

## PLAN D' ACTIONS 2023

### A - La Stratégie touristique

Le Département a pour ambition de co-construire le nouveau Schéma Départemental du Tourisme en Tarn-et-Garonne avec l'ensemble des acteurs du tourisme afin de déployer une stratégie d'attractivité touristique innovante qui sera déclinée au travers d'un plan d'actions pour la période 2023-2028.

Dans l'attente de la finalisation de ce schéma (juin/juillet 2023) Tarn-et-Garonne Tourisme élabore son programme stratégique d'actions sur la base des observations de la saison touristique précédente et selon les objectifs pluriannuels.

Ainsi, **les objectifs marketing stratégiques pour 2023** viseront à :

**1) Dynamiser le maillage touristique sur les territoires pour renforcer l'attractivité de la Destination** en développant des outils de production, de promotion et de commercialisation.

Cet objectif stratégique pourra se concrétiser par :

- la création de nouveaux produits afin d'élargir la mise en valeur des communes et des socio-professionnels ;
- l'animation des « Clubs de prestataires » autour des marques départementales, la Place de Marché « elloha » et autres marques animées par Tarn-et-Garonne Tourisme ;
- la dynamisation des Clubs des Sites Tarn-et-Garonne et Tarn ;
- le repositionnement de la stratégie des « Ambassadeurs du Tarn-et-Garonne ».

**2) Densifier la concertation pour faire émerger de nouveaux projets touristiques et nouveaux partenariats** avec différentes structures, filières, services, partenaires publics et privés, autour de sujets fédérateurs pouvant impacter le Tourisme au niveau départemental, inter-départemental, régional et national.

**3) Optimiser la qualification et l'accompagnement des socio-professionnels** qui se concrétisera par la structuration et l'adaptation de l'offre pour faire face aux enjeux de la digitalisation et la sensibilisation et la formation des socio-professionnels sur divers thèmes afin de mieux répondre aux attentes de toutes les clientèles.

**4) Impulser une ambition économique nouvelle pour la Destination Tarn-et-Garonne** avec pour finalités :

- l'annualisation de la fréquentation touristique ;
- le développement de la durée des séjours ainsi que le nombre de nuitées sur la Destination Tarn-et-Garonne.

Pour agir sur cet objectif stratégique, un plan d'actions spécifiques s'attachera à :

- impulser des opérations de promotion / commercialisation et de fidélisation tout au long de l'année ;
- structurer des opérations de marketing de conquête en lien direct avec notre stratégie de GRC (Gestion de la Relation Client).

La stratégie marketing de Tarn-et-Garonne Tourisme est structurée afin de répondre aux attentes de :

-> **3 cibles précises tant en France qu'à l'étranger** : Grand Public, Médias, les réseaux sociaux et influenceurs et les Professionnels du voyage et des groupes.

-> **4 bassins émetteurs ciblés pour la France** (bassin Parisien, bassin Ouest (Nantes / Rennes), bassin Aquitain (Bordeaux Sud Gironde) et bassin Sud-Ouest (Occitanie et proximité)

-> **4 Pays émetteurs ciblés sur l'Europe** (Pays-Bas, Espagne, Grande-Bretagne, Belgique).

-> **4 personas visées** (Familles avec enfants, Couples sans enfant, Jeunes adultes, Seniors actifs).

## **B – Les actions opérationnelles**

### **1. Salons et opérations « Grand Public et Professionnels »**

Tarn-et-Garonne Tourisme poursuivra sa présence sur plusieurs bassins et pays émetteurs de clientèles au niveau local, national et international.

A ce titre, un **plan d'actions** intitulé « **Pact Sud-Ouest** » sera mutualisé avec le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie et les Comités Départementaux du Tourisme du groupement G4 (Gers, Haute-Garonne, Tarn et Tarn-et-Garonne) sur la thématique « slow tourisme / campagne ». Les salons organisés dans ce cadre sont les SIT de Nantes et Rennes, Bordeaux fête le Vin, mais aussi des opérations de promotion à destination du marché européen.

