

2021

# Rapport d'activité Haute-Garonne Tourisme



**Agir  
pour vous !**



**HAUTE-GARONNE**  
TOURISME



# SOMMAIRE

---



## 4 RAPPORT MORAL

## 7 RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 9 POLE ADMINISTRATIF

Bilan comptable 10

## 13 TOURISME DURABLE

Au Cœur de la Stratégie du CDT 15

## 21 POLE PROMOTION -COMMUNICATION- COMMERCIALISATION

Promotion - Communication -  
Information Touristique 23

Service Loisirs Accueil 45

Congrès - Séminaire groupe 51

Espace Tourisme 55

Les Olivétains 59

Château de Laréole 65

Maison de la Haute-Garonne  
Port-Lauragais 69

## 77 POLE PRODUCTION

Qualité 79

Tourisme et Handicap 81

Accueil Vélo 85

Stations Vertes 87

Agence Gîtes de France 89

Clévacances 101

Hôtellerie - Restauration -  
Tables et Auberges de France 105

Hébergement Pêche 107

Accueil Chemin Saint Jacques de  
Compostelle 109



# RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT

---

2021 fut encore une année complexe pour l'activité touristique. Toujours impactée par la pandémie, si l'été fut une période très active, les autres saisons ont subi des restrictions et des comportements de clientèles très hétéroclites qui donnèrent une année meilleure que 2020 mais largement en dessous de 2019, l'année de référence.

L'activité déplacements professionnels et événements corporels furent les plus impactés.

Dans ces périodes de crise, Haute-Garonne Tourisme a poursuivi son activité, d'adaptation au marché, à la demande des clients, de plus en plus exigeants.

Depuis octobre 2019 nous nous sommes engagés dans une dynamique d'accompagnements des acteurs vers un tourisme durable et responsable.

Sélectionné par l'ADEME pour déployer le dispositif France Relance, nous sommes allés à la rencontre des entreprises de l'hébergement et de la restauration pour leur permettre de franchir les obstacles de l'innovation et de l'adaptation à de nouveaux besoins.

A cela nous nous sommes associés à la démarche de Teragir qui est d'accompagner la valorisation du label Clef Verte pour sensibiliser les acteurs à s'engager dans cette démarche.

Notre engagement est toujours le même, faire de la Haute-Garonne une destination touristique durable. Depuis 1 an Haute-Garonne Tourisme est devenu un centre de formation, certifié « Qualiopi » cette année ce qui permet aux acteurs touristiques des Offices de Tourisme Intercommunaux, aux privés d'actionner leurs OPCO pour s'assurer d'une prise en charge de leur formation. Ces formations proposent des actions dans le domaine du durable mais aussi du numérique, éléments indissociables à tout développement dans le tourisme.

Et en tant que structure nous poursuivons notre partenariat avec l'AFNOR sur 2 dispositifs.

« Sites de Visites » et le label engagé RSE nous permettent de montrer l'exemple à l'ensemble des acteurs et d'être une organisation référente en matière de responsabilité sociétale. Le Développement Durable est un axe important pour le Conseil départemental, présidé par Monsieur Georges Méric, qui lui s'est engagé dans une politique volontariste dans l'itinérance douce qui se retrouve dans un grand nombre d'axes structurants :

- Via Garona
- V 81
- Transgarona
- GR 46 Conques - Toulouse

Et cette politique se poursuivra avec les axes GR 86 qui permettra de réaliser une boucle pédestre en Haute-Garonne et la V84 qui permettra de relier la Passa Païs de l'Hérault au Canal du Midi en passant par Revel, en respectant l'attente des pratiquants en matière de services. Ces axes permettront un maillage dense du territoire départemental au bénéfice de tous les acteurs locaux publics et privés.



A ce développement structurel, Haute-Garonne Tourisme s'adapte en permanence à l'évolution numérique des métiers du Tourisme. Notre objectif permanent est d'accompagner les acteurs pour correspondre aux tendances du marché qui voient les réservations en ligne progresser et les collectes d'avis en parallèle. Notre centrale de réservation est au milieu de nos préoccupations.

Mais la promotion dite classique reste un des piliers de la valorisation de notre destination, en accueillant de plus en plus de journalistes et blogueurs spécialisés Tourisme, en organisant ou participant à des salons grand-public ou professionnel en valorisant nos sites web et réseaux sociaux et en poursuivant l'animation des acteurs et des sites avec l'opération Ambassadeurs.

Pour mener à bien toutes ces missions, je peux compter sur une équipe impliquée qui s'adapte aux évolutions permanentes des clients qui ont vu ces dernières années un tourisme de proximité se développer. Les restrictions de déplacements liées à la crise sanitaire devraient perdurer sur le choix de lieux des Français pour leurs vacances et il a fallu s'adapter en proposant de nouvelles offres pour attirer cette clientèle de proximité qui a permis de maintenir une activité l'année dernière. A cela s'ajoute la tendance de fond, du consommer local, durable et authentique. Le tourisme de proximité devient un axe prioritaire dans notre stratégie de promotion et de communication.

À cela s'ajoute un tourisme d'itinérance qui nécessite de l'innovation, des services, de la collaboration pour en faire un facteur d'attractivité territoriale.

2021 est derrière nous, nous sommes en pleine activité pour cette année 2022 qui s'annonce prometteuse mais nous pensons déjà à 2023.

Anticiper, innover, s'adapter est le triptyque d'un développement touristique raisonnable.



**Didier CUJIVES**

Président de Haute-Garonne Tourisme

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



---

2021









# POLE ADMINISTRATIF

---



## BILAN 2021

## COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DE LA HAUTE-GARONNE

ACTIF			PAS SIF		
	Année 2021	Année 2020		Année 2021	Année 2020
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>			<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
<b>Immobilisations incorporelles</b>			Fonds propres	637 739	637 739
Concessions brevets et droits similaires	2 227	6 430	Report à nouveau	196 098	171 780
<b>Immobilisations corporelles</b>			<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>21 867</b>	<b>24 318</b>
Installations matériel et outillage			Provision pour risques et charges	30 000	-
Autres immobilisation corporelles	200 317	202 356			
<b>Immobilisations financières</b>					
Autres participations	197	197			
Autres titres immobilisés	159	158			
Autres immobilisations financières	13 306	13 306			
<b>Total I</b>	<b>216 207</b>	<b>222 447</b>	<b>Total I</b>	<b>885 704</b>	<b>833 837</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>			<b>DETTES</b>		
Stock M marchandises	34 382	41 475	Dettes financières	-	-
Acomptes versés fournisseurs	-	-	Dettes fournisseurs	571 087	481 436
Clients et comptes rattachés	45 385	13 639	Acomptes versés clients et autres dettes	88 711	103 541
Autres créances	134 643	246 672	Fonds dédiés	60 000	314 043
Charges constatées d'avance	50 337	38 280	Dettes sociales et fiscales	683 894	645 491
Disponibilités	2 097 564	2 244 525	Produits constatés d'avance	289 121	428 689
<b>Total II</b>	<b>2 362 310</b>	<b>2 584 590</b>	<b>Total II</b>	<b>1 692 813</b>	<b>1 973 200</b>
<b>Total général</b>	<b>2 578 517</b>	<b>2 807 037</b>	<b>Total général</b>	<b>2 578 517</b>	<b>2 807 037</b>



## COMPTES DE RESULTAT 2021

## COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DE LA HAUTE-GARONNE

CHARGES			PRODUITS		
	Année 2021	Année 2020		Année 2021	Année 2020
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>			<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>		
Achats de marchandises et production	608 166	406 059	Ventes de marchandises	534 254	369 362
Actions promotion	540 412	555 355	Production vendue	539 879	396 314
Actions canal des 2 mers	89 562	89 614			
Actions menées Partenariat Métropole	223 583	205 431	<i>Montant net du chiffre d'affaires</i>	<b>1 074 132</b>	<b>765 677</b>
Actions non menées inscrites en fonds dédiés	-	314 043			
Provision pour risques et charges	30 000		Subvention de fonctionnement	3 096 564	3 143 720
Dépenses de fonctionnement	587 613	563 954	Subvention canal des 2 mers	90 000	90 000
Salaires et traitements	1 651 406	1 583 699	Subv. Taxe Additionnelle Métropole	-	136 041
Charges sociales	681 467	651 928	Régularisation subv. Taxe Addit. 2017-2018-2019	-	383 433
Versements organisme gestion IDR	50 000	45 000	Autres partenariats-subventions	70 710	
Impôts taxes et versements assimilés	101 203	108 399	Reprise sur provision et transfert de charges	23 325	46 580
Dotations aux amortissements et provisions	36 181	49 170	Remboursements indemnités départ en retraite	-	33 126
Autres charges	1 644	2 195	Autres produits	4 775	2 003
			Reprise sur engagement à recevoir	254 043	
<b>Total Charges d'exploitation</b>	<b>4 601 237</b>	<b>4 574 848</b>	<b>Total Produits d'exploitation</b>	<b>4 613 549</b>	<b>4 600 579</b>
<b>CHARGES FINANCIERES</b>			<b>PRODUITS FINANCIERS</b>		
Intérêts et charges assimilées	-	-	Produits financiers	1 455	1 520
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>			<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>		
Sur opérations de gestion	1 886	8 606	Produits exceptionnels	15 455	5 673
<b>IMPOT SUR LES BENEFICES</b>					
Impot sur les sociétés	5 468	-			
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>4 608 592</b>	<b>4 583 454</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>4 630 459</b>	<b>4 607 771</b>
<b>Total général</b>	<b>4 630 459</b>	<b>4 607 771</b>	<b>Total général</b>	<b>4 630 459</b>	<b>4 607 771</b>
<b>Excédent</b>	<b>21 867</b>	<b>24 318</b>			







# TOURISME DURABLE





# Rapport d'Activité

AU COEUR DE LA  
STRATÉGIE DU CDT



Le tourisme contribue au dérèglement climatique, il est donc nécessaire de sensibiliser les touristes et les acteurs aux pratiques durables pour limiter les impacts du tourisme sur l'environnement.

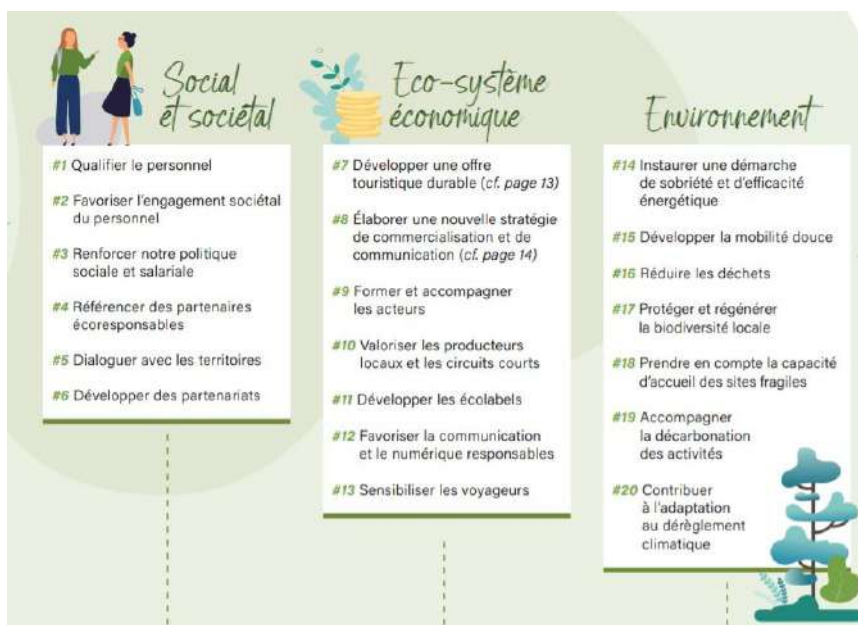
Il s'agit également de prendre en considération les territoires et leurs habitants.

Haute-Garonne Tourisme a alors intégré dès 2019 les principes de la RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) à sa stratégie globale, en intégrant l'ensemble du personnel dans une démarche de transition pilotée par 2 collaboratrices et un comité.

Il s'agit d'intégrer la notion de développement durable de manière transversale à tous les métiers et tous les projets.

## • Le Tourisme Durable au Cœur de la stratégie du CDT

Haute-Garonne Tourisme poursuit également son rôle de « facilitateur » au service des acteurs du territoire au sein du département, en les accompagnant dans leur transition à travers différents dispositifs.



### → Formation du personnel :

Le personnel de Haute-Garonne Tourisme a bénéficié de formations pour impulser cette transition :

- Formation de 11 jours (mars-mai 2021) pour 2 chargées de mission par Butterfly Tourisme sur les enjeux du tourisme durable et l'accompagnement des acteurs touristiques
- Formation du service à la communication et au numérique responsables (janvier 2021)
- Participation des collaborateurs aux différentes formations proposées aux acteurs touristiques (écogestes, événementiel responsable...)

### → Ateliers RSO :

Afin de faciliter l'engagement de chacun dans la transition de la structure, des ateliers thématiques ont permis de faire émerger des pistes de travail et de progrès internes (exemples de thématiques : la gestion des déchets, la mobilité professionnelle, les énergies, le bien-être au travail...)

Chaque groupe de travail engage des actions à plus ou moins long terme.

### → COPIL « Haute-Garonne, destination Durable » :

Mise en place d'un Comité de pilotage intégrant des acteurs touristiques des différentes filières afin d'engager une réflexion commune sur l'avenir de la destination et ses problématiques

Membres du COPIL : Gîtes de France 31, Clévacances 31, Tables & Auberges de France, PETR Pays Tolosan, OTI Pyrénées 31, OT du Muretain, Comité départemental de la Randonnée Pédestre 31, Association Nature en Occitanie, Le Village Gaulois, Granhota, Centre International de Séjours La Mounède, CIVAM31





- **2 COPIL ont eu lieu en 2021**

→ **Webinaire Tourisme Durable :**

Haute-Garonne Tourisme a organisé son premier Webinaire à destination des acteurs du tourisme haut-garonnais en avril 2021 dans l'objectif de les sensibiliser et de présenter notre démarche. Plusieurs témoignages (président de l'Association Acteurs du Tourisme Durable dont nous sommes membre/acteurs engagés dans le département) sont venus enrichir la présentation et le débat.

→ 84 personnes étaient inscrites au Webinaire

→ **Fonds Tourisme Durable de l'ADEME (France Relance) :**

Haute-Garonne Tourisme a été désigné, après candidature, comme partenaire de l'Ademe pour le déploiement du Fonds Tourisme Durable en Haute-Garonne. Ce dispositif vise à soutenir, via des aides financières et opérationnelles, des hébergeurs et restaurateurs en zone rurale dans leur démarche de transition écologique. 2 collaboratrices de Haute-Garonne Tourisme déploient le dispositif depuis mars 2021 et le poursuivront sur les mois à venir :

- 2021 : 15 diagnostics et plans d'actions de structures réalisés
- 2022 : au moins 6 diagnostics à venir

→ **Partenariat TERAGIR pour le déploiement du label Clef Verte :**

En janvier 2021, Haute-Garonne Tourisme a signé un partenariat avec l'association Teragir pour le déploiement du label Clef Verte sur le département, premier label de tourisme durable pour les hébergements touristiques et les restaurants en France, et reconnu à l'international.

Afin de mobiliser et d'accompagner les acteurs sur ce volet, plusieurs actions ont été menées :

**Organisation de 2 webinaires** avec Clef Verte :

- 8 mars 2021 : présentation du label et des dispositifs d'accompagnement mis en place par le CDT (29 inscrits)
- 30 mars 2021 : atelier opérationnel de préparation du dossier de candidature et pour profiter de conseils personnalisés (43 inscrits)

**Organisation de 5 réunions** en partenariat avec les Gîtes de France 31 pour présenter le label Clef Verte et les critères aux adhérents du département (environ 60 hébergeurs présents)

Toujours dans l'objectif d'aider les acteurs à se professionnaliser et leur permettre d'engager une démarche de progrès, Haute-Garonne Tourisme a fait le choix de prendre en charge 50% du coût de l'audit, dans la limite de 20 acteurs maximum en 2021. 15 acteurs ont pu bénéficier de cette aide financière, soit un coût de 1 700€ pour Haute-Garonne Tourisme.

→ **9 nouveaux lauréats en 2021**

→ Haute-Garonne : **3ème département de France** en nombre de nouveaux labellisés  
**2ème d'Occitanie** en nombre total de lauréats avec 20 hébergements labellisés

→ **Partenariat avec l'AFNOR :**

Dans le cadre de sa stratégie Tourisme Durable, Haute-Garonne Tourisme a signé à l'automne 2021, un partenariat avec l'AFNOR pour 2 certifications :

**NF Environnement « Sites de visites »**

Cette marque, délivrée par AFNOR Certification, a pour objectif de valoriser les produits et services respectueux de l'environnement.

2 sites du CDT31 (Château de Laréole et les Olivétains) seront candidats à court terme pour cette certification, et l'accompagnement des acteurs privés au dispositif est programmé pour 2022.



## → Mobilité douce

**Partenariat SNCF** : deux fiches de randonnées créées par le Comité Départemental de la Randonnée Pédestre 31 au départ des gares de Pin-Balma/Montrabé et de Colomiers ont été proposées par Haute-Garonne Tourisme au programme SNCF/Lio train « Randos TER ». L'objectif est de développer une offre de balades et de randonnées à faible empreinte carbone dans notre département. Ces fiches sont distribuées dans nos différents accueils.

**Programme « Randonnées Nature »** : pour répondre aux demandes croissantes de randonnées en groupe encadrées observées dans nos points d'accueil (femmes seules, familles...), Haute-Garonne Tourisme a mis en place en 2021 un programme de 4 randonnées gratuites tout public, en partenariat avec le Comité Départemental de la Randonnée Pédestre 31. Cintegabelle, Nailloux, Saint-Marcel-Paulel et Fronton en étaient les points de départ. Une centaine de participants a ainsi pu profiter de ces prestations offertes par Haute-Garonne Tourisme, de l'encadrement des clubs locaux animés par le CDRP31 et de la présence de l'Office de Tourisme local. L'objectif étant la découverte des territoires, la sensibilisation du public à l'environnement et au travail de repérage, de balisage et d'entretien réalisé par les clubs et le CDRP.

## → Formation des acteurs

### Livret de prestations / programme de formations

Pour la troisième année consécutive, Haute-Garonne Tourisme a fait paraître son livret de prestations à destination des acteurs touristiques du département, toujours dans l'objectif d'accompagner les acteurs dans leur montée en compétences en leur proposant des actions de qualification, de commercialisation, de formation, d'animation et de communication.

Cette année, en complément des formations sur le numérique, des formations sur le tourisme durable ont été intégrées au programme.

Le fonctionnement est toujours le même :

- 50% du coût de la formation est pris en charge par le CDT pour chaque participant
- 50% est à la charge du participant

### → 122 personnes formées en 2021

#### → 12 thématiques :

- Instagram
- Réussir ses photos et vidéos avec smartphone
- Indesign
- Référencement Web
- Photos spécial hébergeurs
- LinkedIn
- Canva
- Amorcer sa stratégie RSO
- Communication et numérique responsables
- Évènementiel responsable
- Les écogestes pour les hébergeurs
- Initiation à la restauration durable



- **Haute-Garonne Tourisme : organisme de formation**

Depuis mars 2021, Haute-Garonne Tourisme est officiellement enregistré auprès de la DIRECCTE Occitanie comme **Organisme de Formation**, dans l'objectif de proposer des prestations de formation professionnelle continue de qualité et adaptées aux attentes des professionnels du tourisme du département.

Nous sommes également référencés sur Datadock, un outil d'aide au référencement des organismes de formation. De ce fait, les personnes participant à nos formations peuvent bénéficier d'une prise en charge via leur OPCO pour la part restant à leur charge.





# POLE PROMOTION COMMUNICATION COMMERCIALISATION

---





# Rapport d'Activité

PROMOTION  
COMMUNICATION  
INFORMATION  
TOURISTIQUE



Encore une année bilan particulière dans le contexte de pandémie. Notre destination a su tirer son épingle du jeu dans le cadre d'un tourisme nature et durable. La continuité du plan de solidarité du Conseil départemental a permis de valoriser les activités, loisirs et hébergements auprès de haut-garonnais, toujours ravis de découvrir autour de chez eux des sites touristiques attractifs en bénéficiant de réductions intéressantes.

Les activités de plein air ont connu un franc succès. Les stations de montagne ont pu ouvrir en misant sur le ski mais aussi les activités telles que les raquettes, ski de randonnées ou tout simplement des balades au grand air qui ont connu un franc succès.

• La communication numérique, web et social média

→ Le site « amiral » : [hautegaronnnetourisme.com](http://hautegaronnnetourisme.com)

2021, année de reconquête pour séduire, amener les visiteurs haut-garonnais et français à découvrir la nature dans le cadre d'une stratégie de tourisme durable.

En terme de fréquentation, notre site a dépassé les chiffres d'avant pandémie avec +13% d'utilisateurs en rapport à 2019. Ces augmentations sont dues à un meilleur référencement, à une appétence des visiteurs de découvrir des sites proches de chez eux. Le plan de relance qui a été reconduit par le Conseil départemental pour aider les infrastructures touristiques a lui aussi participé à faire croître les visites de notre site web. Des mises à jour régulières, des informations intéressantes à diffuser avec de beaux visuels a profité à l'engouement des voyageurs pour leur territoire.

Le challenge est de toujours mieux anticiper les demandes, proposer des actualités et sujets pertinents grâce à la synergie qu'il existe entre la mise à jour de la base mutualisée de données Tourinsoft et le site web.

Les chiffres à retenir

→ Site web [hautegaronnnetourisme.com](http://hautegaronnnetourisme.com)

- 554.700 utilisateurs (+63%) / 340.000 en 2020 / 490 000 en 2019 (ancien site internet)
- 703.200 sessions (+63%) / 430.000 en 2020 / 610 000 en 2019 (ancien site internet)
- 1.510.600 pages vues (+55%) / 970.000 en 2020 / 1 300 000 en 2019 (ancien site internet)



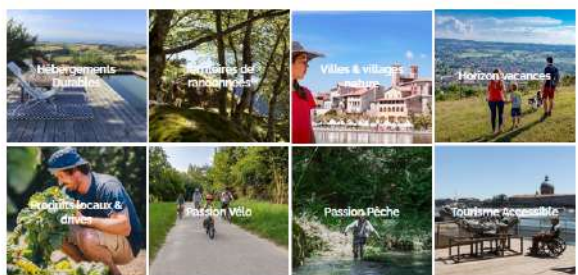
Une nature préservée pour un tourisme durable



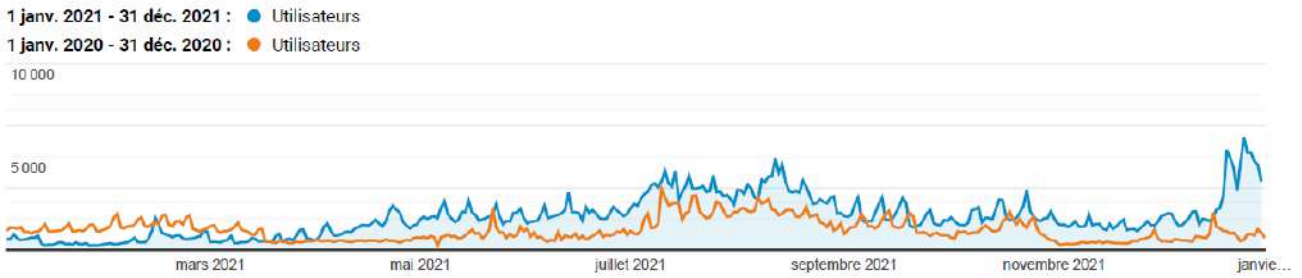
De nombreux labels participent d'une démarche responsable et durable, pour un tourisme accessible à tous !  
 Retrouvez tous dans nos Espaces Naturels Sensibles, nos sites Natura2000 ou nos Stations Vertes.

À la recherche d'événements extérieurs ou de spots de pêche, découvrez et réservez nos hébergements adaptés adaptés à vos besoins !

Situé(e) et implanté(e) dans le respect de son environnement, et de sa biodiversité, le Haute-Garonne s'est fixé un haut niveau d'exigence pour vous offrir des vacances adaptées en plein cœur du Sud-Ouest ! Nos grands espaces, nos terrails, nos lacs, nos rivières ou nos mandages n'attendent que vous...



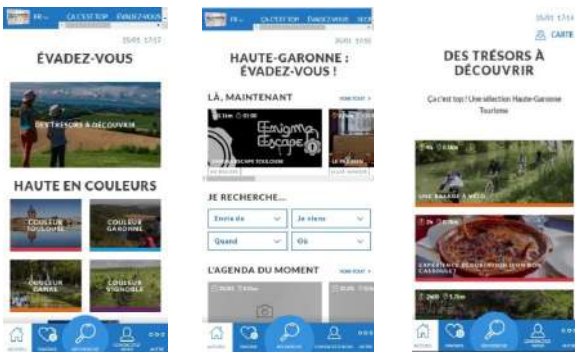




Des pics de fréquentation en lien avec les actualités diffusées sur nos réseaux sociaux et sur les week-ends et l'été.

### → Le site internet de séjour

Le site internet de séjour a été moins utilisé que l'année précédente mais mieux que l'année de référence (2019). Cela s'explique par le fait que le site web amiral était en construction en 2020, laissant plus de visibilité au site internet de séjour et l'engouement pour découvrir des lieux autour de chez soi.



### Les chiffres à retenir

#### → Le site internet de séjour

- 6 300 en 2021 (-51% par rapport à 2020 mais +46% sur 2019)
- 13 000 utilisateurs en 2020
- 4 300 en 2019
- 6 800 sessions en 2021 (-49% versus 2020)
- 13 500 sessions en 2020
- 5 300 en 2019

### → Les Réseaux sociaux

D'une importance grandissante dans nos canaux de communications et toujours prêts à l'innovation, nos différents comptes ont pris une dimension importante tant sur le nombre d'abonnés, d'engagement et de suivi.

