



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

PERSPECTIVES 2025

LOT

TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

SOMMAIRE



LE CAP

03

INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT

04

INFORMATION ET COMMUNICATION

16

PILOTAGE ET RESSOURCES

26

NOTRE ÉQUIPE

32

BILAN FINANCIER

34

CHIFFRES CLÉS

36

LE CAP

L'année 2025 sera la dernière année de mise en application des orientations de notre schéma départemental de développement touristique.

Ayant pris mes nouvelles fonctions de vice-président en charge du tourisme et des sports en octobre 2024, mon objectif a donc été de considérer qu'il fallait aller au terme de l'année 2025 sans remettre en cause les orientations en cours.

Aussi, cette année 2025 devra être mise à profit pour évaluer les actions menées sur la période 2023-2025 et tenter de se projeter à l'horizon 2028 pour actualiser le schéma en cours.

Dans un contexte budgétaire contraint et incertain, cet exercice nous conduira nécessairement à interroger conjointement le bon niveau de pertinence de l'action touristique départementale et les attentes prioritaires des partenaires de Lot Tourisme.

La question des moyens étant incertaine, nous aurons à être prudents sur notre niveau d'ambition, et à veiller à pousser encore plus loin les curseurs de l'optimisation et de la mutualisation des ressources.

Sans anticiper sur les orientations du nouveau schéma, il paraît raisonnable de capitaliser sur les axes stratégiques qui ont été posés depuis 2023.

La récente montée en compétence de Lot Tourisme sur l'exploitation de la data et son analyse nous permet d'envisager en 2025 **la prochaine mise en ligne de la plateforme de data-analyse « Lot Tourisme Analyse »**. Ce projet, mené en partenariat avec les territoires, devrait confirmer la pertinence du nouveau positionnement de Lot Tourisme.

Dans le registre de la gestion et de la promotion des activités de pleine nature, **le déploiement de l'outil Géotrek ouvre désormais des perspectives très encourageantes** de collaboration renforcée avec les nombreux acteurs intervenant dans la gestion des activités de pleine nature et plus particulièrement les itinéraires de randonnée.

Les nouvelles actions engagées par Lot Tourisme sur le tourisme durable intégrant l'accompagnement des prestataires mais également le sujet particulier des mobilités décarbonées nous confortent sur **l'importance de l'effet levier de l'action publique vers la transition**.

Enfin, la spectaculaire progression de la visibilité du site www.tourisme-lot.com impulsée par une stratégie de contenus et une approche marketing pertinentes nous encourage à **capitaliser sur la destination Lot** dans le cadre d'une communication complémentaire de celle menée par les autres acteurs territoriaux.



Le programme d'action de Lot Tourisme a été mis en œuvre grâce au soutien du Département du Lot.



► Jean-Pierre Jammes
Président de Lot Tourisme

INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT



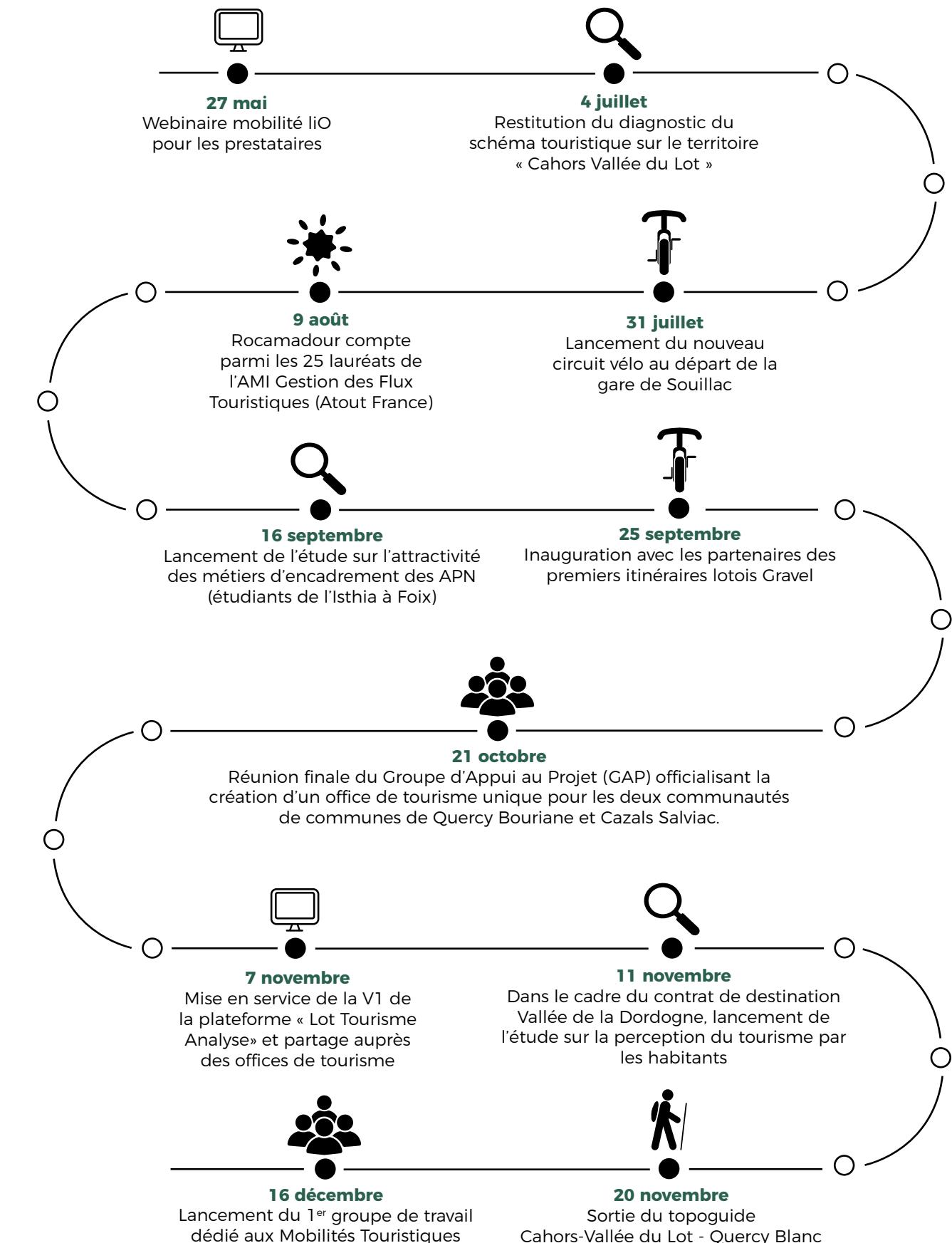
L'offre touristique est un pilier essentiel de l'**attractivité de notre territoire**, tant d'un point de vue touristique que résidentiel. La qualité de cette offre participe à la notoriété d'une destination d'une part, mais constitue également de formidables atouts pour séduire des ménages en quête d'installation dans notre département.

C'est en ce sens que Lot Tourisme intervient, depuis de nombreuses années, dans les domaines de la gestion, du développement, et de la qualification des **activités de pleine nature** telles que la randonnée ou encore le cyclotourisme, lesquelles constituent aujourd'hui l'une des composantes majeures de l'attractivité départementale. Pour autant, l'enjeu d'adaptation aux nouveaux besoins et comportements des clientèles impose à Lot Tourisme de demeurer proactif en poursuivant le développement de nouveaux produits pour répondre aux usages émergents tout en veillant à garantir un niveau de qualité constant sur les offres existantes.

Dans un contexte de profondes mutations de l'économie touristique, la capacité d'adaptation des acteurs privés et des collectivités aux nouveaux enjeux et besoins du marché doit être accompagnée par un **apport de connaissances et de compétences** facilement mobilisables. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'**offre en ingénierie** proposée par Lot Tourisme, en tant que véritable «catalyseur de la transition», en particulier vers un tourisme plus performant mais aussi plus responsable.

Avec l'essor du big data, de nouvelles sources d'informations d'aide à la connaissance deviennent accessibles. La **structuration et le traitement de cette data** au service des territoires et de leurs acteurs constitue également un volet important de l'action de Lot Tourisme qui s'avère aujourd'hui indispensable afin de nourrir les analyses et mieux guider l'action publique touristique locale.

LES TEMPS FORTS





▶ Canoë sur le Célé © M.Audouard

DATA ÉTUDES & OBSERVATION

Dans un contexte marqué par des changements majeurs, la data est de plus en plus stratégique pour nourrir l'ingénierie touristique et assurer le pilotage de la performance des organisations. Au-delà de l'ensemble des tâches d'administration technique de l'ensemble de ces données de plus en plus nombreuses et volumineuses, les principales actions de Lot Tourisme dans ce domaine concernent en premier lieu la **diffusion de publications récurrentes** destinées au suivi des différents composantes de l'activité touristique lotoise (fréquentation, conjoncture, emplois, sites de visites, éco-compteurs...).

Ces supports éditorialisés sont complétés par la mise à disposition d'**outils interactifs en ligne** sous forme de tableaux de bord accessibles aux partenaires et acteurs locaux du tourisme. De façon plus opérationnelle, ces sources données sont également régulièrement mobilisées pour alimenter des **démarches d'études « sur-mesure »** à la demande de territoires ou de porteurs de projets pour consolider un plan d'affaires, valider des orientations d'aménagement, ou encore nourrir les démarches de planification urbaine.

