



Office de tourisme

**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**



BILAN 2022



Bilan de l'office de tourisme DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE 2022

SOMMAIRE :

Le fonctionnement de l'office de tourisme	5
Accueillir, Renseigner, informer.....	7
❖ Accueil	7
♦ Fréquentation des bureaux d'information touristique	7
❖ 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
❖ Notre SADI : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information	11
Efficacité services.....	12
❖ Accessibilité à l'information touristique	12
❖ Nos outils de communication	12
♦ Le guide destination.....	12
♦ La carte touristique.....	13
♦ Le guide gastronomie.....	13
♦ Le guide hébergements.....	13
❖ Nos outils au service des visiteurs	13
♦ Les plans de villages.....	13
♦ Le site internet au service de la valorisation de notre territoire	14
♦ Les circuits patrimoniaux numérique.....	15
♦ Les carnets de rando.....	15
❖ Le programme d'animation	15
❖ Un accueil personnalisé grâce à une stratégie d'accueil	16
♦ Avant le séjour.....	16
♦ Pendant le séjour.....	16
♦ Après le séjour.....	16
❖ La Boutique de l'office de tourisme	17
L'OT s'engage pour le numérique	18
❖ Objectifs numériques	18
❖ Nos réseaux sociaux en 2022	18
♦ Facebook : Cévennes Mont Lozère Tourisme.....	18
♦ Instagram : cevennesmontlo_tourisme	18
♦ Le social wall de notre site internet.....	18
Il présente en continu les photos de notre compte Instagram @cevennesmontlo_tourisme.....	18

❖ Site internet.....	19
L'OT au service de la qualité	19
❖ Projet d'équipement des BIT et de développement numérique	19
♦ Présentation du projet.....	19
♦ Etat d'avancement du réaménagement des BIT	20
❖ Marque Qualité Tourisme :.....	21
Des projets structurants	21
❖ Itinérance sur le Mont Lozère :	21
❖ Partenariats 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 d'argent à Vialas.....	23
♦ La Cévenole, voie verte des Cévennes	23
Animer, Fédérer, Découvrir.....	24
❖ Semaine du goût 2022 du 10 au 16 octobre.....	24
❖ Visites de fermes	24
❖ Animations structurantes pour le territoire.....	25
Partenariat départemental et régional	25
❖ Navettes 2022 :.....	25
❖ Pass Lozère	25
❖ CDT Lozère	26
Former, Soutenir, Conseiller les socio pro	26
❖ Accompagnement des Socio Pro.....	26
♦ Rendez-vous individuels sur des thématiques ciblées à la demande	26
♦ Des formations, ateliers et éductours pour leur permettre de se professionnaliser.....	27
❖ Des services complémentaires.....	27
❖ Accès à l'information	27
♦ Espace Pro.....	27
♦ Newsletters et Page Facebook	27
Conclusion du bilan par le président de l'office de tourisme.....	28

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 :
 - Nos guides de destination, hébergements, gastronomie et une carte touristique revisités chaque année, tout le charme de la destination Cévennes Mont Lozère dans un magazine destiné aux visiteurs.
 - Site internet entièrement refondu en 2020 et fréquemment mis à jour
 - Présence sur les réseaux sociaux
 - Valorisation grâce à des dépliants thématiques : chemins de l'agropastoralisme, chemin camisard, vallée de l'abeille noire, ...
- Une présence sur les salons spécialisés français : salon de la randonnée de Lyon et La Lozère à Bordeaux. En cette année 2022, le CDT a malheureusement pris la décision de se retirer de ces salons. Au regard de l'importance de ce type d'activités pour notre territoire, l'Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a décidé, avec d'autres offices de tourisme, de continuer à y participer, en mutualisant les coûts. C'est pour cela que nous avons créé des documents spécialisés dans ce type d'activités comme nos brochures sur l'agropastoralisme ou encore le chemin des camisards, de cette manière nous pourrions au mieux profiter de ces salons.

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 a été éditée en mars 2021, le site dédié rattaché est également mis à jour régulièrement.