#### Page Facebook

- **102.000** abonnés en 2021 (+7%)  
95.000 au 1er janvier 2020  
58.600 en 2019
- **10.700.000** vues des publications (-20%)  
13.650.000 en 2020  
8.100.000 en 2019
- **330.000** interactions (-9%)  
365.000 en 2020  
260.000 en 2019
- **4.5%** d'engagement  
6,35% en 2020  
5.9% en 2019



**Haute-Garonne Tourisme**  
@TourismeHG - Agence de tourisme

Envoyer un message

## Groupe Facebook (Voyagez Autrement) Créé en Mars 2020 - Il maintient son activité

- **2.900** membres en 2021  
2.600 en 2020
- **2.300** publications en 2021
- **10.000** likes

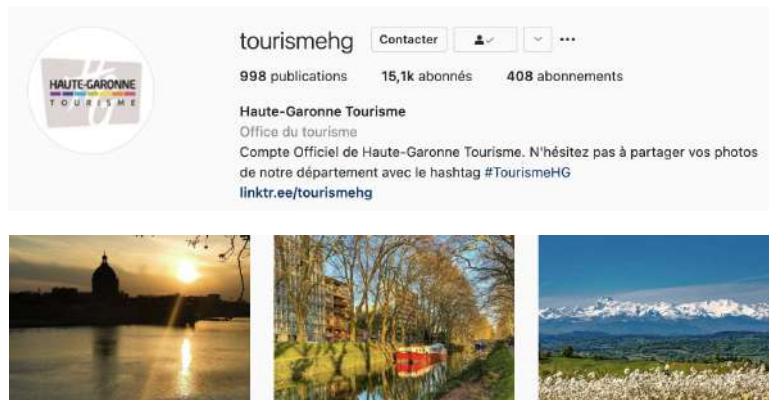


### Voyagez Autrement en Haute-Garonne

👤 Groupe Public · 2,7 K membres

## Compte Instagram

- **15.900** abonnés en 2021 (+11%)  
14.200 abonnés en 2020  
10.400 abonnés en 2019
- **2.700.000** vues des publications (+50%)  
1.800.000 en 2020  
1.500.000 en 2019
- **54.700** interactions (+8.5%)  
50.400 en 2020  
37.000 en 2019
- **6.5%** d'engagement  
9% en 2020  
5.4% en 2019



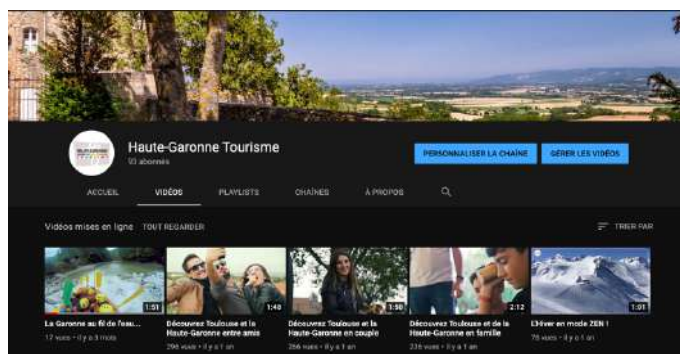
## Compte Twitter

- **3.600** abonnés en 2021 (+3%)  
3.500 en 2020  
3.500 en 2019
- **100.00** vues des publications (-66%)  
295.000 en 2020  
250.000 en 2019
- **1.200** interactions  
1.200 en 2020  
1.600 en 2019
- **1,7%** d'engagement  
1.5% en 2020



## Chaîne Youtube

- **139** abonnés en 2021 (+49%)  
93 en 2020  
55 en 2019
- **58.900** vues des vidéos (+95%)  
30.100 en 2020  
21.200 en 2019
- **384** heures de visionnage  
200 en 2020  
110 en 2019
- Une forte augmentation due aux FacebookLive



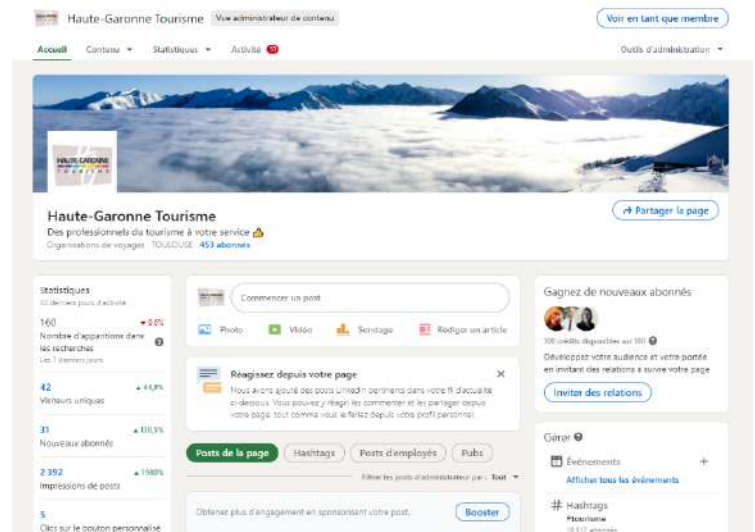
## Compte LinkedIn

Pour valoriser auprès des entreprises notre savoir-faire et nos territoires notamment sur le tourisme professionnel et de groupes.

Créé en Mars 2021

- **401** abonnés
- **8.7%** de taux d'engagement moyen
- **5 100** nombres d'impressions

Un réseau qui se développe et qui nous permet de faire croître notre notoriété



## Work Place

Plateforme ouverte depuis avril 2018.

Depuis janvier 2019, accès de la plateforme à la totalité des acteurs du tourisme départemental

- **286** personnes connectées
- **20** groupes de discussion et d'échanges
- **4 500** réactions & commentaires
- **6 000** messages échangés

Un lieu important pour nos partenaires pour rester en contact dans cette période difficile.

## Facebook Lives

Une nouveauté pour dynamiser les territoires, pour faire connaître ses richesses auprès de nos abonnés tout en innovant une communication interactive et numérique.

Haute-Garonne Tourisme a organisé 10 émissions "live" sur le département au cours de l'été 2021.

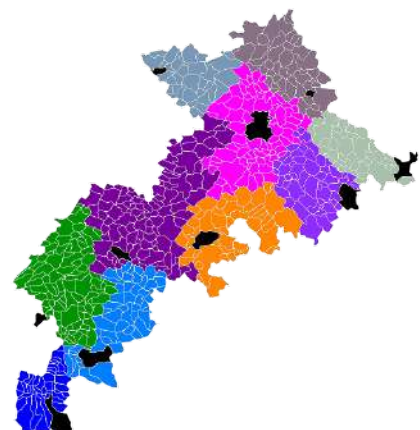
L'objectif est de donner la parole aux acteurs du tourisme en nous appuyant sur une large audience. (près de 100.000 abonnés à notre page Facebook dont 60% d'habitants haut-garonnais).

Cela s'inscrit dans une démarche de soutien de l'activité touristique en permettant de mettre en évidence le soutien de Haute-Garonne Tourisme auprès des acteurs dans son rôle de facilitateur.

Les 10 émissions se sont déroulées tous les mercredis du 7 juillet au 8 septembre.

Chaque émission, d'une durée de 1h30 a été réalisée depuis un plateau "live" installé sur chaque site déterminés et identifiés comme suit :

- Laréole - Château de Laréole (07/07)
- Saint-Béat (14/07)
- Aurignac (21/07)
- Rieux-Volvestre (28/07)
- Saint-Ferréol (04/08)
- Hospice de France (11/08)
- Port-Lauragais (18/08)
- Toulouse - Ernest-Wallon (25/08)
- Villaudric - Château La Colombière (01/09)
- Saint-Bertrand de Comminges (08/09)

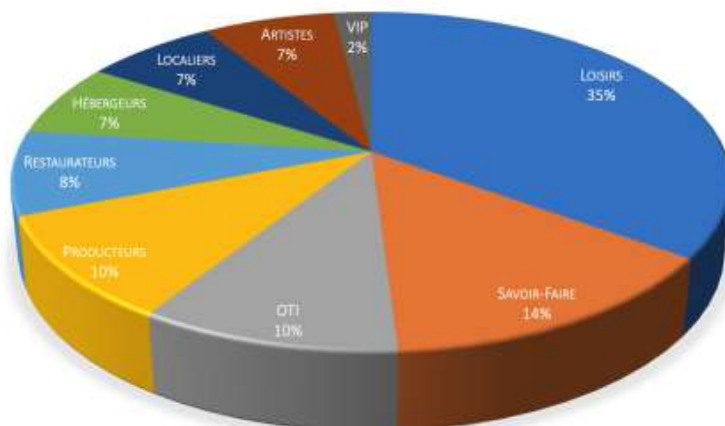


## Intervenants

130 intervenants *invités*

100 intervenants ayant *participé*, dont :

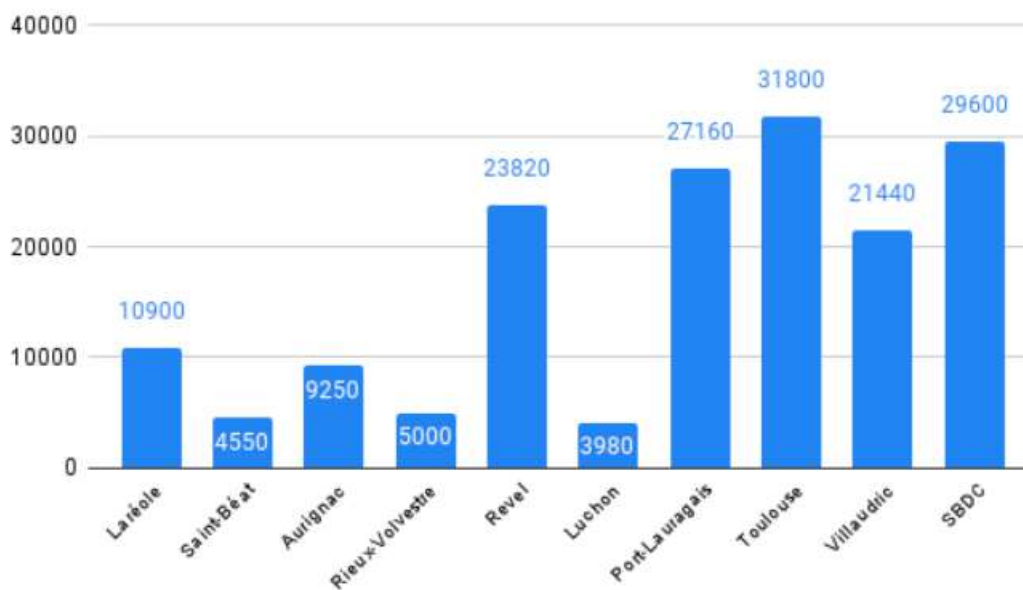
- 35% Loisirs (*Familles/Actifs*)
- 14% Artisans « savoir-faire »
- 10% OTI
- 10% Producteurs
- 8% Restaurateurs
- 7% Hébergeurs
- 7% Journalistes
- 7% Artistes
- 2% Ambassadeurs/VIP



De bonnes audiences, des moments de partage et de rencontres contribuant à promouvoir la destination.

## Récapitulatif des Vues par émission

au 13/09



### Interactions (*likes, commentaires & partages*)

- Mini : 276 (Luchon)
- Maxi : 583 (Saint-Bertrand de Comminges)
- Moyenne : 436

**Total Interactions : 4 357**

### Clics (*sur les liens, pour lire...*)

- Mini : 1200 (Luchon)
- Maxi : 4400 (Toulouse)
- Moyenne : 2380

**Total Clics : 23 800**

### Vues Lives

- Mini : 2 700 (Villaudric)
- Maxi : 10 700 (Laréole)
- Moyenne : 5 270

**Total : 52 700**

### Vues Replays

- Mini : 16 300 (Revel)
- Maxi : 28 300 (Toulouse)
- Moyenne : 22 680

**Total : 113 400**

### Vues Youtube

- Mini : 40 (Villaudric)
- Maxi : 320 (Revel)
- Moyenne : 149

**Total : 1 490**

### Vues Totales

- Mini : 3 980 (Luchon)
- Maxi : 31 800 (Toulouse)
- Moyenne : 16 750

**Total : 167 500**

De très bons retours pour une première expérience qui a permis de fidéliser et d'augmenter notre notoriété.

## • Les éditions

### → Les éditions thématiques

Ces éditions valorisent les labels de qualité et participent à la promotion de la destination auprès de nos publics notamment lors de présence sur les salons, accueil sur site, animations...



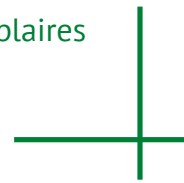
### En chiffres

→ Tirage des brochures

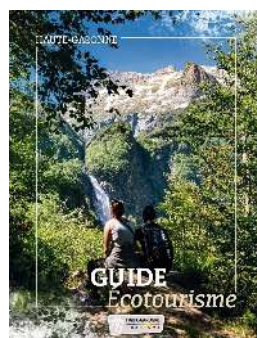
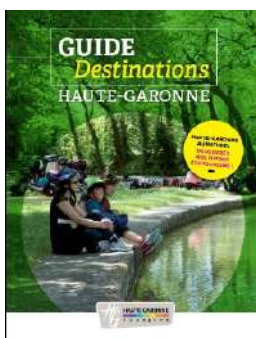
Campings 4 000 exemplaires, Accueil Vélo : 5 000 exemplaires

Tourisme & Handicap : 2 000 exemplaires

Haute-Garonne Gourmande : 4 000 exemplaires



Les éditions de destination : reconduction et mise à jour de la carte touristique. Elles sont des mines d'informations pour satisfaire un visiteur ou l'habitant du territoire avides d'idées week-ends. Etaient encarté un nouveau tome « Haute-Garonne secrète - circuits découverte », avec 31 idées de balades pour découvrir le département autrement.



Traduites en anglais et espagnol, ces éditions permettent d'avoir des supports valorisant lors des présences sur les salons ou animations. Ils sont également distribués auprès des hébergeurs (hôtels, meublés, campings...) et tous les prestataires de loisirs/activités, les offices de tourisme...

### → En chiffres

- 20 000 guides Destinations.
- 25 000 cartes touristiques

## • Les Newsletters, Prospects et Clients

### → Newsletters grand public

- Près de 9 000 adresses mails collectées en 2021 via le plan de relance du Conseil départemental, les points d'accueils Haute-Garonne Tourisme, les événements/salons. La base actuelle d'abonnés contient environ 20 500 adresses qualifiées
- En 2021, 15 newsletters grand public « Nos Actus » envoyées pour valoriser les sites et prestataires touristiques, les produits et offres commerciales de Loisirs Accueil, les manifestations et l'agenda saisonnier. Un taux d'ouverture moyen de 32% qui démontre une appétence pour les informations touristiques (taux moyen dans le tourisme 26%), qui est plus élevé encore pour les mailings adressés aux locaux. Cela révèle l'intérêt de la population locale pour sortir sur son propre territoire
- En parallèle, deux newsletters grand public spécifiques au Château de Laréole et à destination des membres du Club Ambassadeurs sont également envoyés régulièrement (cf chapitre dédié).

Ces newsletters s'intègrent pleinement à la stratégie GRC déployée par Haute-Garonne Tourisme pour fidéliser et conquérir de nouvelles cibles.



### → Newsletter Pro/Presse : Le Fil d'Actu

Diffusée tous les 15 jours, cette lettre d'information est adressée à plus de 5 000 contacts pro (presse, média, socio-pro, partenaires touristiques...). Elle est le reflet des nouveautés, actualités, bons plans et actions touristiques menées en Haute-Garonne.

## • Les actions auprès de la presse & influenceurs

Des rencontres et accueil presse tout au long de l'année pour valoriser la destination

### → Un nouvel Carte aux Trésors-France 3

"Aux Sources du Canal du Midi"

Diffusée le 4 août - 4 millions de spectateurs  
Focus sur le Lauragais, de Montesquieu-Lauragais au lac de Saint Ferréol en passant par le Domaine de Bonrepos-Riquet.

Réalisée en partenariat avec les départements du Tarn et de l'Aude.



### → Un magazine "Haute-Garonne, l'échappée nature" de 52 pages

- Edité à l'initiative de Haute-Garonne Tourisme avec les Editions Milan
- Tirage 76 000 exemplaires
- Paru en kiosque le 27 mai 2021
- Diffusion avec le hors-série Balades et randonnées de Pyrénées Magazine et aux abonnés de Terre Sauvage.



### → Série « Les plus beaux gîtes de Haute-Garonne » avec la Dépêche du Midi

Chaque dimanche, focus sur un hébergement labellisé Gîtes de France, avec des idées de visite dans son secteur. Plus 40 gîtes et chambres d'hôtes mis en avant en 2021.

### → Magazine Le Temps d'Un Voyage

- Parution Juillet 2021
- Reportage de 32 pages sur la Haute-Garonne
- Réalisé en partenariat avec l'Office de Tourisme de Toulouse,
- Diffusé en kiosque à plus de 45 000 exemplaires et envoyé aux 13 000 abonnés de cette revue en France, Belgique et Suisse.

### → Voyage de presse « Sur les Chemins de la Liberté »

Le 5 octobre, randonnée historique sur les pas d'André Bon, du Port de Balès jusqu'au village de Jurvielle, dans la vallée du Larboust. Une idée de randonnée sur le thème de la Mémoire qui ouvre le chemin vers d'autres opus. Organisée par Haute-Garonne Tourisme, avec la participation de Jacques Simon et Claude Vanderghenst, fondateurs des Chemins de la liberté par le Comminges et le Val d'Aran - Alain Puenté, Président de la Communauté de Communes des Pyrénées Haut-Garonnaises - Philippe Crampé, Président de l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées 31 - Patrick Lagleize, Président du Bureau des Guides de Luchon - Francis Kunstowicz, Président du Comité Départemental de la Randonnée Pédestre 31 et 5 journalistes de la presse locale présents.

### → Les dossiers de presse, demandes et accueils presse

Dossier de Presse 2021 "Destination bonheur" avec mise en avant du Tourisme Durable en Haute-Garonne

Au sommaire: In-con-tour-na-bles, La magie du chemin, La micro-aventure, La Haute-Garonne au menu, Quatre façons de découvrir Toulouse, Tous au vert, Prendre de la hauteur, À vivre avec les enfants, Une nuit de rêve, 10 spots au top pour Instagram

- **28 accueils presse et influenceurs** réalisés en 2021
- Mise à jour du **Routard Midi Toulousain** (partie sud du département)
- **La Vanguardia**, en partenariat avec l'Office de Tourisme de Toulouse Accueil 20, 21 et 22 octobre 2021, article paru le 9 janvier 2022 (<https://www.lavanguardia.com/magazine/experiencias/20220109/7968919/toulouse-alto-garona-escapada-perfecta.html>)
- **Echappées Belles** spécial Pyrénées, diffusé sur France 5 début janvier



- **Photothèque Tourisme**

Le Comité Départemental du Tourisme a lancé une nouvelle consultation pour la 5ème année ; divers reportages en toutes saisons ont été réalisés (photos et vidéos) confortant ainsi notre médiathèque pour utilisation sur nos divers supports. <https://media.tourismehg.com/>

Plus de 9 300 visuels, autorisés à être utilisés avec le crédit de Haute-Garonne Tourisme suivi du nom du photographe.



- **Les salons et opérations en France et à l'étranger**

Une année sans précédent avec beaucoup de salons/événements annulés en raison de la crise sanitaire

→ **Opérations grand public**

- **Foire de Toulouse – 4 au 13 septembre 2021 (MEETT - Aussonne)**

Sur le stand du Conseil départemental et après plus d'une année sans opération grand public au niveau local, la foire de Toulouse représentait une opportunité pour Haute-Garonne Tourisme et les acteurs du tourisme départemental de revenir à la rencontre du public haut-garonnais et notamment des toulousains.

Avec près de 1600 personnes renseignées, aux profils variés, cette opération a été une réussite pour Haute-Garonne Tourisme, seule destination présente sur la foire. Cette première édition au MEETT a convaincu exposants et visiteurs, le lieu étant bien pensé pour ce type d'événements (accès...).

Au-delà des idées de sorties dans le département, notre présence a assuré la promotion du plan de solidarité du Conseil départemental (bons plans) et du festival des Lanternes de Blagnac.





- **Waterugby – 10 au 12 septembre 2021 (quais - Toulouse)**

Le Conseil départemental de la Haute-Garonne, dans le cadre de son partenariat avec l'organisateur de l'événement, a proposé à Haute-Garonne Tourisme d'animer un emplacement pour faire la promotion du département, au cœur du village festif de cet événement sportif.

- **Les Pyrénéennes – 16 au 19 septembre 2021 (Villeneuve-de-Rivière)**

Les Pyrénéennes, salon national de l'Agriculture du Sud-Ouest, a pour objectif de mettre en valeur les filières agricoles de la chaîne pyrénéenne. Le Conseil départemental est présent sur cette opération sur le volet élevage et agro-écologie, mais souhaite également valoriser les circuits courts, la gastronomie et les espaces ruraux, notamment à travers la présence de Haute-Garonne Tourisme.

La demande des visiteurs est plutôt en faveur des services agricoles que du tourisme, mais quelques demandes de locaux sur les circuits vélo et pédestres ont été satisfaites.

- **Fête des Confluences – 19 septembre 2021 (Goyrans)**

Pour la seconde année, Haute-Garonne Tourisme a participé à la Fête des Confluences (8e édition), organisée par les associations Confluence et Nature En Occitanie, au cœur de la Réserve Naturelle Régionale Confluence Garonne-Ariège. Ce type d'événement local, porté sur la préservation et la valorisation de nos territoires, est toujours favorable à la rencontre d'un public à la recherche de sorties nature, de balades à pied ou à vélo. Malgré la météo défavorable et un contexte sanitaire tendu, nous avons pu diffuser de l'information aux visiteurs.



- **Evènement "Les Hydrogéniales, et si demain..." - 23 octobre 2021 (Bagnères-de-Luchon)**

Dans le cadre d'un projet de territoire Comminges-Barousse, l'association pour la Création du Parc Naturel Régional Comminges Barousse Pyrénées organisait une itinérance vélo au départ de la gare de Montréjeau à la découverte des nouvelles mobilités autour de l'énergie à hydrogène. Haute-Garonne Tourisme était membre du comité de pilotage de cet événement, et était présent à Loures-Barousse et Bagnères-de-Luchon pour faire découvrir à un public local les parcours cyclables du département.

- **Fête des Vendanges - 29 au 30 octobre 2021 (place du Capitole - Toulouse)**

Pour la première fois, la Fédération des commerçants de Toulouse et l'IVSO (Interprofession des Vins du Sud-Ouest) organisaient une fête des Vendanges en plein cœur de Toulouse. Un évènement festif accueillant une soixantaine de vigneron pour proposer dégustations, animations et vente. Haute-Garonne Tourisme était invitée pour valoriser le vignoble de Fronton, l'œnotourisme et plus largement des idées de sortie dans le département.





- **Salon Vins et Terroirs - 29 octobre au 1er novembre 2021 (MEETT - Aussonne)**

En partenariat avec le Tarn, le Tarn-et-Garonne et le Gers, sous l'identité Sud-Ouest Occitanie, cette grande foire du tourisme est une porte ouverte sur un marché potentiel très intéressant.

La proximité de la Haute-Garonne (4h depuis Toulouse) en fait une destination de week-end ou de court séjour, notamment pour les familles.

Ce public est plus habitué à la côte basque, landaise et à Bordeaux, il connaît mal notre territoire et paraît favorable à le découvrir.

- **Village hiver de la Haute-Garonne – 17 au 20 novembre 2021 (esplanade Charles-de-Gaulle - Toulouse)**

Le contexte sanitaire nous a permis de maintenir notre traditionnel village hiver fin novembre, au cœur de Toulouse. Cette opération marque le lancement de la saison d'hiver, en partenariat avec Haute-Garonne Montagne et le Conseil départemental, à travers la valorisation de nos 4 stations de sports d'hiver et des diverses activités et territoires du département. Acteurs du loisir et de la culture, Offices de Tourisme et producteurs locaux étaient bien présents (une cinquantaine) pour renseigner, animer, faire déguster et vendre leurs produits sur le stand. Une vitrine du tourisme départemental à la portée des toulousains.

Au-delà d'une présence sur ces quelques salons, nous avons également pu mettre à disposition de la documentation touristique sur plusieurs opérations : Saveurs et Senteurs (Fronton – août 2021), Fête de l'Humanité (Paris – septembre 2021), Toulouse à table (Toulouse – septembre 2021).



- **Les opérations professionnelles**

- Destination Montagnes - 23 au 26 mars 2021 (visioconférence)
- Salon CE - 23 au 24 septembre 2021 (Nantes)
- Salon CE - 7 au 8 octobre 2021 (Toulouse)
- IFTM Top Résa – 5 au 8 octobre 2021 (Paris)
- Destination Incentive – 11 octobre 2021 (Toulouse)
- Salon CE – 14 au 15 octobre 2021 (Bordeaux)
- Salon Seniors Occitanie - 19 octobre 2021 (Toulouse)
- CycleSummit – 24 au 25 octobre 2021 (Toulouse)
- Workshop des CDT d'Occitanie – 2 décembre 2021 (Blagnac)





## • Concours des Villes et Villages Fleuris

Mandaté par le Conseil départemental de la Haute-Garonne, le Comité Départemental du Tourisme est en charge de l'organisation du concours des Villes et Villages Fleuris en Haute-Garonne.

Ce concours permet aux communes inscrites de valoriser leur travail d'amélioration du cadre de vie des habitants et de l'accueil des touristes dans notre département.

→ **65 communes se sont inscrites au concours 2021**

→ **14 Communes labellisées :**

- 1 fleur : Cugnaux, Montberon et Pibrac
- 2 fleurs : Carbonne, Génos, Muret, Portet-sur-Garonne et Saint Gaudens
- 3 fleurs : Bagnères-de-Luchon, Balma, Blagnac, Colomiers, Toulouse et Tournefeuille

La réunion de délibération s'est tenue au CDT le 16 décembre à 14h00.

La remise des prix a eu lieu le 25 avril 2022 à 14 h30 au Conseil départemental de la Haute-Garonne.

→ **Les résultats sont :**

- 14 communes labellisées au niveau national
- 38 communes primées au niveau départemental
- 3 communes obtiennent un grand prix départemental
- 10 communes obtiennent un prix d'encouragement
- 6 communes obtiennent un prix de 1ere participation
- 1 commune obtient un prix spécial
- 3 jardiniers primés

→ **110 particuliers primés :** 42 obtiennent le 1er prix; 36 obtiennent le 2ème prix; 32 obtiennent le 3ème prix

## • Actions en partenariat

Afin de mutualiser les moyens, réduire les coûts des opérations de promotion et bénéficier d'une meilleure visibilité, Haute-Garonne Tourisme s'est associée à plusieurs groupes de travail.

→ **Avec le Canal des 2 mers à Vélo** (les 7 CDT de Charente, Gironde, Lot-et-Garonne, Tarn-et-Garonne, Haute-Garonne, Aude et Hérault).

Ce pilotage a été confié à la Haute-Garonne en 2018.

Continuité du travail de mise en avant de cet itinéraire. Des actions presse, web, salons et supports de promotion (flyer, site web...)



