

# Respirez en Quercy Caussadais

## Rapport d'activité 2019

OFFICE DE TOURISME DU QUERCY CAUSSADAIS  
Carré des chapeliers – Récollets – 82300 Caussade  
05 63 26 04 04  
[tourisme@quercycaussdais.fr](mailto:tourisme@quercycaussdais.fr)





## SOMMAIRE

### AVANT PROPOS

### I RAPPORT D'ACTIVITE 2019

- 1- L'Office de Tourisme
- 2- Bilan touristique 2019
- 3- Accueillir
- 4- Promouvoir
- 5- Animer
- 6- Développer

### PLAN D'ACTION 2020

- 1- Positionnement
- 2- Accueil hors les murs
- 3- Axes du plan d'action

Bienvenue en Quercy Caussadais, un territoire où il fait bon vivre, au **patrimoine d'exception** et aux **savoir-faire uniques**. Au cœur du Sud-ouest, en Tarn-et-Garonne, cette terre vous livre ses plus beaux atouts. De nature chaleureuse et passionnée, les hébergeurs, restaurateurs et habitants se feront une joie de vous faire partager l'**histoire locale**. Adeptes de vacances sportives, culturelles ou détente, il y a forcément une activité qui vous ressemble. À 1 heure de Toulouse, aux portes des Gorges de l'Aveyron, **venez, vous ressourcer et respirez** .

Patrimoine bâti, bastides, tourisme de pleine nature, savoir-faire ancestral, gastronomie et œnotourisme, lieux de mémoire, événements culturels ou sportifs, bien-être, etc., autant d'opportunités et de prétextes pour nouer des partenariats, activer des campagnes de communication concertées, enrichir des contenus à partager et alimenter la toile de l'internet touristique autant d'occasions de sortir « de l'entresoi », de dépasser les instances traditionnelles, de découvrir des activités et des énergies nouvelles, des savoir-faire et des talents.

2019 est l'année de confirmation des objectifs touristiques fixés par la Communauté des Communes du Quercy Caussadais :

- être à l'écoute des acteurs du territoire, initier et nourrir des partenariats avec les différents prestataires touristiques
- réaliser des actions concrètes au service du développement de l'offre touristique du territoire
- renforcer la notoriété de la destination

Le rapport d'activité porte sur les actions déployées tout au long de l'année par l'équipe de l'Office de Tourisme. Les orientations prises paraissent justes et adaptées aux attentes exprimées par les prestataires touristiques, les clients, les locaux, les visiteurs d'1 jour ou touristes de séjour.

**L'aventure se poursuit ensemble, en recherchant efficience et confiance !**

## AVANT PROPOS

L'office de tourisme du Quercy Caussadais a été créé en janvier 2017. Il assure les missions suivantes :

- L'accueil et l'information touristique sur le territoire du Quercy Caussadais
- La promotion touristique du territoire en cohérence avec l'action de l'Agence de développement du tourisme du Tarn et Garonne (Tarn et Garonne Tourisme), du Comité régional du tourisme (CRT) et du Pays Midi Quercy.
- L'organisation d'animations et d'événementiels en lien avec les acteurs locaux
- La commercialisation de services touristiques
- La gestion de la collecte de la taxe de séjour



Il assure l'accueil des visiteurs à l'année dans les deux bureaux Caussade et Montpezat de Quercy.

L'Office de Tourisme du Quercy caussadais est classé en catégorie II depuis le 3 janvier 2019 pour une durée de 5 ans, il est labellisation « Vignobles et découvertes » depuis le 25 mai 2019 et a reçu le passage commission pour la labellisation « Tourisme et handicap » pour les 4 déficiences le 12 décembre 2019 pour une labellisation en 2020.



# RAPPORT D'ACTIVITE 2019

## 1-L'OFFICE DE TOURISME

Une équipe à votre disposition : Emmanuelle Trinchieri, Claire Wolff et Emmanuelle Eymard (de gauche à droite)



**Communauté des Communes**

**Président**

**Guy ROUZIES**

**Conseil d'Exploitation**

**Président**

**François BONHOMME**

**Directeur Général des Services**

**Olivier SAIB**

**Responsable Office de  
Tourisme Intercommunal**

**Emmanuelle EYMARD**

**Conseillère en séjour**

Chargée de promotion et communication

Référente groupes

Référente Tourisme et Handicap

**Emmanuelle TRINCHIERI**

**Conseiller en séjour**

Référente numérique : bases de données, site internet, réseaux sociaux, veille sur les NTIC

Référente randonnée

**Claire WOLFF**

## 2- BILAN TOURISTIQUE 2019

En 2019, l'Office de Tourisme du Quercy Caussadais enregistre **15583 visiteurs**, 9522 dans le bureau de Caussade et 6061 dans celui de Montpezat-de-Quercy. La fréquentation est en baisse par rapport à 2018 de 15%. La clientèle individuelle enregistre la plus forte baisse.

