



# Bilan d'activité 2019

**1/ Statistiques Accueil**

**2/ Démarche Qualité**

**3/ Analyse satisfaction clients**

**4/ Actions 2019 réalisées**

**5/ Bilan des animations estivales**

**6/ 1<sup>er</sup> résultats de la plateforme Taxe de séjour**

**7/ Axes et actions 2020**



## L'équipe actuelle

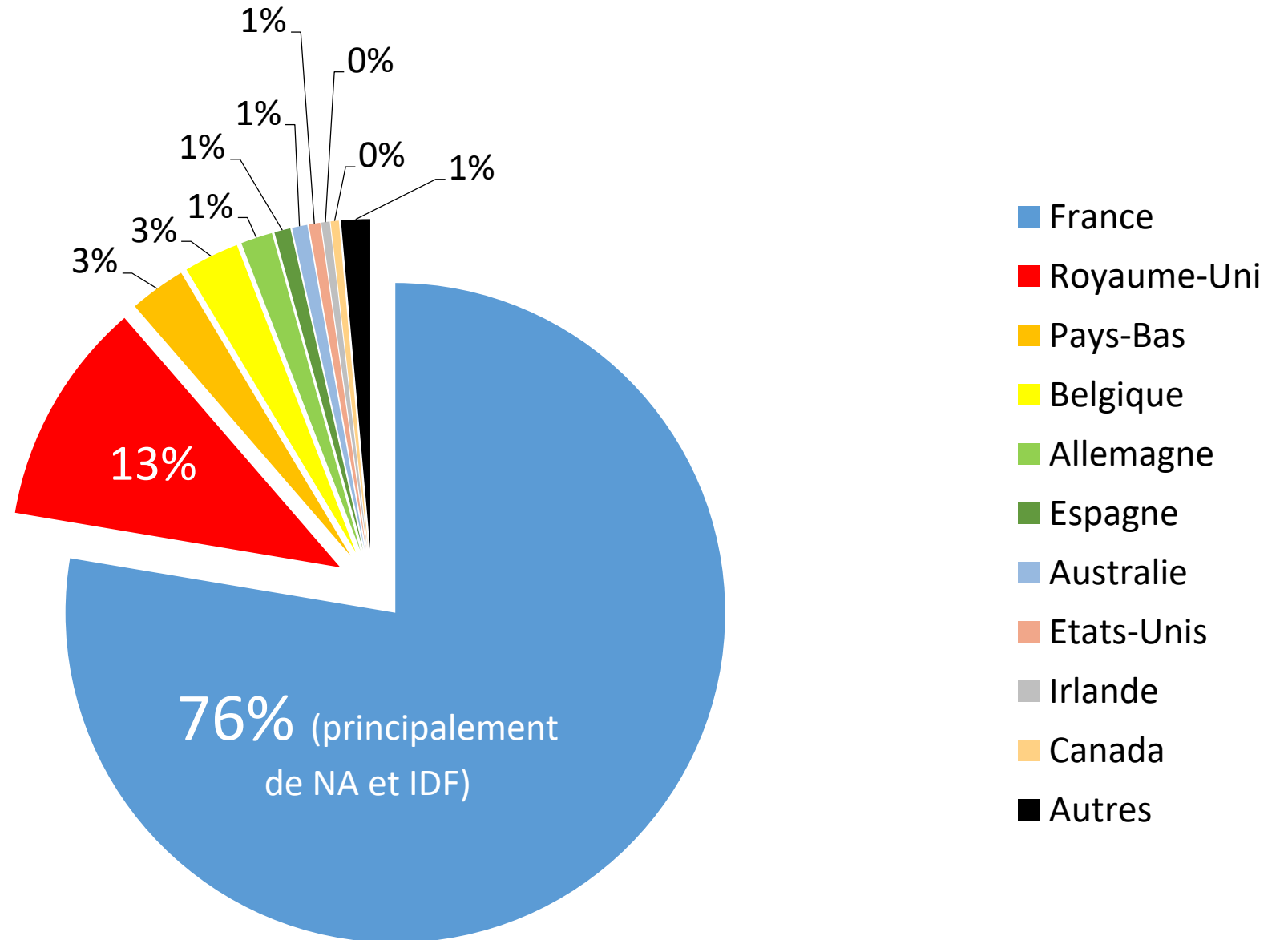


De gauche à droite : Jean-Philippe HOUNIEU, Aurélie PANCAUT, Marie PREUILH, Ludovic BAGILLET et Marie BOUCARD

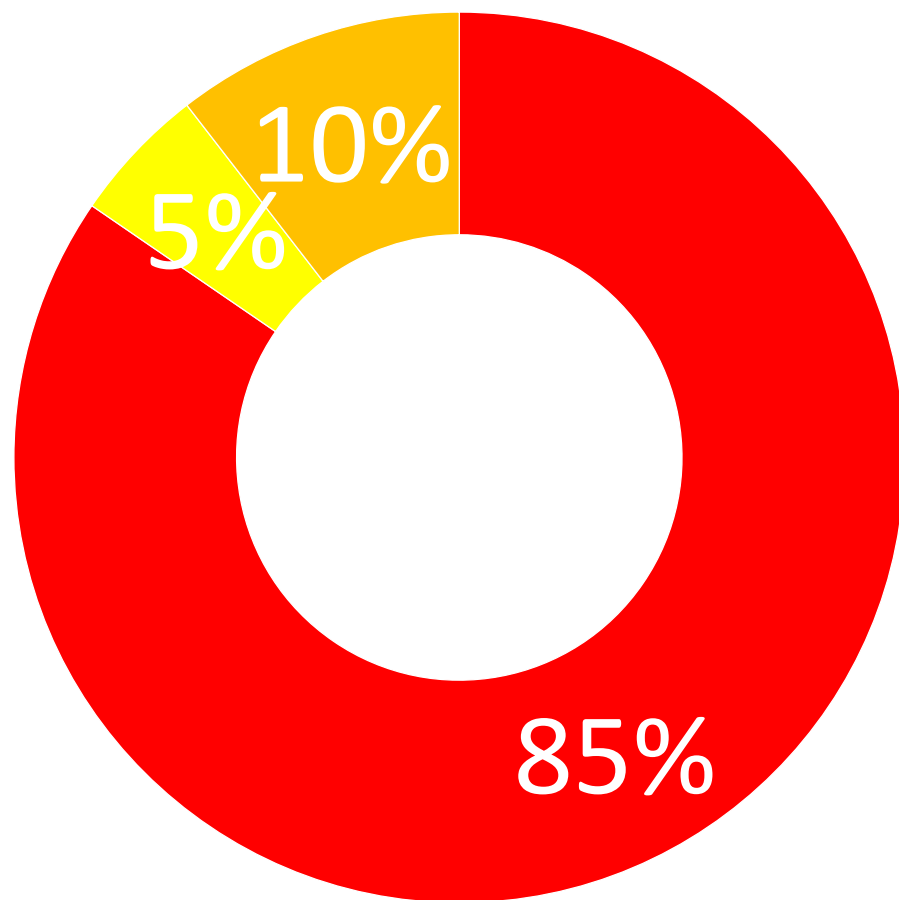
# STATISTIQUES ACCUEIL 2019 – *Source: Tourinsoft Gestion Accueil*



→ Provenance par PAYS,  
exprimée en pourcentage



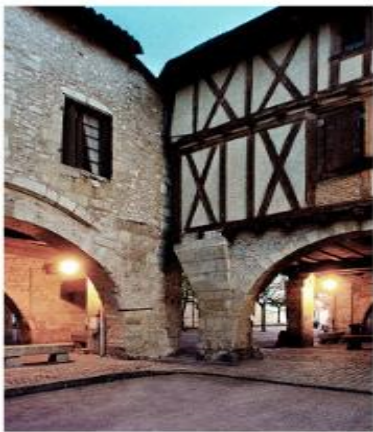
→ Types de demandes,  
exprimées en pourcentage



■ Activités & Loisirs

■ Hébergements

■ Autres



Office de  
tourisme du  
Pays Foyen  
PORTES DU PERIGORD



## Démarche Qualité et suivi du label

L'obtention du label « **Générosité de l'Accueil** » depuis 2016 a marqué le point de départ de notre engagement dans la qualité. Nous devons appliquer les procédures de fonctionnement de l'OT, d'accueil, d'éditions, d'animation, propres au label et ainsi faire vivre la qualité!

Le suivi de cette démarche est assurée par le service Qualité de Gironde Tourisme.



Office de  
tourisme du  
Pays Foyen  
PORTES DU PERIGORD



## Démarche Qualité et suivi du classement

Le classement des Offices de Tourisme, créé par le ministère en charge du tourisme français, est un signe de reconnaissance nationale garantissant une cohérence et une homogénéité dans les services que l'Office de Tourisme offre (Accueil, promotion, boutique, services...)

L'Office de Tourisme du Pays Foyen, classé en catégorie II, dispose de moyens renforcés afin de toujours mieux accueillir, conseiller et satisfaire ses visiteurs, ses partenaires, ses élus et ses locaux.



## Analyse de la satisfaction client 2019

Dans le cadre du suivi du label, l'OT doit fournir à GIRONDE TOURISME :

- \* La synthèse annuelle des questionnaires
- \* La synthèse annuelle des réclamations
- \* La synthèse annuelle des remarques et suggestions des visiteurs
- \* La synthèse de la mise en place des actions d'amélioration et de développement
- \* L'historique des révisions des documents qualité et des documents révisés (procédures, modèles, organisation interne)



# Analyse des questionnaires de satisfaction

L'analyse de la satisfaction client porte sur les 100 questionnaires récoltés entre janvier et décembre 2019.

Office de tourisme du Pays Foyen  
 101 rue de la République  
 33210 SAINTE FOY LA GRANDE

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GUICHET

Quel est votre opinion sur les services de l'Office de Tourisme ?

Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Pas d'avis

Très satisfait  
 Satisfait  
 Peu satisfait  
 Pas du tout satisfait  
 Pas d'avis

**Accès**

Signalisation (panneaux)

Parking à proximité

Horaires d'ouverture

**Environnement**

Confort des lieux

Propreté

Présentation en libre-service de l'information touristique (présentoirs, affichage)

Temps d'attente

**Attitude du personnel**

Présentation

Amabilité

Disponibilité

**Compétence du personnel**

Compréhension de votre demande

Réponse adaptée à votre demande

Recommandation avec d'autres structures et activités

**Information**

Précision sur les informations données

Insistance à découvrir d'autres activités touristiques (animations, sites...)

**Boutique**

Catalogue de produits proposés

Aménagement de l'espace boutique

Votre appréciation globale sur les services de l'Office de Tourisme

Avez-vous des remarques ou suggestions sur les services de l'Office de Tourisme ?  
 ...

