



BASTIDES  
&  
GORGES DE  
L'AVEYRON  
*histoires naturelles*

*Ensemble accueillir  
et faire découvrir notre territoire*

**APÉRITIF COMMERCANT(E)S & ARTISAN(E)S**

Villefranche-de-Rouergue, le 23 janvier 2024



# BENVENGUT !

Accueil par **Michel DELPECH**, Président, et **Suzanne DELERIS**, Vice-Présidente au Tourisme à Ovest Aveyron Communauté et Présidente de la SPL Ovest Aveyron Tourisme

Présentation de la **SPL Ovest Aveyron Tourisme**, de ses missions, ses actions et du projet de **plan de ville** par Gwenaëlle LEHMANN, Directrice Générale

Conclusion par l'association **Commerces en Bastide**, Muriel COUDERC, Présidente, Béatrice GUY et Romain BOULLIARD

& une partie de l'équipe de la SPL : **Viviane HERY (Référente Basti'KDO)**, Gaëlle CABADY, Marion GRATUZE. Ainsi que Ovest Aveyron Communauté : Mylène NOROTTE et Nicolas MOULENE.





# QUELQUES CHIFFRES CLÉS



**65 millions €** de consommation touristique annuelle (42 M € liée au tourisme et 23 M € liée à l'excursion) estimée pour 2022

**1 emploi sur 10** est directement ou indirectement lié au tourisme (10% des emplois Ouest Aveyron / Occitanie : 7%)

C'est **9 millions €** de consommation touristique annuelle et **150 emplois de plus** par rapport à la période 2020-2021

*Analyse du poids économique et social du tourisme à partir des données de la Taxe de Séjour et de Flux Vision Tourisme pour 2022, selon méthode Observamétris.*





# PRÉSENTATION DE LA SPL OUEST AVEYRON TOURISME



La principale mission de Ouest Aveyron Tourisme est de **développer le tourisme sur le territoire et d'accompagner ses acteurs** : générer des retombées économiques et sociales, tout en préservant / agrandant la ressource et en veillant à l'acceptabilité sociale du développement touristique.



Pour cela une **convention d'objectifs et de moyens 2022-2024** a été conclue avec OAC. Dans cette convention, la SPL a proposé une **stratégie d'entreprise** en adéquation avec les besoins du territoire et permettant de réaliser les ambitions exprimées par OAC dans son **projet de territoire**.



Pour réaliser l'ensemble de ses missions, Ouest Aveyron Tourisme compte à ce jour **une dizaine de collaborateurs permanents avec le renfort de 8 à 10 saisonniers** et un **budget annuel de 820 000 €**.



La structure est présidée par **Suzanne DELERIS** (également Vice-Présidente au Tourisme OAC) qui anime le Conseil d'Administration et un comité consultatif. La Direction Générale est assurée par **Gwenaëlle LEHMANN** depuis septembre 2021.





# BILAN DE LA SAISON TOURISTIQUE 2023



D'avril à octobre 2023, **1 100 000 nuitées** ont été enregistrées sur le territoire, un chiffre stable par rapport à 2022. En plus des nuitées, le territoire a enregistré **2 620 000 excursions totales**, un chiffre stable par rapport à 2022. Les mois d'avril, août et septembre sont supérieurs à 2022 ou 2019.



Les clientèles de proximité étaient notamment au rendez-vous et les clientèles étrangères ont continué leur retour. **C'est dans l'ensemble une bonne saison** pour Ouest Aveyron Tourisme et la destination Bastides et Gorges de l'Aveyron, dans un contexte économique difficile et avec une météo chaude.



Assez semblable à la saison 2022, qui avait été bonne également, la saison 2023 confirme le **rôle de plus en plus important des ailes de saison**. Comme l'an dernier le printemps a été bon, mais juin et juillet ont été en-dessous des attentes, alors que le mois d'août a été très bon et l'automne aussi.





# ACCUEIL A L'OFFICE DE TOURISME



La marque **Qualité Tourisme**, officiellement attribuée à notre **Office de Tourisme** depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022, atteste de l'excellence des services rendus et de notre volonté d'amélioration continue.