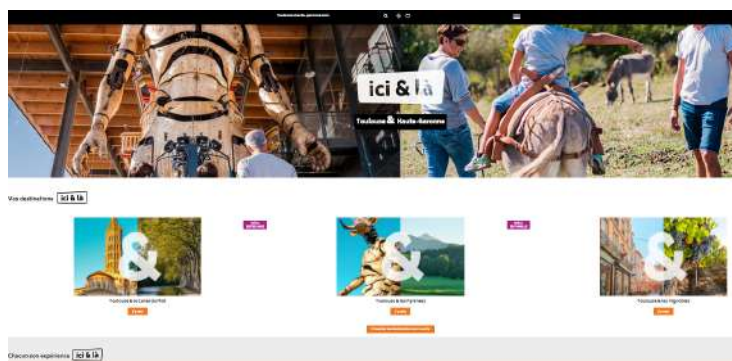
→ **Avec l'Agence d'Attractivité de Toulouse Métropole**

Des reportages photos et vidéos cible famille, couple et amis ont été réalisés, ainsi qu'une campagne de communication avec la SNCF et avec le groupe Actu au niveau national.

**Mai 2021 : Mise en ligne du site Ici&Là**

<https://toulouse-haute-garonne.com/>

En co-actions avec l'Office de Tourisme Toulouse Métropole, ce site web valorise des circuits pour donner envie aux visiteurs de découvrir la ville et la campagne alentour sur le thème de la famille, entre amis et en couple.



- **Avec le G4, collectif des 4 CDT voisins du Tarn, Tarn-et-Garonne, Gers et Haute-Garonne**

Plusieurs actions grand public, influenceurs et presse ont été menées pour mettre en avant notre destination « Campagne au cœur du Sud-Ouest », campagne TV avec France 3 en national et encarts dans Ouest France et Sud-Ouest au printemps.

- **Avec le CRTL Occitanie**

Dans le cadre du Plan de Relance Tremplin coordonné par Le CRTL, Haute-Garonne Tourisme à participé au programme de soutien mené avec les filières prioritaires suivantes :

- Thermalisme
- Oenotourisme
- Tourisme Social (Villages vacances et centres pour enfants)

- **Avec l'agence des Pyrénées**

Participation à des actions sur le marché espagnol avec un cabinet de presse.

- **Avec le GAL Pays Tolosan**

Des actions conjointes pour valoriser l'œnotourisme.

26 Juillet 2021 : Mise en ligne du site Vignobles et Découvertes Fronton  
<https://www.vignoblesetdecouvertesfronton.com/>

Un site réalisé en partenariat avec L'Office de Tourisme et la Maison des Vins de Fronton, le Conseil départemental et le Comité départemental du Tourisme du Tarn-et-Garonne.

Une belle visibilité pour ce vignoble labellisé.



- **LES ACTIONS DE DEVELOPPEMENT**

- **L'ITINERAIRE VIA GARONA**

Guide pratique non réédité en 2021 mais travail de mise à jour pour la version web.

- **LABEL « VIGNOBLES & DECOUVERTES »**

Depuis la labellisation du vignoble de Fronton en 2018, plusieurs actions ont été menées afin de valoriser ce territoire et ses prestataires :

- Des accueils presse
- De la promotion sur nos réseaux sociaux et notre site internet
- La promotion du territoire sur des salons grand public et professionnels
- Un Livret Un chef, Un vigneron
- Un livret spécifique au label « Vignobles & Découvertes » qui liste l'ensemble des prestataires labellisés ainsi que des idées découvertes comprenant les activités, repas et hébergements.

Arrivé à son terme, le label (attribué pour une durée de 3 ans) a dû être renouvelé avant le 31 décembre 2021. Pour se faire, une journée organisée par le Conseil départemental a eu lieu afin de dresser le bilan de ces 3 années et évoquer les perspectives d'actions 2022-2024. Une cérémonie de signature des engagements avec les professionnels du tourisme labellisés a également eu lieu lors de cette rencontre.

## • LES ACTIONS POUR LES OFFICES DE TOURISME ET PARTENAIRES

### → Vacataires affectés aux OTI

Cette année, comme pour les années précédentes, le CDT a fait remonter au Conseil départemental, les besoins de chaque office de tourisme du département en terme de personnel pour la période estivale ainsi que pour les sites d'accueil du public du CDT (Château de Laréole, Les Olivetains à Saint-Bertrand de Comminges et la Maison de la Haute-Garonne).

Au total :

- **45 vacataires affectés en Juillet** : 26 dans les OTI/sites de loisirs + 19 sur les sites du CDT
- **36 vacataires affectés en Août** : 23 dans les OTI/sites de loisirs + 13 sur les sites du CDT

### → Accompagnement Qualité Tourisme

En tant que relais territorial reconnu auprès d'ADN Tourisme, Haute-Garonne Tourisme accompagne les offices de tourisme pour l'obtention ou le renouvellement de la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le DGE.

Cet accompagnement se traduit par la réalisation d'audits blancs, d'ateliers de travail sur des thématiques à améliorer pour l'obtention de la marque, de tests mystères afin de répondre aux critères imposés par la marque.

Cette année, 2 offices ont été accompagnés pour le renouvellement de la Marque :

- L'office de tourisme « Aux sources du canal du Midi »
- L'office de tourisme de Toulouse

De plus, en collaboration avec le CRTL Occitanie, un éducteur « Comment rendre ma boutique responsable » a été organisé à l'Office de Tourisme de Nailloux avec une quinzaine de participants d'offices de tourisme de la région.

### → Bourse d'Échanges

Le contexte sanitaire étant instable, une seule bourse d'échanges a été réalisée cette année, le 17 juin à la Maison Garonne à Cazères. Offices de tourisme et parcs de loisirs étaient réunis pour échanger leur documentation touristique et participer à la visite guidée de la Maison Garonne.

90 participants ont été accueillis.



## → Festival 31 Notes d'Été – 12 au 28 août 2021

Cette année le festival a été réduit et condensé sur le mois d'août, mais avec une présence plus soutenue sur le territoire, en travaillant avec les communes et les acteurs culturels et touristiques locaux pour une présence et des animations toute la journée dans les communes concernées.

Au total, ce sont 26 spectacles et plus de **40 visites touristiques différentes** qui ont été programmés sur **8 communes** (Bagnères-de-Luchon, Montréjeau, Nailloux, Paulhac, Pinsaguel, Revel, Rieux-Volvestre, Villemur-sur-Tarn) et **5 lieux du Conseil départemental** (Château de Laréole, Les Olivetains, Musée de l'Aurignacien, Musée départemental de la Résistance et de la Déportation, Pavillon République).

Avec une situation sanitaire instable, certaines visites ont dû être annulées faute de participants, d'autres au contraire ont rencontré un vif succès et ont nécessité la mise en place d'une deuxième session, c'est notamment le cas pour des visites en extérieur, des balades commentées sur la faune et la flore, sur des zones préservées.

Certains artistes programmés pour les concerts, sont également intervenus lors de plusieurs dates de nos Facebook live afin de proposer un avant-goût du festival aux internautes.

## • Les Plans Médias Saison Été & Hiver

### → Mobilité Printemps/Été/automne2021

Un plan médias a été programmé avec la mise en avant de notre destination « randonnées » sur le N° d'été de Pyrénées Magazine.

L'incitation à partir en vacances dans l'hexagone a naturellement fait de notre département une destination touristique.

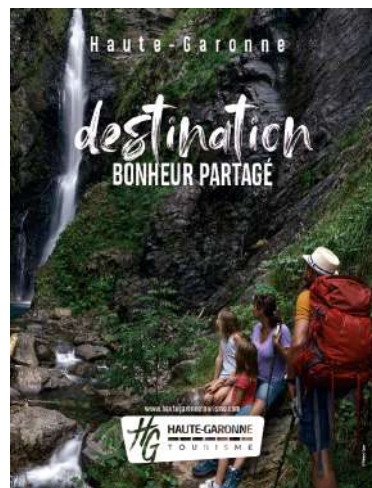
Un dispositif médias de proximité pour valoriser les activités, les hébergements et les bons plans :

- Pyrénées Magazine : 1 page dans chaque N° juin et N° Septembre
- Ramdam : N° Mai/juin. 1 page + pavé web
- Culture31 : newsletter et bannière web
- La Tribune : 1 page N° de juin
- Cinespaña : 1 page en Octobre
- Pyrénées Magazine « spécial Art de vivre et gastronomie » : 1 page Novembre



Quelques annonces presse pour valoriser nos sites ou notre site web selon la saison.

Exemples de parution presse



## → Hiver 2021



Un guide d'informations stations, offres touristiques avec les tarifs de forfaits remontées mécaniques, hébergement et plein d'idées de vacances vertes ... paru le décembre 2021.



Une communication d'opportunités sur la fin de l'année pour booster les réservations de dernière minute. Valoriser les offres avec les tarifs de remontées mécaniques et randonnées en raquettes. Des demandes au dernier moment pour profiter du beau temps.

- **Toulouse FM** : campagne radio pour les forfaits de remontées à prix réduits - 182 spots du mercredi au samedi, du 15/12/2021 au 29/01/2022

- sponsoring Infos Route du 13 au 31 décembre.

- Radio Galaxy : Spots et sponsoring de la météo 20 décembre au 31 janvier 2022

- **Ecom News**

Bannières web et newsletter aux abonnés de ce support. Du 20 décembre au 31 décembre

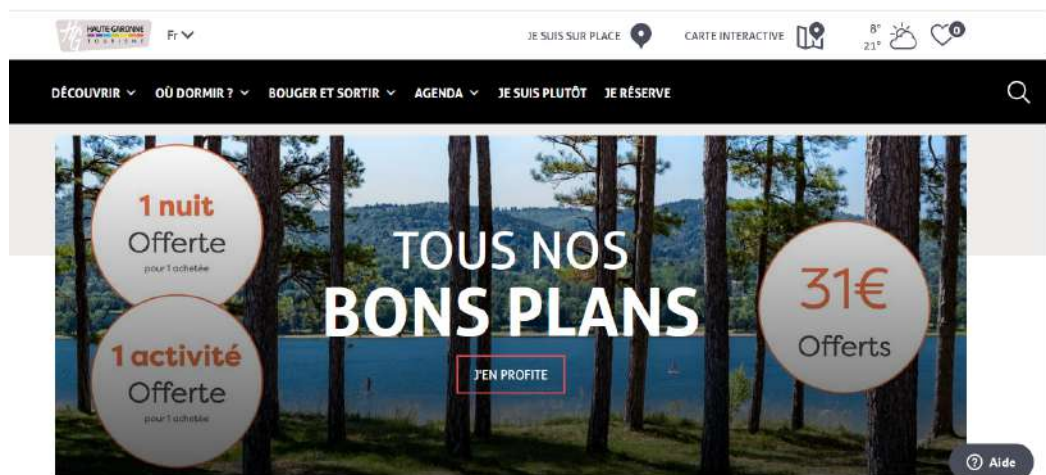
- **Pyrénées Magazine** : 1 page dans chaque N° juin et N° Septembre  
Ramdam : N° Décembre/janvier. 1 page + pavé web

- En partenariat avec L'Agence de Pyrénées, opération sur le marché espagnol et présence sur le Salon Destination montagne à Chambéry.

## → Le bilan des bons plans solidaires

Dans le cadre de la pandémie, une aide économique aux acteurs touristiques a été mise en place par le Conseil départemental avec un plan de solidarité à partir du 16 décembre 2020 et a perduré jusqu'au 31 décembre 2021.

Certaines modalités ont été allégées en 2021 notamment pour le carnet de voyages où seulement 2 visites de sites touristiques valent pour un bon de 31 €, 1 nuit offerte pour 1 achetée et 1 activité offerte pour 1 achetée.



Au total, plus de 220 partenaires ont participé à ces bons plans et près de 73% ont reçu une participation :

- 130 hébergements (locations de vacances, hôtels, campings, chambres d'hôtes...)
- 40 offres d'activités et de loisirs.
- 57 prestataires (restaurateurs, producteurs...) pour les Carnets de voyages

La période de confinement a stoppé les demandes et les adhésions mais la reprise a été importante pendant tout l'été et sur la fin de l'année (bons de 31€ surtout).

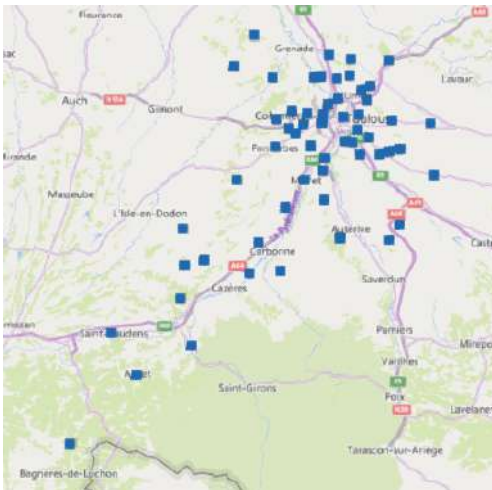
Ce sont surtout les prestataires d'activités, loisirs, producteurs et restaurateurs qui ont eu le plus de demandes et forcément d'aide.

	Plan solidarité 2020/2021	Nombre de prestataires bénéficiaires
1 nuit offerte	39 046.63 €	74
Escapades 31	150 761.44 €	40
Carnet de voyages	53 010.00 €	46
<b>Total versements</b>	<b>242 818.07 €</b>	<b>160</b>

2020

Nombre de demandes : 350

Origine : la périphérie toulousaine



2021 ouverture aux touristes français

Nombre de demandes : 880

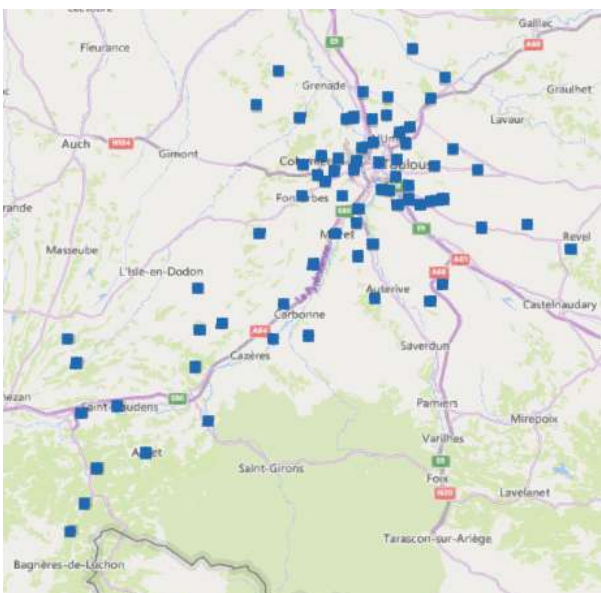
Origine : Haute-Garonne



2020

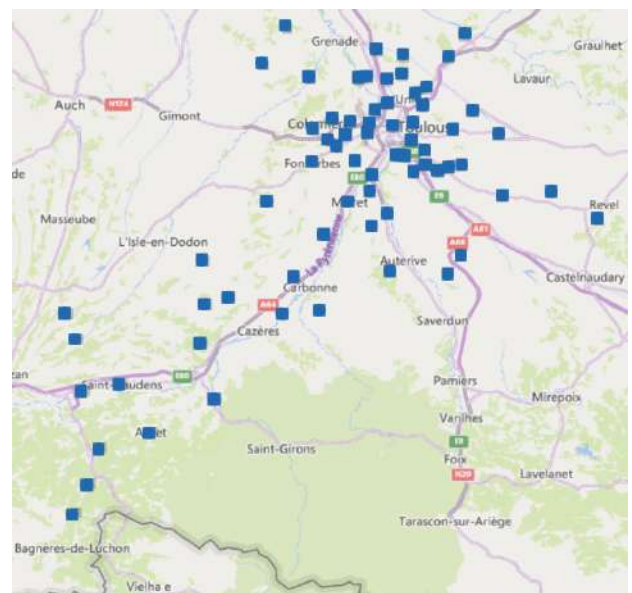
Nombre de demandes "activités" :

4 570 Origine : la périphérie toulousaine



2021 Nombre de demandes « activités » :

4 270 Origine : Toulouse et alentours





La mise en réseau des offices de tourisme évolue en fonction des besoins et attentes de chacun. La base de données départementale est utilisée par tous les offices du territoire notamment pour la démarche «Qualité Tourisme» ou bien pour alimenter leur site internet. Aujourd'hui, les 15 OTI du département et 2 pays ont un accès à Tourinsoft.

L'intérêt pour tous les acteurs du tourisme haut-garonnais est d'avoir une base d'informations commune, mise à jour et fiable.

Tourinsoft est utilisé en Haute-Garonne depuis 2006 et est composé de deux interfaces couplée avec des fonctionnalités d' emailing, statistiques...:

Saisie et gestion des informations = Toute l'offre touristique et les principales fonctionnalités (mise à jour de l'offre, mailings, syndications, exports, statistiques...)

GRC (Gestion Relation Client) = Gestion et traitement des demandes touristiques de manière qualitative. Cela permet de faire des statistiques sur la fréquentation et les demandes, et d'alimenter un bordereau « Prospects ».

Le **module mailing électronique** permet l'envoi de Newsletters et la gestion des désabonnements. Tourinsoft est modulable et adaptable. Le CDT est à l'écoute des besoins des offices. Il répond, tout au long de l'année à toutes les demande (création de comptes utilisateurs, demande d'accompagnement sur un projet, demande de modification ou ajout de champs...).

**Cette base de données est mise gracieusement à disposition des Offices de Tourisme Intercommunaux (OTI) par Haute-Garonne Tourisme qui effectue un accompagnement privilégié à l'utilisation, en fonction des besoins de chaque structure.**

## • LES ACTIONS MENÉES

L'utilisation et la mise en place de Tourinsoft s'accompagnent de nombreuses actions selon les besoins de chacun.

- Gestion et création de nouveaux comptes utilisateurs.
- Accompagnement sur la saisie des offres, l'utilisation des mailings, recherches, exports, traduction des offres et des listes. Communication des « bonnes pratiques » via le Workplace.
- Accompagnement à la mise en place de questionnaires de mise à jour des offres touristiques.
- Modification des bordereaux pour améliorer la qualification des offres touristiques (nouveaux labels, nouvelles zones...), faciliter l'utilisation (onglet propre à chaque OTI) et l'affichage sur les sites internet (Création des communes touristiques)
- Accompagnement à la création et lecture des syndications
- Création de modèles spécifiques (« Etude de Prix » pour Gîtes de France)
- Accompagnement à la création d'un mailing et textes obligatoires (RGPD)
- Intégration régulière des clients du SLA, accompagné de la création d'un mail automatique (proposition d'activités pendant le séjour).
- Modification du formulaire d'inscription des Ambassadeurs. Création d'un lien de parrainage
- Création d'un bordereau spécifique des produits groupes. Affichage sur la page groupe du site internet

- Accompagnement à la mise en place personnalisée de la GRC, interprétation et création des statistiques accueils.
- Alimentation des Gîtes de France dans Tourinsoft via l'outil Feratel (suivi du mapping)
- Suivi de l'affichage des offres touristiques sur site internet du CDT, modification de la partie bouger, sortir (randonnées, trail), Création des listings des produits groupes <https://www.hautegaronnnetourisme.com/>
- Intégration des offres Vignobles et découvertes du 82, vérification de l'affichage sur le site, mise en place de la GRC (demandes issues du formulaire de contact).
- Site Ici & Là : <https://toulouse-haute-garonne.com/> . Site réalisé pour valoriser les opérations et mises en place d'offres touristiques spécifiques dans le cadre du partenariat avec l'Office de Tourisme de Toulouse Métropole et Haute-Garonne Tourisme.  
Création des flux, vérification de l'affichage, mise en place du formulaire de contact (alimente directement la GRC et le bordereau Prospects)
- Création des flux pour alimenter Cirkwi.com (Randonnées et offres touristiques liées), vérification de l'affichage.

### → Un réseau à dimension nationale :

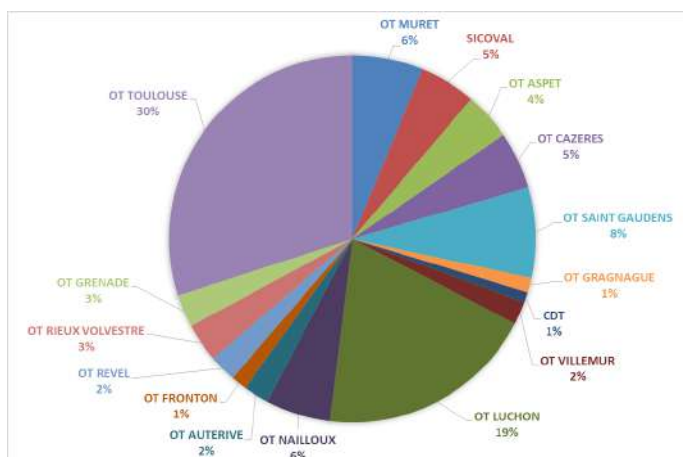
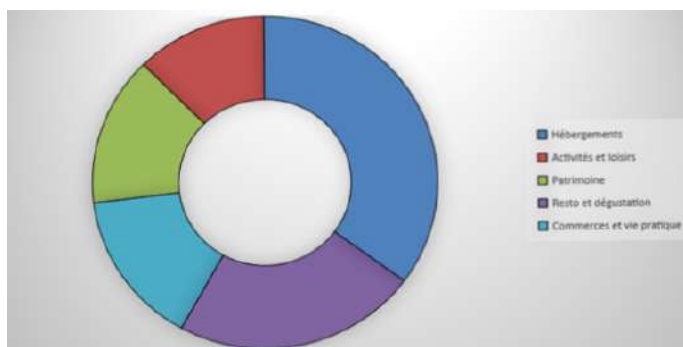
- DataTourisme : Continuité de l'alimentation de la base de donnée nationale
- Présence à l'E-Club Tourinsoft à Saint Malo, 22 et 23 septembre. Rencontre de tous les CDT et CRT qui utilisent Tourinsoft (échanges sur les évolutions, les pratiques...)

## • COLLECTE DE LA DONNEE TOURISTIQUE DU DEPARTEMENT

La base de données Tourinsoft est mutualisée avec les acteurs touristiques du département et sa mise à jour est primordiale afin d'avoir des contenus fiables pour une diffusion de qualité.

L'ensemble du réseau effectue sa propre mise à jour sur les offres de son territoire et le CDT est en appui technique. Certaines zones sont directement mises à jour par le CDT.

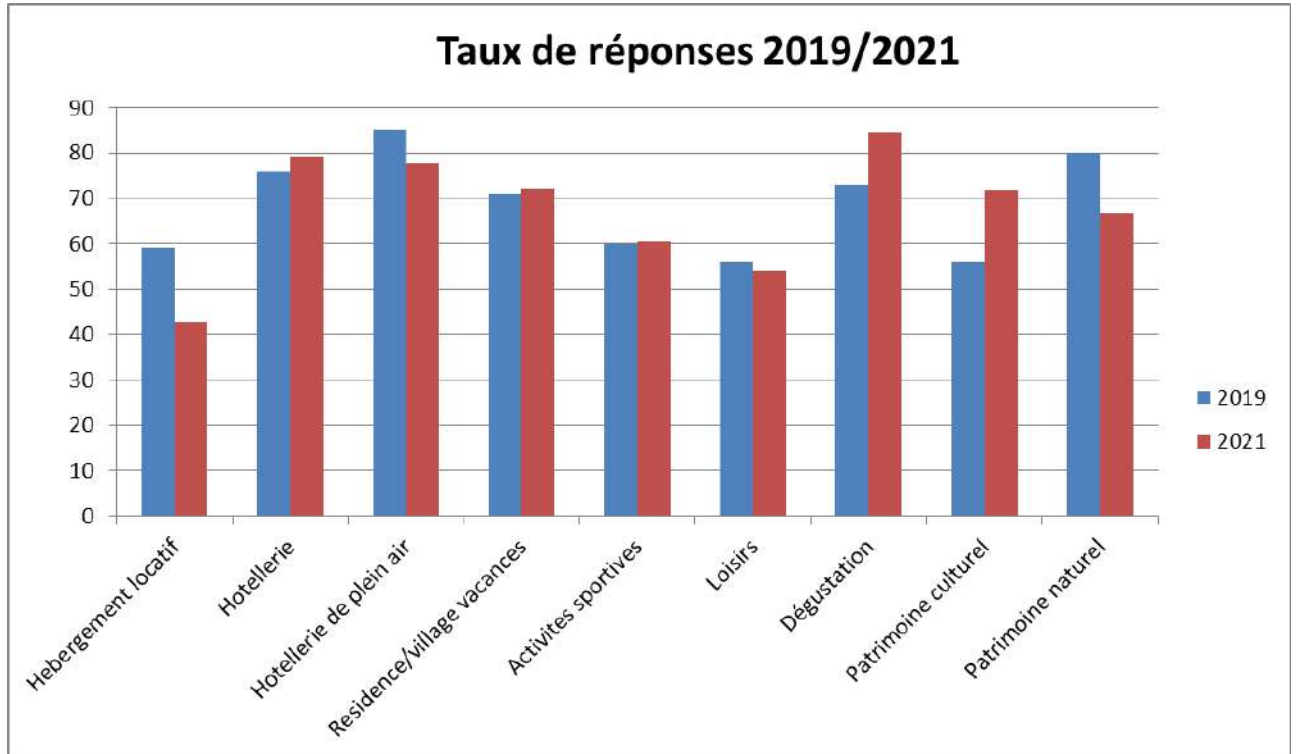
Voici un graphique représentant la répartition par territoire d'offices de Tourisme puis par types, des 9200 offres contenues dans la base de données :



Répartition par types d'offres

Malgré la période passée, les offices et les prestataires continuent de répondre présent et participent activement à la mise à jour de leurs informations.

Les taux de réponses se maintiennent et s'équilibrent au cours des années.



Nous pouvons voir que les informations touristiques de l'ensemble des territoires sont globalement bien mises à jour.

Nos services s'emploient à continuer de soutenir tous les utilisateurs pour les former, les aider à l'utilisation optimale de l'outil afin d'avoir une qualité des informations touristiques plus importante. Une dynamique engagée et valorisée auprès de tous les utilisateurs.

- **Le Club des Ambassadeurs Territoriaux de Haute-Garonne Tourisme**

« Le Club Ambassadeurs créé en 2019, continue d'avancer et de se renforcer avec le seuil des 400 adhérents dépassé »

L'année 2021 est marquée par notre première rencontre du Club Ambassadeurs le 9 juillet dernier sur le Grand Site de Saint-Bertrand de Comminges avec 120 Ambassadeurs présents.