Avez-vous des remarques ou suggestions sur Sainte-Foy-la-Grande et ses environs ? (restauration, commerces, loisirs, animations, services publics)  
 ...

**Votre profession**  
 Agriculteur, exploitant  
 Artisan, entrepreneur, chef d'entreprise  
 Cadre, profession libérale  
 Profession intermédiaire (technicien, entrepreneur...)  
 Employé  
 Ouvrier  
 Retraité  
 Sans emploi  
 Autre

**Votre âge**  
 Moins de 18 ans  
 18-24 ans  
 25-34 ans  
 35-49 ans  
 50-64 ans  
 65 ans et plus

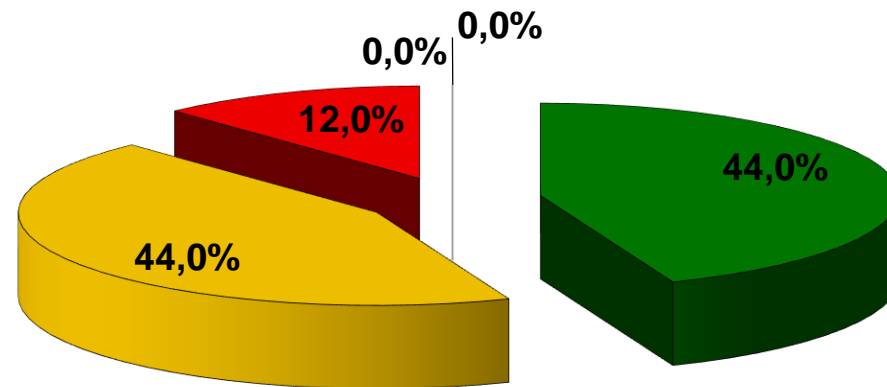
**Pays d'origine**  
 France > océan atlantique  
 Autres pays (étranger)



# Analyse des questionnaires: ACCES

## SIGNALISATION

Satisfaction: 88%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

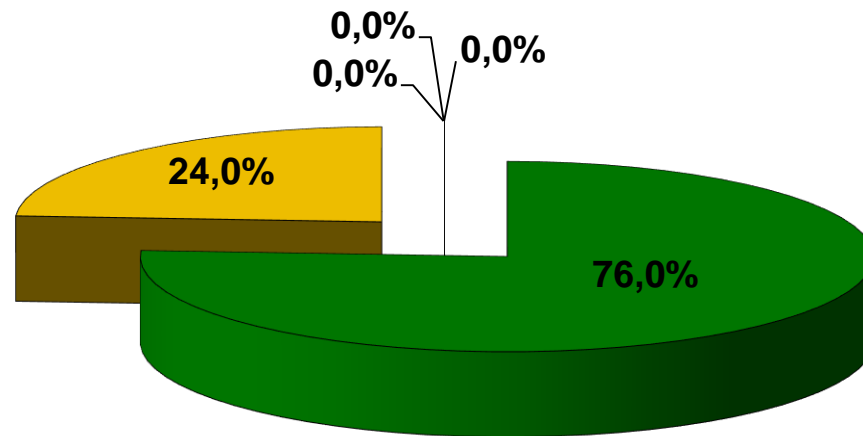
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ACCES

## PARKING

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

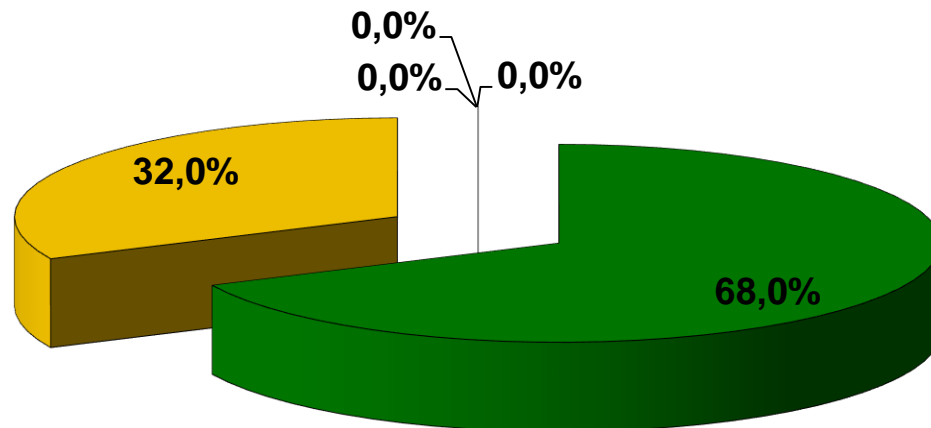
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ACCES

## HORAIRE D'OUVERTURE

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

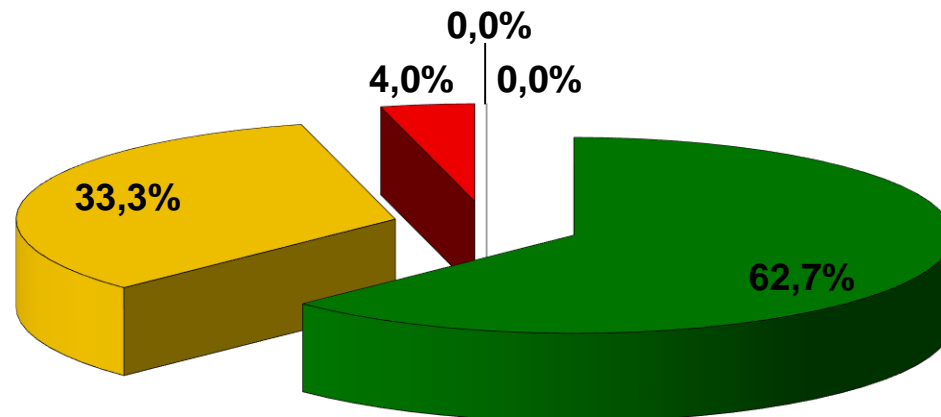
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ACCES

**TOTAL ACCES**

Satisfaction: 96%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

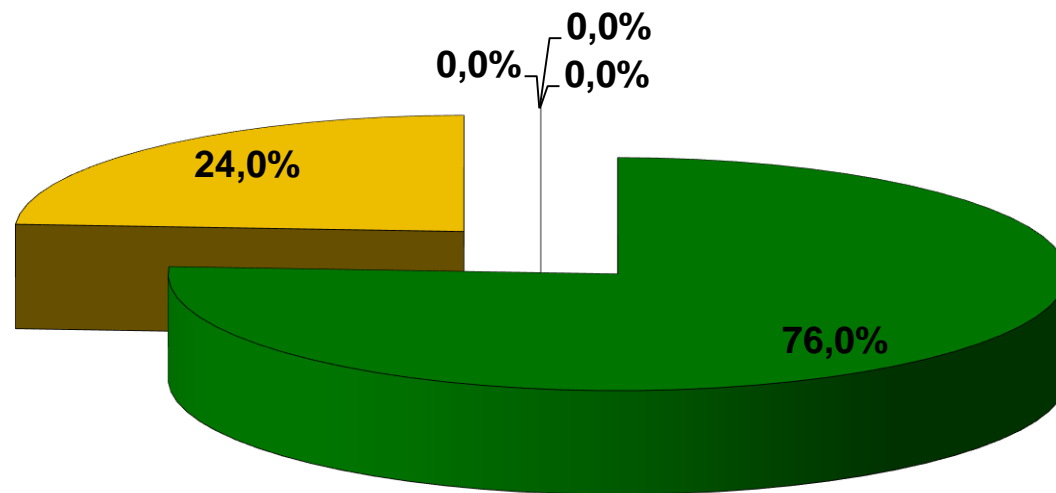
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ENVIRONNEMENT

## CONFORT DES LIEUX

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

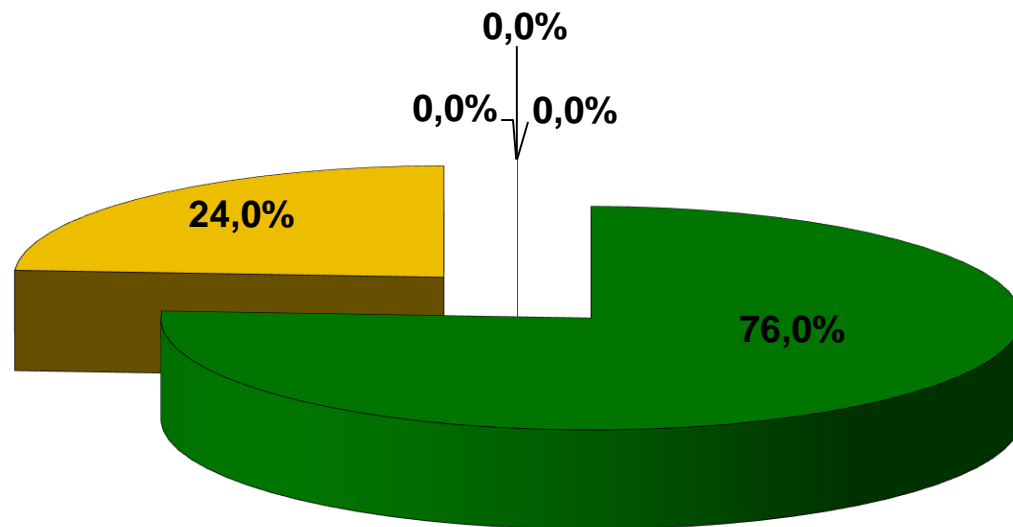
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ENVIRONNEMENT

## PROPRETE

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

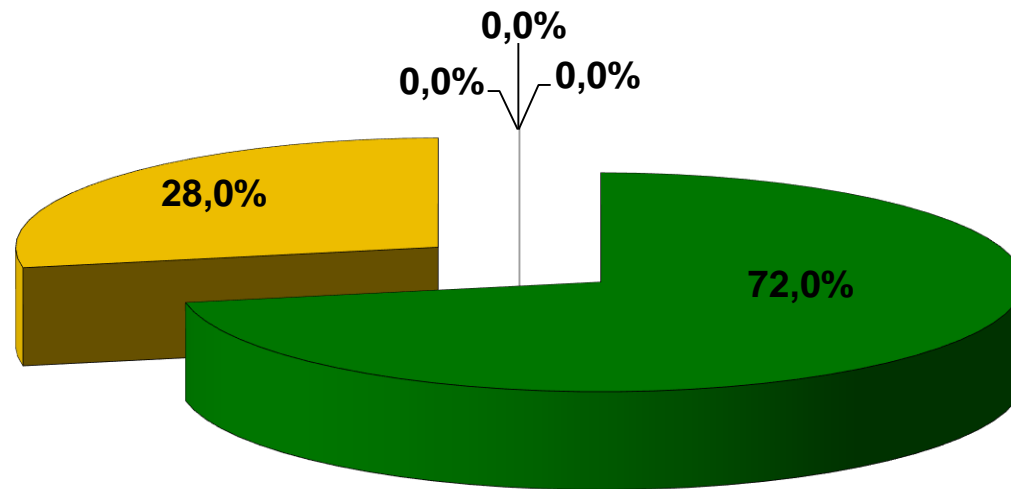
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ENVIRONNEMENT