### 21-Fréquentation au bureau de Caussade

Le bureau de Caussade enregistre une légère baisse de sa fréquentation de 8% sur l'ensemble de l'année. Mais a progressé en début d'année. Poursuite de la baisse de fréquentation pendant les estivales du chapeau.

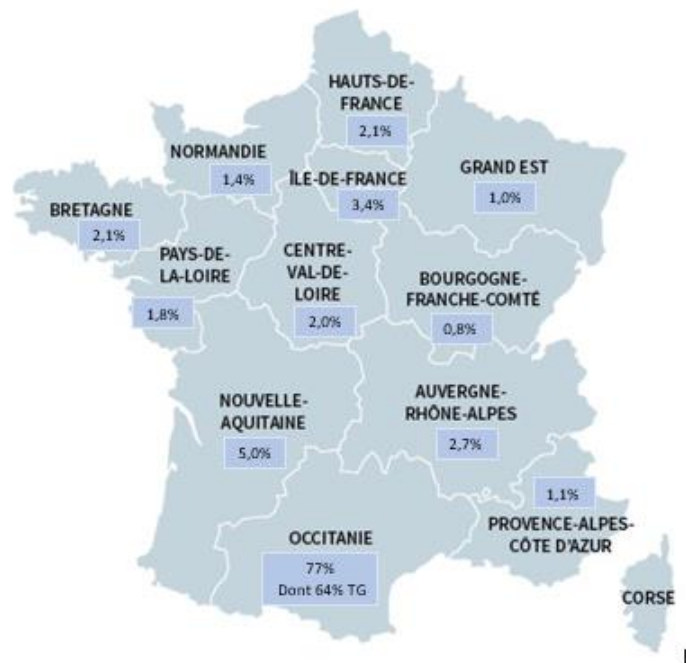
### 22-Fréquentation au bureau de Montpezat-de-Quercy

Après 2 années de hausse de fréquentation, le bureau de Montpezat-de-Quercy a eu une fréquentation annuelle fortement en baisse en 2019, fréquentation qui reste cependant au rang 3 depuis 2008. Moins 25% en début de période estivale. Baisse de la fréquentation au Parc de loisirs du Faillal du même ordre.

### 23-Bilan fréquentation 2019

La saison estivale 2019 a commencé très tard, autour du 21 juillet, Les conditions météorologiques (forte canicule de début de saison) ont très probablement modifié les comportements des voyageurs. Les fortes chaleurs ont limité certaines activités culturelles, sportives ou de loisirs de même que la fréquentation des Offices de Tourisme notamment les après-midi. Baisse de la clientèle du nord de la France.

Au niveau national, il se dégage la même tendance.



### Puis une clientèle européenne

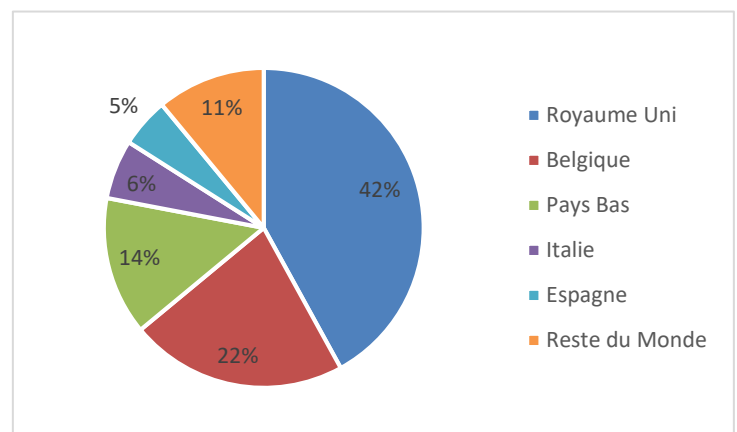
92% de la clientèle étrangère est Européenne. La clientèle anglaise est de retour et redevient la première clientèle étrangère 42% (35% en 2018) devant les Belges (22% contre 35% en 2018). Nouvelle clientèle, la clientèle italienne fortement présente pendant les estivales et également en groupes.