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 associé aux divers projets de notre destination : Pôle de Pleine Nature du Mont Lozère, maison du Mont Lozère au Pont de Montvert, maison de la forêt à Saint Germain de Calberte, musée de la mine à Vialas, voie verte la Cévenole ou encore valorisation du GR 736 – itinérance au fil du Tarn.

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 des prestataires touristiques.

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 :

Assemblée générale

Entend le compte rendu moral,
Approuve les comptes de l'exercice clos
Travaille sur le budget de l'exercice à venir et sur le plan d'action
Elit le Conseil d'Administration

Conseil d'administration

Met en application le plan d'action voté par l'Assemblée Générale
Supervise le bureau de l'OT, contrôle les comptes de l'OT

Bureau de l'OT

Concrétise et applique ce qui est décidé par le conseil d'Administration.
Assure un bon fonctionnement de l'OT au quotidien avec la directrice



ACCUEILLIR, RENSEIGNER, INFORMER

L'OT diffuse la même information dans ses **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 janvier à octobre 2022 est de **16 295** visiteurs. Les chiffres traduisent une forte tendance de retour à la normale avec des niveaux correspondants aux standards 2018 – 2019. En quelques mots, la saison 2022 a connu une très bonne fréquentation, portée par les visiteurs français mais aussi étrangers, qui après deux ans de crise sanitaire (limitation de déplacements, jauges, test...) ont confirmé leur retour. Cette nouvelle saison nous apporte des résultats satisfaisants au vu du contexte économique et géopolitique inédit ainsi que des conditions climatiques exceptionnelles, nous entendons par là les récents incendies de la saison ou bien la sécheresse qui nous touché.

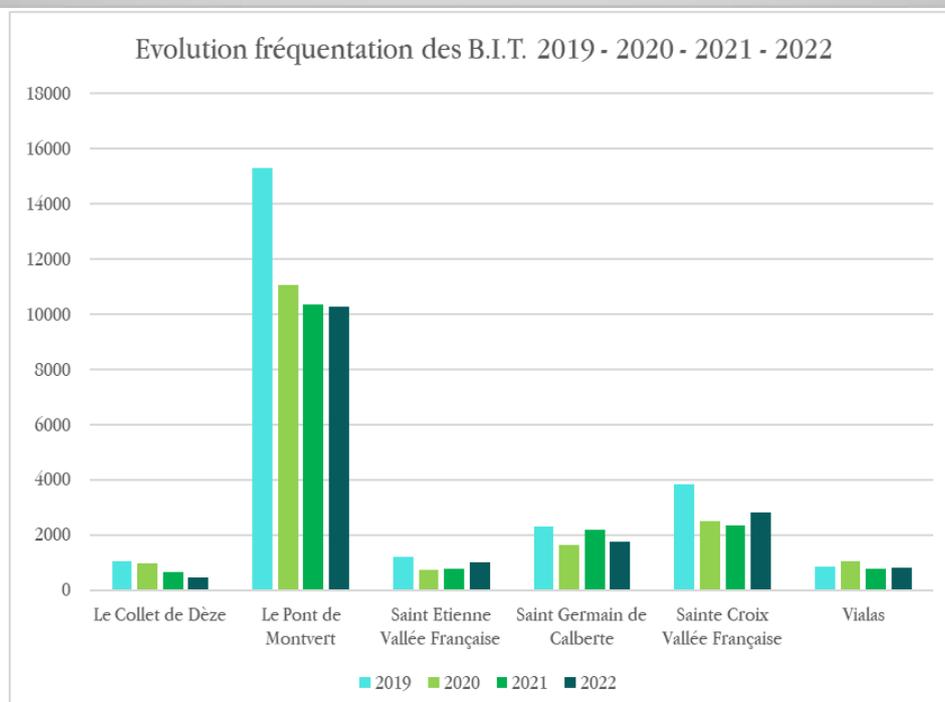
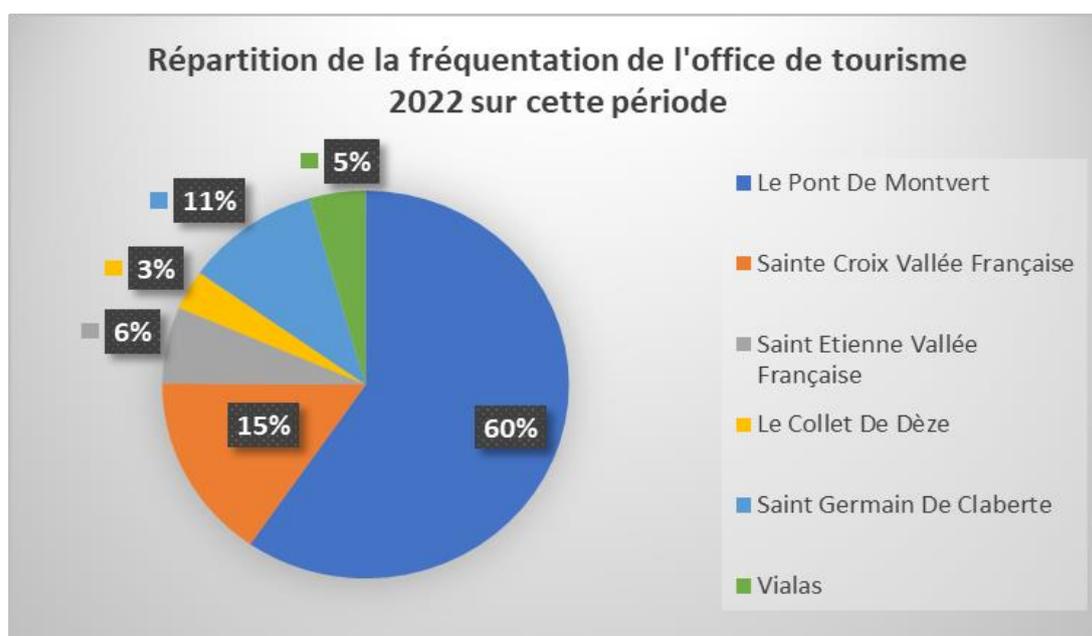


