

**GRAND
FIGEAC**

Vallées du Lot et du Célé

TOURISME

OFFICE DE TOURISME DU GRAND FIGEAC

Vallées du Lot et du Célé

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
OFFICE DE TOURISME - 2024**



**GRAND
FIGEAC** terre
d'avenir

OFFICE DE TOURISME - 2024

6 Bureaux d'accueil - 11 permanents - 8 saisonniers



146.280
VISITEURS
150.274 EN 2023



34.684
CONTACTS
37.763 EN 2023



1.919
DEMANDES
D'INFOS*
1.695 EN 2023



15.872
APPELS
16.864 EN 2023



AVIS CLIENT
9,3/10

*Origines demandes : 1.205 téléphones, 693 mails et web formulaires, 14 courriers, 7 réseaux sociaux



PROMO

14.000 EXEMPLAIRES "LE MAG"

5.000 PLANS DE FIGEAC (REASSORT)
4.000 PLANS DE CAJARC

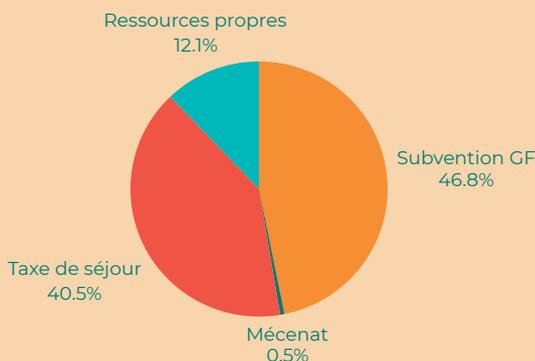


4 MORCEAUX CHOISIS
9 ECRANS D'ACCUEIL (PUB)
(STRUCTURES)
29 ENCARTS PUB EDITIONS
RECETTES PUBLICITAIRES :
17.821€ HT



12 JOURNALISTES/
INFLUENCEURS ACCUEILLIS
2 REPORTAGES TV

BUDGET 2023



SUBVENTION GRAND FIGEAC : 384.638 €
TAXE DE SEJOUR : 332.690 €
RESSOURCES PROPRES : 99.640€
MECENAT : 4.360 €
TOTAL RECETTES : 821.328 €

ACTIVITÉS COMMERCIALES



CA GÉNÉRÉS POUR L'OT



BOUTIQUE
36.065 € HT



117 VISITES GROUPES
9.711 € HT



1.910 VISITEURS
INDIV.
11.788 € HT

COMMISSIONS

SPECTACLES/COMMERCIAL
5.819 € HT

CA GÉNÉRÉS POUR TIERS

CA VENTES AU COMPTOIR : 7.365€
CA BILLETTERIE : 56.871 €
21 BILLETTERIES

13 PRESTATAIRES

18 CONTRATS JOURNÉES
CA 22.424 €

RESEAUX SOCIAUX



+ DE 9.500 FANS



+ DE 6.000 ABONNES

WEB

+ DE 291.000 SESSIONS



+ DE 657.000 PAGES VUES



1.373 ANIMATIONS
SAISIES (AGENDA)

RELATIONS PROS



1.730 OFFRES (PRESTATIONS)
DONT + DE 1.000 HÉBERGEMENTS

ACCOMPAGNEMENT PROS QUALIF/LABEL :
5 STRUCTURES

TERROIR DANS L'ASSIETTE :
23 RESTAURATEURS



BOURSE ÉCHANGE :
71 STRUCTURES



EDUCTOUR :
31 STRUCTURES (45 PERS.)

