



# LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Tarn  
Réservation  
Tourisme

**TARN**  
TOURISME

# ÉDITO

**L'ampleur de la pandémie de CoVID-19 se poursuit en 2021 et révèle une crise du secteur du tourisme sans précédent entraînant des bouleversements dans les habitudes des clients.**

Malgré une légère reprise en fin d'année et une fréquentation touristique en hausse sur l'été, le tourisme de groupes et d'affaires ont été particulièrement impactés par les différentes annonces gouvernementales (le confinement, le couvre-feu et jauge dans les restaurants).

*Les équipes de Tarn Tourisme sont restées particulièrement mobilisées et se sont concentrées à soutenir le mieux possible les professionnels du tourisme tarnais : réassurance sanitaire, souplesse dans les conditions d'annulation, maintien permanent de la relation clients sur les différents réseaux et en marketing direct, l'animation de webinaires pour mieux découvrir la Destination auprès des agences et autocaristes.*

Pour rester compétitif et répondre à la demande du client, la digitalisation de l'offre est devenue incontournable. Tarn Tourisme, soutient et accompagne les prestataires tarnais depuis plusieurs années par la mise à disposition d'outils et de services performants pour la commercialisation en ligne.

*Nous sommes aujourd'hui face à un fort enjeu d'attractivité pour conforter le Tarn comme destination de vacances toute l'année avec ses destinations et son bouquet d'offres.*

Le tourisme de demain est incertain mais tout nous laisse à croire que le Tarn a toutes ses cartes à jouer pour répondre à une clientèle en quête d'un tourisme raisonné, plus durable, plus local et plus nature.



PAUL SALVADOR

Président  
Tarn Réservation Tourisme

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'P' followed by a series of loops and a long horizontal stroke at the end.







# SOMMAIRE

## Centrale de Réservation

*Evolution globale de la Centrale* ..... p2

## Service Individuel

*L'accompagnement à la mise en marché* ..... p4

*Commercialisation des séjours* ..... p5 à 9

## Service Groupes

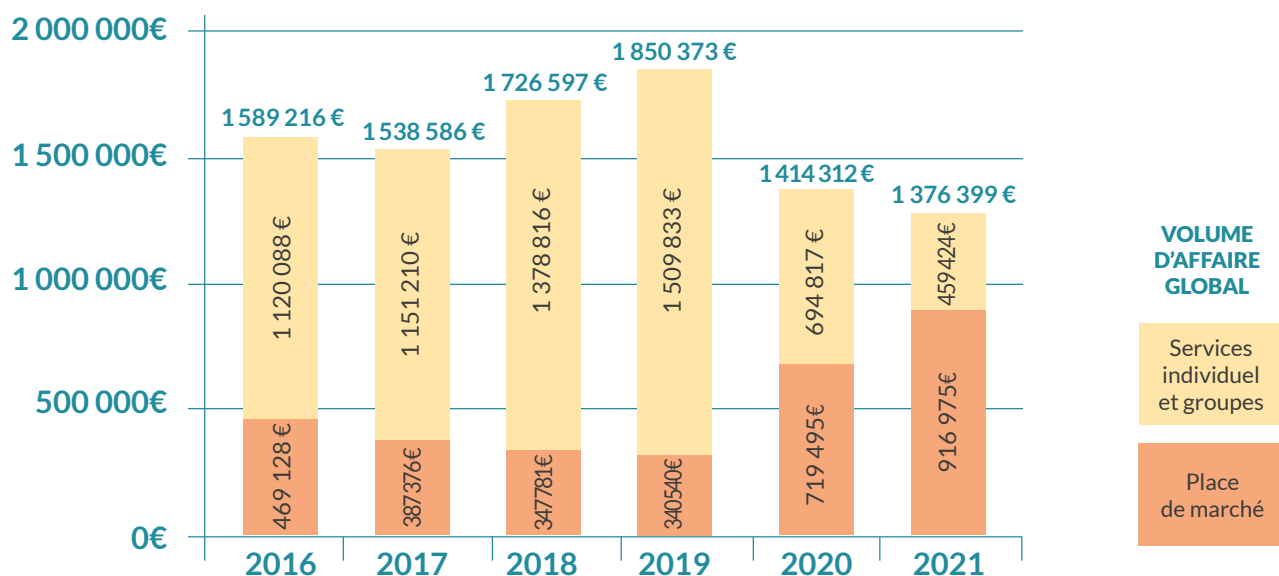
*Nos résultats*..... p23

*Partenariat et accompagnement du territoire*..... p24

*Actions de Promotion* ..... p27

# ÉVOLUTION GLOBALE

## DE LA CENTRALE DE RÉSERVATION



\* Hors frais de dossier et assurance annulation

Compris dans le volume d'affaires global :

DOSSIERS PRESSE : 31 455€

DOSSIERS EDUCTOUR : 8 158 €



SERVICE  
**INDIVIDUEL**

Aide à la mise en marché et  
Commercialisation

## NOTRE PARC EN 2021

## EN PASSERELLE : 524



CAMPING  
CTOUVERT  
UNICAMP 20



RÉSERVIT  
HÔTEL 22



GÎTES ET  
CHAMBRES  
D'HÔTE GITES DE  
FRANCE 482\*

\*Nouvelle passerelle à partir  
de juin 2021

## EN DIRECT : 129



MEUBLÉS 39



CHAMBRE  
D'HÔTES 35



BILLETTERIE/  
ACTIVITÉS 32



CAMPING 23

## Pour rappel en 2020

106 en direct  
44 en passerelle

Stop passerelle ITEA au 30/09/2019  
(les hébergements Gîtes de France, ne  
sont plus réservables en ligne sur le site  
de Tarn Tourisme depuis cette date, ainsi  
que sur les sites des Offices de Tourisme)

## NOS OFFRES



DES OFFRES DE SÉJOURS À  
THÈMES personnalisées,  
multiprestation,  
sur mesure



DES SÉJOURS MULTI-  
ACTIVITÉS JUNIORS



LA BILLETTERIE  
activités et visites



DES COFFRETS CADEAUX  
oenotourisme, gastronomie  
et bien-être



# L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN MARCHÉ

La crise sanitaire qui a ébranlé tout l'environnement du tourisme en 2020, s'est poursuivi en 2021 ; entraînant de gros bouleversements dans les habitudes des clients visiteurs et touristes.

