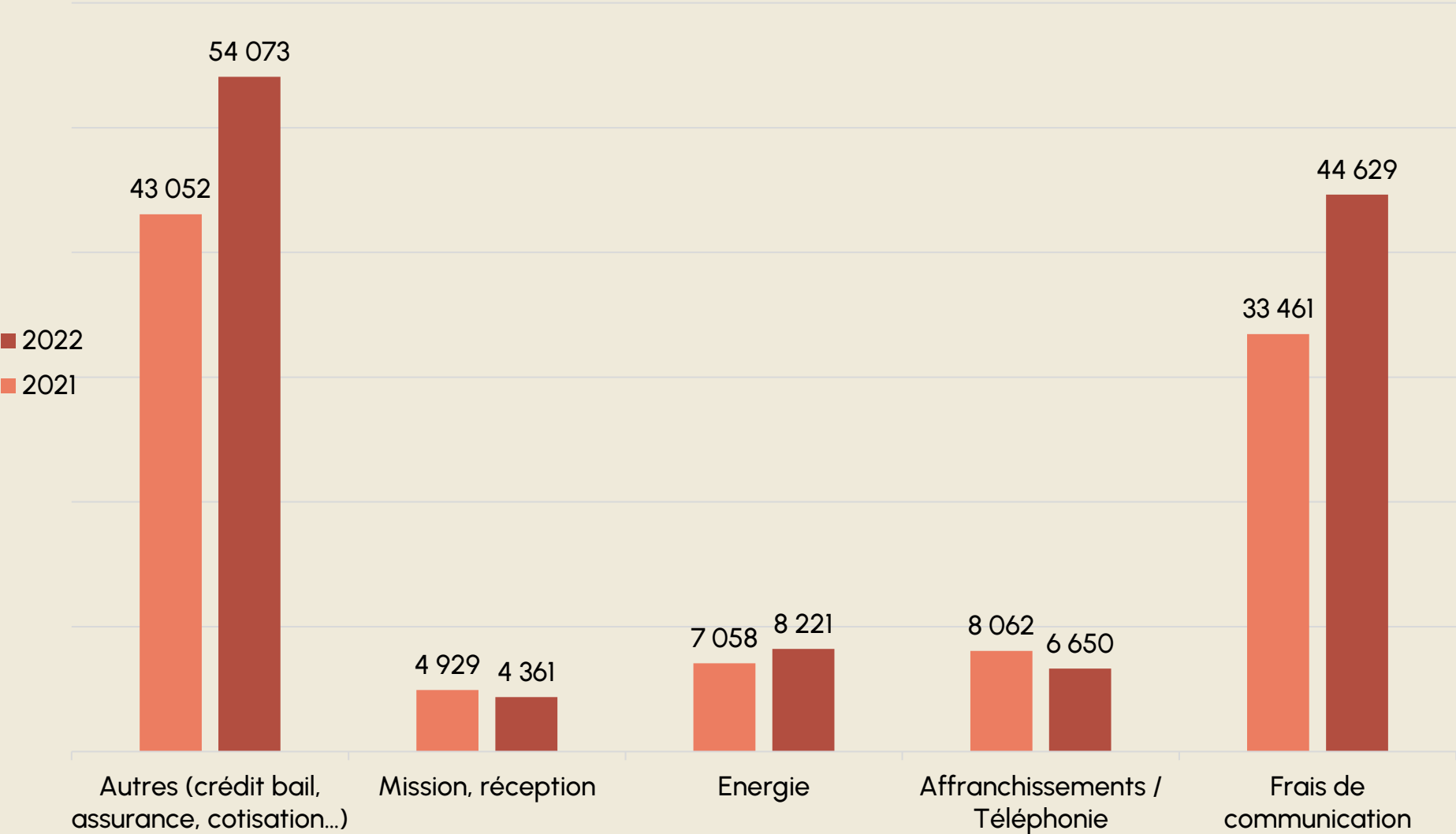
LES PRESTATIONS



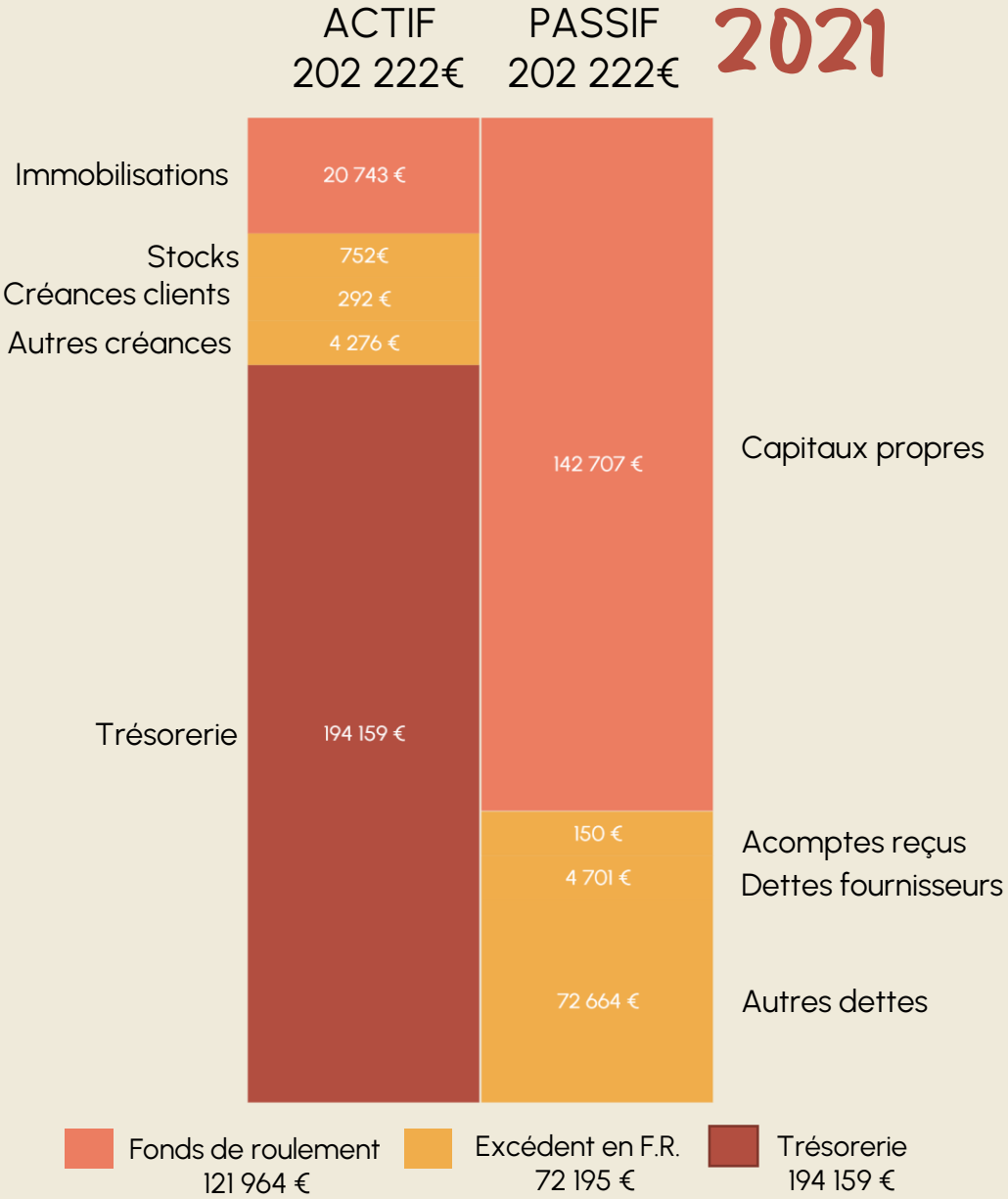
LES CHARGES D'EXPLOITATION



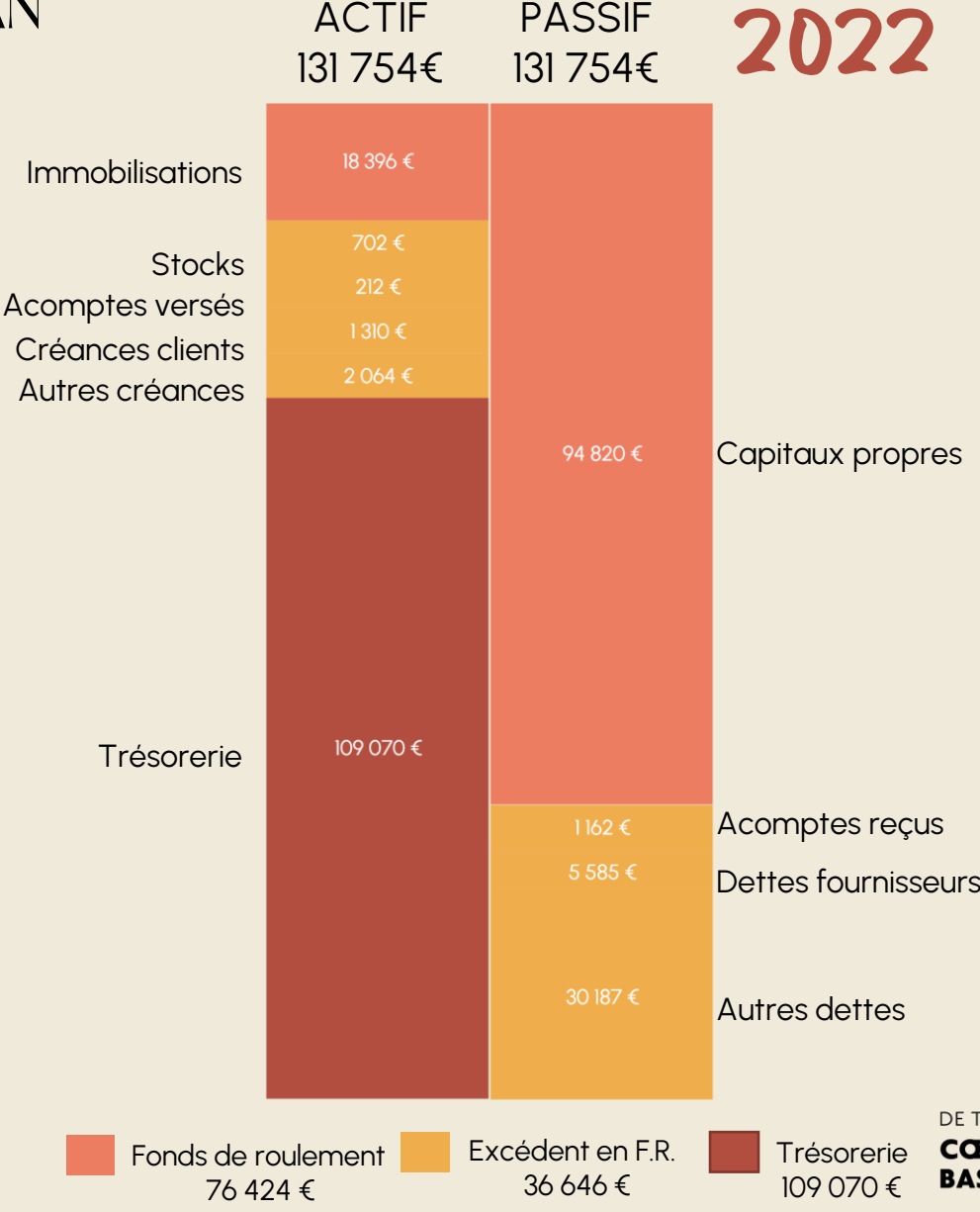
LES CHARGES EXTERNES



PRÉSENTATION DES COMPTES AU 31.12.2022

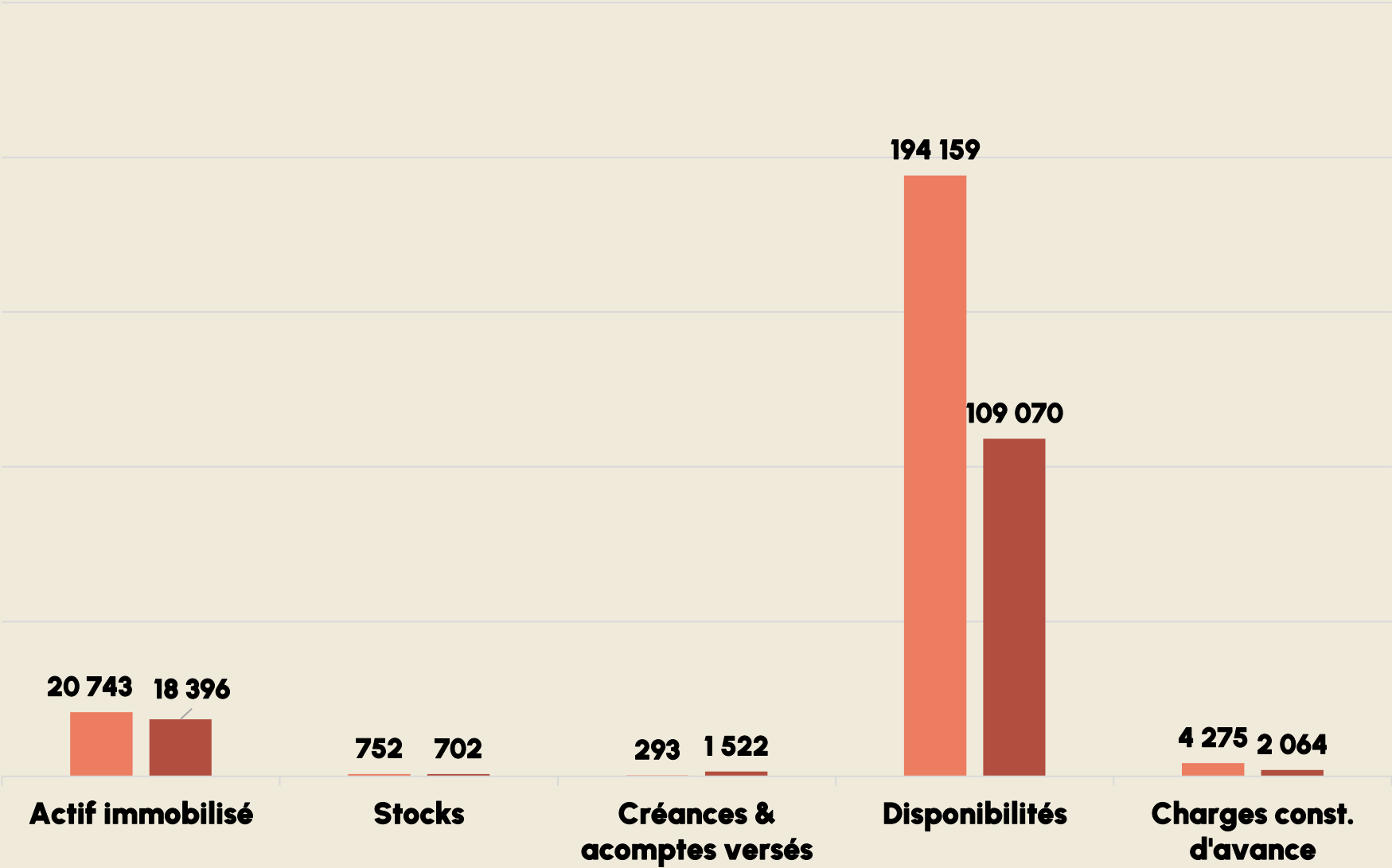


BILAN

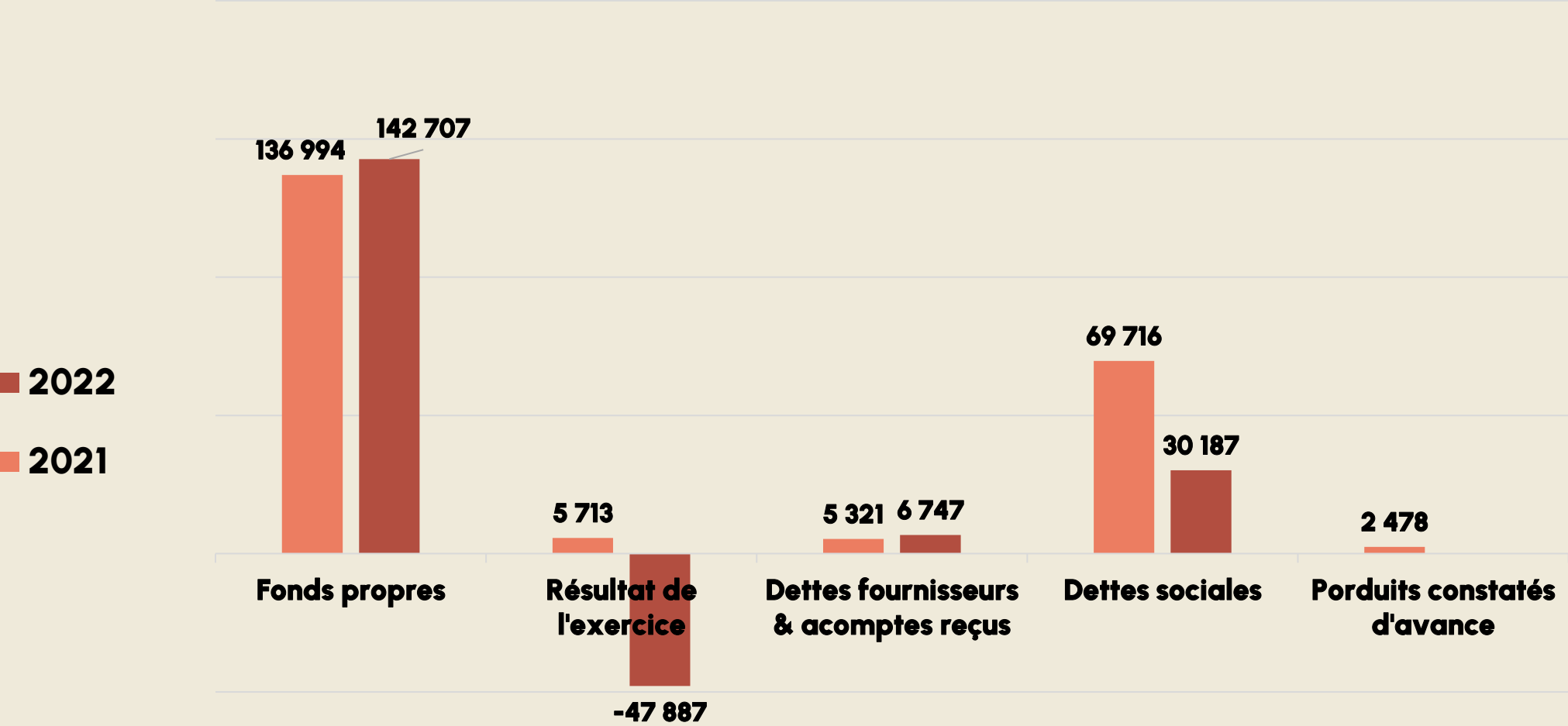


BILAN ACTIF

■ 2022
■ 2021



BILAN PASSIF



RAPPORT DES COMPTES 2022

Frédéric BISTUER, commissaire aux comptes
TRIAXE

VOTE DU RAPPORT FINANCIER

Marlène FIEREMANS,
Présidente de l'Office de Tourisme

Vote de l'affectation du résultat de l'exercice 2022

LA COMPOSITION DE L'OTCB

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DU CA AU 5 MAI 2022				
COLLÈGE		NOM	PRÉNOM	FONCTIONS