Tableau du nombre de jours d'ouverture par mois et par BIT en 2022

	Le Collet de Dèze	Le Pont de Montvert	Saint Etienne Vallée Française	Saint Germain de Calberte	Sainte Croix Vallée Française	Vialas
Janvier		17	7 (au lieu de 12 suite à un départ)			
Février		20	11			
Mars		22	11			
Avril	7 (au lieu de 9 suite travaux dans le bureau)	22	8 (au lieu de 10 suite arrêt maladie)	7 (au lieu de 11, mairie dans le bureau)	6 (au lieu de 9 suite arrêt maladie)	
Mai	15	24	18	16	21	2
Juin	14	23	13	20	19	11
Juillet	22	30	20 (au lieu de 21 suite arrêt maladie)	20 (au lieu de 22 suite 2 arrêts maladies)	25 (au lieu de 27 suite 2 arrêts maladies)	26
Août	2	31	20 (au lieu de 21 suite arrêt maladie)	20 (au lieu de 21 suite arrêt maladie)	25	26
Septembre	17	23	17	19	19	11
Octobre	10	25	13 (au lieu de 14 suite arrêt maladie)	13 (au lieu de 16 suite arrêt maladie)	13	
Novembre	X	X	X	X	X	
Décembre		X	X			
Total	106	237	138	115	128	76

*Chiffres arrêtés au mois d'octobre 2022

Le standard téléphonique, avec **2494 appels** recensés pour des demandes d'informations touristiques, est moins sollicité qu'en 2021 (une année encore lourdement marquée par la crise sanitaire). Nous remarquons tout de même une hausse des demandes concernant les activités sportives et les fêtes et manifestations.

En ce qui concerne les réponses aux demandeurs d'information, les envois par mail sont en légère baisse par rapport à 2021. Les envois courriers sont minoritaires mais restent stables. Les clients passent plus facilement par le téléphone ou par la recherche en direct sur notre site internet afin d'obtenir des informations.

