

# DESTINATION

## Pays Decazevillois - Vallée du Lot

DESTINATION PAYS DECAZEVILLOIS - VALLEE DU LOT

*Tourisme - Thermalisme - Bien-être - Patrimoine industriel - Loisirs*



Pays Decazevillois  
Vallée du Lot

**AVEYRON**  
VIVRE VRAI

# GUIDE DU PARTENAIRE 2020

Office de Tourisme et du Thermalisme  
de Decazeville Communauté





# Qui sommes-nous?



*Notre objectif est de vous offrir toujours plus de professionnalisme, d'efficacité et de visibilité*



# NOS ENGAGEMENTS

## NOS PRIORITES

- Vous accueillir
- Vous aider à préparer votre séjour
- Vous faciliter vos vacances, votre cure ou votre pèlerinage
- Vous écouter



## NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS

**On n'a pas deux fois l'occasion de faire une bonne 1<sup>ère</sup> impression !**

- Proposer à nos visiteurs une gamme de services renouvelée chaque année
- Maintenir un accueil de Qualité pour assurer la satisfaction de nos visiteurs
- Mettre à disposition une équipe formée qui connaît sa Destination
- S'adapter aux changements du tourisme grâce à une réactivité permanente
- Prendre en compte votre avis
- Développer les savoir-faire et productions locales au travers de notre boutique

## NOS ENGAGEMENTS AVEC LES SOCIO-PROFESSIONNELS

**Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès,  
travailler ensemble est la réussite**

- Mettre en œuvre des services personnalisés : accompagnement au classement, à l'utilisation des outils numériques, professionnalisation, ...
- Diffuser l'information au plus près de leurs besoins : envoi de newsletter, accès à un espace pro, visites chez les prestataires, possibilité de participer à la réunion annuelle des prestataires touristiques, invitation aux éducteurs pour les partenaires, mise à disposition de la documentation de l'Office de Tourisme et du Thermalisme, ...
- Accompagner les porteurs de projet : mise en relation avec les interlocuteurs concernés, visites, conseils, ...





# Une équipe de professionnels engagée

## L'équipe permanente



**MAGALI**, directrice



**JULIE**, conseillère en séjour, chargée des animations et du Musée Les Mémoires de Cransac



**SABINE**, conseillère en séjour, chargée de promotion et du Bateau l'Olt



**VIRGINIE**, conseillère en séjour, guide et chargée des relations avec les prestataires



**LAËTITIA**, conseillère en séjour, référente des GR et chargée du Bateau l'Olt



**FLORA**, conseillère en séjour, référente Qualité et chargée du numérique



**PATRICK**, commercial et référent de Terra Olt

## L'équipage saisonnier du Bateau l'Olt

**PATRICK**, capitaine



**NADINE**, matelot





# Nos missions

## ACCUEILLIR ET INFORMER

- Assurer l'accueil et l'information des visiteurs, touristes, curistes, pèlerins et locaux
- Donner aux visiteurs l'accès aux informations sur les activités, les hébergements, les restaurants, les commerces et les animations
  - Accueillir les visiteurs en plusieurs langues
- Être la vitrine de la Destination Pays Decazevillois et Vallée du Lot
  - Présenter l'ensemble de l'offre touristique de la Destination

## COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR

- Accueillir et informer la presse
- Participer à des Salons et aux opérations spécifiques
  - Actualiser le site internet et réseaux sociaux
- Concevoir les brochures de l'Office de Tourisme et du Thermalisme
- Informer sur les manifestations de la Destination en éditant tous les 2 mois « L'agenda des sorties »
  - Echanger avec les Offices de Tourisme du département et autres et l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron

## DEVELOPPER ET STRUCTURER

- Créer des outils de découverte de la Destination
- Participer aux projets de développement touristique menés par le territoire
  - Evaluer et améliorer la qualité des services
- Répondre aux exigences du classement de l'Office de Tourisme en catégorie 1
  - Satisfaire aux exigences de la Marque Qualité Tourisme

## COMMERCIALISER

- Concevoir et organiser des visites guidées
- Commercialiser des équipements touristiques le Bateau l'Olt et l'espace scénographique Terra Olt
  - Elaborer un programme d'excursions à la découverte des savoir-faire du territoire
    - Mettre en place des animations
- Assurer l'activité de billetterie d'équipements de loisirs, de visites guidées, de spectacles ...

