

Le Pays du Roquefort

"Ici, on vit grandeur nature"



BILAN 2023

OFFICE DE TOURISME PAYS DU ROQUEFORT

Sommaire

- Accueil et information
- Communication et promotion
- Qualité et satisfaction client
- Observation de territoire

Accueil et information

Dans les murs





2023

7 480 visiteurs accueillis à l'OT ↘ - 17,78 %

Juin	908 visiteurs	↘ - 14,58 %
Juillet	1 867 visiteurs	↘ - 20,55 %
Août	2 470 visiteurs	↘ - 23,27%
Septembre	1 384 visiteurs	↘ - 16.37%
Octobre	843 visiteurs	+ 5.24%

La saison estivale 2023 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 comptoir

(de juin à octobre 2023)



Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Roquefort :

Une baisse d'environ 12 % par rapport à 2022 sur toute la saison qui peut s'expliquer par les fortes chaleurs qui ont freiné les visites de sites. On notera aussi une baisse de fréquentation à l'OT mais une augmentation de la fréquentation sur les visites de caves.

- Juin 630 visiteurs ↘ - 17,43 %
- Juillet 1 017 visiteurs ↘ - 14,10 %
- Août 1 582 visiteurs ↘ - 14,44 %
- Septembre 1 126 visiteurs ↘ - 11,69 %
- Octobre 729 visiteurs 7,52 %



Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Saint-Affrique :

Une baisse moins marquée qu'à Roquefort .

- Juin 278 visiteurs ↘ - 7,33 %
- Juillet 764 visiteurs ↘ - 9,59 %
- Août 765 visiteurs ↘ - 23,28 %
- Septembre 258 visiteurs ↘ - 31,56 %
- Octobre 114 visiteurs ↘ - 7,32 %



Fréquentation par lieu d'accueil

Accueil à Coupiac :

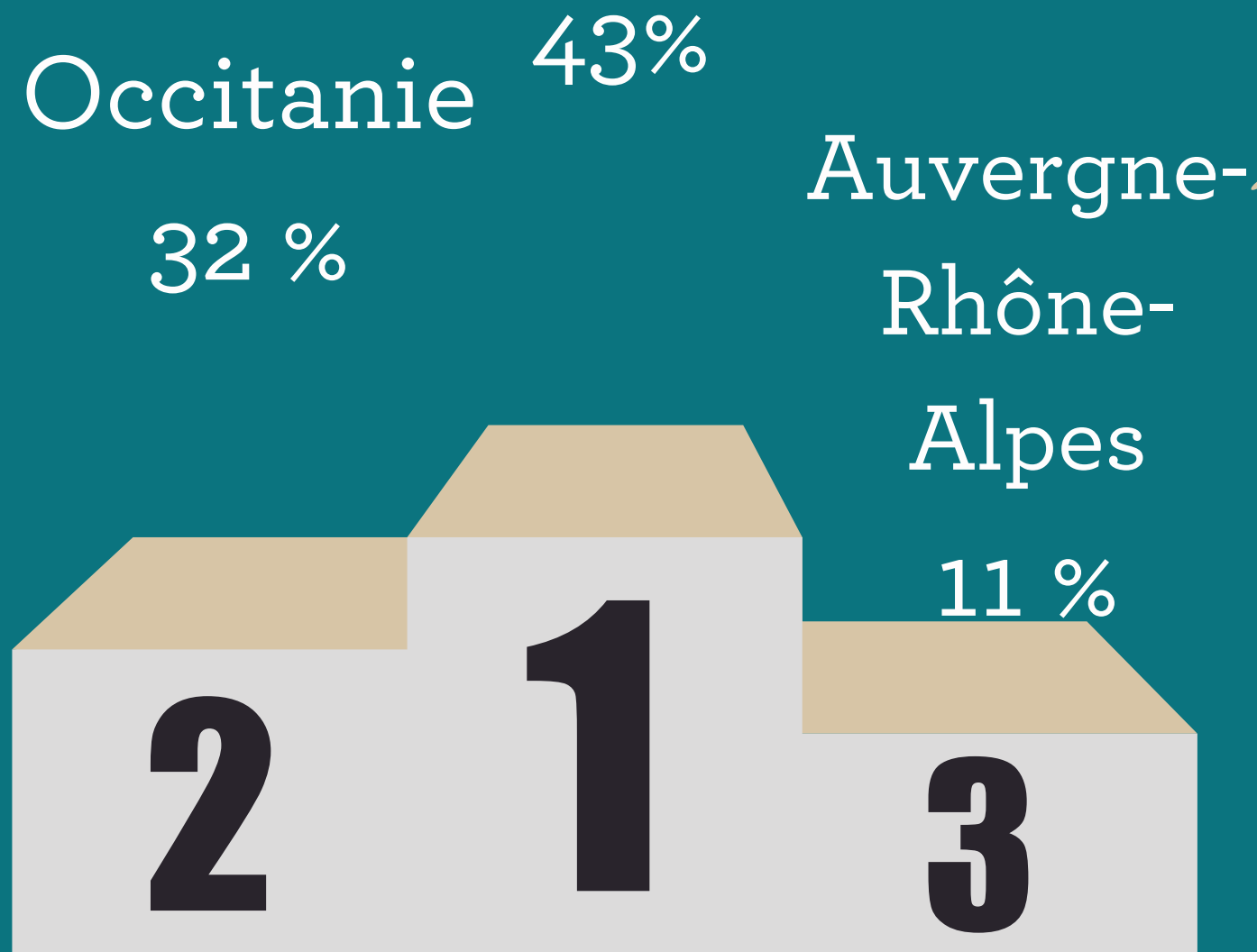
Une chute de fréquentation qui suit celle des autres points d'information de l'OT. Cela s'explique également par le changement de comportement de clientèle, moins en recherche de relationnel et venant au château uniquement pour la visite du site.

- Juillet 86 visiteurs ↘ - 73,21 %
- Août 123 visiteurs ↘ - 66,67 %
- Septembre 8 visiteurs (+ 5 visiteurs)

Les origines géographiques

Top 3 de la clientèle française

Locaux



Top 3 des clientèles internationales



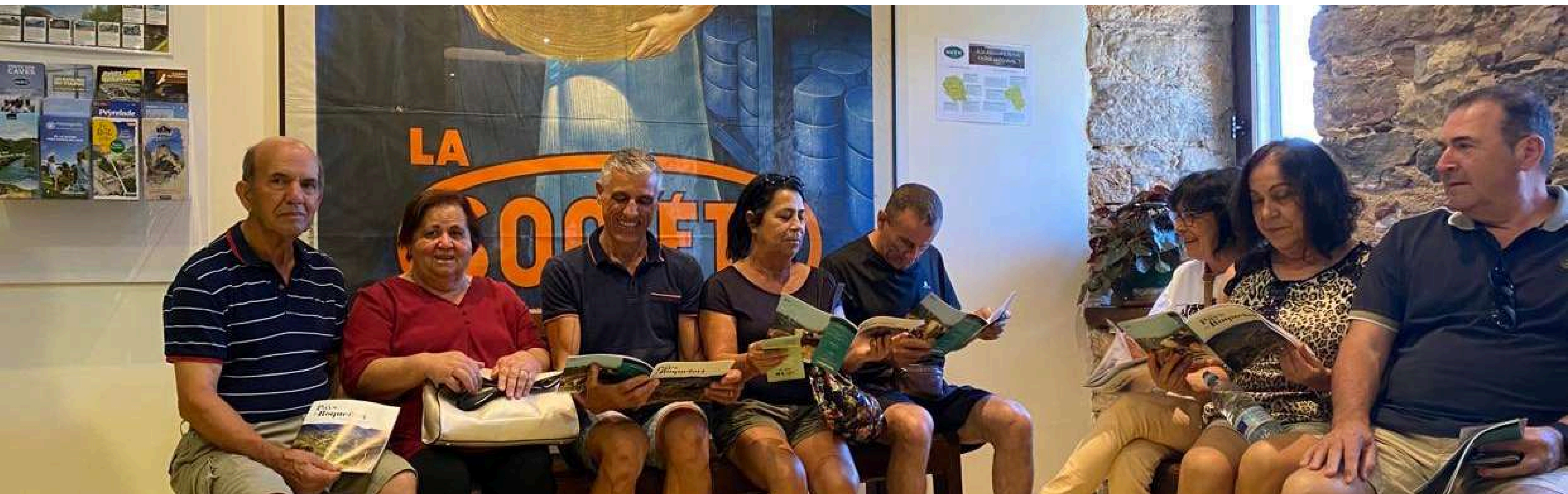
TOP 3 des demandes



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

Accueil et information

Hors les murs



Fréquentation générale

Accueil hors les murs



1 876 visiteurs

Sites avec le plus de contacts	Sites avec le - de contacts
Caves Papillon (733)	Brocante des Gueux (0)
Caves Société (497)	Semaine de l'Orgue (5)
Marché nocturne Saint-Affrique (118)	Complexe hôtelier Cap Vert (7)
Brigade Sourire (118)	Castel d'Alzac (11)
Domaine Le Vaxergues (70)	Hôtel Restaurant Le Pont Neuf (11)

Sites avec le contact le + qualitatif	Sites avec le contact le - qualitatif
Caves Papillon	Semaine de l'Orgue
Domaine Le Vaxergues	Vendredis en musique
Gîtes Le Brugas	Marchés nocturne de Coupiac
Castel d'Alzac	Centre nautique intercommunal
Aire Camping-Car Park	Beaucoup de locaux

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



... 235 Contacts en moyenne / semaine



... 45 Contacts en moyenne / jour



... 1 577 Brochures Pays du Roquefort

1 001 cartonnets

432 cartes du PNRGC

distribuées aux visiteurs

TOP 3 des demandes

Accueil hors les murs

Châteaux

Randonnées



Baignade



Satisfaction des professionnels

Questionnaire satisfaction portant sur 18 sites d'intervention
17 répondants

- Satisfaction générale des prestataires (+ 60 % de très satisfait)
- Bonne communication / organisation
- Personnalisation de l'accueil auprès des visiteurs
- Un vrai “+” pour le visiteur
- La présence d'agent a attiré le visiteur sur certains sites.
- Identification de l'OT avec une tenue facilitante (polos Roq'Fort Team)

Cette expérience fût donc concluante et certains ajustements
seront à prévoir pour la saison 2024.

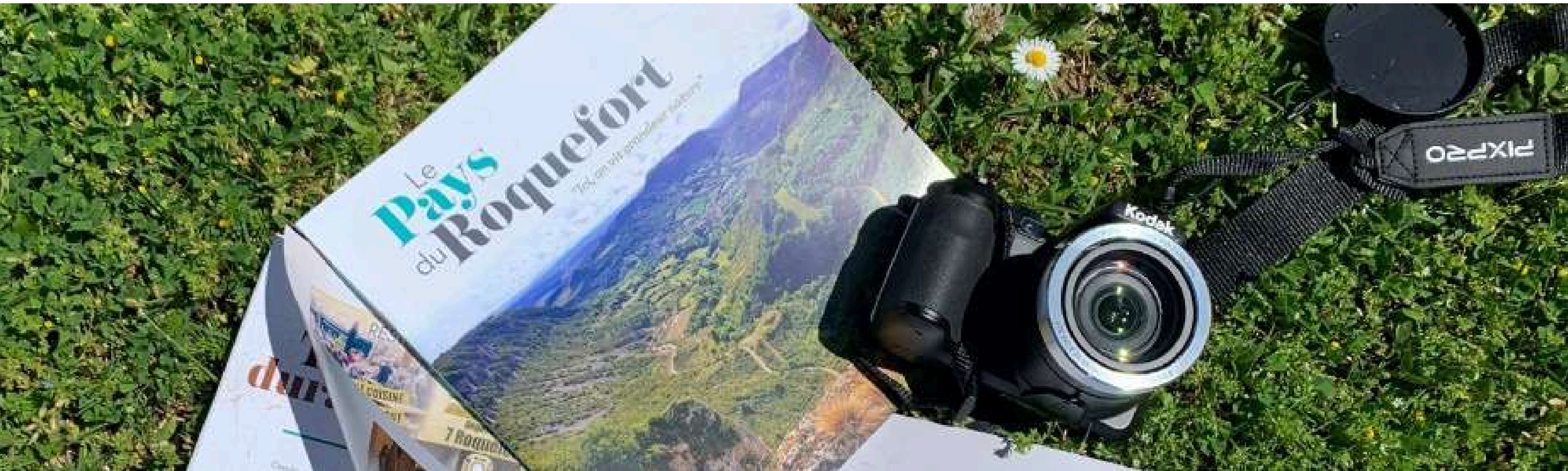
Synthèse de l'accueil

Dans & Hors les murs

- 1 à 3 voyageurs sur 10 passent la porte de l'Office de Tourisme
- L'accueil hors les murs a généré à lui seul un total de 2 615 contacts sur la période de juin à octobre 2023 (sur sites et salons).
- La fréquentation totale des points d'accueil de l'OT est de 7 480 visiteurs sur la période de juin à octobre 2023.
- L'accueil hors les murs a représenté à lui seul 35 % de la fréquentation comptoir de l'OT. De plus, force est de constater la poursuite de la baisse générale de fréquentation de 18% des points d'information.