Enfin, à travers de nombreuses instances dont il est partie prenante, Lot Tourisme se positionne en véritable **référent de la connaissance du fait touristique départemental** et contribue ainsi à nourrir le volet observation de nombreux dispositifs partenariaux (réseau des offices de tourisme, contrats de destination, Véloroutes V86 et V87, syndicat mixte de Rocamadour, CRTL Occitanie, ADN Tourisme)

ZOOM RSE



L'éco-conception de la plateforme "Lot Tourisme Analyses"

La plateforme "Lot Tourisme Analyses" a été conçue dans une démarche d'éco-conception, en privilégiant un environnement technologique sobre et optimisé pour minimiser l'empreinte écologique. Cette approche permet de réduire significativement les coûts d'hébergement tout en limitant les émissions de CO₂.

EN 2024

- ▶ Diffusion des supports récurrents de connaissance et d'analyse du fait touristique lotois (rapports de fréquentation, bilans thématique et notes de conjoncture)
- ▶ Publication de tableaux de bord dynamiques pour les données d'hébergement touristique de l'INSEE
- ▶ Coordination d'un dispositif d'enquête sur la perception du tourisme par les habitants en Vallée de la Dordogne dans le cadre du contrat de destination
- ▶ Finalisation d'une première version fonctionnelle de la plateforme en ligne « Lot Tourisme Analyses » et déploiement progressif des indicateurs
- ▶ Renouvellement du cadre contractuel du partenariat observation avec les offices de tourisme et EPCI
- ▶ Appui à l'observation sur le site de Rocamadour et accompagnement à l'AMI Atout France "Gestion des Flux Touristiques"

PERPSPECTIVES 2025

- ▶ Poursuite du partage et de la diffusion des données auprès des partenaires institutionnels dans le cadre des publications récurrentes
- ▶ Consolidation des fonctionnalités de la plateforme "Lot Tourisme Analyses" et ouverture de l'accès au grand public
- ▶ Restitution et exploitation des résultats de l'étude sur la perception du tourisme par les habitants en Vallée de la Dordogne
- ▶ Contribution à l'enquête de clientèle régionale mise en place par le CRTL Occitanie pour appréhender les spécificités de la demande et des comportements de consommation touristique dans le département
- ▶ Appui au Syndicat Mixte de Rocamadour dans le cadre du dispositif d'écoute client sur la perception de la saturation touristique





► Sauliac-sur-Célé © Perspectives de voyage

QUALIFICATION DE L'OFFRE ET ANIMATION DES RÉSEAUX ET DISPOSITIFS

La qualification de l'offre a pour objectif de garantir un niveau de qualité optimal pour les différentes clientèles, tout en inscrivant les prestataires concernés dans une démarche continue de progrès.

Dans ce domaine, le positionnement de Lot Tourisme repose avant tout sur une intervention directe auprès des prestataires dans le cadre des **qualifications thématiques d'intérêt départemental**. Ces qualifications sont principalement liées à la pratique d'**activités de pleine nature** et s'appuient sur des **labels reconnus** tels que « Accueil Vélo » et « Rando Étape » (cf. Partie “Ingénierie des activités de pleine nature”). Cette action comprend la réalisation de visites de contrôles mais aussi un volet important consacré à l'animation de réseaux.

Par ailleurs, Lot Tourisme s'investit activement dans la démarche « Destination d'Excellence » et l'évolution de la marque « Qualité Tourisme ». Ce travail s'inscrit dans le cadre de l'**accompagnement de la stratégie régionale**, en apportant un **soutien direct aux offices de tourisme** du territoire.

En complément, Lot Tourisme assure également le suivi des dispositifs de **classement des meublés** ainsi que des démarches de qualification pilotées par d'autres opérateurs. Cette mission vise à garantir **une cohérence et une qualité homogène** des prestations touristiques proposées.

EN 2024

- En coordination avec ADN Tourisme, le CRTL et les offices de tourisme Lotois, transition de la marque Qualité Tourisme vers le nouveau label national Destination d'Excellence (DEX)
- Implication dans le groupe de travail Tourisme et loisirs de proximité du CRTL Occitanie
- Suiivi du dispositif d'enregistrement du classement des meublés de tourisme piloté par Atout France et animation du "Club Meublés"
- Gestion des labellisations thématiques "Rando Étape" et "Accueil Vélo" (cf. parties suivantes)
- Coordination avec les démarches « Accueil Compostelle », « Accueil Cheval » et « Hébergement pêche »

ZOOM RSE



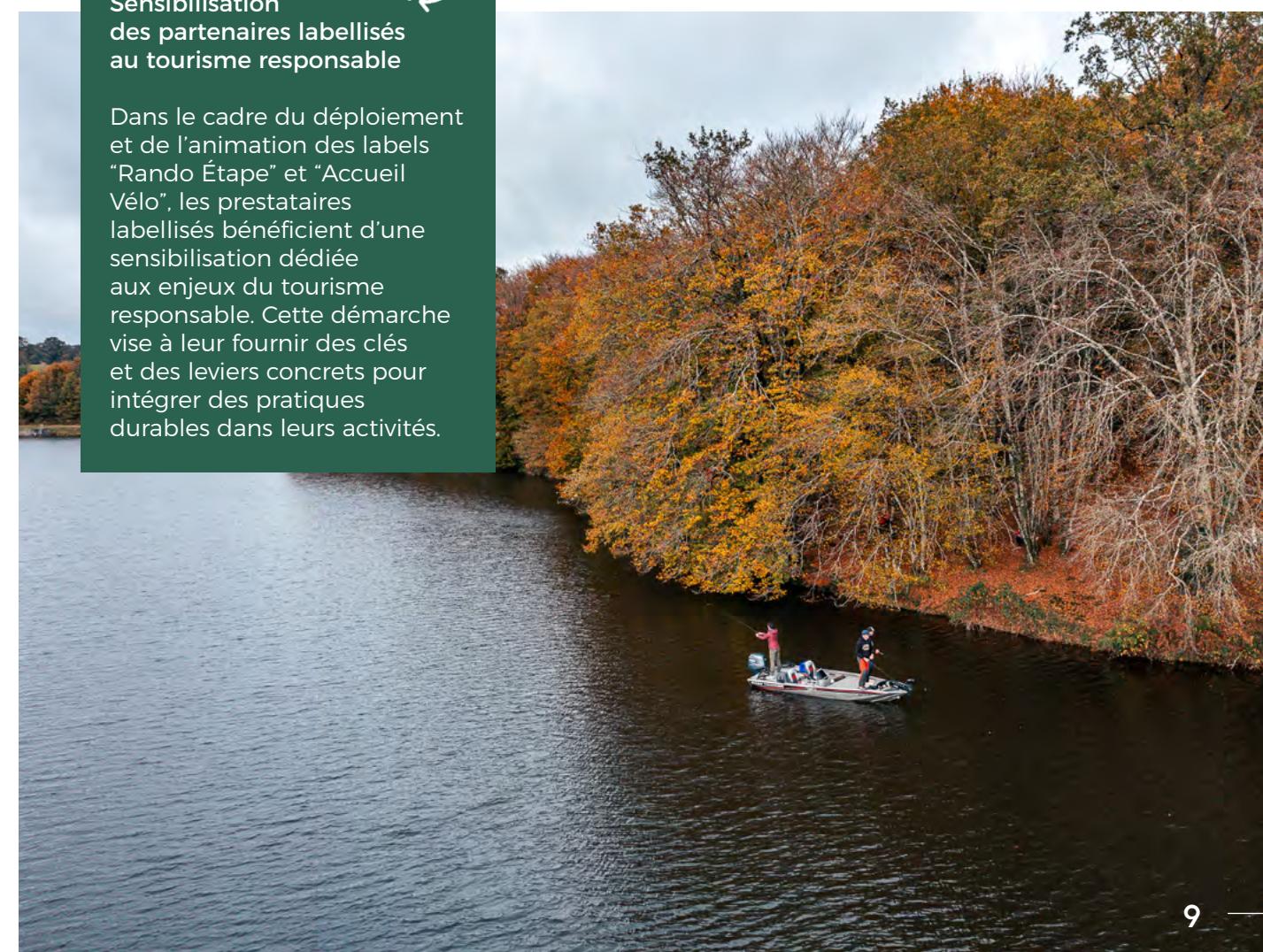
Sensibilisation des partenaires labellisés au tourisme responsable

Dans le cadre du déploiement et de l'animation des labels "Rando Étape" et "Accueil Vélo", les prestataires labellisés bénéficient d'une sensibilisation dédiée aux enjeux du tourisme responsable. Cette démarche vise à leur fournir des clés et des leviers concrets pour intégrer des pratiques durables dans leurs activités.

PERSPECTIVES 2025

- Veiller à la coordination départementale avec la Région Occitanie et les Offices de tourisme pour la mise en place opérationnelle de la démarche « Destination d'Excellence » auprès des prestataires
- Poursuite de l'implication dans le groupe de travail Tourisme et loisirs de proximité du CRTL
- Coordination collective et accompagnement individuel à la mise en œuvre de Destination d'Excellence pour les 4 Offices de tourisme Lotois et celui de Brive, notamment sur le pilier Eco Responsable de ce nouveau référentiel.
- Poursuite du déploiement des qualifications APN
- Poursuite de la coordination autour du classement des meublés et de la qualification des chambres d'hôtes OT/ADT

► Pêche au Lac du Tolerme © C.Novello





► Vélo gravel à Lalbenque © C.Novello

INGÉNIERIE DES ACTIVITÉS PLEINE NATURE

Conscient du rôle essentiel des atouts du Lot en matière d'activités de pleine nature, Lot Tourisme est mandaté par le département du Lot pour assurer **le suivi, la gestion et la coordination des itinéraires** de randonnée pédestre, à vélo ou à cheval en lien avec les fédérations locales et les collectivités.

