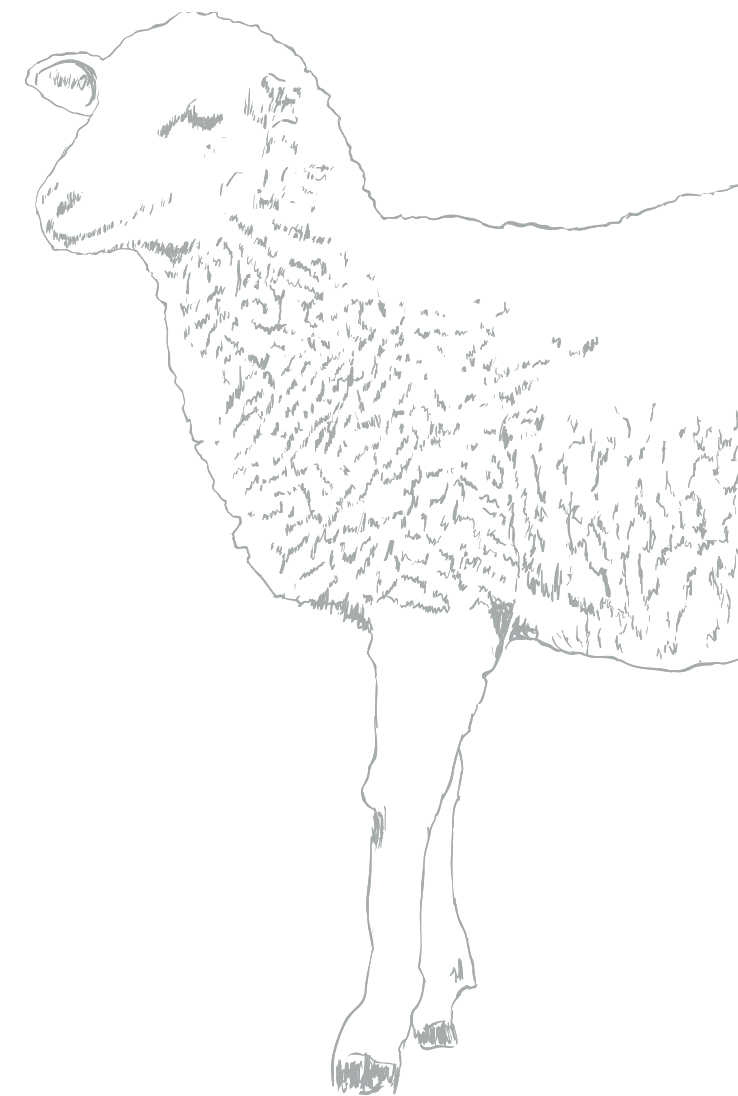


Le Pays du Roquefort

"Ici, on vit grandeur nature"



BILAN ESTIVAL 2022

OFFICE DE TOURISME PAYS DU ROQUEFORT



Sommaire

- Accueil et information (dans les murs et hors les murs)
- Communication et promotion
- Qualité et satisfaction client
- Observation de territoire

Accueil et information

Dans les murs





Fréquentation générale

(de juin à septembre)

8447 visiteurs accueillis à l'OT ↘ -27,16%

Juin 1063 visiteurs ↘ -18,73%

Juillet 2350 visiteurs ↘ -23,33%

Août 3770 visiteurs ↘ -21,15%

Septembre 1264 visiteurs (jusqu'au
Journées du Patrimoine)

La saison estivale 2022 sera marquée par une baisse notable de fréquentation sur tous les points d'accueil de l'Office de Tourisme. Cette baisse peut s'expliquer par la chaleur et la canicule qui ont marqué l'ensemble du territoire national ainsi qu'une baisse du pouvoir d'achat impactée par la crise économique et l'inflation.



Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Roquefort :

Une baisse importante d'environ 30% par rapport à 2021 sur toute la saison qui peut s'expliquer par les fortes chaleurs qui ont freiné les visites de sites

- Juin 763 visiteurs ↘ -28,69%
- Juillet 1 184 visiteurs ↘ -30,35%
- Août 1849 visiteurs ↘ -36,04%
- Septembre 870 visiteurs ↘ -51,59%

Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Saint-Affrique :

Une baisse moins marquée qu'à Roquefort avec une hausse pour le mois de juin et un maintien de la fréquentation pour le mois de juillet 2022

- Juin 300 visiteurs ↗ 17,19%
- Juillet 845 visiteurs ↘ -3,21%
- Août 1 001 visiteurs ↘ -17,14%
- Septembre 342 visiteurs ↘ -21,02%



Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Coupiac :

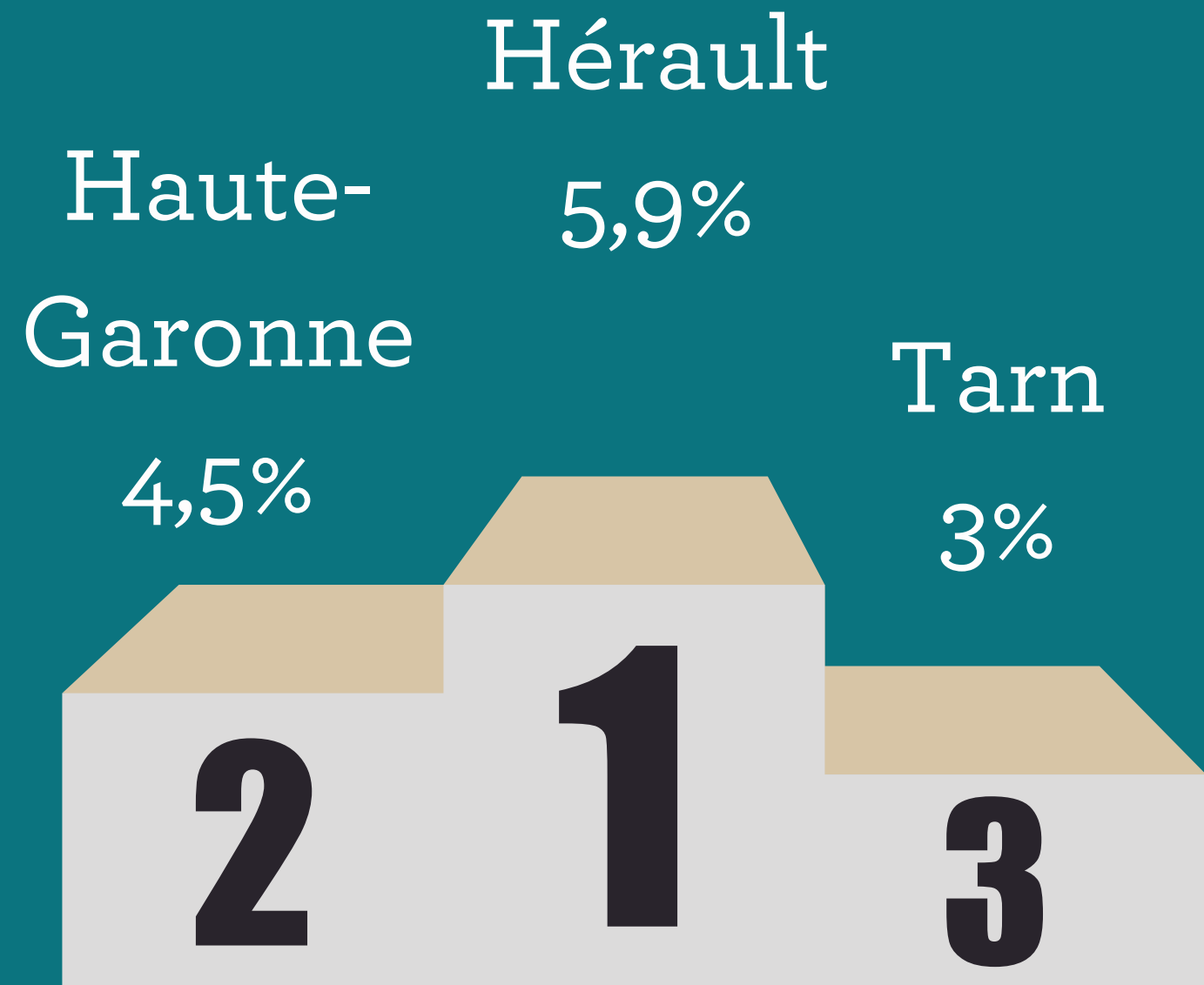
Une chute de fréquentation qui suit celle des autres points d'information de l'OT mais rattrapée par la sollicitation des visiteurs du château de Coupiac qui ne s'avancent pas spontanément vers l'accueil de l'OT

- Juin 321 visiteurs ↘ -34,76%
- Juillet 369 visiteurs ↘ -45,89%
- Démarchage des visiteurs dans le château : 551 visiteurs



Les origines géographiques

Top 3 de la clientèle française



Top 3 des clientèles internationales



TOP 3 des demandes

Randonnées
8% des demandes



Caves de Roquefort
24% des demandes



Restaurants
4% des demandes



*Analyse réalisée sur l'ensemble des lieux d'accueils

Accueil et information

Hors les murs



Fréquentation générale de l'accueil hors les murs

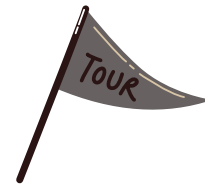


3397 visiteurs

Sites avec le plus de contacts	Sites avec le - de contacts
Cave Société	L'Aire de l'horto
Cave Papillon	Piscine Plaisance
Piscine Saint-Affrique	Brugas
Vendredis en musique	Musée Marionnettes
Marchés nocturnes Saint-Affrique	Domaine le Vaxergues

Sites avec le contact le + qualitatif	Sites avec le contact le - qualitatif
Brugas	Gravière
Domaine le Vaxergues	Piscine
Pont Neuf	Société
Camping car park	Papillon
Magnolias	Marché hebdomadaire Saint-Affrique

L'accueil hors les murs, c'est aussi ...



... 80 Tournées du 18 juillet au 26 août



... 632 Contacts en moyenne / semaine



... 127 Contacts en moyenne / jour



... 100 Guides Pays du Roquefort
livrés aux professionnels et 1450 Guides Pays du
Roquefort distribués aux visiteurs



... 62.5 Km à pieds sur 28 jours
comptabilisés



... 845.5 Km de déplacements

TOP 3 des demandes en accueil hors les murs

Randonnées



Baignade



**Visite
de ferme**



Focus sur la satisfaction des professionnels

Bilan global

- Satisfaction générale des prestataires
- Excellente communication et organisation entre les prestataires et l'OT
- Renouvellement de l'expérience chez la majorité des prestataires interrogés
- Personnalisation de l'accueil auprès des visiteurs
- Facilitation de l'accueil hors les murs lorsqu'il est annoncé dans les lieux qui l'accueillent
- Adaptation des horaires de passage chez quelques prestataires
- Identification de l'OT avec une tenue

Cette expérience fût donc concluante et certains ajustements seront à prévoir pour la saison 2023.