Membres Actifs Élus par l'Assemblée Générale de l'Office de Tourisme Cœur de Bastides le 15 juin 2021	Membres du Bureau Élus lors du CA du 06/07/21	FIEREMANS	Marlène	Présidente OTCB / Professionnel du tourisme à la retraite (Monflanquin)
		ANTHONISSEN	Éric	Vice-Présidente OTCB / Hébergeur (Monflanquin)
		PAUL	Françoise	Vice-Présidente OTCB / Présidente Soirées Baroques (Monflanquin)
		PENON	Monique	Vice-Présidente OTCB / Mairie de Cancon
		VIENOT	Ludovic	Trésorier OTCB / Commerçant (Monflanquin)
		DOMINIQUE	Françoise	Trésorière-Adjointe OTCB / MJC Monflanquin
		DE JONGE	Lisane	Secrétaire / Professionnel du tourisme (Monflanquin)
		CLÉMENTE	Marie	Secrétaire-Adjointe / Hébergeur et restauratrice (Cancon)
		CLÈDE	Daniel	Commerçant (Monflanquin)
		ÉVRARD	Frédérique	Hébergeur (Castillonnès)
		JOURDAN	Maité	Hébergeur (Castillonnès)
		KEMPEN	Véronique	Hébergeur (Cancon)
		LEVEAU	Jean-Yves	Commerçant (Villeréal)
		PALAZY	Frédéric	Professionnel du tourisme (Monflanquin)
		ROIRE	Carole	Bénévole
		RUMEAU	Marie-Ange	Hébergeur (Villeréal)
Élus Communautaires Désignés par la Communauté de Communes des Bastides en Haut- Agenais Périgord	CANCON	PAYERAS	Brigitte	Vice-Présidente Tourisme CCBHAP/Maire de Beaugas
		PICHARD	Elisabeth	Maire de Cancon
	CASTILLONNÈS	LABONNE	Isabelle	Maire de Lougratte
		SICAUD	Pierre	Maire de Castillonnès
	MONFLANQUIN	FOUNAUD-VEYSSET	Nathalie	Maire de Monflanquin
		TEYSSÉDOU	Adrien	Maire de Gavaudun
	VILLERÉAL	CAMINADE	Jean-Jacques	Maire de Villeréal
		GOUYOU	Alain	Maire de Parranquet

SYNTHÈSE DES MISSIONS



BRUNO
Directeur

*L'accueil est une mission transversale
à l'ensemble de l'équipe.*



ADELINE
Guide
conférencière
& Médiatrice
culturelle



CAMILLE
Communication
& Promotion



CARINE
Partenaires &
SIRTAQUI



CHLOÉ
Animations &
Communication



LAURE
Ressources
humaines & Suivi
accueil et qualité



ROMAIN
Partenaires &
Accueil hors les murs

LE PLAN D' ACTIONS 2023

L'accueil et l'information

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION – **DANS LES BUREAUX**

Suppression des vitres de protection « Covid » dans les BIT de Monflanquin et de Villeréal.