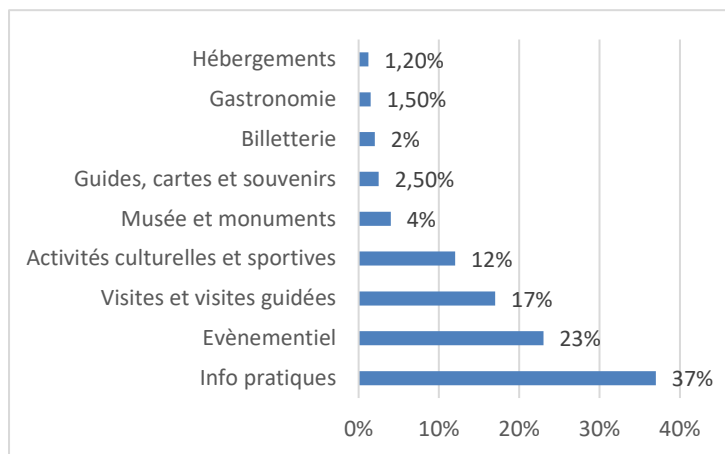
### Une clientèle essentiellement Française

La clientèle française représente 92% des visiteurs, chiffre stable par rapport à 2017 et 2018.

### Une forte proportion de visiteurs locaux

Forte proportion de visiteurs locaux venant visiter leur propre territoire ou chercher des activités et animation de proximité. 77% viennent d'Occitanie en hausse par rapport à 2018 dont 64% de Tarn et Garonne (contre 52% en 2018).





### Démarches de la clientèle

La clientèle qui fréquente l'Office de Tourisme recherche des informations concrètes sur les animations, les activités pour 37%, l'événementiel pour 23%, les visites de villes et villages et sites touristiques pour 17% (en baisse par rapport à 2018), 7% recherchent des activités culturelles, et 5% des activités de pleine nature dont la randonnée pédestre. Toujours en second plan les offres pérennes de type restauration, vente à la ferme 1,5% ou hébergements 1,2%.

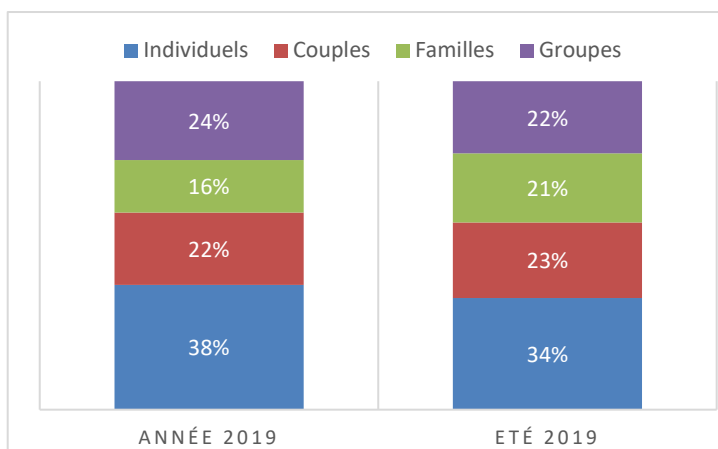
### Type de clientèle

On constate une forte représentation des demandes de personnes seules, dû à une clientèle de proximité mais aussi au fait que l'on renseigne la base de données en fonction des personnes se déplaçant à l'Office de Tourisme.

Les familles sont essentiellement présentes en juillet et août et sur les vacances de printemps et d'automne.

Les couples en avant et après saison touristique.

Les groupes sont en augmentation sur le hors saison notamment grâce à une offre plus importante de visites guidées, mais également en haute saison.



### Un bilan satisfaisant

Un bilan mitigé pour l'Office de Tourisme du Quercy Caussadais mais une fréquentation correcte des sites touristiques et une très bonne fréquentation des festivités proposées. La clientèle est présente, reste maintenant à la capter. Les touristes sont présents sur notre territoire, mais il faut aller à leur rencontre. Il est aujourd'hui primordial de développer l'accueil hors les murs, notamment en pleine saison.