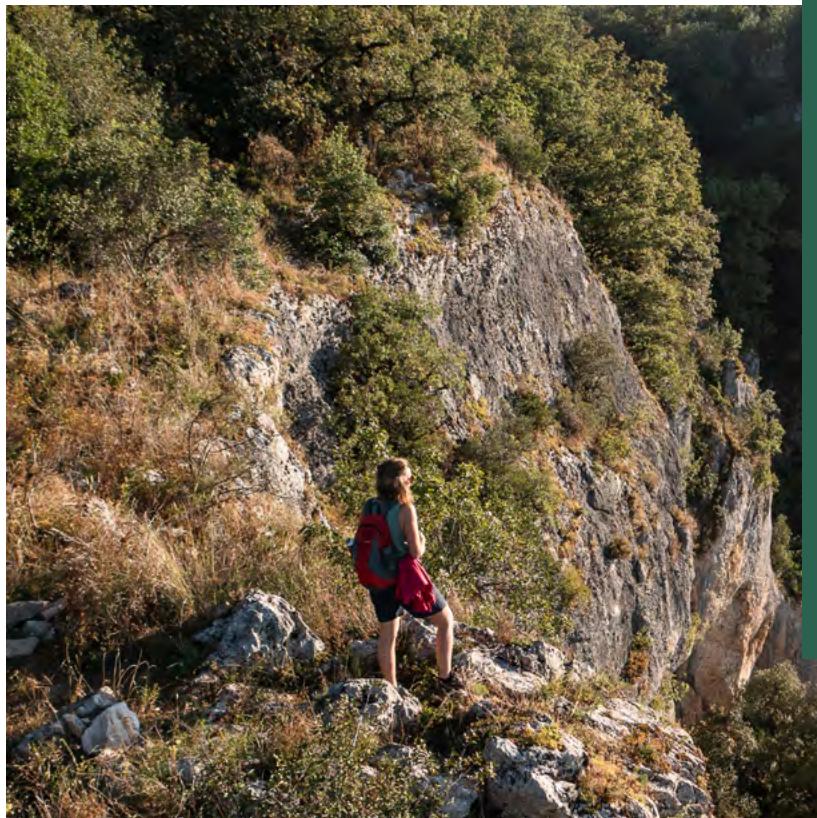
Lot Tourisme est ainsi mobilisé sur **le balisage et l'entretien** du réseau des itinéraires de Grande Randonnées®, de Pistes Équestres et de boucles VTT en lien avec les fédérations sportives départementales. Le **suivi d'un réseau qualitatif d'hébergements** adaptés s'appuie sur le référentiel départemental « **Rando Étape** » pour les itinéraires pédestres. Dans le cadre de son implication dans la gouvernance des itinéraires V86 et V87 et la structuration d'une offre de boucles VTT et cyclo touristiques, le **déploiement du label national « Accueil Vélo »** figure également parmi les missions de qualification de cette offre d'itinérance en plein développement.

Pour garantir la sécurisation juridique de ces itinéraires, Lot Tourisme assure également, pour le compte du Département du Lot, la gestion du **Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnée** qui comporte aujourd'hui près de 6800 km de sentiers inscrits. Cette mission est complétée par un dispositif permanent de suivi de la qualité sanctionné par le **label « QualiRando »** qui concerne aujourd'hui une offre de 160 boucles de randonnée pédestre et 38 boucles VTT. Ces itinéraires bénéficient d'une promotion en tant que vitrine de l'offre départementale sur les différents supports web et mobiles de Lot Tourisme mais également par la publication de topoguides et cartes d'itinérance.

EN 2024

- Entretien et balisage de 285 km de GR et renouvellement de l'intégralité de la signalétique sur le GR46 (flèches directionnelles)
- Coordination et suivi du balisage de 225 km de PE (LSF), 361km de boucles VTT (LSF) et 100km de GR (CDRP)
- Coordination du dispositif de veille sur 60 itinéraires PR et 19 circuits VTT
- Gestion de la E-réputation des itinéraires départementaux
- Déploiement de la labellisation « Accueil Vélo » et poursuite de la gestion du label « Rando Etape »
- Edition du Topoguide PR sur le secteur de Cahors, vallée du Lot et Quercy Blanc
- Création de nouveaux itinéraires de courts séjours en itinérances à vélo au départ des gares et itinéraires à la journée dédiés à la pratique du Gravel
- Suivi technique des itinéraires V86 et V87
- Inscription de 6 km de nouvelles portions au PDIPR sur 14 communes
- Déploiement de l'outil open source "Geotrek" dédié à la gestion et au suivi des itinéraires et équipements départementaux

► Saint-Géry © C.Novello



PERSPECTIVES 2025

- Poursuite du travail récurrent de coordination, de suivi et d'entretien du réseau départemental (GR, PE, VTT)
- Refonte du topoguide randonnée de la Vallée de la Dordogne lotoise et création d'une nouvelle édition départementale sur le VTT
- Poursuite du suivi des itinéraires V86 et V87
- Poursuite du déploiement des qualification « Accueil Vélo » et « Rando Étape »
- Développement de nouvelles offres d'itinéraires au départ des gares et d'itinéraires Gravel
- Travail préalable à l'évolution de l'offre des boucles cyclables départementales
- Poursuite du déploiement de l'outil « Géotrek » auprès des EPCI partenaires et expérimentation des modules de valorisation
- Expérimentation d'un dispositif de signalisation de déviation en cas de crues sur le GR651
- Accompagnement du Syndicat Mixte des Voies Vertes du Lot
- Contribution à la création du comité d'itinéraire de la véloroute de la Vallée de la Dordogne (V91)

ZOOM RSE



Une signalétique de randonnée conçue par l'ESAT de Boissor

Dans une démarche inclusive et solidaire, Lot Tourisme a confié la conception de sa signalétique directionnelle de randonnée à l'ESAT de Boissor, situé à Luzech. Cet établissement médico-social offre aux personnes en situation de handicap la possibilité d'exercer une activité professionnelle dans un cadre adapté, contribuant ainsi à une économie plus responsable et engagée.



▶ Castelnau-Montratier © M.Carcel

CONSEIL AUPRÈS DES PRESTATAIRES ET PORTEURS DE PROJETS

Le conseil et l'accompagnement des prestataires dans leur projet d'implantation ou de développement d'activités dans le Lot figure parmi les besoins récurrents qui nécessitent une **réponse efficace et coordonnée** de la part des acteurs institutionnels du tourisme à tous les niveaux : Offices de Tourismes, PNR, CCI, ADT et CRT.

Dans le souci permanent d'une articulation optimale des missions et domaines de compétences propres à chacun de ces opérateurs, Lot Tourisme a fait le choix d'assurer la poursuite des missions de base d'orientation des porteurs de projet, tout en se positionnant tout particulièrement sur des champs spécifiques que constituent l'**accompagnement au tourisme responsable** et au démarque de progrès à travers de labels comme « Destination d'Excellence », Clef Verte...

EN 2024

- ▶ 12 prestataires accompagnés au titre du Fond Tourisme Durable de l'ADEME (9 dossiers d'aides financières déposés)
- ▶ 30 porteurs de projets accueillis et informés
- ▶ Accompagnement des démarches Qualité Prestataires
- ▶ Implication dans le groupe de travail régional ADEME, CRTL, CCIO et référents tourisme durable afin de définir une méthodologie et une ressource d'outils permettant d'accompagner les prestataires au tourisme responsable

ZOOM RSE

Favoriser l'appropriation des services de mobilité par les professionnels du tourisme.



Un webinaire a été réalisé en mai 2024 en partenariat avec SNCF Voyageurs, le service régional des mobilités du Lot et le Syndicat mixte du Grand Site de Rocamadour, ce webinaire était destiné à rappeler les enjeux de la baisse de l'impact carbone lié aux transports et à valoriser toutes les infrastructures et les services liO que doivent connaître les prestataires pour informer leurs clients et les inciter à utiliser les transports en commun (avant et pendant séjour).



