

Rapport d'activité



VALLÉE DU TARN
& MONTS DE L'ALBIGOIS
TOURISME | OCCITANIE

2020



Destination
Vallée du Tarn

Monts d'Alban
et Villefrancois

Communauté de Communes

COMMUNAUTÉ



de COMMUNES

Sommaire

EDITO

Page 2

CARTE D'IDENTITE

Page 4

L'OFFICE DE TOURISME

Page 7

BILAN DE SAISON

Page 13

BILAN D'ACTIVITE

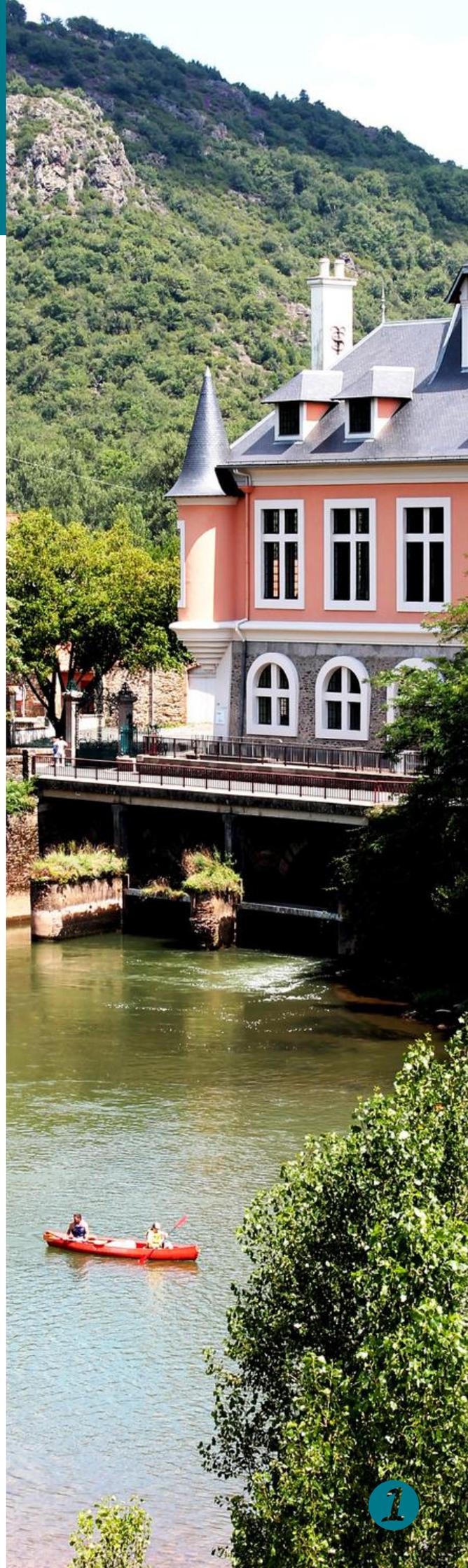
Page 18

BUDGET

Page 34

ORIENTATIONS 2021

Page 37



2020, année inédite

2020, l'année du chamboulement ou comment une crise sanitaire peut en quelques mois faire basculer l'économie mondiale. La **crise sanitaire** du COVID 19 a eu des répercussions localement sur notre **économie** notamment touristique. L'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois a dû **s'adapter** à cette situation inédite et s'est rapidement positionné en **soutien** au service des socio-professionnels.

La perte sèche dans le Tarn s'évalue à **-1,8 millions de nuitées** par rapport à 2019 qui correspondent à **77 millions d'euros de recettes perdues**. Pour autant, le Tarn conserve sa place de 9ème département de la région en termes de nuitées. Environ **2 millions de touristes** sont venus dans le département en 2020 soit **-29%**.

Notre secteur pèse 7% (-1 pt) des nuitées totales du Tarn en 2020 soit **548 072 nuitées (-23%)**. De manière contradictoire nous avons connu une saison 2020 avec une affluence record, tant au niveau des séjours que des excursions. Le territoire a fait le plein ! Ce qui a permis de sauver une bonne partie de l'économie touristique estivale fort heureusement.

L'activité sur la période estivale est en hausse de +5% dans le Tarn. La campagne a su tirer profit de cette crise.





la campagne

35% LITS D'OCCITANIE

29% NUITEES D'OCCITANIE

15% DE L'EMPLOI

La Région **Occitanie** est la Région qui a le mieux **résisté** à la crise avec la Bretagne. Le département du **Tarn** a connu une hausse de fréquentation estivale tout comme notre secteur. Notre territoire a bénéficié de son **attrait rural**. L'être humain a un besoin vital d'**évasion**, de **dépaysement**, de se **reconnecter** à la nature et de se **ressourcer**. Le **tourisme vert** et de proximité sont un réel **levier de développement économique de notre campagne**. Notre offre tournée vers les **activités de pleine nature** ont séduit les visiteurs notamment la **clientèle de proximité**.



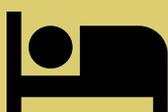
Carte d'identité du territoire



12 000
habitants



33
communes



2 750
lits marchands



548 072
nuitées en 2020

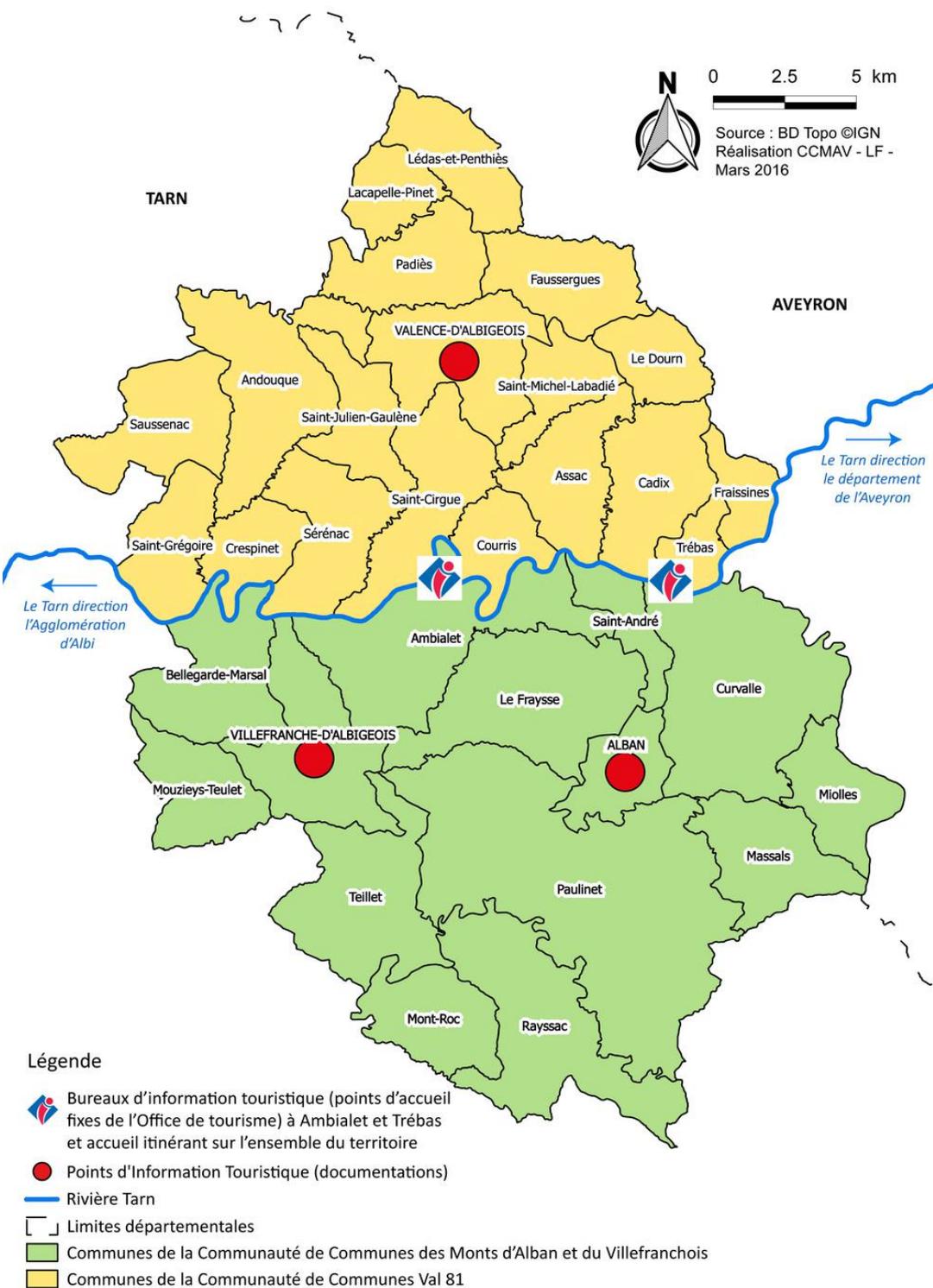


L'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois est situé au Nord-Est du Département du Tarn. Son périmètre de compétence regroupe deux intercommunalités, la **Communauté de Communes Val 81** et la **Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefranchois**, regroupant ainsi 33 communes. La rivière Tarn qui coule en son centre dans l'axe Millau-Albi en est le liant. Le territoire dans son ensemble est valorisé sous le nom de "**Destination Vallée du Tarn**" qui présente une diversité de paysages et terroirs, propices aux activités de pleine nature et à la découverte du petit patrimoine. Le site majeur, la **Presqu'île d'Ambialet**, en est le représentant au niveau Départemental et Régional/national associé à l'entité géographique, la Vallée du Tarn, prolongement des célèbres Gorges du Tarn situées à une centaine de kilomètres en amont.





