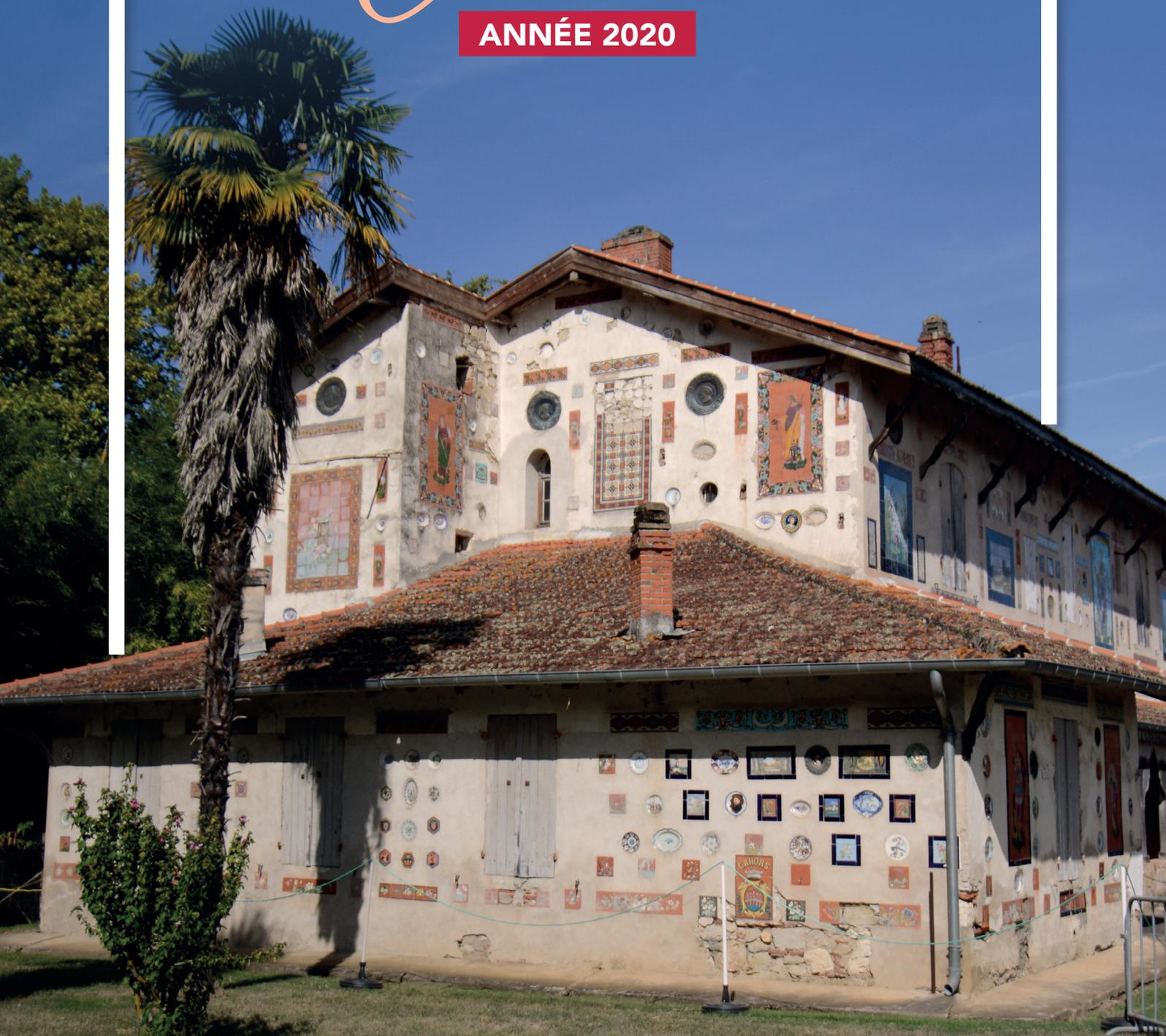


RAPPORT *d'Activités*

ANNÉE 2020



OFFICE DE TOURISME
GRAND VILLENEUVOIS



Le Grand VILLENEUVOIS

Une destination touristique pour les clientèles **en recherche de déconnexion** : le slow tourisme...



SOMMAIRE

RADIOSCOPIE DE LA DESTINATION

- Le tourisme sur le Grand Villeneuvois en 5 chiffres.
- L'évolution de la taxe de séjour et l'origine des nuitées.
- La capacité d'accueil en Grand Villeneuvois et les classements des hébergements.
- La fréquentation touristique en hébergements (par les résultats de la taxe de séjour).

LES ACTIONS DE L'OFFICE DE TOURISME DU GRAND VILLENEUVOIS

- La vie statutaire de l'Office de Tourisme.
- Le pôle accueil et relation client.
- Le pôle digital, promotion / communication et contenus.
- L'accompagnement / la professionnalisation des acteurs.
- La commercialisation.
- Le camping Lot et Bastides.

LA STRATÉGIE DE L'OFFICE de Tourisme

2019-2021 EN 5 AXES



En 2020, le plan d'actions était composé de **95 actions dont 38 %** (soit 36 actions) **ont été réalisées.**

La **crise sanitaire** a contraint l'équipe de l'Office de Tourisme à **reporter ou à annuler certaines opérations.** Les actions nécessitant des rencontres physiques ont été annulées.

Le report des élections s'est traduit par une organisation administrative du CODIR au cours du dernier trimestre.

AXE 1

OPTIMISER l'organisation sur le territoire

AXE 2

RENFORCER l'offre touristique à partir de spécificités du territoire

AXE 3

DÉVELOPPER la notoriété du territoire : promouvoir et commercialiser l'offre

AXE 4

DÉVELOPPER des outils statistiques et économiques de l'activité touristique

AXE 5

DÉVELOPPER le tourisme durable

RADIOSCOPIE DE LA *Destination*



LE TOURISME DU GRAND Villeneuvois

EN 5 CHIFFRES

7 millions €

DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
121 670 nuitées • dépense moyenne/
jour/personne en 47 : 57, 60 €.