Le professionnel qui a du s'adapter également à la situation et à ces nouveaux comportements des clients, a poursuivi ses efforts en 2021 pour chercher toujours plus à répondre aux attentes du client :

► Notamment par rapport à la réassurance, la souplesse dans les conditions d'annulation, un maintien permanent de la relation clients sur les différents réseaux et en marketing direct, adaptation et communication.

**Le constat a été clair :** la digitalisation de l'offre est devenue incontournable même pour les petites structures si elles veulent subsister, surtout dans le secteur des loisirs. Tarn Tourisme, soutient et accompagne les prestataires tarnais depuis plusieurs années à travers la mise à disposition d'outils et de services performants pour la commercialisation en ligne. De plus, le dispositif OPEN EXPERIENCE déployé depuis 2018, plante les bases du développement d'une vrai "market place

locale" qui commence à prendre forme. Les conséquences liées aux bouleversements et impacts de cette situation sanitaire sur l'environnement touristique, nous confortent dans le rôle primordial que nous avons à jouer et que nous devons poursuivre aux cotés des professionnels du tourisme de notre territoire.





## UN ACCOMPAGNEMENT PERMANENT *tout le long de l'année à travers différents services.*

- Conseil, aide à la professionnalisation et à la commercialisation
- Les newsletters
- Les rencontres Journées E tourisme annuels
- Réunion d'information ou de présentation des outils open system en partenariat avec les Offices de tourisme
- Rendez-vous de visites conseils, information ou formation aux outils open system (individualisée) avec les prestataires
- Nouvelles évolutions sur les outils open pro selon les métiers

# L'OPEN EXPÉRIENCES EN 2021

Dans un environnement de confinement, et de distanciation physique lié à la crise sanitaire, l'accompagnement a été essentiellement digital :

EN ACTIONS  
AUX CÔTÉS  
DES  
PROFESSIONNELS

## E-DISTRIBUTION DANS LE TOURISME ? COMMENT MIEUX SE COMMERCIALISER ?

*Mathieu Vadot (cabinet 4 V)*

*16 mars 2021 : 44 participants – plusieurs questions, bonne participation*

1. Les réactions et comportements des différents acteurs (touristes, OTA, professionnels) pendant la crise et dans les périodes de déconfinement
2. Les grandes tendances de la E-distribution aujourd'hui selon les différents métiers (hébergeurs, prestataires d'activités) avec les enseignements tirés de la crise
3. Les perspectives et leviers efficaces pour doper ses ventes en direct

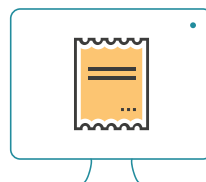
## NOS SOLUTIONS ET OUTILS POUR MIEUX VOUS VENDRE EN LIGNE

*1 équipe TRT + 1 commercial Alliance Réseaux  
30 mars 2021 : 25 participants – bonne participation – variété de prestataires*

1. Les solutions pour mieux se vendre en ligne, comme l'outil spécifique pour la gestion de l'activité au quotidien proposé par Tarn Tourisme
2. L'Open Expériences, un dispositif basé sur l'interconnexion entre tous les acteurs touristiques du département, pour une distribution «market place local» optimisée image webi'tarn inscrivez vous

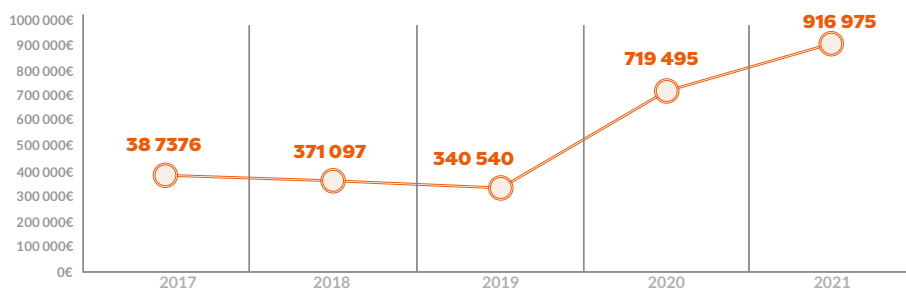
## ▶ 15 nouvelles adhésions

à nos outils de billetterie en ligne  
(open billet ou addock)  
ou open pro hébergement

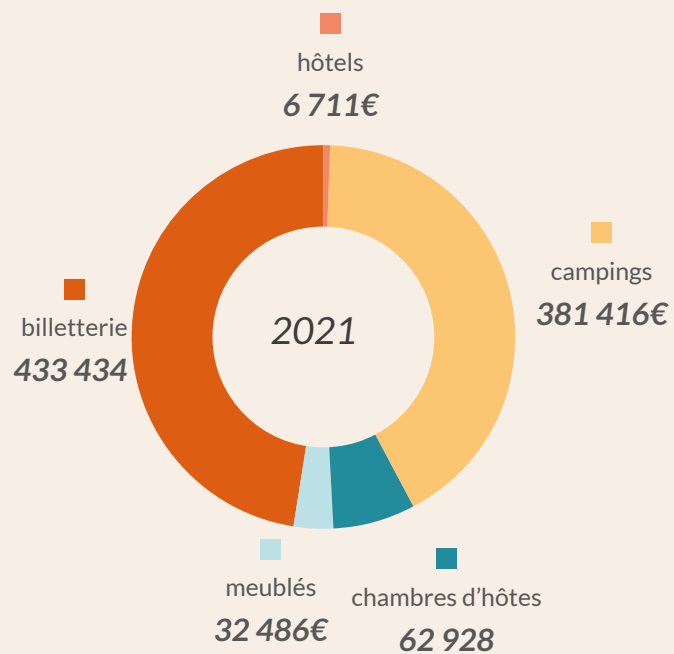


## CHIFFRES ET ÉVOLUTION

Evolution du volume d'affaires de la place de marché (en €)



