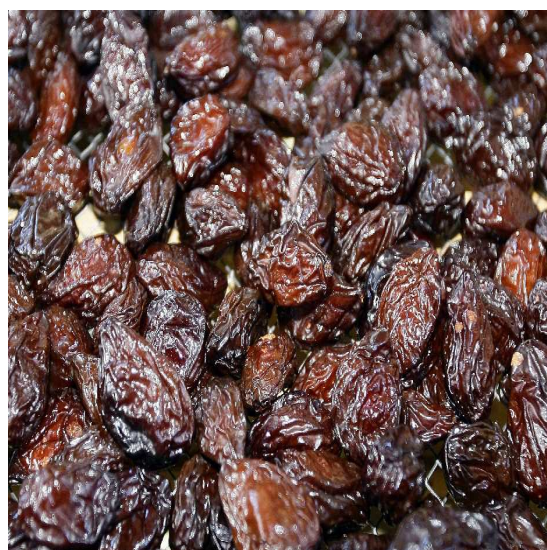


## BILAN D'ACTIVITE DU POINT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

SAISON 2013 - 9<sup>ème</sup> édition



## **I. PRESENTATION DE L'OPERATION**

### **I.1 Organisation / Principe**

Le Point d'accueil touristique est né en 2005 du constat par Autoroutes du Sud de la France (ASF) et la Mairie de Le Passage d'Agen d'une demande croissante d'informations touristiques par les automobilistes s'arrêtant à la gare de péage de l'échangeur n°7 de l'A62. La Communauté d'Agglomération d'Agen (CAA) s'est saisie de cette question et y a installé en 2005 un Point d'accueil touristique pour les deux mois d'été. Face au succès de cette opération, celle-ci a été reconduite en 2006 puis 2007, puis de 2008 à ce jour sous maîtrise d'ouvrage du Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais.

Le Point d'accueil dispose donc d'une implantation stratégique. A proximité immédiate de la gare de péage, sur l'une des principales portes d'entrée de l'Agenais, il est en mesure d'accueillir les visiteurs dès leur arrivée sur le territoire.

Ce Point d'accueil, permet d'accueillir les visiteurs et de leur proposer une structure offrant des rafraîchissements, des produits du terroir à la dégustation, un espace convivial où ils peuvent se détendre et, de satisfaire leur demande d'informations, tant sur le territoire de l'Agenais que sur celui du département de Lot-et-Garonne et des départements limitrophes (Gers, Tarn-et-Garonne).

### **I.2 Partenaires 2013**

Le Syndicat Mixte s'attache à maintenir des partenariats solides afin de mener à bien cette opération.

Le premier de ces partenariats est mis en place avec l'ASF qui mobilise, pour l'implantation du Point d'accueil touristique, les cinq places de parking offrant le meilleur visuel à proximité de la gare de péage.

Une aide technique a également été apportée par les services techniques de la AA pour la logistique.

Les partenariats relatifs à la dégustation de produits du terroir sont les suivants :

- La Boutique des Fermes (Estillac)
- La Ferme de la Bosse (Bon-Encontre)
- Les Vignerons du Brulhois (Layrac)
- La Ferme Roque (Montesquieu)
- Les Cafés Launay (Le Passage d'Agen)

D'autres structures jouant un rôle de « vitrine du territoire » collaborent également à ce projet :

- Walibi Sud Ouest (Roquefort)
- Villascopia (Castelculier)
- Happy Forest (Pont-du-Casse)
- SUA Rugby (Agen)

Bon nombre de ces partenaires reçoivent également les agents d'accueil en amont de la saison afin de leur dispenser une petite formation.

Enfin, cette opération est pensée et élaborée en concertation avec le Comité Départemental du Tourisme de Lot-et-Garonne, et les Offices de Tourisme du Pays de l'Agenais. Ces derniers apportent leurs connaissances du territoire dans la recherche des partenaires ainsi que leur professionnalisme dans la formation des agents d'accueil.

L'ensemble de ces partenariats constitue le fer de lance de l'opération, et présente une importance capitale pour le Pays de l'Agenais, qui s'attache à faire collaborer un panel varié d'acteurs touristiques de son territoire autour d'un seul et même projet.

### **1.3 Animation 2013**

Pour sa neuvième édition, le Point d'accueil touristique a ouvert ses portes du 29 Juin au 29 Août 2013.