L'office de tourisme n'est plus la seule source d'information. 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 est en hausse depuis 2021. Avec 7% en 2022 contre 5% en 2021 de notre clientèle. Le top 5 de nos visiteurs étrangers est : Belgique (35%), Allemagne (32%), Pays-Bas (11%), Royaume-Uni (13%), Suisse (9%).

Concernant la clientèle française, majoritaire, le top 5 des départements de provenance des visiteurs est : Lozère (clientèle de proximité ou maison secondaire à 21 %), Gard (11%), Hérault (6%), Bouches-du-Rhône (5%), Paris (4%). La clientèle limitrophe (rayon de 2/3h) est importante notamment sur les ailes de saison. De nombreux visiteurs en provenance du bassin parisien sont présents en juillet et en août principalement.

Après cette crise sanitaire, les visiteurs ont gardé leurs habitudes prises durant la crise du Covid de vouloir redécouvrir les territoires autour de chez eux, ainsi que le plaisir de consommer des produits locaux et de qualité, cela redynamise les commerces de proximité et permet de développer les circuits courts sur notre territoire.

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

- 1- Informations pratiques : commerces, transport, restauration, localisation,
- 2- Activités sportives : baignade, petites randonnées, vélo
- 3- Activité de loisirs : site à visiter, parc à thème, musée, ...



❖ 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 aux 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 seniors : souvent à fort pouvoir d'achat, ils fréquentent la destination en « ailes » de saison. Ils se rendent quasi systématiquement à 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 » quelle 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, les chemins camisards, GR 736 itinérance multi-pratique au fil du Tarn,
- 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, VTT, trail, ...
- Pôle de pleine Nature Mont Lozère,
- Des hébergements adaptés : Aires naturelles, écocôtes,
- Un important 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'interprétation, ...
- Produits locaux de qualité : nombreux producteurs, visites de fermes, marchés,
- Patrimoine à découvrir : 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.

❖ Notre SADI : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

Afin de s'adapter au comportement des visiteurs en constante évolution, l'office de tourisme a mis en place un SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information). La prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages en sont le socle.

Celui-ci sera retravaillé en équipe pour être remis à jour pour la saison estivale 2023. Il permet de se questionner sur l'efficacité de son accueil, ses services et sa diffusion de l'information. Mais également d'identifier des problèmes ou manques et d'envisager des solutions et actions à mettre en place.

Voici quelques exemples des actions réalisées en 2022 :



Développement de l'accueil hors les murs :

En 2022, l'OT a déployé son accueil hors les murs sur les villages vacances de notre territoire qui sont en partenariat avec nos partenaires. Ainsi, des accueils ont été organisés dans les villages vacances de Saint Privat de Vallongue, du Martinet à Saint Etienne Vallée Française et du Serre de la Can à Saint Germain de Calberte. Établies en début de semaine, ces nombreuses demi-journées d'accueil ont donné la

possibilité à l'Office de Tourisme de faire découvrir le territoire et ses activités à un public majoritairement familial et de pouvoir interagir avec lui en début de séjour en allant directement sur leur lieu d'hébergement. Pour permettre un accueil de qualité lors de nos déplacements sur ces différents lieux d'accueil, l'OT a commandé 3 comptoirs d'accueil transportables et ainsi que des flammes.

L'office de tourisme était présent aux manifestations importantes du territoire et a également fait à cette occasion de l'accueil hors les murs.

- Continuité du projet d'aménagement des bureaux d'information touristique :

Nous avons travaillé avec un cabinet d'architectes pour créer du mobilier spécialement adapté à nos espaces d'accueil, pour permettre de les rendre plus fonctionnels et attractifs. La réception du mobilier est prévue pour 2023. (Voir détail du projet p. 19 et 20)

- Mise en ligne de l'offre VTT et cyclotourisme :

Les circuits cyclotourisme et VTT sont désormais en ligne sur la base de données touristique du département et disponibles sur notre site internet avec possibilité de télécharger gratuitement les tracés GPX.

