

Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère

# SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

*Mise à jour : 2020*

**Siège :** Le quai, Le Pont de Montvert,  
48220 Pont de Montvert Sud Mont Lozère

**Bureaux d'informations touristiques :** 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](mailto:info@cevennes-montlozere.com)  
[www.cevennes-montlozere.com](http://www.cevennes-montlozere.com)

## OFFICE DE TOURISME DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE

Ce territoire est composé de 19 communes réparties du Mont Lozère aux vallées Cévenoles sur une superficie de 619,3 km<sup>2</sup> avec 5 089 habitants.

La **notoriété** de notre destination vient de nos paysages préservés et nos partenaires qui sont garants de cette qualité : **Parc national des Cévennes**, les Causses et les Cévennes, sites culturels inscrits au **patrimoine mondial de l'UNESCO**, le label **RICE** – Réserve internationale de ciel étoilé, obtenu en 2018.

De ce fait il dispose d'un riche patrimoine matériel et immatériel : patrimoine bâti du granit au schiste, patrimoine culturel (vers à soie, ruchers tronc, bancels, ...), ainsi qu'un fort passé historique : guerre des camisards, maquisards, ...

Un maillage de randonnées est également disponible sur le territoire, il est traversé par de nombreux GR (Stevenson, Urbain V, Tour du Mont Lozère, GR72, GR7, GR67), GRP, ainsi qu'une trentaine de PR.

**L'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère c'est en premier lieu trois missions principales :**

- 1- Accueillir et informer le public
- 2- Recueillir, valider et gérer l'information touristique
- 3- Promouvoir le territoire

### NOTRE CLIENTÈLE ET LEURS DEMANDES :

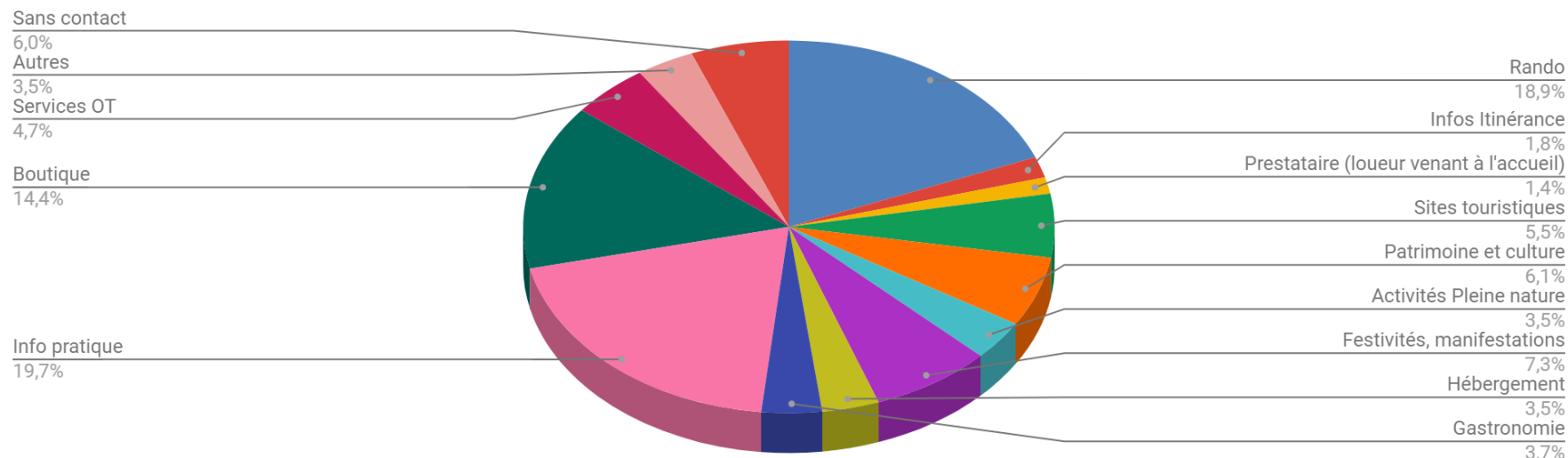
L'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a spécifié ses objectifs au regard de la typologie de sa clientèle, de ses cibles et de ses besoins. Trois « grands » publics cibles ont été identifiés pour la destination Cévennes Mont Lozère :

- **La famille** : à pouvoir d'achat modéré, fréquente la destination pendant les vacances scolaires ou les week-ends hors saison pour les visiteurs de proximité (ex : Gard, Hérault, Bouches du Rhône...). Public averse d'animations culturelles vivantes et tout public tel que spectacles, marchés, ateliers nature. Les familles sont également attentives aux randonnées pédagogiques (sentiers d'interprétation) et aux sites touristiques d'activités de pleine nature.
- **Les seniors** : souvent à fort pouvoir d'achat, aiment fréquenter la destination en « ailes » de saison. Fréquentent quasi systématiquement l'accueil de l'Office de tourisme. Aiment pratiquer des sports nature « doux » tel que la randonnée et sont attentifs à la gastronomie locale, au patrimoine et aux produits de terroir.
- **Le couple** : à pouvoir d'achat modéré, fréquente la destination au « coup de cœur » quel que soit la saison. Attiré par la destination par son côté sauvage et préservé où l'on se déconnecte de la vie active pour prendre soin de soi (slow tourisme). Aime pratiquer la randonnée, les sports nature mais est aussi attiré par le côté culturel comme l'art, le cinéma, le théâtre.

De manière générale ces publics cibles ont tous des points communs : ils sont attentifs au tourisme vert, aiment la randonnée, le côté sauvage et préservé de notre destination.

Par ailleurs, comme les indicateurs nationaux le montrent, la fréquentation de l'office de tourisme est en baisse. Le nombre de contact direct avec les conseillers en séjour pour l'année 2019 est de 7040 (en baisse de 15% par rapport à 2018). Notre clientèle est composée à 88 % de Français et à 12% d'étrangers. La clientèle limitrophe (rayon de 2/3h) est importante : plus de 31% de nos visiteurs français. Concernant la clientèle étrangère on retrouve en tête la clientèle venant d'Allemagne (à près de 36%), du Royaume-Uni (plus de 22 %) et de la Belgique (plus de 15%).

Le type de demandes est représenté par le graphique suivant :



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

- 1- Services de l'office de tourisme / Informations pratiques (commerces, transport, restauration...)
- 2- Demande de Petites Randonnées
- 3- Activités, loisirs, animation (activité culturelle, patrimoine, site touristique, festivité et manifestations...)

La boutique n'a pas été prise en compte dans ce top 3 car elle est souvent associée à une autre demande.

### Les attentes de la clientèle :

Les visiteurs s'attendent à ce que les horaires, les services, 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 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.