LIVRAISON DOC :
70 STRUCTURES

SERVICES VISIBILITÉ
7.410€ HT

GRAND-FIGEAC



92 COMMUNES (LOTOISES ET AVEYRONNAISES)



45.261 HABITANTS



43.346 ENTRÉES AU MUSÉE CHAMPOLLION (2024)



2 VALLÉES :
VALLÉE DU LOT ET
VALLEE DU CÉLÉ



PLUS BEAUX VILLAGES
DE FRANCE :
CAPDENAC-LE-HAUT
CARDAILLAC

LABELS



2024



ACTIVITÉS PLEINE NATURE



RANDO
CANOË
ESCALADE
SPÉLÉO
PÊCHE
VELO
CHEVAL



ASTRONOMIE : TRIANGLE NOIR



MARQUE QUALITÉ
TOURISME - 2024



OFFICE DE TOURISME
CATÉGORIE 1



ACCUEIL
VELO

HÉBERGEMENTS



1,6 MILLIONS
DE NUITÉES MARCHANDES ET
NON MARCHANDES

40% EN JUILLET ET AOUT
60 % SUR LE RESTE DE L'ANNÉE



32.100 LITS TOURISTIQUES
(CHIFFRES 2020)
DONT 10.125 LITS
MARCHANDS



1 - ILE-DE-FRANCE
2 - OCCITANIE
3 - NOUVELLE-AQUITAINE

80 % FRANÇAIS - 20% ÉTRANGERS



1 - PAYS-BAS
2 - BELGIQUE
3 - ROYAUME-UNI



MARCHEURS/PÈLERINS 2024

20.200 MARCHEURS
SUR GR65 (ECO COMPTEUR À FELZINS)

CHIFFRES NON COMMUNIQUÉS
SUR GR651 (ECO COMPTEUR À BRENGUES)

9.500 MARCHEURS
SUR GR6 (ECO COMPTEUR À GRAMAT)



700 KMS DE CHEMINS
BALISÉS :
69 CIRCUITS PETITES
RANDONNÉES
18 CIRCUITS VTT



3.845 PASSAGES
PELERINS À L'OT

GRAND
FIGEAC terre
d'avenir

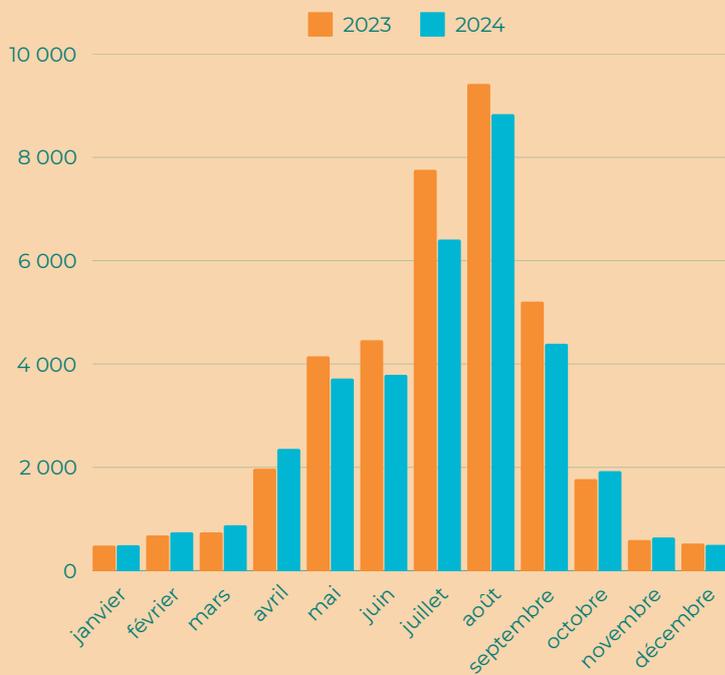
Fréquentation



146.280
VISITEURS
150.274 EN 2023
-2.66%



34.684
CONTACTS
37.763 EN 2023
-8%



Nombre de contacts comptoir 2023-2024



Pic de fréquentation : 14 août 2024 = 414 contacts
Flux Vision : le 16 août 15.345 nuitées / le 17 août : 18.949 excursionnistes

6 Bureaux d'accueil - 11 permanents - 8 saisonniers

Demandes Infos

EXPERT

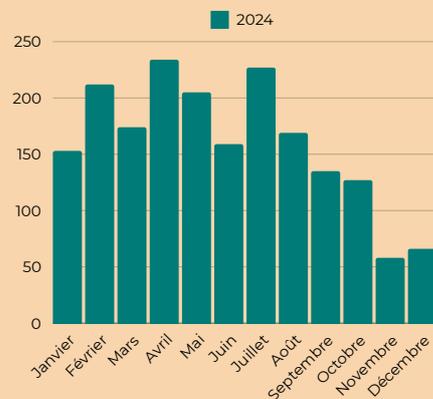
Les demandes prennent + de temps et les réponses sont de + en + personnalisées