Synthèse de l'accueil dans et hors les murs

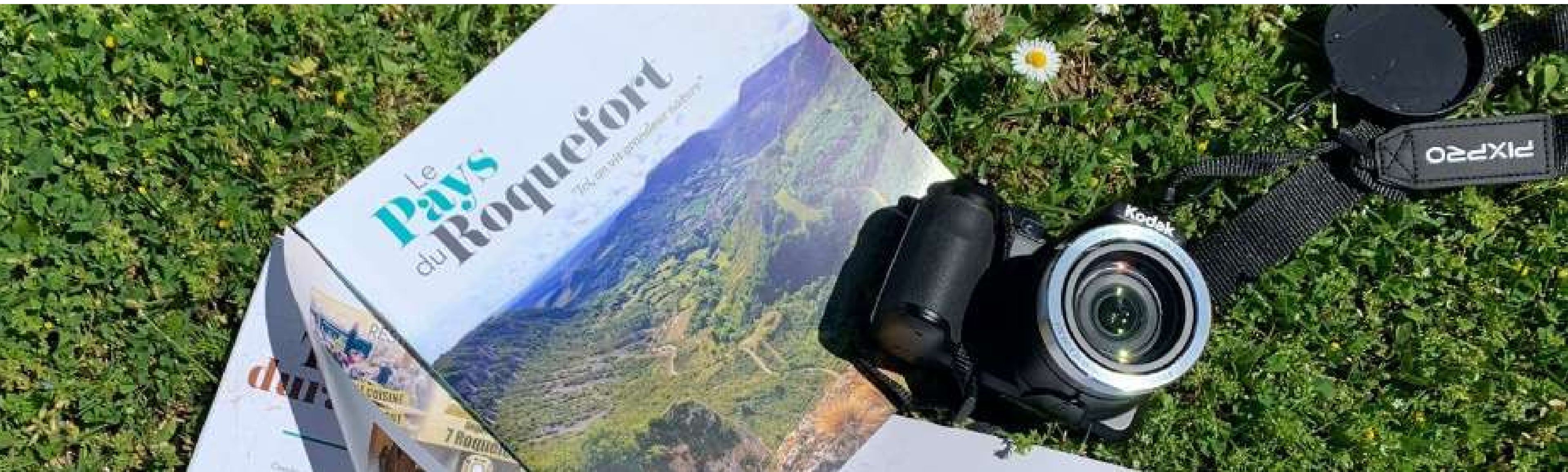
1 à 3 voyageurs sur 10 passe(nt) la porte de l'Office de Tourisme (source : Jean-Luc Boulin Tourisme). Comment faire pour capter le flux de visiteurs qui ne pousse pas la porte d'un OT ? Ceci a été l'enjeu de la saison pour l'Office de Tourisme Pays du Roquefort avec la mise en place de l'accueil hors les murs. Celui-ci a généré à lui seul un total de 3397 contacts sur la période de juillet et août 2022.

La fréquentation totale des points d'accueil de l'OT est de 8847 visiteurs sur la période de juin à septembre 2022.

L'accueil hors les murs a représenté à lui seul 38% de la fréquentation comptoir de l'OT. De plus, force est de constater une baisse générale de fréquentation de 30% des points d'information.

Aussi, l'OT doit pendre conscience des enjeux liés aux nouveaux comportements des visiteurs et devra continuer à s'adapter à ces nouvelles formes d'accueil.

Communication et promotion





Editions de l'OT

11900 Albums Pays du Roquefort diffusés

220 Guides Où poser ses valises ?

4000 Cartonnettes Pays de Roquefort diffusées

664 Dépliants des statues menhirs diffusés

622 Road-trip des Dolmens diffusés

Mais aussi des éditions communes en partenariat avec d'autres institutionnels comme la Carte de la Vallée du Tarn ou le Guide Pêcher en Sud-Aveyron

Presse et opérations de promotion

9

opérations de promotion et accueil presse
dont des sollicitations de médias nationaux
(Route d'Occitanie, France TV, ...)

11

demandes de pochettes accueil pour un total
de 1172 Albums Pays du Roquefort diffusés





Boutique

TOP 5 des produits vendus :



1 - Guide du Voyageur (x45)



2 - Cartes Postales de Roquefort (x19)



3 - Magnets (x17)



4 - Mugs (x10)



5 - Stylos (x8)

Boutique

- Chiffres :

Nombre total articles vendus : 95

Panier moyen : 7 euros

Chiffre d'affaires annuel : 664,80 euros

- Un bilan global plutôt insuffisant : apparaissent dans le TOP 5 les produits déjà proposés par l'OT depuis quelques années. On peut néanmoins se rendre compte que les quantités vendues sont dérisoires (pour la plupart proches ou inférieures à 10 exemplaires) que ce soit sur le top 5 des meilleurs ventes ou sur les nouveautés (4 ventes sur la saison). Les ventes de la boutique n'ont donc pas portées leurs fruits.

Il conviendra de se poser la question sur une éventuelle continuité de celle-ci avec des préconisations si son maintien est prolongé.



Billetterie

„ L'OT a participé à deux billetteries depuis le début de l'année 2022. Ces partenariats se sont avérés concluants :

- Partenariat avec l'association Polysons pour la vente de billets de spectacle à Saint-Affrique (36 billets vendus - 478€)
- Partenariat avec le Service Culturel de la ville de Saint-Affrique pour la vente de billets en ligne pour le spectacle de Claudio Capéo

Site internet

Evolutions 2022

- Amélioration du web design :
Refonte graphique d'après la charte existante
Réorganisation et structuration du contenu des pages
Adaptation des gabarits en responsive
Restructuration des fiches SITA
- Modification de l'arborescence du site pour une meilleure navigation et une harmonisation avec l'Album Pays du Roquefort



Site internet



Chiffres clés
de juin à septembre :