En complément, Tarn-et-Garonne Tourisme sera notamment présent sur le Salon Occ'Ygène et le Congrès National des sapeurs-pompiers à Toulouse, la Roue Tourne à Roques-sur-Garonne et sur Paris : Vélo in Paris et les Marchés Flottants du Sud-Ouest.

Afin de développer la communication auprès des clientèles de proximité, Tarn-et-Garonne Tourisme a acté sa présence à différentes manifestations festives valorisant les productions locales (Fête du Goût et des Saveurs, Fête des Vins des Coteaux du Quercy, Fête des Vendanges, Saveurs et senteurs, Bienvenue à la Campagne...).

Compte tenu du retour des clientèles étrangères sur la destination en 2022, il convient d'intensifier nos actions de séduction dans le cadre de campagnes de communication et workshops presse : en Grande-Bretagne (opération avec le magazine France Today), en Belgique (opération mix-médias avec Le Journal de l'Évasion), en Espagne (opération médias/influenceurs), et au Pays-Bas (Workshop Atout France à Amsterdam).

Toujours sur la thématique Presse/Influenceur, l'année 2023 débutera par le traditionnel rendez-vous avec la presse parisienne intitulé « Partir en France ».

La liste de l'ensemble de ces opérations est présentée dans l'annexe financière de 2023.

Cette année, Tarn-et-Garonne Tourisme reconduira :

- l'opération destinée à faire découvrir le département aux « Nouveaux Arrivants » avec La Poste ;
- les actions de séduction auprès des tour-opérateurs, autocaristes, et voyagistes lors de salons et webinaires professionnels (Workshop ADN au Panthéon, Destination Incentive à Toulouse, IFTM Top Résa, Epoqu'Auto, Destination Occitanie ADN Groupes...),
- les journées découvertes du Tarn-et-Garonne en direction des internes en médecine (action portée par le Conseil Départemental dans le but de faire découvrir notre territoire et leur donner envie de s'y installer).

## **2. Valorisation de l'Agri-Tourisme**

Cette année, Tarn-et-Garonne Tourisme continuera à valoriser les productions et les filières de l'agro-tourisme dans le cadre de plusieurs opérations de promotion. Les thématiques de l'oenotourisme, des vergers (animation-dégustation avec le bar à fruits), seront notamment valorisées lors d'événementiels sur le département ou à proximité. Tarn-et-Garonne Tourisme sera aux côtés du Département sur l'espace de la Chambre Régionale d'Agriculture au Salon International de l'Agriculture (SIA) pour deux journées d'animations et de valorisation de nos atouts touristiques.

## **3. Notre ambition digitale**

Tarn-et-Garonne Tourisme s'engage à poursuivre :

- le développement du site portail de la Destination en mettant en avant des contenus attractifs (portraits, vidéos...) afin de répondre aux attentes des clientèles ;
- la lisibilité et l'accessibilité de notre site auprès des publics en difficulté numérique (problème de vue...), et avec une démarche 100% neutre en carbone via la mise en place de l'outil Lisio sur le site ;
- la restructuration des contenus dédiés aux professionnels (accès pro) afin de mieux répondre à leurs besoins en termes de recherche d'informations ;
- la qualification de la donnée Apidae par la structuration d'un programme de formation annuel avec les Offices de Tourisme ;
- l'optimisation de son Réseau d'Informations Touristiques avec l'outil de statistique et d'accueil Apitour dédié aux 10 Offices de Tourisme Intercommunaux.

En complément, l'accueil de blogueurs-influenceurs ainsi que des actions innovantes sur les réseaux sociaux seront poursuivies en 2023.

Afin de répondre aux enjeux de la digitalisation de l'offre touristique, le déploiement de la Place de Marché "elloha" sera poursuivi. Il participe à la qualification du réseau des professionnels Tarn-et-Garonnais (hébergeurs, sites touristiques et activités de loisirs).

De même, des actions de GRC (Gestion de la Relation Client) seront menées pour valoriser ces nouvelles productions et conquérir de nouveaux prospects. 45 newsletters sont ainsi programmées sur 2023.

#### **4. Campagnes de communication**

Cette année, trois grands projets seront menés en matière de communication touristique :

- **Campagne de communication à destination des TV connectées en Occitanie** (réception par box internet). Diffusion du spot de séduction pour développer la notoriété de la destination Tarn-et-Garonne sur France 2, France 3 et France 5 (potentiel de 1 943 583 foyers pour une campagne de 1,5 semaine en avril 2023).