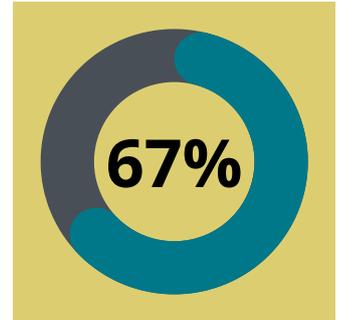
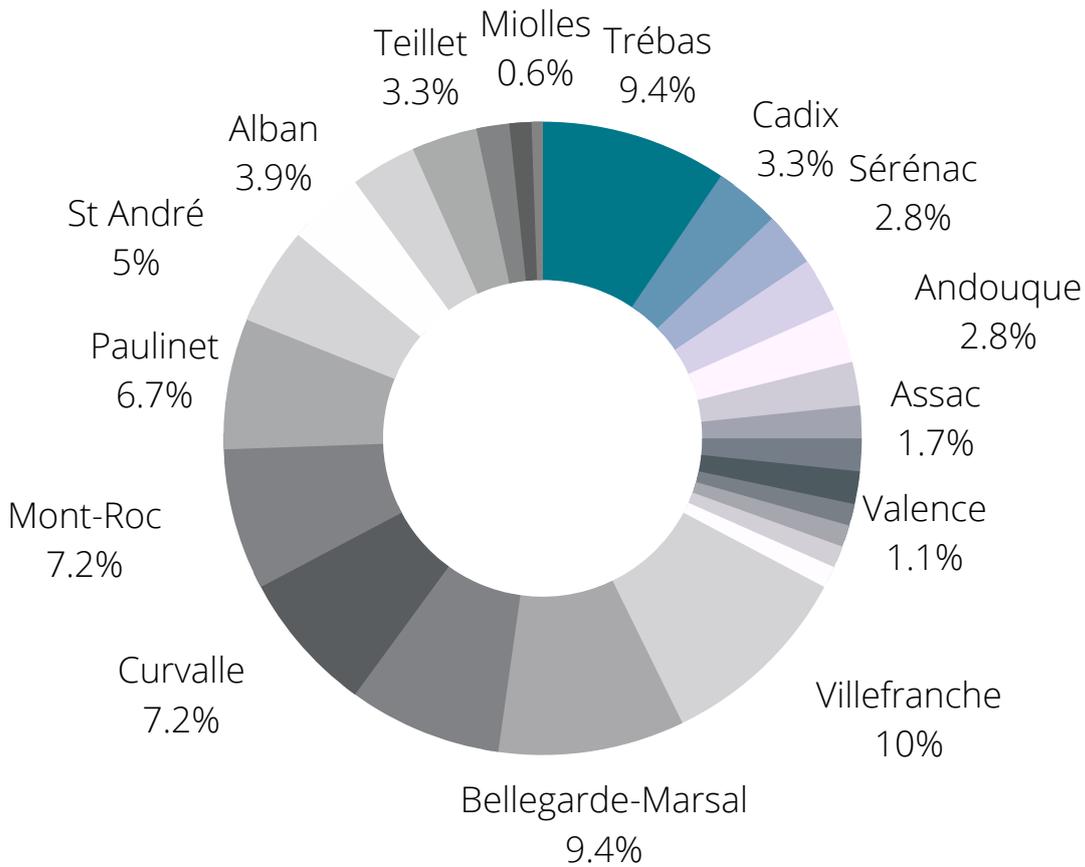
Carte d'identité du territoire



L'Office de Tourisme est **intercommunal** et couvre les **33 communes** suivantes : Alban, Ambialet, Andouque, Assac, Bellegarde-Marsal, Cadix, Courris, Crespinet, Curvalle, Faussergues, Fraissines, Lacapelle-Pinet, Ledas-et-Penthiès, Le Dourn, Le Fraysse, Massals, Miolles, Mont-Roc, Mouzieys-Teulet, Padiès, Paulinet, Rayssac, Saint-André, Saint-Cirgue, Saint-Grégoire, Saint-Julien-de-Gaulène, Saint-Michel-Labadié, Saussenac, Sérénac, Teillet, Trébas-les-Bains, Valence d'Albigeois, Villefranche d'Albigeois.

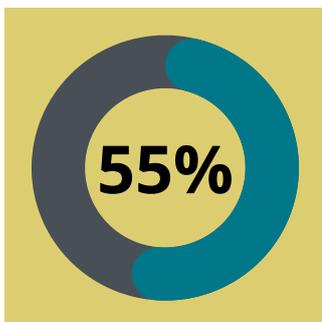
Les structures situées sur des communes limitrophes à ce territoire peuvent adhérer et bénéficier de nos services.

Répartition des hébergements par commune en 2020

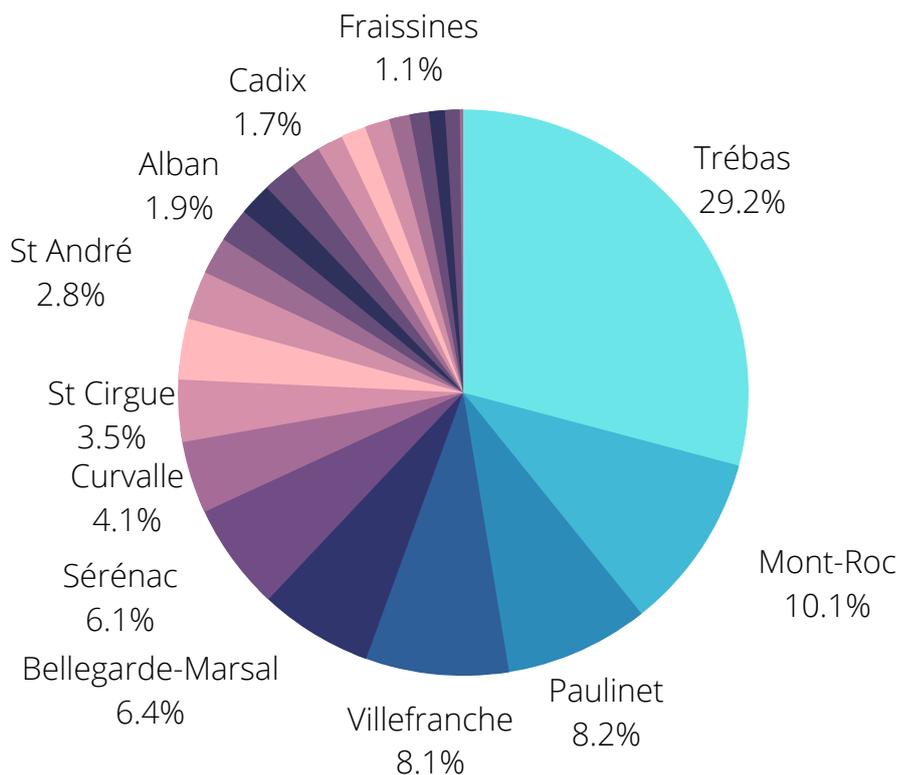


67% des hébergements sont situés sur la Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefranchois.

Répartition des lits par commune en 2020



4 communes détiennent à elles seules 55% du nombre total de lits marchands du territoire : Trébas, Mont-Roc, Paulinet et Villefranche.



Radioscopie

5ÈME EXERCICE

L'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois a eu **5 ans** en 2020. La jeune structure exerce ses missions sur un vaste territoire avec **2,4 ETP à l'année**, Un important travail est mené à l'année avec une priorité toute particulière en 2020 en matière de **promotion** de la destination et la **visibilité de l'offre** ainsi que **l'accompagnement des socio-professionnels**.

La cinquième année marque un tournant puisque en 2021, les schémas de la **stratégie touristique** doivent être redéfinis. Une nouvelle convention d'objectifs, d'actions et de moyens va être élaborée avec les intercommunalités pour les 3 années à venir **2022-2025** ainsi que la stratégie Grand Site Occitanie pour le site "**Albi, Vallée du Tarn**" dont le contrat s'achève fin 2021.

L'**attractivité** de notre territoire est en constante progression, ce qui implique une sollicitation grandissante de l'Office de Tourisme. La structure et ses actions bénéficient d'une **reconnaissance** croissante.



FONCTIONNEMENT ASSOCIATIF EN 2020

- 5 Conseils d'administration (23 membres)
- 2 Bureaux (6 membres)
- 2 Commissions communication
- 1 réunion spécial Covid (administrateurs)
- 1 Assemblée Générale ordinaire

CHIFFRES

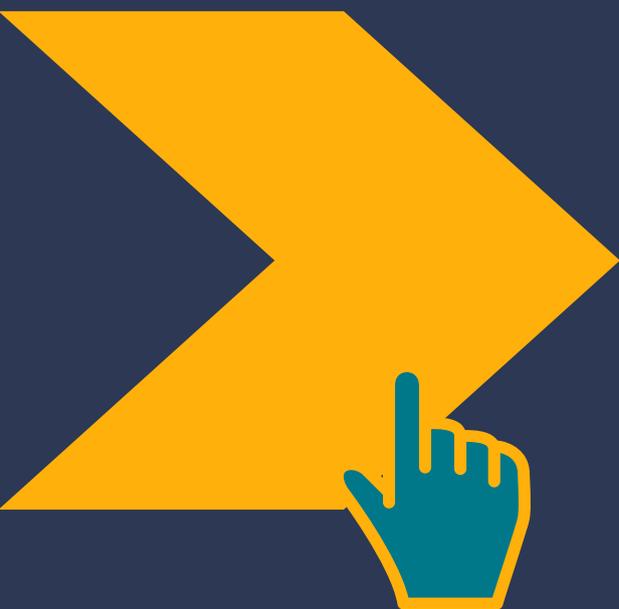
- Création en 2016 : **5 ans**
- Association loi 1901 > cotisation 45€
- **93 adhérents**
- **Budget 140 700 € +4,4%**
- **Chiffres d'affaires 56 150 €**
- **2,4 ETP**

En 5 ans...