## Place de Marché par catégorie

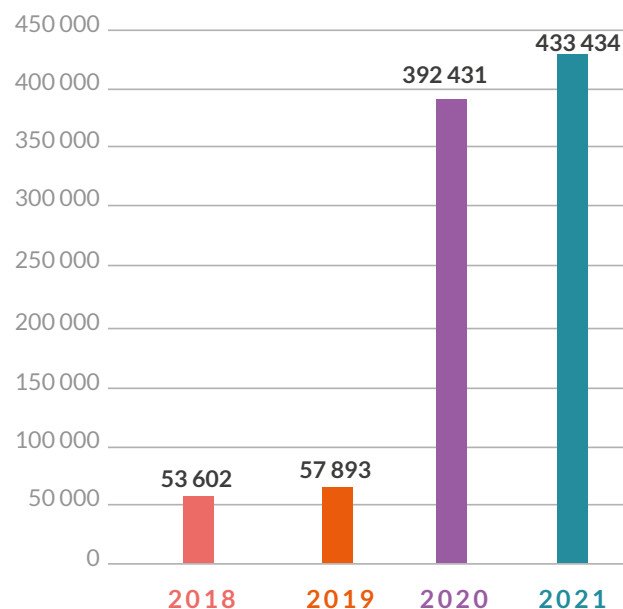




### Volume d'affaires généré par vecteur (sites CDT/TRT et sites prestataires)

CATÉGORIE	VOLUME D'AFFAIRES 2021
Sites CDT/TRT	85 218 €
Sites partenaires	30 895 €
Sites OT PAYS	11 471 €
Sites prestataires	721106 €

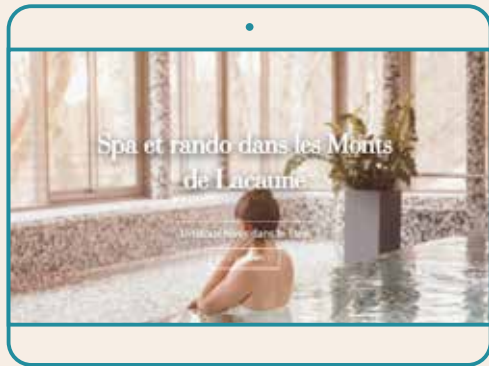
### Evolution des réservations : Billetterie /Activités ou évènementiels (en €)



### Le top 4 des évènements, activités ou site en volume d'affaires



# LA COMMERCIALISATION DE SÉJOURS



Nombres de pages vues dans la rubrique  
IDEE DE SEJOUR

**24850 pages vues**



LES SÉJOURS LES PLUS CONSULTÉS

*Parenthèse romantique au top dans le vignoble de Gaillac :*

**1597 vues**

*Week-end gourmand et balnéo à Lacaune :*

**1291 vues**





NOTRE SITE INTERNET  
VÉRITABLE VITRINE  
POUR NOS OFFRES :

## INFORMATION – PROMOTION – RÉSERVATION

*On capitalise sur l'audience  
du site de séduction pour promouvoir  
nos offres de séjours.*

- ✓ RESPONSIVE DESIGN
- ✓ PLUS DE VISUELS, D'IMAGES,  
DE VIDÉOS
- ✓ UN SITE DE SÉDUCTION ET  
D'EXPÉRIENCES À VIVRE
- ✓ UNE RUBRIQUE « RÉSERVER MON  
SÉJOUR » dédiée aux offres tout compris,  
complètes proposées pour la clientèle  
INDIVIDUELLE

*Des rubriques  
thématiques ciblées :*

EN AMOUREUX  
GASTRONOMIE ET VIGNOBLE  
PATRIMOINE  
MOMENTS ZEN

## Des actions de marketing direct selon la saison

**Action directe grand public à destination des locaux**, des abonnés à la newsletter LE PETIT ESPANTE et de nos cibles prioritaires de proximité ; à travers une newsletter spécifique à la saison avec un contenu clair en lien avec note image de “destination qui fait du bien” et un objectif affiché de pousser à la réservation.

### Une nouvelle page IDEES CADEAUX 100% TARN

Une offre de cadeaux 100 % Tarn ! Pour (se) faire plaisir et offrir un cadeau personnalisé, c'est la bonne idée. Dans la Box Tarn les senteurs et les merveilles du Tarn vous aspirent déjà vers de doux plaisirs. En offrant un séjour dans le Tarn vous offrez de la détente et de la déconnexion. Pour les amateurs de rugby, le coffret CO c'est banco ! Avec un chèque-cadeau vous offrez du bien-être, de la détente et de la gastronomie. Le Tarn vous veut du bien c'est sûr.

Toutes nos offres sont réservables en ligne et également disponibles dans notre espace boutique à l'Hôtel Reynes à Albi.

**363 vues** sur nos séjours à offrir

**257 vues** Box découverte Gaillac chez vous



#### Saint-Valentin : nos bonnes idées

*dans le Tarn*

Il n'est pas la Saint-Valentin, le temps de préparer une soirée dans votre restaurant... «Quelles sont vos idées?» C'est l'objectif principal de cette newsletter pour passer un bon moment à deux.



#### UN DÎNER ROMANTIQUE À LA MAISON

Sanctuaire de la détente, le restaurant d'inspiration vous offre un cadre idéal pour un dîner romantique. Avec nos plats délicats et nos vins de France, vous pouvez profiter de la douceur de votre cuisine à la maison.

On se régale



#### LE CHEQUE-CADEAU : OFFRIR UNE EXPERIENCE TARNAISE

Envie d'un moment privilégié avec vos clients ? Offrez leur une expérience Tarnaise unique en leur offrant un chèque-cadeau personnalisé à leur nom.

Je Tarn



#### BIENTÔT NOËL

*Des idées 100 % Tarn*

Noël approche, les fêtes de fin d'année et les cadeaux se préparent. Pour ne faciliter la tâche, on a rassemblé quelques bonnes idées 100 % Tarn, d'objets, d'activités, de moments festifs et de cadeaux originaux pour offrir à vos proches, vos clients, vos fournisseurs, les bénévoles, les artisans...



#### DÉCOUVRIR LES MARCHÉS DE NOËL DE CASTRES ET D'ALBI

Les marchés de Noël de Castres et d'Albi sont des événements incontournables de la région. Ils offrent une atmosphère festive et permettent de découvrir les produits locaux.

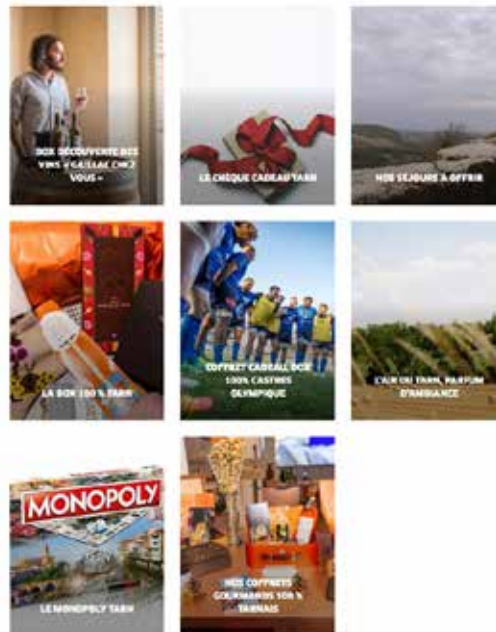
Je Tarn



#### ENVOIE D'OFFRE UN CAGEAU 100% TARN ?

Vous cherchez une idée cadeau ? Offrez un cadeau 100% Tarn personnalisé à vos clients, vos fournisseurs, les bénévoles, les artisans...

