



---

# Office de Tourisme

---

## Manuel de présentation

---

[www.tourisme-stgirons-stlizier.fr](http://www.tourisme-stgirons-stlizier.fr)

---

L'office de tourisme Communautaire Saint-Girons Saint-Lizier est une **association**, créée en 2011, par la **Communauté de Communes de l'Agglomération de Saint-Girons** qui lui a délégué les missions de service public d'accueil et d'information, ainsi que la promotion du territoire.

Conformément à la loi de 1901 sur les associations l'Office de Tourisme est administré par un Conseil d'Administration et un Bureau (composés de bénévoles) et animé par une équipe de techniciens salariés.

Ses missions, énoncées dans la convention, qui le lie à la Communauté de Communes, portent sur 6 points :

- **l'accueil**
- **l'information**
- **la coordination des acteurs du tourisme**
- **la promotion**
- **l'observation touristique**
- **la commercialisation**

L'Office de Tourisme adhère au réseau Ariège Tourisme animé par l'ADT (Agence de Développement touristique) et sa stratégie s'inscrit dans le Schéma de Développement touristique défini par le Conseil Départemental en ce qui concerne 2 axes :

- bien accueillir les clients.
- aller vers l'excellence de l'offre.

Ses actions s'inscrivent également dans la démarche DESTINATION COUSERANS.



L'office de Tourisme est **Maison du Parc Naturel Régional des Pyrénées Ariégeoises** : vous trouverez dans nos bureaux toute la documentation spécifique dédiée au P.N.R ; nous contribuons également aux animations du Parc que vous pouvez retrouver dans le livret « Pyrénées partagées ».

L'OT est affilié à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme (FNOTSI).

## Le Conseil d'administration

Le président de la Communauté de Communes de l'agglomération de St-Girons (membre de droit)  
M. MURILLO François

### **Collège 1 : membres désignés par la Communauté de Communes de l'agglomération de Saint-Girons :**

Mme Ginette BUSCA	Mme Martine CRESPO
M. Gérard CAMBUS	Mme Marie-Christine DENAT-PINCE
M. Etienne DEDIEU	M. Gérard DENAT
M. Gilles ESTAQUE	M. Aimé GALEY
M. Bernard LAMARY	Mme Pierrette LAPEYRE
M. Jean-Jacques MERIC	M. Antoine RODRIGUEZ
Mme Elisabeth TOTARO	M. Jean-Noël VIGNEAU

### **Collège 2 : professionnels des activités liées au tourisme :**

M. Franck BREHIER	Mme Sylvie CAZALE
M. Christian DELON	M. Pascal FOURCROIX
M. Francis PUECH	Mme Agnès ROQUES

Le SESTA (Service d'exploitation des sites touristiques de l'Ariège)

### **Collège 3 : Associations :**

Aristide Bergès  
Association des commerçants  
Autrefois le Couserans  
Comité des fêtes du Baléjou  
Le chemin de St-Jacques du Piémont pyrénéen  
Les Consorani

### **Collège 4 : membres associés :**

M. Jean-Paul CAZES	M. Gérard LAUTAR
M. Pierre SEGUY	Mme Michèle TERRE

M. Jacques SAFON  
1 représentant de la Communauté de communes Bas Couserans M. Emmanuel CECILE  
1 représentant de la Communauté de communes Val Couserans M. Jean-Claude DEGA

## Le Bureau

M. Gérard CAMBUS : Elu Communauté agglomération Saint-Girons  
M. Jean-Paul CAZES : Co-Président  
M. Etienne DEDIEU : Elu Communauté agglomération Saint-Girons  
M. Gérard LAUTAR : Trésorier  
Mme Agnès ROQUES  
M. Jacques SAFON  
M. Pierre SEGUY : Secrétaire  
Mme Michèle TERRE : Co-Présidente  
M. Jean-Noël VIGNEAU : Elu Communauté agglomération Saint-Girons

### 7 salariés soit 6.05 E.T.P (équivalent temps plein)

Danièle Péлата : Directrice

- Gestion du personnel
- Gestion du budget
- Observatoire touristique
- Promotion et relation presse

Cécile Catelle : Conseillère en séjour

- Gestion thématique activités de pleine nature
- Référente DEMARCHE QUALITE
- Gestion de la documentation
- Visites commentées

Michèle Desbiaux : Conseillère en séjour

- Suivi comptable
- Référente HEBERGEMENTS
- Animation du réseau des hébergeurs
- Visites commentées