1.919
DEMANDES
D'INFOS*
1.695 EN 2023



15.872
APPELS
16.864 EN 2023

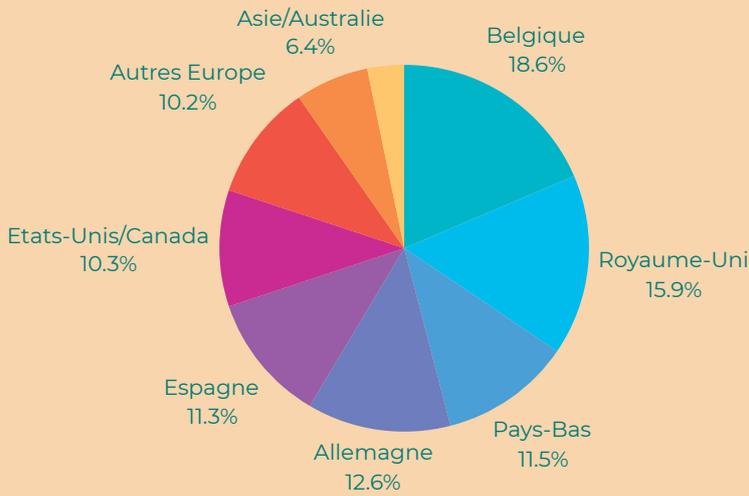


Nombre de demandes d'informations

*Origines demandes : 1.205 téléphones, 693 mails et web formulaires, 14 courriers, 7 réseaux sociaux



Origines clientèles



88% de clientèle française / 12 % de clientèle étrangère



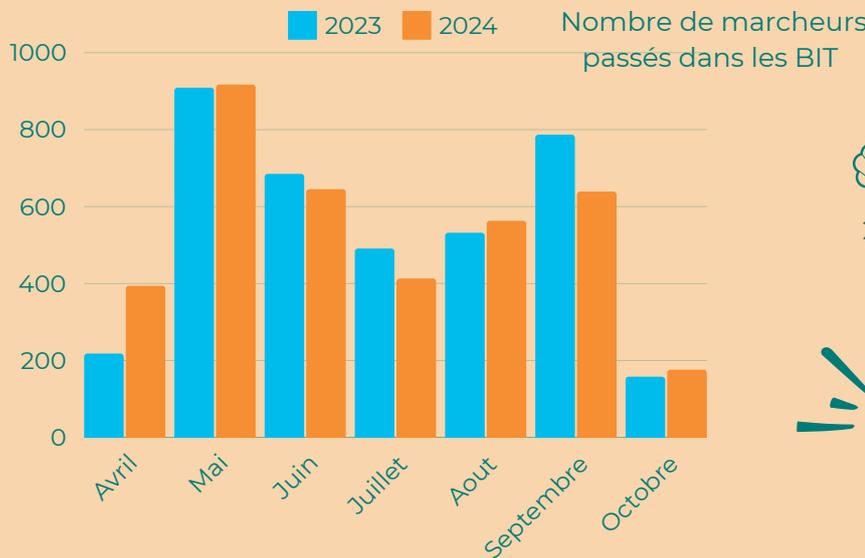
Le Top 5 des départements :

1. Lot
2. Aveyron
3. Haute-Garonne
4. Paris
5. Loire-Atlantique

EXPERT

Tendances : plutôt stable mais Belgique en baisse

Marcheurs



3.812 PASSAGES PÈLERINS À L'OT
 20200 PASSAGES EN AMONT DE FIGEAC

EXPERT

Questions : hébergements, tampon sur la crédencial, choix du GR,....