101 160 €

TAXE DE SÉJOUR • 87 203 € collectés
uniquement en 2020, un reliquat de
13 957 € des années précédentes.

1790

Lits marchands

386

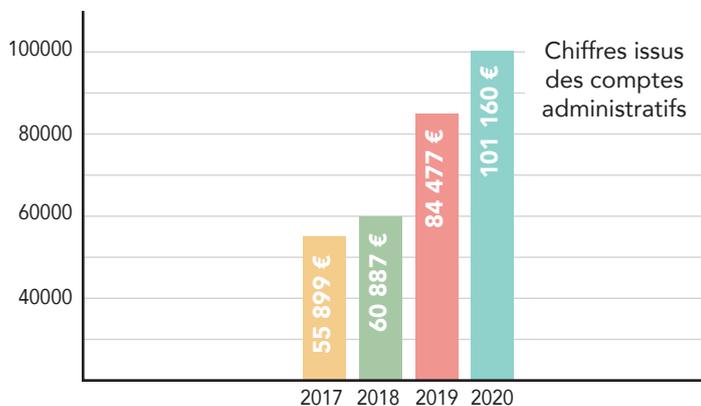
STRUCTURES TOURISTIQUES • 176 hébergements
• 63 restaurants • 147 sites de visites, découverte,
artisanat, produits régionaux, et activités sportives.

15 390

Personnes renseignées
par l'Office de Tourisme

L'ÉVOLUTION DE LA TAXE de séjour

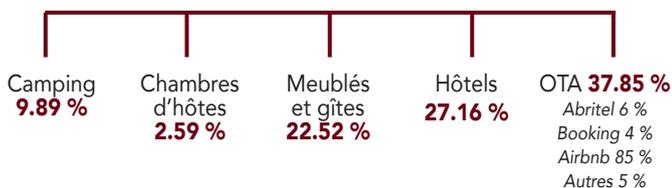
EN GRAND VILLENEUVOIS ENTRE 2017 ET 2020



L'ORIGINE DES NUITÉES

EN GRAND VILLENEUVOIS

121 670 nuitées



LA CAPACITÉ D'ACCUEIL ET la répartition des nuitées

EN GRAND VILLENEUVOIS

1790

LITS MARCHANDS

3785

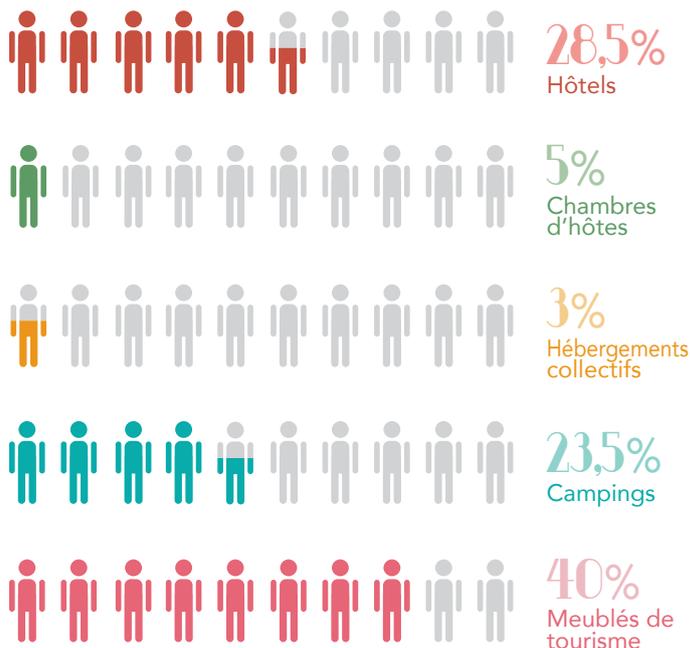
LITS NON MARCHANDS

(768 résidences secondaires
au recensement 2017
de l'Insee)



TOTAL :
5575
LITS

RÉPARTITION DES CAPACITÉS d'accueil



CLASSEMENTS ET LABELS des hébergements



de la capacité d'accueil en
hébergement est classé



de la capacité d'accueil est
labellisé en hébergement

LES ACTIONS DE L'OFFICE *de Tourisme*

DU GRAND VILLENEUVOIS



LA VIE STATUTAIRE DE l'Office de Tourisme

Qualité et labels

L'Office de Tourisme est classé en catégorie I (2 offices de tourisme en Lot-et-Garonne sont classés catégorie I dont celui du Grand Villeneuvois) et est titulaire de labels reconnus au niveau national :



Créé en 2001, ce label a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements et de développer une offre touristique adaptée.

Les sites et établissements qui ont reçu ce label ont répondu à des critères et ont fait l'objet d'une visite par les évaluateurs.

Selon les prestations, le site peut être labellisé pour 1, 2, 3 ou 4 handicaps (moteur, mental, visuel, auditif).

L'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois est titulaire du label pour les 4 handicaps.



Cette marque nationale garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

Ce label est une garantie pour un cycliste que l'établissement est situé à moins de 5 kms d'un itinéraire vélo, qu'il dispose d'équipements adaptés et qu'il fournit des informations et des prestations adaptées aux voyageurs à vélo.



La marque **Qualité** est toujours valable (délivrée le 18 janvier 2018) (prochain renouvellement fin 2020-début 2021).

Cette marque nationale impose la désignation d'un référent Qualité, la mise en place d'un **manuel qualité** répertoriant 159 critères et 159 procédures/modes opératoires, à contrôler et l'organisation d'un groupe Qualité se réunissant 2 fois par an.

La marque nationale a pour objectif de mettre en place une démarche de progrès qui doit se traduire par **des actions correctives des dysfonctionnements constatés par les touristes**. Le travail porte sur la **mesure de la satisfaction des clients** de l'Office de Tourisme, au regard des services qu'il propose.