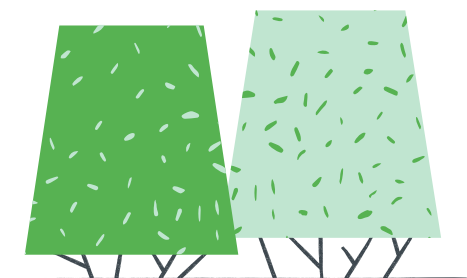
Un programme alliant le travail avec tous les principes fondamentaux d'un Club d'Ambassadeurs, la visite du site avec une découverte « candlelight » de la Cathédrale sur les notes d'un concert d'orgue et le cocktail dinatoire organisé avec nos producteurs locaux servi sur les terrasses de la Cathédrale dans un décor d'exception.

Le Club Ambassadeurs est en lien avec ses adhérents à travers nos newsletters adressées tous les 1 à 2 mois et présentant nos nouveautés, nos coups de cœur et tout ce qui concerne l'attractivité de notre territoire.

Notre réseau reste pour l'instant un « réseau ouvert » qui accepte toute personne ayant le souhait de rejoindre le club. Cependant nous sollicitons également les professionnels du tourisme et les Haut Garonnais connus pour leur expertise dans le domaine, de manière à créer des synergies, des échanges et des collaborations.

RAPPEL : Le Club Ambassadeurs fonctionne sur les principes suivants :

- Animation du réseau Ambassadeurs par les coordonnateurs Haute Garonne Tourisme,
- Relai et lien avec nos Ambassadeurs (newsletters, plateforme dédiée...)
- Mise à disposition d'outils de communication leur permettant d'agir et de communiquer en tant qu'Ambassadeur (carte personnelle Ambassadeur, facebook live, parrainage... )
- Contreparties données aux membres du club (invitations concerts, réductions sur boutiques Haute-Garonne Tourisme, gratuités sur certaines visites, invitations aux soirées Ambassadeurs...)



# Rapport d'Activité

SERVICE LOISIRS  
ACCUEIL



Haute-Garonne Tourisme exerce une activité commerciale de location d'hébergements, de vente de séjours et d'activités touristiques par le biais de son Service Loisirs Accueil, centrale de réservation départementale.

- Immatriculation Atout France : IMO31120030
- Garantie Financière : Groupama
- Responsabilité Civile : AXA

La centrale de réservation propose à sa clientèle une assurance annulation facultative.

Plusieurs points de vente sont à disposition du public

- Espace Tourisme - 14 rue Bayard à Toulouse
- Les Olivétains – Saint-Bertrand-de-Comminges
- Maison de la Haute-Garonne - Aire d'autoroute de Port-Lauragais
- Site Internet de réservation –haute-garonnetourisme.com (rubrique JE RESERVE)

En partenariat avec le label Gîtes de France et suivant les conditions de son contrat de Marque, Loisirs Accueil est l'agence de réservation départementale de Gîtes de France.

**Activité commerciale « Clientèle individuelle »  
Saison commerciale 2021**

Nombre de dossiers	Volume d'affaire
<b>2 551</b>	<b>1 698 440 €</b>

*Rappels :*

- Année 2020 : 2 056 dossiers, 1 476 820 euros de volume d'affaires
- Année 2019 : 3 042 dossiers, 1 842 428 euros de volume d'affaires

**Le comparatif avec l'année 2020 montre une progression des résultats :**

- Nombre de dossiers : **+24 %**
- Volume d'affaires : **+15 %**

Même si ces résultats augmentent, ils n'atteignent pas encore ceux de l'année 2019, **dernière année avant la crise sanitaire Covid.**



Comparatif 2019 et 2021 :

- 24% de nombre de dossiers
- 15% de volume d'affaires



Depuis le début de la pandémie Covid en 2020, la centrale de réservation a concentré son offre sur :

### → l'hébergement locatif.

- Maisons et/ou appartements
- Chambres d'hôtes
- Labels Gîtes de France (90%) et Clévacances (10%).

Clévacances



### → des activités à plus petite échelle :

- Forfaits de ski à tarifs préférentiels
- Demi-journées randonnée à petit prix (raquettes à neige et brame du cerf)

Cela est considéré comme un service « plus » pour le client



## L'ANNÉE 2021 À LA LOUPE



### Une première moitié de l'année 2021 impactée par la crise sanitaire

Les mesures gouvernementales ont perturbé les vacances scolaires d'hiver : couvre-feu 18h, fermeture des restaurants, remontées mécaniques fermées, pas de possibilité d'accès au Val d'Aran...

Le 3ème confinement a annulé les projets de départ des touristes pour les vacances de printemps.

### Une saison d'été exceptionnelle qui a redonné l'espoir

La mise en place du pass sanitaire et la météo capricieuse du mois de juillet n'ont pas impacté les traditionnelles vacances d'été et l'engouement des vacanciers pour le tourisme vert.

Plus de confinement, plus de couvre-feu, plus de fermeture de structures touristiques... un sentiment de liberté a donné des envies d'escapades aux touristes.

Les offres de location de maison avec jardin (dont certaines équipées de piscine privée) affichaient complets pour la saison estivale.



Elles répondaient totalement aux préoccupations essentielles de la clientèle :

- des vacances au calme, loin du tourisme de masse
- des offres d'hébergements diversifiées (simples ou luxueuses)
- des grands espaces privés avec des aménagements qualitatifs pour se retrouver **enfin en famille** ou entre amis
- un protocole sanitaire sérieux
- un accueil personnalisé et chaleureux
- une proximité immédiate vers des producteurs locaux, vers des activités de pleine nature (surtout la randonnée)

### Une saison automnale et un début d'hiver rattrapés par la 5ème vague Covid

Les réservations pour le dernier trimestre 2021 se présentaient plutôt bien mais l'activité s'est fortement ralentie en novembre avec l'augmentation des contaminations au nouveau variant Omicron.

Seuls les sports d'hiver (forfaits de ski) et les séjours dans les Pyrénées ont maintenu un bon niveau de réservation.

## 2021 en chiffres

- Prix moyen du dossier de réservation : **665€ en 2021** (718€ en 2020)

Le prix moyen du dossier baisse de 7%

Le raccourcissement de la durée des séjours explique cette baisse

- Internet : 27 %

Cette part progresse de 3 points par rapport à 2020 grâce à une augmentation du site national des Gîtes de France

Notre clientèle continue à privilégier la centrale d'appels à la recherche du contact humain et du conseil.

- Durées de séjour :

**4 à 7 jours (52 %)**

**1 à 3 jours (20 %)**

**8 à 14 jours (17 %)**

**22 jours et + (7 %)**

**15 à 21 jours (4 %)**

- Clientèle française : **86%**

- Clientèle étrangère : **14%**

Cette part reste stable par rapport à 2020

Dans un contexte encore très impacté par la Covid, la clientèle étrangère s'est peu déplacée

La fréquentation est dominée par une clientèle française et locale. Elle vient essentiellement d'Occitanie(dont majoritairement la Haute-Garonne avec les toulousains) mais aussi beaucoup d'Ile-de-France et des départements de l'ouest de la France.



Dans le cadre de la réglementation entrée en vigueur le 1er janvier 2019, les plateformes commerciales collectent les montants de la taxe de séjour pour tous les séjours effectués par leur service.

Cette disposition implique le fait que la centrale de réservation se substitue aux propriétaires pour le reversement de la taxe aux collectivités et l'accomplissement des formalités correspondantes.

Pour la troisième année consécutive, la centrale de réservation a reversé aux communautés de communes concernées un montant total de : **33 810.40 €**

**Ce montant progresse de 26 % par rapport à l'année 2020.**

#### REVERSEMENT DE LA TAXE EN DÉTAIL

CC Pyrénées Haut-Garonnaises = **11 956.68 €**

CC Toulouse Métropole = **5 679.82 € €**

CC des Terres du Lauragais = **5 502.74 €**

CC Cagire Garonne Salat = **2 159.22 €**

CC Cœur et Coteaux du Comminges = **1 938.80 €**

CC Lauragais Revel Sorezois = **3 432.50 €**

CC Hauts Tolosans = **1 159.02 €**

CC du Sicoval = **935.00 €**

CC Val'Aigo = **353.50 €**

CC de la Gascogne Toulousaine = **693.12 €**

#### DÉVELOPPEMENT DIGITAL

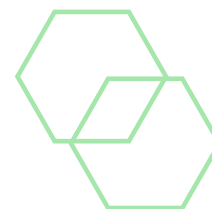
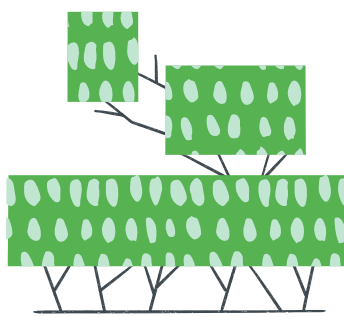
En 2021, l'équipe digitale de Haute-Garonne Tourisme a eu pour objectif de créer une **boutique** sur sa page Facebook.

La boutique Facebook aura pour finalité de mettre en avant une sélection d'hébergements/activités/billets, pré sélectionnés en amont avec le service de réservation en fonction des différentes offres promotionnelles du moment et/ou de la saison.

Afin de rendre cette boutique dynamique, l'équipe digitale aura pour mission de mettre à jour et de modifier régulièrement les offres qui seront mises en avant.

L'internaute aura toujours la possibilité depuis la boutique d'aller consulter l'intégralité des offres de la Centrale de Réservation sur le site internet de Haute-Garonne Tourisme, en cliquant sur un simple lien.

Cette page est désormais en ligne et nous suivrons avec attention les résultats commerciaux.



## ASSURANCE ANNULATION

Nous proposons à nos clients la possibilité de souscrire facultativement une assurance annulation pour toutes réservations de séjour.

Depuis de nombreuses années, nous avons un partenariat avec **Gan Assurances**. Cette compagnie nous a informé fin 2020 qu'elle ne pourrait plus assurer cette prestation.

Nous avons donc contracté un nouveau partenariat avec Le groupe **GRITCHEN ASSURANCES**, spécialisé dans le tourisme.

Nous pouvons proposer à nos clients depuis l'année 2021 une assurance **plus complète** qui intègre l'annulation, l'interruption de séjour et surtout **l'extension Covid (remboursement de séjours pour les malades et les « cas contacts »)**.



# Rapport d'Activité

CONGRÈS  
SÉMINAIRE  
GROUPE



- **Le congrès des Jeunes Dirigeants :**



Ce congrès prévu en 2020 et 2021 s'est déroulé au Stadium les 11, 12 et 13 Mai 2022, 1 800 Jeunes dirigeants attendus, a mobilisé les compétences du service Affaire sur la gestion hôtelière.

Plusieurs particularités sont à souligner :

Le souhait du comité de pilotage du congrès d'un partenariat étroit avec l'agence de communication du congrès, œuvrant ainsi à la visibilité de notre action auprès des Jeunes dirigeants.

La réservation par délégation auprès de nos services, offrant ainsi un accueil personnalisé et l'opportunité d'orienter la délégation du Jeune Dirigeant vers le type d'hôtel, sur les 35 présélectionnés.

- Le congrès 3GGP



Dédié à la normalisation en télécommunications mobilisant l'intérêt de 1 500 participants et pour lequel la gestion de l'hébergement nous a été confié.

Ce congrès prévu au centre de congrès Pierre Baudis à Toulouse provoqua le partenariat d'une trentaine d'hôtels pour obtenir un contingent de 900 chambres.

Des conditions de vente et d'annulation adaptées à l'évènement ont été négociées et répercutées sur le formulaire de réservations en ligne.

La particularité de ce congrès se situe sur la longueur du séjour, d'un minimum de 5 nuits dans la mesure où la clientèle était exclusivement internationale. À cet effet le formulaire de réservation en ligne a été proposé en anglais et la majorité des chambres achetées l'ont été de façon individuelle. Une date de report et une nouvelle organisation suite à la pandémie a été retenue en Août 2022.

### Le partenariat avec la DAVV

Dans le cadre de la programmation artistique faite sur le Département le service affaire réserve à la demande des chambres sur le département afin d'accueillir les artistes.

- Service Groupes Loisirs Accueil Haute-Garonne

Activité commerciale « clientèle scolaire et adulte »

	Volume d'affaire	Marge
Groupes Loisirs Scolaires	3 623 €	1 618 €
Groupes Loisirs adultes	6 867 €	503 €
Festival des Lanternes	16 103 €	836 €

Les aléas de la crise sanitaire due à la crise du Covid-19 nous ont une nouvelle fois obligé de reporter ou bien d'annuler les séjours qui étaient programmés durant le printemps.

L'activité a été soutenue durant le mois de juin grâce à la multiplication des sorties scolaires.

La clientèle groupes loisirs adultes a maintenu les séjours de l'automne à l'occasion de la manifestation cyclotouriste « Toutes à Toulouse ».

### → Le Festival des Lanternes

La fin de l'année aurait pu se terminer sur une très bonne note avec l'ouverture du Festival des Lanternes de Blagnac à partir du 1er décembre, mais dès le début des vacances de Noël la reprise des contaminations liées au Covid-19 a vu l'annulation de plusieurs groupes.

Malgré tout 22 groupes (autocaristes ou associations) ont réservé leur sortie entre le 1er et le 31 décembre au Festival des Lanternes.

A noter :

- Une étroite collaboration a été établie à la fois avec le service réceptif de l'Office de Tourisme de Toulouse Métropole pour la gestion des réservations de groupes ;
- Un partenariat commercial a été signé avec la centrale de réservation de Tarn Tourisme mais aussi avec l'auberge du Pastel pour gérer les demandes de groupes à l'occasion du Festival des Lanternes.



Festival des  
Lanternes  
Blagnac

1/12/21 - 1/02/22

GROUPES

## → Le workshop du Club Destination Groupes – ADN Tourisme

**Le jeudi 2 décembre** en partenariat avec les Agences départementales d'Occitanie membres du club « Destination Groupes – ADN Tourisme », Haute-Garonne Tourisme a organisé le workshop de fin d'année « Destination Groupes en Occitanie ».

Ce workshop s'est déroulé en partenariat avec le site du Musée Aéroscopia. Au côté des équipes du Musée, le Service Groupes de Haute-Garonne Tourisme a accueilli **plus de 50 décideurs** (Associations, Autocaristes, Agences réceptives) à la ferme de Pinot pour découvrir les offres touristiques spécialement dédiées aux groupes.

Au programme de la journée :

- Workshop de 10h à 12h et 14h à 17h, en présence des experts groupes des destinations de l'Aude – l'Ariège – du Gard – du Lot – la Lozère – le Tarn – le Tarn & Garonne – du Musée Aéroscopia et de la Haute-Garonne
- Visites guidées du Musée Aéroscopia avec l'accès à l'A 380
- Déjeuner au restaurant de la Ferme de Pinot
- Découverte en fin de journée du Festival des Lanternes



## • BILAN DE L'ACTIVITE SENIORS 2021 :

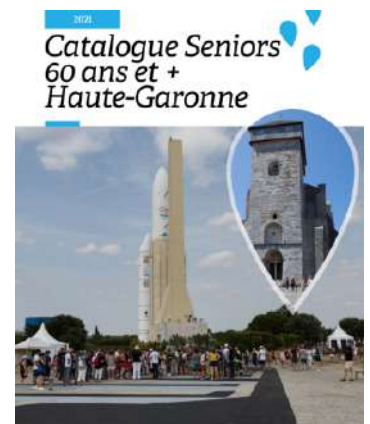
Du 23 juin au 8 décembre 2021 : 14 journées programmées sur la Haute-Garonne

Depuis 2018, Haute-Garonne Tourisme répond à l'appel à initiatives de la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de la Haute-Garonne (CFPPA 31).

Dans ce cadre nous organisons des journées à l'attention d'un public sénior sur l'ensemble du département de la Haute-Garonne.

Ces journées (transport, déjeuner et visites touristiques) sont entièrement prises en charge par le Conseil départemental via la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie et réalisées par Haute-Garonne Tourisme en collaboration avec les acteurs touristiques et sur la base d'un effectif de 25 participants maximum. Et pour un total de 18 journées, soit :

- Découverte de la Cité de l'Espace
- Découverte des Hauts Tolosans
- Découverte de Rieux-Volvestre et du Village Gaulois
- Découverte de la Halle de la Machine et de l'Envol des Pionniers
- Découverte des villages d'Aurignac et de St-Bertrand-de-Comminges
- Découverte du Musée de l'Aurignacien et de St-Bertrand-de-Comminges
- Découverte de Martres-Tolosane
- Découverte du Comminges
- Découverte de Revel



Une nouvelle fois les conditions sanitaires dues à la crise du Covid-19 nous ont obligé à débiter ces actions au mois de juin et durant tout l'automne 2021 pour s'assurer que les conditions d'accès des lieux de visites, musées ou restaurants soient entièrement sécurisées pour ce public « à risque ».

14 journées ont pu être programmées pour l'ensemble des circuits et à destination de publics très divers provenant aussi bien :

- d'organisme d'utilité publique : Restos du Cœur – Secours Populaire – Petits Frères des Pauvres, ou
- de structures médico-sociale : La Halte du Volvestre – Alliance sages Adages, Générations Solidaires ou
- d'associations de séniors : Le Foyer d'Empalot – Les Amis du Ramel – Aînés de Bazus



# Rapport d'Activité

ESPACE TOURISME



## Espace Tourisme Haute-Garonne

- Promouvoir la destination
- Accueillir et renseigner
- Prescrire et vendre (Billetterie et topoguides)
- Missions administratives (gestion de la documentation...)

### Horaires :

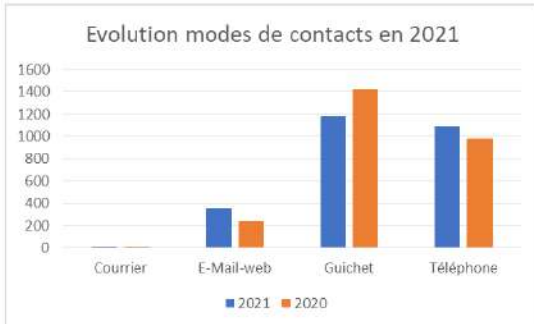
- lundi au vendredi 8h30-18h
- samedi 10h-17h

En 2021, malgré les différentes contraintes sanitaires, l'Espace Tourisme a toujours été en capacité de répondre à tous types de demandes. L'espace est toujours resté ouvert.

L'activité de l'Espace Tourisme se maintient par rapport à l'an passé soit près de 2500 contacts (+ 0.1%). Comme en 2020, la pandémie du Covid a fortement impacté la fréquentation touristique.

### → Modes et origines des contacts

En 2021, les modifications de comportement des visiteurs remarquées en 2020 se confirment en raison des multiples modalités sanitaires ( Pass sanitaire).



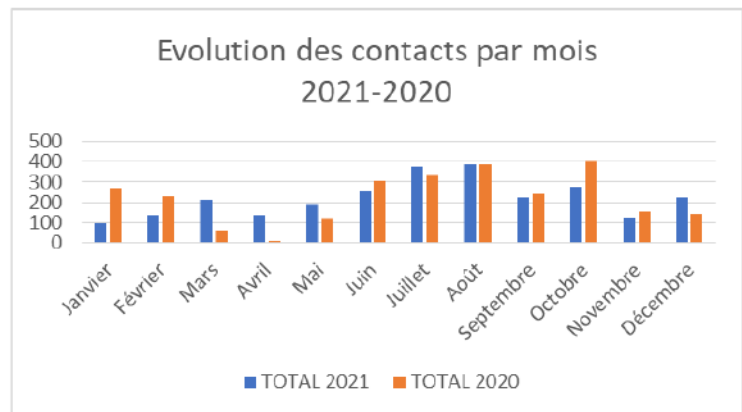
- Téléphone : part des contacts utiles par téléphone est de 40 %
- Web-courriel : part des contacts utiles par web-courriel est 14%
- Guichet : part des contacts utiles au guichet est de 45 %

- Janvier au 18 mai : période avec de fortes contraintes liées aux conditions sanitaires  
Fermeture des stations de ski, lieux culturels, restaurants ... et couvre-feu.

- Mai à juillet : reprise des demandes avec la disparition des contraintes sanitaires

- Août et septembre : mise en place du Pass sanitaire début août soit de nombreuses interrogations pour les visiteurs.

- Octobre à décembre : Pass sanitaire obligatoire. Ouverture des stations de ski.



### → Origines des contacts

73.7% des demandes touristiques émanent de Haut-Garonnais.

87 % de français dont 80 % Occitanie, 7 % le Grand Est, 6 % Le Grand Ouest et 5% Ile de France.

Avec la réouverture progressive des frontières la clientèle étrangère (majoritairement européenne) est revenue à l'Espace Tourisme : 12% (soit +62%par rapport à 2020)

### → Modifications du comportement du visiteur

En raison de multiples réglementations sanitaires tout au long de l'année, les visiteurs ont cherché à se rassurer en s'appuyant sur un contact humain dans leurs recherches afin d'obtenir un conseil personnalisé et adapté.

Les haut-garonnais sont d'avantage restés dans leur territoire et ils ont rayonné à la journée ou au week-end dans le département.





## → Qualification de la demande

### Destinations

- 81% concernent le département de la Haute-Garonne (hors Métropole)
- 14% concernent la Métropole
- 4.6% concernent la région Occitanie

## → Types de demandes



En cette année de pandémie, un grand nombre de demandes ont porté sur les conditions sanitaires sur Toulouse-Métropole et le département (Pass sanitaire, ouverture des sites, activités de loisirs, visites de lieux patrimoniaux...)

Les visiteurs sont à la recherche de plein air, d'évasion en campagne ou en montagne.

## → Types de demandes selon les périodes

### - Janvier à mars

Restrictions sanitaires en vigueur :

Couvre-feu à 18h

Fermeture des stations de ski ; Fermeture des lieux culturels, Fermeture des restaurants...

Espace Tourisme : 9h-17h30

La baisse de fréquentation est liée à la fermeture des stations et l'absence de neige (janvier-février) : aucun achat de forfaits de ski ni de demandes liées aux activités neige.

En janvier-mars, l'itinérance douce a dépassé la demande sur les activités neige (ski, raquettes...)

### - Mars à 19 mai

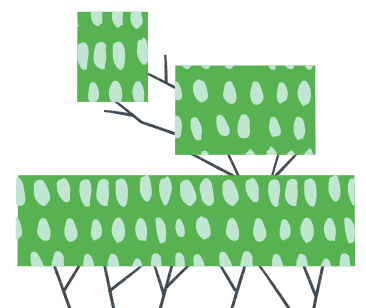
Restrictions sanitaires en vigueur :

Anticipation des congés scolaires ; Confinement de 15 jours ; Couvre-feu à 18h

Fermeture des lieux culturels ; Fermeture des restaurants...

Espace Tourisme : 9h-17h (permanence téléphonique, accueil fermé aux public)

Les demandes portaient majoritairement sur les activités de plein air (randonnées, parcours vélo) en raison des fortes contraintes sanitaires.



### -19 Mai à septembre

Restrictions sanitaires en vigueur :

Couvre-feu à 21h jusqu'à mi-juin

Réouverture à 50% des lieux culturels, restaurations...

Mai à juillet : réouverture des lieux à 100%

Août : mise en place du Pass sanitaire

Septembre à décembre : Pass sanitaire en place

Espace Tourisme : retour aux horaires habituels

L'Espace tourisme a été sollicité pour des conseils sur tout le département pour :

- Conditions de réouverture des lieux culturels, restaurants...
- Reprise des demandes de renseignement sur le plan solidarité du Conseil départemental 2021.
- Itinérance douce (randonnées pédestres et cyclos), notamment le GR Via Garona et le Canal du Midi.
- Les sites naturels et les plans d'eau pour les activités nautiques (baignades, paddles...).
- Inscriptions aux visites touristiques du Festival 31 notes d'été
- Ventes des billets des festivals (Musiques en Dialogues, Jazz sur son 31)

### - Octobre à décembre

Restrictions sanitaires en vigueur :

Pass sanitaire

Espace Tourisme : retour aux horaires habituels

La présence de neige dans les stations Haut-Garonnaises, l'envie de retrouver les stations, la fin de l'offre des « bons plans » (notamment des bons de 31 €) et l'ouverture du Festival des lanternes ont engendré sur cette période une forte progression par rapport à 2020 (+76%).

### → Billetteries activités

En soutien à l'évènementiel, l'Espace tourisme a assuré la billetterie des festivals « Musiques en dialogues » et « Jazz sur son31. »

Cités de l'Espace, Aéroscopia... ( cf.Sla)

### → Publications

Avec le succès des déplacements doux, le retour vers la nature, le guide « Haute-Garonne secrète », le guide pratique de la « Via Garona » ont été grandement plébiscités.

Le guide pratique de la destination, la carte Touristique, le guide gastronomique et le guide accueil-vélo constituent les principales demandes en termes d'édition.



# Rapport d'Activité

LES OLIVETAINS



Tourisme Haute-Garonne / Les Olivétains accueille toute l'année les visiteurs sur le site de Saint-Bertrand de Comminges. Ce centre culturel et touristique propose également différents services :

- **Accueil et informations touristiques sur le site**, la Haute-Garonne, l'ensemble de la région Midi-Pyrénées, la chaîne pyrénéenne...
- **Service groupes** : Visites et séjours sur mesure guidées et commentées par nos guides conférenciers
- **Librairie culturelle spécialisée** : Ensemble d'ouvrages sur le site, ainsi qu'un fonds important d'ouvrages littéraires, historiques, artistiques, jeunesse...)
- **Expositions (proposée par la Direction des Arts Vivants)** : Environ 2 expositions par an (peinture, sculpture, photographie ...) ainsi que la présentation de la « collection permanente » du Conseil Départemental.

### • FREQUENTATION ET ANALYSE DE LA SAISON TOURISTIQUE

	2021	2020	%
<b>Total</b>	<b>23 365</b>	<b>21 849</b>	<b>6,9 %</b>



La fréquentation du bâtiment des Olivétains est en augmentation de 7 % par rapport à 2020. Une fermeture en janvier, puis d'avril à mi-mai nous laisse sur une fréquentation relativement faible pour cette année 2021. Lors de la période d'ouverture et en plein cœur de la saison touristique, le comportement des visiteurs a été marqué par une certaine réticence à pénétrer dans les bâtiment clos. Tout comme l'année précédente, les sorties nature, randonnées, balades, ont été plébiscitées

Nos voyageurs sont en demande d'écoute, ont besoin d'être rassurés, le climat anxigène est assez présent et ressenti par une grande partie de ceux qui entrent dans les Olivétains.