### LES MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR RÉPONDRE À CES DEMANDES :

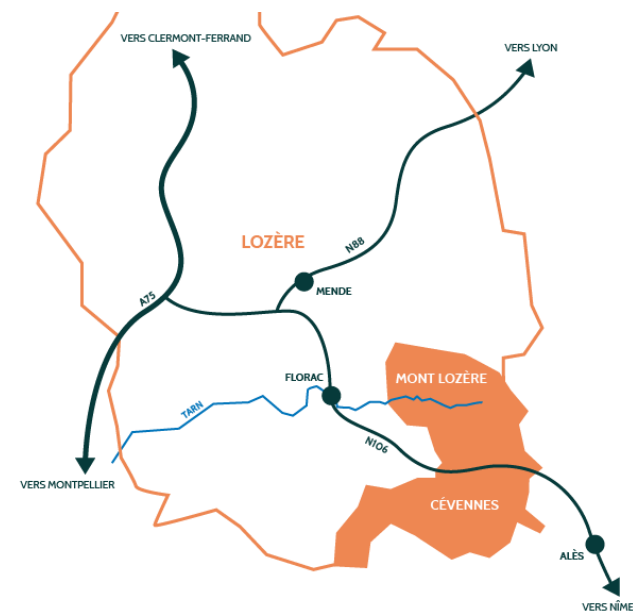
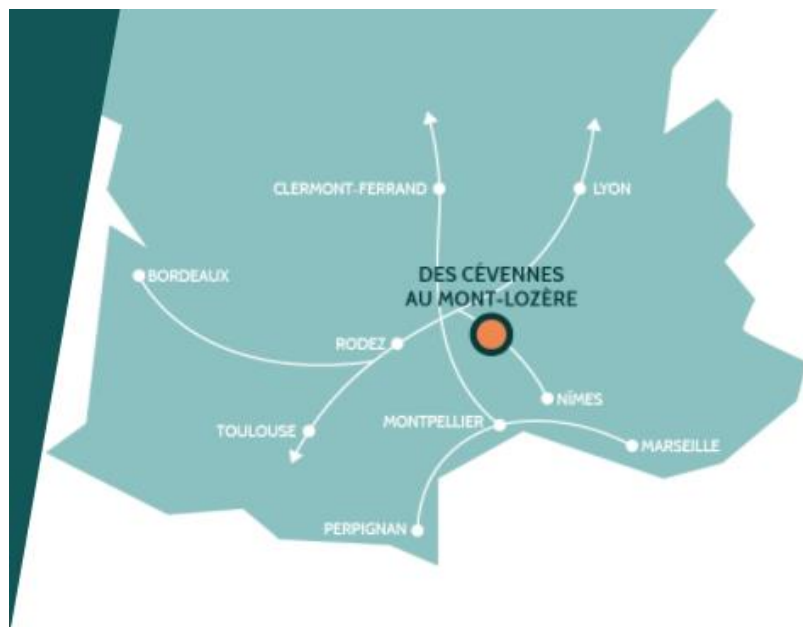
Demandes		Accueil Physique	Accueil numérique
Services office de tourisme	Accueil Pêche - recherche d'information pour l'achat de carte + les informations associés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vente de cartes de pêche,</li> <li>- Guide pratique pêche</li> </ul>	
	Service Wifi – recherche de la connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la connexion si difficulté rencontrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service gratuit et accessible 24h/24 autour de l'Office du Tourisme et ses bureaux sans code. C'est un service indispensable et le visiteur est de plus en plus connecté pendant son séjour.</li> </ul>
	Inscriptions diverses – demande d'inscription pour des animations natures, visites, ....	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseils et choix sur les inscriptions aux diverses animations proposées.</li> <li>- Guides et flyers présents dans les bureaux.</li> <li>- Programme d'animation dans le panneau d'affichage + distribué gratuitement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'animation envoyé par newsletter par quinzaine</li> <li>- Inscriptions et renseignement par téléphone ou mail.</li> </ul>
Informations pratiques		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication de localisation des services, commerces, ... en appui avec le plan du village.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan disponible en téléchargement gratuit sur <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a></li> </ul>
Petites randonnées	Balades pour une clientèle familiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitation aux randonnées gratuites du Parc national des Cévennes : sentiers d'interprétation ou sentiers de randonnée de courte distance (&gt;8 km)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Randonnées téléchargeables gratuitement sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a></li> <li>- Plateforme Geotrek du Parc national des Cévennes : <a href="https://destination.cevennes-parcnational.fr">https://destination.cevennes-parcnational.fr</a></li> </ul> </li> <li>- Trace gpx téléchargeables</li> </ul>
	Balade ou rando à la journée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil sur les choix de randonnées en fonction de la durée, du dénivelé et du point de départ du visiteur.</li> <li>- Vente de fiche sentier à l'unité (1€) ou par carnet de randonnées (6€ les 10) – en partenariat avec l'OT Gorges du Tarn Causses Cévennes</li> </ul>	
Activités, loisirs, animation	Que peut-on faire, voir cette semaine ? pour une clientèle familiale (demande plus forte lors des vacances scolaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil sur les activités spécifiques à faire avec les enfants</li> <li>- informations sur que faire quand il pleut (pictos présent sur notre carte touristique) car ce sont pour beaucoup des activités familiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section spéciale sur notre site internet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Que faire quand il pleut »</li> <li>- « En famille »</li> </ul> </li> </ul>

	Que peut-on faire, voir cette semaine ? pour une clientèle duo / senior	- Conseil personnalisé sur les activités culturelles (carte touristique) + information sur le patrimoine PNC + UNESCO	- Informations plus détaillées sur <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a> + renvoi vers des sites dédiés
--	---	---	--

## D'OÙ VIENNENT NOS VISITEURS ?

### Plusieurs moyens permettent aux visiteurs de rejoindre notre destination :

- Par la route :  
Principaux axes routiers qui traversent le territoire :  
N 106, D 998, D 35, D 20, D 9, D 983
- En train :  
Les gares SNCF les plus proches de notre territoire sont :  
Alès, Génolhac, La Grand Combe, Mende et Sainte Cécile d'Andorge.
- En avion :  
Les aéroports les plus proches de notre territoire sont: Nîmes, Montpellier, Clermont-Ferrand, Marseille et Rodez.
- En bus :  
Liaison Florac / Mende (toute l'année) et Florac / Alès (avril à septembre) ;  
Une navette touristique est également présente en saison :  
Florac / Le Pont de Montvert / Le Mont Lozère, tous les jours en juillet août
- Transport de bagages :  
Certains transporteurs de bagages proposent des navettes sur les chemins d'itinérance, notamment pour permettre aux randonneurs itinérants de revenir à leur point de départ ou de sauter une étape de randonnée sur leur itinéraire en cas de problème (mauvais temps, blessure...).





Le site le plus fréquenté de notre destination est le village du **Pont de Montvert**. Au cœur du Parc national des Cévennes, le bourg du Pont de Montvert, enjambe les lits de trois cours d'eau : le Tarn, le RieuMalet et le Martinet. Le paysage est rempli de témoignages du travail colossal effectué à travers les siècles pour l'aménager, le parcourir, le cultiver, l'habiter. Haut lieu du protestantisme, le Pont de Montvert a autrefois été le lieu de départ du soulèvement des camisards.