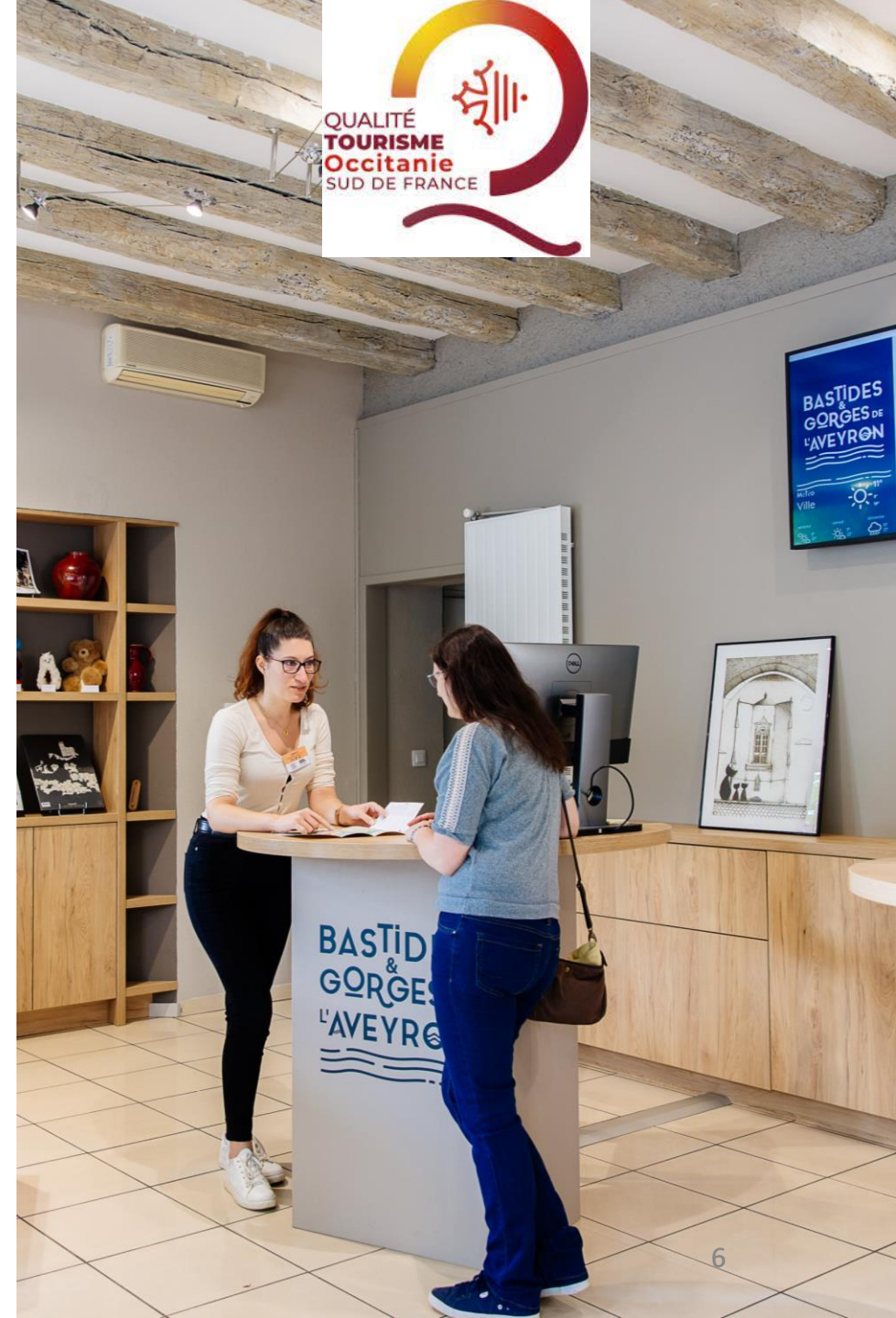
Le Bureau de **Villefranche-de-Rouergue** a été ouvert toute l'année, celui de **Najac** du 1<sup>er</sup> avril au 5 novembre. A **Villeneuve**, l'Office de Tourisme est mutualisé depuis 2022 avec la Galerie Jean-Marie Périer !



**57 308 visiteurs** accueillis : **Villefranche** 22 006 visiteurs (-9% par rapport à 2022) ; **Najac** 23 247 visiteurs (-20% par rapport à 2022) et **Villeneuve** 12 061 visiteurs (dont 7 798 entrés pour la Galerie). Si dans l'ensemble c'est une **baisse de 2% par rapport à 2022**, on observe que les flux tendent à se répartir.



Les **visites de villes ou de village**, les **visites aux alentours**, les **randonnées** et les **animations** sont les premières demandes des visiteurs. Les principaux départements de provenance des visiteurs Français sont l'Aveyron et la Haute-Garonne.





# EXPLOITATION DE MONUMENTS ET SITES DE VISITES



Dans les **sites de visite exploités par Ouest Aveyron Tourisme**, les efforts de la SPL portent leurs fruits (communication, avis clients, qualité de l'accueil) et c'est une très bonne saison, **tous ayant leur fréquentation en hausse** par rapport à 2022 :



La **Chartreuse Saint-Sauveur 8 994 visiteurs**, (+14% par rapport à 2022) et la **Chapelle des Pénitents Noirs 9 788 visiteurs**, (+17% par rapport à 2022) à Villefranche, la **Galerie Jean-Marie Périer 7 798 visiteurs** (+25% par rapport à 2022) à Villeneuve.



Si la plus forte augmentation concerne la Galerie, **la Chapelle des Pénitents a battu son record absolu** de fréquentation de ces 10 dernières années ! Les ailes de saison progressent.



Les **Journées Européennes du Patrimoine se sont bien déroulées**, sous le soleil : la Chartreuse et les Pénitents ont reçus respectivement 535 et 865 visiteurs, soit un total de **1 400 visiteurs** et 22% de plus qu'en 2022.



A cette occasion, Ouest Aveyron Tourisme a proposé pour la seconde fois l'accès gratuit à la **Galerie Jean-Marie Périer : elle a reçu 219 visiteurs**, plus du double par rapport à l'an dernier !