#### → Clientèle étrangère

	2021	2020	%
<b>TOTAL</b>	<b>1846</b>	<b>1 606</b>	<b>+ 15 %</b>

La fréquentation des visiteurs étrangers est en légère hausse par rapport à 2020 qui fut marqué par une baisse notable en raison de la crise sanitaire.

La clientèle étrangère représente 7.9 % de la fréquentation totale des Olivétains, dont 67 % vient d'Espagne.

#### → Profil des visiteurs

La clientèle française du site vient essentiellement des régions Occitanie (31-65), Nouvelle Aquitaine (33-64), Ile de France (75) et Pays de Loire (17-44).

Après le second confinement du printemps, la période estivale a été une « bouffée d'air » pour nos voyageurs.

Pendant, ils ont été confrontés au service minimum des restaurateurs et des hôteliers du territoire, par manque de personnel. Ce qui a largement pénalisé la durée du séjour sur notre site.

### • LIBRAIRIE ET BOUTIQUE

*Chiffre d'affaires global Librairie-Boutique (en €)*

	2021	2020	%
<b>Total</b>	<b>77 793 €</b>	<b>58 958 €</b>	<b>32 %</b>

Le chiffre d'affaires de la librairie est en hausse de 32 %. Cette augmentation est due à l'ouverture au printemps du « comptoir des saveurs » proposant nos produits Hauts-Garonnais (Fronton, Pastel, Violette...). Le carnet de voyage mis en place par le département permettant de bénéficier d'un bon d'achat de 31 € a favorisé la croissance du chiffre d'affaires sur la fin d'année.

## → Vente du billet unique

La vente du billet unique intégrant l'entrée de la cathédrale Sainte-Marie et la basilique Saint-Just a été proposée de mi-mai à fin octobre. 7 669 billets ont été vendus soit une baisse de 42% par rapport à 2020. Les réticences aux entrées de monuments ont été pénalisantes.

## • GROUPES ET VISITES GUIDÉES

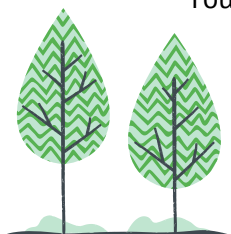
### → Les chiffres clés

	2021	2020	%
Nb de groupes	76	30	153%
Volume d'Affaires en € TTC	19 667	11 173	76%
Marge en € HT	9 283	3 250	186%
Reversement prestataires en €	9 689	7 273	33%

L'activité groupes a relativement bien repris en 2021 suite aux périodes de confinement. La prise en charge des groupes a été adaptée à la situation sanitaire : contrôle des pass sanitaires, organisation de petits groupes, sécurisation des clients, respect des gestes barrières, distanciation physique, visites en extérieur...

## • ACTIONS MENÉES EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE → OPÉRATIONS DE COMMUNICATION

- Rédaction d'itinéraires de découvertes – Haute Garonne secrète
- Visites guidées pour individuels proposées une fois par semaine durant la saison estivale.
- Participation à l'organisation nationale des Journées du Patrimoine. 2 visites/ jour.
- Collaboration avec la société Argemie pour la 2e édition de « Medieval Zomb'in the Dark » : course d'orientation nocturne en territoire zombie le 25 septembre. Malgré le contexte sanitaire, le succès a été au rendez-vous avec 450 participants.
- La « Haute Garonne part en live » sur Facebook : 20 prestataires mis en avant sur les 3 émissions  
 Saint-Bertrand : 26 200 vues / 583 réactions- commentaires  
 Saint-Béat : 9 000 vues / 358 réactions-commentaires  
 Luchon : 3 600 vues / 258 réactions-commentaires.
- Chemins de la Liberté – Reconnaissance d'un sentier de thématique mémorielle en concertation avec l'association « chemins de la liberté en Comminges et Val d'Aran. Présentation du chemin à la Presse. Intégration sur le site internet et travail des textes avec l'ONAC.
- Organisation d'une soirée accueillant les Ambassadeurs de Haute-Garonne (120 personnes).
- Mise en place d'une visite numérique de l'ensemble du site (cathédrale, basilique St-Just et site antique). Rédaction des textes audio pour la version « Famille ».
- Eductour virtuel sous la forme d'une présentation powerpoint de l'ensemble de notre territoire et de ses offres, proposé à l'office de tourisme de Toulouse et aux agents de Haute-Garonne Tourisme.



- Accueils presse et tournage d'émissions télévisées :

- 13/04 Doris Pradal – Midi Libre Nature
- 19/04 accueil de Simon Ruiz, article Pyrénées Nature pour le magazine « Le Temps d'un voyage »
- 21/06 accueil acteurs et techniciens du film « Mon père, le diable », producteur Joseph Peyrafitte à Gouaux-de-Luchon.
- 08/09 interview pour Radio Coteaux – thématique journées du Patrimoine
- 13/09 accueil du magazine espagnol Autofacil
- 19/09 accueil de ClaraBmartin (Clara Bermejmartin) – influenceuse espagnole thématique voyage famille
- 08/10 Tournage du film « Le Brame de la Licorne » aux Olivétains – réalisateur Arnaud Romet
- 03/10 interview France Bleue Occitanie – pastille « Bienvenue en Pays d'Oc », idées « week-end famille »

- Salons :

- Foire de Toulouse, les 6 et 7 septembre
- Les Pyrénéennes, du 16 au 19 septembre
- Village d'hiver, du 17 au 19 novembre

- Dans le cadre des 31 Notes d'été :

Samedi 14 août :

- Visite panoramique d'avant spectacle du site de Saint-Bertrand-de-Comminges / Valcabrière
- Concert de Jur - Chanson pop

Dimanche 22 août :

- Visite panoramique d'avant spectacle du site de Saint-Bertrand-de-Comminges/ Valcabrière
- Marché des producteurs, organisé par les Olivétains, avec un stand hors les murs
- Spectacle « Avec cœur & Panache » La Cuisine des Auteurs. Théâtre, spectacle gourmand

- **CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME ET RECLASSEMENTS GITES DE FRANCE**

L'antenne des Olivétains est également en charge des classements « Meublé de Tourisme » et « Gîtes de France » du territoire, permettant ainsi de maîtriser la production et la connaissance des prestataires.

**Meublé de Tourisme : 55 classements**

**Gîtes de France : 33 reclassements.**

- **EXPOSITIONS**

**Les expositions temporaires aux Olivétains**



Du 5 juin au 26 septembre.

***Un nouvel éden ?***

Nous autres, artistes et regardeurs, nous contemplons et habitons le monde. Nous pouvons même chercher à découvrir et inventer un nouvel éden.

Comment habiter et vivre ensemble "ces mondes" ?

Ce questionnement est partagé par tous et plus particulièrement au sortir de cette période de confinement.

Articulée autour de l'imagination de mondes nouveaux, proches ou lointains, intérieurs ou nous dépassant, l'exposition rassemble 7 artistes, en particulier des peintres et graphistes.

La mise en dialogue de leurs regards contemporains s'appuie sur

le renouvellement des genres picturaux dont le portrait (l'identité, le corps, l'hybridité), le paysage (lieu idyllique et/ou hostile, à contempler, à façonner), la scène de genre (vivre seul ou ensemble, avec ou contre la nature), ou encore des espaces imaginaires à arpenter.



Depuis 2020 : **Sylvian Meschia « Les Hommes en Marche sur la Via Garona »**  
 A Saint-Bertrand de Comminges, c'est une série de totems monumentaux allant de 2 à 4m portant chacun un décor unique d'écritures, peintures, et photographies sont présentés dans le jardin du Musée.

## LE SITE ET SES MONUMENTS

### • FREQUENTATION CATHEDRALE SAINTE-MARIE

	2021	2020	%
<b>Total</b>	<b>24 097</b>	<b>27 605</b>	<b>- 12.7%</b>

*Source : Mairie de Saint-Bertrand*

Le nombre d'entrées payantes de la cathédrale est en baisse par rapport à 2020, provoqué par une réticence des visiteurs à pénétrer dans les bâtiments clos.

### • FREQUENTATION BASILIQUE SAINT-JUST DE VALCABRERE

	2021	2020	%
<b>Total</b>	<b>12 316</b>	<b>14 657</b>	<b>- 16%</b>

*Source : Mairie de Valcabrère*

Le nombre d'entrées payantes de la basilique, monument clos, est lui aussi en baisse par rapport à 2020.

## CONCLUSION

Malgré la crise sanitaire, la saison 2021 a repris des couleurs et la fréquentation touristique se redresse légèrement même si la situation reste difficile.

Le site et le territoire profitent de la venue des touristes français et de la proximité. Les touristes en provenance de l'étranger restent les plus grands absents.

Dans ce contexte peu dynamique, nous arrivons malgré tout « à tirer notre épingle du jeu » avec une reprise des visites groupes, une fréquentation en légère hausse et une boutique qui enregistre une belle progression avec l'implantation de nos produits « Terroir Haute-Garonne ».

## LE SITE DE L'ABBAYE DE BONNEFONT

Le CDT à travers les Olivetains intervient désormais sur l'Abbaye de Bonnefont structurée en Syndicat Mixte (80% département, 20% communauté de commune Cagire-Garonne-Salat).

Cette intervention s'effectue à travers un « Marché de prestations de services » qui a pour objet la réalisation des prestations se rattachant à :

- l'accueil des publics
- la mise en œuvre des manifestations culturelles et touristiques
- la gestion des activités commerciales (billetterie, bar...)
- la promotion du site.

## • FRÉQUENTATION



L'abbaye de Bonnefont est ouverte du 1er juin au 30 septembre, du mercredi au dimanche de 14h à 18h.

La fréquentation touristique de l'abbaye de Bonnefont s'est stabilisée cette saison avec **3 336 visiteurs** dont la majorité a souhaité suivre la visite guidée.

Près de 1 000 ont assisté aux différents spectacles des « Juedis de Bonnefont ».

## • PROGRAMMATION

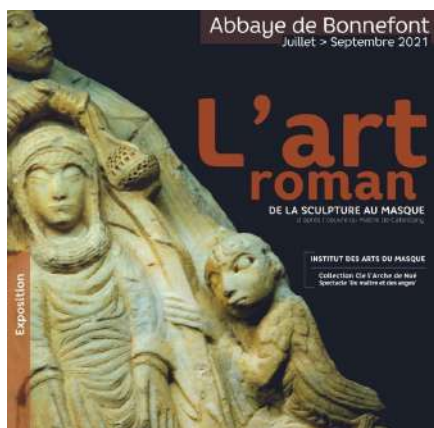
### → Expositions

« PETITES PYRENEES » - OLVIER MINH - 2 au 26 juin

Olivier Minh a occupé l'espace d'exposition durant le mois de juin. Ce photographe professionnel, installé dans le Comminges depuis une quinzaine d'années, a accroché aux murs de l'abbaye ses photos argentiques où la nature a l'avantage. Les visiteurs ont été sensibles à ces paysages en noir et blanc.

« L'ART ROMAN, DE LA SCULPTURE AU MASQUE » - INSTITUT DES ARTS DU MASQUE DE LIMOUX – 1er juillet au 26 septembre

Guillaume Lagnel a présenté l'œuvre du Maître de Cabestany, sculpteur anonyme du XII<sup>ème</sup> siècle, dont les œuvres sont répertoriées dans les Pyrénées Orientales, mais aussi en Catalogne ou Navarre pour l'Espagne ou encore en Toscane en Italie. L'exposition permettait donc d'appréhender l'histoire de cet artiste, son œuvre, mais aussi de découvrir les incroyables masques créés par l'IAM et la Cie l'Arche de Noé, pour leur spectacle « Du Maître et des anges » en 2008. Ces masques sont directement inspirés des personnages sculptés dans la pierre par le Maître de Cabestany.



### → Autres événements

Rendez-vous au jardin - 5 et 6 Juin

Journées du patrimoine – 17 au 19 septembre

Les jeudis de Bonnefont – 15 juillet au 19 août

Les mercredi ludiques – 14 juillet au 18 août

La Fête d'automne (clôture de saison) – 26 septembre.

## • CHIFFRE D'AFFAIRES

Si les ventes de billets d'entrée ont sensiblement baissé, celles du bar, de la billetterie événements et les visites groupes sont en hausse après une année 2020 en berne. Le chiffre d'affaires représente 9 952€ TTC soit une hausse de 27%.



# Rapport d'Activité

## CHATEAU DE LAREOLE



### Du vendredi 4 juin au dimanche 26 septembre 2021

Haute-Garonne Tourisme a reçu depuis la saison 2003 par le Conseil Départemental la gestion touristique du site du château de Laréole.

Le château ouvre chaque année du début du mois de juin jusqu'à la fin du mois de septembre. L'équipe est composée de 2 titulaires du CDT, renforcée chaque saison par un effectif de 9 saisonniers:

- 4 saisonniers sur les postes « accueil-guidage-exposition » (poste de 5 et 3 mois)
- 5 saisonniers sur les postes « salon de thé » (poste de 3 et 2 mois)
- Les vacataires du Conseil départemental durant 3 mois (4 en juin – 10 en juillet – 12 en août - 2 septembre).

#### → Les missions

- Promouvoir la destination Haute-Garonne et le château de Laréole
- Accueillir et renseigner
- Médiation par des visites guidées du château et des expositions
- Proposer une restauration sur le salon de thé en proposant des fournisseurs locaux

### → Contexte sanitaire saison 2021 – Covid-19

La conjoncture liée aux mesures gouvernementales dans les ERP nous a obligé pour cette saison 2021 à renouveler la mise en place d'actions particulières pour l'accueil du public sur le site du château de Laréole:

- Reprise du protocole sanitaire en partenariat avec les services du Conseil départemental : la cellule Risques Majeurs et la Direction Logistique,
- 9 août 2021: mise en place des règles de contrôle du Pass sanitaire (contrôle par un vigile à l'entrée du site),
- Mise en place de jauge maximale (château – salle Vieillard – espace accueil et salon de thé) avec accueil et comptage du public et rappel des gestes barrières,
  - Visites guidées: généralisation le week-end, de départ de visites guidées uniquement sur réservation préalable à l'accueil du site, en semaine sans réservation



### → Les actions nouvelles menées en 2021 ou poursuivies depuis 2020

- Premier Facebook Live: mercredi 7 juillet 2021 – 1 heure d'émission avec la mise en valeur des partenaires touristiques;
- Newsletter: 4 newsletters réalisées durant l'été pour 1200 contacts et un taux d'ouverture qui a varié de 45 à 52 %;
- Collaboration avec la direction Enfance et Jeunesse du Conseil départemental pour encadrer de juin à septembre de jeunes vacataires en réinsertion professionnelle,
  - Poursuite de la mise en avant des producteurs locaux avec un nouveau partenaire: la Biscuiterie bio « Carrément Bon » de Launac.

### → La fréquentation

Pour cette saison 2021, et malgré un contexte de crise de la Covid-19, nous avons pu ouvrir au public sur la période habituelle, soit de début juin à fin septembre.

Si la fréquentation est en nette progression par rapport à la saison 2020 (+33%) avec près de 13000 visiteurs, nous sommes encore loin de retrouver des fréquentations des années « Avant Covid ».

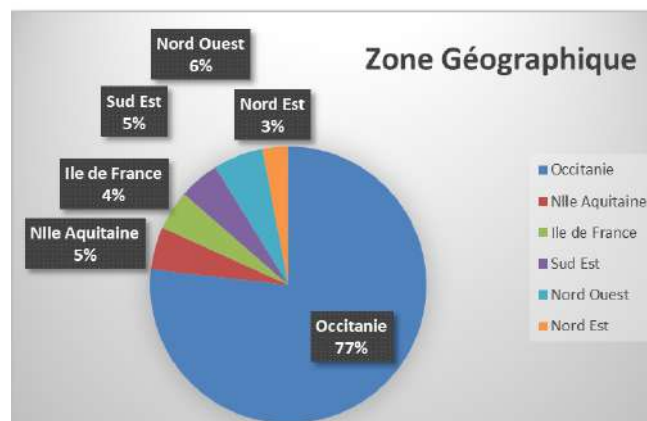
A noter: le festival des 31 Notes d'Été en collaboration avec les services du Conseil départemental (DAVV), a pu se dérouler sous format réduit du samedi 14 août au samedi 28 août.

Sur la période d'ouverture nous avons accueilli cette saison 12 989 visiteurs.

### → La qualification de la demande

Le contexte sanitaire et la mise en place d'un protocole d'accueil sanitaire nous ont permis de faire évoluer positivement notre gestion de la relation clientèle. Une bonne partie des visiteurs a pu être interrogée (près de 1160 enquêtes particulières ont été réalisées sur Tourinsoft via une tablette ou en questionnant les visiteurs),

- L'Occitanie représente 77% de nos visiteurs,
- 59% des visiteurs proviennent de Haute-Garonne,
- Les départements limitrophes: 8% pour le Gers et 5% pour le Tarn-et-Garonne.
- Un public à dominante familiale.
- La part de la clientèle étrangère a de nouveau été inexistante cette année (217 personnes).



## → Bilan de l'activité 2021

Du vendredi 4 juin au dimanche 26 septembre 2021

	2020	2021	%
Fréquentation	9 766	12 989	+ 33 %
CA Librairie	9 932 €	12 533 €	+ 26 %
CA Salon de thé	19 305 €	27 147 €	+ 40 %

### → La Librairie/Boutique

Le chiffre d'affaires de la librairie/boutique est à l'image de la hausse de la fréquentation avec une augmentation de plus de 30% et de 12 500€ de ventes.

La jauge appliquée dans cet espace très réduit nous a une nouvelle fois contraint dans l'accueil du public.

### → Le Salon de thé

Le chiffre d'affaires du salon de thé est également en nette augmentation avec un peu plus de 27 000 € de ventes.

L'accueil en extérieur a été privilégié par l'installation d'un bar pour la prise de commande et l'extension de la terrasse sous le platane.

Cette modification liée au contexte sanitaire instaurée en 2020 et pérennisée en 2021 avec une nouveau mobilier nous a permis d'améliorer l'accueil et la prise en charge de la clientèle du salon de thé.

Nous poursuivons notre **politique de mise en avant des producteurs locaux** que ce soit sur la boutique ou sur le salon de thé.

Mettre en valeur les producteurs de la Haute-Garonne tout en privilégiant les circuits courts reste autant que possible la règle sur le site du château. Nous souhaitons offrir le plaisir et l'authenticité du goût à nos visiteurs.

Après le cidre et le jus de pomme de la ferme de la Come, cette saison 2021 nous avons proposé les biscuits bios de Launac par « Carrément Bon » et pour l'année 2022, nous continuons à mettre en valeur de nouveaux producteurs de Haute-Garonne, en privilégiant au mieux les circuits courts.

### → La mise en œuvre de notre démarche RSE: compost et accueil vélo

La démarche éco-responsable entreprise par Haute-Garonne Tourisme est aussi une action développée sur le site du château de Laréole.



## → Les Expositions

Le Conseil départemental a offert au public une nouvelle fois cette saison 2 expositions :

### • Lucien Vieillard – La collection revisitée

Au mois de juin 2019, Lucien Vieillard faisait son entrée au château de Laréole avec une salle d'exposition qui lui est désormais dédiée.

Le célèbre peintre naïf toulousain a fait un don exceptionnel d'une quarantaine de ses œuvres au Conseil départemental et durant la saison 2021 le public a pu découvrir une nouvelle fois la diversité de l'œuvre de l'artiste dont 3 nouvelles créations peintes durant l'hiver 2020.

### • Emmanuel Bornstein – 5 juin au 26 septembre 2021

Proposée dans le cadre du partenariat avec la Direction des Arts Vivants du département de la Haute-Garonne, l'exposition Shift proposait un regard sur 10 ans de création. 29 œuvres créées à Berlin, sa ville d'adoption, entre 2011 et 2021. sa peinture ouvre un espace où se rassemblent nos histoires, nos conflits et nos libertés..



## → Les Spectacles dans le cadre du festival 31 Notes d'Été – du 14 au 28 août à Laréole

Dans le respect des protocoles sanitaires, le Conseil départemental a maintenu cette manifestation gratuite et accessible à tous.

Cette année les animations touristiques ont fait la part belle à la découverte des ruches du château en compagnie de l'apiculteur; cela a été l'occasion de présenter au public la démarche éco-responsable du site du château de Laréole.

Le théâtre, la danse, le cirque ont toujours eu droit de cité au château de Laréole en fin d'après-midi durant les week-ends.

Cette année, la musique a aussi été au cœur de la proposition avec « Les matinales du château » les week-ends à 11h dans la cour du château. Un programme éclectique allant du jazz à la musique classique, ou du chant bohème barock au chant folklorique imaginaire - Une nouveauté et une grande réussite.

## → Les Journées du Patrimoine

Les « Journées européennes du patrimoine » sont toujours un moment de partage sur le site de Laréole et rencontrent toujours un grand succès.

A cette occasion 719 visiteurs (plus de 9% par rapport à la saison passée) sont venus au château de Laréole sur ce seul week-end,

A cette occasion le public a pu écouter les représentations le samedi de l'Orchestre de chambre de Toulouse et le dimanche le Chœur de chambre Les Eléments qui clôturaient les visites guidées de nos guides conférenciers.



## → Histoire d'Alchimie – Une enquête géante au château de Laréole

En partenariat avec l'agence Paysdoc.com, ce jeu mêlant histoire, théâtre, énigmes et surprises a réuni près de 200 personnes lors de 2 sessions de jeu en octobre et novembre pour le plus grand plaisir de tous.

# Rapport d'Activité

MAISON DE LA  
HAUTE-GARONNE  
PORT-LAURAGAIS



Antenne commerciale du CDT 31, la Maison de la Haute-Garonne propose une boutique de produits du terroir, une exposition sur le canal du Midi et un espace Tourisme répartis dans deux bâtiments distincts.

La crise sanitaire a encore impacté l'activité 2021 de la Maison de la Haute-Garonne, particulièrement sa fréquentation qui est restée très largement inférieure à son niveau d'avant crise (2019). Le chiffre d'affaires résiste mieux.

La Maison de la Haute-Garonne a réalisé en 2021, toutes activités confondues, un chiffre d'affaires global HT de 459 420 €, en hausse de + 43% vs 2020 (année covid) mais en baisse - 5% vs 2019 (année « normale »).

### • Focus sur les restructurations du site en 2022

2021 est une année de transition pour la Maison de la Haute-Garonne. Le 3 mars 2021, le Conseil Départemental a conclu un nouveau contrat de sous-concession avec Vinci Autoroutes, à l'issue de leur appel d'offres. Ce contrat d'une durée de 15 ans (2035) prévoit une restructuration complète des locaux de la Maison de la Haute-Garonne.

Ainsi, c'est en Novembre 2021 que le Conseil Départemental de la Haute-Garonne a lancé les importants travaux de construction / rénovation des sites de Port-Lauragais qui prévoient :

#### → Une nouvelle boutique de produits locaux

Aménagée dans le bâtiment réservé jusqu'ici à l'exposition « canal du Midi », elle abrite 240 m<sup>2</sup> de surface de vente et s'ouvre sur un parvis extérieur pouvant accueillir des animations en saison.

On y retrouve les produits du terroir, un espace Tourisme et la location de vélos mais aussi une offre de petite restauration. Des casiers installés à l'extérieur du bâtiment permettent aux visiteurs de retrouver les offres présentes en boutique, 24h/24h. Cette belle boutique moderne et spacieuse change également de nom et s'appelle désormais « Le Comptoir du Lauragais » (ouverture en avril 2022).

Le déménagement des locaux et le démontage de l'exposition ont eu lieu en novembre 2021. La pose officielle de la « première pierre » par le Président du Conseil Départemental, Georges Méric, s'est déroulée le 6 Décembre 2021.

#### → Un nouveau lieu d'exposition, l'« Espace de découverte du Lauragais »

Aménagé dans les locaux de l'ancienne boutique, sur la presqu'île, il met en valeur 4 thématiques incontournables du territoire, au travers de dispositifs multimédia innovants et ludiques :

- le canal du Midi
- le pastel
- les productions agricoles et gourmandes
- les vents et les moulins

Un important travail sur la scénographie (contenu, graphisme, manipulations proposées ...) a débuté en 2021. La Maison de la Haute-Garonne y participe avec les services du CD31 et le scénographe retenu pour le projet. Les travaux ont débuté en avril 2022 pour une ouverture au public en juin 2022.

L'espace sera ouvert 7 jours/7 et son accès sera libre et gratuit

Ces importants aménagements vont amener un nouveau souffle avec une répartition des espaces plus pertinente et une modernisation du site.



## LES ACTIONS "TOURISME" 2021

### • Rencontres avec les prestataires

Bien que certaines opérations aient été annulées, la Maison de la Haute-Garonne a pu participer aux événements suivants :

- Le 27 mars 2021, inauguration du démarrage de la saison pour le canal du Midi par les prestataires touristiques concernés : Accueil à Port-Lauragais des participants à la randonnée vélo (Toulouse-Castelnaudary) organisée pour l'occasion avec présentation des activités du site.
- Eductour virtuel le 25 mars 2021 où la Maison de la Haute-Garonne a présenté l'offre touristique du Lauragais à l'équipe de conseillers en séjour de l'OTI de Toulouse.
- Bourse d'échanges du Pays Lauragais le 27 mai 2021 à Villefranche de Lauragais
- Bourse d'échanges de Haute-Garonne Tourisme le 17 juin 2021 à Cazères sur Garonne
- Les troisièmes rencontres Tourisme en Terres du Lauragais organisées par l'OTI le 11 octobre 2021 à Nailloux.
- Le village hiver organisé par Haute-Garonne Tourisme en novembre 2021 à Toulouse

### • Actions en lien avec les autres services du CDT 31

La Maison de la Haute-Garonne prend part à différentes actions portées par Haute-Garonne Tourisme. On notera 2 projets majeurs :

#### → Les « Facebook Live »

Le CDT 31 a organisé tout l'été 2021 des émissions diffusées en direct sur Facebook, « La Haute-Garonne part en Live ! ». C'est un total de 10 émissions qui ont été proposées en Haute-Garonne, donnant la parole aux acteurs touristiques (hébergeurs, restaurateurs, OTI, producteurs, sites de loisirs...) pour faire découvrir leur territoire



La Maison de la Haute-Garonne a participé à l'organisation des 2 émissions sur le Lauragais :

- 04 août 2021, sur le territoire de Revel/Saint-Ferréol retransmise en direct depuis la halle de Revel.
- 18 août 2021, sur le territoire de Caraman/Villefranche de Lauragais/ Nailloux, diffusée en direct depuis Port-Lauragais.