## 3- ACCUEILLIR

### 31- L'accueil, cœur de métier de l'Office de Tourisme

L'accueil au sein de l'Office de tourisme s'entend sous toutes ses formes : accueil physique, accueil téléphonique et accueil numérique (via le site web, le tchat en ligne ou le courriel).

Les règles qui régissent un accueil de qualité s'appliquent à toutes ces formes.

Le personnel d'accueil est qualifié : 3 langues parlées au sein de l'Office de Tourisme, parfaite connaissance du territoire et une formation à la prise de fonction pour les saisonniers :

- Des fiches procédures pour les saisonniers
- Des visites de prestataires pour l'équipe permanente : visites des prestataires afin de concevoir les visites pour la clientèle individuelle et vérifier la faisabilité pour les groupes : Bee au Top, Pruneaux Cabos, le Formier et Usines Willy's Paris et Crambes
- Convention de partenariat signée avec Tarn et Garonne Tourisme pour l'accueil de groupes : permettre une commercialisation de nos visites via le service groupe de Tarn et Garonne Tourisme.

Des hotspots WIFI gratuit sont installés dans les 2 points d'accueil de l'Office de tourisme.

## 32- Accueil clientèle et accompagnement des visiteurs

SADI, Schéma d'accueil et de diffusion de l'information pour une meilleure gestion des lieux d'accueils



Les bonnes raisons de mettre en place un SADI sur notre destination

- S'adapter aux comportements des visiteurs
- Mettre en place une véritable GRC tout au long de son parcours (avant, pendant et après son séjour)
- Repenser l'accueil à l'échelle du nouveau territoire intercommunautaire
- Optimiser les moyens humains sur l'ensemble des Bureaux d'Informations Touristiques
- Prendre en compte les évolutions du métier de conseiller en séjour
- Prendre en compte les partenaires de l'Office de tourisme et de ses habitants
- Repenser l'accueil de nos visiteurs qui n'est plus uniquement un accueil physique

Les objectifs du SADI :

- Replacer les visiteurs et leurs attentes au coeur de la stratégie.
- Capter davantage de clientèle et participer à l'amélioration de l'accueil sur l'ensemble du Quercy Caussadais afin d'affirmer le rôle de l'office comme coordinateur de l'accueil touristique sur le territoire.
- Déployer des outils d'accueils communs pour toucher un nombre important de voyageurs (hors les murs)
- Mettre en cohérence les contenus et supports d'informations (par rapport à notre positionnement)
- Redynamiser l'accueil de manière innovante (les offices de tourisme du futur)
- Replacer les visiteurs et leurs attentes au cœur de la stratégie (conseil éclairé, personnalisation)
- Capter davantage de clientèle et participer à l'amélioration de l'accueil (hors les murs)
- Animer un réseau de partenaires sur l'accueil et le tourisme (animation socio pros)
- Prendre en compte les évolutions du métier de conseiller en séjour et les actions d'un office de Tourisme (l'accueil n'est plus principale exemple lien développement durable)
- Mieux accueillir et informer les visiteurs en optimisant les moyens (financier, pollution numérique, optimisation).

La méthodologie du SADI :

La méthodologie SADI va nous permettre de répondre aux questions suivantes :

- Comment mieux accueillir et informer les visiteurs avec un maillage du territoire complet en optimisant nos moyens ?
- Comment gérer nos 2 bureaux d'accueil permanents et leurs personnels ?
- Comment toucher les visiteurs qui ne passent pas par un bureau de l'office de tourisme ?
- Comment mieux satisfaire ceux qui passent par les bureaux ?
- Comment trouver une solution positive à la fois pour les élus, les professionnels et les habitants ?

5 étapes de construction

Etape préalable, 1 et 2 : connaissance de la clientèle, flux, Etats de lieux accueil et numérique, autoévaluation

Etape 3: élaborer des scénarios de progression, puis de les confronter aux usages des clientèles

Etape 4 écriture du SADI et intégration dans les stratégies existantes

Etape 5 : animation du SADI et de son déploiement. Plans d'actions sur plusieurs années

Un schéma continuellement en mouvement

L'écriture du SADI se fait en collaboration avec le Pays Midi Quercy et les Offices de Tourisme.