## ACCOMPAGNER NOS PRESTATAIRES

- Saisir les informations touristiques sur le site internet de l'Office de Tourisme et du Thermalisme et de la Destination Aveyron
  - Recevoir et aider les porteurs de projets de la Destination
  - Promouvoir l'offre touristique sur nos supports

## GERER LA COLLECTE DE LA TAXE DE SÉJOUR

- Informer les hébergeurs
- Gérer la collecte de la taxe de séjour



# Les chiffres clés de la saison

**18 000** visiteurs accueillis

**7 000** accueils téléphoniques

**1 000** demandes de documentations traitées

**7 200** passagers sur le bateau l'Olt

**4 300** visiteurs à Terra Olt

**1 500** participants aux visites proposées

**120 000** visites sur les sites internet

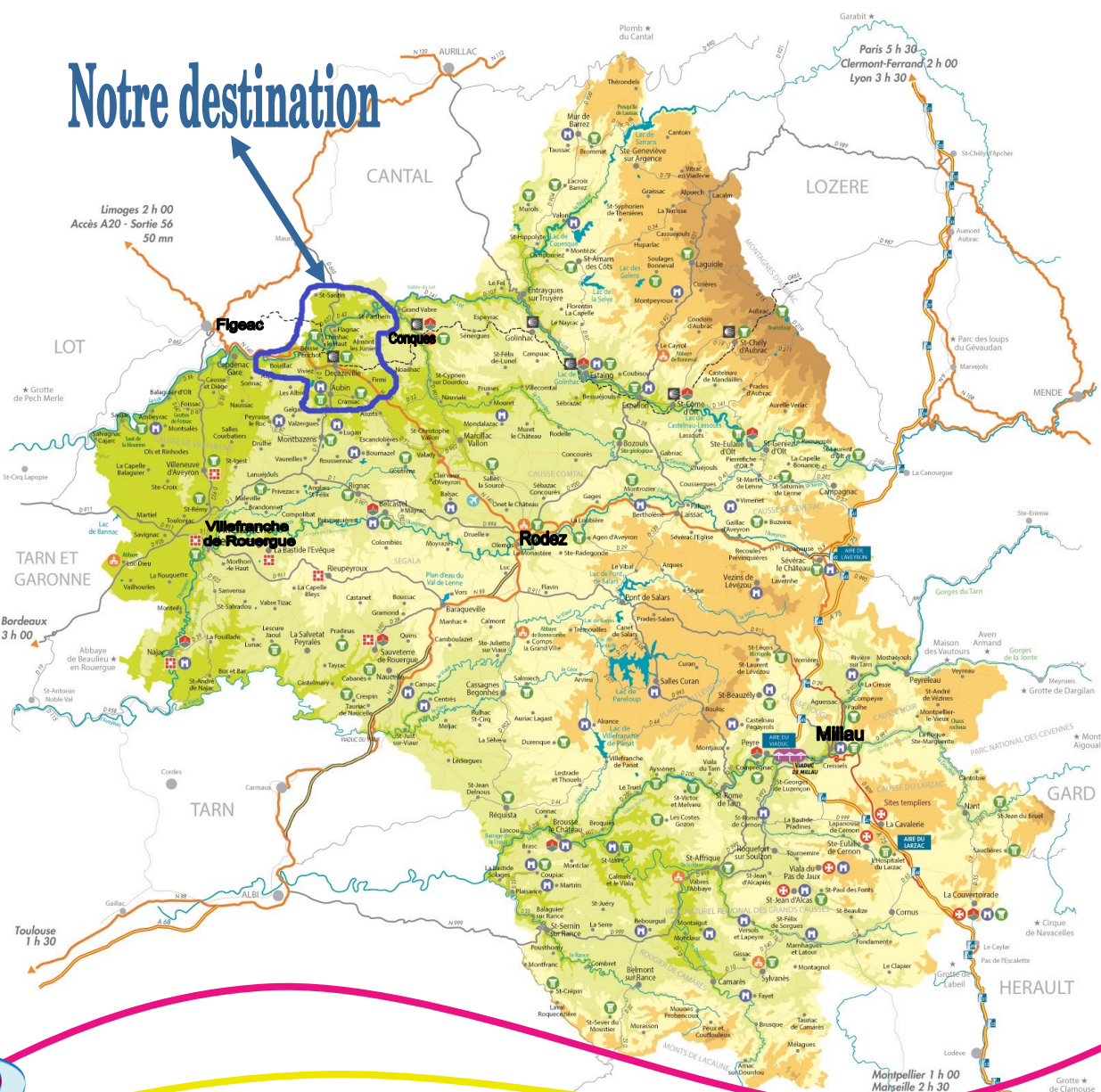
**2 800** fans sur Facebook

**660** abonnés sur Instagram

**60 000 €** de taxe de séjour

**400** prestataires touristiques

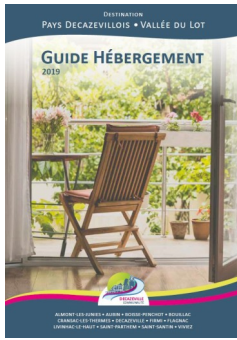
**40** pré-visites de conseils au classement des meublés







# Nos supports de communication



## LE GUIDE HEBERGEMENT

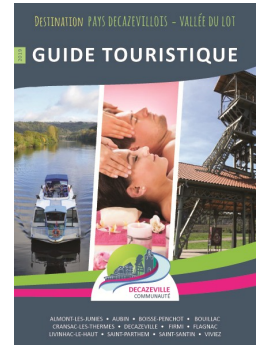
Document recensant tous les hébergements de la Destination. Remis à l'accueil et envoyé par courrier à toutes les personnes souhaitant un hébergement sur la Destination Pays Decazevillois-Vallée du Lot. Distribué lors des salons et en libre service à l'accueil.

Imprimé en 2 500 exemplaires en 2019, réédition en 2020

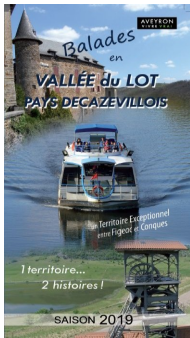
## LE GUIDE TOURISTIQUE

Remis systématiquement à l'accueil aux personnes souhaitant découvrir ou visiter la Destination Pays Decazevillois - Vallée du Lot. Distribué aux Offices de Tourisme de l'Aveyron, lors des salons,... et en libre service à l'accueil

Imprimé en 7 000 exemplaires en 2019, réédition en 2020



