



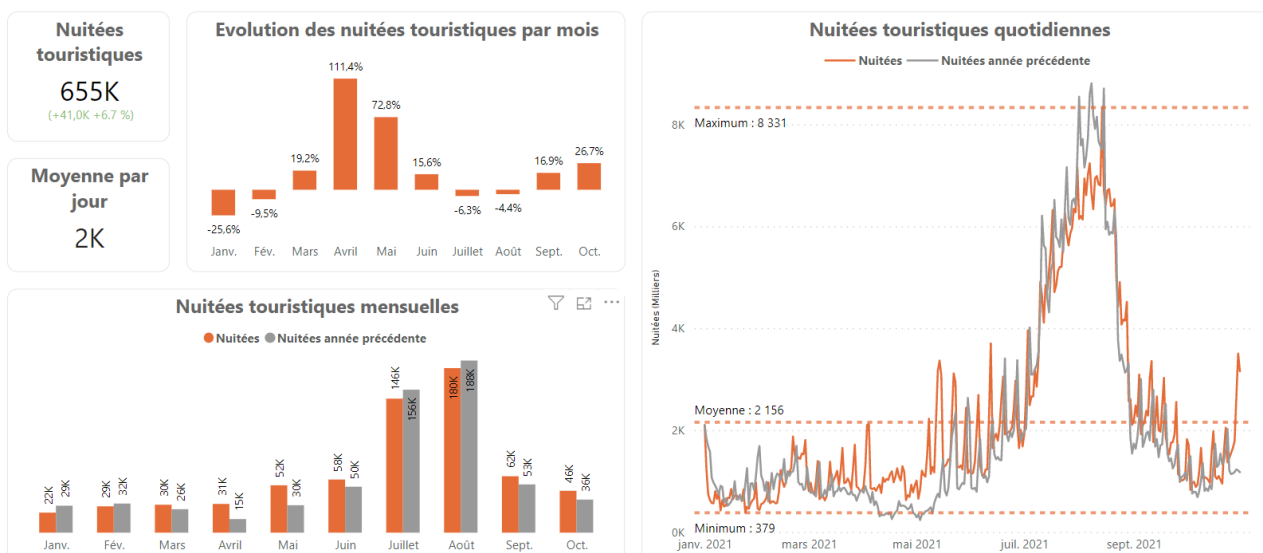
## BILAN 2021

### 1) Observation du territoire : fréquentations

#### a. Chiffres de fréquentation du territoire via Flux Vision Tourisme

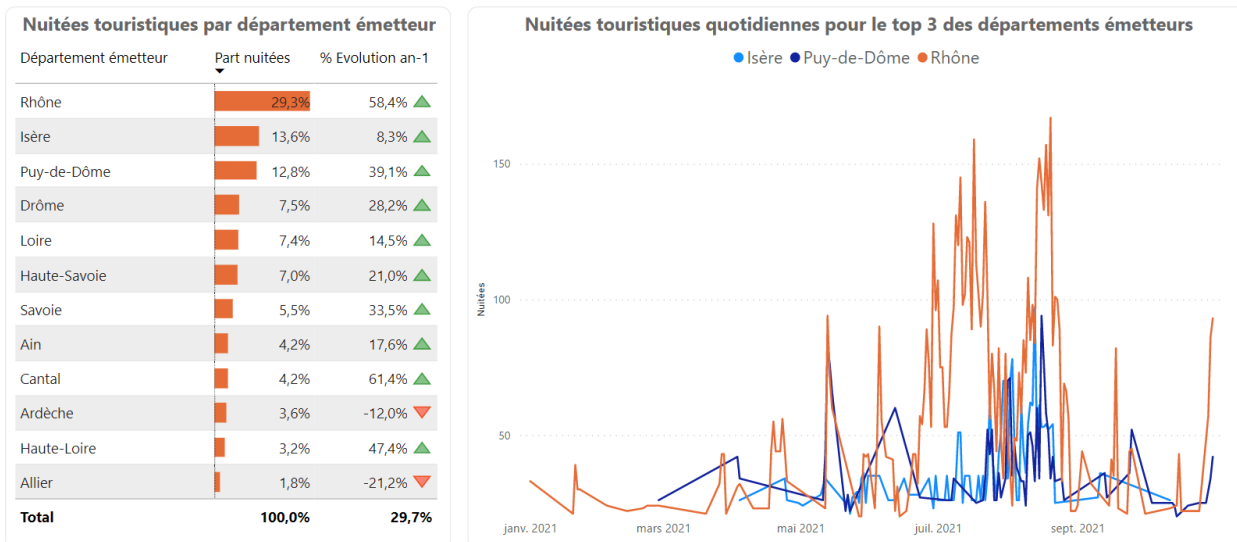
##### i. Evolution du nombre de nuitées 2020-2021 (données Janvier à Octobre)