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 partenaires, 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.

Pour faire suite au projet d'installation de borne touristique commencé à la fin de l'été 2020, avec la borne du bureau de Vialas, une deuxième borne a été installée en juillet 2022 sur la commune du Pompidou, afin que les visiteurs passant sur la Corniche des Cévennes aient accès à l'information touristique **24h/24**. Les informations disponibles proviennent de la base de données départementale Tourinsoft.



Cette année sur une période de 30 jours sur les mois d'octobre et de novembre, la borne touristique du Pompidou a eu un taux d'activité de 93%.

Les jours avec le plus d'activités notées sont les lundis, vendredi et dimanche, la plage horaire la plus active se situe entre 12h et 15h.

Avec un nombre total de 1165 interactions, nous obtenons une moyenne d'un peu plus de 41 interactions par jours.

En ce qui concerne les sessions (séries d'interactions séparées par un court laps de temps qui sont une approximation du nombre de visiteurs), il y en a eu 193 avec une moyenne de 6 interactions par session pour une moyenne finale de 7 sessions par jours.

* *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.

En 2022 nous avons poursuivi l'édition de nos 4 guides thématiques. Ces 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.

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 recyclé**.

◆ *Le guide destination*

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.

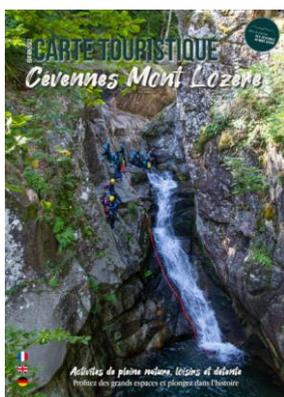


Il s'agit d'un guide d'inspiration et d'appel à la découverte la destination des Cévennes au Mont Lozère. Il présente le territoire sous un angle plus expérientiel et immersif pour proposer aux voyageurs une réelle invitation au voyage et aux découvertes !

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 partenaires.

L'édition 2022 a été éditée en **4 000 exemplaires**.

♦ *La carte touristique*



La carte touristique version 2022 a été éditée en **8 000 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 !

Cette carte, traduite en anglais et en allemand, offre une visibilité importante aux prestataires d'activités et sites à visiter.

♦ *Le guide gastronomie*

Ce 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 !

Le guide gastronomie dans sa version 2022 a été édité en **3 000 exemplaires**.



♦ *Le guide hébergements*



Ce 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 hébergements a été édité en **3 000 exemplaires**.

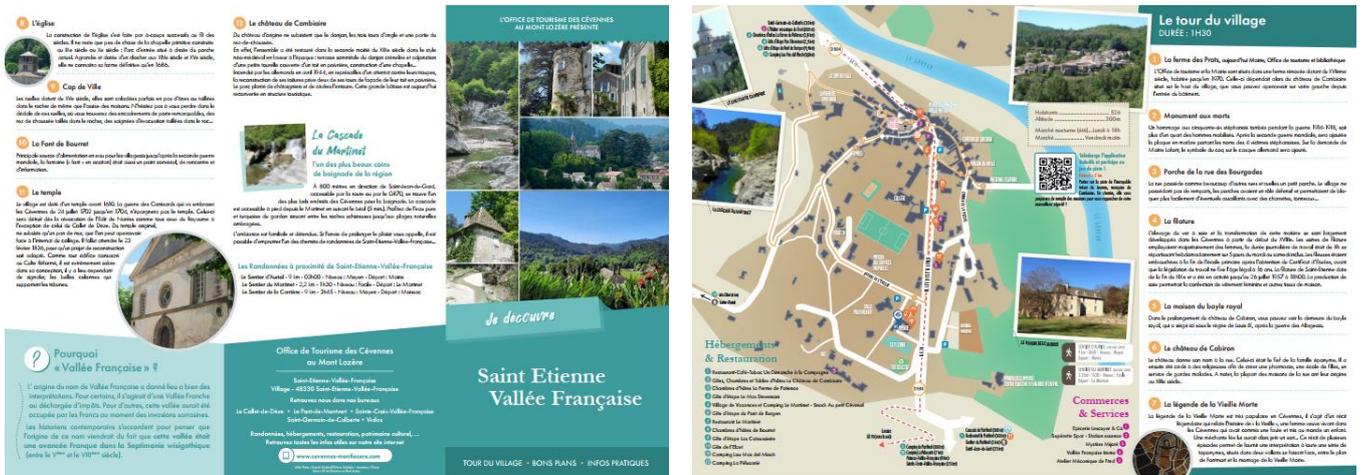
❖ **Nos outils au service des visiteurs**

