

www.coeursudouest-tourisme.com

Coeur
Sud-Ouest

*Marciac
Madiran
St Mont*

L'Office de Tourisme

Qui sommes-nous ?

Le Pays du Val d'Adour,
on en parle avec le Cœur Sud-Ouest

www.coeursudouest-tourisme.com

Coeur Sud-Ouest

*Marciac
Madiran
St Mont*



Sommaire

La destination touristique Cœur Sud-Ouest
L'association Office de Tourisme du Pays du Val d'Adour
La stratégie, les missions
L'équipe de l'Office
Les chiffres clés 2024

www.coeursudouest-tourisme.com

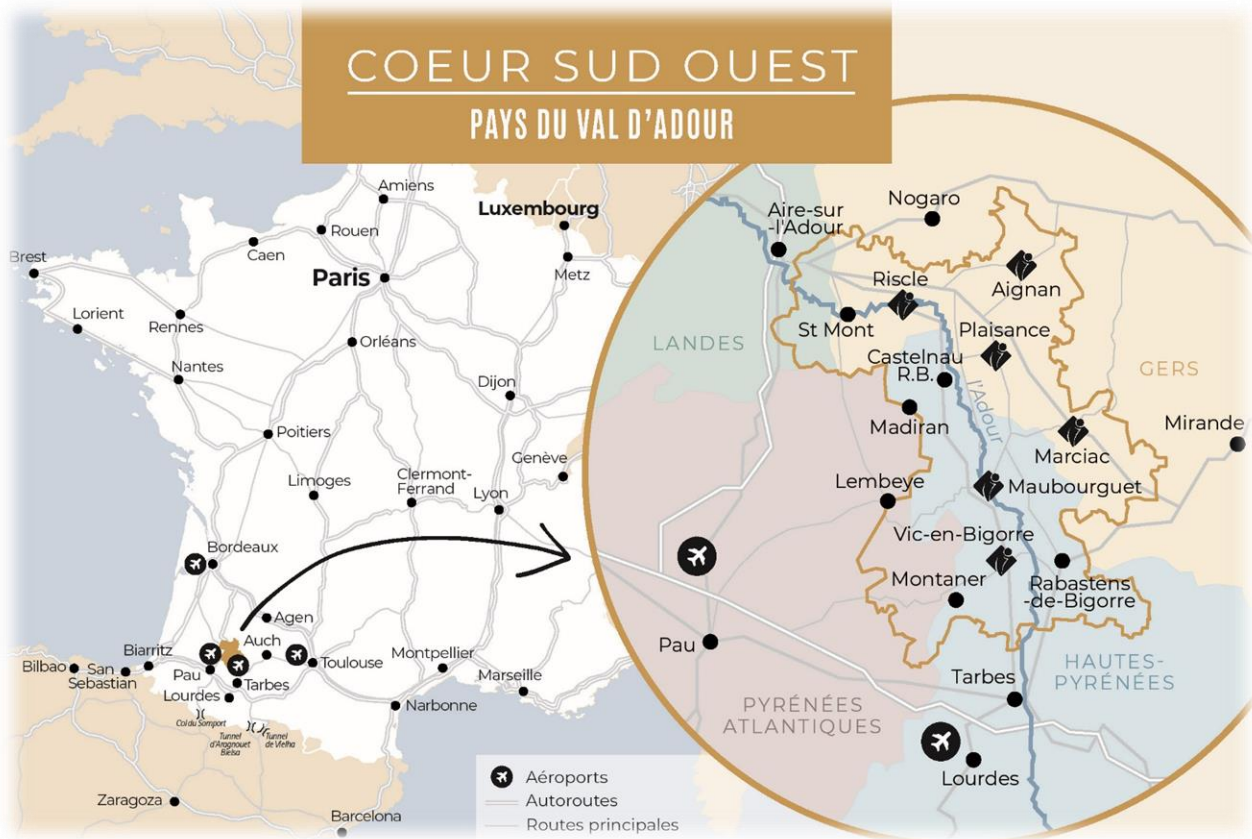


La destination touristique Coeur Sud-Ouest

Le périmètre de compétence de l'Office
Les repères économiques
Les marqueurs touristiques forts
Une destination labellisée

Le périmètre de compétence de l'Office de Tourisme

COEUR SUD OUEST PAYS DU VAL D'ADOUR



La zone d'intervention de l'Office de Tourisme correspond au périmètre géographique de sa collectivité de tutelle le PETR du Pays du Val d'Adour [compétence tourisme]

● Des partenariats et des actions au-delà de l'échelle territoriale grâce à des conventionnements.