Les Cévennes et le Mont Lozère sont des territoires vivants et ce, du plus haut village du Mont Lozère à la dernière vallée de notre territoire. De nombreux évènements ont lieu chaque année sur notre destination, c'est ainsi que plus de 500 fêtes et manifestations prennent vie entre Cévennes et Mont Lozère.

#### Les 5 évènements majeurs pour notre territoire sont :

- La fête de l'abeille noire au Pont de Montvert,
- La fête du pèlardon à Sainte Croix Vallée Française,
- Les fêtes de la transhumance aux Ayres et sur le Mont Lozère,
- Le festival Jazz à Vialas,
- Le festival de musique à Saint Flour du Pompidou.

#### AMÉNAGEMENT ET EMPLACEMENT DES LOCAUX DE L'OFFICE DE TOURISME DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE :

De par leurs espaces limités, l'aménagement du bureau principal de l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère et des 5 B.I.T. est pensé de manière à ce que les visiteurs aient accès à la documentation papier afin qu'ils puissent se renseigner par eux-mêmes s'ils le souhaitent. Puis, avant de se trouver devant le bureau d'accueil ils passent devant la boutique de l'office de tourisme. Le visiteur peut déambuler librement et le conseiller en séjour est visible et accessible.

- **Au Pont de Montvert** : l'office de tourisme se situe au cœur du village de Pont Montvert, face au Pont et à la tour de l'horloge, monument historique classé. Cette position lui permet de capter facilement les visiteurs et la population locale. Les visiteurs sont obligés de passer devant l'office de tourisme, le village étant traversé par la départementale. C'est le bureau le plus fréquenté de la destination du fait que le Pont de Montvert est un des villages les plus touristiques de notre destination. Ce lieu dispose malheureusement d'un espace limité et si le temps est mauvais, peu de lumière entre dans l'office (murs en pierres). Un projet de nouvel office de tourisme, mutualisé avec le musée du Parc national des Cévennes – musée de France – et l'entente Causses Cévennes est en cours. Ce nouveau lieu sera également situé en cœur de village, à l'autre bout du quai principal, à côté de la mairie.

forces	faiblesses
<ul style="list-style-type: none"><li>- Emplacement, situation en cœur de village</li><li>- Architecture authentique (pierres de granit apparentes à l'intérieur)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manque de luminosité et d'éclairage</li><li>- Local peu spacieux</li><li>- Parvis très étroit</li><li>- Espace de stockage insuffisant</li></ul>

- **Sainte-Croix-Vallée-Française** : Il s'agit du second B.I.T. le plus fréquenté de notre destination. Ses principales attractions sont la baignade dans le Gardon qui traverse le village, la randonnée aux alentours ainsi que la visite de la Magnanerie de la Roque et son sentier de découverte, à la découverte de l'élevage du ver à soie. Son célèbre marché dominical se tient devant l'office de tourisme. Le village accueille chaque année la traditionnelle fête du Pélardon au mois de mai. Le local qui nous est mis à disposition à Sainte-Croix-Vallée-Française est loué par la Mairie à un particulier, il s'agit d'un ancien appartement. Il est situé au rez-de-chaussée d'une habitation. Il y a un sas d'entrée à franchir avant d'accéder à la pièce principale. Nous utilisons actuellement l'arrière pièce comme espace de stockage, celle-ci est séparée de l'espace d'accueil par un rideau. A l'office de tourisme de Sainte-Croix-Vallée-Française sont proposés en prêt des audioguides permettant de faire une visite contée du village (sauf en 2020 cause COVID-19). Ils sont actuellement dans l'arrière pièce. Néanmoins, cela n'est pas pratique pour le conseiller en séjour.

<b>forces</b>	<b>faiblesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplacement idéal, situation en cœur de village sur la place qui accueille le marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'isolation thermique</li> <li>- Espace de stockage séparé de l'espace d'accueil par un simple rideau</li> <li>- Espace peu adapté à l'accueil</li> </ul>

- **Saint-Germain-de-Calberte** : Le village de Saint-Germain-de-Calberte est traversé par le chemin de Stevenson (GR70©) qui génère beaucoup de passage. Il y a aussi une offre importante de petites randonnées à proximité. Nous accueillons donc beaucoup de randonneurs dans ce bureau. Les balades avec un âne, le canyoning et la baignade en rivière sont aussi des activités très plébiscitées. Ce B.I.T. est situé au centre du village. La problématique de ce local est qu'il dispose de deux pièces : une première qui est assez sombre et une seconde avec deux fenêtres. Actuellement la banque d'accueil se trouve dans la seconde pièce, la plus lumineuse. Cependant, il arrive régulièrement que les visiteurs ne se rendent pas jusque dans la seconde pièce au contact du conseiller en séjour et vers la partie boutique. L'éclairage nécessite également d'être amélioré. Le sol en jonc de mer n'est pas très adapté à un lieu d'accueil du public et notamment de randonneurs et demande beaucoup d'entretien. Ce bureau manque d'espaces de stockage pour les articles de la boutique et les dépliant promotionnels.

<b>forces</b>	<b>faiblesses</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplacement, situation en cœur de village</li> <li>- Luminosité de la pièce du fond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace d'accueil divisé en 2 pièces, avec un premier sas d'entrée</li> <li>- Première pièce peu lumineuse</li> <li>- Manque d'éclairage</li> <li>- Sol en jonc de mer peu adapté à un espace d'accueil</li> <li>- Espace de stockage insuffisant</li> </ul>

- **Saint-Etienne-Vallée-Française** : Le village de Saint-Etienne-Vallée-Française est également traversé par le chemin de Stevenson (GR70©). La célèbre cascade du Martinet se situe à 1,5 km du village. Les principales demandes des visiteurs portent sur les circuits de petite randonnée, les lieux de baignade ainsi que les balades avec un âne. Le B.I.T. de Saint-Etienne-Vallée-Française est bâti en pierres sèches et comprends des espaces voûtés. L'entrée est possible par deux portes vitrées sur la même façade. Actuellement, l'accueil des visiteurs se fait uniquement dans la première pièce, la plus spacieuse. Derrière la banque d'accueil actuelle, se trouvent 3 petites pièces qui ne sont pas accessibles aux visiteurs. Nous en utilisons une comme espace de stockage, une comme coin repas pour les salariés et la dernière est inutilisée à ce jour mais nous permettra éventuellement à l'avenir de stocker des cartons de brochures. Très prochainement, une porte sera installée derrière l'actuelle banque d'accueil pour une meilleure isolation. Il n'est donc pas prévu d'ouvrir l'accès à ces pièces aux visiteurs. Dans ce local, il y a beaucoup de poussière issue des jointures des pierres qui s'effritent.

