



Office de tourisme

**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**



BILAN 2020



Bilan de l'office de tourisme DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE 2020

SOMMAIRE :

<i>Le fonctionnement de l'office de tourisme</i>	4
<i>Accueillir, Renseigner, informer</i>	6
❖ Accueil	6
♦ Fréquentation des bureaux d'information touristique	6
♦ Fréquentation des sites touristique de la destination	8
♦ Fréquentation des hébergements touristiques	9
❖ Publics cibles	9
♦ Trois « grands » publics cibles ont été identifiés pour la destination Cévennes Mont Lozère	9
♦ Nos offres pour les publics cibles	10
❖ Attentes des visiteurs au niveau des services et nouveaux comportements	10
❖ Ecriture d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information	11
<i>Efficacité services</i>	12
❖ Accessibilité à l'information touristique	12
❖ Nos outils de communication	12
♦ Le guide du voyageur	12
♦ La carte touristique	13
♦ Le guide gastronomie	13
♦ Le guide hébergement	13
❖ Nos outils au service des visiteurs	13
♦ Les plans de villages	13
♦ Les circuits patrimoniaux numérique.....	14
♦ Les carnets de rando	14
❖ Le programme d'animation	14
❖ Un accueil personnalisé grâce à une stratégie d'accueil	15
♦ Avant le séjour	15
♦ Pendant le séjour des visiteurs	15
♦ Après le séjour.....	15
❖ La Boutique de l'office de tourisme	16
<i>L'OT s'engage pour le numérique</i>	17
❖ Objectifs numériques	17
❖ Nos réseaux sociaux en 2020	17

♦	Facebook : Cévennes Mont Lozère Tourisme	17
♦	Instagram : cevennesmontlo_tourisme	17
❖	Site internet	18
	<i>L'OT au service de la qualité</i>	18
❖	Projet d'équipement des BIT et de développement numérique	18
♦	Réaménagement des BIT de l'office de tourisme	19
♦	Création d'une version mobile du site internet en restructurant la version desktop.....	19
♦	Equipement des BIT en tablettes tactiles.....	20
❖	Marque Qualité Tourisme :	20
	<i>Des projets structurants</i>	21
❖	Itinérance sur le Mont Lozère :	21
❖	Itinérance dans les Vallées Cévenoles :	21
❖	Grand Site Occitanie Cévennes :	21
❖	Partenariat sur d'autres projets structurant du territoire	22
♦	Le Pôle de Pleine Nature Mont Lozère	22
♦	La maison du Mont Lozère au Pont de Montvert	22
♦	Musée de la mine et l'argent à Vialas	22
♦	La maison de la forêt à Saint Germain de Calberte	23
	<i>Animer, Fédérer, Découvrir</i>	23
❖	Semaine du goût 2020 du 12 au 18 octobre	23
❖	Animations structurantes pour le territoire	23
	<i>Partenariat départemental et régional</i>	24
❖	Navettes 2020 :	24
❖	Pass Lozère	24
❖	CDT Lozère	24
	<i>Former, Soutenir, Conseiller les socio pro</i>	24
❖	Accompagnement des Socio Pro	24
♦	Rendez-vous individuels sur des thématiques ciblées à la demande	25
♦	Des formations, ateliers et éducteurs pour vous professionnaliser	25
♦	Des temps d'échanges entre acteurs du territoire	26
❖	Des services complémentaires	26
❖	Accès à l'information	26
♦	Espace Pro	26
♦	Newsletters	26

OFFICE DE TOURISME

Des Cévennes au mont Lozère

LE FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'office de tourisme – OT – informe, avant (choisir sa destination, trouver une offre adéquate), pendant (optimisation de l'information) et après les séjours des touristes (avis, suggestion, partage sur les réseaux sociaux), anime le territoire, assure sa promotion, conseille les professionnels et les élus locaux toute l'année, notamment grâce à une excellente maîtrise des TIC – Technologies de l'information et de la communication –.

L'office de tourisme garantit **une qualité d'accueil** à notre clientèle de par son entrée depuis 2018 dans une démarche qualité. Tous nos actes sont désormais régis par une méthode commune et écrite, qui nous permet d'assurer une qualité constante. Nous proposons aux visiteurs des **interlocuteurs compétents**, afin de leur faire gagner du temps.

L'OT **renforce la promotion de la destination et l'identité Cévennes Mont Lozère** avec :

- Des supports de communication de qualité :
 - Nouveau guide de destination, tout le charme de la destination Cévennes Mont Lozère dans un magazine destiné aux visiteurs.
 - Nouveau guide hébergement
 - Nouveau guide gastronomie
 - Carte touristique rééditée
 - Site internet entièrement refondu
 - Présence sur les réseaux sociaux
 - Valorisation grâce à des dépliants thématiques, ...
- Une présence sur les salons spécialisés français : salon de la randonnée de Lyon et La Lozère à Montpellier. Malheureusement ces deux événements ont été annulé en 2020 et sont reportés en 2021.
- La construction d'un plan de promotion sur 3 ans et l'étude d'une stratégie marketing digitale avec le Grand Site Occitanie – GSO – Cévennes.

Fort de la connaissance de son environnement et des possibilités induites en termes de marketing et de communication, l'OT fait connaître la destination et « inspire » le voyageur en définissant des **thématiques fortes** et en créant des **produits expérientiels**.

L'OT est à l'origine de la mise en place d'animations en cohérence avec la demande des visiteurs et l'image de notre territoire : visites de fermes, semaine du goût, ... il diffuse dans son agenda et son programme estival toutes les manifestations du territoire.

L'office de tourisme est aussi moteur pour la mise en place de projets de développement structurants comme **l'itinérance sur le Mont Lozère, les chemins de l'agropastoralisme** ; Une mise à jour a eu lieu et une brochure détaillée va être éditée sur la période 2020-2022, le site dédié rattaché est également mis à jour régulièrement.

L'OT est également partenaire sur divers projets :

- **Les Chemins Camisards en Cévennes** : en partenariat avec l'association Drailles et Chemins Camisard en Cévennes, une brochure détaillée a vu le jour au printemps 2020 et une brochure anglaise a été réalisée en septembre 2020.
- **Arts Itinérances** : une carte va être créée avec l'Association des Métiers d'art en Cévennes sur la période 2020-2022 pour repérer d'un seul coup d'œil où sont localisés les artisans d'art et artistes du territoire.

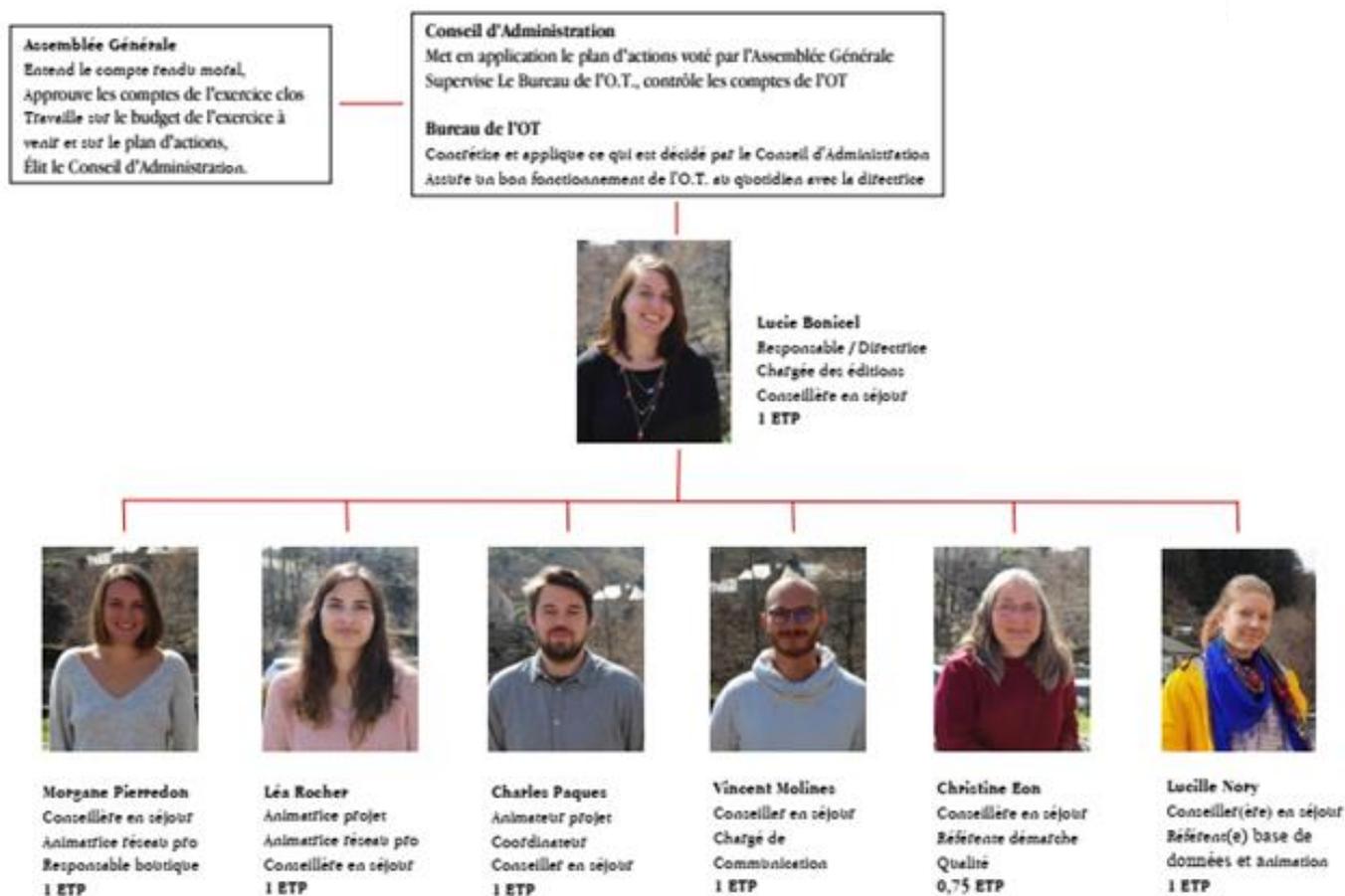
L'OT participe activement, avec ses partenaires, à la réflexion et la définition d'une stratégie commune pour le **développement du tourisme sur notre territoire**. Il est par exemple associé aux divers projets de notre destination : Pôle de Pleine Nature Mont Lozère, maison du Mont Lozère au Pont de Montvert, maison de la forêt à Saint Germain de Calberte, ...