10784 visites ↘ 20%

8988 visiteurs 18%

34962 pages vues ↘ 7%

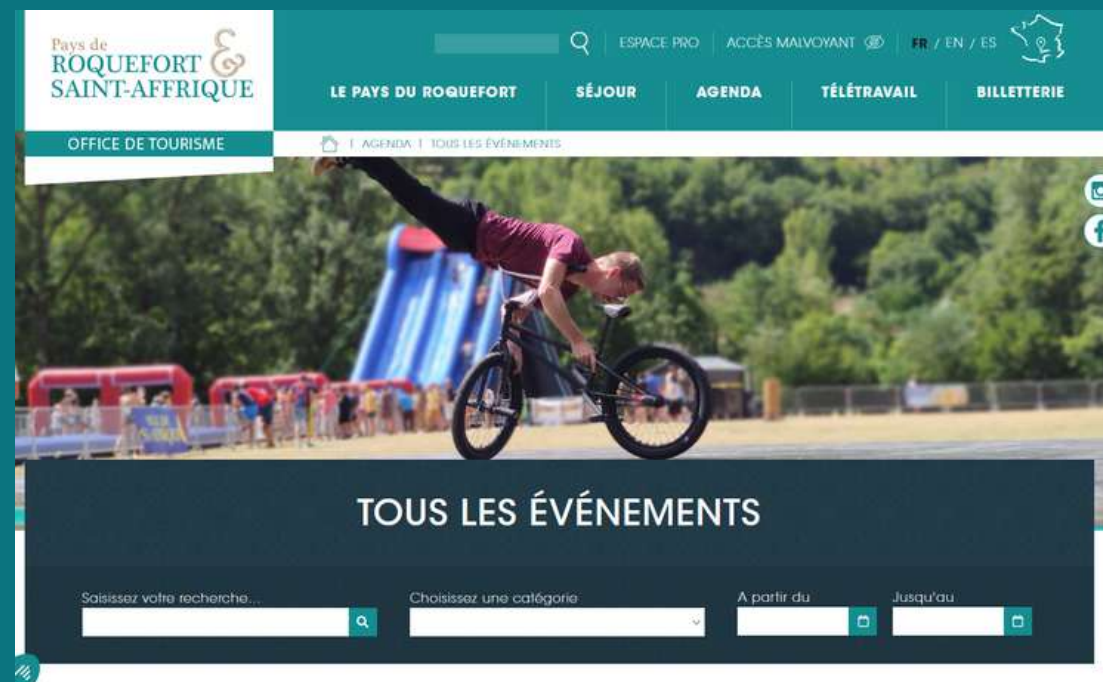
Site internet

TOP 3 des pages les plus visitées

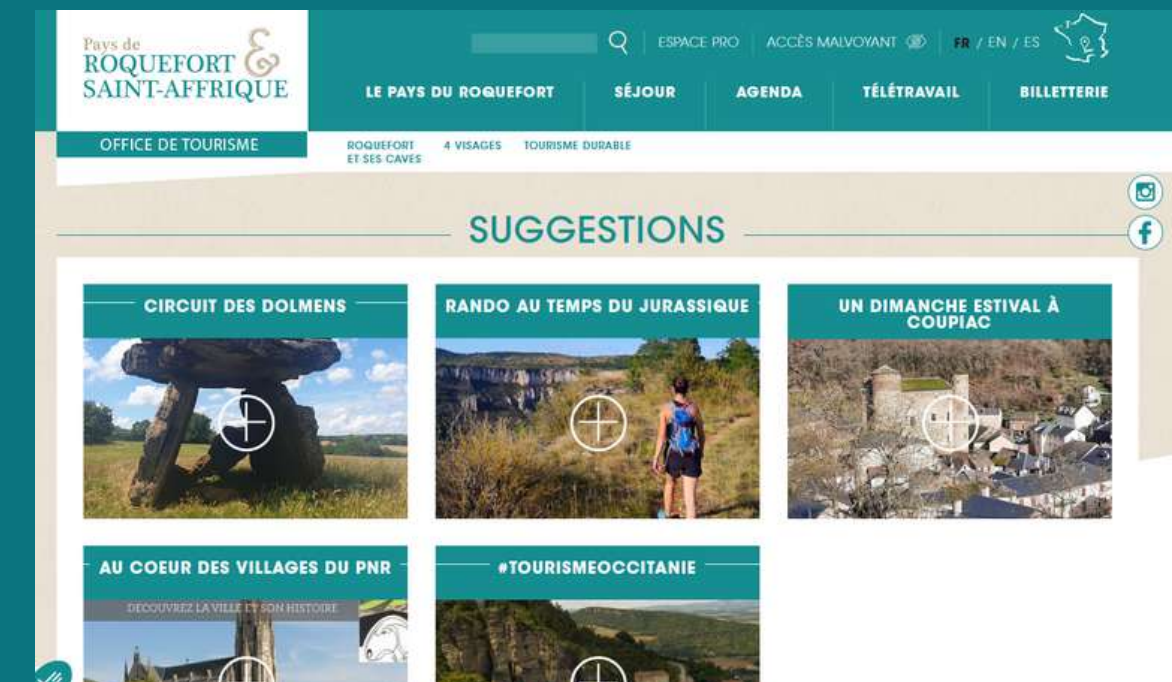
1/ Page d'accueil
16,04% des visiteurs



2/ Rubrique
Tous les évènements
4,58% des visiteurs

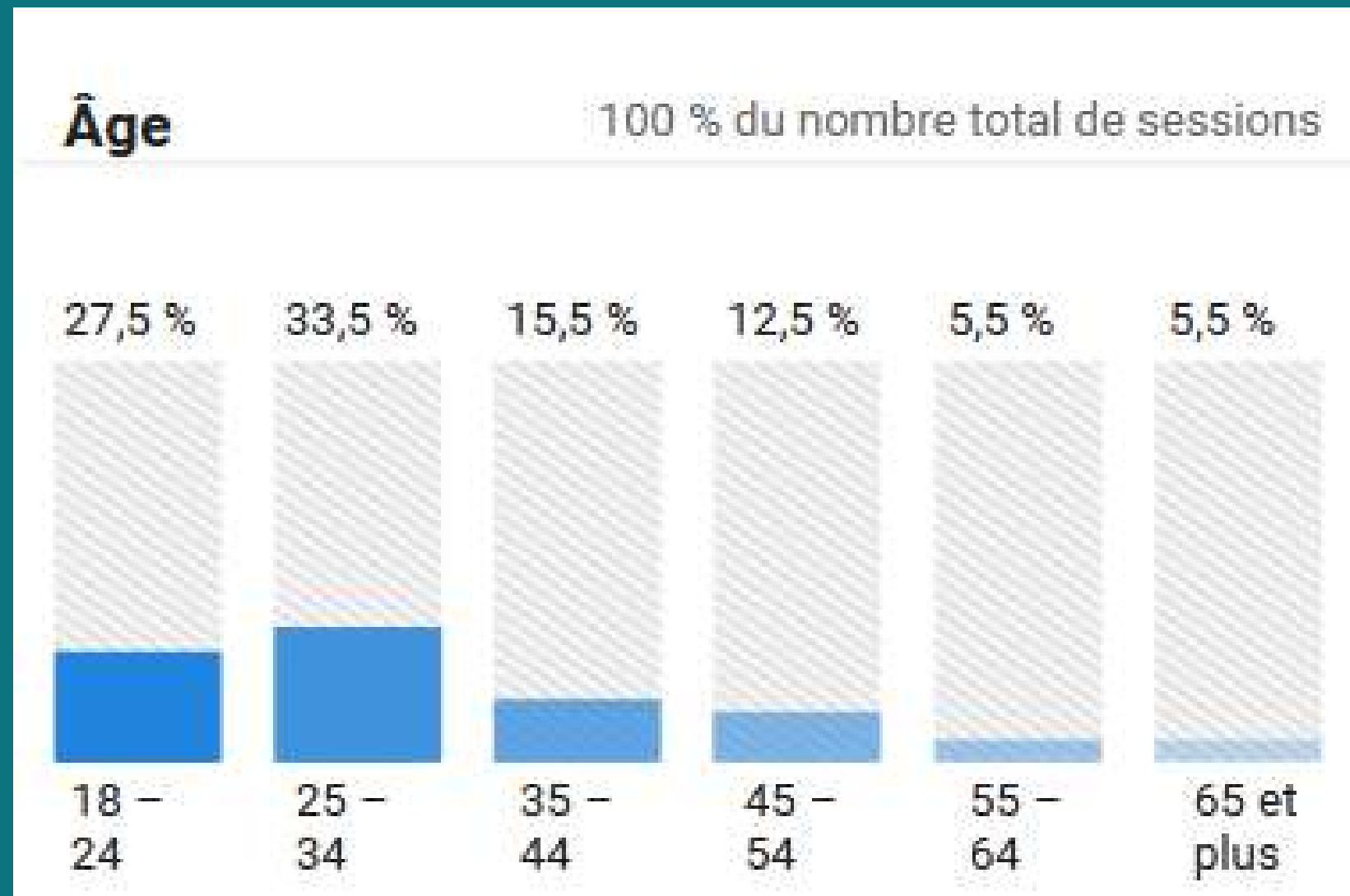


3/ Rubrique
Nos suggestions
3,74% des visiteurs

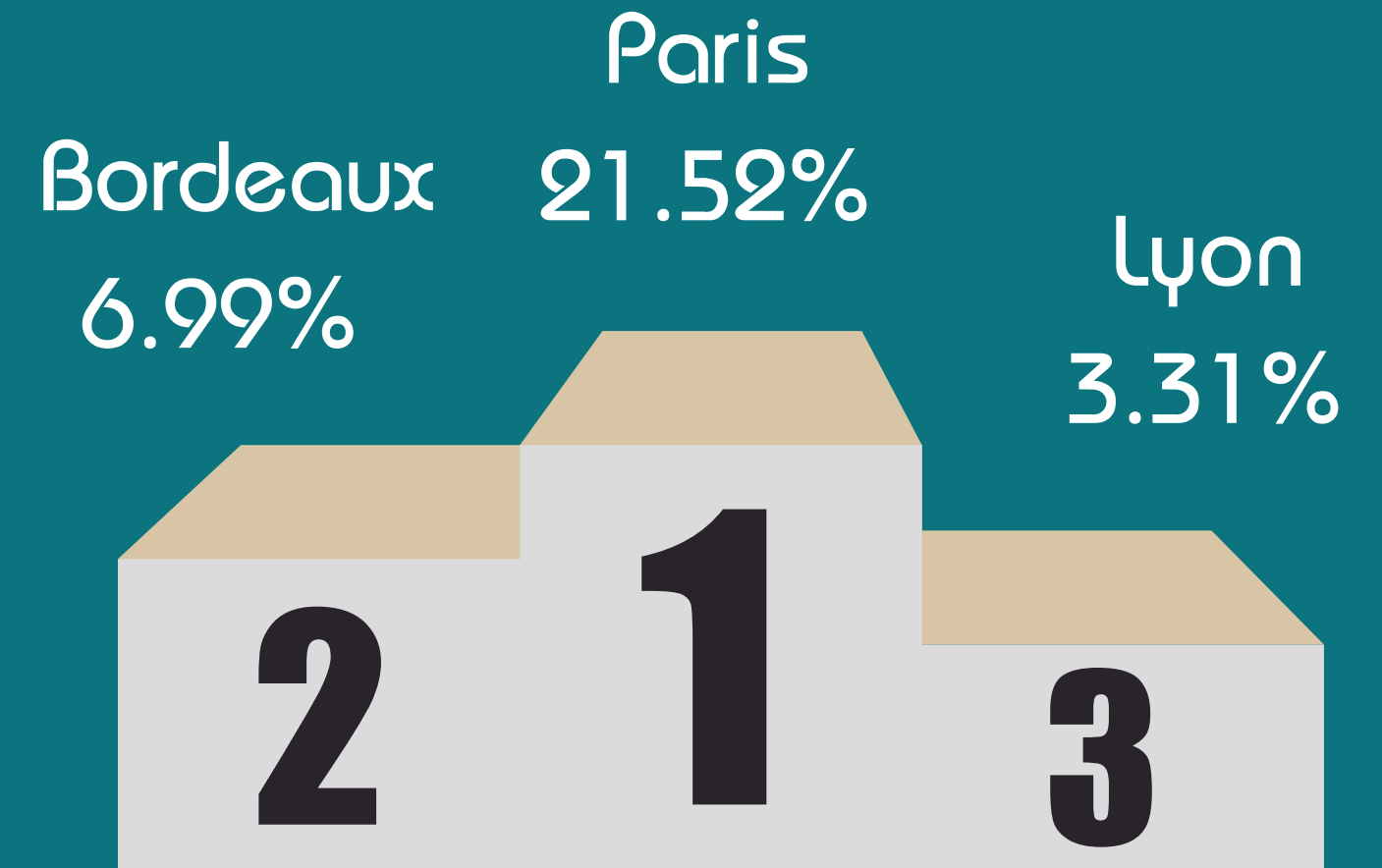


Site internet

Catégories d'âge des internautes



TOP 3 des origines géographiques des internautes



Google My Business

23 654

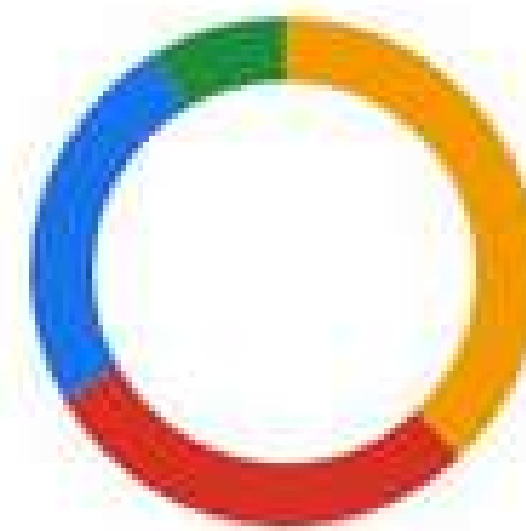
Recherches Google ↘-11.21%

D'avril à septembre pour la fiche Google de Roquefort

👁️ utilisateurs ont vu la fiche de votre établissement