### 33- Points d'accueil

Le développement de la qualité de l'accueil est l'un des axes prioritaires de notre stratégie touristique, afin de proposer un accueil et des services toujours plus performants,

Les bâtiments des offices de tourisme sont une vitrine du Territoire, d'où la nécessité de donner une première image positive à nos visiteurs.

L'office de tourisme du Quercy Caussadais a fait le choix, au vu de la typologie de notre clientèle, de maintenir 2 points d'accueils ouverts à l'année, Caussade et Montpezat-de-Quercy.

Les 2 sites sont parfaitement mis en réseaux afin de faciliter le travail des employés et d'optimiser son fonctionnement. Les statistiques de fréquentation montrent que ces points d'informations sont complémentaires.

## 4- PROMOUVOIR

La promotion de la destination est une des missions prioritaires de l'Office de Tourisme. Chaque année nous essayons d'optimiser au maximum notre fonctionnement afin de développer la communication et la promotion de notre territoire.

La promotion touristique répond à 2 objectifs majeurs :

- Séduire et faire venir en Quercy Caussadais de nouveaux visiteurs
- Fidéliser notre clientèle

### 41- Les éditions

A l'heure du numérique, l'édition de supports papier demeure indispensable, en amont de la préparation du séjour mais surtout pendant le séjour.

Les supports de communication sont édités afin de présenter aux visiteurs mais aussi aux locaux les différents atouts touristiques et de faciliter l'organisation du séjour.

Les éditions disponibles en 2019

- Un guide Séjournez en Quercy Caussadais
- Un guide Mangez en Quercy Caussadais
- Un guide Découvrez la Chapellerie
- Un guide Destination groupes
- La carte touristique du Quercy Caussadais
- 2 circuits Randoland
- Un topoguide présentant les circuits du Quercy Caussadais

A ces éditions s'ajoutent les éditions de Tourisme Tarn et Garonne et du Pays midi Quercy.

### 42- Les Newsletter

12 newsletter mensuelles reprenant tout ce qu'il y a à faire à voir chaque mois

10 newsletter thématiques : les expositions temporaires, la fête de la nature, les visites, Tractomania...

Les newsletter permettent d'informer de manière régulière les professionnels du tourisme, mais aussi toutes les personnes inscrites à nos newsletter.



**TOURISME**  
**QUERCY CAUSSADAIS**



En attendant Noël, l'Office de Tourisme a sélectionné pour vous les meilleures sorties, expositions, spectacles... vous n'avez plus qu'à faire votre choix. La période hivernale est aussi pour nous l'occasion

#### 43- Nouveau site internet: [www.tourisme-quercy-caussadais.fr](http://www.tourisme-quercy-caussadais.fr)

1er média dans le tourisme : 87% des Français préparent leurs vacances/week-ends sur Internet, les attentes et le comportement des Internautes évoluent :

- 67% des consultations se font depuis un mobile, 33% seulement depuis un ordinateur
- Une place pour la vidéo plus importante
- La nécessité de proposer une offre commercialisable directement

Création du nouveau site internet:

- ✓ Suivi identité visuelle
- ✓ Maquette et ergonomie du site
- ✓ Rédaction des contenus et sélection des visuels
- ✓ Travail sur les mots clés pour meilleur référencement naturel
- ✓ Formation wordpress pour administration du site
- ✓ Mise à jour base de données



Afin de répondre aux attentes de la clientèle, un site de destination a été créé avec une mise en ligne en janvier 2020.

#### 44- Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont devenus un support incontournable de communication :

Le nombre d'utilisateurs français en 2019 est de 38 millions, un nombre désormais stable.

Par contre, les utilisations, depuis les mobiles des réseaux sociaux ont augmenté.

**Les objectifs principaux de notre présence sur les réseaux sociaux :**

- Accroître la notoriété et la visibilité du Quercy Caussadais sur les réseaux sociaux
- Construire une communauté engagée et susciter l'envie de consommer
- Être à l'écoute des besoins des consommateurs

##### Facebook

**Abonnés en décembre 2019 : 944 (+64% depuis 2018)**

Portée moyenne des publications 2019 : 526 personnes.