Très très très bien
 Avis de TARAYRE
 Dimanche 18 Août 2024

Excellent

Excellent,
 Très bons conseils.
 A l'écoute
 Accueil très agréable,
 Personnel calme et souriant

Répondre

10/10
 Avis spontané

Avis clients



AVIS CLIENT
 9,3/10
 47 AVIS

Avis de Patrick R
 Dimanche 07 Juillet 2024

Excellent

Quel accueil ! Un grand merci aux hôteses d'accueil qui nous ont donné de nombreux conseils. Et chapeau pour le guide de visite! Bravo et merci

10/10
 Avis spontané

Figeac



3 PERMANENTS +
4 SAISONNIERS



112596 VISITEURS
112.457 EN 2023



24.941 CONTACTS
26.762 EN 2023



14.847 APPELS
15.449 EN 2023



OUVERT À
L'ANNÉE



2.907 PASSAGES
PÈLERINS
2.733 EN 2023

88% de clientèle française
12 % de clientèle étrangère



BOUTIQUE : 28.253.07 €
ANIMATIONS/VISITES : 11.849.65 €
VENTES AU COMPTOIR : 3.248.30 €
CLÉS DE FIGEAC : 2.406€



8 VISITES NOCTURNES
82 VISITES DE FIGEAC

Cajarc



1 PERMANENT
+ 2 SAISONNIERS



20.451 VISITEURS
24.827 EN 2023



6.272 CONTACTS
6.427 EN 2023



688 APPELS
712 EN 2023



OUVERT
MAI -
SEPTEMBRE



707 PASSAGES
PÈLERINS
989 EN 2023

88% de clientèle française
12% de clientèle étrangère



BOUTIQUE : 6.463.47 €
ANIMATIONS/VISITES : 796.71 €
VENTES AU COMPTOIR : 25.12.20 €



2 VISITES NOCTURNES CONTÉES
3 VISITES DE LA CENTRALE HYDROELECTRIQUE
3 ATELIERS PÊCHE

Capdenac-Gare



1 PERMANENT



2.242
VISITEURS
3.452 EN 2023



631
CONTACTS
1.005 EN 2023



113
APPELS
379 EN 2023



OUVERT MI-JUIN
- MI-SEPTEMBRE

Nouveautés 2024

94% de clientèle française
6 % de clientèle étrangère



→ changement de lieu : déménagement sur les berges du Lot => baisse fréquentation , ouverture plus courte



BOUTIQUE : 193.58 €
ANIMATIONS/VISITES : 53.32 €
VENTES AU COMPTOIR : 147.50 €



3 VISITES MOULIN DE VITRAC
7 VISITES DE L'ENTREPRISE R&R
2 VISITES SUR LES PAS DE RAYNAL



Capdenac-le-Haut



1 SAISONNIER



6.350
VISITEURS
4.453 EN 2023



1.184
CONTACTS
1.456 EN 2023



74
APPELS
151 EN 2023



OUVERT
MI-MAI -
MI-SEPTEMBRE

90% de clientèle française
10 % de clientèle étrangère



BOUTIQUE : 521.91 €
ANIMATIONS/VISITES : 36.66 €
VENTES AU COMPTOIR : 426 €
DONJON : 1.241 €



Lacapelle-Marival



1 PERMANENT



3.168
VISITEURS
3.045 EN 2023



1.242
CONTACTS
1.134 EN 2023



139
APPELS
134 EN 2023



OUVERT
MI-JUIN -
MI-SEPTEMBRE



174 PASSAGES
PÈLERINS
116 EN 2023



91% de clientèle française
9 % de clientèle étrangère



BOUTIQUE : 783.43 €
ANIMATIONS/VISITES : 220 €
VENTES AU COMPTOIR : 1651 €



1 VISITE VILLAGE
3 ATELIERS PÊCHE

Marcilhac-sur-Célé



1 SAISONNIER



1.473
VISITEURS
2.040 EN 2023



414
CONTACTS
979 EN 2023



11
APPELS
39 EN 2023



OUVERT
JUILLET -
MI-SEPTEMBRE

90% de clientèle française
10% de clientèle étrangère



BOUTIQUE : 211.12 €

Boutique



CA
BOUTIQUE
+7 %
(2023 VS 2024)