## PRESENTATION DE L'INFORMATION

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

■ Peu satisfait

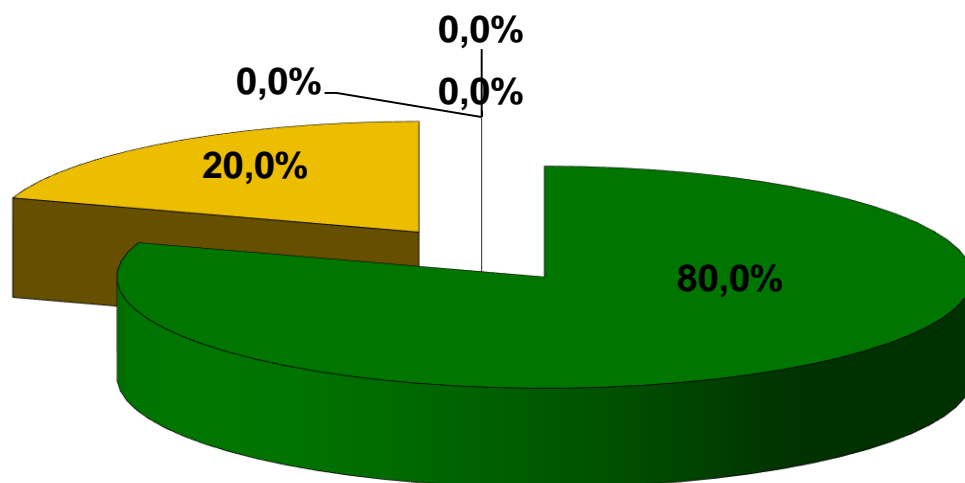
■ Pas satisfait



# Analyse des questionnaires: ENVIRONNEMENT

## TEMPS D'ATTENTE

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

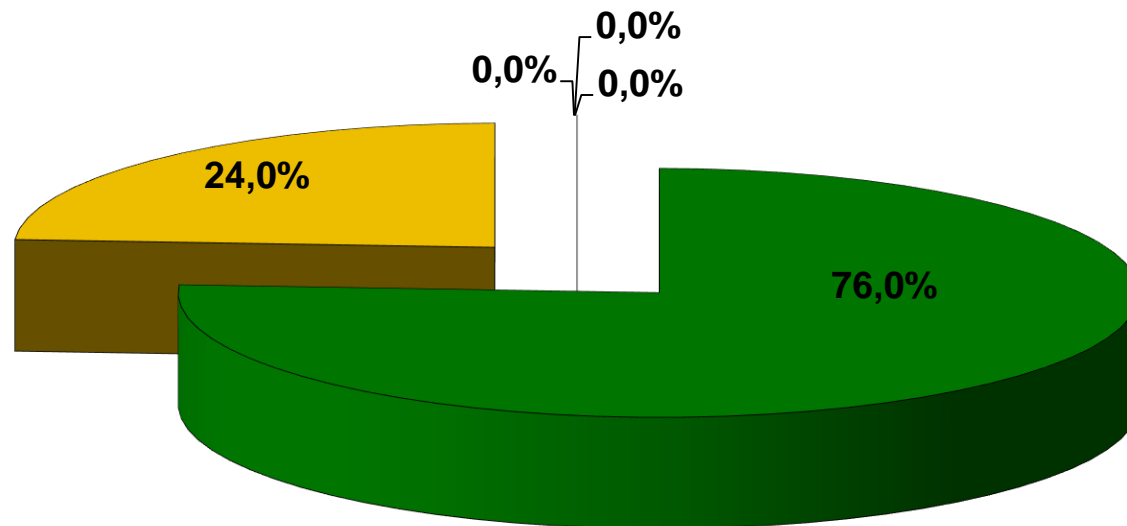
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ENVIRONNEMENT

## TOTAL ENVIRONNEMENT

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

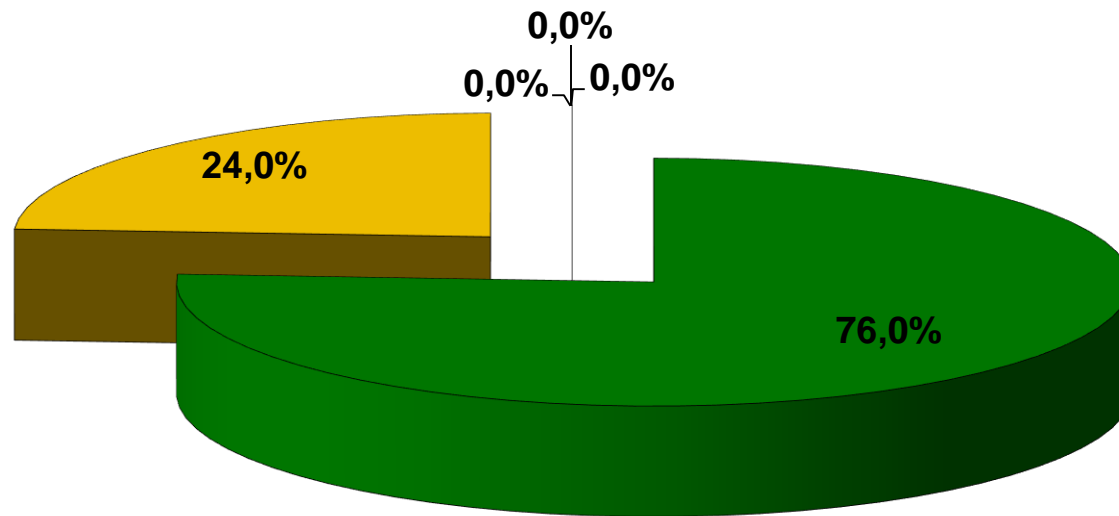
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ATTITUDE DU PERSONNEL

## PRESENTATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

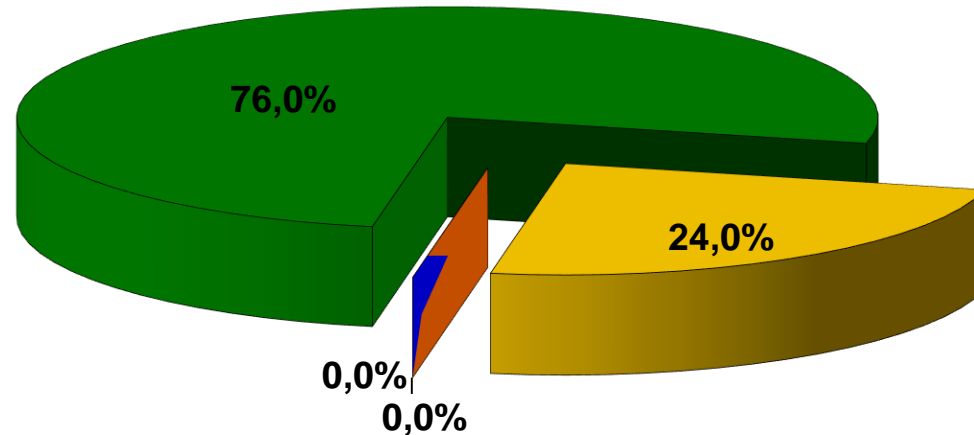
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ATTITUDE DU PERSONNEL

## AMABILITE

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

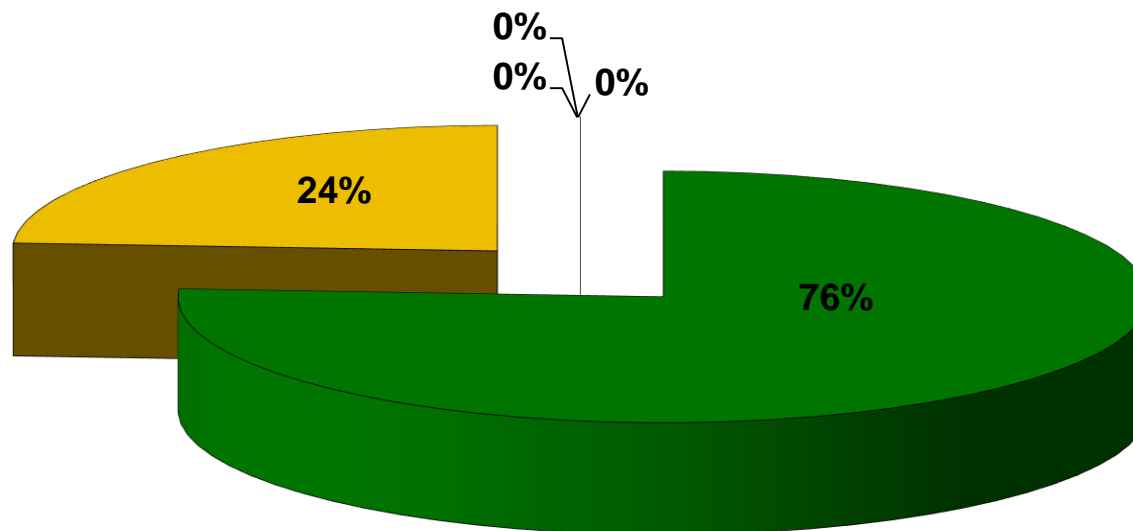
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ATTITUDE DU PERSONNEL

## DISPONIBILITE

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

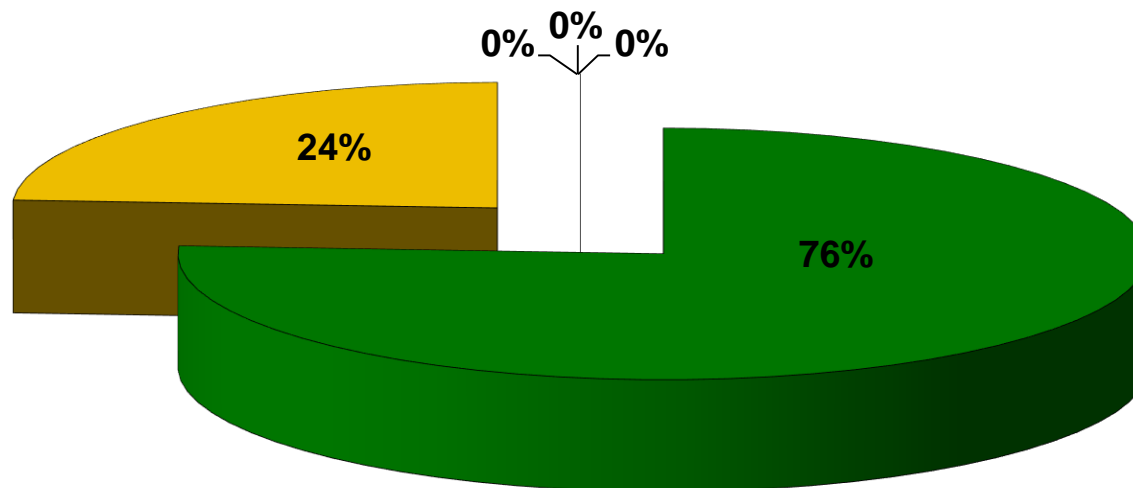
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: ATTITUDE DU PERSONNEL