Agnès Lacaze

- Référente SITE INTERNET
- Développement d'action e-tourisme pour les professionnels
- Gestion thématique restaurants
- Communication

Yvonne Rooij : Conseillère en séjour

- Référente LANGUES ETRANGERES
- Visites commentées

Nathaly Rouch : Guide-conférencière

- Gestion thématiques patrimoine (Grands Sites Midi-Pyrénées)
- Référente RANDONNEE
- Référente PRODUCTION et suivi de la commercialisation
- Web marketing
- Animation des visites guidées

Michèle Vaquié

- Suivi comptable
- Gestion de l'administratif
- Référente calendrier des ANIMATIONS

48 952 visiteurs accueillis

323 journées d'ouverture : 2 bureaux ouverts toute l'année

76 853 visites du site internet, 293 803 pages vues

14 028 demandes renseignées (téléphone, email, courrier)

5202 visites guidées

10 ateliers numériques à destination des professionnels

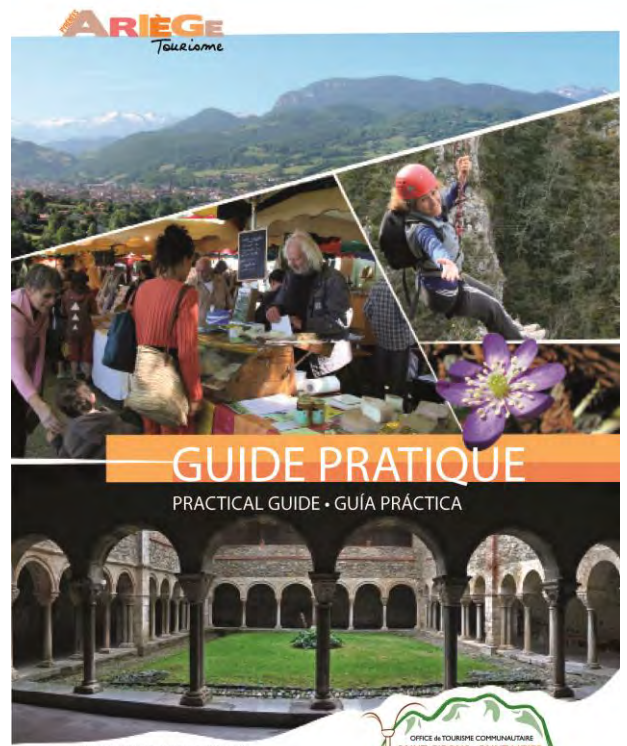
2932 billets vendus pour le compte des associations

320 000€ de budget financé à 70% par la Communauté de Communes de Saint-Girons, 10 % par la production de services, 10% par le Conseil Départemental, 5% par la taxe de séjour, 5 % autres (Communauté de Communes Bas Couserans, adhésions....)  
40 000€ affectés à la promotion en 2015.

- Le GUIDE PRATIQUE à destination des résidents et des visiteurs (nouveau 2015)
- PLAN de la Communauté de Communes de l'agglomération de Saint-Girons – Saint-Lizier
- Dépliant RESTAURANTS
- Dépliant HEBERGEMENTS (Hôtels – Chambres d'hôtes – Campings)
- Dépliant MEUBLÉS de TOURISME
- Dépliant SAVEURS ET SAVOIR-FAIRE ville de Saint-Girons
- Dépliant ACTIVITES de PLEINE NATURE Couserans
- Dépliant ACTIVITES FAMILLE Couserans
- Dépliant ACTIVITES SPORTIVES, MUSICALES ET CULTURELLES
- Dépliant VISITE-DECOUVERTE ville de Saint-Girons (+ version en anglais)
- Dépliant VISITE-DECOUVERTE Cité de Saint-Lizier (+ 5 langues étrangères)
- Livret JEUX DE PISTE Saint-Lizier « le p'tit guide d'exploration » (nouveau 2015)
- DOSSIER DE PRESSE Saint-Girons
- DOSSIER DE PRESSE Saint-Lizier
- Dépliant VOIE VERTE
- 15 fiches BALADES ET RANDONNEES de notre secteur.
- Dépliant TRANSPORTS en Couserans
- Calendrier des ANIMATIONS mensuelles
- Flyer VISITES GUIDÉES
- Carte RANDONNÉES Couserans
- Carte TOURISTIQUE Couserans
- Carte touristique Couserans (feuilles détachables) (nouveau 2015)
- Dépliant « PARTEZ EN VISITES EN COUSERANS » (patrimoine et artisans)
- Flyer « LES INCONTOURNABLES DU COUSERANS » en voiture
- Dépliant « VISITE DECOUVERTE vers la VALLEE DE BETHMALE » en voiture