Je Tarn





## Nos Séjours 2021

2021	CATÉGORIE	VOLUME €
	Séjours en chambre d'hôte	13 279
	Séjours en hôtel	7 512
	Randonnée des bastides Albigeoises	3 850
	Prestations oenotourisme	3 840
	Cadeaux 100% Tarn et séjours offerts	4 338
	Autres prestations et séjours	4 213



Chambres d'hôtes  
**36%**

Prestations oenotourisme  
**10%**

Hôtels  
**20%**

Cadeaux 100% Tarn et séjours offerts  
**12%**

Randonnée des bastides Albigeoises  
**11%**

Autres prestations et séjours  
**11%**

## Le partenariat avec le Castres Olympique

### Une offre BOX 100% CASTRES OLYMPIQUE

Coffret cadeau avec 2 places pour n'importe quel match du CO à domicile + cadeaux supporteurs. **Valeur BOX 59,90 €**

- ▶ 2 places matchs (digitales) à domicile (hors coupes avril 2022 - Toulouse et Clermont) et matchs de gala
- ▶ Cadeaux (Drapeau (offert CO) + écharpe Co-brandée Tarn Tourisme + Poster avec une dédicace personnalisée du capitaine (offert CO)+ goodies et sac Tarn Tourisme / doc touristique..

Offre en réservation en ligne sur le site internet dans les rubriques découvrir Castres, ainsi que dans nos idées cadeaux 100% Tarn

### Une offre Soir de match supporter (avec ou sans hébergement)

**Valeur de l'offre (à partir de) : 50 €/personne**

- ▶ 2 places matchs tribune simple match défini.
- ▶ une box (Token) + cadeaux (Drapeau (offert CO) + écharpe Co-brandée Tarn Tourisme + Poster avec une dédicace personnalisée du capitaine (offert CO)+ goodies et sac Tarn Tourisme / doc touristique
- ▶ Une déclinaison de l'offre avec hébergement en hôtel, chambre d'hôte ou en chalet sur camping

Offre en réservation en ligne sur le site internet dans les rubriques découvrir Castres, ainsi que dans nos idées de séjours.



## Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs, visibilité et référencement de nos offres



### LES ACTIONS DU CRTL POUR LA RELANCE DE L'ÉCONOMIE TOURISTIQUE ET LE PARTENARIAT TOURMAG 2021

#### *Dispositif TourMag : Occitanie#JeVendslaFrance*

Tourmag est le média incontournable pour les actualités du tourisme francophone et international. C'est le portail francophone le plus consulté en B to B tourisme. Newsletter quotidienne envoyée à 29 000 abonnés.

**PERIODE :** du 25 mars au 1er juillet

**CIBLES :** voyageurs français (agences de voyages, TO, autocaristes/individuels et groupes...)

**OBJECTIFS :** Le CRT est le « service de conciergerie » des voyageurs, grâce à sa « team d'experts » des 13 départements.

- ▶ Formations des voyageurs sur les 13 départements
- ▶ Apporter aux agences le « pratico-pratique » dont elles ont besoin pour vendre. Réponses, conseils, préconisations, sélection de produits packagés ou non, hébergements secs... questions sur les commissions, la facturation, etc.

**LES WEBINAIRES : tous les jeudis,**  
du 25 mars au 1er juillet.

### COMMUNICATION

- ▶ **1 newsletter** présentant le dispositif global avec programme et coordonnées de tous les experts + formulaire de demande contact/renseignements/réservation
- ▶ Envoi de **13 newsletters** dédiés à chaque département et envoyées à l'ensemble des abonnés de TourMag.
- ▶ **13 parutions** en offre du jour en première position sur la newsletter de TourMag
- ▶ **13 semaines** de bannières en rotation
- ▶ Publication sur les **réseaux sociaux TourMag** (Linkedin et Facebook)
- ▶ Relance des voyageurs avant chaque webinar
- ▶ Listing des contacts de TO et agences participants aux différents webinaires

Plus de **1000** vues en replay du Webinaire Tarn (1<sup>er</sup> département à débiter la série des webinaires le 25 mars 2021)

**1000€** budget de participation (global TRT pour les 2 cibles, individuelle et groupe)

- Intégration de notre offre cible individuelle dans la brochure en ligne Les Fabuleux Voyages en Occitanie :

- **Autotour 7 jours/6 nuits "Grands sites Tarn au cœur de l'Occitanie"**

Visitez les villes, villages et sites naturels qui ont obtenu le label Grands Sites Occitanie Sud de France. Ils vous donnent à vivre le meilleur de notre patrimoine, de nos paysages et de notre hospitalité

- Brochure également hébergé pendant un an sur le site TourMag dans la rubrique « brochures en ligne ».



## Les Experts de l'Occitanie

Webinaires, infos destination, experts dédiés, votre service personnalisé

Restez connecté avec l'Occitanie et ses 13 experts pour devenir vous aussi un spécialiste. Découvrez notre nouveau programme de formation en 13 épisodes. Episode 1 : #Vendre le Tarn

### Prochaine session

**Webinaire CRTL Occitanie - Le Tarn - 25 mars 2021**

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs de l'Occitanie lance une série de webinaires de mars à juillet 2021 pour accompagner et former les agents de voyages. Le 25 mars, découvrez le Tarn, ses atouts et son expert.

INSCRIVEZ-VOUS

Contactez l'expert du Tarn et découvrez son TOP 10

Découvrez le Tarn

Découvrez les séjours du Tarn

## Les séjours et colonies pour les juniors

Une communication exclusivement digitale, à travers les offres en réservation en ligne sur notre site [www.tourisme-tarn.com](http://www.tourisme-tarn.com), sur le site du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs ainsi qu'une campagne de communication ciblée.



## Le Comité Social d'Établissement Airbus

Une communication essentiellement digitale pour les offres Tarn et Aveyron, qui a démarré uniquement à la fin du printemps. La reconduction de nos offres autour de la gastronomie et du bien-être, des valeurs sûres, toujours plébiscitées pour les salariés d'Airbus...

la proximité des destinations tarnaises, un réel atout qui fait la différence pour les salariés du CSE.



