



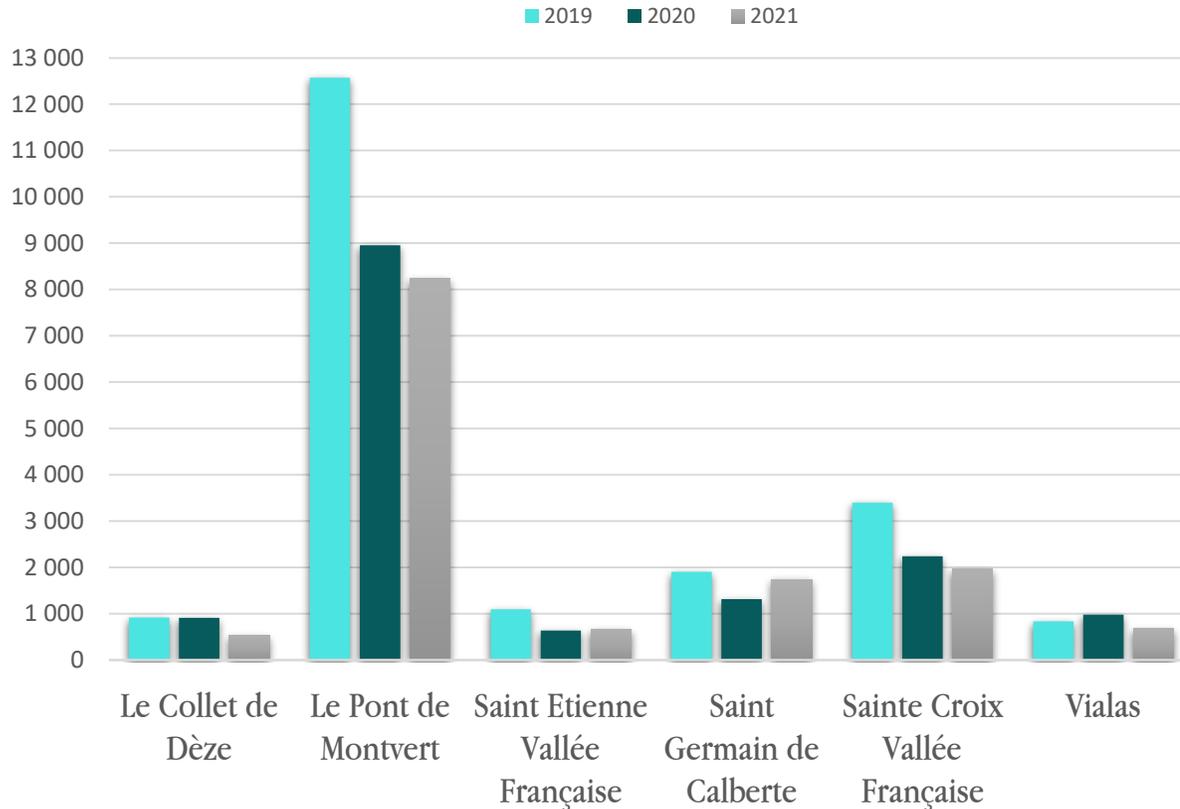
Office de tourisme

**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**

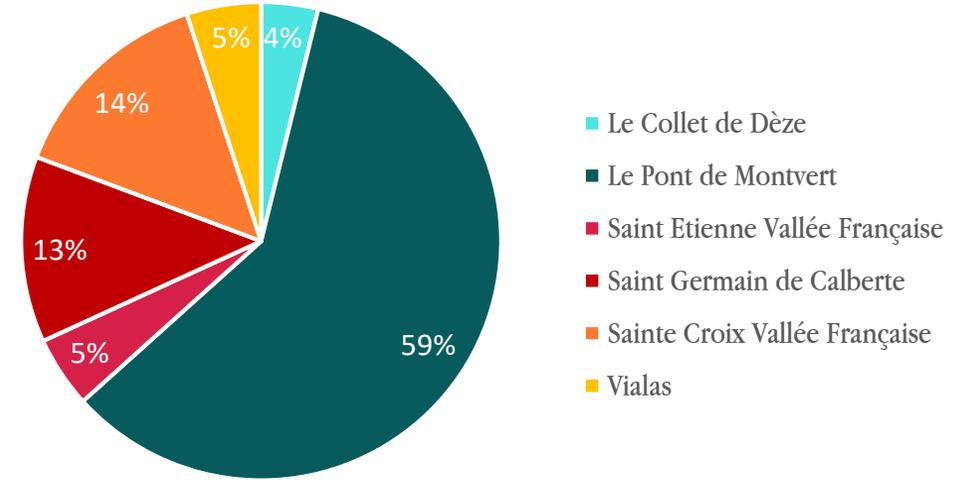
**BILAN SAISON 2021
OFFICE DE TOURISME**