POUR INFO : LE RÉFÉRENTIEL DE BASE COMPORTE 6 CHAPITRES D'ENGAGEMENTS

- Engagements envers la collectivité
- Engagements internes à l'Office de tourisme
- Promotion
- Engagements envers les réseaux institutionnels
- Engagements envers les socio-professionnels
- Engagements envers les visiteurs

AVEC AU TOTAL 126 CRITÈRES. L'OTGV S'EST ÉGALEMENT ENGAGÉ SUR 2 CRITÈRES FACULTATIFS :

- Boutique
- Commercialisation

Vie statutaire du Comité de Direction

3
RÉUNIONS
en 2020

10
DÉCISIONS & CERTIFICATS
ADMINISTRATIFS

Ces actes administratifs ont fait l'objet d'un recueil transmis au contrôle de légalité de la sous-préfecture.

17
DÉLIBÉRATIONS
ont été soumises à
l'approbation des
membres délibérants

Gestion RH des 2 structures



GESTION DES RH DE L'OT
8 permanents



GESTION DES RH DU CAMPING
3 permanents • 1 saisonnier

RÉUNIONS D'ÉQUIPE
D'une durée de 2 à 3 h le jeudi matin, 1 fois par mois (hors saison estivale) : ces réunions d'équipe permettent d'échanger facilement sur les dossiers en cours et la préparation de la saison estivale. En présentiel ou en visio conférence.

MINI-RÉUNIONS D'ÉQUIPE
1/2 h tous les jeudis matins, elles permettent de faire le point sur l'actualité et les besoins d'informations éventuels.

PRÉSENTATION DES ACTIONS DU PAH
Une fois par mois à l'équipe de l'Office de Tourisme lors de la réunion du jeudi matin.

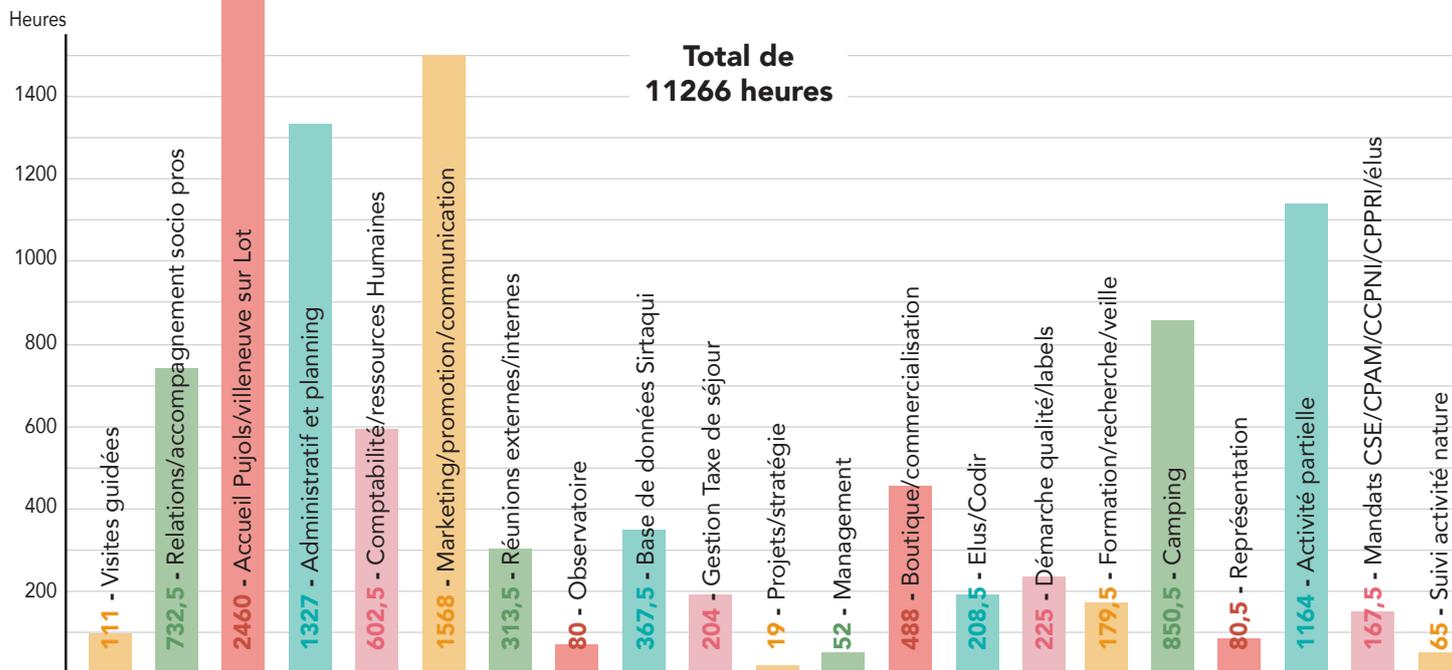
Représentation du directeur

- **Réunions départementales** : réunions techniques en visio conférence.
- **Réunions de directeurs de la Vallée du Lot**, sur les projets touristiques de la Vallée du Lot.
- **Réunions de Codir des directeurs** de service de la CAGV.

GESTION DU TEMPS DE L'ÉQUIPE *Office de Tourisme*



Sur l'ensemble de l'équipe en 2020



L'année 2020 a été marquée par le **contexte sanitaire**. Le plan d'actions de l'Office de Tourisme a été impacté et la gestion du temps effectuée sur le logiciel Aloa par chaque salarié traduit des bouleversements dans les missions réalisées. Le dispositif d'activité partielle a été activé pendant 4 mois à compter de mai.