# 1

**En tête du Podium :** Air pur et cocooning à Lacaune (Le Relais de Fusies)

# 2

**A égalité :**

- Parenthèse romantique au Top dans le vignoble de Gaillac (Chambre d'hôte l'Escampeta)
- Pause douceur et surprises à la table «clandestine» du Chef (Hébergement à l'Hôtel DELGA en chambre d'hôte et dîner à la table clandestine du chef Yannick Delpech)

### LES OFFRES DE L'AVEYRON :

- Buller et bouger à Najac (hébergement insolite en bulle à Najac et activités canoé)
- + Cocooning et bien-être en vallée du Lot

**38 dossiers pour un volume d'affaires global de 12848 €\* (60 dossiers consommés et 16 842 euros en 2020)**





## UN PARTENARIAT RENFORCÉ AVEC LE TOUR OPÉRATEUR NÉERLANDAIS ANWB LEDENREIZEN

- **Circuit Tour d'Amour en Occitanie** dans le magazine « Kampioen » avril 2021 un nouvel autotour campings / hôtels en Occitanie. Kampioen est le magazine d'adhérents de ANWB, édité à 3,5 million ex. pour 4,7 millions de lecteurs par mois.

Le service a été en charge de la gestion des réservations de 2 prestations d'activités intégrées dans leur circuit occitanie destiné aux couples et familles. Suite au confinement du printemps et à la fermeture des frontières, les néerlandais n'ont pu profiter de leurs réservations qu'à partir du mois de juillet, et ce jusqu'en octobre. Ces séjours étaient initialement prévus sur tous les week-ends du mois d'Avril à fin septembre. Il y a eu énormément d'annulation de séjours suite à ces mesures.



Ce circuit inclut le séjour dans plusieurs villes et sites touristiques d'Occitanie; pour le Tarn à l'hôtel Mercure à Albi et au camping Albi rondack park. Plusieurs sites touristiques étaient au programme de ce circuit dont la visite de la Cathédrale Ste Cécile ainsi qu'une balade en petit train touristique d'Albi.



**Un partenariat reconduit pour 2022!**

# L'ESPACE RÉSERVATION À L'HÔTEL REYNES

*A l'espace Reynes notre mission à l'espace Réservation est d'accueillir physiquement, par téléphone, par correspondance (mail ou courrier), virtuellement ou en mobilité, nos visiteurs, les Tarnais et les socio-professionnels du tourisme.*

Cet espace de commercialisation propose des séjours et offres pour la clientèle individuelle.

Nous avons développé en 2021 une offre plus "cadeau" à travers la vente de produits boutique, commercialisés en ligne sur le site [www.tourisme-tarn.com](http://www.tourisme-tarn.com) et à retrouver également dans l'espace boutique de Reynes: box et coffrets 100% Tarn (produits de bouche, vins, artisanat, nouveautés..),

Une borne installée sous le porche à l'entrée de l'Espace permet au visiteur de découvrir toutes ces offres, mais également via nos actions emailing directe grand public (newsletters)

## **Les BOX et coffrets gourmands 100% Tarn :**

Afin de valoriser les produits tarnais et les circuits courts de l'économie locale une box 100 % Tarn composé de produits artisanaux et alimentaires a été réalisée. Le contenu de cette box évolue en fonction des saisons, ce concept correspond également à une demande croissante des consommateurs qui favorisent le commerce local.



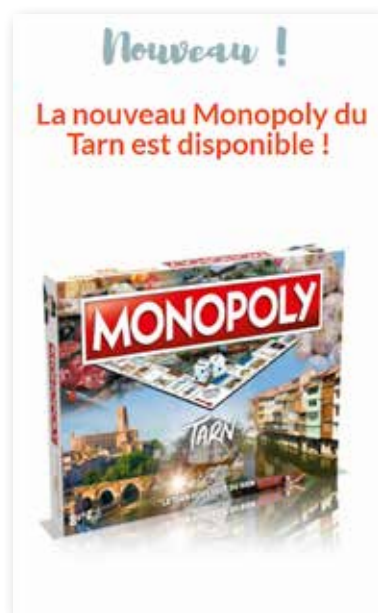
## Nouveauté 2021 le MONOPOLY TARN

En collaboration avec l'agence de communication BM Services, le Conseil départemental du Tarn, Tarn Tourisme et les partenaires Tarnais (saveurs du Tarn ...) la version tarnaise du Monopoly a été éditée aux couleurs du Tarn.

Fidèle aux règles du jeu traditionnel, le Monopoly Tarn propose un tour du territoire en 40 cases. La boîte de jeu a été entièrement personnalisée aux couleurs du département.

Le Monopoly Tarn a pour vocation de proposer à chaque joueur de découvrir ou redécouvrir le Département du Tarn et ses richesses et de donner envie de prolonger cette découverte par des visites dans le monde réel. Ce célèbre jeu de société très populaire dans le monde est un nouvel outil de promotion.

Lancé en édition limitée, le Monopoly Tarn est commercialisé auprès d'un réseau de distributeurs tarnais, en ligne sur le site [www.tourisme-tarn.com](http://www.tourisme-tarn.com) ainsi qu'à l'espace Reynes.







# SERVICE **GROUPES**

Notre équipe

Nos résultats

Nos objectifs

Le contexte pandémique

Partenariat / Conseil /  
Accompagnement

Promotion commerciale

Réseaux



Trois personnes  
PT accompagnées  
par les ressources  
CDT (compta,  
administratif,  
web, promotion,  
marketing...)