37 560 Habitants

125 Communes

3 Communautés de communes

Adour Madiran, Armagnac Adour, Bastides et Vallons du Gers

3 Départements

Gers, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Atlantiques

2 Régions

Occitanie, Nouvelle Aquitaine

7 Bourgs-centres

Aignan, Marciac, Maubourguet, Plaisance, Rabastens, Riscle, Vic-en-Bigorre

Les repères économiques

L'hébergement touristique

4 852

Lits marchands

9 131

Lits non marchands

[résidences secondaires]

306 720

Nuitées marchandes estimées *

509 025

Estimation des nuitées non marchandes **

815 745

Estimation des nuitées totales (approche)

433

Estimation du nb d'emplois directs*** (3,76% des emplois sur la zone)

45 009 540 €

Estimation du poids économique****

Sources & Définitions :

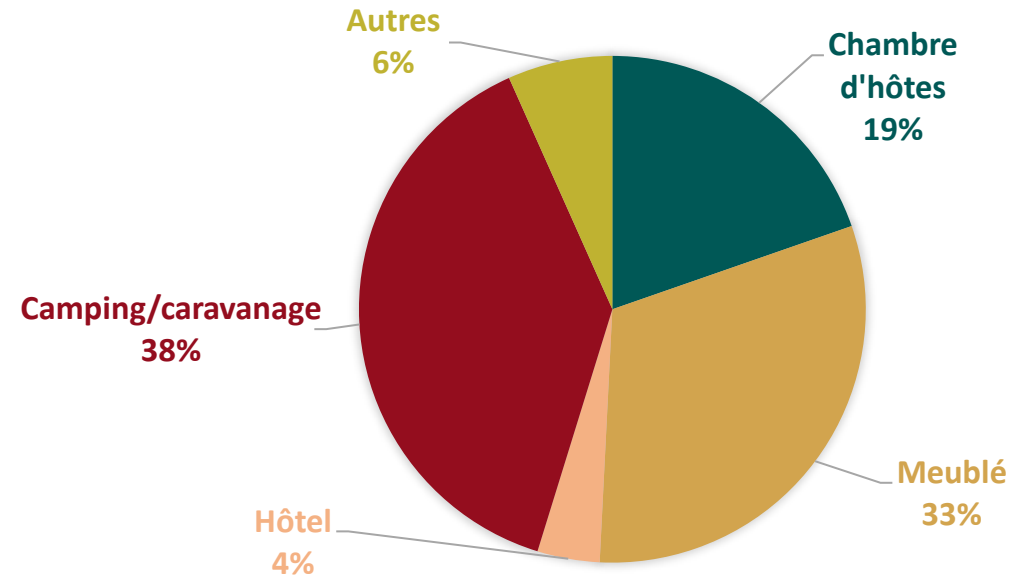
* Approche des nuitées avec un taux d'ouverture et d'occupation de référence en 2023

** Mémento du tourisme DGE : nuitées marchandes X2 (chiffres 2023)

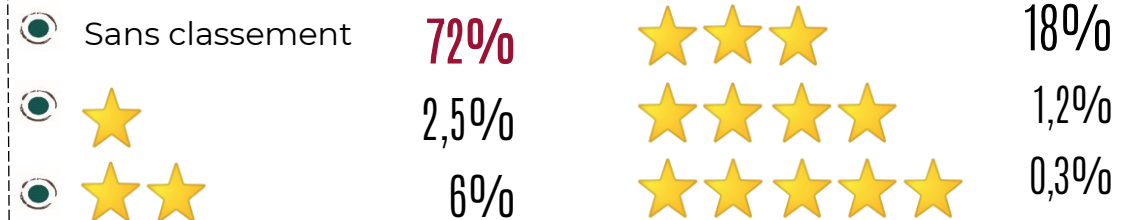
*** DGE-Mémento du Tourisme 2019 (chiffres 2023)

**** Kantar 2018 : dépenses moyennes/jour/personnes en secteur marchand et non marchand

Répartition des lits par type d'hébergement



Le classement des hébergements (hors chambre d'hôtes)



Les repères économiques

L'offre culturelle et de loisirs



Oenotourisme

6 Appellations viticoles

Madiran, Pacherenc de Vic Bilh, Saint Mont, Armagnac, Floc de Gascogne, Côtes de Gascogne

65 Domaines viticoles



Le Patrimoine

3 Sites monumentaux majeurs

Château de Montaner, Abbaye de Saint Sever de Rustan, Tour de Termes d'Armagnac

190 Curiosités patrimoniales



Saison culturelle

3 Salles de spectacles

L'Astrada, le Théâtre des 7 Chandelles, Spirale



Un riche Évènementiel

1 Festival international

Jazz In Marciac

1 358 Fêtes & Manifestations

Autour de l'histoire, de la gastronomie, du jeu, du spectacle vivant...



Detente - ludique

170 Équipements de loisirs

Autour des animaux, insolite, sensations, aquatique...