## LES BALADES EN VALLEE DU LOT ET PAYS DECAZEVILOIS



Document d'appel de nos équipements touristiques, Terra Olt et le Bateau l'Olt, et des visites guidées proposées par l'Office de Tourisme et du Thermalisme. Distribué dans les Offices de Tourisme du département et en libre service à l'accueil

Imprimé en 30 000 exemplaires en 2019, réédition en 2020

## LE GUIDE RESTAURANTS ET LE GUIDE SANTÉ

Documents recensant :

- tous les restaurants de la Destination, avec les jours d'ouverture et les tarifs.
- tous les professionnels de santé de la Destination.

Supports sous formats numériques, en téléchargement sur le site internet et impressions papier sur demande.



## LE SET DE TABLE



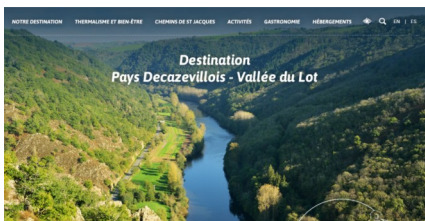
Document avec la promotion du Bateau l'Olt et du Festival Street Art « MurMurs ».

Distribués dans les restaurants et campings du département et départements limitrophes.

Imprimé en 100 000 exemplaires en 2019



# Actions réalisées en 2019



## SITE INTERNET

[www.tourisme-paysdecazeillois.fr](http://www.tourisme-paysdecazeillois.fr)

Un site internet unique sur la Destination, en 3 langues: français, espagnol et anglais

## LA BOUTIQUE ET SON ANIMATION

Nouvelle boutique avec des produits locaux.

Animation de la boutique proposée par des producteurs permettant la découverte des produits au public



## LOGICIEL DE TAXE DE SEJOUR



Logiciel de télé-déclaration de la taxe de séjour à disposition des hébergeurs pour faciliter leur déclaration et le reversement.

## REAMENAGEMENT DES BUREAUX D'ACCUEIL

L'Office de Tourisme et du Thermalisme fait peau neuve en réaménageant ses 3 bureaux d'accueil avec une identité donnée à chaque bureau (identité thermale, jacquaire et fluviale). Une appartenance commune à la Destination.