♦ *Les plans de villages*

Des plans de villages alliant côté pratique et côté historique sont édités par l'OT et distribués chaque année dans chacun de nos bureaux d'information touristique.

Les plans des villages de Saint Germain de Calberte, Saint Etienne Vallée Française et Le Pont de Montvert édités par l'office de tourisme ont eu un franc succès cette année encore, ils avaient été imprimés en **5 000**

exemplaires chacun en 2021. En 2022, les plans des villages de Vialas et du Collet De Dèze ont été terminés et édités à **2 500 exemplaires** chacun. Le plan du village de Sainte Croix Vallée Française est quant à lui en cours d'édition, celui-ci sera édité pour la saison estivale 2023.



◆ **Le site internet au service de la valorisation de notre territoire**



Comme chaque année, plusieurs évolutions ont été apportées au site internet de l'Office de Tourisme des Cévennes au Mont Lozère, citons par exemple :

- Intégration du système d'affichage des disponibilités en ligne WeeBnB, qui permet notamment de faire apparaître les disponibilités des hébergeurs ayant souscrit à cette option sur notre site et en temps réel. Celui-ci vient s'ajouter en complément de la place de marché Direct Lozère, déjà en place sur notre site internet, qui permet aux hébergeurs y ayant souscrit que leur hébergement puisse être réservé (avec paiement en ligne) directement depuis notre site internet.
- Pour les amateurs ou les cyclistes confirmés : notre page « Vélo » propose tous les circuits VTT balisés du Pôle de pleine nature du Mont Lozère, mais aussi les boucles en Cévennes ainsi qu' autour de Florac. 17 itinéraires cyclotouristes sont également proposés. Pour chaque circuit : descriptif, carte de l'itinéraire ainsi que les fichiers GPX disponibles en libre téléchargement. Enfin, la page recense les loueurs de vélos du secteur. Nous allons travailler en cette fin d'année sur une page similaire pour l'offre Trail.
- Enfin, un moteur de recherche a été intégré en début de saison sur la page d'accueil de notre site internet. Ce dernier a pour but de faciliter l'accès à la réservation en ligne, désormais devenue incontournable.

♦ Les circuits patrimoniaux numérique



Le département de la Lozère a créé sur la Lozère, en partenariat avec les offices de tourisme et les collectivités locales, une vingtaine de circuits patrimoniaux numérique contribuant à la valorisation des centre-bourgs. Sous la forme de jeu de piste, découvrez l'histoire de nos villages grâce à l'application Baludik.

Depuis 2020, trois circuits patrimoniaux ont été mis en ligne sur notre territoire : le circuit du Pont de Montvert « Sur les traces des camisards » publié également en version anglaise sur l'application, le circuit « Le cabinet de curiosités » à Saint Germain de Calberte et en 2022,

le circuit de Saint Etienne Vallée Française « Le trésor de Jeanne, marquise de Saint Etienne Vallée Française ».

♦ Les carnets de rando

L'office de tourisme édite des fiches-topoguides de sentiers de randonnée avec une carte IGN et des informations sur le l'itinéraire. 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

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

❖ 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 un peu plus de **680 contacts** en 2022.

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 évènements pour qu'ils soient ajoutés à notre agenda et largement diffusés.

