

2023

RAPPORT D'ACTIVITÉS





LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Ce rapport d'activités 2023 permettra de revenir sur une année particulièrement riche en projets pour l'Office de Tourisme, marquée par de nombreux événements.

En effet, l'Office de Tourisme que je préside et qui est représentée par son Directeur, Christophe Martin, a souhaité insuffler une nouvelle organisation et dynamique au sein de l'équipe et sur le territoire.

Je souhaite mettre l'accent sur quelques réalisations concrètes :

- La structuration de l'Office de Tourisme avec la création de trois pôles
- La stratégie de communication a été modernisée avec le changement de nom de l'office
- La présence renforcée des équipes sur le terrain avec l'accueil hors les murs
- La multiplication des partenariats avec les professionnels du tourisme et les acteurs locaux
- La délégation du camping Lot et Bastides par la CAGV à la société Alpha Camping au 01.03.2023 devenu Camping Paradis Vallée du Lot
- La coopération de notre Office de Tourisme avec les autres offices de la Vallée du Lot pour créer une destination pertinente et cohérente à l'échelle de la Vallée du Lot.

Pour autant, de nombreux défis restent à relever comme l'évolution des modes de consommation, l'adaptation au changement climatique, l'inflation, la crise énergétique, l'inflation... et suppose une réactivité constante de notre stratégie touristique.

C'est dans ce contexte que toute l'équipe de l'Office de Tourisme poursuit sans relâche son engagement auprès des professionnels du tourisme pour que la destination Villeneuve - Vallée du Lot soit la plus attractive possible. Cette destination de qualité, qui offre une multitude de découvertes patrimoniales, culturelles, gastronomiques et qui propose une diversité d'activités de pleine nature, en plus d'une programmation événementielle Qui ne cesse de s'accroître.

Je tiens d'ailleurs à remercier chaleureusement l'ensemble de l'équipe de l'office, le président de la CAGV Monsieur Lepers et bien entendu tous les professionnels du tourisme qui œuvrent au quotidien et avec passion pour le développement et le rayonnement de notre destination.

L'Office de Tourisme VVL est d'ores et déjà dans les starting-blocks pour 2024 qui promet d'être une année riche sur le plan de l'événementiel – Villeneuve-sur-Lot sera ville d'arrivée du Tour de France, le 11 juillet prochain.

Bonne lecture à tous !



LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Audit Mystère passé en octobre 2023
- **94,77%** de taux de conformité
- l'OT arbore la **marque QUALITÉ TOURISME™**

LES MEMBRES DU CODIR

<i>titulaires</i>	<i>Collège Elus</i>	<i>suppléants</i>
AJON Bernard	Saint Antoine de Ficalba	DUMAS Christine
BORDERIE Jacques	Sainte Livrade	PUDAL Pierre-Jean
BOSC Gaston	Cassignas	REDON Jean
CABAS Jean-Paul	Saint Etienne de Fougères	BERTOMEU Serge
DELLIAUX Anne	Villeneuve sur Lot	
FRIEDRICHS Cyril	Saint Robert	SCIE Joel
GRENIER Marie Laure	Casseneuil	GILLET Christian
HOUSSIN Gilles	La Croix-Blanche	CHAROLLAIS Gilles
LAFAYE-LAMBERT Christiane	Pujols	DA SILVA Cedric
BARTHEROTTE Corinne	Castella	CARRE Sabine
LEPERS Guillaume	Villeneuve/ Lot : Président de la CAGV	LEVEQUE Catherine
TALOU Paul	Laroque-Timbaut	CHIBOUT Philippe
MARCHESAN Jérôme	Sainte Colombe de Villeneuve	BRUYERE Michel
NICODEMO Héléna	Bias	BOTTEGA Josiane
PERIQUET Laurent	Fongrave	DELESTRE Christel
PLANTE Bertrand	Allez et Cazeneuve	DOMINIQUE Jean Max
PRELLON Christelle	Monbalan	ROUSSEAU Mickael
ROUSSEAU Christian	Le Lédar	KERAVAL Djamilia
VAQUIER Béatrice	Villeneuve/ Lot	SUPPI Patricia
VICTOR Guy	Hautefage Latour	LAFOSSE Jean Marie
<i>titulaires</i>	<i>Collège Socio-professionnels</i>	<i>suppléants</i>
BOURNAZEL Virginie	Professionnel du monde équestre	VILLAIN Nathalie
AKRICH Andrée	Association de commerçants	CHAMOULAUD Jérôme
ARMILLAC Elisabeth (Vice-présidente)	Hôtellerie	
FILLOL Jérôme	ADRT 47	FERNANDEZ Anne
GAY Maryse	Représentant Label Tourisme et Handicap	ALVAREZ Manuel
CILLIERES Séverine	Producteur	MOLL Thierry
DELPECH Patrick	Association culturelle/ événementielle	DELPECH Marie-José
MONNOYEUR Dominique	Gestionnaire de sites/équipements	DIEZ Fabrice
MOREAU Michel	Association de loisirs	FREGEFOND Guy
OZANNE Lionel (Vice-Président)	Restaurateur	RAKOTORIMANANA Christian
ROUCH Georges	Meublés de Tourisme (Vice-Président Gîtes de France)	CAMIADE Isabelle
BODIN Ophélie	Chambres d'hôtes et campings	BAYSSIE Nathalie