Répartition des plates-formes et appareils

Plates-formes et appareils utilisés pour trouver votre fiche



8 948 • 38 %

Recherche Google – mobile

6 796 • 29 %

Google Maps – mobile

5 861 • 25 %

Recherche Google – ordinateur

2 049 • 9 %

Google Maps – ordinateur

Google My Business

Interactions avec la fiche Google de l'OT



Réseaux sociaux



3813 abonnés à fin août 2022
↗ 17.6% par rapport à 2021

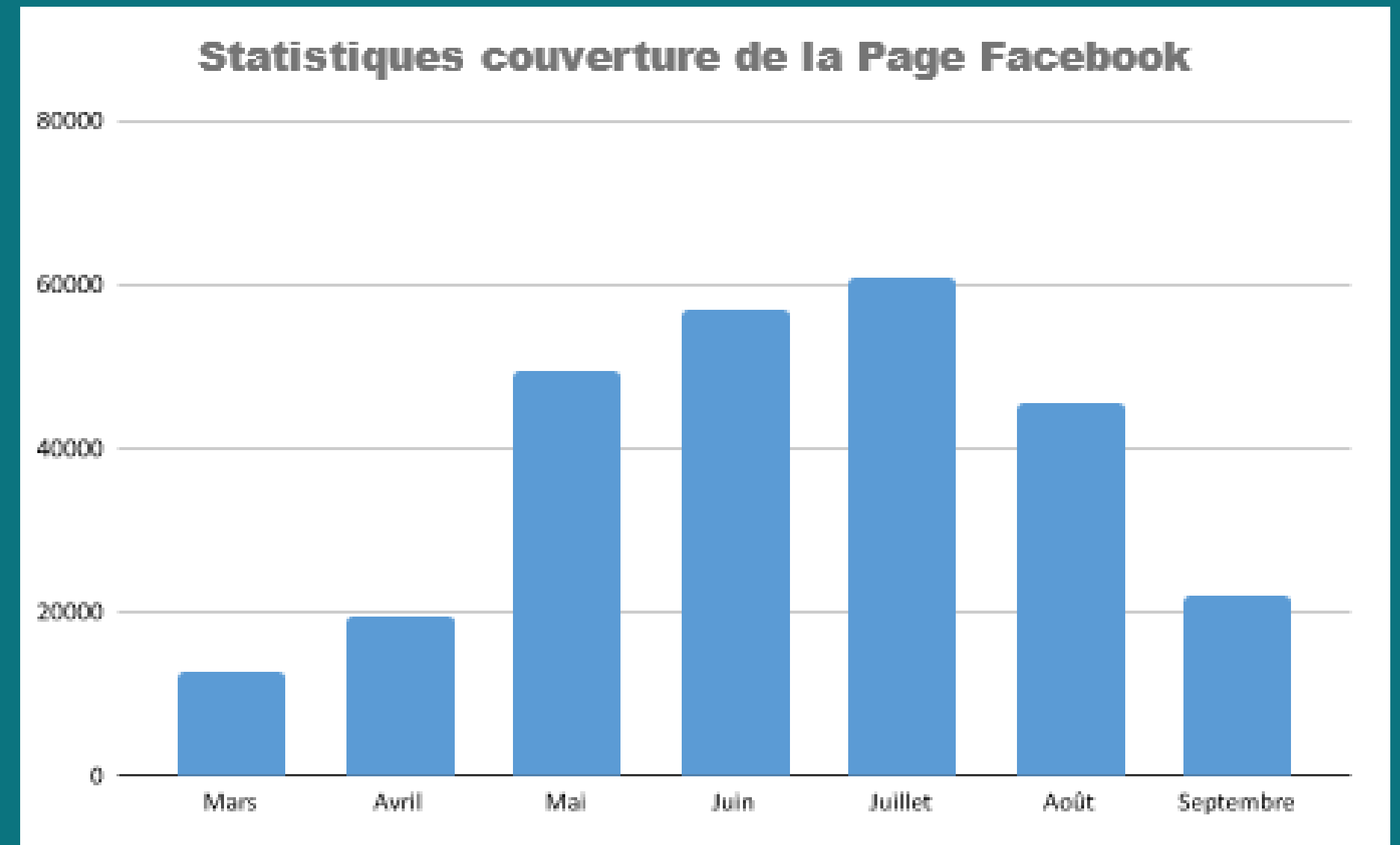


1640 abonnés à fin août 2022
↗ 5,8% par rapport à 2021

Réseaux sociaux



186 publications Facebook
de janvier à septembre 2022
↗ 19,2% par rapport à 2021



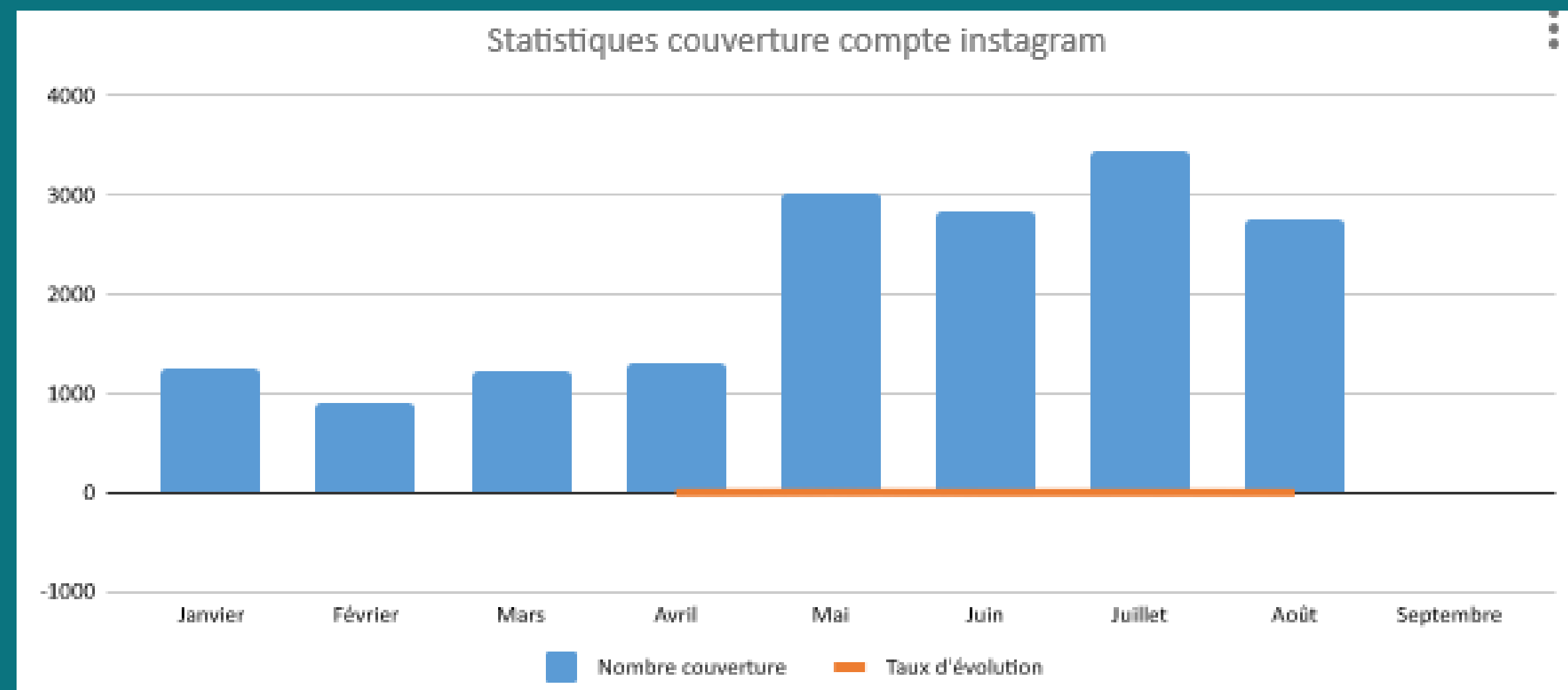
*Nombre de personnes qui ont vu l'un des contenus
de la Page Facebook de l'OT