DÉMARCHE QUALITÉ CLASSEMENT CAT. 2

65% des critères acquis depuis 2019
2,4 ETP dont 2 à l'année



LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2016

L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois est l'outil de promotion de la Destination #Vallée du Tarn et participe au développement et à l'attractivité des territoires en lien avec les intercommunalités

MAI 2016

Création de l'**Office de tourisme** et mise en place de la taxe de séjour pour financer ses actions ; lancement des éditions et page Facebook
2 lieux d'accueils ouverts au public en été à Ambialet et Trébas



MAI 2017

Création d'un second poste = **2 salariées à l'année à temps plein et des saisonniers en été**



MARS 2018

Sortie du site web de la Destination
www.valleedutarn-tourisme.com

2018

Mise en place de 3 **points relais d'information touristique** avec écran numérique et documentations à Alban, Villefranche et Valence



JANVIER 2019

Sortie de la nouvelle édition de promotion de la Destination, **Zigzag Magazine** et de l'application chasse au trésor **Les Légendes du Tarn**



DECEMBRE 2019

Intégration de notre Destination au sein des 40 **Grands Sites Occitanie**, un label régional pour le nouveau site **"Albi, Vallée du Tarn"**



2020

3 vélos supplémentaires en gestion : **13 vélos à assistance électrique avec 2 sièges enfants**

ÉTÉ 2017

Gestion d'un parc de **10 vélos à assistance électrique**

PRINTEMPS 2018

La presqu'île d'Ambialet, labellisée **Petite Cité de Caractère**



ÉTÉ 2018

Un **nouveau lieu d'accueil du public** à Ambialet : chalet mobile en bois



SEPTEMBRE 2019

Mise en place d'une **plateforme de déclaration de la taxe de séjour**



2020

Sortie d'une **pochette randonnées** intégrant 19 sentiers pédestres inscrits au PDIPR et 1 sentier VTT



Rôle et missions



La création de l'Office de Tourisme répond à la problématique d'une meilleure valorisation des atouts touristiques en vue de **renforcer les retombées économiques pour le territoire**.

Les missions et actions de l'Office de Tourisme émanent de la **convention d'objectifs, d'actions et de moyens** actée par les intercommunalités et du **schéma stratégique commun de développement touristique local**. Depuis 2019, notre Destination Vallée du Tarn intègre la zone d'influence territoriale du **Grand Site d'Occitanie « Albi, Vallée du Tarn »**.

Le siège administratif de l'Office de Tourisme est situé au 149 route de Villefranche, Mairie, 81430 Ambialet. Les services administratifs dont la direction et la communication-numérique ainsi que le service accueil en hors saison y sont installés. Il n'est pas ouvert au public mais répond aux appels téléphoniques et mails toute l'année.



LES MISSIONS CONFIÉES

- L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES VISITEURS (HABITANTS LOCAUX, EXCURSIONNISTES ET TOURISTES)
- LA PROMOTION DE LA DESTINATION VALLEE DU TARN
- LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA DESTINATION VALLEE DU TARN
- LA COORDINATION ET L'ANIMATION DU RESEAU DES PARTENAIRES TOURISTIQUES
- LA REALISATION D'ANIMATIONS
- LA GESTION ET LA LOCATION D'UN PARC DE VELOS ELECTRIQUES
- LA GESTION ET L'ANIMATION DE LA TAXE DE SEJOUR



Conseil d'administration

L'Office de Tourisme est administré par un Conseil d'Administration de **23 membres**, un Bureau de 7 membres et un **Président, Henri Ferrié**. Le Conseil d'administration est réparti en **trois collèges** dont le collège institutionnel a été renouvelé en 2020 à la suite des élections municipales :

- **Un collège institutionnel comprenant 7 membres** : 2 élus de la Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefranchois, JEAN-PIERRE LEFLOCH et BRUNO BOUSQUET ; 2 élus de la Communauté de Communes Val 81, MYRIAM VIGROUX et CHRISTINE FARSSAC et 2 élus du Syndicat Intercommunal d'Aménagement de la Vallée du Tarn, JEAN-LUC ESPITALIER et CAROLE JOURNOUD et 1 représentant du Comité Départemental du Tourisme (avec voix consultative), VALERIE ESCANDE.
- **Un collège socioprofessionnel comprenant 10 membres** : 6 représentants du secteur de l'hébergement, LOIC BABEAU, CLAUDE BREIL, PASCALE MERCIER-MEDARD, JULIE SAYSSET-BAUDET, CHRISTELLE VILLETTE ; 4 représentants des prestataires hors hébergement (producteurs, restaurants, sites d'activités, commerces...), PATRICE COUGOUREUX, LUDOVIC DELAHAYE, STEPHANIE MASCAUX, PASCAL SUDRE.
- **Un collège représentant territorial comprenant 6 membres** représentant un secteur géographique de la Destination. Les membres représentent équitablement l'ensemble du territoire, soit la zone de compétence de l'Office de Tourisme : JEAN-LUC DELBANO, HENRI FERRIE, BERNARD GALLEGO, NADINE LEFLOCH, STEPHANIE PICAREL, JEAN-LOUIS PUECH, GHISLAINE RUGEN.
- 2 suppléantes :
ANNE-MARIE BARTHE
CATHERINE SERVANT



L'équipe

L'Office de Tourisme emploie **2 salariés à l'année (2 ETP)**, généralement **3 saisonniers** en haute saison et **2 saisonniers** sont mis à disposition par les Mairies d'Ambialet (1 mois) et de Trébas (2 mois) pour assurer l'ouverture des accueils au public en été.

En 2020 l'effectif a été réduit à 2 saisonniers et 3 stagiaires afin de **limiter les dépenses**.

- 1 stage de 6 mois (mars à août)
- 1 stage de 3 mois (mai à août)
- 1 stage de 2 mois (juillet et août)

L'équipe est en effectif réduit, soit 2 ETP environ 8 mois sur 12 mois pour assurer les missions confiées à l'Office de Tourisme à l'année.

2 formations sur le numérique ont été suivies cette année ainsi que des webinaires pendant le confinement (labels, développement durable, numérique...).

le plan d'actions 2020

- **L'accompagnement des partenaires pendant et après la crise**
- **Le renforcement des actions de communication et de promotion de la Destination**
- **L'optimisation de la mission d'Accueil**



CECILE CHALIVOY-POIRIER

Directrice - chargée de développement



CYNTHIA MAUREL

Chargée de communication numérique



SAISONNIERS/STAGES

5 personnes en 2020

Nouvelle charte graphique

L'Office de Tourisme s'est doté d'une nouvelle charte graphique en cohérence avec son dynamisme, le positionnement et la promesse de ses messages de promotion.

La destination "Vallée du Tarn" renvoie à plusieurs thématiques, la nature, la chaleur du sud et l'eau, quasi omniprésente.

Un nouveau logo matérialise ces concepts selon deux versions à utiliser sur support foncé ou clair, au choix. Une palette chromatique est déclinée des composantes de l'offre touristique locale : bleu vert représentant un mélange de la nature (forêts, plaines...) et de l'eau (rivières, lacs..) et le jaune représente l'ambiance chaude du sud. Les éléments qui composent le logo symbolisent la rivière Tarn (libellule), les monts et plateaux et ponts (arches) ainsi que les jolies routes sinueuses (zig zag). L'ensemble du graphisme et couleurs est inspiré du magazine ZigZag qui a vu le jour en 2019.

Une typographie, et des éléments graphiques viennent compléter cet univers graphique (signatures mails, cartes de visite, modèles courriers, etc.).

La charte graphique est déclinée sur nos différents supports de communication (site web, éditions, newsletters, affiches, etc.).

*Réalisation de la charte graphique et du logo (et conception graphique du magazine ZigZag) :
Isabelle Vérot.*



Bilan de saison dans le TARN



CHIFFRES CLÉS DU TARN EN 2020

ENVIRON 2 MILLIONS

de touristes venus dans le département en 2020 soit -29%/2019 (nombre d'arrivées lissé sur l'année).

Une durée moyenne de séjour de **2.7 JOURS EN MOYENNE**

Panier moyen d'un touriste par jour dans le Tarn = **43€**

PRÈS DE 5,8 MILLIONS

de nuitées touristiques
soit une baisse de - 1.8 millions
de nuitées /2019

Dont 79% de nuitées françaises (+7 points)
Et 21% de nuitées étrangères

Les pertes engendrées par cette baisse de nuitées sont estimées à environ 77 millions d'euros de recettes liées au tourisme perdues pour le Tarn par rapport à 2019.

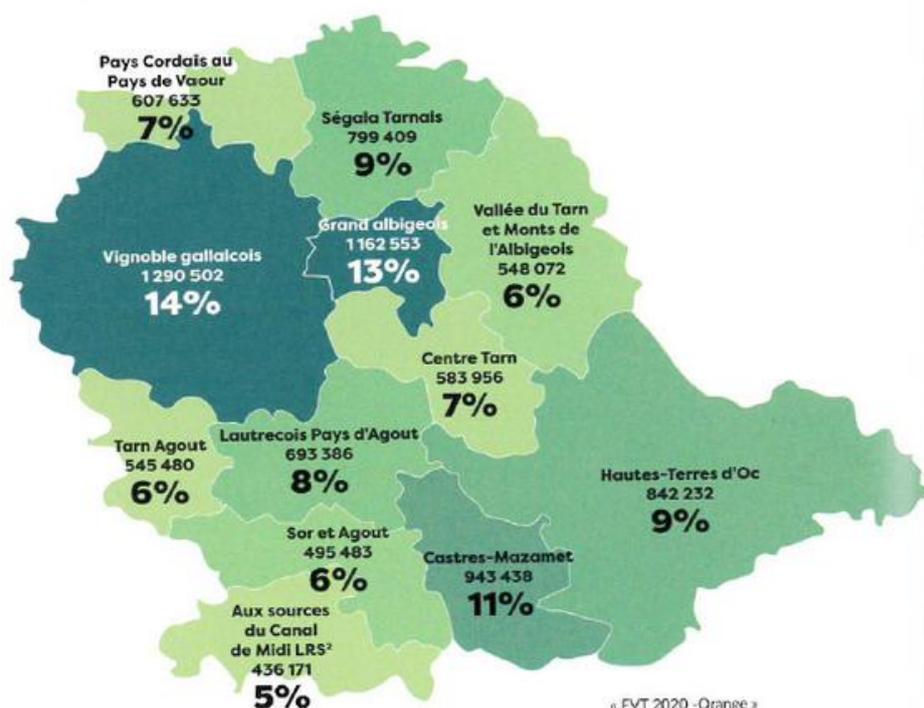
En 2020 le Tarn conserve sa place de 9^{ème} département de la région en termes de nuitées.