## TOTAL ATTITUDE DU PERSONNEL

Satisfaction: 100%



■ Ne se prononce pas

■ Très satisfait

■ Satisfait

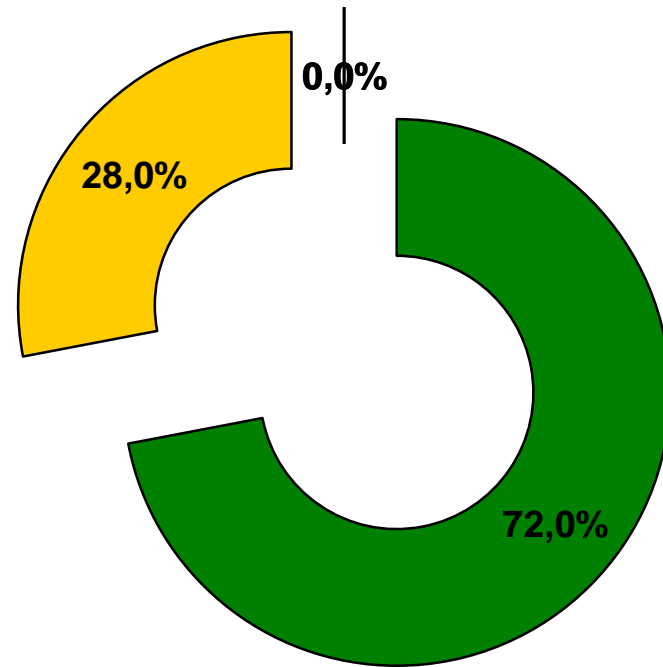
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: COMPETENCE DU PERSONNEL

## COMPREHENSION DE LA DEMANDE

Satisfaction: 100%



■ Non exprimé

■ Très satisfait

■ Satisfait

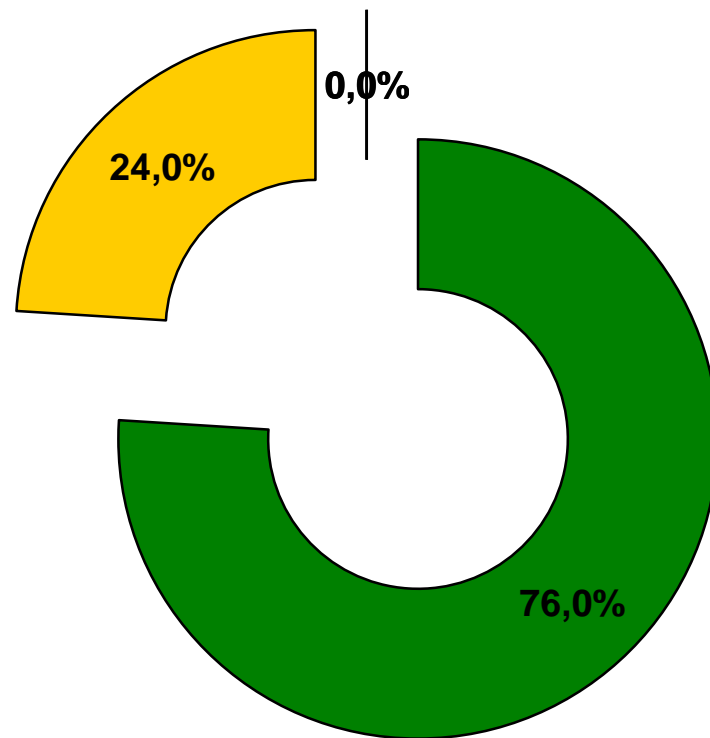
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: COMPETENCE DU PERSONNEL

REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE

Satisfaction: 100%



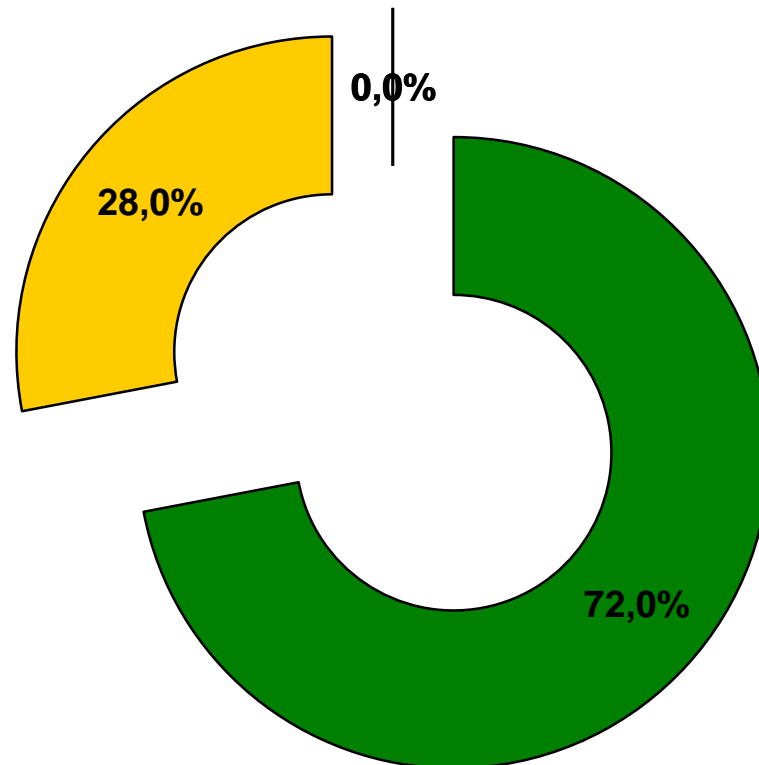
- Non exprimé
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait



# Analyse des questionnaires: COMPETENCE DU PERSONNEL

## RE-ORIENTATION

Satisfaction: 100%



■ Non exprimé

■ Très satisfait

■ Satisfait

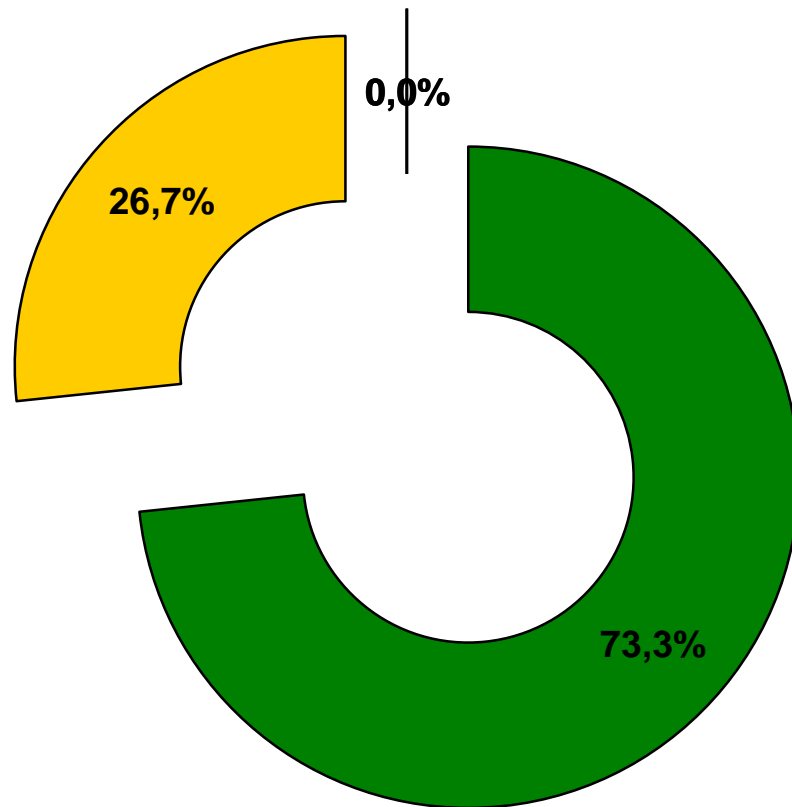
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: COMPETENCE DU PERSONNEL

## TOTAL COMPETENCE DU PERSONNEL

Satisfaction: 100%



■ Non exprimé

■ Très satisfait

■ Satisfait

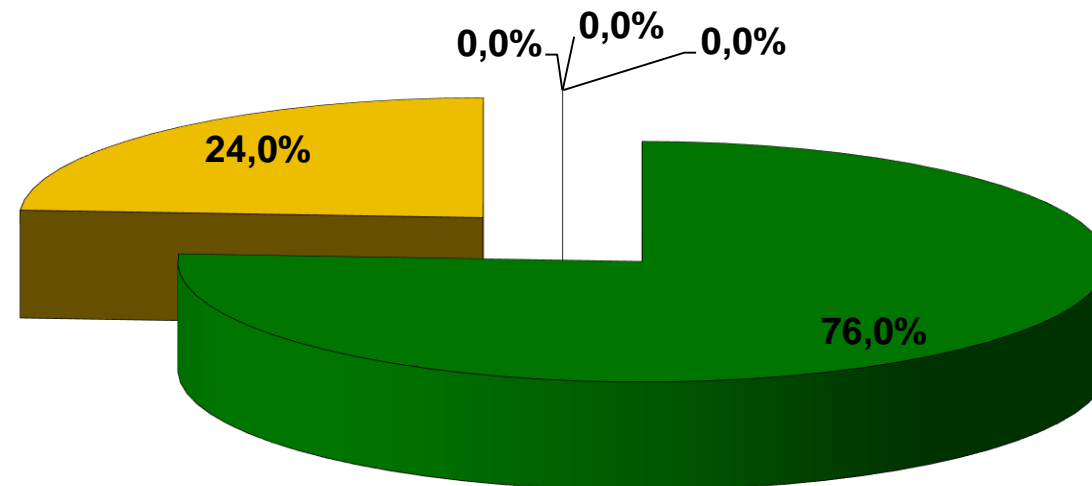
■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: INFORMATION