Comme pour les années précédentes, le Point d'accueil a été ouvert :

Du lundi au jeudi : 14h00 - 19h00

Vendredi et Samedi : 10h00 - 20h00

Dimanche : 14h00 - 19h00

Ces horaires d'ouverture ont permis de répondre efficacement à l'affluence et aux demandes des touristes tout au long de la semaine.

Cette année, le Point d'accueil touristique a fonctionné avec une équipe de 3 personnes. Une coordinatrice et deux agents d'accueil.

Les agents ont pu suivre une formation de quatre jours auprès de certains des partenaires : les Offices de tourisme d'Agen, d'Astaffort et de Beauville, La Ferme de la Bosse, La Ferme Roque, les Vignerons du Brulhois, l'Accrobranche Happy Forest et Villascopia.

### **Organisation d'une loterie**

Pour la deuxième année consécutive, une loterie a été organisée pour les visiteurs du Point d'accueil touristique. Une soixantaine d'entrées gratuites ou à tarif réduit pour Villascopia, Parc Walibi Sud Ouest et Accrobranche Happy Forest ont été distribuées, par tirage au sort. Comme l'année précédente l'opération a été très appréciée par les touristes.

### **Innovation pour la saison 2013 : un accès internet**

Cette année le Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais a mis en place un point d'accès à Internet, qui a apporté un service supplémentaire aux visiteurs du Point d'accueil (recherche de contacts...).

## II. BILAN D'ACTIVITE

### 2.1 Fréquentation du Point d'accueil touristique

Pour la saison 2013, le Point d'accueil touristique a accueilli **1 993 visiteurs**. Pour mémoire, l'édition précédente a accueilli 1981 personnes.

Ainsi, l'objectif d'un maintien de la fréquentation au même niveau que l'année passée est atteint.

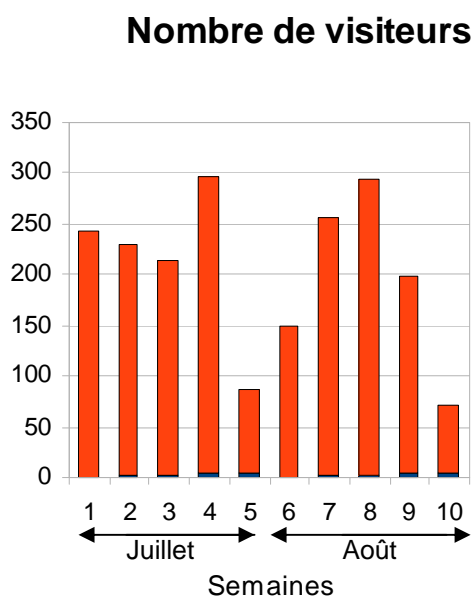
#### a. Fréquentation quotidienne

Cette année la fréquentation est relativement égale sur les 2 mois.

Le Point d'accueil touristique a reçu en moyenne 32 personnes par jour, soit près de 220 visiteurs par semaine.

Les pics de fréquentation se situent, comme les années précédentes, les vendredis et samedis (cf. annexe page 11).

#### b. Fréquentation hebdomadaire



Les semaines ayant connu les fréquentations les plus importantes sont :

- En Juillet : la semaine du 22 au 28 juillet 2013 (292 visiteurs);
- En Août : les semaines du 5 au 11 août (254) et du 12 au 18 (292 visiteurs).

### c. Comparaison avec les années précédentes

Année	Juillet	Août	Total	Variation
2005	535	849	1384	
2006	572	941	1513	+9 %
2007	850	1185	2035	+34,50 %
2008	928	1161	2089	+2,50 %
2009	653	813	1466	-29 %
2010	645	841	1486	+1,36 %
2011	1032	706	1738	+16,95 %
2012	920	991	1981	+13,63%
2013	1038	955	1993	+ 0,61 %

