

# Office de tourisme Sidobre Vals et Plateaux

## Bilan annuel 2019

## Projets 2020

Les chiffres clés des 4<sup>ème</sup> assises du tourisme en Sidobre Vals et Plateaux



## SOMMAIRE

1/ L'équipe au service de notre destination	page 3
2/ Bilan de saison 2019 en Occitanie	page 4
3/ Bilan de l'année 2019 pour le Tarn	page 5
4/ Les chiffres clés 2019 en Sidobre Vals et Plateaux	page 7
5/ Notre communication 2019	page 12
6/ Gestion de l'accueil d'équipements touristique	page 16
7/ Nos actions pour les prestataires	page 17
8/ Nos projets 2020	page 18
9/ Les services à votre disposition	page 20



## Notre équipe, notre histoire et notre stratégie



Nous fonctionnons comme une équipe de rugby !  
 Notre plan de jeu : Maîtriser les bases (le classement) et développer du jeu (la démarche qualité).

### Les Présidents

**Jean-Marie FABRE** : Président de la communauté de communes SVP et valide l'ensemble des projets.

Préside le Conseil Communautaire et valide l'ensemble des projets.

**Philippe FOLLIOU** : Député du Tarn, préside le CE du SPA OTI SVP, qui valide l'ensemble des projets avant leur présentation en conseil communautaire.

### L'entraîneur

**Olivier DELBOS** : DGA à la communauté de communes/Directeur de l'OTI

Il dirige plusieurs services de la CC (petite enfance, tourisme, culture, santé, projets et développement)

### Le capitaine

**Adrien MUCCIANTE** : Chef du service tourisme, référent pour le numérique, les relations avec les prestataires, la communication et la démarche qualité.

### La n°10

**Mélanie BONNEL** : Conseillère en séjour, référente pour APIDAE (base de données), référente adjointe pour la démarche qualité, accueil, visites, éditions, boutique.

### La n°9

**Florence ARTERO** : Conseillère en séjour, référente pour la taxe de séjour, régisseur pour le Trésor Public, accueil BIT, visites, éditions, boutique, salons.

### La n°15

**Lydie CABROL** : Conseillère en séjour, accueil BIT, éditions, réseaux sociaux, APIDAE (base de données).

### La n°2

**Florence ARIËN** : Conseillère en séjour, référente accueil camping et Centre de bien-être de St Pierre, accueil BIT, boutique.

### La n°12

**Kristel FOCKAERT** : Conseillère en séjour, accueil BIT, APIDAE, gestion de l'affichage dynamique, traductions.

### La n°14

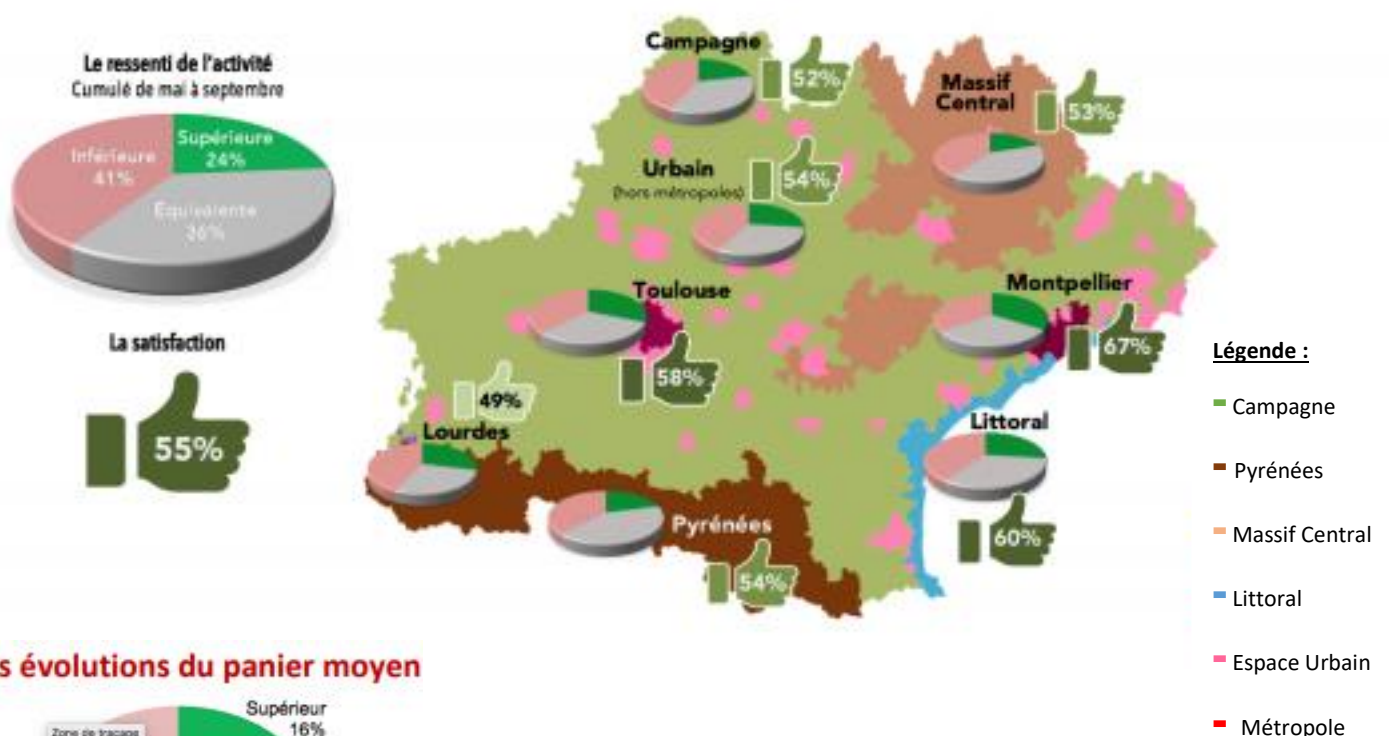
**Daniel CAVAILLES** : Conseiller en séjour, accueil BIT, visites, accueil camping et centre de bien-être de St Pierre

## Les grandes tendances pour la région Occitanie :

- Sensibilité toujours plus marquée de l'activité touristique aux conditions météo, qui se manifeste par des réservations et/ou des annulations de dernière minute, rendues possible par un accès à l'offre de plus en plus dynamique (via les OTA, Booking, Airbnb notamment),
- Episodes caniculaires plus intenses et plus longs qui impactent visiblement l'activité touristique mais peuvent avoir des effets contrastés qu'il conviendrait d'analyser plus précisément,
- Clientèle de plus en plus exigeante dans un contexte de baisse de pouvoir d'achat,
- Baisse de la fréquentation des juilletistes au profit des mois de septembre et octobre,
- Le mouvement social des Gilets Jaunes très médiatisé pourrait avoir dissuadé certaines clientèles, en particulier étrangères.