# VISITES GUIDÉES INDIVIDUELS ET GROUPES



**601 personnes ont participé aux 52 visites** (guidées classiques ou sensorielles en journée et nocturnes) organisées pour les individuels à la **Chartreuse et aux Pénitents Noirs**.



**971 personnes ont participé aux 86 visites** (guidées classiques ou sensorielles et nocturnes, balades nature ou cueillette) **dans les villes ou villages**. Celles en journée ont à présent lieu en tout début de matinée pour éviter la chaleur.



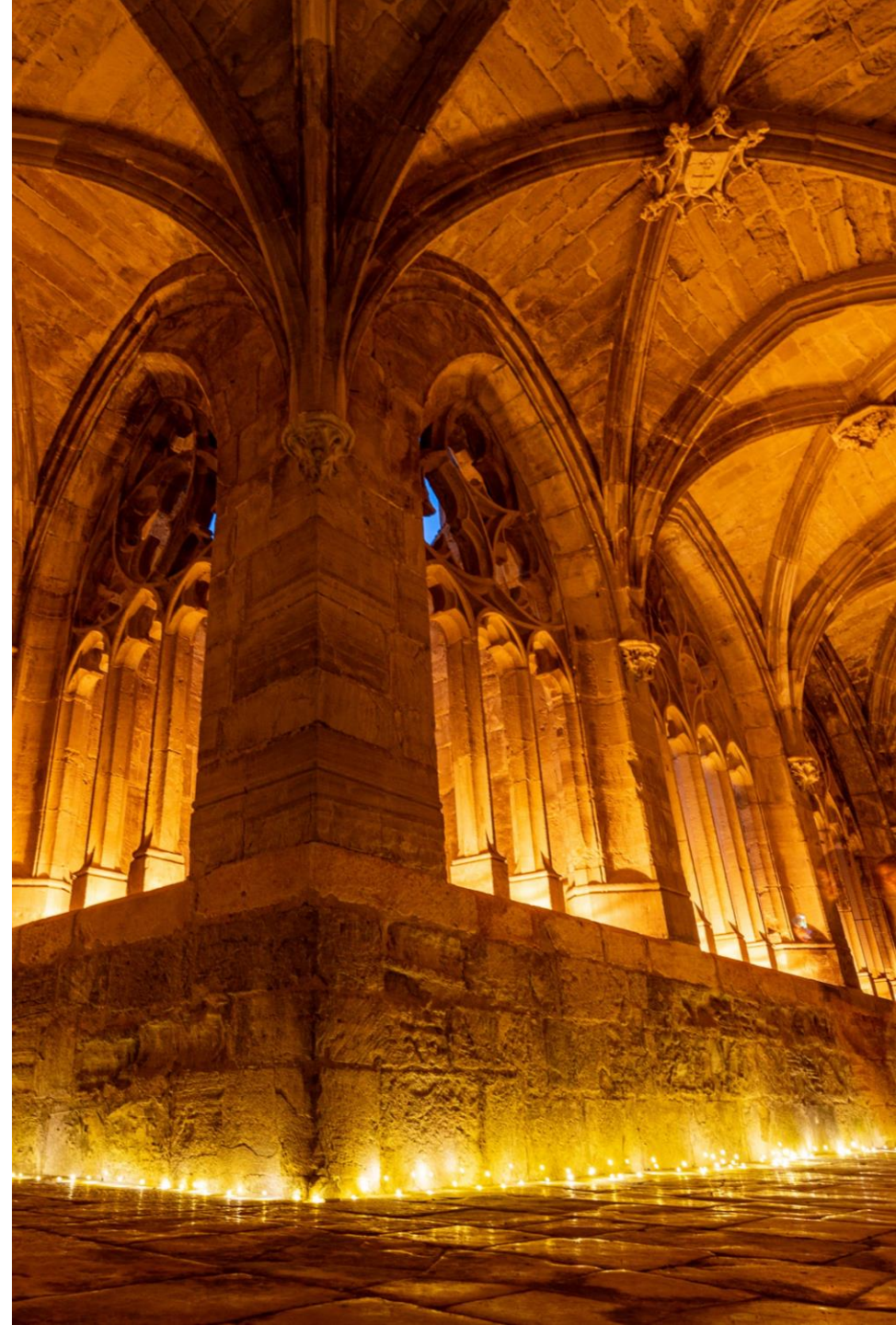
La **visite de Villefranche** et celle de **Najac combinée avec la Maison du Gouverneur** ont été particulièrement prisées cette année. Les **visites nocturnes à Najac et à Villeneuve**, certaines contées ou en musique, ont eu encore beaucoup de succès.



Les visites de sites et de villes proposées aux **groupes constitués** ont eu un succès équivalent à 2022, avec une forte activité en juin et en septembre. La **Galerie Jean-Marie Périer**



et la **visite du village de Najac et la bastide de Villefranche** font partie des visites les plus demandées cette année.





# PROMOTION ET COMMUNICATION



**Bastides & Gorges de l'Aveyron** est la dénomination initialement choisie pour la **labellisation conjointe** de Ouest Aveyron Communauté et de la CC Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron au dispositif « **Grands Sites Occitanie** » en 2018.