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

L'accueil des visiteurs et l'accompagnement à la découverte de la destination sont au 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 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, d'être visible et surtout de proposer un contenu attractif.

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 (villages vacances, 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.

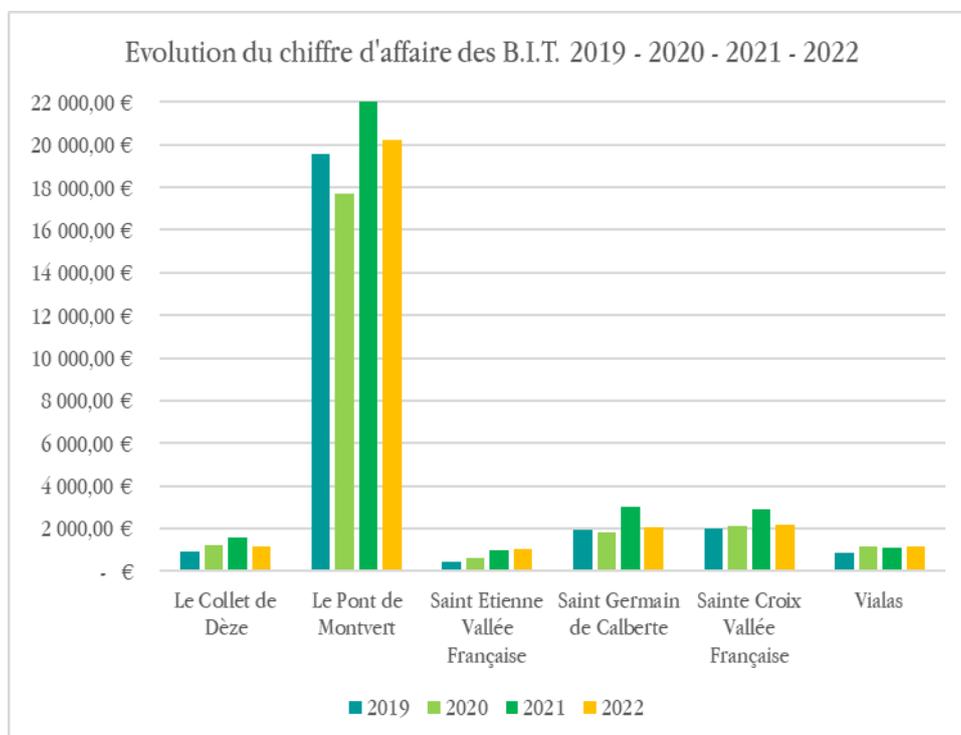
Nos outils pour cela :