BILAN GÉNÉRAL 2021

Evolution fréquentation des B.I.T. 2019 - 2020 – 2021
du 1^{er} janvier au 31 août



Répartition de la fréquentation 2021



Nombre de visiteurs par heure

B.I.T.	2021	2020
Le Collet de Dèze	1,5 visiteurs / heure	3,2 visiteurs / heure
Le Pont de Montvert	16,4 visiteurs / heure	20,9 visiteurs / heure
Saint Etienne Vallée Française	1,8 visiteurs / heure	1,9 visiteurs / heure
Saint Germain de Calberte	4,3 visiteurs / heure	4,4 visiteurs / heure
Sainte Croix Vallée Française	4,7 visiteurs / heure	7,2 visiteurs / heure
Vialas	3,6 visiteurs / heure	4,9 visiteurs / heure

FRÉQUENTATION

Un fréquentation en légère baisse dans les BIT mais stable sur le territoire. **Cette année encore, les personnes rentrent la plupart du temps seules dans les bureaux mais sont souvent en vacances en famille ou entre amis.** Cette baisse de fréquentation est en adéquation avec la très forte hausse des appels téléphoniques

DEMANDES ET ORIGINES DE NOS VISITEURS

Top 3 des demandes tout B.I.T. confondus

- Information pratique : hébergement, plan de village, localisation, ...
- Activité de loisirs : site à visiter, parc à thème, musée, ...
- Activités sportives : randonnées, vélo, canoë, ...

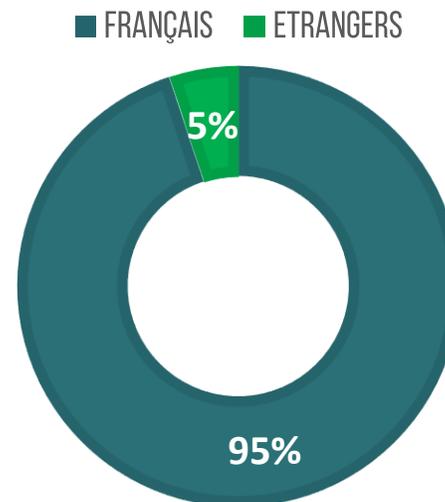
Top 5 de nos visiteurs français :

- Lozère : 13,22 %
- Gard : 6,86 %
- Bouches du Rhône : 4,78 %
- Paris : 4,71 %
- Hérault : 4,22 %