ADELINE MOREL

Conseillère en séjour, visites, taxe séjour, accompagnement hébergeurs
➤ 1633 heures



GAUTIER ROSSO

Chargé de communication, conseiller en séjour ➤ 1561,5 heures



CHRISTINE SLAWINSKI

Directrice ➤ 1941,5 heures

RELATIONS/ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROS : 81

ADMINISTRATIF : 387,5

COMPTABILITÉ/RH : 274

MARKETING/PROMOT°/COMMUNICAT° : 125

RÉUNIONS EXTERNES/INTERNES : 53

GESTION TAXE DE SÉJOUR : 2,5

PROJETS/STRATÉGIE : 19

MANAGEMENT : 52

BOUTIQUE/COMMERCIALISATION : 13,5

ELUS/CODIR : 208,5

FORMATION/RECHERCHE/VEILLE : 52

CAMPING : 468 (dont 257 admin)

REPRÉSENTATION : 78

ACTIVITÉ PARTIELLE : 127

HÉLÈNE DROCHON

Graphiste, webmaster, conseillère en séjour ➤ 642 heures (depuis 1^{er} juin 2020)

ACCUEIL PUJOLS - VILLENEUVE/LOT : 359,5

ADMINISTRATIF ET PLANNING : 17

MARKETING/PROMOTION/COMM. : 112

RÉUNIONS EXTERNES/INTERNES : 18

OBSERVATOIRE : 2

FORMATION/RECHERCHE/VEILLE : 0,5

ACTIVITÉ PARTIELLE : 133

ISABELLE COURNAC - GUILHAINE FEILLE

Administratif, comptabilité

➤ 1372,5 heures

ACCUEIL PUJOLS/VILLENEUVE SUR LOT : 5

ADMINISTRATIF : 448

COMPTABILITÉ/RH : 328,5

BOUTIQUE/COMMERCIALISATION : 5,5

DÉMARCHE QUALITÉ/LABELS : 14

CAMPING : 349,5

ACTIVITÉ PARTIELLE : 222

MATHILDE CHANUT

Conseillère en séjour, chargée commercialisation, agenda

➤ 1427,5 heures

VISITES GUIDÉES : 6

RELATIONS/ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROS : 70

ACCUEIL PUJOLS - VILLENEUVE/LOT : 459

ADMINISTRATIF ET PLANNING : 75

MARKETING/PROMOTION/COMM. : 227,5

RÉUNIONS EXTERNES/INTERNES : 48

BASE DE DONNÉES SIRTAQUI : 240

BOUTIQUE/COMMERCIALISATION : 89,5

DÉMARCHE QUALITÉ/LABELS : 2

FORMATION/RECHERCHE/VEILLE : 30,5

ACTIVITÉ PARTIELLE : 180

VALÉRIE BERNINI

Responsable accueil, qualité, observatoire ➤ 1517,5 heures

RELATIONS/ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROS : 3,5

ACCUEIL PUJOLS/VILLENEUVE SUR LOT : 565,5

ADMINISTRATIF ET PLANNING : 182

RÉUNIONS EXTERNES/INTERNES : 22

OBSERVATOIRE : 71

BASE DE DONNÉES SIRTAQUI : 41,5

BOUTIQUE/COMMERCIALISATION : 5

DÉMARCHE QUALITÉ/LABELS : 200,5

FORMATION/RECHERCHE/VEILLE : 71

CAMPING : 33

MANDATS CSE/CPAM/CCPNI/CPPRI/ÉLUS : 167,5

ACTIVITÉ PARTIELLE : 155

VIRGINIE TRAVERSIER

Conseillère en séjour, relations professionnels, suivi activités nature, boutique ➤ 1171 heures

RELATIONS/ACCOMPAGNEMENT SOCIO PROS : 235

ACCUEIL PUJOLS - VILLENEUVE/LOT : 293,5

ADMINISTRATIF ET PLANNING : 145,5

MARKETING/PROMOTION/COMM. : 95,5

RÉUNIONS EXTERNES/INTERNES : 52

BASE DE DONNÉES SIRTAQUI : 70,5

BOUTIQUE/COMMERCIALISATION : 191

OBSERVATOIRE : 7

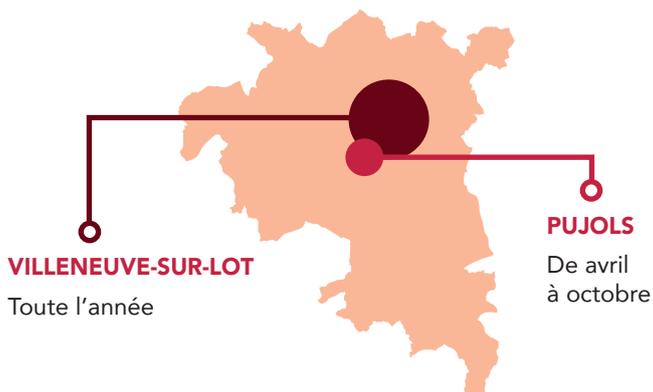
FORMATION/RECHERCHE/VEILLE : 15,5

SUIVI ACTIVITÉS NATURE : 65

LE PÔLE ACCUEIL et relation clients

L'accueil des visiteurs dans les BIT (bureaux d'information touristique) et les PIT (points d'information touristique) est une mission régalienne qui relève du service public propre à tous les offices de tourisme.