En 2019 un travail de **stratégie marketing** a été réalisé pour en faire une **marque de destination touristique** et cibler les **clientèles de proximité régionale**, en particulier les **familles et jeunes actifs urbains**, dont l'intérêt pour le territoire est également un **enjeu d'attractivité**.

En 2023, la SPL Ouest Aveyron Tourisme a réalisé **une 12aine d'éditions**, soit un **total de 120 000 documents**, diffusés à nos visiteurs et chez les prestataires partenaires : **magazine et carte touristique** de la destination, plans de villes ou de villages...

Un travail avec les **principaux sites et lieux de visite** du territoire a abouti à la **création d'un pass multi-sites** pour les visiteurs en 2022. Le dispositif est matérialisé par un flyer édité à 50 000 exemplaires, reconduit avec succès en 2023.





# PROMOTION ET COMMUNICATION



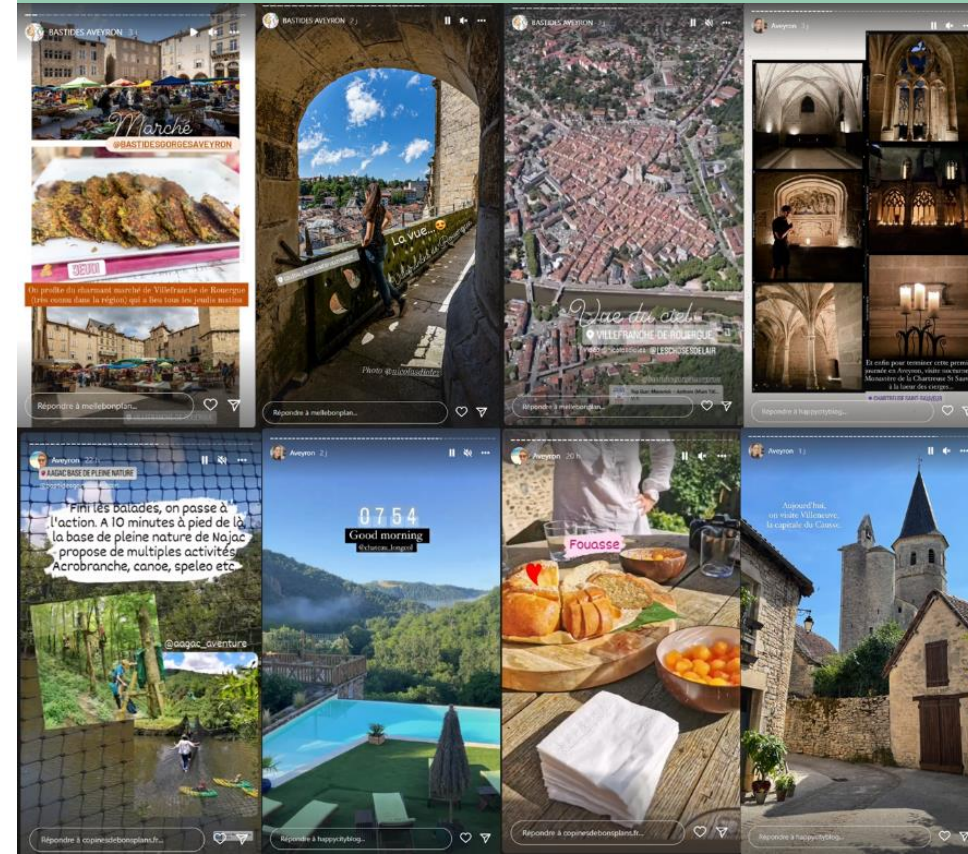
Avec notre agence spécialisée, nous avons réalisé **1 Dossier de Presse et 3 Communiqués**, envoyés à 1 000 journalistes ou influenceurs, ainsi que **7 accueils ou voyages**. Pour un coût de 30 000 € / an, nos actions presse ont généré plus de **40 retombées** (dont 3 passages au JT 13h de TF1) équivalent **1 200 000 € de contre-valeur publicitaire**.



Le nouveau site internet enregistre des performances record : **153 000 sessions / visiteurs** en 2023 (dont 25 000 à 30 000 par mois en juillet et août), le **double de 2022 et le record absolu de ces 10 dernières années**. L'agenda est une des pages les plus vues. La vente en ligne y est déployée et de nouvelles fonctionnalités sont en cours de développement.



Nos contenus sur **les réseaux sociaux** peuvent atteindre près de **200 000 personnes chaque mois** (4 fois plus / septembre 2021). Une **campagne digitale** mise en œuvre sur **Facebook, Instagram et Youtube** a dépassé les objectifs fixés avec plus de **262 000 vues des vidéos** et plus de **315 000 personnes touchées**, entraînant 10 000 visites / sessions sur notre site internet.