PERSPECTIVES 2025

- ▶ Interruption du dispositif national lié au Fond Tourisme Durable. Évolution vers un nouveau parcours d'accompagnement des professionnels au tourisme responsable (individuel ou collectif), sur la base de la production du groupe de travail régional
- ▶ Information sur le label « Clef Verte » et sensibilisation des prestataires accompagnés sur des qualifications « Accueil Vélo » et « Rando Étape » aux valeurs du tourisme responsable
- ▶ Au travers du groupe de travail « Mobilités Touristiques » du Lot, améliorer et développer la communication sur les services liO, sur les possibilités de séjours « bas-carbone » et/ou sans voiture et continuer d'accompagner les acteurs sur cette thématique
- ▶ Accompagnement des 2 projets lauréats de l'appel à projet « Formes Émergentes de Tourisme »
- ▶ Initier une action collective visant à diminuer la consommation des eaux embouteillées (espaces publics et privés)
- ▶ Suivre et restituer les conclusions de l'étude menée par des étudiants de l'Isthia à Foix sur l'attractivité des métiers d'encadrement des APN

▶ Château de Montal © C.Novello

APPUI AUX COLLECTIVITÉS ET AU DÉPARTEMENT

Équipement ou aménagement touristique, planification territoriale, stratégie tarifaire, mise en valeur de sites, qualification de l'offre... nombreux sont aujourd'hui les besoins des collectivités territoriales en matière d'expertise touristique. L'offre en ingénierie figure ainsi parmi les services proposés par Lot Tourisme aussi bien auprès des communes, leurs groupements ou encore les services du département. Ce positionnement de Lot Tourisme repose conjointement sur une approche pragmatique d'écoute du besoin des territoires et d'apport de solutions au cas par cas. Une prise d'initiative sur des sujets communs à partager à l'échelle départementale est également réalisée.

EN 2024

- Poursuite de l'accompagnement de la structuration touristique du secteur Bouriane aboutissant à la création du nouvel Office de tourisme "Pays de Gourdon, entre Lot et Dordogne"
- Contribution à la finalisation du dispositif d'intervention sur la structuration d'un réseau départemental d'aires d'accueil
- Accompagnement du Syndicat Mixte de Rocamadour : structuration d'un dispositif de gestion des flux touristiques, accueil des clientèles cyclo touristiques, interprétation
- Élaboration du diagnostic et des recommandations stratégiques du schéma de développement touristique de la destination "Cahors - Vallée du Lot"
- Élaboration d'une stratégie départementale de mise en cohérence de l'offre d'accueil des véhicules de loisirs dans le Lot
- Poursuite de l'engagement de Lot Tourisme dans le « réseau accueil des nouveaux arrivants »

ZOOM RSE

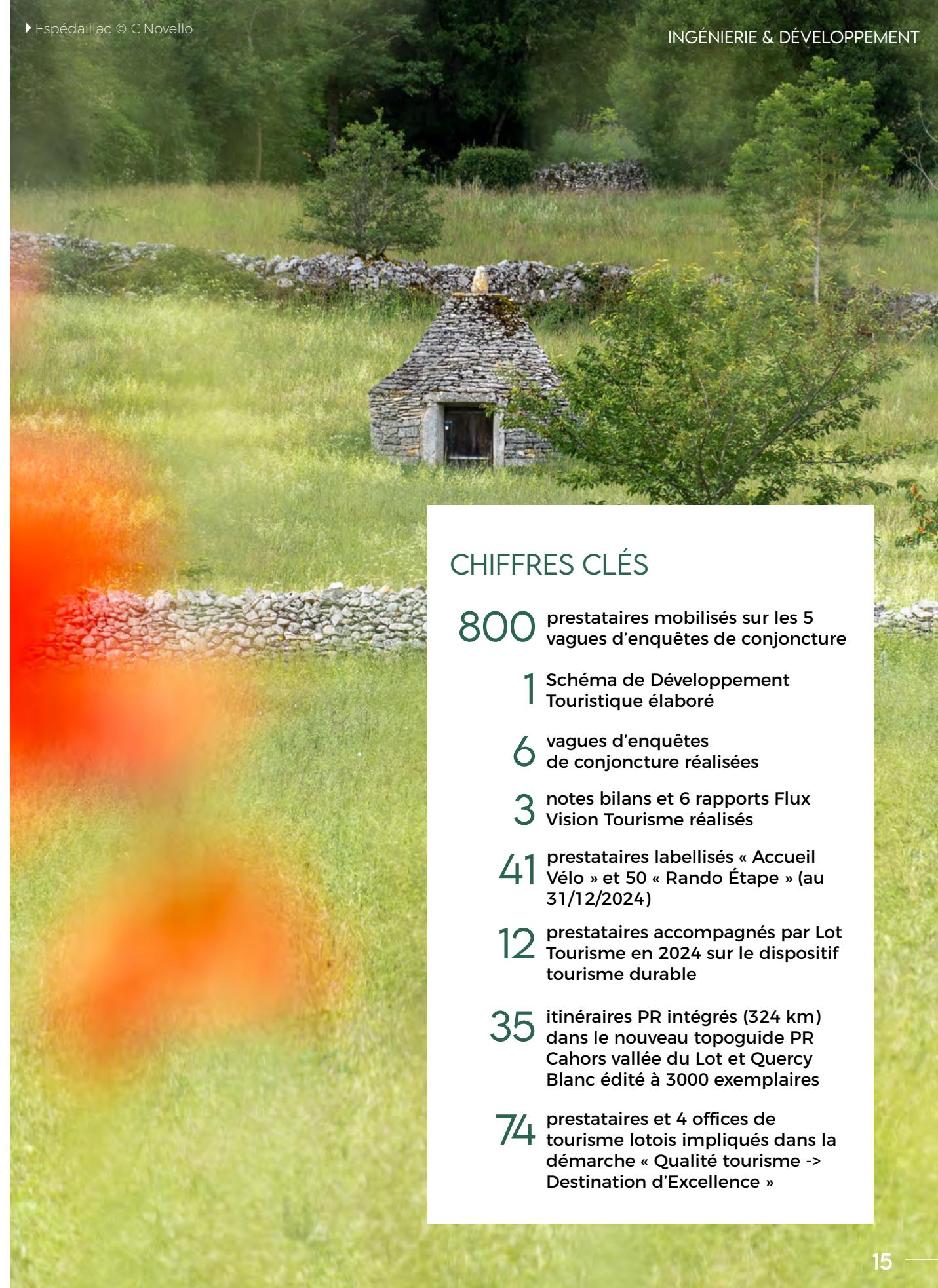


Un dispositif expérimental de monitoring des flux touristiques à Rocamadour

Dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « Gestion des flux touristiques » d'Atout France, une méthode innovante sera testée à Rocamadour pour analyser les seuils de fréquentation au-delà desquels l'expérience visiteur est impactée. Cet outil permettra de mieux comprendre le fonctionnement du site et d'adapter les aménagements – stationnement, signalétique, parcours de visite – afin d'optimiser la gestion des pics de fréquentation.

PERSPECTIVES 2025

- Appui technique auprès du département pour le déploiement des aires d'accueil « Oh My Lot » en ciblant les besoins liés à la voie verte V87
- Organisation d'une conférence territoriale du tourisme
- Sensibilisation des collectivités locales sur l'accueil des camping-caristes et sur la politique d'accueil touristique liée à la gestion des parkings
- Poursuite de l'accompagnement de la destination « Cahors- Vallée du Lot » dans son organisation touristique



CHIFFRES CLÉS

- 800** prestataires mobilisés sur les 5 vagues d'enquêtes de conjoncture
- 1** Schéma de Développement Touristique élaboré
- 6** vagues d'enquêtes de conjoncture réalisées
- 3** notes bilans et 6 rapports Flux Vision Tourisme réalisés
- 41** prestataires labellisés « Accueil Vélo » et 50 « Rando Étape » (au 31/12/2024)
- 12** prestataires accompagnés par Lot Tourisme en 2024 sur le dispositif tourisme durable
- 35** itinéraires PR intégrés (324 km) dans le nouveau topoguide PR Cahors vallée du Lot et Quercy Blanc édité à 3000 exemplaires
- 74** prestataires et 4 offices de tourisme lotois impliqués dans la démarche « Qualité tourisme -> Destination d'Excellence »