#### forces

- Espace d'accueil spacieux
- Architecture traditionnelle cévenole (bâtiment voûté en pierres sèches)
- Parking devant l'office de tourisme
- Jardin agréable à l'entrée du bâtiment

#### faiblesses

- Situation excentrée du cœur du village
- Excès de poussière dû aux jointures des pierres qui s'effritent
- Manque de luminosité

- **Le Collet-de-Dèze** : Le village du Collet-de-Dèze est traversé par l'ancienne ligne de train reliant Florac à Sainte-Cécile-d'Andorge, qui sera reconvertie en 2022 en une voie verte permettant la randonnée pédestre, cycliste et équestre. De nombreux circuits de randonnée sont proposés aux alentours. Le lac des Camboux, à 9 km, est l'une des attractions majeures en saison estivale avec le train de l'Andorge en Cévennes, un petit train touristique qui circule sur une partie de l'ancienne ligne de train, à partir de la gare de Sainte-Cécile-d'Andorge à 6 km.

Le local du Collet-de-Dèze, situé dans le village au bord de la N106, dispose de deux espaces : un premier en entrant puis un deuxième surélevé en montant quelques marches. Les visiteurs se rendent rarement dans la seconde partie, peut-être en raison d'un manque d'attractivité de cet espace. La partie haute comporte des risques d'inondation mineurs en raison d'infiltrations dans la réserve. L'espace boutique doit se situer dans la partie haute du local pour éviter l'exposition des livres au soleil, qui les endommage. La réserve étant trop humide, cela endommage les dépliantes qui y sont stockés.

#### forces

- Emplacement, situation en cœur de village, au bord de la nationale 106
- Espace d'accueil spacieux et lumineux

#### faiblesses

- Manque d'isolation thermique
- Infiltrations dans la réserve
- Problèmes d'humidité
- Manque d'attractivité de la partie haute du local



- **Vialas** : Le village de Vialas, surplombé par la falaise des rochers du Trenze, est situé à la frontière entre la Lozère et le Gard. De nombreuses petites randonnées partent directement du centre du village. Un sentier de découverte autour de l'ancienne mine de plomb argentifère, ayant autrefois rendu prospère le village, a été aménagé en 2019, à 1,5 km de Vialas. A deux pas du départ de ce sentier se trouve également un lieu de baignade en rivière plébiscité en saison estivale dans le hameau de la Planche. Ce B.I.T. est ouvert uniquement du mois de juin au mois de septembre.

Le local de Vialas, situé à côté de l'église, est peu spacieux. En entrant, sur la gauche est disposé un petit bureau, assez étroit et peu fonctionnel avec des étagères de rangement fermées par un rideau à l'arrière. Il y a un grand ilot central au centre de la pièce qui est occupé par l'espace boutique. Sur le mur du fond et le mur de gauche en entrant, se trouvent des présentoirs horizontaux. Ces derniers ne proposent pas un espace suffisant pour proposer la totalité de nos flyers et brochures. Par manque de place à l'intérieur et étant donné que cet office de tourisme est ouvert pendant les beaux jours, l'espace Wifi se trouve à l'extérieur, nous sortons chaque matin 2 tables et 4 chaises prévues à cet effet. Cet espace en extérieur est généralement apprécié des visiteurs. L'espace de randonnée se trouve sur le présentoir sur le mur du fond, ce qui est peu pratique car le conseiller en séjour doit se rendre au fond de la pièce à chaque fois qu'il a une demande concernant la randonnée, ce qui est très fréquent et surveiller qu'il n'y ait pas de vols.

forces	faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplacement, situation en cœur de village</li> <li>- Local remis à neuf récemment (peinture, meubles, carrelage...)</li> <li>- Espace d'accueil lumineux</li> <li>- Espace extérieur devant le local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Local peu spacieux</li> <li>- Emplacement de l'espace de randonnée pas idéal</li> </ul>

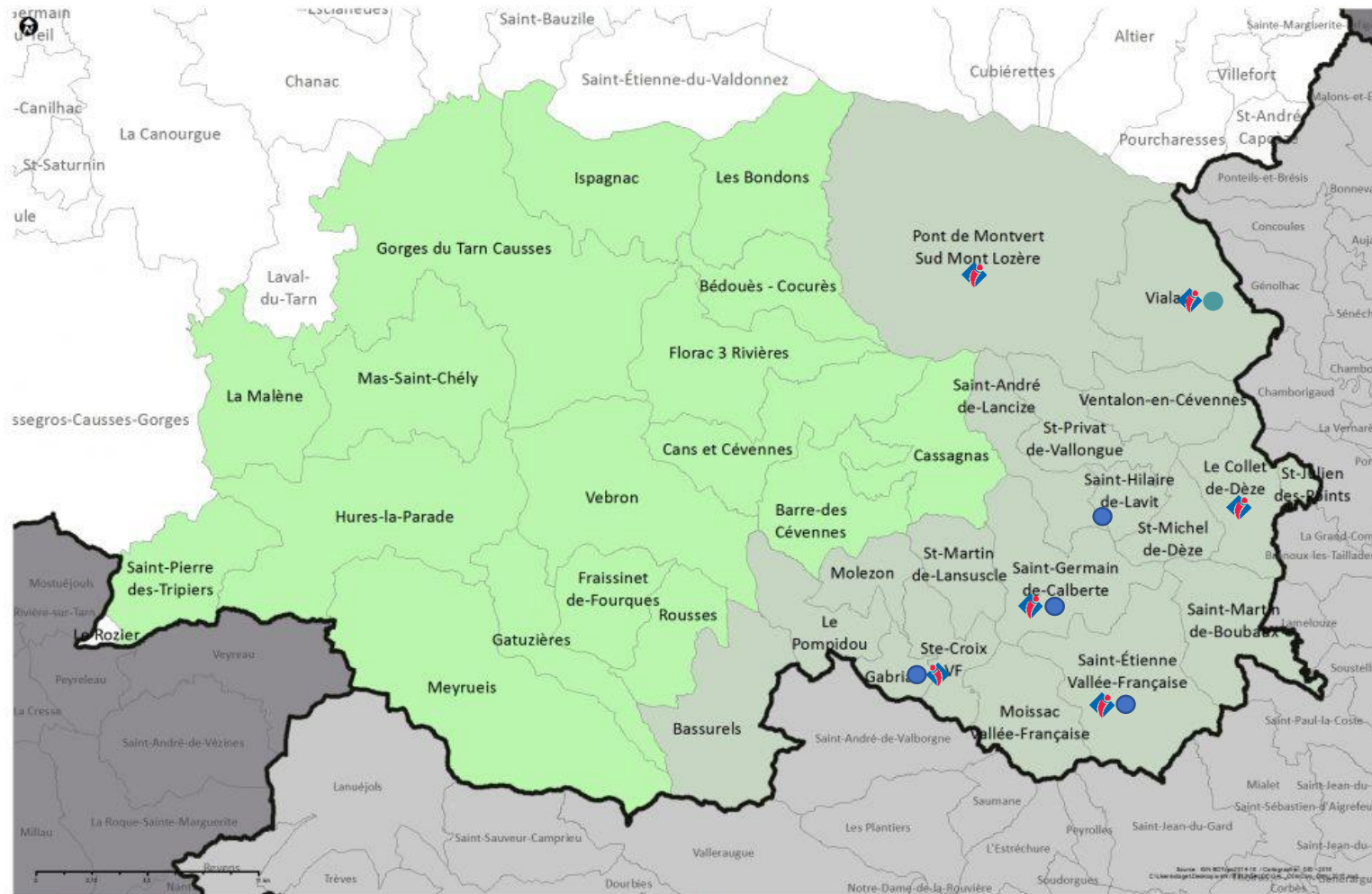
### LOCALISATION DES LIEUX D'ACCUEILS HORS LES MURS DE L'OFFICE DE TOURISME DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE :

L'office de tourisme s'investit dans les manifestations importantes du territoire et fait à cette occasion de l'accueil hors les murs : participation à **la fête du pélardon** à Sainte Croix Vallée Française, à **la fête de la transhumance** aux Ayres, ... Ces évènements à envergure départementale voire régionale sont importants pour la promotion de l'ensemble du territoire et génèrent de très fortes retombées économiques.

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.

L'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère fait également de l'accueil hors les murs lors des **marchés estivaux** à Saint Etienne Vallée Française et à Saint Germain de Calberte.

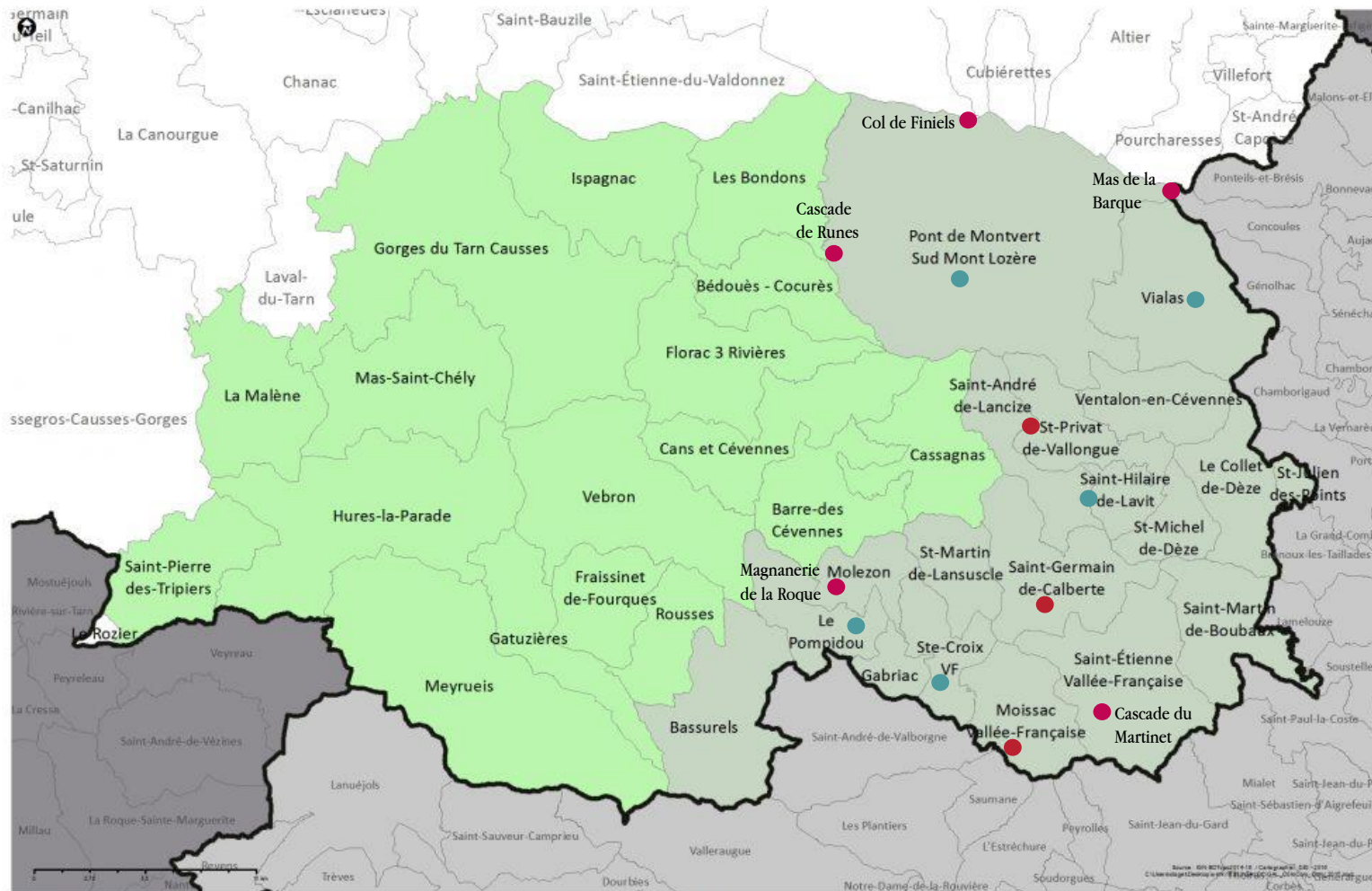
# CARTE ÉTAT DES LIEUX ACCUEIL OFFICE DE TOURISME DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE :



**Communautés de commune**  
■ Gorges Causses Cévennes  
■ Cévennes Mont-Lozère

**Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère**  
● Accueil Hors les Murs  
+ Office de tourisme  
● Borne d'information touristique

## CARTE ÉTAT DES LIEUX DES ÉVÉNEMENTS, DES SITES TOURISTIQUES MAJEURS DU TERRITOIRE :



### Communautés de communes

- Gorges Causse Cévennes
- Cévennes Mont-Lozère

### Évènements, site touristique majeurs du territoire

- Évènements phares
- Sites touristiques majeurs
- Villages vacances

## DIFFUSION DE L'INFORMATION :

Plusieurs points d'information diffusent l'ensemble des documents de l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère en plus de nos offices de tourisme :

- Une bourse aux brochures annuelle est organisée par le Comité départemental du Tourisme de la Lozère. Cet évènement annuel permet aux prestataires touristiques, aux offices de tourisme et aux fédérations d'échanger leurs documents sur la Lozère et de pouvoir les distribuer dans leurs établissements.
- Nos brochures et cartes touristique sont également présentes à la maison de la Lozère à Paris et sur l'aire de la Lozère
- 6 mini bourses aux brochures sont organisées chaque année par l'office dans chacun des bureaux de l'office de tourisme afin d'échanger nos documents avec nos prestataires adhérents
- Une borne d'information touristique a été installée à l'été 2020 à Vialas, celle-ci donne l'information du territoire 24h sur 24.
- Un accès wifi est disponible 24h sur 24 devant chaque bureau de l'office de tourisme.