1 nuitées touristiques



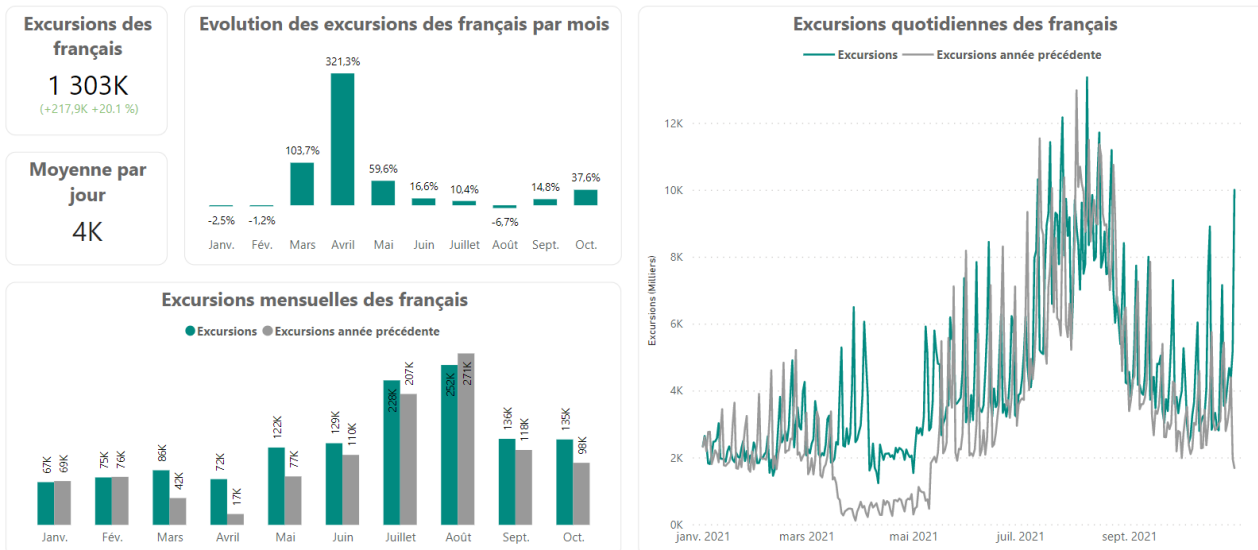
##### ii. Répartition des nuitées touristiques françaises par département émetteur (données janvier à octobre)