=> L'office de tourisme doit prendre en compte ces 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

15 130 Brochures Pays du Roquefort diffusées
(+ 3 230 exemplaires par rapport à 2022)

204 Guides Où poser ses valises ?

3 300 Cartonnettes Pays du Roquefort diffusées

519 Dépliants des statues menhirs diffusés

127 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

5

opérations de promotion et accueil presse
dont des sollicitations de médias nationaux
(Ushuaïa TV, France TV, France Inter, ...)

539

demandes de pochettes accueil et de
diffusion

- Brochures Pays du Roquefort
- Cartonnettes
- Carte PNR des Grands Causses
- Magazine Aveyron et Carte touristique
départementale





Boutique

TOP 5 des produits vendus :



1 - Guide du Voyageur (x 133)



2 - Cartes Postales Roquefort (x 52)



3 - Magnets (x 30)



4 - Brebis en carton (x 28)



5 - Recettes au Roquefort (x 20)

Boutique

Chiffres :

- Nombre total articles vendus : 256
- Panier moyen : 4 euros
- Chiffre d'affaires annuel : 1 023.60 euros

Un nombre d'articles vendus en hausse par rapport à 2022 avec un fort intérêt pour des produits souvenirs inférieurs à 5 euros ce qui peut s'expliquer par la conjoncture économique actuelle.



Billetterie

L'OT a participé à 3 billetteries depuis le début de l'année 2023. Ces partenariats se sont avérés concluants :

- Service Culturel de la ville de Saint-Affrique pour la vente de billets en ligne pour le Festival Mesclazik
- Association Polysons pour la vente de billets de spectacle à Saint-Affrique (86 billets vendus - 1 307 €)
- Association Ensemble Arcoterzetto pour le Festival d'Autan

Site internet

Chiffres clés
(mai à octobre 2023)

20 223 visites + 15 % par rapport à 2022

16 658 visiteurs + 13% par rapport à 2022

59 754 pages vues + 16 % par rapport à 2022

Cette hausse est essentiellement due à l'évolution des comportements clients et à la refonte réalisée à la saison estivale 2022.