Les marqueurs touristiques forts de la destination



Œnotourisme, des AOC d'exception



Grand Site de Marciac & son festival de Jazz



Une histoire forte à découvrir



Itinérance douce



Des paysages qui invitent à l'évasion



Une gastronomie reconnue

Une destination labellisée



MARCIAC



MARCIAC
PLAISANCE



MARCIAC
RISCLE



les bons
crus
D'ARTAGNAN®

DESTINATION
TOURISTIQUE ET VITICOLE



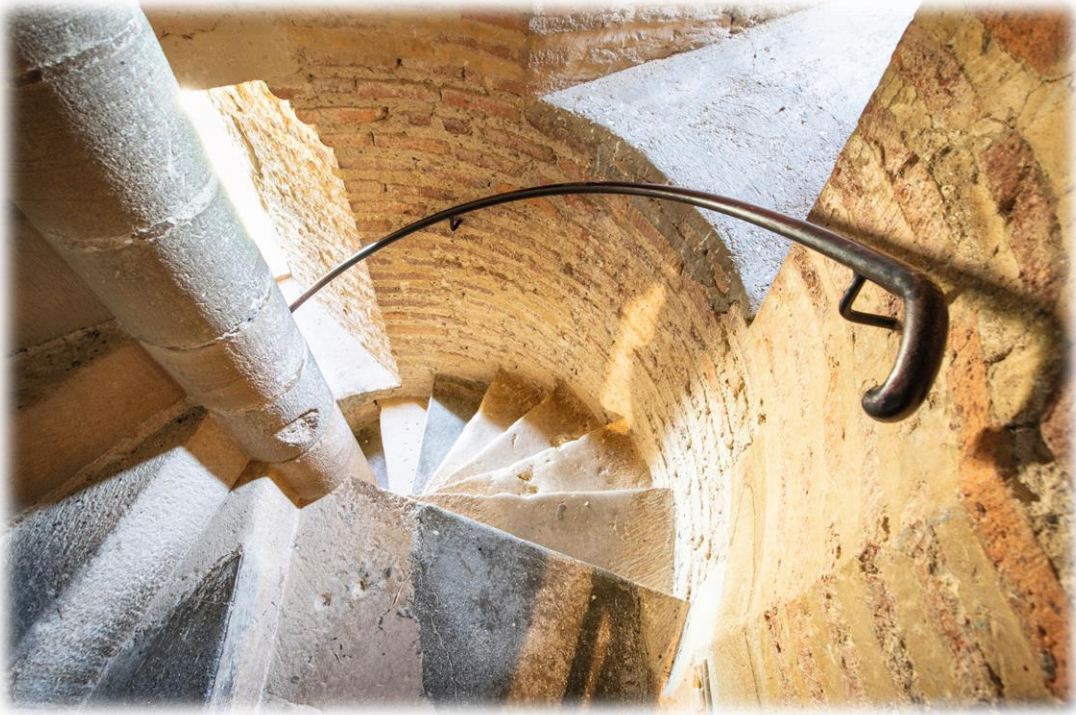
MARCIAC



VIC-EN-BIGORRE
MAUBOURGUET



www.coeursudouest-tourisme.com



L'association, son fonctionnement

Une organisation partenariale
Nos labels et Marques
L'environnement territorial

Nos labels et Marques



Marque Qualité



En catégorie I



4 déficiences

BIT Marciac et Maubourguet



**Organisme agréé
de classement des meublés**



**Immatriculation
opérateurs de voyages et
de séjours**



**Animateur de randonnée
de proximité**



**Service commercialisation -
séjours**



**Labellisation pour
événementiel Festivignes**

L'environnement institutionnel



L'Office de Tourisme agit dans le cadre des institutions locales et territoriales qui définissent son périmètre d'actions



La stratégie, Les missions

■ Pôle accueil-parcours client

■ Pôle promo-communication

■ Pôle commercialisation

■ Pôle animation du réseau socio professionnel

■ Pôle développement-événementiel

■ Pôle Support-Qualité

Pôle accueil, parcours client

Le schéma d'accueil et de diffusion de l'information



**Intégrer les habitants
à la stratégie d'accueil**

i 3 Bureaux permanents

♥ Marciac

ouvert toute l'année
[6j/semaine et 7/7 pendant JIM]

♥ Maubourguet

ouvert de mars à novembre
[5j/semaine]

♥ Riscle

ouvert de mars à novembre
[4j/semaine]

i 2 Points info permanents

♥ France Services Vic et Rabastens

ouverts toute l'année



Accueils déportés saisonniers

♥ Juillet-août



Accueil mobile sur les manifestations phares de la destination



Relais d'informations chez nos ambassadeurs



Jeunes volontaires en service civique pour la médiation auprès des habitants

Pôle accueil, parcours client

La Gestion Relation Client

L'Office de Tourisme
fidélise les clients
sur la destination



L'Office de Tourisme qualifie et identifie les clients et leurs attentes :

- Profil de clients [type, origine, durée séjours]
- Demandes récurrentes
- Primo visiteur ou fidèle...

POUR



- ♥ Adapter et personnaliser les produits & services
- ♥ Séduire et inciter à l'achat
- ♥ Bâtir une relation profitable sur le long terme.