Taux d'interaction moyen 2019 : 5,84% (il faut atteindre min 5% pour un bon taux, 7% est un très bon résultat, plus il y a d'abonnés plus le taux diminue)

##### Instagram

**Abonnés en décembre 2019 : 400 (588 au 24/03/20)**

-Tranche d'âge : 54% entre 25 et 44 ans

-Genre : 61% femmes ; 39% hommes

-Origine : 89% France, puis Royaume-Uni, puis Belgique

-Ville : Tarn-et-Garonne, départements limitrophes. Montauban 14%, Toulouse 7%

Une galerie de photos de très grande qualité, des paysages et des expériences à vivre en Quercy Caussadais.

Un média avec une cible plus jeune que Facebook

Un support, basé sur l'image et le storytelling adapté à la promotion touristique

## 45- Autres actions de promotion

- ✓ Présence au **micro-marché de Toulouse**
- ✓ Présence au **salon de l'Aquarelle** et mise en place d'animations : démonstration de création d'ornements de chapeaux, visite de l'atelier de formier, visites de La chapellerie Willy's Paris
- ✓ Présence au **salon des seniors**
- ✓ **Eductours** : éductour avec les vins des Coteaux du Quercy dans le cadre du concours des vins le 14 mai 2019, visite de l'Épopée Chapelière et éductour avec la CCI le 4 novembre 2019 découverte du Formier et de l'usine Willy's Paris
- ✓ **Journées du patrimoine** :
  - Journée enfants du patrimoine à Caussade : visite de l'épopée chapelière de la fontaine du Thouron et expo sur l'eau, visite du village et de la Collégiale à Montpezat .
  - Journées du Patrimoine : visites de la fontaine du Thouron, tour d'Arles, atelier de formier, chapellerie Crambes et Épopée chapelière à Caussade et visite de la Collégiale et de l'Église de Saux à Montpezat-de-Quercy et sa Collégiale.
- ✓ Accueil presse : accueil d'un journaliste de Femme Actuelle sur Montpezat avec Tourisme82 et mise en place d'un calendrier média en 2019. L'objectif étant d'avoir un article au moins une fois par mois.
- ✓ Radio : interview CFM radio le 20 mars à 14h pour transmission radio ultérieure et insertion dans l'agenda culturel qui sera diffusé plusieurs fois par jour. 3 campagnes radio gratuites sur la période estivale.
- ✓ Accueil de bloggeurs
- ✓ Bourses d'échange de documentation : participation à la bourse d'échange du Tarn-et-Garonne et à celle du Lot. Permet la diffusion de notre documentation auprès des Offices de Tourisme et des gros prestataires touristiques des départements.

## 5- ANIMER

### **La politique d'animation de l'Office de tourisme a pour objectifs de :**

- Donner une image dynamique de la destination
- Donner de la lisibilité à notre politique d'animation
- Animer le territoire quand les touristes sont là : en juillet-août et durant les vacances scolaires

**La récurrence des animations permet une information plus aisée des professionnels vers leurs clients, sans connaître la programmation exacte.**

### Animation d'expositions temporaires

19 expositions sur l'année

A Caussade :

Janvier : exposition de peinture de Virginie Castets

Janvier-Février : exposition de chapeaux des Chapistes de Marieckou

Mars-Avril : exposition de peinture et sculptures de Jean Marc Kugel

Mars-Avril : exposition de chapeaux des Chapistes de Marieckou

Mai : exposition de luminaires en végétaux par Atmos fleur créations dans le cadre de la fête de la nature

Juin : exposition de peinture de Francine D'Oliveira Rezende

Juillet : exposition de peinture de Chantal Weber

Août : exposition de peinture de Géraldine Belvèze

Septembre : exposition de photos de Yann Arthus Bertrand sur le thème de l'eau

Octobre : exposition de sculptures en papier mâché de Valérie Chambeyron

Novembre : exposition de peinture de Jean Azera

Décembre : exposition de photos du Guatemala de M Cantore qui a traversé le Guatemala en vélo

Toute l'année exposition des Chapeaux du concours international des Estivales

A Montpezat-de-Quercy : Pas d'exposition en hiver, trop peu de fréquentation

Avril- mai : exposition de peinture et sculptures de 3 artistes, Maïté Rimbart, Claudine Pech et Emmanuelle Jordanov

Juin : exposition de peinture de Stéphane Théron

Du 1er au 20 juillet: exposition peinture et patchwork de Annie Houdard et Sissi Brun