BIT DE VILLERÉAL :

- **Réaménagement des étagères** derrière le comptoir de l'accueil pour favoriser un stockage plus important de documentation.
- Intégration de **produits supplémentaires à la vente** dans la vitrine.

BIT DE MONFLANQUIN :

- **Développement d'un espace expo-vente** pour une valorisation des producteurs du terroir et des artisans d'art. Renvoi vers les partenaires de l'OTCB.

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION – **SUR LE TERRAIN**

SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION – SADI



Maintien des **Accueils Hors les Murs**, en tenant compte des flux touristiques.

Volonté de déploiement de **nouveaux RIT**.

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION – **SUR LE TERRAIN**

LIEUX D'ACCUEIL HORS LES MURS :

CANCON

NOUVEAUTÉ

- Marché de Cancon – Le lundi matin
- Comice Agricole de Cancon – Le dernier lundi de juillet, à la place du marché de Cancon

CASTILLONNÈS

- Marché de Castillonnès – Le mardi matin
- Rody Chocolaterie – 1 fois par semaine en été et 1 présence durant les vacances de la Toussaint.
- Soirées Gourmandes de Castillonnès – Présences sur les périodes les plus fréquentées.

GAVAUDUN

Médiévales de Gavaudun.

LOUGRATTE

Lac de Lougratte – Repenser la formule de notre présence et des informations diffusées

VILLERÉAL

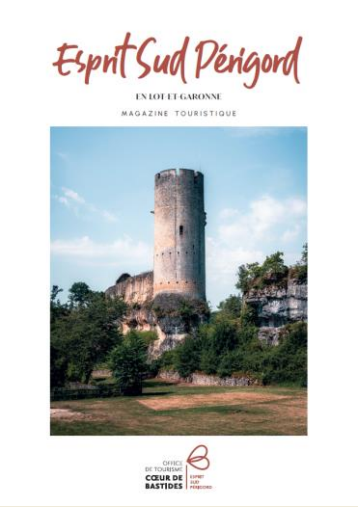
NOUVEAUTÉ

Accueil sur le Camping de Fonrives à Rives – En été
Fête du cheval à Villeréal – Fin septembre

LE PLAN D'ACTION 2023

Communication / promotion

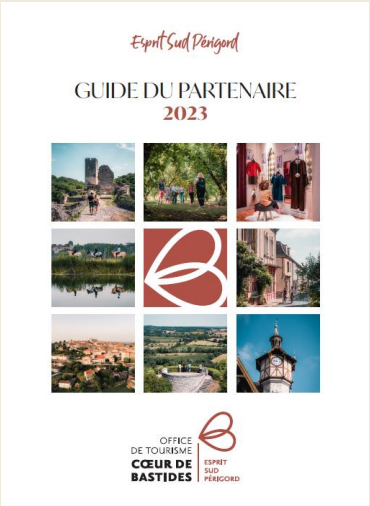
PROMOTION / COMMUNICATION – LES ÉDITIONS INTERNES



12 000 exemplaires
avec 4 pages enfants



16 000 exemplaires



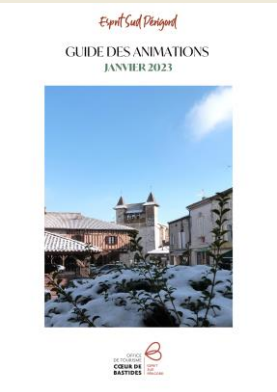
Réalisé en interne



Fiches hébergement
à la demande



Guide des activités à l'année à la
demande, édités en septembre



Programmes d'activités
mensuels



6 000 exemplaires

Réintroduction
du Guide de
l'Habitant, en
collaboration
avec la
CCBHAP

PROMOTION / COMMUNICATION – LES ÉDITIONS COLLABORATIVES

Cancon

MONBAHUS

OFFICE
DE TOURISME
CŒUR DE BASTIDES

OFFICE DE TOURISME CŒUR DE BASTIDES * Place des Arcades - 47150 MONFLANQUIN

+33(0)5 53 36 40 19 • contact@coeurdebastides.com • www.coeurdebastides.com • f Tourismes Cœur de Bastides

CANCON

Cancon,bourg central,fondé au XIII^e siècle par le seigneur de Madallan.A partir du XIV^e siècle,le village s'est développé par l'évolution agricole : production de pruneaux,développement des vignes de réputation régionale,céréales,aujourd'hui noisettes.

CANCON

Cancon is a late-medieval village dating from the 13th century. From the 15th century, the village was very marked by the agricultural evolution: orchards, farming (notable markets known all over the region): cereals. Nowadays, Cancon is the French hazelnut capital!

1 LE SITE DU CHÂTEAU

The remnants of an old tower

A l'origine, le château, entouré de remparts (encore visibles sur endroits comportant à tour). Il en reste que les vestiges d'une actuellement. Vous bénéficiez de la hauteur d'un point de vue remarquable sur les cultures de vergers, la polyculture et le village de Cancon.

Originally, the castle was surrounded by ramparts (still visible in places) and had 4 towers. Only ruins of a tower remain today. From the hilltop you can admire the panoramic view of the orchards, mixed farming and the village of Cancon.

2 LA PLACE DES MARIONNIERS

Square of the Horse Chestnut Tree

Elle fut le centre vital du bourg jusqu'à la fin du XIX^e. Il subsiste encore des maisons à colombages. Il était le centre économique du village au milieu du 19^e siècle. Half-timbered houses still remain.