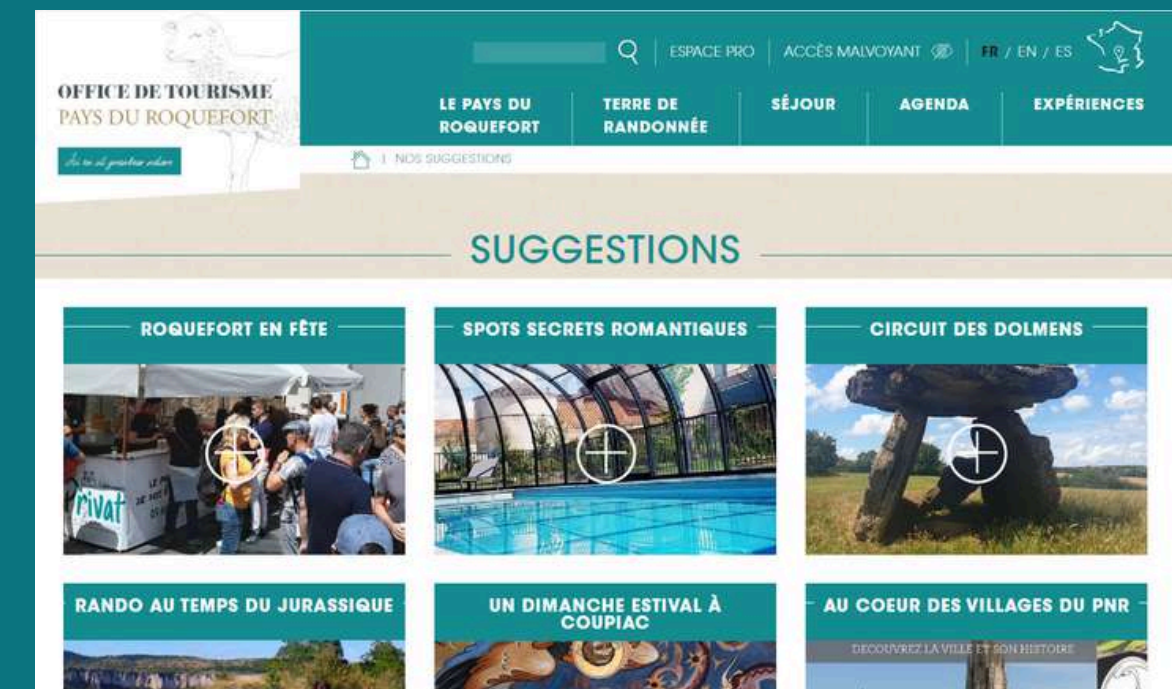
Site internet

TOP 3 des pages les plus visitées

1/ Rubrique
Tous les évènements
8.96% des visiteurs

2/ Rubrique
Roquefort et ses caves
8.23% des visiteurs

3/ Rubrique
Nos suggestions
6.03% des visiteurs



Site internet

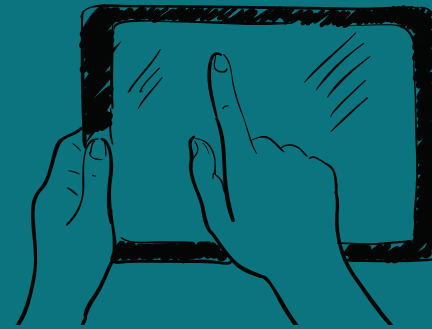
Répartition en % des consultations



Mobile
62.20%

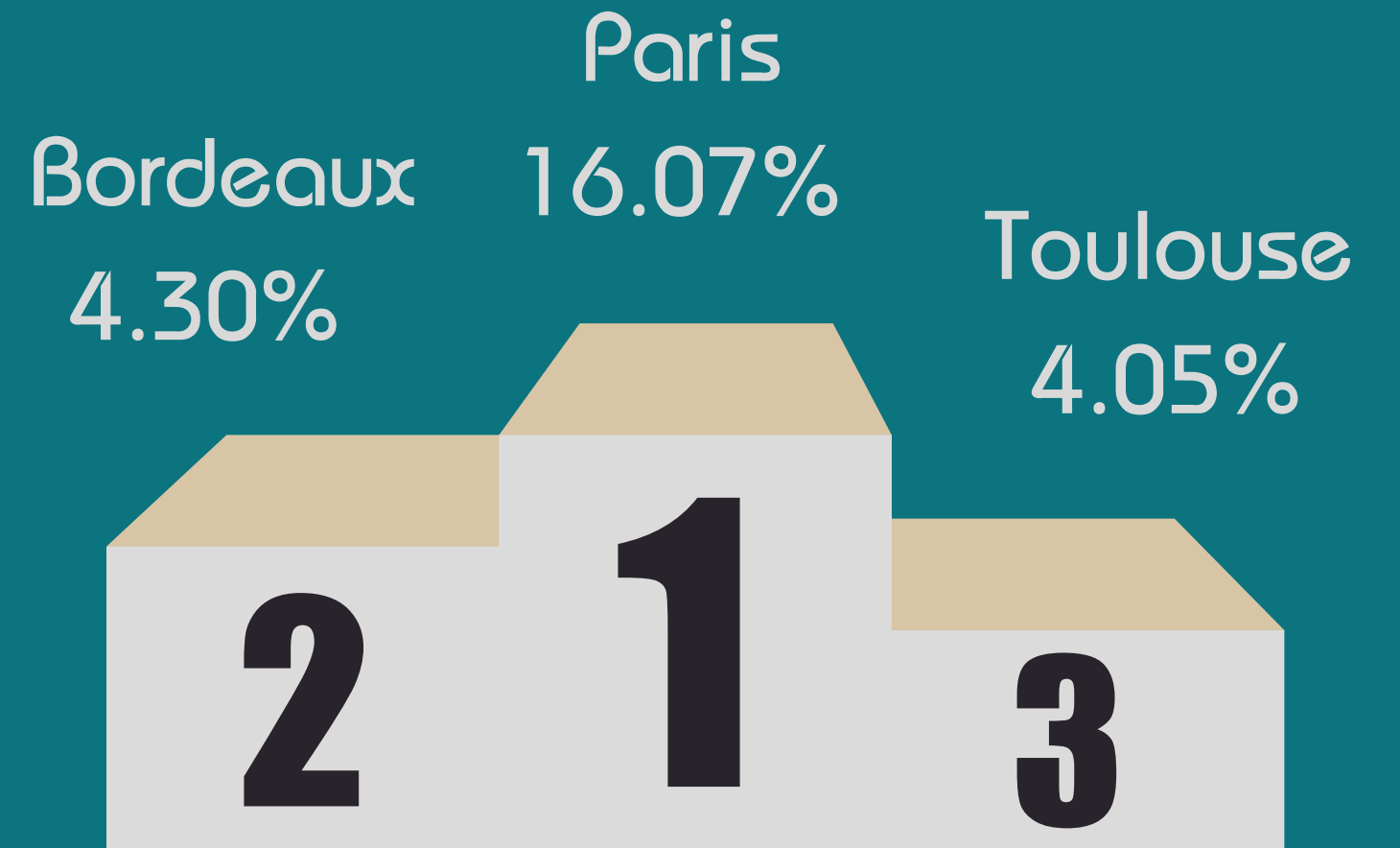


Ordinateur
32.75%



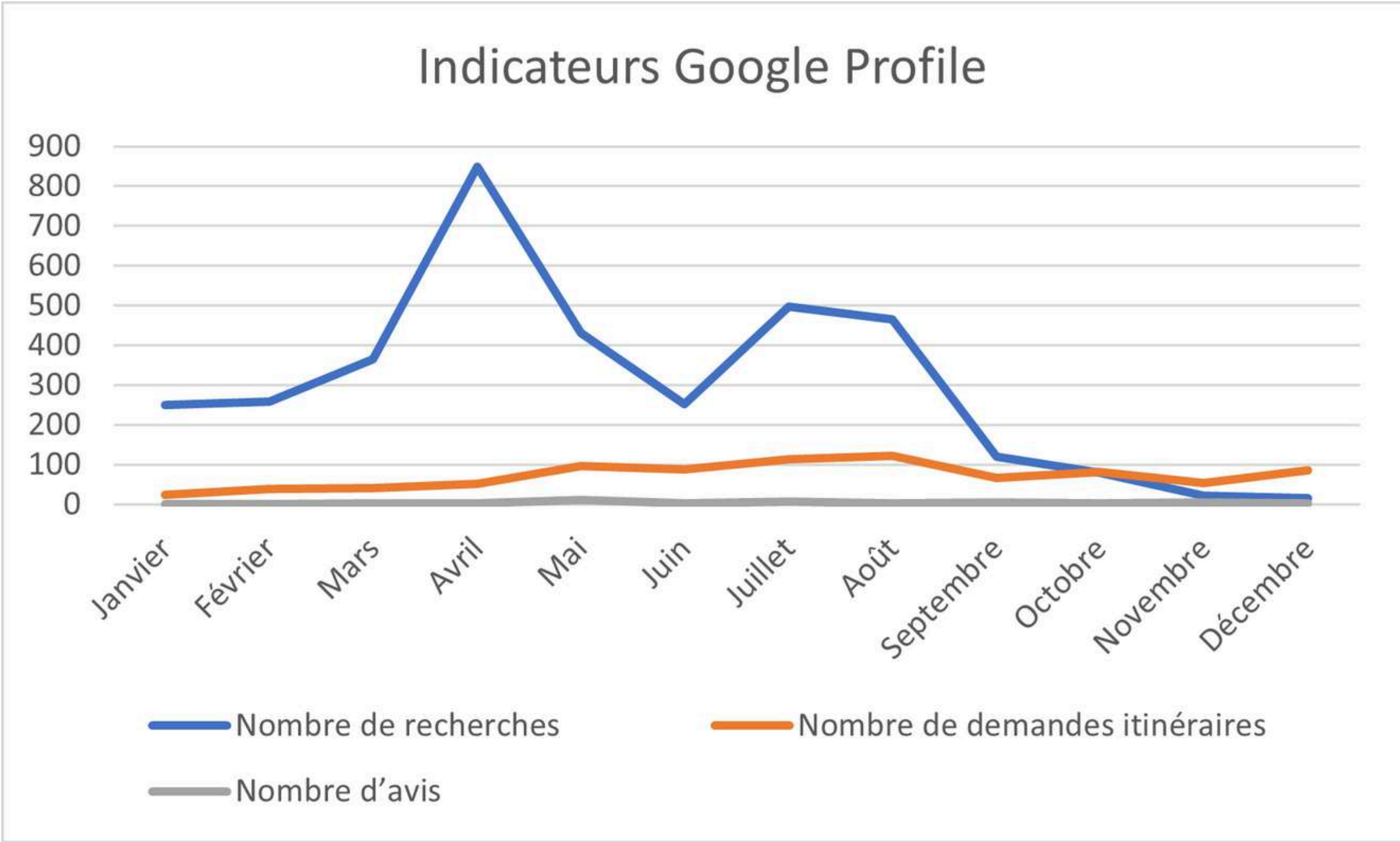
Tablette
3.82%

TOP 3 des origines géographiques des internautes



Office de Tourisme Pays du Roquefort

Google Profile



Réseaux sociaux



4 823 abonnés à fin 2023
↗ 15.7 % par rapport à fin 2022



1 694 abonnés à fin 2023
↗ 9.6 % par rapport à fin 2022



Réseaux sociaux

TOP 1

Mention j'aime

Interactions

Visilité

160
publications

Roquefort Tourisme
Publié par Pauline PN · 7 décembre à 16:56 ·

👀 Attention : voici la chose la plus mignonne que vous verrez aujourd'hui dans votre fil d'actualité...

👉 Nos éleveurs de brebis #Lacaune vivent actuellement une étape cruciale de leur activité : l'agnelage. Mais kézako au juste !?

👉 Aussi appelée la mise-bas, cette période correspond tout simplement à celle de la fin de gestation des brebis. En clair, une fois celle-ci terminée, les brebis donneront naissance à de petits agneaux trop mim's !

👉 ... En voir plus

Roquefort Tourisme
Publié par Pauline PN · 27 janvier ·

👉 HE IS BACK !

👉 Le Roi des Fromages fait actuellement son grand retour en caves...

👉 Profitez-en pour les visiter et découvrir tout ce que vous ne savez pas (encore) sur notre joyau : le **ROQUEFORT**, of course ! 👉

👉 Pour plus d'informations, déco... En voir plus

Roquefort Tourisme
Publié par Pauline PN · 18 août ·

👉 Une bonne nouvelle à en perdre les pédales pour les amoureux de la petite reine...

👉 Avec désormais 780 kilomètres de chemins balisés pour la pratique du VTT et 35 circuits labellisés FFCT de différentes difficultés, le **Pays du Roquefort** agrandit sa base VTT pour accueillir les cyclistes du dimanche comme les **Wout van Aert** en devenir ! 👉

👉 Un fabuleux terrain de jeu sans limites au cœur de l'#Aveyron qui vous fera traverser les plaines vallonnées, les plateaux calcaires des ... En voir plus



Réseaux sociaux

83 publications

TOP 1

Visilité & Mention j'aime

Interactions



roqueforttourisme et tourisme_aveyron

roqueforttourisme Décembre en #Aveyron ? ❄️ @hivernaledestempliers, évidemment ! 🏃‍♂️ Êtes-vous prêt.e.s à en baver comme jamais le dimanche 03 décembre prochain ? Soyez-en certain.e.s. les organisateurs ne vous ont pas ménagé cette année et vous promettent un spectacle **HORS NORME** ! 🏆 Si vous souhaitez y participer et que vous êtes à la recherche d'un hébergement sur le secteur, dépêchez-vous avant qu'il ne soit **TROP TARD** ! 📄 Rendez-vous sur notre site Internet (lien dans la bio) pour découvrir notre sélection d'hébergements encore disponibles sur le secteur !

@greg_alric

ICI. ON VIT GRANDEUR NATURE ! 🌿 #RoqFortTeam #PaysDuRoquefort #AveyronEmotion #VivezL'Experience #VisitezRoquefort #AveyronTourisme #AveyronEmotion #AveyronVivreVrai #VoyageOccitanie #Patrimoine #Agropastoralisme #SortirAveyron

3 sem

Voir les statistiques [Booster la publication](#)

Aimé par cap.vert_12400 et 174 autres personnes

24 novembre

RÉBUS

AVEZ-VOUS DEVINÉ
DE QUEL LIEU S'AGIT-IL ?

Le Pays du Roquefort
"Tel, en est grandeur nature"

roqueforttourisme

roqueforttourisme 📍 Il se dresse face à nous depuis #SaintAffrique... 🗺️ Il est un itinéraire incontournable de randonnées au Pays du Roquefort... 🏰 Il servit autrefois d'appui à la construction d'un château... 🤔 L'avez-vous reconnu ? Nous avons hâte de lire vos réponses en commentaires ! 🙌

ICI. ON VIT GRANDEUR NATURE ! 🌿 #RoqFortTeam #PaysDuRoquefort #AveyronEmotion #VivezL'Experience #VisitezRoquefort #AveyronTourisme #AveyronEmotion #AveyronVivreVrai #VoyageOccitanie #Patrimoine #Agropastoralisme #SortirAveyron

5 sem

barat.audrey 🤔 Ça y est, j'ai capté la charade 🤔. Excellent 🌟🌟🌟🌟

5 sem 1 J'aime Répondre

gillesteissier Le rocher de Caylus

5 sem 1 J'aime Répondre

Voir les statistiques [Booster la publication](#)

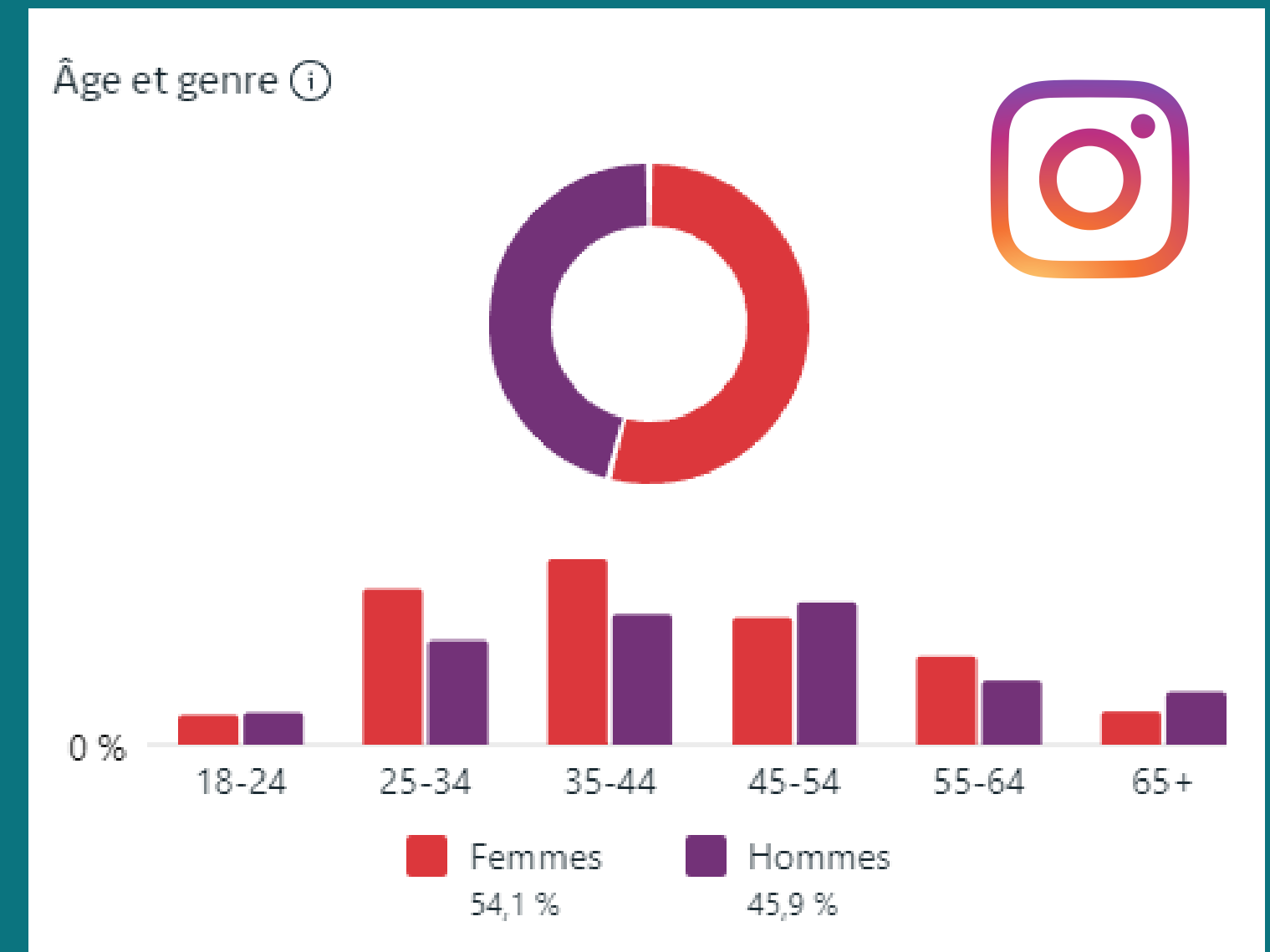
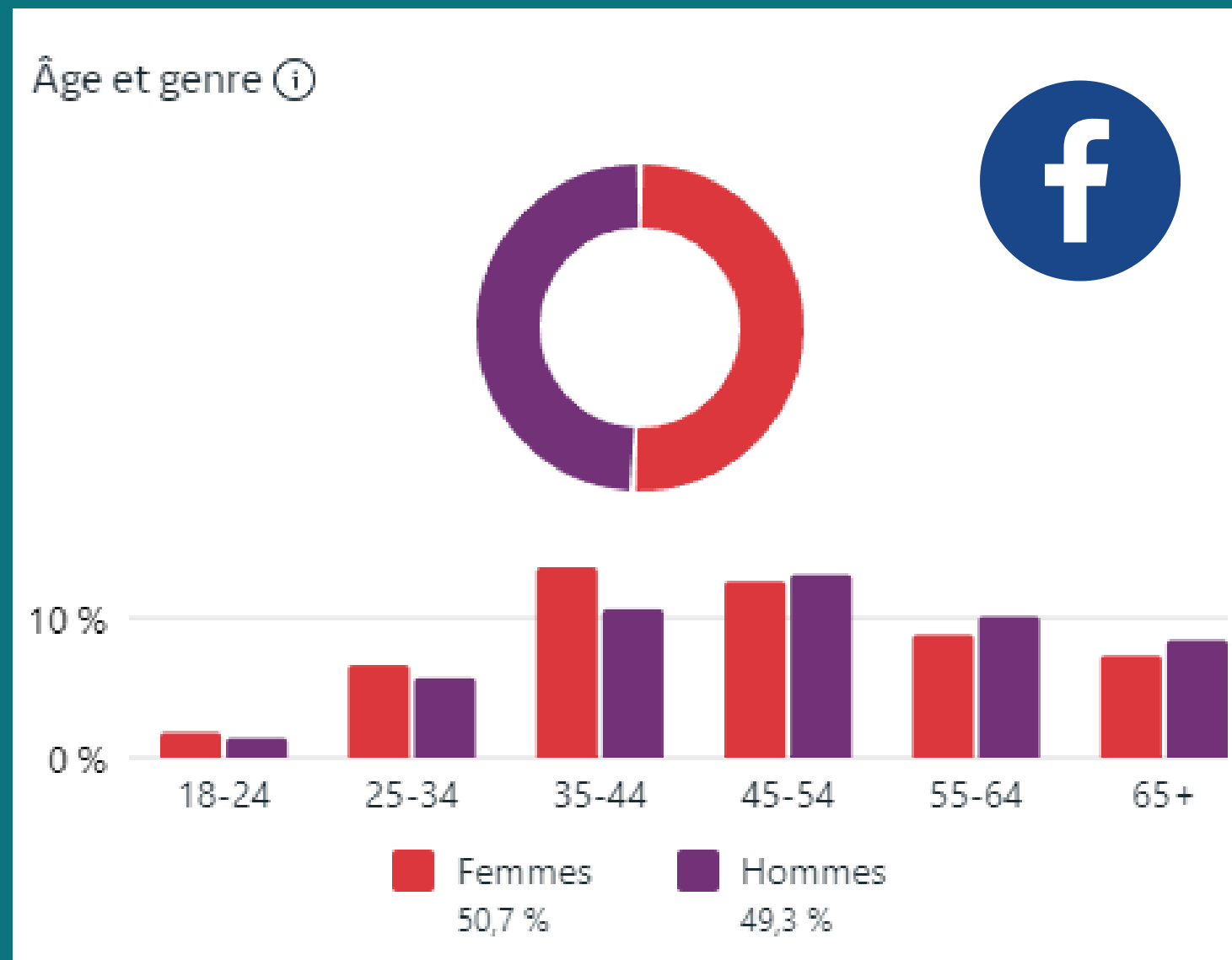
Aimé par lecouauteudularzac et 8 autres personnes

