RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de M. Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 62/2021– Objet : AVENANTS AUX PRETS SOUSCRITS AUPRES DU CREDIT MUTUEL SUR LE BUDGET VVF VILLAGES

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,
Vu la délibération n°105/2020 du 18 décembre 2020 relative au report des échéances de loyers dus par l'exploitant VVF Villages, site de Puech Moutonnier ;
Considérant qu'il faut ajuster les échéances de remboursement des prêts bancaires sur les reports de loyers dus par l'exploitant ;

M. le maire fait état des propositions d'avenants du Crédit Mutuel concernant deux prêts initiaux de 600 000€ et 1 200 000€. Il s'agit de reporter 4 échéances trimestrielles pour chacun des deux emprunts. Il est précisé que pour l'emprunt à 600 000€, il s'agira de bloquer la dernière échéance trimestrielle de 2020 et les trois premières de 2021 conformément à la délibération n°105/2020 du 18 décembre 2020. Concernant l'emprunt à 1 200 000€, il s'agira de bloquer les 4 échéances trimestrielles de 2021.

Emprunt 600 000€ - N° 10278 11626 000202822 01
Le réaménagement porte sur un capital restant dû (après l'échéance du 30/07/2020) d'un montant de 469 308.81 €, tel qu'il figure sur la proposition d'avenant joint à la présente délibération.

Emprunt 1 200 000€ - N° 10278 11626 000202822 03
Le réaménagement porte sur un capital restant dû (après l'échéance du 30/12/2020) d'un montant de 910 475.40 €, tel qu'il figure sur la proposition d'avenant joint à la présente délibération.

Le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité,

Approuve à l'unanimité le report de 4 échéances trimestrielles des prêts mentionnés ci-dessus,
Autorise le Maire à signer tous les documents s'y rapportant.

Adopte à l'unanimité.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC 12270

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_62-DE
Reçu le 30/06/2021

AVENANT AU CONTRAT DE CREDIT
CITE GESTION FIXE
n° 10278 11626 00020282201

Le prêteur a consenti à l'emprunteur un crédit antérieurement aux présentes.
L'emprunteur a sollicité le prêteur pour obtenir de nouvelles conditions pour ce crédit. Le prêteur a marqué un accord de principe sur ces nouvelles conditions.
L'objet du présent avenant est de formaliser l'accord des parties sur ces nouvelles conditions.
Le présent avenant n'emporte aucune novation au contrat initial dont toutes les autres conditions non expressément modifiées, et notamment les garanties, demeurent inchangées.
Par ailleurs, un nouveau tableau d'amortissement indiquant la décomposition en capital et intérêts et le cas échéant cotisations d'assurance des emprunteurs pour chaque échéance est annexé au présent avenant pour former avec lui un tout indissociable.
Le présent avenant liera les deux parties lors de la signature de l'emprunteur et le cas échéant de la caution.

1. PRETEUR :

CAISSE DE CREDIT MUTUEL VILLEFRANCHE DE ROUERGUE
Société coopérative de crédit à capital variable et à responsabilité statutairement limitée avec siège social situé 9 PLACE DE LA REPUBLIQUE 12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE.
Siren : 442046074 RCS RODEZ

Ci-après dénommée « le Prêteur » ou « La Banque ».

2. EMPRUNTEUR(S) :

Dénomination : COMMUNE DE NAJAC, Collectivités territoriales.
Siège social : 9 RUE DU BOURGUET 12270 NAJAC .
L'emprunteur est représenté aux présentes par : M. GILBERT BLANC, Maire.

ci-après dénommé(e)(s) « l'Emprunteur » ou « Le Débiteur ».

3. OBJET ET MONTANT DU CREDIT :

3.1. OBJET

DIVERS

3.2. MONTANT

Le montant total du crédit est de : 600 000,00 EUR (six cent mille euros).
Le capital restant dû à la date de l'avenant est de : 469 308,81 EUR (quatre cent soixante-neuf mille trois cent huit euros et quatre-vingt-un centimes) après intégration des échéances non payées d'octobre 2020, janvier 2021, avril 2021 et juillet 2021.

4. MODIFICATIONS :

Suite à l'intégration des retards de paiement (échéances non payées d'octobre 2020, janvier 2021, avril 2021 et juillet 2021) au capital restant dû, les parties conviennent de modifier les caractéristiques du crédit comme suit :

- La durée du crédit sera modifiée, ce qui ramènera la durée totale du crédit à 227 mois et la durée restante du crédit à 160 mois.

5. COUT TOTAL DU CREDIT :

5.1. COUT DU CREDIT

Les conditions financières du crédit et le Taux Effectif Global sont modifiés de la manière suivante :	Montant	Incidence TEG
Intérêts du crédit	70 193,15 EUR	2,04 %
Soit un coût total	**70 193,15 EUR**	
Taux Effectif Global (article R 313-1 du code monétaire et financier) par an **Soit un TEG par Trimestre de**		**2,04 %** **0,51 %**

Les intérêts sont stipulés à taux fixe.

5.2. MODALITES DE REMBOURSEMENT

Modalités de remboursement du crédit à compter de l'échéance du 30/05/2021:

Le crédit est à remboursement constant.

Période de franchise
La durée restante de la période de franchise est de 1 mois.
Les intérêts dus pour la période de franchise sont payables lors des prélèvements des premières échéances de remboursement en capital.

Le taux d'intérêt de cette période de franchise sera identique à celui indiqué dans l'article "coût du crédit" sauf en cas de révision du taux d'intérêts issue d'une variation de l'index pour un crédit indexé telle qu'elle est définie dans la "notice relative aux conditions et modalités de variation du taux d'intérêts".

Les éventuelles cotisations d'assurance des emprunteurs dues pour la période de franchise de remboursement en capital sont payables le dernier jour de chaque mois et figurent au tableau.

Période d'amortissement
Echéances : payables le dernier jour de chaque trimestre.
Amortissement du crédit :
- en 52 échéances successives de 10179,28 EUR chacune
- en 1 échéance de 10179,40 EUR
La durée restante du crédit est de 160 mois.

Les modalités de remboursement et la composition des échéances en capital et intérêts ressortent du tableau d'amortissement ci-joint.

Chaque partie aux présentes devra avoir signé le contrat et celui-ci devra être en possession du préteur avant le 30/07/2021.

SIGNATURE DU PRETEUR

Nom et qualité du ou des signataire(s) habilité(s) :
M. QUINET-CATHALA Michael, Directeur

Date et signature :

SIGNATURE DU OU DES EMPRUNTEUR(S)

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies ci-dessus peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé aux fins de respect des conditions d'octroi, de mise en œuvre et de gestion des crédits et garanties associées, de prospection et d'animation commerciale, d'études statistiques, du respect d'obligations réglementaires notamment en matière d'évaluation du risque, de sécurité et de prévention des impayés et de la fraude, de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces traitements sont principalement fondés sur l'exécution du contrat et le respect d'obligations réglementaires. Ces données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Elles peuvent donner lieu à l'exercice de droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les conditions décrites dans les Conditions Générales de Banque disponibles aux guichets et sur le site internet de la Banque.
Pour exercer l'un de ces droits, les personnes physiques dont les données ont été recueillies peuvent écrire à l'adresse suivante : MONSIEUR LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.
Elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

A ……..…. **le** ……..……..

Signature ***(*)***

COMMUNE DE NAJAC représentée par M. GILBERT BLANC, Maire

Emprunteur :

Emprunteur :

(*)Pour une société en formation, signature des associés représentant la société

AVENANT AU CONTRAT DE CREDIT
CITE GESTION FIXE
n° 10278 11626 00020282203

Le prêteur a consenti à l'emprunteur un crédit antérieurement aux présentes.
L'emprunteur a sollicité le prêteur pour obtenir de nouvelles conditions pour ce crédit. Le prêteur a marqué un accord de principe sur ces nouvelles conditions.
L'objet du présent avenant est de formaliser l'accord des parties sur ces nouvelles conditions.
Le présent avenant n'emporte aucune novation au contrat initial dont toutes les autres conditions non expressément modifiées, et notamment les garanties, demeurent inchangées.
Par ailleurs, un nouveau tableau d'amortissement indiquant la décomposition en capital et intérêts et le cas échéant cotisations d'assurance des emprunteurs pour chaque échéance est annexé au présent avenant pour former avec lui un tout indissociable.
Le présent avenant liera les deux parties lors de la signature de l'emprunteur et le cas échéant de la caution.

1. PRETEUR :

CAISSE DE CREDIT MUTUEL VILLEFRANCHE DE ROUERGUE
Société coopérative de crédit à capital variable et à responsabilité statutairement limitée avec siège social situé 9 PLACE DE LA REPUBLIQUE 12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE.
Siren : 442046074 RCS RODEZ

Ci-après dénommée « le Prêteur » ou « La Banque ».

2. EMPRUNTEUR(S) :

Dénomination : COMMUNE DE NAJAC, Collectivités territoriales.
Siège social : 9 RUE DU BOURGUET 12270 NAJAC .
L'emprunteur est représenté aux présentes par : MONSIEUR LE MAIRE.

ci-après dénommé(e)(s) « l'Emprunteur » ou « Le Débiteur ».

3. OBJET ET MONTANT DU CREDIT :

3.1. OBJET

DIVERS

3.2. MONTANT

Le montant total du crédit est de : 1 200 000,00 EUR (un million deux cent mille euros).
Le capital restant dû à la date de l'avenant est de : 910 475,40 EUR (neuf cent dix mille quatre cent soixante-quinze euros et quarante centimes) après intégration des échéances non payées de mars, juin, septembre et décembre 2021.

4. MODIFICATIONS :

Suite à l'intégration des retards de paiement (échéances non payées de mars, juin, septembre et décembre 2021) au capital restant dû, les parties conviennent de modifier les caractéristiques du crédit comme suit :

- La durée du crédit sera augmentée de 18 mois, ce qui portera la durée totale du crédit à 234 mois et la durée restante du crédit à 174 mois.

5. COUT TOTAL DU CREDIT :

5.1. COUT DU CREDIT

Les conditions financières du crédit et le Taux Effectif Global sont modifiés de la manière suivante :	Montant	Incidence TEG
Intérêts du crédit	156 596,14 EUR	2,08 %
Soit un coût total	**156 596,14 EUR**	
Taux Effectif Global (article R 313-1 du code monétaire et financier) par an **Soit un TEG par Trimestre de**		**2,08 %** **0,52 %**

Les intérêts sont stipulés à taux fixe.

5.2. MODALITES DE REMBOURSEMENT

Modalités de remboursement du crédit à compter de l'échéance du 30/01/2021:

Le crédit est à remboursement constant.

Période de franchise
La durée restante de la période de franchise est de 12 mois.
Les intérêts dus pour la période de franchise de remboursement en capital sont payables lors du prélèvement de la première échéance de remboursement en capital.

Le taux d'intérêt de cette période de franchise sera identique à celui indiqué dans l'article "coût du crédit" sauf en cas de révision du taux d'intérêts issue d'une variation de l'index pour un crédit indexé telle qu'elle est définie dans la "notice relative aux conditions et modalités de variation du taux d'intérêts".

Les éventuelles cotisations d'assurance des emprunteurs dues pour la période de franchise de remboursement en capital sont payables le dernier jour de chaque trimestre et figurent au tableau.

Période d'amortissement
Echéances : payables le dernier jour de chaque trimestre.
Amortissement du crédit :
- en 53 échéances successives de 20 040,77 EUR chacune
- en 1 échéance de 4 910,73 EUR
La durée restante du crédit est de 174 mois.

Les modalités de remboursement et la composition des échéances en capital et intérêts ressortent du tableau d'amortissement ci-joint.

Chaque partie aux présentes devra avoir signé le contrat et celui-ci devra être en possession du préteur avant le 29/07/2021.

SIGNATURE DU PRETEUR

Nom et qualité du ou des signataire(s) habilité(s) :
M. QUINET-CATHALA Michael, Directeur

Date et signature :

SIGNATURE DU OU DES EMPRUNTEUR(S)

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies ci-dessus peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé aux fins de respect des conditions d'octroi, de mise en œuvre et de gestion des crédits et garanties associées, de prospection et d'animation commerciale, d'études statistiques, du respect d'obligations réglementaires notamment en matière d'évaluation du risque, de sécurité et de prévention des impayés et de la fraude, de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces traitements sont principalement fondés sur l'exécution du contrat et le respect d'obligations réglementaires. Ces données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Elles peuvent donner lieu à l'exercice de droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les conditions décrites dans les Conditions Générales de Banque disponibles aux guichets et sur le site internet de la Banque.
Pour exercer l'un de ces droits, les personnes physiques dont les données ont été recueillies peuvent écrire à l'adresse suivante : MONSIEUR LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.
Elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

A …….. **le** ……..……..

***Signature** (*)*

COMMUNE DE NAJAC représentée par M. Gilbert BLANC, Maire

Emprunteur :

Emprunteur :

(*) Pour une société en formation, signature des associés représentant la société

Tableau d’amortissement prévisionnel en EUR

Banque : 10278
Caisse : 11626
Numéro du prêt : 10278 11626 00020282201
Titulaire du prêt : COMMUNE DE NAJAC

Liste des remboursements

Période	Capital en début de période(1)	Capital de l’échéance	Intérêts de l’échéance	Assurance et frais	Terme remboursé (assurance inclus)
30/07/2021	0,00	0,00	2 393,46	0,00	0,00
30/10/2021	469 308,81	5 392,35	4 786,93	0,00	10 179,28
30/01/2022	463 916,46	7 813,31	2 365,97	0,00	10 179,28
30/04/2022	456 103,15	7 853,15	2 326,13	0,00	10 179,28
30/07/2022	448 250,00	7 893,20	2 286,08	0,00	10 179,28
30/10/2022	440 356,80	7 933,46	2 245,82	0,00	10 179,28
30/01/2023	432 423,34	7 973,92	2 205,36	0,00	10 179,28
30/04/2023	424 449,42	8 014,59	2 164,69	0,00	10 179,28
30/07/2023	416 434,83	8 055,46	2 123,82	0,00	10 179,28
30/10/2023	408 379,37	8 096,55	2 082,73	0,00	10 179,28
30/01/2024	400 282,82	8 137,84	2 041,44	0,00	10 179,28
30/04/2024	392 144,98	8 179,34	1 999,94	0,00	10 179,28
30/07/2024	383 965,64	8 221,06	1 958,22	0,00	10 179,28
30/10/2024	375 744,58	8 262,98	1 916,30	0,00	10 179,28
30/01/2025	367 481,60	8 305,12	1 874,16	0,00	10 179,28
30/04/2025	359 176,48	8 347,48	1 831,80	0,00	10 179,28
30/07/2025	350 829,00	8 390,05	1 789,23	0,00	10 179,28
30/10/2025	342 438,95	8 432,84	1 746,44	0,00	10 179,28
30/01/2026	334 006,11	8 475,85	1 703,43	0,00	10 179,28
30/04/2026	325 530,26	8 519,08	1 660,20	0,00	10 179,28
30/07/2026	317 011,18	8 562,52	1 616,76	0,00	10 179,28
30/10/2026	308 448,66	8 606,19	1 573,09	0,00	10 179,28
30/01/2027	299 842,47	8 650,08	1 529,20	0,00	10 179,28
30/04/2027	291 192,39	8 694,20	1 485,08	0,00	10 179,28
30/07/2027	282 498,19	8 738,54	1 440,74	0,00	10 179,28
30/10/2027	273 759,65	8 783,11	1 396,17	0,00	10 179,28
30/01/2028	264 976,54	8 827,90	1 351,38	0,00	10 179,28
30/04/2028	256 148,64	8 872,92	1 306,36	0,00	10 179,28
30/07/2028	247 275,72	8 918,17	1 261,11	0,00	10 179,28
30/10/2028	238 357,55	8 963,66	1 215,62	0,00	10 179,28
30/01/2029	229 393,89	9 009,37	1 169,91	0,00	10 179,28
30/04/2029	220 384,52	9 055,32	1 123,96	0,00	10 179,28
30/07/2029	211 329,20	9 101,50	1 077,78	0,00	10 179,28
30/10/2029	202 227,70	9 147,92	1 031,36	0,00	10 179,28
30/01/2030	193 079,78	9 194,57	984,71	0,00	10 179,28
30/04/2030	183 885,21	9 241,47	937,81	0,00	10 179,28
30/07/2030	174 643,74	9 288,60	890,68	0,00	10 179,28

Liste des remboursements

Période	Capital en début de période(1)	Capital de l'échéance	Intérêts de l'échéance	Assurance et frais	Terme remboursé (assurance inclus)
30/10/2030	165 355,14	9 335,97	843,31	0,00	10 179,28
30/01/2031	156 019,17	9 383,58	795,70	0,00	10 179,28
30/04/2031	146 635,59	9 431,44	747,84	0,00	10 179,28
30/07/2031	137 204,15	9 479,54	699,74	0,00	10 179,28
30/10/2031	127 724,61	9 527,88	651,40	0,00	10 179,28
30/01/2032	118 196,73	9 576,48	602,80	0,00	10 179,28
30/04/2032	108 620,25	9 625,32	553,96	0,00	10 179,28
30/07/2032	98 994,93	9 674,41	504,87	0,00	10 179,28
30/10/2032	89 320,52	9 723,75	455,53	0,00	10 179,28
30/01/2033	79 596,77	9 773,34	405,94	0,00	10 179,28
30/04/2033	69 823,43	9 823,18	356,10	0,00	10 179,28
30/07/2033	60 000,25	9 873,28	306,00	0,00	10 179,28
30/10/2033	50 126,97	9 923,63	255,65	0,00	10 179,28
30/01/2034	40 203,34	9 974,24	205,04	0,00	10 179,28
30/04/2034	30 229,10	10 025,11	154,17	0,00	10 179,28
30/07/2034	20 203,99	10 076,24	103,04	0,00	10 179,28
30/10/2034	10 127,75	10 127,75	51,65	0,00	10 179,40
Total		**469 308,81**	**70 193,15**	**0,00**	**539 501,96**

(1) Le capital est exprimé hors impayés

CCM VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

9 PLACE DE LA REPUBLIQUE

12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

Tableau d'amortissement en EUR

Titulaire(s) du prêt : COMMUNE DE NAJAC
Référence : 10278 11626 00020282203
CITE GESTION FIXE

Objet : DIVERS

Edité le : 29/06/2021
Informations connues au jour de l'édition :

Crédit accordé :	1 200 000,00 EUR
Encours (hors incidents non régularisés) :	910 475,40 EUR
Montant restant à débloquer :	0,00 EUR
Taux fixe actuel (Hors assurance) :	2,09000 %

Présence d'incidents au jour de l'édition (prorogés, impayés,...) : Non

Liste des évènements passés

Date de valeur de l'évènement	Type d'évènement	Capital restant dû avant l'évènement (hors retards)	Capital	Intérêts	Assurance groupe et frais (2)	Echéance (assurance groupe incluse) (2)
29/01/2016	Frais	0,00	0,00	0,00	1 800,00	1 800,00
29/01/2016	Déblocage	0,00	1 200 000,00			
30/03/2016	Echéance	0,00	13 770,77	4 260,16	0,00	18 030,93
30/06/2016	Echéance	0,00	13 842,72	6 198,05	0,00	20 040,77
30/09/2016	Echéance	0,00	13 915,05	6 125,72	0,00	20 040,77
30/12/2016	Echéance	0,00	13 987,76	6 053,01	0,00	20 040,77
30/03/2017	Echéance	0,00	14 060,84	5 979,93	0,00	20 040,77
30/06/2017	Echéance	0,00	14 134,31	5 906,46	0,00	20 040,77
30/09/2017	Echéance	0,00	14 208,16	5 832,61	0,00	20 040,77
30/12/2017	Echéance	0,00	14 282,40	5 758,37	0,00	20 040,77
30/03/2018	Echéance	0,00	14 357,03	5 683,74	0,00	20 040,77
30/06/2018	Echéance	0,00	14 432,04	5 608,73	0,00	20 040,77
30/09/2018	Echéance	0,00	14 507,45	5 533,32	0,00	20 040,77
30/12/2018	Echéance	0,00	14 583,25	5 457,52	0,00	20 040,77
30/03/2019	Echéance	0,00	14 659,45	5 381,32	0,00	20 040,77
30/06/2019	Echéance	0,00	14 736,04	5 304,73	0,00	20 040,77
30/09/2019	Echéance	0,00	14 813,04	5 227,73	0,00	20 040,77
30/12/2019	Echéance	0,00	14 890,44	5 150,33	0,00	20 040,77
30/03/2020	Echéance	970 819,25	14 968,24	5 072,53	0,00	20 040,77
30/06/2020	Echéance	955 851,01	15 046,45	4 994,32	0,00	20 040,77
30/09/2020	Echéance	940 804,56	15 125,07	4 915,70	0,00	20 040,77
30/12/2020	Echéance	925 679,49	15 204,09	4 836,68	0,00	20 040,77
15/01/2021	Modification de durée : nouvelle durée 162 mois					

CCM VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

9 PLACE DE LA REPUBLIQUE

12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

Liste prévisionnelle des évènements futurs (1)

Date de valeur de l'évènement	Type d'évènement	Capital restant dû avant l'évènement (hors retards)	Capital	Intérêts	Assurance groupe et frais (2)	Echéance (assurance groupe incluse) (2)
30/12/2021	Échéance de différé	0,00	0,00	19 028,88	0,00	0,00
30/03/2022	Echéance	910 475,40	0,00	20 040,77	0,00	20 040,77
30/06/2022	Echéance	910 475,40	11 538,20	8 502,57	0,00	20 040,77
30/09/2022	Echéance	898 937,20	15 343,82	4 696,95	0,00	20 040,77
30/12/2022	Echéance	883 593,38	15 423,99	4 616,78	0,00	20 040,77
30/03/2023	Echéance	868 169,39	15 504,58	4 536,19	0,00	20 040,77
30/06/2023	Echéance	852 664,81	15 585,60	4 455,17	0,00	20 040,77
30/09/2023	Echéance	837 079,21	15 667,03	4 373,74	0,00	20 040,77
30/12/2023	Echéance	821 412,18	15 748,89	4 291,88	0,00	20 040,77
30/03/2024	Echéance	805 663,29	15 831,18	4 209,59	0,00	20 040,77
30/06/2024	Echéance	789 832,11	15 913,90	4 126,87	0,00	20 040,77
30/09/2024	Echéance	773 918,21	15 997,05	4 043,72	0,00	20 040,77
30/12/2024	Echéance	757 921,16	16 080,63	3 960,14	0,00	20 040,77
30/03/2025	Echéance	741 840,53	16 164,65	3 876,12	0,00	20 040,77
30/06/2025	Echéance	725 675,88	16 249,11	3 791,66	0,00	20 040,77
30/09/2025	Echéance	709 426,77	16 334,02	3 706,75	0,00	20 040,77
30/12/2025	Echéance	693 092,75	16 419,36	3 621,41	0,00	20 040,77
30/03/2026	Echéance	676 673,39	16 505,15	3 535,62	0,00	20 040,77
30/06/2026	Echéance	660 168,24	16 591,39	3 449,38	0,00	20 040,77
30/09/2026	Echéance	643 576,85	16 678,08	3 362,69	0,00	20 040,77
30/12/2026	Echéance	626 898,77	16 765,22	3 275,55	0,00	20 040,77
30/03/2027	Echéance	610 133,55	16 852,82	3 187,95	0,00	20 040,77
30/06/2027	Echéance	593 280,73	16 940,88	3 099,89	0,00	20 040,77
30/09/2027	Echéance	576 339,85	17 029,39	3 011,38	0,00	20 040,77
30/12/2027	Echéance	559 310,46	17 118,37	2 922,40	0,00	20 040,77
30/03/2028	Echéance	542 192,09	17 207,82	2 832,95	0,00	20 040,77
30/06/2028	Echéance	524 984,27	17 297,73	2 743,04	0,00	20 040,77
30/09/2028	Echéance	507 686,54	17 388,11	2 652,66	0,00	20 040,77
30/12/2028	Echéance	490 298,43	17 478,96	2 561,81	0,00	20 040,77
30/03/2029	Echéance	472 819,47	17 570,29	2 470,48	0,00	20 040,77
30/06/2029	Echéance	455 249,18	17 662,09	2 378,68	0,00	20 040,77
30/09/2029	Echéance	437 587,09	17 754,38	2 286,39	0,00	20 040,77
30/12/2029	Echéance	419 832,71	17 847,14	2 193,63	0,00	20 040,77
30/03/2030	Echéance	401 985,57	17 940,40	2 100,37	0,00	20 040,77
30/06/2030	Echéance	384 045,17	18 034,13	2 006,64	0,00	20 040,77
30/09/2030	Echéance	366 011,04	18 128,36	1 912,41	0,00	20 040,77
30/12/2030	Echéance	347 882,68	18 223,08	1 817,69	0,00	20 040,77
30/03/2031	Echéance	329 659,60	18 318,30	1 722,47	0,00	20 040,77
30/06/2031	Echéance	311 341,30	18 414,01	1 626,76	0,00	20 040,77
30/09/2031	Echéance	292 927,29	18 510,22	1 530,55	0,00	20 040,77
30/12/2031	Echéance	274 417,07	18 606,94	1 433,83	0,00	20 040,77
30/03/2032	Echéance	255 810,13	18 704,16	1 336,61	0,00	20 040,77
30/06/2032	Echéance	237 105,97	18 801,89	1 238,88	0,00	20 040,77
30/09/2032	Echéance	218 304,08	18 900,13	1 140,64	0,00	20 040,77
30/12/2032	Echéance	199 403,95	18 998,88	1 041,89	0,00	20 040,77
30/03/2033	Echéance	180 405,07	19 098,15	942,62	0,00	20 040,77

CCM VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

9 PLACE DE LA REPUBLIQUE

12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE

Liste prévisionnelle des évènements futurs (1)

Date de valeur de l'évènement	Type d'évènement	Capital restant dû avant l'évènement (hors retards)	Capital	Intérêts	Assurance groupe et frais (2)	Echéance (assurance groupe incluse) (2)
30/06/2033	Echéance	161 306,92	19 197,94	842,83	0,00	20 040,77
30/09/2033	Echéance	142 108,98	19 298,25	742,52	0,00	20 040,77
30/12/2033	Echéance	122 810,73	19 399,08	641,69	0,00	20 040,77
30/03/2034	Echéance	103 411,65	19 500,44	540,33	0,00	20 040,77
30/06/2034	Echéance	83 911,21	19 602,33	438,44	0,00	20 040,77
30/09/2034	Echéance	64 308,88	19 704,76	336,01	0,00	20 040,77
30/12/2034	Echéance	44 604,12	19 807,71	233,06	0,00	20 040,77
30/03/2035	Echéance	24 796,41	19 911,21	129,56	0,00	20 040,77
30/06/2035	Echéance	4 885,20	4 885,20	25,53	0,00	4 910,73
Total des remboursements passés et futurs prévisionnels			1 200 000,00	265 877,10	1 800,00	1 467 677,10

Si le prêt n'est pas entièrement débloqué, l'échéancier définitif ne pourra être délivré que lors du dernier déblocage.

(1) Sur la base du capital débloqué et du taux d'intérêt connu au jour de l'édition, hors incidents éventuels.
(2) Dans le cas où l'assurance groupe n'est pas prélevée par le prêteur, l'échéancier de prélèvement des cotisations est communiqué par l'assureur.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 63/2021 (1/2) – Objet : AVENANT AU PRET SOUSCRIT AUPRES DU CREDIT AGRICOLE SUR LE BUDGET CAMPING

Le conseil municipal de la commune de Najac

Vu le budget de la commune de Najac, voté et approuvé par le conseil municipal le 13 avril 2021 et visé par l'autorité administrative le 19 avril 2021,

Après délibération, décide :

ARTICLE 1er : La commune de Najac contracte auprès du Crédit Agricole Nord Midi Pyrénées un emprunt afin de réaliser un compactage du prêt n° 00000013183 ;

Références relatives au prêt n° 00000013183 :
Capital restant dû au 31.08.2021: 211 977.61€
Indemnités de remboursement anticipé: 9 842.83€

ARTICLE 2 : Caractéristiques de l'emprunt

Objet : rénovation des infrastructures du Camping Le Paisserou
Montant : **221 820.44€**
Durée de l'amortissement : 12 ans (144 mois).
Taux : 1.40 % fixe
Périodicité : échéance constante annuelle de **20 210,03€**
Frais de dossier : 500 €

ARTICLE 3 : La commune de Najac s'engage pendant toute la durée du prêt à faire inscrire le montant des remboursements en dépenses obligatoires et en cas de besoins, à créer et à mettre en recouvrement les impositions directes nécessaires pour assurer les paiements des échéances.

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_63B-DE
Reçu le 01/07/2021

Nos imprimés sont produits par l'abrégée imprimeur adhérent IMPRIM'VERT 540330 09 10

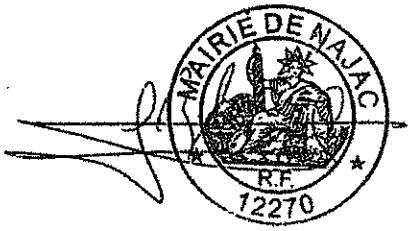
N° 63/2021 (2/2)

ARTICLE 4 : La commune de Najac s'engage, en outre à prendre en charge tous les frais, droits, impôts et taxes auxquelles l'emprunt pourrait donner lieu.

ARTICLE 5 : Le contrat à intervenir sur les bases précitées et aux conditions générales des contrats du prêteur, sera signé par les soins de Monsieur le Maire.

Adopte à l'unanimité.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



Nos imprimés sont produits par l'abrégée imprimeur adhérent IMPRIM'VERT 540330 - 03.10

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 63/2021 (1/2) – Objet : AVENANT AU PRET SOUSCRIT AUPRES DU CREDIT AGRICOLE SUR LE BUDGET CAMPING

Le conseil municipal de la commune de Najac

Vu le budget de la commune de Najac, voté et approuvé par le conseil municipal le 13 avril 2021 et visé par l'autorité administrative le 19 avril 2021,

Après délibération, décide :

ARTICLE 1er : La commune de Najac contracte auprès du Crédit Agricole Nord Midi Pyrénées un emprunt afin de réaliser un compactage du prêt n° 00000013183 ;

Références relatives au prêt n° 00000013183 :
Capital restant dû au 31.08.2021: 211 977.61€
Indemnités de remboursement anticipé: 9 842.83€

ARTICLE 2 : Caractéristiques de l'emprunt

Objet : rénovation des infrastructures du Camping Le Paisserou
Montant : **221 820.44€**
Durée de l'amortissement : 12 ans (144 mois).
Taux : 1.40 % fixe
Périodicité : échéance constante annuelle de **20 210,03€**
Frais de dossier : 500 €

ARTICLE 3 : La commune de Najac s'engage pendant toute la durée du prêt à faire inscrire le montant des remboursements en dépenses obligatoires et en cas de besoins, à créer et à mettre en recouvrement les impositions directes nécessaires pour assurer les paiements des échéances.