Pour finir, l'OT travaille également sur les **enjeux du territoire** comme le transport, le numérique et le wifi mais aussi la montée en gamme de nos structures.

L'OT dispose d'une **équipe** de 7 employés permanents et 2 saisonniers pour arriver à mener à bien ses missions.



Organigramme de notre office de tourisme :



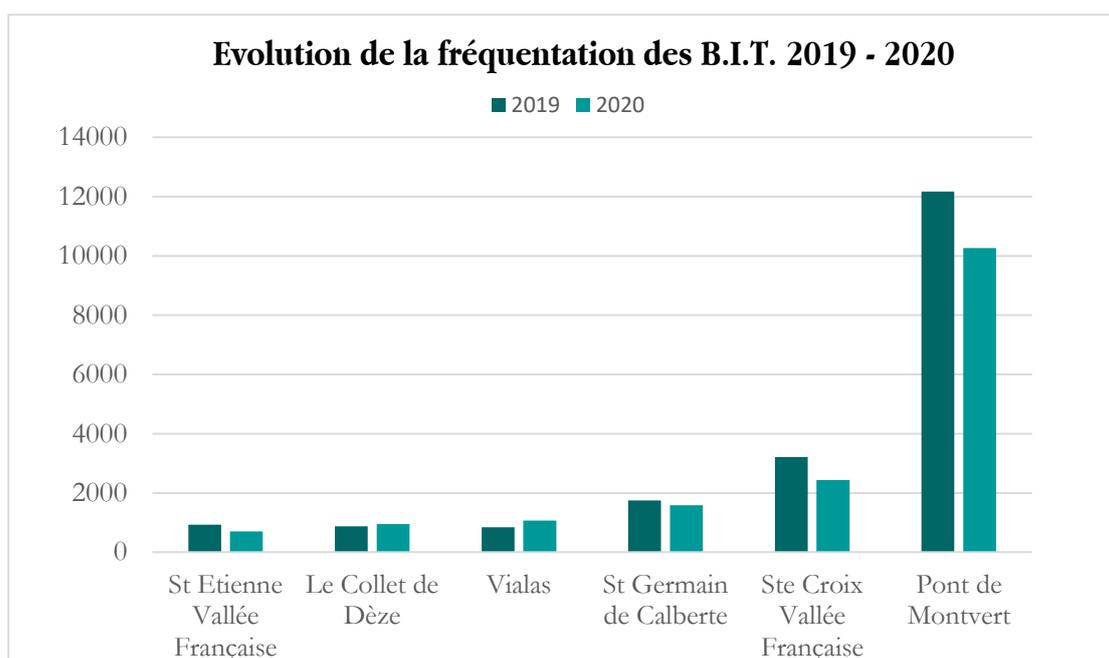
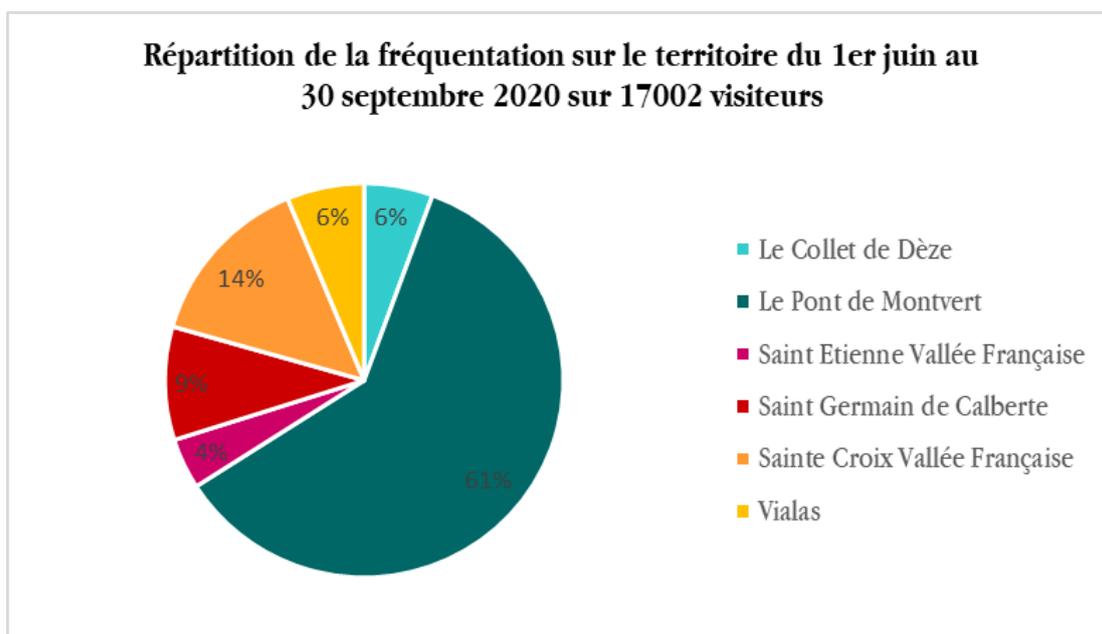
ACCUEILLIR, RENSEIGNER, INFORMER

L'OT diffuse la même information dans nos **6 bureaux d'information touristique** : Le Collet de Dèze, Le Pont de Montvert, St Etienne Vallée française, St Germain de Calberte, Ste Croix Vallée française et Vialas.

❖ Accueil

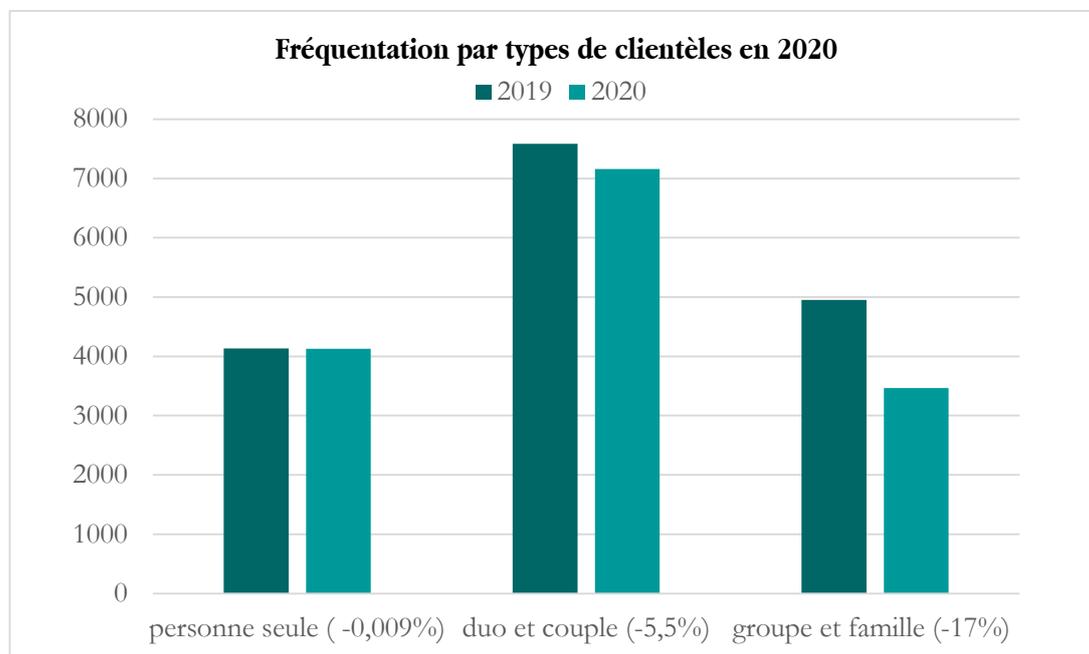
◆ *Fréquentation des bureaux d'information touristique*

La **fréquentation des bureaux d'accueil** de l'Office de tourisme de juin à septembre 2020 est de **17 002** visiteurs. *Nous avons fait le choix cette année d'étudier la fréquentation sur la seule période « pleine » d'accueil de nos visiteurs.*



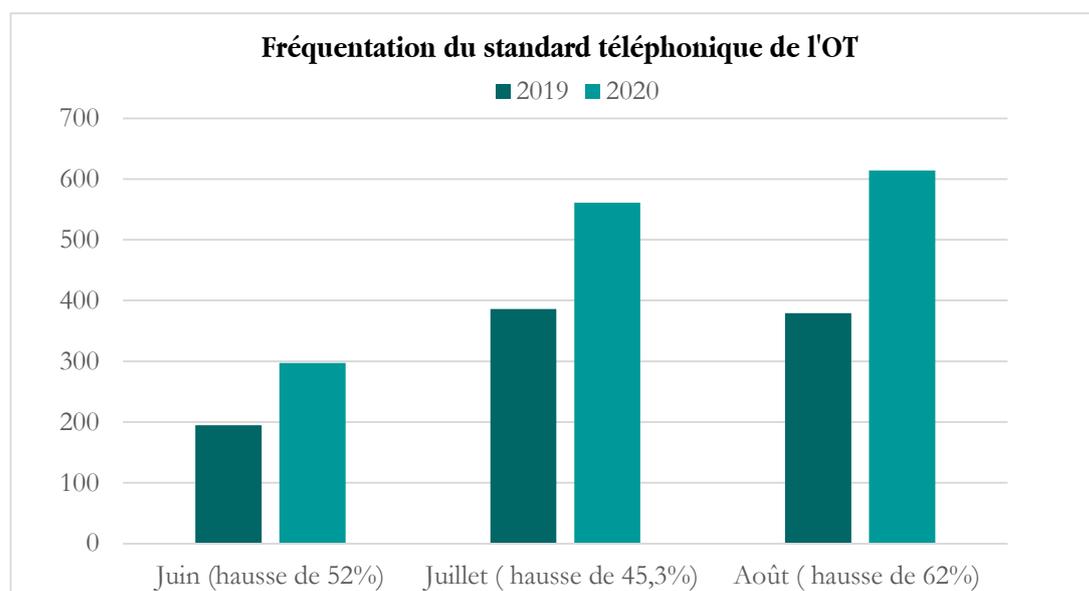
Globalement, nous avons constaté une baisse de fréquentation dans la plupart de nos bureaux cette année 2020, ce constat sur une étude des chiffres bruts de fréquentation, peut aller à l'encontre des statistiques du département qui annonce une sur-fréquentation du département et sur le ressenti sur place.