9 novembre

Ajouter un commentaire... [Publier](#)

Réseaux sociaux

Profil de l'audience en pourcentage



Qualité et satisfaction client



Zoom sur l'E-réputation de l'OT

OBSERVATION DU TERRITOIRE - CCSAR7V

Année 2023

Zoom sur la réputation du territoire

1 établissement

47 avis



Organismes

Office de Tourisme Pays du Roquefort

Roquefort-sur-Soulzon

47 avis

[1 fiche est liée à cet établissement](#)



<https://www.>

[Voir le bilan disponible ici](#)



Indicateurs de satisfaction

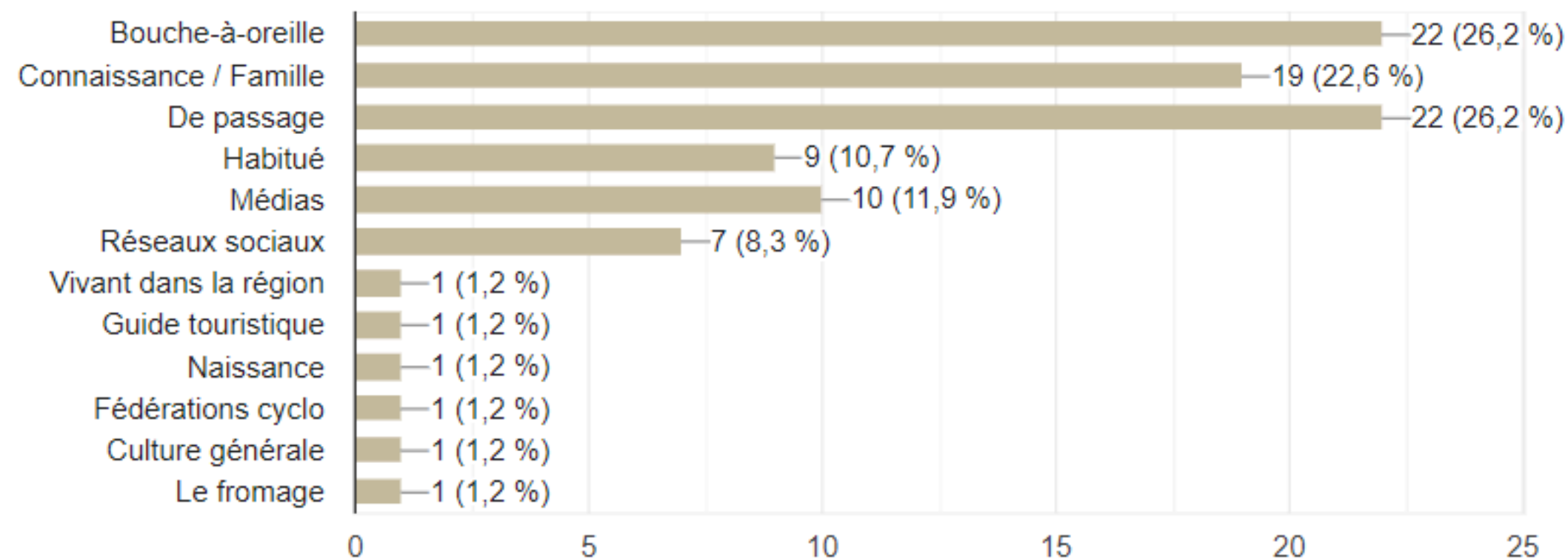
- 170 questionnaires dépouillés à début septembre 2022
- 84 questionnaires dépouillés à début septembre 2023
- -9% par rapport à 2021
- -50% par rapport à 2022



Indicateurs de satisfaction

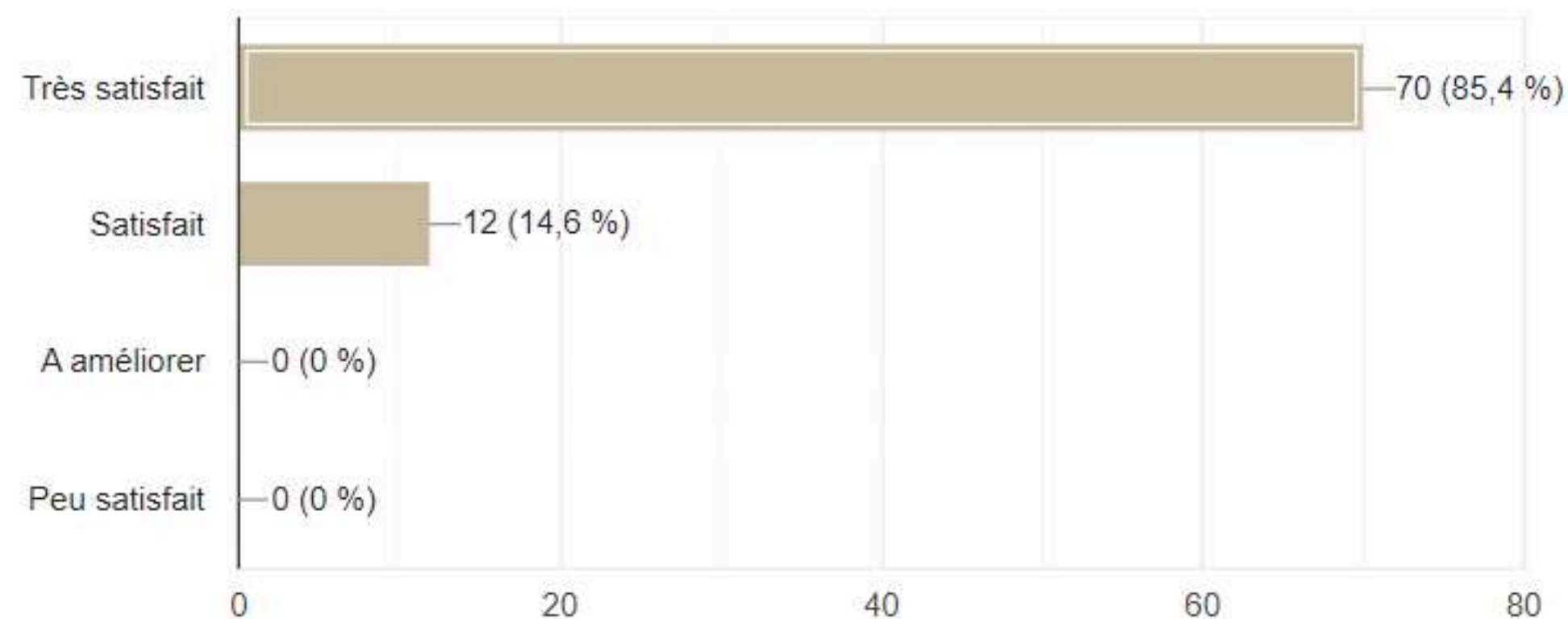
Comment avez-vous connu le Pays du Roquefort ?

84 réponses



Ambiance (confort, propreté, présentation de la documentation)