## CARTE AVANTAGES



La carte avantages permet de bénéficier d'avantages ou de réductions sur des activités ou visites de sites de la Destination

## KIT D'ACCUEIL HORS LES MURS

Le Conseil Départemental de l'Aveyron, en collaboration avec l'Agence de Développement Touristique, a décidé de doter gracieusement chaque Office de Tourisme du département d'un kit d'accueil hors les murs pour promouvoir chaque destination ainsi que l'Aveyron.



## CROISIÈRES THEMATIQUES

De nouvelles croisières thématiques ont été proposées cette année sur le Bateau l'Olt: les Croisières Pirates pour les enfants, les croisières— rando...





# Nouveautés pour 2020



## VISITE GUIDÉE DU PARCOURS D'ART URBAIN « STREET ART »

Virginie, notre guide proposera des visites du parcours réalisé lors du Festival « MurMurs » en 2019, dans le cadre de nouvelles visites thématiques.

## FAIRGUEST

Solution d'observation en ligne développé par Raccourci permettant de suivre et d'analyser les avis déposés par les visiteurs suite à leur séjour.



## TOPOGUIDE DE RANDONNÉES



22 circuits variés sur la Destination permettront de découvrir les paysages et le patrimoine. Itinéraires balisés par le Comité Départemental de Randonnée Pédestre, agrémentés d'informations touristiques sur les lieux traversés. Ce topoguide s'inscrit dans la Collection des « Belles Balades de l'Aveyron ».

## ITINÉRANCE ET MOBILITÉ TOURISTIQUE

L'Office de Tourisme et du Thermalisme coordonne une opération collaborative entre plusieurs porteurs de projets, favorisant l'itinérance touristique et locale sur le territoire. L'acquisition de vélos à assistance électrique et d'une voiture électrique seront destinés à la location pour la clientèle. Ce nouveau service sera proposé dès la saison 2020.



## SAISIE DES INFORMATIONS TOURISTIQUES—SITA



L'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron a décidé, à partir de cette année, d'ouvrir un compte à tous les prestataires touristiques du département ayant un mail sur la base de données de l'information touristique en Aveyron.

A partir du 17 septembre les prestataires touristiques de la Destination Pays Decazeville – Vallée du Lot ont reçu par mail un lien pour se connecter à la base de données Caravelis, afin de compléter directement leur fiche avec les informations touristiques pour la saison 2020.

Des formations ont été proposées aux prestataires qui le désirent, pour faciliter la prise en main de ce nouvel outil.



# Les "plus" des partenaires

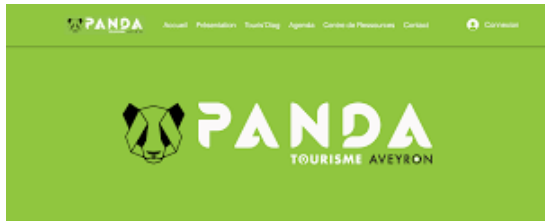
## FORMATION NUMERIQUE POUR LES PARTENAIRES

L'Agence de Développement Touristique propose un Programme d'Accompagnement Numérique de la Destination Aveyron. L'Office de Tourisme et du Thermalisme formera les partenaires sur plusieurs thématiques.

Un autodiagnostic sera fait pour connaître le niveau de pratique numérique de chaque partenaire afin de les orienter sur les ateliers et formations dont ils ont le plus besoin.

Exemples d'ateliers:

- Revendiquer et optimiser sa page Google My Business,
- TripAdvisor: revendiquer sa fiche et mettre en place une démarche « pro »,
- Bien répondre aux avis Clients,
- Bien rédiger pour le web,
- Créer son site web avec Jimdo,
- Soigner les visuels de son site et de ses annonces en ligne,...



PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT  
NUMERIQUE DE LA DESTINATION AVEYRON

## CHAMBRE D'HÔTES REFERENCE

Il n'existe pas de classement officiel en étoiles pour les Chambres d'Hôtes. Office de Tourisme de France a décidé de lancer un dispositif de qualification des Chambres d'Hôtes appelé « Chambre d'Hôtes Référence ».

Dans la continuité de sa démarche de progrès permanent l'Office de Tourisme et du Thermalisme souhaite proposer cette qualification à tous les propriétaires de Chambres d'Hôtes partenaires qui le souhaitent.