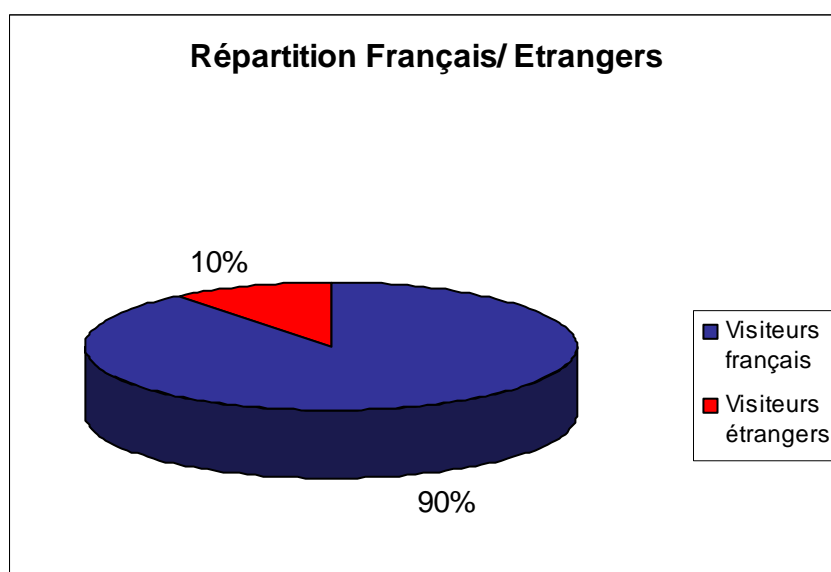
La fréquentation du Point d'accueil touristique a évolué très favorablement depuis la première édition de 2005.

Ces résultats confirment l'efficacité des outils de communication mis en place depuis 2010 et encouragent à poursuivre cet effort.

## 2.2 Typologie des visiteurs

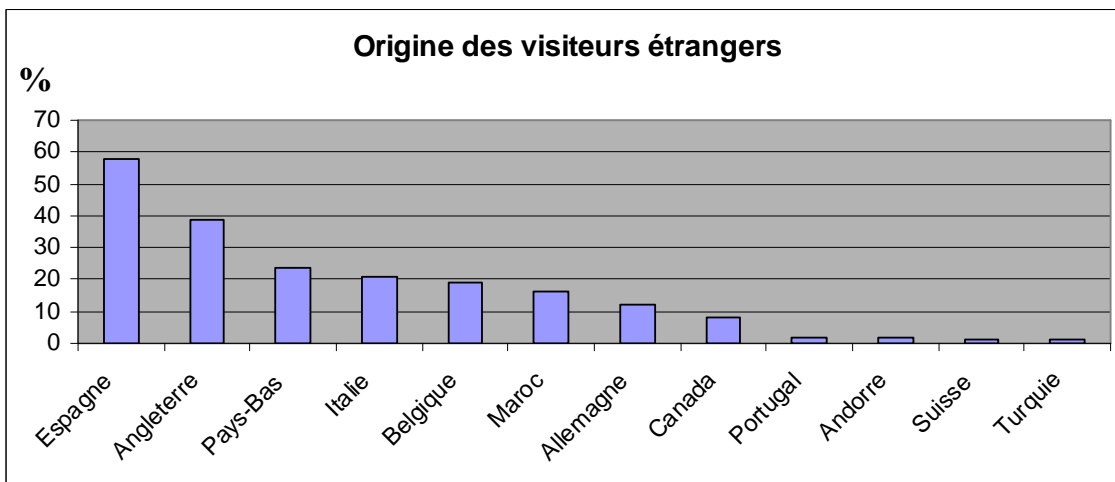
Lors de leur passage les visiteurs sont amenés à remplir un questionnaire, dont le but est de définir précisément le profil des usagers, leur provenance, leurs attentes et les points à améliorer.