Du 21 juillet au 10 août : exposition de peinture de Joëlle Mitri

Du 10 au 31 août : exposition de peinture Lydie Prin

Septembre : exposition de peinture de Geneviève Périé

#### Visites guidées avec inscription auprès de l'Office de Tourisme:

- ✓ Epopée Chapelière : 1536 personnes accueillies en 2019, soit une augmentation de 20% par rapport à 2018 dont 700 personnes en accueil groupes
- ✓ Visites de Montpezat de Quercy: 480 personnes
- ✓ Atelier du Formier: 650 personnes, + 62%
- ✓ Chapellerie Willy's Paris: 663 personnes, + 65%
- ✓ Chapellerie Crambes: 113 personnes, ouvertures de l'usine au public depuis septembre 2019

#### Animations de l'Office de Tourisme

- ✓ Fête de la nature : balade glanage au Parc de la Lère avec l'association « Sivam semailles », visites du Rucher de Puylaroque
- ✓ Les Estivales du chapeau
- ✓ Fête des vins à Castelnau-Montratier
- ✓ Tractomania : mise en place d'animations et de visites guidées
- ✓

#### Le label Vignobles & Découvertes

Depuis mai 2019, le Vignoble du Quercy est labellisé Vignobles & Découvertes.



Cette reconnaissance, attribuée par Atout France (Agence de développement touristique de la France), récompense les destinations à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits touristiques multiples et complémentaires (hébergement, restauration, visite de cave et dégustation, musée, événement,...) permettant au client de faciliter l'organisation de son séjour et de l'orienter sur des prestations qualifiées.

Vignobles & Découvertes est le seul label national assurant aux clients une découverte complète du vignoble à travers un accueil de qualité.

## 6- DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Fédérer l'ensemble des professionnels autour d'un projet ambitieux et commun est l'une des missions de l'Office de tourisme du Quercy Caussadais.

- Fédérer un maximum de professionnels autour du tourisme
- Donner du sens
- Être force de proposition auprès de la collectivité
- Participer aux différents ateliers proposés par le département, la région et les institutionnels du tourisme

### 61- Relations partenaires

En 2019, l'Office de Tourisme a poursuivi ses actions en faveur d'une relation de proximité avec ses prestataires :

- **Des newsletters** à destination de tous nos prestataires qui ont pour but d'informer sur les activités propres de l'Office de Tourisme : actualités, éditions, salons, accueils presse, animations ...
- **Deux éductours** afin que l'équipe de l'Office et les partenaires locaux puissent se rencontrer.

### 62- Gestion de la taxe de séjour

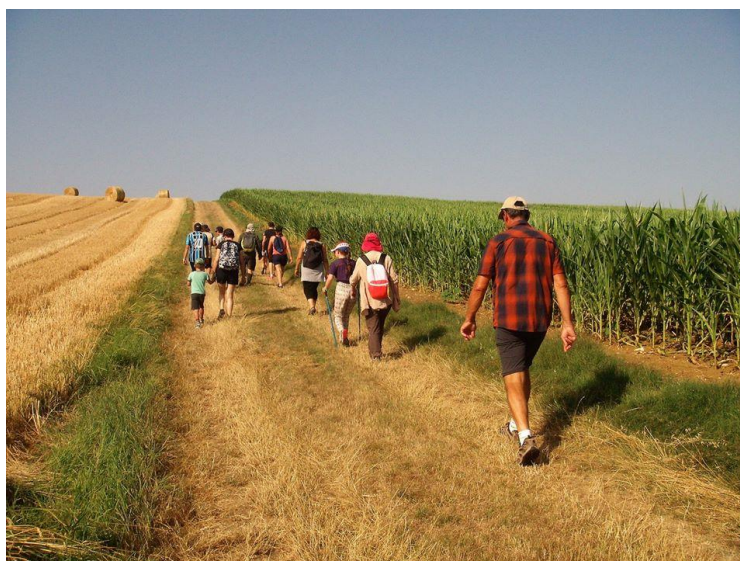
Depuis le 1er janvier 2019, l'Office de tourisme, pour le compte de la Communauté des Communes du Quercy Caussadais, gère et optimise la collecte de la Taxe de séjour (suivi, relance).

Cette gestion va nous permettre en outre de mettre en place un outil d'observation de l'activité touristique sur le Quercy Caussadais.