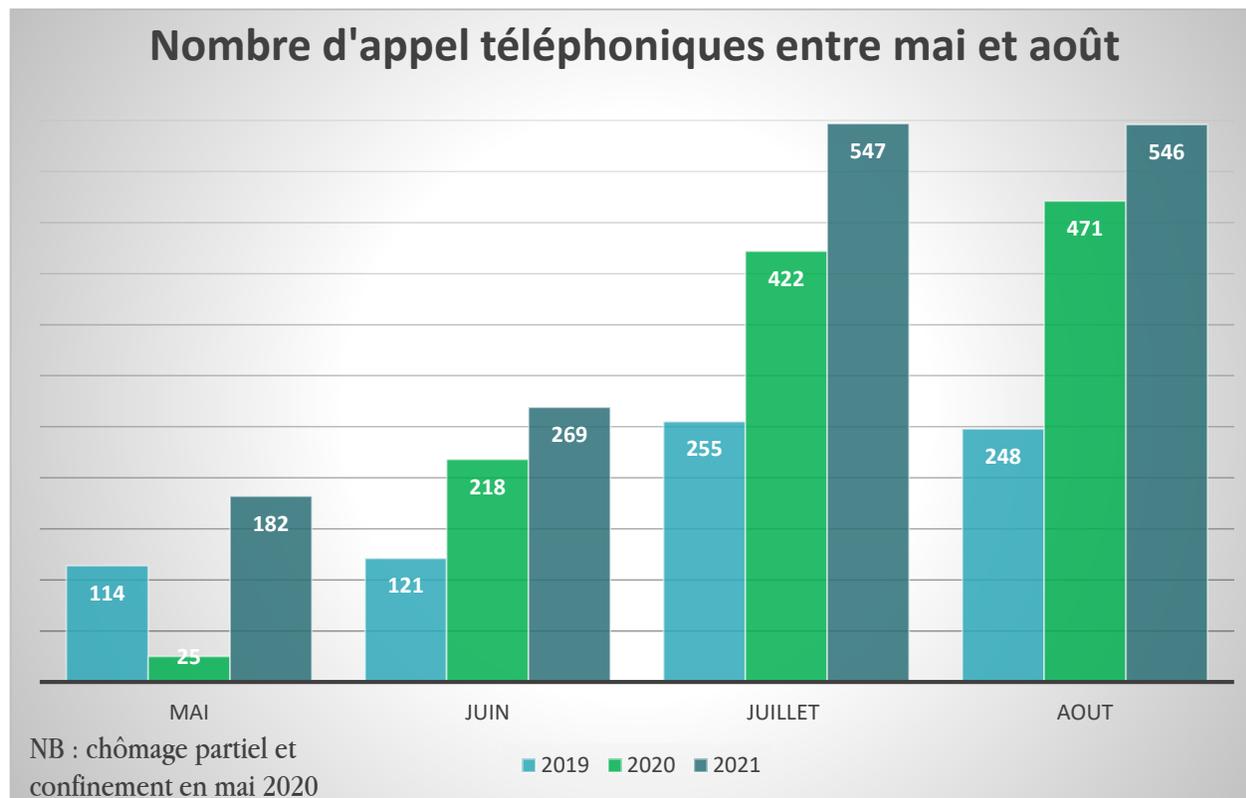
Top 5 de nos visiteurs étrangers :

- Belgique : 41 %
- Allemagne : 23 %
- Pays-Bas : 12 %
- Royaume-Uni : 7 %
- Suisse : 6 %

Part de visiteurs étrangers



STANDARD



En 2021 nous constatons une hausse des appels au standard téléphonique.

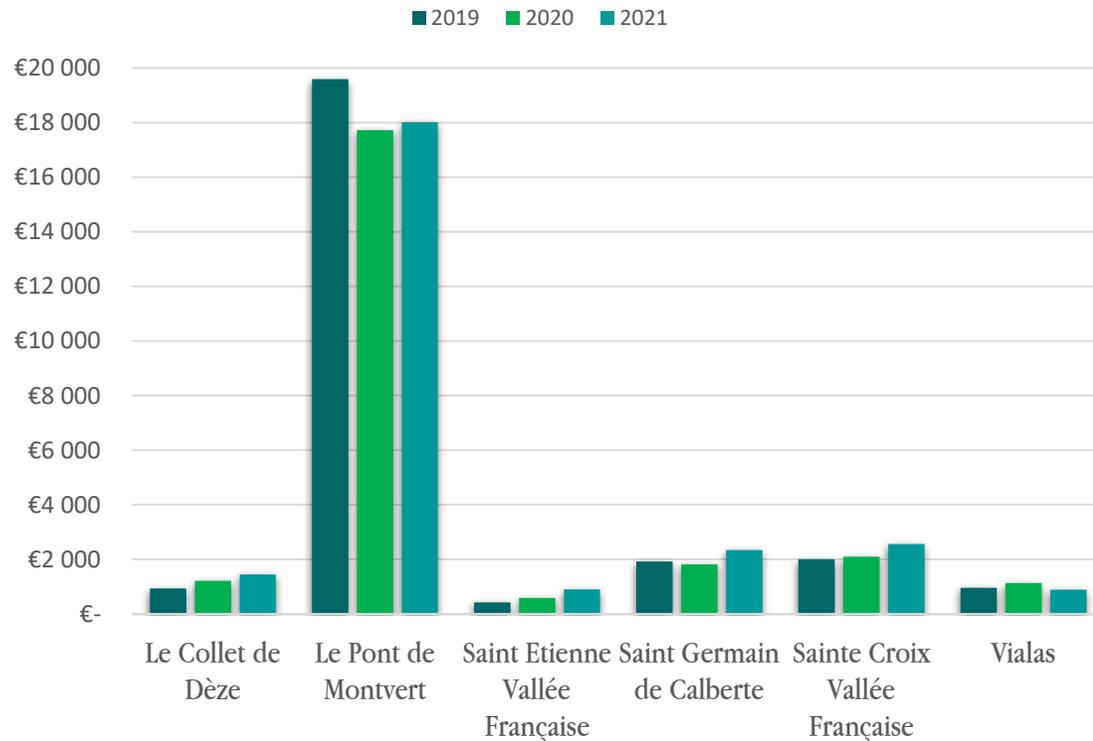
Au mois de juin on observe une hausse de 23,4 % par rapport en 2020 et une hausse de 122,3 % par rapport à 2019.