## La saison 2019 par espace de consommation

De mai à septembre, les hauts et les bas de la saison en Occitanie vus par les professionnels



## Les évolutions du panier moyen



Sources : bilan saison CRT occitanie

## Bilan de saison pour le département du Tarn

Celui-ci est plutôt positif : 5,2 millions de nuitées ont été enregistrées de janvier à août 2019. « Ce chiffre est en hausse de 10 % par rapport à 2018 », se réjouit la directrice du CDT Valérie Escande. Il semble donc que les efforts de communication aient payé. Dans le détail, la clientèle est très majoritairement française et même régionale (les Haut-Garonnais et les Héraultais sont aux premières places). La part des étrangers, en revanche, diminue de 10 % : une tendance due principalement aux résidents Britanniques qui privilégient davantage des pays moins chers que la France.

Sans surprise, la période estivale est donc jugée « satisfaisante » par Tarn tourisme, notamment grâce aux mois de juin, août et septembre. Les aoûtistes sont toujours plus nombreux que les juilletistes. 65 % des professionnels du tourisme jugent leur activité en août équivalente voire supérieure à celle de la même période en 2018. Seule ombre au tableau : le mois de juillet, « très très maussade », selon Valérie Escande, malgré deux événements porteurs : le festival albigeois Pause Guitare et le Tour de France. Plus de la moitié des professionnels affichent une activité en baisse ce mois-ci. La canicule n'y est pas pour rien : les fortes chaleurs ont desservi de nombreux départements en France.

Mais elles ont malgré tout profité aux espaces aquatiques, lieux de baignades et bases de loisirs. Les ressentis diffèrent également selon les professions : si 39 % des campings tarnais estiment leur activité en baisse cette année, 58 % des restaurateurs se disent satisfaits grâce à une stabilité financière. 2019 fut donc une bonne année mais sans percée significative.



UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL TOTALE

DE **93 792** LITS  
soit 2,8% des lits de la région Occitanie

**73%**

Capacité d'accueil  
en hébergement  
non marchand



**27%**

Capacité d'accueil  
en hébergement  
marchand

**25 733 LITS**  
en hébergement marchand



**39%**

HÔTELLERIE  
DE PLEIN AIR ↘



**32%**

GÎTES  
& MEUBLÉS ↗



**18%**

EN HÔTELS =

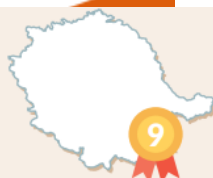


**11%**

CHAMBRES  
D'HÔTES ↗

+ de 1 960 hébergements  
touristiques marchands ( ↗ )

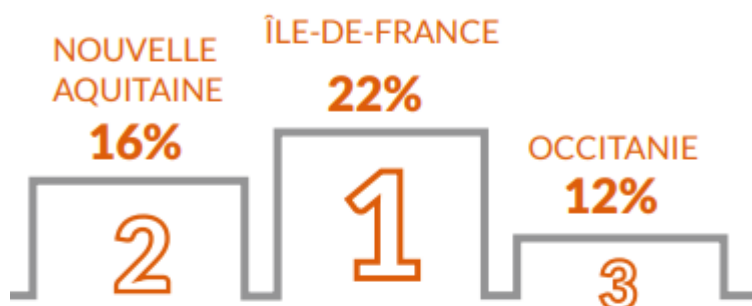
**68 059 LITS**  
en résidences secondaires<sup>1</sup>



LE TARN EST LE 9<sup>e</sup> DÉPARTEMENT  
en nombre de nuitées de la région Occitanie

## Origine des nuitées françaises dans le Tarn en 2018<sup>1</sup>

### PAR RÉGION



### PAR DÉPARTEMENT



<sup>1</sup>Hors excursionnistes

## PRINCIPALES SOURCES DE MOTIVATION DE LA VENUE DANS LE TARN



1/  
Attraits  
touristiques



2/  
Hébergement  
de qualité



3/  
Visite  
de proches



4/  
Participation  
à un événement

### Que veulent-ils ?



## 3 PRINCIPAUX MODES D'HÉBERGEMENT PRIVILÉGIÉS DES TOURISTES



1. CAMPING  
/CARAVANING

32%



2. LOCATIFS  
meublés ou  
chambres d'hôtes

29%



3. AMIS &  
FAMILLE

21%

Étude de clientèle mutualisée avec les Offices de Tourisme 2017

Sources : chiffres clés du Tarn et bilan de saison.

## Les chiffres clés en Sidobre Vals et Plateaux pour 2019

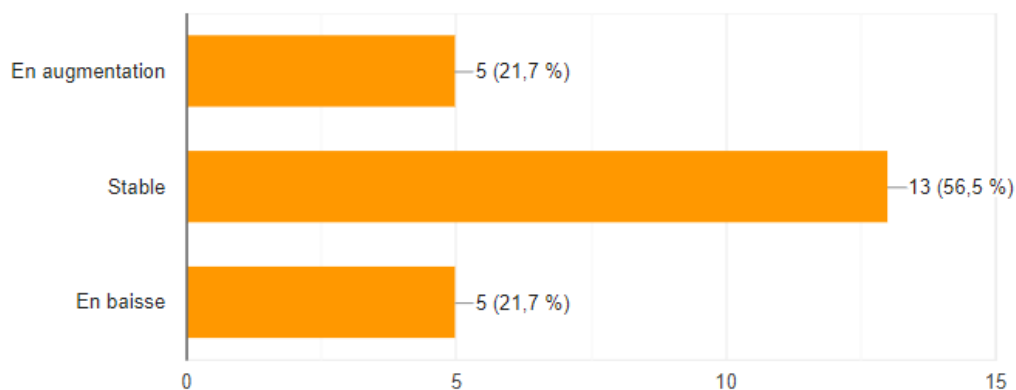
Ce Bilan est basé sur les données statistiques des bureaux d'information touristique, de l'enquête de satisfaction mise en place dans nos BIT et PIT et de l'enquête des prestataires envoyée par courriel et disponible sur notre espace Pro.

L'office de tourisme Sidobre Vals et Plateaux a accueilli de manière direct (BIT, PIT, délocalisé) **39 929 personnes en 2019. Un chiffre stable pour l'OTI par rapport à 2018.**

### Bilan pour l'année 2019 pour les prestataires

Comment jugez-vous votre activité pour la saison 2019

23 réponses



### Les fréquentations de l'office de tourisme

Nbre Entrées/pers	BIT					PIT			Délocalisé	TOTAL
	BIT MS	BIT SPT	PIT Brassac	PIT Lacaze	PIT Vabre	Roquecourbe	PIT Burlats			
2017	21 081	12 531	2 589	2 231	866	257 NC		NC	39 555	
2018	19 600	11 066	3 469	2 200	304	121	861	719	38 340	
2019	19 569	11 635	2 691	3 276	402	134	1 589	633	39 929	

En plus de ses 2 Bureaux d'information touristique ouverts à l'année, l'office de tourisme met à disposition du personnel en saison afin d'ouvrir des sites qui accueillent du public, permet de donner l'accès ou juste prolonger l'ouverture de celui-ci au public (5 points information).