INFORMATION ET COMMUNICATION



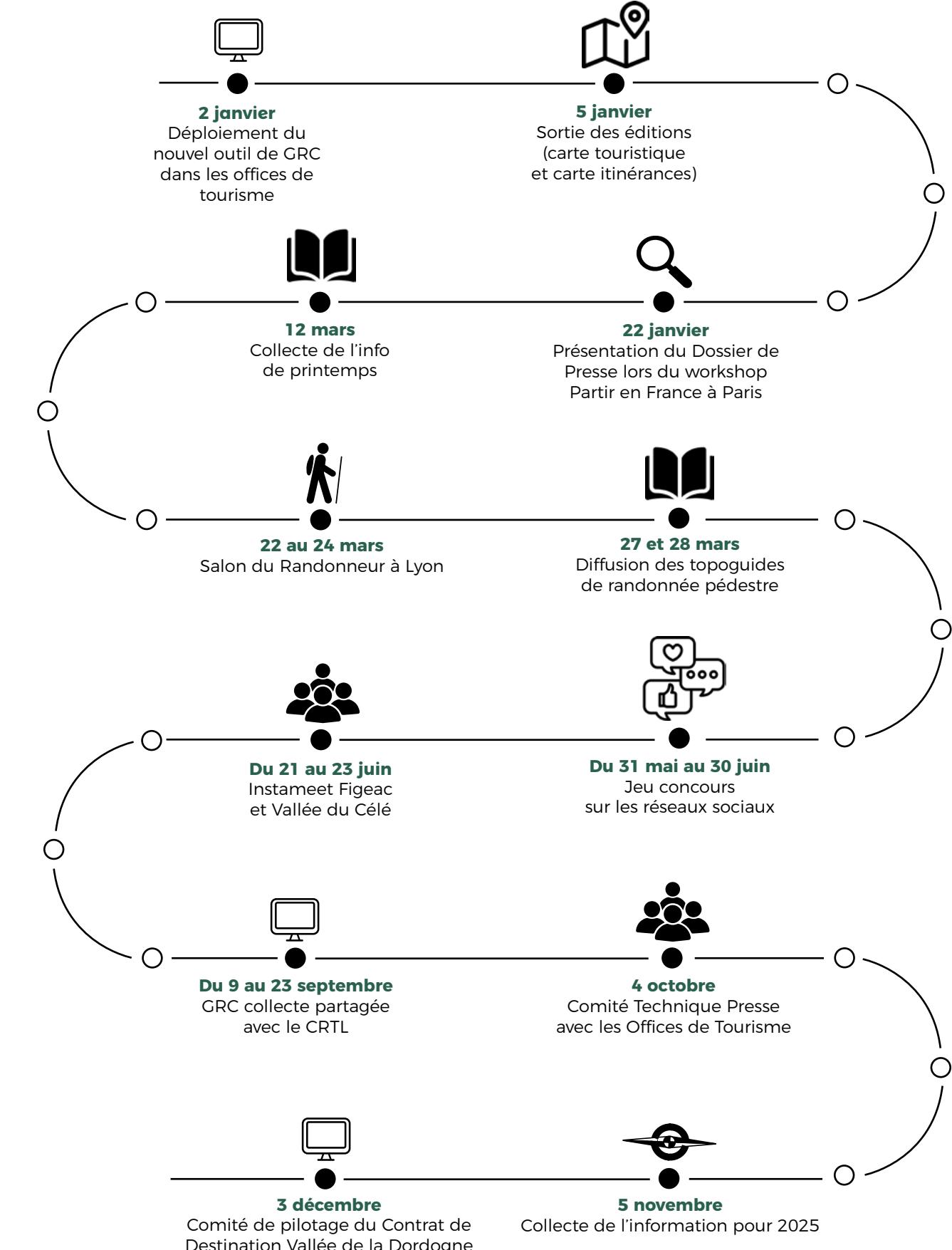
Le Lot bénéficie d'une image positive et d'une notoriété sur le **marché national** et plus particulièrement les **bassins urbains de proximité** qui constituent une cible pertinente pour la promotion du territoire départemental. Cette stratégie marketing de promotion de la destination Lot s'inscrit donc **en complémentarité des stratégies plus locales** développées notamment autour des deux vallées de la Dordogne et du Lot portées par les offices de tourisme.

Cette promotion est par ailleurs un levier d'action cohérent pour mettre en œuvre plus largement les orientations du **schéma de développement touristique**. La promotion doit intégrer pleinement les choix de développement de l'offre, de saisonnalité et de cibles de clientèles compatibles avec le modèle de développement durable exprimés dans le schéma.

Pour ce qui relève des **marchés européens**, le Lot ne répond pas à un niveau de perception suffisant pour en assurer la promotion en tant que destination. La stratégie envers ces cibles doit être optimisée dans le cadre de **stratégies d'alliances supra-territoriales** en s'appuyant sur des destinations et/ou filières thématiques pertinentes.

La **gestion de l'information** et la **création de contenus** sont des axes majeurs pour assurer une promotion de qualité sur les **supports print, web et réseaux sociaux** gérés par Lot Tourisme mais également pour séduire la presse. Ces outils de communication ont également vocation à valoriser l'information pendant le séjour avec pour objectifs d'optimiser la consommation de l'offre et d'améliorer la qualité de l'expérience vécue.

LES TEMPS FORTS



COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTIEL

La stratégie marketing priorise les **alliances** avec le niveau régional et les territoires voisins pour promouvoir des destinations pertinentes et des thématiques porteuses.

EN 2024

- ▶ Promotion « Lot-Aveyron-Lozère » ciblant la pratique d'activités de pleine nature : Campagne Vélo Vert sur le marché Français / campagne sur les marchés belge, néerlandais et espagnol
- ▶ Promotion « Vallée de la Dordogne » : production de contenus, site web, réseaux sociaux, workshop en Belgique, actions presse sur le marché anglais
- ▶ Actions de promotion autour de l'itinérance V87 : France Vélo Tourisme, salon vélo à Paris, accueil influenceurs, campagne digitale et réseaux sociaux
- ▶ Actions de promotion autour de l'itinérance V86 : logo et charte graphique, accueils influenceurs, newsletter, campagne digitale
- ▶ Actions de promotion autour de l'itinérance chemin d'Amadour : accueil influenceurs, salon de la randonnée à Lyon, campagne digitale
- ▶ Appui filières CRTL : agritourisme, vélotourisme

▶ Assier © C.Novello



PERSPECTIVES 2025

- ▶ Actions de promotion autour de l'itinérance : V86, V87, chemin d'Amadour
- ▶ Appui aux filières CRTL (vélotourisme et agritourisme)
- ▶ Programme de promotion du Contrat de Destination Vallée de la Dordogne prioritairement ciblé sur le marché britannique
- ▶ Programme de promotion du Contrat de Destination Lot-Aveyron-Lozère ciblant la thématique de l'itinérance et des APN sur le marché français et les marchés belge, néerlandais et espagnols

ZOOM RSE



Une politique d'édition éco-responsable

Lot Tourisme a une politique d'édition très optimisée qui consiste à éditer les supports véritablement indispensables, avec une gestion de stocks rigoureuse. Concernant la réalisation d'éditions, elle s'appuie sur une sélection d'imprimeurs de proximité qui utilisent du papier issu de forêt gérée durablement et de l'encre végétale, et sans emballages plastiques pour le conditionnement.



▶ En Bouriane © French Wanderers

COMMUNICATION PRINT ET DIFFUSION

Dans le cadre de la répartition des rôles entre les offices de tourisme et Lot Tourisme, la **production d'éditions** est aujourd'hui réalisée principalement par les OT qui sont aussi les principaux diffuseurs de la documentation touristique sur le territoire.

Lot Tourisme s'est donc repositionné sur l'édition de quelques documents qui restent pertinents au regard du territoire couvert (cartes) ou de la thématique spécifique traitée (randonnée). Depuis 2022, les offices de tourisme ont pris le relais de Lot Tourisme pour assurer la **diffusion** des documents auprès des prestataires de leur territoire via des tournées de diffusion et des bourses aux dépliants. Lot Tourisme s'appuie donc sur ce réseau de diffusion mais continue toutefois à assurer la diffusion des documents payants (topoguides) sur les points de vente.

EN 2024

- ▶ Edition annuelle de la carte touristique mutualisée avec les OT et gestion interne d'une régie publicitaire
- ▶ Edition annuelle de la carte d'itinérance
- ▶ Réédition du topoguide de promenades et randonnées pédestre du secteur Cahors-Vallée du Lot- Quercy blanc
- ▶ Diffusion des topoguides sur les points de ventes (OT, libraires ...)

PERSPECTIVES 2025

- ▶ Édition de la carte touristique mutualisée avec les offices
- ▶ Édition de la carte Itinérances
- ▶ Ré-impression du topoguide PNR
- ▶ Refonte graphique des topoguides de randonnée
- ▶ Évolution des supports de com VTT
- ▶ Diffusion des topoguides sur les points de vente

PRODUCTION ET GESTION DE CONTENUS

La production de contenus reste une priorité pour **toucher les cibles identifiées dans la stratégie marketing**. Textes, photos, vidéos... sont indispensables pour alimenter nos outils de communication tel que le web ou les réseaux sociaux.

La production de contenus peut être externalisée à l'occasion d'accueils d'influenceurs ou gérée en interne via des reportages photos ou vidéos. Beaucoup de ces contenus sont également partagés par les offices de tourisme et certains sont également mis à disposition des prestataires touristiques.

EN 2024

- ▶ Production de contenus éco-responsables, hors des sentiers battus, adaptés aux périodes de printemps et automne et sur les thématiques vélo & randonnée itinérante : production de contenus texte, photos et vidéos
- ▶ Réalisation de reportage interne photos et vidéos sur la thématique vélo et gravel
- ▶ Réalisation de deux reportages mutualisés avec l'OT de Figeac
- ▶ Administration de l'outil de gestion photothèque lightroom

PERSPECTIVES 2025

- ▶ Poursuite de la création de contenus en lien avec la stratégie marketing
- ▶ Intégration des vidéos dans la médiathèque interne
- ▶ Engager un travail sur les contenus des offres d'accueil des camping-caristes en relation avec les offices de tourisme



COMMUNIQUER SUR LE WEB ET LA MOBILITÉ

Le **site internet** est l'outil central de la communication numérique. Il se veut le reflet de la stratégie marketing et du positionnement et doit répondre à trois objectifs : mettre en œuvre le Schéma de Développement Touristique, garantir un positionnement par différenciation et optimiser le parcours client. Afin de nous aider dans ce plan d'actions ambitieux, un accompagnement a été mis en place en 2023 et les préconisations ont été mises en œuvre. En complément, l'**appli « Circuits Lot Dordogne »** reste un outil très apprécié des visiteurs durant leurs séjours.