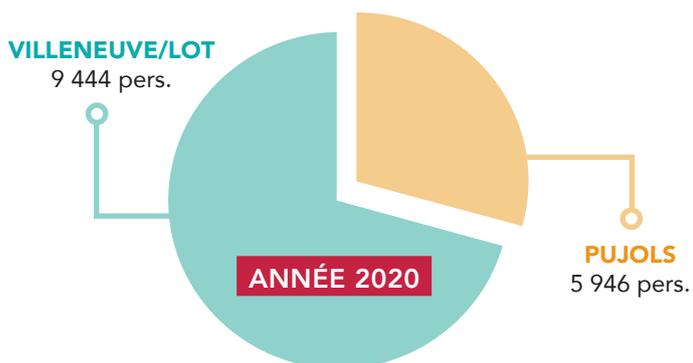
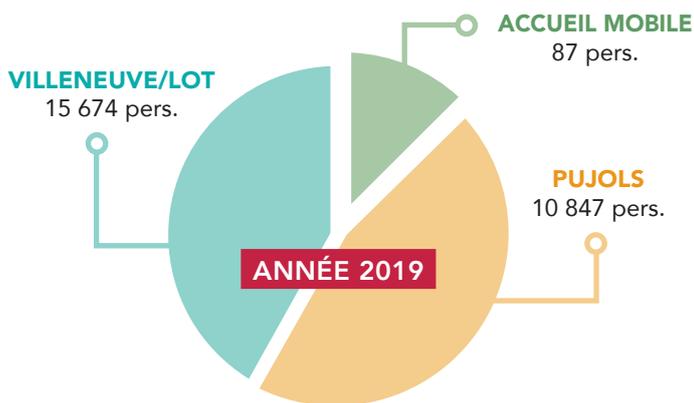
La présence « Accueil » sur les 2 points d'information



Réponses aux demandes d'informations par points d'accueil

(en front office, par mail, par courrier)

Classé en catégorie I, les conseillères en séjour doivent maîtriser 2 langues étrangères : l'espagnol et l'anglais sont les langues utilisées.



NOMBRES DE PERSONNES RENSEIGNÉES TOUTE DEMANDES CONFONDUES EN 2019 ET EN 2020.

Le profil des clientèles accueillies à l'Office de tourisme

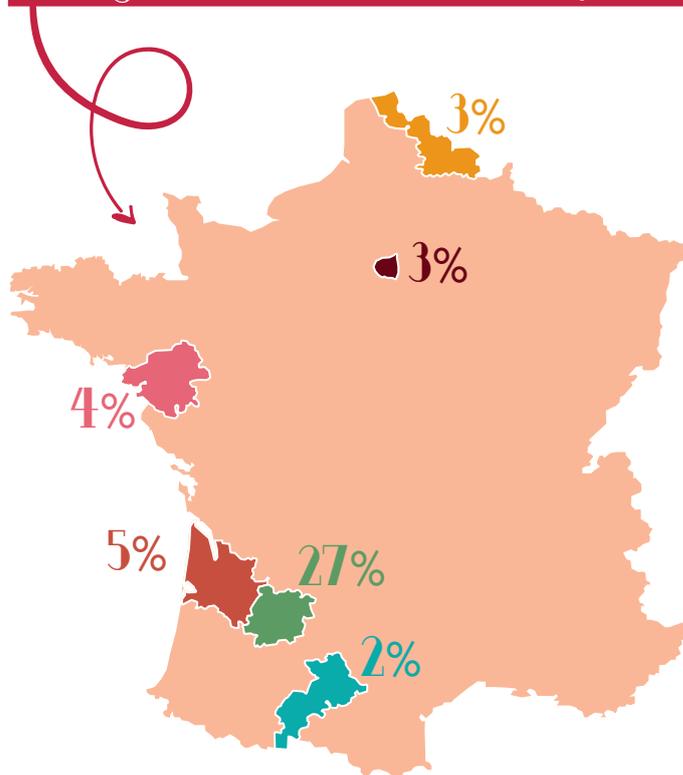
Comme dans l'ensemble du Lot-et-Garonne, la **clientèle du Grand Villeneuvois est largement française**. Avec la pandémie, les français ont été prédominants.



L'Office de Tourisme **accueille, renseigne, et propose ses services à la population du Grand Villeneuvois**, en particulier sur des informations pratiques, en complément de ce qui peut être communiqué par le service accueil de la mairie de Villeneuve-sur-Lot, et des Lots et Garonnais.

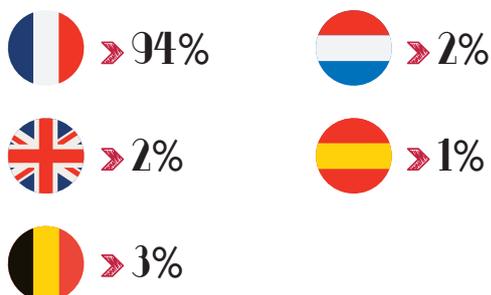


L'origine de la clientèle française



L'origine des clientèles par pays

Une clientèle essentiellement européenne.



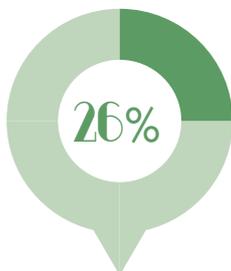
Les centres d'intérêt

de notre clientèle

Les demandes effectuées par les touristes (guichet, téléphone, mail, internet, et facebook) concernent principalement les activités « A voir/A faire » (46 %).



PATRIMOINE
VISITES



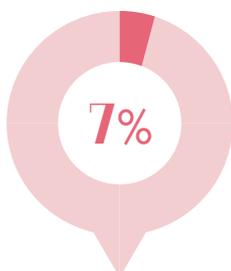
ANIMATIONS
MANIFESTATIONS



ACTIVITÉS
DE PLEIN AIR



ACTIVITÉS
NAUTIQUES



AUTRES :
GASTRONOMIE,
SHOPPING...

➤ On constate une légère évolution des centres d'intérêt liées à la crise sanitaire : demande de plus en plus forte sur les activités nature.



Le patrimoine perd 2 points par rapport à 2019 (et perte 2 points en 2019 par rapport à 2018).



Les animations et manifestations sont en baisse en raison de l'annulation de nombreux événements et de la peur de la promiscuité.



En ailes de saison, la clientèle est plutôt individuelle et composée de couples et/ou seniors.



L'organisation de l'accueil

➤ Tous les agents (excepté la direction et la responsable administrative) effectuent des missions d'accueil.

➤ En raison de la pandémie, de la baisse de la fréquentation et des incertitudes, l'accueil hors les murs a été suspendu, pas d'embauches de saisonniers.