- **Emission TV** : en 2023, nous devrions accueillir le tournage de l'émission « La Carte aux Trésors » (émission culte de France 3 qui réunit 2,29 millions de téléspectateurs) pour une édition 100% Tarn-et-Garonne. Cette émission sera diffusée sur l'antenne nationale de France 3 et via la chaîne TV5 Monde notamment en Belgique et en Suisse (financée sur le budget 2021).

- **Autres campagnes** : poursuite des insertions publicitaires et opérations de marketing direct via la Presse Quotidienne Régionale, du dispositif à destination des nouveaux arrivants en Tarn-et-Garonne ainsi que de nouvelles actions de séduction avec les influenceurs « Les coflocs » et leur communauté parisienne lors d'un événement à Paris.

#### **5. Les éditions touristiques**

Suite à l'appel d'offres lancé par le Service de la Commande Publique, quatre prestataires ont été retenus pour réaliser les éditions touristiques départementales de 2023, listés dans l'annexe financière jointe au présent rapport.

L'appel d'offres réalisé afin d'éditer la collection de documentations touristiques départementales est attribué pour deux ans. Ainsi, les 4 prestataires sont retenus, pour 2023 et 2024 .

#### **6. Observatoire Economique**

Tarn-et-Garonne Tourisme recueille et analyse les données statistiques de fréquentation des clientèles au travers de son Observatoire Economique. L'ADT82 produit chaque année :

- des notes de conjoncture mensuelles sur la saison touristique (de mai à septembre) ;
- un bilan de saison touristique ;
- un bilan annuel du tourisme en Tarn-et-Garonne.

Ces éléments sont complétés par les rapports Flux Vision Orange à l'échelle du Département, qui nous permettra à partir de 2023 d'avoir des données en temps réel détaillées pour chacune des 10 intercommunalités du Tarn-et-Garonne.

## **7. Orientations pour la qualification de l'offre**

Tarn-et-Garonne Tourisme accompagne l'animation des filières et des Offices de Tourisme en termes de qualité dans le but de montée en gamme la Destination.

S'agissant de l'oenotourisme, Tarn-et-Garonne Tourisme poursuivra la valorisation des 6 appellations viticoles de la destination dont les vignobles de Fronton et des Coteaux du Quercy, labellisés Vignobles & Découvertes. Plusieurs projets sont à l'étude (formation des professionnels, accompagnements personnalisés avec l'ADEFPAT, signalétique touristique sur le frontonais, création d'un évènement sur les coteaux du Quercy, Maison des Vins à Montpezat de Quercy, élargissement de la destination Vignobles & Découvertes Coteaux du Quercy aux autres appellations AOC (Saint-Sardos et Brulhois).

D'autres actions partenariales seront menées avec la Fédération de Pêche, vecteur de loisirs pour la famille (organisation d'éducteurs et promotion de la pratique).

Enfin, le développement et la qualification des activités de pleine nature porteront sur :

- la création d'une nouvelle carte "Activités de pleine nature" qui mettra en valeur toute l'offre qualifiée départementale ;
- la coordination du jalonnement de la Route équestre avec les associations équestres du département ;
- la poursuite du travail mené avec les référents randonnée des Communauté des Communes et le Comité Départemental de la Randonnée pédestre ;
- le déploiement de la marque Accueil vélo sur la "Vagabonde" et la "Voie du Tarn" ;
- le déploiement de la marque « Charte Accueil Compostelle » sur les 3 communes haltes labellisées par l'ACIR : Lauzerte, Auvillar et Laguépie.

Enfin, dans le cadre du développement d'une culture de réseau, Tarn-et-Garonne Tourisme organisera la 4<sup>ème</sup> édition de ses Rencontres du Tourisme, dédiées à tous les professionnels du tourisme Tarn-et-Garonnais. Cette journée d'échanges permet de poursuivre la professionnalisation des prestataires touristiques, le partage d'expériences, un benchmark sur les bonnes pratiques et une mise en perspective sur le « tourisme de demain ».