#### → La démarche RSO

La Maison de la Haute-Garonne participe aux différents ateliers organisés par le CDT31 dans le cadre de son engagement RSO.

Le but est d'améliorer nos procédures de fonctionnement afin de limiter notre impact sur l'environnement. La Maison de la Haute-Garonne a pour objectif d'obtenir fin 2022 la certification AFNOR « Engagé RSE ».



## • ACTIONS EN LIEN AVEC LE PAYS LAURAGAIS

La Maison de la Haute-Garonne fait partie du réseau Tourisme du PETR Pays Lauragais qui travaille, avec les 4 Offices de Tourisme Intercommunaux du territoire, à l'organisation d'actions mutualisées.

Nous avons ainsi participé à la 3<sup>ème</sup> édition du Canalathlon qui a eu lieu le dimanche 17 octobre 2021 entre Fanjeaux et Bram. Nous avons en charge la diffusion de l'information touristique sur le stand du village d'arrivée de la course, au château de Lordat à Bram.



## LA MAISON DE LA HAUTE-GARONNE – EXPOSITION CANAL DU MIDI ET SON ESPACE TOURISME



Ce bâtiment, situé entre les deux parkings autoroutiers Nord et Sud, proposait jusqu'à fin 2021, une exposition permanente sur le canal du Midi à l'intérieur de laquelle on trouve un espace Tourisme et sa petite librairie dédiée au canal.

Fonctionnant habituellement tous les jours de mai à septembre, le site n'a pu ouvrir au public qu'à partir du 19 mai 2021 en raison des contraintes sanitaires.

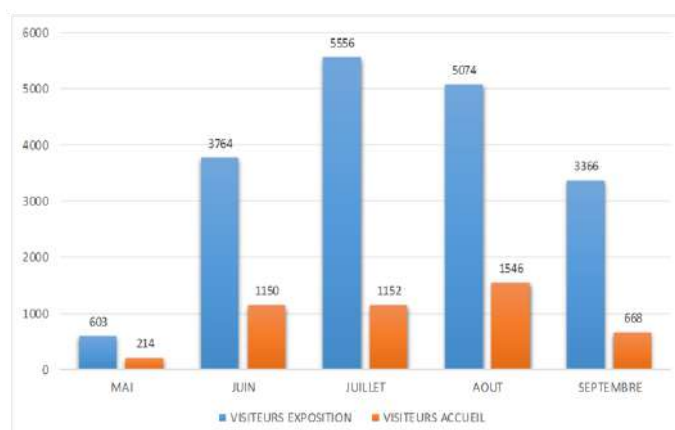
## • FREQUENTATIONS 2021

→ Fréquentation de l'exposition « Canal du Midi » et de son Espace Tourisme

En 2021, l'exposition a accueilli 18 363 visiteurs, en hausse de +31% vs 2020 mais en nette baisse de -65% vs 2019 (année « normale »).

Avec un total de 4 730 entrées, la fréquentation 2021 de l'espace Tourisme accuse une forte diminution de -29% vs 2020 et de -52% vs 2019. La répartition mensuelle est la suivante :

La mise en place du contrôle du passe sanitaire a constitué un frein à la visite spontanée de l'exposition et de son point Accueil.





## → Typologie des visiteurs de l'Espace Tourisme

Les analyses suivantes concernent les demandes qui ont été formulées au comptoir et enregistrées via le logiciel Tourinsoft.

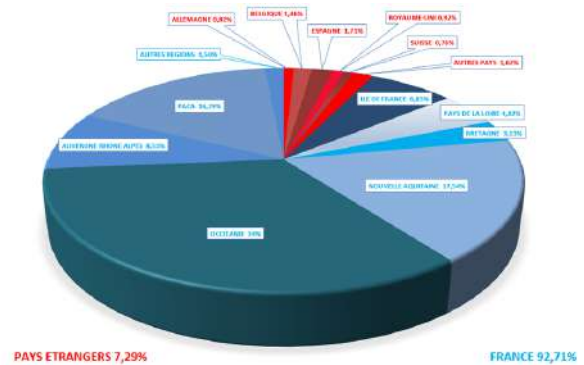
Sur la saison 2021, 3 289 visiteurs ont demandé au moins un renseignement touristique au guichet (-18% vs 2020) et ce sont 5 487 demandes d'informations touristiques qui ont été traitées.

On constate toujours le même attrait suscité par le canal du Midi que les voyageurs souhaitent découvrir à vélo ou en bateau.

## → Origine géographique des visiteurs en 2021

Les touristes français représentent 93 % des visiteurs conseillés. Ils proviennent principalement de l'Occitanie, de Nouvelle Aquitaine et de PACA.

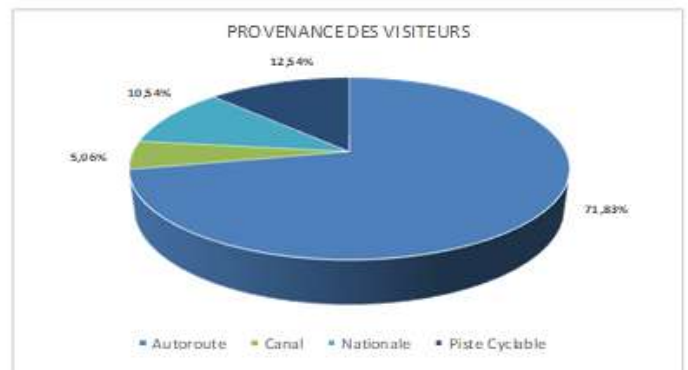
Les touristes étrangers sont encore peu nombreux cette année et représentent 7 % du visitorat.



## → Mode d'accès à Port-Lauragais

En 2021, 28% de nos visiteurs sont arrivés à Port-Lauragais via la route ou le canal du Midi et sa piste cyclable. C'est 5 points de plus qu'en 2020.

Cette proportion importante confirme que cette aire d'autoroute est aussi une destination à part entière avec son port et ses activités autour du canal.



## • ACTIVITE COMMERCIALE EN BOUTIQUE : Librairie, Location de vélo



### → La librairie

Située dans l'espace Tourisme, une petite librairie propose à la vente des livres, affiches, produits « souvenirs » sur le thème du canal du Midi.

**Les ventes** de la saison 2021 s'élèvent à **3 450 € TTC**, soit +10% vs 2020 et -32% vs 2019.

### → La location de vélo

Ce service, proposé depuis 2019, a fonctionné du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre 2021. Les résultats 2021 sont bons avec 184 vélos loués pour un chiffre d'affaires global de 4 475 € TTC (+75% vs 2020).

Les locations ont été particulièrement appréciées en Août.



## • COMMERCIALISATION DES CIRCUITS TOURISTIQUES « GROUPES » 2021

La Maison de la Haute-Garonne conçoit et commercialise des circuits touristiques à destination de la clientèle « Groupes », sur le thème du Canal du Midi en Lauragais.

Nos deux catalogues « groupes », Scolaires et Adultes (Pdf téléchargeables), ont été mis à jour en 2021. Toutes nos offres sont également disponibles sur le site Web de Haute-Garonne Tourisme via TOURINSOFT.

Après une année 2020 quasi blanche, la commercialisation « groupes » 2021 a encore souffert de la crise sanitaire avec de nombreuses annulations de sorties scolaires.

Nous avons accueilli un total de 23 groupes : 16 groupes scolaires (673 participants) et 7 groupes d'adultes (188 participants) dont un qui a séjourné 4 jours sur le territoire.

La commercialisation des circuits a généré en 2021 :

- un volume d'affaires de 12 405 € TTC (- 58% vs 2019)
- une commission nette de 1 597 € HT.

Le montant total reversé à nos partenaires vendant leurs prestations dans nos circuits est de 10 490 € TTC.

## LA MAISON DE LA HAUTE-GARONNE - MAISON DE PRODUITS DU TERROIR ET SON ESPACE TOURISME

La boutique et son espace Tourisme sont ouverts au public toute l'année, 7 jours sur 7, avec des horaires variables en fonction de la saison.

Malgré la crise sanitaire, la boutique est restée ouverte tout au long de l'année 2021.

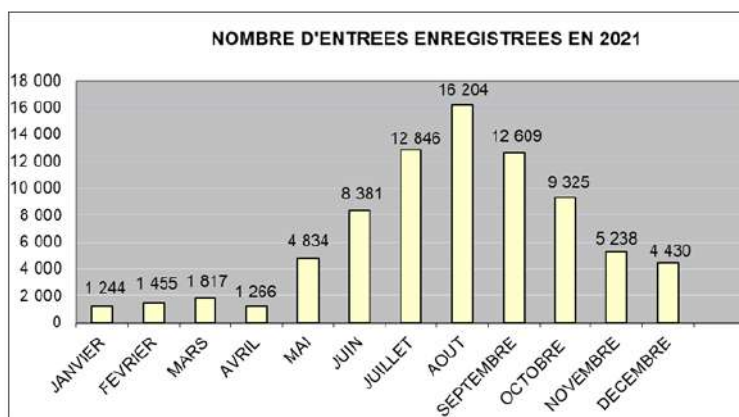


## • FREQUENTATION GLOBALE 2021 DE LA STRUCTURE

La Maison de produits du terroir totalise **79 649 entrées**, ainsi réparties sur l'année 2021 :

**La fréquentation, bien qu'en hausse de + 49% par rapport à 2020, n'a pas retrouvé son niveau d'avant la crise (-39% par rapport à 2019).**

On assiste au retour progressif des touristes voyageant en groupes avec 132 groupes (37 péniches et 95 bus) comptabilisés sur 2021 (soit +193% vs 2020), sans pour autant retrouver l'affluence d'avant COVID (-53% vs 2019).



## • ACTIVITE DE L'ESPACE TOURISME – TYPOLOGIE DES VISITEURS

Les données ci-dessous sont extraites du logiciel Tourinsoft et concernent les touristes formulant une demande auprès de nos conseillers en séjour.

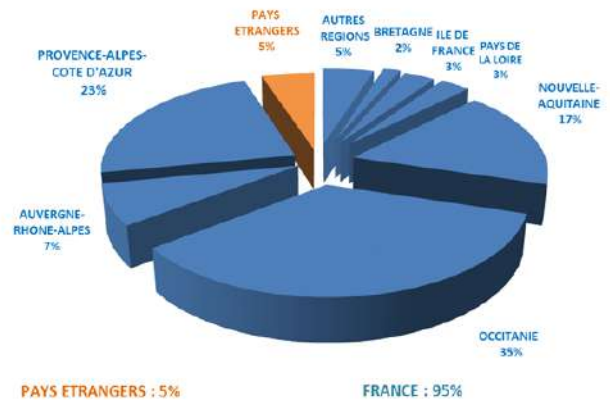
**En 2021, 6 883 visiteurs** se sont informés, chiffre en hausse de +11% par rapport à 2020 mais qui reste inférieur de - 37 % par rapport à 2019.

**9 082 demandes d'informations touristiques** ont été traitées : Les randonnées, les activités de pleine nature et le canal du Midi sont toujours les thèmes les plus souvent abordés.

### Origine géographique des visiteurs 2021

**95% des visiteurs sont Français** : ils viennent principalement des régions du Sud de la France avec l'Occitanie en tête, suivie de PACA et de la Nouvelle Aquitaine.

**Les touristes étrangers** qui ne représentent que **5 % de nos visiteurs**, sont essentiellement européens et majoritairement espagnols (43%). Comme en 2020, ils ont été peu nombreux.



### Comment ces visiteurs sont arrivés à Port-Lauragais ?

3 voies d'accès sont possibles pour se rendre à Port-Lauragais :

- 85% des visiteurs ont accédé au site par l'autoroute.
- 11% par la route nationale.
- 4% par le canal du Midi et sa piste cyclable.

## • ACTIVITE COMMERCIALE DE LA MAISON DE LA HAUTE-GARONNE

→ Les ventes de la boutique 2021

### • Le montant des ventes 2021

La boutique réalise **480 650 € TTC** de vente, en nette augmentation de + 45% vs 2020 et en légère baisse de - 6% vs 2019.

Après un début d'année très difficile (reprise épidémique, couvre-feu...), la boutique a vu son activité augmenter nettement durant le 2° semestre 2021, limitant à - 6% la baisse de ses ventes par rapport à 2019.

Les produits du terroir représentent 92% des ventes avec un montant HT de 397 000 € pour 2021. Ces produits sont gérés en dépôt/vente et 343 800 € HT ont été reversés à nos partenaires, producteurs et artisans. Ce sont des retombées directes pour l'économie locale.

- **19 543 clients** sont comptabilisés en 2021, en hausse de +49% vs 2020 et en baisse de -25 % vs 2019.
- **Le taux de captation** de la boutique (ratio nombre de clients/nombre de visiteurs) est de **24.54%**. Il reste stable par rapport à 2020 et en nette hausse de +5 points vs 2019.
- **La valeur moyenne du ticket de caisse 2021** est de **24.60€ TTC**, stable par rapport à 2020 et en nette hausse de +25% vs 2019.



## • Les actions commerciales et animations 202

### → Les cartes de fidélité

On dénombre 1 553 cartes à fin 2021 avec 94 cartes créées sur l'année.

#### Opération Noël 2021

Un e-mailing a été réalisé auprès des clients titulaires d'une carte de fidélité pour leur offrir un bon de réduction de 5% utilisable en fin d'année.



19 clients ont utilisé ce bon, pour un chiffre d'affaires de 1097 € (soit un panier moyen de 57.75€).

### → Les bons de réduction 5%

Ces bons sont proposés gratuitement aux clients séjournant à Port-Lauragais (hôtel, bateaux de location, croisières...) afin de les inciter à découvrir la boutique.

**52 bons de réduction** ont été utilisés en 2021 pour un chiffre d'affaires de 4 737 € (soit un panier moyen de 91.10€).

### → Bons plans solidaires – Le Carnet de voyage en Haute-Garonne

Le carnet de voyage en Haute-Garonne est l'un des dispositifs mis en place par le Conseil Départemental pour soutenir le tourisme local durant la crise sanitaire. 729 carnets et 161 bons de 31 € ont été distribués par la Maison de la Haute-Garonne.

### → Marché de plein air - 31 juillet 2021

Comme depuis plusieurs années maintenant, nous avons organisé un **Marché de producteurs** à Port-Lauragais, le **Samedi 31 Juillet 2021**.

Une dizaine d'exposants de la Maison de la Haute-Garonne sont ainsi venus à la rencontre des voyageurs pour promouvoir leur activité et vendre leurs produits. Ils ont proposé des animations gratuites (dégustations, démonstrations de fabrication, ateliers ...).

Le Restaurant La Dinée, partenaire de cette opération, a proposé également des animations.





# POLE PRODUCTION

---





# Rapport d'Activité

QUALITÉ



La qualité est un axe de développement touristique incontournable, une des priorités de Haute-Garonne Tourisme qui a souhaité il y a 3 ans, s'engager aux côtés de la Région dans la démarche Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.

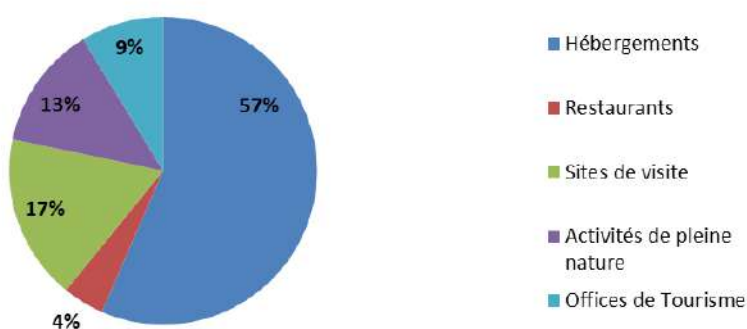
La marque certifie le professionnalisme et l'excellence des professionnels qui s'engagent. Cette démarche doit permettre la mise en réseau de prestataires touristiques, autour de critères de qualité communs (définis dans un référentiel et évalués à travers un audit) qui amélioreront la satisfaction client.

Haute-Garonne Tourisme a souhaité s'engager aux côtés du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs dans la démarche Qualité Tourisme / Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.

La marque certifie le professionnalisme et l'excellence des professionnels qui s'engagent. Cette démarche permet la mise en réseau de prestataires touristiques, autour de critères de qualité communs (définis dans un référentiel et évalués à travers un audit) qui améliorent la satisfaction client et permettent aussi de se démarquer face à la concurrence.

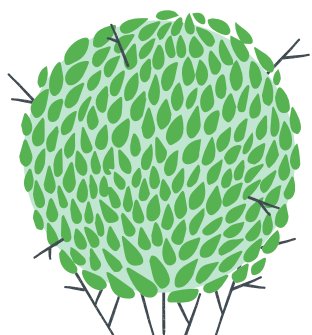
Des ateliers de travail organisés régulièrement ont permis en 2021 à 4 structures intéressées de bénéficier d'une évaluation personnalisée et d'un accompagnement. A ce jour, depuis le lancement de la démarche en Haute-Garonne, 35 structures ont participé à ces ateliers qui ont conduit pour certaines à un accompagnement toujours en cours et pour 23 d'entre elles à bénéficier de la marque, parmi lesquelles 4 hôtels, 1 hôtel-restaurant, 1 restaurant, 4 campings, 3 chambres d'hôtes, 1 résidence de tourisme, 4 sites de visite, 3 activités de pleine nature et 2 offices de tourisme.

Structures qualifiées Qualité Tourisme au 31/12/2021



Cette marque permet à ses adhérents de bénéficier d'une meilleure visibilité auprès des touristes mais également de bénéficier des différents supports de communication, parmi lesquels :

- la réalisation d'une communication sur le site internet de l'Etat <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr>, de la région <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/>
- la mise en place d'une présentation sur le site de Haute-Garonne Tourisme <https://www.hautegaronnetourisme.com/espace-pro/les-labels-que-nous-accompagnons/>
- une présence dans le fil d'actualités.





# Rapport d'Activité

## TOURISME & HANDICAP



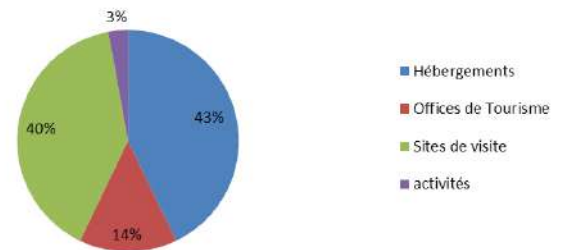
Tourisme & Handicap est la marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.

La marque identifie les établissements répondant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap quel que soit leur handicap et définit les critères d'accessibilité et d'accueil pour garantir le tourisme à tous avec la plus grande autonomie possible.

Pour un acteur touristique, c'est une reconnaissance qui récompense la volonté d'apporter une réponse adaptée à la demande des personnes à besoins spécifiques.

Au 31/12/2021 en Haute-Garonne, 35 structures affichent la marque, dont : 5 offices de tourisme ou bureaux d'information touristique, 14 sites de visites, 15 sites d'hébergement (6 hôtels, 1 résidence, 2 hébergements de groupe, 3 meublés et 3 chambres d'hôtes), 1 ponton de pêche.

Structures labellisées Tourisme et Handicap au 31/12/2021



Parmi les actions menées en Haute-Garonne, le CDT apporte un accompagnement et un soutien aux porteurs de projets avec :

- Des assistances techniques et un accompagnement des structures à l'intégration de la marque :

21 structures ont été visitées dans le cadre d'une pré-évaluation ou d'une prise de contact avec sensibilisation sur le dossier, parmi lesquelles :

- les sites de visite : musée des Abattoirs et musée du Castelet à Toulouse, maison de la Biodiversité à Buzet sur Tarn, projet de Saint Ferréol et exposition sur le canal du Midi à Port-Lauragais dans le cadre d'un réaménagement de l'exposition.
- les hébergements/restaurants : projet de gîte à Saint Sulpice sur Lèze (Mme Paulhe Massol) et à Mauressac (M. Subra), gîte d'étape et chambres d'hôtes à Revel (M. Chatillon), chambres d'hôtes à Auterive (Mme Descoux), chambres d'hôtes les Couleurs du Vent à Clermont le Fort, association Domino à Roqueserièrre, Hôtel du Lac à Bousens, Maison Familiale Rurale à Mane, restaurant le Gentiane à Pinsaguel.
- les activités : le ponton de pêche de la base de loisirs de Montréjeau et du lac de Sède à Saint Gaudens, l'école de cuisine de Launaguet, Granhota à Clermont le Fort
- les offices de tourisme : Muret, Villemur sur Tarn et Toulouse (visite de ville accessible en vue d'une labellisation Tourisme et Handicap).

- Des visites d'évaluation, un suivi qualité et une maintenance de la marque :

Parmi les visites d'évaluation, suivies d'une présentation en commission, on notera :

- Dans le cadre du renouvellement de la marque : le Muséum d'histoire naturelle et les Jardins du Muséum à Toulouse, le ponton de pêche d'Aspet, les chambres d'hôtes O Chêne de Lô à Saint Marcel Paulel, Aéroscopia à Blagnac, l'office de tourisme « Aux Sources du canal du Midi » à Revel, l'hôtel Radisson Blu à Blagnac ont été reconduits pour les 4 déficiences (auditif, mental, moteur, visuel) tandis que le Réservoir (espace découverte du canal du Midi) à Revel a été reconduit pour 2 déficiences (mental et moteur).
- Dans le cadre des nouvelles adhésions : le Centre International de Séjour La Mounède à Toulouse, les chambres d'hôtes du Domaine de Codeval, à Fronton, le musée de la Résistance et de la Déportation et le musée l'Envol des Pionniers à Toulouse, le musée de la Mémoire à Portet sur Garonne et le gîte le Presbytère à Saint Sulpice sur Lèze se sont vus attribuer la marque pour les 4 déficiences (auditif, mental, moteur et visuel).



- Des actions de promotion et de communication :

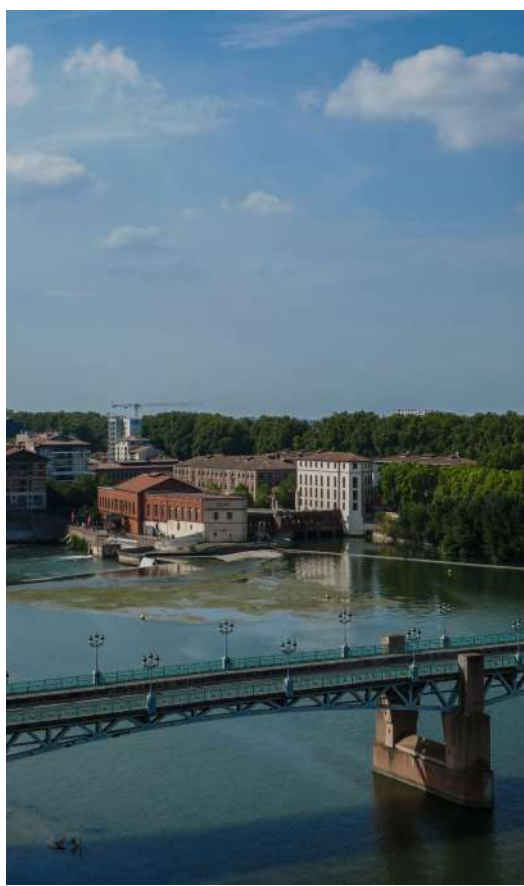
Le dépliant qui recense les structures marquées Tourisme et Handicap peut être téléchargé à partir du site internet du CDT : [www.hautegaronnetourisme.com](http://www.hautegaronnetourisme.com) ; de même, l'ensemble de l'offre est téléchargeable à partir du site des marques nationales du tourisme : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/trouver-etablissement-accessible-labellise-tourisme-handicap>

En matière de communication, on notera :

- l'édition du dépliant Tourisme et Handicap en haute-Garonne
- une présence sur le site internet du CDT [www.hautegaronnetourisme.com](http://www.hautegaronnetourisme.com)
- une participation sur les différents salons où le CDT est présent mais également sur les salons orientés public handicapé avec l'association Nationale Tourisme et Handicaps (Autonomic Paris en 2021)
- une participation aux journées nationales Tourisme et Handicap
- quelques actions avec la presse

Haute-Garonne Tourisme assure également en tant que référent territorial le suivi de la commission d'attribution de la marque sur la zone Ariège, Gers, Haute-Garonne, Tarn, Tarn et Garonne et Hautes-Pyrénées. Depuis décembre 2019, 95 dossiers ont été présentés dont 23 pour la Haute-Garonne. Sur la seule année 2021, 61 dossiers ont été présentés en commission dont 15 pour notre département.

Par ailleurs, dans le cadre de la candidature de la ville de Toulouse à Destination pour Tous, Haute-Garonne Tourisme participe au Comité de Pilotage Destination pour Tous.





# Rapport d'Activité

## ACCUEIL VELO



Bon nombre de voyageurs sont de plus en plus séduits par un tourisme plus responsable et s'orientent vers des destinations praticables en vélo.

Accueil Vélo permet, pour les acteurs qui s'engagent, une meilleure visibilité et une valorisation des efforts réalisés en matière d'équipements et de services adaptés pour l'accueil des touristes à vélo. Les cyclistes bénéficient ainsi d'un accueil et de services appropriés à leur loisir.

Tout prestataire (hébergeur, site touristique, loueur et/ou réparateur de vélos, office de tourisme, restaurant) situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes) et validant les critères du référentiel peut prétendre à ce label.

### • Des moyens de communication importants sont en place

- le site national [www.francevelotourisme.com](http://www.francevelotourisme.com) avec une animation éditoriale
- le site [www.canaldes2mersavelo.com](http://www.canaldes2mersavelo.com) : Haute-Garonne Tourisme est impliqué aux côtés des autres CDT/ADT concernés par l'itinéraire. Le site propose des suggestions de parcours (2 en Haute-Garonne), des étapes originales (2 à Toulouse). On notera également la réédition du flyer Canal des 2 mers à vélo, des 3 cartes de l'itinéraire, la réédition du guide du Routard, des reportages photos et vidéos (réseaux sociaux) et une réflexion pour 2022 sur la mise en place d'une newsletter à l'attention des Accueils Vélo.
- le site [www.hautegaronnetourisme.com](http://www.hautegaronnetourisme.com) et le dossier de presse où la partie vélo bénéficie d'une large place,
- l'édition du dépliant Accueil Vélo Canal des 2 mers/Parcours Garonne,
- des actions avec la presse ainsi qu'une participation sur l'ensemble des salons auxquels participe le CDT.
- une présence sur les réseaux sociaux (instagram, facebook...).