### a. Origines géographiques



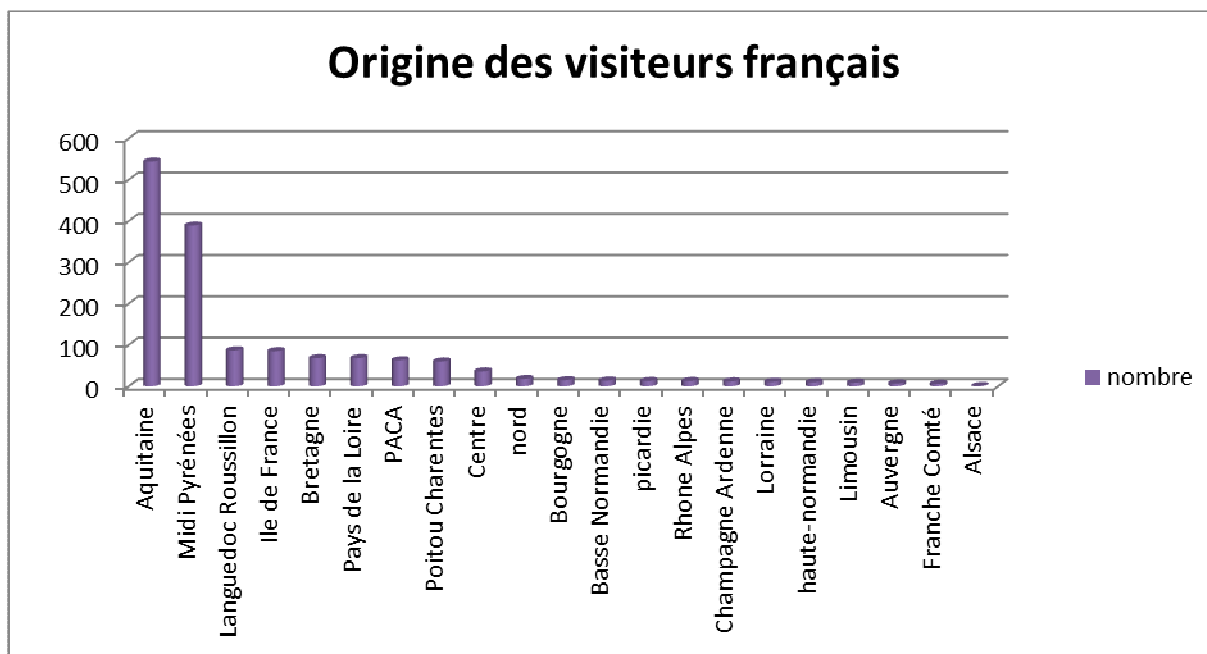
La fréquentation étrangère enregistre une très légère hausse par rapport à l'année précédente (9 % en 2012).

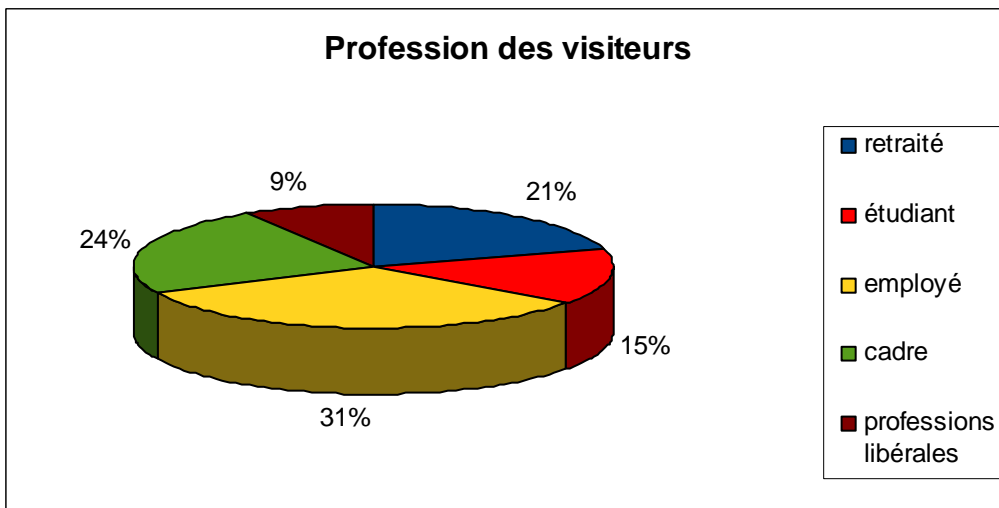
De nouveau, la majorité des visiteurs étrangers vient des pays voisins, de l'Espagne, de l'Angleterre, des Pays-Bas, d'Italie et de Belgique.



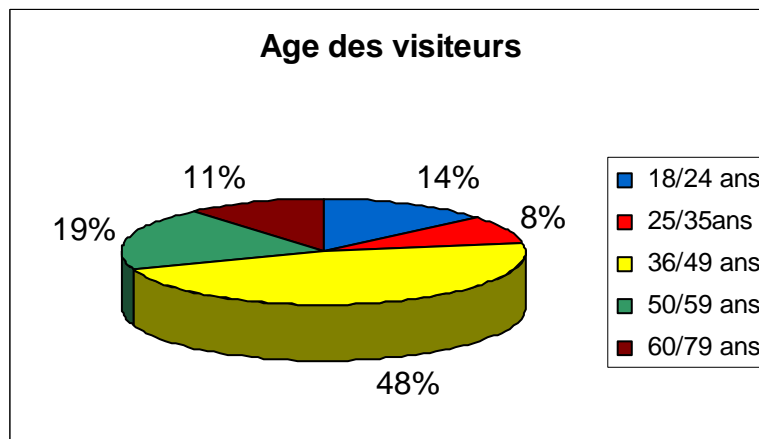
Comme les années précédentes, une très forte proportion des visiteurs français vient des régions limitrophes que sont l'Aquitaine et Midi-Pyrénées. Ensuite viennent le Languedoc Roussillon, l'Île de France, la Bretagne, les Pays de la Loire, la région PACA et le Poitou-Charentes. En revanche, peu de visiteurs viennent du Centre, du Nord et de l'Est.