Réseaux sociaux



70 publications de janvier à
septembre

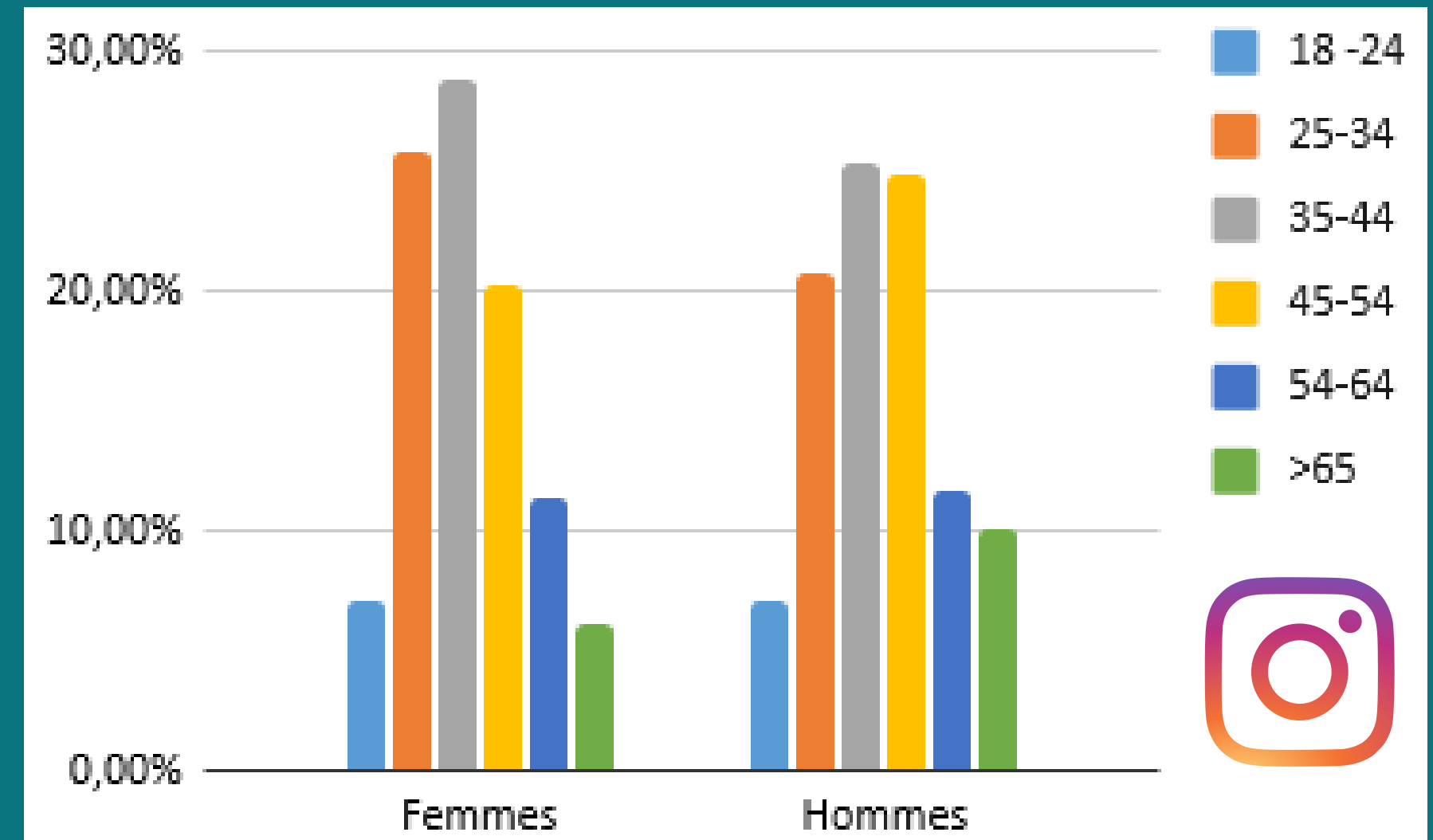
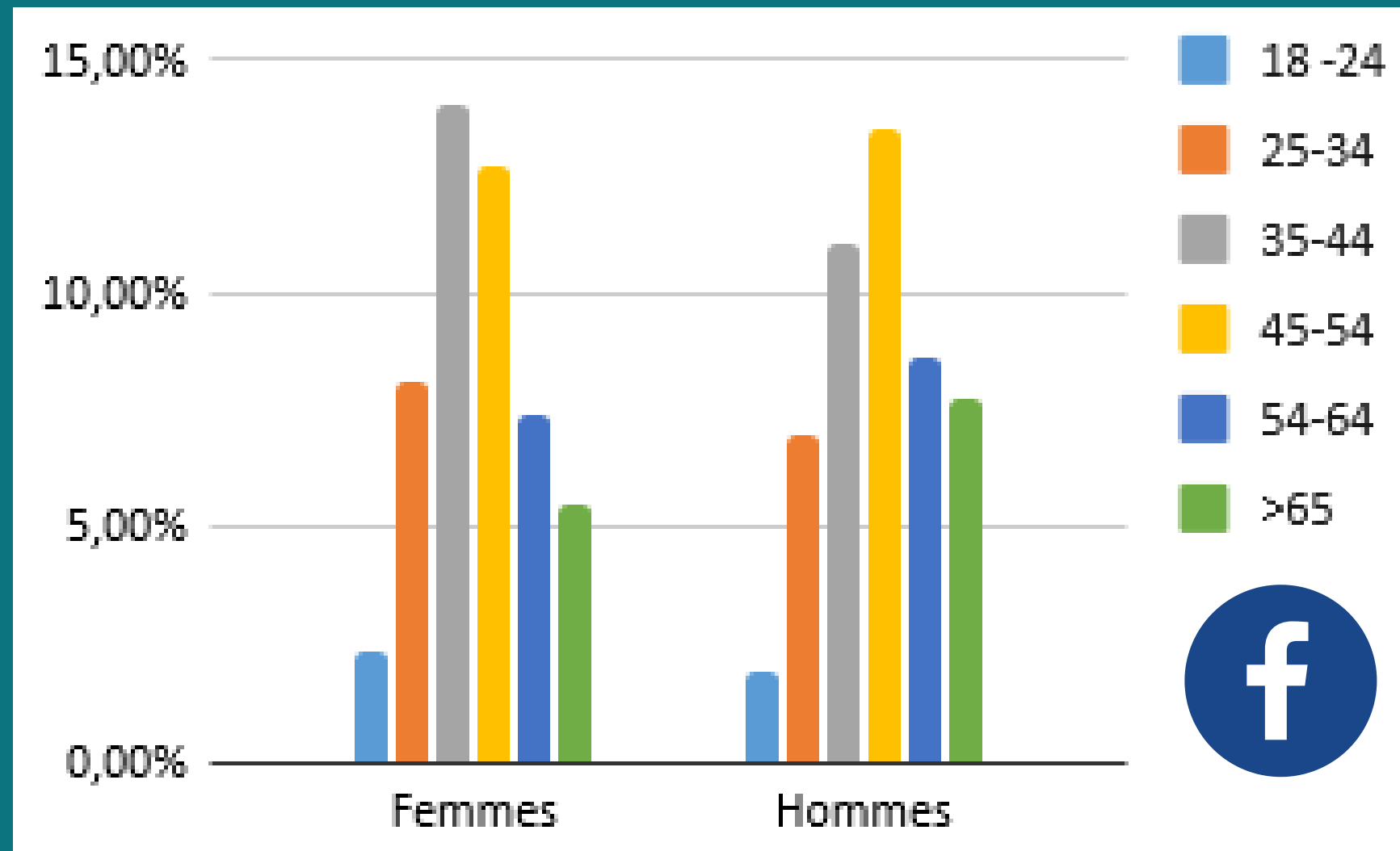
↗ 55,5% par rapport à 2021



*Nombre de personnes qui ont vu l'un des contenus
de la Page Facebook de l'OT

Réseaux sociaux

Profil de l'audience en pourcentage



Qualité et satisfaction client



Zoom sur l'E-réputation de l'OT

E-RÉPUTATION DE L'OT - Année 2022 -

1 établissement
25 avis



Office de Tourisme Pays du Roquefort

Roquefort-sur-Soulzon

314 avis

1 fiche est liée à cet établissement

Très bon

8,9

Note FairGuest calculée sur 111 avis
sur l'année 2022



[Voir bilan disponible ici](#)



Indicateurs de satisfaction

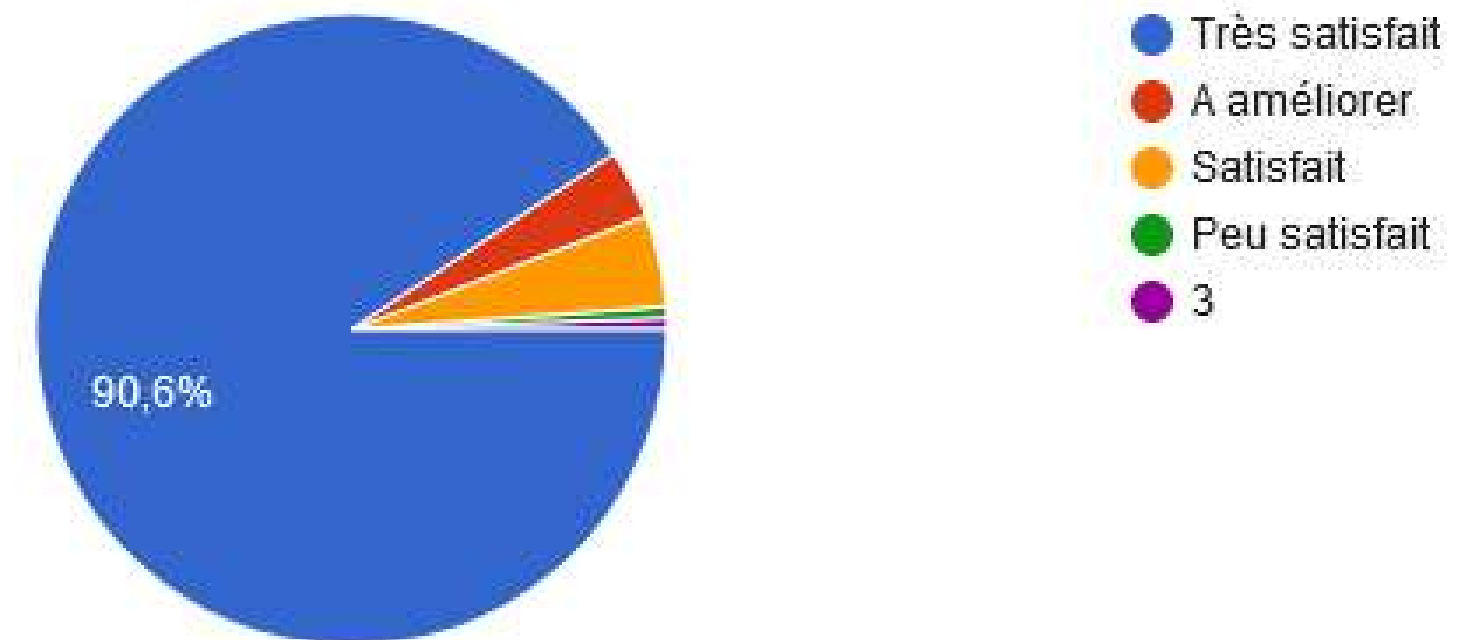
- 170 questionnaires dépouillés à début septembre 2022
-9% par rapport à 2021
- 272 suggestions recensées au comptoir
-40% par rapport à 2022



Indicateurs de satisfaction

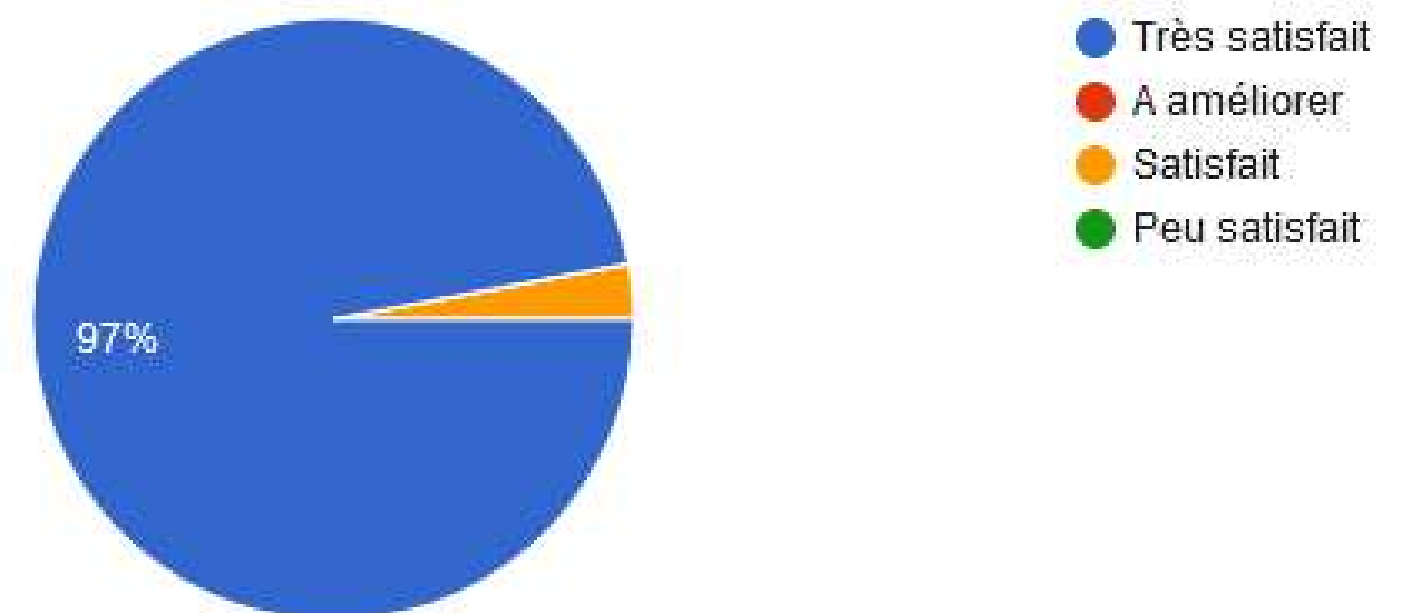
Accès à l'office de tourisme (signalisation, horaires...)