NADINE FOURNAC



ANNICK BERTHOMÉ



DAMIEN COSTES

## LES MISSIONS

- ✔ Générer de l'économie sur le territoire.
- ✔ Fédérer les prestataires, valoriser, conseiller, accompagner.
- ✔ Optimiser un véritable partenariat "gagnant/gagnant" avec l'ensemble des acteurs

## NOS RÉSULTATS

CA JANVIER À DÉCEMBRE 2021 : 393 240 €

DOSSIERS PRESSE : 31 455 €

## L'ACTIVITÉ COMMERCIALISATION

Q À LA LOUPE

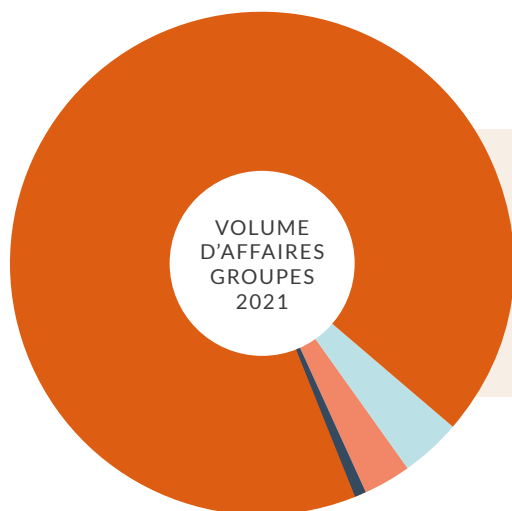
- **224** réponses à consultation
- **80** dossiers confirmés, soit un taux de transformation de 36%
- **143** dossiers annulés et/ou reportés / 2022-2023

ZOOM SUR

## L'ACTIVITÉ LOISIRS, ÉVÈNEMENTIEL ET TOURISME D'AFFAIRES

CA global : **385 082 €**  
(dont 53 334 € en tourisme affaire)

- **42** contrats journée, pour un CA de 58 929 €
- **7 ½ journées et soirées** pour un CA de 1361 €
- **31** contrats séjours de 1 à 6 nuitées pour un CA de 324 792 €



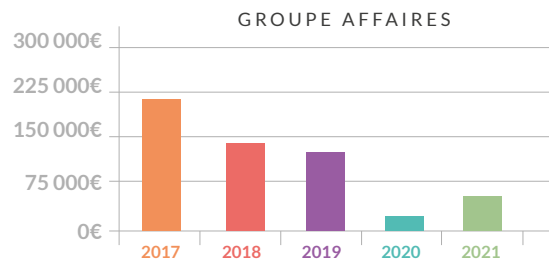
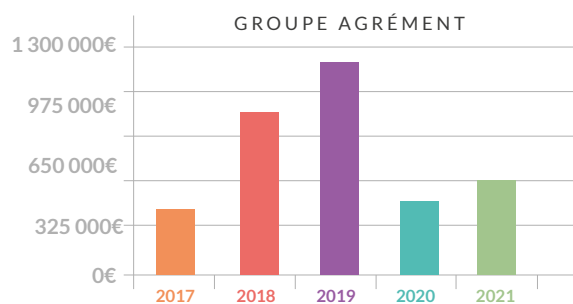
■ Agrément  
331 748 €

■ Eductours  
8 158 €

■ Accueil presse  
31 455 €

■ Affaires  
53 334 €

## ÉVOLUTION DU VOLUME D'AFFAIRES GROUPES



# ÉTUDE DES CIBLES

## *cibles de clientèle*

Associations / **45 %**

Autocaristes / Agences / **35 %**

Institutionnels / **9 %**

Corpo / **11 %**

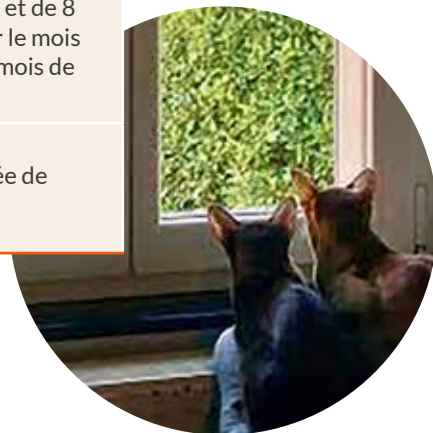


## Nos objectifs 2021

- ▶ **Poursuivre notre stratégie** visant à capitaliser sur notre offre "classique" en l'enrichissant d'un tourisme de partage, expériences, rencontres, échanges, savoir-faire, bien être...
- ▶ **Persévérer dans une approche et un relationnel commercial sincère**, authentique, approprié en mettant au cœur de nos préoccupations la qualification de la demande, l'intérêt du client.
- ▶ **Renforcer** notre positionnement et notre offre à la carte.
- ▶ **Valoriser l'offre des prestataires** et les accompagner dans la commercialisation.
- ▶ **Multiplier les canaux de distribution**, optimiser le relationnel des réseaux d'entreprise / institutionnels, et la communication sur les réseaux sociaux.
- ▶ **Créer un club d'entreprises** pour valoriser les prestataires dédiés.
- ▶ **Dynamiser la stratégie de mutualisation et de partenariat** avec les OT des territoires : catalogue groupes, prospection, actions de promotion commerciale ...
- ▶ **Poursuivre le travail de qualification de la base de données clients/prospects** en conformité avec la loi RGPD.
- ▶ **Positionnement sur les salons d'autocaristes** France/Belgique.
- ▶ **Renforcer le démarchage physique** auprès autocaristes / corporate.
- ▶ **Développer les éducteurs** privatisés.
- ▶ **Développer une offre territoriale sur les Savoir-faire** (recrutement, qualification, production, commercialisation) en lien avec l'association entreprises et Découvertes.
- ▶ **Production de programmes "randos"** au départ des bases de loisirs départementales (Razisse et Sérénac) - RDV pris pour la visite des sites. Lien avec le CDRP pour les parcours rando autour des bases de loisirs départementales, des produits oenorando en production.
- ▶ **Appui au renouvellement de la labellisation Vignobles et découverte.**
- ▶ **Audit / Adhésion FFVE** (Fédération Française des voitures d'époque).

## Le contexte pandémique : CAUSE À EFFET

CONSTAT	RESULTATS CA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Confinement du 29 octobre au 1 décembre 2020 suivi d'un couvre-feu à 18h : gel des consultations, aucune projection de la part des clients sur l'année à venir.</li> <li>▶ Un début d'année très anxiogène avec une grande réticence de la part des clients à se projeter.</li> <li>▶ Reprise d'un troisième confinement du 17 mars au 3 mai avec poursuite du couvre-feu et fin des jauges des restaurants le 9 juin 2021.</li> </ul>	<p><b>PREMIER SEMESTRE QUASI NUL : 7378 €</b> Légère reprise de l'activité avec l'ouverture des restaurants en intérieur à partir du 9 juin 2021.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Suppression des jauges dans les restaurants</li> <li>▶ Mise en place du pass sanitaire</li> <li>▶ Dynamique de consultation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Troisième trimestre en hausse avec programmation de séminaires dès le mois de juillet et nette reprise de l'activité au mois de septembre sur le tourisme de loisirs.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Annonces gouvernementales défavorables dues aux variants mi-novembre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Annulation des séminaires sur fin novembre et décembre.</li> <li>▶ Annulation d'un séjour réveillon et de 8 séjours festival des lanternes sur le mois de décembre et 9 séjours sur le mois de janvier 2022</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ CA principal sur 4 mois de l'année de septembre à décembre.</li> </ul>



# ILS SONT NOTRE VÉRITABLE VALEUR AJOUTÉE

*Pas moins de 200 prestataires s'investissent à nos côtés*

Ils sont : hôteliers, hébergeurs, restaurateurs, traiteurs offices de Tourisme, musées, jardins, sites, producteurs, vigneron, commerçants, entreprises, loueurs vélos, voitures ..., guides, accompagnateurs sportifs, associations d'animation...