3 LA MÉDIATHÈQUE INTERCOMMUNALE

The Public Library

Elle a été construite en 2012 sur les ruines d'un rempart du vieux village. Elle porte le nom de l'architecte Fernand Pouillon né à Cancon en 1912.

It was built in 2012 on the ruins of a rampart of the medieval village. It bears the name of the architect Fernand Pouillon who was born in Cancon in 1912.

4 LE LAVOIR NON COUVERT

The uncovered wash house

Construit en 1840, au lieu-dit « Le Dôme », il était le témoin de biens des cancons de Cancon ! Actuellement, on peut y accéder par un tunnel piéton creusé sous Cancon vers les fermes Villeneuve sur Lot - Folygères inaugurées en 1925 mais utilise pendant quelques années seulement.

Built in 1840, in the locality « Le Dôme », it remained as a witness of the good life of the Cancons of Cancon ! Today, it can be reached by a pedestrian tunnel dug under the old railway station Villeneuve sur Lot - Folygères inaugurated in 1925. It was used for a few years only.

5 LA GARE DES TRAMWAYS

The Tram Station

De 1927 à 1929, une ligne de chemin de fer à voie étroite, dite « Tramway » reliant de Tournon, passait par Cancon, Monflanquin et Villalat.

From 1927 till 1929, a narrow-gauge rail line, called « Tramways » from Tournon and passed by Cancon, Monflanquin and Villalat.

6 LA HALLE DU MARCHÉ

The Butard-type hall

Cet type Butard, elle représente l'architecture métallique des constructions du XX^e siècle. Toujours utilisée, elle est le centre des animations du village : marchés du lundi matin, soirées festives...

This Butard-type hall represents the metal construction of the 20th century. Still in use today, this is the economic and social center of the village with markets every Monday morning, festive evenings...

7 LES BALCONS

Balconies

Lavez les yeux, vous remarquez de nombreux balcons ouvragés. De l'un d'eux, Lamartine en 1848, a harangué la foule pour les premières élections présidentielles.

Wash your eyes! You will notice numerous ornate balconies. From one of them, Lamartine spoke to the crowd for the first presidential elections, in 1848.

8 L'EGLISE

The church

Inaugurée en 1977, elle représente l'architecture contemporaine. Elle renferme une sculpture en bois et des vitraux modernes, un autel et un baptême en pierre du Gort.

Inaugured in 1977, it represents contemporary architecture. The church contains a wooden sculpture and modern stained-glass windows, an altar and a baptismal made with opaline of Gort.

9 LA MAISON DES ASSOCIATIONS ET LA CHAPELLE

House of associations and the chapel

A l'origine, hospice pour indigents et école de filles, elle fut construite grâce à une souscription auprès des canconsais et à une manifestation de bienfaisance du poète agnès Jamin. Actuellement, la chapelle accueille des expositions de peinture, sculptures...

Originally, it was a home for needy before becoming a girls' school. It was built thanks to a subscription made by the inhabitants of Cancon thanks to a charity demonstration of the poet Jeanne, born in Agn. Today, exhibitions of paintings and sculptures take place in the chapel.

10 L'EGLISE DE MILHAC

The church of Milhac

A 2 km au nord de Cancon, sur le Chemin de Saint Jacques de Compostelle, est située l'église de Milhac.

The church of Milhac is situated at 2 km of the North of Cancon, on the Pilgrim's way to Santiago de Compostela.

* Maison / Town hall • WC public / Public toilet • Parking / Car park • Children's playground / Dettors' target • Guided afternoon / ICHM heritage

[illegible]

PROMOTION / COMMUNICATION – LA PROMOTION DE L'OFFICE

- **Site web** « coeurdebastides.com ».
- **WEEBNB** : prise en charge, par l'OT, des coûts de création des calendriers synchronisés pour les disponibilités et possibilité de demande de réservation directement au prestataire.
- Renouvellement d'un **autocollant** d'adhésion à l'OTCB.
- **Guide du Lot-et-Garonne** sur le web.
- **Guide du Périgord** sur le web.
- 1 **newsletter** à l'attention des professionnels, par trimestre.
- 1 **newsletter** à l'attention des particuliers par trimestre.

NOUVEAUTÉ

- 1 **newsletter** à l'attention des membres du conseil d'administration.
- **Elloha** : réflexion sur la réservation pour les professionnels du tourisme et des loisirs.
- **Instagram** : la création de vidéos « Reels ».
- Développement de la **photothèque** en interne.

PROMOTION / COMMUNICATION – LA PROMOTION DU MUSÉE



- Spots sur radio 4 (5/6 messages/jour sur 25 jours).
- Encart publicitaire à l'office de tourisme de Monpazier.



Accueil L'histoire du Musée - Visitez le Musée - Contactez-nous



LE MUSÉE DES BASTIDES DE MONFLANQUIN

Entrez dans le monde fascinant des Bastides

Le Musée des Bastides vous ouvre ses portes, pour une immersion dans l'Histoire : entrez dans le monde fascinant des Bastides ! Venez découvrir la création de ces villes, en solo, en famille ou entre amis : au Musée, il y en a pour tous les âges.

Découvrir



NOUVEAUTÉ

- Refonte du **site internet du Musée des Bastides**.
- Refonte du site internet de l'**Escape Game « Le 13^{ème} Jeu »**.

MÉDIATION CULTURELLE – **VALORISATION DU MUSÉE DES BASTIDES**

- **Visite guidée** de la Bastide de Villereal cet été.
- Poursuite de **visites guidées et des ateliers** liés au Musée des Bastides.
- Poursuite de la **gestion de l'Escape Game** « Le 13^{ème} Jeu ».
- Poursuite des visites dans le cadre des **événements nationaux** : Nuit des Musées, JEP, JNA, etc.
- Réflexion à porter avec Élisabeth PICHARD, Maire de Cancon, et Pierre SICAUD, Maire de Castillonès pour une **collaboration apaisée pour des visites des communes**.