170 réponses



Ambiance (confort, propreté, présentation de la documentation...)

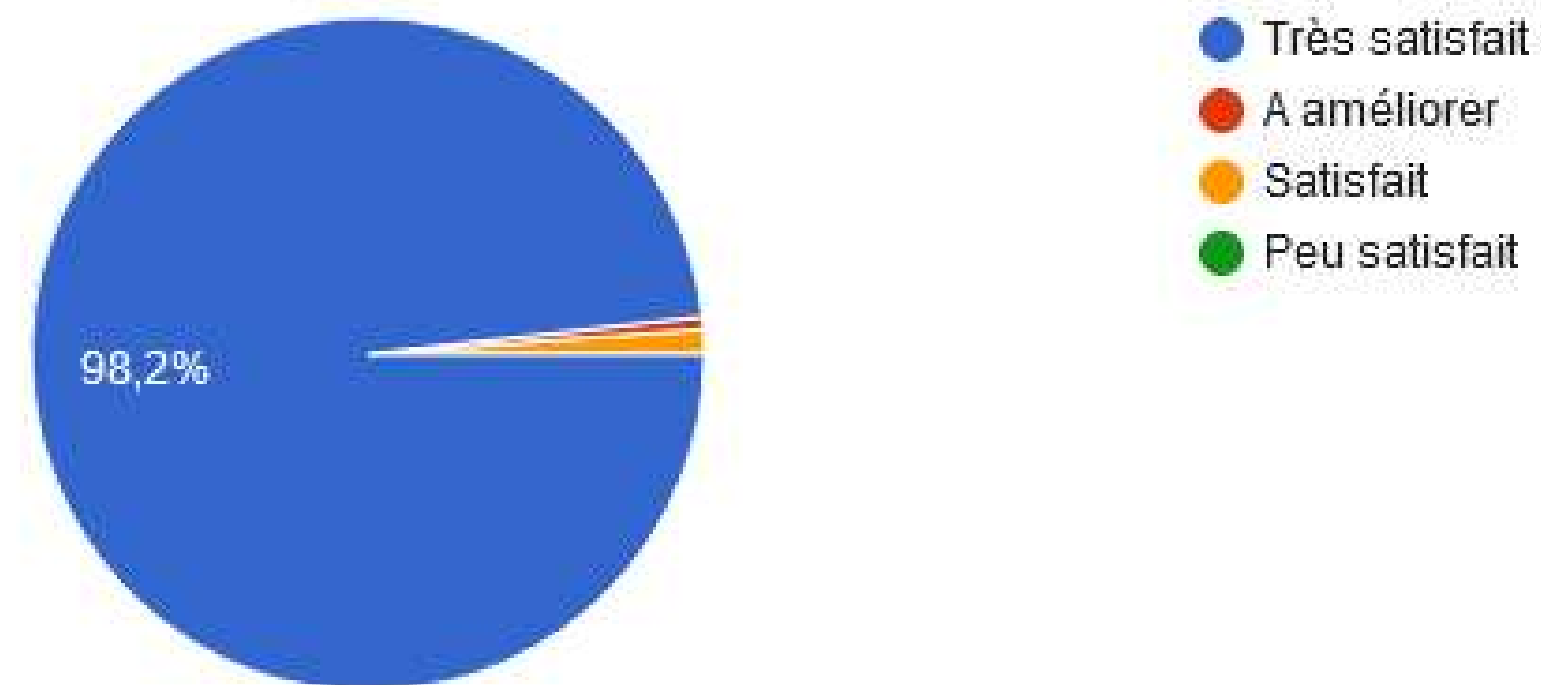
169 réponses



Indicateurs de satisfaction

Appréciation générale de l'équipe d'accueil (amabilité, temps d'attente, réponse au besoin, ...)

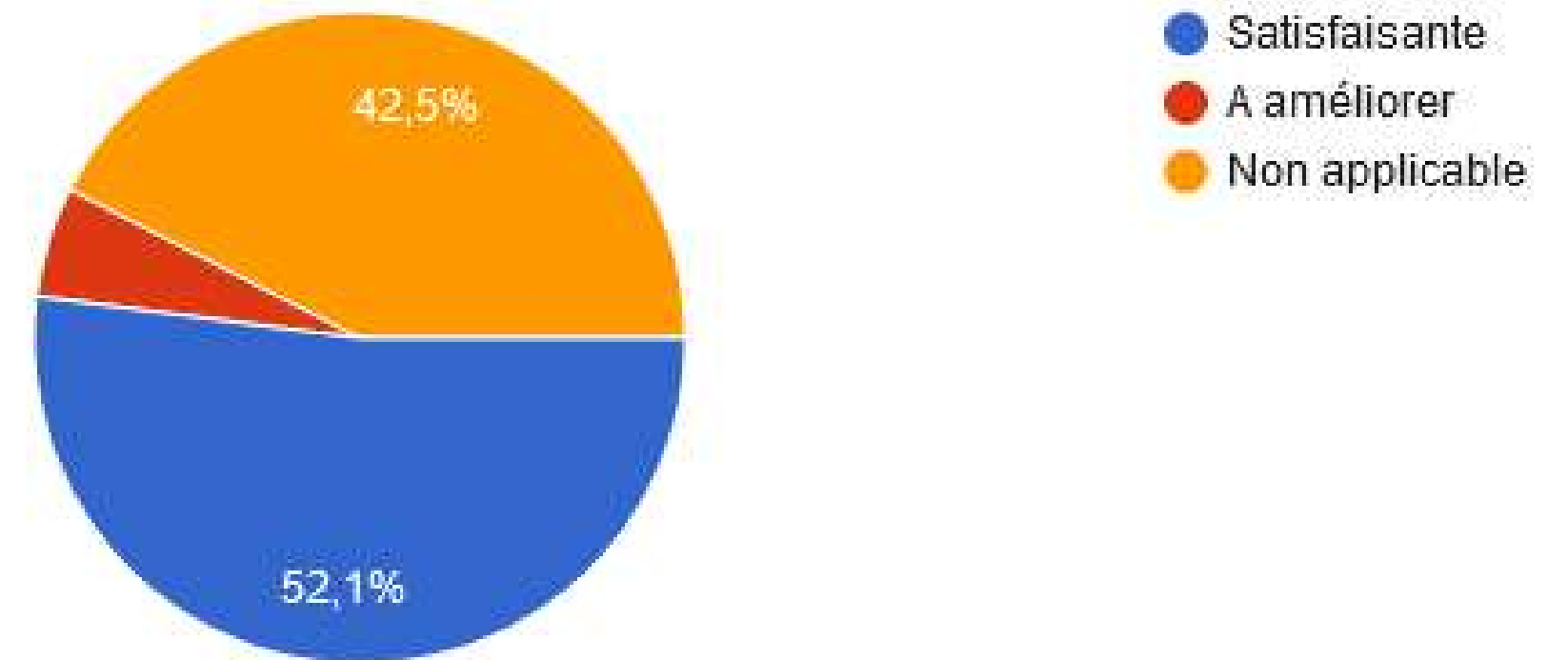
168 réponses



Indicateurs de satisfaction

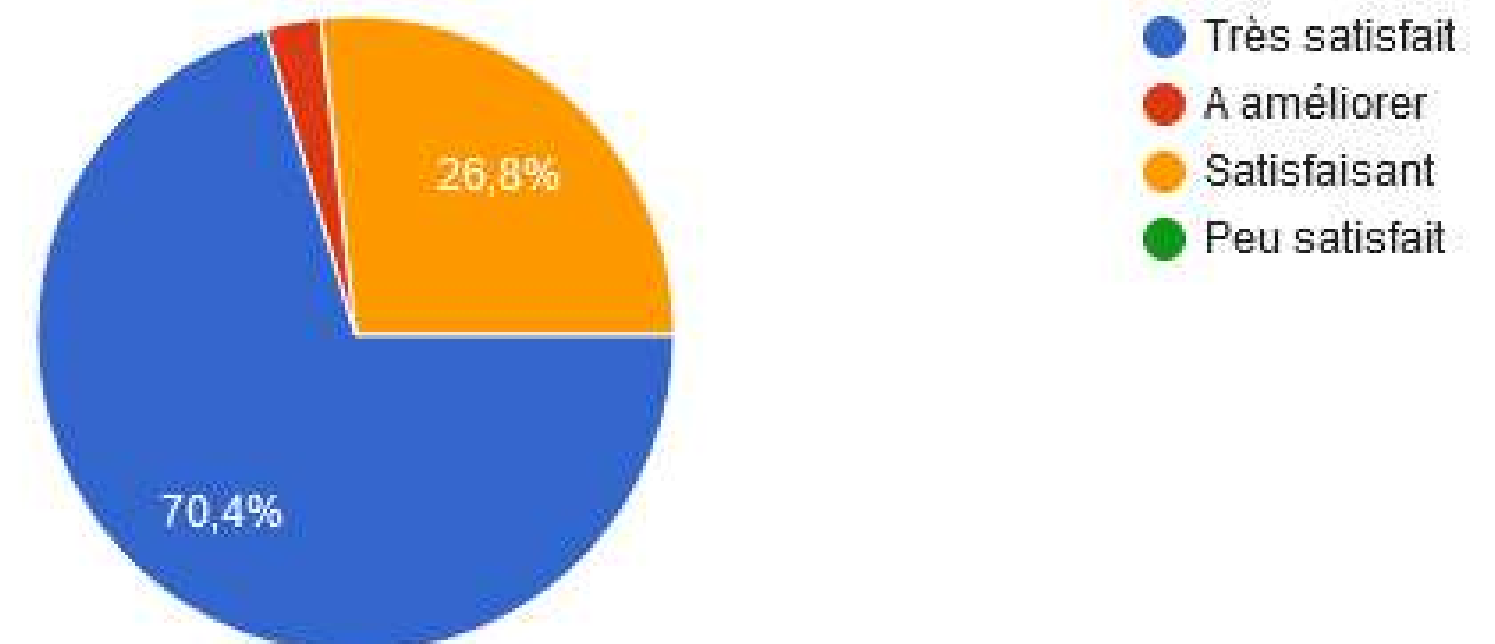
Espace boutique : gamme des produits proposés