Pendant les vacances scolaires d'été, l'office de tourisme propose également un accueil hors les murs sur des sites à forte fréquentation « statique » \*(où les personnes sont inactives afin de ne pas les déranger) :

- Sur nos principales aires de pique-nique entre 12h30 et 13h30 (lorsqu'il fait beau au lac du Merle, Peyro Clabado et l'aire de Beyriès).
- Sur l'espace restauration de notre principal marché de producteurs à Burlats.

## Les visites proposées par l'office de tourisme



L'office de tourisme propose un nombre très varié de visites afin de générer des dépenses supplémentaires sur notre territoire (cf guide groupe consultable et téléchargeable sur notre site web). Il met en avant également les prestataires proposant ce type de prestations.

Groupes	Nbre pers	CA grpe + musée
	2 862	14 983,91 €
	2 967	14 926,40 €
	2 973	15 357,01 €



## La boutique « made in aqui » de l'office de tourisme

Conformément à notre charte de sélection, l'office de tourisme Sidobre Vals et Plateaux (à travers ses BIT) est un espace de promotion de la destination. Son but en matière de développement de la boutique est de valoriser des savoir-faire ainsi que des thématiques en lien avec notre destination ou notre département.

### **\*Produits Hautes Terres d'Oc :**

Nos espaces boutiques disposent également de la gamme de produits Hautes Terres d'Oc

Cette gamme de produits locaux est représentative de l'activité économique présente sur notre territoire. : le Granit, le Bois, le Textile et l'Alimentaire.

### **Les chiffres clés de la boutique :**

Nbre de produits boutique OT SVP : 53  
Nbre de produits Hautes Terres d'Oc : 41

#### **TOP 5 des meilleures ventes :**

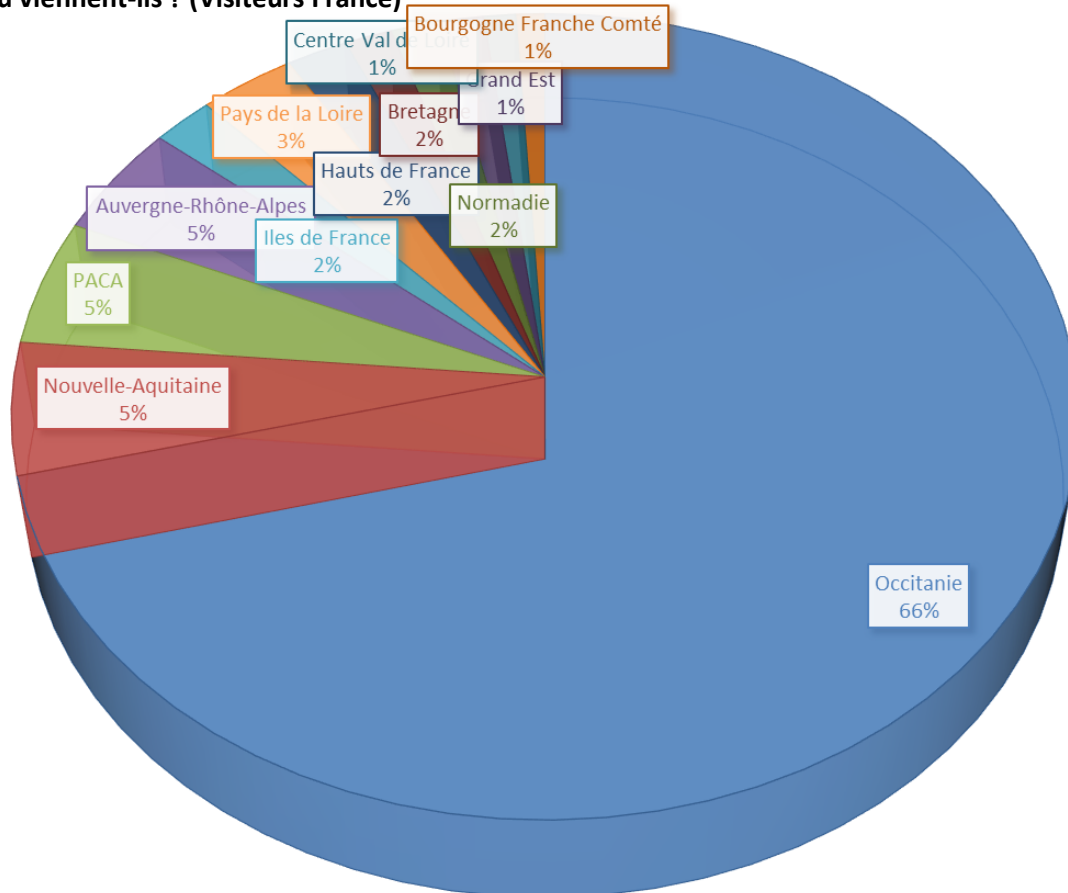
- 1/Carte postale
- 2/Fiche rando
- 3/Glaçons en granit
- 4/mini bouteille d'eau
- 5/Magnet en granit



**Identité de nos visiteurs** - (Source : statistique des contacts dans nos BIT sur 13 056 pers)

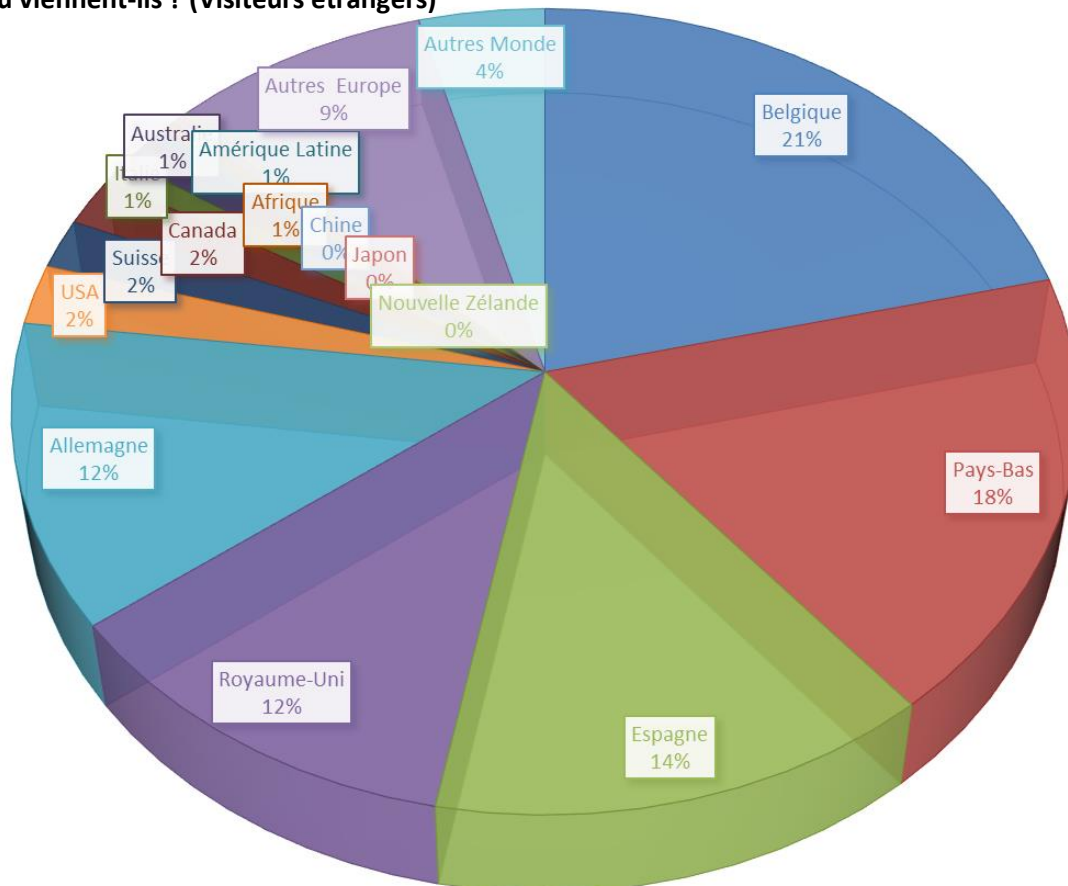
**Ils sont français : 95% sur l'ensemble de nos BIT** ( Il y a une forte variation entre la Maison du Sidobre avec 90% de français et St Pierre 98%)

