COMMERCIALISATION

CLIENTELE INDIVIDUELLE

Place de marché : pour rappel arrêt de la centrale de réservation départementale en août 2018. Création d'une place de marché, pilotée par l'ADT en partenariat avec OT Ariégeois et Savasem.

Une stratégie en 3 volets :
- Accélérer la distribution en ligne de l'Ariège et ses destinations (+ que nécessaire en ces temps compliqués)
- Contribuer à la professionnalisation de l'ensemble des acteurs du tourisme sur le digital et la mise en marché
- Impulser 1 dynamique d'actions commerciales.

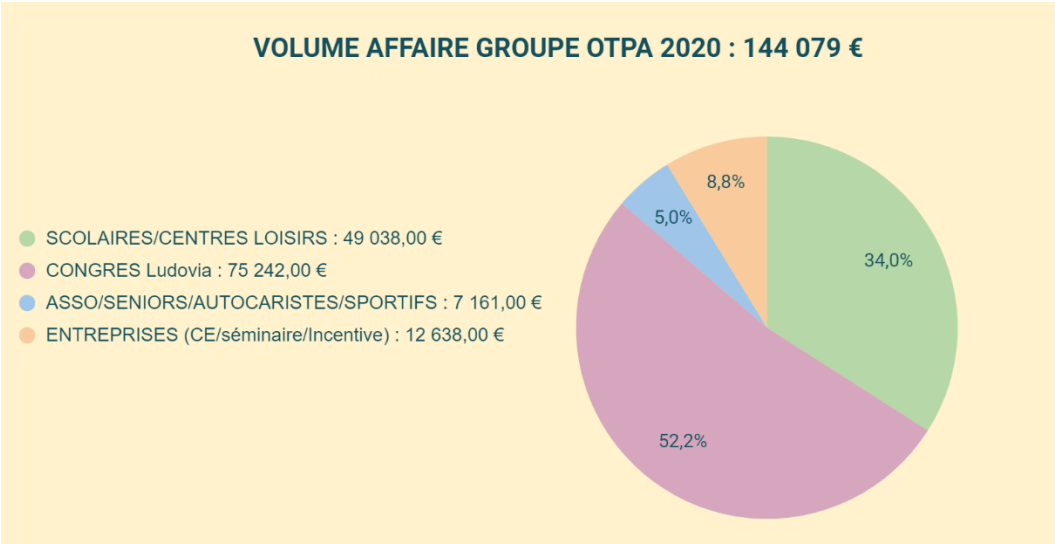
Quelques chiffres à aujourd'hui :

- Prestataires n'ayant pas d'outils ou pas d'outils connectés à notre solution :
  - 18 prestataires formés et 42 produits sur l'Open système en 2020 (total place de marché 49 prestataires et 140 produits), l'offre Pyrénées Ariégeoises représente 41% de l'offre globale de la place de marché.
  - + 6 prestataires Open Système / + 6 produits en 2020

- Prestataires ayant un outil connecté à notre solution :
  - 186 connectés (total Place de marché 487 connectés sur 580 connectables, soit 81%), l'offre Pyrénées Ariégeoises représente 40% de l'offre globale.
  - + 3 structures connectées en 2020

- Les ventes réalisées sur le moteur de réservation des Pyrénées Ariégeoises
  - En 2019 (en 12 mois) : CA 14 226,00 €
  - En 2020 (en 9 mois + Covid) : CA 17 854,00 € (+ 20%)
  - CA tous sites confondus en 2020 : 262 753,00 € soit 5 156 ventes (75% réservation en direct, 14% ADT, **6% OTPA**, 4% Ax 3 Domaines, 1% Pyrénées Cathares)

CLIENTELE GROUPE



- **CA groupe** : un CA 2020 de 144 079 € fortement en baisse par rapport à 2019 (305 000 €).
En cause un hiver capricieux qui n'a pas favorisé les réservations et qui a engendré quelques annulations. En mars début du confinement qui a engendré l'annulation de tous les groupes de fin mars jusqu'à début juillet (notamment le scolaire) et qui n'a pas déclenché de nouvelles réservations notamment sur septembre et octobre (scolaires et les séniors).
Soit une perte de plus de 90 000 € de contrats annulés et une perte non chiffrée de groupe n'ayant pas réservé…
Pour l'instant, les demandes de réservation pour cet hiver sont quasi nulles… 2021 s'annonce compliquée…

	2019	2020
Nombre devis	91	88
Nombre contrats	63	43
Taux de transformation	**69,23%**	**48,86%**

Notre taux de transformation reste très correct.

➔ **Point d'avancement sur les objectifs de 2020 :**

- Se professionnaliser : par l'acquisition en partenariat avec l'ADT du Logiciel groupe Tourbiz : paramétrage et saisie en cours pour une utilisation à partir de début 2021.
Ce logiciel permet aussi d'optimiser et partager la base de données fournisseurs travaillée communément avec l'ADT (réseau Res'Ariège).

- **Continuer à travailler la clientèle scolaire** : brochure scolaire 2020 réalisée et mailing envoyé.

- Déployer les autres cibles pour venir en complément sur les périodes creuses des prestataires (du lundi au vendredi hors vacances scolaires) en créant de nouveaux produits et supports de commercialisation : création de produits rando en cours avec propositions d'itinéraires en construction.

➔ **Objectifs pour fin 2020 et 2021 :**

- **Continuer à travailler la clientèle scolaire** : brochure scolaire 2021 faite, mailing envoyé courant octobre auprès de 1 400 écoles (année Covid certes mais il faut continuer notre communication auprès des écoles)

- **Finaliser des produits rando** : réalisation d'un e-mailing auprès des clubs

QUALITE

La Marque qualité Tourisme est un outil de professionnalisation et facilitateur pour une harmonisation des procédures lors de fusion. Permet d'assurer une amélioration en continue des services rendus à nos visiteurs et nos prestataires grâces à des indicateurs.

➔ **Point d'avancement sur les objectifs de 2020 :**

- **Obtenir la phase 1 de la marque qualité tourisme** : janvier 2020 audit avec le cabinet Pro Tourisme, Alexia Mercorelli, la phase 1 a été validée. Cela nous a également permis d'obtenir la marque qualité régionale Occitanie Sud de France (fusion des référentiels, apposition du double logo marque nationale et régionale sur tous nos supports et façade (en cours)

- **Classement en 1ère catégorie** : dépôt du dossier en juin 2020 auprès des services de la préfecture. A aujourd'hui, notre dossier n'a pas été instruit en raison du Covid. La préfecture devrait s'y atteler très prochainement. A noter que la validité des classements a été prolongée jusqu'en mars 2021.

➔ **Objectifs pour fin 2020 et 2021 :**

- Obtenir le classement en catégorie 1

- Réflexion sur le Label accueil Vélo sur certains de nos PI

- Moderniser notre système de gestion des appels -> passage vers un numéro unique

- Harmoniser nos enseignes : tous les PI doivent être identifiés Pyrénées Ariégeoises avant les Audits Mystères (obligation du référentiel)

- Obtenir définitivement la marque Nationale Qualité tourisme : phase 2 des audits mystères courant été 2021 pour valider définitivement la marque (solliciter auditeurs au printemps).