146 réponses



Espace boutique : rapport qualité-prix des produits

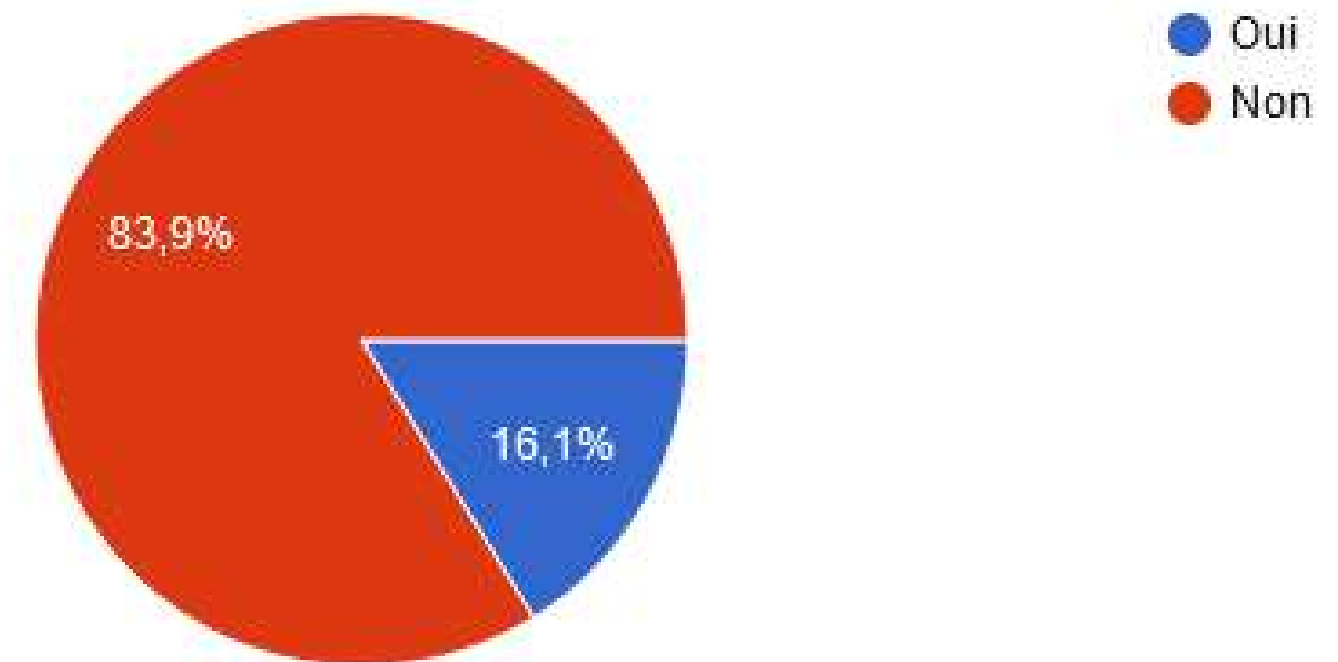
71 réponses



Indicateurs de satisfaction

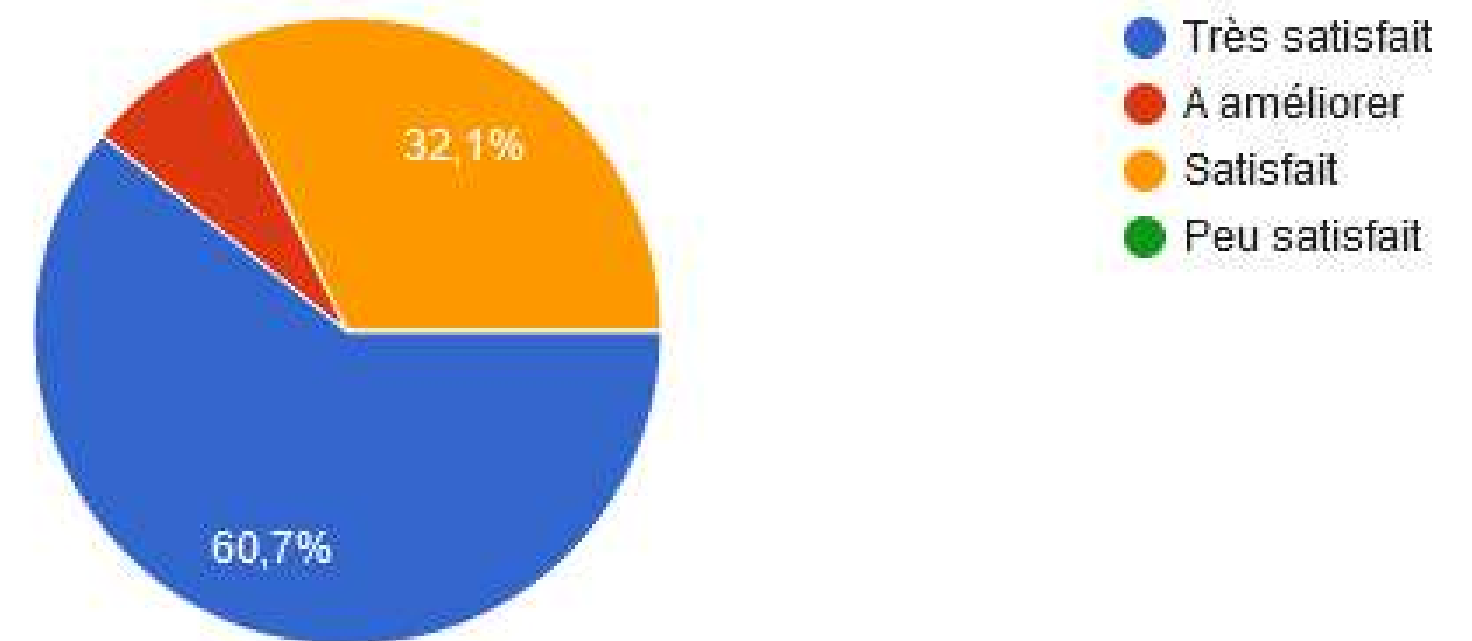
Avez-vous consulté notre site internet ?

161 réponses



Appréciation globale de notre site internet

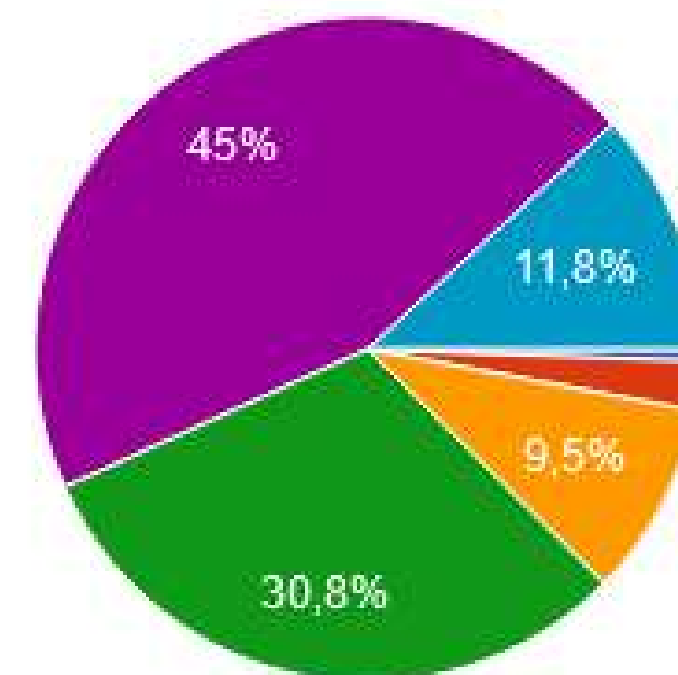
28 réponses



Indicateurs de satisfaction

Tranche d'âge

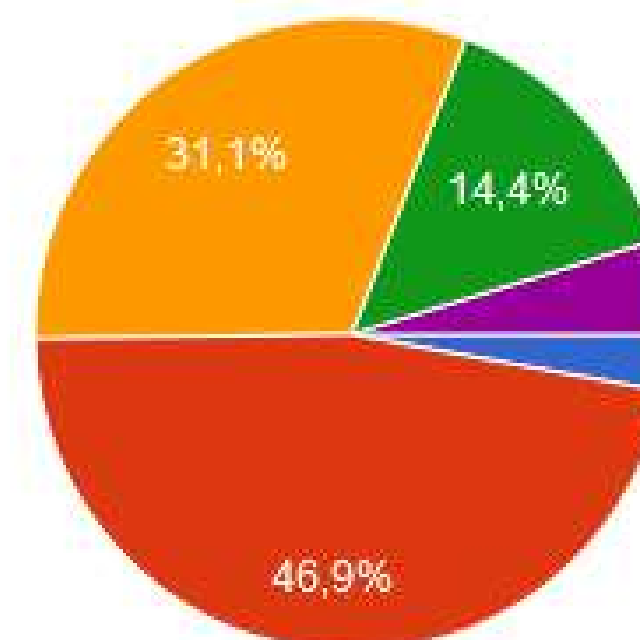
169 réponses



- Moins de 18 ans
- 18 - 24 ans
- 25 - 34 ans
- 35 - 49 ans
- 50 - 64 ans
- 65 et plus

Vous êtes ...

170 réponses



- Seul
- En couple
- En famille / Entre amis
- Avec enfant(s)
- Avec mon chien



Bilan des questionnaires

Taux moyen de satisfaction de 98 % sur l'accueil.

Les clientèles majoritaires :

- les couples
- les familles

La part des 50 - 64 ans en couple représente la 1ère catégorie d'âge de l'OT.

Une clientèle essentiellement composée d'excursionnistes puis de personnes en séjour pour une semaine.