Cette année, les Lot-et-Garonnais comptent pour 20% des visiteurs français ce qui dénote d'un tourisme de proximité toujours croissant.

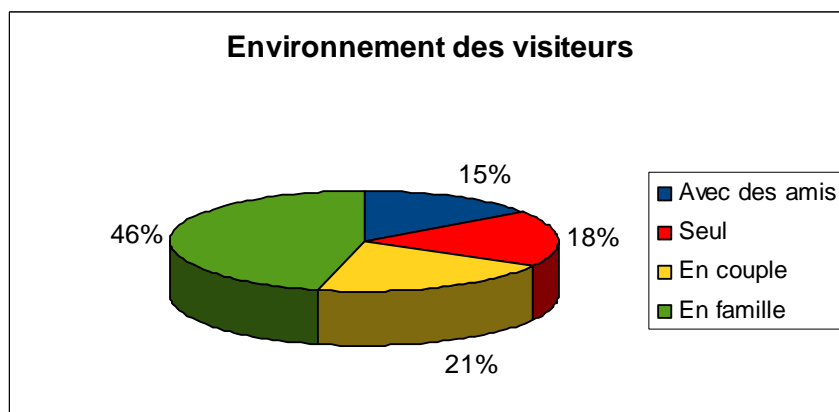




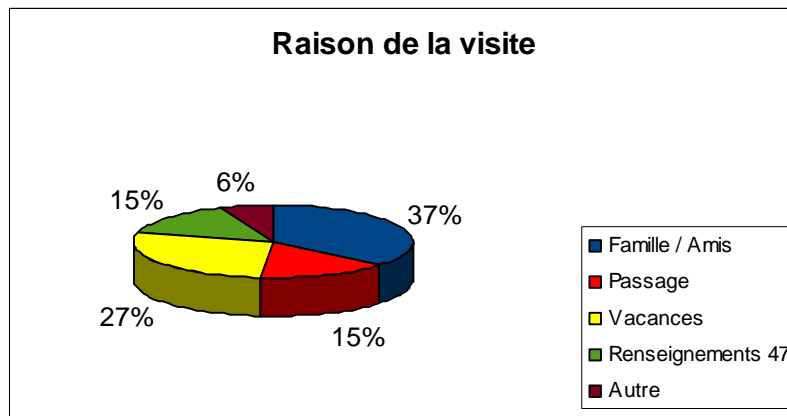
D'après les questionnaires proposés aux visiteurs, les employés, le cadres et les retraités représentent plus de la majorité des personnes qui s'arrêtent au point d'accueil.



La tranche d'âge la plus représentée est celle des 36/49 ans qui constitue à elle seule près de la moitié des visiteurs, (48 %). Puis viennent les 50/59 ans et les 18/24 ans.



Comme l'année précédente la majorité des visiteurs vient en famille (46%) et en couple (21 %).



Beaucoup de personnes sont venues en Lot-et-Garonne pour rendre visite à leur famille et à leurs amis. De la même manière, nombreux sont les lot-et-garonnais qui, recevant de la famille pour les vacances, sont venus demander des renseignements sur les activités et les événements de l'été.