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_63B-DE
Reçu le 01/07/2021

Nos imprimés sont produits par Fabrègue imprimeur adhérent IMPRIMEVERT Mod 540330 09 10 Fabrègue

N° 63/2021 (2/2)

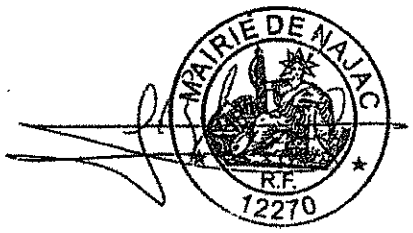
ARTICLE 4 : La commune de Najac s'engage, en outre à prendre en charge tous les frais, droits, impôts et taxes auxquelles l'emprunt pourrait donner lieu.

ARTICLE 5 : Le contrat à intervenir sur les bases précitées et aux conditions générales des contrats du prêteur, sera signé par les soins de Monsieur le Maire.

Adopte à l'unanimité.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC
R.F.
12270



Nos imprimés sont produits par l'abrégué imprimeur adhérent IMPRIMEVERT Réf. 540330 09.10 Rabrégué

Commune de NAJAC

Date de cette simulation : 18/05/2021

No Prêt	Taux	KRD au 30/07/2021	IRA au 30/07/2021	Annuités	Se résiduelle en	Coût du credit
13183	3,98%	214 190,04 €	9 945,55 €	21 777,36 €	150	58 026,96 €
						0,00 €
						0,00 €
						0,00 €
						0,00 €
						0,00 €
TOTAL		**214 190,04 €**	**9 945,55 €**	**21 777,36 €**	**150**	**58 026,96 €**

Objectifs : **Baisse des taux**
Baisse de la charge de remboursement annuelle
Maintien de la durée moyenne résiduelle
Diminution du coût de crédit

Capital à reprendre 224 135,59 €
Nouvelle durée 144 mois
Nouveau taux 1,40%
Nouvelle échéance annuelle 20 420,96 €

Coût du créd 20 915,97 €

Frais de dossier 500,00 €

Economie de frais financiers -37 110,99 €

Offre valable 28 jours, soit jusqu'au : 15/06/21

nomies annuelles en trésorerie : -1 356,40 €

ANNEXE A LA DÉLIBÉRATION N°63/2021

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 64/2021 (1/2) – Objet : DECISION MODIFICATIVE N°1 BUDGET COMMUNAL 2021

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

I) Entrée dans le capital de la SPL

Lors du vote du budget, on a pu constater une reprise en RAR de 3 500€ au chapitre 261, afin de pouvoir procéder à l'acquisition de 10actions à la SPL. Toutefois, il convient de rajouter 200€ de crédits considérant que le montant du titre à l'unité est bien de 370€ et non de seulement 350€.

De ce fait, le conseil est invité à prendre une décision modificative sur le budget communal en procédant à un virement de crédits comme présenté ci-dessous par Suzanne DELERIS, adjointe aux finances.

Virements de crédits :
En section d'investissement

Chapitre 020 « dépenses imprévues »	- 200€
c/261 « titres de participation »	+ 200€

II) Solde mission maîtrise d'œuvre rénovation Salle des fêtes

Les travaux de rénovation de la salle des fêtes ont été réglés dans l'opération N°144 « rénovation thermique et accessibilité de la salle des fêtes » au compte 2313, et référencés à l'inventaire 35-2 « travaux en cours rénovation salle des fêtes ». Le chantier a été réceptionné en fin d'année 2020.

Nos services ont dû alerter le cabinet d'architecte MARTY en charge de la maitrise d'œuvre que le solde de leur mission avec celle du bureau d'étude ALIZE n'avaient pas été facturés.

Afin de pouvoir régler le solde pour 223.76€, il convient de réactiver l'opération 244 par décision modificative en virant depuis le chapitre 020 « dépenses imprévues » le montant de crédits nécessaires comme détaillé ci-dessous et présenté par Suzanne DELERIS, adjointe aux finances.

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_64-DE
Reçu le 30/06/2021

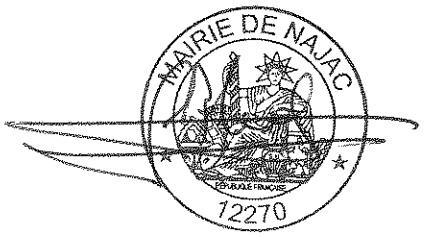
N° 64/2021 (2/2)

Virements de crédits :
En section d'investissement

Chapitre 020 « dépenses imprévues »	- 291.66€
c/2313 « travaux en cours »	+ 291.66€
Opération 244 – travaux de rénovation salle des fêtes	

Adopte à l'unanimité.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET, lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 65/2021– Objet : DECISION MODIFICATIVE N°1 BUDGET ASSAINISSEMENT 2021

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire invite Madame Déléris à exposer les raisons qui amènent à proposer au Conseil la prise d'une décision modificative.

Lors du vote du budget, il a été prévu d'ouvrir 440€ au compte 673 « titres annulés sur exercice clos » au chapitre 67 « charges exceptionnelles », afin de pouvoir procéder à des corrections sur des facturations de 2020. Toutefois d'autres corrections se sont révélées nécessaires après que le budget ait été voté.

Considérant qu'un contrôle est spécifiquement exercé sur les crédits votés au sein d'un même chapitre, il convient d'abonder le Chapitre 67 « charges exceptionnelles » de 440€ auquel appartient ce compte c/673.

De ce fait, le conseil est invité à prendre une décision modificative sur le budget assainissement en procédant à un virement de crédits comme présenté ci-dessous :

Virements de crédits en section d'investissement :

Chapitre 011 « charges à caractère général» c/61521 »bâtiments publics »	- 440€
Chapitre 67 « charges exceptionnelles » c/673 « titres annulés sur exercice clos »	+ 440€

Le Conseil municipal, après en avoir délibéré,

Adopte à l'unanimité.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC 12270

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_65-DE
Reçu le 30/06/2021

RÉPUBLIQUE FRANCAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 66/2021 (1/2) – Objet : AMORTISSEMENT DE TRAVAUX 2020 SUR LES BUDGETS ANNEXE 2021 CAMPING ET ASSAINISSEMENT

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Travaux 2020 - Budget annexe du Camping « Le Paisserou » au Roc du Pont

Le montant total des études réglées en section d'investissement et réalisés en 2020 sur le budget annexe du camping concernaient « le relevé, diagnostic et étude thermique dans le cadre du projet de rénovation des locaux de la base de pleine nature ».

La facture du cabinet d'architecte MARTY s'élève à 3 520€ HT et a été réglée par mandat N°21 Bd N°7 du 11/12/2020 au c/2031 référencé à l'inventaire N°012. Monsieur le Maire rappelle aux membres du conseil qu'il convient de définir une durée d'amortissement pour ces travaux mandatés en section d'investissement sur le budget annexe du Camping. Les conseillers décident à l'unanimité des présents de prévoir une dotation aux amortissements de 704€ sur une durée de 5 ans.

Les montants suivants ont été prévus lors du vote du budget CAMPING 2020, cette dotation sera à prévoir jusqu'à l'exercice 2025.

Dépense de Fonctionnement	
c/6811-042 « dotation aux amortissements » :	704€
Recette d'investissement	
c/28031-040 « amortissement bâtiments » :	704€

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_66-DE
Reçu le 30/06/2021

N° 66/2021 (2/2)

Travaux 2020 - Budget annexe assainissement

Le montant total des travaux d'investissement réalisés en 2020 sur le budget annexe de l'assainissement est de 8 932.68€ HT.

- remplacement sonde REDOX réalisé par l'entreprise EIFFAGE s'élèvent à 2 860.78€ HT.
Le mandat est le N°16 Bd N°15 du 11/05/2020 au c/2156 référencé à l'inventaire N°16.

- pompe de relevage camping, remplacement réalisé par l'entreprise EIFFAGE, pour un montant de 1 311.40€ HT.
Le mandat est le N°23 Bd N°36 du 05/10/2020 au c/2156 référencé à l'inventaire N°17.

- branchement tout à l'égout Rue Coustoune chez M. LAROUSSINIE, travaux réalisés par la SARL Gilles PUECH, pour un montant de 940€ HT.
Le mandat est le N°37 Bd N°22 du 05/10/2020 au c/2156 référencé à l'inventaire 78-2.

- remplacement sonde à oxygène bassin d'aération, réalisé par EIFFAGE pour un montant de 3 820.50€ HT.
Le mandat est le N°69 Bd N°36 du 11/12/2020 au c/2156 référencé à l'inventaire 18.

Monsieur le Maire rappelle aux membres du conseil qu'il convient de définir une durée d'amortissement pour ces travaux mandatés en section d'investissement sur le budget annexe de l'assainissement.

Considérant la nature de ces travaux, la durée d'amortissement ne pourra être la même.
L'installation de réseau s'amorti déjà sur 50 ans, il convient de reprendre cette durée d'amortissement afin de respecter une uniformité dans la méthode appliquée.

Les élus décident à l'unanimité des présents de prévoir une dotation aux amortissements de 18.80€ sur une durée de 50 ans pour l'amortissement des réseaux soit de 2021 à 2070.

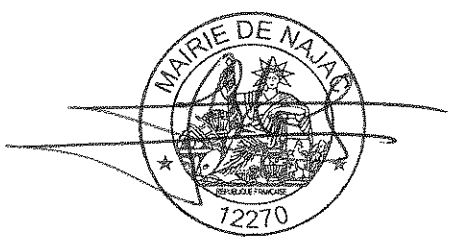
Pour le remplacement d'installations nécessaires au traitement des eaux (inventaire 16, 17 et 18), la durée d'amortissement habituellement appliquée est de 10ans.

Les élus décident à l'unanimité des présents de prévoir une dotation aux amortissements de 799.26€ sur une durée de 10 ans (rattrapage de 8cts en 2021 soit 799.34€) en pour l'amortissement du matériel spécifique d'exploitation. L'amortissement s'échelonnera sur une période de10 ans soit de 2021à 2030.

Les montants suivants ont été prévus lors du vote du budget assainissement 2021.

Dépense de Fonctionnement pour 2021	
c/6811-042 « dotation aux amortissements » :	818.14€
Recette d'investissement	
c/28156-040 « amortissement bâtiments » :	818.14€

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANCAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET, lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 67/2021– Objet : PLAN DE FINANCEMENT MODIFICATIF N°2 RELATIF AU PROJET D'INTERVENTION ARTISTIQUE ET D'AMENAGEMENT DES ABORDS DE LA MAISON DU GOUVERNEUR

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Le maire donne la parole à Alain Andrieu qui rappelle à l'assemblée que le précédent conseil municipal avait délibéré en janvier 2020 afin d'établir un plan de financement prévisionnel pour le projet d'aménagement artistique des abords de la maison du gouverneur. M. Andrieu expose qu'il convient de modifier ce plan de financement afin de l'optimiser considérant les accords de subventions obtenues.

En effet, Ouest Aveyron Communauté accorde une subvention de 7 569€ au lieu des 15 205€ sollicités, la région Occitanie accorde un financement à hauteur de 45 614€ au lieu des 53 217€ initialement demandés, enfin le département supporte le financement sollicité à hauteur de 10%, soit 15 205€.

Compte-tenu de ces éléments, il peut être réévalué à la hausse le montant de subvention attendu auprès du fonds européen LEADER piloté par le PETR pour optimiser le plan de financement à hauteur de 80% d'aides publiques. Le maire propose le plan de financement modificatif suivant :

Coût total du projet	190 221,33€ HT
Dont honoraires	*38 175,35€ HT*
Subvention Ministère de la Culture (100% des honoraires)	*38 175,35€ HT*
Coût total hors honoraires	**152 045,98€ HT**
Subvention département (10%)	15 205,00€ HT
Subvention région « Grands Sites Occitanie » (30%)	45 614,00€ HT
Subvention Europe (35,03%)	53 248,48€ HT
Subvention Ouest Aveyron Communauté (4,97%)	7 569,00€ HT
Autofinancement commune (20%)	30 409,50€ HT

Adopte à l'unanimité.

MAIRIE DE NAJAC 12270

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_67-DE
Reçu le 30/06/2021

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 68/2021– Objet : D'ADHESION DE LA BIBLIOTHEQUE COMMUNALE A L'ASSOCIATION « LES INCORRUPTIBLES »

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Invité à présenter l'objet de la demande au Conseil, M. Andrieu explique que « les Incorruptibles » est une association qui promeut le désir de lire des plus jeunes. Elle propose chaque année aux enfants de voter pour leur livre préféré et de participer à un prix littéraire (*Prix des Incos*). L'adhésion permettra de recevoir des outils d'animations et la sélection de livres qui rejoindront le fonds de la bibliothèque.

En plus de la simple adhésion d'un montant annuel de 30€, celui des 3 sélections de livres équivaut à 195,88€. Il précise que la Directrice de l'école approuve la dite proposition pour laquelle l'APE n'est pas en mesure de prendre en charge.

Aussi, il est proposé aux membres du Conseil de prendre intégralement en charge l'adhésion et l'achat des livres sélectionnés.

Le Conseil, après en avoir délibéré,

Adopte à l'unanimité les dépenses de fonctionnement suivantes, au chapitre 011 « charges à caractère général » :

- Adhésion annuelle 2021 de la bibliothèque à l'association « les Incorruptibles » 30€
- Achat de 3 sélections de livres jeunesse 195,88€

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_68-DE
Reçu le 30/06/2021

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 69/2021 (1/3) – Objet : CREATION D'UN POSTE NON PERMANENT – CONTRAT DE PROJET (VOLONTARIAT TERRITORIAL EN ADMINISTRATION) ET MODIFICATION DU TABLEAU DES EMPLOIS

Le maire informe l'assemblée délibérante :

Aux termes de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale modifiée et notamment ses articles 34 et 97, les emplois de chaque collectivité ou établissement sont créés par l'organe délibérant de la collectivité ou de l'établissement. Ainsi, il appartient à l'assemblée délibérante de déterminer l'effectif des emplois à temps complet et temps non complet nécessaire au fonctionnement des services. De même, la modification du tableau des effectifs, afin de permettre les avancements de grade, relève de la compétence de l'assemblée délibérante.

Le maire propose à l'assemblée délibérante :

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;
Vu la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, notamment l'article 3 II,
Vu le décret n°88-145 pris pour l'application de l'article 136 de la loi 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et relatif aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale,
Vu la délibération n°94/2020 du 13 novembre 2020 portant notamment modification des effectifs,
Vu le budget de la commune adopté par délibération n°39/2021du 13 avril 2021,

Le maire propose de créer un emploi non permanent dans la catégorie hiérarchique C afin :

- D'optimiser le recours aux aides locales (Région, Département), nationales (Etat, organismes nationaux) ou européennes pour le financement des projets portés par la collectivité.
- De participer à différents projets dans leurs phases de diagnostic, conception et mise en œuvre.

pour une durée de 1 an renouvelable 6 mois soit du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2022 inclus, renouvelable jusqu'au 31 mars 2023.

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_69-DE
Reçu le 30/06/2021

N° 69/2021 (2/3)

Le contrat prendra fin lors de la réalisation du projet ou de l'opération pour lequel le contrat a été conclu.

L'agent assurera les fonctions de chargé de développement territorial à temps complet pour une durée hebdomadaire de service de 35 / 35ème.

L'emploi sera classé dans la catégorie hiérarchique C.

L'agent devra justifier d'un diplôme de l'enseignement supérieur (minimum BAC +2) dans le secteur de l'aménagement du territoire, l'urbanisme ou le développement local.

La rémunération sera déterminée selon un indice de rémunération correspondant à la grille indiciaire du 5ème échelon du grade d'adjoint administratif territorial – AAT.

La rémunération sera déterminée en prenant en compte, notamment, les fonctions occupées, la qualification requise pour leur exercice, la qualification détenue par l'agent ainsi que son expérience.

Le régime indemnitaire est facultatif.

➔ **Après en avoir délibéré, l'assemblée délibérante décide :**

- d'adopter la proposition du Maire
- de modifier le tableau des emplois
- d'inscrire au budget les crédits correspondants
- que les dispositions de la présente délibération prendront effet au 01/08/21
- informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Rennes dans un délai de deux mois à compter de sa publication et, le cas échéant, de sa réception par le représentant de l'État.

Le tableau des emplois est ainsi modifié à compter du 1er août 2021,

Ancien tableau des effectifs :

FILIERES	*GRADES*	*CADRES D'EMPLOI*
FILIERE ADMINISTRATIVE : 5	*Rédacteurs : 2*	*Rédacteurs Territoriaux : 2*
	Adjoints Administratifs Principaux 2e classe : 2	*Adjoints Administratifs Territoriaux : 3*
	Adjoint Administratif : 1	
FILIERE TECHNIQUE : 6	*Adjoint Technique Principal 1e classe : 1*	*Cuisinière : 1*
	Adjoints Techniques : 5	*Agents polyvalents : 5*
FILIERE TERRITORIALE MEDICO SOCIALE : 1	*ATSEM Principale de 2ème classe : 1*	*Agent Territorial Spécialisé des Ecoles Maternelles : 1*

N° 69/2021 (3/3)

Nouveau tableau des effectifs :

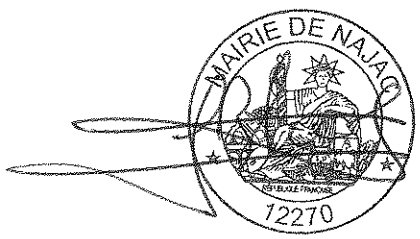
FILIERES	*GRADES*	*CADRES D'EMPLOI*
FILIERE ADMINISTRATIVE : 6	*Rédacteurs : 2*	*Rédacteurs Territoriaux : 2*
	Adjoints Administratifs Principaux 2e classe : 2	*Adjoints Administratifs Territoriaux : 4*
	Adjoint Administratif : 2	
FILIERE TECHNIQUE : 6	*Adjoint Technique Principal 1e classe : 1*	*Cuisinière : 1*
	Adjoints Techniques : 5	*Agents polyvalents : 5*
FILIERE TERRITORIALE MEDICO SOCIALE : 1	*ATSEM Principale de 2ème classe : 1*	*Agent Territorial Spécialisé des Ecoles Maternelles : 1*
FILIERE TERRITORIALE CULTURELLE : 1	*Assistant Territorial du Patrimoine : 1*	*Assistant Territorial de Conservation du Patrimoine et des Bibliothèques : 1*

Une délibération ne peut prendre effet au plus tôt qu'au jour de sa transmission au contrôle de légalité, une application rétroactive étant illégale

➔ **ADOPTÉ** :

- à 14 voix pour
- à 0 voix contre
- à 0 abstention(s)

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 70/2021 – Objet : DELIBERATION RELATIVE A UNE PRESTATION EN ORGANISATION DU TRAVAIL DU SERVICE ADMINISTRATIF DE LA MAIRIE

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

M. le maire donne la parole à Madame Milliat qui fait part à l'assemblée que le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Aveyron peut effectuer un audit en matière d'organisation de travail du service administratif.

Madame Milliat expose le contenu de la convention intitulée "Convention cadre de prestations en matière d'organisation de travail du service administratif".

Elle demande à l'organe délibérant l'autorisation pour le maire de signer la convention.

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal décide à l'unanimité :

- De bénéficier de la prestation en organisation du travail proposé par le Centre de Gestion de la F.P.T de l'Aveyron ;
- D'autoriser M. le maire à signer avec le Centre de Gestion de la F.P.T de l'Aveyron la convention dont le contenu a été exposé et tout acte en découlant ;
- D'inscrire au budget les sommes dues au Centre de Gestion de la F.P.T de l'Aveyron en application de ladite convention.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC 12270

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_70-DE
Reçu le 30/06/2021

Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de l'Aveyron
Immeuble "Le Sérial" – Saint Cyrice Etoile
10 Faubourg Lo Barry
12 000 RODEZ
Tél : 05-65-73-61-60 - Fax : 05-65-73-61-61

Convention relative au cadre d'intervention en psychologie du travail/ergonomie

Entre le Centre Départemental de Gestion de l'Aveyron

Dont le siège est situé Immeuble "Le Sérial" – Saint Cyrice Etoile - 10 Faubourg Lo Barry - 12 000 RODEZ, représenté par son Président, Monsieur Maurice BARTHELEMY.

D'une part,

Et

Ci-dessous appelée la Collectivité, représentée par son……. mandaté(e) par délibération en date du …….

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la convention
La présente convention a pour objet d'organiser les modalités d'intervention selon lesquelles la psychologue du travail du CDG 12 interviendra dans les collectivités territoriales.

Article 2 : Nature des interventions de la psychologue du travail du CDG 12.
En vertu de la présente convention, la psychologue du travail du CDG 12 pourra intervenir en vue de la réalisation d'audits d'organisation adaptés à la demande et l'identité de chaque collectivité ;

Article 3 : Déroulement des interventions de la psychologue du travail
La psychologue du travail du CDG 12 interviendra sur demande de la collectivité territoriale. Son intervention comportera plusieurs phases :

- Un premier entretien est organisé avec tout acteur nécessaire au bon déroulement de l'intervention pour :
  - Identifier la demande
  - Identifier les besoins de la collectivité.

- Une proposition d'intervention est envoyée et soumise à la collectivité, dans laquelle est détaillé :
  - Le cadre d'intervention,
  - Les objectifs de la démarche,
  - Les modalités de mise en œuvre,
  - Les différentes étapes,
  - Les outils utilisés,
  - Un planning prévisionnel.

Il convient de préciser que la proposition tient compte de la demande initiale de la collectivité mais peut évoluer.

- La psychologue du travail du CDG 12, en collaboration avec la collectivité, met en place un comité de pilotage constitué d'agents de la collectivité (membres de la direction, du personnel, préventeur, etc.) dont l'objectif est d'assurer une fluidité dans la mise en œuvre de la présente convention et dans le suivi des actions.

- La psychologue du travail du CDG 12 adapte son intervention en fonction de la demande et de l'identité de la collectivité, plusieurs outils pouvant être utilisés :
  - Une étude documentaire, permettant de mieux comprendre le fonctionnement de la collectivité et le rôle de chacun,
  - Des entretiens individuels,

- Des visites de terrain,
- Un questionnaire, si le nombre d'agents est trop importants ou si l'intervention comprend une évaluation quantitative.
- Rédaction de comptes-rendus de réunions ainsi que du compte-rendu de l'intervention.

➢ Une restitution des résultats est organisée auprès du comité de pilotage, qui comprend
- L'analyse de la situation,
- Les préconisations.

Article 4 : Propositions de mesures

La psychologue du travail du CDG 12 formulera des préconisations destinées à résoudre les difficultés ayant motivé son intervention.

Ces préconisations ne lient pas la collectivité territoriale qui demeure libre de mettre en place ou non les mesures en découlant. Elles peuvent être de différentes natures, adaptées à la situation de la collectivité. Les principales sont les suivantes :

- Analyse de pratiques,
- Acquisition de matériels ergonomiques,
- Révision de l'organisation,
- Formations,
- Médiation, gestion de conflits.

La psychologue du travail du CDG 12 assurera un suivi de la mise en œuvre de ses préconisations dans le cadre de sa mission de conseil.

Article 5 : Conditions d'exercice des missions

La psychologue du travail du CDG 12 intervient dans le respect de son code de déontologie, le secret professionnel étant au centre de sa pratique. Dans ce cadre, la collectivité territoriale s'engage à faciliter les conditions d'intervention de la psychologue du travail du CDG 12 en fournissant tous documents ou informations utiles permettant à cette dernière d'analyser la situation en toute connaissance de cause.

Article 6 : Responsabilité

La collectivité territoriale demeure responsable des conséquences relatives à la mise en œuvre de mesures prises quelles que soient les préconisations de la psychologue du travail du CDG 12.

Article 7 : Facturation

La collectivité territoriale s'engage à régler un montant de 250 € par demi-journée d'intervention (frais de déplacement inclus).

Ce montant sera révisable par délibération du Conseil d'Administration du CDG 12.

Article 8 : Durée de la convention

La présente convention prendra effet à la date de sa signature et sera conclue pour une durée de deux ans.

Article 9 : Contentieux

Tout litige lié à la mise en œuvre de la présente convention pourra être porté devant le Tribunal Administratif de Toulouse.

Fait en 2 exemplaires

A Rodez, le
Pour le Centre de Gestion
Le Président

M. BARTHELEMY

A , le
Pour la Collectivité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 71/2021 (1/2) – Objet : TARIFS BUVETTE DE LA PISCINE – SAISON 2021

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire porte à la connaissance du Conseil municipal, les prix d'achat des articles qui seront vendus à la buvette de la piscine municipale pour la saison 2021.

Le Conseil, après en avoir délibéré, décide de fixer pour 2021 les prix des articles en vente à buvette de la piscine municipal comme suivant :

Produit	Conditionnement	prix de vente (euros)
Cornetto (vanille, chocolat)	unité	**1,50**
Calippo (cola)	unité	**1,50**
Super twister (orange, fraise citron)	unité	**2,00**
Solero exotic	unité	**2,30**
Magnum	unité	**2,50**
Sorbet bio fraise (Folies vergères)	bâtonnet	**2,50**
Sorbet bio framboise (Folies vergères)	bâtonnet	**2,50**
Twibio chocolat (Moulin du pivert)	sachet individuel	**0,70**

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_71-DE
Reçu le 30/06/2021

N° 71/2021 (2/2)

Twibio Framboise (Moulin du pivert)	sachet individuel	**0,70**
Cookies (Moulin du pivert)	sachet individuel	**0,50**
Pizza	unité	**4,00**
Croque-monsieur	unité	**3,00**
Chips	sachet 30 g	**1,00**
Orangina	cannette 33 cl	**2,00**
Coca	cannette 33 cl	**2,00**
Perrier	Cannette 33 cl	**2,00**
Jus de pommes (verger communal)	Verre 20 cl	**1,20**
Ice Tea bio équitable ADM	cannette 33 cl	**2,00**
Limonade bio équitable ADM	cannette 33 cl	**2,00**
Sirop à l'eau	verre 20 cl	**0,60**
Eau	bouteille 50 cl	**0,60**
Café	tasse	**1,20**

Vote pour : 14
Vote contre : 0
Abstention : 0

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC
72270

RÉPUBLIQUE FRANCAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 72/2021 – Objet : APPROBATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2020 DE LA SPL DE L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire porte à la connaissance du Conseil municipal le rapport d'activités 2020 de la SPL de l'Office de Tourisme communautaire qu'il convient d'approuver, conformément aux statuts, après que ce dernier ait été approuvé le 3 mai 2021 par le Conseil d'Administration puis en assemblée générale le 31 mai 2021.

Le Conseil municipal de Najac, APPROUVE le rapport d'activités de la SPL de l'office de tourisme communautaire, pour l'année 2020.

Vote pour : 13
Vote contre : 0
Abstention : 1

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

MAIRIE DE NAJAC
12270

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_72-DE
Reçu le 30/06/2021

RAPPORT ANNUEL

2020

OFFICE TOURISME
OUEST AVEYRON

2020, UNE SAISON HORS NORMES

RETOUR SUR LES ACTIONS REALISEES

LES DEFIS A RELEVER EN 2021

LE MOT DU PRÉSIDENT

Quentin BOURDY
PDG de la SPL Ouest Aveyron Tourisme
Conseiller Municipal de Villefranche-de-R.

J'ai l'honneur, depuis quelques mois maintenant, d'avoir été élu à la présidence de la SPL Ouest Aveyron Tourisme.

Chacun de nous, dans tout corps de métier, avons été impactés par ces incroyables événements sur lesquels il n'est désormais plus la peine de s'étendre.

Certains ont pu réagir, d'autres n'ont pas eu d'autre choix que de subir, toujours est il que je me suis réjouis de voir les qualités qui ont alors été déployées au sein de l'équipe de la SPL pour s'adapter à ce contexte si particulier.

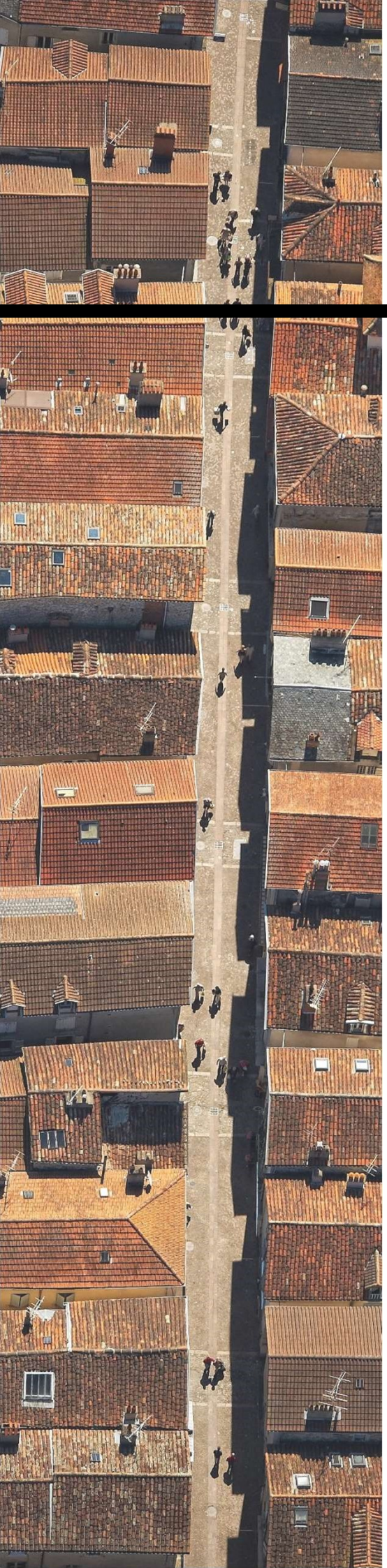
Il fut impératif de gérer intelligemment le temps, les ressources économiques et humaines, en ne laissant pas fuir du cœur la pugnacité nécessaire à l'avancement concret des projets en cours et en gestation.