82 réponses

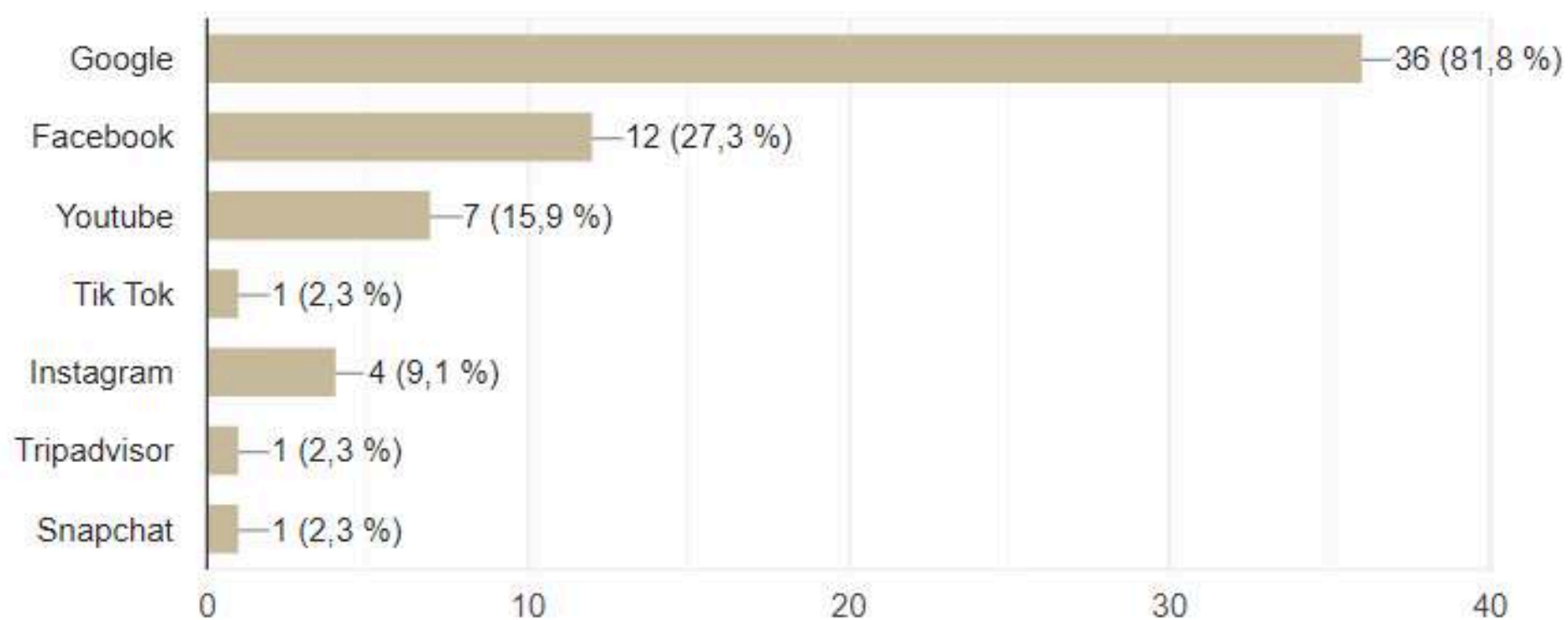


Indicateurs de satisfaction

Réseaux sociaux / Sources d'informations

 Copier

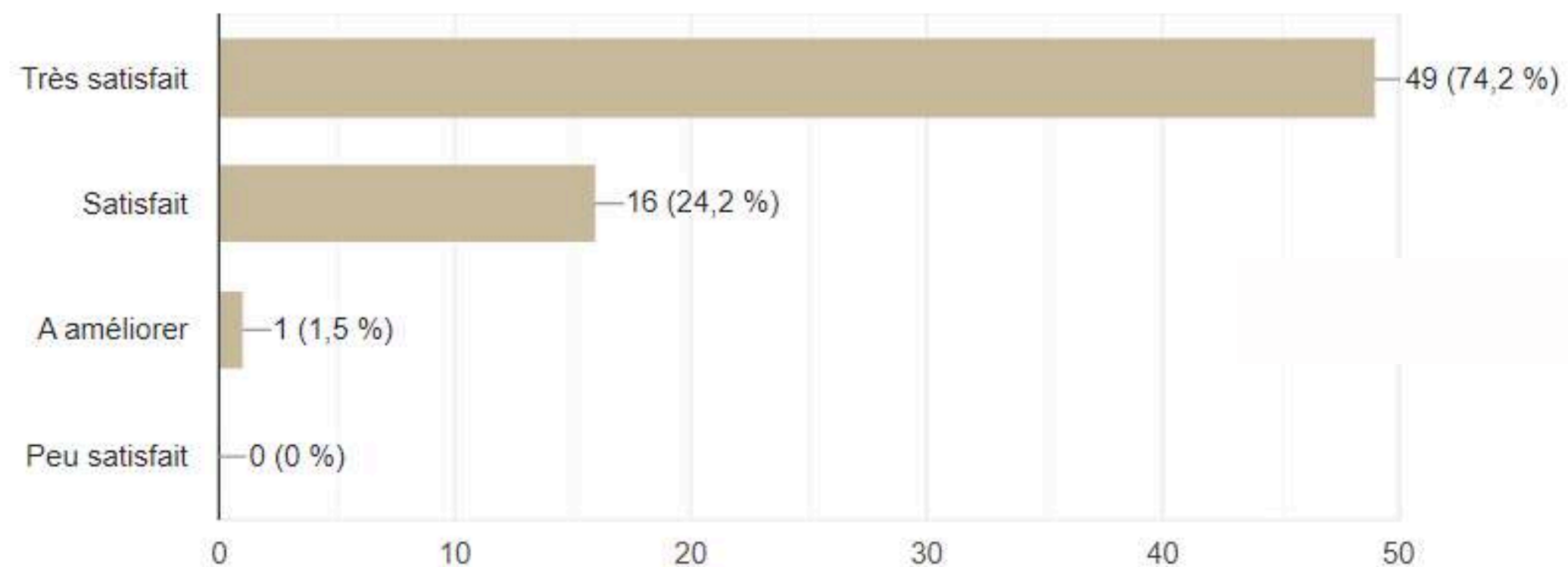
44 réponses



Indicateurs de satisfaction

Espace boutique : rapport qualité prix des produits

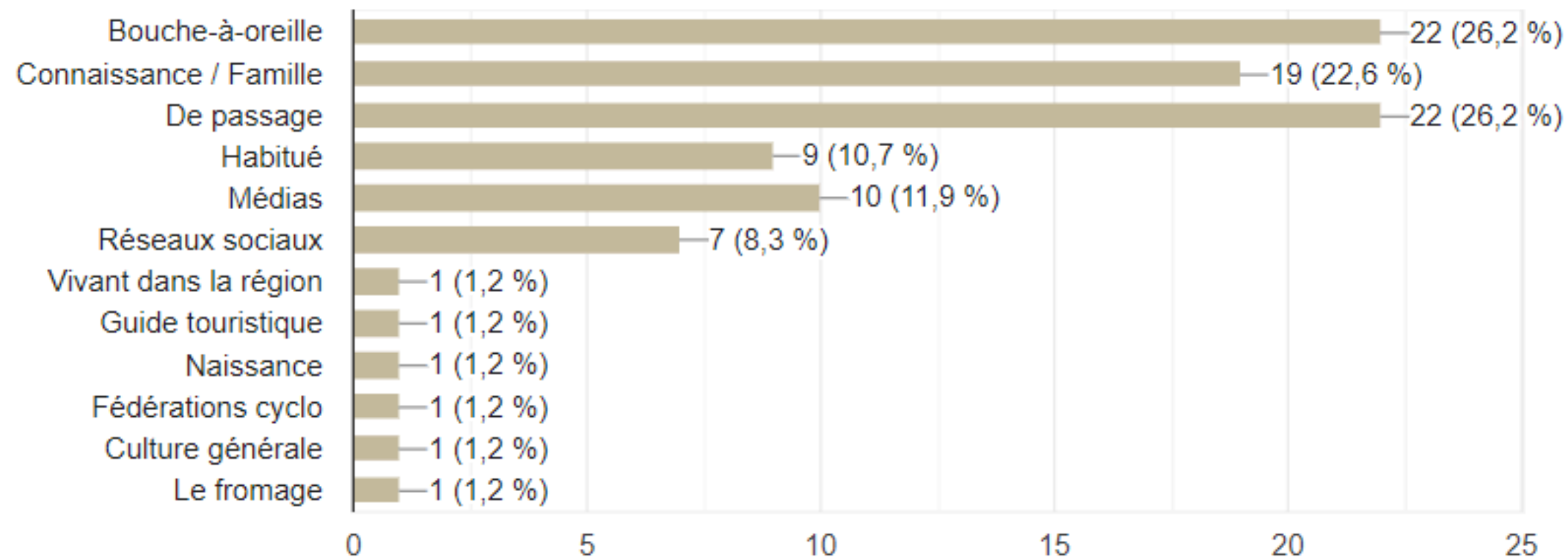
66 réponses



Indicateurs de satisfaction

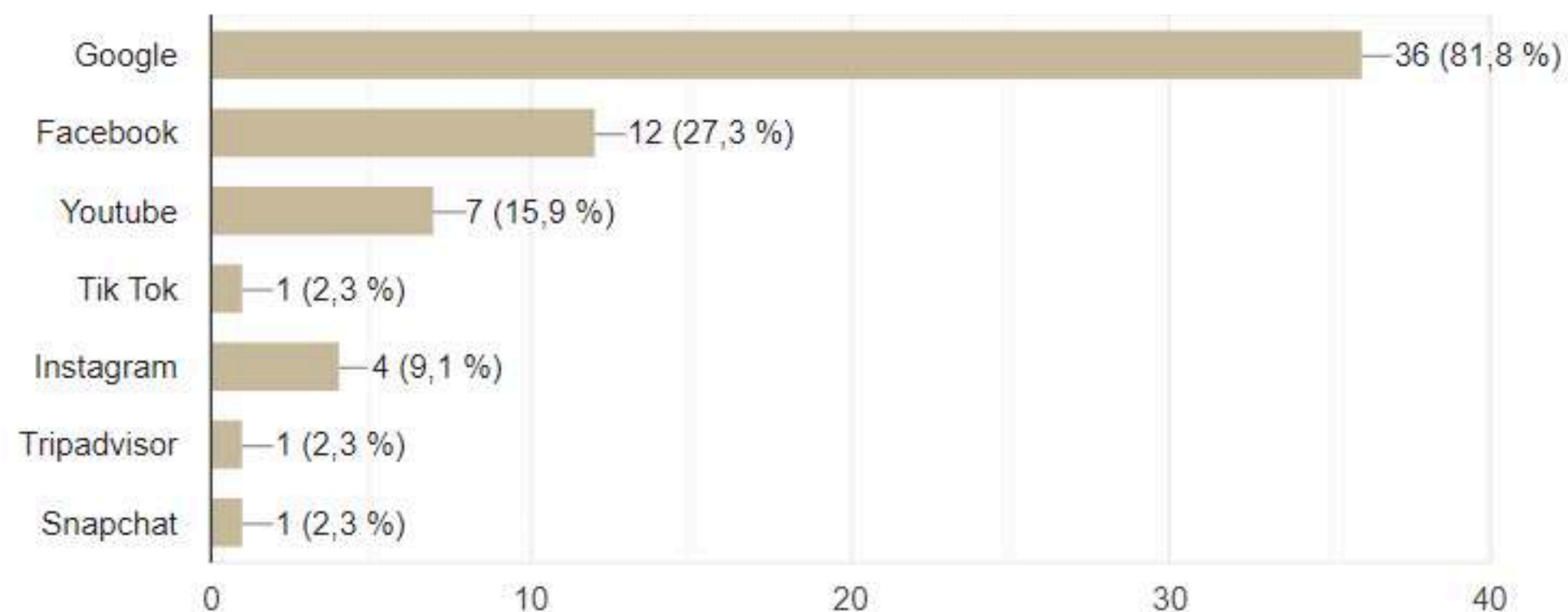
Comment avez-vous connu le Pays du Roquefort ?