Virginie et Julie vous accompagneront dans vos démarches pour obtenir ce label!



## L'AUTOCOLLANT « PARTENAIRE »

Cette année l'Office de Tourisme et du Thermalisme vous offrira un autocollant « Partenaire » afin que la clientèle puisse vous identifier comme tel.







# Nos packs touristiques

## Pack présence 90 €

Un rédactionnel valorisant pour votre structure comprenant :

- le nom de la structure
- le descriptif de l'activité
- les horaires d'ouverture
- les tarifs
- les coordonnées complètes
- les traductions (anglais et espagnol)
- 1 photo

**+ ENCART PUBLICITAIRE  
1/2 PAGE**

## Le + numérique

- présentation de votre hébergement sur notre site Internet
- accès aux formations du dispositif départemental PANDA (programme d'accompagnement numérique de la Destination Aveyron)
- votre publicité diffusée sur notre page Facebook

Et en plus, parce que vous êtes notre partenaire : mise à disposition de vos dépliants dans nos bureaux d'accueil // 1 invitation pour 2 personnes aux **visites guidées** proposées par l'OTT // 1 tarif préférentiel pour 2 entrées à **Terra Olt** // 1 tarif préférentiel pour 2 croisières découverte à bord du **Bateau Olt**.

## Pack privilège 170 €

Un rédactionnel valorisant pour votre structure comprenant :

- le nom de la structure
- le descriptif de l'activité
- les horaires d'ouverture
- les tarifs
- les coordonnées complètes
- les traductions (anglais et espagnol)
- 1 photo

**+ ENCART PUBLICITAIRE  
1 PAGE**

## Le + numérique

- présentation de votre hébergement sur notre site Internet ET valorisation sur une page dédiée
- accès aux formations du dispositif départemental PANDA (programme d'accompagnement numérique de la Destination Aveyron)
- votre publicité diffusée sur notre page Facebook

Et en plus, parce que vous êtes notre partenaire : mise à disposition de vos dépliants dans nos bureaux d'accueil // votre publicité diffusée sur les écrans TV de nos bureaux d'accueil // 1 invitation offerte pour 2 personnes aux **visites guidées** proposées par l'OTT // 2 entrées offertes à **Terra Olt** // 2 croisières découverte offertes à bord du **Bateau Olt**.



# Nos packs hébergement

## Pack présence 90 €

Publication de votre hébergement :  
au format colonne, 1/3 de page  
(avec informations pratiques)  
et 1 photo

## Le + numérique

- présentation de votre hébergement sur notre site Internet
- accès aux formations du dispositif départemental PANDA (programme d'accompagnement numérique de la Destination Aveyron)

Et en plus, parce que vous êtes notre partenaire :

- ACCOMPAGNEMENT à la démarche de classement de votre hébergement
- mise à disposition de vos dépliants dans nos bureaux d'accueil

## Pack essentiel 130 €

Publication de votre hébergement :  
au format colonne, 1/3 de page  
(avec informations pratiques)  
et 1 photo

+ ENCART PUBLICITAIRE  
1/2 PAGE

## Le + numérique

- présentation de votre hébergement sur notre site Internet
- accès aux formations du dispositif départemental PANDA (programme d'accompagnement numérique de la Destination Aveyron)
- votre publicité diffusée sur notre page Facebook

Et en plus, parce que vous êtes notre partenaire :

- ACCOMPAGNEMENT à la démarche de classement de votre hébergement
- mise à disposition de vos dépliants dans nos bureaux d'accueil
- 1 invitation pour 2 personnes aux **visites guidées** proposées par l'OTT
- 1 tarif préférentiel pour 2 entrées à **Terra Olt**
- 1 tarif préférentiel pour 2 croisières découverte à bord du **Bateau Olt**





# Nos packs hébergement

## Pack privilège

240 €

Publication de votre hébergement :  
au format colonne, 1/3 de page  
(avec informations pratiques)  
et 1 photo

+ ENCART PUBLICITAIRE  
1 PAGE

## Le + numérique

- présentation de votre hébergement sur notre site Internet ET valorisation sur une page dédiée
- accès aux formations du dispositif départemental PANDA (programme d'accompagnement numérique de la Destination Aveyron)
- votre publicité diffusée sur notre page Facebook

### Et en plus, parce que vous êtes notre partenaire :

- ACCOMPAGNEMENT à la démarche de classement de votre hébergement
- mise à disposition de vos dépliants dans nos bureaux d'accueil
- votre publicité diffusée sur les écrans TV de nos bureaux d'accueil
- 1 invitation offerte pour 2 personnes aux **visites guidées** proposées par l'OTT
- 2 entrées offertes à **Terra Olt**
- 2 croisières découverte offertes à bord du **Bateau Olt**

Hébergement supplémentaire à moitié prix pour le « Pack présence » et le « Pack essentiel ».