**D'où viennent-ils ? (Visiteurs France)**



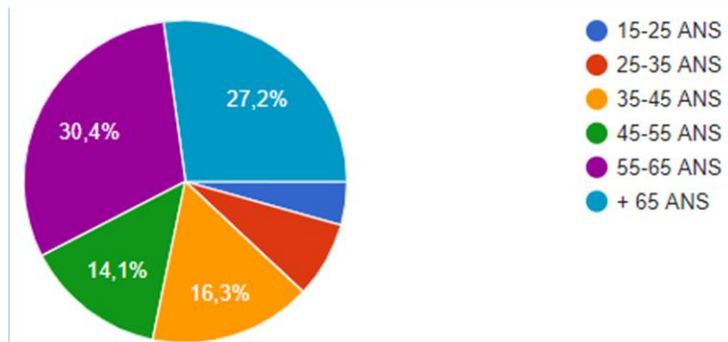
**Nos visiteurs étrangers : 5%** (mais grande variation entre la Maison du Sidobre 10% et St Pierre 2%)

**D'où viennent-ils ? (Visiteurs étrangers)**

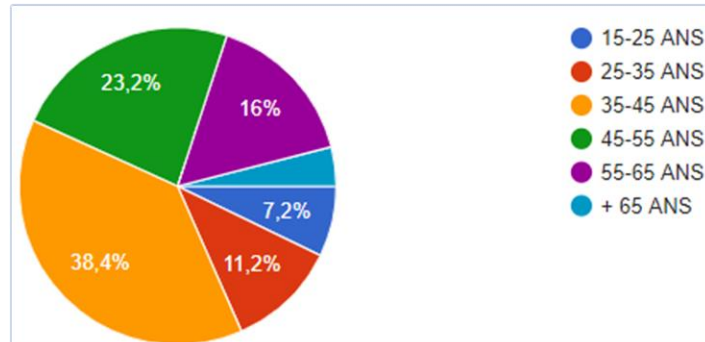


**L'âge de nos visiteurs :** (source - enquête satisfaction visiteurs 2019 – 220 questionnaires)

**Maison du Sidobre**

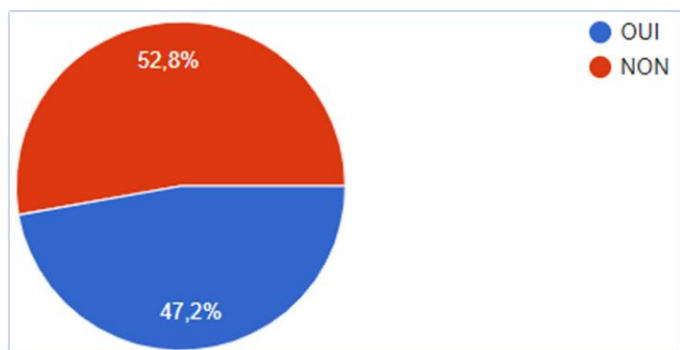


**St Pierre de Trivisy**

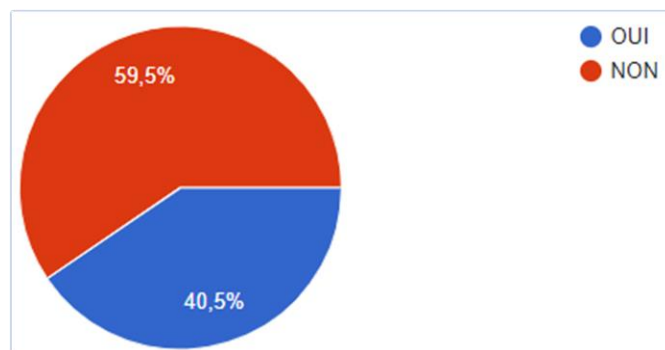


**Sont-ils déjà venus chez nous ?**

**Maison du Sidobre**

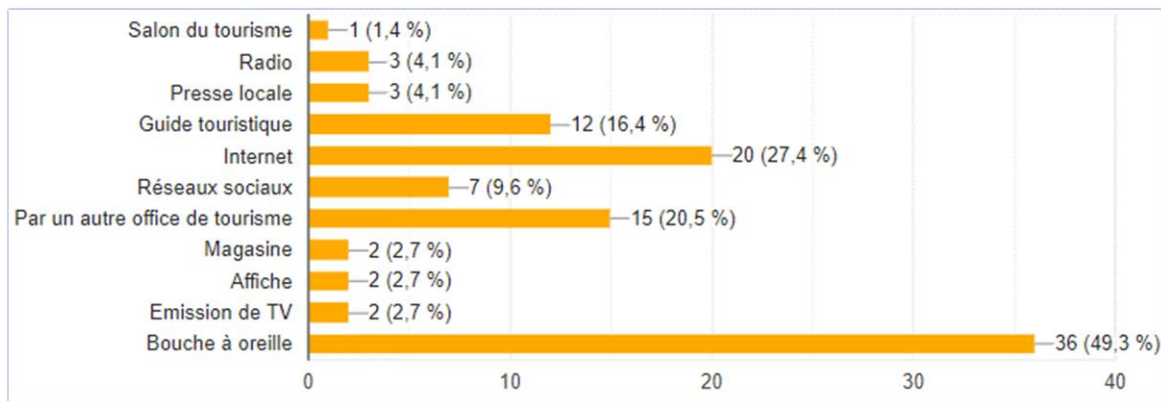