En juillet on observe une hausse de 29,6 % par rapport à 2020 et de 114,5 % par rapport à 2019, chiffre similaire sur août 2021.

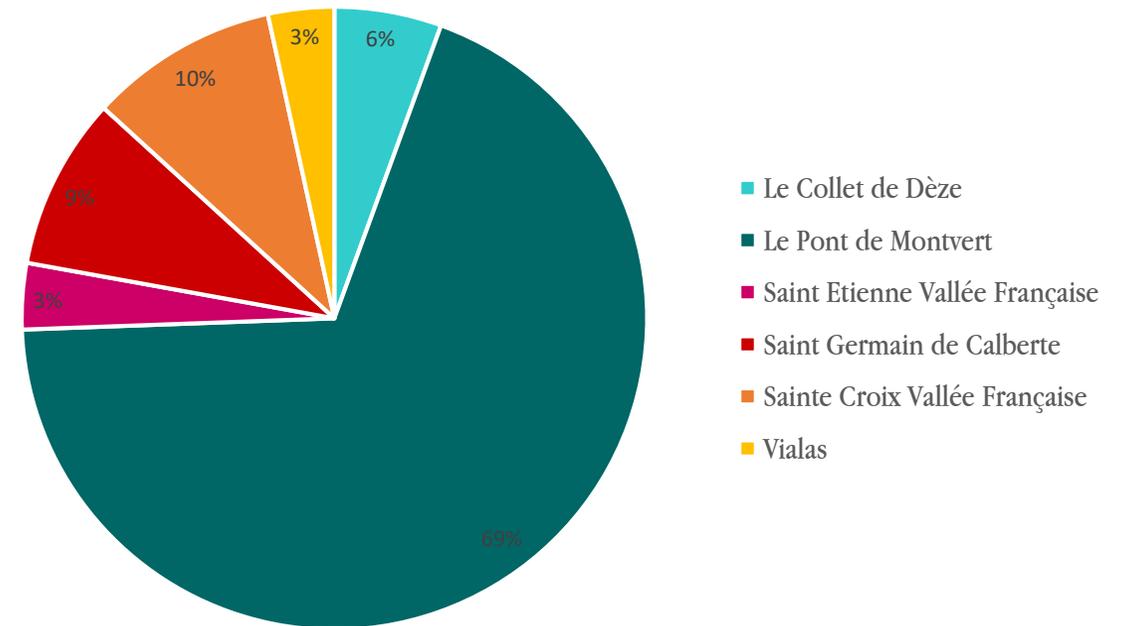
De janvier à août 2021 le taux d'évolution est de 65 % par rapport à la même période sur 2020. Pour rappel en 2020 le taux d'évolution était de 32 % par rapport à la même période sur 2019

CHIFFRE D'AFFAIRES

Evolution du chiffre d'affaires des B.I.T. 2019 - 2020 – 2021 du 1^{er} janvier au 31 août