EN 2024

- ▶ Réorganisation du site pour répondre aux trois objectifs (Schéma, différenciation, parcours client) autour de 4 entrées : Découvrir le Lot / Bouger / Randonnée en itinérance / Séjourner)
- ▶ Intégration de nouvelles pages : idées de séjours sans voiture et expériences liées, contenus en lien avec l'itinérance (véloroute, circuit vélo, chemin d'Amadour), refonte des pages villages
- ▶ Intégration de contenus de sensibilisation « Voyageur Responsable »
- ▶ Évolution des tableaux de suivi statistiques
- ▶ Intégration de l'IA dans les process de travail
- ▶ Poursuite du déploiement du dispositif de place de marché impliquant principalement les OT
- ▶ Gestion de l'application « Circuits Lot & Dordogne »

PERSPECTIVES 2025

- ▶ Étude de l'intégration de l'offre Géotrek rando dans le site web
- ▶ Valorisation des services d'information sur la mobilité Lio
- ▶ Renouvellement des contenus concernant les thématiques APN (notamment Gravel et Trail) et l'offre camping-caristes
- ▶ Évolution des contenus liés au Parc naturel régional Géoparc Mondial Unesco des Causses du Quercy



►Cardaillac © Itinera Magica

COMMUNIQUER VIA LE WEB SOCIAL

Les **réseaux sociaux** sont aujourd’hui un outil incontournable pour communiquer sur le Lot. Lot Tourisme gère aujourd’hui 3 comptes (Facebook, Instagram et TikTok) qui permettent une communication ciblée et des actions de promotion spécifiques telles que des campagnes de posts sponsorisés, des jeux concours ou encore des accueils d’influenceurs.

EN 2024

- Gestion des comptes Facebook, Instagram et TikTok (création de contenus spécifiques, publication et modération) : publications hebdomadaires
- Intégration d’un discours plus responsable sur les réseaux sociaux
- Campagnes de posts sponsorisées afin de valoriser certaines thématiques et de toucher des cibles bien identifiées
- Réalisation d’un instameet (accueil d’influenceurs pour générer de la visibilité sur la destination)
- Création d’un jeu concours : animation des réseaux sociaux et récupération de prospects pour les actions de GRC

PERSPECTIVES 2025

- Gestion et animation des réseaux sociaux : gestion des comptes, instameet, jeux concours
- Création et animation d’un club des Community Managers du Lot (OT et ADT)

ZOOM RSE



Sensibilisation éco-responsable

Afin d’encourager les bonnes pratiques et limiter ainsi les impacts négatifs de la consommation touristique sur le territoire, Lot Tourisme sensibilise à des comportements plus responsables dans ses publications.

COMMUNIQUER VIA LA PRESSE

La presse reste une cible privilégiée pour travailler sur l'image et la notoriété de la destination. Elle repose sur un **partenariat** impliquant le niveau régional (CRTL Occitanie) et le niveau local. La collaboration de Lot Tourisme avec les OT porte sur l’élaboration du dossier de presse et des communiqués et la gestion des accueils. Certains accueils sont par ailleurs générés via les Contrats de Destination dans le cadre de **plan d’actions mutualisés**.

La presse traditionnelle est progressivement remplacée par les **influenceurs**. Il est donc essentiel de s’adapter et de veiller à mobiliser des relais qui soient en phase avec les objectifs marketing mais également avec les valeurs portées par le territoire.

EN 2024

- Rencontre nationale de la presse « Partir en France »
- Réalisation d’un dossier de presse
- Envoi de communiqués de presse
- Accueil de journalistes et influenceurs français et étrangers en partenariat avec les OT et le CRTL
- Suivi des retombées presse
- Actions presse et influenceurs dans le cadre du contrat de destination « Activités de Pleine Nature et Itinérances - Lot, Aveyron, Lozère » et « Vallée de la Dordogne »

PERSPECTIVES 2025

- Réactualisation annuelle des dossiers de presse (dossier général et bonnes adresses)
- Crédit d’un dossier de presse nouveautés
- Envoi de communiqués de presse
- Gestion des demandes (aide technique)
- Participation à la rencontre nationale de la presse « Partir en France »
- Accueils de journalistes et influenceurs dans le cadre des différents partenariats (OT, CRTL, Contrats de Destination)

GESTION DE LA RELATION CLIENT

La GRC (gestion de la relation client) comprend l'ensemble des techniques et des outils permettant de récolter, de traiter et d'exploiter **les informations de prospects ou de clients** afin d'optimiser la relation et la fidélisation. Ces actions sont menées en étroite collaboration avec les Offices de Tourisme et le CRTL Occitanie.

EN 2024

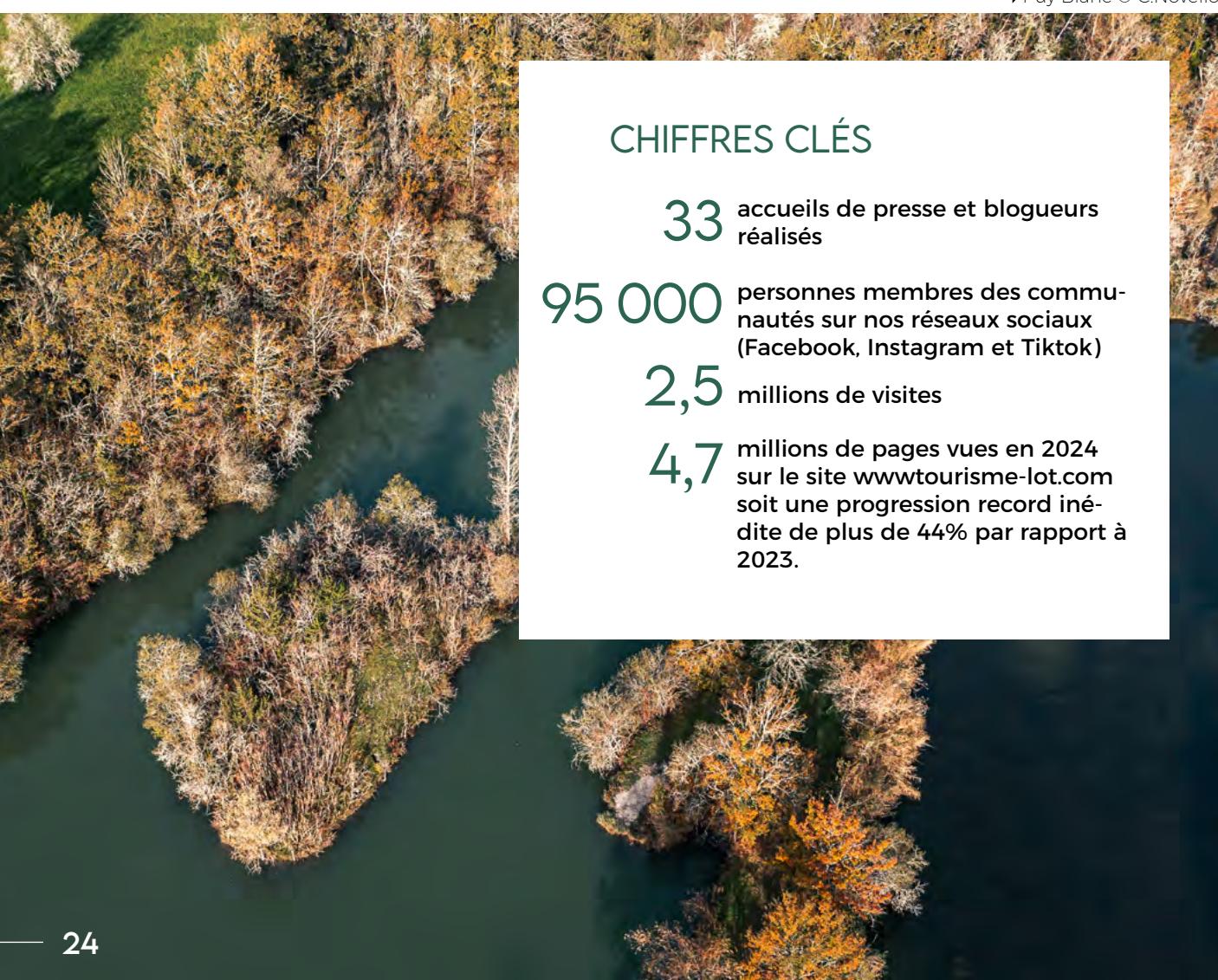
- ▶ Réalisation de newsletters en partenariat avec les OT
- ▶ Opérations de collecte et d'animation dans le cadre du partenariat CRTL (jeux concours et newsletters)
- ▶ Gestion et suivi du fichier
- ▶ Mise en place de mails automatiques afin d'accompagner le parcours client (avant, pendant et après séjour)

PERSPECTIVES 2025

- ▶ Réalisation de newsletters en partenariat avec les OTs
- ▶ Poursuivre le partenariat avec le CRTL sur l'animation et la collecte de nouveaux contacts (jeux-concours et newsletters)



▶ Circuit VTT Entre Lot et Célé © Julien Abellan - Vélo Vert



GÉRER ET QUALIFIER L'INFORMATION TOURISTIQUE

Le SIT mutualisé au niveau départemental permet de rationaliser la gestion de l'information et d'assurer le lien avec le niveau régional (RRIT Occitanie) et national (Dataturisme). Lot Tourisme est donc référent technique sur l'outil commun (Tourinsoft) et assure l'animation et l'accompagnement des membres du réseau d'Information Touristique (RIT), impliquant notamment les offices de tourisme.