Au vu de ces chiffres nous avons poussé l'étude sur les types de clientèles que nous avons eu dans nos bureaux car nous avons le sentiment d'avoir eu beaucoup moins de groupes et plus de personnes seule.



La crise sanitaire a fait évoluer le comportement de nos clients, et les mesures sanitaires ont constitué un frein pour certains, aujourd'hui les visiteurs évitent de rentrer à plusieurs pour venir chercher des informations, seule une personne rentre dans nos bureaux.

Nous avons également constaté une forte hausse des appels téléphoniques sur notre standard : cette année beaucoup de demandes d'hébergements de dernières minutes, et de demandes d'inscriptions aux différentes animations. Nous avons pu remarquer que les hébergeurs partenaires de l'office de tourisme étaient en grande partie complets du 14 juillet au 31 août.



L'office de tourisme n'est plus la seule source d'informations. On estime qu'environ 1 visiteur sur 10 franchit la porte d'un office de tourisme aujourd'hui. Les chiffres bruts de fréquentation des bureaux d'information touristique ne sont donc pas tout à fait représentatifs de la fréquentation réelle de la destination des Cévennes au Mont Lozère.

La clientèle étrangère a fortement baissé cette année : 4 % seulement se sont déplacés sur notre territoire. Concernant cette clientèle on retrouve en tête la clientèle venant de Belgique (à près de 36%), d'Allemagne (plus de 34 %) et du Royaume Uni (près de 15 %).

La clientèle française a été très importante cette année en comparaison avec les années précédentes. La clientèle limitrophe (rayon de 2/3h) est importante : plus de 31% de nos visiteurs français. Le top 3 des départements est : Lozère (clientèle de proximité ou maison secondaire), Gard et Seine. Ces augmentations sont probablement liées à la crise sanitaire de la COVID-19 en raison de différents facteurs, notamment les freins à partir à l'étranger, une volonté de consommer local et le fait que les destinations natures soient considérées comme plus sécuritaires au niveau sanitaire (grands espaces, densité de population plus faible).

Top 3 des demandes au comptoir d'accueil de l'Office de tourisme :

- 1- Demande de Petites Randonnées (près de 22 % des demandes à l'accueil)
- 2- Informations pratiques : commerces, transport, restauration, localisation, ... (17 % des demandes à l'accueil)
- 3- Boutique et les services OT (17 % des demandes à l'accueil)



Les autres demandes sont équivalentes (entre 5,5 et 6,5 % des demandes à l'accueil) :

- Les hébergements,
- La gastronomie,
- Le patrimoine,
- Les festivités et manifestations,
- Les sites touristiques à visiter
- Les activités de pleine nature

♦ *Fréquentation des sites touristiques de la destination*

Les sites touristiques partenaires ont estimé satisfaisante la fréquentation sur toute la période estivale.

Par rapport à 2019 :

- 34 % estiment une hausse de plus de 10%,

- 33 % une hausse de 3 à 10 %,
- 33 % estiment une fréquentation stable.

Selon ces prestataires, la crise de la COVID-19 a eu un impact positif sur la fréquentation de notre destination cet été. Les raisons viennent en premier lieu du fait que les français soient restés en France à la recherche de lieux pittoresques et naturels pour éviter la foule. En second lieu nous avons bénéficié cette saison d'un climat favorable.

♦ *Fréquentation des hébergements touristiques*

Les hébergeurs partenaires de notre destination ont estimé une bonne saison à plus de 75 %, 12 % des hébergeurs ont eu une saison moyenne et 13 % une mauvaise saison.

Par rapport à la fréquentation 2019 :

- 15 % estiment une hausse de plus de 10%,
- 57 % une hausse de 3 à 10 %,
- 14 % estiment une fréquentation stable
- 14 % une fréquentation en baisse de 3 à 10 %

Comme pour les partenaires de sites touristique, 64 % des hébergeurs estiment que la crise de la COVID-19 a eu un impact positif sur la fréquentation de notre destination cet été. De plus notre destination bénéficie de plusieurs attraits positifs : la nature et le calme, l'isolement et les structures à taille humaine.

Il faut toutefois relativiser ces chiffres car les gîtes d'étape ont eu une perte considérable de leur chiffre d'affaire au printemps 2020, c'est en effet à cette période que les randonneurs pratiquent le plus l'itinérance.

De plus certains hébergeurs n'ont pas loué complètement cet été, non pas à cause du manque de visiteurs, mais à cause des protocoles sanitaires (certains hébergeurs ont fait le choix de mettre des périodes de jachères, d'autres de ne pas ouvrir leur structure, ...)

Pour l'ensemble de nos partenaires le constat a été similaire à ceux de notre office de tourisme concernant l'accueil de visiteurs français en forte hausse et la baisse de la clientèle étrangère.

❖ **Publics cibles**

- ♦ *Trois « grands » publics cibles ont été identifiés pour la destination Cévennes Mont Lozère*

Les randonneurs : attirés par les grands espaces et présents sur une longue saisonnalité (des vacances de Pâques au vacances de la Toussaint), deux types de randonneurs sont présents sur notre destination :

- Les jeunes randonneurs : ils viennent sur la destination pour son côté sauvage et préservé où l'on se déconnecte de la vie active pour prendre soin de soi (slow tourisme). Adeptes de nouvelles pratiques comme le bivouac ils aiment aussi être au plus près des habitants.
- Les randonneurs séniors : souvent à fort pouvoir d'achat, aiment fréquenter la destination en « ailes » de saison. Fréquentent quasi systématiquement l'accueil de l'Office de tourisme. Ils sont également attentifs à la gastronomie locale, au patrimoine et aux produits du terroir.

Les couples : à pouvoir d'achat modéré, fréquentent la destination au « coup de cœur » quel que soit la saison. Ils sont attentifs au tourisme vert, aiment la randonnée, le côté sauvage et préservé de notre destination. Ils viennent sur le territoire pour découvrir les sports nature mais ils sont aussi attirés par le côté culturel comme l'art, le cinéma, le théâtre.

Les familles : à pouvoir d'achat modéré, elles fréquentent la destination pendant les vacances scolaires ou les week-ends hors saison. Ce sont souvent des familles issues des départements limitrophes à notre territoire ou dans un rayon de 2 à 3h maximum en voiture. Les familles sont avides d'animations culturelles vivantes et tout public tel que les spectacles, marchés, ateliers nature, ... Les familles sont également attentives aux randonnées pédagogiques (sentiers d'interprétation) et aux sites touristiques présents sur la destination.

♦ *Nos offres pour les publics cibles*

Offres existantes pour les randonneurs :

- Un maillage de GR et PR sur l'ensemble de notre territoire à découvrir en toute saison,
- Des hébergements adaptés à l'itinérance (gîtes d'étape, chambres d'hôtes, hôtels de petite taille),
- Des produits structurants en itinérance autres que les GR classiques : GR68 chemins de l'agropastoralisme et les chemins camisards,
- Des outils comme les plans de villages valorisant le patrimoine local,
- Des fermes auberges ou restaurants qui proposent des produits locaux,
- De nombreux producteurs sur l'ensemble de la destination.

Offres existantes pour les couples :

- Une offre d'activité de pleine nature variée : canyoning, escalade, spéléo, trail, ...
- Pôle de pleine Nature Mont Lozère en cours de développement,
- Des hébergements adaptés : Aires naturelles, écogites,
- Un fort patrimoine matériel et immatériel.

Offres existantes pour les familles :

- Un espace naturel préservé qui permet d'observer la nature : animations autour du Parc national des Cévennes : biodiversité, découverte du ciel étoilé, sentiers d'interprétations, ...
- Produits locaux de qualité : nombreux producteurs, visites de fermes, marchés,
- Patrimoine à découvrir : magnanerie de la roque, mas Camargues, villages et hameaux typiques du Mont Lozère et des vallées cévenoles, ...

❖ **Attentes des visiteurs au niveau des services et nouveaux comportements**

Les visiteurs s'attendent à ce que les services, les informations, la réservation, le conseil personnalisé, soient disponibles 24h/24, 7j/7. Le comportement et les pratiques des consommateurs ont rendu l'utilisation d'internet et la maîtrise d'outils numériques indispensables aux activités de services, et donc au tourisme !

Les internautes attendent des **réponses immédiates** : l'accès à l'information et la recommandation sociale sont devenus des facteurs décisionnels essentiels. En effet, les avis en ligne, l'e-réputation de la destination, les partages et commentaires sur les réseaux sociaux et les expériences des blogueurs de voyage permettent aux visiteurs de fuir le discours officiel des publicités.

Les visiteurs recherchent de l'attention et de la transparence. Attirés par la nouveauté, par l'envie de faire de leur séjour une aventure, ils veulent retrouver ces valeurs sur les sites et réseaux sociaux, qui ont aujourd'hui un pouvoir d'influence considérable.

Un retour à la **proximité** et une **consommation responsable** sont également de plus en plus sollicités.

Nos paysages préservés ainsi que différents labels du territoire (Parc national des Cévennes, inscription des Causses et les Cévennes au patrimoine mondial de l'UNESCO, appartenance au Grand Site Occitanie

Cévennes, Réserve internationale de ciel étoilé, Natura 2000), garants de sa qualité, font la **notoriété** de notre destination.