PRINCIPALES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES ET ÉVOLUTION



NUITÉES TOTALES PAR ZONE INFRA :

(nuitées totales du 1^{er} janvier au 31 déc.2020).



« FVT 2020 - Orange »

TOP 3 DES RÉGIONS D'ORIGINE DE LA CLIENTÈLE FRANÇAISE





La saison touristique a réellement débuté en juillet avec une fréquentation équivalente voire supérieure à 2019 pour 52% des professionnels tarnais. Une légère baisse des nuitées de - 3% en juillet (soit -25 612 nuitées/2019). Le nombre d'excursions augmente de 5% (par rapport à juillet 2019) grâce aux français +24% (étrangers -55%). Un bon mois d'août est constaté. Un niveau d'activité « élevé » pour 50% des professionnels. Un niveau de nuitées touristiques stable et un nombre d'excursions en hausse de 6% en comparaison à août 2019.

Une saison portée par la clientèle française.

Les professionnels du tourisme qui s'attendaient à une saison catastrophique tirent un bilan assez positif sur les mois de juillet/août qui enregistrent une hausse des nuitées françaises de 5.9% en comparaison à juillet/août 2019 ce qui compense la perte de la clientèle étrangère (-26% de nuitées). En juillet, les nuitées françaises sont en hausse de +6% tandis que les nuitées étrangères diminuent de -28%. En août, le département du Tarn enregistre une hausse des nuitées françaises de 6% et une baisse des nuitées étrangères de -24%.

Et boostée par la clientèle de proximité.

Cette année les prestataires ont dû fournir de gros efforts (sanitaire, financier, horaires, etc.) pour pouvoir accueillir leur clientèle tout en respectant les mesures sanitaires ce qui induit une charge de travail plus importante qu'à l'accoutumée pour une capacité d'accueil souvent plus réduite. Nous remarquons que le secteur de la restauration et le secteur de l'hébergement collectif (hôtels, campings) sont les plus touchés alors que le locatif s'en tire mieux. Les professionnels qui travaillaient habituellement avec les clientèles étrangères, les groupes ou les séniors qui sont en baisse cette année dans le Tarn (comme dans les autres départements en France) sont les plus touchés. Un bilan positif pour la pleine saison avec un fort attrait pour la pleine nature.





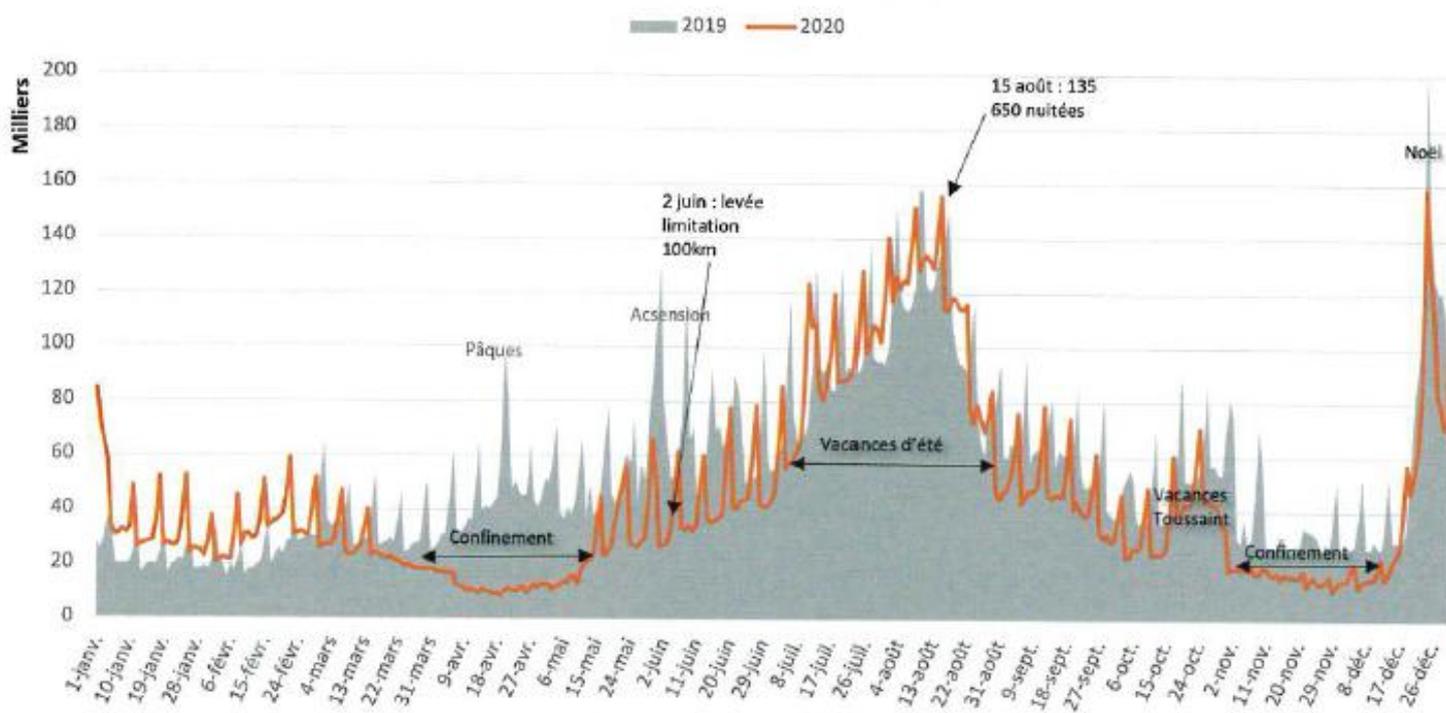
Bilan de saison dans le TARN



Cet été particulier placé sous le signe de la canicule enregistre au global un bilan positif grâce à une bonne fréquentation française. Une clientèle en demande de lieux privés et de pleine nature (gîtes avec piscine privative, activités de plein air, lieux de baignade). Avec également des séjours de dernière minute qui sont d'autant plus d'actualité qu'à l'accoutumée et un raccourcissement de la durée de séjour : moins d'une semaine, plutôt sur des longs weekends.

Source : Résultats issus des enquêtes de conjonctures sur les mois de juin, juillet et août (+ de 300 répondants/mois) et données Flux Vision Tourisme Orange

Nuitées totales français et étrangers par jour



Sources Flux Vision Tourisme Orange 2020

Bilan de saison Vallée du Tarn

Nous avons connu une sur-fréquentation sur la période estivale qui a engendré un afflux de personnes notamment sur les zones de baignade et activités liées à l'eau.

10 000 baigneurs à Trébas **14 000** canoës sur le Tarn **15 450** visiteurs château de Brousse **+8%**

Depuis 2019 Tarn Tourisme a mis en place la commande d'une **étude annuelle** par territoire auprès de *Flux Vision Tourisme Orange*, ce qui nous permet de bénéficier de statistiques de fréquentation fiables sur notre secteur. Cette étude présente de nouveaux **indicateurs** très intéressants qui permettent d'analyser **la fréquentation des territoires et le déplacement des populations** sur notre territoire.

548 K NUITÉES -23%



FR -17% ETRANGER -43%

1,6 MILLIONS D'EXCURSIONNISTES



Total des nuitées touristiques

548K

(-164,4K -23.1 %)

Moyenne par jour

1,5K

Nuitées

Part des Français et étrangers

Nationalité % Nuitées

Français 82,5%

Étranger 17,5%

Total des excursions

1 627K

(-390,4K -19.4 %)

Moyenne par jour

4,4K

Excursions

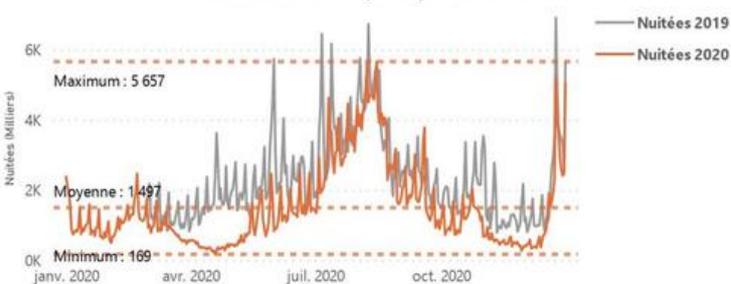
Part des Français et étrangers

Nationalité %Excursions

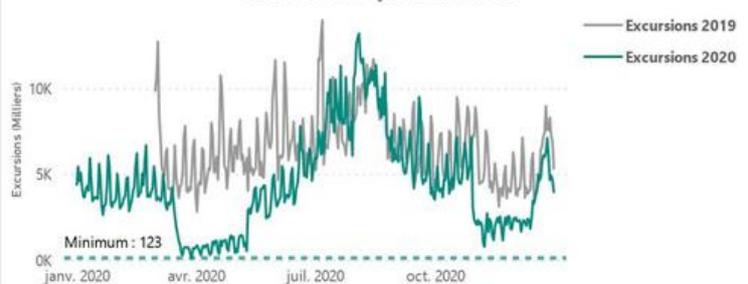
Français 91,8%

Étranger 8,2%

Nuitées touristiques quotidiennes



Excursions quotidiennes



Date les plus fréquentées	Férié	Nuitées
samedi 15 août 2020	Assomption	5 657
samedi 8 août 2020		5 588
jeudi 24 décembre 2020		5 196