Le client aujourd'hui

- Veut tout, tout de suite
- Attend qu'on lui facilite la vie
- Veut être traité comme un VIP



24 137 Visiteurs

5 677 Prospects

Pôle promotion, communication, marketing

Les multiples vecteurs de communication de l'Office



Les éditions - le Print

- ♥ Guides touristiques
- ♥ Carte œnotouristique
- ♥ Affiches et bâches promotionnelles

Les supports numériques

- ♥ Site internet www.coeursudouest-tourisme.com
- ♥ Réseaux sociaux @coeursudouesttourisme
- ♥ Newsletters
- ♥ Les systèmes d'informations touristiques départementaux et régionaux

Les plans média

- ♥ Parutions dans la Presse Régionale et Magazines
- ♥ Radio & TV régionales
- ♥ Candidatures pour des productions TV nationales

Pôle Commercialisation

Communiquer par le produit - les séjours clés en main de l'Office



Développer
la notoriété
& l'image
de la destination

● Une gamme de séjours packagés au catalogue



Caves & châteaux



Sérénité, slow tourisme



Entre amis, en tribu



Festival & culture



En amoureux

● Les séjours à la carte

Le service de commercialisation de l'Office concocte également des séjours pour ses clients à la demande, au gré de leurs envies.

sejours.coeursudouest-tourisme.com

Pôle Commercialisation

Service hébergement chez l'habitant pendant Jazz In Marciac

Faciliter l'hébergement
des professionnels
du festival



Le niveau de fréquentation de Jazz in Marciac sature l'offre d'hébergement classique sur le secteur autour de Marciac. Pour éviter les dérives d'initiatives individuelles nuisant à la manifestation comme à l'image de la destination, l'Office de Tourisme commercialise un parc de chambres chez l'habitant.



38

Propriétaires

97

Chambres



70%

taux d'occupation en 2024

L'offre billetterie

Développer des solutions pour aider les professionnels



Une solution
de vente

- Un service dédié à la vente de billets pour les organisateurs d'évènements ou les associations,



- Une solution de vente en ligne (Elloha) ou aux comptoirs de nos offices du tourisme.

Pôle Commercialisation

“ Shopper ” dans l'espace Boutique de l'Office de Tourisme à MARCIAC



Une boutique
de destination

 Une vitrine des savoir-faire locaux

 Des idées cadeaux/souvenirs

- 
- Produits locaux et gourmands
 - Produits artisanaux
 - Produits identitaires à la destination

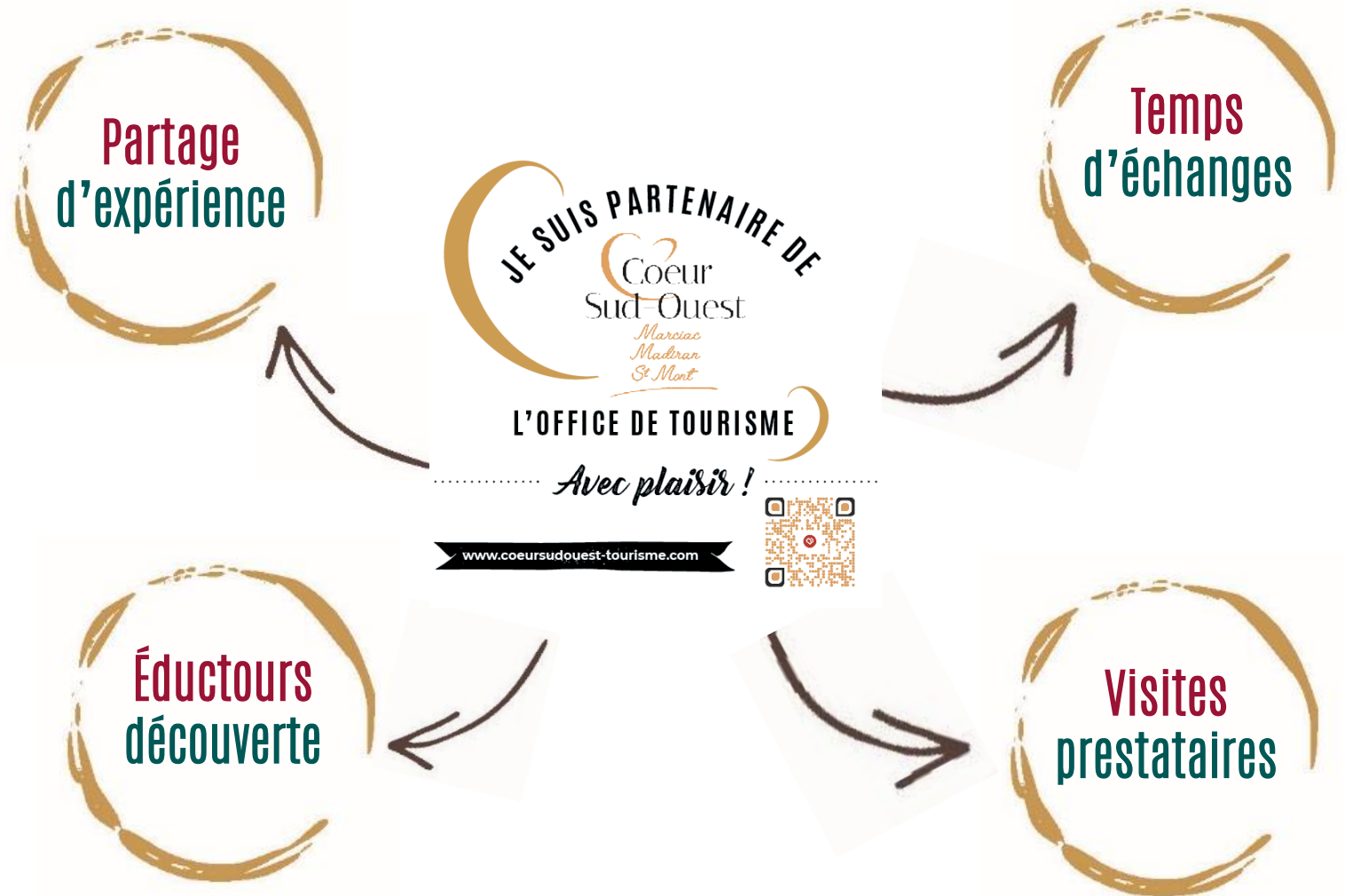
Dans le cadre de notre démarche de tourisme responsable, une attention particulière est portée sur le choix des produits commercialisés en boutique. Les producteurs sont majoritairement locaux et utilisent des matières et des process de **développement durable**.