# PROMOTION ET COMMUNICATION



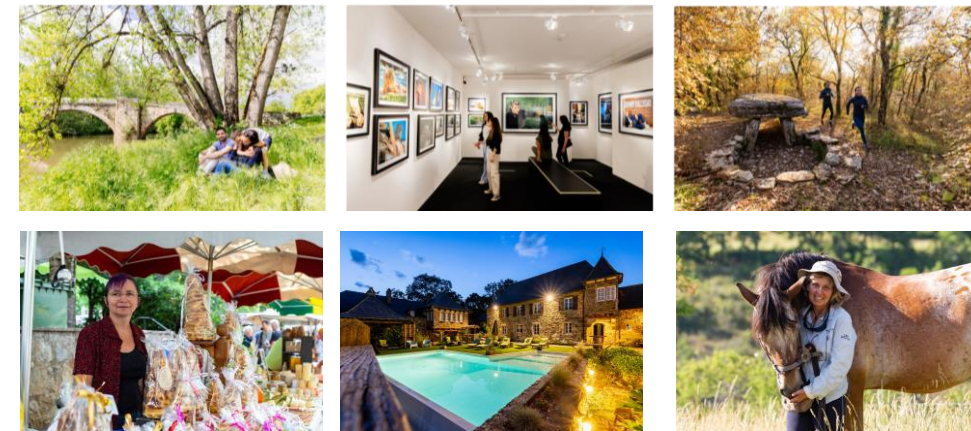
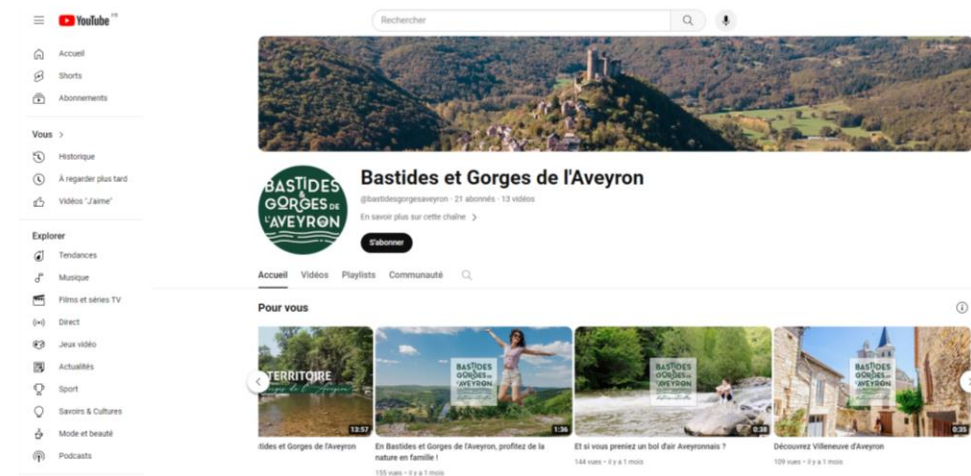
La SPL a entrepris depuis 2020 le **renouvellement de sa photothèque** : reportages photo, achats à des blogueurs ou journalistes accueillis... Près de **10 000 fichiers** soigneusement indexés par thématique sont à présent disponibles pour nos partenaires institutionnels ou socio-professionnels sur un outil de gestion et de partage dédié : la **médiathèque en ligne**.



« **Explore le Monde** », blogueurs accueillis en partenariat avec l'ADAT ont réalisé un **clip en « carte blanche »**. Nous avons confié à **Rémy LAFAURIE - Sémalou Studio** la réalisation de **6 vidéos** (4 teasers et 2 clips) **spécialement à l'attention des familles**. A retrouver avec nos autres vidéos sur notre chaîne YouTube : <https://www.youtube.com/@bastidesgorgesaveyron>.



Les partenaires de Ouest Aveyron Tourisme peuvent bénéficier de la valeur créée sur la marque de destination touristique **Bastides & Gorges de l'Aveyron** par son **partage** et **l'utilisation de ses outils** pour leur propre communication. Cela fait partie de nos **12 services pour nos partenaires** en 2024, il est encore possible de nous rejoindre : voir Emeline, Viviane ou Stéphanie.





# INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT



Pour **renforcer l'attractivité** du territoire, notamment auprès des clientèles familles et jeunes actifs urbains, la SPL a mené une **étude d'adaptation et d'innovation de l'offre** sur le territoire de OAC et ses principaux sites de visite.