Date les moins fréquentées	Nuitées
dimanche 19 avril 2020	169
vendredi 17 avril 2020	245
dimanche 29 novembre 2020	270

Date les plus fréquentées	Férié	Excursions
mardi 4 août 2020		13 185
lundi 3 août 2020		12 923
dimanche 2 août 2020		12 604

Date les moins fréquentées	Excursions
dimanche 29 mars 2020	123
dimanche 5 avril 2020	288
dimanche 22 mars 2020	294



Bilan de saison Vallée du Tarn

1 000 NUITÉES PAR JOUR

1,6 MILLIONS D'EXCURSIONNISTES

Nuitées touristiques

548K
(-164,4K -23,1%)

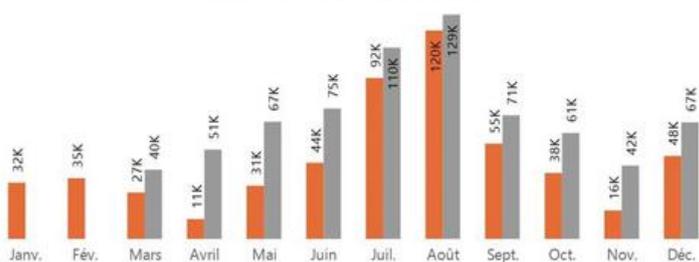
Evolution des nuitées touristiques par mois



Moyenne par jour
1K

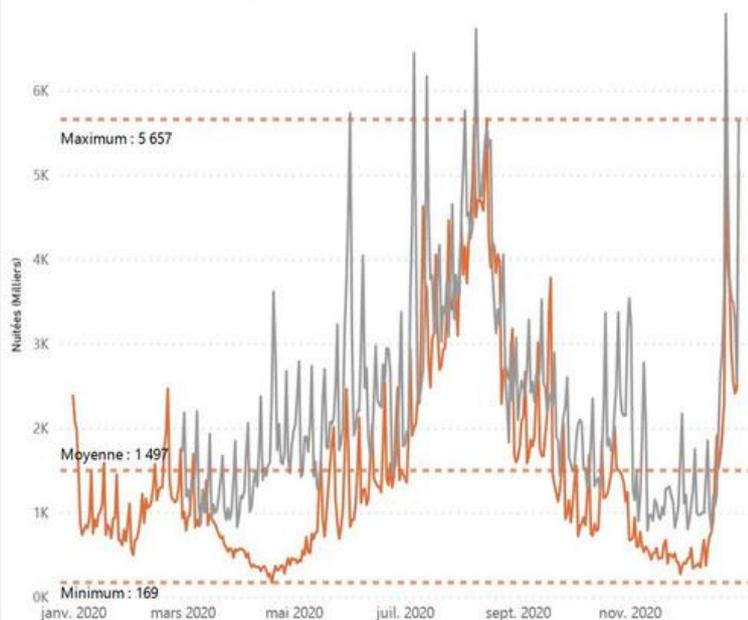
Nuitées touristiques mensuelles

● Nuitées ● Nuitées année précédente



Nuitées touristiques quotidiennes

— Nuitées — Nuitées année précédente



Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois

visitdata

TOP 5 DES RÉGIONS

- 1 - OCCITANIE -13%
- 2- ILE DE FRANCE -12%
- 3- NOUVELLE AQUITAINE -23%
- 4- PACA -21%
- 5- AUVERGNE-RHONE-ALPES -20%

TOP 5 DES DÉPARTEMENTS

- 1- HAUTE-GARONNE -9%
- 2- AVEYRON -13%
- 3- HERAULT -11%
- 4- PARIS -0,1%
- 5- BOUCHE DU RHONE -12%

LE VAL DE MARNE EN 8ÈME POSITION FAIT UN BON DE +16%



Bilan d'activité 2020

Accueil et information

Nos **deux lieux d'accueils du public à Ambialet et Trébas** ont ouvert du **3 juillet au 30 août 2020** avec une procédure adaptée et une **diminution de moitié des horaires d'ouverture**. Nous avons mis en place **le chat sur messenger** et assistance téléphonique/mail en complément. Le **tourisme de proximité** explose, les visiteurs et les habitants redécouvrent des coins tout proche de chez eux.

Un nouvel outil de mesure a été mis en place pour mieux gérer nos statistiques de fréquentation > **Rodsapp**, outil mis à disposition gratuitement par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs.

LES CHIFFRES

2 Bureaux d'Information Touristique : Ambialet et Trébas.

Pics de fréquentation le dimanche.

- 6 217 visiteurs -9%
- **3 424 demandes + 10 %** > 398 en hors-saison



2 648 au guichet



582 appels tél (40% HS)



194 mails/messenger (66% HS)

HS = HORS-SAISON



59

JOURS
D'OUVERTURE
AU PUBLIC

10

POTS D'ACCUEIL

185

JOURS
STANDARD
TELEPHONE MAILS

18

On s'adapte



HORAIRES ET SERVICES

- Réaménagement des accueils pour limiter les accès à la documentation
- Ouverture au public du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et le dimanche de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h.
- Standard téléphonique, mail et Chat Messenger assurés tous les jours de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h.

NOUVEAUTES

- Mise en place de l'outil Messenger pour répondre en live sur le site internet et Facebook
- Mise en place de pochettes spéciales famille avec flyers/éditions adaptés
- Achat par CB = mise en place d'un dispositif de paiement par téléphone sans contact



Pour répertorier l'offre touristique, nous utilisons la base de données **APIDAE**
1400 fiches > 977 fiches mises à jour dont 382 fiches évènements
APIDAE COVID > important travail de mise à jour toute l'année





En détail



+22%

clientèle française



77%

demandes guichet



17%

demandes tel



6%

demandes mails



592

heures d'accueil



2

bureaux d'accueil



3

points relais info
(commerces)



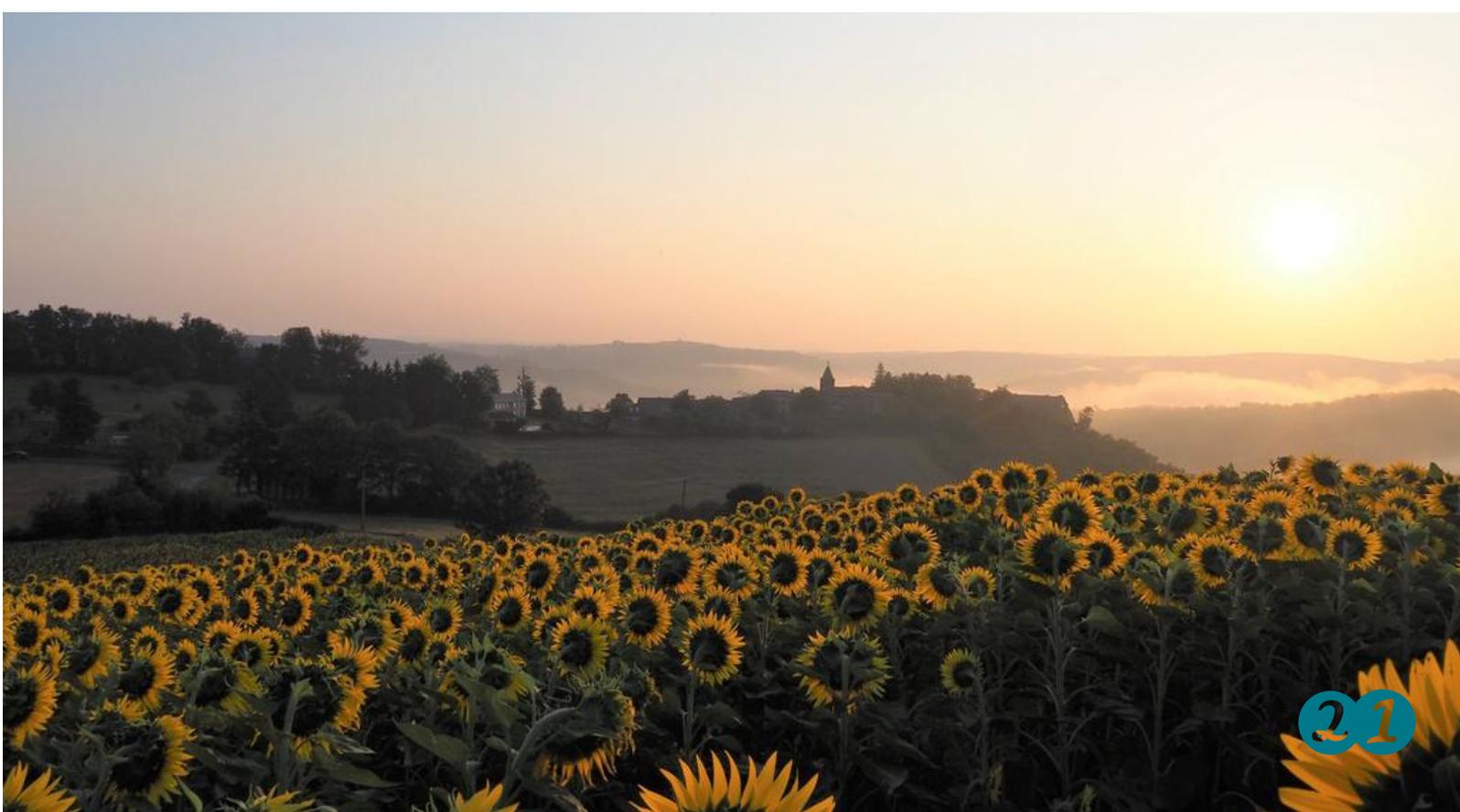
200

pochettes famille
remises

Promotion de la Destination

Cette année nous avons **renforcé les actions de communication et de promotion de la Destination** notamment par :

- Le déploiement d'une **communication plus offensive pour gagner en notoriété et attractivité** (réseaux sociaux dont Facebook et Pinterest, site web, relations presse, campagne photos/vidéos)
- **L'amélioration de la diffusion de l'information et la visibilité de l'offre touristique** (acquisition de nouveaux dispositifs numériques, nouveaux contenus des écrans)
- Nous avons déployé une communication plus offensive à travers les **relations presse** et c'est effectivement payant. Nous avons également bénéficié de la notoriété de la Cité Episcopale d'Albi, du Tarn, du Grand Site Occitanie "Albi, Vallée du Tarn" et de l'excellente communication pointée particulièrement sur les Gorges du Tarn cette année par la presse nationale.