**St Pierre de Trivisy**

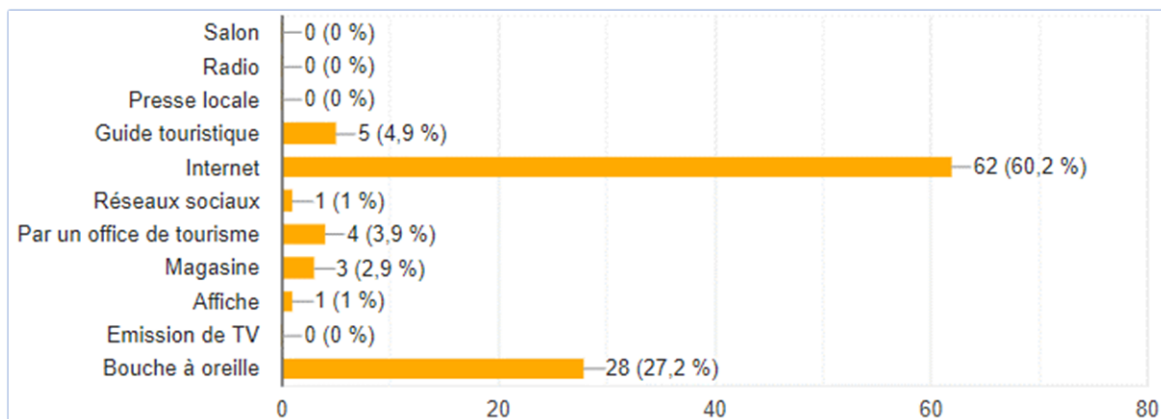


**Comment ont-ils entendu parlé de nous ?**

**Maison du Sidobre**

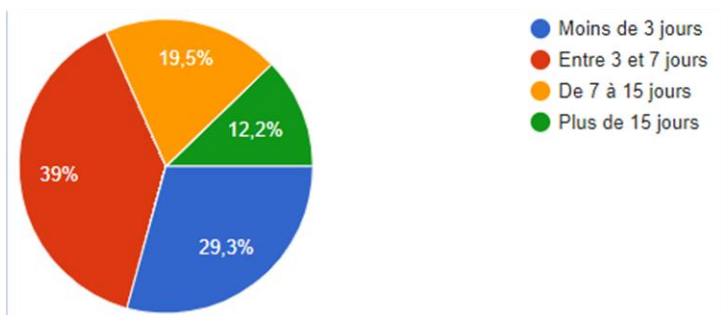


**St Pierre de Trivisy**

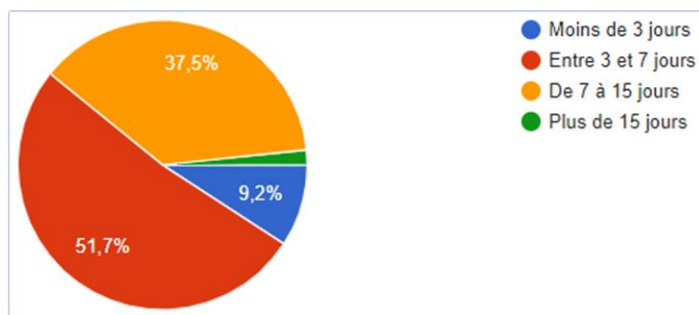


### Durée du séjour avec nuitée :

Maison du Sidobre (42 rep)

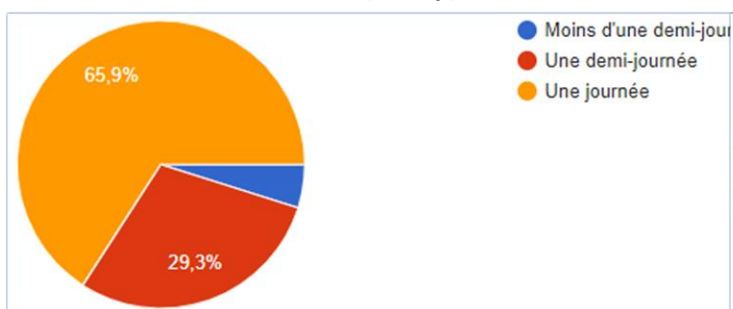


St Pierre de Trivisy (120 rep)

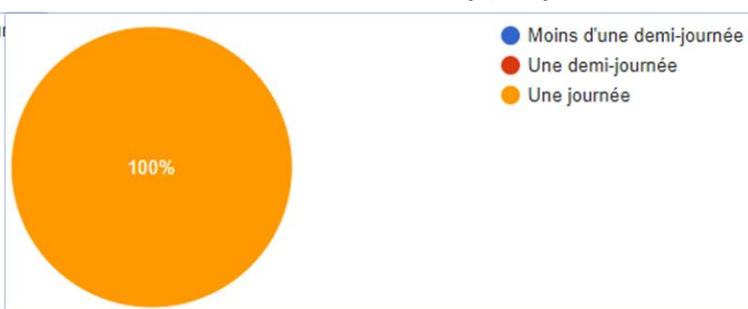


### Durée de séjour s'il n'y a pas de nuitée :

Maison du Sidobre (42 rep)

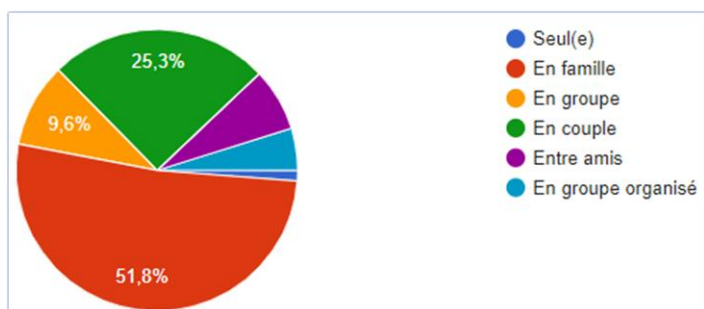


St Pierre de Trivisy (2 rep)