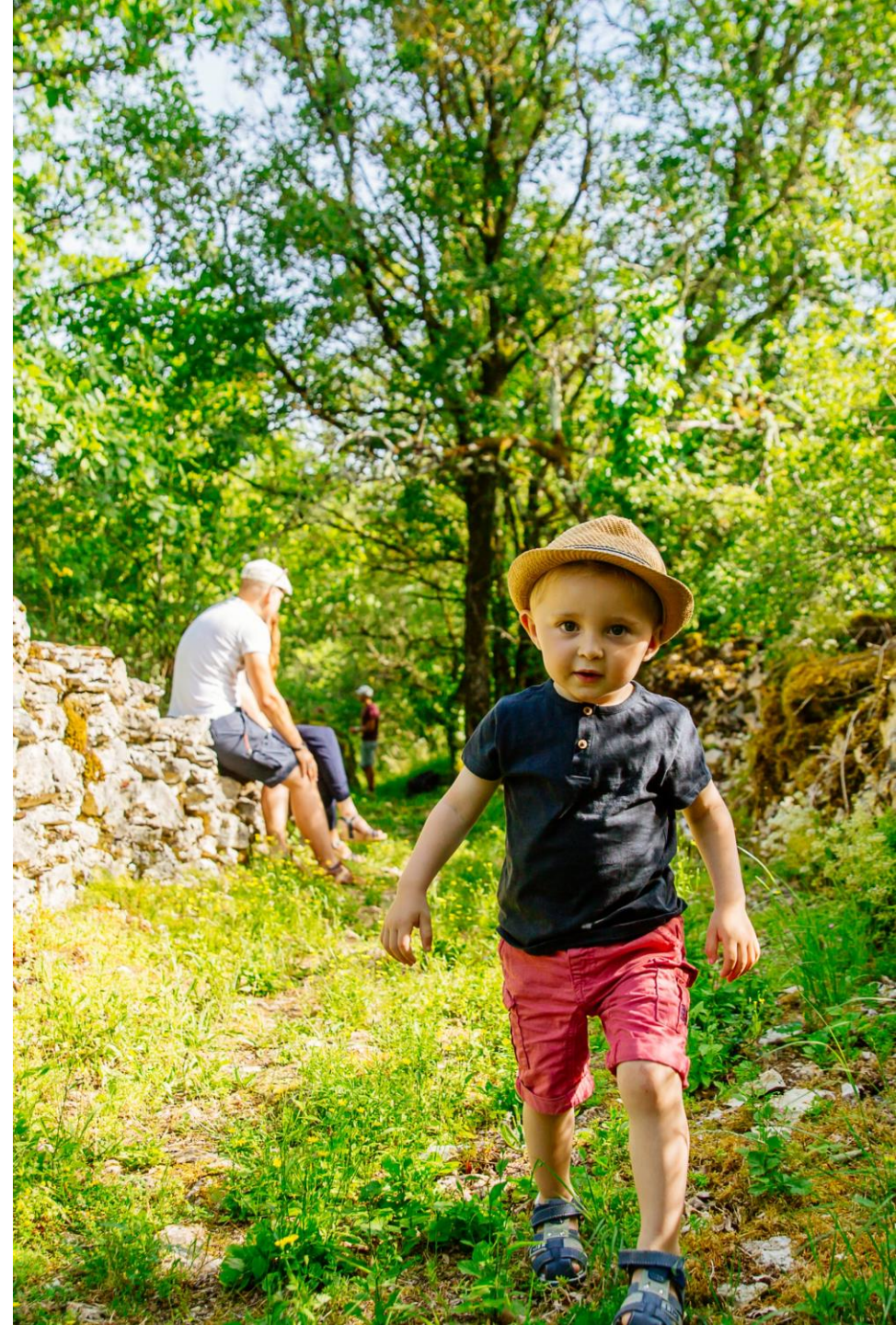
La SPL a réalisé un **Schéma directeur de la randonnée**, en lien avec OAC et avec les acteurs locaux (communes, associations...). Elle a livré plusieurs **analyses complémentaires** : stations RIS, site VTT Aveyron Viaur, Roc du Gorb, véloroute.



En s'appuyant sur ces travaux, la SPL Ouest Aveyron Tourisme a livré en janvier 2023 à OAC une **stratégie de développement touristique 2023-2026** en cohérence avec le projet de territoire de OAC et la stratégie marketing pour la destination.



Depuis novembre 2023, avec le soutien de Ouest Aveyron Communauté, la SPL est **lauréate d'un Appel à Projets Pôle de Pleine Nature** pour développer la randonnée et les activités de pleine nature avec les acteurs du tourisme.





# RELATIONS PRESTATAIRES ET SERVICES PARTENAIRES



Le territoire compte plus de **550 structures touristiques** et nous animons toute l'année un **réseau de 200 partenaires** autour de rencontres, de diffusion d'informations, d'outils à disposition, de conseils et de bons plans pour leurs visiteurs.



En 2023, nous avons notamment organisé une **bourse d'échanges** et une **soirée des acteurs du tourisme** (80 à 100 présents), ainsi que **2 journées d'éducteurs** (40 participants à chacune). 100% de satisfaction sur ces événements !