Pôle animation du réseau socio-professionnel

L'Office tête de réseau, partenaire incontournable des professionnels locaux



Fédérer
Valoriser
Tisser du lien



Pôle animation du réseau socio-professionnel

La montée en gamme des partenaires, fer de lance des actions de l'Office

Conseil
Expertise
Accompagnement



Le marketing, le tourisme digital, la satisfaction client,
le développement de l'offre

- Accompagnement personnalisé des porteurs de projet
- Ateliers collectifs et personnalisés de professionnalisation
- Suivi de la labellisation Vignobles et Découvertes
- Organisme de classement en meublés de tourisme

Pôle développement, évènementiel

Les projets structurants collaboratifs >> orientations stratégiques



Fédérer les initiatives autour de projets de développement structurant, s'inscrivant dans un positionnement de destination attractive

● Grand Site Occitanie - Marciac

- 👉 Accompagner le contrat de territoire touristique et culturel pour rayonner sur toute la destination Cœur Sud-Ouest et au-delà du territoire du Pays du Val d'Adour.

● La politique œnotouristique

- 👉 Accompagner une dynamique collective - Fédérer les filières autour de projets communs,
- 👉 Accompagner la montée en gamme : déploiement et animation du label Vignobles & Découvertes,
- 👉 Commercialisation de produits œnotouristiques.

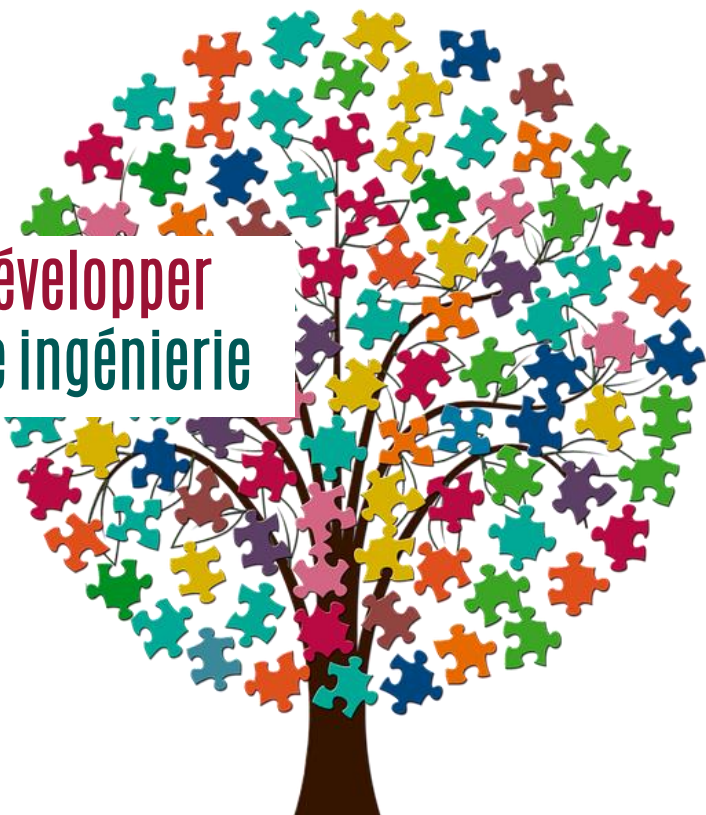
● Le tourisme durable et responsable

- 👉 Construire un positionnement de destination dans le cadre du Green New Deal,
- 👉 Structurer le positionnement Slow tourisme de la destination autour de la marque Terra Gers®.