RAPPEL DES TÂCHES DÉVOLUES AU PERSONNEL D'ACCUEIL



ACCUEIL PERSONNALISÉ, engagé et orienté pour les visiteurs des 2 pits : réception, gestion des locaux (espace numérique, espace détente, espace wifi territorial, boutique, stocks et diffusion des brochures).



VENTE de produits et de billetterie.



ACCUEIL À DISTANCE (courrier, mail, téléphone, facebook).



GESTION DES PROFESSIONNELS, distribution des pochettes de documents hébergeurs.



ENTRETIEN ET SAISIE de la base de données (mise à jour des descriptifs sur les prestataires ou les activités).



ACCOMPAGNEMENT sur la taxe de séjour.

Gestion de la base de données



1 061 fiches

sont saisies dans la base de données et disposent d'une diffusion sur tous les canaux gérés par l'Office de tourisme (*borne interactive, site internet, site mobile*) et les canaux de diffusion à l'échelle du département et de la région qui récupèrent notre information.

➤ Ces informations font également l'objet d'extractions pour alimenter les **contenus des supports papier, brochures de l'Office de Tourisme.**

➤ Une saisie d'une fiche = 10 minutes

➤ Afin d'obtenir une **information fiable et de qualité**, l'Office de Tourisme interpelle chaque fin d'année les professionnels du tourisme afin que ceux-ci mettent à jour les informations touristiques.

➤ Les professionnels ont accès à **une interface web pour accéder et mettre à jour la fiche** (*coordonnées tarifs, descriptifs, horaires, périodes d'ouverture, médias...*).

➤ Ces mises à jour sont **validées par l'Office de Tourisme.**

Les supports web

• LE SITE INTERNET



55 085

UTILISATEURS UNIQUES

➤ 72 155 VISITES

Le site internet **www.tourisme-villeneuvois.fr**, s'appuie sur la base de données Sirtaqui dont sont issues les informations, il a pour objectif :

➤ **Informers les visiteurs** potentiels de l'offre de la destination (*visiteurs, hébergements, activités nature, agenda ...*).

➤ **Séduire les publics** par des photos/vidéos.

➤ **Informers les professionnels** dans « l'espace Pro ».

➤ **Informers les clientèles groupes** avec possibilité de téléchargement du catalogue de programmes.

Les consultations ont baissé durant les périodes de confinement. En revanche de juin à septembre : **+ 6.89 % de visites, + 11.34 % d'utilisateurs uniques** par rapport aux chiffres 2019. **+ 14, 13 % de nouveaux utilisateurs** durant cette même période. En 2020, le nombre de pages moyen consulté augmente.

➤ **Les rubriques les plus consultées** : à voir à faire (*vos séjours*)
Marchés du GV • Agenda • Randonnées • Les activités nautiques
Bol d'air pour les soignants • Hébergements.

Notre gamme

éditoriale



MAGAZINE :
8 000 EXEMPLAIRES

Il valorise les thématiques de la destination et l'offre touristique (*diffusion : 15 points sur le Grand Villeneuvois où des tournées sont effectuées de mai à octobre*).

Le magazine est majoritairement utilisé dans les conditions d'**accès de publics dans le cadre de l'information**. Mais il est également utilisé à des fins promotionnelles avec **18 partenaires, annonceurs**. Il est traduit en anglais et néerlandais.

○ **GUIDE HÉBERGEMENTS :**
1 500 EXEMPLAIRES avec **10 partenaires annonceurs.**

○ **GUIDE GROUPES 2021 :**
CONSULTABLE EN LIGNE

○ **CARTE COLLABORATIVE :**
4 500 EXEMPLAIRES

Projet commencé en 2019 et finalisé, en partenariat avec les Offices de tourisme de la Vallée du Lot : OT Cœur de Bastides, OT de Fumel, service tourisme du Confluent et des Coteaux de Prayssas, OT Lot et Tolzac.

○ **E-AGENDA** (des animations)
963 EXEMPLAIRES distribués à l'accueil.

○ **VILLENEUVE EN TOUTE LIBERTÉ**

Pas de renouvellement en 2020.

○ **PUJOLS EN UN CLIN D'ŒIL :**
Pas de renouvellement en 2020.

○ **PUJOLS SNAPSHOT :**
Pas de renouvellement en 2020.

○ **SETS DE TABLE :**
Pas d'édition en 2020.



Les autres supports web

• LES RÉSEAUX SOCIAUX

Dans une démarche volontariste afin de **répondre aux nouveaux usages en matière de promotion touristique** et aux comportements de nos touristes, les réseaux sociaux ont fait l'objet d'un travail soutenu, avec l'aide d'une web agency qui nous a permis des résultats spectaculaires.

f 7646 fans AU 31 DÉCEMBRE 2020
(3080 fans en 2018, soit +150 % depuis 2018)
MOYENNE DE 137 À 285 LIKES PAR PUBLICATION
(contre 15 en 2018)



» LES « BEST OF » DE NOS PUBLICATIONS SUR FACEBOOK EN 2020

DATE	POSTS	NBRE DE PERSONNES TOUCHÉES	NBRE DE CLICS	NBRE DE RÉACTIONS
30/06	Vidéo promotionnelle générale	129 500	3 100	1 900
11/12	Eglise Sainte Catherine Villeneuve sur Lot	51 100	3 600	3 000
08/07	Vidéo promotionnelle Activités	48 000	860	539
11/08	Vidéo promotionnelle Patrimoine	41 100	1 200	1 400
24/10	Pujols (photos patrimoine)	30 200	1 800	2 400
01/12	Eglise de Vitrac Laroque Timbaut	30 000	3 500	1 800
05/09	Cascade Casseneuil	27 900	2 000	2 700
18/08	Vidéo promotionnelle Gastronomie	27 900	357	229
10/09	Les tréteaux de la Bastide	22 600	1 100	2 300
01/09	Vidéo PAH	22 600	405	337
17/10	Pont de la Libération Villeneuve sur Lot	20 100	522	917

La société WE LIKE TRAVEL (société spécialisée en social média dans le tourisme) réalise un baromètre chaque année afin de positionner les 400 meilleures structures institutionnelles du tourisme (CDT, CRT, OT) en social média.