## *Conseils et support à la demande sur site :*

- ▶ Gîte la nuit des pasteliers à Teulat
- ▶ Domaine Roucayrol
- ▶ Domaine Garbasse,
- ▶ Château de Ste Cécile d'Aves...

## *Formation / information : webinaire aide à la commercialisation*



**44**  
connexions  
en direct



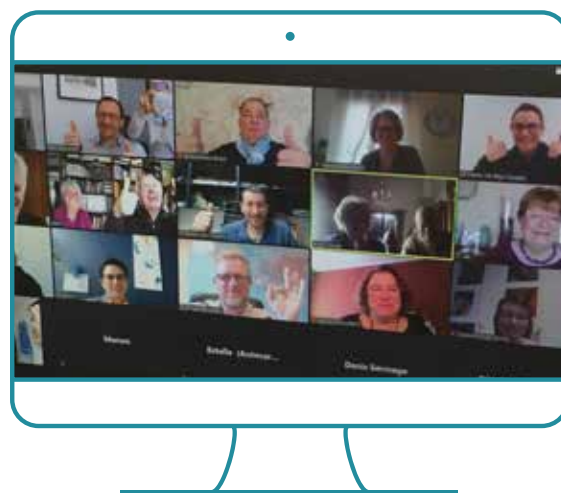
**84**  
replay



**6 RDV**  
générés  
conseils

## *Participation des prestataires aux webinaires de promotion commerciale de novembre 2020 à juin 2021*

... Ibis Lavaur, Mercure Occitan Castres, château des Plantes, château musée du Cayla, hotel Fusies Lacaune, hotel Orléans Albi, hotel du Pont Ambialet, Mercure Albi, Poteries Albi, musée chocolat Lisle sur Tarn, distillerie Castan, jardins des Martels, salaisons Oberti, autocars Ruban Bleu... ensemble des OT du territoire....



# PROMOTION COMMERCIALE

*Une quinzaine de webinaires sont organisés en synergie avec les prestataires sur le premier semestre.*

Présentation générale du département avec le support catalogue groupes

Thématisés :

- ▶ So chic (établissements haut de gamme)
- ▶ Vignoble et gastronomie
- ▶ Clubs de marques / Collectionneurs
- ▶ La vie de châteaux

*Ces webinaires ont généré des webinaires privatisés dédiés au personnel agences et autocaristes*

- ▶ Verdié voyages au national
- ▶ Voyer en Vendée
- ▶ Michel voyages Auvergne / Rhone-Alpes ...



## Webinaires en partenariat réseaux

- ▶ ADN dans la collection "secrets de territoires"
- ▶ CRT (Tourmag \*, LKT Tours...)
  - Webinaire @Vendre le Tarn : 1204 vues
  - Fiche expert Tarn : 621 vues
  - Article annonce webinaire : 3828 vues
  - Article Destination Tarn : 703 vues

\* Tourmag - premier magazine des professionnels du tourisme offrant visibilité et offre de frappe importante avec un relais sur un fichier de 10 000 agences de voyage.



## Actions partenariales privées et institutionnelles :

- ▶ Convention d'aide à la commercialisation en back office : OT Cordes, OT Segala, OT Gaillac.
- ▶ Convention partenariat commercial : Jardin des Martels, château de Mauriac, château des Plantes, Domaine Vayssette, Maison des vins de Gaillac (valorisation des patrimoines œnoculturels, positionnement sur les événements à fort potentiel pour création de produits et receptifs, accompagnement prestataires du territoire, institutionnels...)
- ▶ Convention de partenariat avec les CDT de Haute-Garonne et du Tarn et Garonne afin de faciliter et valoriser la commercialisation inter départementale.

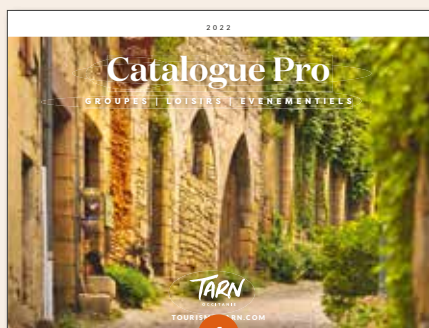
*Nos conventions sont validées et certifiées par le cabinet d'avocats Alkémist, spécialistes dans le droit du tourisme.*



# EDITIONS CRÉÉES EN 2021



**NOS CATALOGUES**  
en ligne et sur demande



1



2



3

## 1 CATALOGUE GROUPE LOISIRS 2022

Patrimoine  
Savoir-Faire / Expériences  
Terroir et gastronomie  
Vignoble  
Plaine nature / équestre, rando, VTT électrique, golf...  
Événementiels festifs

## 2 CATALOGUE CLUBS DE MARQUES 2022

## 3 CATALOGUE TOURISME D'AFFAIRES

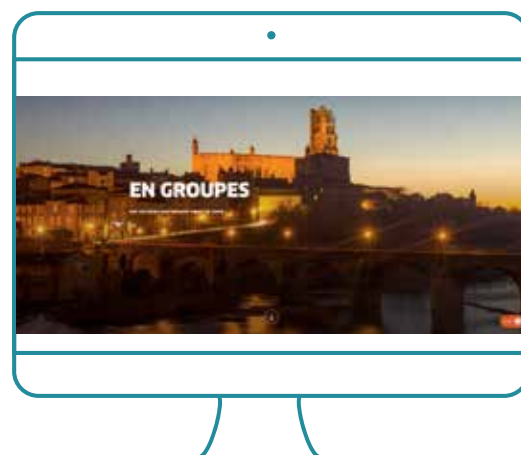
## NOTRE SITE

Audience du site [www.tourisme-tarn.com](http://www.tourisme-tarn.com) / pages groupes

**7 010** pages vues

**4 968** vues uniques

Les newsletters : taux d'ouverture **30,82%**





## Actions promotion commerciale 2021

### Salons

Septembre / octobre / novembre :

- ▶ **Salon des voitures de collection Toulouse** en partenariat avec les hôtels Mercure Albi et Fusies Lacaune, association chambres d'hôtes de charme.
- ▶ **Salon IFTM Paris**
  - Espace Tarn Tourisme en partenariat avec les hôtels Mercure Albi et Fusies Lacaune.
  - Espace ADN Tourisme – commission groupes.
  - Animation de deux évènementiels sur le stand de Bus et Car en partenariat avec le stand Occitanie.
- ▶ **Salon Epoqu autos à Lyon** en partenariat avec le château Salettes de Cahuzac sur Vère, les salaisons Oberti, les hôtels Mercure Albi et Fusies Lacaune.