français par marché



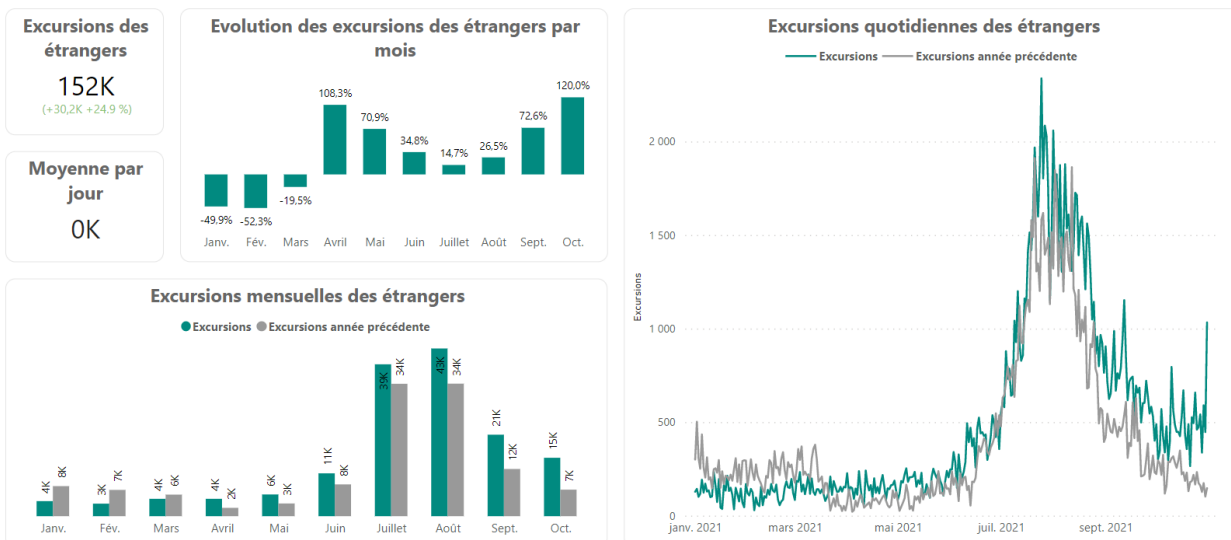


### iii. Excursionnistes français enregistrés sur le territoire intercommunal



Dont il faut retirer 915 000 excursionnistes récurrents présents pour motifs professionnels ou autres. Soit 388 000 excursionnistes français présents sur le territoire (plus de 3h dans la journée, entre 6h et 0h00, ne dormant pas sur le territoire).

### iv. Excursionnistes étrangers enregistrés sur le territoire intercommunal



### b. Chiffres de fréquentation des BIT

	Caylus	Laguépie	St-Antonin	Varen	Verfeil	Totalité
En 2019	5 503	2 998	39 613	1 141	1 048	50 603
En 2020	3 836	3 592	35 213	920	484	44 035



En 2021	4 065	2 891	36 360	801	406	44 523
Différence 2020/2021	+229	- 701	+ 1 147	-119	-78	+488
Pourcentage 2020/2021	+ 5%	-19%	+ 3%	-13%	-16%	+ 1%

2) Sur le web...

a. Le site internet

[www.tourisme-saint-antonin-noble-val.com](http://www.tourisme-saint-antonin-noble-val.com)

Résultats d'audience sur un an du 11/11/2020 au 11/11/2021 :

64 614 utilisateurs dont 63 679 nouveaux utilisateurs

80 254 sessions

187 071 pages vues

2,33 pages ouvertes en moyenne par session

59,49% de taux de rebond.

81,5% de utilisateurs arrivaient sur le site via les moteurs de recherche. Top 5 des mots clefs tapés par les utilisateurs avant d'arriver sur le site :

- saint antonin noble val
- st antonin noble val
- Saint-Antonin-Noble-Val
- location saint antonin noble val
- rando saint antonin noble val

13,8% des utilisateurs arrivaient sur le site via l'Url directe.

4,1% arrivaient sur le site depuis un autre site web référent. Top 5 des sites référents :

- caylus.com
- viaferrata-fr.net
- st-antoninnv.com
- camping-gorges-aveyron.com
- tourisme-occitanie.com

0,6% venaient sur le site en transitant par les réseaux sociaux.

Le nouveau site web <https://causses-gorgesaveyron.com/> utilise une redirection depuis les domaines suivants : causses-gorgesaveyron.fr et tourisme-saint-antonin-noble-val.com. Il a été mis en ligne en cours de réalisation en urgence pour répondre aux exigences de la marque Qualité Tourisme en novembre 2021. L'ancien site, sur lequel il n'était plus possible d'intervenir pour modifier les blocs inadaptés aux critères (suite à la migration des données vers Apidae), a donc dû être abandonné. En



revanche, le domaine redirige vers le nouveau site. Les premiers résultats semblent encourageants, mais l'ensemble des données et contenus n'ont pu y être intégrés à ce jour.

b. Les réseaux sociaux

i. Facebook

2020 : 4143 abonnés – 115 posts

2021 : 4 470 abonnés – 4 321 fanspage

ii. Instagram

2020 : 1247 abonnés

2021 : 1443 abonnés

c. Google fiches

D'août 2021 à Janvier 2022 :

- BIT Saint Antonin Noble Val : 2230 interactions avec la fiche établissement (dont 599 appels / 728 demandes d'itinéraire / 903 clics vers le site web)
- BIT Laguëpie : 438 interactions avec la fiche établissement (dont 84 appels / 218 demandes d'itinéraires / 136 clics vers le site web)
- BIT Caylus : données non récupérées, google fiche en cours de récupération.

d. Newsletters :

7 newsletters adressées

avril	106 destinataires	59% d'ouverture
mai	110 destinataires	61% d'ouverture
Juin	114 destinataires	57% d'ouverture
Juillet	114 destinataires	51% d'ouverture
Août	115 destinataires	50% d'ouverture
Septembre	115 destinataires	52% d'ouverture
Octobre (enquête prestataires)	63 destinataires	52% d'ouverture