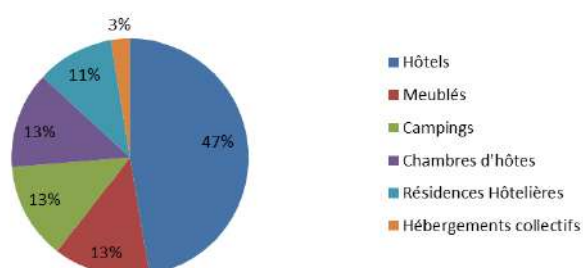
On notera courant 2022 la poursuite de l'aménagement des infrastructures routières sur la partie Transgarona (200 km de voie cyclable qui reliera Toulouse à Vielha) avec la jonction du canal des 2 mers ce qui constituera une ouverture supplémentaire pour le développement du label. A ce jour 107 km sont déjà réalisés. Reste à relier le tronçon Carbonne/Toulouse au nord et Chaum jusqu'à la frontière espagnole au sud.

### Au 31/12/2021, 52 structures ont le label, parmi lesquelles :

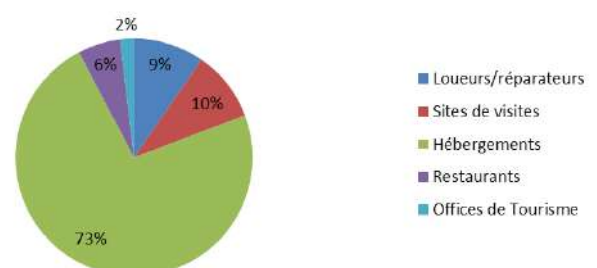
- 5 professionnels du vélo (loueurs/réparateurs)
- 5 sites de visites et de loisirs dont un port
- 38 sites d'hébergement (18 hôtels, 4 résidences, 5 meublés, 5 chambres d'hôtes et 5 campings, 1 hébergement collectif)
- 3 restaurants
- 1 office de tourisme

Haute-Garonne Tourisme apporte également un accompagnement aux prestataires qui souhaitent s'engager dans cette voie : 5 structures ont été visitées dans ce cadre-là en 2021 tandis que 5 ont été contrôlés dans le cadre du maintien au label.

Hébergements labellisés Accueil Vélo au 31/12/2021



Structures labellisées Accueil Vélo au 31/12/2021



# Rapport d'Activité

## STATIONS VERTES



Station Verte vise à renforcer l'attractivité d'un territoire avec une opportunité de développement axée sur un tourisme plus doux en lien avec la nature et en mettant en avant les attraits naturels, les caractéristiques locales, les initiatives durables et écologiques.

C'est également un territoire d'accueil avec une offre de loisirs et de séjours respectueux de l'environnement qui propose une offre complète d'activités en lien avec un patrimoine naturel, culturel ou historique.

En Haute-Garonne, 10 Stations Vertes réparties sur l'ensemble du territoire sont labellisées : Aurignac, Bagnères de Luchon, Boulogne sur Gesse, Cazères, L'Isle en Dodon, Montréjeau, Revel, Rieux Volvestre, Saint Béat et Villemur sur Tarn.

2 communes supplémentaires, Martres-Tolosane et Grenade rejoindront cette dynamique en 2022.

- **Parmi les actions menées, Haute-Garonne Tourisme apporte un accompagnement et un soutien aux communes labellisées avec :**

- une présence sur le site internet <https://www.hautegaronnnetourisme.com/la-haute-garonne-tourisme-durable/stations-vertes-en-haute-garonne/>
- une participation dans le cadre de la fête de l'Ecotourisme et de la fête du Terroir avec mise en avant des offres via notre base de données sur notre site internet avec les découvertes de Flora et la présentation de quelques activités ou sites à visiter
- une présence dans le fil d'actualités
- quelques actions avec la presse.





# Rapport d'Activité

AGENCE  
GÎTES DE FRANCE



L'Agence Gîtes de France de Haute-Garonne contribue à la qualification et la thématisation de l'offre d'hébergements chez l'habitant en Haute-Garonne, en accord avec la stratégie et les objectifs fixés par le Conseil Départemental et Haute-Garonne Tourisme.

Conseil aux porteurs de projet, accompagnement, animation, suivi des hébergements constituent les missions principales de cette association loi 1901, dont la raison d'être est la promotion et la mise en marché de cette offre d'hébergements labellisés, en collaboration avec les autres services de Haute-Garonne Tourisme.

## • LE PARC AU 1/01/2022 EN QUELQUES CHIFFRES

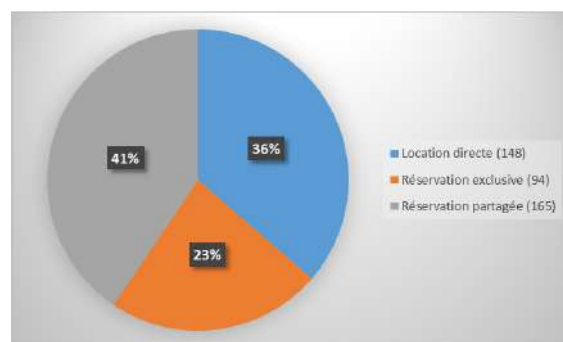
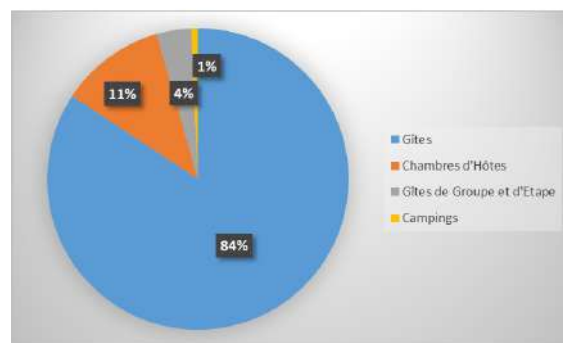
- **407 hébergements labellisés** répartis comme suit :

A noter : solde positif de 5 hébergements entre 2021 et 2022 au 1/01/2022 (avec la cessation ou le non-renouvellement de label pour 46 hébergements, soit 37 gîtes, 6 maisons d'hôtes et 3 gîtes de groupe et d'étape).

Attention : il manquait à cette date 21 retours de propriétaires. Les cessations d'activité enregistrées depuis ont augmenté, conduisant à ce jour à un **solde négatif**.

Parmi ces 407 hébergements, **259 hébergements sont commercialisés par le service de réservation**, soit en exclusivité, soit en planning partagé (soit **63% du parc**) :

Le pourcentage d'hébergements commercialisés par l'agence de réservation est identique à celui de l'année précédente.

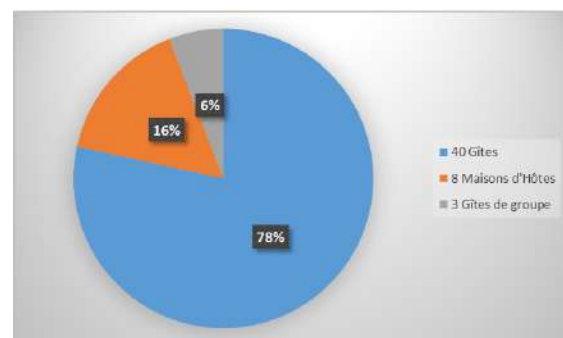
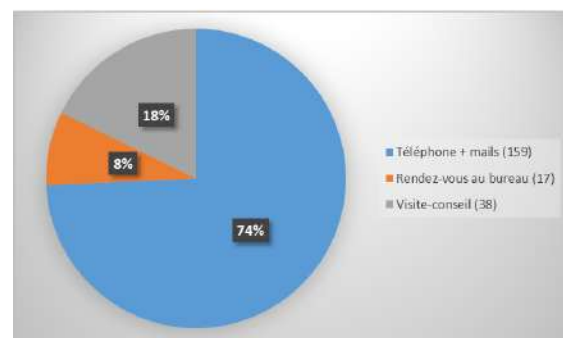


## • UNE EQUIPE MOBILISEE POUR LA PROSPECTION DE NOUVEAUX PROPRIETAIRES

En 2021, ce sont **214 porteurs de projet** (pour 39 projets de chambres d'hôtes, 195 projets de gîtes, 5 projets de gîtes de groupe ou d'étape, 22 projets insolites, 9 non définis, soit **270 projets au total**) que nous avons renseignés malgré les périodes de confinement, de doutes et d'incertitudes... (pour rappel : 174 porteurs de projet en 2020)

- Outre les 38 visites-conseil que nous avons menées sur le terrain, **51 déplacements complémentaires** ont abouti à l'agrément de :

- **Nous pouvons nous féliciter d'un bon taux de transformation** (nombre d'agréments réalisés parmi les projets accompagnés, dont un nombre important apparaissent très incertains ou sont envisageables à relativement long terme) : **51/270 = 18.9%** (21.84% en 2020)





## • UN LABEL DE QUALITE QUI FAIT SES PREUVES

- **La qualité du parc ne cesse d'augmenter** avec les nouveaux gîtes haut-de-gamme qui rejoignent la Marque.

**À ce jour, on compte :**

69 % des gîtes classés  et 

88.68 % des chambres d'hôtes classées  et 

- L'équipe a réalisé cette année un gros effort pour le suivi qualité du parc, avec **97 hébergements revisités** :

- 86 gîtes (dont 79 pour le double classement Gîtes de France® et Meublés de Tourisme)
- 11 maisons d'hôtes

Nous constatons avec satisfaction le maintien de la qualité de notre parc dans le temps : 95 hébergements ont gardé leur classement initial, 1 a été surclassé et 1 seul a été déclassé.

- Nota : Haute-Garonne Tourisme ayant renouvelé son accréditation pour le classement des meublés de tourisme pour 5 ans, les gîtes continueront à être reclassés dans ce cadre par l'équipe Gîtes de France, qui possède la « double casquette ». La crise sanitaire nous autorisait en 2021 à reclasser les gîtes en meublés de tourisme dans l'année, sans tenir compte de la date précise du précédent classement quinquennal. Pour 2022, cette tolérance n'a plus cours : les gîtes devront être reclassés de date à date.

- Les avis-clients déposés sur les sites Gîtes de France sur l'année 2021 confirment la satisfaction de la clientèle (à noter que le nombre d'avis a augmenté de 57.3% par rapport 2020) :

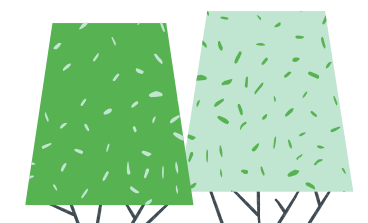
- **804 avis modérés** pour une **note globale moyenne de 4.72/5**. Cette note est en légère diminution par rapport à l'année précédente (4.74/5 en 2020)
- 23.75% des avis attribuent une note de 5/5 à leur séjour

- Une minorité d'hébergements font l'objet de réclamations 12 réclamations et/ou mauvais avis (13 en 2020), qui ont porté sur :

- L'entretien, la vétusté ou la propreté pour plus de la moitié (7)
- La tarification des options et des suppléments peu claire (3)
- Des descriptifs erronés ou incomplets (2)

Ce constat permet de mettre en lumière l'esprit beaucoup plus « tatillon » des clients depuis la COVID, mais également, après un respect rigoureux du Protocole Sanitaire par nos propriétaires pendant l'année 2020, un certain relâchement pour un tout petit nombre d'entre eux.

Dans tous les cas, l'intervention de notre équipe et de l'agence de réservation sont appréciées par les clients qui trouvent dans nos services des interlocuteurs à l'écoute, et une médiation rapide et objective.



L'année 2021 n'a pas permis de réunir les propriétaires Gîtes de France® autant que nous l'aurions souhaité, pour leur proposer rencontres/débats, ateliers, réunions d'information ou ateliers/formations (par exemple, la réunion co-organisée avec notre partenaire CER France Haute-Garonne sur la fiscalité des hébergements n'a pas pu avoir lieu).

### Se sont cependant tenus en présentiel :

- L'Assemblée Générale Ordinaire au Domaine de Montcausson à Revel
- 4 Conseils d'Administration
- 2 ateliers « Nouveaux adhérents »
- 3 ateliers WebClient
- 5 réunions de secteur sur le thème du tourisme durable



*Assemblée Générale au Domaine de Montcausson - Revel*

**Les formations et les ateliers** proposés par Haute-Garonne Tourisme dans son Livret de Prestations ont mobilisé une quinzaine de propriétaires Gîtes de France®, soucieux de se professionnaliser dans leur activité.

Nous avons aussi pu nous féliciter d'une bonne participation de nos adhérents aux réunions de secteur sur le Tourisme Durable, réalisées en collaboration avec Elodie et Camille, en charge de ce dossier au sein de Haute-Garonne Tourisme. Le « virage » du développement durable semble avoir été pris par une majorité d'entre vous.

En parallèle à ces rencontres, toute l'équipe s'est bien sûr mobilisée pour être présente à vos côtés et répondre au mieux à vos besoins malgré la crise et la période de confinement du mois d'avril 2021, en planifiant notamment de nombreuses heures de **formation au WebClient par téléphone**, pour nombre d'entre vous (et en individuel au bureau pour les nouveaux propriétaires).

Cet accompagnement s'est également traduit par l'envoi **d'emails** à l'attention des propriétaires : 46 sur l'année 2021, sur des sujets aussi divers que :

- La gestion de votre Espace Propriétaire : 2
- La mise en avant de thématiques (propriétaires-agriculteurs, borne électrique...) : 4
- L'envoi de la revue Côté Gîtes : 6
- La convocation à des ateliers/réunions/formations/AG : 20
- Votre ré-adhésion pour l'année 2022 : 2
- Le signalement d'arnaques : 6
- Des informations concernant la crise sanitaire COVID : 6

Enfin, pour soutenir le tourisme en Haute-Garonne sur fond de prolongation de la crise sanitaire, le Conseil Départemental a voté la continuité du Plan de Solidarité mis en place en 2020 avec un **Plan de Relance** de l'économie touristique. L'un des volets s'appliquait aux réservations réalisées sur l'année 2021 sur les structures d'hébergement partenaires : « 1 nuit offerte pour 1 nuit achetée ». 75 hébergements Gîtes de France® ont souscrit à cette opération de mise en avant :

- 65 gîtes
- 9 maisons d'hôtes
- 1 gîte de groupe

Le bilan indique que cette initiative du Conseil Départemental a permis à presque 80 clients de profiter de la gratuité d'une nuit en Haute-Garonne, et bien que tous les hébergements partenaires n'aient pas connu le même succès, on peut supposer que seules les structures dont les propriétaires ou l'agence de réservation ont compris ce qu'il représentait en tant qu'argument commercial ont pu largement en bénéficier.

### • LA VIE DU RESEAU GITES DE FRANCE®

En raison de la pandémie, la vie du réseau a été une nouvelle fois perturbée tout au long de l'année 2021 : pas d'Assemblée Générale fédérale en présentiel, pas de Congrès, pas d'Universités d'Automne. Ces rendez-vous ont été remplacés par des réunions en visio-conférence, nombreuses en fin d'année notamment, pour faire le point des actions engagées par la Fédération.

#### → Communication sur la Marque :

- Le premier volet de cette Campagne de Marque nationale, alimentée par un appel à financement volontaire (la Haute-Garonne a participé à hauteur de 1 000€), s'est déroulé entre mai et juillet 2021. Il s'est agi d'une campagne 100% digitale :

- campagne d'achat de mots clés (87 000€ de mots clés achetés)
- accentuation de la présence de Gîtes de France® sur les réseaux sociaux pour gagner en trafic et en notoriété (78 publications sur la période pour 6 000€ d'investissement)
- mise en place d'un programme de re-targetting permettant de cibler les visiteurs du site national Gîtes de France

La campagne adwords a généré un volume d'affaires de 460 000€ (+21% par rapport à 2020) avec un retour sur investissement de x5.24.

Côté réseaux sociaux, les résultats ont aussi été au rendez-vous : 880 000 utilisateurs touchés et 2 millions d'impressions des parutions qui ont débouché sur 14 519 sessions sur le site national.

- Un deuxième volet a suivi à compter du mois de septembre 2021. L'effort a cette fois porté sur la diffusion de spots TV en journée pour la somme de 89 720€. 25 millions de personnes ont a priori été touchées.

En parallèle, les publications sur les réseaux sociaux se chargeaient de faire gagner notre Marque en notoriété auprès d'une cible-clients plus jeune (74 000€ investis pour un résultat de 47 millions d'impressions qui ont généré 443 000 clics sur le site national et, au final, 348 409 visites sur le site.

#### → Opération Porteurs de Projet :

Dans le cadre du Contrat de Marque liant la Fédération aux agences départementales, la première édition d'une semaine dédiée aux porteurs de projets a été programmée du 18 au 23 octobre 2021. Tous les départements étaient invités à relayer cette information auprès de leurs prospects. Nous avons pu le faire sur notre site internet départemental et sur les réseaux sociaux grâce aux outils mis à disposition par le niveau national :

- leaflet de présentation de la marque
- vidéos de propriétaires
- visuel pour les réseaux sociaux

### → Opérations solidaires :

- Gîtes de France® Haute-Garonne a apporté son soutien au projet d'un étudiant de STAPS dans la lutte contre le cancer. Ce projet, accompagné par nos collègues de Gîtes de France® Morbihan, a consisté à récolter des fonds, à l'occasion d'une course à pied reliant le Morbihan et l'Andorre sur 3 semaines, avec une étape à Toulouse le 1er juillet 2021, chez Olivier Naude, propriétaire d'une maison d'hôtes City Break. Les Gîtes de France de la Haute-Garonne ont participé à hauteur de 200€ à cette opération. Remercions Olivier Naude pour le tarif préférentiel qu'il nous a consenti à cette occasion !

- Nous avons également suivi Gîtes de France Initiatives® au projet FAGE avec les AGORé, une association qui lutte contre la précarité étudiante, à travers des lieux de vie solidaires. 200€ ont été dégagés à cette fin.

### → Académie Gîtes de France® :

Gîtes de France s'est constitué en organisme de formation, avec un programme à destination à la fois des équipes techniques, des élus et des propriétaires. Pierre a suivi 2 formations dans ce cadre au cours de l'année 2021 : « Créer la confiance et persuader les porteurs de projet » et « Renforcer notre relation avec nos propriétaires ».

### → Partenariat avec France Bleu Paris :

La Fédération, partenaire de France Bleu Paris, a déployé des semaines de présence à l'antenne pour les différentes régions françaises. Nous nous sommes portés candidats pour la semaine sur l'Occitanie et avons été retenus ; nous avons donc occupé l'antenne à plusieurs reprises pour présenter le département et certains de nos hébergements, sur des formats très courts.

Notre Président Didier Cujives est intervenu pour présenter la Haute-Garonne et ses atouts touristiques, Marie-Noëlle Terrance, propriétaire de chambres d'hôtes à Sauveterre-de-Comminges a présenté sa maison et sa région et Patricia Balme, propriétaires d'un gîte et de chambres d'hôtes à Tarabel, a décrit sa propriété et parlé du Lauragais. Un jeu-concours proposait d'offrir un week-end en gîte à Tarabel ainsi qu'un panier gourmand ; le gagnant n'a jamais réclamé son prix.

### → Contrat de Marque

L'équipe « Production » a travaillé au cours du 1er trimestre 2021 pour s'approprier les procédures d'harmonisation souhaitées par la Fédération pour tous les départements sur :

- Les porteurs de projet
- Les nouveaux agréments
- Le suivi qualité des hébergements (reclassements)

### → Nouvelles grilles de classement

La refonte des grilles de classement avec la simplification de certains critères et l'ajout d'un chapitre Ecogestes pour tous les hébergements a fait l'objet de plusieurs communications à l'attention de nos adhérents, afin qu'ils puissent aborder sereinement les visites quinquennales de suivi-qualité.

### → ADEME

La Fédération Nationale des Gîtes de France® a contractualisé avec l'ADEME pour que, sur les années 2021 et 2022, nos porteurs de projet et nos propriétaires puissent bénéficier des fonds dédiés par L'Etat à la transition énergétique. Une chargée de mission s'est vue confier ce dossier pour accompagner l'ensemble des projets Gîtes de France® sur tout le territoire national.

Dans ce cadre, nous avons, en collaboration avec Haute-Garonne Tourisme et cette chargée de mission, aidé au montage des dossiers de financement de deux porteurs de projet en 2021.

## • LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION

- 5 propriétaires ont adhéré à la « Box Occitanie » en 2021, opération promotionnelle menée conjointement avec nos collègues Gîtes de France® Occitanie, afin de mettre en avant des offres « week-ends » dans des hébergements labellisés, à prix unique et préférentiel (prix de vente de la box à 159€ dont 120€ reviennent au propriétaire) (<http://www.box-occitanie.com/>).  
Nota : La Box Occitanie n'existe plus depuis février 2022.



- Les hébergements Gîtes de France® bénéficient des campagnes de promotion/communication de Haute-Garonne Tourisme qui :
  - représente l'association sur les salons et manifestations (beaucoup d'annulations hélas en 2021)
  - édite une collection de guides thématiques où l'on retrouve entre autres nos hébergements (Accueil Vélo, Campings, Tourisme & Handicap, Guide Hiver)



- Nos hébergements ont aussi largement bénéficié des relations-presse tissées par Haute-Garonne Tourisme :
  - partenariat confirmé avec La Dépêche du Midi : 34 articles en 2021 sur les « Les plus beaux gîte du Département » publiés sur ½ page, dans l'édition du dimanche (30 gîtes et 4 maisons d'hôtes ont été promus bar ce biais)
  - le Figaro Magazine, spécial chambres d'hôtes : 1 maison d'hôtes retenue (le Domaine de Montcausson à Revel)
  - Toulouscope : 8 hébergements mis en avant pour valoriser les escapades week-ends (4 maisons d'hôtes : le Domaine des 3 Marmottes, la Maison du Poëlon, le Patio de Luchon, le Domaine de Montcausson) et 4 gîtes (la Grange de Rampeaux, les Hortensias, Mont Vallier, le Petit Limouzin)
  - Accueil de journalistes dans plusieurs chambres d'hôtes (Les Pesques, la Maison de l'Ours...)

- Côté qualifications :
  - 1 nouvelle qualification « Tourisme & Handicap » pour le gîte du Presbytère à Lagarde, par Haute-Garonne Tourisme
  - Développement des qualifications « Télétravail » au sein de notre parc d'hébergements (rappel : cet avenant a été mis en place par la Fédération Nationale des Gîtes de France® en 2020, devant la demande grandissante liée aux confinements successifs). A ce jour, ce sont 63 hébergements haut-garonnais qui sont affectés à cette qualification
  - Création d'un nouveau filtre « Borne de recharge véhicules électriques » sur le site national. 6 de nos hébergements proposent à ce jour ce service

## • LES RESEAUX SOCIAUX

Comme 2020, l'année 2021 a été caractérisée par une présence atténuée de notre association sur les réseaux sociaux, due à plusieurs facteurs dont le manque de temps et surtout de matière pour publier, les déplacements et les événements étant réduits du fait de la crise sanitaire.



- 65 publications Facebook sur l'année 2021 (+24 par rapport à 2020)
- 1 650 fans au 31/12/2021 (progression de +250 fans en 1 an), surtout des femmes de 45 – 54 ans (65%)
- 12 854 personnes ayant vu une publication ou le mur de notre page sur l'année (+218 personnes par rapport à 2020)
- En moyenne, pour chaque publication : 445 personnes touchées – 17 likes – 17 clics sur un lien – 1 commentaire et 4 partages



- 4 tweets et 60 retweets sur l'année 2021 (issus essentiellement des comptes Haute-Garonne Tourisme, Gîtes de France®, Tourisme en Occitanie, Conseil Départemental de la Haute-Garonne, Toulouse Tourisme...)
- 402 followers au 31/12/2021 (+2 followers sur l'année)



- 4 publications seulement sur Instagram en 2021 accompagnées par 11 stories (mise en avant de quelques hébergements visités, et de quelques publications nationales, à la marge)
- 1 700 abonnés au 31/12/2021 (+200 abonnés sur l'année)

- Le top 3 des meilleures publications de 2021 sur chaque réseau :

### FACEBOOK



### TWITTER



### INSTAGRAM





## • NOTRE OUTIL DE GESTION INFORMATIQUE

Deskline, notre solution informatique de backoffice, et le WebClient dédié aux propriétaires, sont des outils que FERATEL fait évoluer dans l'idée de nous faciliter la gestion de notre parc.

Côté production, nous avons, en 2021, fait procéder à l'ajout de plusieurs thématiques et de plusieurs rapports (avis sur la modification des fiches hébergement, statistiques pour le Contrat de Marque, pour les Trophées-clients...).

Côté commercialisation, l'équipe FERATEL a retravaillé à notre demande les courriers d'offres et de réservations.

Côté propriétaire, les adhérents peuvent désormais annuler une réservation et, pour ceux qui ont signé une convention de mandat avec notre agence de réservation, synchroniser leur channel manager avec leur annonce Gîtes de France®.

## • SITE INTERNET DEPARTEMENTAL : [www.gites-de-france-31.com](http://www.gites-de-france-31.com)



Nous actualisons la page d'accueil de notre site dès que nous voulons mettre en avant un nouvel événement ou une nouvelle thématique : Festival des Lanternes, saison de ski, Télétravail...

### Les chiffres 2021 :

- 28 922 sessions (visites de notre site)
- 19 355 utilisateurs (internauts ayant visité notre site)
- 85.2% de nouveaux utilisateurs (internauts visitant le site pour la première fois)
- 86 752 pages vues (par ordre d'importance : home page, liste gîtes, liste destinations, liste Toulouse, liste Les Pyrénées)
- 46.87% de taux de rebond (perte de l'internaute dès la première page consultée)
- 85.74% d'internautes français



→ Au niveau national

### - Contrat de Marque

Un audit fédéral par le Comité de Suivi est prévu en début d'année 2022 dans l'objectif de faire le point sur nos évolutions et les difficultés rencontrées, ceci afin de nous accompagner selon nos besoins et nos attentes.

Nous avons, depuis la signature du contrat en décembre 2020, atteint de nouveaux objectifs :

- Respect des procédures nationales pour :
  - L'accompagnement des porteurs de projet
  - Les nouvelles adhésions
- Les reclassements (suivi-qualité)
- Le traitement des avis-clients et des réclamations
- Respect de la charte graphique
- Téléphonie (décroché Gîtes de France® et débord d'appels)
- Engagement à fournir des indicateurs chiffrés de notre activité

### - Pérennisation de la semaine Porteurs de Projet

Une deuxième campagne destinée à faire connaître notre Marque aux porteurs de projet est prévue au printemps 2022. Nous y participerons comme nous l'avons déjà fait pour la 1ère édition de l'automne 2021.