❖ **Ecriture d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information**

L'accueil touristique évolue au gré de la technologie : l'accueil du visiteur se fait en amont de son arrivée sur le territoire, dès ses premières recherches sur internet. Les moyens d'information à disposition des visiteurs sont décuplés : internet, smartphone, chez l'hébergeur, ... Le visiteur ne fréquente plus forcément l'office de tourisme pour ces renseignements basiques : 80 % des demandes de renseignement peuvent être couvertes par des outils d'information existants (brochure, site web) et traitées par de nombreux acteurs du territoire (l'hébergeur lors de l'accueil de ses hôtes, le commerçant au fil d'une conversation, etc...)

Sur place, les bureaux d'information touristique sont de moins en moins fréquentés. De façon générale, les métiers et les missions des OT évoluent : moins d'accueil physique, mais plus de temps passé à la collecte des informations, au développement de boutiques, à l'accompagnement des socio-professionnels (numérique, classement, commercialisation), gestion de projets structurants...

Pour s'adapter à l'évolution de la clientèle, l'Office de Tourisme a repensé son accueil, ses services et sa diffusion d'information dans ses bureaux d'information mais également hors les murs à l'échelle de sa destination. La prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages en sont le socle.

Dans un premier temps l'office de tourisme conserve ses 6 bureaux d'information touristique "classiques".

L'office de tourisme s'investit dans les manifestations importantes du territoire et fait à cette occasion de l'accueil hors les murs. En participant activement à ces manifestations (création de flyers, présence sur des stands, ...) l'ensemble de la destination Cévennes Mont Lozère se fait connaître. Ces évènements porteurs autour de thématiques particulières nous permettent également d'élargir notre clientèle en allant au plus près des visiteurs. En 2021, l'OT déploiera son accueil hors les murs sur les villages vacances du territoire en partenariat avec nos partenaires. A l'heure actuelle il est plus utile et plus judicieux d'aller vers les touristes que d'attendre qu'ils viennent à nous.

Des mini relais d'informations seront développés chez nos partenaires volontaires. Le but est que chaque partenaire qui le souhaite devienne ambassadeur de notre destination. Chaque partenaire touristique qui le souhaite peut également venir récupérer notre documentation dans nos antennes.

Le projet d'aménagement de nos antennes va permettre de créer une reconnaissance visuelle et une cohérence entre les lieux d'accueil du territoire. Il s'agit également d'améliorer la qualité de l'accueil touristique en facilitant l'accès à l'information et de valoriser l'identité de la destination auprès des visiteurs. Ces B.I.T constitueront ainsi une vitrine de l'offre touristique et des savoir-faire du territoire. Ce projet prévoit également que les bureaux d'information touristique soient équipés en tablettes tactiles, qui seront utilisées comme outil d'accueil au service des conseillers en séjour. Ces tablettes tactiles seront un support de communication moderne et valorisant pour les conseillers en séjour dans le cadre de l'entretien avec le visiteur, en leur permettant de s'appuyer sur un support interactif, avec des visuels pour illustrer les informations touristiques transmises.

D'autres projets permettront également aux visiteurs de découvrir une offre complémentaire aux offres actuellement présentes sur le territoire : élaboration d'une carte cyclo, valorisation des villages en créant de nouveaux plans pratiques et historiques, circuit thématique patrimonial (église romane, temple, ...)

Un premier bilan sera fait après la saison touristique 2021.

EFFICACITÉ SERVICES

- Le Wifi, la librairie, la vente des cartes de pêche, les inscriptions aux animations, la recherche d'un hébergement disponible, le conseil personnalisé pour les activités et les randonnées, la réservation d'un taxi / hébergement / activité, l'affichage des animations et de la météo, la distribution de brochures promotionnelles du territoire et la mise en avant de la documentation de nos adhérents, la connaissance du patrimoine à visiter, des lieux de baignades, des attractions touristiques...
- Autant de services qui incitent le visiteur à venir à notre rencontre à l'office de tourisme.

❖ Accessibilité à l'information touristique

Un service wifi est proposé à nos visiteurs. Il est **gratuit** et est accessible **24h/24** autour de l'Office du Tourisme et ses bureaux d'information sans code. C'est un service indispensable et le visiteur est de plus en plus connecté pendant son séjour.

A la fin de l'été 2020, une borne d'information touristique* a été installée à l'extérieur du bureau de Vialas afin que les visiteurs aient un accès à l'information touristique **24h/24**. Les informations disponibles proviennent de la base de données départementale Tourinsoft.

* *Projet porté par le département de la Lozère*



❖ Nos outils de communication

La distribution de nos brochures promotionnelles permet de mettre en avant nos partenaires mais également la destination Cévennes Mont Lozère. Ces brochures sont distribuées ou envoyées gratuitement. Cette année 2020 deux nouveaux guides ont vu le jour : le guide gastronomie et le guide hébergement. Ces nouveaux outils nous permettent de répondre au plus juste à la demande de nos visiteurs. Ceux-ci obtiennent une réponse rapide et pratique à leur demande.

Cette année, au vu de la crise sanitaire en cours nous avons décidé de réduire nos impressions.

A noter que l'ensemble de nos outils de communication (guides, carte touristique, dépliants semaine du goût, ...) sont **conçus et réalisés en interne** et imprimés sur du **papier recyclable**.

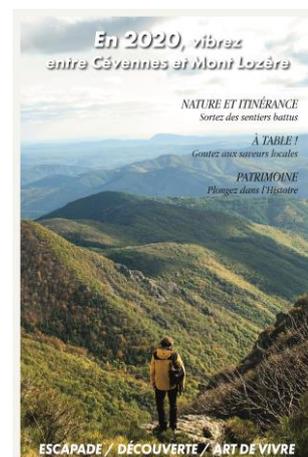
◆ *Le guide du voyageur*

La version papier de notre offre touristique est l'outil de promotion par excellence dans les locaux d'accueil mais aussi sur les salons et pour les journalistes.

En 2020 le guide a fait peau neuve. Celui-ci a présenté la destination des Cévennes au Mont Lozère sous un angle plus expérientiel et immersif pour proposer aux voyageurs une réelle invitation au voyage et aux découvertes !

Notre volonté est d'avoir un guide truffé de bons conseils, d'idées balades, d'informations sur le patrimoine à visiter, ... Le guide regroupe également l'offre touristique de nos adhérents.

L'édition 2020 a été éditée en **4 000 exemplaires**.



♦ *La carte touristique*



La carte touristique version 2020 a été éditée en **5 000 exemplaires**.

Outil plébiscité par les visiteurs, cette carte gratuite permet de repérer en un coup d'œil les activités du territoire, les sites patrimoniaux et les points d'intérêt naturel pour pouvoir tracer l'itinéraire des vacances en toute simplicité !

Les prestataires d'activités et les sites à visiter ont pu accroître leur visibilité grâce à ce nouvel outil, traduit en anglais et en allemand.

♦ *Le guide gastronomie*



Ce nouveau guide permet de mettre en lumière les richesses gastronomiques de notre territoire. On y trouve les jours de marché, producteurs, restaurants, fermes auberges et même quelques recettes locales pour réveiller les papilles de nos visiteurs !

Ce guide gastronomie a été édité en **2 000 exemplaires**.

♦ *Le guide hébergement*



Ce nouveau guide référence les différents types d'hébergements dans les Cévennes et sur le Mont Lozère :

Chambres d'hôtes, gîtes d'étapes, hôtels, locations de vacances... chacun est mis en valeur à part entière dans ce guide pour satisfaire tous les types de clientèle !

Le guide hébergement a été édité en **2 000 exemplaires**.

❖ **Nos outils au service des visiteurs**

♦ *Les plans de villages*

Des plans de villages pratiques édités par l'OT sont distribués chaque année :

- Au bureau du Collet de Dèze,
- Au bureau de Saint Germain de Calberte
- Au bureau du Pont de Montvert,
- Au bureau de Sainte Croix Vallée Française.
- Au bureau de Saint Etienne Vallée Française,

Des plans de villages historiques, anciennement édités par le Parc national des Cévennes, sont également distribués :

- Au bureau du Collet de Dèze,
- Au bureau de Sainte Croix Vallée Française
- Au bureau du Pont de Montvert,
- Au bureau de Vialas.
- Au bureau de Saint Germain de Calberte,

De nouveaux plans de villages sont en cours de création, ils allieront le **côté pratique** avec les commerces et les services du village et le **côté patrimoine** avec un itinéraire de découverte du village. Ces plans de villages seront édités pour les villages où sont situés nos bureaux d'information touristique.

Trois plans sont en cours de finalisation en 2020 : Le Pont de Montvert, Saint Etienne Vallée Française et Saint Germain de Calberte. Les autres seront réalisés pour la saison 2021.

◆ **Les circuits patrimoniaux numérique**



Un circuit patrimonial numérique « Sur les traces des camisards » a été créé en 2020 pour le village du Pont-de-Montvert, sous la forme d'un jeu de piste pour découvrir le village et son histoire sur l'application Baludik :

« Venez marcher sur les pas de Rampon, un voyageur suisse, venu découvrir Le Pont de Montvert, pénétrez dans l'histoire des Camisards et leur fameuse guerre. Mais attention, pour avancer dans l'histoire, il vous faudra redoubler d'ingéniosité... »

Le département de la Lozère souhaite ainsi créer à terme sur la Lozère une vingtaine de circuit patrimoniaux contribuant à la valorisation des centre-bourgs.

Les prochains villages sur lesquels le département travaillera en 2021 sont Saint Germain de Calberte et Saint Etienne Vallée Française.

◆ **Les carnets de rando**

L'office de tourisme propose des fiches de randonnées avec une carte IGN et des informations sur le tracé des sentiers. Celles-ci sont proposées dans nos offices de tourisme en vente à 1 € la fiche et 6 € le carnet de 10 fiches : 10 fiches de randonnée par secteur* de niveau facile à difficile pour explorer le territoire.