NOUVEAUTÉ

- Dans le cadre de la **Commission Musée**, création d'une salle de consultation d'ouvrages thématiques sur les bastides et l'histoire locale.

MÉDIATION CULTURELLE – **VALORISATION DU MUSÉE DES BASTIDES**

- **Prise de contact afin d'étudier les collaborations** envisageables avec l'Association des Bastides du Lot-et-Garonne et la Fédération des Bastides d'Aquitaine dans le but de développer la valorisation du patrimoine et d'élargir la notoriété du Musée des Bastides à un échelon départemental et régional.
- **Renouvellement de la Convention Éducative avec le Conseil Départemental** (accueil de collégiens).

NOUVEAUTÉ

- **Création d'un nouvel itinéraire « Les Manuscrit Médiévaux »** en collaboration avec les Archives Départementales, pour intégrer l'atelier « Charte de Coutume » à la Convention éducative.
- Inscription du Musée des Bastides dans le **Pass-Culture « Collège »**.
- **Démarchage d'autocaristes** pour l'accueil de groupes.
- **Préparation d'un partenariat avec « l'École Bleue »** (muséographie, scénographie) de Paris pour recueillir des projets de scénographie innovants.

COMMERCIALISATION ET RÉSERVATION



- **WEEBNB** dont le financement sera assuré par l'OTCB, encore cette année.

NOUVEAUTÉ

- **Billetterie Chez Tonton**
- **Billetterie Janouille** (de juin à septembre).
- **Vide-greniers Villeréal** (collaboration en cours d'évolution).
- **Tennis de Villeréal** : réservation des courts.
- **Billetterie Walygator et Aqualand**.
- Prise de **réservation sans paiement à l'OT** :
 - Repas courses hippiques Villeréal
 - Repas comité des fêtes de Castillonnès
 - Promenades gourmandes de Cancon
 - Concert à la chapelle de Parisot
 - Les Mercredis de la Bastide de Castillonnès (en réflexion)

RELATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES

- **Poursuite des visites d'hébergeurs** pour des conseils aux nouveaux adhérents, pour une aide au classement...
- **Accueil des responsables** des Labels Gîtes de France et de Clévacances.
- **Accompagnement pour l'aide à l'utilisation des outils** chez les hébergeurs ou par téléphone :
 - Weebnb.
 - 3D Ouest (gestion dématérialisée de la taxe de séjour auprès des particuliers et des plateformes de réservation Booking, Airbnb, Gîtes de France ...).
 - Extranet de SIRTAQUI.
- **Mise en ligne des offres d'emplois** des prestataires sur le site « coeurdebastides.com », sur les réseaux sociaux et en affichage à l'extérieur des BIT.

NOUVEAUTÉ

- Inciter **les restaurateurs à la traduction en anglais de leurs menus**.
- **Poursuite et développement des relations** avec les socio-professionnels :
 - Création de **2 rencontres « socio-professionnels »** afin de créer des synergies entre l'OTCB et ses prestataires et faciliter une meilleure connaissance de leur territoire :
 - Mardi 9 mai : **éductour**, à l'attention de tous les partenaires, axé sur les communes de Cancon et de Castillonès.
 - Début octobre organisation des « **Rencontres du Tourisme** » avec des tables rondes sur une thématique à définir.
- Mise en œuvre de **journées de « formation »** à l'attention des personnels du Camping Château de Fonrives (Marvilla Parks). Présence de l'OTCB, lors des accueils hebdomadaires.

QUALITÉ, CLASSEMENT ET FONCTIONNEMENT INTERNE

GESTION DE LA RELATION CLIENT :

- Poursuite de la mise à jour et de la mise en place d'outils dans le cadre de la **démarche qualité**.

NOUVEAUTÉ

PROJETS QUALITÉ :

- Élaboration du dossier pour la **labellisation de "Commune Touristique"** de la Commune de Monflanquin.
- Préparation **du reclassement de l'Office de Tourisme Cœur de Bastides**.
- Audit à venir avec le référent de l'ADRT47, dans l'objectif du **label « Tourisme et Handicap »**.

GESTION DES ADHÉRENTS :

- Élaboration d'une **méthodologie de classification** et de **gestion interne des adhérents potentiels**.

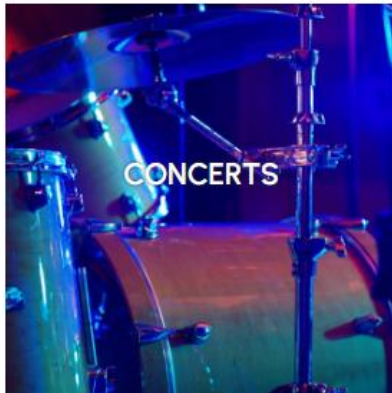
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES – FORMATIONS :

- Regroupement de l'ensemble du personnel permanent dans un **back-office commun**.
- **Suppression du poste de saisonnier pour des raisons budgétaires**,
- Formations : « Accueillir et orienter les personnes en situation de handicap ». RH, Excel, Langues, etc.
- Eductours équipe, pour la connaissance du territoire

PARTENARIATS

- **Participation à la réflexion de la Commune de Gavaudun** sur la mise en place d'un projet global et réinvestissement du patrimoine communal.
- Échanges autour de la **gestion touristique du Château de Gavaudun**.
- **Accueil d'une journée de la MONA** sur les territoires de la Nouvelle-Aquitaine (à Monflanquin le 23/01).
- Partenariat **ADRT 47 / Offices de Tourisme du 47 avec l'Aéroport de Bergerac** : mise à disposition de Guides Touristiques tout au long de la saison.
- Prises de contacts pour des **partenariats ponctuels avec les Offices de Tourisme de Monpazier et d'Eymet / Issigeac**.