## PRECISION DES INFOS DONNEES

Satisfaction: 100%

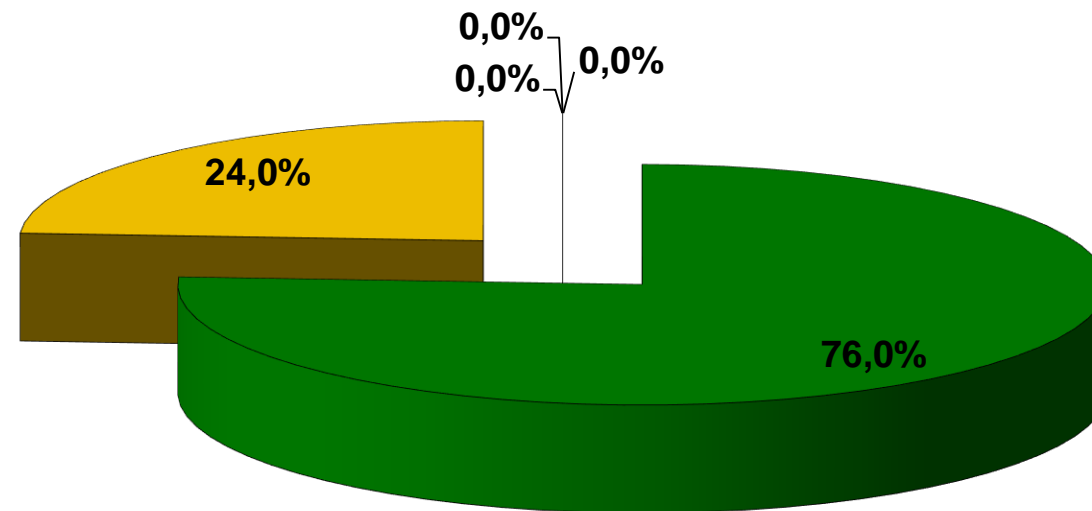


- Non exprimé
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: INFORMATION

## INCITATION A LA DECOUVERTE AUTRES ACTIVITES

Satisfaction: 100%

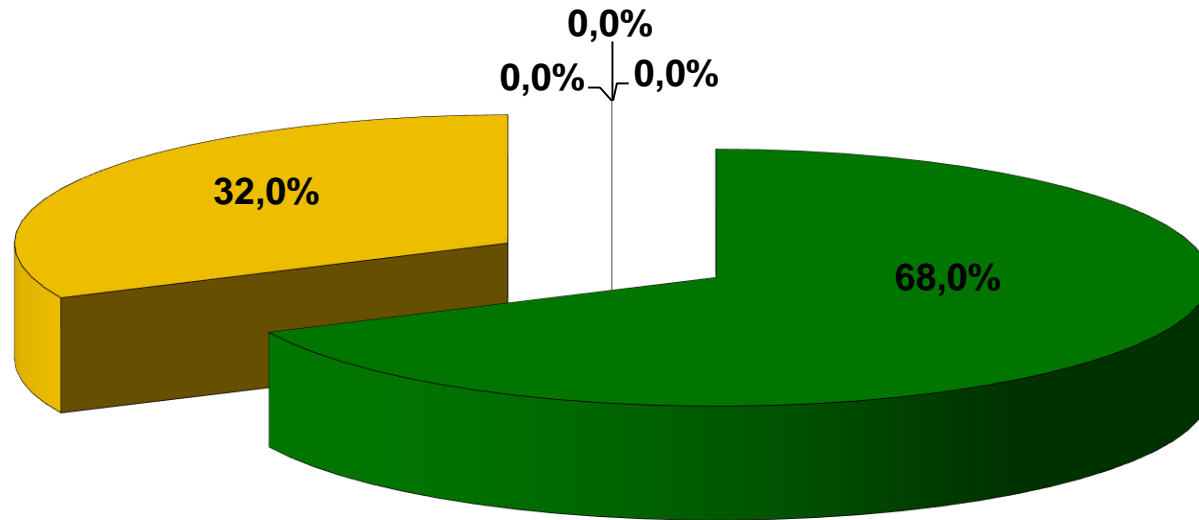


- Non exprimé
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: INFORMATION

## APPRECIATION GLOBALE

Satisfaction: 100%

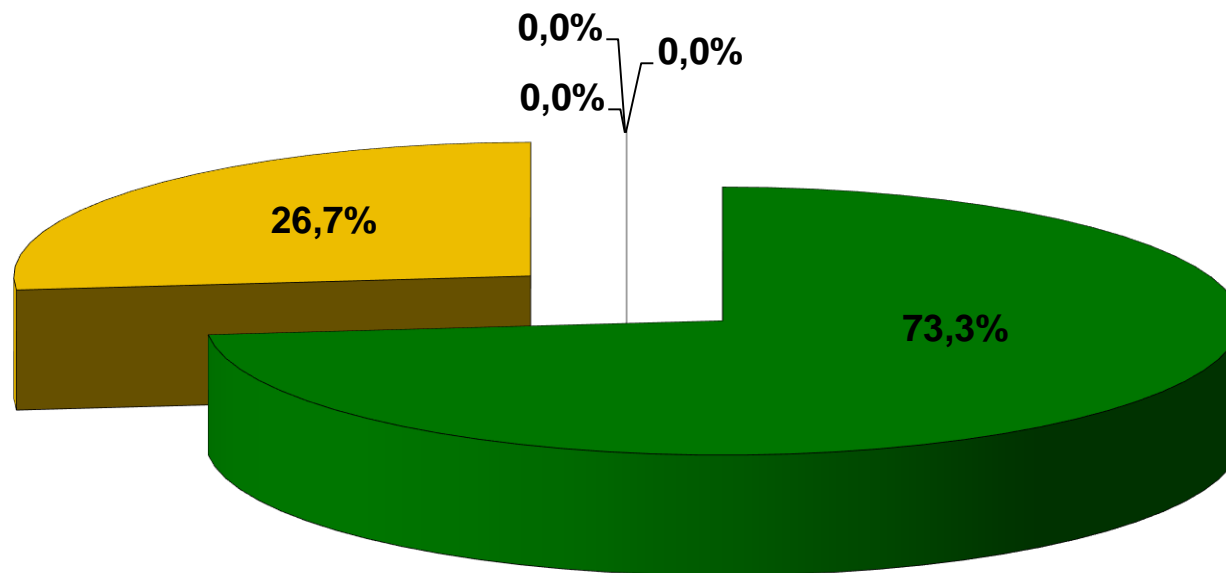


- Non exprimé
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: INFORMATION

## TOTAL INFORMATION

Satisfaction: 100%



■ Non exprimé

■ Très satisfait

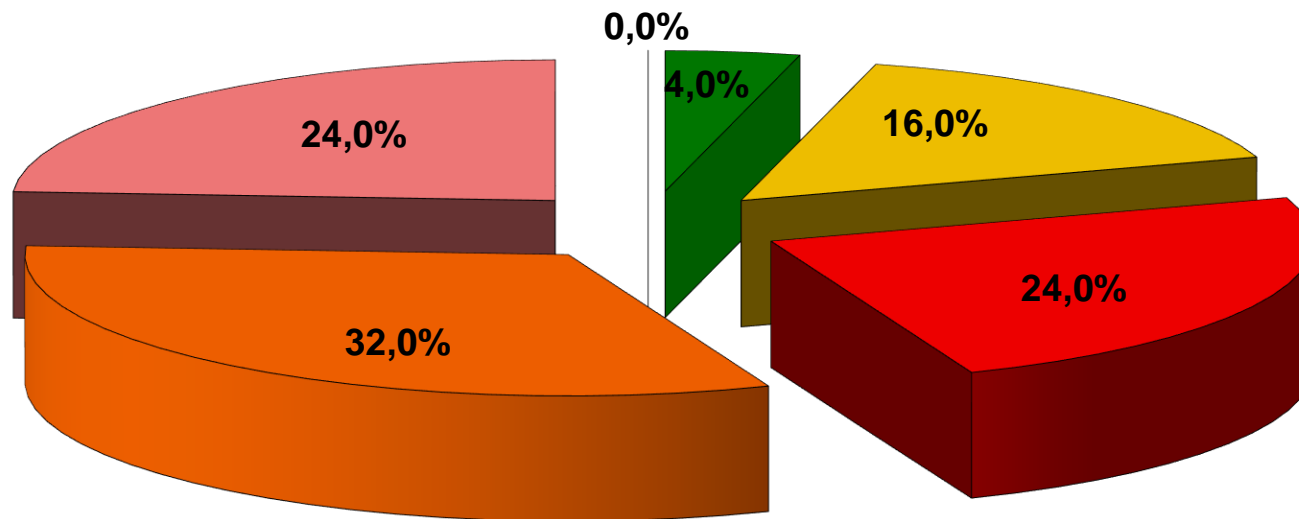
■ Satisfait

■ Peu satisfait

■ Pas satisfait

# Analyse des questionnaires: MIEUX VOUS CONNAÎTRE

## VOTRE ÂGE



■ Moins de 18 ans

■ 18-24 ans

■ 25-34 ans

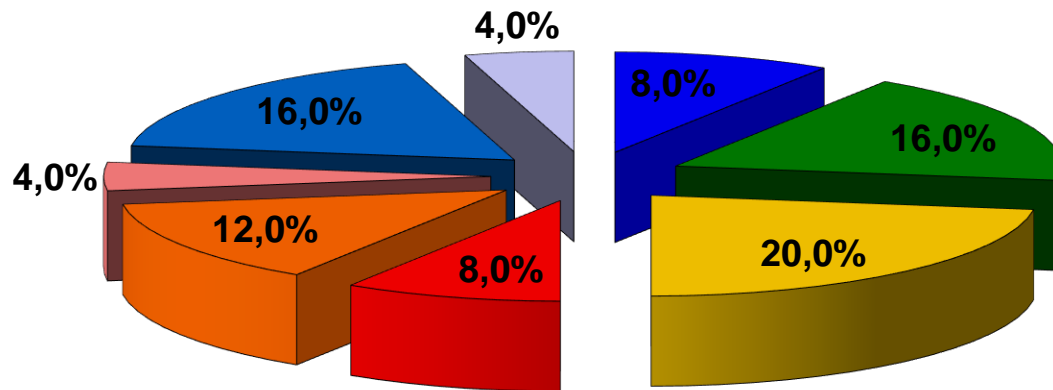
■ 35-49 ans

■ 50-64 ans

■ 65 ans et plus

# Analyse des questionnaires: MIEUX VOUS CONNAÎTRE

## VOTRE PROFESSION



- Agriculteur exploitant
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession libérale
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- Retraité
- Sans emploi