## AMÉLIORATIONS POSSIBLES POUR UN ACCUEIL OPTIMAL SUR LA DESTINATION

Demandes		Accueil Physique	Accueil numérique
Service office de tourisme	Accueil Pêche - recherche d'information pour l'achat de carte + les informations associés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vente de cartes de pêche,</li> <li>- Guide pratique pêche</li> </ul>	
	Service Wifi – recherche la connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la connexion si difficulté rencontrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service gratuit et accessible 24h/24 autour de l'Office du Tourisme et ses bureaux sans code. C'est un service indispensable et le visiteur est de plus en plus connecté pendant son séjour.</li> </ul>
	Inscriptions diverses – demande d'inscriptions pour des animations natures, visites, ....	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseils et choix sur les inscriptions aux diverses animations proposées.</li> <li>- Guides et flyers présents dans les bureaux.</li> <li>- Programme d'animation dans le panneau d'affichage + distribué gratuitement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme d'animation envoyé par newsletter par quinzaine</li> <li>- Inscriptions et renseignement par téléphone ou mail.</li> </ul>
Améliorations possibles		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la qualité de l'agenda sur notre site internet avec la possibilité d'avoir plus de filtres : localisation, type, gratuité, ....</li> <li>- Développer les outils de réservation aux animations pour les visiteurs</li> <li>- Pouvoir proposer des espaces d'accès au wifi plus agréables</li> <li>- Proposer une borne d'information touristique devant les bureaux saisonniers.</li> </ul>	
Informations pratiques		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication de localisation des services, commerces, ... en appui avec le plan du village.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan disponible en téléchargement gratuit sur <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a></li> </ul>
Améliorations possibles		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refonte de nos plans de villages avec une partie pratique et une partie historique sous un nouveau format (gratuit)</li> <li>- Améliorer, en collaboration avec les communes, la signalétique locale.</li> </ul>	
Petites randonnées	Balades pour une clientèle familiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitation aux randonnées gratuites du Parc national des Cévennes : sentiers d'interprétation ou sentiers de randonnée de courte distance (&gt;8 km)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Randonnées téléchargeables gratuitement sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a></li> <li>- Plateforme Geotrek du Parc national des Cévennes : <a href="https://destination.cevennes-parcnational.fr">https://destination.cevennes-parcnational.fr</a></li> </ul> </li> <li>- Traces gpx téléchargeables</li> </ul>
	Balade ou rando à la journée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil sur les choix de randonnées en fonction de la durée, du dénivelé et du point de départ du visiteur.</li> <li>- Vente de fiche sentier à l'unité (1€) ou par carnet de randonnées (6€ les 10) – en partenariat avec l'OT Gorges du Tarn Causse Cévennes</li> </ul>	



<b>Améliorations possibles</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvoir visionner les randonnées sur une carte en ligne</li> <li>- Avoir une carte interactive disponible dans le nouvel espace d'accueil du bureau principal de l'office de tourisme</li> <li>- Travail sur le réseau des vallées cévenoles pour arriver à un même degré de qualité que le réseau du Mont Lozère mis en place par le PPN Mont Lozère au printemps 2021 (panneaux d'information aux points de départ, refonte du balisage, multi pratique, ...)</li> </ul>	
<b>Activités, loisirs, animation</b>	Que peut-on faire, voir cette semaine ? pour une clientèle familiale (demande plus forte lors des vacances scolaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil sur les activités spécifiques à faire avec les enfants</li> <li>- informations sur que faire quand il pleut (pictos présent sur notre carte touristique) car ce sont pour beaucoup des activités familiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section spéciale sur notre site internet :</li> <li>- « Que faire quand il pleut »</li> <li>- « En famille »</li> </ul>
	<b>Améliorations possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un coin enfant dans les offices ayant un espace suffisamment grand</li> <li>- Proposer des applications de découverte de village ludiques</li> <li>- Travailler avec les prestataires du territoire pour l'obtention d'un label Famille plus</li> </ul>	
	Que peut-on faire, voir cette semaine ? pour une clientèle duo / senior	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil personnalisé sur les activités culturelles (carte touristique) + information sur le patrimoine PNC + UNESCO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations plus détaillé sur <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a> + renvoi vers des sites dédiés</li> </ul>
	<b>Améliorations possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des visites de villages avec la population locale ou avec des guides de visites + mise en réseau de l'offre existante</li> <li>- Développer les plans de villages historique / pratique</li> <li>- Développer des thématiques fortes du territoire en créant de nouveaux documents papier + présence sur notre site internet comme la valorisation des églises romanes, temple, ...</li> <li>- Développer l'offre vélo - VAE</li> </ul>	

### AMÉLIORATIONS POSSIBLES SUR LES LIEUX D'ACCUEIL :

Suite à cet état des lieux, un projet d'aménagement et d'équipement des BIT a vu le jour. L'enjeu de ce projet est d'une part de créer une reconnaissance visuelle et une cohérence entre les lieux d'accueil du territoire. Il s'agit d'autre part 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. C'est également dans un objectif d'amélioration des conditions de travail et du confort des salariés par une bonne ergonomie.



### Les objectifs sont les suivants :

- Uniformiser le mobilier tout en tenant compte des particularités de chaque lieu,
- Créer une ambiance agréable et harmonieuse en travaillant sur la décoration d'intérieur,
- Repenser les différents espaces selon leur fonctionnalité,
- Rendre plus fonctionnels les espaces de travail et améliorer le confort des salariés.

Un office de tourisme est avant tout un lieu d'accueil, de rencontre et d'échange. Cela doit se ressentir dès lors que le visiteur franchit la porte de l'office de tourisme, il doit se sentir le bienvenu. Le lieu d'accueil doit être conçu en ce sens et la configuration des locaux doit lui faciliter l'accès à l'information ou au conseiller en séjour en mesure de le renseigner. Ce doit être un espace chaleureux, ouvert et propice aux échanges.

Lorsque les visiteurs entrent dans nos offices, ils doivent pouvoir rapidement identifier la destination où ils se trouvent et visualiser la richesse des activités et du patrimoine qu'il offre.

### Plusieurs espaces devront être clairement identifiés :

- Espace d'accueil du public : banque d'accueil avec un poste de travail permettant au conseiller en séjour d'être mobile tout en ayant un espace pour délivrer des informations sur support papier ou sur tablette. Doit permettre d'avoir une vue d'ensemble sur l'office de tourisme.
- Espace randonnée : possibilité de consultation de la carte IGN et mise en avant de l'offre de randonnée. Directement visible et accessible depuis l'espace d'accueil.
- Espace de consultation : possibilité de consultation et de collecte de documentation touristique.
- Espace Wifi : proposition d'un espace de connexion au wifi où maximum 2 personnes puissent s'asseoir et consulter leur tablette / ordinateur.
- Espace boutique : présentation et mise en valeur de l'offre de livres et cartes postales avec du mobilier adapté. Sécurisé et directement visible de l'espace accueil.
- Espace qualité : espace permettant de mettre en avant nos enquêtes de satisfaction et nos formulaires de suggestions et une urne.
- Espace enfants (optionnel, selon espace disponible) : équipé de table chaise et accessoires adaptés, sécurisé et visible de l'espace d'accueil.