Bilan d'activité 2020

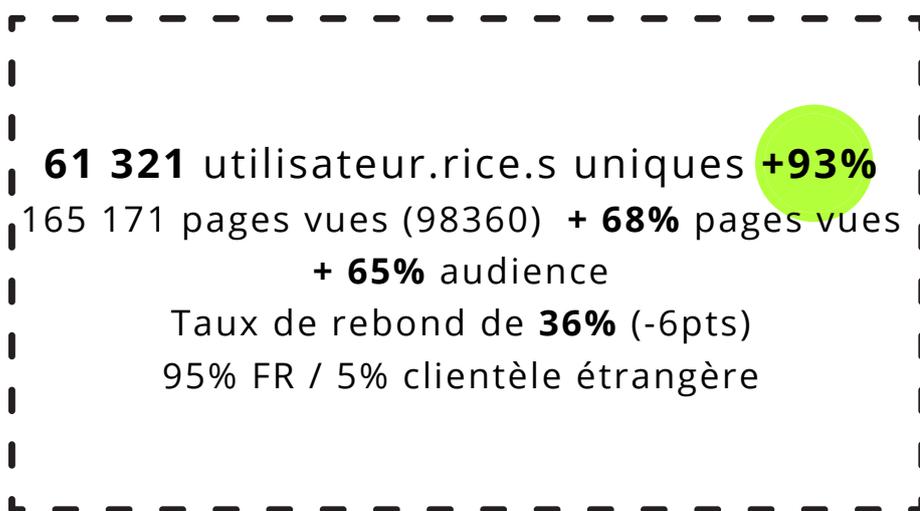


Promotion de la Destination

LE SITE WEB

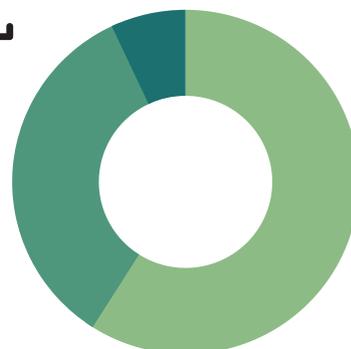


Le site internet www.valleedutarn-tourisme.com est alimenté par la base de données touristique APIDAE. Il est conçu à l'**affichage mobile, responsive design**, mis en ligne en avril 2018 et connaît sa deuxième année complète en 2020. L'**Outil Open System** permet la réservation directe des hébergements proposant ce service. Malgré la crise sanitaire, le site a connu une affluence record. Les statistiques démontrent que le site est performant. Une évolution du site et le lancement d'un blog sont prévus en cours d'année 2021 !

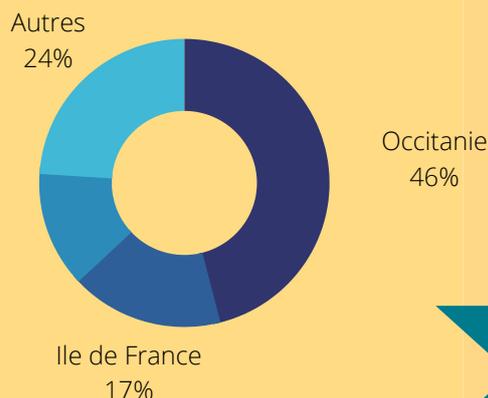


tablette (-3pts)
7%

PC (-7pts)
34%



Mobile +10pts
59%



Top 5 des pages les + consultées

1. Découvrir la presqu'île d'Ambialet
2. Découvrez la Vallée du Tarn
3. Page d'accueil
4. Randonnée
5. Autour de l'eau

Promotion de la Destination



LES RESEAUX SOCIAUX

L'Office de Tourisme est présent sur les réseaux sociaux qui sont de formidables outils de communication, gratuits et touchant une large clientèle possible très réactive. L'animation des pages et des communautés est assurée par Cynthia Maurel, animatrice numérique. Une nouveauté en 2020 est la création de notre compte sur Pinterest (photos).

RÉSEAUX SOCIAUX

254 publications
261 stories
419 741 personnes touchées



170 publications et 95 stories 1976 abonnés +40%



84 publications et 166 stories 1716 abonnés +70%



340 photos épinglées dans 18 tableaux.
Audience 8650



131 076 de vues des fiches, 510 visite/site web
330 demandes d'itinéraires 137 appels

Nouveauté 2020

Création d'un Club pro sur Facebook accessible aux adhérents ! Astuces, infos, nouveautés, partages de posts sont diffusés .



134 380

utilisateurs atteints
(tout numérique)

3 603
LIKES

272
COMMENTAIRES



2099
PARTAGES

329 115
PERSONNES
TOUCHÉES

Le nom de notre **page Facebook** a évolué pour davantage de visibilité. La page Vos vacances en Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois est devenue **Vallée du Tarn Tourisme - Ambialet !** Notre territoire est estampillé "Vallée du Tarn" et possède une pépite, depuis très longtemps, reconnue dans de nombreux guides touristiques, Ambialet, c'est donc tout naturellement que ces deux termes portent l'ensemble de notre territoire !

Promotion de la Destination



NEWSLETTERS

Les newsletters sont envoyées à deux types de publics différents, les abonnés à savoir les habitants du territoire et limitrophe, les touristes et les partenaires socio-économiques.

2 FORMATS
44 newsletters
46% taux ouverture
(+6 pts)

Destination
Vallée du Tarn

estination vacances : les nouveautés de l'été

tout nouveau tout chaud, de nouvelles activités sont en place
du Tarn : balades, atelier dégustation, paddle, jeux en bois
« sentiers de randonnées. Bon été à tous et à toutes !

#cetejevisitelafrance #valleedutarn

www.valleedutarn-tourisme.com

- 8 newsletters Grand Public (740 destinataires)
- 18 newsletters Agenda (370 destinataires) du 1er janvier au 15 mars et du 3 juillet au 15 octobre
- 18 newsletters Pro (390 destinataires)

L'équipe de l'Office de Tourisme a poursuivi ses activités pendant les confinements. **Des newsletters « on garde le cap »** informant des dispositifs d'aide, ventes à emporter, clik and collect, relayant les initiatives locales, proposant des portraits d'acteurs locaux pour garder le contact et des idées d'activités à faire avec les enfants ont été diffusées pendant toute la période du 1er confinement de mars à juin puis lors du 2ème confinement.

REPORTAGE PHOTOS/VIDÉOS

Un **reportage photo** a été réalisé par Marine en stage 2 mois en été : ferme du Lac à Mont-Roc, La ferme de Julo, From d'Aqui, centre équestre au Galop, Ambialet, Trébas, forêt de Sérénac, bac de Pécotte, etc. A venir ! 2 **vidéos** ont également été créées pour promouvoir la Destination par Marine (stage) et 4 diaporamas photos par Baraka (stage) et Marine, visibles sur la page Youtube "Destination Vallée du Tarn", diffusées principalement sur Facebook et les écrans d'affichage numérique.

- Evadez-vous dans la Vallée du Tarn au bord de l'eau
- Vivez une expérience dans la Vallée du Tarn
- Découvrez le patrimoine de la Vallée du Tarn
- Découvrez la Vallée du Tarn en famille
- **Top 10 des expériences à vivre à Ambialet, Petite Cité de Caractère**
- **Bienvenue à Trébas, station verte et pavillon bleu**



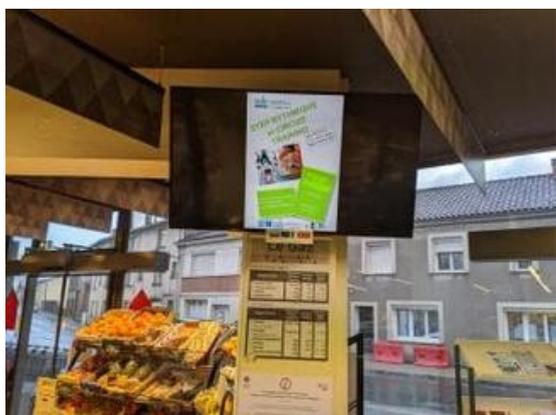


Promotion de la Destination



ECRANS NUMÉRIQUES

La visibilité de l'offre passe également par les commerces ! Dans cette optique, nous avons disposé trois écrans d'affichage numérique et de la documentation dans des commerces de trois bourgs centre. Les animations du secteur et vidéos promotionnelles sont diffusées, leur assurant ainsi une visibilité supplémentaire. Ils sont disposés chez 3 partenaires : boulangerie de Villefranche, Spar d'Alban et boulangerie Cabot de Valence.



les chiffres 27 mises à jour
200 affiches diffusées

A venir !

L'écran de Villefranche sera prochainement remplacé et d'autres écrans vont être implantés en 2021 ainsi que 2 bornes numériques en 2022 !



OPÉRATION SOUTIEN #NOËL LOCAL

- 97 offres
- 787 vues du catalogue
- Retombées presse : 2 articles de presse, interview RCF + bons retours locaux



L'Office de Tourisme a lancé une OPÉRATION de **soutien** auprès des entreprises, commerces et artisans d'art, **#JE SOUTIENS MON COMMERCE**, **#NOËL LOCAL**, en partenariat avec la Communauté de Communes Val 81 et la Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefranchois en décembre 2020. L'Office de Tourisme a créé un **catalogue de Noël** dans lequel une ou plusieurs publicités gratuites de produits ont été diffusées. Le catalogue a répertorié 97 offres auprès de 53 participants. L'opération s'est déroulée du 01/12/2020 au 05/01/2021. 2 communiqués de presse ont été envoyés courant décembre et une newsletter envoyée à plus de 600 contacts ainsi que des publications sur Facebook.