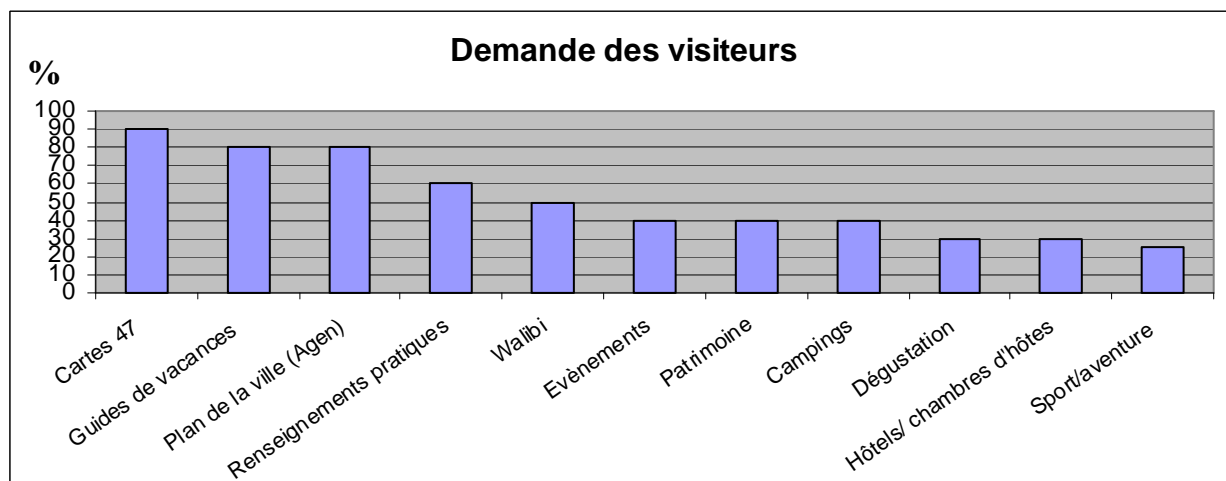
Un nombre important des touristes s'est également arrêté pour la journée avant de reprendre leur chemin, pour visiter Agen et ses alentours les plus proches.

De la même manière, renseigner les visiteurs qui se sont arrêtés pour faire une pause avant de continuer leur trajet pourra les inciter à revenir dans le département. La position du Point d'accueil touristique permet d'offrir un bon complément aux Offices de Tourisme dans cet aspect.

## 2.3 Demandes et perspectives

### a. Les demandes des visiteurs

Sur l'ensemble des visiteurs interrogés, 100% d'entre eux se sont déclarés satisfaits du service fourni par l'ensemble de l'équipe présente au « chalet ». Les touristes ont apprécié l'accueil très chaleureux et la convivialité des lieux. Cette convivialité est due également aux partenaires qui ont généreusement mis à disposition du Point d'accueil des produits locaux pour faire déguster aux touristes.





Les questions les plus récurrentes concernent les cartes (du Lot-et-Garonne, plan de la ville d'Agen), les Guides de vacances de même que les sorties et les évènements de la saison estivale.

Beaucoup de touristes sont également venus pour demander des informations sur le parc d'attraction Walibi Sud Ouest.

Par ailleurs, de nombreux visiteurs se sont arrêtés au point d'accueil pour demander des renseignements pratiques : trouver une direction dans ou en dehors du département, trouver un hôtel ou un lieu pour se restaurer, contacter un dépanneur...

#### *b. Les problématiques identifiées*

A noter que cette année, un grand nombre de visiteurs (personnes qui font du covoiturage, voyageurs utilisant les lignes bus Eurolines dont l'arrêt se situe sur le parking en face du point d'accueil touristique, personnes dont la voiture est en panne, routiers...) déplorent l'absence de bus/navettes pour rejoindre le centre ville depuis le péage de l'autoroute.

Par ailleurs, beaucoup de visiteurs regrettent que le parking ASF ne propose qu'un nombre de places limité (dangerosité du stationnement le long de la route).

Enfin, une des demandes qui est souvent revenue est la possibilité de mettre en place des tables avec des bancs afin de permettre aux visiteurs de pique-niquer, pour faire une pause sur leur trajet.

En l'absence de ces tables les agents orientent pour l'heure vers le Parc Naturel de Passeligne qui se trouve à proximité.

#### *c. Perspectives*

Au fil des saisons, des améliorations ont été apportées en matière de signalisation, d'organisation et d'équipement du Point d'accueil touristique. Par exemple pour cette année nous avons mis à la disposition des touristes et des agents d'accueil un accès à internet.

Néanmoins, d'autres modifications pourraient être apportées afin de continuer de progresser.

Pour ce qui est de la disposition du chalet, l'emplacement n'a pas à être modifié, il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'endroit mieux placé. Mais il faudrait réfléchir à l'organisation à l'intérieur du chalet. Les agents ont fait remarquer qu'ils auraient aimé disposer de plus de rangements. Il faudrait peut être mettre à disposition du petit mobilier afin de mieux organiser le rangement du matériel et de la documentation.