### Workshop

- ▶ **Workshop MICE Destination Occitanie** à Toulouse organisé par le CRT, avec les hôtels Mercure Albi et Fusies Lacaune.
- ▶ **Workshop international Cycle Summit** à Toulouse organisé par le CRT, précédé d'une soirée de présentation des territoires à Toulouse.
- ▶ **Workshop ADN Occitanie** à Toulouse
- ▶ **Accueil évènementiel à l'hotel de l'Opéra** "Le Tarn à Toulouse"



### Opérations prévues, annulées et reportées 2022

- ▶ **Workshop national ADN groupes** à Paris, reporté octobre 2022.
- ▶ **Salon Destination Vignobles** à Aix en Provence en partenariat avec OT du Vignoble, reporté octobre 2022.
- ▶ **Workshop le Tarn** pour les entreprises Tarnaises en partenariat avec la CCI Tarn – Castres automne 2021- pas de report à ce jour.
- ▶ **Workshop le Tarn vous accueille** à Toulouse septembre 2021 / report 2022-2023.

## Eductours

Programmation et accueil de douze eductours sur site : **CIBLE / agences de voyages, associations, autocaristes, CRT, maison des vins.**

- ▶ **Eductour Banque de France**, cible MICE le 2 septembre en pays de Cocagne avec le prestataire "Halte en pays de Cocagne".
- ▶ **Eductour Destination MICE Occitanie**, en partenariat avec CRTL Occitanie, les 9 et 10 octobre, accueil 5 agences en provenance de Paris, Pas de la Case et Biarritz. Prestataires impliqués : Hotel Mecure Castres, Château des Plantes Cambounet/Sor, Hotel Mercure Albi, restaurant Alchimy, château de Tauziès et Mauriac.
- ▶ **2 Eductours Cycle Summit** (conférence internationale des voyageurs cyclisme) en partenariat avec CRTL Occitanie, 29 juin (accueil du staff d'organisation au château de Tauziès et au restaurant l'Alchimy à Albi). 24 octobre / accueil 74 TO. Prestataires impliqués Château Tauziès et Mauriac, loueurs de vélo Gaillac et Cordes, accompagnateurs vélo BE, traiteur Guillaume. France 3 a tourné toute la journée / replay en ligne.
- ▶ **Accueil délégation Serbes** organisée en partenariat avec CRT et Maison des Vins sur la thématique de l'oenotourisme, 3 novembre / Vignoble.
- ▶ **Eductour à destination du club Prestige du CRTL Occitanie** avec la visite du Domaine Du Buc, château de Tauziès et château de Salettes, restaurant Alchimy,
- ▶ **Accueil associations et autocaristes**, cible tourisme de loisirs, 10 mai à fin octobre (Soreze, Cap Découverte, Jardins des Martels, hébergement Albi, restauration Albi, château des Plantes, château de Mauriac...).
- ▶ **Annulation et report de 8 éductours associations sur 2023.**



## Evènementiel

- ▶ **Création produits packagés avec le Festival des Lanternes à Blagnac** en partenariat avec le CDT de la Haute-Garonne.

## Les réseaux

### Club Business CRTL Occitanie **Occitanie** CLUB BUSINESS



- ▶ **Fédère les opérateurs Tourisme affaires Occitanie** (hébergeurs 3 à 5 étoiles, sites de réception sans hébergement, centres de congrès, traiteurs, transporteurs, agences réceptives, agences événementielles, institutionnels immatriculés).
- ▶ **Outils de communication à disposition des adhérents** : catalogue, site Internet, site web partenariats, fichiers qualifiés, briefs de l'ensemble des opérations de promotion commerciales nationales et internationales, accès (avec ou sans participation financière) salons, workshops, speed meetings, démarchage, webinaires.

- Piloter le déploiement d'outils et d'actions pour le Club.
- Engager des partenariats pour le Club (commerciaux, etc.)
- Préparer les séminaires du Club.
- Le Conseil d'Administration d'ADN Tourisme reste souverain quant aux grandes orientations du Club.

### Fédération ADN TOURISME **DESTINATION** **GROUPES**

- ▶ **Membre du Club commission groupes** (38 départements + chargée ADN)
  - Mutualiser ressources et compétences
  - Renforcer la notoriété de leurs territoires et la commercialisation, la cohésion, le maillage de nos territoires d'offres loisirs, événementiels, scolaires et séminaires...
  - Développer des partenariats avec les acteurs de la filière professionnelle du voyage.
  - Générer des retombées économiques directes.
- ▶ **Chargé groupe de travail workshop national**
  - Comité éthique (7 départements + chargée ADN)
  - Mise en place de la stratégie de la commission groupes.
  - En charge du recrutement, valide les adhésions.
  - Veille au respect des règles.
  - Garant de l'éthique du club.

- ▶ **Comité de pilotage** (6 départements + chargée ADN)
  - Assure la cohérence des travaux
  - Propose au Conseil d'Administration d'ADN Tourisme un plan d'actions du Club.
  - Pilote le déploiement d'outils et d'actions pour le Club.
  - Prendre des décisions prioritaires au regard de la cohérence globale des actions et du positionnement du Club.
  - Organise les séminaires du club.

## MAIS SURTOUT



**TARN**  
OCCITANIE



*Retrouvez l'ensemble  
de nos publications sur*

**TOURISME-TARN-PRO.COM**

10 rue des Grenadiers  
81000 - Albi  
Tél. 05 63 77 32 10  
[contact@tourisme-tarn.com](mailto:contact@tourisme-tarn.com)

Crédits photos :  
L.Béziat, @buchowski photography/J.Pelletier,  
Patrick Olombel ; Entre2 Poles ; Thierry Jalbaud ;  
Tripinwild ; PWalter ; D.R.  
Imprimeur :

Escourbiac, achevé d'imprimer mai 2021