Le libre accès à la documentation touristique est un point positif pour l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère. Notre clientèle affectionne la qualité et la gratuité de la documentation papier. En 2020 il était prévu de mettre en place des corbeilles « brochures de seconde main » afin de limiter l'impact des impressions, mais cela n'a pas pu se faire en raison du contexte sanitaire.

Le métier d'accueil au sein des offices de tourisme évolue vers un conseil de plus en plus personnalisé. C'est pour cette raison que dès la saison touristique 2021 les B.I.T. seront équipés de tablettes tactiles, qui seront utilisées par le conseiller en séjour, pour l'accompagner dans sa démarche d'accueil et de conseil et pour illustrer ses propos.

## AMÉLIORATIONS POSSIBLES SUR L'ACCUEIL HORS LES MURS :

Suite à cet état des lieux, l'office de tourisme se rend compte que l'accueil sur les marchés n'est pas pertinent pour capter de nouveaux visiteurs sur le territoire. La présence de l'office de tourisme sur les événements majeurs du territoire doit être accentuée, à chaque gros événement l'office de tourisme doit être présent avec un stand attractif – stand qui pourra être réutilisé lors de la participation de l'office de tourisme à des salons -.

### Les objectifs de l'accueil hors les murs sont les suivants :

- Capter plus de visiteurs,
- Conquérir une nouvelle clientèle qui ne vient pas à l'office de tourisme,
- Créer une ambiance agréable et harmonieuse du « stand » qui donne envie de venir à la rencontre du conseiller en séjour,

## AMÉLIORATIONS NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL DANS ET HORS LES MURS :

Dans de nombreux domaines d'activités, les notions de service et d'accueil ont été bouleversés par le développement d'internet. Nous avons vu apparaître de nouveaux appareils numériques au service du client, comme par exemple dans les postes ou dans les banques. Les consommateurs sont désormais à la recherche de nouveaux services et ont des attentes nouvelles en termes d'accueil. Ainsi, les offices de tourisme se doivent de prendre en compte cette évolution et de se demander comment adapter leurs missions d'accueil et d'information.

**L'enjeu** est d'améliorer l'expérience touristique du client au sein de l'office de tourisme en utilisant les outils numériques pour mettre en valeur les atouts du territoire et fournir une information enrichie.

### L'outil numérique au service du conseiller en séjour :

Néanmoins, les outils numériques ne remplacent pas la relation humaine, le client est souvent à la recherche des conseils éclairés, du tuyau en plus que pourra lui fournir le conseiller en séjour. Le touriste ne recherche plus seulement de l'information, car l'information est facilement accessible sur internet. Il attend du conseiller en séjour, un **ambassadeur de la destination**, qui soit en mesure de lui apporter de l'aide dans son choix : quels sont les principaux atouts, les « incontournables » du territoire. Le visiteur est également à la recherche de participation (implication, échange, partage, interactions) et souhaite vivre une **expérience touristique**, cela commence dès son entrée dans un office de tourisme. L'outil numérique vient ainsi en accompagnement du conseiller en séjour, il s'agit de dynamiser les interactions et d'illustrer le renseignement pour valoriser l'offre du territoire. Le numérique apparaît également comme un moyen d'attirer une clientèle plus jeune, plus habituée à l'utilisation du numérique.

**En pratique**, les bureaux d'information touristique seront équipés en tablettes tactiles, qui seront utilisés comme outil d'accueil au service des conseillers en séjour. Il s'agirait de tablettes tactiles classiques, qui seraient utilisées par les conseillers en séjour pour accompagner l'acte de renseignement et illustrer les informations fournies au visiteur. 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.

Le site web de l'office de tourisme [www.cevennes-montlozere.com](http://www.cevennes-montlozere.com) en version mobile sera l'outil principal des conseillers en séjour pour appuyer leurs propos et illustrer les renseignements fournis : cela leur permettra de montrer des photos des hébergements ou activités, d'afficher l'agenda des manifestations, de montrer les plans de village, de donner un aperçu des éléments du patrimoine, etc.

### **L'outil numérique au service des visiteurs :**

La mise en place de **borne d'information touristique** devant tous nos bureaux, en partenariat avec le conseil départemental de la Lozère, permettra aux visiteurs d'obtenir un renseignement pratique 24h sur 24. Ces bornes d'information touristique, en lien avec la base de données départementale, doivent pouvoir donner l'offre exhaustive du territoire et des ouvertures en temps réel. Ces bornes pourront avoir une utilisation optimale pour les visiteurs plus lorsque certains de nos bureaux sont fermés en période hivernale, tout comme lors des fermetures de la pause méridienne, en soirée, ...

Une **borne interactive de consultation des randonnées** sera également nécessaire pour pouvoir proposer notre offre de randonnée.

Grâce à l'outil Geotrek, développé par les Parc nationaux, le visiteur peut facilement retrouver une offre de randonnée complète. Cet outil, utilisable sur internet et sur application mobile, permet aux adeptes de randonnée de définir leurs itinéraires sur mesure en intégrant divers critères, tels que le dénivelé, la difficulté, la durée, les services touristiques à découvrir en chemin...

L'outil Geotrek permet de valoriser l'offre de randonnée, le patrimoine et les offres écotouristiques des territoires. Geotrek regroupe une communauté d'utilisateurs et de développeurs, qui mutualisent leurs moyens et leurs compétences afin de développer des portails de randonnée sur internet.

Cette borne interactive de consultation des randonnées permet de valoriser et d'illustrer des itinéraires de randonnées grâce à des cartes, photos, illustrations, ...