Je me sens reconnaissant en tant que professionnel, en tant que citoyen du territoire, et en tant qu'élu, envers cette équipe, fédérée jusqu'à aujourd'hui par Gabriel Fablet, équipe qui, de mon point de vue, est à la hauteur de notre merveilleux territoire.

Ce territoire à plus que jamais besoin d'être valorisé, mis en avant par une communication sincère, bien dans son époque et fondée sur des valeurs saines, sans oublier de conserver ce lien si important tissé avec les professionnels sans qui l'essai ne se transforme pas.

Il me semble que la SPL Ouest Aveyron Tourisme est engagée sur une voie vertueuse, et montrera d'elle même, j'en suis certain, qu'elle est l'outil à la hauteur de notre destination.

« La plus haute forme de courage, c'est le désespoir surmonté »
Georges Bernanos



sommaire

Ouest Aveyron Tourisme | bilan annuel d'activité | année 2020

05

L'OFFICE DE TOURISME OUEST-AVEYRON

Tout savoir sur les missions, la gouvernance et l'organisation de notre office de tourisme.

13

LES DEFIS PRIORITAIRES 2019-2021

La stratégie pour développer le tourisme de notre territoire en 4 grands axes d'intervention..

17

2020, RETOURS SUR UNE SAISON HORS NORMES

Qui ? Combien ? Où ? Les grandes tendances de la fréquentation touristique en quelques chiffres.

23

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2020

Nos actions détaillées par grandes thématiques pour mieux connaitre l'office et ses champs d'intervention..

57

BILAN SPECIAL DES MONUMENTS

La fréquentation de nos sites de visites, leur stratégie tarifaire et leur e-réputation à la loupe !

67

BILAN FINANCIER

Les grandes lignes de notre situation financière : bilan simplifié et compte de résultat d'exploitation.

L'OFFICE DE TOURISME OUEST AVEYRON

NOTRE TERRITOIRE EN QUELQUES CHIFFRES

27 500
habitants

29
communes

16 800
lits touristiques

1,2 millions
de nuitées en 2020

3
bastides

GRANDS SITES Occitanie

Les Plus Beaux Villages de France®

VILLES & PAYS D'ART & D'HISTOIRE

2EME ANNÉE DE FONCTIONNEMENT… DE PROFONDS CHANGEMENTS !

Avec la création d'un nouvel office de tourisme regroupant les structures de Villefranche-de-Rouergue, Najac et Villeneuve, l'année **2019 aura été résolument une année de fondation** pour le tourisme dans l'Ouest Aveyron.

Transition d'une organisation communale à une logique de destination, redéploiement des équipes, consolidation du modèle économique, digitalisation des outils, élaboration d'une stratégie de promotion ambitieuse… autant de chantiers qui ont intensément animé l'agenda des équipes comme des administrateurs afin de poser les bases d'un fonctionnement efficace et performant.

En 2020, malgré la dynamique engagée pour œuvrer à l'attractivité de la destination, la SPL a été contrainte **d'adapter temporairement son agenda** pour affronter les effets de **la plus grande crise touristique jamais affrontée** depuis l'avènement des Trente Glorieuses.

Avec près **d'un tiers de ses ressources directement impactées par la crise sanitaire**, des actions comme des recrutements ont dû être reportés dans une logique de sauvegarde.

Dans cette conjoncture pourtant délicate, le renouvellement des exécutifs locaux et de la composition des administrateurs a été l'occasion d'engager un **second virage dans le déploiement de la SPL**. Dès la fin de l'année 2020, les perspectives d'une potentielle sortie de crise ont conduit les équipes à reprendre et accélérer les projets.

Malgré ce contexte, la jeune SPL a su également gagner la confiance de nouveaux territoires partenaires. Trois collectivités ont ainsi choisi d'intégrer son capital social en 2020 dans la perspective de lui confier de nouvelles missions.

NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

L'accueil et l'information des clientèles 329 jours par an dans l'un de nos 3 bureaux d'accueil et à travers le traitement quotidien des demandes d'information par téléphone, courrier, email, réseaux sociaux, chatbot.

La promotion et la communication pour faire connaitre notre destination auprès des clientèles : édition de brochures, gestion du site web, des réseaux sociaux, participation à des salons, accueil de journalistes, campagnes média…

La coordination des professionnels du tourisme (rencontres professionnelles, newsletter, site web dédié), la constitution d'une offre de services spécifiques et l'organisation d'actions de formation et d'accompagnement au numérique.

NOS MISSIONS COMMERCIALES

La vente directe de billets pour les spectacles et les sites de visites et des produits boutiques rigoureusement sélectionnés valorisant le savoir faire et l'artisanat local, la découverte du patrimoine et des milieux naturels.

La gestion de l'ouverture au public des **sites de visites** de la Chartreuse Saint Sauveur et de la Chapelle des Pénitents Noirs (ouverts de Pâques à la Toussaint) ainsi que l'organisation d'un programme annuel récurrent de visites guidées.

Le réceptif : Immatriculé au registre des opérateurs touristiques de voyage, l'office de tourisme construit et commercialise des produits touristiques : séjours itinérants pour les clientèles individuelles et excursion pour les groupes.

LA GOUVERNANCE DE L'OFFICE EN SPL

L'office de tourisme Ouest Aveyron est une **Société Publique Locale** dont le capital s'élève à 37 000€. Lors de sa création effective en 2018, ses deux actionnaires fondateurs étaient alors **Ouest Aveyron Communauté** à hauteur de 90% du capital social ainsi que la **commune de Villefranche-de-Rouergue** pour 10%.

Dix représentants sont désignés par l'organe délibérant des collectivités actionnaires pour siéger au conseil d'administration de la SPL.

Suite au renouvellement des exécutifs locaux en 2020, le nouveau PDG désigné par le conseil d'administration est **Monsieur Quentin BOURDY**, élu de Villefranche de Rouergue et conseiller communautaire de Ouest Aveyron Communauté.

Le conseil d'administration s'est réuni à **3 reprises** durant l'année 2020.

DE NOUVELLES COLLECTIVITES ACTIONNAIRES POUR DE NOUVELLES MISSIONS !

Lors de la séance du 17 décembre 2020, Ouest Aveyron communauté a délibéré en faveur de la cession d'une partie de ses parts de la SPL Ouest Aveyron Tourisme afin de permettre **l'accueil de trois nouveaux actionnaires** au sein du capital social.

Réuni le 18 janvier 2021, le conseil d'administration de la SPL a agréé à l'unanimité la cession de 30 titres. La mairie de **Najac**, la mairie de **Villeneuve d'Aveyron** et la **communauté de communes QRGA** détiennent désormais respectivement 10% du capital social

Cette ouverture de l'actionnariat de la société s'inscrit dans la volonté d'une **montée en puissance de la mutualisation** des actions dans le domaine touristique via les possibilités offertes par la **dimension partenariale du statut** de la SPL.

Pour Villeneuve d'Aveyron, ce choix est motivé par la perspective de confier, dès 2021, **l'exploitation touristique de la Tour Soubirane** dans le cadre de l'accueil d'un lieu d'exposition temporaire ouvert au public.

Pour QRGA, ce rapprochement s'inscrit dans la continuité du projet conjoint porté dans le cadre de la labellisation Grand Site Occitanie. Cela se traduira dès 2021 par une contractualisation avec la SPL autour de la mise en œuvre **d'actions partagées dans le domaine de la promotion** autour de la marque « Bastides & Gorges de l'Aveyron ».

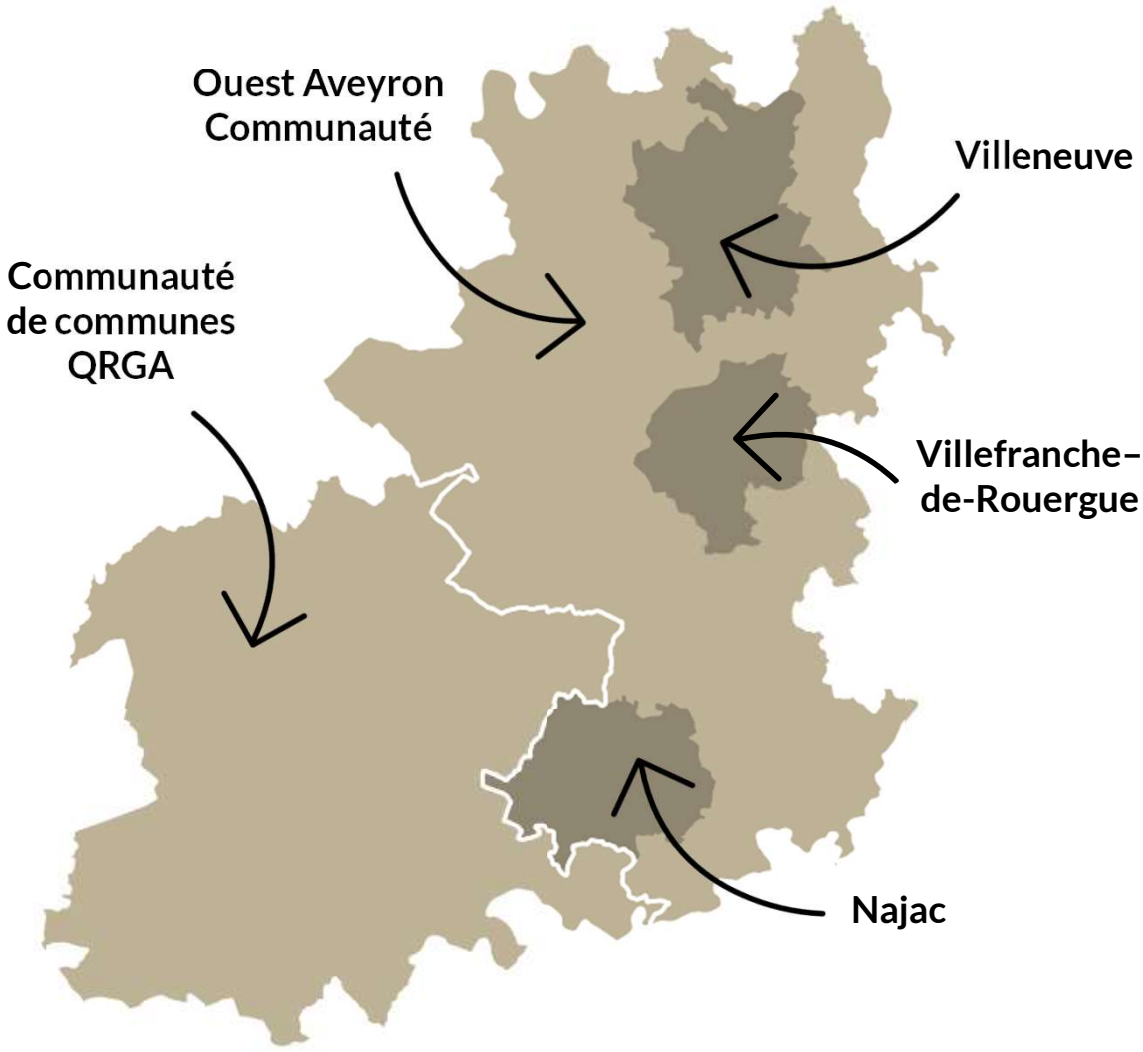
UN CONSEIL D'ADMINISTRATION RENOUVELE

Suite au **renouvellement des exécutifs locaux** courant juin 2020 et à l'**entrée au capital social de 3 nouvelles collectivités** en janvier 2021, la composition du Conseil d'Administration a été profondément renouvelée.

Président directeur général Quentin BOURDY		
Ouest Aveyron Communauté Gérard AGRECH	**Ouest Aveyron Communauté** Suzanne DELERIS	**Ouest Aveyron Communauté** Michel DELPECH
Ouest Aveyron Communauté Jean-Sébastien ORCIBAL	**Ouest Aveyron Communauté** Didier POUZOULET-LIGUE	**Communauté de communes QRGA** Joël BOUZILLARD
Najac Gilbert BLANC	**Villeneuve** Jean-Pierre MASBOU	**Villefranche-de-Rouergue** Carine PARRA

La répartition des sièges au conseil d'administration entre actionnaires est, conformément aux disposition du Code Général des Collectivités Territoriales, **proportionnelle à la part du capital** détenu par chaque collectivité ou groupement de collectivités actionnaires.

UN PERIMETRE DE COMPETENCES ELARGI



LE FORMAT DE GOUVERNANCE EVOLUE !

Conformément à l'article R133-19-1 du code du tourisme, l'article 30 des statuts de la SPL Grand Villefranchois Tourisme prévoit l'instauration d'un comité technique consultatif intitulé « **Comité d'orientation pour le tourisme de Ouest Aveyron Communauté** ».

Ce comité est constitué de 15 membres dont **12 membres représentants des professions et activités intéressées par le tourisme** au sein du territoire communautaire et **3 membres nommés parmi les administrateurs** de la Société.

Hôtellerie Romain BOUILLARD	**Hôtellerie de plein air** Patrick COMTAT	**Gîtes et Chambres d'hôtes** Carolyn CORNTHWAITE
Restauration Laura PELOU	**Agritourisme et producteurs** Philippe ANDRIEU	**Hébergements collectifs** Stéphanie CANNATA
Sites de visite Sébastien DUFAYET DELATOUR	**Sites de visite** Isabelle ARONOWICZ	**Sites de visite** Daniel DELPECH
Prestataires d'activité nature Stéphane ICHES	**Artisanat** Paul BESWICK	**Associations culturelles** Jean-Pierre MANGE
Administrateur Quentin BOURDY	**Administrateur** Jean-Pierre MASBOU	**Administrateur** Suzanne DELERIS

Ce comité est chargé de **formuler des avis destinés aux administrateurs** sur toutes les questions dont il est saisi par le conseil d'administration. Le comité peut désigner des **représentants pour siéger au conseil d'administration** à titre consultatif .

UNE INSTANCE DE GOUVERNANCE UNIQUE POUR MIEUX ASSOCIER ÉLUS ET PROFESSIONNELS

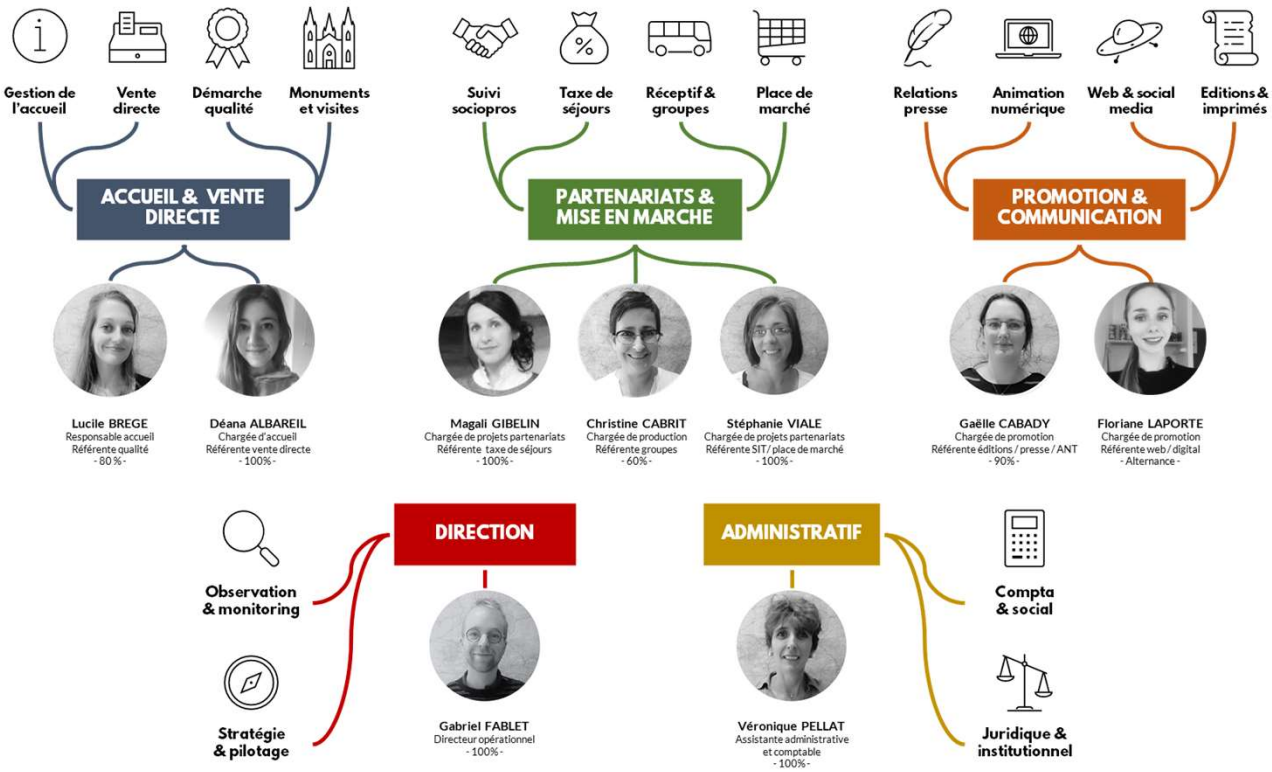
À la suite de la création du nouvel office de tourisme communautaire, de nombreux élus et acteurs locaux du tourisme ont exprimé leur **souhait d'une meilleure intégration des professionnels** au sein de son fonctionnement. Pour renforcer ce lien, le nouveau PDG a entrepris, dès sa nomination, d'instituer un **nouveau format de gouvernance** de la SPL Ouest Aveyron Tourisme, articulant de façon plus étroite le comité technique consultatif et le conseil d'administration.

Intitulé « **Comité de suivi tourisme** », ce format réunira désormais de façon périodique les administrateurs de la SPL Ouest Aveyron tourisme et les représentants des socioprofessionnels au sein d'une **instance unique**. Les sujets abordés concerneront le fonctionnement et l'action de l'Office de Tourisme et plus généralement les enjeux du tourisme dans l'Ouest Aveyron. Le fonctionnement ordinaire de cette instance est ponctué de trois temps forts :

- Un premier temps pour lequel le choix des sujets à l'ordre du jour et l'animation sont assurés par les professionnels du tourisme et débattus avec les élus administrateurs ;
- Une seconde partie d'échange entre administrateurs et professionnels sur les sujets à l'ordre du jour du conseil d'administration de la SPL ;
- Un dernier temps restreint aux élus administrateurs et aux deux censeurs désignés parmi les membres du conseil d'orientation pour procéder formellement au vote des résolutions du CA examinées préalablement.

UNE EQUIPE PERMANENTE CONSOLIDEE

Constituée désormais de **9 collaborateurs** permanents totalisant **8,3 ETP**, l'équipe de l'office de tourisme a accueilli en 2020 **5 saisonniers** en renforts ainsi que **2 étudiants stagiaires** pour faire face aux besoins en matière d'accueil touristique dans les bureaux d'information et les monuments.



LES RESEAUX

L'office de tourisme Ouest Aveyron adhère et participe activement à plusieurs réseaux institutionnels lui permettant de bénéficier d'une **assistance renforcée en ingénierie sur les volets juridiques et organisationnels** mais aussi de représenter ses intérêts à l'échelle nationale. C'est le cas notamment pour **Offices de Tourisme de France** mais aussi la **Fédération des Etablissements Publics Locaux** (EPL).

À l'échelle régionale, l'Office est partenaire du **CRT Occitanie** et bénéficie à ce titre d'opérations partenariales relatives à la promotion des filières, le classement sans oublier l'accès à une offre de formation complète et de qualité.

Au niveau départemental, notre structure est aussi impliquée dans le club des offices de tourisme et le club des sites, tous deux coordonnés par **l'ADT de l'Aveyron.**

LES TEMPS FORTS DE 2020

19 février 2020

Assemblée générale mixte
AGO : approbation des comptes définitifs de liquidation de l'association office de tourisme de Villeneuve et de l'association office de tourisme de Najac
AGE : Nomination de Paul MARTIN en qualité d'administrateur en remplacement de Michel DELPECH, changement de dénomination sociale, modification statutaire

10 février2020

Recrutement d'une chargée de projets partenariats et taxe de séjour
Magali GIBELIN

27 avril 2020

Comité d'orientation pour le Tourisme
Actualités locales autour du COVID-19 et implications à l'échelle de l'activité touristique en Ouest Aveyron, Evaluation des conséquences économiques pour la SPL Ouest Aveyron Tourisme, Présentation des mesures d'adaptation internes, Présentation des dispositions à destination des professionnels du tourisme, Avis sur le rapport annuel d'activité 2019.

15 avril 2020

Décision du Président de Ouest Aveyron Communauté
Mesure de soutien à la trésorerie des hébergeurs : report du premier versement de la taxe de séjour, baisse tarifaire pour les partenariats, accompagnement au digital

3 juin 2020

Conseil d'administration
Evaluation des impacts de la crise sanitaire du COVID-19 et mesures d'adaptation, Validation du bilan annuel d'activité 2019, arrêté des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019, Convocation de l'assemblée générale ordinaire annuelle.

22 juin 2020

Assemblée générale ordinaire
Rapport de gestion du conseil d'administration, Rapport du commissaire aux comptes, Approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019 ; quitus aux administrateurs, Affectation du résultat

30 juillet 2020

Conseil communautaire
Désignation des Représentants de Ouest Aveyron Communauté au CA de la SPL

24 aout 2020

Conseil d'administration
Désignation du Président, Approbation du cumul des fonctions de Président / DG, Rémunération des dirigeants, membres du comité consultatif et désignation des censeurs.

Assemblée Générale
Démission de Quentin BOURDY en tant qu'administrateur représentant de la commune de Villefranche de Rouergue, nouveaux représentants de Ouest Aveyron Communauté au sein du CA.

31 aout 2020

Recrutement d'une étudiante en contrat d'alternance en communication digitale
Floriane LAPORTE

8 octobre 2020

Bureau communautaire
Approbation du rapport annuel 2019 de la SPL Ouest Aveyron Tourisme

19 octobre 2020

Comité de suivi tourisme (instance mixte CA / comité d'orientation)
Impact de la crise sanitaire dans l'Ouest Aveyron, Composition du comité technique consultatif, Nomination de Carine PARRA en tant qu'administratrice, comptabilité analytique 2019, Bilan d'étape 2019-2020 et stratégie d'action.

2 novembre 2020

Conseil Municipal de Villefranche-de-Rouergue
Approbation du rapport annuel 2019 de la SPL Ouest Aveyron Tourisme

17 décembre 2020

Conseil communautaire
Intégration de nouveaux actionnaires, cession d'actions, représentants de la Communauté de communes Ouest Aveyron à la SPL

18 janvier 2021

Comité de suivi tourisme (instance mixte CA / comité d'orientation)
Représentants au bureau de l'association Cartusia ; Agrément de cession d'actions à Najac, Villeneuve et la cc QRGA ; Nouveaux représentants au sein du CA ; membre du comité consultatif représentant l'agritourisme ; Démarche de communication partagée ; Modification du règlement du comité consultatif ; Prévisionnel budgétaire 2021-2023.

LES DÉFIS PRIORITAIRES 2019-2021

VISER L'EXCELLENCE EN MATIERE D'ACCUEIL

Dans le cadre de sa labellisation en Grand Site Occitanie, Ouest Aveyron Communauté s'est engagée auprès de la région à obtenir le **Label Qualité Tourisme** ainsi que le **classement en catégorie I** de son office de tourisme. Après avoir obtenu le classement en Catégorie II courant 2020, l'objectif consiste à atteindre la Catégorie I fin 2021-début 2022.

Au-delà de leur caractère administratif, ces démarches constituent une formidable opportunité d'inscrire l'office de tourisme dans une **dynamique d'excellence** en matière d'accueil et de satisfaction des clientèles.

Si l'essentiel des opérations à mener concernent l'animation et la formalisation de processus, de nombreuses actions concernent **la reconfiguration et l'aménagement des lieux d'accueil** en vue de les adapter aux nouveaux standards (accueil personnalisé, supports numériques).

Face à l'érosion continue de la fréquentation physique des offices de tourisme au profit des supports d'informations dématérialisés (web, réseaux sociaux…), le **développement de l'accueil « hors les murs »** constituera également une priorité en vue d'élargir les cibles de clientèles et de toucher des visiteurs qui ne fréquentent plus les bureaux d'information touristique.

INSCRIRE L'ACTION DE L'OFFICE AU SERVICE DES PARTENAIRES

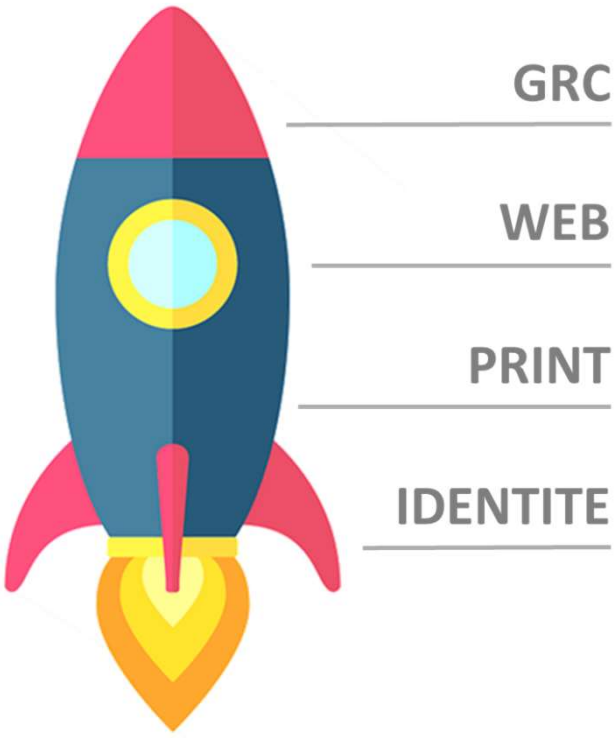
Pour répondre de façon toujours plus personnalisée aux besoins des professionnels, une **refonte intégrale des tarifs** et des modalités de partenariats à l'office de tourisme a été engagée en 2019 et poursuivie en 2020. Cette nouvelle stratégie en matière d'offre de services s'est matérialisée par **l'édition d'un guide partenaire**.

L'objectif poursuivi consiste à proposer une réponse personnalisée et complète aux attentes des professionnels à travers le **développement d'une offre de services adaptée** : nouveaux outils de commercialisation, formules commerciales renouvelées, mise en œuvre d'une stratégie éditoriale partagée à l'échelle de la destination, déploiement d'une gestion de la relation client spécifique aux partenaires….

RENFORCER LE RAYONNEMENT DE LA DESTINATION

Conscients du fait que la constitution d'un produit touristique lisible et performant implique de surmonter la rigidité des périmètres institutionnels, les EPCI de Ouest Aveyron Communauté et QRGA ont souhaité se fédérer en 2018 dans le cadre d'une labellisation conjointe aux **Grands Sites Occitanie**.

Au-delà de la cohérence évidente de ce périmètre du point de vue des pratiques touristiques, l'enjeu de cette coopération consiste en premier lieu à disposer d'une **taille critique pour être plus visible** et conquérir ainsi de nouvelles cibles de clientèles.



Réunis autour de dénomination « **Bastides & Gorges de l'Aveyron** », les deux offices de tourisme intercommunaux se sont accordés autour de la nécessité de mutualiser progressivement leurs démarches et leurs outils de communication à l'échelle de ce nouveau périmètre de destination. Cette dernière doit désormais se doter d'une identité claire et lisible, à fort potentiel d'évocation auprès des clientèles dans une logique de parcours client.

Amorcée en 2019, la création d'un **nouvel univers graphique et éditorial** sera progressivement déclinée à l'ensemble des supports, les **éditions traditionnelles** en premier lieu (2020), puis les outils web à travers la constitution d'un nouvel **écosystème digital** (2021) et enfin à travers la mise en place d'une véritable stratégie intégrée de **Gestion de la Relation Client** (2022) s'appuyant sur les différents outils mobilisables.

.

DÉVELOPPER L'AUTOFINANCEMENT ET LA MISE EN MARCHÉ

Si l'office de tourisme dispose déjà d'un service réceptif assurant la **commercialisation de produits**, il convient aujourd'hui de consolider ce secteur d'activité à fort potentiel à travers un ensemble d'actions ciblées : catalogues produits, adaptation des CGV, participation à des salons, renforcement de la commercialisation en ligne et intermédiée, création de nouveaux produits…

Le **développement de la vente directe** constitue également un axe important pour assurer un revenu complémentaire à l'office de tourisme tout en **valorisant les productions locales et les circuits courts**. La mise en place d'une véritable stratégie boutique permettra de définir une ligne de produits, d'identifier les partenariats commerciaux adaptés et de faire évoluer les espaces boutiques pour répondre aux attentes des clients.

Enfin, pour permettre aux visiteurs de profiter aussi longtemps que possible des richesses de notre destination, **l'enrichissement de l'offre de visites** sera étudié à travers le développement de nouveaux produits…

CONFORTER LA GOUVERNANCE DE L'OFFICE DE TOURISME

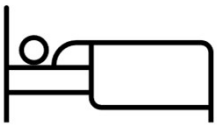
La transition d'une organisation touristique **communale vers une logique touristique communautaire** élargie implique de nombreux bouleversements dans l'organisation et le fonctionnement courant d'un office de tourisme : nouvel organigramme, mutualisation et homogénéisation des tâches, spécialisation des missions, développement de nouvelles compétences, formalisme administratif…

Le passage au statut de Société Publique Locale constitue une seconde révolution qui nécessite également de **mieux formaliser les relations contractuelles avec les collectivités partenaires** tout en mettant en place un ensemble d'outils et de procédures leur **garantissant un haut niveau de transparence** sur la gestion de cette structure : règlement de contrôle analogue, indicateurs d'activité, gestion comptable analytique, procédure achat, rapports annuels…

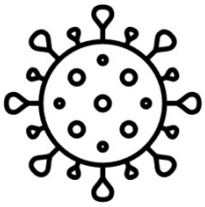
Pour ses premières années de fonctionnement, la priorité sera de consolider les instances de gouvernance de la SPL : installation du comité consultatif, intégration de nouveaux actionnaires, formalisation des missions et des liens contractuels, élaboration d'un plan d'affaire triennal, renouvellement de la convention d'objectifs.

RETOURS SUR UNE SAISON 2020 HORS NORMES

QUELS IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE SUR LA FRÉQUENTATION DE L'OUEST-AVEYRON ?



1 million
de nuitées en 2020



-22%
de nuitées lié au contexte pandémique

123 jours
de confinement dont 84 stricts

Déployé dans l'Ouest l'Aveyron depuis 2019 en partenariat avec l'ADT, le dispositif **Flux Vision Tourisme**, distribué par l'opérateur de téléphonie Orange, permet de disposer de données fiables sur la fréquentation touristique à l'échelle de notre destination.