6 CODIR se sont tenues en 2023, avec 37 délibérations





LE BUDGET DE LA STRUCTURE

Recettes de fonctionnement 2023 ➤ **621 770,33 €**

Subvention d'exploitation versée par la CAGV ➤ **450 000,00 €**

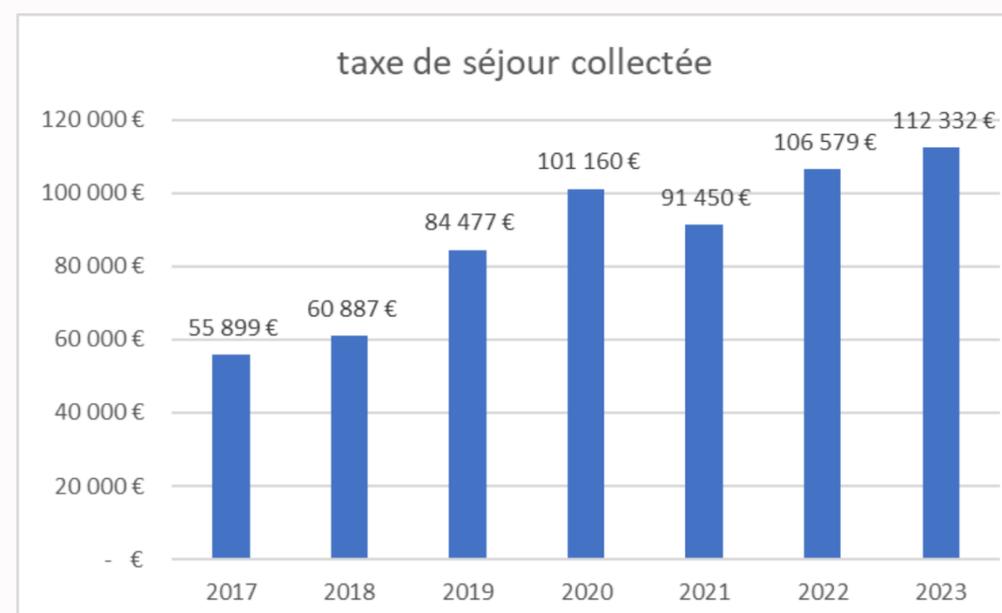
Frais de personnel ➤ **325 937,73 €**

Taxe de séjour :

- perçue en 2022 : 91 450,07 €
- perçue en 2023 : 106 579 €
- perçue en 2024 : 112 331,50 €

concernant la taxe de séjour 2021
concernant la taxe de séjour 2022
concernant la taxe de séjour 2023

Évolution taxe de séjour



LA RADIOSCOPIE DE LA DESTINATION

Notre territoire

- **19 communes avec 47561 habitants** (source : INSEE 2020)
- **14 397 personnes accueillies** à l'Office de Tourisme
- Labellisé **Pays d'Art et d'Histoire** depuis 2012

L'hébergement

110 381 nuitées déclarées avec :

- 11 hôtels
- 41 chambres d'hôtes
- 3 campings
- 1 village Vacances
- 1 hébergement collectif
- 4 aires de service camping-car
- 187 meublés
- 145 établissements labellisé et/ou classés

