



# BILAN D'ACTIVITÉS

Office de Tourisme Intercommunal  
2021



# SOMMAIRE

1. Compléter et mettre à jour les éditions touristiques
2. **Fédérer les professionnels du tourisme et construire un réseau d'ambassadeurs**
3. Améliorer la qualité d'accueil et renforcer nos actions d'animation du territoire
4. **Conforter le positionnement marketing de l'OT et sa stratégie digitale**
5. Accroître les résultats des services commerciaux pour augmenter la part d'autofinancement de l'OT
6. **Participer activement aux projets menés à l'échelle du Pays Lauragais**
7. Travailler en étroit partenariat avec la Communauté de Communes Terres du Lauragais à l'application de la stratégie de développement touristique

2021  
COVID-19

Tout comme l'an passé, l'année 2021 aura été marquée par la circulation du virus Covid-19.

Les mesures sanitaires, les restrictions de circulation, les fermetures administratives, les interdictions de rassemblements (...) auront eu un impact sur le plan d'actions 2021, bien que mieux anticipé que pour 2020.

LÉGENDE



Réalisé



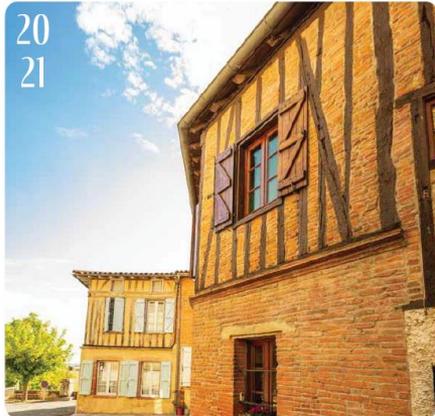
En cours /  
incomplet



Non réalisé

# 1. Compléter et mettre à jour les éditions touristiques en adéquation avec le territoire de compétences de l'OT

 **GUIDE  
TOURISTIQUE**  
CARAMAN | NAILLOUX | VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS



*Au coeur du midi toulousain*

3500 ex  2000 ex 



1000 ex

500 ex de chaque



Guide Touristique = nouveau format selon la nouvelle identité visuelle



Collection des flyers de visites = mise à jour et nouvelle charte

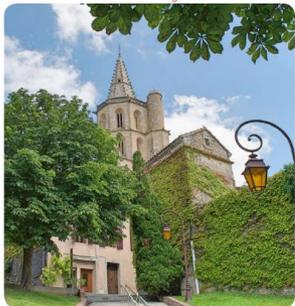


2 nouveaux flyers pour compléter la collection

- Caraman
- Villefranche-de-Lauragais

**AVIGNONET-LAURAGAIS**

*Au coeur de la tragédie cathare*



 LAURAGAIS  
TOURISME

500 ex de chaque

**MOULIN DE NAILLOUX**

*Six ailes au vent*



 LAURAGAIS  
TOURISME



500 ex

**BALADES & RANDONNÉES**

*Au coeur du midi toulousain*



 LAURAGAIS  
TOURISME



3000 ex



Rédition de la carte des itinéraires de randonnée de l'intercommunalité, intégrant la boucle Del Blat al Molin



[www.lauragais-tourisme.fr](http://www.lauragais-tourisme.fr)

Actualisé en temps réel  
Contenu thématique / temps forts

# 5

Poursuite des visites des nouveaux prestataires de l'intercommunalité



nouveaux prestataires rencontrés



# 54

Mise à jour du guide du partenaire 2020

partenaires engagés



# 5

accompagnements personnalisés

- site internet, Instagram, outils Google, reportage photos, brochure



# 1

Tour panoramique du territoire

éducteur nouvel entrant



Relais de la veille Covid-19 aux professionnels du tourisme :

- Mailing
- Mise à jour Espace Pro

Visites de prestataires et du territoire

Disponibilités impactées par Covid + mobilisation croissante accueil groupes

## 2. Fédérer les professionnels du tourisme et construire un réseau d'ambassadeurs

### Animation du site web pro

Très nette augmentation de la fréquentation de l'Espace Pro

Nombre de pages vues 2021 : 5 826 pages  
(2020 : 1155 ; 2019 : 974)



Partage de contenus actualisé

- Documentation
- Compte-rendu
- Informations sur la législation touristique
- Photothèque



Augmentation de l'intérêt pour le groupe Facebook pro  
**Lauragais Tourisme PRO**

+53 % adhésion (162 membres)



3ÈME ÉDITION

Montgeard

20  
21  
Lundi  
20  
Octobre

**RENCONTRES  
DU TOURISME**

en Terres du Lauragais

1. Présentation de l'équipe et retour sur les actions 2020/2021
2. Lancement du Schéma de Développement Touristique
3. Speed-meeting – tables rondes
4. Brunch et Rallye patrimoine

**33**  
Participants

# 3. Améliorer la qualité d'accueil et renforcer nos actions d'animation du territoire



## Suivi et animation de la marque Qualité Tourisme™

1 nouveau prestataire labélisé : La Source Cagnac  
Formation et webinaires réguliers  
Accueil Eductour « Boutique Responsable »



9 newsletter grand public  
Taux d'ouverture : **27 %**



Animation de points d'accueil hors les murs  
tout au long de l'année à l'occasion  
d'événements structurants



**8** dates **8** communes  
**130** contacts

Les événements  
**INSOLITES**

**3 dates / 133 personnes**

Les rendez-vous du  
**MERCREDI SOIR**  
aux champions !