Avec une **série débutant au 1er mars**, les premiers résultats obtenus en 2019 ne permettaient malheureusement pas de disposer de la vision d'une année complète. Ces informations se sont avérées néanmoins très précieuses pour appréhender finement les variations de la fréquentation de notre destination suivant les différentes périodes. Ils ont permis en particulier de mieux cerner l'étendue des **interactions** en matière de flux de visiteurs **avec les territoires voisins**.

Enfin, l'intérêt de cette méthode réside également dans le fait de pouvoir distinguer dans l'analyse les phénomènes spécifiquement liés au **tourisme (nuitées)** de ceux résultant de **l'excursionnisme (visiteurs journaliers non hébergés dans le territoire)**.

Avec une seconde seconde année de collecte en 2020, ces données offrent désormais la possibilité de disposer d'une **approche comparative** entre les deux périodes. Ce dispositif permanent d'observation démontre ainsi son utilité dès ses premières années de mise en place dans la mesure où il permettra **d'évaluer précisément les impacts de la crise sanitaire** sur la fréquentation touristique de l'Ouest Aveyron.

Combien de ménages sont venus se mettre au vert dans l'Aveyron durant le confinement ? Le regain de fréquentation touristique enregistré cet été a-t-il permis de compenser le déficit accumulé durant les restrictions ? Quels sont les impacts de la crise sur les volumes de clientèles étrangères accueillis dans la destination cette année ? Autant de questions qui seront traitées à travers l'analyse de ces données, riches d'enseignements sur les dynamiques de fréquentation touristique de notre territoire.

Zoom sur les données Flux Vision Tourisme

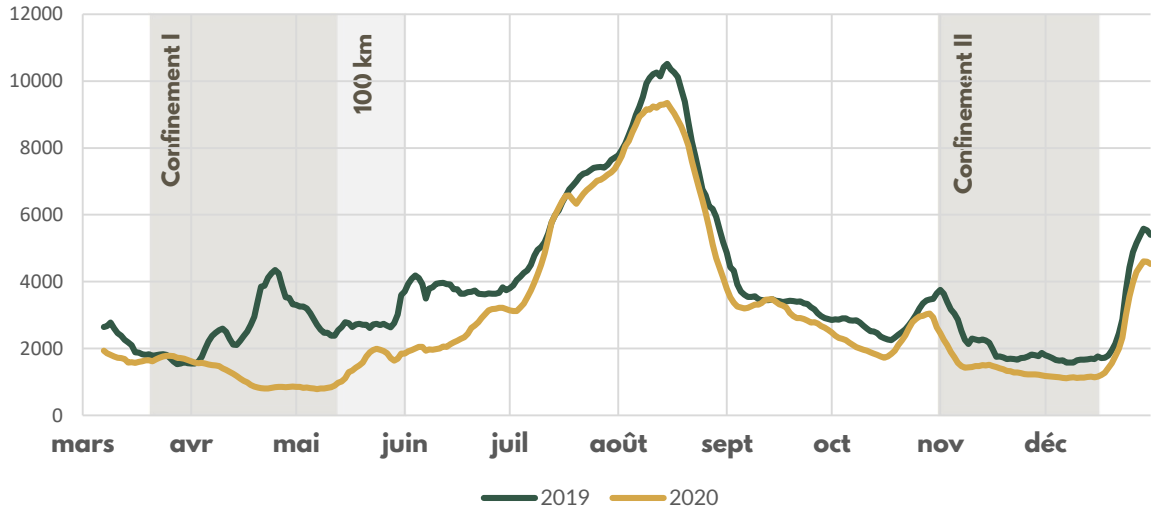
Proposé par l'opérateur de téléphonie Orange, le dispositif Flux Vision Tourisme permet de convertir en temps réel des millions d'informations techniques issues de son réseau mobile en indicateurs statistiques afin d'analyser la fréquentation des zones géographiques et le déplacement des populations.

L'offre repose sur des procédés exclusifs d'anonymisation irréversible développés par Orange permettant de supprimer toute possibilité d'identifier ses clients. Son développement a fait l'objet d'échanges avec les services de la CNIL.

UN MANQUE À GAGNER DE 12 MILLIONS D'EUROS

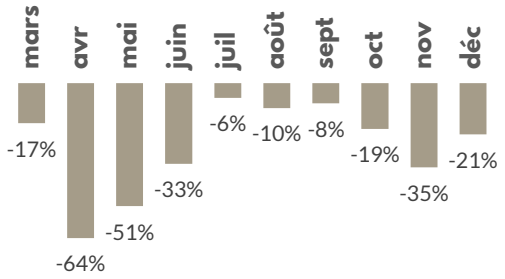
Avec **22% de nuitées touristiques enregistrées en moins** entre le 1er mars et le 31 décembre 2020 par rapport à 2019 sur la même période, l'économie touristique de l'Ouest Aveyron n'a pas été épargnée par la crise, avec un déficit de pas de moins de 255 000 nuitées. Avec un niveau de dépense moyenne évalué à 47€ par jour pour un touriste en Occitanie (hors trajet), la **crise aura ainsi privé l'Ouest Aveyron près de 12 millions d'euros de retombées économiques**.

Impacts de la COVID-19 sur le nombre de nuitées touristiques journalières dans l'Ouest Aveyron (EPCI) - moyenne mobile sur 7 jours



Avec -64% de nuitées durant le mois d'avril et -51% durant le mois de mai 2020 par rapport à 2019, c'est durant le confinement que les écarts ont été les plus importants. Pour autant, la fréquentation touristique du territoire ne s'est pas totalement interrompue durant cette période. Si de nombreux résidants secondaires sont venus se mettre au vert dans l'Aveyron, certains hébergements marchands ont aussi continué à accueillir des clients en déplacement professionnel (commerciaux, personnel hospitalier, ouvriers…).

Evolution du volume mensuel de nuitées dans l'Ouest Aveyron entre 2019 et 2020



La levée du confinement a généré une reprise assez progressive : tandis que le mois de juin enregistrait encore un déficit de 33% de nuitées par rapport à 2019, **3 mois d'été ont été providentiellement sauvés** avec un recul de seulement 6% de nuitées pour juillet ; 10% pour aout et 8% pour septembre. Le spectre d'un **retour des restrictions à l'automne** a exercé un impact dès octobre avec des déficits importants enregistrés les mois suivants.

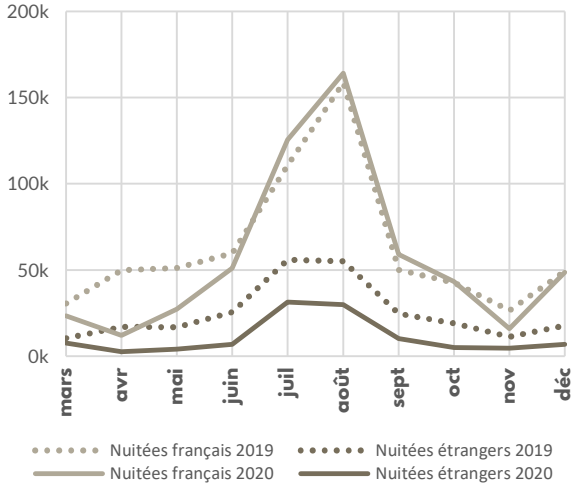
SEULEMENT 43% DES NUITÉES PERDUES SONT LIÉES AU CONFINEMENT

Privant les territoires français de la quasi-totalité des déplacements touristiques durant 123 jours, les mesures gouvernementales ont entrainé une interruption brutale et massive de l'activité touristique. Pour autant, seulement 43% du recul global des nuitées en 2020 peut être attribué au confinement avec un déficit total de 109 000 nuitées sur les deux périodes de restrictions. En effet, l'essentiel du déficit (146 000 nuitées) a été enregistré durant la reprise du fait de niveaux de remplissage moindres que les années précédentes.

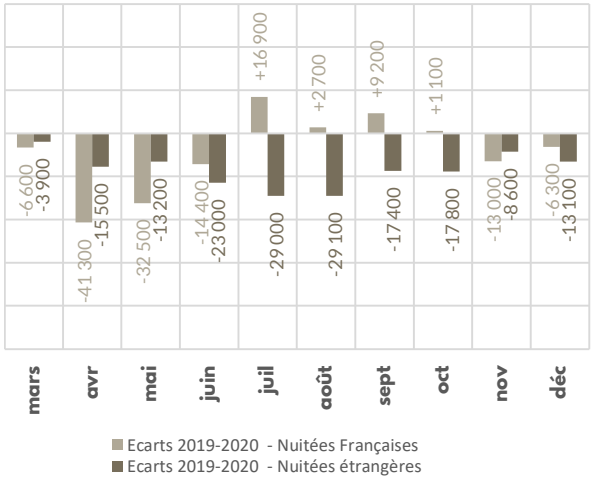
LE SURSAUT DE CLIENTS FRANÇAIS N'A PAS COMPENSÉ LE DÉFICIT DE CLIENTS ÉTRANGERS

Malgré le recul global des nuitées enregistré durant les mois de juillet et aout, le détail de la fréquentation montre un surcroit d'activité de la part des clientèles françaises (+13% en juillet, +3% en aout, +18% en septembre et +1% en octobre par rapport à 2019).

Volumes de nuitées mensuelles selon l'origine des clientèles en 2019 et 2020



Analyse des écarts de nuitées mensuelles entre 2019 et 2020 selon l'origine des clientèles



Pour autant, ce report des clientèles vers les marchés intérieurs n'a pas permis à lui seul de freiner l'hémorragie de l'effondrement des clientèles étrangères. Avec une baisse de près de 50% des volumes, les étrangers ne représentent plus que 15% des nuitées totales en 2020 (contre 26% en 2019).

UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL AMPUTÉE PAR LES MESURES SANITAIRES ?

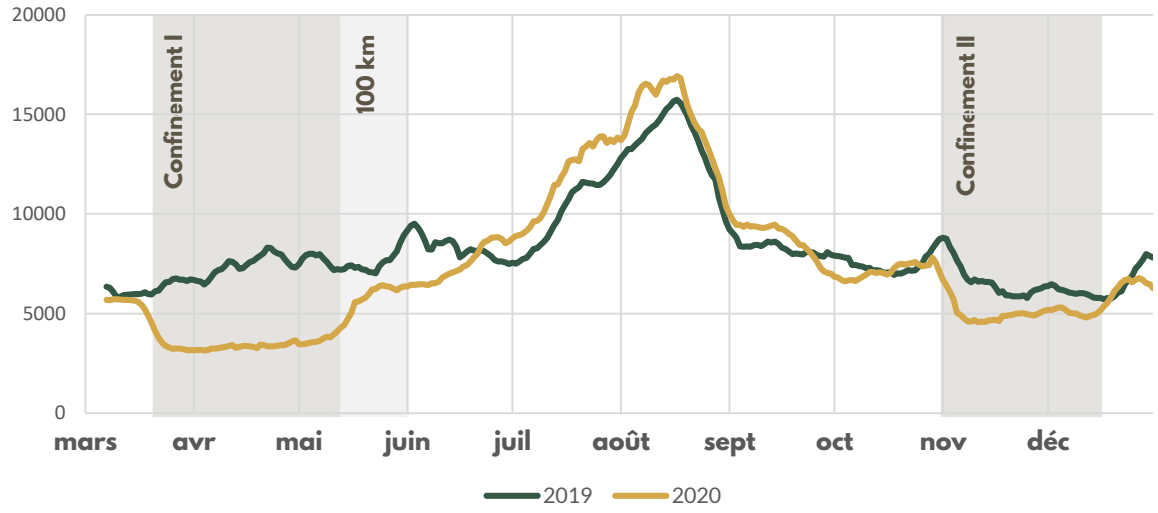
En dépit du profond regain d'intérêt des clientèles pour les destinations rurales de faible intensité touristique, il semblerait que la capacité de l'Ouest Aveyron à maximiser ce sursaut d'attractivité ait été largement affectée par les mesures sanitaires. Tandis que certains loueurs individuels ont purement et simplement renoncé à mettre en marché leur hébergement en 2020, bon nombre de mesures en vigueur dans les établissements marchands ont également contribué à diminuer mécaniquement leur capacité d'accueil (délais de rotation entre clients, distanciation, limitation des jauges…).

À cette limitation de la capacité d'hébergement marchand s'est conjuguée une généralisation massive des réservations à la dernière minute sur internet, pénalisant les opérateurs encore (trop) nombreux à n'avoir pas franchi le cap de la commercialisation en ligne. Dans ce contexte de pandémie mondiale inédit, la conjonction de ces deux phénomènes explique sans doute les écarts de résultats entre nuitées et excursionnistes durant les mois de juillet et aout.

UNE SAISON 2020 PROPICE AUX LOISIRS DE PROXIMITÉ

Si la fréquentation en nuitées touristiques n'a pas été aussi satisfaisante en 2020 qu'en 2019 pour les mois de juillet et août, il n'en est pas de même pour les visiteurs à la journée, les excursionnistes. Leur affluence a connu en effet un essor fulgurant, conduisant certains sites de visite à battre des records journaliers de fréquentation en plein cœur de la saison touristique.

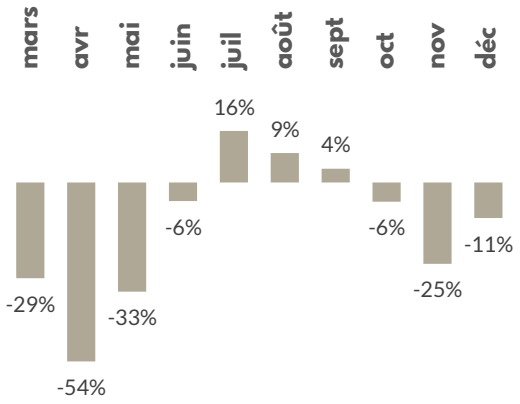
Impacts de la COVID-19 sur la fréquentation journalière des excursionnistes dans l'Ouest Aveyron (EPCI) - moyenne mobile sur 7 jours



À l'image des nuitées touristiques, le confinement a lourdement pesé sur le niveau d'affluence des excursionnistes durant la période printanière : -54% de visiteurs en avril et -33% en mai. Cette tendance s'est néanmoins totalement inversée dès la deuxième quinzaine de juin, avec des niveaux de fréquentation journalière dépassant largement ceux de 2019.

Ce phénomène s'est ainsi prolongé jusqu'à la fin de l'été comme en témoignent les niveaux de fréquentation records de juillet (+16%), août (+9%), puis septembre (+4%). Le retour des restrictions a ensuite pesé sur la fréquentation de la fin de saison, particulièrement sur les vacances de la Toussaint.

Evolution du volume mensuel des journées excursionnistes dans l'Ouest Aveyron entre 2019 et 2020



UN REGAIN ESTIVAL QUI RÉSORBE UNE PARTIE DES PERTES LIÉES AU CONFINEMENT

Tandis que les confinements ont privé l'Ouest Aveyron de 282 000 journées excursionnistes, les bonnes performances enregistrées en juillet et août ont néanmoins permis de résorber une partie de ce déficit avec un solde positif de 25 000 journées en dehors de la période de confinement. Au total, la crise sanitaire aura donc davantage pesé sur les séjours (-22% des nuitées) que sur les visiteurs à la journée avec un retrait de seulement 10% des journées excursionnistes

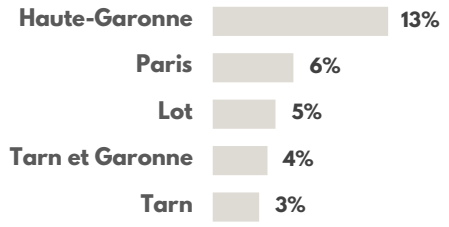
UN PROFIL DE CLIENTÈLE ASSEZ SIMILAIRE À CELUI DE 2019

La provenance des clientèles touristiques en 2020 montre que le poids occupé par les **marchés urbains de proximité a très peu évolué par rapport à 2019.** Les nuitées françaises en provenance de la Haute Garonne occupent toujours près de 13% des volumes tandis que l'Hérault a disparu du podium. Il semblerait ainsi que le **regain d'attractivité de ces territoires de proximité** pour notre destination se soit davantage **traduit par une croissance de la fréquentation excursionniste** qu'une véritable transformation en matière de nuitées.

Du côté des nuitées étrangères, le Top 5 de 2020 n'a guère évolué également avec, malgré les conséquences du Brexit, un poids toujours dominant des **ressortissants du Royaume Uni**. Les pays émetteurs les plus représentés sont ensuite le Pays Bas (24%), la Belgique (20%), l'Allemagne (7%) et enfin l'Espagne (6%). À noter en revanche une moindre représentation des marchés émetteurs plus lointains en 2020.

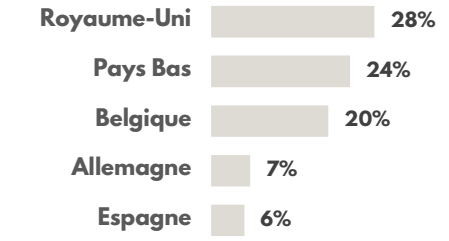
Origine des nuitées françaises en 2020 : Top 5 des départements émetteurs

OT Ouest Aveyron d'après Flux Vision – ADT de l'Aveyron



Origine des nuitées étrangères en 2020 : Top 5 des pays émetteurs

OT Ouest Aveyron d'après Flux Vision – ADT de l'Aveyron



NOS VISITEURS SÉJOURNENT PRINCIPALEMENT DANS LES DÉPARTEMENTS VOISINS

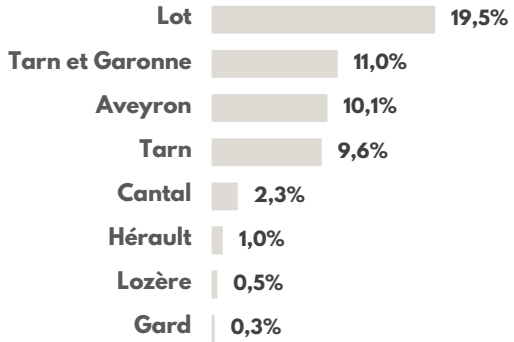
Le lieu de séjours des clientèles excursionnistes qui se rendent dans notre territoire est une information très précieuse que propose l'outil Flux Vision à travers l'analyse des mobilités. Ainsi, parmi les visiteurs ayant parcouru notre destination à la journée en 2020, seuls 10% d'entre eux sont restés dormir dans le département de l'Aveyron (contre 30% en 2019).

Avec 19,5% de nuitées effectuées dans le Lot, 11,0% dans le Tarn-et-Garonne et 9,6% dans le Tarn, ce phénomène confirme le caractère interdépartemental de la dynamique touristique dans laquelle s'inscrit notre destination.

Le **top 10 des communes émettrices hors territoire confirme cette tendance** avec en première position la commune de Figeac (3,9%), puis Cajarc (2,1%), Caylus (2,1%), Limogne-en-Quercy (1,4%), Tour-de-Faure (1,4%) ou encore Albi (1,3%). À noter donc l'absence de communes aveyronnaises (hors territoire) dans ce classement.

Lieu de nuitée des excursionnistes de l'Ouest Aveyron par département en 2020

OT Ouest Aveyron d'après Flux Vision – ADT de l'Aveyron



BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES EN 2020

ACCUEIL & INFORMATION

L'ACCUEIL À L'ÉPREUVE DE LA PANDÉMIE !

36 800
visiteurs accueillis

Durant ces deux dernières décennies, la mission d'accueil des offices de tourisme n'a cessé d'être interrogée par des **révolutions technologiques successives** accompagnées de **mutations radicales des usages et des comportements** de prise d'information touristique.

Si la fréquentation « physique » des offices de tourisme connaissait une érosion lente et continue de ses volumes, l'avènement de **la crise sanitaire** du coronavirus a précipité ce phénomène. Plus que jamais**, les structures ont dû s'adapter** en proposant une réponse alternative sur une grande diversité de canaux d'information en fonction des cibles de clientèles (courrier, téléphone, email, chatbot, réseaux sociaux…)

INCERTITUDES ÉCONOMIQUES ET ADAPTATION DES MOYENS

-50%
de fréquentation

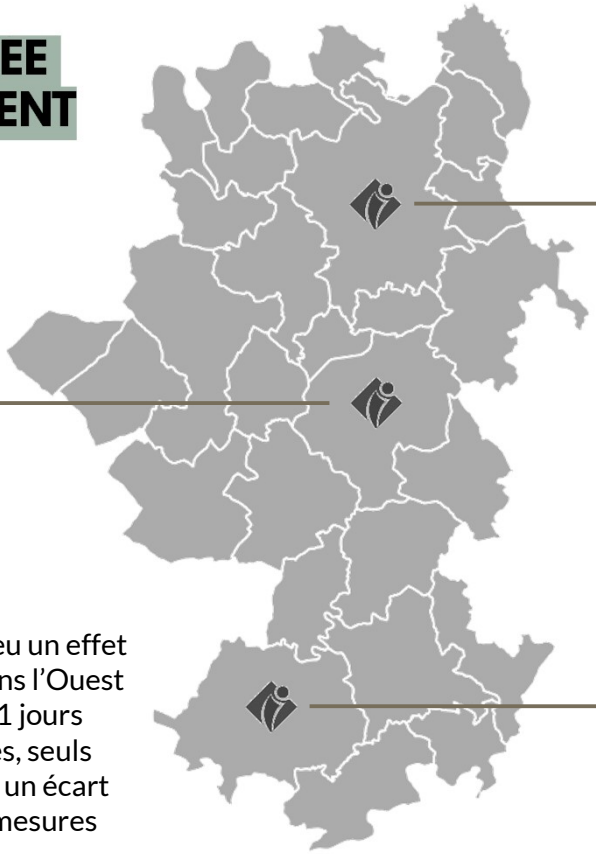
Avec une part importante des ressources directement dépendantes de la fréquentation touristique (produits groupes, séjours individuels, recettes des monuments, taxe de séjours), la **part élevée d'autofinancement** de la SPL est également une **source de fragilité** en période de crise.

101 jours
de confinement

Alors même que les mesures gouvernementales de soutien n'avaient pas été précisées et face à l'incertitude liée à la fréquentation touristique une fois les mesures restrictives levées, **l'office de tourisme a donc entrepris d'adapter l'affectation de ses moyens** à ce contexte exceptionnel.

C'est ainsi que l'ensemble des projets ont été temporairement suspendus, les recrutements saisonniers revus à la baisse de 50% et l'équipe permanente entièrement réaffectée à l'accueil saisonnier. Les horaires et plages d'ouverture ont également été adaptés pour faire face aux aléas d'une fréquentation incertaine.

40% DE L'OFFRE D'ACCUEIL AFFECTEE PAR LE CONFINEMENT



Villeneuve

84 jours
396 heures

Villefranche-de-R.

196 jours
1 215 heures

Najac

119 jours
743 heures

En 2020, la crise sanitaire a eu un effet direct sur l'offre d'accueil dans l'Ouest Aveyron. Au total, sur les 641 jours cumulés d'ouverture planifiés, seuls 399 ont pu être réalisés, soit un écart de 38% lié directement aux mesures sanitaires.

Comparaison entre l'offre d'accueil planifiée et l'offre effective proposée en 2020 suite à la pandémie

	JOURS				HEURES			
	Planifié	Réalisé post-covid	Ecart		Planifié	Réalisé post-covid	Ecarts	
			nb	%			nb	%
Villefranche-de-R.	297	196	-101	**-34%**	1 895	1 215	-680	**-36%**
Najac	186	119	-67	**-36%**	1 205	743	-463	**-38%**
Villeneuve	158	84	-74	**-47%**	666	396	-270	**-41%**
TOTAL	641	399	-242	**-38%**	3 766	2 354	-1 412	**-38%**

C'est principalement l'offre d'accueil du bureau de Villefranche qui a été le plus affectée par les contraintes de fermeture consécutives au confinement. Pour Najac ces contraintes se sont traduites concrètement par une ouverture plus tardive tandis que la fermeture n'a été anticipée que de quelques jours. Il en est de même pour le bureau d'accueil de Villeneuve où, en plus d'une ouverture retardée à début juillet, les jours d'ouverture ont été recalibrés afin de s'adapter à un niveau de fréquentation moindre.

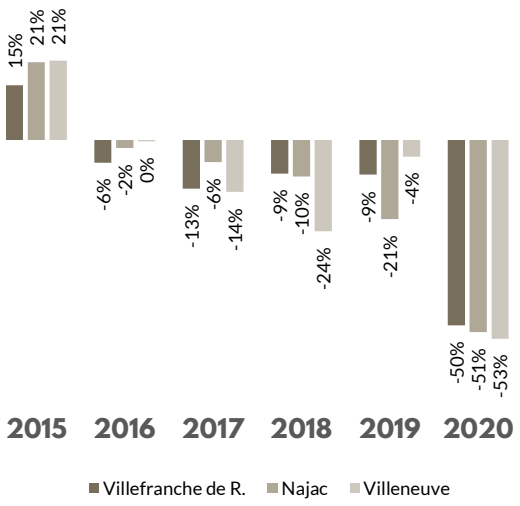
Cette interruption subie du service d'accueil au sein des trois bureaux d'information touristique s'est traduite par un report des recrutements saisonniers d'une part et d'une mise en chômage partiel d'une partie de l'équipe des salariés permanents lors du premier confinement du printemps 2020. Prononcé en toute fin de saison touristique, le second confinement est quant à lui intervenu en même temps que la fermeture de lieux d'accueil saisonniers, exerçant donc un impact plus mesuré sur l'offre d'accueil.

UNE FRÉQUENTATION PHYSIQUE QUI S'ÉCROULE

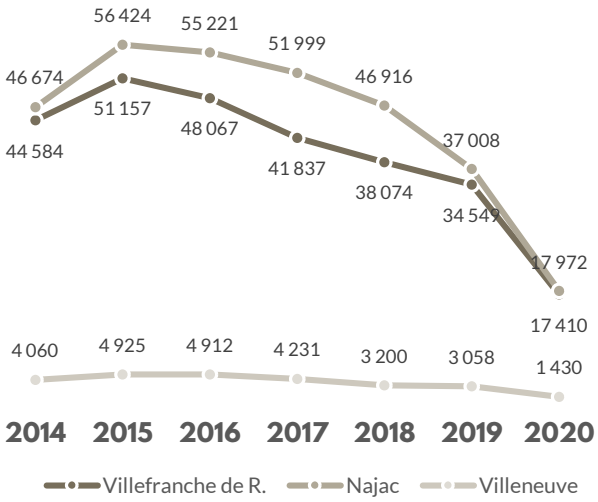
Alors même que la fréquentation des bureaux d'accueil de l'Ouest Aveyron était marquée par un profond retrait durant ces 5 dernières années, la crise de 2020 a engendré une chute vertigineuse de leur affluence avec plus de 50% de baisse de volume entre 2019 et 2020.

Ce recul est naturellement à mettre en relation avec la réduction de 40% de l'offre d'accueil proposée au sein de ces 3 bureaux, du fait des mesures de confinement d'une part mais aussi de l'adaptation des horaires engagée durant la période estivale.

Taux d'évolution annuelle de la fréquentation des bureaux d'accueil



Evolution de la fréquentation annuelle des bureaux d'accueil



DES MESURES SANITAIRES PARFOIS DISSUASIVES

La mise en place des gestes barrières et des mesures de protection sanitaire dans les bureaux d'accueil s'est traduite par une série de dispositifs : jauge limitée à l'intérieur de chaque espace, matérialisation d'un sens de circulation au sol, installation de serre-files, port du masque et désinfection des mains obligatoires à l'entrée du site, hygiaphones en plexiglass…

La distribution des éditions a ainsi nettement été limitée, uniquement sur demande, les mobiliers de libre service ayant été temporairement supprimés.

Pour les équipes, la désinfection systématique de l'ensemble des points de contact en amont et en aval de chaque prise de poste a aussi considérablement alourdi la tâche.

Bien que nécessaire pour assurer la protection des visiteurs comme des collaborateurs, ces mesures ont exercé un rôle dissuasif limitant mécaniquement les pics d'affluence (une seule personne du groupe franchissant le plus souvent la porte du bureau d'accueil).

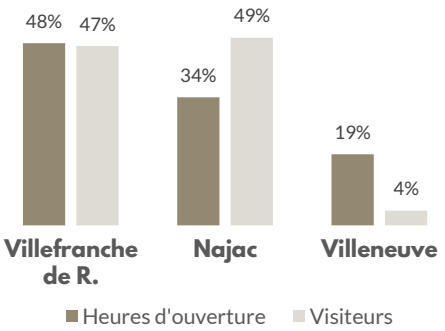
UN CALIBRAGE OFFRE / DEMANDE COMPLEXIFIÉ PAR LES INCERTITUDES DE LA CRISE

Mission organique des offices de tourisme **relevant du service public**, l'accueil et l'information des visiteurs constituent un domaine d'activité qui, par nature, ne génère **pas de contrepartie économique directe** si ce n'est la subvention d'équilibre versée par la collectivité pour assurer son financement. Pour autant, l'accueil n'est pas un poste de dépense comme les autres. Avec un **effet multiplicateur avéré**, ces missions génèrent des **chiffres d'affaires très importants au sein de notre territoire**.

Lorsqu'il s'agit d'offrir une réponse en matière d'accueil physique aux visiteurs, l'une des difficultés majeures réside dans le **calibrage optimal de l'offre** face à la volatilité de la demande et la gestion de ses aléas saisonniers, le principe étant de maximiser les plages d'ouverture aux période d'affluence et de les minimiser durant les périodes plus creuses.

En dépit de ces adaptations, il n'en demeure pas moins d'importantes disparités entre les bureaux d'accueil avec des **facteurs de performance de 1 à 10** entre la fréquentation horaire de Villeneuve et celle de Villefranche ou Najac.