### - Campagne de marque 2022

Une nouvelle campagne de Marque est envisagée par la Fédération à compter d'avril 2022 avec une présence accrue de Gîtes de France® dans la presse, sur les ondes radio et sur les réseaux sociaux afin de capitaliser sur l'avantage de notoriété que nous avons acquis pendant la période COVID.

### - Reprise des réunions nationales en présentiel

A partir du mois de mai 2022, certaines rencontres du réseau reprendront en présentiel, avec notamment le Congrès national organisé par nos collègues de La Rochelle.

### - Réactualisation des partenariats Gîtes de France®

Le catalogue des partenariats commerciaux nationaux sera mis à jour en début d'année (mobilier, linge de lit, linge de toilette, cosmétiques, petit électroménager...)

### - Livret d'accueil numérique

Pour véhiculer une image plus moderne et dynamique auprès de leurs clients, les Gîtes de France® ont travaillé au développement d'un livret d'accueil numérique, qui sera téléchargeable (le coût estimé est de 19€) par tous les propriétaires en fin d'année 2022. Les objectifs de ce livret :

- Valoriser l'accueil, véritable ADN du réseau Gîtes de France®
- Apporter un service nouveau
- Améliorer l'expérience client



Suite à une étude menée auprès de 61 départements, 97% des départements interrogés se sont montrés intéressés par ce livret et espèrent y trouver :

- Du contenu « national » : valeurs de la marque et liens vers les réseaux sociaux
- Du contenu « départemental » : incontournables touristiques, partenaires et actualités
- Du contenu « local » : informations pratiques, touristiques et événements locaux

#### - Site national

Nous envisageons d'actualiser nos pages « destination » sur le site national (sélection d'hébergements, de photos et refonte des textes), afin de favoriser le référencement naturel de ces pages et de mettre en avant nos hébergements au travers de nos points d'intérêt touristiques départementaux. En parallèle à cela, nous ferons une analyse de nos résultats de consultation et de nos ventes sur le site national avec les services de la Fédération.

#### - Enquêtes nationales

La Fédération, devant le constat du changement de comportement de la clientèle depuis la crise sanitaire, a décidé du lancement d'une grande enquête nationale afin d'obtenir une photographie récente et précise de qui sont les clients Gîtes de France® aujourd'hui et de quelles sont leurs attentes vis-à-vis de la marque.

En parallèle, une étude a été lancée auprès des propriétaires afin de mieux cerner : qui sont nos nouveaux adhérents ? Quelles sont leurs motivations ? Quelle place occupe l'activité locative dans leur modèle économique et dans leur vie ?

Les résultats de ces deux enquêtes seront communiqués au printemps 2022.

#### - Ecogîte

Cette qualification nationale sera réactualisée en 2022 au regard de l'évolution des normes liées à la construction (RE 2020). Cela donnera l'occasion à l'ensemble des techniciens du réseau de se perfectionner sur les grilles et différents outils disponibles afin de mettre à jour leurs connaissances et leur expertise dans ce domaine.

#### → Au niveau de l'Agence départementale

- Constitution de groupes de travail sur la base du volontariat pour approfondir certaines thématiques chères à nos administrateurs :
  - communication digitale
  - travail avec les Offices de Tourisme
  - évolutions de la table d'hôtes
  - hébergements et activités
- Proposition de nouvel atelier : « fabrication de savons d'invités » à l'attention notamment des propriétaires de chambres d'hôtes
- Reprise des formations en présentiel : « WebClient » et « Nouveaux propriétaires »
- Reprise des réunions de secteur : chambres d'hôtes et gîtes de groupe
- Mise en place d'une enquête de fréquentation des chambres d'hôtes sur 2021
- Déploiement de la nouvelle grille de classement et formation des équipes pour accroître leur expertise en matière de développement durable

- Accompagnement des adhérents sur la mise en marché de leur hébergement :
  - Valorisation du « tout compris », des thématiques
  - Mise en avant de mots-clés dans les descriptifs
- Réflexion sur l'augmentation du panier d'achat en restant attractifs (écarts de prix trop importants entre nos anciens hébergements et les nouveaux, déstabilisant pour nos clients fidèles)
- Application des procédures liées au Contrat de Marque et adaptation du service à ces nouveaux fonctionnements (téléphonie...)
- Collaboration étroite des services production et commercialisation et réorganisation interne pour optimiser nos performances :
  - Sur le recrutement des porteurs de projet (rencontre préalable à tout agrément au bureau avec une personne de notre équipe et un conseil de l'agence de réservation sur la politique tarifaire et les résultats de fréquentation des hébergements similaires sur le même secteur)
    - Sur la fidélisation des nouveaux propriétaires avec un accompagnement renforcé au début de leur activité
    - Sur la vente des séjours avec la mise en avant systématique des hébergements peu loués
- Site départemental :
  - Travail sur le référencement naturel de nos pages d'annonces
  - Actualisation de la page d'accueil en fonction de la saisonnalité : Festival des Lanternes, saison de ski, Solidarité Ukraine...
- Poursuite de la transmission d'informations auprès des propriétaires par emailings
- Rencontres avec les autres départements pour échanger sur nos outils, sur le recrutement de nouveaux propriétaires et sur l'accompagnement des adhérents

### → Au niveau de Haute-Garonne Tourisme

- Poursuite de l'accompagnement des porteurs de projet et des propriétaires avec l'équipe de Haute-Garonne Tourisme sur le label Clef Verte et sur les financements ADEME
- Proposition de participation aux ateliers/formations organisés par Haute-Garonne Tourisme :
  - ateliers « fabrication de produits d'entretien écologiques » par l'une de nos propriétaires de gîtes
  - ateliers « Instagram »
  - ateliers « Eco-gestes »...
- Relations-presse en étroite collaboration avec le service-presse de Haute-Garonne Tourisme et avec l'agence de réservation :
  - Poursuite du partenariat avec La Dépêche du Midi pour un encart hebdomadaire sur l'un de nos hébergements dans l'édition du dimanche
  - Sélection de chambres d'hôtes récentes pour l'édition spéciale du Figaro Magazine
  - Accueil de journalistes dans nos chambres d'hôtes en fonction des reportages programmés sur le Département
- Intervention de nos hébergeurs tous les mois dans les Facebook Lives organisés par le service « réseaux sociaux » de Haute-Garonne Tourisme

# Rapport d'Activité

CLEVACANCES



L'antenne Clévacances Haute-Garonne est hébergée au sein du CDT31. Ses missions sont de procéder à la labellisation, garantir la qualité du label, développer et promouvoir le réseau d'hébergements (appartements, maisons, studios et chambres d'hôtes) labellisés Clévacances.

Son fonctionnement en Haute-Garonne est rendu possible par une aide financière du Conseil Départemental (via le CDT) à travers la prise en charge des salaires et charges liées au personnel, le fonctionnement propre (location, bureau, frais administratifs, téléphone, affranchissement courrier). Il convient de noter que la structure Clévacances finance sur ces fonds propres les frais liés à l'animation et à la promotion de la structure (éditions, site internet, matériel informatique, frais de déplacements, cotisations à la fédération nationale, documents contractuels).

L'année 2021 aura été à nouveau marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie du Covid19. Le secteur du tourisme a été fortement impacté et cela va se ressentir sur ce rapport d'activités.

## • LE PARC CLEVACANCES HAUTE-GARONNE

*Chiffres au 31/12 de chaque année*

PARC CV31	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 CLÉ	44	39	25	25	26	17	15	13	
2 CLÉS	293	252	248	187	179	143	137	118	
3 CLÉS	117	114	114	104	100	73	68	55	
4 CLÉS	32	17	19	14	24	14	13	8	
INSOLITE	4	1	2	9	9	5	5	4	
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>423</b>	<b>414</b>	<b>339</b>	<b>338</b>	<b>270</b>	<b>238</b>	<b>198</b>	<b>114</b>

L'année 2021 affiche à nouveau une baisse très significative du parc.

En effet, l'année 2021 a été, à nouveau, marquée par la pandémie du Covid19.

Cette situation, depuis 2020, a conduit de nombreux propriétaires à interrompre en cours d'année leur activité de loueur et à entraîné la cessation de l'activité et le non renouvellement de l'adhésion au label Clévacances pour l'année 2021.

L'agence Acanthe Immobilier n'a pas renouvelée son adhésion au label 2021, la perte du parc de cette agence a impacté très fortement Clévacances Haute-Garonne (- 45 hébergements).

Par ailleurs, le classement en meublé de tourisme et sa fiscalité plus avantageuse amènent à une désaffection vis à vis du label.

- Réforme de la taxe de séjour
- Exonération taxe habitation en ZRR (Luchon notamment)
- Abattement fiscal sur les revenus locatifs à hauteur de 71% (au lieu de 50%)
- Taxe de séjour payée par les clients se base sur le classement «en étoiles», exemple : les locations « non classés » se voient appliquer une taxation forfaitaire bien plus élevée que le classement « 1 étoile ».

Les plateformes commerciales, type Booking et Airbnb séduisent aussi bon nombre de nos « jeunes » propriétaires, qui recherchent aujourd'hui une rentabilité de leur bien locatif, alors que les « anciens » propriétaires recherchaient à recouvrir les charges liées au bien. Ces nouveaux propriétaires sont des «adhérents» volatiles qui attendent des retombées économiques immédiates d'un label.

De plus, malgré les efforts menés par la Fédération Clévacances France en matière de commercialisation, le manque de visibilité sur le web et les supports de communication ne permettent pas aux propriétaires de renouveler leur confiance dans le label

En moins de 10 ans, le parc Clévacances a subi une profonde mutation concernant sa répartition sur le territoire haut-garonnais, mais également une baisse très significative provoquée par la hausse de la cotisation annuelle, et les nouvelles attentes des propriétaires par rapport à la commercialisation de leurs hébergements.

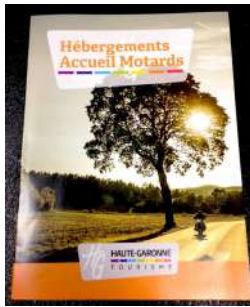
## • CLASSEMENT MEUBLES DE TOURISME

Le CDT a obtenu l'agrément pour le classement des meublés de tourisme au printemps 2016. En effet, de nombreux propriétaires sollicitent ce classement afin de bénéficier d'un abattement fiscal plus important (71% au lieu de 50% dans le cadre du régime micro BIC).

Pour l'année 2021, Mme Fernandez, chargée de mission du CDT pour le label Clévacances, a effectué plus d'un tiers des classements meublés de tourisme, essentiellement sur la zone de Toulouse et agglomération, et sur le Luchonnais.

## • PROMOTION – COMMUNICATION CLEVACANCES HAUTE-GARONNE

### → LES EDITIONS



Guide accueil motards

Les spécificités et thématiques, présentes sur le site internet, sont développées dans des éditions telles que chambres d'hôtes, accueil motards... Elles sont réalisées en partenariat avec le label Gîtes de France et sont éditées par le CDT31.

Ces éditions sont largement diffusées dans les salons, ainsi qu'auprès des offices de tourisme par le biais de la bourse d'échanges du CDT31.

### → LES RESEAUX SOCIAUX

Clévacances Haute-Garonne est présent sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook et Instagram depuis Mai 2016, grâce à la formation suivie par les employés du CDT.

Facebook : **clevacances31**

Instagram : **clevacances31**



Les pages Clévacances Haute-Garonne reprennent les informations du CDT et diffusent également des événements propres au label (éditions des flyers, nouveaux adhérents etc...), ainsi que des informations propres aux adhérents du label

## • COTISATIONS 2021 SUIVANT LE NOUVEAU MODELE ECONOMIQUE NATIONAL

### → LES COTISATIONS ET DROIT D'ENTREE

Le taux de réversion du territorial au national est de 20%, sur la cotisation nationale de référence. La cotisation est due par hébergement. Une latitude est laissée à l'appréciation des territoires d'ajuster les cotisations jusqu'à + / - 25 % La cotisation de référence de Clévacances France est en baisse de 15% par rapport à l'année 2020.

LOCATION OU GITE	2020	Cotisation de référence 2021	Cotisation CV 31 2021
	1 LOCATION OU GITE	230 €	200 €
2 LOCATIONS OU GITES	391 €	360 €	355 €
3 LOCATIONS OU GITES	552 €	500 €	495 €
4 LOCATIONS OU GITES	713 €	620 €	615 €
5 LOCATIONS OU GITES	823 €	720 €	715 €
LOCATION OU GITE SUPPLEMENTAIRE	115 €	100 €	95 €

CHAMBRE D'HOTES	2020	Cotisation de référence 2021	Proposition CV 31 2021
	1 CHAMBRE D'HOTES	142 €	120 €
2 CHAMBRE D'HOTES	213 €	180 €	175 €
3 CHAMBRE D'HOTES	284 €	240 €	235 €
4 CHAMBRE D'HOTES	355 €	300 €	295 €
5 CHAMBRE D'HOTES	426 €	360 €	355 €

Les cotisations pour les professionnels (agences immobilières, les stations, les conciergeries, les résidences de tourisme) demeurent à l'identique :

- Parc de 1 à 25 locations : 750 €
- Parc de 26 à 50 locations : 1500 €
- Parc de 51 à 100 locations : 2000 €
- Parc de plus de 100 locations: 3000€

Le droit d'entrée (visite de labellisation) est de 160 € ; il est perçu par le territoire à 100% (pas de réversion au national) et il s'entend par propriétaire de 1 ou plusieurs hébergements sur le même site.

Les propriétaires disposant de plusieurs hébergements sur des sites différents s'acquitteront d'autant d'adhésions au label.

Une latitude commerciale est laissée aux territoires, le plafond étant fixé à 160 €. Une visite conseil est à 80 €, déductible du droit d'entrée (si adhésion au label).

Important : Le Conseil d'Administration de Clévacances Haute-Garonne a voté d'offrir le droit d'entrée à tout nouvel adhérent pour l'année 2021.

Pour mémo : la visite conseil pour Clévacances Haute-Garonne est de 90 €, déductible également du droit d'entrée si adhésions au label.

### → SOLUTION NUMERIQUE CLEVACANCES FRANCE

Avec la nouvelle solution numérique 100 % de l'offre Clévacances sera potentiellement réservable en ligne. Le paiement pourra s'effectuer en ligne, la proposition de réservation sera notifiée au propriétaire par sms et email ; l'acceptation sera soit instantanée, soit avec un délai (maximum de 24h) ; passé le délai, la demande de réservation est annulée.

Les coordonnées du propriétaire demeurent visibles sur les annonces.

Le modèle économique est le suivant :

3% de commissions prélevées sur le propriétaire 7% mark up prélevés sur le locataire

La répartition entre le territoire et le national est la suivante

3% perçus sur le propriétaire pour le national répartis sur les services associés Clévacances France : frais bancaires, paybox (coût par transaction), encaissement et reversement au propriétaire de l'acompte et du solde, encaissement et reversement de l'assurance annulation, encaissement et reversement de la taxe de séjour, gestion des SEPA, envoi automatisé de sms et emails dans le processus de la réservation en ligne.

7% restants, 2/3 pour le national Clévacances France, 1/3 pour le territoire

Coût de la solution numérique annuelle, financement de l'outil numérique et digital

Amortissement sur 5 ans : 4,31 € HT par hébergement

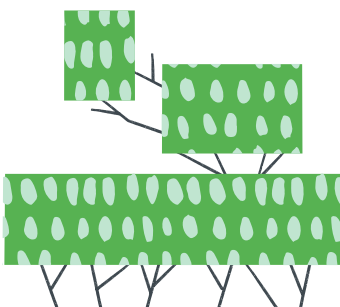
Participation aux frais de maintenance, hébergement, frais annexes : 2 € HT par hébergement Soit un coût annuel de 6,31 € HT / 7,57 € TTC par hébergement (estimation 2021)

Sur la base d'un parc de 200 hébergements, le montant dû par Clévacances Haute-Garonne pour la solution numérique serait de 1 514 euros TTC.

Ce droit d'utilisation de la solution numérique, de la même façon que pour la réversion des cotisations, sera payable en deux fois :

Au 1er janvier sur la base de 50% du parc à cette date

Au 1er juillet, régularisation en fonction du parc réel après appel à cotisation





# Rapport d'Activité

HOTELLERIE  
RESTAURATION  
TABLES ET  
AUBERGES DE  
FRANCE



Le label Tables & Auberges de France s'inscrit dans le cadre de la promotion de la marque d'Etat Qualité Tourisme.

Près d'un tiers des Tables & Auberges Haute-Garonne bénéficient de l'agrément Qualité Tourisme ou du titre Maître Restaurateur. De plus, dans le cadre de la démarche écoresponsable des Tables & Auberges avec notamment les Toques Vertes, la Haute-Garonne compte d'ores et déjà 12 premiers établissements labellisés.

Au total, parmi ces 114 établissements référencés 56% sont des restaurants, 24 % des Hôtels-Restaurants et 20 % des Artisans & Producteurs locaux.

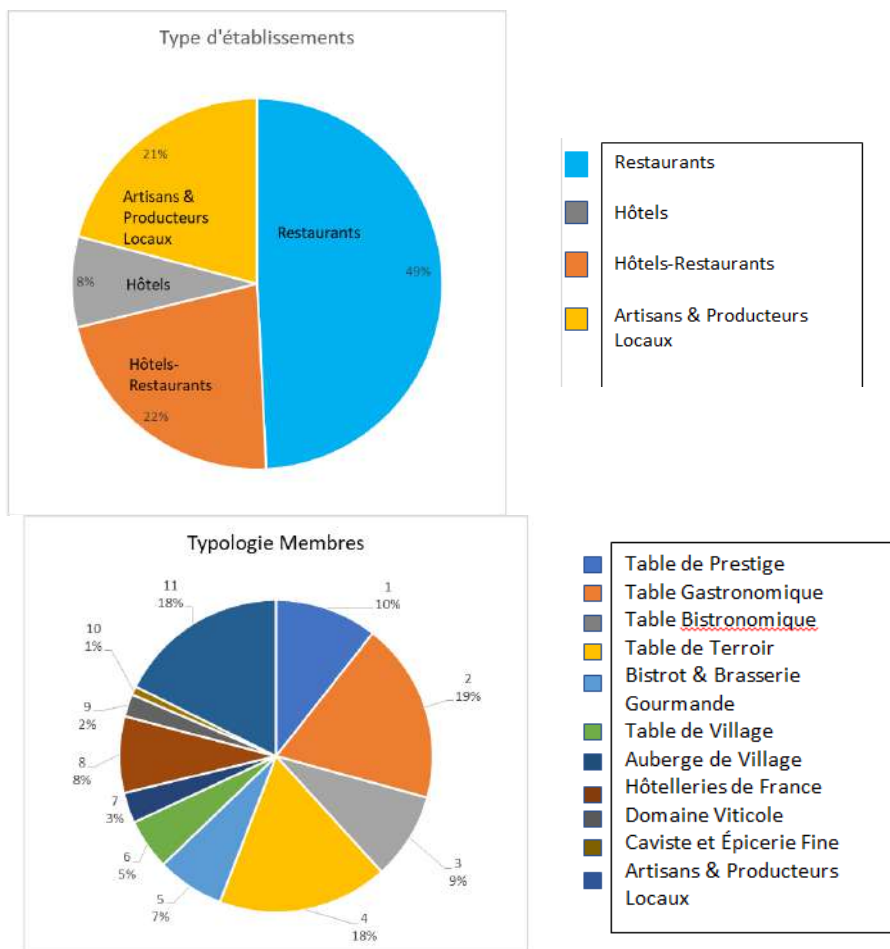
La typologie de la production départementale est dominée par des Tables Gastronomiques (25%), les Artisans & Producteurs Locaux (20%) suivis des Tables de Terroir (21%), des Tables Bistronomiques (19%), Tables de Prestiges (10%), et, des Auberges de Villages (5%).

### • ANIMATIONS ET ACTIONS PROMOTIONNELLES :

En raison de la Crise sanitaire, les principales manifestations se sont déroulées le second semestre 2021 avec principalement : le Trophée de l'Alimentation durable et solidaire à Toulouse le 1er Octobre et le Trophée du Petit Déjeuner Gourmand du 17 Novembre à Paris qui a mis à l'honneur la Haute Garonne tandis que l'Hôtel Albert 1er a obtenu le 2ème Prix Petit Déjeuner.

Parallèlement, différentes actions promotionnelles à travers le Guide, les outils numériques (site internet et réseaux sociaux) ont été menées :

- Promotion Haute Garonne Tourisme dans le Guide, le blog et réseaux sociaux de Tables & Auberges.
- Promotion des thématiques Routes Gourmandes (Cassoulet, Canal du Midi, Via Garona, Pyrénées, Toulouse, Route des Cols du Tour de France...)



# Rapport d'Activité

## HEBERGEMENT PECHE



Hébergement Pêche est une qualification délivrée par la Fédération Départementale de Pêche et de protection du milieu aquatique de la Haute-Garonne (FDAAPPMA) sur la base d'un référentiel national. C'est la garantie pour le client pêcheur de prestations spécifiques et adaptées au loisir pêche.

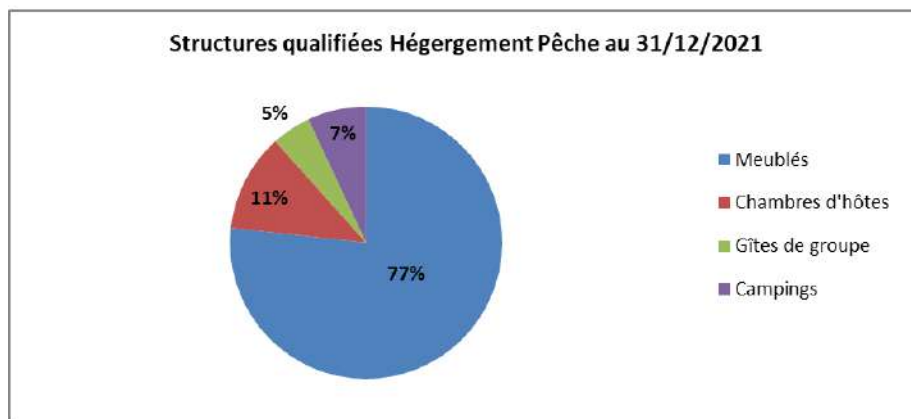
Elle concerne des hébergements particulièrement adaptés qui garantissent une qualité de confort pour toute la famille. Tout prestataire hébergeur (camping, meublé, chambre d'hôtes, hôtel, résidence de tourisme...) situé sur un site de pêche ou à proximité peut, sous réserve de respecter le cahier des charges s'inscrire dans cette démarche.

Haute-Garonne Tourisme assure le déploiement de cette qualification en partenariat avec la FDAAPPMA avec pour objectif de développer un tourisme plus responsable et d'augmenter sur les ailes de saison le taux d'occupation des hébergements concernés.

Cette qualification nationale, entièrement gratuite, permet à ses adhérents de bénéficier d'une meilleure visibilité auprès des touristes pêcheurs mais également de bénéficier des différents supports de communication, parmi lesquels :

- la réalisation d'une communication sur le site internet de la FDAAPPMA et sur le guide de pêche remis lors de la délivrance des cartes de pêche
- la mise en place d'une page Facebook dédiée à la pêche
- une présence sur le site internet du CDT [www.hautegaronnetourisme.com](http://www.hautegaronnetourisme.com)
- des actions avec la presse, une présence dans le fil d'actu (lettre d'information aux professionnels et à la presse)...

Au 31/12/2021, 43 structures sont titulaires de la qualification, dont : 32 meublés, 6 chambres d'hôtes, 3 campings, 2 hébergements de groupe.



# Rapport d'Activité

ACCUEIL SUR LES  
CHEMINS DE SAINT  
JACQUES DE  
COMPOSTELLE



Haute-Garonne Tourisme s'est engagé en 2021 aux côtés de l'ACIR (l'Agence des Chemins de Compostelle) pour le déploiement de la charte des Chemins de Compostelle.

Parcourus chaque année par des milliers de personnes, les chemins vers Compostelle sont devenus universels et répondent à des aspirations fortes en réaction à nos modes de vie : prendre le temps, se ressourcer au contact de la nature, voyager de manière plus responsable...

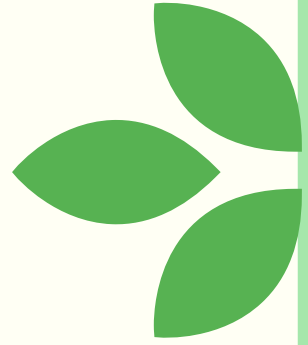
Le réseau Accueil sur les chemins de Compostelle porte les valeurs de solidarité, hospitalité, tolérance, humanisme, respect des autres et des ressources, échange et convivialité, une recherche de sens, de spiritualité...

Des visites sur le terrain au printemps 2021 ont permis à 8 hébergements d'adhérer à cette charte parmi lesquels : 2 hôtels, une auberge de jeunesse, 3 campings et 2 meublés de Tourisme et de leur permettre une visibilité supplémentaire.

Un atelier de bienvenue a été organisé en collaboration avec l'ACIR en octobre 2021 à Rieux-Volvestre au Camping du Plan d'Eau afin d'échanger sur les attentes de chacun et de faire un point sur les retours de l'année.

# Notes

A large, empty white rectangular area with rounded corners and a light green border, intended for writing notes.





# HAUTE-GARONNE TOURISME



## ESPACE TOURISME

14 rue de Bayard – 31000 Toulouse (métro Jeanne d'Arc, ligne B)

*Du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h et le samedi de 10h à 17h*

*Contactez-nous au 05 61 99 44 00 ou 05 61 99 44 10 (réservation)*

### LE COMPTOIR DU LAURAGAIS

(anciennement Maison  
de la Haute-Garonne)

Port-Lauragais  
à Avignonet-Lauragais

**05 61 81 69 46**

*Ouvert toute l'année, 7j/7.*

*De 10h-17h à 9h-20h, selon saison.*

### LES OLIVÉTAINS

à Saint-Bertrand-de-Comminges

**05 61 95 44 44**

*Ouvert toute l'année, 7j/7,  
sauf le lundi de novembre à mars  
hors vacances scolaires*

*De 10h-17h, 18h ou 19h, selon saison.*

### CHÂTEAU DE LARÉOLE

**05 61 06 33 58**

*Ouvert de mi-mai à septembre  
samedi à dimanche 10h-18h  
mardi à dimanche 10h-18h  
ou 19h, selon saison.*

[hautegaronnetourisme.com](http://hautegaronnetourisme.com)



*Partagez vos expériences #TourismeHG  
et suivez-nous @tourismehg*