CA TOTAL
BOUTIQUE :
36.065 € HT



MARGE : 17.951 € HT
SOIT TAUX DE MARQUE DE 46.36%
COEF : 1.86



Top 3 (valeur) : crédencials, guide rando Grand Figeac, Médailles de Paris

Top 3 (quantité) : cartes postales, fiches randos; Médailles de Paris

Panier moyen produits boutique : 6,68 €

Nouveautés 2024

- Mise en place de produits locaux dans la boutique
(25% des références)
- Mise en vente de nouveaux produits en lien avec la nouvelle Place Carnot,



EXPERT

Les visiteurs recherchent des produits locaux et à petits prix

Ventes au comptoir



13 PARTENAIRES

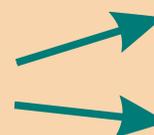


1.155 BILLETS
VENDUS



CA : 7.985 €

Certains partenaires accordent des avantages client allant de 0.40 cts à 1 €



REVERSEMENT
PRESTAS : 7.365€

COMMISSION OT :
558 € HT

Visites guidées



1.910 VISITEURS
-1 %
(2023 VS 2024)



119 VISITES
8 ANNULATIONS
17,20 PERS/ VISITE EN
MOYENNE



CA TOTAL :
11.788 € HT



Top 3 : visite générale de Figeac, nocturnes de Figeac, nocturnes contées villages

15 visites d'entreprises : Raynal et Roquelaure, Centrale Hydorélectrique de Cajarc, moulin de Vitrac



Vente en ligne : +16 %
643 billets vendus
représente 33% des billets
vendus

Nouveautés 2024

- ➔ nouvelle visite : visite du château de Bédier
- ➔ nouvelle visite nocturne à Figeac : laissez vous chanter

Animations enfants



6 ATELIERS PECHE
41 ENFANTS



21 ATELIERS
PATRIMOINE
157 ENFANTS



CA : 25.624.50 €

Lou Fijagol

COMMISSION OT :
2000 €



4.886 VISITEURS
+14% DE VISITEURS
(2023 VS 2024)

Billetterie spectacles



21 PARTENAIRES
3.889 TICKETS EMIS



CA 56.871€



COMMISSION OT
1.632.16€HT



1.373 ANIMATIONS SAISIES
(AGENDA)



Groupes



117 GROUPES
119 EN 2022
2.930 PARTICIPANTS



53 VISITES DE FIGEAC
16 VISITES ENTREPRISE R&R
20 VISITES AVEC LE FIJAGOL
29 VISITES VILLAGES
CAPDENAC LE HAUT (11), CARDAILLAC (3), ASSIER (6),
MARCILHAC (3) FONTS (1), LARNAGOL(1) ET ESPAGNAC (1)
1 ACCOMPAGNEMENT



CA : 11.788 € HT

Séjours packagés



18 CONTRATS
10 EN 2023



CA : 26. 779 €

REVERSEMENT
PRESTAS : 22.424 €

COMMISSION OT :
3.628 € HT

Actions 2024

- Participation au Rendez-Vous France en mars à Toulouse (collectif réceptifs)
- Adhésion Club "destination Groupes " ADN
- Actions collectives menées dans le cadre du club "Destination Groupes ADN Tourisme avec OT Cahors, OT Vallée de la Dordogne

EXPERT

Les clients recherchent la sécurité pour organiser leurs excursions et font appel à notre connaissance du territoire et des prestataires.

GRAND FIGEAC PROMOTION

Vallees du Lot et du Célé

TOURISME

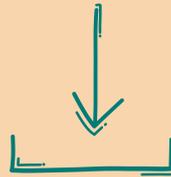
Site web



+ de 291.000 SESSIONS
+ de 657.000 PAGES VUES



2 min 40
en moyenne
sur le site



24 448
téléchargements



TOP
10

Classement des pages (hors page d'accueil)

- Tout l'agenda
- Sites à visiter
- Villes et villages aux allures médiévales
- Circuits de randonnées
- Secrète vallée du Célé
- Figeac, rendez-vous en terres médiévales
- Les variantes GR651 et GR6
- Cheminer sur les voies de Saint-Jacques
- Baignades et plans d'eau
- Billetterie