Répartition de l'offre d'accueil et de la fréquentation des bureaux en 2020

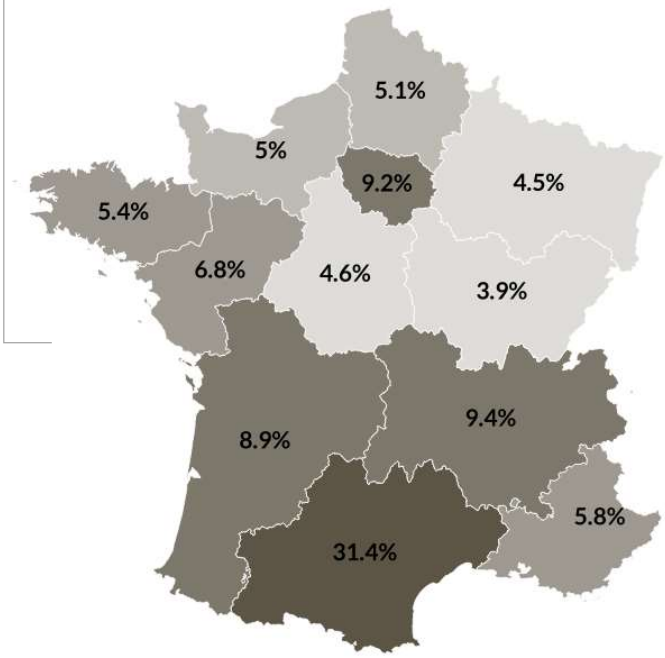


Villefranche de R.	**172** jours *(329 en 2019)*	**1057** heures *(1 920 en 2019)*	**17 100** visiteurs accueillis *(33 000 en 2019)*	**100** visites/j *(93 en 2019)*	**16** visites/h *(17 en 2019)*
Najac	**119** jours *(222 en 2019)*	**743** heures *(1 281 en 2019)*	**17 900** visiteurs accueillis *(37 000 en 2019)*	**156** visites/j *(113 en 2019)*	**25** visites/h *(21 en 2019)*
Villeneuve	**87** jours *(217 jours en 2019)*	**412** heures *(898 en 2019)*	**1 400** visiteurs accueillis *(3 100 en 2019)*	**16** visites/j *(10 en 2019)*	**4** visites/h *(3 en 2019)*

PRINCIPALE CONSÉQUENCE DE LA CRISE, DES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES EN NET RETRAIT

Avec **4% de visiteurs étrangers** accueillis en 2020 contre 16% en 2019, la crise sanitaire a eu un impact déterminant sur l'évolution de la structure de clientèle accueillie dans l'Ouest Aveyron. C'est au bureau d'information de Najac que la part des étrangers est restée la plus significative (7% contre 23% en 2019) tandis qu'elle s'établit seulement 3% à Villefranche et 2% à Villeneuve d'Aveyron.

Français
96%



Etrangers
4%

ESPAGNE
5,6%

ROYAUME-UNI
3,4%

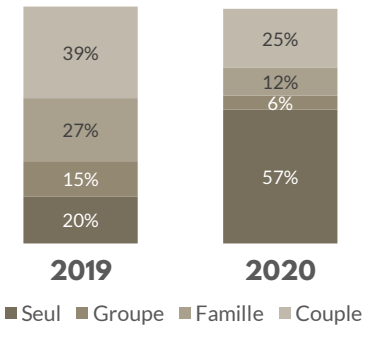
BELGIQUE
2,5%

PAYS BAS
1,6%

ALLEMAGNE
0,6%

Au sein des visiteurs Français, c'est la région **Occitanie qui occupe la première place** des marchés émetteurs (31,4%) avec en particulier les départements de l'**Aveyron** (19,8%), la **Haute Garonne** (5,4%), l'**Hérault** (3,1%), le **Tarn** (2,7%), le **Lot** (2,8%) et le **Tarn et Garonne** (2%) . À noter ensuite les poids significatifs des **régions de proximité** en particulier **Nouvelle Aquitaine** (8,9%) et **Auvergne-Rhône Alpes** (9,4%) mais aussi **Ile de France** (9,2%) et **Pays de Loire** (6,8%).

Evolution du profil des publics au comptoir



Enfin, concernant le profil de nos visiteurs au comptoir, 2020 a été marquée par **une évolution significative du profil des publics** du fait simplement des normes sanitaires restreignant l'accès au sein des bureaux d'accueil.

Tandis que les personnes seules ne représentaient que 20% des publics en 2019, elles représentent 57% des profils en 2020.

UNE NETTE PROGRESSION DE LA PART DES SOLLICITATIONS TÉLÉPHONIQUES

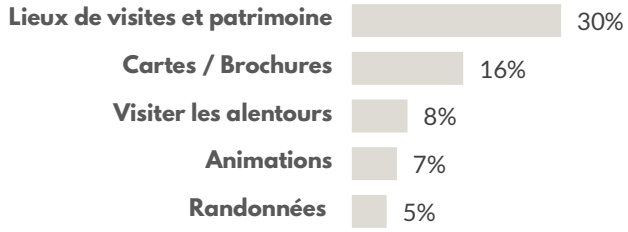
Parmi l'ensemble des actes de renseignement effectués en 2020, le **guichet** reste toujours le type de **demande majoritaire (85%)**. Pour autant, les restrictions liées au contexte pandémique ont contribué à une nette **progression des sollicitations par téléphone** : alors qu'elles ne représentaient que 7% en 2019, elles affichent un taux de 12% en 2020..

85% au guichet | **12%** au téléphone | **2,5%** par courriel | **0,5%** via le web / RS

Les demandes par courriel ou sur le formulaires du site internet demeurent quant à elles encore confidentielles, avec la nécessité concomitante de consolider notre présence sur ces canaux tout comme sur les réseaux sociaux.

MOINDRE ATTRAIT POUR LES LIEUX DE VISITES

Top 5 des actes de renseignement effectués en 2020



Parmi les types de demandes les plus traitées par les conseillers en séjours, les informations sur le **patrimoine et les lieux de visites** dans notre destination sont majoritaires (30%). Du fait des restrictions d'accès dans les lieux fermés, elles affichent pour autant un retrait de près de 11 points par rapport à 2019 (41%).

Tandis que les traditionnels **services et informations pratiques** (météo, plan de ville, brochures, commerces…) continuent d'occuper le podium des principaux postes de demande, on note une faible part des demandes relatives à **l'hébergement et la restauration** ou encore les **fêtes et manifestions touristiques**, ces demandes étant **de plus en plus traitées en autonomie** par nos clientèles en sollicitant les informations présentes **sur notre site internet.**

1600 CONNEXIONS WIFI

Mis en place en 2013, le wifi territorial permet à nos visiteurs de disposer d'un accès wifi gratuit au sein de nos bureaux d'information.

En 2020, ce service a enregistré près de 1600 connexions soit une baisse de 62% par rapport à 2019. Avec 1383 connexions, c'est surtout à Villefranche-de-Rouergue que ce service rencontre le plus grand succès (18% de reconnexions automatiques).

Les confinements de 2020 expliquent la baisse significative du nombre de connexions, ainsi que les règles sanitaires applicables aux salons d'accueil des OT (pas de tables, ni chaises pour s'installer et consulter internet).

UNE NOUVELLE ARCHITECTURE TÉLÉPHONIQUE

Héritage de la précédente organisation, les 3 bureaux d'information disposaient chacun de leur propre numéro de téléphone. Assuré par le collaborateur à l'accueil, cette organisation générait un **encombrement régulier des sollicitations** en période d'affluence avec la difficulté de devoir jongler entre les prises d'appels et les demandes de renseignement « physiques. »

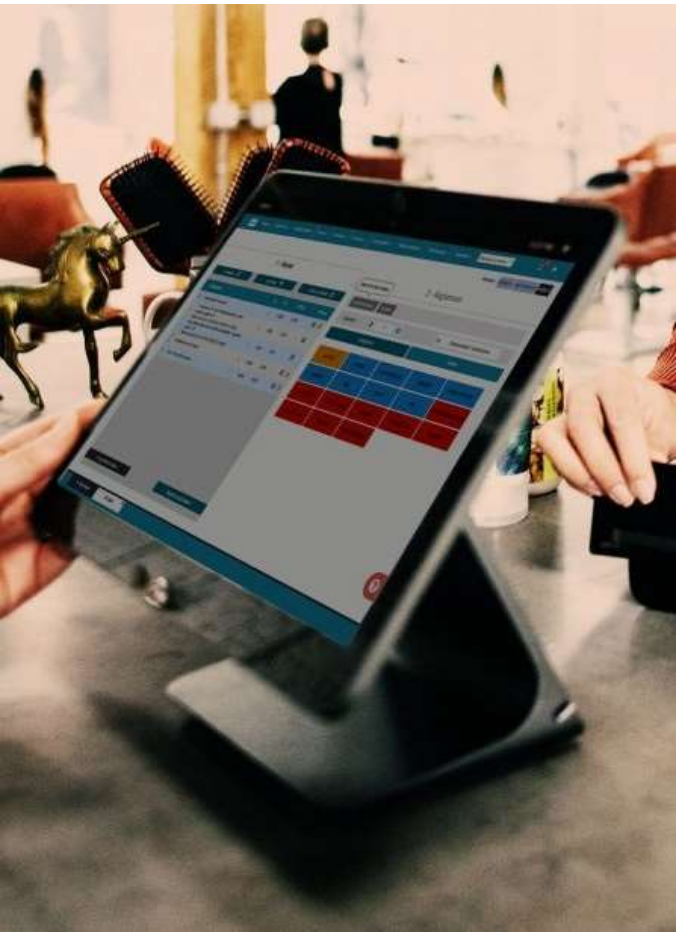
En 2020, la mise en place d'une **architecture téléphonique unifiée** a permis non seulement de faire **baisser les coûts**, mais aussi d'améliorer la performance de ce service. Avec un numéro unique pour l'information touristique, la gestion des prises d'appel peut être modulée en fonction des 3 sites, selon les jours d'ouverture et leur affluence.

Chaque salarié dispose désormais d'une ligne directe. En période de forte sollicitation, le traitement des demandes téléphoniques pour l'ensemble de la destination peut être assuré en back office par un collaborateur dédié, offrant par la même un meilleur service pour les gestion des demandes en front office.

UN OUTIL INFORMATISÉ POUR LA GESTION DU TEMPS ET LES PLANNINGS

Avec pas moins de **5 lieux d'accueil** et près de **17 salariés** en pleine saison sur l'ensemble des sites, la gestion des plannings, du temps de travail et des absences relevait véritablement du casse-tête.

Pour surmonter cet obstacle, le déploiement de **la solution logicielle Aloa** a permis de **fluidifier la gestion des ressources humaines**, de gagner du temps et de bénéficier d'un meilleur **suivi analytique des missions** et des projets.



UNE GESTION DIGITALISÉE DE LA BOUTIQUE ET DE LA BILLETTERIE

Pour répondre aux normes règlementaires et faciliter la gestion de son service boutique et billetterie, la SPL a entrepris l'acquisition de la solution Logicielle WE LOGIN.

Déployé en 2020, cet outil permet désormais une **gestion centralisée des produits**, des stocks, la gestion des **jauges de billetterie** des spectacles, ainsi que la gestion des **droits d'entrée dans les monuments.**

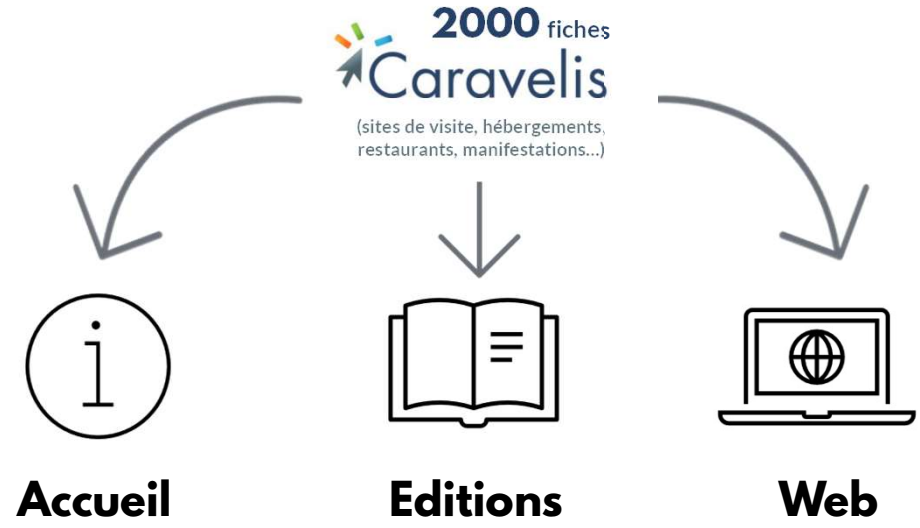
Cette démarche a été l'occasion **d'améliorer le niveau d'équipement** de la Chapelle des Pénitents Noirs et la Chartreuse Saint-Sauveur avec l'installation d'un ordinateur, d'une connexion internet, d'une imprimante billets et d'un terminal bancaire de paiement.

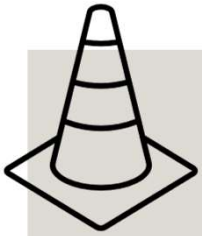
LA GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE : 2000 FICHES MISES À JOUR EN 2020

Parmi les différentes missions gérées par le pôle accueil de l'office de tourisme Ouest Aveyron, l'alimentation et la mise à jour constante de **la base de données d'information touristique** départementale CARAVELIS occupe une place importante.

Actualisée en temps réel, cette base de données permet de centraliser et de diffuser l'ensemble de l'offre touristique sur internet et dans les offices de tourisme. Interrogée par les conseillers en séjour pour répondre aux demandes des visiteurs, cet outil est également utilisé pour rédiger les supports édités par l'office de tourisme.

Tous les jours, chaque office de tourisme pilote les informations de son territoire de compétence,. Dans l'Ouest Aveyron, ce sont près de **2000 fiches** (fêtes, manifestions, hébergements, sites de visites) dont **l'administration est confiée en continue à nos équipes** de façon à offrir à nos visiteurs une information précise, actualisée et fiable.





Les chantiers en cours pour 2021

Le service accueil de l'office de tourisme n'a pas fini d'évoluer pour s'adapter de façon continue aux nouvelles tendances de consommation touristique ;

- **Dissociation de la fonction d'accueil téléphonique** du front office, afin d'offrir un meilleur confort de service pour l'accueil physique ;
- **Restructuration intégrale de l'accueil de Villefranche de Rouergue** : le comptoir disparaitra au profit de nouveau mobilier plus adapté à un accueil personnalisé ;
- Déploiement d'une solution de gestion **d'écrans dynamiques** permettant de communiquer directement avec notre système d'information touristique (agenda, manifestations prestataires, météo…) ;
- Mise en œuvre de **l'accueil hors les murs** à travers l'acquisition de deux triporteurs électriques cofinancés dans le cadre de fonds européens en faveur des nouvelles formes de mobilités ;

MARKETING & PROMOTION

49 000
Supports édités

70 000
visiteurs sur le site web

16
Opérations presse & influenceurs

« BASTIDES & GORGES DE L'AVEYRON » : UN PARTENARIAT RENFORCÉ

Figurant parmi les trois missions organiques relevant du service public local du tourisme, la promotion et la communication constituent l'un des piliers majeurs de l'action des offices de tourisme. Suite à leur **labellisation Grand Site Occitanie** sous la bannière commune « **Bastides des Gorges & de l'Aveyron** », les deux communautés de communes Ouest Aveyron et Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron se sont accordées autour de la mise en œuvre d'une **stratégie de promotion mutualisée** à l'échelle de ce nouveau périmètre.

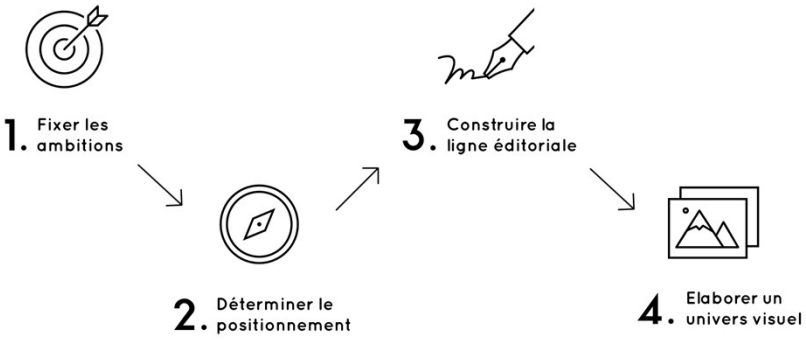
Face aux nombreuses incertitudes liées à la crise et ses conséquences sur la santé économique des offices de tourisme, ce partenariat s'est limité en 2020 à la création d'une **identité partagée,** la réalisation d'un **magazine de destination** commun et la mise en œuvre d'une campagne de **shooting photo**.

Si la dynamique engagée a été momentanément suspendue du fait de la crise sanitaire et du renouvellement des exécutifs locaux, **l'entrée au capital de la SPL,** fin 2020, de la **communauté de commune QRGA** a marqué une nouvelle étape dans ce partenariat à travers de nouvelles ambitions pour 2021 :

- La poursuite de la **valorisation de la marque** « Bastides & Gorges de l'Aveyron » au sein des éditions avec, en plus du renouvellement du **magazine**, l'édition d'une **carte touristique**.
- La mise en œuvre d'une **stratégie social média** ainsi que la création d'un **site internet** commun à l'échelle de la destination.

Ces projets feront l'objet d'une **formalisation contractuelle** entre la SPL Ouest Aveyron Tourisme et la Communauté de communes QRGA.

INCARNER L'IDENTITÉ DE LA DESTINATION : UN TRAVAIL EN 4 ÉTAPES



Engagé en novembre 2019 en partenariat avec l'office de tourisme Causses et Gorges de l'Aveyron, un important travail a été opéré courant 2020 pour fixer la **stratégie de promotion de la destination** « Bastides & Gorges de l'Aveyron ».

Mise en œuvre avec le concours de l'agence de communication « Les Conteurs », cette démarche s'est attachée en premier lieu à **fixer les ambitions** du territoire : identification des enjeux, exploration des piliers de l'offre, définition des cibles prioritaires. C'est à partir de l'ensemble de ces pré-requis (1) que l'agence a proposé **un positionnement** assorti d'une **promesse** (2) à partir de laquelle a été décliné un **récit de marque** (3) et un **univers visuel** (4).

UNE PROMESSE ET UN POSITIONNEMENT MATÉRIALISÉS DANS UN CONCEPT

Faire valoir ses atouts et les afficher fièrement nécessite au préalable d'identifier ses valeurs, d'affirmer un positionnement, puis de le traduire à travers une promesse claire et efficace.

La destination « Bastides & Gorges de l'Aveyron » renvoie respectivement à deux thématiques essentielles : **l'histoire et la nature.** Ces thématiques constituent des pôles d'attraction à priori opposés : une **richesse culturelle**, avec son patrimoine historique et ses bastides **(l'acquis)** et une **richesse naturelle**, avec sa situation géographique et sa beauté sauvage **(l'inné).**

Le concept « histoires naturelles » résorbe la contradiction entre culture et nature, créations humaines et formations organiques. Les deux thématiques s'imbriquent ainsi harmonieusement, à la manière **d'un yin et d'un yang**, opposés et pourtant indissociables. C'est enfin un **clin d'œil à l'auteur antique Pline l'Ancien** et son ouvrage « Histoire Naturelle », dans lequel il tente de comprendre les phénomènes naturels qui l'entourent.

histoires naturelles

La promesse « Histoires Naturelles » permet à la destination Bastides et Gorges de l'Aveyron de se démarquer grâce aux éléments suivants.

Une Histoire omniprésente qui s'inscrit et se fond dans le paysage. Le patrimoine et les belles pierres sont une seconde nature pour cette destination occitane.

Une dimension physique et organique du territoire. L'eau, l'air, la pierre et la lumière sont autant d'éléments naturels qui structurent profondément l'ADN de la marque.

Des histoires, sans majuscule. Elles deviennent alors aventures, récits personnels ou expériences intimes, loin des stories Instagram « toutes faites » et des filtres artificiels.

UNE CHARTE ÉDITORIALE POUR ENCADRER L'USAGE DE LA MARQUE

Afin de décliner l'identité de la destination dans un langage commun, une **charte éditoriale** a été produite dans le but de présenter un **ensemble d'outils concrets** et opérationnels pour accompagner les professionnels du tourisme du territoire, publics et privés, dans leur communication.

En fédérant une communauté d'acteurs autour d'un **discours clair, homogène et cohérent**, cette démarche permettra à la destination « Bastides et Gorges de l'Aveyron » de gagner en visibilité tout en renforçant sa capacité à **séduire et fidéliser ses clientèles**.

UN UNIVERS GRAPHIQUE, CHROMATIQUE ET TYPOGRAPHIQUE POUR ILLUSTRER LA PROMESSE

Une fois le positionnement et la promesse structurés dans un récit de destination cohérent, il convient désormais de lui conférer une **matérialisation graphique.**

Après une première version de logo adoptée début 2020 et suite aux renouvellement des exécutifs locaux, ce dernier fait l'objet de profondes évolutions pour répondre à la préoccupation de ne pas établir de hiérarchies de taille entre les différents termes.

La palette chromatique est quant à elle directement déclinée des composantes de l'offre touristique locale : bleu pour la rivière, gris minéral pour la pierre, rouille pour les toitures en tuiles, vert pour la nature et le jaune représentant l'ambiance lumineuse du Sud Ouest et des étals de marchés.

BASTIDES & GORGES DE L'AVEYRON
histoires naturelles

BASTIDES & GORGES DE L'AVEYRON

Bleu foncé CMJN 97 69 55 59 RVB 0 42 55 #002a37	**Vert d'eau** CMJN 41 19 36 0 RVB 156 180 166 #9cb4a6	**Rouille** CMJN 19 50 76 2 RVB 202 136 81 #ca8851
Gris clair CMJN 13 9 14 0 RVB 221 220 212 #dddcd4	**Jaune** CMJN 14 36 98 0 RVB 220 165 43 #dca52b	**Vert** CMJN 82 42 73 34 RVB 42 91 72 #2a5b48

Titre et sous titre

Aqua grotesque

et/ou

Aerotis

Texte courant

Quicksand Regular
et ses occurences

- Quicksand Light
- **Quicksand Bold**

Le choix des typographies utilisées au sein de la charte graphique a également été opéré afin de retranscrire le **concept de dualité entre l'Histoire et la nature**. Le caractère droit et massif de la police **Aqua grotesque** représente ainsi les bastides et la minéralité de leur patrimoine tandis que la fluidité et l'harmonie de la police **Aerotis** symbolisent le caractère imprévisible et organique de la nature.

UN MAGAZINE D'INSPIRATION POUR LA DESTINATION

La première mise en application de ce travail collectif autour de l'identité « Bastides & Gorges de l'Aveyron » s'est matérialisée autour de la création, en 2020, d'un magazine d'inspiration. Edité à 15 000 exemplaires, ce document de format A4 mêle une partie rédactionnelle avec des idées de sorties et visites (38 pages) à un annuaire d'informations pratiques (14 pages).

DES VISUELS RENOUVELÉS, EN ACCORD AVEC LE RÉCIT DE DESTINATION

L'univers visuel est primordial, il doit permettre de comprendre la promesse sans dire un mot. Pour **raconter des histoires**, cela implique une richesse visuelle, une succession d'images qui composent un récit : des plans larges pour poser le contexte général, des plans moyens pour aborder le sujet et des plans de détails pour incarner le récit, concentrer l'attention.

Pour **incarner visuellement la promesse** de la destination et son nouveau positionnement une première campagne photo a été organisée en 2020 et sera complétée en 2021 de nouveaux clichés, lesquels viendront progressivement appuyer la stratégie de promotion de la destination dans les domaines du print, du web et des réseaux sociaux.

8 ACCUEILS PRESSE RÉALISÉS EN 2020

En direct ou en partenariat avec l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron, l'office de tourisme Ouest Aveyron a ainsi participé à la fourniture d'informations préalables à l'organisation de **l'accueil de journalistes** pour l'ensemble des opérations suivantes :

- Journal / Midi Libre : Estofinade - Gâteaux à la broche et Fouace > 2 pleines pages
- Télé / Invitation au Voyage – ARTE : Les bastides
- Magazine / Vers Compostelle : Chemin de Compostelle
- Magazine / Rustica : Villefranche de Rouergue
- Magazine / Oxytanie : Presta : la vie au grand vert
- Magazine / Rando Balade : Chemin St Jacques - Recyclage d'un article existant
- Radio / Radio temps : Que faire en Aveyron ? Manifs du territoire
- Radio / France Inter : Chronique Tourisme consacrée à Najac

UN REGAIN D'INTÉRÊT POUR LES INFLUENCEURS

Ces dernières années sont marquées par une **évolution profonde des canaux mobilisés** dans le domaine des stratégies d'influence. Si la presse traditionnelle reste encore plébiscitée, le **recours aux influenceurs** occupe une place de plus en plus significative dans les actions de promotion des organismes de gestion de destination. Dans l'Ouest Aveyron, 8 opérations ont été menées en 2020 dans ce sens :

- Yanous.com : Villeneuve - Villefranche - Najac : accessibilité pers. Handi
- Blog / FB les Moustachus : Tour des plus beaux villages de France en vélo
- Blog / FB La bougeotte française : Najac / Villefranche
- Blog / AlloVoyage : Les jolis marchés en Occitanie
- Blog / Voyager en photo : 20 choses à voir en Aveyron
- Blog / Les pieds dans le plat : Gastronomie Aveyronnaise
- Blog / Villages et Patrimoine : Villefranche de Rouergue
- Blog / Notre monde à 2 : Najac, Villefranche : les Fleurines, le Relais de Farrou

UNE AUDIENCE EN PROGRESSION SUR FACEBOOK

Sous l'impulsion de Gaëlle CABADY, chargée de communication, la présence de l'office de tourisme Ouest Aveyron sur les réseaux sociaux est assurée avec des publications régulières sur Facebook et Instagram toute l'année (1 par semaine en moyenne).

En 2020, avec **3240 abonnés** au 31/12, la communauté de l'office de tourisme sur Facebook a **progressé de près de 12%.** L'intensité des publications a toutefois légèrement diminué du fait du confinement et des interrogations sur le ton à adopter pour conserver une impulsion positive. Le niveau d'audience est quant à lui très satisfaisant avec près de **2183 vues en moyennes par publication**.

3240 abonnés (+12%)
52 posts en 2020
2183 vues / publication
4423 interactions
2,6% taux d'engagement

La tranche d'âge majoritairement touchée par nos publications reste **les 35-54 ans (46.1%),** avec une majorité de femmes (61.7%). Pour la plupart, ce sont des Français (84.2%), avec Villefranche (20%), Toulouse (6%) et Paris (3.5%) parmi les bassins de population les plus représentés.

Dans le top 10 des publications générant les niveaux d'audience les plus élevés, on note principalement les **informations liées à la crise sanitaire** ou encore les **actualités de l'office de tourisme**, confirmant la vocation informationnelle de cette communauté

Top 10 des publication sur Facebook en 2020

Thème	Période	Genre	Vues	Clics	Partage
Restaurants proposant des plats à emporter	11/20	Photo	9243	926	238
Les Bastides du Rouergue sur ARTE	06/20	Lien vidéo	7091	328	275
Reportage "gastronomie" du Midi Libre	Été 2020	Photo	5512	1276	346
Une soirée en bastide	12/20	Photo	5276	123	397
Vous cherchez des masques en tissus ?	05/20	Photo	5206	515	103
Vous avez prévu quoi pour ce week-end ?	Été 2020	Photo	4902	312	176
Nos restaurateurs s'organisent pour vous	10/20	Photo	4744	518	141
Article Chantille pour découvrir Villefranche	Automne	Lien blog	4251	162	302
Il est disponible !!! Le nouveau magazine …	05/20	Lien	4097	433	230
Balade dans les ruelles de Najac	Hiver	Photo	3510	414	312

DES PARTENARIATS POUR RENFORCER NOTRE STRATÉGIE D'INFLUENCE

Un partenariat avec @barouderavectoi (couple de blogueur de Rodez) pour proposer un « calendrier de l'avent » avec des lots à gagner (visites et nuits chez des partenaires) pour notre territoire a donné un **boost de visibilité en décembre à notre page Instagram** : 5 comptes de blogueurs ont partagé ce jeu : @barouderavectoi - @ameliemassat - @fromswitzerland - @maytimeaway - @hormigas

- Le 2 décembre 2020 : 486 interactions générées par le jeu concours (relayé par 3 comptes de blogueurs) – **7153 comptes touchés** ;
- Le 13 décembre 2020 : 269 interactions générées par le jeu concours (relayé par 3 comptes de blogueurs) – **6454 comptes touchés.**

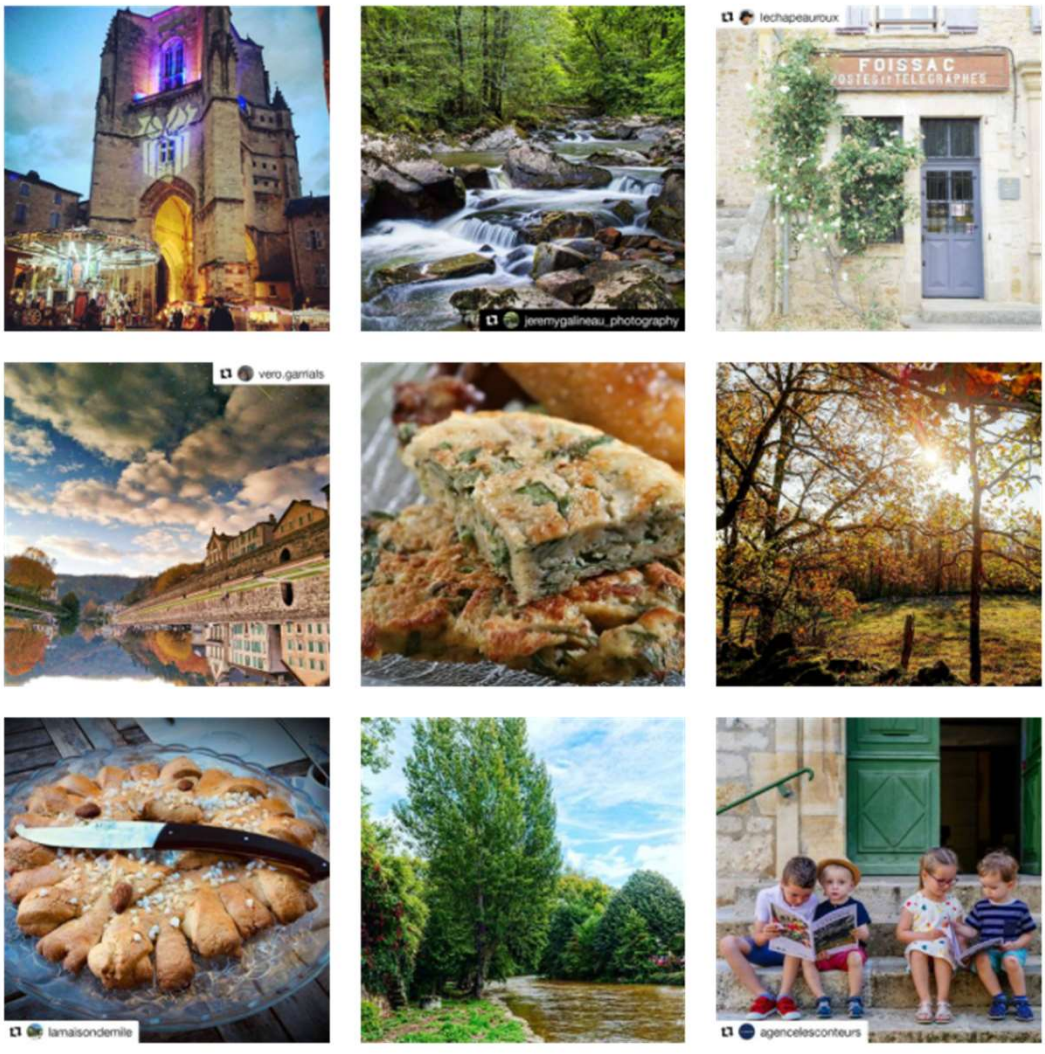
UNE COMMUNAUTÉ PLUS ACTIVE SUR INSTAGRAM

En complément de Facebook, Instagram est un canal intéressant pour diversifier les cibles. En effet, la tranche d'âge majoritairement touchée par nos publications reste les 25-34 ans (32%) avec Villefranche (6,1%) Toulouse (4,8%) et Paris (3,5%) parmi les bassins de population les plus représentés. Avec **1758 abonnés en 2020**, la communauté de l'Office de Tourisme Ouest Aveyron sur Instragram a **progressé de 10%** en 2020.