La France compte 1614 structures institutionnelles du tourisme : 1500 offices de tourisme • 96 CDT • 18 CDT.

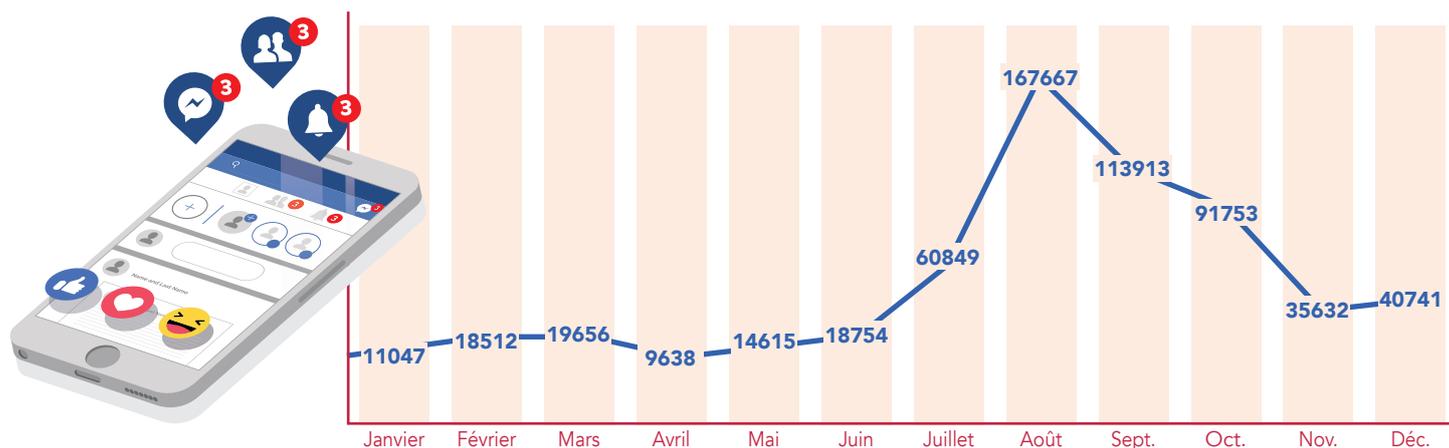
Dans ces 400 meilleures structures, seules **2 structures institutionnelles du tourisme du 47 y figurent pour l'instant** : L'OT du Grand Villeneuvois et l'Ot du pays de Duras.

» En août 2019, l'OT du Grand Villeneuvois, en termes de performance est juste après Sarlat. (Sarlat : 165^{ème}, OT Grand Villeneuvois : 166^{ème}) mais bien avant Saint-Emilion, Lascaux, Bergerac, Duras.

» En août 2019, l'Ot du Grand Villeneuvois a un taux d'engagement de **3,59 %**. (La moyenne nationale des taux d'engagement est de 1,70 %).

» Malgré la période complexe en 2020. **En Septembre 2020**, l'OT du Grand Villeneuvois est 210^{ème} sur 406 structures analysées : après Sarlat mais avant Saint-Emilion, avec un excellent **taux d'engagement de 6.74 %**.

» AUDIENCE DE LA PAGE FACEBOOK (NOMBRE D'UTILISATEURS)



Les autres supports web (suite)

• LA BORNE INTERACTIVE

672
CONSULTATIONS

Cette borne **informe les visiteurs** pendant les horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme mais aussi en dehors de ces horaires d'ouverture.

- Nombre de pages vues : 3060.
- Nombre de fiches prestataires consultées : 630.
- Nombre de cartes postales envoyées : 50.

• LE WIFI TERRITORIAL

9 808
UTILISATIONS

La solution proposée par la société Noodo offre un **accès sécurisé et gratuit aux visiteurs**. Les hotspots s'inscrivent dans un réseau **déployé sur le Grand Villeneuvois** par l'Office de Tourisme (camping Lot et Bastides, Office de Tourisme Villeneuve-sur-Lot, mairie de Sainte-Livrade, mairie de Laroque-Timbaut). Le hotspot sur Villeneuve-sur-Lot a connu des dysfonctionnements techniques au cours de l'année. **9632 connexions proviennent du hotspot du camping Lot et Bastides**.

• LES E-NEWS

- Une e-news par semaine (52 par an) avec une sélection d'événements sur le Grand Villeneuvois à un fichier de 980 contacts.
- Six e-news sur les actions de l'Office de tourisme auprès des professionnels pour informer sur les aides financières dans le cadre du Covid ou des conseils sur l'évolution nécessaire de l'offre ou la communication.

• LES MÉDIAS : une évolution vers la vidéo

Afin de nourrir de façon dynamique les réseaux sociaux 22 vidéos créées ou partagées sur Facebook.

• LA PRESSE LOCALE

NEWS
16 articles SUR LA PRESSE LOCALE
(contacts et dossiers de presse rédigés)

• LES INFLUENCEURS

1 accueil EN AOÛT

• LA RADIO LOCALE

3 interviews

Autres actions de promotion

- En partenariat avec le CDT 47 : présence du magazine à l'aéroport de Bergerac.
- Opération jeu-concours :
 - Jeu-concours auprès des soignants de la région parisienne : « le repos des héros », en partenariat avec les professionnels du Grand Villeneuvois qui ont offert 116 lots. (83 participants)
 - Jeu-concours en partenariat avec l'Office de Tourisme de Fumel-Vallée du Lot : « un bol d'air pour les soignants du 47. Nombre de lots offerts : 236 (OTGV 51, OTFVL 185)

L'ACCOMPAGNEMENT LA PROFESSIONNALISATION des acteurs modèle

La professionnalisation des acteurs sur le numérique

3 rendez-vous particuliers
sur L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

La valorisation de l'offre touristique

628 SAISIES D'ÉVÈNEMENTS
sur la base de données régionales Sirtaqui

386 SAISIES DE L'OFFRE TOURISTIQUE
(hébergements, restaurants, producteurs, sites de visites, activités sportives et nautiques...)