La capacité d'accueil

Tout hébergement confondu : **3 201 lits en 2023**

Les structures touristiques

- 63 lieux de restauration
- 37 sites de visites, découverte et activités sportives
- 3 circuits Terra Aventura avec **14 350 Terra Aventuriers**
- 39 sites d'accueil à la ferme
- 23 artisans d'art
- 35 000 personnes aux marchés gourmands





L'ACCUEIL DE LA DESTINATION

Guilhaine, Line, Alicia, Valérie, Roxane, Marianne, Virginie et Lindsay managées par Christophe Martin et sous la présidence d'Anne Delliaux, gèrent :

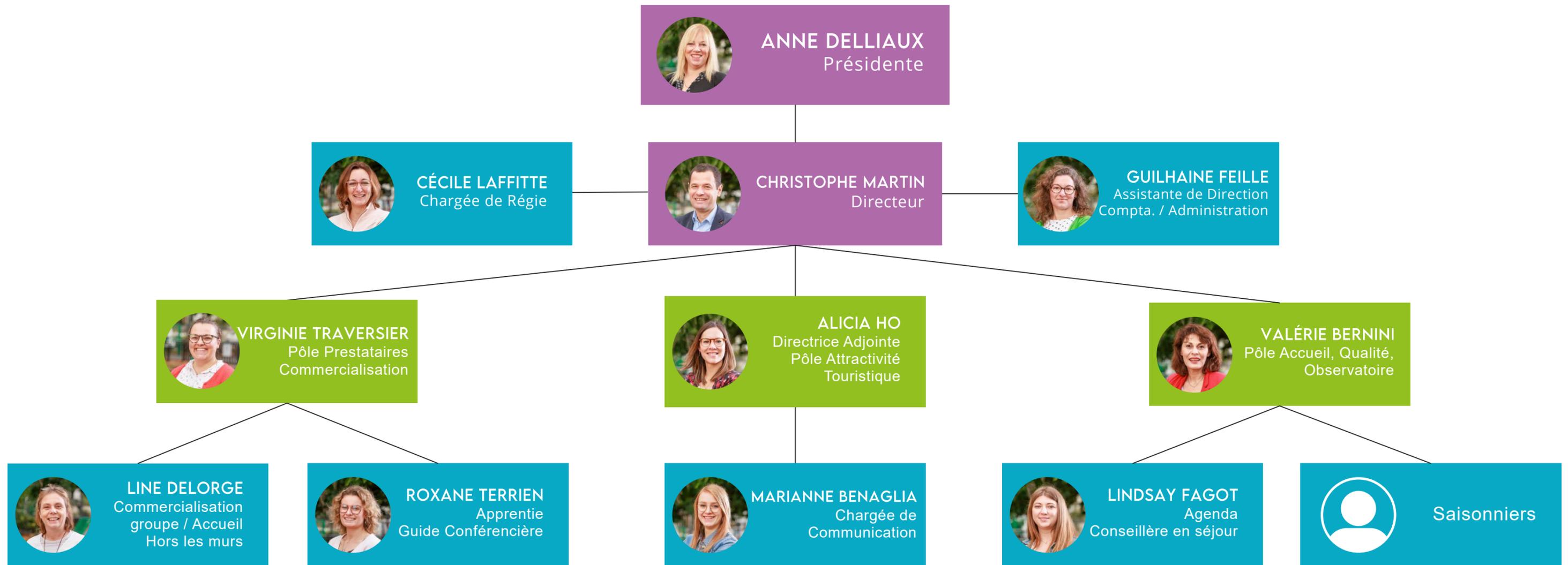
- L'accueil
- L'accompagnement et l'animation des professionnels
- La promotion touristique
- La collecte d'informations (SIRTAQUI) et le suivi de la taxe de séjour
- La commercialisation de produits packagés
- La boutique et la billetterie

➤ L'Office de Tourisme est classé en **catégorie I** et est **titulaire de labels** reconnus au niveau national

➤ 2 Offices de Tourisme en Lot-et-Garonne sont classés catégorie I dont celui du Grand Villeneuvois



ORGANIGRAMME



LA FRÉQUENTATION

LA FRÉQUENTATION GLOBALE (PAR TYPE D'ACCUEIL)