Promotion de la Destination

CAMPAGNE LE TARN VOUS VEUT DU BIEN

Tarn Tourisme a lancé **une campagne de communication et une plateforme de réservation d'hébergements www.le-tarnvousveutdubien.com pour promouvoir le Tarn** notamment sur la **cible locale et de proximité** : un site internet avec des offres privilégiées, la réédition du magazine Le Petit Espanté, une campagne digitale et d'affichage sur Toulouse et Montpellier.



BOURSES D'ÉCHANGES

Les **bourses d'échange de documentation** habituelles avant la saison ont été perturbées. L'évènement à Roquefort a été annulé et celui du Tarn a été réalisé sous forme de drive. Localement, nous avons procédé de la même manière sous forme de commande/retrait/drive à Ambialet.

APPLICATION LEGENDES DU TARN

5 678 téléchargements depuis janvier 2019.

Poursuite des actions de promotion : publicités dans Chouette Magazine, réseaux sociaux, sites web des Offices de Tourisme du réseau du Pays Albigeois et de Tarn Tourisme.



CIRKWI

Outil mis en place par Tarn Tourisme permettant de proposer des circuits touristiques, sentiers de randonnées cartographiés et disponibles en fichier GPX ou téléchargement du tracé. L'outil est mis en place sur le site web www.valleedutarn-tourisme.com et génère de nombreuses visites.

153 circuits diffusés

4 510 consultations de parcours

5 236 téléchargements de GPX



Top 3 des sentiers

- l'Ambialade
- Les Cabannes
- Les Sources



Promotion de la Destination

LES EDITIONS

Réédition du magazine Zigzag en Vallée du Tarn qui répertorie des idées de visites, balades, découvertes et réimpressions de la carte touristique de la Vallée du Tarn de Millau à Albi, flyer d'Ambialet, église d'Alban, location de vélos, Légendes du Tarn, plan d'Ambialet. Afin de s'adapter à la crise et le fait de plus laisser la documentation en accès libre, une affiche avec les principales documentations à consulter chez soi sous forme de QR code a été conçue en complément. **Nouveautés : 4 sentiers - fiches rando !**

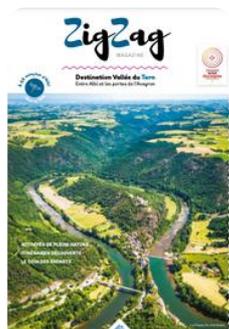
Zigzag
magazine

Carte
Vallée du Tarn

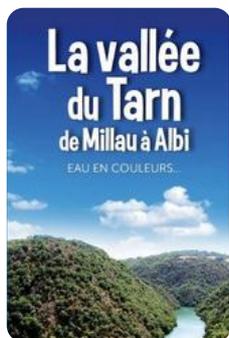
24 000
nombre total
d'exemplaires

**Plan
+ flyer**
du site d'Ambialet

**Pochette
rando**
nouveau !



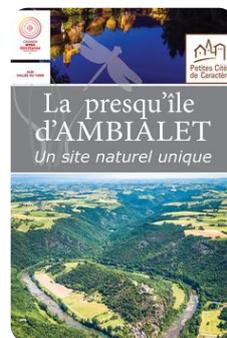
10 000 exemplaires
161 téléchargements
530 vues



5 000 exemplaires
1726 téléchargements



2 000 exemplaires



5 000 exemplaires



300 exemplaires
avec 20 fiches rando

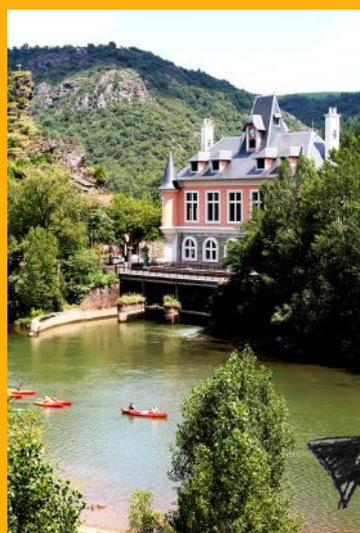
**BROCHURES
TOURISTIQUES**

Magazine Zigzag en Vallée du Tarn | Fiches randonnées | Jeu-application gratuit | Le Petit Espanté

Carte de la Vallée du Tarn | Plan d'Ambialet | Carte du Tarn | Carte de l'aveyron

CONTACTEZ-NOUS
05 43 00 00 00
05 43 00 00 00
05 43 00 00 00
05 43 00 00 00

DEPARTEMENT DE LA VALLEE DU TARN
12000
12000
12000
12000



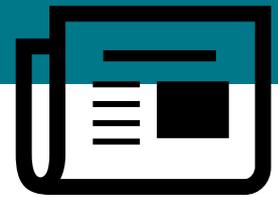
TOP 5 des documents les + consultés

- 1- Carte touristique **1726** téléchargements
- 2- Carte circuit de la Vallée du Tarn au Ségala **625** téléchargements
- 3 - Plan d'Ambialet **481** téléchargements
- 4- Circuit moto Vallée du Tarn **460** téléchargements
- 5- Magazine Zigzag **161** téléchargements

Photo la + téléchargée = 11 370 fois !

27

Promotion de la Destination



LES RELATIONS PRESSES

Réalisation de communiqués de presse, accueils presse, transmission d'informations médias ou aux partenaires (CDT, CDRTL). Diffusion des nouveautés, actualités, thématiques en vogue (développement durable, famille...). Nous avons déployé une communication plus importante afin de rester présent dans la presse locale et régionale en été, nationale avant et fin d'été. Un guide du ROUTARD spécial Tarn sortira en juin 2021 !



Nous avons bénéficié d'une **excellente couverture médiatique** en 2020 notamment grâce à l'opération collaborative **Le Tour d'Occitanie en 180 expériences** avec le Comité Régional du Tourisme et Loisirs et à l'accueil de journalistes en direct et via **Tarn Tourisme** (France 3 TV avec un zoom sur Trébas et Villeneuve sur Tarn, Radio Albigès sur Ambialet, un reportage TV des Racines et des Ailes et des articles dans des magazines nationaux et presse régionale/locale, etc.).



Lettre Destination Occitanie
6 lettres éditées par le CRTL en lien avec les départements. A destination des voyageurs français et francophones (réceptifs, TO, autocaristes...), et aux principaux comités d'entreprise de la région Occitanie.



Communiqués de presse

Détails dans le **BOOK PRESSE 2020**

Fédération et coordination des acteurs



L'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois a dû s'adapter à cette **situation inédite** et s'est rapidement positionné en tant que **soutien** au service des socio-professionnels.

- **accompagnement des partenaires** pendant et après la crise (guide du partenaire)
- positionnement comme **relais d'information** (actualités, réglementations, aides)
- maintien du **lien** par le biais de **newsletters** et nouveaux contenus (portraits des acteurs, idées activités créatives, tutos), **éductour**
- réalisation d'un **diagnostic numérique** de territoire avec préconisations (stage)

GUIDE DU PARTENARIAT 2020

- **Nouveaux services**
Accompagnement au label Qualité Tourisme
Tutos-ateliers numériques en accès libre
Accompagnement individuel sur-mesure (numérique, juridique et fiscal spécial gîte/chambre d'hôtes..).

ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS

- 7 accompagnements de porteurs de projets (17 en 2019)
- 2 accompagnements numériques
- 2 visites de nouveaux prestataires (11 en 2019)

DIAGNOSTIC NUMERIQUE TERRITORIAL

Pierre Caron en stage (5 mois) a évalué le niveau "numérique" + besoins du territoire (partenaires, collectivités, OT) et proposé des pistes d'actions pour réussir notre transformation digitale !

EDUCTOUR SPECIAL GRAND SITE OCCITANIE

Une rencontre entre adhérents de l'Office de Tourisme d'Albi et de notre OT a eu lieu, réunissant 12 socio-professionnels qui ont visité la Vallée du Tarn.

GUIDE DU PARTENAIRE ET ADHÉSION
2020

Ensemble, rendons la
Destination Vallée du Tarn
ENCORE PLUS ATTRACTIVE !

#VALLEEDUTARN

Office de Tourisme Vallée du Tarn & Monts de l'Albigeois
Offices de Tourisme de France
Vallée du Tarn & Monts de l'Albigeois +33 (0)5 63 55 39 14
accueil.tourisme@valleedutarn.fr
www.valleedutarn-tourisme.com



Animations et services

VISITES GUIDÉES

- **14 visites estivales**
 - Visite d'Ambialet, Coté de Roc et d'eau en partenariat avec l'AGIT
 - Balade sur les traces des loutres et castor en partenariat avec le SMRT
 - Découverte de l'ancienne cité de Trébas-Bains avec Clémence Marietta



La quasi totalité des visites étaient complètes une semaine à l'avance.

- 2 visites scolaires - collaboration SMRT
- Annulation des visites groupes

DÉPOT-VENTE

Des dépôt-vente ont été mis en place dans des commerces répartis sur le territoire de manière à disposer les fiches-randonnées.

11 dépôt-vente

PUBLICITÉS / BOUTIQUE

Des publicités sur les supports de communication et la vente de divers produits boutiques dans les points d'accueil en été dégagent quelques recettes supplémentaires.

VÉLOS ÉLECTRIQUES

Chaque année des partenariats sont mis en place afin de proposer des points de location différents sur le territoire. Une nouveauté en 2020 avec la gestion de 3 vélos supplémentaires confiée par la Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefrancois. Nous proposons un parc de 13 vélos à assistance électrique.