## ANALYSE DES REMARQUES & SUGGESTIONS 2019

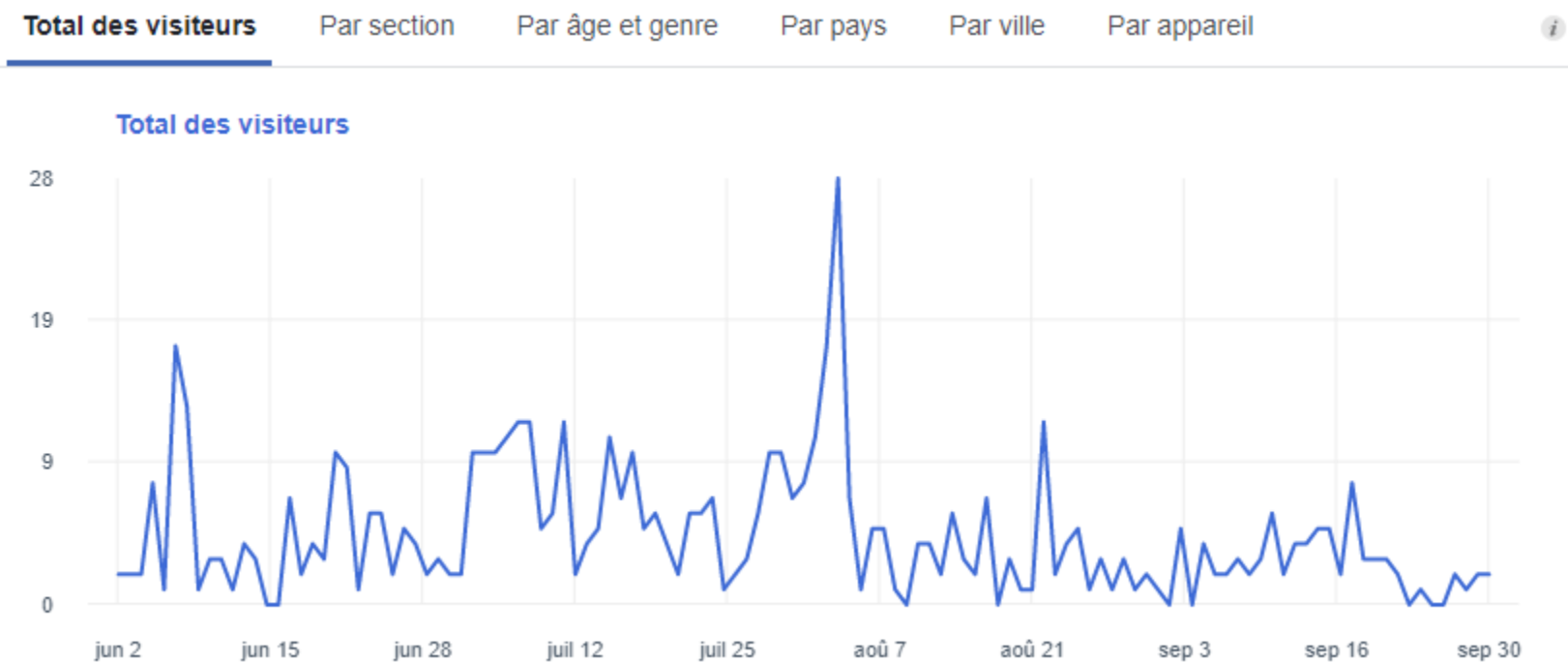
Les remarques et suggestions sont , à 90%, notifiées à l'oral et au guichet. Le conseiller en séjour l'écrit alors dans le **cahier de communication** (Google Drive partagé), Ces dernières sont reportées par la responsable qualité lors du bilan mensuel. Des suggestions peuvent aussi remontées des **réseaux sociaux et des commentaires des joueurs Terra Aventura**.

Un bilan est présenté lors du dernier Conseil d'Exploitation de l'année.

# ANALYSE DES AVIS SUR LES RESEAUX SOCIAUX

## Page Facebook : @OtduPaysFoyen

- 1<sup>er</sup> janvier au 31 : 1 015 abonnés
- Du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre 2019



On observe :

- Un pic de fréquentations sur les mois de juillet et août
- Les visiteurs de la page sont principalement des femmes et sur un smartphone.



# Les 4 publications qui ont le plus fonctionné en 2019

**Office de Tourisme du Pays Foyen**  
Publié par Ludovic Michel Bagillet [?] · 17 juillet 2019 ·

La 5ème édition de la fête de la Rivière et du Vin approche à grand pas Grande nouveauté ; 1er challenge paddle foyen en partenariat avec le Comité Surf Gironde et le Club de Canoë de Port Sainte Foy Seront présents et intronisés cette année Pierre Cassignard bien connu de notre beau pays foyen et Eric Leroy et Sarah Burel (4x champions du monde et 11x champions de france de Surf Tandem)  
Des animations gratuites (tyrolienne, trottinettes électriques, jeux anciens, simulateurs... Afficher la suite



**5 193** Personnes touchées **764** Interactions [Boostez la publication](#)

**Plus de J'aime, de commentaires et de partages**  
En boostant cette publication, vous la montrerez à plus de monde.

- Fête de la Rivière – 68 j'aimes
- Portée de la publi : **5 193** pers. Touchées
- 636 clics au total

**Office de Tourisme du Pays Foyen est à : Sainte-Foy-La-Grande, Aquitaine, France.**  
Publié par Aurélie Pancaut Pro [?] · 4 juillet 2019 ·

>> Un trésor à Sainte-Foy-La Grande << 🗝️ 🗺️

Rendez-vous tous les samedis d'été à 14h à l'Office de Tourisme pour une chasse aux trésors à travers la Bastide. !  
Des diplômes, et un goûter seront offerts à tous les enfants 🍷!



**Plus de J'aime, de commentaires et de partages**  
En boostant cette publication, vous la montrerez à plus de monde.

**3 423** Personnes touchées **222** Interactions [Boostez la publication](#)

👍❤️ 13 2 commentaires 28 partages

[J'aime](#) [Commenter](#) [Partager](#)

- Chasse au trésor : 45 j'aimes
- Portée de la publi : **3 423** pers. Touchées
- 134 clics au total

# Les 4 publications qui ont le plus fonctionné en 2019

Office de Tourisme du Pays Foyen 📍 fête et e a Sainte-Hoy-  
La-Grande, Aquitaine, France.  
Publié par Aurélie Pancaut Pro [?] · 7 juin 2019 · 🌐

>> JUILLET - AOUT 2019 << 📅📅📅📅📅📅

Le Pays Foyen lance son programme " Chaque jour son animation " ! 🎉  
Du paddle, du canoë, des randonnées pédestres, des randonnées viticoles dans de magnifiques châteaux du Pays Foyen, des balades à vélo ou en trottinettes électriques tout terrain, des dégustations, des chasses aux trésors, des marchés nocturnes et du yoga pour recharger les batteries .... Il y en aura pour tous les goûts ! ... Afficher la suite



- A chaque jour son animations: 26 j'aimes
- Portée de la publi : **2 831** pers. Touchées
- 138 clics au total

Office de Tourisme du Pays Foyen  
Publié par Franck Chaume Pro [?] · 22 juin 2019 · 🌐

La Fête de la Famille en Pays Foyen, aujourd'hui au complexe sportif de Mézières, de 10 h à 17h30, activités pour toute la famille, présence de l'office de tourisme du Pays Foyen.



Plus de J'aime, de commentaires et de partages  
En boostant cette publication, vous la montrerez à plus de monde.

1 875 Personnes touchées    192 Interactions    [Boostez la publication](#)

- Fête de la Famille : 11 j'aimes
- Portée de la publi : **1 875** pers. Touchées
- 181 clics au total

# Les avis sur la Page Facebook



- Quelques avis ont laissé mais cela n'est pas suffisant
- Des avis positifs pour le moment
- Encourager les visiteurs Facebook à noter et laisser un avis

5,0

5 sur 5 ⓘ

Selon l'avis de 6 personnes

**Yannick Delineau** a donné son avis sur Office de Tourisme du Pays Foyen - 6+  
29 juin 2018 · 🌐

Toujours bien informé....

👍 J'aime    💬 Commenter    ➦ Partager

Commenter en tant que Office de Tourisme du Pays Foyen

---

**Louise Moukoko** a donné son avis sur Office de Tourisme du Pays Foyen - 5+  
18 septembre 2017 · 🌐

Malgre la pluie qui derangeait un peu tout s Est bien passer visite du site Et degustation en tout genre c etait super

👍 J'aime    💬 Commenter    ➦ Partager

Commenter en tant que Office de Tourisme du Pays Foyen

---

**Said Jaouze** a donné son avis sur Office de Tourisme du Pays Foyen - 6+  
3 décembre 2014 · 🌐

Ville agréable 😊

👍 Said Jaouze

👍 J'aime    💬 Commenter    ➦ Partager

# Pour ce début d'année 2020...

**Office de Tourisme du Pays Foyen**  
Publié par Ludovic Michel Bagillet [?] · 8 février · 🌐

L'Office de Tourisme du Pays Foyen travaille actuellement à la mise à jour des animations pour l'année 2020.

Cette année, nous changeons notre communication concernant les animations du territoire et éditerons un guide spécifique animation sur la période estivale élargie (de juin à septembre).

Cependant, nous faisons la promotion de toutes les animations tout au long de l'année.... [Afficher la suite](#)



- Récolte des animations pour 2020 : 54 réactions
- Portée de la publi : **2 892** pers. Touchées
- 130 clics au total
- Publication partagée sur d'autres pages/groupes du territoire

**Office de Tourisme du Pays Foyen**, 🌞 cool.  
Publié par Marie Preuilh [?] · 15 février · 🌐

[Week-end 🍷 ]

Nous vous souhaitons un très bon week-end en Pays Foyen! 😊  
Il est toujours agréable de se balader le long de la Dordogne avec ce beau soleil! 🌞🍷... [Afficher la suite](#)



Plus de J'aime, de commentaires et de partages  
En boostant cette publication, vous la montrerez à plus de monde.

1 098 Personnes touchées    110 Interactions    [Boostez la publication](#)

- Photo de la Dordogne : 50 réactions
- Portée de la publi : **1 098** pers. Touchées
- 60 clics au total

# Pour ce début d'année 2020...

- 1 122 abonnés – Objectif 2020 : 2 000 abonnés
- Davantage de publications prévues (photos, animations, live, vidéos, etc)
- Intégration de la Micro-Folie et de ses animations
- Encourager à plus d'interactions sous les publications



# Trip Advisor

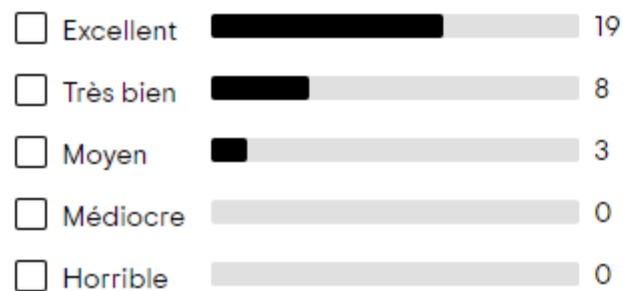


- 30 avis laissés sur la page

**Avis** [Contrôle des avis](#)

Écrire un avis

Note attribuée



Type de voyageur

- Familles
- Couples
- Solo
- Affaires
- Amis

Période de l'année

- Mars-mai
- Juin-août
- Sept.-nov.
- Déc.-fév.