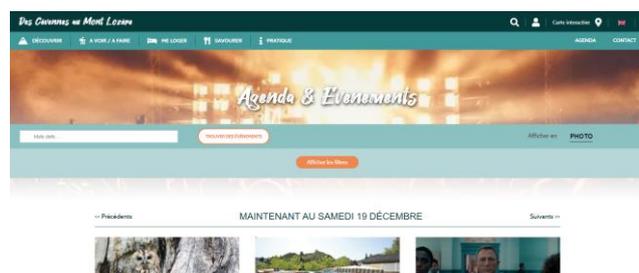
* *Mont Lozère, Vallée longue et Calbertois, Vallée Française, Autour de Florac, Gorges du Tarn*

En parallèle, plus de 32 fiches de randonnées ont été mises à jour en 2020 sur notre territoire.

Dans une démarche de développement durable, elles sont également **téléchargeables gratuitement** sur notre site internet et sur la plateforme Geotreck du Parc national des Cévennes.

❖ **Le programme d'animation**

L'office de tourisme est un acteur majeur de l'animation non seulement pendant la période touristique mais aussi hors saison. L'animation est au cœur des missions de l'office de tourisme et c'est pourquoi un programme mensuel est affiché toute l'année à l'extérieur du local d'accueil.



Nous regroupons également les animations sur notre site internet www.cevennes-montlozere.com dans notre rubrique **agenda** avec un filtrage des animations par lieu et par type.

Enfin un programme d'animation est envoyé toute l'année par quinzaine à **764 contacts**.

Pendant la période estivale, un programme d'animation pratique est édité par quinzaine et par secteur : secteur **Mont Lozère**, secteur **Vallée Française** et secteur **Vallée longue et Calbertois**. Celui-ci permet à la population locale, à nos visiteurs et à nos prestataires de prendre connaissance de la richesse des animations de notre territoire ! N'hésitez plus à nous communiquer vos événements pour qu'ils soient ajoutés à notre agenda et largement diffusés.

❖ **Un accueil personnalisé grâce à une stratégie d'accueil**

Les visiteurs découvrant notre territoire sont le cœur de notre métier. La stratégie d'accueil découle de la convention d'objectif entre l'office de tourisme et la communauté de communes des Cévennes au mont Lozère et de la stratégie d'accueil du territoire. L'OT a alors pu bâtir sa propre stratégie d'accueil en se basant sur les différents axes de celles-ci :

♦ ***Avant le séjour***

Les visiteurs souhaitent découvrir un nouveau territoire, expérimenter de nouvelles choses, se ressourcer et se déconnecter. Notre stratégie est alors d'informer au mieux les visiteurs et de susciter l'envie. Pour cela il s'agit d'être bien référencé et être visible.

Nos outils pour cela sont :

- Le site internet
- Les réseaux sociaux
- Nos éditions
- La présence sur les salons
- L'accueil à distance (tél, mail, courrier)

♦ ***Pendant le séjour***

Les visiteurs souhaitent faire des rencontres authentiques, profiter de l'instant présent, renouer avec la nature et se sentir unique. Notre stratégie est d'accueillir le client là où il se trouve sur le territoire, de leur assurer un conseil éclairé et personnalisé et de les inciter à la découverte.

Nos outils pour cela sont :

- Accueil dans nos bureaux d'informations touristique et hors les murs (marchés, événements, ...)
- La présence sur le Web et les réseaux sociaux,
- La présence à la radio, dans les journaux
- Diffusion de nos éditions
- Création et diffusion du programme d'animation

♦ ***Après le séjour***

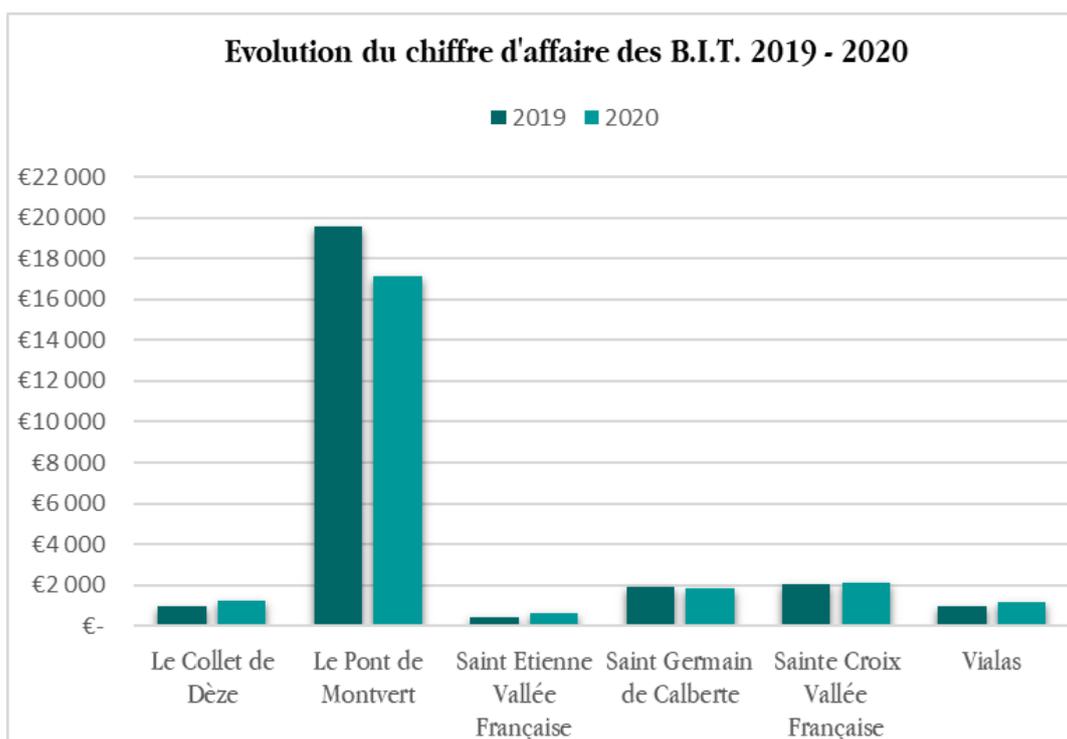
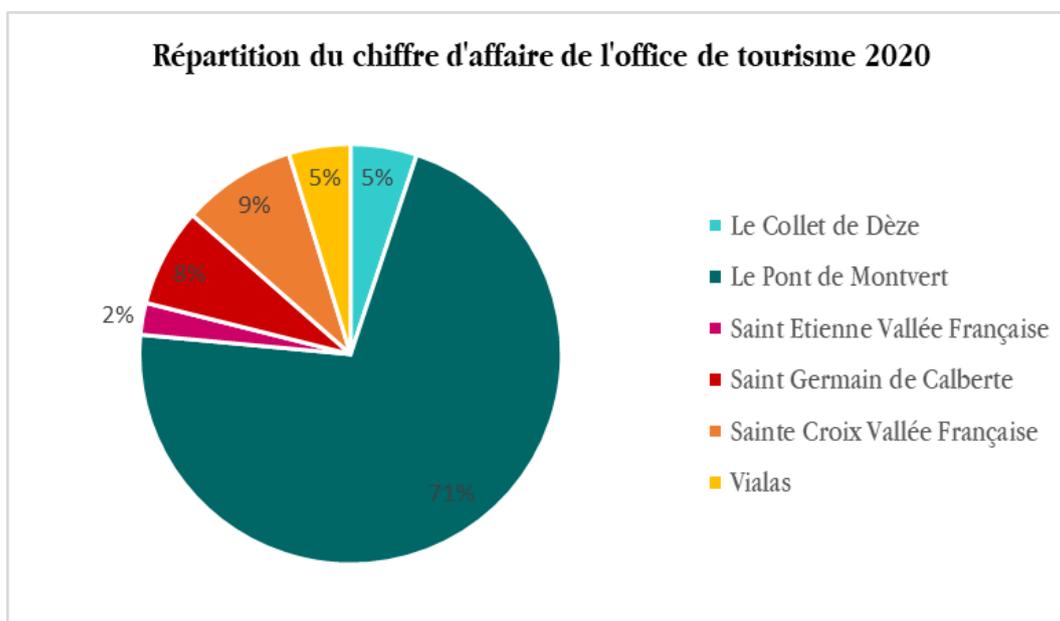
Les visiteurs souhaitent garder des souvenirs inoubliables et partager leurs découvertes. Notre stratégie est de fidéliser les visiteurs et de les rendre ambassadeurs de la destination.

Nos outils pour cela :

- La présence sur les réseaux sociaux, en incitant les visiteurs à partager leurs expériences
- Les newsletters pour garder le contact avec nos visiteurs
- La présence sur les site d'avis

❖ La Boutique de l'office de tourisme

La boutique de l'office de tourisme a réalisé un chiffre d'affaire de **24 587,31 €**.



Les livres aux thématiques fortes comme les Camisards ou Stevenson sont demandés par les visiteurs, mais aussi les beaux livres avec photographies de la région et les livres pour enfants. Ils rencontrent un succès grandissant pendant la période estivale et beaucoup apprécient ce service fourni par l'Office de tourisme.

Le bénéfice de la vente nous permet d'augmenter la part d'autofinancement dans le budget.

L'OT S'ENGAGE POUR LE NUMÉRIQUE

❖ Objectifs numériques

L'ensemble des outils numériques de l'office de tourisme nous permet de capter de nouveaux clients, développer la notoriété de notre destination, travailler l'image dynamique et thématisée de la destination, fidéliser nos clients et augmenter la visibilité de notre site internet.

Le tourisme génère plus d'engagement que les autres notamment sur les **réseaux sociaux** ! A l'heure actuelle, la présence sur les réseaux et les médias sociaux est devenue indispensable mais elle est aussi une **aubaine**. Le numérique est au service de l'attractivité d'un territoire.

Une veille touristique est également réalisée sur l'ensemble de la destination Cévennes Mont Lozère.

❖ Nos réseaux sociaux en 2020

◆ Facebook : Cévennes Mont Lozère Tourisme

Cette page Facebook fédère les fans de la destination tout au long de l'année au travers d'actualités fortes pour faire vivre notre destination.

Plus 5 000 fans Facebook suivent la page de l'Office de tourisme soit plus de 29,6 % par rapport à 2019.