## VISITES GUIDÉES



## GUIDE PRATIQUE

PRACTICAL GUIDE • GUÍA PRÁCTICA



[www.tourisme-stgirons-stlizier.fr](http://www.tourisme-stgirons-stlizier.fr)



## Activités et Découvertes Famille et enfants



Notre stratégie, inscrite dans la Destination Couserans, prend en compte :

- La convention signée avec la Communauté de communes de l'Agglomération de Saint-Girons portant sur : **l'accueil, l'information, la coordination des acteurs du tourisme, la promotion, l'observation touristique et la commercialisation.**
- Le Schéma de Développement touristique défini par le Conseil Départemental

**Objectifs : renforcer l'image de la destination et augmenter la consommation sur place.**

### ACCUEIL et INFORMATION : BIEN ACCUEILLIR les CLIENTS

- **Améliorer la qualité du service accueil de l'OT : physique et numérique**
  - Renforcer la **visibilité** du bureau de Saint-Girons sur les 4 façades par une signalétique spécifique OT ; mettre en place 8 grandes photos sur les ouvertures hautes pour valoriser l'offre.
  - Réaliser une **application smartphones et tablettes** pour la découverte de la Cité de Saint-Lizier.
  - Equiper les points de renseignements des 2 OT de QR Codes pour afficher des renseignements spécifiques en dehors des heures d'ouverture (hébergements, restaurant...).
  - **Accueillir sur des lieux ciblés** en hors saison : Transhumance en Bethmale (accueil à Moulis), Salon Tendance Zen à St-Lizier (offre de visites), Concours International de violon à St-Lizier, accueil congrès...
- **Amplifier l'offre de services de l'OT**
  - Diversifier l'offre des visites guidées avec la création de nouvelles visites: **visite sensorielle** de la Pharmacie, visite de la **Bastide de Montjoie**, visite de **l'église de Luzenac** avec la miellerie à Pouech. Visite de **Saint-Girons** sur le thème des artistes, sur le thème du marbre...
  - **Visite-conférence** le 26 juillet sur les peintures romanes de **Montgauch**.
  - Réalisation d'un livret Jeu de piste, en direction des familles « **mon p'tit guide d'exploration** » de la Cité de Saint-Lizier.
- **Améliorer la diffusion de l'information**
  - **Traduction** de notre site internet en anglais et espagnol.
  - Traduction de nouveaux dépliants en anglais et espagnol (notamment les circuits de visite en voiture).
  - Edition d'un **guide pratique** à destination des résidents et visiteurs.
  
  - Mise en place d'un **Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information** : réaliser un état des lieux de la diffusion de l'information (physique et numérique), de la couverture wifi du territoire, de l'équipement numérique des prestataires... Identifier de futurs partenaires relais d'information touristique.



## L'ANIMATION et la COORDINATION des Acteurs du tourisme

- **Avec les associations**
  - Valoriser l'événementiel avec le guide mensuel des animations et le site internet, la tenue des billetteries et réservations, établir des partenariats pour la promotion.
- **Avec les prestataires**
  - Organisation d'éducteurs, accompagnement classement et qualification des locations saisonnières, ateliers numériques, audit de sites internet et conseils personnalisés.
  - Etablir des partenariats lors d'événementiels.

## LA PROMOTION DU TERRITOIRE

Objectif : **Renforcer l'image de la destination**

- **Actions de promotion avec le Groupement des Offices de Tourisme** : salons et actions dans les CE toulousains, édition carte touristique et carte de randonnée, création d'un site internet Destination Couserans et un site dédié au vélo.
- **Autre actions de l'OT** :
  - Actions presse : publicité presse et accueil de journalistes
  - Animation quotidienne du site internet et du web pour valoriser l'offre : page facebook, twitter, instagram, youtube, campagne de promotion web.
  - Organisation d'une manifestation mettant en valeur les savoir-faire : restaurants et fromages : **Octobre en Saveur** – en partenariat avec les restaurants et le Lycée François Camel.
  - Valoriser l'offre famille avec la Région (Grand site Midi-Pyrénées),
  - Mettre en place un Pass Découverte.