2023	HLM	PUJOLS	VSL	TOTAL	2022
Nb de demandes	1 160	2 528	4 976	8 664	8 480 (+2%)
Nb de personnes	1 697	6 148	8 360	16 205	16 205 (+1%)
Accueil guichet	1 697	6 053	6 647	14 397	14 397 (+2%)

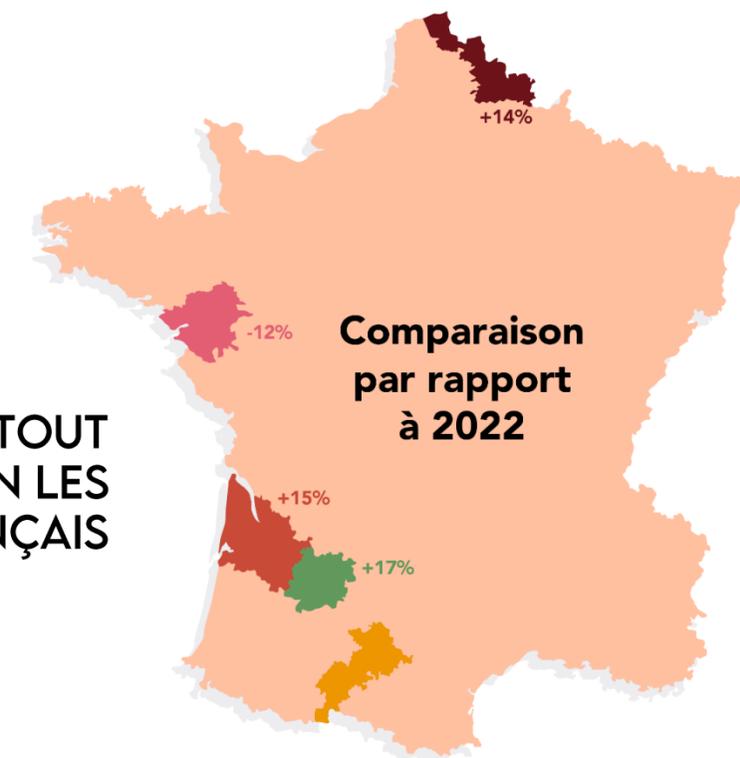
ACTIVITÉS DEMANDÉES

2023	HLM	PUJOLS	VSL	TOTAL	2022
Patrimoine	1 585	1 517	1 328	4 430	2 835 (+56%)
Animations	136	393	1 302	1 831	1 616 (+13%)
Activités plein air	1 003	264	431	1 698	591 (+187%)
Activités nautiques	247	113	286	646	482 (+34%)
Gastronomie	118	175	224	517	235 (+120%)
Parcs de loisirs	65	53	111	229	

ORIGINE DES VISITEURS (FRÉQUENTATION DES PITS TOUT TYPE DE DEMANDE SELON L'ORIGINE DES VISITEURS)

 +1%	 -16%
 -13%	 +61%
 -13%	 +63%

FRÉQUENTATION DES PITS TOUT TYPE DE DEMANDE SELON LES DÉPARTEMENTS FRANÇAIS



COMMUNICATION & PROMOTION

- Nouvelle marque "Tourisme Villeneuve - Vallée du Lot"
- Création de supports de communication plus impactants
 - Magazine de séduction (15 000 exemplaires)
 - Topoguide (10 000 exemplaires)
 - Le guide des vacances réussies (10 000 exemplaires)
 - L'agenda de l'été (5 000 exemplaires)
- Développement de la communication exogène
 - Campagne d'affichage à Agen, Bergerac, Cahors et Marmande (juin - sept.)
 - Bannière sur le site web Petit Futé (juin - juillet)
 - Publireportages dans des magazines spécialisés (voyage, randonnée...)
- Accueil d'influenceurs "Les Coflocs" avec réalisation d'une vidéo
 - Plus de **180 000 vues**
- Reportage photos et video pour promouvoir la destination
 - 700 nouvelles photos



FOCUS RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK

- **12 021** abonnés (+16% par rapport à 2022)
- + **177 abonnés** & **12 156 visites** de la page grâce au Calendrier de l'Avent (du 01 au 24 décembre 2023)
- **528 817** personnes touchées (audience)
- **52 700** interactions (likes, commentaires, partages)
- **124** posts