Nombre d'hébergements illimité avec le « Pack privilège ».

**SANS PACK, votre hébergement ne sera pas publié dans le Guide hébergement 2020** mais uniquement sur les sites Internet [www.tourisme-paysdecazevillois.fr](http://www.tourisme-paysdecazevillois.fr) et [www.tourisme-aveyron.com](http://www.tourisme-aveyron.com)



# 10 bonnes raisons de devenir partenaire



- 1) Développer davantage **VOTRE ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE** touristique en appartenant à un réseau fort et compétent
- 2) Accroître **VOTRE NOTORIÉTÉ ET VOTRE VISIBILITÉ** par une présence plus forte sur nos supports de communication (éditions et site internet)
- 3) Contribuer au **DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE** local
- 4) Bénéficier de **CONSEILS ET D'UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL**
- 5) S'impliquer dans **LA VIE TOURISTIQUE**, participer aux visites guidées offertes pour mieux connaître la Destination
- 6) Défendre des **VALEURS TERRITORIALES COMMUNES** et rendre plus visible notre Destination ensemble
- 7) Bénéficier du **PROFESSIONNALISME DE NOTRE ÉQUIPE** et de sa capacité à promouvoir et relayer vos informations
- 8) Se former aux nouveaux **OUTILS NUMÉRIQUE** indispensables aujourd'hui
- 9) Bénéficier de soutien pour les **DÉMARCHES DE CLASSEMENT** des hébergements, pré-visite de conseil
- 10) Être reconnu par La clientèle comme **PARTENAIRE** de l'Office de Tourisme et du Thermalisme



# Vos engagements de partenaire

*En adhérant à l'Office de Tourisme et du Thermalisme de Decazeville Communauté vous vous engagez à :*

- Adhérer à notre **politique qualité** (traitement et suivi des avis / réclamations ).
- **Répondre** de manière courtoise à toute réclamation dans les meilleurs délais.
- Proposer des **prestations de qualité** pour promouvoir au mieux la Destination Pays Decazevillois—Vallée du Lot.
- Communiquer des **informations fiables et à jour** sur votre établissement et contacter régulièrement l'Office de Tourisme et du Thermalisme pour toute modification de votre activité.
- **Mettre à jour vos informations** sur notre base de données Caravélis.
- **Accueillir** tout personnel de l'Office de Tourisme et du Thermalisme souhaitant visiter votre établissement / connaître votre activité.
- **Collecter et reverser la taxe de séjour.**
- Mettre à disposition de l'Office de Tourisme et du Thermalisme un stock suffisant et régulièrement renouvelé de vos **outils de communication** ( cartes de visites ou flyers).
- **Transmettre régulièrement** vos animations, offres promotionnelles ou toute autre information utile (nouveau service, ...) concernant votre activité, susceptible de répondre aux attentes des clients.
- Être présent aux **rencontres** organisées par l'Office de Tourisme et du Thermalisme.
- Faire part de vos **suggestions et remarques** pour l'amélioration de nos prestations.
- Mettre sur votre site internet **le lien vers le site de la Destination**  
[www.tourisme-paysdecazevillois.fr](http://www.tourisme-paysdecazevillois.fr)



## *Nos Contacts*

### BUREAU DE CRANSAC

(siège social)

L'Envol—Place Jean Jaurès  
12 110 CRANSAC-LES-THERMES  
05 65 63 06 80

### BUREAU DE DECAZEVILLE

Square Jean Ségalat  
12 300 DECAZEVILLE  
05 65 43 18 36

### BUREAU DE FLAGNAC

La Planque  
12 300 FLAGNAC  
05 65 63 27 96

[tourisme@decazeville-communaute.fr](mailto:tourisme@decazeville-communaute.fr)  
[www.tourisme-paysdecazevillois.fr](http://www.tourisme-paysdecazevillois.fr)



**AVEYRON**  
VIVRE VRAI