Par ailleurs, le Pays de l'Agenais s'est doté d'une moquette pour décorer l'avant du chalet et sa terrasse. Celle-ci reste néanmoins très difficile à entretenir, il convient donc de réfléchir à un revêtement plus pratique pour la saison 2014.

Toujours dans le souci de mieux répondre à la demande des touristes, il est proposé d'organiser une séance d'information des agents sur les grandes villes du Lot-et-Garonne telles que les sous-préfectures Marmande, Nérac, Villeneuve auprès du Comité Départemental du Tourisme de Lot-et-Garonne.

Il est également suggéré de rechercher de nouveaux partenariats pour la prochaine saison afin de pouvoir faire déguster aux visiteurs plus de fruits et jus de fruits.

Enfin, il est proposé d'organiser, en partenariat avec l'association Prévention Routière, une action de sensibilisation pour réduire les risques routiers. Cette action de sensibilisation pourrait être menée à l'occasion des week-ends de chassé-croisé.

## CONCLUSION

L'édition 2013 du Point d'accueil touristique du Pays de l'Agenais a pleinement rempli ses objectifs. Les touristes français et étrangers ont été au rendez-vous.

Les visiteurs interrogés, se sont déclarés satisfaits du service rendu par le Point d'accueil touristique et soulignent la pertinence d'un tel service à l'entrée du territoire qui leur permet d'être renseignés dès leur arrivée. Ils apprécient la qualité de l'accueil et des renseignements donnés, ainsi que la convivialité et la sympathie des agents.

Ainsi, rendez-vous est pris pour la saison 2014 avec nos partenaires.

## Annexe n°1

### Fréquentation quotidienne

Samedi 29 juin	53
Dimanche 30 juin	13
<b>TOTAL JUIN 2013 : 66 personnes</b>	

Lundi 1 <sup>er</sup> juillet	8
Mardi 2 juillet	14
Mercredi 3 juillet	12
Jeudi 4 juillet	10
Vendredi 5 juillet	41
Samedi 6 juillet	75
Dimanche 7 juillet	16
<b>Total semaine 1</b>	<b>176</b>
Lundi 8 juillet	39
Mardi 9 juillet	16
Mercredi 10 juillet	26
Jeudi 11 juillet	17
Vendredi 12 juillet	33
Samedi 13 juillet	79
Dimanche 14 juillet	17
<b>Total semaine 2</b>	<b>227</b>
Lundi 15 juillet	19
Mardi 16 juillet	21
Mercredi 17 juillet	25
Jeudi 18 juillet	26
Vendredi 19 juillet	43
Samedi 20 juillet	54
Dimanche 21 juillet	24
<b>Total semaine 3</b>	<b>212</b>
Lundi 22 juillet	35
Mardi 23 juillet	17
Mercredi 24 juillet	33
Jeudi 25 juillet	22
Vendredi 26 juillet	77
Samedi 27 juillet	88
Dimanche 28 juillet	20
<b>Total semaine 4</b>	<b>292</b>
Lundi 29 juillet	32
Mardi 30 juillet	17
Mercredi 31 juillet	16
<b>Total semaine 5</b>	<b>81</b>
<b>TOTAL JUILLET 2013 : 972 personnes</b>	

Jeudi 1 <sup>er</sup> août	17
Vendredi 2 août	43
Samedi 3 août	67
Dimanche 4 août	22
<b>Total semaine 6</b>	<b>149</b>
Lundi 5 août	26
Mardi 6 août	25
Mercredi 7 août	25
Jeudi 8 août	23
Vendredi 9 août	38
Samedi 10 août	75
Dimanche 11 août	42
<b>Total semaine 7</b>	<b>254</b>
Lundi 12 août	26
Mardi 13 août	35
Mercredi 14 août	12
Jeudi 15 août	12
Vendredi 16 août	66
Samedi 17 août	103
Dimanche 18 août	38
<b>Total semaine 8</b>	<b>292</b>
Lundi 19 août	23
Mardi 20 août	22
Mercredi 21 août	13
Jeudi 22 août	23
Vendredi 23 août	45
Samedi 24 août	51
Dimanche 25 août	11
<b>Total semaine 9</b>	<b>194</b>
Lundi 26 août	17
Mardi 27 août	15
Mercredi 28 août	15
Jeudi 29 août	19
<b>Total semaine 10</b>	<b>66</b>
<b>TOTAL AOÛT 2013 : 955 personnes</b>	