Répartition du chiffre d'affaires de l'office de tourisme 2021



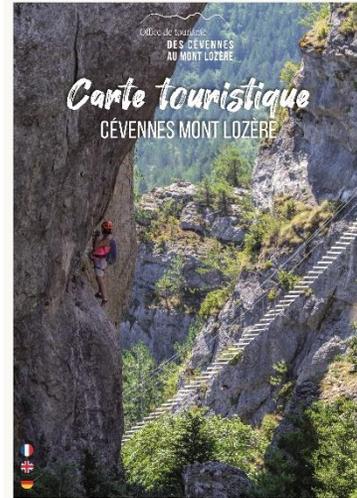
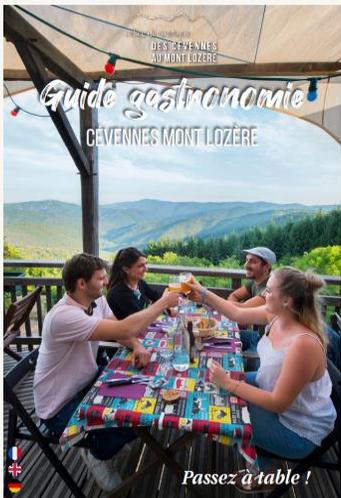
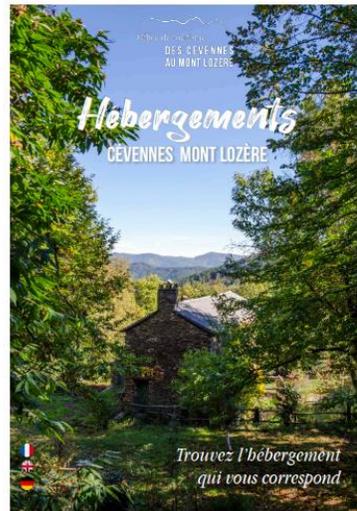
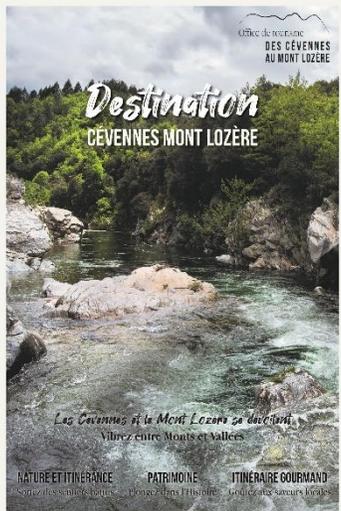
Le chiffre d'affaires de la boutique sur 2021 est de **26 313,52 €** (au 31 août) soit une augmentation de plus de 30 % par rapport à 2020

De janvier à août 2021 le CA de la boutique de l'OT a augmenté sur quasi tous nos bureaux.

Au 31/08/2021 le CA de l'année 2020 et 2019 est dépassé.

PROMOTION ET COMMUNICATION DE LA DESTINATION -NTIC

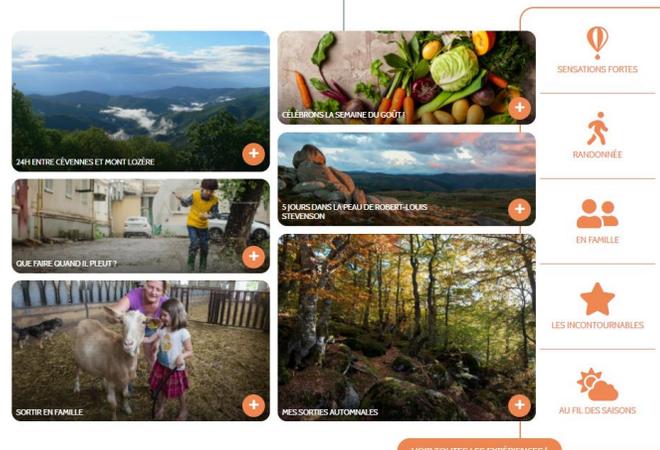
NOS ÉDITIONS PAPIER



SITE INTERNET



Des expériences UNIQUES À VIVRE



ACCUEIL ET COMMUNIQUÉS PRESSE

INTERVIEWS RADIOS

RÉSEAUX SOCIAUX



PRÉPARATION ÉVÈNEMENTIEL



ACTIONS ENVERS LES SOCIO PROFESSIONNELS

PROMOTION

- **Accompagnement au numérique :**
1 nouveau site digitalyz mis en ligne et
1 site en cours de construction
- **Promotion de leur offre** sur nos
outils numérique et papier

ACCOMPAGNEMENT

- **1 visite de classement** avec
Daniele Rampon du département
- **5 visites de nouvelles structures**
ou de nouveaux repreneurs
- **5 visites de partenaires**

COLLECTE DES
DISPONIBILITÉS

NEWSLETTERS
BIMENSUELLES
D'INFORMATION ET DE
PROMOTION

VALORISATION
DES LABELS



DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE - STRUCTURATION

PETITES RANDONNÉES

- Poursuite de la mise à jour des 32 fiches sentiers.
- Pochettes sentiers par secteur en partenariat avec l'office de tourisme Gorges du Tarn Causses Cévennes

RÉSEAU MULTI PRATIQUE VALLÉE CÉVENOLES – CHRONOLOGIE DU PROJET

2021 -
2022

Première partie : étude du réseau
cahier des charges, réunions avec les mairies, création d'un comité de pilotage, suivi des conventions de passage avec les référents de chaque mairie, suivi sur le terrain avec le bureau d'étude et cartographie, ...