3) Et sur le papier

	Docs QRG & partenaires	Nb d'exemplaires diffusés
Editions BGA	Guides touristiques BGA*	4800
	Carte BGA	3974
Editions Tarn & Garonne Tourisme	Carte Véloroute Gorges de l'Aveyron	2000
	Guide Tarn & Garonne Tourisme La Parenthèse	1373
Editions Pays Midi Quercy	Guide touristique Pays Midi Quercy	407



	Mags	861
Editions CC QRGA	Plans Saint -Antonin	10 000
	Plans Caylus	8 000
	Plans Lagu��pie	4 655
	Plans Parisot	300
	Plans Verfeil	1 750
	Plans Varen	2 000
TOTAL		40 120

\*Bastides & Gorges de l'Aveyron

#### 4) Côté recettes

##### a. Résultats de la Boutique en 2021

	Caylus	Lagu��pie	Saint-Antonin	Varen	Verfeil	Total
Ventes 2019	1 238.35	495.60	13 803.60	283.10	129	15 949.65
Ventes 2020	1 147.40	903.90	15 568.30	155.9	96	17 871.5
Ventes 2021	2 099.80	922.10	20 643.20	71	121	23 665.10
Différence 2020/2021	+ 952.40	+ 18.20	+ 5 074.90	-84.90	+25	+ 5 793.60
Pourcentage 2020/2021	+ 83%	+ 3 %	+ 33%	-54%	+ 26%	+ 33%

Par univers de consommation :

Univers	APN	Souvenirs	Enfants	Librairie	Produits du Terroir
Nb d'articles vendus	4 163	1 368	700	195	273

##### b. Résultats visites

###### i. Visites de groupes

2021	Petit groupe	Jeu de piste	Groupe scolaire	Adultes	TOTAL
Nb de pax	44	213	119	72	448
Recettes	256	426	360	288	1 330



## ii. Visites d'individuels regroupés

	Nb de pax	Recettes
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>1652,5</b>
<i>Détail par visites commercialisées saison 2021</i>		
Jeu de piste à Laguépie	5	29
Le voleur de ruche	29	124
Nuit en lumière à St-Antonin	35	375
Patrimoine secret à Saint-Antonin	8	82,5
Rallye-énigme : « la légende des cloches d'argent »	11	183
Visite décalée à Laguépie	4	47,5
Visite découverte Caylus	14	132,5
Visite découverte Saint-Antonin	60	405,5
Visite gourmande à Saint-Antonin	12	264,5
Voyage dans le temps passé/présent	4	9

## c. Résultats collecte de taxe de séjour

	QRGA	Pourcentage
2018	43 748 €	/
2019	83 125 €	+90%
2020	61 260 €	-26%
2021 (au 11/01/2021)	77 624 €	+ 27%

## 5) Les Actions engagées et projets lancés en 2021

### a. Audit Qualité Tourisme

Pour la première fois depuis l'obtention de la marque Qualité Tourisme en 2019, l'ensemble des Bureaux d'Information Touristiques de l'office de tourisme ont été audités, en novembre 2021. Le renouvellement du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme nécessite l'obtention d'un score de notation de 85 %.

Le référentiel Qualité Tourisme se compose de 217 critères regroupés dans diverses catégories : Promotion-Communication, Stratégie d'Accueil, Services supplémentaires de la structure principale (Boutique, événements...), l'écoute client, développement durable, promotion Qualité Tourisme, engagements internes et envers la collectivité, dispositions de Management, Réassurance sanitaire.

L'audit Qualité est réalisé en plusieurs temps, dont un temps de vérification du fonctionnement administratif de la structure, puis un temps de « visite mystère », durant lequel est analysée la qualité humaine de l'accueil, et qui comporte une vérification des données administratives de fonctionnement fourni.



L'Office de Tourisme a, à l'issue de cette visite mystère organisée sur les trois bureaux d'information touristique, obtenu un score de 94,40 %.







#### b. Réajustement des partenariats

La CCQRGA, via son Office de Tourisme, a clarifié son partenariat avec le Pays Midi Quercy, par le biais d'une convention pluri-annuelle avec validation d'un plan d'action annuel précisant les moyens financiers et humains alloués par chacune des parties.

Le partenariat avec la SPL Ouest Aveyron a également fait l'objet d'un recentrage sur les actions destinées à promouvoir le Grand Site Occitanie. Les actions communes précédemment engagées (éditions, gestion des réseaux sociaux, unification des sites internet) ont été reprises respectivement par chaque OTI.