1758 abonnés (+10%)
33 posts en 2020
23 481 vues totales (+30%)
452 vues / publication
5,65% taux d'engagement

Si l'audience d'Instagram reste moindre par rapport à Facebook, ce réseau social demeure en revanche **plus performant en termes d'interactions** avec un taux d'engagement qui atteint les 5,65% en 2020 pour l'office de tourisme Ouest Aveyron.

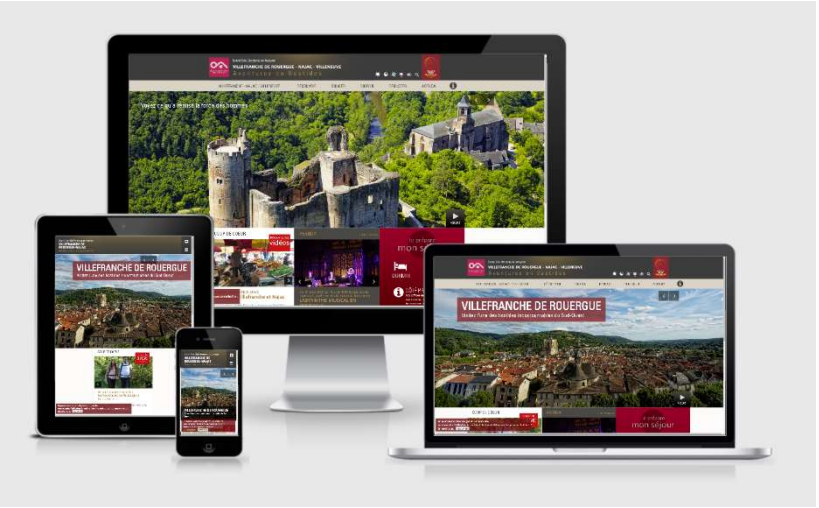
Parmi les contenus les plus populaires publiés en 2020, c'est la **thématique du patrimoine** qui remporte les plus vifs succès : flâner dans les ruelles de Najac – Collégiale de Villefranche – Ruelles de Villeneuve.



UN FRÉQUENTATION QUI SE MAINTIENT SUR LE WEB

Réalisé en 2011 sous l'impulsion des Grands Sites Midi Pyrénées, le site internet initialement centré sur la destination « Villefranche-Najac » a fait l'objet d'une **adaptation de son contenu éditorial** pour s'étendre à la destination Ouest Aveyron.

Depuis cette année, il est disponible en **trois langues** (ajout de l'espagnol), ce site internet est directement interfacé avec la **base de données départementale CARAVELIS** concernant les hébergements et sites de visites, garantissant ainsi une mise à jour constante des informations. Il intègre également un **module de vente en ligne** (peu utilisé en 2020, notamment à cause de l'incertitude sur la tenue des spectacles) et un **module de Chatbot** mobilisant la technologie messenger, qui a très bien fonctionné suite à sa mise en place.



253 000
pages consultées

70 000
utilisateurs

93 800
sessions

2:48
durée moyenne

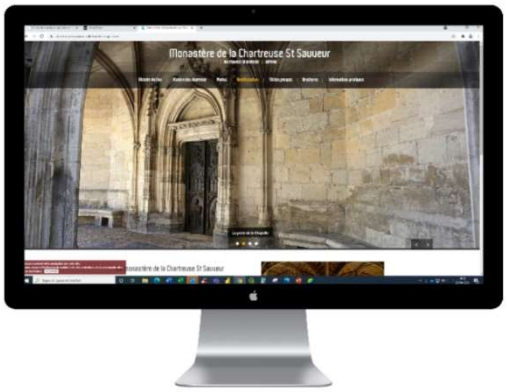
Avec **253 000 pages consultées** par **70 000 utilisateurs** uniques et **93 800 sessions**, la durée moyenne de consultation de notre site s'établit à **2 minutes 48 secondes**.

UN CONTEXTE SANITAIRE QUI INFLUENCE LES COMPORTEMENTS DE NAVIGATION

Parmi les pages les plus consultées figurent notamment : les **lieux de baignade** 6% (+66% par rapport à 2019), la **rubrique familles** (2,8%), les listings de **meublés** (2,7%) et les **incontournables et marchés** (2,6%). Cette année, la page de l'agenda a connu un moindre succès (-50% de visites) principalement du fait qu'un grand nombre d'animations ont été annulées à cause de la crise sanitaire. La **page des restaurants** (où manger) est sortie du top 10 des pages les plus visitées au profit de pages d'activités comme la randonnée (loisir que l'on peut pratiquer seul ou en famille à l'écart des foules).

Du point de vue des sessions, la provenance des internautes qui ont visité nos pages en 2020 était **essentiellement française (89,4%),** cela s'explique en raison des restrictions liées à la crise de la Covid-19. Les destinations les plus représentées sont ensuite les Etats Unis (5%), le Royaume Uni (1,6%) et les Pays-Bas (1%). Ce sont les 25-34 ans qui utilisent le plus le site web (22%), suivis des 55-64 ans (18,5%) avec une majorité de femmes (57%).

Âgé de maintenant près de 10 ans, ce site voit malheureusement son niveau d'obsolescence progresser d'années en années, tant sur le plan graphique que technologique. Un **nouveau site est en cours d'étude** à l'échelle du nouveau Grand Site Occitanie « Bastides & Gorges de l'Aveyron ».



REGAIN D'AFFLUENCE POUR LES MINI-SITES DES MONUMENTS !

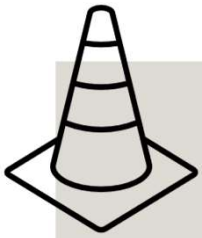
Le regain d'intérêt des clientèles françaises pour notre destination en 2020 est probablement à l'origine de l'augmentation du trafic des mini-sites Chartreuse et Pénitent. Ces derniers ont connu respectivement une hausse de 10% et de 8% de leur nombre de visiteurs cette année.

NOTRE ÉQUIPE SE RENFORCE !

Floriane LAPORTE a rejoint l'équipe de la SPL dans le cadre d'un contrat d'alternance depuis septembre 2020.

Originaire de Revel et titulaire d'un master 2 en développement touristique, Floriane a fait le choix de compléter sa formation initiale par une licence professionnelle dans les domaines du web et de la communication digitale.

Son rôle à l'office de tourisme sera de formaliser une stratégie social média et de développer le partenariat avec l'Office de Tourisme des Causses et Gorges de l'Aveyron afin de proposer au public un site internet et des réseaux sociaux communs dès la fin 2021



Les chantiers en cours pour 2021

Après les incertitudes de 2020 et la nécessité de temporiser un certain nombre de chantiers structurants, l'année 2021 s'annonce particulièrement riche de projets pour la SPL, avec au programme pour le pôle promotion et communication :

- La poursuite de la **valorisation de la marque** « Bastides & Gorges de l'Aveyron » à travers la création de supports promotionnels et l'habillage des locaux des bureaux d'accueil ;
- Le **renouvellement du magazine** version 2021, la création d'un guide gourmand, et la refonte progressive de l'ensemble des documents autour d'une charte homogène ;
- La définition et la mise en œuvre d'une **stratégie social média** ambitieuse pour renforcer l'animation des communautés à l'échelle de l'Office de tourisme et faire rayonner l'image et la notoriété de la marque à l'échelle de la destination ;
- La poursuite des **shooting photos** et l'organisation de reportages pour enrichir les contenus média (photos, vidéos) ;
- Le démarrage du chantier de **site web** commun avec le recrutement d'une Assistance à Maitrise d'Ouvrage pour nous accompagner dans ce projet.

DÉVELOPPEMENT & INGÉNIERIE

ACCOMPAGNER NOS PROFESSIONNELS ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL

35
Accompagnements individuels réalisés

85 000€
de taxe de séjours récoltée

111 000
Nuitées déclarées

L'action des Offices de Tourisme est trop souvent perçue de façon réductrice comme se limitant aux missions « visibles » telles que l'accueil, l'information et la promotion touristique. Bien que ces domaines d'intervention constituent une part essentielle de son activité, la SPL Ouest Aveyron Tourisme œuvre également dans l'ombre aux côtés de son principal commanditaire Ouest Aveyron Communauté pour mener des actions au long court au service du **développement touristique** de la destination.

Notre labellisation en Grand Site Occitanie, fin 2018, constitue l'un des résultats les plus visibles du travail mené par les équipes dans ce domaine. Pour autant, l'**accompagnement des socioprofessionnels**, le **conseil aux porteurs de projets**, la **recherche de financements**, la **contractualisation** avec des collectivités partenaires (département, région), la mise en œuvre des **procédures qualité**… constituent autant d'autres d'exemples d'actions sur lesquelles l'office de tourisme est intervenu.

Face à l'avènement de la crise sanitaire, ces missions ont revêtu une importance particulière en 2020, notamment en ce qui concerne **l'accompagnement des prestataires touristiques** dont les attentes en matière d'information et de soutien n'ont jamais été aussi importantes. Pour répondre à ces besoins croissants, l'office de tourisme Ouest Aveyron a donc adapté son cadre d'action, ses outils et déployé de nouvelles ressources.

TAXE DE SÉJOUR : 1ÈRE ANNÉE DE COLLECTE !

Collectée directement auprès des clientèles touristiques dans 73% des communes françaises, la taxe de séjour a pour vocation d'assurer le **financement de l'ensemble des services offerts aux touristes**, en particulier en matière d'accueil et d'information.

Fin 2019, Ouest Aveyron Communauté a délibéré en faveur de l'instauration de la taxe de séjour intercommunale au réel en 2020. Du fait des relations de proximité entretenues avec la plupart des hébergeurs du territoire, la communauté de communes a donc choisi de **confier l'animation et le suivi de la collecte de la Taxe de séjour à l'office de tourisme**. Pour cela, la SPL Ouest Aveyron Tourisme bénéficie de l'accompagnement technique et juridique de « Nouveaux Territoires », un bureau d'études spécialisé dans ce domaine».

UN REPORT EXCEPTIONNEL POUR SOUTENIR LA TRÉSORERIE DES HÉBERGEURS

Face aux conséquences directes de la crise sanitaire sur l'économie touristique, Ouest Aveyron Communauté a décidé **d'adapter temporairement les dispositions actuelles en vigueur pour la taxe de séjour** afin de répondre aux besoins de trésorerie des hébergeurs.

Initialement prévu le 31 mai, le **versement des montants** de la taxe de séjour perçue entre le 1er janvier et le 30 avril 2020 a donc été **reporté au 30 septembre 2020**. Les déclarations mensuelles sont restées quant à elles maintenues tandis que les dates de début et de fin de perception, les tarifs et les cas d'exonération demeuraient inchangés..

UN SUIVI RÉGULIER DE PLUS DE 300 HÉBERGEURS SUR LA PLATEFORME

Une **plateforme en ligne** permet aujourd'hui à tous les professionnels **d'accéder facilement aux informations** pratiques sur la taxe, de **déclarer les nuitées** réalisées et de **reverser directement le montant de la taxe** de séjour par le biais de différents moyens de paiement. Pour la mise en place ou l'accompagnement des professionnels en difficultés, Magali GIBELIN et Stéphanie VIALE **assurent un service quotidien d'assistance** et de conseils, en particulier la gestion des sollicitations via l'adresse mail ouestaveyron@taxesejour.fr.

Au-delà de l'assistance à la déclaration, l'essentiel du travail des équipes de l'office de tourisme consiste à assurer le suivi régulier de cette collecte. Pour cela, Magali et Stéphanie assurent la gestion quotidienne au sein de cet outil d'une **base de données de plus de 300 hébergeurs** dont il convient de **mettre à jour en permanence les informations** (cessation d'activité, nouveaux hébergeurs, complément de coordonnées, changement de catégorie d'hébergement / de classement / label, DSP...). C'est également sur cet outil que sont recensées et analysées les participations des **opérateurs numériques** quant à la collecte de la taxe.

Le suivi, la **vérification et la validation des règlements** est également une mission fastidieuse confiée à l'Office de Tourisme, en lien étroit avec le service Finances de Ouest Aveyron Communauté. En fin d'année, un bilan a été dressé sur le montant total reversé à la collectivité et le restant à recouvrir (paiements en attente, dont reversement des opérateurs numériques).

QUALITÉ TOURISME : CAP SUR 2021 !

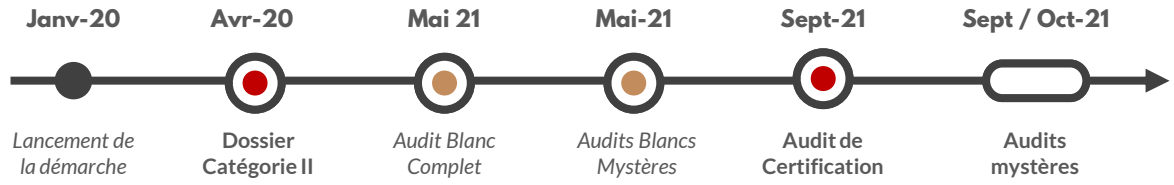
Créée par le **ministère en charge du tourisme** français, la **marque Qualité Tourisme™** est la reconnaissance des démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les Offices de Tourisme.

Véritable **gage de confiance et de qualité de service** entre les professionnels et les visiteurs, elle vise à garantir :

- un accueil personnalisé ;
- une information qualifiée, claire et précise ;
- un personnel compétent et à l'écoute ;
- un lieu confortable ;
- une prise en compte des avis client et un traitement des réclamations ;
- une amélioration continue des services et des prestations.

UN CALENDRIER AMBITIEUX

Dans le cadre de sa reconnaissance en tant que Grand Site Occitanie « Bastides & Gorges de l'Aveyron , notre territoire s'est **engagé auprès de la région Occitanie** à atteindre un niveau d'excellence en matière d'accueil et de satisfaction des clientèles touristiques. Cet objectif doit être attesté par l'obtention du label national « Qualité Tourisme » et le classement préfectoral de l'office de tourisme catégorie I.



Orchestrée par Lucile BREGE, référente qualité, cette démarche implique la mise en œuvre d'un rétroplanning strict et ambitieux. Après avoir obtenu le classement préfectoral en **catégorie II en juillet 2020**, l'objectif fixé pour l'office de tourisme Ouest Aveyron est celui d'une obtention de la marque **Qualité Tourisme fin 2021** et d'envisager un passage en **catégorie I courant 2022**.

UN PROCESSUS EXIGEANT

La marque Qualité Tourisme est **obtenue pour 5 ans**. Pour cela, l'Office de Tourisme doit obtenir un **taux de conformité de 85%** minimum aux **189 critères** du référentiel national. La décision finale relève ensuite du comité d'attribution du Partenaire Qualité Tourisme.

L'attribution de la marque se fait suite à la **réalisation d'audits** :

- En **visites mystères**, par un cabinet référencé au niveau national. Elles portent sur l'accueil sur site à distance, la boutique et l'écoute et la satisfaction client. Les visites sont réalisées dans chaque bureau d'accueil, via la centrale d'appel et les différents canaux de communication (mail, réseaux sociaux et sites d'avis).
- Un **audit complet** par un auditeur agréé dans les six mois maximum suivant les visites mystères. Il audite la structure principale.

L'audit est ensuite renouvelé à l'expiration du délais de validité de la marque.

UN SOUTIEN EXCEPTIONNEL POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Pour répondre de façon toujours plus personnalisée aux **besoins des professionnels**, l'année 2020 a été consacrée à l'adaptation face à la crise sanitaire de la COVID 19 à travers un **accompagnement plus engagé des prestataires** qu'ils soient partenaires ou non de l'office de tourisme. Dans le cadre de ses mesures en faveur du soutien du tissu économique local, Ouest Aveyron Communauté a souhaité que son office de tourisme entreprenne des **mesures concrètes pour venir en aide aux professionnel**s du tourisme de son territoire.

Les modalités de partenariats ont ainsi été revues exceptionnellement pour cette année 2020 avec une **gratuité appliquée en matière de promotion web pour tous les prestataires** touristiques (tous secteurs d'activités confondus et sans historicité de partenariat). Les acteurs touristiques ont ainsi bénéficié en 2020 d'une visibilité gratuite sur 2 sites Internet : le site Internet de l'Office de Tourisme et de manière induite, le site Internet du Tourisme en Aveyron (ADT – Agence de Développement Touristique de l'Aveyron), puisque nourris par une même base de données.

Pour les prestataires ayant bénéficié d'une insertion sur le magazine de destination (sites et activités de visite), une réduction de 70% ou 30% a été respectivement appliquée pour les partenaires du territoire ou hors territoire.

DES NEWSLETTERS POUR GARDER LE CONTACT !

L'accent a dès le premier confinement été mis sur la **création et l'envoi de newsletters** et mailings (infos, brèves, invitations comme celle d'actualiser sa fiche SITA sur Caravelis). Le **contenu était travaillé en fonction de la crise sanitaire**, de son impact sur le secteur et les moyens mis à disposition des acteurs par les institutions, consulaires, collectivités. Le rôle de l'Office : mettre à disposition des prestataires des outils, contacts, infos utiles (protocoles sanitaires, échanges de bonnes pratiques, etc.).

UNE INFORMATION CONTINUE SUR LE WEB ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

Cette démarche d'animation a été complétée par l'alimentation d'un **espace web dédié aux professionnels du tourisme**. Deux pages spécifiques ont été créées sur le site internet de l'Office de Tourisme pour répondre aux principaux besoins des internautes durant cette période de confinement :

- Une rubrique « **initiatives locales** » qui rassemble l'ensemble des commerçants, producteurs, artisans ayant développé un service spécifique pour maintenir une activité pendant le confinement (drive, service à emporter, livraisons…).
- Une seconde rubrique « **informations pour les professionnels du tourisme** » compile l'ensemble des informations portées à notre connaissance en matière d'aides, de dispositifs de soutien, de formation et d'information pour les professionnels du tourisme.

Ces espaces ont fait l'objet d'une **actualisation régulière** en fonction de l'actualité, mesures et dispositions (gouvernementales, régionales, départementales, locales). Elle a permis la publication de posts sur la page Facebook pro qui s'est enrichie de 40 professionnels supplémentaires et qui s'est ainsi dotée d'une nouvelle dynamique, conforme à ce que l'Office projette en termes d'animation du réseau de socioprofessionnels.

UN PROGRAMME DE FORMATIONS POUR PRÉPARER LA RELANCE

Pour **préparer les professionnels du tourisme à « l'après COVID-19 »,** un large partenariat a été établi entre les ADT et leurs offices de tourisme à l'échelle de 5 départements (Aveyron, Lot, Lozère, Corrèze, Haute Vienne).

Une série de **webinaires ont ainsi été proposés gratuitement** pour les professionnels de tous les secteurs d'activités (hébergeurs, sites touristiques, prestataires) sur des thématiques très opérationnelles pour leur donner des clefs afin de booster leurs performances dès la reprise.

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES PRESTATAIRES

Malgré les deux confinements successifs et le respect des mesures barrières (dont télétravail, distanciation sociale, etc.), le pôle partenariat / taxe de séjour a pu organiser **une trentaine de rendez-vous planifiés** dans les locaux de l'Office de Tourisme lorsque cela s'avérait indispensable (accueil de nouveaux prestataires / porteurs de projets, procédures d'adhésion, etc.).

Tout cela sans compter également les nombreuses rencontres improvisées lors de la **tournée des prestataires** opérée dès la sortie de confinement. Une coordination à l'échelle de l'équipe a été instaurée pour **une livraison au « domicile »** des partenaires suivant leurs besoins (plus de 1400 exemplaires distribués au total).

Ces visites étaient l'occasion de prendre le pouls de la situation, d'évaluer les besoins spécifiques à chacun en termes d'accompagnement (infos utiles, outils, contacts). Ces rencontres ont été très appréciées.

Les chantiers en cours pour 2021

Le service partenariats de l'office de tourisme ne manque pas d'idées pour proposer des services toujours plus adaptés aux attentes des professionnels du territoire :

- Poursuite des **adaptations / simplifications tarifaires** pour les partenariats ;
- Développement d'une **offre de formation** pour les professionnels à travers des ateliers adaptés pour mieux maitriser les outils du numérique ;
- Mise à disposition des partenaires d'un **service de photothèque** offrant une banque de clichés qualitatifs, récents et libres de droits pour valoriser la destination ;
- Consolidation et élargissement des **outils de communication** à destination des professionnels (calendrier édito, élargissement des canaux de diffusion)
- Inscription de de destination dans un **projet de place de marché locale** pour mieux commercialiser l'offre touristique locale

RÉCEPTIF & GROUPES

29
groupes

575
excursionnistes

-85%
de fréquentation

UNE MISSION « HISTORIQUE »

Pionnier dans la constitution d'un service spécialement dédié aux groupes dans le département de l'Aveyron, l'office de tourisme de Villefranche-de-Rouergue **assure depuis près de 25 ans l'accueil de clientèles groupes** dans le cadre de l'organisation de programmes d'excursions. Cette activité est aujourd'hui supervisée par Christine CABRIT qui déploie toute son énergie pour satisfaire aux exigences de cette clientèle spécifique.

UNE GRANDE DIVERSITÉ DE PRODUITS

Deux types de produits « groupes » sont commercialisés par le service réceptif :

- Des visites guidées « sèches » dans le cadre de prestations par un guide conférencier sur l'une des thématiques suivantes : la sauveté de Villeneuve, l'église de Toulongergues, la bastide de Villefranche-de-Rouergue et la collégiale Notre-Dame, la Chapelle des Pénitents Noirs, la Chartreuse Saint-Sauveur ou encore le Village de Najac.
- Des produits packagés comprenant une ou plusieurs visites guidées, des sites touristiques, des repas et parfois de l'hébergement.

Ces produits peuvent être commercialisés en direct (demandes d'associations ou de familles) ou de façon intermédiée, via des agences de voyages ou autocaristes partenaires.

UN DÉBUT D'ANNÉE PROMETTEUR…

En début d'année, les demandes de réservation auprès du service groupe, augurait une année plutôt prometteuse : en effet, **48 dossiers de réservation avaient été créés au 10 mars** (contre 40 à la même époque en 2019) dont 9 dossiers de journées ou demi-journées de produits packagés (avec restaurants et/ou sites touristiques), 1 séjour sans hébergement (4 jours) et 1 séjour 2 jours/1 nuit.

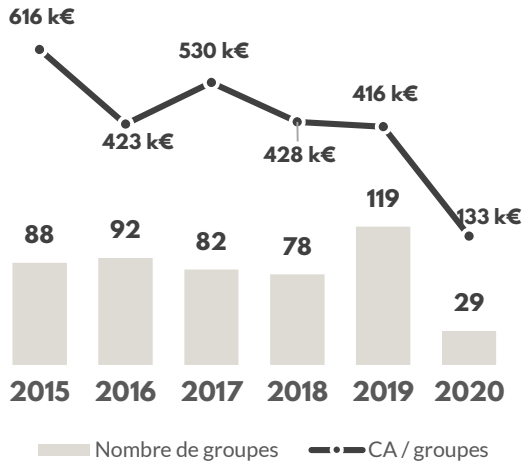
…INTERROMPU BRUTALEMENT PAR LA PANDÉMIE

Bien sûr, le confinement décrété à la mi-mars 2020 a stoppé net les demandes de renseignements et réservations de la part des responsables associatifs, des groupes d'amis et des professionnels du tourisme. Et les annulations, inévitables, ont battu des records : 38 annulations dues à la crise sanitaire, annulations intervenues pendant les 2 confinements, mais aussi entre juin et octobre.

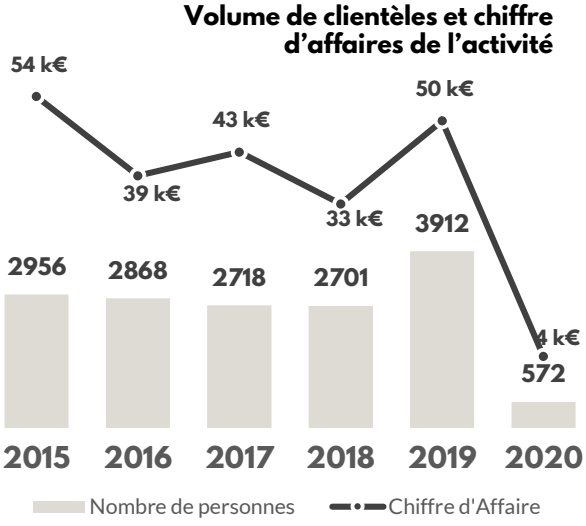
Plusieurs raisons expliquent que l'activité groupes a particulièrement souffert de cette crise inédite :

- Notre clientèle habituelle est une clientèle de seniors, considérés comme une population plus fragile face à l'épidémie de COVID 19.
- Les restrictions concernant les regroupements, les gestes barrières, le port du masque … tout cela a découragé nombre de groupes de visiteurs potentiels.
- Le climat d'incertitude qui prévaut depuis le début de la crise sanitaire et qui a empêché de se projeter, même à court terme.

Volumes de groupes et rendement de chiffre d'affaires



Volume de clientèles et chiffre d'affaires de l'activité



Malgré tout, **29 groupes** ont pu être accueillis cette année dans l'Ouest Aveyron pour un total de **575 personnes**. L'activité enregistre donc par rapport à 2019 un **recul de 85%** des effectifs de clients accueillis.

En terme de typologie, l'année 2020 a été assez naturellement marquée par une **diminution de la taille des groupes** du fait des contraintes sanitaires imposées. La moyenne s'établit ainsi à 20 personnes par groupe en 2020 contre 33 personnes en 2019.

En cette année d'incertitudes, seules les visites sèches sont parvenues à être commercialisées. **Aucun produit packagé n'a été vendu**, ce qui a pour conséquence directe, **l'effondrement du chiffre d'affaires (- 92 %)** et la baisse du rendement en CA généré par groupe.

LES GROUPES À LA LOUPE EN 2020

Quelles clientèles ?

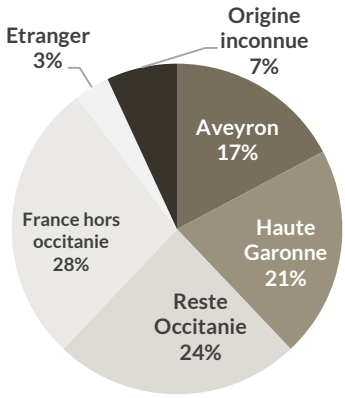
Traditionnellement constitué de groupes associatifs, nous avons cette année reçu une part plus importante de groupes familiaux ou d'amis (10 groupes/29), ce qui peut s'expliquer par le contexte sanitaire, qui a favorisé les visites en petits groupes.

Quelles visites ?

Parmi les groupes accueillis en 2020, 22 n'ont effectué qu'une seule visite, et 7 en ont effectué 2. La visite la plus demandée reste la Bastide de Villefranche (15 groupes sur 29), suivie de la chapelle des pénitents noirs (7 groupes), de la Chartreuse et de Najac (6 groupes chacune) et de Villeneuve (2 groupes)

MOINS D'AVEYRONNAIS, PLUS DE TOULOUSAINS

Origine des groupes en 2020



Avec une grande majorité de produits proposés dans le cadre de programmes de visites « à la journée », les clientèles groupes sont tout naturellement constituées majoritairement de c**lientèles de proximité.**

Pour autant, l'année 2020 a été marquée par un recul du poids des aveyronnais (17% en 2020 contre 31% en 2019) au profit notamment des clients de Haute Garonne qui ont connu une nette augmentation

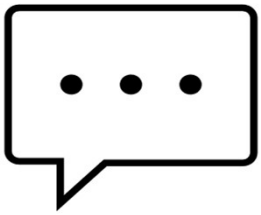
Comme en 2019, seul **un groupe sur trois provient d'un territoire extérieur à la région Occitanie** tandis que les clientèles étrangères ne représentent que 3% de l'activité.

UN NIVEAU TOUJOURS ÉLEVÉ DE SATISFACTION

SCORE GLOBAL DE SATISFACTION 2020	**4,8** ★★★★½	11 avis
Contact avec l'office de tourisme	4,6 ★★★★½	11 avis
Prise en charge de la demande	4,6 ★★★★½	11 avis
Prestation du guide de l'office de tourisme	4,7 ★★★★½	11 avis
Qualité de la restauration	NC ★★★★★	0 avis

Les mesures de la satisfaction opérées par questionnaires auprès de nos clients groupes après leur séjour démontrent **un niveau de satisfaction toujours élevé** quant aux prestations dont ils ont bénéficié avec une **note moyenne de 4,8 en 2020** (constante depuis le début des mesures en 2017).

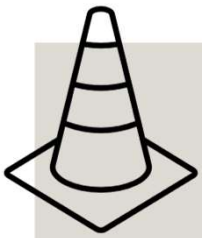
Parmi les commentaires enregistrés par nos équipes, la **qualité et la disponibilité des guides conférenciers** de l'office de tourisme constitue un point positif relevé de façon récurrente pas nos clients qui apprécient tout particulièrement leur qualité à capter l'auditoire, même sur un programme de visite de longue durée.