INSTAGRAM

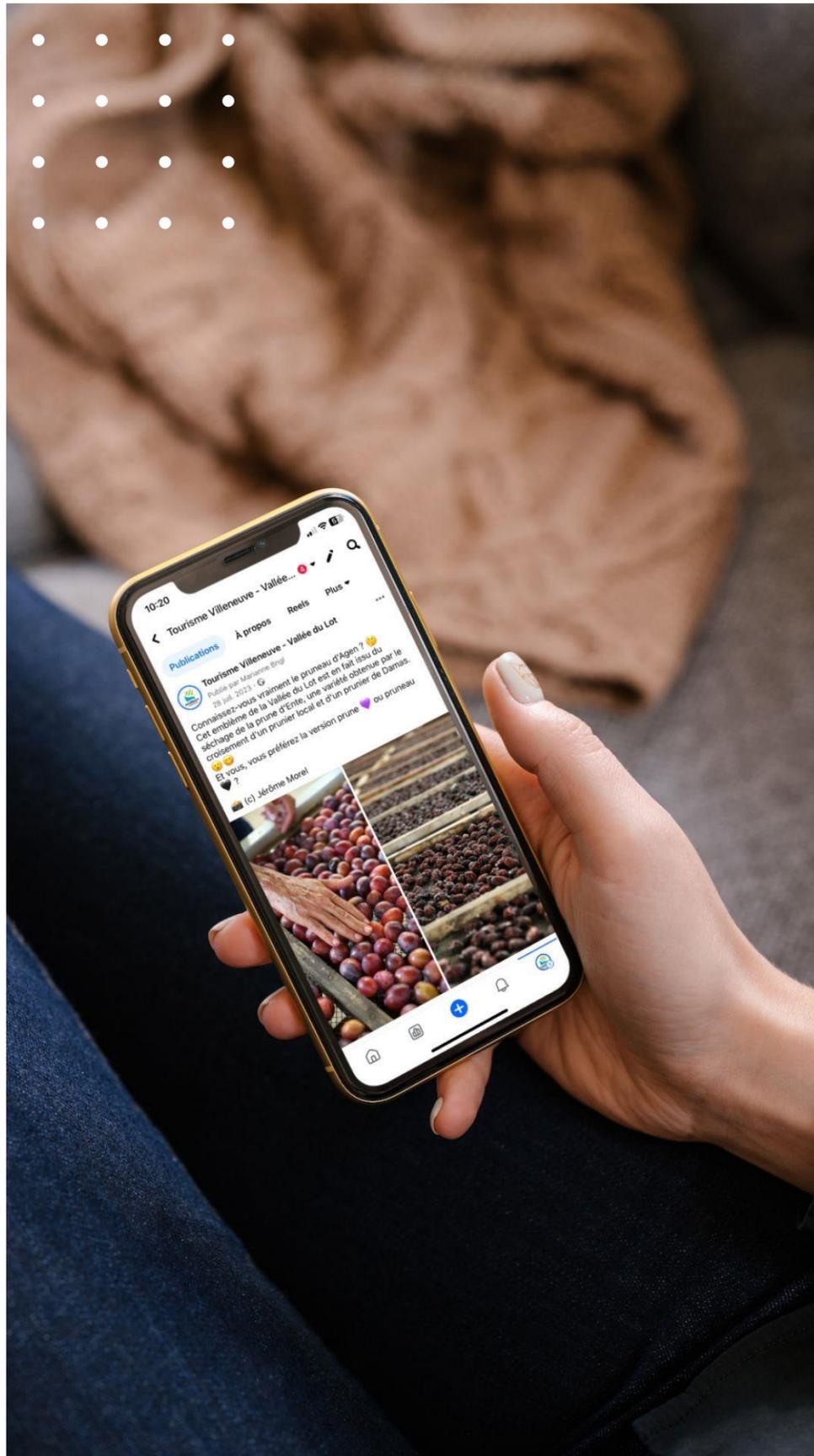
- **1 680** followers (+26% par rapport à 2022)
- **95 100** personnes touchées (audience)
- **3 800** interactions (likes, commentaires, partages)
- **138** posts