Points de location : [Hostellerie des Lauriers à Villeneuve/Tarn](#), [Hôtel du Pont à St Cirque](#) et [Spar d'Alban](#) >NOUVEAUT POINT : 3 vélos à l'année

13 vélos

71 locations

153 vélos loués

3 400 € chiffre d'affaires





Grand Site Occitanie "Albi, Vallée du Tarn"

Les « **Grands Sites Occitanie** » est un classement de la Région qui valorise les sites disposant d'un **patrimoine architectural ou naturel remarquable**, d'un **site culturel de rayonnement international ou national**. L'objectif est de favoriser le développement de l'activité au sein des territoires tout en préservant la qualité de vie des habitants. A savoir qu'il existe 3 Grands Sites dans le Tarn, Cordes-sur-Ciel et les cités médiévales, Aux Sources du Canal du Midi et Albi, Vallée du Tarn parmi une collection de 40 sites en Occitanie !



La signature du contrat est intervenue en décembre 2019 entre les collectivités locale et la Région, **c'est une étape importante**. Un partenariat resserré avec l'Office de Tourisme d'Albi se met en place officiellement. Les deux territoires, Albi et la Vallée du Tarn, disposent d'atouts différents et complémentaires de manière à pouvoir proposer une **offre diversifiée à tout public**.

Albi dispose d'une offre patrimoniale et culturelle, la Vallée du Tarn dispose d'une offre tournée vers les activités de loisirs/pleine nature, l'agritourisme et les circuits courts. La ville et la campagne ont des atouts à partager afin de constituer une **offre commune, imbriquée et complémentaire**.

L'Office de Tourisme d'Albi et l'Office de Tourisme Vallée du Tarn et Monts de l'Albigeois travaillent ensemble à la promotion du nouveau Grand Site



EN 2020

- **Vidéo promotionnelle** du Grand Site Occitanie « Albi, Vallée du Tarn »
- **Guide Michelin**
- Intégrations contenus sur les **sites web** OT Albi et OT Vallée du Tarn

L'Office de Tourisme est **facteur de proposition** de valeur nouvelle : idée de développement d'une station trail, de circuits vélos et VTT, visites à la ferme, produits groupe-visites guidées et nouvelles animations etc. pouvant générer une économie sur le territoire. Nous travaillons en collaboration avec Tarn Tourisme, le PETR Albigeois et Bastides, les intercommunalités, le CRTL et bien d'autres. L'Office de Tourisme participe à plusieurs projets d'envergure majeurs pour le développement de son territoire.

UN ITINERAIRE DE RANDONNÉE EMBLÉMATIQUE : GORGES ET VALLEE DU TARN !

Le Parc Naturel Régional des Grands Causses pilote la création d'un itinéraire de randonnée GR multi pratique le long de la rivière Tarn des Sources du Tarn en Lozère jusqu'à Albi. Nous travaillons avec les divers acteurs concernés sur notre partie.

Nouveautés

- Proposition d'un **circuit panneauté** sur l'actuelle Ambialade (Ambialet) avec détour par le Roc St Jean (étude archéologique CNRS en 2018) dans le cadre d'un projet tutoré avec une classe de Master 2 en tourisme de l'Ecole Grand Sud Formation de Toulouse (10 étudiants)
- Pistes d'actions à mener concernant la mise en place du "**label famille Plus**" proposées dans le cadre d'un projet tutoré (école Grand Sud)
- **Opération Occtav** avec Communauté de Communes des Monts d'Alban et du Villefranchois : **réalisation d'une vidéo à destination des porteurs de projets** > identification des projets importants en cours de structuration et des besoins/manques en matière de services ou d'hébergements/activités

Budget 2020

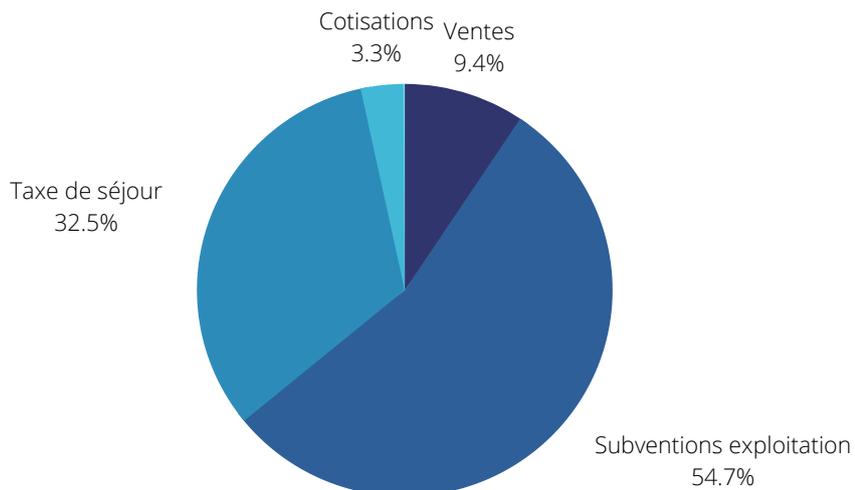


Total du bilan 113 099,09 €

Chiffre d'affaires 56 149,91 €

Résultat net comptable 6 375,30 €

Ressources 2020



Détails des subventions

- VAL 81: 30.624,00 €
- CCMAV : 35.183,50 €
- Département : 6.000,00 €
- Le Dourn : 172,50 €
- Padiès : 200,00 €
- Paulinet : 100,00 €
- Ambialet : 500,00 €
- Bellegarde/Marsal : 210,00 €
- Teillet : 200,00 €
- Saint André : 100,00 €

46 400 €

TAXE DE SEJOUR 2019

1 modification est intervenue en fin d'année, applicable au 1er janvier 2021, le plafond du barème est fixé à 3,64€.

Accès à la plateforme

<https://valleedutarn.taxesejour.fr/>

L'intégralité des recettes est utilisée au financements d'actions de promotion et à l'investissement d'outils.

COMPTE DE RESULTAT 2020

<u>CHARGES</u>		<u>PRODUITS</u>	
Prestations animations	1.364,50	Production vendue	12.573,13
MAD/SIAVT	46.665,63	Adhésions	4.445,00
Contribution maintenance SIAVT	2.240,12		
Carburant /entretien	1.891,58	Subventions	73.290,00
Fournitures animation	1.115,23	Taxe de Séjour	43.576,78
Petit équipement	1.675,35	Remboursement assurance	690,00
Fournitures administratives	851,20	Autres Produits	5,61
Locations	3.258,44	Produits financiers	243,87
Maintenance	2.277,58		
Assurances	3.954,23	Amortissement/Subvention	5.856,73
Divers/Editions	8.868,79		
Frais Formation +taxe (470,00+448,63)	918,63		
Commission courtage/vente	1.642,50		
Honoraires	1.997,28		
Publicité/publications	2.225,00		
Frais déplac./salariés	344,50		
Réceptions	210,62		
Frais postaux	3.250,78		
Frais bancaires	27,20		
Cotisations	767,99		
Salaires + charges soc.	37.333,41		
Autres charges	0,08		
Amortissement (9.718,51 +1.706,67)	11.425,18		
Excédent d'exploitation	+ 6.375,30		
TOTAL CHARGES	140.681,12	TOTAL PRODUITS	140.681,12

Contribution volontaire en nature 4.444,91 €

BILAN AU 31 DECEMBRE 2020

ACTIF	PASSIF
<u>Immob°.Incorporelles</u> : 21.796,26	<u>Fonds Associatifs</u> : 103.676,18
- site internet : 40.259,20	Fonds d'origine : + 22.283,59
- Apl°Légen. : 5.000,00	Fonds/résul.2016 : + 28.937,15
-amort.cum. : - 23.462,94	Fonds/résul.2017 : + 12.848,68
<u>Matériel bureau</u> : 382,78	Fonds/résult.2018 : +18.272,12
Matériel : 7.342,20	Fonds/résult. 2019 :- 8.467,56
Amort. Cum. : - 6.959,42	Report à nouveau : + 8.785,10
	Subvent°/invest. : + 29283,63
	Amot./subvent° : - 14641,83
	Résultat 2020 : + 6.375,30
<u>Clients divers</u> 133,86	
<u>Produits à recevoir</u> : 53.238,86	<u>Fournisseurs</u> : 9.422,91
- taxe séjour 2020	- facture non parv. : 2.492,45
	- dettes sociales : 6.930,46
<u>Disponibilités</u> : <u>36.701,45</u>	
-Banque CA : 6.322,58	
- Livret A : 30.243,87	
- Caisse : 135,00	
<u>Charges constat./avance</u> 845,88	
TOTAL ACTIF 113.099,09	TOTAL PASSIF 113.099,09

Orientations 2021

Le programme d'actions 2021 repose sur **3 objectifs prioritaires**, dans une logique de développement durable :

- La **qualification des partenaires**, notamment des hébergeurs, sur le volet numérique /labels
- L'**optimisation de la mission d'accueil du public**
- Le **renforcement des actions de communication et de promotion de la Destination** notamment pour développer le **tourisme de proximité** infra départemental

NUMERIQUE

Achats de 4 écrans avec dispositif de mise à jour automatisée, 2 bornes interactives
Evolution du site web et création d'un blog

FORMATION ADEFPAT

Groupe pilote avec le réseau PETR sur la montée en compétences des partenaires touristiques en matière de numérique > 4 partenaires de notre secteur

OUVERTURE DES ACCUEILS

15 juin au 19 septembre 2021

NOUVELLES VISITES

Eglise d'Alban et ses somptueuses fresques
Chasse au trésor à Ambialet

CREDIT PHOTOS : BUSCHWOSKI, TARN TOURISME, C;POIRIER, N. POIRIER, Y. CARREL, C. MAUREL, P. BOUSQUET, OT ALBI



Rapport d'activité

2020



OFFICE DE TOURISME VALLÉE DU TARN & MONTS DE L'ALBIGEOIS
accueil.tourisme@valleedutarn.fr • 05 63 55 79 87 (siège) • 05 63 55 39 14 (accueil)
www.valleedutarn-tourisme.com



VALLÉE DU TARN
& MONTS DE L'ALBIGEOIS

TOURISME | OCCITANIE