Nos clients témoignent !

« Bien que « petit », le groupe a fortement apprécié la prestation de Ludovic et son enthousiasme. Cerise sur le gâteau, si je puis dire, le repas à l'auberge (NB : Auberge de la Poste, réservé en direct sur nos conseils) était excellent et l'ambiance très familiale … Un + pour des personnes âgées, seules et bien isolées en ces temps perturbants. Merci encore. »

Le groupe « Amitiés Loisirs » (31)
Visite de la Bastide de Villefranche
18/10/2020



Les chantiers en cours pour 2021

Pour préparer l'après COVID, répondre au mieux aux attentes de nos clientèles et de nos partenaires, plusieurs chantiers sont aujourd'hui engagés :

- Accompagnement juridique et mise à jour des documents nécessaires aux activités commerciales (CGV/CPV, contrats avec les clients, contrat avec les prestataires partenaires …).
- Production d'une nouvelle journée à destination des petits groupes.
- Edition d'une brochure groupes (printemps 2021).
- Enrichissement de la base de données groupes et prospection
- Diffusion de l'information sur le site internet Tourisme Aveyron Groupes.

LES SÉJOURS EN LIBERTÉ

125
clients accueillis

-5%
de clients en 2020

86 K€
de chiffre d'affaires

UN TERRITOIRE PIONNIER DANS LA CONSTITUTION DE SÉJOURS ITINÉRANTS

L'office de tourisme de Villefranche de Rouergue a conçu, organisé et mis en marché des produits itinérants randonnée à pied et à vélo pendant plus de vingt ans. Ces séjours repris par la SPL dès 2019 ont produit en 2020 pas moins de 68 000€ de dépenses directes chez les prestataires locaux.

Au-delà des considérations économiques, l'inscription de nos produits dans les catalogues d'importants tours opérateurs nationaux (la Balaguère, Grand Angle) ou internationaux (Hannibal Reizen, Merlot Tour) constitue une formidable opportunité d'accroître la visibilité de notre territoire et rendre notre destination désirable sur des marchés toujours plus élargis.

LA BICYCLETTE À LA VENT EN POUPE EN 2020 !

Dans un contexte marqué par des préoccupations croissantes des clientèles en faveur des pratiques touristiques éco-responsables et face à l'envolée de la demande en matière d'itinérance touristique, les séjours itinérants ont trouvé leur public, dans la limite évidente de la capacité d'accueil du territoire, en particulier durant les périodes estivales.

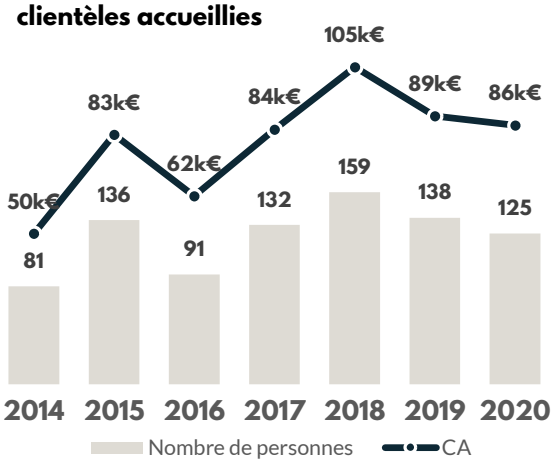
En 2020, le contexte de la pandémie du COVID-19 et les restrictions opérées sur les déplacements internationaux ont participé à doper considérablement le tourisme intérieur français, avec un report massif sur les produits campagne et itinérance.

UN CHIFFRE D'AFFAIRE CONSTANT, MALGRÉ UNE PÉRIODE DE COMMERCIALISATION RÉDUITE

Malgré une année 2020 très compliquée au regard de la crise sanitaire traversée, le chiffre d'affaires d'un montant de 86 000€ s'est maintenu par rapport à 2019. On notre une très légère baisse de 3 000€. C'est un résultat d'autant plus positif que la période de commercialisation a été plus courte.

Les dossiers au nombre de 45 représentent 125 clients accueillis. Ces séjours se sont concentrés sur un laps de temps réduit. Les premiers clients sont arrivés le 24 juin et les derniers le 17 octobre 2020.

Chiffre d'affaires et volumes de clientèles accueillies



ANNULATIONS EN SÉRIES… PUIS EMBOUTEILLAGES AU MOIS DE JUILLET !

Tandis que 27% de notre clientèle de 2019 était étrangère (allemands, belges, danois, suisses et néerlandais), l'année 2020 a été marquée par une **annulation massive de tous les séjours réservés par des clients étrangers**. Pas moins de 8 annulations de dossiers ont ainsi été enregistrées soit un total 20 personnes. De la même façon 7 demandes de devis pour un total de 24 personnes n'ont pas abouti du fait de la crise sanitaire.

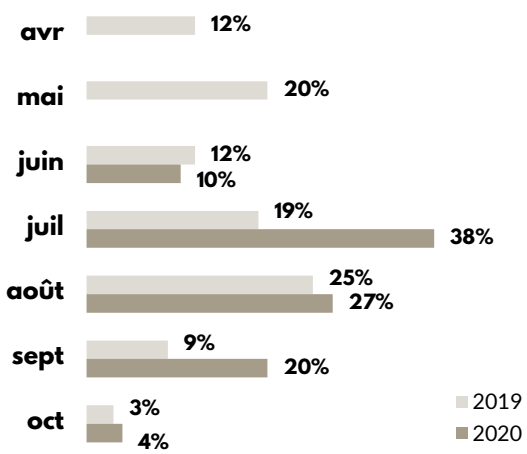
Une fois les mesures de confinement levées, l'engouement et la concentration des demandes pour ce type de séjours a entrainé parfois des refus de réservations, par manque de disponibilités des hébergements d'une part mais aussi pour des questions d'organisation du service d'autre part.

UNE CONCENTRATION INÉDITE DE L'ACTIVITÉ

En 2020, **66% des départs ont eu lieu en juillet et août** contre 44 % en 2019. Tous les séjours initialement réservés pour le printemps 2020 n'ont pas été reportés sur le reste de l'année. Seulement 2 personnes l'ont fait au mois de septembre.

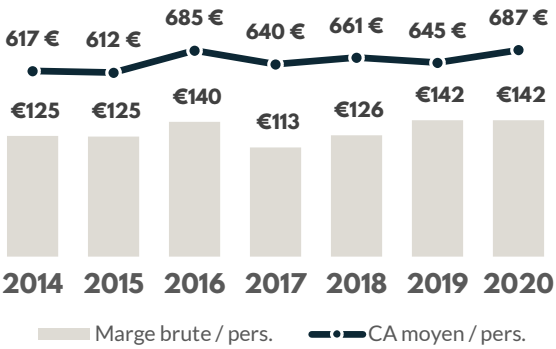
Si c'est habituellement le mois d'aout qui concentre la plus grande part des séjours, la situation a été différente durant cette année 2020. Des **clients ont dû en effet être refusés par manque de disponibilités dans certains hébergements** ou pour des questions internes d'organisation des services pour assurer leur accueil.

Distribution mensuelle des départs



UNE AUGMENTATION DES PRIX NON RÉPERCUTÉE DANS LA MARGE

Chiffre d'affaires et marge brute (TTC) moyenne par clients



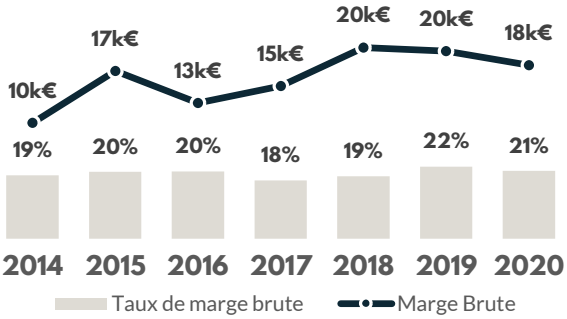
L'augmentation des prix de ventes opérée en 2020 s'est traduite par une **augmentation du chiffre d'affaires moyen généré par personne** (+6,5%). Malheureusement, cette augmentation n'a pas eu d'effet sur le niveau de **marge brute généré par client qui demeure stable** entre 2019 et 2020.

En cause, **l'augmentation des coûts des hébergements** : les hébergeurs avec lesquels nous avions négocié les meilleurs tarifs n'ont pas souhaité prendre des réservations cette année du fait du contexte pandémique.

Pour pouvoir honorer les réservations des clients, nous avons donc travaillé avec d'autres hébergeurs que ceux prévus au programme mais ces derniers pratiquaient des prix beaucoup plus élevés.

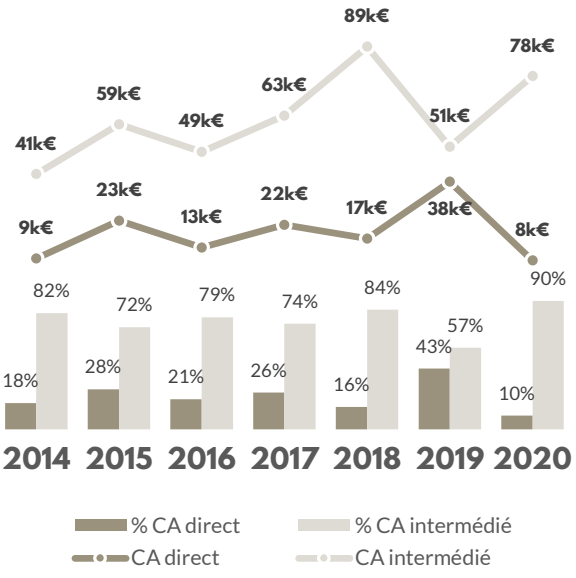
Malgré tout, une fois les 68 000€ reversés aux socio-professionnels locaux, il reste 17 813€, soit 21 % de marge ; taux identique à celui de 2019 qui était de 22%.

Evolution de la marge brute (TTC) et du taux de marge brute



UNE MISE EN MARCHÉ TIRÉE PAR NOS PARTENAIRES DISTRIBUTEURS

Volumes et part du chiffre d'affaires selon le mode de distribution



Depuis la création de l'activité, la mise en marché des séjours individuels a été largement soutenue par la **force de frappe des agences de voyages** ou tours opérateurs distributeurs avec en moyenne **80% du chiffre d'affaires généré** par leur intermédiaire.

Après une année 2019 marquée par un sursaut significatif des séjours vendus en direct, 2020 a **enregistré un net retour de l'activité intermédiée** qui domine désormais l'essentiel des ventes. 90% du chiffre d'affaires généré en 2020 a ainsi été généré par un unique opérateur : la Balaguère.

Ce phénomène s'explique en partie par le marketing offensif et la forte visibilité dont dispose cette agence de voyage, en particulier dans le domaine du marketing digital et de la relation client.

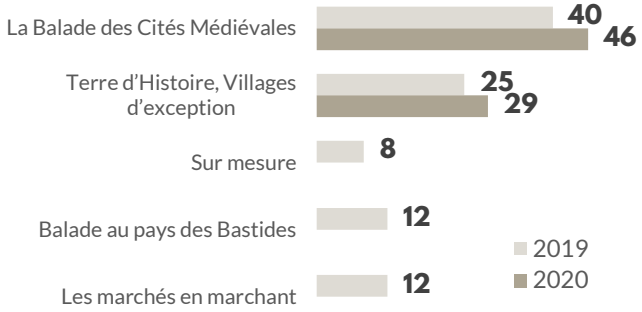
BAISSE DE RÉGIME POUR LA RANDONNÉE PÉDESTRE

En 2020, avec 75 clients accueillis et 49 000€ de chiffre d'affaires généré, les séjours en randonnée pédestre ne représentent plus que 57% du chiffre d'affaires (contre 68% en 2019). Quatre produits randonnés différents ont été proposés sur des programmes et des thématiques variées durant cette année.

Du fait de la qualité comme de la notoriété des lieux traversés, les séjours les plus plébiscités sont « La balade des cités médiévales », 41% des séjours et « Terre d'histoire, villages d'exception », 26%.

Depuis plusieurs années les produits « Balade Gourmande au Pays des Bastides du Rouergue » et « Les marchés en marchant » décrochent et souffrent notamment d'une absence de référencement auprès de nos agences de voyage partenaires.

Commercialisation des séjours randonnée à pied en 2020

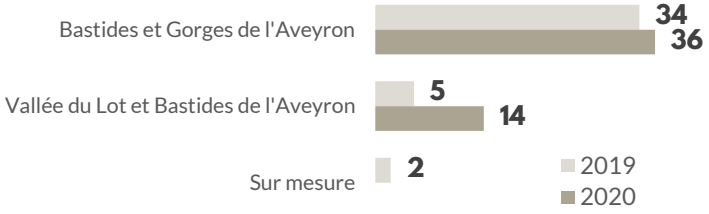


UNE PART CROISSANTE DES PRODUITS VÉLO

Cette année, seulement 2 produits vélo différents ont été proposés sur des programmes et des thématiques variées. En 2020, 50 personnes ont effectué un séjour en itinérance à vélo pour environ 37k€ de chiffre d'affaires soit environ 43% de l'activité.

Pour les cyclotouristes, le produit phare de notre destination est celui qui relie les cœurs emblématiques et sites d'excellence du Grand Site Occitanie « Bastides et gorges de l'Aveyron » (72%). L'itinéraire « De la vallée du Lot aux Bastides de l'Aveyron » a également suscité l'intérêt de quelques clients (28%).

Commercialisation des séjours randonnée à vélo en 2020

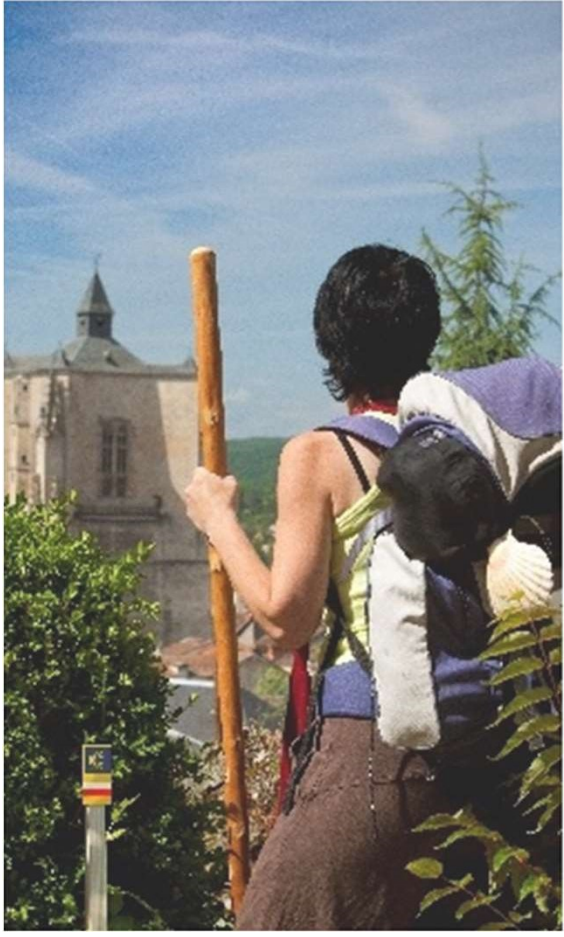


SUCCÈS TRÈS MITIGÉ POUR LES OFFRES WEEK-END

En 2020, pour séduire de nouvelles cibles plus jeunes et plus citadines, de nouveaux produits week-end ont été créés sur 4 thématiques complémentaires : la randonnée (sur les traces de St Jacques de Compostelle), le patrimoine (à la découverte de Najac et Saint-Antonin), les sports nature (vélo, rando et canoë) et la gastronomie.

Commercialisés uniquement en direct dans un contexte peu propice à leur lancement, ces nouveaux produits ne sont malheureusement pas parvenus à trouver leurs clientèles. Seulement 2 personnes ont réservé un WE St Jacques se déroulant à la base sur 3 jours et 2 nuits ; ces clients ont réservé des nuits supplémentaires à Najac et Villefranche de Rouergue pour convertir le séjour en un séjour 5 jours et 4 nuits.

UN NIVEAU ÉLEVÉ DE SATISFACTION CLIENT



Une dizaine de jours après leur voyage, les clients des séjours commercialisés via « La Balaguère » reçoivent systématiquement un email les invitant à communiquer leurs impressions de voyage, par le retour d'un **questionnaire qualité** et/ou par la publication d'un avis de voyage en ligne.

Le mail pour publier un avis contient un lien vers un formulaire en ligne, dans lequel doivent être renseignés les coordonnées, la date de départ, une note de 1 à 5 étoiles (1 décevant, 2 médiocre, 3 moyen, 4 bon, 5 excellent), ainsi qu'un commentaire libre. L'avis de voyageur est **immédiatement publié** sur leur site et visible par les internautes sans aucune modération.

Pour les séjours de l'Office de Tourisme Ouest Aveyron, l'ensemble des avis communiqués révèlent un niveau élevé de satisfaction avec **5 étoiles affichées systématiquement** ainsi que des commentaires toujours très élogieux quant aux prestations offertes.

« Semaine très agréable »
Séjour très bien organisé.
Accueil chaleureux chaque soir.
Hébergement sympathique.

☆☆☆☆☆ par Marie-France
Séjour **La Balade des Cités Médiévales**
départ le 12/07/2020

« Super séjour »
Séjour au top, un beau circuit bien préparé et des hébergements au top.
Très belle région.

☆☆☆☆☆ par Sandrine
Séjour **Bastides et gorges de l'Aveyron**
départ le 10/07/2020

"Un super moment".
Une organisation parfaite par l'office de tourisme de Villefranche de Rouergue un super accueil partout. Un magnifique parcours. Nous en avons profité à fond, avec la chance d'avoir une météo excellente. Bref ce sera un de nos meilleurs souvenirs de vacances de ces dernières années avec l'envie de recommencer.
Un couple de jeune retraité qui avait besoin de prendre des vacances.

☆☆☆☆☆ par Marion
Séjour **De la Vallée du Lot aux Bastides de l'Aveyron**
départ le 12/09/2020

"Superbe randonnée à vélo au calme absolu"
Très belle randonnée qui alterne vélo et visites intéressantes. Les logements que ce soient à l'hôtel ou en chambres d'hôte sont très bien situés, au calme et propres. Les hôtes sont tous accueillants. Les repas en demi-pension sont goûteux et suffisamment copieux. L'itinéraire d'environ 50 km par jour est facilement faisable à vélo électrique, cependant nettement plus difficile sans moteur. Je recommande vivement cette randonnée qui nous a vraiment plu.

☆☆☆☆☆ par Ghislaine
Séjour **Bastides et gorges de l'Aveyron**
départ le 25/07/2020

UNE ACTIVITÉ ABANDONNÉE FACE À UN DÉSÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE CHRONIQUE

La difficulté à assurer un niveau conséquent de ventes en direct et donc de bénéficier d'une marge plus confortable interroge directement **la taille critique du service réceptif** pour pouvoir disposer d'un volume d'affaire suffisamment conséquent, à même de rentabiliser d'importants efforts de commercialisation.

De plus, la **faiblesse de la capacité d'hébergement du territoire** ne permet pas d'envisager des perspectives de développement de volumes additionnels de clientèles. Ainsi, du point de vue économique, les volumes de séjours commercialisés tout comme les niveaux de marge générés par cette activité **n'ont jamais permis d'atteindre l'équilibre**.

Bien que générateurs de revenus directs pour les prestataires partenaires, **les coûts de mise en œuvre de ce service demeurent trop élevés** par rapport à l'effet levier généré. Une majorité de séjours étant commercialisés en juillet aout, leur bénéfice sur le remplissage des hébergements durant cette période demeure donc assez limité.

Fort de ces multiples constats, et en accord avec les représentants des professionnels locaux du tourisme, les administrateurs de la SPL ont décidé le 19 octobre 2020 de **suspendre la commercialisation de ces séjours randonnées** et recentrer ainsi l'action de l'office de tourisme vers des missions bénéficiant d'un impact plus optimisé sur le tissu économique local.

VERS UNE REPRISE DE L'ACTIVITÉ PAR LES TOUR-OPÉRATEURS PARTENAIRES

Face à la perspective de ne pas reconduire l'activité en interne pour 2021, les équipes de l'Office de Tourisme Ouest Aveyron ont œuvré auprès des partenaires commerciaux en faveur d'une **reprise en direct de ces activités**.

Avec un volume d'activité très réduit ces dernières années sur nos produits et un contexte conjoncturellement défavorable, les tours opérateurs étrangers (Hannibal Reizen et Merlot Tour) n'ont pas souhaité pour l'heure assurer la continuité de ces séjours en direct.

Chez nos partenaires français, **La Balaguère assurera la reprise en direct** du séjour à vélo « Bastides et Gorges de l'Aveyron » dès 2021. Les séjours à pied « La balade des cités médiévales » et « Terre d'histoire, villages d'exception » devraient également être reconduits. De son côté, l'agence Grand Angle a aussi manifesté son intérêt pour reprendre ces séjours, bien qu'aucune démarche n'ait été engagée pour l'heure de leur côté dans ce sens.

BILAN SPÉCIAL MONUMENTS

DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES AUX MISSIONS « CLASSIQUES »

Confiée depuis plusieurs années par la Mairie de Villefranche-de-Rouergue à l'office de tourisme, la **gestion des monuments** de la Chartreuse Saint Sauveur et de la Chapelle des Pénitents Noirs a été reprise en 2019 dans la continuité des années précédentes par la nouvelle structure intercommunale.

Aujourd'hui, l'intérêt de confier la gestion de ces équipements à une structure partenariale de type SPL réside avant tout dans sa capacité à générer des **économies de mutualisation** tout en optimisant la **performance économique** de leur exploitation.

Complémentaires aux missions « classiques » dévolues aux office de tourisme, ces activités relatives à la gestion d'équipements à caractère patrimonial nécessitent de faire l'objet d'un **bilan annuel spécifique**. C'est donc l'objet de ce présent rapport spécial.

DES PRODUITS « VITRINE »

Comme la plupart des sites culturels et monuments historiques ouverts au public, ces équipements touristiques n'échappent pas à la **difficulté à s'inscrire dans un modèle économique pérenne** pour lequel le produit des recettes suffirait à lui seul à équilibrer les coûts d'exploitation. Pour ce type d'activité, les notions de rentabilité nécessitent toutefois d'être profondément nuancées, en raisonnant non pas à la simple échelle du produit mais davantage à l'échelle plus globale du territoire et des retombées économiques induites.

Les visites guidées comme les monuments constituent en effet de véritables « produits vitrines », indispensables pour **compléter l'offre de visite**, **en particulier en intersaison**. En générant un **motif de visite supplémentaire** pour nos clientèles, ils concourent de ce fait à **l'attractivité globale de notre destination** et permettent à nos visiteurs de prolonger aussi longtemps que possible leur expérience dans notre territoire.

À LA RECHERCHE DE L'ÉQUILIBRE OPTIMAL

Pour autant, les contraintes budgétaires et les impératifs de gestion optimisée des financements publics imposent une recherche du meilleur équilibre entre l'euro investi et l'euro généré en matière de dépense touristique dans notre territoire. Ceci passe par une **adaptation au plus juste de la programmation** avec l'affluence potentielle des visites ainsi que la mise en œuvre d'une **stratégie tarifaire qui demeure adaptée et accessible** à tous tout en permettant de minimiser les coûts de fonctionnement.

C'est cet exercice délicat que tentera d'opérer chaque année l'office de tourisme Ouest Aveyron en examinant avec une grande attention les tendances qui se dessineront à travers les éléments chiffrés des bilans de gestion propres aux monuments et aux visites guidées. Ces éléments permettront de mettre en œuvre chaque année des stratégies d'ajustement au plus près des réalités touristiques, en concertation avec les élus et les acteurs économiques de la destination.

LA CHARTREUSE ST-SAUVEUR

6 720
visiteur accueillis

Classée au titre des **monuments historiques** en 1840, la Chartreuse Saint Sauveur de Villefranche-de-Rouergue est un chef d'œuvre du Gothique flamboyant du XV° siècle.

Aujourd'hui propriété de l'hôpital de Villefranche-de-Rouergue, la **gestion touristique de ce monument est confiée à l'office de tourisme Ouest Aveyron** par l'association CARTUSIA . Ce dernier est chargé d'en assurer l'exploitation et la mise en valeur à travers l'accueil de visiteurs et de groupes ainsi que l'organisation de visites guidées thématiques.

UNE EXPLOITATION COMPLEXIFIÉE PAR LA CRISE SANITAIRE

-31%
de clients / 2019

Les mesures sanitaires consécutives au contexte pandémique ont très rapidement imposé une fermeture pure et simple de la plupart des établissement à caractère culturel et patrimonial. La Chartreuse Saint Sauveur comme la Chapelle des Pénitents Noirs n'ont pas échappé à ce phénomène.

Ainsi, la première vague de confinement puis les mesures de restriction des 100km n'ont permis une **réouverture des monuments qu'à compter du mois de juillet**. Cette réouverture s'est accompagnée de la mise en place de **mesures sanitaires contraignantes** : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

25,6 K€
de recettes

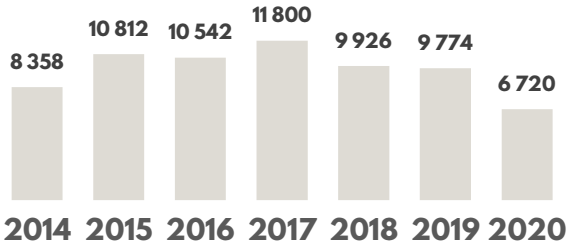
Pour faire face à ces surcouts de gestion et face à l'incertitude des impacts de la crise sur la fréquentation des sites**, les plages d'ouverture ont été adaptées, ainsi que les formats de visites** pour éviter au maximum les rassemblements (visite libre uniquement).

LES 3 MOIS DE FERMETURE ONT PESÉ LOURDEMENT SUR LA FRÉQUENTATION

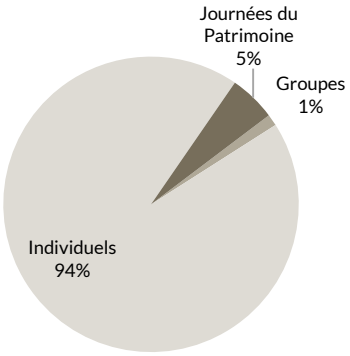
En dépit d'une progression des horaires de près de 25% entre 2016 et 2019 la fréquentation de la Chartreuse Saint Sauveur a subi une **érosion lente et continue de sa fréquentation depuis 2017**.

En 2020, les trois mois de fermeture imposés durant la période printanière ont largement pesé sur la fréquentation qui accuse **un recul de 31%** par rapport à 2019.

Fréquentation annuelle de la Chartreuse Saint Sauveur



Fréquentation par types de visiteurs en 2020

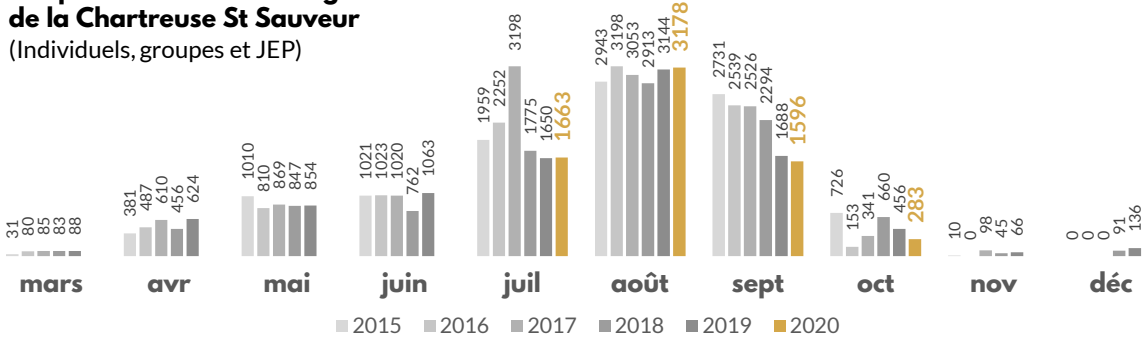


A la réouverture, la fréquentation de la Chartreuse a également été pénalisée par la **chute spectaculaire des clientèles groupes** (-94%), un public particulièrement exposé au risque sanitaire.

Alors qu'il représentait 1520 entrées et 15% des visiteurs accueils en 2019, ce segment **ne pèse plus que pour 1% des volumes annuels accueils en 2020** avec seulement 83 entrées groupes enregistrées. Traditionnellement propice à l'accueil des autocaristes, **l'arrière-saison automnale** a particulièrement souffert de l'absence de cette clientèle.

MALGRÉ DES PLAGES D'OUVERTURE RESTREINTES, UN SURSAUT DE CLIENTS INDIVIDUELS

Fréquentation mensuelle globale de la Chartreuse St Sauveur
(Individuels, groupes et JEP)

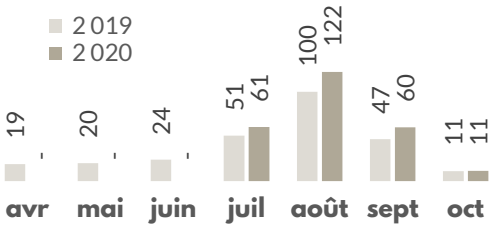


En dépit de plages d'ouvertures plus limitées et malgré la profonde morosité de l'activité groupes, l'année 2020 enregistre, sur les 4 mois d'ouverture, des **niveaux de fréquentation presque équivalents à ceux de 2019.** C'est principalement le **regain de clientèles individuelles** qui a permis de compenser l'absence des autocaristes avec des niveaux d'affluence en nette hausse : +3,4% en juillet, +2,8% en aout et +12,2% en septembre.

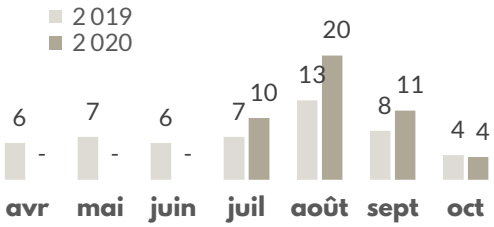
Ceci s'explique en partie par un phénomène de **report des clientèles françaises vers les destinations « campagne »**, face à la préoccupation de fuir les espaces touristiques à forte densité d'une part et à l'incapacité de se déplacer à l'étranger d'autre part. Les débuts de reprise de la pandémie en octobre conjugués à une météo défavorable ont toutefois pesé sur le mois d'octobre avec un retrait de 14,9%.