TOP 5 DES PUBLICATIONS FACEBOOK

	POSTS	COUVERTURE	INTERACTIONS
18 avril	PHOTO PATRIMOINE Eglise Ste-Catherine	120 800	9 300
21 février	PHOTO PATRIMOINE Halle de Pujols	117 000	6 700
17 octobre	PHOTO ANIMATION Petit Tram Fantôme	116 600	400 (objectif de notoriété)
12 sept.	VIDÉO PROMO. Les Coflocs en vadrouille	92 600	2 800
9 juin	PHOTO SLOW TOURISME Vacances estivales	92 600	4 600

ACTIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Facebook Ads & Instagram Ads
500€





Saison estivale avec **65 actions sur 6 semaines**
1 749 personnes touchées par l'ensemble des actions
175 heures dédiées

L'ACCUEIL HORS LES MURS

Actions hebdomadaires

- 41 actions, 544 personnes rencontrées, 143 entretiens menés
- Lieux : sites touristiques, hébergement grande capacité, centre commercial

Actions événementielles

- 13 actions, 245 personnes rencontrées, 74 entretiens menés
- Lieux : marchés gourmands, festivals, marchés des artisans, marchés locaux

Demandes récurrentes

- Animations et fêtes en Grand Villeneuvois

Retour HLM

- Diffusion auprès de la population locale et des touristes
- Visibilité renforcée de l'OT auprès des élus, partenaires, locaux et touristes
- Dispositif d'accueil pertinent pour compléter les PITS

HLM sur l'année

- Féria Agricole et Gourmande (2 jours)
- Compétition de Billard (2 jours)
- Aérofestival (1 jour)
- Marché de Noël (7 demi-journées)

Projets 2024

- Renforcer notre présence sur le territoire
- Déployer des actions non physiques (visuels dans les villes, documents d'information dans les restaurants, sites, chambres d'hôtes...)
- Projeter une vidéo du territoire chez les restaurateurs ou sites équipés de matériel de visionnage
- Tracter sur les marchés gourmands et hebdomadaires
- Intervenir sur les nouveaux sites partenaires
- Organiser sur les actions régulières un jeu concours :
 - > À la semaine avec tirage au sort le vendredi pour petit lot
 - > À la fin de l'été avec grand tirage au sort gros lot hébergement + activités à valoir sur l'année 2025
- Organiser des « apéro tourisme » avec dégustation de produits locaux, sur les marchés hebdomadaires
- 1^{ère} intervention à la fête de la musique, et sans oublier le Tour de France



Produits packagés

- **12 demandes sur 19 ont été concrétisées**
- 12 groupes accueillis sur le territoire (447 personnes) :
 - > 6 groupes des Landes
 - > 4 groupes du Lot-et-Garonne
 - > 1 groupe de la Dordogne
 - > 1 groupe du Gers

Bénéfice 2023 : **3 285 €** (marge 10%)

2024 : 1 demande de produit packagé en attente de validation pour le premier semestre

En application du code du tourisme, l'Office de Tourisme peut produire et commercialiser des séjours et des prestations de 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 n° IM047110007.

La boutique

CA des ventes de marchandise en boutique : **22 067,36 €**

CA billetterie traditionnelle (Walygator, Petit Tram, le Théâtre de Tonton, Janouille, ...) : **1 541,84 €**

CA billetterie concert NADAU : **24 205,67 €**

199 références en vente

Le Top 5 des ventes Villeneuve-sur-Lot :

1. Produit du terroir (pruneaux)
2. Souvenir (magnets et monnaie de Paris)
3. Librairie
4. Carte postale
5. Jouets

Le Top 5 des ventes Pujols :

1. Produit du terroir (pruneaux)
2. Jouets
3. Souvenir (magnets et monnaie de Paris)
4. Carte postale
5. Librairie



LA COMMERCIALISATION



AUX SERVICES DES ACTEURS DE LA DESTINATION

Sur l'année 2023, nous avons été en contact avec 5 porteurs de projets dans le domaine de l'hébergement touristique, **tous ont pu voir aboutir leur projet**

- 87 visites prestataires
- 5 porteurs de projet accompagnés : Mme Priest, Mme Armillac, Mme Robin, M. Ferreira et M. et Mme Temmerman



Porteurs de projets



Mon Incroyable Tourisme

Participation à « Mon Incroyable Tourisme » les 17 et 18 novembre 2023 à Aiguillon