EN 2024

- ▶ Gestion et administration de l'outil de gestion de l'information et de son évolution technique
- ▶ Suivi des contenus et actualisation de leur qualité par une mise à jour et une veille régulière : création de tableaux de suivi
- ▶ Enrichissement des contenus en lien avec la stratégie marketing (géolocalisation et tags d'accès depuis les gares...)
- ▶ Animation du réseau : comité de pilotage, club utilisateurs, groupe « fêtes et manifestations », outils collaboratifs
- ▶ Programme de formation annuel à l'utilisation des outils (SIT, GRC)
- ▶ Diffusion des contenus sur nos supports de communication mais aussi à des partenaires ou des tiers
- ▶ Suivi de l'évolution du RRIT Occitanie et des outils OTO et HIT
- ▶ Suivi du CoTech DataTourisme et du projet de réflexion global sur l'avenir des SIT
- ▶ Déploiement de la nouvelle version de l'outil GRC dans les offices de tourisme

PERSPECTIVES 2025

- ▶ Gestion et administration de l'outil « Tourinsoft » avec poursuite de l'enrichissement des tags (train, itinéraires, vélo, bus)
- ▶ Intégration de la passerelle entre Géotrek et le SIT
- ▶ Animation des réunions du RIT (Comité de pilotage, Club utilisateurs...) et mise en place d'un programme de formation sur l'utilisation des outils (SIT et GRC)
- ▶ Gestion et administration des outils
- ▶ Animation du réseau et formation
- ▶ Suivi de la qualité des contenus
- ▶ Suivi du partenariat CRTL
- ▶ Participation au Groupe de travail Data Tourisme
- ▶ Participation au Groupe de travail national sur l'avenir des SIT
- ▶ Réflexion sur l'évolution de la collecte de l'information

PILOTAGE ET RESSOURCES



Le pilotage de Lot Tourisme impose de questionner régulièrement le sujet du positionnement de la structure au sein de son écosystème. Le **schéma départemental du tourisme** a pour objectif de cadrer la pertinence des actions menées à l'éclairage des évolutions constatées du secteur d'activité (marché du tourisme, comportements des clientèles...), des nouveaux enjeux identifiés (tourisme responsable...) et de l'analyse de la répartition des compétences entre les acteurs impliqués sur les mêmes champs d'action.

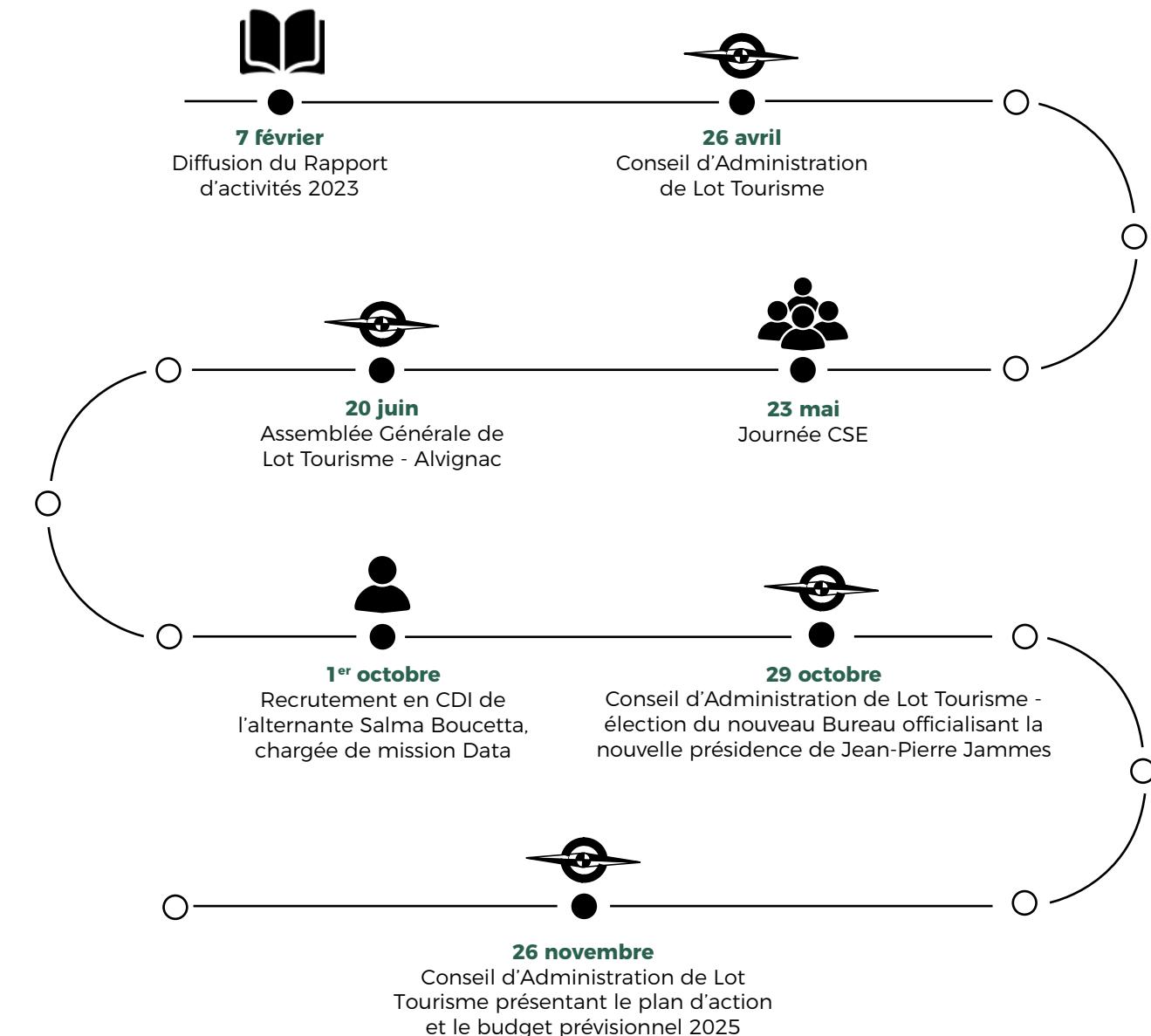
Le **pilotage du changement** est un élément clé pour s'assurer de l'efficience de l'action menée. Il impose d'adapter en permanence les choix budgétaires et les compétences internes aux nouveaux enjeux. La politique poursuivie est celle d'une progression du niveau de compétence de l'équipe de Lot Tourisme, afin de répondre aux besoins d'accompagnement des parties prenantes (collectivités et professionnels) et d'être en capacité d'innover et expérimenter.

Impliqué pleinement sur l'enjeu du **tourisme responsable**, et attaché au principe d'exemplarité, Lot Tourisme applique donc à l'interne et au quotidien les principes d'une démarche qualité et de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).



Les zooms RSE présents dans ce document illustrent de façon très concrète les bonnes pratiques mises en œuvre par Lot Tourisme.

LES TEMPS FORTS





► Château de Castelnau-Bretenoux © C.Novello

STRATÉGIE ET VIE INSTITUTIONNELLE

EN 2024

- 2 Conseils d'Administration et Assemblée générale de Lot Tourisme
- Élection du nouveau président et du bureau

PERSPECTIVES 2025

- Actualisation du schéma départemental du tourisme pour la période 2026-2028 et traduction dans la stratégie de repositionnement et de moyens de Lot Tourisme
- Formalisation et mise en œuvre d'une stratégie d'intégration et de gestion responsable de l'Intelligence Artificielle dans les métiers de Lot Tourisme
- Évolution de la politique RSE et des indicateurs de suivi

ZOOM RSE



Recherche de dématérialisation des supports

La dématérialisation quasi systématique des éditions à caractère administratif est mise en œuvre par Lot Tourisme avec une politique d'impression des documents qui est limitée au minimum.

COORDINATION RH

EN 2024

- Recrutement d'un poste de « chargée de mission data » afin de renforcer le positionnement de Lot Tourisme dans le domaine de l'ingénierie et de l'observation (suite d'un contrat d'alternance qui prenait fin en septembre 2024 et qui a donc fait l'objet d'une évolution vers un CDI.)
- Mise à jour du bilan social : Ce bilan intègre de nouveaux indicateurs et a fait l'objet d'une présentation en CA du 26 avril
- Plan de formation : au-delà d'auto-formation sur des supports existant en ligne, un plan de formation plus classique a été maintenu afin de répondre aux besoins identifiés. Deux formations collectives réalisées : premiers secours et IA (Intelligence Artificielle) ainsi que 6 formations spécifiques individuelles
- Actualisation des contrats santé et prévoyance
- Qualité de Vie au Travail : test concluant sur la réalisation de massages assis sur le lieu de travail
- Lancement d'un accompagnement avec l'ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), financé par L'AFDAS
- Mise en œuvre d'une journée d'équipe proposée par le CSE le 23 mai.

ZOOM RSE



Développement de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Lot Tourisme a initié en 2024 une démarche volontariste sur le développement de la Qualité de vie au travail. Cette QVT est questionnée annuellement lors des entretiens individuels a fait l'objet d'un diagnostic collectif en 2024.