84 réponses



Réseaux sociaux / Sources d'informations

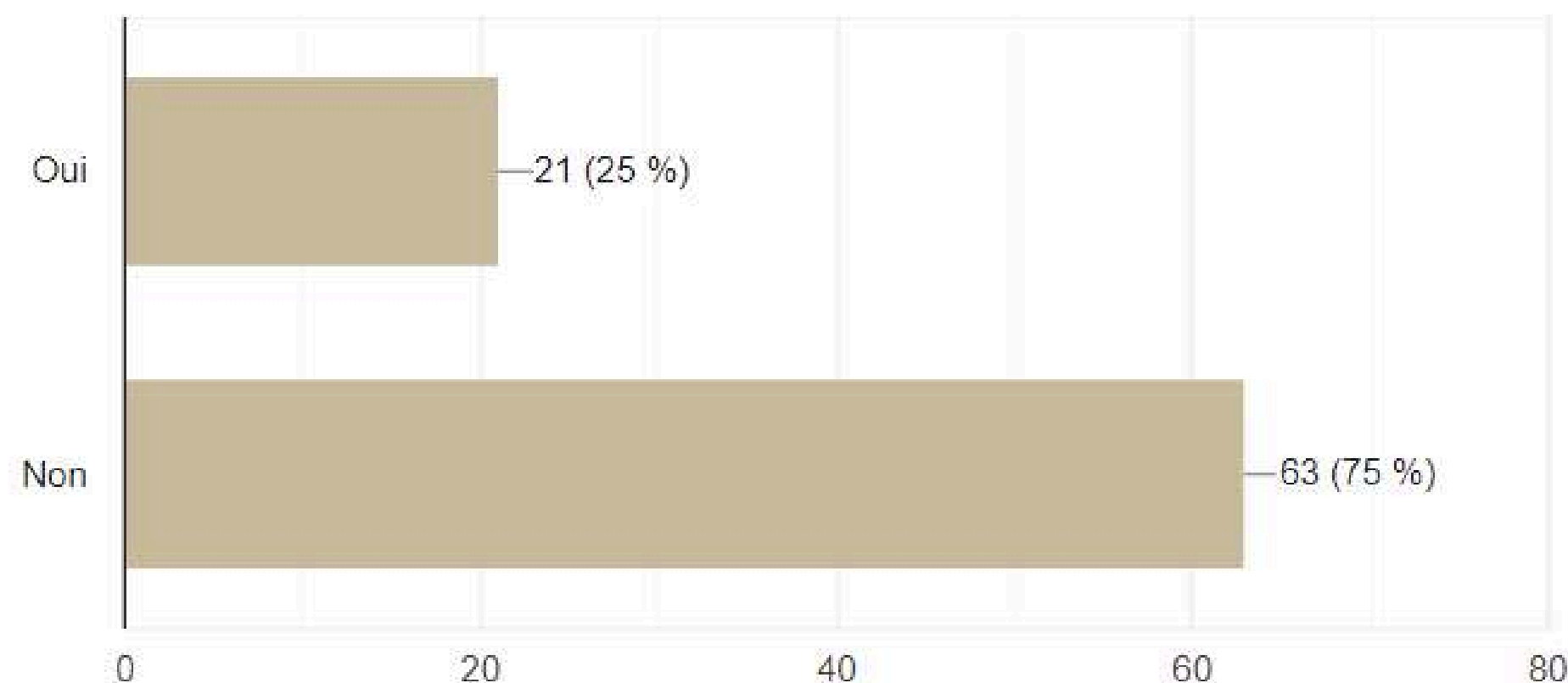
44 réponses



Indicateurs de satisfaction

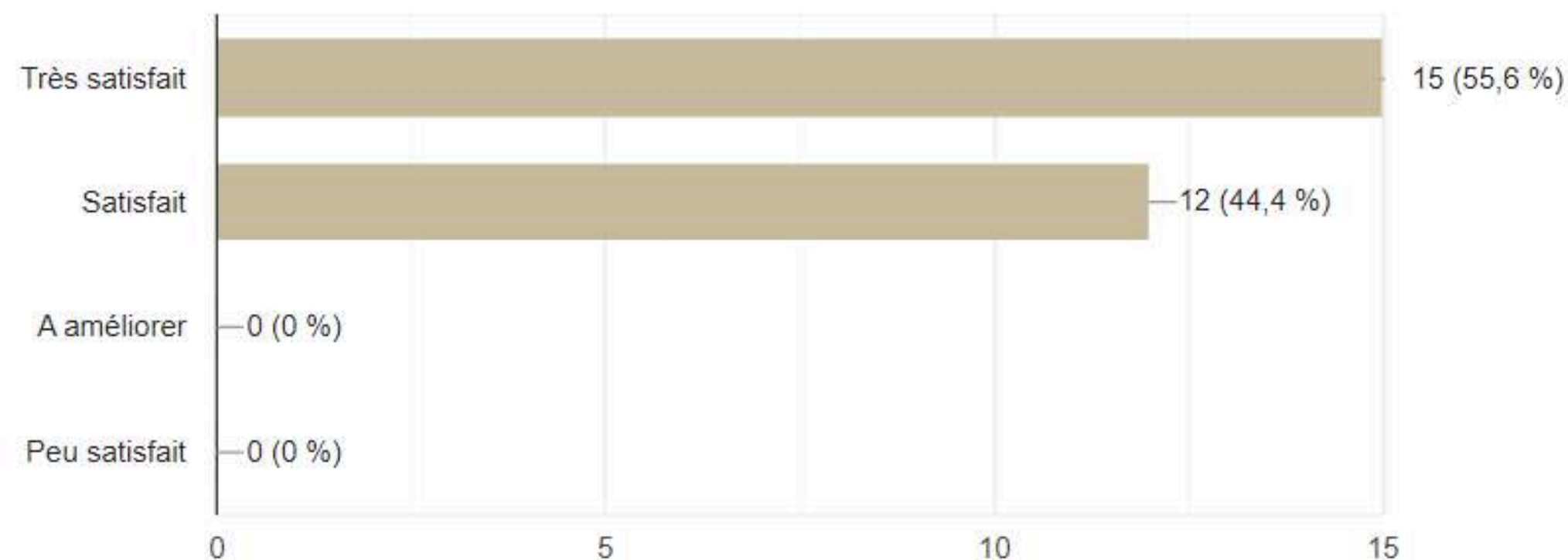
Avez-vous consulté notre site internet ?

84 réponses



Appréciation globale de notre site internet

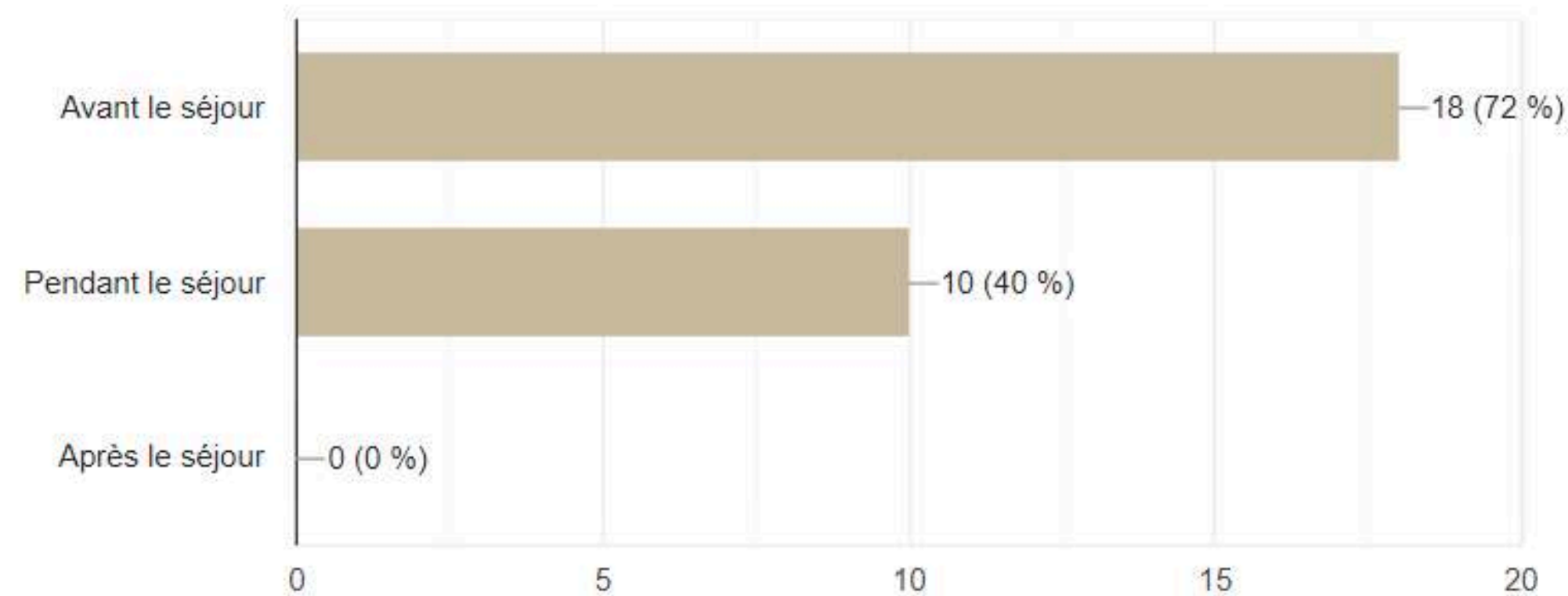
27 réponses



Indicateurs de satisfaction

Si oui, à quel moment ?

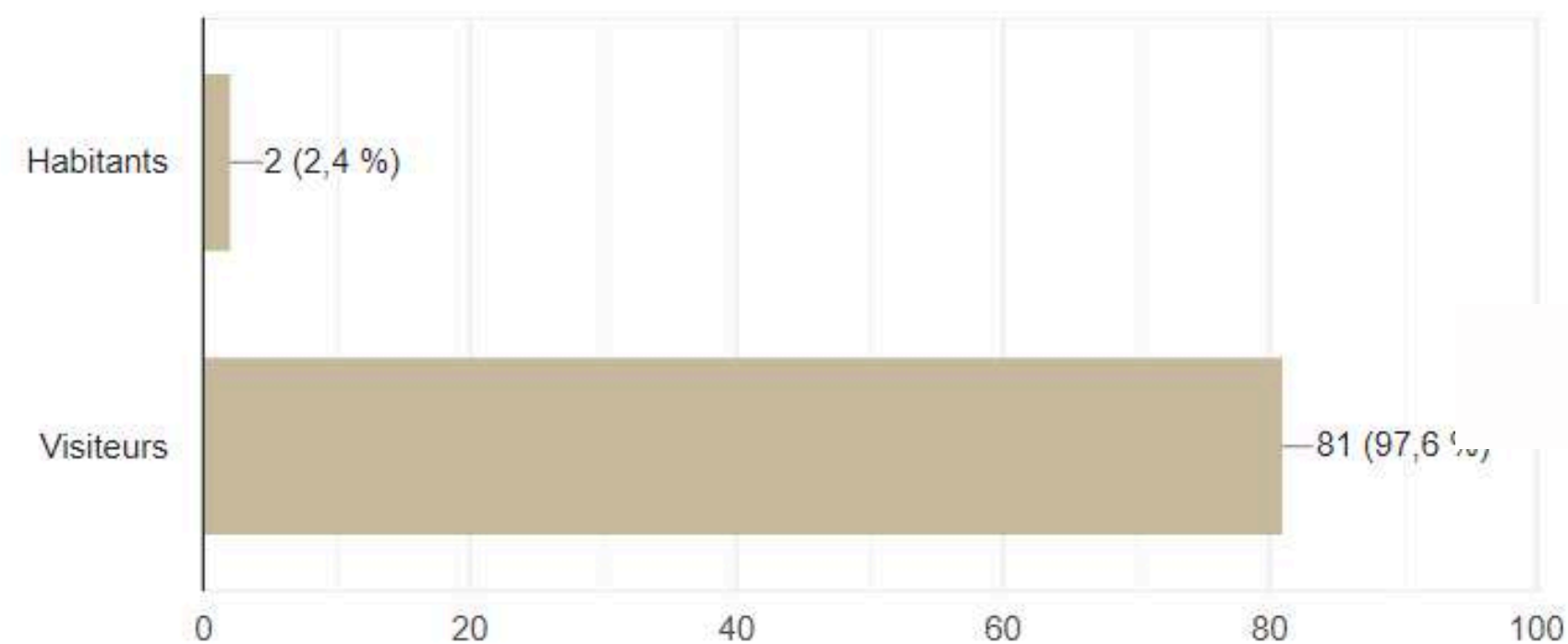
25 réponses



Indicateurs de satisfaction

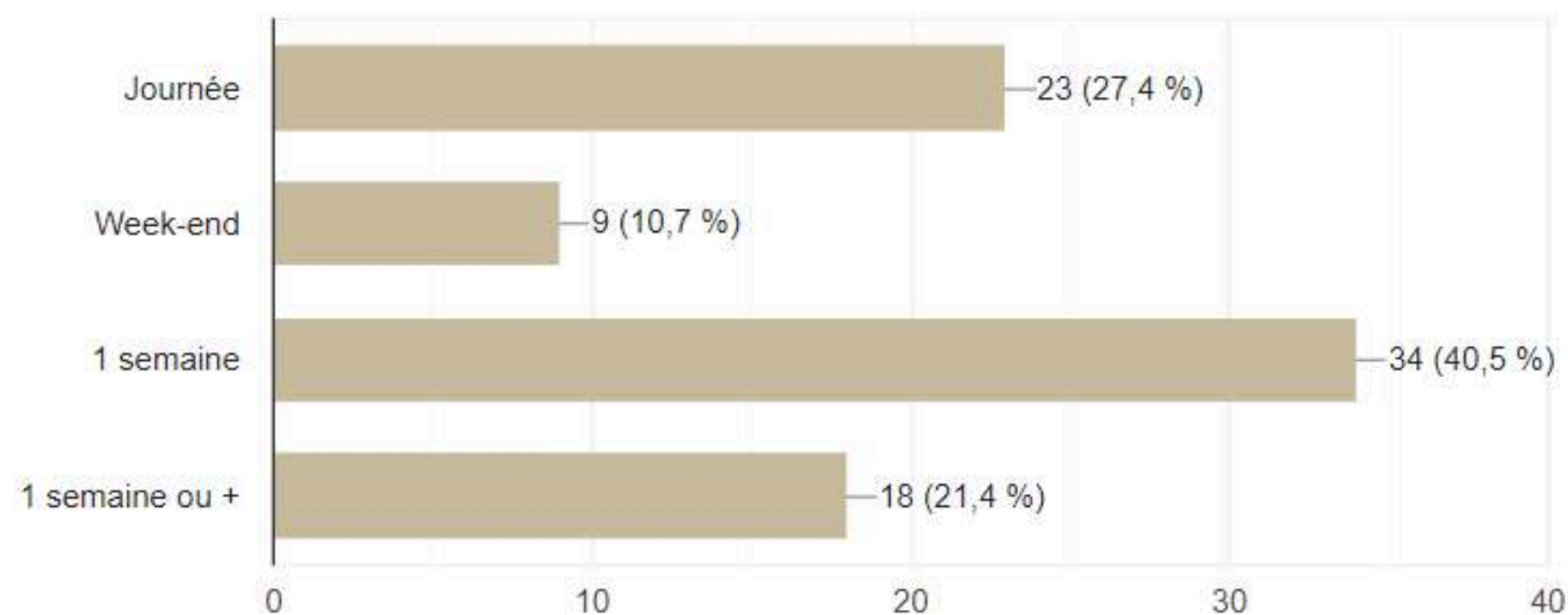
Habitants du Pays du Roquefort ou visiteurs ?