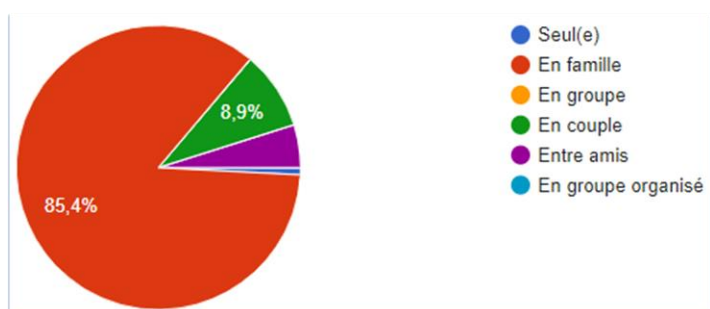


### Type de cible :

Maison du Sidobre



St Pierre de Trivisy



## Nos actions de promotion en 2019 :

### • Les actions en prestation externe

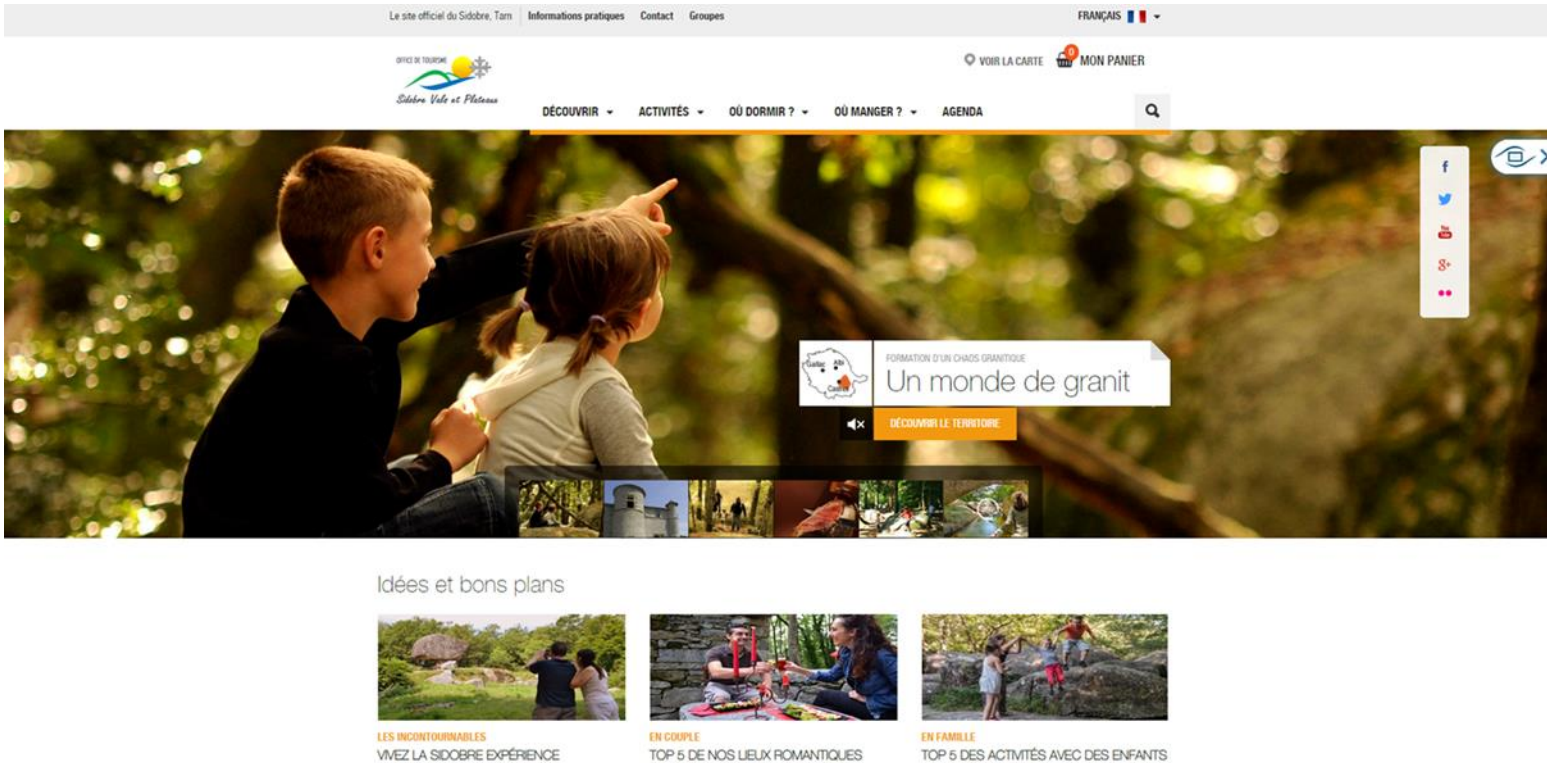
Liste des actions	Période/destinataires	Coût	Retombés
Spots radio de 30 sec sur 100%	Mai 2019 / Albi, Castres, Carcassonne, Haut-Languedoc	4 586.40€	Albi, Castres, Haut-Languedoc, Toulouse 60 dif *4 secteurs (19.11€ le spot)
Création nouveau spot radio	Avril 2019	102€	
Campagne Facebook	Mai/juin	280€	87 416 pers (fil actu) 47 682 (vues) dont 15 855 (bonnes vues)
Campagne Youtube	Mai/juin	2 000 €	84 500 vues / durée vue moyenne 1.18min
Edition Agenda été	mi-juin à mi-septembre / habitants et visiteurs SVP	1 955.95€	5 000 ex
Edition Guide découverte + carnet pratique	Toute l'année/ visiteurs de nos prestataires, BIT du Tarn, Manifestations SVP	7 701.50€	10 000 ex
Edition Carte touristique	Toute l'année / visiteurs de nos prestataires, BIT du Tarn	916.96€	5 000 ex
Edition sous-mains	Toute l'année / visiteurs des BIT en SVP	1 150,80€ (sur 2 ans soit <b>575.40€/an</b> )	12 500ex ( <b>6 250 ex par an</b> )
Encart magazine Itinéraires « spécial Tarn »	Printemps	588€	22 500ex (Toulouse et Tarn CSP+)
Salon Clermont	Janvier / les pêcheurs	Via HTO	Notoriété
Opération COM CHIC Castres-Mazamet	Mars et novembre/ médecins et étudiants	lots	Notoriété
Salon Montpellier	Septembre / Grand public	Via HTO	Notoriété
Jeu salon agriculture	Mars/	lots	Notoriété
Loto assos locales	Toute l'année	Carnet de voyages et places visite le monde du granit	Notoriété



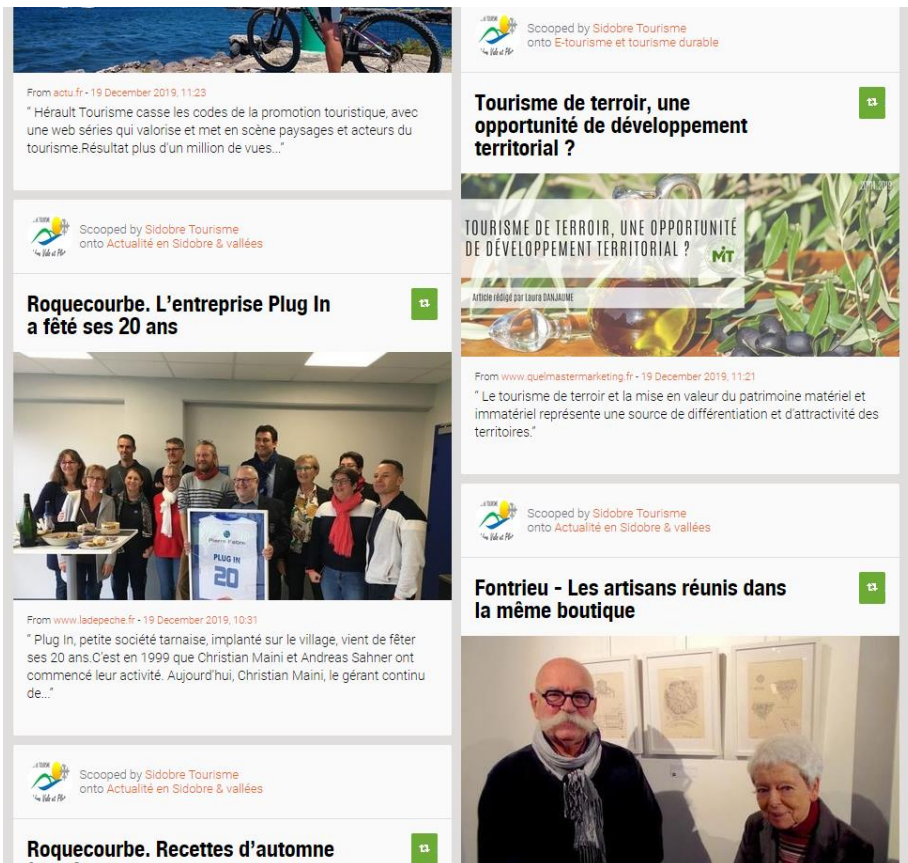
• **Les actions en prestation interne :**

**Les actions web en 2019**

Mises à jour sur internet (Site principal, base de données Apidae, borne 24/24, site espace Pro, affichage dynamique)



Veille numérique sur la destination et gestion des avis clients (Google my business, Tripadvisor, Wikipedia, Scoop.it, etc.)