Un programme d'accélération et de soutien aux activités du tourisme à l'échelle du Pays de la Vallée du Lot

4 entreprises de notre destination y ont participé et ont été récompensées : La source, Domaine Lou Gaillot, Base nautique de Casseneuil et Terra Bulle

2 soirées Cap Tourisme organisées en 2023

- 23.05 : Domaine de Villot à Sainte-Colombe-de-Villeneuve
 - 06.11 : La Source à Sainte Livrade-sur-Lot
- **100 acteurs présents**



Cap Tourisme



Eductour

1 Eductour le 26 mai accompagné de l'ADRT 47, Center Parcs, OT Lot et Tolzac

Visites proposées par le PAH, les Raconteurs de Pays, la Mairie de Dolmayrac

Visite du retable et de la Ferme des Tuileries à Fongrave, déjeuner au CAFI à Sainte-Livrade, visite de la Tour de Dolmayrac et de la Tour d'HautePAGE-la-Tour

- Assemblée Générale de la Mona et rencontre des directeurs des Offices de Tourisme (les 8 et 9 juin à Marmande)
- Les rencontres nationales du e-tourisme à Pau (11 et 12 octobre)



Participation à des salons



Les ateliers des pros du tourisme

Mise en place d'un **programme de professionnalisation** en partenariat avec la CAGV et la Mona avec l'objectif d'**accompagner les acteurs touristiques dans le développement de leur structure**. Formations gratuites, soutenues et **subventionnées dans le cadre du plan de revitalisation Bristol-Myers Squibb**.

- Comment séduire la clientèle affaires
- Clarifier sa stratégie de communication pour une meilleure visibilité
- Booster son activité sur les ailes de saison



L'OFFICE DE TOURISME

En sa séance du 5 décembre 2023, le Comité de Direction a approuvé le changement de NOM et de LOGO de l'Office de Tourisme, faisant référence aux destinations de notre territoire



LA DESTINATION

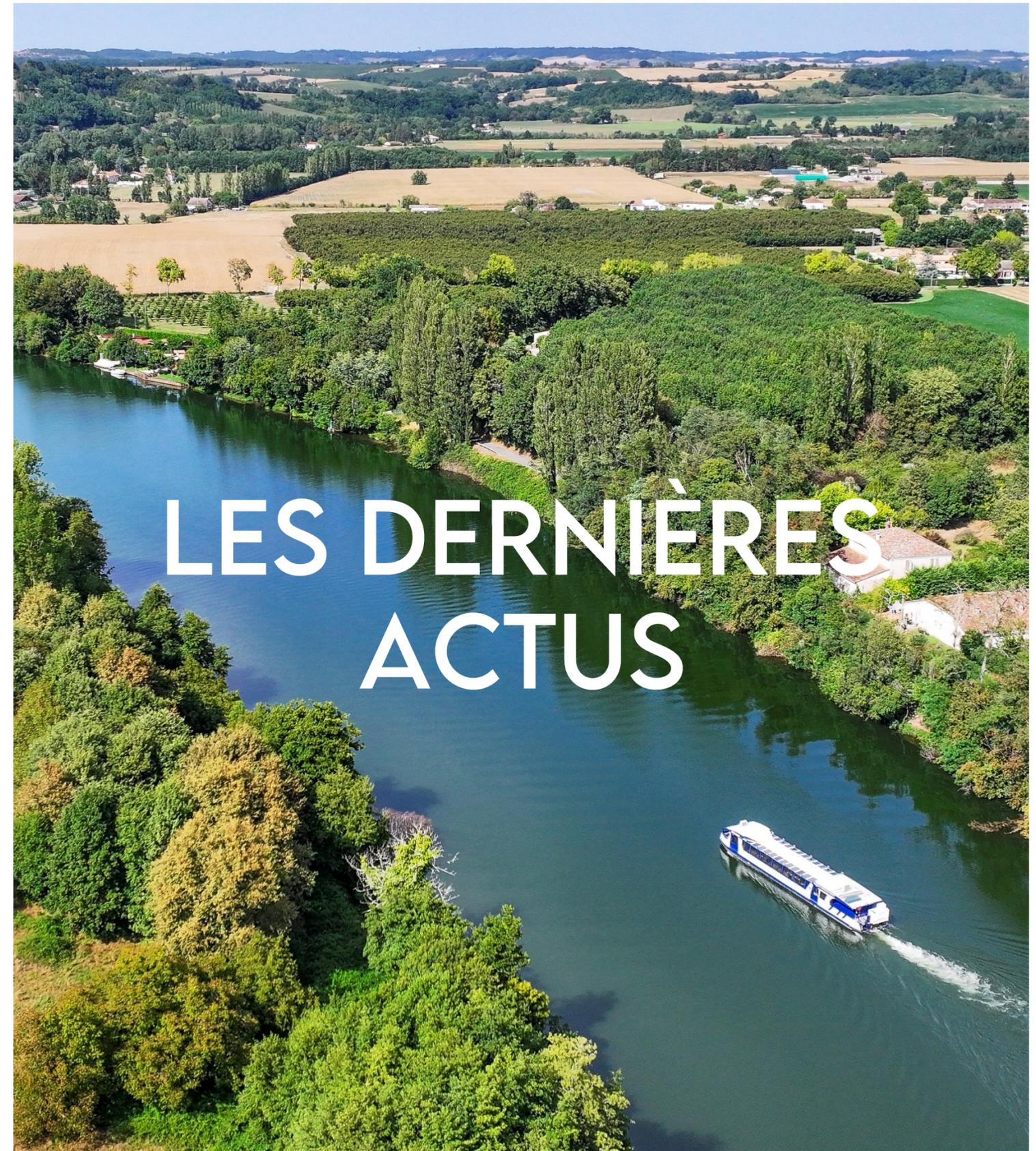
Finalisation d'une Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour les **équipements et aménagements fluvestres** sur l'ensemble du territoire