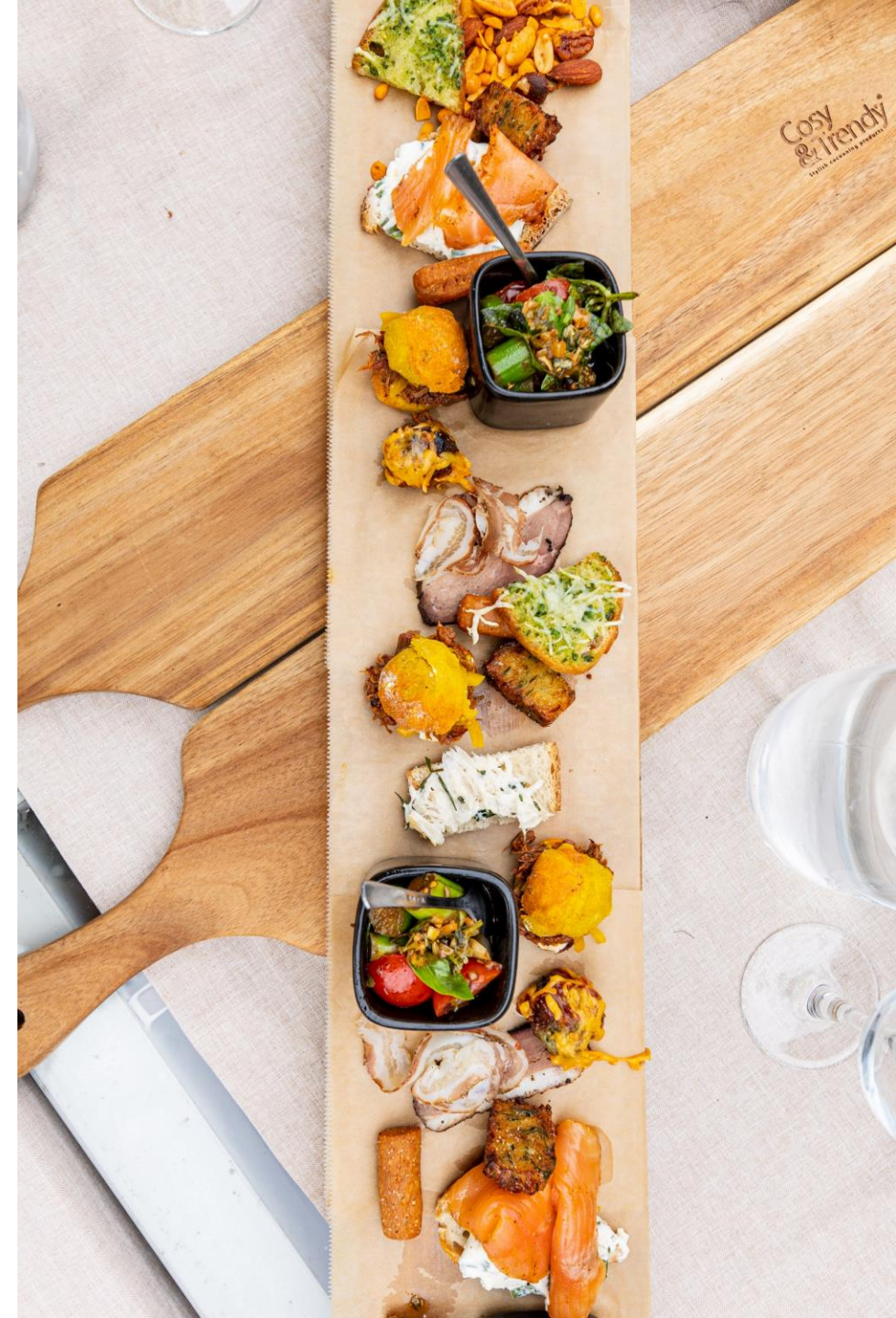


Nous rendons **une douzaine de services spécifiques et personnalisés** à nos partenaires. Nous accueillons aussi régulièrement des **porteurs de projets** en lien avec les partenaires institutionnels.



TAXE DE  
SÉJOUR

La SPL a la charge de la **collecte de la taxe de séjour** des **445 hébergements** répertoriés sur le territoire : suivi de la collecte, mise à jour des informations et assistance auprès de **354 hébergeurs**. Plus de **200 000 nuitées ont été déclarées** en 2023.





# MISSION BASTI'KDO



Les Basti'KDO c'est une **carte cadeau d'un montant libre** qui permet d'acheter des articles dans un commerce, chez un artisan ou un prestataire de services **adhérent à l'association Commerces en Bastide** et au dispositif, implanté sur les centres-villes ou bourgs du territoire : 80 commerces participants.



A titre d'expérimentation, depuis décembre 2023, Ouest Aveyron Communauté et l'association Commerces en Bastide ont mis en place un **nouveau partenariat avec la SPL Ouest Aveyron Tourisme** pour la promotion et la commercialisation du dispositif Basti'KDO jusqu'à fin 2024.



La carte cadeau de proximité est désormais **vendue dans les Bureaux de l'Office de Tourisme** à Villefranche-de-Rouergue, Villeneuve et Najac (printemps). A Villefranche, les cartes sont également toujours en vente à l'hôtel Les Fleurines\*\*\*.



Autre nouveauté, il est possible d'acheter en ligne les cartes Basti'KDO sur la **boutique du site internet de l'Office de Tourisme** : [www.bastikdo.fr](http://www.bastikdo.fr) 27% du CA vente aux particuliers en décembre par l'OT (8 900 € / 10 635 €) s'est fait en ligne !





# NOS SERVICES & ACTIONS POUR LES COMMERCES



Aux côtés des hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités sportives et de loisirs, propriétaires ou gérants de site, organisateurs de manifestations... les **commerçant(e)s et artisan(e)s** font aussi le dynamisme de l'économie touristique !