Cluedo
Contribution au Cluedo à Pujols dans le cadre du partenariat : service Pays d'Art et d'Histoire et Office de Tourisme en juillet et août.

4 SPECTACLES
de Janouille en été (Laroque-Timbaut, Casseneuil, Villeneuve-sur-Lot, Dolmayrac).

2 PARCOURS TERRA-AVENTURA
Suivi des projets des parcours Terra Aventura à Casseneuil et Laroque Timbaut.

Rando
Suivi des projets de parcours de randonnées : Chemin des Amoureux à Villeneuve-sur-Lot.

LA COMMERCIALISATION

En application du Code du tourisme, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois peut **produire et mettre en marché et commercialiser** des séjours et des prestations de tourisme. **Cette activité de nature « industrielle et commerciale »** est soumise à des règles spécifiques :

- Elle se fait **en lien avec le territoire de compétence** de l'Office de Tourisme.
- Elle doit **respecter des règles de libre concurrence** et tenir compte de l'éventuelle existence d'opérateurs privés sur le territoire.
- Elle doit **respecter le droit des consommateurs**.
- Elle doit être **assurée sous le régime juridique** défini par le Code du Tourisme.

Aussi et afin d'assurer son **activité de billetterie et de distribution de séjours**, l'Office de Tourisme est titulaire d'une immatriculation au registre des « opérateurs de voyages et de séjours » établie auprès d'Atout France, sous le numéro N° IM047110007.

Service groupes

- Création de **15 produits packagés** en 2020.
- Création d'**un catalogue 2021** (disponible en ligne).

BILAN ET RENOUVELLEMENT DE PARTENARIAT



avec les Offices de tourisme de Lot et Tolzac, Service tourisme du Confluent et des Côteaux de Prayssas et Office de Tourisme de Fumel-Vallée du Lot.

RENOUVELLEMENT D'UNE CHARTE D'ENGAGEMENT



des professionnels dans la commercialisation auprès de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'habilitation de commercialiser et d'une convention de partenariat auprès de 23 partenaires dont 5 restaurants.

La Vente de la carte Pass



9 PRESTATAIRES DANS LES 2 PASS :

Z'Animoland, grottes de Lastournelles, bases nautiques de Villeneuve sur Lot, musée de Gajac, visite de Penne d'Agenais ou centrale hydroélectrique ou Monsempron Libos, musée du Foie-gras, musée et ferme du Pruneau, maison de la Noisette, bateau d'Aurélien, et **12 partenaires permettant aux touristes de bénéficier de tarifs privilégiés.**

La billetterie

En 2020, l'Office de Tourisme a participé à la **distribution des offres ci-dessous :**

- Carte pêche
- Balades Lou Vent d'Olt (435 billets)
- Vente de billets Walibi
- Vente de billets Aqualand
- Réservation des animations pour le Pays d'Art et d'Histoire (47 animations, 305 inscriptions dont 109 pour les cluedos)
- Réservation pour le gîte de pèlerins à Pujols
- Réservation pour les spectacles de Janouille (4 spectacles, 130 réservations)
- Réservation pour les découvertes de Villeneuve-sur-Lot par Mr Laroque, conteur de pays

La Boutique



177 références valorisant les savoir-faire locaux (produits régionaux), librairie.



11 551 € (chiffre stable depuis 2019)



LE TOP 5 DES MEILLEURES VENTES

- La monnaie de Paris
- Les sachets de pruneaux 500g
- Le magnet de Villeneuve-sur-Lot
- La Carte postale « Au fil de l'eau »
- Les dés

Le camping

137 275 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES (277299 € en 2019), toutes prestations confondues.

21 048 € POUR LE SNACK BAR (41730 € en 2019)



12 669 NUITÉES et **1 142 SÉJOURS**

25% MOBIL HOMES

28% CHALETS

44% EMPLACEMENTS

3% TENTE CANADA

➤ **Provenance des clients :** le top 5 des départements français (excepté le 47 en raison de séjours au mois)

Nord (59) : 653 - Loire Atlantique (44) - Seine Maritime (76) Gironde (33) - Finistère (22)



➤ 85%



➤ 3%



➤ 2%



➤ 3%



➤ 4%



➤ 1%

Office de Tourisme du Grand Villeneuvois

OUVERT TOUTE L'ANNÉE

📍 Allée Federico Garcia
47300 Villeneuve-sur-Lot

☎ 05 53 36 17 30

Point d'accueil Pujols

OUVERT DE MARS À OCTOBRE

📍 Place Saint Nicolas
47300 Pujols

☎ 05 53 36 78 69

L'ÉQUIPE :

➤ **Christine SLAWINSKI**

Directrice Office de tourisme et camping.

➤ **Guilhaine FEILLE**

Assistante de direction Office de Tourisme et camping.

➤ **Valérie BERNINI**

Responsable Accueil et Qualité, référente Sirtaqui.

➤ **Adeline MOREL**

Conseillère en séjour, en charge de la taxe de séjour, du suivi des hébergements, guide conférencière, de la réservation des groupes.

➤ **Gautier ROSSO**

Conseiller en séjour et chargé de communication.

➤ **Virginie TRAVERSIER**

Conseillère en séjour, en charge de la boutique, du suivi des prestataires, du réseau Fermes Lot et Bastides, des projets vélo Terra Aventura / randonnée.

➤ **Mathilde CHANUT**

Conseillère en séjour, en charge de l'agenda des manifestations, de la commercialisation.

➤ **Hélène DROCHON**

Conseillère en séjour, webmaster, graphiste.