**Focus sur notre scoop.it que nous alimentons pour une veille numérique avec les 50 dernières infos (presse et web) sur notre communauté de communes.**

**Les accueils presse en 2019**

- **Blog Francia** – Sidobre et gastronomie
- **Radio France Bleu** – Le massif du Sidobre
- **Bloggeurs agence Air Pure** – Toulouse-Lautrec
- **Bloggeurs** – Découverte Sidobre
- **Bloggeurs Miles and Love** – Rochers, point de vue, rivières et cascades
- **Living France Magazine** – Sidobre et restaurant
- **France 3** – Cuisine Sauvage
- **France 3** – Reportage Ô Sud sur le Sidobre

**Résultat**



**Une semaine dans le Tarn (à faire des photos)**

Tarn, France en France • 58 • 2

A la découverte du Tarn en photos : d'Albi au parc du Sidobre en passant par les petits villages tels...

GRAND ANGLE

**Ô Sud dans le massif du Sidobre**



Emilie Broussouloux, présentatrice de l'émission Ô Sud / © Grand Angle productions

PARTAGES



Dimanche, c'est le retour d'Emilie Broussouloux dans Ô Sud ! Direction le Tarn, en plein massif du Sidobre, où la nature a formé le plus haut plateau granitique d'Europe. Ensemble, nous partons à la rencontre de celles et ceux qui ont tiré profit de ce paysage hors du commun.

Les accueils presse se matérialisent par l'accueil à la ½ journée ou à la journée sur le terrain pour la télévision le plus souvent. Cela peut être également une simple proposition de programme et des contacts utiles, en fonction de la demande, par échanges téléphonique ou courriels.

## Les publications sur les réseaux sociaux :

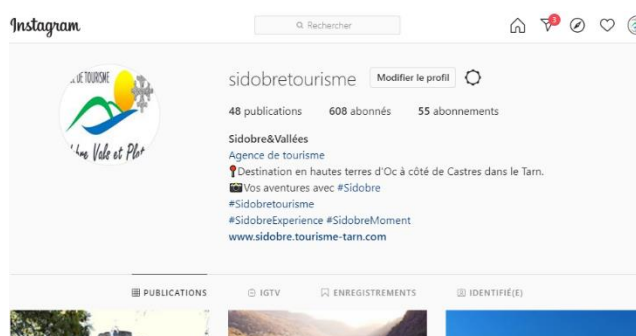
**Publication sur Facebook :** 2 à 4 par semaine en fonction de l'actualité avec, agenda du WE, photo de la semaine, (re)découverte de notre territoire ou des prestataires, journée anniversaire (ouverture pêche, début d'une nouvelle saison, fête des mères, etc.)

fréquentation facebook	Nbre abonnés	Nbre publications
2017	1593	53
2018	1830	97
2019	2296	128



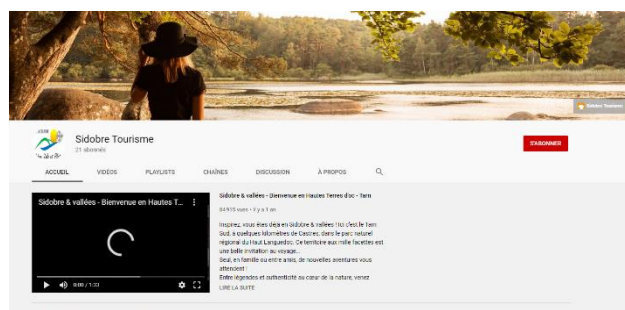
**Publications sur Instagram :** 1 publication par semaine avec la photo de la semaine pour récompenser la plus belle photo publiée sur notre territoire.

fréquentation Instagram	Nbre abonnés	Nbre publications
2017	260	0
2018	360	5
2019	540	43



**Compte Youtube :** Utiliser pour stocker les vidéos de l'office de tourisme. Ce compte nous permet également de créer des « playlists » avec des vidéos publiées par les internautes qui peuvent servir d'outils de promotion.

Plus de 84 000 vues pour la dernière vidéo !



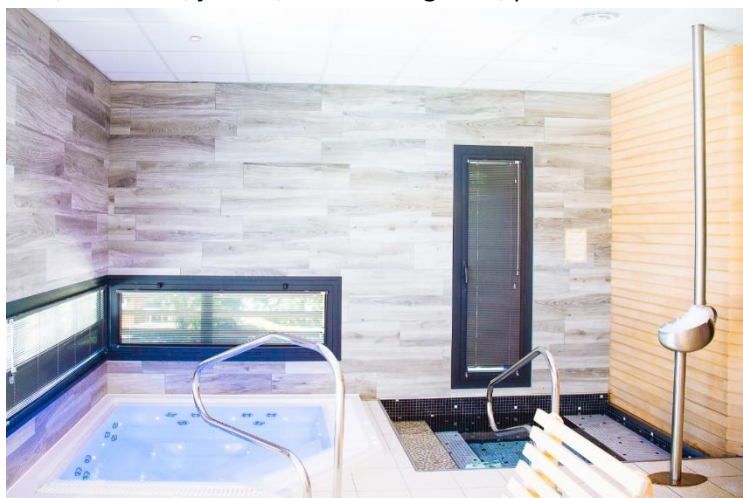
## Gestion de l'accueil d'équipements touristique

### • Gestion des réservations et de l'accueil du centre de bien-être à St Pierre de Trivisy

Pour rappel, ce complexe entièrement privatif (Sauna, hammam, jacuzzi, bassin eau glacée, piscine à contre courant, espace détente, douche multi jet), se loue à l'heure. Réservation possible en ligne grâce à notre compte « open system », par courriel ou téléphone.

#### Nombre d'heures de location (prestations)

MOIS	2017	2018	2019
Janvier	15	38	43
Février	36	36	44
Mars	24	46	56
Avril	43	42	50
Mai	33	30	36
Juin	27	24	42
Juillet	128	107	110
Août	155	164	191
Septembre	21	34	43
Octobre	36	35	44
Novembre	37	36	63
Décembre	47	48	63
<b>TOTAL</b>	<b>602</b>	<b>640</b>	<b>785</b>



### • Gestion des réservations et de l'accueil du camping « La Forêt\*\*\* » à St Pierre de Trivisy

Cet équipement propose de la location de chalet bois (15), de la location de toiles fermées (40) et d'emplacements nus pour tente, caravane ou camping-car (15).