## ACTIONS SPÉCIFIQUE À RÉALISER :

Action	Objectifs de l'action	Retombées de l'action	Contenu de l'action	Conditions de mise en œuvre de l'action	Echéance de mise en œuvre de l'action
<b>Adapter et qualifier l'offre sur les circuits culturels existants - églises romanes, temples, ...</b>	<p>Proposer une offre culturelle à notre clientèle Duo / Senior</p> <p>Sur le long terme : mettre en réseau les offres culturelles existantes + les nouvelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer l'offre culturelle de notre territoire.</li> <li>- Valoriser le patrimoine existant.</li> <li>- Ces circuits permettraient de créer du lien entre les territoires mais également de faire vivre les villages.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des circuits autour de thématique forte du territoire.</li> <li>- Développer des fiches pratiques autour de ces thématiques en valorisant le patrimoine existant.</li> <li>- Proposer des circuits non pédestres pour les personnes à mobilité réduite</li> </ul>	<p><b>Ressources Humaines :</b> mobilisation d'un salarié de l'office qui sera en charge de superviser le projet.</p> <p><b>Moyens matériels :</b> Elaboration de fiches pratiques à donner au visiteurs + infos en ligne.</p> <p><b>Partenaires associés :</b> le PNC et les communes concernés.</p>	<p>Les premiers circuits sont prévus pour 2021</p>
<b>Valorisation des circuits de village existants</b>	<p>Proposer une offre culturelle à notre clientèle Duo / Senior</p> <p>Diffuser de l'information touristique à plus grande échelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser les prestataires (commerçants, restaurateurs, hôteliers, ...) des villages.</li> <li>- Faire découvrir le patrimoine architectural et culturel des villages concernés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un plan de village deux en un : avec un côté pratique pour se déplacer dans le village et rechercher un lieu précis et un côté historique pour faire découvrir l'offre culturelle du village</li> </ul>	<p><b>Ressources Humaines :</b> mobilisation d'un salarié de l'office qui sera en charge de superviser le projet.</p> <p><b>Moyens matériels :</b> Elaboration de plans à distribuer gratuitement à l'office et chez les commerçants partenaires + téléchargeables en ligne.</p> <p><b>Partenaires associés :</b> les communes concernées.</p>	<p>Premiers plans prévus pour 2020, fin de tous les plans : 2021</p>

<p><b>Création d'un réseau d'ambassadeur de prestataires</b></p>	<p>Améliorer l'accueil hors les murs de l'office</p> <p>Capter plus de clientèle</p> <p>Diffuser l'information touristique sur le territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la culture d'accueil du territoire</li> <li>- Renforcer la démarche participative dans les actions locales</li> <li>- Encourager la participation des prestataires au développement local de leur territoire</li> <li>- Diffuser une information touristique de qualité en dehors des horaires d'ouverture des offices, et ce grâce à des relais sélectionnés</li> </ul>	<p>Inciter les prestataires à devenir ambassadeurs de leur territoire</p> <p>Organiser des moments de rencontres autour des thèmes suivants : qualité d'accueil, être disponible facilement, savoir valoriser son territoire, savoir informer, connaître les éléments touristiques essentiels du territoire.</p> <p>Organisation d'éducteurs deux à trois fois par an afin que l'office de tourisme garde le contact avec les ambassadeurs</p>	<p><b>Ressources Humaines :</b> mobilisation des deux référents réseau pro qui seront en charge de superviser ce réseau d'ambassadeur.</p> <p><b>Moyens matériels :</b> pouvoir proposer aux partenaires un dépôt des brochures OT via un totem identifiable grâce à la charte de l'OT</p> <p><b>Partenaires associés :</b> les partenaires de l'office de tourisme volontaires</p>	<p>En 2021 prévoir les premières réunions et rencontres du territoire.</p> <p>Créer en partenariat avec les ambassadeurs un totem OT</p> <p>A long terme développer le réseau en multipliant le nombre d'ambassadeurs sur le territoire</p>
<p><b>Accueil sur les lieux touristiques majeurs ou villages vacances</b></p>	<p>Améliorer l'accueil hors les murs</p> <p>Capter plus de clientèle</p> <p>Diffuser l'information touristique sur le territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir le territoire</li> <li>- Valoriser les prestataires touristiques</li> <li>- Faire connaître les services</li> <li>- Orienter les visiteurs sur le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un accueil hors les murs sur des points stratégiques du territoire identifiés grâce au SADI</li> <li>- Présence lors de l'accueil hors les murs avec nos outils de communication.</li> </ul>	<p><b>Ressources Humaines :</b> un salarié de l'office de tourisme qui assure le suivi de l'action + les salariés des secteurs pour l'accueil</p> <p><b>Moyens matériels :</b> Prévoir des aménagements pour rendre attractif l'accueil hors les murs (totem, cartographie, ...)</p> <p><b>Partenaires associés :</b> bureau et CA de l'office de tourisme</p>	<p>Continuer l'accueil sur les événements forts du territoire.</p> <p>Développer en 2021 ou 2022 l'accueil chez des partenaires villages vacances</p>

<p><b>Réaménagement des bureaux du Collet de Dèze, Saint Etienne Vallée Française, Saint Germain de Calberte, Sainte Croix Vallée Française et Vialas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniformiser le mobilier tout en tenant compte des particularités de chaque lieu,</li> <li>- Créer une ambiance agréable et harmonieuse en travaillant sur la décoration d'intérieur,</li> <li>- Repenser les différents espaces selon leur fonctionnalité,</li> <li>- Rendre plus fonctionnels les espaces de travail et améliorer le confort des salariés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer une reconnaissance visuelle et une cohérence entre les lieux d'accueil du territoire.</li> <li>- Améliorer la qualité de l'accueil touristique en facilitant l'accès à l'information.</li> <li>- Valoriser l'identité de la destination auprès des visiteurs.</li> <li>- Constituer une vitrine de l'offre touristique et des savoir-faire du territoire.</li> </ul>	<p><b>Trois phases de mise en œuvre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaménagement des bureaux d'information touristique (B.I.T.) de l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère, qui disposent actuellement de matériel d'accueil et mobilier vieillissant. 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.</li> <li>- Création d'une version mobile du site internet de l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère <a href="http://www.cevennes-montlozere.com">www.cevennes-montlozere.com</a> en restructurant la version desktop.</li> <li>- Equipement des B.I.T. de Saint Etienne Vallée Française, Sainte Croix Vallée Française, Saint Germain de Calberte, du Collet de Dèze et du Pont de Montvert en tablettes tactiles visant à accompagner les conseillers en séjour dans leur démarche de renseignement. Formation des conseillers en séjour à la pratique de cet outil.</li> </ul>	<p><b>Ressources Humaines :</b> mobilisation d'un salarié de l'office qui sera en charge de superviser le projet.</p> <p><b>Moyens matériels :</b> aménagement des extérieurs de l'office de tourisme, aménagement des espaces intérieurs, achat de tablettes numériques.</p> <p><b>Partenaires associés :</b> les communes concernées.</p>	<p>Début de l'opération en 2020, fin de l'opération prévue en 2022</p>
<p><b>Diversifier l'offre de randonnée afin d'atteindre des nouvelles clientèles</b></p>	<p>Proposer une offre complémentaire à notre clientèle sport nature</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir l'ensemble du territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une carte touristique vélo avec les boucles au recto et les explications principales de chaque boucle au verso</li> <li>- Inscrire ces boucles dans la base de données départementale pour permettre le téléchargement des traces gpx</li> </ul>	<p><b>Ressources Humaines :</b> un salarié de l'office de tourisme qui assure le suivi de l'action + un référent vélo / secteur</p> <p><b>Moyens matériels :</b> impression d'une carte spécifique vélo</p> <p><b>Partenaires associés :</b> bureau et CA de l'office de tourisme</p>	<p>2020 : cartes cyclo établies avec les descriptifs des boucles</p> <p>2021 : édition d'une carte pratique + insertion des boucles sur la base de données départementale</p>