2023 -
2025

Seconde partie : réalisation de travaux et aménagement du réseau



17 ITINÉRAIRES
VÉLO CRÉÉS



DÉMARCHE QUALITÉ ET CLASSEMENT

PROJET D'AMÉNAGEMENT DES BUREAUX

Travail avec les architectes en cours

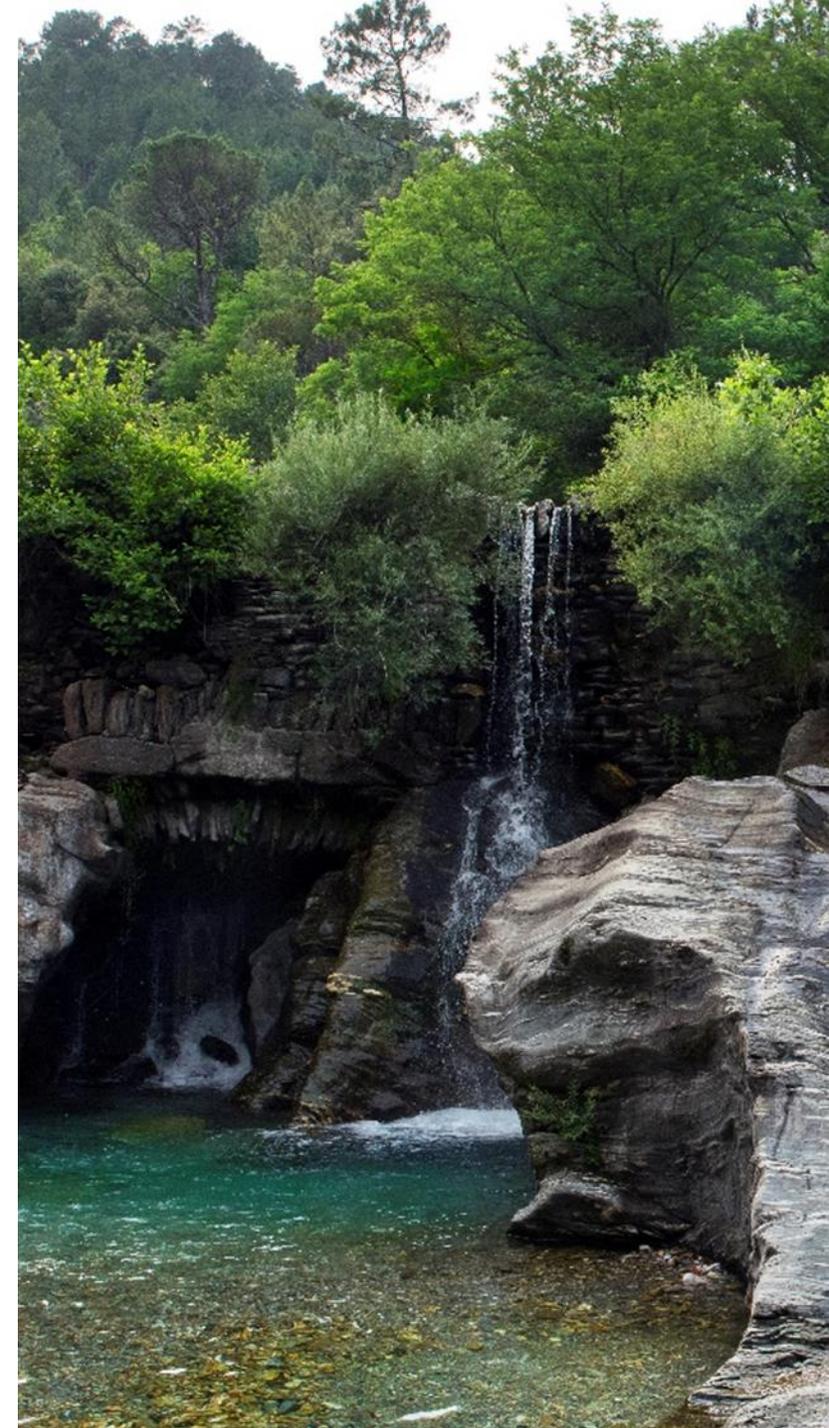


CLASSEMENT

Classement en catégorie II obtenu en mars 2021

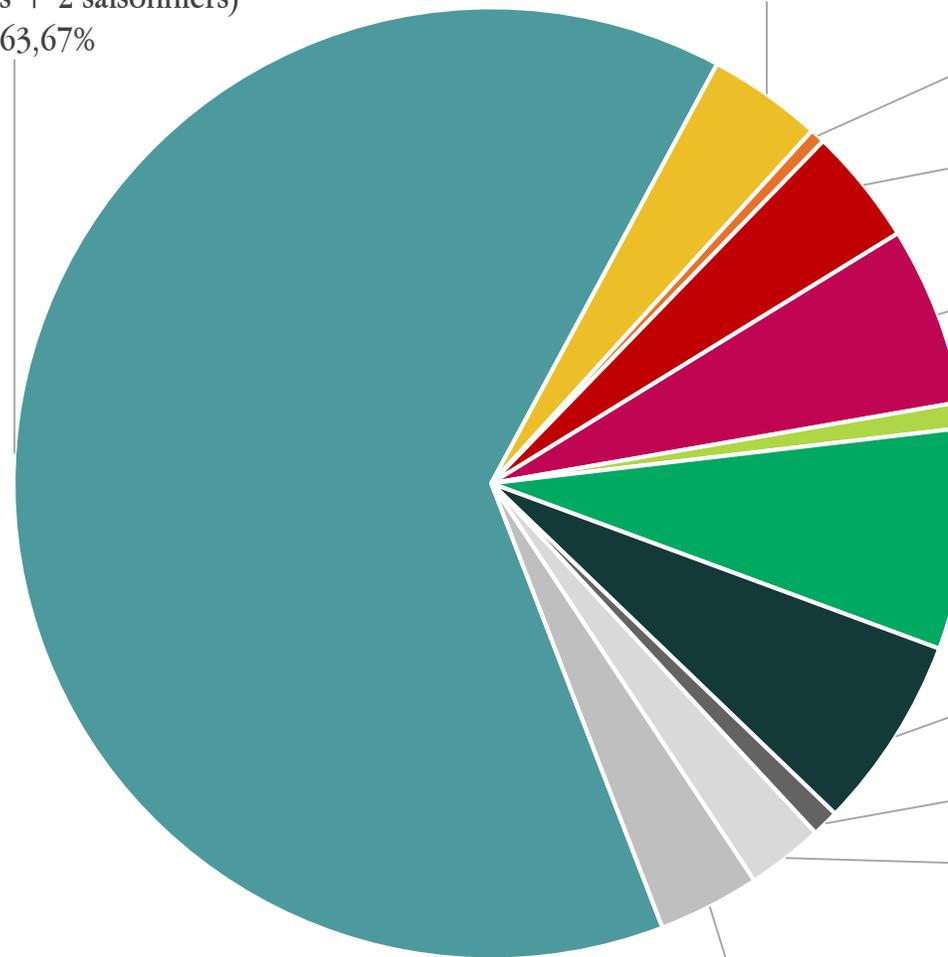
MARQUE QUALITÉ TOURISME

- L'audit complet a eu lieu à l'automne 2020 : **93 % de réussite**
- Les visites mystères ont eu lieu du 15 juin au 15 septembre avec un taux de conformité de **87,44 %**, un **plan d'action a été établi sur les critères rattrapables**



NOS DÉPENSES 2020

Salaires et charges (7 salariés permanents + 2 saisonniers)
63,67%



Frais de formations, repas, voiture 3,88%

Frais federations (OTF, CRTL, CDT) 0,51%

Téléphone, internet, location imprimante 3,97%

Achats boutique 6,06%

Frais de classement + audit 0,88%

Frais communication 7,52%

Projet équipement BIT 6,57%

frais bureau wifi, edf, securité 0,92%

Frais divers (logiciels caisse, RH, assurances, entretien, bureautique...) 2,59%

Honoraire AGC, commissaire aux comptes 3,44%

NOS RECETTES 2020