LA VALLÉE DU LOT

Participation à la **candidature de l'AAP ACTT de la région Nouvelle-Aquitaine en lien avec l'ADRT47** (candidature déposée le 30/12/2023) ;

Coopération avec l'Office de Tourisme Fumel Vallée du Lot et Lot & Tolzac initiée depuis le 09/03/2023 avec des axes de travail sur :

- Une carte illustrée
- Une vidéo promotionnelle de valorisation de la destination
- Des produits touristiques communs
- Un outil de communication sur Les Plus Beaux Villages de France
- Un travail sur la navigabilité (transbordeur)



LES NOUVEAUTÉS

LES PARTENARIATS

Mise en place de nouveaux partenariats avec :

- Les Raconteurs de Pays
- Janouille
- CPIE
- Les Croisières du Lot
- Aquidec
- BIP
- Musée et Ferme du pruneau
- Archives Départementales de Lot-et-Garonne
- Café-théâtre Tonton
- Festival Lyrique
- Fédération de pêche
- Les Automnales
- Aérofestival

LES ANIMATIONS

Mise en place de nouveaux partenariats avec :

- Le Petit Tram
- Le Petit Tram Fantôme
- Spectacle de feu d'Halloween
- Chalet « La fabrique du Père Noël » avec la Maison du Jouet Rustique sur la Bastide Enchantée

C'EST NOTRE TOUR, LE 11 JUILLET 2024

L'Office de Tourisme est signataire de la convention avec A.S.O au même titre que la CAGV et la Mairie de Villeneuve-sur-Lot pour accueillir la 12^{ème} étape du Tour de France, le 11 juillet prochain.

L'OFFICE DE TOURISME : LIEU D'EXPOSITION

Transformation de l'espace numérique en espace expo

- Exposition « L'Odyssée du pruneau d'Agen »
- Conférence sur l'histoire du pruneau
- Atelier cosmétique naturel à base d'amandon de pruneau

RENFORCEMENT DES LIENS OT / SERVICES AGGLO.

- Mutualisation avec le service informatique de la CAGV
- Travail collaboratif : Communication / Promotion & Tour de France



LES NOUVELLES RECRUES

Marianne **BENAGLIA**
Chargée de Communication



Arrivée en Février 2023

Roxane **TERRIEN**
Apprentie Guide Conférencière



Arrivée en Septembre 2023

Cécile **LAFFITE**
Chargée de Mission CAGV
Chargée de Régie OT VVL



Arrivée en Octobre 2023





**MERCI DE
VOTRE
ATTENTION**