Pôle développement, évènementiel

Les projets structurants collaboratifs >> orientations stratégiques

Développer
une ingénierie



Fédérer les initiatives autour de projets de développement structurant, s'inscrivant dans un positionnement de destination attractive

● L'itinérance

- 👉 Mise en tourisme & digitalisation de l'offre d'itinérance existante [sentiers, chemin de Saint Jacques, sentier de l'Adour...]
- 👉 Animation de parcours de randonnée œno « La Madi'rando »
- 👉 Dynamisation d'offres touristiques d'itinérance douce
- 👉 Collaboration au projet d'extension du Vélorail de Nogaro

● La valorisation du patrimoine

Sites majeurs

Mise en avant des sites majeurs Patrimoine Historique

Églises peintes

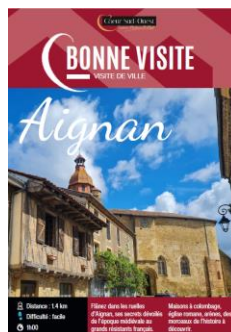
Rando patrimoine avec visite découverte dans le Montanérès

Marciac la Créative

Promenade poétique de découvertes artistiques -
Communication et organisation de visites guidées

Bonnes Visites

Création d'une collection de visites de ville en autonomie
(audioguide et dépliant de visite)



Pôle développement, évènementiel

L'Office participe à l'organisation d'évènements pour booster les fréquentations de la destination



L'évènementiel levier
du développement touristique

- **Participer à la mise en œuvre de Jazz in Marciac**
 - ♥ Faire vivre une expérience singulière aux festivaliers
 - ♥ Participer à la communication du festival
 - ♥ Facilitation des recherches et réservations d'hébergement
- **Fédération des filières viticoles et des partenaires autour d'un grand RDV**
 - ♥ Évènement œnotouristique avant la haute saison
 - ♥ Fascinant week-end Vignobles & Découvertes en octobre.
>>> Dégustations, animations, randos, visites, gastronomie...
- **Conseil pour l'organisation et promotion d'animations touristiques**

Pôle Support - Qualité

Œuvrer à la montée en gamme de l'accueil et des prestations de l'Office



Une Démarche
de progrès continue

Assurer un fonctionnement correspondant aux exigences de la certification de la Marque Qualité Tourisme™ et aux critères du classement en Catégorie I

- **Harmoniser** le fonctionnement interne de l'Office de Tourisme par la rédaction et le suivi de procédures formalisées : **gérer et faire évoluer un système qualité**
- Suivre les remarques, réclamations et suggestions des visiteurs : **mise en œuvre d'indicateurs et d'outils d'écoute client, analyse, bilans qualité**
- **Être force de proposition** pour être un levier de développement du territoire : animation d'un groupe de travail sur la qualité
- Les actions de l'Office s'inscrivent dans une **politique de développement durable** : achats responsables / Circuits courts, Partenariat avec des TO tourisme durable, Boutique : produits bio, éco, HVE/ locaux et atypiques...
- L'Office de Tourisme s'attache à la prise en considération des besoins spécifiques des **personnes en situation de handicap** afin d'assurer de façon pérenne un accueil de qualité à la clientèle handicapée.

Pôle Support - Qualité

Observer les tendances et les comportements des clientèles



Regarder
étudier
surveiller



Compiler des données brutes, puis les analyser pour en faire des indicateurs qui permettront de mieux comprendre et de prendre éventuellement des décisions en conséquence.



Les thématiques de l'observation locale

- Le recensement de l'offre touristique de son territoire
- Le suivi de la fréquentation
- Les caractéristiques de ses clientèles
- Les retombées économiques
- L'image, la notoriété et l'e-réputation de son territoire



Pour chacun de ces volets, l'Office a mis en place des indicateurs et des outils pour en tirer des informations utiles pour développer ses projets.

Pôle Support – RSE

S'inscrire dans une politique territoriale
pour une destination responsable et durable



Articuler nos actions autour des 3 piliers du développement durable :

- Créer la « **richesse** » **économique, sociale et solidaire** en développant les services aux populations et en attirant des porteurs de projets ambitieux et innovants,
- Préserver la **santé environnementale** pour une qualité de vie sur notre destination (bien respirer, bien manger et boire),
- Prendre en compte les parties prenantes du territoire pour une **démocratie locale pragmatique** (les attentes de nos habitants, entreprises, associations...).



Le plan d'action de l'office du tourisme définit les priorités

www.coeursudouest-tourisme.com



L'équipe de l'Office de Tourisme

Une équipe pluridisciplinaire
Qui fait quoi à l'Office ?
L'organigramme

Une équipe pluridisciplinaire..



≡ **Emily** ≡

Lucky Luke

Elle réfléchit plus vite que son ombre !

C'est la boss ! Elle impulse et met en œuvre la stratégie touristique. Elle coordonne aussi les projets structurants de l'Office. En tant que manager elle encadre l'équipe.

Véritable chef d'orchestre, elle mène avec harmonie et sensibilité son équipe à la baguette.

Pour la joindre :
direction@coeursudouest-tourisme.com



...engagée à 100%

9 Membres d'équipe permanent

- 6 salariés de droit privé de l'association
- 3 agents de droit public mis à disposition par le PETR

2 Apprentis **en 2024**

10,30 Équivalents temps plein

5 Stagiaires accueillis **en 2024**

Qui fait quoi à l'Office ?



≡ **Amélie** ≡
Calamity Jane
La cavalière des vignobles...

En charge de l'œnotourisme, elle connaît tous les recoins de nos vignobles qu'elle parcourt à cheval ou en cani-cross. Elle sait créer l'évènement autour du vin !