## LA PRODUCTION et la COMMERCIALISATION

- Réalisation de produits adaptables pour les familles, petits groupes, séminaire : « Histoire de Traces », « Bestiaire fantastique », « Séminaire au grand air », « Cocktail Aventure », «Séjour câlin», «Escapade gourmande», «A nous la montagne», «Jetez-vous à l'eau». Commercialisation par le réseau Agence de Développement Touristique départemental (ADT)
- Valorisation des produits à la carte en vente directe : visites Cité de Saint-Lizier, Saint-Girons et prestataires locaux.

Depuis juin 2012 l'Office de Tourisme est engagé dans une démarche qualité afin d'obtenir la marque nationale Qualité Tourisme.

Ainsi, l'OT est fermé le mardi matin (hors saison) pour des réunions de travail réunissant toute l'équipe qui permettent une meilleure organisation du travail et une amélioration constante des services proposés.

Nous souhaitons en fin d'année 2015 obtenir la marque Qualité Tourisme.

### Notre engagement :

- **Mettre la satisfaction du client au cœur de nos préoccupations** : Informer, conseiller, orienter, promouvoir et commercialiser pour agir sur l'attractivité de notre territoire.

Cette démarche permet à l'office de Tourisme de se positionner dans un cadre cohérent de qualité de service auprès des clients, prestataires particuliers, professionnels et institutionnels. Pour cela nos efforts portent sur :

- **L'amélioration de l'accueil** :
  - Améliorer l'accès et l'environnement extérieur de nos points d'accueil.
  - Organiser nos bureaux d'accueil en lieux agréables et adaptés à notre clientèle.
  - Développer l'accueil à l'extérieur de l'OT.
  - Donner rapidement une information fiable et actualisée.
- **L'amélioration de la qualité des services vis-à-vis de nos adhérents et plus particulièrement dans le cadre de l'e.tourisme.**
- **L'amélioration de la communication avec les socioprofessionnels, élus, partenaires...**

Des **questionnaires de satisfaction** permettent d'évaluer les services de l'OT et de son environnement.

Des **feuilles de réclamations** permettent d'enregistrer les plaintes des visiteurs.

Un Comité local de qualité analyse les résultats et a pour mission d'agir pour l'amélioration de l'accueil sous toutes ses formes.

## Nos horaires d'ouverture

### BUREAU DE SAINT-GIRONS

**1er janvier au 31 mai**

**1er octobre au 31 décembre**

lundi, mercredi, jeudi, vendredi :

10h à 12h - 14h à 18h

mardi : 14h à 18h

samedi : 10h à 13h - 15h à 18h

(sauf jours fériés)

**1er au 30 juin - 1er au 30 sept**

lundi, mercredi, jeudi, vendredi :

10h à 12h30 - 14h à 18h

mardi : 14h à 18h.

samedi : 10h à 13h - 15h à 18h

(sauf jours fériés)

**Juillet et août**

lundi au samedi : 9h30 à 13h - 14h à 19h.

dimanche et jours fériés : 10h à 13h

### BUREAU DE SAINT-LIZIER

**1er janvier au 15 mai**

**1er octobre au 31 décembre**

lundi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi :

10h à 12h - 14h à 18h

mardi : 14h à 18h

(sauf jours fériés)

**16 mai au 30 juin**

**1er au 30 septembre**

lundi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi :

10h à 12h - 14h à 18h.

mardi : 14h à 18h.

dimanche et jours fériés : 14h30 à 18h

**Juillet**

lundi au vendredi :

10h à 12h30 - 14h à 19h

samedi, dimanche et jours fériés :

10h à 12h30 - 14h30 à 19h

**1er au 23 août**

lundi au vendredi : 10h à 19h

samedi, dimanche et jours fériés :

10h à 12h30 - 14h30 à 19h

**23 au 31 août**

lundi au vendredi :

10h à 12h30 - 14h à 18h30.

samedi, dimanche et jours fériés :

10h à 12h30 - 14h30 à 18h30

Contactez nous

Bureau de Saint-Girons : +33 (0)5 61 96 26 60

Bureau de Saint-Lizier : +33 (0)5 61 96 77 77

[www.tourisme-stgirons-stlizier.fr](http://www.tourisme-stgirons-stlizier.fr)

[contact@tourisme-stgirons-stlizier.fr](mailto:contact@tourisme-stgirons-stlizier.fr)

Suivez-nous :



Tourisme Saint-Girons Saint-Lizier



#TourismeStgi



[.youtube.com/user/tourismecouserans](https://www.youtube.com/user/tourismecouserans)



tourism\_stgi-stliz



Tourisme Saint-Girons Saint-Lizier