Langue

- Toutes les langues
- français (20)
- anglais (8)
- néerlandais (1)
- chinois (simpl.) (1)



# Quelques avis



## Super accueil.

Visite à sainte-foy la gde en décembre, nous nous sommes transporté au s du tourisme. Personel très compétent, d'une extrême gentillesse. Nous recommandons pour votre visite dans la région.

[Moins d'infos](#) ▲

**Date de l'expérience :** décembre 2019

**Type de voyage :** A voyagé en couple



## Un petit Office mais un accueil chaleureux

Nous sommes rentrés dans ce beau bâtiment, un des plus beaux de la ville. Ils ont une jolie boutique avec des produits artisanaux et locaux, j'ai trouvé un joli livre sur la ville et des bouteilles recyclées super sympas.

[Moins d'infos](#) ▲

**Date de l'expérience :** septembre 2018



## Professionnel.

Un bien agréable accueil dans l'office de tourisme historique du Pays Foyen, par un monsieur très professionnel. Glaner quelques informations pour ne pas passer à côté de la beauté des colombages, dans cette ville, et pour découvrir aussi la richesse de ce coin.

[Plus](#) ▼

**Date de l'expérience :** août 2018

1 vote utile

Utile Enregistrer Partager



Réponse de office de touri... H, Responsable relations clients de Office de Tourisme du Pays Foyen

A répondu le 18 août 2018

Bonjour Dominique N Merci beaucoup pour avoir pris le temps de nous laisser un commentaire sur votre passage dans notre Office de Tourisme. Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour conseiller les visiteurs de notre belle bastide. Lors de votre prochain séjour dans la réaion. n'hésitez à passer nous voir

[Plus](#) ▼

## En somme :

- Des avis très positifs
- Encourager les visiteurs à laisser des avis sur cette page + partage sur les réseaux sociaux
- Répondre aux avis laissés

Action 2019

1<sup>ER</sup> BILAN AVIS DE TERRA AVENTURA  
(du 14 juillet 2019 au 20 février 2020)

## « Les Sirs de Bonne Foy »



# 1<sup>ER</sup> BILAN AVIS DE TERRA AVENTURA (du 14 juillet 2019 au 20 février 2020)

## LES SIRES DE BONNE FOY

**Ludo 24700** (Idurrieu1970@gmail.com)

Jolie balade dans Ste foy avec ma pépette ❤️

**Kurt** (nico47bzh@hotmail.fr)

Jolie decouverte beau petit parcours mplc

**Matheous** (mathieu.frejefond@hotmail.fr)

Belle visite sous le soleil. Ville ayant une belle histoire MPLC

**mattdu17** (matthieumondy@gmail.com)

Mplc Superbe cache finale , originiale ! Beau parcours

**les zamoureux 24** (malvinalafaye@gmail.com)

Deuxième parcour validé ont en redemandent 👍 mplc

**Kdomanue** (kdomanue@yahoo.fr)

Cache très originale. MPLC

**SethetPasttadu24** (arnaud.cheron@yahoo.fr)

Code bloqué. Merci a l OT pour son aide.. MPLC

**cala69** (carole.lacroix@outlook.fr)

Parcours sympa! Un peu déçue sur certains points.... Mais Monsieur Office d tourisme très accueillant et sympathique.

L'OT reçoit par mail en début de journée un récapitulatif de tous les commentaires laissés la veille sur l'application; ce qui nous permet d'avoir un aperçu rapide des problèmes qu'il peut y avoir soit sur le jeu soit sur la ville en général et de pouvoir faire remonter tout incident à la mairie.

90% des commentaires sont très positifs 😊

Un bel hommage à nos visiteurs Terra Aventura!

Appel à témoignage auprès du groupe facebook les Zaccros / de nombreux retours positifs / Choix d'interviewer les deux premiers ayant répondu favorablement à notre appel. Parution du Pays Foyen Magazine début mars / Envoi du Magazine et des goodies pour remerciements.

TOURISME )))

## Terra Aventura, une manière ludique de découvrir le Pays Foyen

En 2019, un premier parcours de géocaching a été mis en place dans la bastide de Sainte-Foy-la-Grande. Cette nouvelle forme de chasse au trésor permet de découvrir autrement le territoire et ses richesses. Munis de l'application 100% gratuite, partez à l'aventure et laissez-vous surprendre par de superbes découvertes ! De nombreux Terra Aventuriers ont déjà testé le parcours.

Vincent et Laëtitia



Originaires de Villenave d'Ornon, ils font partie de la team Z'Ubbiste. Terra aventuriers depuis mai 2019, ils ont plus de 80 caches à leur actif. Séduits par la simplicité et la gratuité de l'application, ils ont déjà découvert toutes les caches de Gironde.

« Nous avons fait le parcours de Sainte-Foy-la-Grande le premier jour d'ouverture de la cache soit le samedi 13 juillet 2019 et avons trouvé la cache les premiers à 9h30 ! Nous avons choisi cette cache de par son jour d'ouverture où nous étions disponibles et de par la proximité avec notre lieu de séjour car Laëtitia a de la famille à Bergerac.

Nous avons beaucoup apprécié les questions sur la Dordogne et les quais de Sainte-Foy-la-Grande, ainsi que la redécouverte du centre-ville et ses détails architecturaux. Nous avons eu la chance de profiter également du marché ce jour-là. Nous conseillons, sans hésitez ce parcours, nous avons même mis un click « coup de cœur » dans l'application.

Nous passons régulièrement pour nous rendre à Bergerac et reviendrons avec grand plaisir sur le marché et en terrasse ! »

Émilie et Guillaume



Ils ont commencé l'aventure Terra Aventura en août 2019 profitant de leurs vacances d'été en Charente Maritime. Ils réalisent les parcours en famille avec leurs filles de 3 et 5 ans. Après 62 caches découvertes, ils ne comptent pas s'arrêter là.

« Nous sommes vite devenus z'accro car Terra Aventura permet de satisfaire petits et grands. Les petits par le but ultime qui est la recherche du trésor et les grands avec la découverte ou redécouverte de lieux souvent hors des sentiers battus. Et Terra Aventura nous permet d'avoir des moments d'échanges et de partage aussi bien entre nous qu'avec d'autres Terra Aventuriers. Nous sommes tellement accro que nous avons créé des badges à l'effigie de notre famille, que nous laissons en échange des badges [Poi z] pris dans les caches. Nous sommes membres d'un groupe de Terra Aventurier sur Facebook « Les Z'accros de Terra Aventura » qui nous apporte beaucoup d'aide pour comprendre les règles de Terra Aventura.

Nous avons fait la cache de Sainte-Foy-la-Grande en août 2019, jour de marché. Nous avons choisi cette cache en priorité car elle était relativement proche de chez nous puisque nous vivons en Dordogne. C'était donc l'occasion de venir découvrir l'histoire de cette bastide fondée en 1255 que nous ne connaissions que de nom. Sainte-Foy-la-Grande faisait partie des parcours bonus à débloquent. La balade était agréable, enrichissante et intéressante, chaque membre de notre famille en a un souvenir différent. L'application Terra Aventura est vraiment bien faite et nous raconte de façon très ludique l'histoire de la commune.

Nous reviendrons sûrement en Pays Foyen, Sainte-Foy-la-Grande et le territoire avoisinant ne s'arrêtent pas à Terra Aventura. Il y a de nombreuses visites et découvertes qui peuvent nous intéresser. Il ne faut pas oublier que le Pays Foyen est une région viticole. Étant amateurs de vin, nous aimerions visiter des vignobles et éventuellement assister à une nouvelle édition de la Fête de la rivière et du vin. Plusieurs sites à visiter nous intéressent comme la Bastide de Pellegrue, le site Gallo-romain de Montcaret... »

Renseignements

Action 2019

# L'ACCUEIL HORS LES MURS DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS FOYEN



**Accueil/promotion sur le marché de Ste-Foy tous les samedis de l'été**



**Accueil/promotion sur la Fête de la famille (21 juin 2019)**



**Accueil/Promotion sur le pôle « tourisme » de la foire expo de Bergerac (8-10 mai 2019)**

Action 2019

## Bilan Boutique

Depuis 2017 le chiffre d'affaire de la boutique est en évolution positive et cela se confirme encore cette année. En effet le chiffre d'affaire de l'année **2019** s'élève à **12 635€** soit 3 351€ de plus que l'année 2018 et 5 659€ de plus qu'en 2017.

# Bilan Boutique

Cette progression du chiffre d'affaire s'explique en partie par la présence de produits locaux diversifiés et originaux dans nos espaces boutique. Chaque année l'Office de Tourisme propose de nouveaux produits et conclut des partenariats avec de nouveaux producteurs.

Cette année "Les créations de Mamie Momo" potière résident à Bergerac a rejoint les rangs.

# Bilan Boutique

En ce début d'année 2020 l'Office de Tourisme s'est refait une beauté. L'établissement a subi un relooking intérieur qui préserve et allie le charme de la bâtisse avec des aménagements modernes illuminant le bâtiment.

L'aménagement de l'espace boutique a donc été repensée et organisée de manière logique par thématique.





Du 6 juillet au 31 août 2019

L'Office de Tourisme a renouvelé son opération : A chaque jour son animation !

Sortie VAE du 22 juillet et du 19 août :



2 sorties programmées avec un maximum de 7 personnes dont 1 animateur cap et 1 membre équipe OT  
Succès ! Les 2 sorties complètes

Seront renouvelées en 2020  
les 17 juillet et 14 août dans le cadre de CAP33

Les Randonnées :



- 2 matinales avec Pineuilh Accueil  
4 présents à la 1<sup>ère</sup> – La 2<sup>ème</sup> annulée
- 2 matinales à la propriété avec VOV  
Moins de 10 réservations pour chacune
- 2 épicuriennes à Saint Philippe du Seignal (annulée)  
et à Pellegrue (sans le repas faute d'inscription)
- 2 en soirée à la propriété (Montazeau et Juillac)  
Chacune a attiré environ 25 personnes
- 8 randonnées viticoles Espace Tourisme

Même si la randonnée est un des atouts du pays foyen, il faudra certainement repenser l'ensemble des opérations qui s'y rapportent pour qu'elles soient plus suivies par le public

Du 6 juillet  
au 31 août  
2019

A chaque jour  
son animation !

Balade en canoë

Randonnée

Bastide games

Chasse aux trésors

Randonnée en  
trottinette électrique

Balade contée

Paddle

Yoga Pilates...