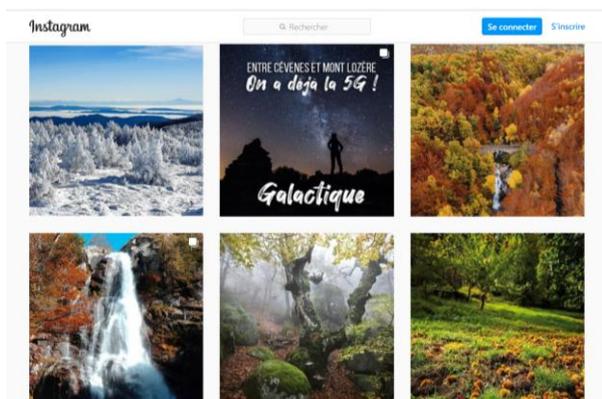
En 2021 nous avons choisi de créer un groupe Facebook pour nos partenaires socio-professionnels : Ce groupe permettra de diffuser des informations, actualités en temps réel et d'échanger. Il suffit d'avoir un compte Facebook, de rechercher le nom du groupe « Entre pro - Cévennes Mont Lo » et demander à le rejoindre

◆ Instagram : *cevennesmontlo_tourisme*

Sur Instagram la promotion de la destination se fait par l'image, qui marque un moment vécu. Les utilisateurs deviennent nos ambassadeurs grâce à leurs photos prises dans l'instant grâce au **#cevennesmontlo**

1740 abonnés Instagram suivent l'OT soit 66% de plus qu'en 2019.

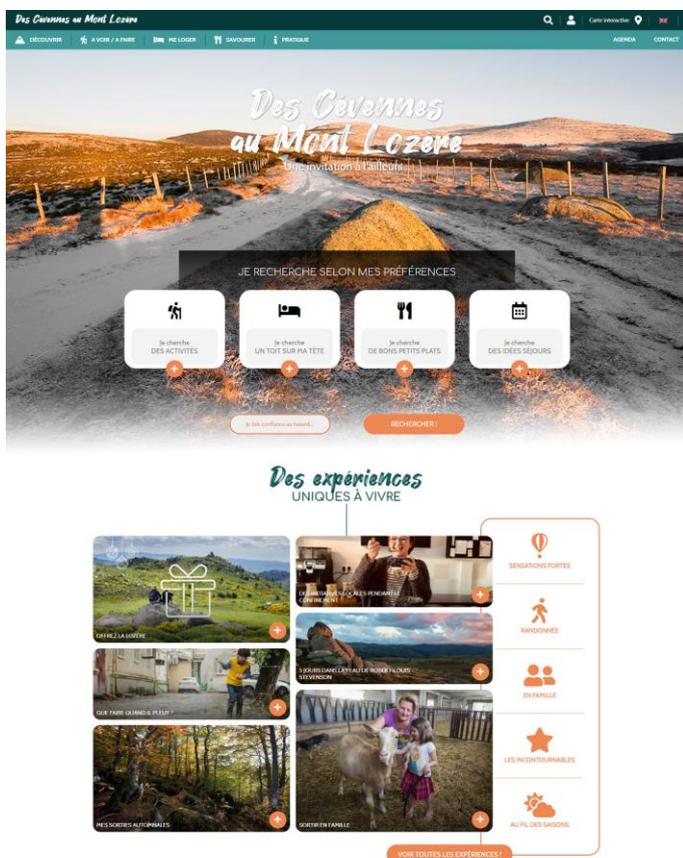
Le **social wall** de notre site internet présente en continu les photos du **#cevennesmontlo**



❖ Site internet

Une refonte a eu lieu en 2020, aujourd'hui nous avons un outil compatible avec la Base de données départementale « **Tourinsoft** ».

Le nouveau site internet www.cevennes-montlozere.com c'est :



- Une vitrine numérique de la destination répondant aux attentes des visiteurs depuis la phase d'inspiration aux vacances jusqu'au retour à la maison !
- Un site nouvelle génération plus intuitif et ergonomique, au design moderne et attrayant
- Un site entièrement responsive, pensé pour s'adapter aux mobiles et tablettes
- Un site reflétant l'identité de la destination et mettant en avant la diversité de l'offre du territoire par ses visuels et son approche éditoriale
- Un site incluant de nouvelles fonctionnalités : réservation en ligne, avis client, carte interactive, traduction en anglais, moteur de recherche « selon mes préférences »
- 64 593 visiteurs uniques (+ 95,2% depuis 2019), le taux de rebond a quant à lui baissé de 3,8% et le nombre de pages vues a augmenté de 102,9%.

L'OT AU SERVICE DE LA QUALITÉ

❖ Projet d'équipement des BIT et de développement numérique

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a lancé en 2019 un projet d'équipement des bureaux d'information touristique et de développement numérique de l'Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère. Ce projet comporte trois facettes :

- Réaménagement des BIT de l'office de tourisme
- Création d'une version mobile du site internet en restructurant la version desktop
- Equipement des BIT en tablettes tactiles

Les objectifs et les résultats attendus sont :

- Améliorer la qualité de l'accueil en valorisant les espaces d'information touristique
- Transmettre une image positive de la destination et renforcer son identité en améliorant l'expérience client des visiteurs

- S'adapter aux nouvelles exigences de la clientèle touristique « connectée » en intégrant le numérique et ainsi valoriser l'image de la destination en mettant en avant une image plus moderne
- Augmenter les retombées économiques du territoire en valorisant les opportunités offertes par le numérique
- Assurer la continuité de la mission d'information touristique en dehors des horaires d'ouverture avec un site internet ergonomique
- Renforcer la communication et l'information sur l'offre touristique du territoire en renforçant la visibilité et l'attractivité du territoire des Cévennes au Mont Lozère
- Créer une cohérence territoriale et renforcer la mise en réseau des différents bureaux d'information touristiques au niveau local

Ce projet nous permettra d'assurer la continuité de notre classement en catégorie II et de pouvoir évoluer vers un classement en catégorie I pour notre office de tourisme.

♦ **Réaménagement des BIT de l'office de tourisme**

Ce réaménagement concerne les bureaux d'information touristique : du Collet de Dèze, de Saint Etienne Vallée Française, de Saint Germain de Calberte, de Sainte Croix Vallée Française et de Vialas.

Création d'une identité visuelle entre les différents B.I.T. en harmonisant la signalétique extérieure et l'aménagement intérieur. Réorganisation des espaces d'accueil de façon plus moderne. Remplacement du matériel informatique vieillissant.

Ce réaménagement s'inscrit également en complémentarité du projet de création d'une maison du Mont Lozère au Pont de Montvert, accueillant l'office de tourisme, le musée du Parc national des Cévennes et un haut lieu de l'agropastoralisme de l'entente interdépartementale Causse Cévennes. Ce projet étant porté par la communauté de communes des Cévennes au Mont Lozère.

En 2020 des aménagements et équipements extérieurs ont été réalisés :

- au Collet de Dèze : une nouvelle devanture en micro-perforé, une enseigne drapeau et un nouveau panneau d'affichage, un cendrier (en attente d'installation)
- à Sainte Croix Vallée Française : une nouvelle enseigne et un panneau d'affichage
- à Saint Germain de Calberte : une enseigne drapeau, un porte vélo (en attente d'installation)
- à Saint Etienne Vallée Française : une nouvelle enseigne et un cendrier (en attente d'installation)
- à Vialas : un cendrier (en attente d'installation)

Concernant l'aménagement intérieurs : un cahier des charges a été réalisé, une consultation auprès de cabinet d'architectes a été lancée, le choix d'un cabinet a été réalisé : le cabinet Bessin & Sebelin architectes va prévoir les visites des bureaux d'information entre janvier et février 2021.

♦ **Création d'une version mobile du site internet en restructurant la version desktop**

Avec la montée en puissance des smartphones et des tablettes numériques, il est désormais essentiel de proposer des solutions pour les voyageurs connectés qui souhaitent poursuivre leurs recherches sur la destination une fois sur place. Les individus sont aujourd'hui hyper connectés et veulent de l'instantané. Cependant, afin d'atteindre cette cible, nous devons proposer un outil adapté, performant et ergonomique.

Avant sa refonte notre site internet était responsive mais fournissait trop d'informations et ne proposait pas une utilisation optimale pour une consultation sur smartphone.

L'arborescence du site n'a pas été spécialement pensée pour une utilisation sur smartphone et tablette et n'était pas réellement adaptée pour cette utilisation. Les attentes des utilisateurs de smartphone sont d'accéder à leur requête de manière simple et rapide. Si le site web ne leur permet pas une information rapidement et facilement accessible, l'utilisateur quitte le site et risque de renoncer à s'y rendre à nouveau. Créer une version ciblée aux utilisateurs mobiles permettrait d'améliorer l'expérience de navigation des visiteurs.

En 2020, grâce à la sortie de notre nouveau site internet, pensé également pour une utilisation mobile, les utilisateurs sur smartphone profitent pleinement de toutes les informations en temps réel.

◆ *Équipement des BIT en tablettes tactiles*

Ces tablettes tactiles seront un support de communication moderne et valorisant pour les conseillers en séjour dans le cadre de l'entretien avec le visiteur, en leur permettant de s'appuyer sur un support interactif, avec des visuels pour illustrer les informations touristiques transmises.

Cet équipement en tablettes tactiles est prévu pour la saison 2021.

❖ **Marque Qualité Tourisme :**

L'office de tourisme garantit **une qualité d'accueil** à notre clientèle de part de la démarche qualité et le classement en catégorie II. Ce classement s'est terminé en février 2020. Un nouveau dossier est en cours d'écriture, il sera envoyé en début d'année 2021.

Jeudi 19 et vendredi 20 novembre 2020, notre office de tourisme a passé son audit complet dans le but d'obtenir la marque Qualité Tourisme TM. Depuis 2 ans, nous sommes engagés dans une démarche qualité avec plusieurs objectifs : l'obtention de la marque Qualité Tourisme, et le classement de l'Office en catégorie II puis I.