			0
			0
			47
			0
			0
juin	11	278	289
juillet	515	2 169	2 817
août	814	3591	4405
septembre	5	157	162
octobre	0	148	148
novembre	0	126	126
décembre	0	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>1345</b>	<b>6529</b>	<b>8007</b>



## Nos actions pour les prestataires

Notre office de tourisme est fier de rappeler que toutes les actions pour les prestataires de la communauté de communes sont totalement gratuites\* ! (\*sauf la partie encart publicitaires)

### Mise à disposition d'un espace Pro en ligne :



Ce site web propose toutes les informations relatives à la vie de l'office de tourisme : (équipe, actualité, chiffres clés...)

On y retrouve également les services proposés par l'office de tourisme pour les prestataires du territoire ainsi qu'une boîte à outils.

### Les autres actions réalisées pour les prestataires :

- Lettre d'information et agenda de la semaine : 1 lettre d'info par saison et 9 agendas de la semaine en été en 2019.
- Visites (re)découverte pour mieux connaître le site et l'activité du prestataire : 19 visites réalisées en 2019.
- Eductour (re)découverte de notre destination : 1 éductour au printemps (28 participants)
- Reportage photos, pour alimenter notre base de données et à la disposition du prestataire : 25 reportages en 2019.
- Café numérique, pour suivre l'actualité du web (conseils et outils) : 1 café numérique (14 participants).
- Atelier numérique, pour proposer un rendez-vous individuel en fonction des besoins : 4 ateliers
- Accompagnement classement/label, pour transmettre des informations utiles qui faciliteront les démarches de demande de classement ou de labels pour le prestataire.
- Accompagnement taxe de séjour, pour la collecte et l'utilisation de la plateforme de collecte mise à disposition.
- Bourse d'échange, collecte et distribution des brochures touristique (printemps 2019).
- Communiqué de presse, pour valoriser un évènement : 13 communiqués en 2019
- Alimentation de la base de données APIDAE, via les questionnaires du même nom.



### Suivi de nos actions :



Une enquête annuelle est réalisée afin de connaître la satisfaction de nos prestataires sur les actions menées par l'office de tourisme.

En 2019, nous avons eu 23 réponses à cette enquête, qui nous montre que nos prestataires sont globalement satisfaits des services proposés par l'office de tourisme.

## 5/Nos projets pour 2020

### • Un nouveau site internet pour notre destination

Une nouvelle version optimisée sur tous les supports (Ordinateur, tablette, et smartphone)  
La version définitive sera lancée en mai 2020.



### • La marque qualité tourisme pour l'office de tourisme :

Depuis 2016, l'office de tourisme s'est engagé dans des démarches de progrès, pour une amélioration continue de nos services et de l'accueil de nos visiteurs.

D'abord avec l'obtention d'un classement en catégorie II en février 2018.

Maintenant avec une demande d'audit pour cette année 2020. (L'office de tourisme a déjà réalisé avec succès 2 audits blancs en 2019).



### **Nos engagements :**

En accord avec la CC Sidobre Vals et Plateaux les actions propres de l'OTSVP sont les suivantes :

- Assurer les missions d'accueil et d'information des visiteurs :

Une des missions principales de l'office de tourisme Sidobre Vals et Plateaux est l'accueil et l'information des visiteurs du territoire. L'office de tourisme devra veiller à la bonne qualité du cadre et des informations données à l'accueil, en particulier en se conformant au niveau requis dans la démarche qualité. Les points d'accueil seront ouverts en fonction de la fréquentation des lieux. Le personnel d'accueil devra être régulièrement formé et pouvoir utiliser les outils performants lui permettant de répondre à cette mission.

- Organiser la promotion touristique sur la communauté de communes :

Ceci se fera par la participation à des salons ou des événements mettant en valeur le territoire. Cela se fera également à travers les réseaux sociaux et le site internet ainsi que tout autre support de communication.

- Développer l'activité touristique et économique sur la communauté de communes :

L'office de tourisme SVP proposera des visites accompagnées, activités encadrées, et événements divers sur le territoire.

## MANUEL QUALITE TOURISME



La réorganisation récente de l'équipe de l'Office de tourisme en 2 pôles principaux a permis de mieux préciser les missions de chacun. Cela doit désormais s'accompagner de la mise en place de procédures de travail efficaces et rigoureuses.

Des indicateurs seront mis en place afin d'évaluer le degré de satisfaction de nos clients et ainsi faire de ces derniers des ambassadeurs de la destination.

L'obtention de la Marque « Qualité tourisme » n'est pas pour l'Office de tourisme une fin en soi, un simple outil de communication. C'est la volonté de notre territoire de se positionner, de montrer son engagement vers la recherche permanente de l'efficacité et du professionnalisme touristique.

Pour assurer la coordination et la dynamique de la démarche, M. Adrien MUCCIANTE, chef du service, a été nommé responsable Qualité par la Direction de la communauté de communes. Il veille à la réalisation de la démarche et à vérifier l'application des procédures par l'ensemble du personnel. Des concertations avec l'ensemble de l'équipe sont mises en place afin d'améliorer l'organisation.

## Les visites ou ateliers proposés par l'office de tourisme en 2020 (pour les individuels)

- **Le monde du granit** : mercredi à 15h pendant les vacances d'Automne  
mercredi et jeudi 15h pendant les vacances d'été
- **Apéro/goûter de l'OT**: lundi à 17h pendant les vacances d'été
- **Cuisine sauvage** : début août (date à définir)
- **Atelier enfants** : début août (date à définir)
- **Visite de St Pierre de Trivisy** : samedi 11h15 de septembre à juin  
Jeudi 11h15 en juillet et août
- **Visite de Brassac – Une vie entre deux châteaux** : vendredi à 18h durant les vacances d'été
- **Visite de Lacaze – Un village « Renaissance »**: mardi à 18h durant les vacances d'été
- **Visite de Vabre – Le pouvoir de l'eau** : mardi à 11h durant les vacances d'été
- **Atelier de Noël** : mercredi à 10h (un ou deux ateliers) en décembre (date et horaire à définir avec notre partenaire).



### 6/ Les services à disposition gratuitement de nos prestataires

- RDV découverte et/ou reportage photos
- Informations et démarches administratives
- Bourse échanges/ collecte de brochures /Distribution
- Eductours
- Centralisation et diffusion d'informations touristique
- Atelier et café numérique
- Base de données APIDAE
- Plateforme de collecte de la taxe de séjour
- Communiqué de presse
- Accompagnement au classement ou marque qualité tourisme.

Nous sommes à votre disposition pour plus de renseignements

OFFICE DE TOURISME



*Sidobre Vals et Plateaux*

Office de tourisme Sidobre Vals et Plateaux

56, route du Lignon – Vialavert 81 260 LE BEZ

[accueil@sidobretourisme.fr](mailto:accueil@sidobretourisme.fr)

05 63 74 63 38

[www.sidobre-vallees-tourisme.com](http://www.sidobre-vallees-tourisme.com)

Suivez-nous sur :