PERSPECTIVES 2025

- Mise en place du plan d'action QVT issu de l'accompagnement de l'ARRACT
- Adhésion de Lot Tourisme au CNAS
- Précision du rôle du CSE et organisation de nouvelles élections
- Plan de formation adapté aux besoins de l'équipe



► Loubressac © C.Novello

ADMINISTRATION ET COMPTABILITÉ

EN 2024

- En lien avec l'utilisation de l'outil de gestion RH Eurécia qui comptabilise le temps passé sur les différentes actions, l'analytique financier de la structure a été actualisé et a fait l'objet d'une présentation en Conseil d'Administration du 26 avril

PERSPECTIVES 2025

- Poursuite du travail sur l'analytique
- Réorganisation du fonds documentaire des éléments en lien avec le règlement intérieur
- Nouvelle phase d'archivage en lien avec les archives départementales

GOUVERNANCE PARTNARIALE

EN 2024

- Organisation de 6 réunions du club des directeurs (ADT/OT/PNR)
- Journée des équipes OT/ADT (Côla) sur la thématique de l'IA
- Gestion des PAC
- Implication régionale J13 (13 ADT d'Occitanie) et du Top 14 (J13+CRTL)
- Rencontres nationales (ADN, CRTL..)

PERSPECTIVES 2025

- Poursuite des actions partenariales
- Rencontres Président Lot Tourisme et associations départementales
- Journée des équipes dédiée au thème de la mobilité

FONCTIONNEMENT ET LOGISTIQUE

EN 2024

- Cette démarche globale s'est notamment traduite en 2024 par :
- La poursuite d'achats groupés auprès de producteurs et fournisseurs lotois
- L'amélioration de l'isolation des huisseries des locaux de Lot Tourisme par le département.
- Le partenariat avec un fournisseur engagé pour le nettoyage des véhicules (inclusion et nettoyage sans eau)

PERSPECTIVES 2025

- Renouvellement du bilan carbone



► Saint-Géry © C.Novello

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

EN 2024

- Refonte de la charte graphique institutionnelle réalisée en partenariat avec des étudiants de l'École Brassard (école des métiers de la création) de Montpellier
- Edition et diffusion du rapport d'activité 2023
- Diffusion hebdomadaire de la newsletter Passerelles diffusées à 5400 contacts et avec un taux d'ouverture moyen de 42%
- Réalisation de points presse
- Présence sur le réseau social Linkedin et le groupe Facebook Les Acteurs du Tourisme lotois

PERSPECTIVES 2025

- Suivi et animation des outils de communication institutionnelle
- Mise en ligne sur le centre de ressources d'un tableau de bord de statistiques en ligne concernant tourisme-lot.com
- Refonte du centre de ressources

CHIFFRES CLÉS

15 salariés et 15 ETP (fin 2024)

1 recrutement (octobre)

13,5 journées de formation

53 newsletters «Passerelles» diffusées

6 réunions du Club des directeurs ADT/OT (2024)



NOTRE ÉQUIPE



DIRECTION



Pierre Lagache
Directeur



Cathy Seguy
Directrice adjointe
Responsable communication et ressources



Gabriel Fablet
Responsable ingénierie
et développement

INGÉNIERIE ET DÉVELOPPEMENT



Erwan Leconte
Responsable ingénierie prestataires
et tourisme responsable



Matthieu Besalduch
Chargé de mission
APN - Pédestre



Salma Boucetta
Chargée de mission data



Frédérique Ballesta
Responsable qualité tourisme
et animation offices de tourisme



Pierre Jérôme Atger
Agent technique randonnée



Rafaelle Assoumou
Chargée de mission
APN - Cyclo

INFORMATION ET COMMUNICATION



Cyril Novello
Responsable de l'information
touristique et du web



Suzanne Alibert
Chargée de communication



Aude Leconte
Chargée de promotion



Thomas Garcia
Chargé base de données
et réseau informatique

PILOTAGE ET RESSOURCES



Marie-Paule Guitard
Responsable gestion
administrative et financière



Marilyne Furon
Assistante de direction

BILAN FINANCIER

Lors de l'élaboration du prévisionnel 2024, les projections budgétaires prévoient initialement un résultat négatif à hauteur de 4 091 euros.

L'exercice se solde finalement avec un excédent de 21 790 euros. Cela s'explique par plusieurs facteurs :

- Une surestimation de la ligne amortissement (achats décalés en fin d'année soit - 6 200 euros).
- Des dépenses moins importantes que prévu sur les actions de promotion (- 14 000 euros) notamment dans le domaine de la presse alors que le volume des accueils a été comparable à 2023.
- Une surestimation des dépenses d'acquisition de datas pour l'observatoire (- 9 000 euros).

Par ailleurs, le budget 2024 a enregistré un dépassement du prévisionnel sur les frais de personnel (+ 7 000 euros) s'expliquant en partie par la pérennisation du poste de data-scientist d'alternance en CDI dont le salaire a impacté les deux derniers mois de l'année (+ 7 000 euros).

L'excédent impacte à la hausse le fonds associatif de la structure qui s'élève désormais au 31 décembre 2024 à 645 379 euros (623 675 euros au 31 décembre 2023).

COMPTE DE RÉSULTAT SYNTHÉTIQUE 2024

CHARGES (en euros)			PRODUITS (en euros)	
	2024	2023	2024	2023
CHARGES D'EXPLOITATION			PRODUITS D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises	5 000	6 799	Cotisations	5 766 5 780
Variation de stock (marchandises)	(1274)	4055	Ventes de marchandises	13 039 17 043
Autres charges externes	401 311	421 787	Ventes de prestations de services	50 473 44 779
Impôts, taxes et versements assimilés	63 242	64 489	Subventions d'exploitation	1 355 500 1 354 900
Rémunération du personnel	663 425	666 093	Produits financiers	6 848 5 867
Charges sociales	318 942	302 579	Utilisation de fonds dédiés	10 422 8 290
Dotation aux amortissements	32 752	30 236	Transferts de charges, autres produits	38 865 29 803
Autres charges	401	1 369	Produits exceptionnels opération capital	30 176 52 026
Reports en fonds dédiés	5 500	8 500	TOTAL DES PRODUITS	1 511 089 1 518 488
Charges exceptionnelles			TOTAL GÉNÉRAL	1 511 089 1 518 488
TOTAL DES CHARGES	1 489 299	1 505 907		
Exéđent ou perte	21 790	12 581		
TOTAL GÉNÉRAL	1 511 089	1 518 488		

BILAN COMPTABLE 2024

ACTIF (en euros)			PASSIF (en euros)	
	2024	2023	2024	2023
Immobilisations incorporelles	21 415	7 223	Report à nouveau	560 280 547 699
Immobilisations corporelles	42 992	50 780	Excéđent ou déficit exercice	21 790 12 581
Immobilisations financières	90	90	Total des fonds propres (situation nette)	582 070 560 280
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	64 497	58 093	Subventions d'investissement	63 309 63 395
Stocks en cours	14 631	14 856	TOTAL FONDS PROPRES	645 379 623 675
Avances et acomptes versés			FONDS DÉDIÉS	12 000 16 922
Créances clients	1 392	2 216	Avances et acomptes reçus	(950) 50
Créances fiscales et sociales	14 977	16 084	Dettes fournisseurs	56 101 45 474
Disponibilités	810 313	765 185	Dettes fiscales et sociales	223 110 193 276
Charges constatées d'avance	36 829	29 062	Autres dettes	
TOTAL ACTIF CIRCULANT	878 142	827 403	Produits constatés d'avance	7 000 6 100
TOTAL ACTIF GÉNÉRAL	942 639	885 496	TOTAL DETTES	285 261 244 900
			TOTAL PASSIF GÉNÉRAL	942 639 885 497

CHIFFRES CLÉS DU TOURISME DANS LE LOT

9,2
MILLIONS

DE NUITÉES TOURISTIQUES
ESTIMÉES EN 2024 DONT 29%

DE NUITÉES ÉTRANGÈRES

2,4 millions d'entrées
dans les 45 principaux sites de visite
(répondants à l'enquête 2024)



2 véloroutes

76 boucles

pour se balader à vélo (37 circuits)
ou randonner à VTT (39 circuits)



1 410 kms
d'itinéraires valorisés
soit 164 circuits



19 200 cheminants
comptabilisés à l'entrée du département sur
le chemin de Saint-Jacques de Compostelle
(voie du Puy)



120 kms
pour naviguer sur la rivière Lot

8

PLUS BEAUX
VILLAGE DE
FRANCE



- Autoire
- Capdenac-le-Haut
- Cardaillac
- Carennac
- Loubressac
- Martel
- Rocamadour
- Saint-Cirq-Lapopie

3

PAYS
D'ART ET
D'HISTOIRE



- Cahors
- Grand Figeac Vallées du Lot et du Célé
- Causses et Vallée de la Dordogne

3

SITES ET RÉSERVE AU
PATRIMOINE MONDIAL
DE L'UNESCO



- Les Chemins de Saint-Jacques de Compostelle
- Le Parc Naturel Régional Géoparc mondial Unesco des Causses du Quercy
- Réserve de Biosphère de la Vallée de la Dordogne

5

RESTAURANTS
ÉTOILÉS AU GUIDE
MICHELIN





LOT

TOURISME

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

WWW.TOURISME-LOT.COM

@TOURISMELOT

Retrouvez-nous sur



Vous aimez le Lot, venez y vivre

WWW.CHOISIRLELOT.FR



Document réalisé en mars 2025 par Lot Tourisme
Agence de Développement Touristique du Lot
135 rue Pierre Mendès France, Cité Bessières
CS 90007 - 46 000 Cahors

Maquette et mise en page : Lot Tourisme
Photo de couverture : Saint-Cirq-Lapopie - M.Audouard