#### c. Réorganisation du service

En interne, les missions des agents ont été précisées, les fiches de poste redéfinies. Elodie Mazel, auparavant chargée de mission Patrimoine au sein de l'OTI, a pris la tête de la Grotte du Bosc.

 <b>Céline Castelnau</b> Conseillère en séjour Community Manager 05 63 30 20 34 tourisme.laguepie@cc-qrga.fr	 <b>Laurine Fernandes</b> Conseillère en séjour Chargée de Promotion-Production Guide Conférencière 05 63 30 63 47 tourisme.sejour@cc-qrga.fr	 <b>Mélinda Greffier</b> Conseillère en séjour 05 63 65 46 81 tourisme.verfeil@cc-qrga.fr
 <b>Caren Huber</b> Conseillère en séjour Responsable Accueil Qualité - Boutique Guide Conférencière 05 63 30 63 47 tourisme.qualite@cc-qrga.fr	 <b>Héloïse Hue</b> Conseillère en séjour Chargée Boutique et Production Guide Conférencière 05 63 67 00 28 tourisme.caylus@cc-qrga.fr	 <b>Sabine Mendoza</b> Chargée de développement digital Chargée relations partenaires Guide Conférencière 07 88 31 82 38 tourisme.numerique@cc-qrga.fr

Les bureaux d'information touristique de Varen et Verfeil ont été fermés, et de nouveaux horaires d'ouverture sont entrés en vigueur à l'issue de la saison touristique 2021. Les bureaux d'accueil ont fermé leurs portes pour quelques mois en vue de permettre aux agents d'effectuer les missions de Back Office inhérentes au fonctionnement de la structure : éditions touristiques, refonte du site internet, alimentation de la nouvelle base de données Apidae (suite au changement d'outil de



l'ADT82, autrefois Constellation), collecte de la taxe de séjour, inventaires boutique et documentation, etc...

d. Nouveau site internet en construction

Suite à la migration des données autrefois enregistrées pour le compte des prestataires par l'équipe de l'OTI dans l'outil Constellation fourni par l'ADT82 opérée courant 2021, le précédent site internet n'était plus alimenté par la nouvelle base de données Apidae.

La construction d'un nouveau site internet avait donc été engagée en cours d'année. Ce changement a nécessité la mise en œuvre d'un travail de construction de la nouvelle arborescence, puis l'intégration de certaines fonctionnalités comme l'agenda. A la mi-novembre, pour remplir aux exigences des critères de la marque Qualité Tourisme, il a été nécessaire de publier rapidement le nouveau site internet. Cependant, un lourd travail d'intégration de la nouvelle base de données Apidae reste à effectuer pour disposer d'un site fonctionnel en capacité de renseigner toutes les informations utiles à un site d'office de tourisme. Les prochains mois seront consacrés à ce travail ainsi qu'à une évolution de fonctionnalités nouvelles.

6) Perspectives 2022

a. L'appel à projets Avenir Montagne Ingénierie

La CCQRGA a décidé de candidater à cet appel à projets par le biais de la Définition et du pilotage d'un nouveau schéma de développement touristique intégré en QRGA. Une méthodologie de mise en œuvre devra donc être définie et portée dans cette optique, en vue d'intégrer des préoccupations de développement économique et d'ingénierie de projets (privés ou publics) touristiques, mais également en matière d'aménagement et de transition énergétique...

b. Les éditions

Une demande de dépôt de marques en ligne a été effectuée à l'issue du dernier CE : Gorges de l'Aveyron et Causse et Gorges de l'Aveyron. Dans l'optique d'une reprise des éditions par la CCQRGA, et pour commencer à valoriser ces marques, l'OTI testera en 2022 la signature complémentaire à la marque : l'Aventure singulière dans certaines de ses publications, comme évoqué à l'issue du précédent conseil.

c. Dans les BIT

Les Bureaux d'Information Touristique, dans le cadre de la démarche Qualité, disposeront d'un accueil téléphonique unique pouvant renvoyer vers les autres BIT, et les stocks de documentation en libre accès seront rationalisés dans l'optique de valoriser une démarche de conseil éclairé. Dans cette optique, un nouveau logiciel d'assistance au conseil en séjour, financé par l'Agence de Développement Touristique du Tarn et Garonne, devra être mis en place avec les spécificités de l'offre locale.

En outre, des aménagements seront à prévoir, notamment dans les locaux d'accueil des bureaux de Caylus et Saint Antonin pour optimiser l'utilisation des espaces.