**4 dates / 126 personnes**

Les découvertes du  
**VENDREDI**  
en famille

**19 dates / 269 personnes**

Les étapes  
**MUSICALES**

Rôle des conseillers en séjour renforcé  
par l'aménagement des locaux

Fréquentation espace accueil  
**-22%**

**COVID-19**

**PROGRAMMATION  
RÉDUITE**



# 4. Conforter le positionnement marketing de l'OT et sa stratégie digitale

Poursuivre et développer le positionnement marketing de l'OT sur la destination et développement de sa stratégie digitale autour de la marque Lauragais Tourisme



Suivi et promotion des dispositifs et projets



Poursuivre la présence de l'OT sur les réseaux sociaux et dans la presse locale

<https://www.lauragais-tourisme.fr/presse/>



21 articles et encarts de presse locale



6 articles publication partenaires

1 interview radio



1 Facebook Live



1 mention dans magazine national



4620 fans (+13%)



1145 abonnés (+14%)



Mise à jour des dossiers de presse thématiques + 1 nouveau

# 5. Accroître les résultats des services commerciaux pour augmenter la part d'autofinancement de l'OT



Indicateurs commerciaux	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Chiffre d'affaires*	189 301 €	198 463 €	208 498 €	210 159 €	209 710 €	218 706 €	192 996 €	241 132 €	+25 %
Panier moyen	22,18 €	23,34 €	23,04 €	23,81 €	25,41 €	24,88 €	19,11 €	23,51 €	+23 %
Indice de vente	3,09	3,27	3,07	3,22	3,81	3,65	2,68	3,11	+16 %



Taux de satisfaction visites mystères **100 %**  
(4 dans l'année)

Développement du programme de fidélité et organisation d'opérations commerciales innovantes et génératrices de CA



**31 780** clients (+23%)  
1 107 860 visiteurs (+14 %) **Nailloux**  
Outlet Village



**739** fans (+3,5%)

**+775** nouveaux membres  
**82 374 €** CA généré  
(soit 34% du CA global)

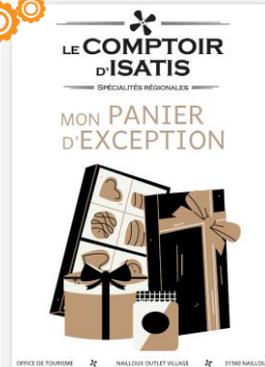


**2** Opérations fidélité

**40 %** Taux d'ouverture newsletter programme

**33,40 €** Indicateur PM

VENTES  
AUX PROFESSIONNELS  
& AUX COLLECTIVITÉS



✓ Nouveau flyer  
**CA : 18 857 €**  
(-28% vs 2020)

- Fermeture administrative 6 semaines avril à mi-mai
- Possibilité d'animations / dégustations réduites
- Gestion du flux limité

Pas de pass sanitaire durant l'été



# 5. Accroître les résultats des services commerciaux pour augmenter la part d'autofinancement de l'OT

✓ CA global **26 600€** (+26%)  
dont Marge globale **15 763 €** (+78%)

- Groupes
- Visites guidées individuels
- Billetterie



1 newsletter envoyée par cible en début d'année

Meilleur référencement de l'offre sur le web et les outils de l'accueil

Promotion et/ou commercialisation de l'offre groupes via des partenaires institutionnels et privés



Développement d'une nouvelle offre de services à la clientèle individuelle ✗

Mise en place d'une nouvelle tarification 2022-23 ✓

Renforcer la promotion de l'offre groupe : site internet + communication croisée ✓

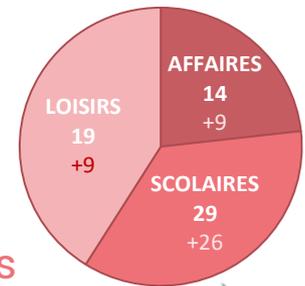
<https://www.lauragais-tourisme.fr/groupes/>



Mise à jour des brochures pas de réimpression en 2020 (stock 2019) ✓

# 62

Groupes accueillis  
(contre 17 en 2020)



*Plein air !*

- Mobilisation du personnel et logistique plus important
- Grande flexibilité dans les dates vis-à-vis de annulations de dernière minute
- Forte concentration de groupes sur les périodes d'accueil

# 6. Participer activement aux projets menés à l'échelle du Pays Lauragais



Promotion événementiel du label « Bistrots de Pays »



Suivi de la mise en place des « Apéros de Pays » et labellisation du Comptoir d'Isatis



Renouvellement de la photothèque

Suivi des porteurs de projet du territoire sélectionnés pour prétendre à l'obtention du label « Bistrots de Pays »

La Source à Caignac



Participer activement aux actions événementielles portées par le Pays Lauragais



Suivre la candidature du Pays Lauragais au label Pays d'Art et d'Histoire participation active aux groupes de travail



Diffuser des outils de communication



# 7. Travailler en étroit partenariat avec la Communauté de Communes Terres du Lauragais à l'application de la stratégie de développement touristique



## Suivi des porteurs de projets touristiques publics et privés

> Relais de communication entre OTI et Service Eco et Promotion du Territoire



### Promotion des nouveaux sentiers de randonnées du secteur nord



Le Castrum de Caraman  
La Boucle du Dagour  
La Boucle des 2 Châteaux  
Del Blat al Molin



Carte de randonnées mise à jour  
(3 000 exemplaires)

## TAXE DE SÉJOUR



Maîtrise de la plateforme

Reversement important de AirBnB

Veille juridique + évolution loi finances

# 58 899 €

Montant collecté en 2020 (+30%)



≡ diagnostic et proposition d'axes de développement  
(accompagnement stage Master2)

≡ préparation d'ateliers de réflexion  
(manque participants)

COVID-19

Inauguration des sentiers de randonnées secteur nord



Soutenir les actions touristiques sensibles au développement durable



Améliorer la communication sur les actions de l'OTI auprès des communes