La marque Qualité Tourisme ainsi que cette démarche de classement représentent la mise en place d'un plan d'action solide et certifient un gage de qualité des services qu'offre l'Office de Tourisme à l'ensemble de la destination Cévennes Mont Lozère. Lors de cet audit, l'ensemble des zones de compétences de l'Office de Tourisme a été évalué. L'accompagnement du réseau professionnel, la communication et la promotion, le suivi de projet ainsi que la direction ont été audités.

Suite à l'audit complet, l'Office de Tourisme franchit un palier dans l'obtention de la marque en obtenant un score de plus de 85% de réussite. C'est un premier pas dans cette démarche de progrès, qui permet de vérifier les dispositions d'organisation de l'Office, et d'améliorer l'ensemble de nos actions auprès des professionnels, des collectivités, et des visiteurs. Afin de valider la marque, la prochaine étape à réaliser est celle de l'audit mystère. Plusieurs visites mystères seront alors réalisées sur l'ensemble des bureaux d'information touristique de la communauté de commune au printemps prochain. Selon le résultat, la marque pourra alors être attribuée pour 5 ans.



Nos prochaines échéances :

- Décembre 2020 / janvier 2021 : demande de classement catégorie II,
- Printemps / été 2021 : visites mystère marque Qualité Tourisme,
- Fin 2021 : demande de classement catégorie I.

DES PROJETS STRUCTURANTS

❖ Itinérance sur le Mont Lozère :

La brochure promotionnelle des chemins de l'agropastoralisme, « voyage au cœur du Mont Lozère » a permis, depuis près de 5 ans déjà, de revitaliser le Tour du Mont Lozère grâce à la mise en place de boucles de 2 à 6 jours en se fixant le GR68 comme axe majeur. Les itinéraires mettent en valeur le patrimoine en lien avec l'agropastoralisme mais aussi les visites de fermes, les rencontres avec les bergers, ...

Le site internet dédié www.randonnee-montlozere.com recense le patrimoine qui a valu au territoire l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO ainsi que l'histoire d'hier et d'aujourd'hui, sans oublier les infos pratiques et les hébergements. Cette année un travail de mise à jour de l'information pratique, des hébergeurs et des cartes de randonnée a été réalisé.

Ce travail nous permet l'édition d'une nouvelle brochure 2020-2022, brochure en cours de réalisation, elle sera imprimée en 2021. Dans cette nouvelle brochure, nous proposerons d'autres itinéraires de 2 à 10 jours pour offrir encore plus de propositions d'itinéraires autour du Mont Lozère.

❖ Itinérance dans les Vallées Cévenoles :

En partenariat avec l'association Drailles et Chemins Camisards en Cévennes, ce projet a pour objectif la création d'une dynamique de territoire et d'un réseau de prestataires touristiques autour d'un projet commun grâce à la thématique Camisard. Depuis 2019, un travail de recensement des informations et de création de plusieurs boucles a été réalisé. Une nouvelle brochure de plus de 60 pages a vu le jour au printemps 2020, elle va permettre de revitaliser l'itinérance en Cévennes par l'organisation et la mise en place de plusieurs boucles pour rendre visible et améliorer l'offre.

Une version anglaise de 12 pages a également été réalisée à l'automne 2020. L'association a également mis à jour le site internet dédié : www.chemins-camisards-cevennes.com

❖ Grand Site Occitanie Cévennes :

Cette promotion régionale de l'ensemble de la destination Cévennes permet la mise en valeur de notre territoire grâce à un travail de mutualisation avec les offices de tourisme : Cévennes Tourisme, Mont Aigoual Causses Cévennes, Piémont Cévenol, Cévennes Navacelles, Mont Lozère et notre office de tourisme.

Le prochain projet de ce Grand Site Occitanie - GSO – pour les OT est la mise en place d'une étude de stratégie marketing digitale. Celle-ci aura pour but de créer un plan d'action pour atteindre un objectif souhaité, ou plusieurs objectifs grâce au marketing en ligne.

Une vidéo va également être réalisée en 2021 pour promouvoir au mieux l'ensemble de notre destination.

Cette mutualisation sur certains domaines permet de réaliser des actions que nous n'aurions pu voir aboutir tout seul. Le coût d'une vidéo par exemple dépasse notre budget promotion.

Ce GSO permet également à nos collectivités de bénéficier de fonds supplémentaires à la région lors de la mise en place de projets touristiques inscrits sur la feuille de route du GSO Cévennes.

❖ **Partenariats sur d'autres projets structurant du territoire**

L'OT est également partenaire de divers projets structurant sur notre territoire. Il est associé aux réunions de travail et aux comités de pilotages de ces projets important pour notre territoire. En 2020 nous avons suivi :

♦ ***Le Pôle de Pleine Nature Mont Lozère***

Le Pôle Pleine Nature - PPN - Mont Lozère, élaboré par le Syndicat Mixte d'Aménagement du Mont Lozère et ses partenaires, a pour objectif de faire du mont Lozère un territoire organisé d'accès à la nature en toutes saisons dans un espace préservé et proposant une offre structurée d'activités de pleine nature.

Le territoire du mont Lozère permet une grande diversité d'activités et ce toute l'année : randonnées, VTT, équitation, canyoning, escalade, via ferrata, pêche, canoë, ski, raquettes, ... activités terrestres et aquatiques, estivales et hivernales, bien-être et découverte des patrimoines, des paysages, de l'histoire, ...

L'objectif est donc de valoriser cette offre pour améliorer les retombées démographiques et économiques du territoire. Sur le terrain, le projet se traduit par l'aménagement de sentiers d'interprétations, le rééquipement des sites d'escalade ou l'installation de bornes de services adaptées aux VTT à assistance électrique.

♦ ***La maison du Mont Lozère au Pont de Montvert***

Porté par la communauté de communes des Cévennes au Mont Lozère et en partenariat avec l'établissement public du Parc national des Cévennes, l'Entente Causses Cévennes et l'office de tourisme, ce nouveau lieu mutualisé va permettre de créer un lieu d'information touristique et d'interprétation du territoire.

Les objectifs de ce projet sont :

- Structurer et améliorer l'accueil touristique sur le Centre bourg du Pont-de-Montvert et la promotion de la destination ;
- Proposer au visiteur un point d'entrée et de découverte du territoire préservé ;
- Renforcer la valorisation du Bien inscrit à l'UNESCO en cohérence avec les schémas d'interprétation du PNC et de l'Entente interdépartementale Causses & Cévennes ;
- Maintenir une valorisation locale de la collection « musée de France » ;
- Renforcer le partenariat PNC/communauté de communes et mutualiser les moyens pour un fonctionnement partenarial efficient ;
- Afficher une exemplarité en matière de matériaux bio-sourcés et de performances énergétiques.

♦ ***Musée de la mine et de l'argent à Vialas***

Un musée autour de la mine est en cours de réalisation sur la commune de Vialas. Ce projet de centre d'interprétation de la mine du Bocard va permettre de créer du lien avec le nouveau sentier d'interprétation sur le thème de la mine à Vialas. Cela permettrait à une nouvelle offre de voir le jour pour capter de nouveaux visiteurs et pour les faire revenir sur l'ensemble de la destination.

♦ **La maison de la forêt à Saint Germain de Calberte**

La Communauté de communes des Cévennes au mont Lozère a reçu en don une propriété située dans le vallon de Mirabel sur la commune de Saint Germain de Calberte, en limite de la zone cœur du Parc national des Cévennes. Cette donation ayant pour condition d'être consacrée « à l'accueil et à l'information du public pour une meilleure connaissance de la forêt cévenole et de la vallée de la Flandonenque ».

En 2020 le projet est bien avancé et la Communauté de communes a validé le lancement d'une étude de maîtrise d'œuvre. Cette étude permettra d'avoir un projet précis (éléments, coûts) avant de lancer les travaux définitifs.

ANIMER, FÉDÉRER, DÉCOUVRIR

- Chez nous les paysages sont extraordinaires, avec une vraie identité et on ne s'ennuie pas ! Il nous appartient de montrer en permanence la vitalité de notre territoire !

Malgré la crise sanitaire de nombreuses animations ont pu avoir lieu durant la saison estivale, malheureusement les animations structurantes du territoire, qui ont lieu durant les ailes de saison ont été annulées ou ont eu lieu sous un format différent.

❖ **Semaine du goût 2020 du 12 au 18 octobre**



La mise en commun des énergies permet de créer du lien entre les populations, de partager autour de valeurs simple mais essentielles. La semaine du goût est devenue un véritable vecteur d'échange que l'on se doit de pérenniser et de renforcer.

Cette année, **les journées d'animations** ont été annulées mais d'autres actions ont eu lieu sur le territoire.

La semaine du goût 2020 c'est :

- **8 restaurateurs** engagés à nos côtés avec des repas de qualité
- Des animations pour petits et grands autour du thème « les circuits courts »
- Des échanges gourmands
- Des partenaires investis

❖ **Animations structurantes pour le territoire**

L'office de tourisme s'investit dans les manifestations importantes du territoire, malheureusement cette année ces manifestations ont été annulées : **la fête du pélardon** à Sainte Croix Vallée Française, **la fête de la transhumance** aux Ayres, le **FIRA - Festival International de la Randonnée et des activités de pleines nature** à Saint Jean du Gard.

PARTENARIAT DÉPARTEMENTAL ET RÉGIONAL

❖ Navettes 2020 :

Un autre défi pour le territoire est sans aucun doute le transport ! La mise en place par le conseil départemental de navettes touristiques reliant des sites majeurs sur la destination a porté ses fruits ! La Région Occitanie a continué cette année encore le déploiement de ces navettes touristiques.

Deux navettes sont présentes et desservent notre territoire :

- La Ligne : Florac – col de Jalcreste – Le Collet de Dèze – Alès,
- La Ligne : Florac – l'Hôpital – col de Finiels – chalet du mont Lozère

Les nouvelles plaquettes ont été appréciées des usagers (visiteurs et locaux) qui ont adhéré cette année encore à ce projet.

Nous avons fait remonter pour 2021 le manque de liaison sur le sud de notre territoire.