OBSERVATOIRE



- Réactualisation du SADI.
- Élaboration de diagnostics relatifs aux **supports numériques de communication** (Site internet, Réseaux sociaux, newsletters...).
- Refonte de l'**observatoire des animations**.
- **Enquête** chaque année en vue du bilan de saison auprès des **socio-professionnels**

VOTE DU PLAN D' ACTIONS 2023

Marlène FIEREMANS,
Présidente de l'Office de Tourisme

LE BUDGET PREVISIONNEL 2023

Les dépenses et les recettes

DÉPENSES

DEPENSES	LIBELLÉ	BUDGET PRÉVISIONNEL 2022	BUDGET RÉALISÉ 2022	BUDGET PRÉVISIONNEL 2023
60	ACHATS (sauf 603) charges à caractère général	29 300,00	18 277,01	14 400,00
602	Achats stockés	9 900,00	8 223,26	6 750,00
603	Variation des stocks (approvisionnement et marchandises)	0,00	49,56	0,00
604	Achats d'étude et de prestations de services (non lucratif)	3 500,00	893,40	500,00
605	Achats de matériel, équipements et travaux	4 500,00	0,00	1 500,00
606	Achats non stockés de matière et fournitures	9 400,00	7 981,51	4 650,00
607	Achat de marchandises - boutique	2 000,00	1 129,28	1 000,00
61	Autres charges externes	29 670,00	22 111,87	31 020,00
611	Sous-traitance (lucratif)	4 800,00	2 808,00	2 900,00
612	Redevance de crédit bail	8 700,00	6 920,85	6 200,00
613	Locations	4 100,00	2 608,35	6 200,00
614	Charges locatives et de copropriété	0,00	0,00	4 200,00
615	Entretien et réparations	8 910,00	6 744,76	7 820,00
616	Primes d'assurances	3 100,00	2 970,21	3 500,00
618	Divers	60,00	59,70	200,00
62	Autres services extérieurs	66 823,00	71 222,41	48 210,00
621	Personnel extérieur à l'entreprise	6 000,00	7 548,03	5 000,00
622	Honoraires	5 500,00	5 629,84	4 200,00
623	Publicité, publications, relations publiques	41 473,00	44 629,11	25 320,00
625	Déplacements, missions et réceptions	5 500,00	4 361,13	5 000,00
626	Frais postaux et frais de télécommunications	6 200,00	6 649,86	6 260,00
627	Services bancaires et assimilés	350,00	335,55	230,00
628	Cotisations	1 800,00	2 068,89	2 200,00
63	Impôts, taxes et versements assimilés	3 025,00	1 416,13	1 440,00
633	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes)	2 300,00	1 239,84	1 240,00
635	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administrations des impôts)	725,00	176,29	200,00
64	Charges de personnel	228 000,00	233 941,01	255 200,00
65	Autres charges de gestion courante	5 550,00	7 586,20	5 150,00
66	Charges financières	280,00	0,00	0,00
661	Charges d'intérêts (frais bancaires)	280,00	0,00	0,00
68	Dotations aux amortissements et aux provisions	0,00	2 492,62	0,00
681	Charges d'exploitation - dépenses imprévues	0,00	2 492,62	0,00
TOTAL		362 248,00	357 047,25	355 420,00

LE BUDGET PRÉVISIONNEL 2023

RECETTES

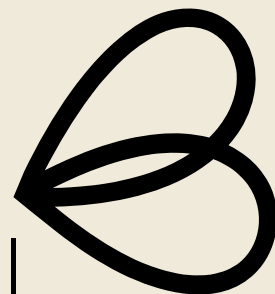
RECETTES	LIBELLÉ	BUDGET PRÉVISIONNEL 2022	BUDGET RÉALISÉ 2022	BUDGET PRÉVISIONNEL 2023
70	Vente de produits fabriqués, prestations de services, marchandises	40 450,00	235 342,36	312 450,00
706	Prestations de services	33 000,00	230 584,25	305 250,00
707	Vente de marchandises	7 450,00	4 758,11	7 200,00
74	Subventions d'exploitation	270 000,00	67 500,00	0,00
741	Subvention CCBHAP	270 000,00	67 500,00	
75	Autres produits de gestion courante	3 900,00	3 752,38	3 950,00
756	Cotisations	3 900,00	3 745,00	3 950,00
758	Produits divers de gestion courante	0,00	7,38	0,00
76	Produits financiers	0,00	858,52	400,00
764	Revenus des valeurs mobilières de placement	0,00	858,52	400,00
77	Produits exceptionnels	0,00	938,50	0,00
771	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	0,00	938,50	0,00
79	Transfert de charges	0,00	768,09	0,00
TOTAL		314 350,00	309 159,85	316 800,00
Écart (Bénéfice ou Déficit)		-48 298,00	-47 887,40	-38 620,00
Fonds Propres		142 707,45	142 707,45	94 820,05
Fonds Propres après affectation du bénéfice (+) ou du déficit (-)		94 409,45	94 820,05	56 200,05

VOTE DU BUDGET PREVISIONNEL 2023

Marlène FIEREMANS,
Présidente de l'Office de Tourisme

MERCI DE VOTRE PRÉSENCE !

OFFICE
DE TOURISME
**CŒUR DE
BASTIDES**



ESPRIT
SUD
PÉRIGORD



Bastides en Haut-Agenais Périgord
Communauté de communes



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**