UNE FORTE CONCENTRATION DE LA FRÉQUENTATION DE SITES

Fréquentation journalière moyenne de la Chartreuse



Fréquentation horaire moyenne de la Chartreuse



Au-delà du simple volume de visiteurs accueilli sd'une année à l'autre, le ratio de fréquentation par heure d'ouverture permet d'apprécier l'évolution de l'attractivité du site, indépendamment des variations de ses plages d'ouverture.

Avec en moyenne **13 visiteurs par heure** en 2020 (contre 8 en 2019), la fréquentation de la Chartreuse a connu une nette intensification. Si cela est en partie lié au fait que la fermeture imposée s'est opérée durant la période la plus creuse , on observe aussi une **évolution de plus de 50% du volume de visiteurs accueillis par heure durant l'été**.

C'est d'ailleurs ce phénomène qui explique le fait que malgré la réduction des horaires d'ouverture en 2020, le nombre de visiteurs journalier a pourtant bondi de plus de 20% par rapport à 2019.

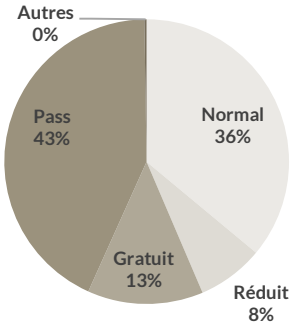
ENGOUEMENT POUR LE PASS « 2 MONUMENTS »

Face à l'absence de visites guidées programmées durant la saison 2020, **un pass « 2 monuments »** a été créé spécialement.

Alors même que le pass Bastide concernait à peine 7% des entrées en 2020, ce nouveau produit a connu un véritable succès. **43% des visiteurs** accueillis à la Chartreuse ont ainsi bénéficié d'un **billet combiné** avec la chapelle des Pénitents Noirs.

La part des gratuités et des tarifs réduits demeure quant à elle assez stable.

Tarifs pratiqués par visiteurs en 2020



UN BILAN ÉCONOMIQUE AMÉLIORÉ

Avec **25 600€ de recettes générées en 2020,** le chiffre d'affaires de la Chartreuse St Sauveur affiche naturellement un net retrait par rapport à la saison précédente. Il apparait néanmoins que les mesures de **restrictions opérées durant le confinement en 2020 ont été plutôt bénéfiques** pour consolider l'équilibre économique du site.

En effet, **la fermeture s'étant imposée durant la période où le niveau de déficit est le plus important**, le contexte pandémique a au final contribué à réduire le déséquilibre **d'exploitation** constaté entre le niveau de recette générée **par les droits d'entrée et l'étendue** des charges de fonctionnement (salaires, entretien, promotion, gestion).

Dans le cadre du renouvellement du cadre contractuel avec la mairie de Villefranche de Rouergue courant 2021, une **remise à niveau globale de la stratégie tarifaire** permettra de conforter progressivement la situation financière de l'exploitation de ces deux monuments.

UN DISPOSITIF PERFORMANT DE COMMUNICATION

En complément de la mise en avant systématique opérée par le service réceptif dans le cadre des produits groupes et individuels, l'office de tourisme Ouest Aveyron déploie un **ensemble d'outils pour assurer la promotion des sites de visites** dont il assure la gestion.

Cela s'est traduit en 2020 par **la conception et l'édition de près de 15 000 flyers** distribués dans l'ensemble des offices de tourisme et espaces partenaires du **club des sites de l'Aveyron** auquel l'office de tourisme adhère et s'investit chaque année.

Un **site internet dédié et responsive** assure la valorisation du site tout en diffusant les informations historiques et pratiques pour découvrir le site.

Les services de l'office de tourisme assurent également le **suivi et la gestion des avis clients** à travers la modération des plateformes Tripadvisor et Google My Buisness

UN NIVEAU DE E-RÉPUTATION CONSTANT

Le suivi de la réputation numérique du site de la Chartreuse est opéré à travers l'outil Fairguest qui observe en temps réel plus de 20 plateformes d'avis dans le monde.

Avec une **note agrégée de 8,7 sur l'année 2020** sur la base des **69 avis** observés, la Chartreuse Saint Sauveur se positionne comme le **34e site Aveyronnais en matière de e-réputation** (sur un total de 66 sites)

Tandis que les appréciations sur **Trip1dvisor (9,5/10 sur 13 nouveaux avis**) affichent une progression (+13%), les avis sur **Google (8,4/10 sur 50 nouveaux avis**) enregistrent un léger retrait (-5%). La Chartreuse bénéficiant toujours néanmoins du **certificat d'excellence** sur cette plateforme

LA CHAPELLE DES PÉNITENTS NOIRS

6 310
visiteur accueillis

Classé **monument historique** en 1920, ce site incontournable du patrimoine de la région est un véritable chef d'œuvre de l'art Baroque des XVIIème et XVIIIème siècles. L'histoire de la confrérie des Pénitents Noirs y est décryptée par un commentaire sonore qui évoque le contexte de la Contre Réforme et son mode de fonctionnement.

La gestion de ce site de visite est aujourd'hui **confiée par la commune de Villefranche-de-Rouergue à l'office de tourisme Ouest Aveyron** qui assure l'accueil des visiteurs 8 mois par an.

APRÈS UNE OUVERTURE TARDIVE, UN NIVEAU DE FRÉQUENTATION RECORD !

-28%
de visiteurs par rapport à 2019

Comme pour la Chartreuse Saint Sauveur, le contexte pandémique a très largement retardé l'ouverture de la Chapelle des Pénitents Noirs pour la saison 2020. La **réouverture début juillet** s'est accompagnée elle aussi de la mise en place de **mesures sanitaires contraignantes** : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

Pour autant, ces mesures restrictives n'ont pas découragé les visiteurs qui se sont déplacés en nombre pour apprécier les richesses de ce monument emblématique de Villefranche-de-Rouergue. En dépit **d'horaires de visite adaptés** et de la mise en place d'un jour de fermeture hebdomadaire en saison, des **niveaux de fréquentation supérieurs à 2019** ont été enregistrés sur les deux mois d'été.

17,7 K€
de recettes

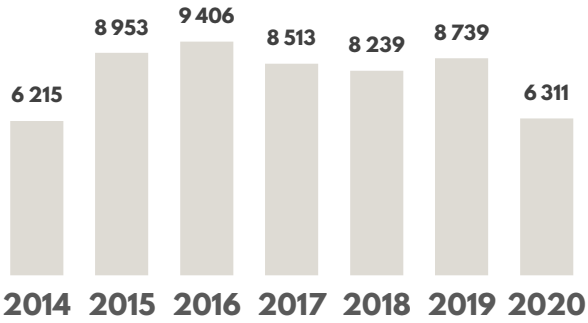
Ce succès récompense les **efforts accomplis depuis plusieurs années** par les équipes pour assurer le promotion de ce site et souligne le **potentiel touristique avéré de la Bastide** pour séduire de nouvelles clientèles, en particulier en provenance des bassins urbains de proximité.

UNE CRISE SANITAIRE QUI PÉNALISE LOURDEMENT LA FRÉQUENTATION

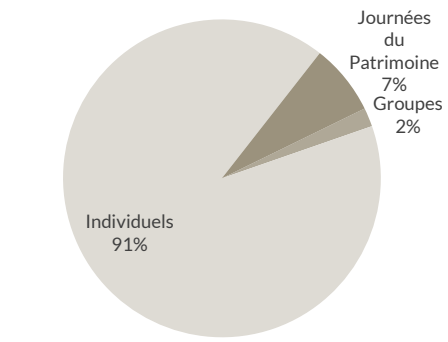
Malgré la **progression des horaires d'ouverture ces 4 dernières années (+25%),** la fréquentation de la Chapelle des Pénitents demeure encore assez fragile.

Alors même que le regain inattendu de 2019 venait rompre la tendance après trois années de baisse successives, les **3 mois de fermeture subis en 2020** ont véritablement pénalisé le site, le **privant de près de 28% de sa fréquentation** par rapport à 2019.

Fréquentation annuelle de la Chapelle des Pénitents Noirs



Fréquentation par types de visiteurs en 2020

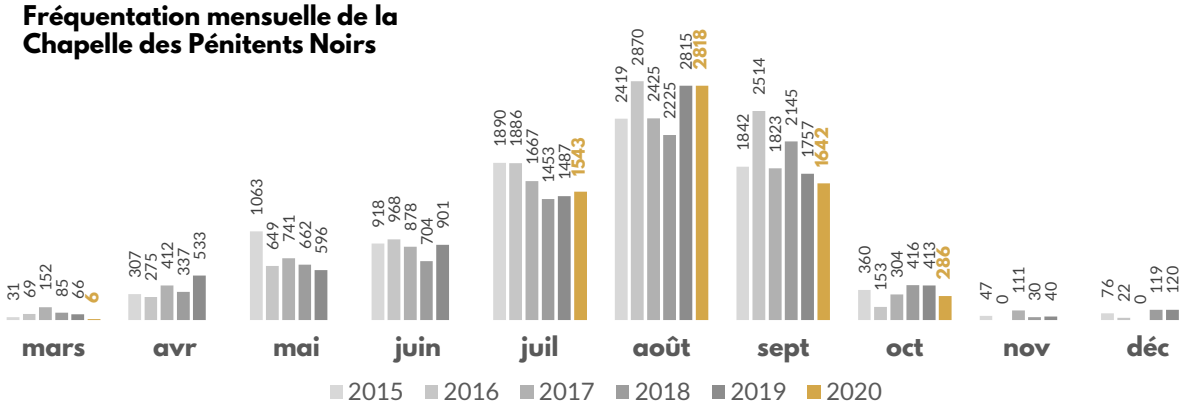


Sur les quelques **2400 visiteurs d'écart** enregistrés par rapport à l'année précédente, un tiers de ce déficit (800 visiteurs) est le fait de la **quasi-absence de la clientèle groupes**. Alors que ce segment assurait à lui seul 11% de la fréquentation en 2019, il ne représente plus que 2% des entrées enregistrées en 2020.

Avec 7% du volume des visites cette année, les journées du patrimoine ont elles aussi accusé une baisse de fréquentation du fait d'un climat sanitaire et météorologique défavorable.

UNE SAISON CONCENTRÉE SUR 4 MOIS

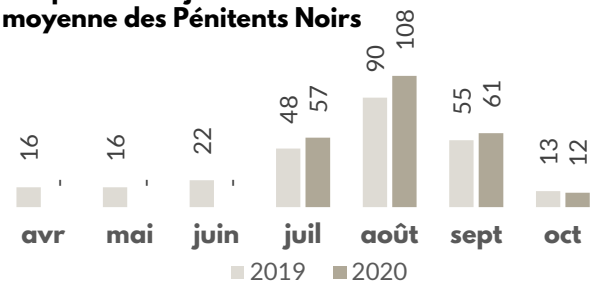
Fréquentation mensuelle de la Chapelle des Pénitents Noirs



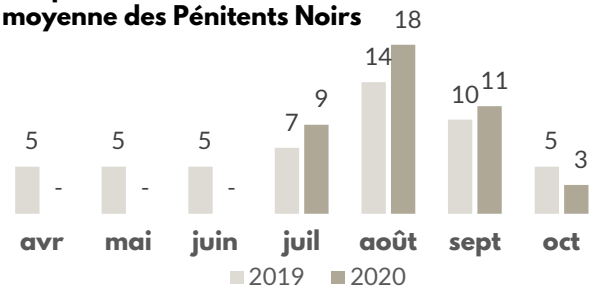
Si 2019 avait déjà été une année marquée par de belles progressions de fréquentation pour la Chapelle des Pénitents Noirs, on ne peut que se féliciter d'être parvenu à maintenir une telle dynamique en 2020. Malgré des plages horaires plus restreintes ainsi qu'un jour de fermeture hebdomadaire durant les deux mois d'été, le site enregistre une légère progression au mois de juillet (+3,8%) tandis que le mois d'aout reste stable.

UN PIC DE FRÉQUENTATION LIMITÉ AUX TROIS MOIS D'ÉTÉ

Fréquentation journalière moyenne des Pénitents Noirs



Fréquentation horaire moyenne des Pénitents Noirs



Avec en moyenne **6,8 visiteurs par heure** et **34 visiteurs par jour** d'ouverture en 2019, la fréquentation des Pénitents Noirs est légèrement en deçà de celle de la Chartreuse. Les deux monuments subissent en revanche **les mêmes variations saisonnières**, et les mauvais résultats du mois de juillet s'y observent de façon identique.

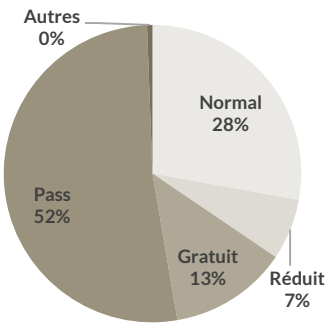
L'homogénéité du ratio fréquentation / heure d'ouverture, reflète lui aussi une **bonne gestion des horaires proposés en fonction des variations de la demande.** En dehors des mois de juillet, août et septembre, les faibles niveaux de fréquentations demeurent en revanche à des niveaux insuffisants pour faire face aux charges de fonctionnement.

UN VISITEUR SUR DEUX A PROFITÉ D'UN BILLET COMBINÉ

Comme pour la Chartreuse Saint-Sauveur l'analyse de la répartition des tarifs pratiqués en fonction des différents profils de visiteurs traduit **un impact important de la stratégie tarifaire sur la fréquentation** potentielle du monument.

Avec environ deux tiers de billets plein tarifs, la gratuité représente quant à elle 17% des entrées tandis que les tarifs réduits s'affichent à hauteur de 9%. À des niveaux comparables à ceux de la Chartreuse, les entrées « Pass » (6%) s'avèrent plutôt bien équilibrées entre les deux monuments.

Tarifs pratiqués par visiteurs en 2020



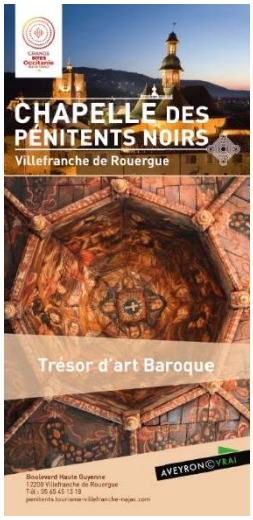
UN BILAN ÉCONOMIQUE AMÉLIORÉ

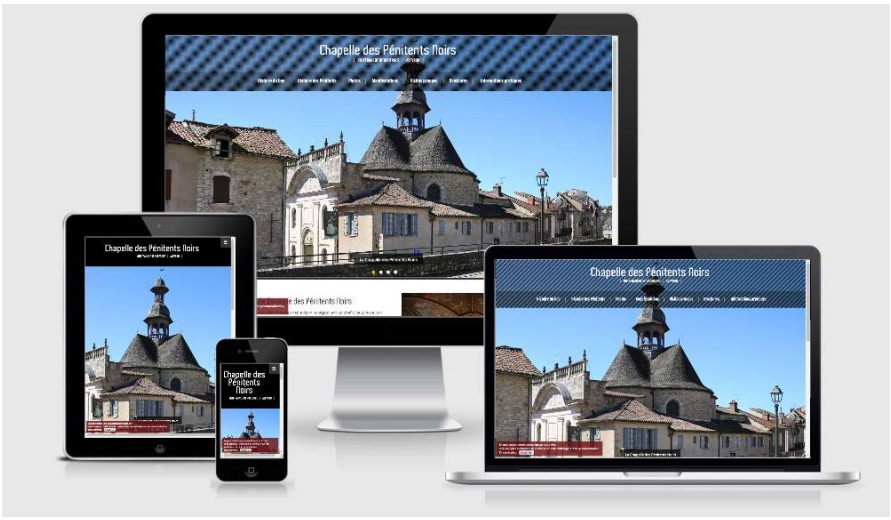
En 2020, la billetterie de la Chapelle des Pénitents Noirs a généré **17 700€ de recettes.** À l'image de la situation de la Chartreuse Saint Sauveur, ces recettes parviennent assez difficilement **à compenser l'étendue des charges de fonctionnement générales et spécifiques** concernant l'exploitation de ce monument (salaires, entretien, promotion, gestion).

Là encore, la saison 2020 a été plutôt salvatrice dans le sens où l'ouverture du site s'est opérée uniquement durant la période où l'affluence est la plus importante. Pour autant, l'ouverture de ce monument durant la saison creuse demeure un **gage d'attractivité touristique** important pour la bastide. C'est dans ce sens que la SPL Ouest Aveyron Tourisme et la mairie de Villefranche de Rouergue travailleront de concert en 2021 afin d'identifier les leviers de consolidation de l'équilibre économique pour l'exploitation de ces monuments.

CHARTREUSE & PÉNITENTS : UNE COMMUNICATION HOMOGÈNE

La Chapelle des Pénitents Noirs bénéficie du même dispositif de promotion que la Chartreuse : inscription parmi les produits groupes et individuels distribués par le service réceptif, site web responsive dédié, flyers distribués dans les offices et sur les mobiliers du club des sites de l'Aveyron, gestion des avis clients et suivi de la e-réputation.





1ERE PLACE DES SITES AVEYRONNAIS SELON LES AVIS CLIENTS

Selon l'agrégateur d'avis Fairguest, avec une **note moyenne de 9,8 (contre 9,3 en 2019)** sur **103 avis analysés en 2020**, la note de la Chapelle des Pénitents Noirs a progressé de 5%, positionnant désormais ce monument en **1ère position parmi les 66 sites de visite aveyronnais** en matière d'avis clients.

Cette année encore, et malgré le contexte de morosité lié à la crise sanitaire, la Chapelle des Pénitents Noirs continue à faire l'unanimité chez les visiteurs qui franchissent ses portes.

Tandis que les appréciations sur **Google (9,5/10 sur 43 nouveaux avis**) continuent à augmenter (+6%), les avis sur **TripAdvisor continue de frôler l'excellence (9,9/10 sur 61 nouveaux avis**).

Cette performance tient pour beaucoup à **l'engagement professionnel et affectif** que déploie **Michèle GAUBERT** pour garantir la satisfaction des visiteurs. La passion et l'enthousiasme qu'elle emploie à faire vivre ce lieu depuis de nombreuses années se mesure aux nombreux avis consignés dans le livre d'or.

BILAN FINANCIER ET COMPTE DE RÉSULTAT

UNE CHUTE DE 100 000€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES DIRECTEMENT LIÉE À LA CRISE

Les conséquences de la crise sanitaire ont été importantes en matière d'activités économiques pour la SPL, la privant de près de 100 000€ de chiffre d'affaires par rapport à l'activité de 2019: séjours individuels (-2 992€), activité groupes (-31 254€), partenariats (-32 951€), visites guidées (-22 981€), monuments (- 9 376€) et billetterie (- 1 344€).

Pour autant, les très bons résultats de fréquentation obtenus pour les monuments ainsi que la reprise providentielle des réservations pour les séjours individuels ont permis largement d'atténuer le déficit accumulé les mois précédents. Il convient de préciser que cette baisse d'activité globale a également eu des conséquences sur le plan de la réduction de dépenses directement dépendantes de ces missions avec 27 878€ de prestations non réalisées dans le cadre de la baisse d'activité groupes et séjours individuels.

DES MESURES D'ADAPTATION EXCEPTIONNELLES POUR ÉQUILIBRER LES COMPTES

Alors même que les mesures gouvernementales de soutien n'avaient pas été précisées et face à l'incertitude liée à la fréquentation touristique à venir, l'office de tourisme a donc entrepris d'adapter l'affectation de ses moyens à ce contexte hors normes afin de minimiser l'impact de la crise sur sa situation économique.

Des mesures d'adaptation exceptionnelles ont ainsi été opérées, en particulier en ajustant temporairement les contours de sa mission de service public touristique local. En matière de masse salariale saisonnière, une baisse significative a pu être opérée (-50 718€) en ajustant les contrats de travail aux périodes de fermetures imposées et aux adaptations consécutives à la crise (reconfiguration des plages d'ouverture, abandon des visites guidées). Le nombre de saisonniers recrutés a aussi été revu à la baisse au profit d'un redéploiement de l'ensemble de l'équipe permanente à l'accueil saisonnier, contribuant par la même à mettre en suspend la totalité des missions et projets en cours. Du point de vue de la masse salariale permanente, le report des recrutements envisagés pour 2020 a permis une baisse exceptionnelle de 26 287€. Cette évolution des coûts salariaux a engendré 5 400€ de baisse d'impôts et taxes et 12 661€ de diminution de charges sociales.

Opérés en concertation avec Ouest Aveyron Communauté, ces choix de gestion ont été particulièrement radicaux du point de vue de la reconfiguration de l'offre de service de l'office de tourisme, suspendant temporairement un certain nombre de ses missions. Pour autant, conjugués à un surcroit d'activité inespéré durant la période estivale, ils ont permis d'équilibrer la situation économique de la SPL et d'absorber ainsi ce choc parmi les plus violents observé depuis l'histoire de l'avènement du tourisme.

UN BÉNÉFICE PROVIDENTIELLEMENT DOPÉ PAR LES AIDES PUBLIQUES

Aujourd'hui, alors même que ces efforts ont permis au compte de résultat de la SPL de parvenir globalement à l'équilibre, le bénéfice constaté de 103 894€ est lié principalement à la conjonction de 2 phénomènes additionnels :

- Un produit exceptionnel (22 236€) dans le cadre d'un apport en nature de Ouest Aveyron Communauté (aménagement mobilier du nouveau bureau d'accueil de Villeneuve et matériel informatique) ;
- Des aides publiques liées aux restrictions sanitaires : exonérations Urssaf (41 552€), chômage partiel (7 816€) et fonds de solidarité (30 000€).

LE BILAN AU 31/12/2020*

ACTIF	2020	2019
Immobilisations incorporelles	3 851€	3 350€
Immobilisations corporelles	28 646€	1 427€
Immobilisations financières	1 308€	
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	**33 805€**	**4 777€**
Stocks de marchandises	12 009€	12 516€
Avances et acomptes versés	654€	732€
Créances clients	939€	4 079€
Créances fiscales et sociales	80 821€	57 626€
Disponibilités	146 646€	95 876€
Charges constatées d'avance	10 661€	8 686€
TOTAL ACTIF CIRCULANT	**251 731€**	**179 515€**
TOTAL ACTIF GENERAL	**285 536€**	**184 292€**

PASSIF	2020	2019
Capitaux propres	37 000€	37 000€
Réserve légale	3 700€	
Autres réserves	17 886€	
Report à nouveau	42 292€	
Résultat de l'exercice	103 897€	63 878€
TOTAL CAPITAUX PROPRES	**204 772€**	**100 878€**
Avances et acomptes reçus	70€	
Dettes Fournisseurs	26 349€	24 961€
Dettes Fournisseurs factures non parvenues	5 127€	6 037€
Dettes fiscales et sociales	47 809€	51 728€
Autres dettes	1 410€	688€
TOTAL DETTES	**80 765€**	**83 414€**
TOTAL PASSIF GENERAL	**285 536€**	**184 292€**

LE COMPTE DE RÉSULTAT 2020*

CHARGES	2020	2019
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achat de marchandise	7 573€	13 286€
Variation des stocks	507€	-12 516€
Autres achats et charges externes	160 229€	202 748€
Impôts, taxes et versements ass.	35 794€	41 194€
Salaires et traitements	255 748€	321 279€
Charges sociales	47 289€	101 502€
Dotations aux amortissements	5 252€	**732€**
Autres charges	14€	4€
CHARGES FINANCIERES		2 969€
CHARGES EXCEPTIONNELLES	709€	
Impôt sur les Bénéfices (exonéré)		
RESULTAT (Bénéfice)	103 894€	**63 935€**
TOTAL	**617 008€**	**735 132€**

PRODUITS	2020	2019
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Vente de marchandises	11 096€	9 418€
Production vendue	134 766€	234 451€
Subvention d'exploitation	448 668€	466 000€
Transfert de charges d'expl.	215€	2 310€
Produits divers de gestion courante	28€	22€
PRODUITS FINANCIERS		22 932€
PRODUITS EXCEPTIONNELS	22 236€	
TOTAL	**617 008€**	**735 132€**

*Sous réserve de la validation par le conseil d'administration, le commissaires aux comptes et l'assemblée générale des actionnaires de la SPL Ouest Aveyron Tourisme.

OFFICE DE TOURISME
OUEST AVEYRON

RÉPUBLIQUE FRANCAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du mardi 29 juin 2021

L'an deux mille vingt et un, le mardi vingt-neuf juin, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.
Nombre de membres :
Afférents au Conseil Municipal : 15
En exercice : 14
Qui ont pris part à la délibération : 14
Date de la convocation : le 25 juin 2021
Date d'affichage : le 25 juin 2021
Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :
Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Gilbert BLANC, Natacha CLOUZET, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Laurence MILLIAT, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,
Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.
Absents ayant donné procuration : MM(Mmes) Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE et Pierre-Jean BARTHEYE à Virginie LE FLOCH.
Absents excusés : néant.
Absents : néant.
Secrétaires de séance : M. Charles POUX.

N° 73/2021 – Objet : ACQUISITION D'UNE PARCELLE POUR INTEGRATION AU PATRIMOINE COMMUNAL

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire rappelle les conditions qui ont valu que la commune fasse valoir son intérêt pour l'acquisition de l'immeuble situé au 1 rue du Bourguet et cadastré aux numéros 65 et 949 de la section AE par un Droit de Préemption Urbain temporairement exercé par l'Etablissement Foncier d'Occitanie (*Délibération d'Ouest Aveyron Communauté n°2021-034 en date du 15 avril 2021 délégant le droit de préemption urbain à l'EPFO sur les parcelles AE 65 et AE 949 du centre historique de Najac*).

A cette préemption, nulle possibilité d'y inclure la parcelle 447 de la section AE, pour la raison qu'elle se situe en dehors de la zone Ua1 alors qu'elle était initialement incluse dans la vente d'origine.

Or, il ne s'agit pas de léser la personne vendeuse de ce bien. Cette parcelle restant la seule propriété de cette personne sur la commune.

Monsieur le maire rappelle le projet communal qui est à l'origine du droit de préemption. Il propose que la parcelle 447 de la section AE puisse être intégrée à ce projet, bien que se situant légèrement en dehors du périmètre du bourg.

Il précise enfin que la propriétaire de la parcelle a évidemment donné son accord à cette transaction.

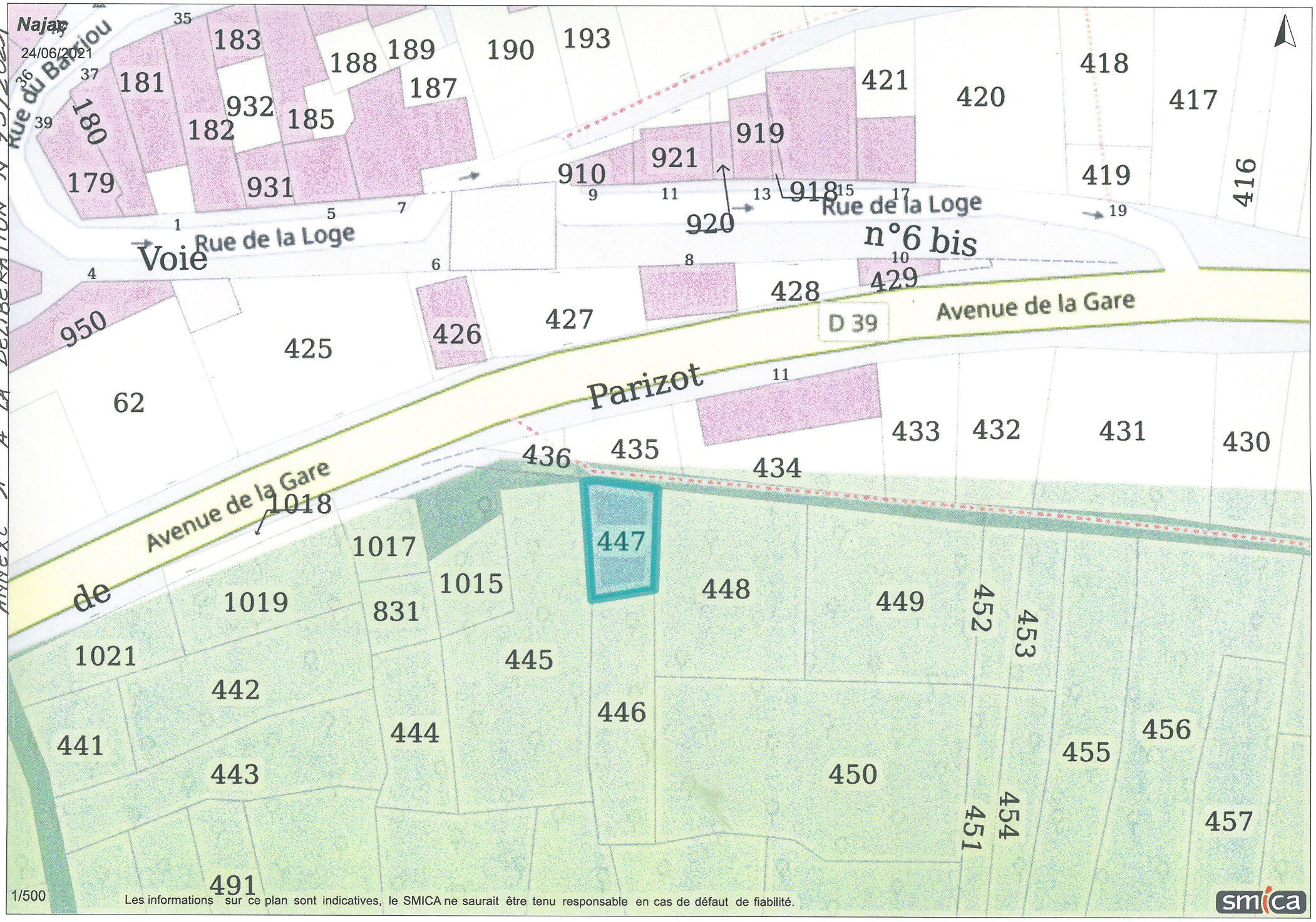
Le prix proposé par le Conseil municipal, après qu'il ait délibéré est le suivant : 500,00 €
Tous les frais inhérents à cette vente seront à supporter par la commune.

Vote à l'unanimité.

MAIRIE DE NAJAC 12270

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20210629-20210629_73-DE
Reçu le 30/06/2021



ANNEXE 1 À LA DÉLIBÉRATION N°73/2021