83 réponses



Durée du séjour

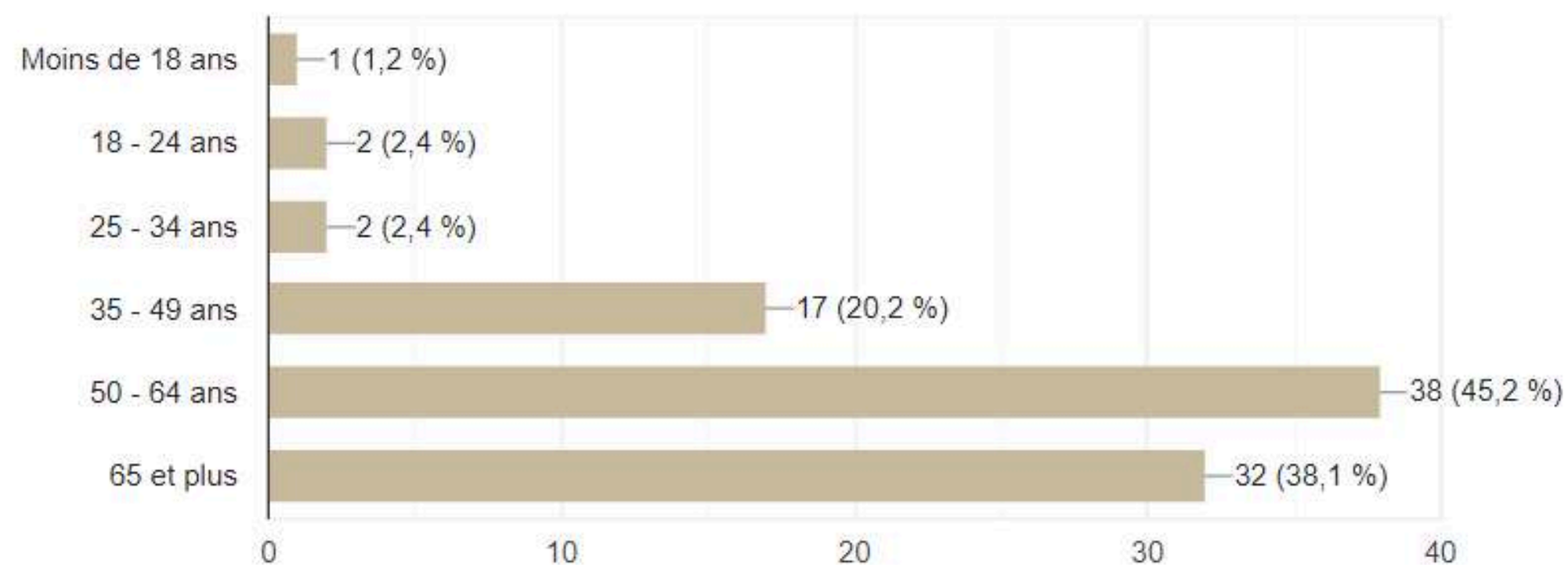
84 réponses



Indicateurs de satisfaction

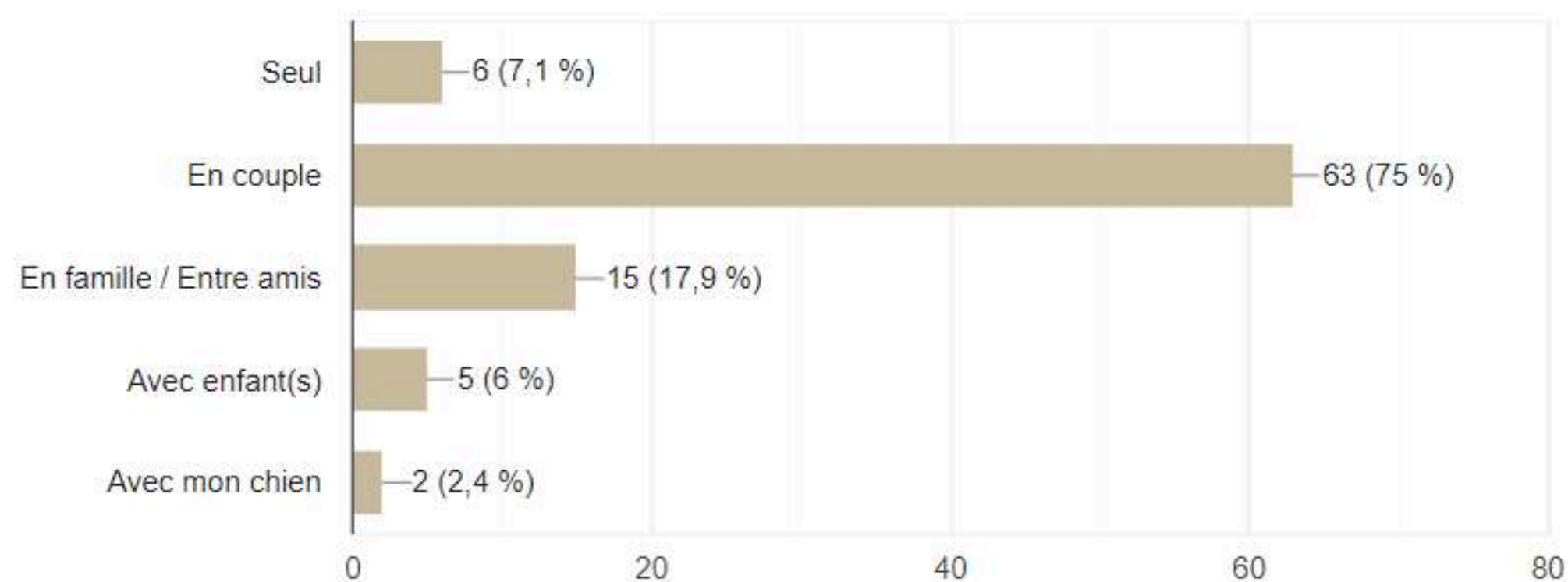
Tranche d'âge

84 réponses



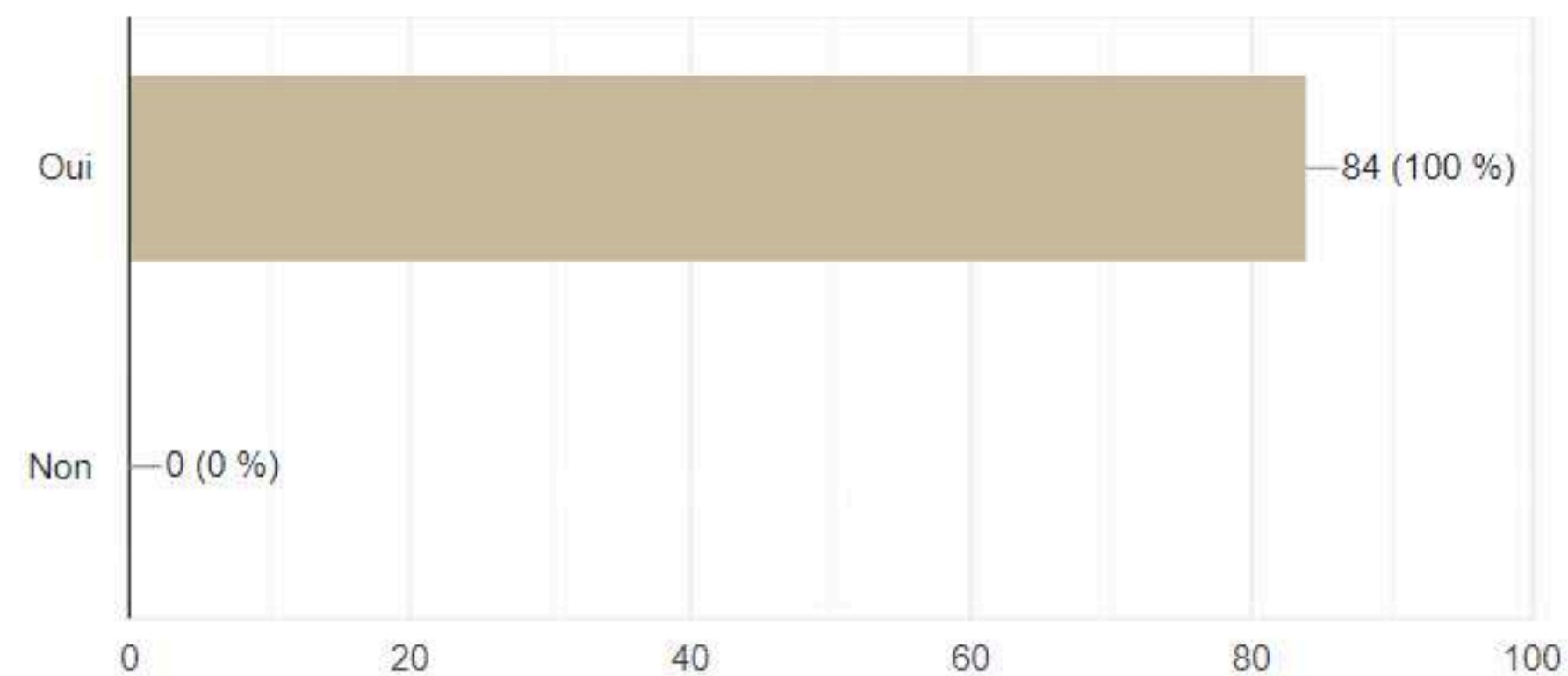
Vous êtes ...