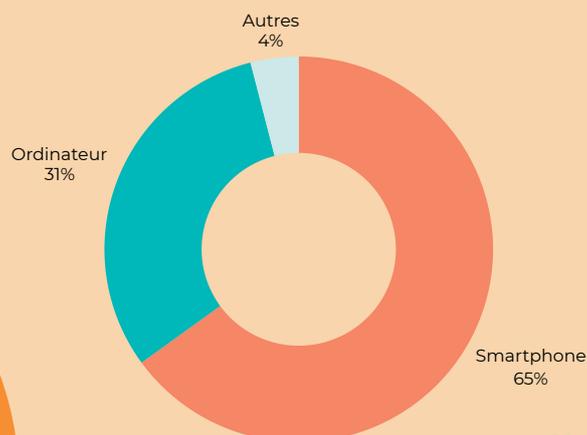
Top 3 pays % de visites / pays

- France 94%
- Belgique 2%
- États-Unis 1%

EXPERT

Créer des contenus expérientiels de qualité est un enjeu majeur pour optimiser le référencement naturel (SEO)

Périphériques utilisés



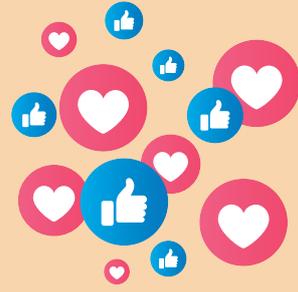
Canaux d'origine



Réseaux sociaux



162 publications
1 461 stories (+68%)



- 9.784 fans
- + de 2 731 000 vues
- + de 33 000 likes
- Engagement moyen : 16%



- 6 142 abonnés
- + de 492 786 vues - publis
- + de 308 000 vues - stories
- Engagement moyen : 4%.

TOP

#PUBLI



La source bleue



Visites guidées nocturnes

GRAND FIGEAC PROMOTION

Vallees du Lot et du Célé

TOURISME

Editions



14.000
EXEMPLAIRES DU
"MAG"



5.000 PLANS DE FIGEAC
(REASSORT)
4.000 PLANS DE CAJARC



Presse



12 JOURNALISTES/ INFLUENCEURS ACCUEILLIS

2 REPORTAGES SUR LA VALLÉE DU CÉLÉ : 1 SUR TFI ET 1 SUR M6

DOSSIER DE PRESSE ANNUEL

ADHÉSION AU CLUB PRESSE DES OFFICES DE TOURISME

PARTICIPATION AU WORSKHOP "OPÉRATION S'ÉVADER EN FRANCE"

Gestion Relation Client



12 NEWSLETTERS ENVOYÉES AVEC LOT
TOURISME

TAUX D'OUVERTURE 43% (en augmentation 35%
en 2023)

AUTOMATIONS : 1.242 envois de
mails pour fidéliser suite aux
demandes d'informations :
confirmations de séjour, envois 7
jours avant , envois 7 jours après



LE CIRCUIT ENS DES CASELLES À MARCILHAC-SUR-CÉLÉ



Prêt pour une balade remarquable ? Embarquez sur le sentier des caselles à Marcilhac-sur-Célé ! Ce parcours vous plonge au cœur d'un Espace Naturel Sensible, dans l'univers minéral des Causses du Quercy. Murets et caselles de pierre jalonnent ce chemin unique et préservé. En fin de balade, un panorama grandiose se dévoile sur Marcilhac-sur-Célé et ses falaises. Une immersion dans la beauté sauvage de la vallée du Célé !

Vivez l'aventure !

Services

1.730 OFFRES (PRESTATIONS)
 DONT + DE 1.000 HÉBERGEMENTS

ACCOMPAGNEMENT PROS QUALIF/LABEL :
 12 STRUCTURES

TERROIR DANS L'ASSIETTE :
 23 RESTAURATEURS



SERVICES VISIBILITÉ :
 7.410 € HT



BOURSE ÉCHANGE :
 71 STRUCTURES

EDUCTOUR :
 31 STRUCTURES (45 PERS.)