- ✓ Mise en place de nouvelles procédures relatives à la taxe de séjour 2019 et relances 2018
- ✓ Mise à jour de l'information et mise en place d'une véritable base de données
- ✓ Publipostage et envoi d'un fichier de déclaration prérempli

### 63- Gestion des sentiers de randonnées

- ✓ Réception chantiers 2018 et suivi avancée des travaux jusqu'en juin 2019
- ✓ Reprise des visites et du suivi début d'année 2020 avec mise en place de procédures



# PLAN D'ACTION 2020



Le plan d'action 2020 reste dans la continuité des actions engagées autour de 5 axes suivants:

- La montée en gamme par l'organisation générale
- La satisfaction des clientèles par l'accueil et l'information
- L'accompagnement des partenaires touristiques
- La communication, la promotion et la mise en marché de l'offre touristique
- Stratégie numérique

## POSITIONNEMENT

Pour un tourisme bienveillant, positif, inclusif et durable...

Un Tourisme Durable en prenant en compte la transition écologique, impliquer les habitants, responsabiliser les visiteurs

Un Tourisme d'Aventures et transformationnel qui favorise le développement personnel par l'exploration, la découverte et l'immersion

---

*Un tourisme durable tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil.»*

---

## UN ACCUEIL HORS LES MÛRS, L'AVENIR DES OFFICES DE TOURISME

L'accueil pour les offices de tourisme, ce n'est plus seulement gérer le flux de clients qui passent les portes pour donner une information de qualité. Les modes de consommation changent, les manières de prendre l'information touristique se diversifient. Il n'est plus du tout naturel pour un touriste de passer les portes de l'office de tourisme pour être renseigné...

L'expert de la destination, expert local et conseiller en séjour de l'Office de tourisme, s'engage alors dans le conseil avec des suggestions personnelles. Il faut être en mesure d'exporter cette expertise en-dehors des murs de l'office de tourisme pour aller à la rencontre des touristes et des locaux, c'est notamment tout l'enjeu d'un Schéma d'accueil et de diffusion de l'information SADI.

## AXES DU PLAN D'ACTION 2020

### Axe 1 : La montée en gamme par l'organisation générale

*Fiche action n°1* : Mise en place de procédures afin de tendre vers les préconisations de la marque Qualité Tourisme. La marque Qualité Tourisme est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

### Axe 2 : la satisfaction des clientèles pour l'accueil et l'information

*Fiche action n°2* : Poursuite du SADI

Suivi des préconisations du SADI : repenser l'accueil, développement de l'accueil hors les murs  
Réflexion autour du BIT et de la maison des vins avec un accompagnement ADEFPAT

### Axe 3 : Animation du territoire et accompagnement des partenaires touristiques

*Fiche action n°3* : Accompagnement des socio-pro. Suivi du parc des hébergements, accompagnement des mairies/déclarations meublés de tourisme

*Fiche action n°4* : Mise en place d'événements fédérateurs en lien avec les fêtes et manifestations existantes : Fête de la nature, JEP, enfants du patrimoine, micromarché de Toulouse...

*Fiche action n°5* : Animation label « Vignoble et découverte », accompagnement des prestataires, suivi qualité et mise en place du programme d'animation.

*Fiche action n°6* : Création de nouveaux produits: jeux de piste Baludik, circuit visite de ville à Caussade sur la Chapellerie

### Axe 4 : La communication, la promotion et la mise en marché de l'offre touristique

*Fiche action n°7* : Poursuite des éditions communes avec Tarn-et-Garonne Tourisme et Midi Quercy Gorges de l'Aveyron

Mise à jour des documents imprimables à la demande

Valoriser les missions de l'Office de Tourisme auprès des socio-pro en vue de la mise en place d'un futur partenariat

### Axe 5 : Stratégie numérique

*Fiche action n°8* : Mise en ligne du site internet et mise à jour de la base de données, quelle politique adoptée pour la remontée de l'information sur site internet. A ce jour seuls les hébergements classés ou labellisés sont saisis.

# LES OFFICES DE TOURISME DU QUERCY CAUSSADAIS

## BUREAU DE CAUSSADE

Carré des Chapeliers – Les Récollets  
82300 CAUSSADE  
05 63 26 04 04  
tourisme@quercycaussadais.fr



## BUREAU DE MONTPEZAT-DE-QUERCY

Boulevard des Fossés  
82270 MONTPEZAT-DE-QUERCY  
05 63 02 05 55  
bureau-tourisme@quercycaussadais.fr

## Quercy-Caussadais