Offices de  
Tourisme  
de France

PaysFoyen

Communauté de Communes

Office de Tourisme du Pays Foyen  
Tél. 05 57 46 03 00 • [tourisme@paysfoyen.fr](mailto:tourisme@paysfoyen.fr)

Du 6 juillet au 31 août 2019

L'Office de Tourisme a renouvelé son opération : A chaque jour son animation !

### Les balades en trottinette électrique :



Nouveauté 2019 :

En partenariat avec Les Randos de Nico  
3 dates programmées  
3 créneaux horaires les lundis matins  
au départ de l'Espace Tourisme et Vin



Un réel engouement autour de cette activité qui était proposée avec un tarif très attractif pour lancer le partenariat  
A reconduire (formule différente en 2020 à creuser avec Nicolas)

### Yoga et Pilates :



Nouveauté 2019 :

En partenariat avec "Reliance et Zénitude" et "Créaform"  
Tous les mardis matins dans la cour de l'OT  
Un réel succès ! De nombreuses séances ont affiché complètes

Au total ces séances ont accueilli près de 120 personnes sur l'été.  
Succès confirmé par les 2 partenaires qui ont aussi enregistré de nouvelles adhésions annuelles.

Cette animation payante pour les participants (5 € la séance) ne coute rien à l'OT

Du 6 juillet  
au 31 août  
2019

A chaque jour  
son animation !

Balade en canoë

Randonnée

Bastide games

Chasse aux trésors

Randonnée en  
trottinette électrique

Balade contée

Paddle

Yoga Pilates...



PaysFoyen

Communauté de Communes

Office de Tourisme du Pays Foyen  
Tél. 05 57 46 03 00 • [tourisme@paysfoyen.fr](mailto:tourisme@paysfoyen.fr)

Du 6 juillet au 31 août 2019

L'Office de Tourisme a renouvelé son opération : A chaque jour son animation !

### Les balades contées :



#### Nouveauté 2019 :

En partenariat avec Roule Paroles qui propose une déambulation guidée et contée dans les rues de Sainte-Foy-La-Grande pour une découverte ludique de la bastide

4 dates proposées les mardis soirs entre le 23 juillet et le 13 août  
Près de 80 personnes y ont participé. Animation gratuite pour le public et pour l'OT (chapeau à la fin de la balade au profit de l'association)

Verre de l'amitié dans la cour de l'OT offert à la fin de la balade.  
Seront renouvelées plusieurs fois dans l'été 2020.

### Bastide Game :



#### Nouveauté 2019 :

En partenariat avec Lou Beret  
Jeu de piste grandeur nature dans la bastide  
C'est la seule animation qui n'a pas fonctionnée du tout.

Le principe était pourtant intéressant mais les modalités de mise en place étaient trop contraignantes (nombre minimum de participants trop élevé)

Du 6 juillet  
au 31 août  
2019

**A chaque jour  
son animation !**

Balade en canoë

Randonnée

Bastide games

Chasse aux trésors

Randonnée en  
trottinette électrique

Balade contée

Paddle

Yoga Pilates...



Offices de  
Tourisme  
de France

PaysFoyen

Communauté de Communes

Office de Tourisme du Pays Foyen  
Tél. 05 57 46 03 00 • [tourisme@paysfoyen.fr](mailto:tourisme@paysfoyen.fr)

Du 6 juillet au 31 août 2019

L'Office de Tourisme a renouvelé son opération : A chaque jour son animation !

### Terra Aventura : Les Sires de bonne Foy



Terra Aventura, le geocaching de Nouvelle-Aquitaine (plus de 400 parcours), c'est une balade originale, une chasse aux trésors de quelques kilomètres accessibles à tous à la découverte de la bastide.

Lancement Officiel 13 juillet 2019 à 8h :  
1<sup>er</sup> joueur à découvrir la cache à 9h

Quelques Chiffres :  
850 commentaires entre juillet 2019 et février 2020 (dont 140 entre janvier et février 2020 )  
Environ 2200 personnes venues dans la bastide pour faire le parcours

### Les Vélos à assistance électrique :

De juin à septembre  
115 jours de location au cumul  
Pour un CA de **1628 €**

Un CA annuel de **2132 €**  
*quasiment le double de 2018*  
CA 2018 de 1276 €



Du 6 juillet  
au 31 août  
2019

**A chaque jour  
son animation !**

Balade en canoë

Randonnée

Bastide games

Chasse aux trésors

Randonnée en  
trottinette électrique

Balade contée

Paddle

Yoga Pilates...

Office de Tourisme du Pays Foyen  
Tél. 05 57 46 03 00 • [tourisme@paysfoyen.fr](mailto:tourisme@paysfoyen.fr)



Offices de  
Tourisme  
de France

PaysFoyen

Communauté de Communes

## Fête de la Rivière et du Vin – 5<sup>ème</sup> Edition



### *Pour rappel : le programme en bref*

**09h45** - Randonnée pédestre

**10h00** - Ouverture du ["Challenge Paddle Foyen 2019"](#)

**11h30** - Lancement officiel de la Fête de la Rivière et du Vin 2019

En présence de personnalités : Pierre Cassignard & Eric Leroy

**12h30** - Ouverture du Marché Gourmand avec le Big Band de l'atelier 104 (marché gourmand en continu jusqu'en soirée)

**14h00** - Ouverture de l'ensemble des activités ( hors "Challenge Paddle Foyen" )

**18h30** - Remise des prix du ["Challenge Paddle Foyen"](#)

**19h30** - [MIKA V](#)

**23h00** - Feu d'artifices

### **Quelques chiffres :**

Plus de 1100 couverts sur la journée

Environ 220 traversées en Tyrolienne

Plus de 40 participants au Challenge Paddle

Plus de 25 partenaires engagés au côté de l'OT

2 nouveautés

dans le classique programme d'animations :

- *L'espace structures gonflables*
- *Les initiations à la trottinette électrique*

**Budget Global : 13 000 €**



## Nouveauté 2019

### Challenge Paddle Foyen en partenariat avec le Comité Surf Gironde

**1 compétition 100 % féminine**  
*au profit de la ligue contre le Cancer*

**1 compétition Loisirs**  
*ouverte à tous*

**1 sprint**  
*épreuve de vitesse ouvert à tous*

**1 compétition réservé aux licenciés**  
*inscrite au calendrier fédéral*

#### Des récompenses à tous les participants

Des cashs prizes pour un montant de **1600 €**  
*entièrement financés par 9 partenariats en local*

Des lots divers pour tous les participants  
*Dont des nuits en hébergements, des repas,  
des séances de spa, du vin, des goodies...*  
*Proposés par 15 partenaires de l'OT*

**plus de 40 participants**  
*Sur l'ensemble des compétitions*

#### Village partenaire sur les quais

7 partenaires présents  
dont Décathlon Bergerac  
qui a sponsorisé l'événement  
par le biais de prêt de matériel technique







<https://paysfoyen.taxesejour.fr>

Nouveauté 2019 :

Une plateforme de télé déclaration très simple d'utilisation où chaque propriétaire peut effectuer ses déclarations de taxe de séjour en ligne.

Mais pas que...

On y trouve aussi de la veille juridique, des informations pratiques...

UNE QUESTION SUR LA TAXE DE SÉJOUR ? Tél : 05 57 46 03 00 | Mail : [✉](#)

**JE DÉCLARE MES NUITÉES**

**Pays Foyen**  
Communauté de Communes

**MODALITÉS**  
Masquer le contenu

**ACTUALITÉS**  
**COLLECTE ET DECLARATION**  
Informez-vous et évitez d'éventuelles sanctions !

- À quel tarif collecter ?
- Comment calculer la taxe au pourcentage ?
- Que déclarer ?
- Quand reverser ?

**VOIR LA LISTE DES COMMUNES**

**Meublés de tourisme et chambres d'hôtes**

Prenez connaissance de vos obligations déclaratives et effectuez vos déclarations préalables.

**EN SAVOIR PLUS**

Pour rappel : 3 périodes de collectes

- janvier à avril
- mai à août
- septembre à décembre

1826,64 €  
9889,91 €  
3398,97 €

Soit un montant total collecté en direct par l'OT

**15 115,52 €**





A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, la loi de finance change la donne

L'ensemble des opérateurs numériques collecte directement la taxe de séjour auprès de leur clients

Ils doivent ensuite la reverser directement à la collectivité de rattachement

Dans les faits, cela représente un montant global reversé par l'ensemble de ces acteurs d'un montant global de

**12025,35 €**

*Dont 7446,95 € pour le seul Airbnb*



Soit pour l'année 2019

**27140,87 €**

*22581,29 € en 2018 à titre de comparatif*



**Etc.**

# AXES ET ACTIONS 2020

- La continuité de la démarche qualité avec le classement en catégorie II, le label « Générosité de l'Accueil » et le label « Tourisme et Handicap » (renouvellement en 2020)
- La refonte du site internet de l'Office de Tourisme en 2020
- L'étude de réhabilitation des locaux de l'OT et le positionnement stratégique de l'OT en lien avec le développement économique et la culture



## AXES ET ACTIONS 2020

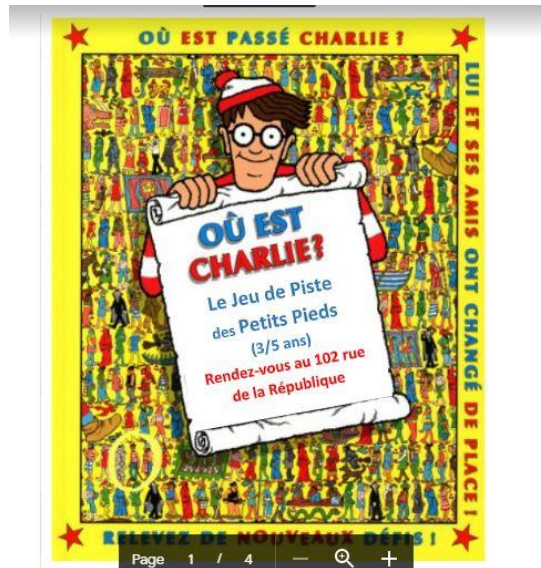
- La stimulation de la qualité de l'offre d'hébergement touristique par l'accompagnement personnalisé d'un référent de l'OT aux porteurs de projet. Cette stimulation passe par une offre de prestations de service dédié jointe aux adhésions de partenariat annuelles : accompagnement numérique personnalisé
- La fidélisation du partenariat des professionnels du tourisme par des actions de services



**« Les petit-déjeuners du partenariat »**

# AXES ET ACTIONS 2020

- L'organisation d'animations et d'évènements sur le territoire en vue de dynamiser et fédérer les associations culturelles et sportives dans l'animation locale.



⌚⌚⌚ « Créons plus de lien entre les locaux et les visiteurs par l'intermédiaire de l'OT et développons l'axe stratégique associant le Tourisme, l'Economie et la Culture en Pays Foyen »