DIFFUSION DOC :
 70 STRUCTURES



En 2024

- ➔ Mise à jour régulière de la base de données
- ➔ 4 newsletters envoyées aux prestataires
- ➔ Visibilité : gamme de services

Publicités



- 4 MORCEAUX CHOISIS (COUPS DE COEUR)
- 9 ECRANS D'ACCUEIL (STRUCTURES) - PUB/ECRAN
- 29 ENCARTS PUB EDITIONS



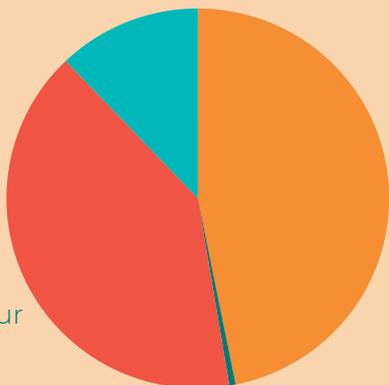
RECETTES PUBLICITAIRES :
 17.821 € HT



Budget

SUBVENTION GRAND FIGEAC :
384.638 €
TAXE DE SEJOUR : 332.690 €
RESSOURCES PROPRES : 99.640 €
MECENAT : 4.360 €
TOTAL RECETTES : 821.328 €

Ressources propres
12.1%



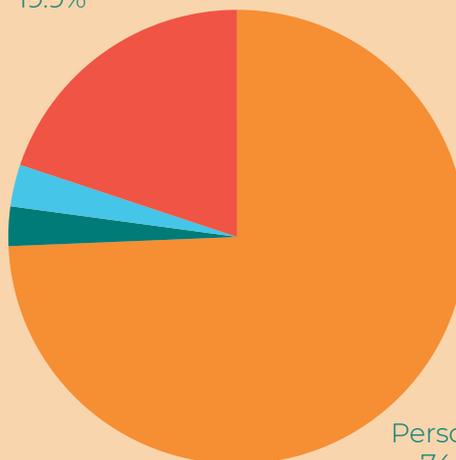
Subvention GF
46.8%

Taxe de séjour
40.5%

Mécénat
0.5%

PERSONNEL : 600.699 €
FONCTIONNEMENT : 160.433 €
AMORTISSEMENT : 25.123 €
TOTAL DEPENSES : 808.942 €

Fonctionnement
19.9%



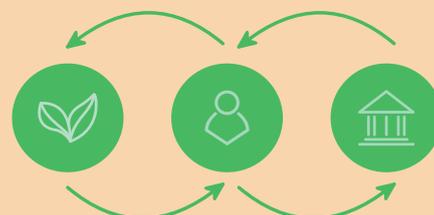
Amortissement
3%
Promotion
2.8%

Personnel
74.3%

RSE

- ➔ Développement de la démarche "Terroir dans l'assiette"
- ➔ Mise en place du compostage à Figeac
- ➔ 1/4 d'heure vert lors des réunions équipes
- ➔ Actions pour développer et encourager la mobilité douce : pages sur le web, dans le Mag,....
- ➔ Mise en place de l'outil LISIO sur notre site internet

En 2024



RGPD

En 2024

- Clause à la protection des données à caractère personnel annexée aux contrats de travail
- Autorisation d'exploitation de droit à l'image (personnel OT)
- Mention d'information concernant le traitement des données lors de la vente en physique
- Mise en place d'un tableau indiquant la durée de conservation des données personnelles
- Mise à jour du coffre fort numérique (141 codes d'accès, de l'inventaire du matériel et logiciels)



Qualité

En 2024

- Renouvellement de la marque en Janvier 2024 : 91.34%
- 9 réclamations (hébergements et restaurants)
- 47 avis déposés sur Google (55 en 2023)
- Audit clients mystère réalisé

100% QUALITY

Social

En 2024

- Formation 1er secours - PCSI
- Renouvellement Marque Qualité Tourisme
- Accompagnement RH avec Noous



1 EDUCTOUR EQUIPE :
12 DECEMBRE



25 FORMATIONS SUIVIES :
526 HEURES



Office de Tourisme du Grand Figeac
Place Vival
Hôtel de la Monnaie
46100 Figeac
Tel. 05 65 34 06 25
info@tourisme-figeac.com
www.tourisme-figeac.com