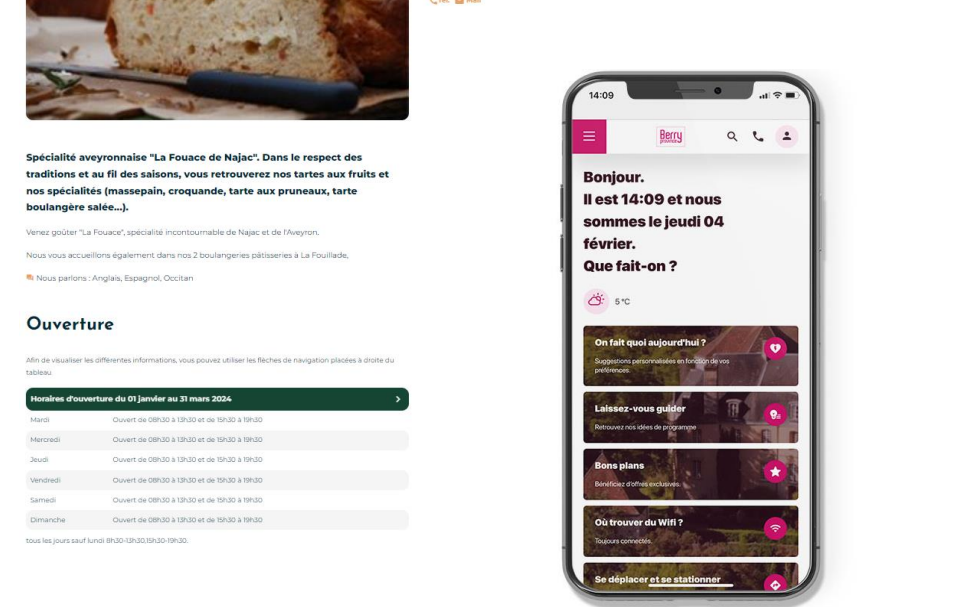
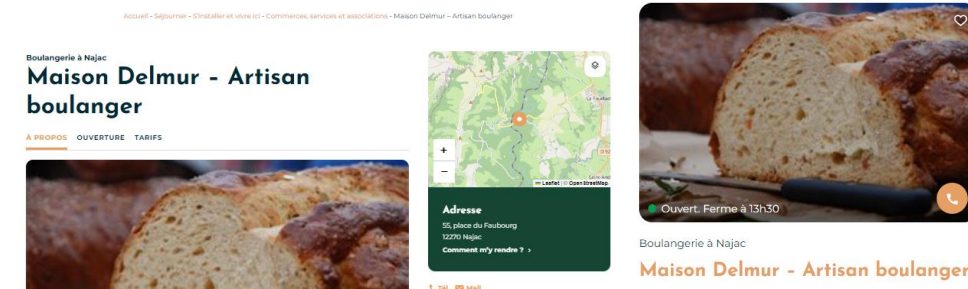
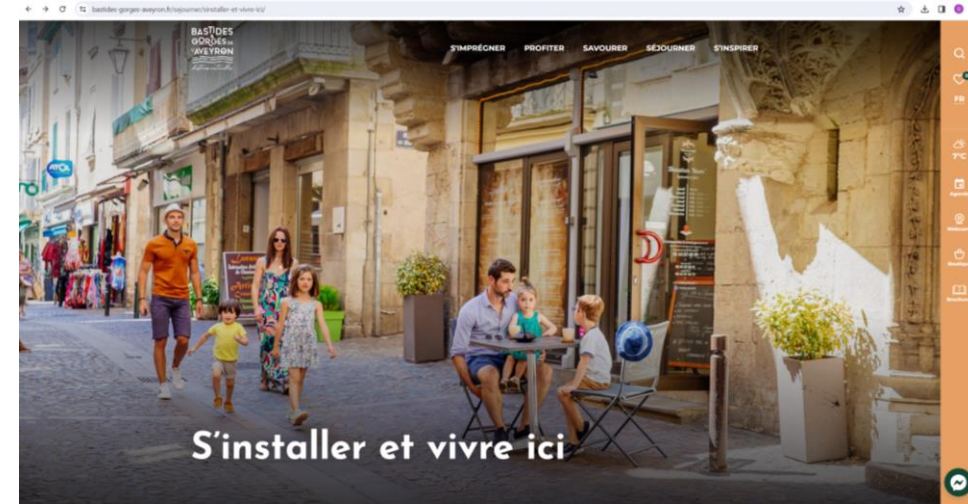
En complément de la mission Basti'KDO, la SPL propose ses **services à l'ensemble des commerçants du territoire**. L'intégration au dispositif « Basti'KDO », reste accessible que vous soyez partenaire ou non de Ouest Aveyron Tourisme.



Des **visites** pour mieux connaître l'offre du territoire, des **rencontres** pros pour échanger, des **outils** et de la **documentation** pour conseiller vos clients... Et **votre page dédiée** sur notre site internet (pensez à la compléter).



**Nouveautés 2024** : un **assistant digital** basé sur notre site internet avec géolocalisation qui indiquera les commerces à proximité, des **plans de ville** (Villefranche, Villeneuve, Najac) avec la possibilité d'encart pour votre structure.





MERCI DE VOTRE  
ATTENTION



UEST  
AVEYRON  
Tourisme