❖ Pass Lozère

Édité par le Conseil départemental de la Lozère, le Pass Lozère propose de visiter la Lozère à moindre coût grâce à des réductions sur une trentaine de sites emblématiques ou d'activités (canoë, équitation, VTT, raquettes, vols en planeur, ...). Le Pass s'adresse aux familles, couples, groupes d'amis et individuels sur toute l'année 2020 qu'ils soient lozériens ou pas ; en effet, de nombreux visiteurs logent chez des membres de leur famille ou chez des amis. Ce sont donc ces derniers qui sont nos meilleurs ambassadeurs et qui emmènent leurs hôtes découvrir le patrimoine culturel de la région. Il est donc tout naturel qu'ils puissent eux aussi bénéficier de ces réductions.

Cette troisième édition a bien été distribuée dans nos offices de tourisme et chez les hébergeurs malgré cette saison particulière.

❖ CDT Lozère

L'office de tourisme est membre du Conseil d'administration du comité départemental du tourisme – CDT – de la Lozère et participe ainsi à l'élaboration des grandes orientations de celui-ci. Nous sommes également associés à la création de leurs outils de communication, accueillons avec eux les blogueurs et/ou journalistes qui viennent sur notre territoire et participons activement aux ateliers numériques de territoire – ANT – animés par leur soin.

FORMER, SOUTENIR, CONSEILLER LES SOCIO PRO

❖ Accompagnement des Socio Pro

L'accompagnement des professionnels est devenu une priorité depuis plusieurs années avec plusieurs objectifs envers nos partenaires :

- Faire remonter les besoins des prestataires et identifier des groupes de niveau en fonction de ces retours ;
- Mettre en place un accompagnement individuel de qualité et sur mesure avec un plan d'objectifs en partenariat avec les prestataires bénéficiaires ;
- Mettre en place des ateliers collectifs avec un intervenant extérieur pour approfondir des connaissances sur des sujets définis en amont avec le groupe de prestataires ;
- Créer du lien avec les prestataires et les positionner comme acteurs de leur accompagnement.

Cet accompagnement personnalisé permet :

- D'aller au-delà de l'animation numérique en proposant plusieurs ateliers thématiques
- De proposer un accompagnement individuel des prestataires avec recueil des besoins et diagnostic en termes d'accueil, promotion et information, aide à leur mise en marché et améliorer leur positionnement
- D'innover et créer un nouveau service au-delà des missions classiques
- De positionner les OT en chef de file du tourisme du territoire.

♦ ***Rendez-vous individuels sur des thématiques ciblées à la demande***

Ces rendez-vous permettent d'être au plus près de nos partenaires. Ils concernent la création de leur fiche Google my business, l'animation de leur page Facebook ou Instagram, pouvoir connaître et appréhender les solutions de commercialisation en ligne adaptées à leur structure, pouvoir disposer de conseils pour améliorer leur site internet,

Cette année, avec la crise sanitaire, nos référentes n'ont pas pu beaucoup assurer ce type de rendez-vous dans les structures. Mais nous avons pu consacrer beaucoup de temps pour réaliser plusieurs contacts téléphoniques à l'ensemble de nos partenaires durant cette crise sanitaire et faire remonter leurs besoins.

♦ ***Des formations, ateliers et éductours pour vous professionnaliser***



Tout comme les rendez-vous individuels, les éductours à destination de nos partenaires ont dû être annulés en 2020, ils seront reportés en 2021.

Nous travaillons également avec nos partenaires - Parc national des Cévennes, CCI, ... - pour proposer un programme de formation adapté aux besoins de nos socio-professionnels.

En 2021 nous souhaitons reconduire les actions de formation des socio-professionnels en partenariat avec l'office de tourisme Gorges du Tarn Causses Cévennes, mais également avec les offices de tourisme : Mende Cœur de Lozère, Millau Grand Causses et Aubrac Gorges du Tarn. La mutualisation des coûts nous permettra de proposer plus de formations de qualité.

♦ *Des temps d'échanges entre acteurs du territoire*

Malheureusement, cette année nos bourses aux brochures locales ont été annulées, elles sont l'occasion pour nos partenaires de venir récupérer nos outils de promotion, mais ils peuvent également déposer leurs flyers. Ces bourses aux brochures permettent aussi aux partenaires d'échanger entre eux sur la saison à venir.

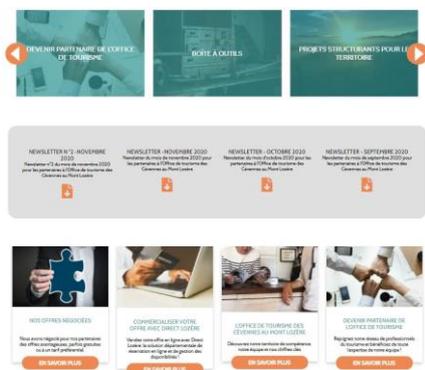
❖ **Des services complémentaires**

L'office de tourisme propose à ses partenaires de bénéficier d'offres avantageuses auprès de professionnels pour leur établissement :

- Des photos professionnelles à tarif avantageux : une belle photo fait rêver le touriste, il peut se projeter sur son lieu de vacances ! Faire appel à un photographe professionnel est le moyen le plus sûr d'obtenir des photos de qualité.
- Proposer un accès wifi sécurisé aux clients : pour permettre d'être en règle en tant que professionnel et d'offrir aux vacanciers une connexion internet fiable et facile d'utilisation
- Créer un site internet professionnel à faible coût avec la solution Digitalyz : l'OT accompagne et conseille ses partenaires à chaque étape de la création du site internet.
- Proposer des carnets de randonnées à tarif réduit à nos partenaires.

❖ **Accès à l'information**

♦ *Espace Pro*



L'espace pro de l'office de tourisme permet aux socio-professionnels d'accéder à toutes nos ressources en un clic. Ils peuvent y retrouver l'actualité pro du territoire, les documents pédagogiques de formations, la foire aux questions, les bilans et le suivi des actions menées par l'Office de tourisme tout au long de l'année.

Grâce à la version téléchargeable et consultable en ligne des ressources, fini les documents imprimés à tour de bras, l'espace pro se veut aussi écolo et respectueux de l'environnement.

♦ *Newsletters*

La Newsletter du réseau pro permet d'envoyer à nos partenaires l'actualité de l'office de tourisme et du territoire, des rendez-vous professionnels ainsi que des articles et conseils susceptibles de les intéresser.

Durant cette année 2020 ce service a été développé afin que nos partenaires aient accès en temps réel à toutes les informations nécessaires concernant leurs ouvertures, les protocoles, ... Nous avons également décidé d'envoyer certaines newsletters avec des informations essentielles à l'ensemble des socio-professionnels de notre territoire.

Cette année, la crise sanitaire est venue bouleverser le paysage touristique à l'échelle mondiale. Les professionnels du tourisme ont été mis à rude épreuve : ils ont dû s'organiser en des temps records, mettre en place des mesures sanitaires, faire preuve de réassurance auprès de leurs clients... Des initiatives nouvelles ont aussi éclos. Cette crise a également accéléré certaines tendances comme l'attrait pour la réservation en ligne, la réservation de dernière minute, l'intérêt pour les destinations nature et les labels écotouristiques.

Nos actions ont, elles aussi, été bousculées : salons promotionnels annulés, formations pour les professionnels reportées, décalage du projet d'aménagement des bureaux d'informations touristiques, retard d'édition des plans du villages... s'expliquant entre autres par le placement des salariés en chômage partiel durant 6 semaines. Mais malgré cela, l'équipe a su rester mobilisée. Le nouveau site internet de l'office de tourisme, plus intuitif et expérientiel, permettant la réservation en ligne et la consultation des avis clients, a été publié en octobre 2020.

L'équipe a fait son maximum pour accompagner nos partenaires durant cette période via ses newsletters d'information, la proposition de webinaires et ses prises de contact téléphoniques, pour être au plus près de leurs besoins. Nous travaillons sur la construction d'un programme complet d'ateliers, réunions d'informations et autres formations en 2021, qui leur permettront d'adapter leurs pratiques.

Nous poursuivons également notre travail sur la qualité : qualité d'accueil tout d'abord pour renforcer l'image du territoire, satisfaire et fidéliser nos clients, mais aussi qualité organisationnelle afin de continuer de professionnaliser et valoriser le travail de l'équipe de l'office de tourisme. Le fait d'être dans une démarche qualité nous permet d'avoir au quotidien des indicateurs pour l'ensemble du travail effectué.

Notre équipe s'investit également en faveur du développement de l'attractivité et de l'accroissement de la notoriété du territoire grâce à ses opérations de promotion, et à la mise en œuvre ou l'accompagnement de projets structurants.

Les projets qui sont à finaliser rapidement en 2021 sont : la réédition d'une brochure pour le GR68, l'édition de l'ensemble des plans du village, le classement de l'office en catégorie II, travailler dès aujourd'hui à la recherche de blogueur ou influenceur en lien avec nos publics cibles.

Les nouveautés prévues seront celles établies dans notre SADI : l'accueil au plus près de la clientèle, nous allons donc essayer de développer des partenariats avec les villages vacances du territoire afin de pouvoir être présents lors des arrivées des visiteurs.

Rien ne serait possible sans l'implication au quotidien de l'équipe, des élus du bureau et du conseil d'administration qui permettent à l'office de tourisme de concrétiser l'ensemble de ses actions, et de la communauté de commune des Cévennes au Mont Lozère pour son aide financière. Enfin, l'implication constante de l'ensemble de nos partenaires est essentielle. Ambassadeurs de notre destination, ils constituent l'identité de celle-ci !



Office de tourisme

**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**

Bureau Principal : Pont de Montvert, Le quai, Le Pont de Montvert,
48220 Pont de Montvert Sud Mont Lozère

Bureaux d'information touristique : Le Collet de Dèze,
Saint Etienne Vallée Française, Saint Germain de Calberte,
Sainte Croix Vallée Française et Vialas

Coordonnées : +33(0)4 66 45 81 94 – info@cevennes-montlozere.com
www.cevennes-montlozere.com