Lors de ces explorations, elle ne sort jamais sans son arme. Toujours prête à dégainer ... le tire-bouchon !

Pour la joindre :
amelie.carre@coeursudouest-tourisme.com



≡ **Sandra** ≡
Huggy les bons tuyaux
Le centre de ressources,
un problème, une solution...

En charge de l'administration, de l'observatoire économique, du classement des meublés, de la taxe de séjour... Elle est aussi la graphiste interne de l'Office.

Pour se détendre après la taxe de séjour, elle déguste les vins de nos appellations... avec modération !

Pour la joindre :
administration@coeursudouest-tourisme.com



≡ **Murielle** ≡
The Author
Le syndrome de la page
blanche ne connaît pas.

Référente Promotion et Marketing, elle met en valeur nos prestataires et notre destination. À la commercialisation, elle concocte des séjours clé en main. Elle accompagne les partenaires dans leur professionnalisation.

Elle sait tout dire et écrire avec un humour décalé. Vous pouvez lui faire confiance pour construire votre histoire.

Pour la joindre :
murielle.datola@coeursudouest-tourisme.com



Qui fait quoi à l'Office ?



≡ Véronique ≡

La Yann Arthus Bertrand
La destination vous la voulez
bleue ou bien cuite ?

Référente Qualité, elle veille à l'excellence du niveau de service rendu par l'Office, notamment à l'accueil. Elle valorise notre petit patrimoine et engage des actions en faveur d'un tourisme responsable.

Écolo dans l'âme, elle a toujours un bon plan pour confectionner soi-même ses produits.

Pour la joindre :
veronique@coeursudouest-tourisme.com



≡ Carine ≡

Géraldine Laurent
Elle a le "saxo"
dans la peau !

Interlocutrice privilégiée des partenaires de l'Office, elle met les acteurs en réseau et accompagne surtout les hébergeurs. Référente de l'hébergement chez l'habitant, elle loge les festivaliers de Jazz In Marciac.

Fan de musique, elle s'entraîne pour la scène du chapiteau... à l'horizon 2050.

Pour la joindre :
hebergement@coeursudouest-tourisme.com



≡ Monique ≡

La Geek
Il existe une application
pour ça !

Elle gère l'e-tourisme de l'OT et valorise la destination sur le web [c'est elle qui crée les fameux widgets du site !]. Elle accompagne aussi les partenaires dans leurs actions numériques (e-réputation, commercialisation, site internet)...

Passionnée par les nouvelles technologies et très joueuse, elle a toujours une astuce sous le coude.

Pour la joindre :
webmaster@coeursudouest-tourisme.com



Qui fait quoi à l'Office ?



Valérie
Miss Rando
On sait comment la faire
marcher...

Incollable sur la rando, elle est naturellement la référente des activités de loisirs. Animatrice qualité, elle est en charge du développement d'une destination pour tous.

Vous voulez vous changer les idées, passez à l'OT, sa bonne humeur est communicative.

Pour la joindre :
valerie.tarride@coeursudouest-tourisme.com



Estelle
BB, l'influenceuse
Toujours au fait
des dernières news.

Ambassadrice de la destination auprès des internautes, elle anime les échanges sur les réseaux sociaux et partage ses expériences en images et vidéos. Elle est également la référente des restaurateurs.

Dans la famille " amis des bêtes ", elle est certainement la tata câline.

Pour la joindre :
estelle.vasseur@coeursudouest-tourisme.com



Kaylie
L'apprentie conseillère
"Ce que nous devons
apprendre, nous l'apprendrons
en le faisant" - Aristote

C'est notre petite étudiante ! Elle découvre notre destination et les différents métiers de l'Office de Tourisme.

Passionnée de voyages et de photos, elle fera prochainement le book de Cœur Sud-Ouest.

Pour la joindre :
kaylie.detail@coeursudouest-tourisme.com



ORGANIGRAMME

Conseil d'Administration

ACCUEIL ET PARCOURS CLIENT



PÔLE PROMO-COM/MARKETING



PÔLE DÉVELOPPEMENT

Projets structurants
Tourisme Durable
Oeno & agritourisme
Culture & Patrimoine
Itinérance douce



PÔLE COMMERCIALISATION



PÔLE ACCOMPAGNEMENT



Direction

Qualité

Support

RSE
resp. sociale des entreprises

Observation



Emily AUGADE
Directrice



Kaylie DELAIL
Alternante



Amélie BORIE
Conseillère/Référente
oeno-agritourisme



Sandra CICERO
Responsable support/
observation/classement



Murielle DATOLA
Responsable Promo-com
Commercialisation



Véronique DELESALLE
Conseillère/RAQ/RSE
Réf Culture-Patrimoine



Carine GUILLET
Réf hébergement
Partenariat / Tourisme
durable



Monique MOULIÉ
Webmaster /
Animateur numérique
de territoire



Valérie TARRIDE
Conseillère / RAQ /
Référente itinérance &
Loisirs



Estelle VASSEUR
Conseillère / Commu-
nity Manager / Réf.
Commerces & Services

www.coeursudouest-tourisme.com



l'Office de Tourisme en quelques chiffres

On nous a vus et entendus...