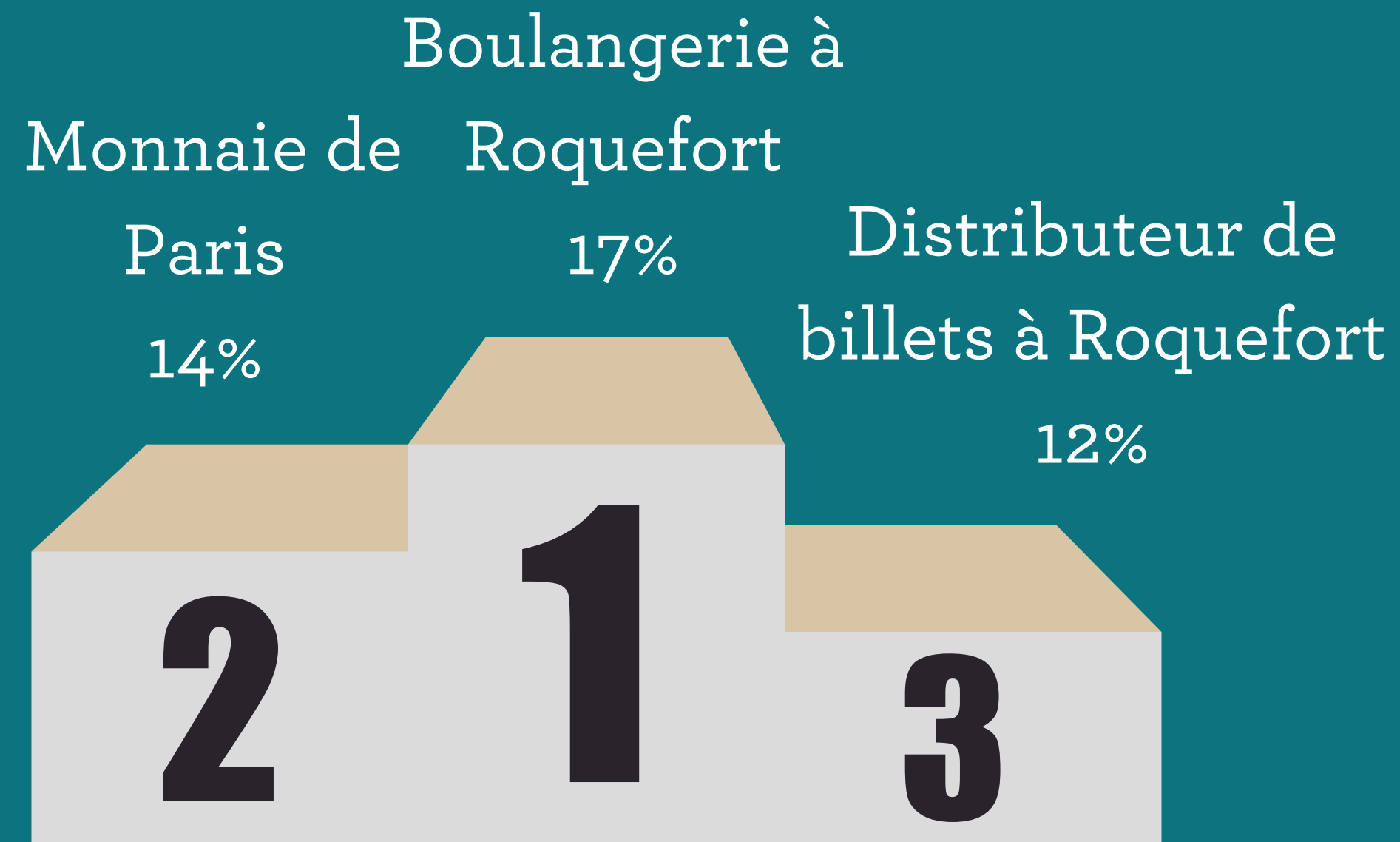
L'espace boutique à Roquefort est jugé très satisfaisant.

83% des clients de l'OT n'ont pas consulté le site internet.

60% des internautes ont jugé le site internet très satisfaisant.

Suggestions

TOP 3 des suggestions des visiteurs



*272 suggestions recensées au comptoir jusqu'à septembre 2022

**Ce sont les doléances extérieures à l'OT

Observation de territoire



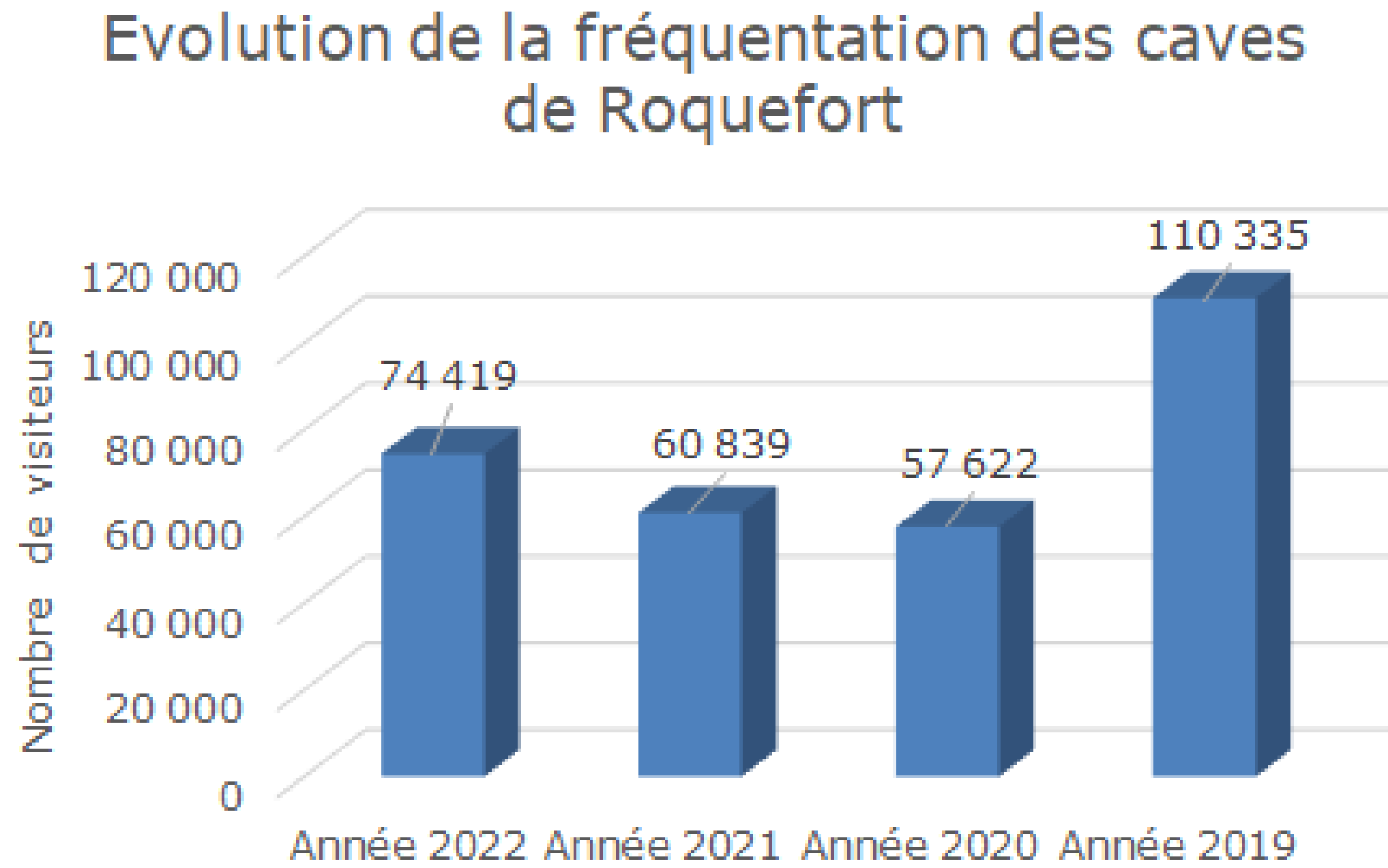
Zoom chez nos partenaires

Les partenaires de l'OT se sont exprimés, il ressort (49 répondants - période d'interrogation : début septembre) :

Un bilan global mitigé malgré un mois d'août jugé bon et un mois de juillet calme :

- impossibilité de récupérer des données chiffrées auprès des professionnels car la majorité (85%) n'avait pas encore pu analysé la fréquentation
- une saison qui a démarré tardivement (fin juillet)
- une saison jugée meilleure que la saison 2021 mais moins bonne que la saison 2019
- la crise économique a impacté le pouvoir d'achat des touristes (en baisse) et la durée de séjour
- la canicule a entraîné une baisse de la fréquentation des sites de visites et les visiteurs ont adapté leur créneaux d'activités permettant de profiter de la fraîcheur (en matinée ou en fin d'après-midi)

Fréquentation des caves de Roquefort (hors Coulet)



Période d'analyse : de janvier à fin août pour chaque année

Fréquentation des circuits de rando

Sentier des échelles

Résumé des chiffres clés

📅 01/01/2022 → 29/09/2022

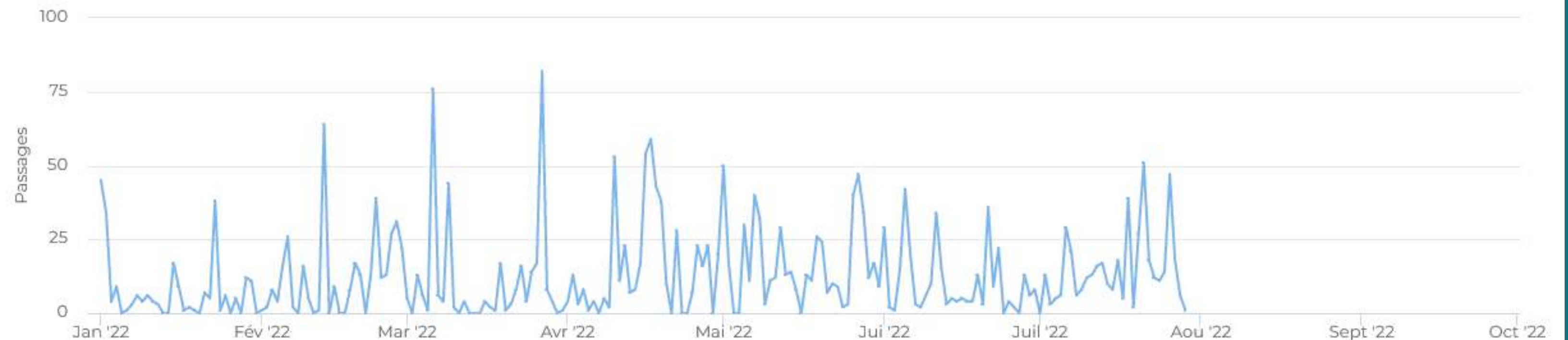
📍 Sentier echelles 📊 Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Sentier echelles	2 696	13	dim. 27 mars 2022	82

Fréquentation journalière

📅 01/01/2022 → 29/09/2022

📍 Sentier echelles



Fréquentation des circuits de rando

Sentier du Dolmen de Tiergues

Résumé des chiffres clés

📅 01/01/2022 → 29/09/2022

📍 Vallon de Tiergues 📊 Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Vallon de Tiergues	4 892	25	dim. 1 mai 2022	502

Fréquentation journalière 🔗

📅 01/01/2022 → 29/09/2022

📍 Vallon de Tiergues