84 réponses



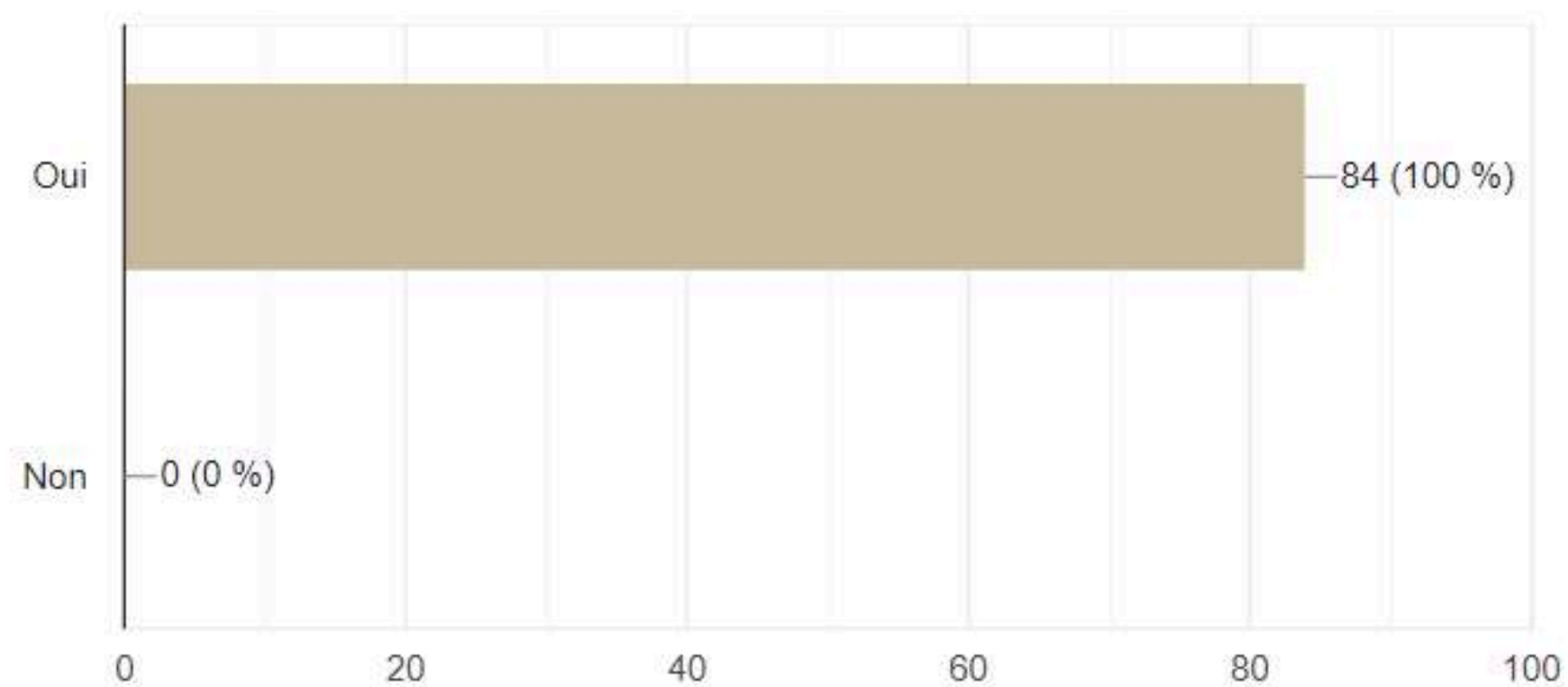
Reviendrez-vous ?

84 réponses



Conseillerez vous la destination à vos proches ?

84 réponses



Indicateurs de satisfaction

A close-up photograph of a person's hand holding a silver pen, writing on a document. The document features a line graph with a grid. In the foreground, a yellow pencil and a calculator are visible on a dark wooden desk. The background is slightly blurred, showing a white shirt.

Bilan des questionnaires

Les clientèles majoritaires :

- les couples 75%
- les familles 17%

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.

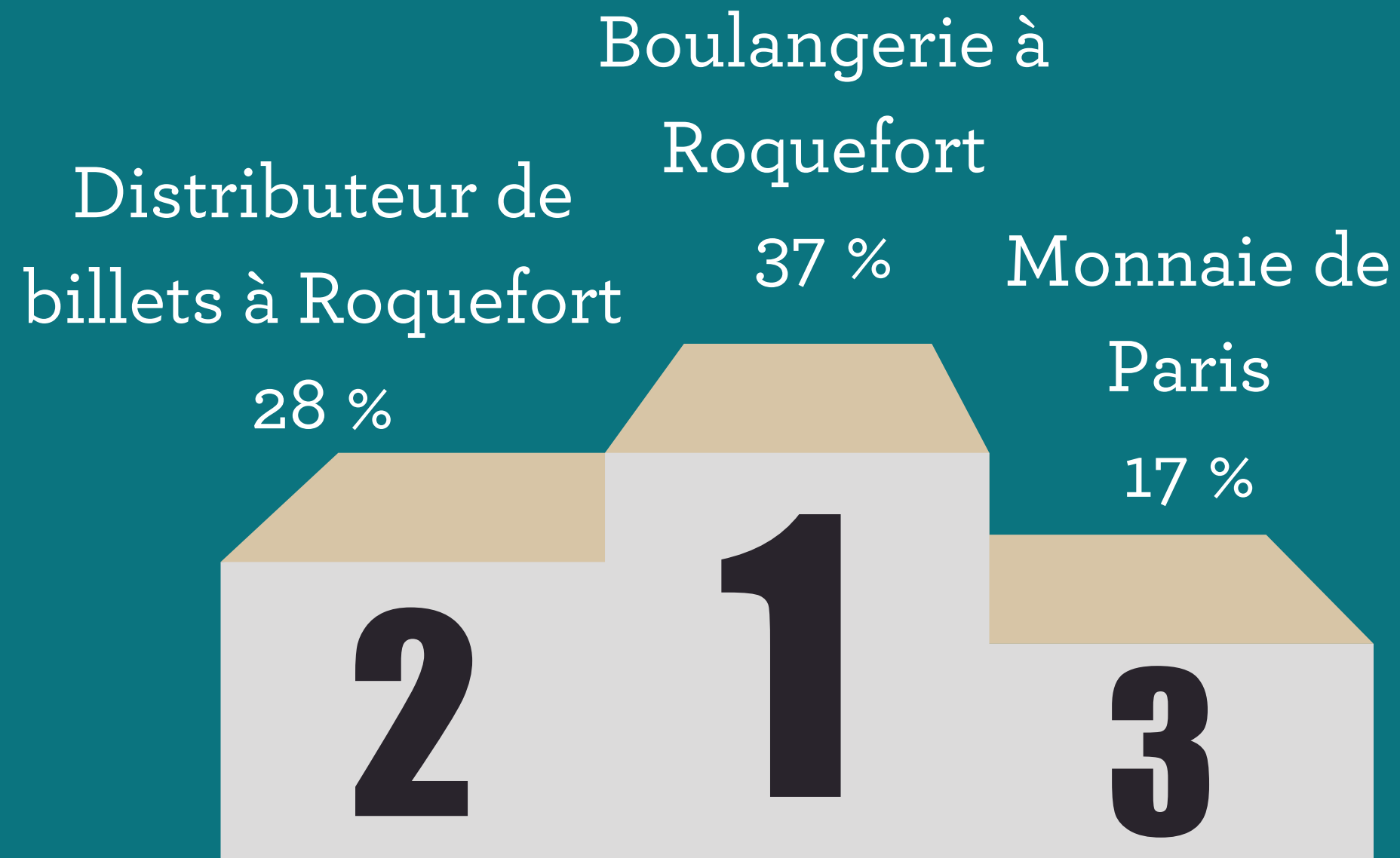
L'espace boutique à Roquefort est jugé très satisfaisant.

75% des clients de l'OT n'ont pas consulté le site internet.

55% des internautes ont jugé le site internet très satisfaisant.

Suggestions

TOP 3 des suggestions des visiteurs



*142 suggestions recensées au comptoir jusqu'à décembre 2023

**Ce sont les doléances extérieures à l'OT

Observation de territoire



Zoom sur le flux touristique Roquefort (caves et office de tourisme)

Analyse du flux touristique des visiteurs des caves qui passent par l'OT (janvier à novembre)				
Années	Année 2023	Année 2022	Année 2021	Année 2020
Nombre de visiteurs caves	102 945	80 489	60 839	57 622
Nombre de visiteurs OT	9 760	6 843	8 797	10 211
Part du flux de l'OT	9,50%	8,50%	14,46%	17,72%

Sachant que 1 à 3 visiteurs sur 10 passent la porte de l'OT, 10% à 30 % des voyageurs d'un territoire, cette analyse peut se confirmer sur le flux touristique généré par les caves de Roquefort à l'OT. Ainsi, en moyenne, un visiteur sur 10 franchit la porte de l'OT Pays du Roquefort.

Fréquentation des circuits de rando

Sentier des échelles

2023

Résumé des chiffres clés ↗

📅 Année courante

Sentier echelles 📍 Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Sentier echelles Piétons	2 489	9	mar. 6 juin 2023	279

Comparaison 2022

Résumé des chiffres clés ↗

📅 Année dernière

Sentier echelles 📍 Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Sentier echelles Piétons	4 689	13	dim. 4 déc. 2022	174

Fréquentation des circuits de rando

Sentier du Dolmen de Tiergues

2023

Résumé des chiffres clés  ↓ 📄 🗑️ ⚙️

📅 Année courante 📍 Vallon de Tiergues 🟡 Total

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Vallon de Tiergues	7 080	26	dim. 30 avr. 2023	264

Comparaison 2022

Résumé des chiffres clés  ↓ 📄 🗑️ ⚙️

📅 Année dernière 📍 Vallon de Tiergues 🟡 Total

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Vallon de Tiergues	9 631	26	dim. 1 mai 2022	502

Fréquentation des circuits de rando

Voie verte Saint-Affrique

2023

Résumé des chiffres clés    

 Année courante Voie verte St-Aff  Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Voie verte St-Aff	26 638	84	mer. 11 oct. 2023	243

Comparaison 2022

Résumé des chiffres clés    

 Année dernière Voie verte St-Aff  Total ...

Site	Total ▼	Moyenne journalière	Jour de pointe	Comptage de pointe
Voie verte St-Aff	21 543	76	dim. 2 oct. 2022	186

Quelques constats ...

Accueil

- Une fréquentation comptoir en baisse sur tous les points d'information (- 18 %).
- Reprise de la fréquentation des caves de Roquefort pour revenir à un niveau avant Covid.
- Une confirmation des tendances nationales (1 à 3 voyageurs sur 10 passe(nt) la porte de l'Office de Tourisme - source : Jean-Luc Boulin Tourisme) qui se vérifient aussi pour le point d'information de Roquefort en comparaison avec la clientèle des caves et ateliers de conditionnement.
- Une fréquentation encourageante sur l'accueil hors les murs.
- Une augmentation de la demande pour les lieux de baignade difficilement promouvable en fonction de la clientèle (un manque de lieux de baignade aménagés sur le territoire).

Quelques constats ...

Site internet

- Début juillet, l'OT a mis en place un questionnaire afin de mieux connaître les utilisateurs, le parcours client et leurs besoins. Cet audit graphique, ergonomique et éditorial a permis de revoir l'arborescence du site internet en proposant des rubriques plus intuitives.
- Les utilisateurs soulignent un site attractif et une bonne ergonomie.
- En 2024, un des enjeux sera d'offrir une vraie navigation ergonomique optimisée mobile, avec une interface conçue en tenant compte des performances sur mobile.

Quelques constats ...

Réseaux Sociaux

- Le Pays du Roquefort renforce sa visibilité sur ses réseaux sociaux. Celle-ci est le résultat d'un travail sur l'éditorialisation des publications, couplé à des campagnes sponsoring de valorisation de la destination. Une audience fédérée autour des pépites du Pays du Roquefort que nous nous attachons à valoriser et à révéler tout au long de l'année.

Qualité et satisfaction client

- Le taux d'avis et de questionnaires sont insuffisants en comparaison avec le nombre de visiteurs accueillis. Les ratios 170 questionnaires distribués et 27 avis récoltés pour 9 000 visiteurs accueillis représentent certes un échantillonnage mais ne permettent pas de représenter la majeure partie de la clientèle notamment en matière de périodicité. Une distribution systématique des questionnaires de satisfaction doit être réalisée en situation d'accueil. Ceux-ci sont d'autant plus important qu'ils peuvent permettre de faire remonter des indicateurs non analysés pour l'instant pour le projet Roquefort Demain.

Quelques constats ...

Boutique

- Dans le cadre de la Maison du Roquefort anticiper la recherche de produits souvenirs griffés Roq'Fort Team, qui racontent le territoire et qui sont produits localement ou en Occitanie et qui mettent en avant les savoir-faire locaux et nos partenaires.