Sur le terrain



24 137 visiteurs*

accueillis dans nos bureaux
et sur nos stands
par nos conseillères en séjour

4 accueils mobiles
sur manifestations

92% Clientèle française

Majoritairement en provenance du Grand Sud-Ouest

66% de la clientèle de l'OT
consomme des nuitées
sur la destination

Sur la toile

@coeursudouesttourisme



48 339* Visiteurs

116 298* Pages vues



7 858* Abonnés

157 200* Couverture

Nombre de personnes ayant vu du contenu issu ou concernant la page



2 269* Abonnés

23 860* Couverture

Nombre de personnes ayant vu du contenu issu ou concernant la page

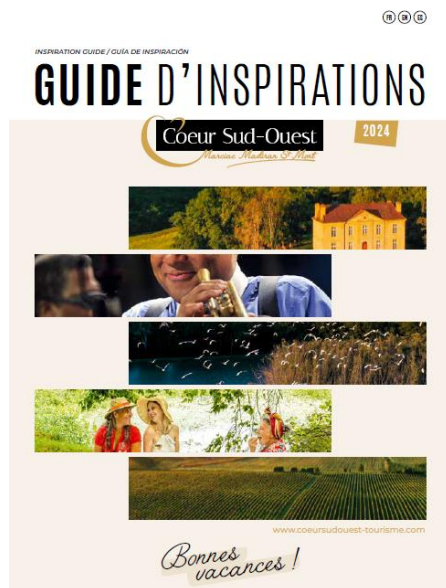


1 950* Abonnés

31%* Taux d'ouverture

On nous a vus et entendus... 👂👂👂

Nous avons diffusé



3 000 Brochures touristiques (en 2024)

8 000 Cartes œnotouristiques

2 000 Catalogues séjours (depuis 2022)

Nous avons créé



13 Supports "Print" événements et destination

Affiches, dépliants, catalogues...

Nous diffusons nos vidéos



8 Vidéos de séduction expérientielles

Sites patrimoniaux majeurs, parc de loisirs, œnotourisme

On nous a vu et entendu

Nous sommes présents



Dans la presse & les magazines

- Partenariats dans la Presse Régionale - Plusieurs publications
Guide du Gers - Yvette Magazine - Bigorre Mag - La Dépêche *(spécial guingettes du territoire)*
- Partenariats d'insertions publicitaires dans des magazines nationaux
Camping-car Mag - Le petit futé - Le Routard - Guide Michelin Grands Sites Occitanie
- Partenariats d'insertions publicitaires dans des magazines internationaux
French Property News *(Britannique)*

Sur les médias Radio

- Radio d'Artagnan - 1 émission/mois << Cœur Sud Ouest Passionnément >>
- France Bleu Béarn - Emission spéciale

On nous a vu



NHK
WORLD
from JAPAN

**Nous sommes
présents**



**RDV EN
FRANCE 2024**



Sur des salons

- **Salon Occ'Ygène**
Salon du tourisme, randonnées et loisirs au Meet (Toulouse)
- **Opération de promotion ponctuelle**
Sur un des sites de restauration d'Aibus (Toulouse)
- **Accueil et publications auprès de professionnels (en BtoB)**
Expériences oenotouristiques sur notre territoire
Prétours << Rendez-vous en France >> : accueil de 8 Tours opérateurs étrangers

Reportage TV

- **Chaîne japonaise (NHK)** - Film sur les Pyrénées et la région de Madiran

Film de promotion

- **World on Board** - En cours pour diffusion en 2025

Notre réseau, nos accompagnements



269 partenaires
engagés à nos côtés

2 Rencontres partenaires [au printemps et à l'automne]

4 Éducteurs

344 Abonnés newsletter pro

349 Abonnés FB pro



Les outils professionnalisants

13 Partenaires suivis dans leur projet de développement

75 Prestataires labellisés Vignobles & Découvertes

37 Meublés classés [par l'Office de Tourisme] sur la destination depuis l'obtention de l'agrément (dont 17 en 2024)

Notre commercialisation

Nos séjours commercialisés



Séjours packagés / Box Nature & Couverture /
séjours à la carte

49 294,09* € de ventes sur la destination

9 236,66* € de recettes pour l'OT

* Au 30/09/2024

Hébergement Chez l'habitant



1 535 Nuitées vendues

1 187,06 € de recettes de taxe séjour
affectées au développement touristique

12 489 € de recettes pour l'OT

74 180,52 € de ventes sur la destination

- 6 %



Boutique de produits locaux



16,82* € de panier moyen

27 907,48* € de ventes réalisées
au profit des producteurs
& artisans locaux

- 15 %



* Au 30/09/2024

2025




Coeur
Sud-Ouest
*Marcillac
Madiran
St-Mont*



L'Office de Tourisme
à votre service
avec plaisir !

Suivez-nous sur les réseaux sociaux : @coeursudouesttourisme
Groupe privé Pro Facebook : [Cœur Sud-Ouest Tourisme, pour vous les pros !](#)