- 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 sites d'avis

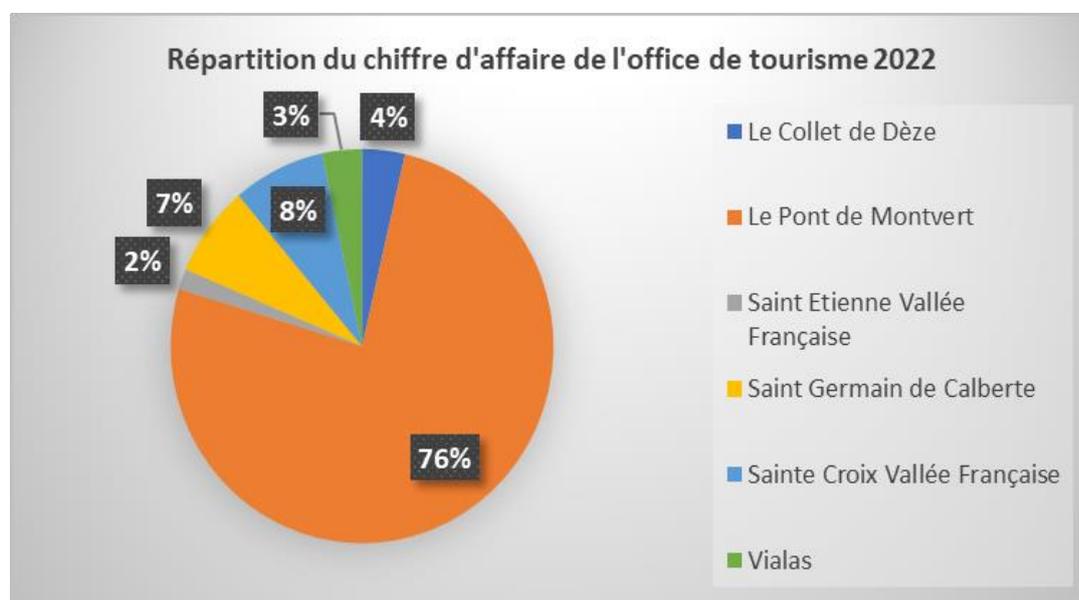
❖ La Boutique de l'office de tourisme

La boutique de l'office de tourisme a réalisé un chiffre d'affaires de **27 803.58 €** de janvier à octobre 2022, le chiffre d'affaires en baisse de 13% comparé à 2021 mais en hausse de 8% par rapport à 2019.

Les visiteurs présents dans nos OT avaient un pouvoir d'achat moins important (la crise économique subie en cette année 2022 a créé des freins aux dépenses des visiteurs en plus de diminuer le pouvoir d'achat).



Cette année, l'OT a édité 11 cartes postales avec des photos prises sur notre territoire, elles ont rencontré un franc succès auprès de nos visiteurs. Pour la saison 2023, nous en éditerons 15 nouvelles pour élargir notre offre. Les visiteurs apprécient le service boutique fourni par l'Office de tourisme. Les produits qui connaissent le plus grand succès sont les fiches sentiers (environ 2755 fiches vendues), les cartes de randonnée (environ 750 cartes vendues) ainsi que les cartes postales (environ 3017 cartes vendues). Nous avons constaté une demande croissante des visiteurs sur les objets souvenir comme des magnets, porte-clefs, autocollants, ... Sur des thématiques comme le Chemin de Stevenson, les camisards ou sur les villages. Nous avons l'intention de faire évoluer notre offre en ce sens.



Actuellement, la boutique au Pont de Montvert nous permet de générer le volume de ventes le plus important. Le projet d'aménagement des bureaux d'information en cours nous permettra une nouvelle présentation de la boutique plus valorisante grâce à des meubles plus adaptés et des espaces de présentation plus fonctionnels. Cela nous permettra également de développer de nouveaux produits afin de pouvoir augmenter le chiffre d'affaires de nos BIT.

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 domaines, 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 2022

◆ *Facebook : Cévennes Mont Lozère Tourisme*

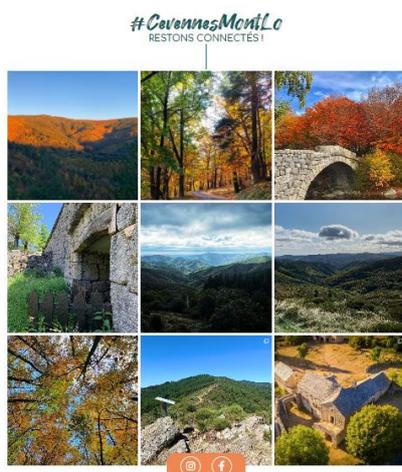
Cette page Facebook fédère les fans de la destination tout au long de l'année au travers d'actualités fortes pour faire vivre notre destination.

Plus 6 900 fans Facebook suivent la page de l'Office de tourisme soit plus de 10 % par rapport à 2021.

◆ *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**

2 852 abonnés Instagram suivent l'OT soit 20% de plus qu'en 2021.



◆ *Le social wall de notre site internet*

Il présente en continu les photos de notre compte Instagram @cevennesmontlo_tourisme.

❖ Site internet

www.cevennes-montlozere.com c'est :

- Une vitrine numérique de la destination répondant aux attentes des visiteurs depuis la phase d'inspiration des vacances jusqu'au retour à la maison !
- Un site intuitif et ergonomique, au design moderne et attrayant.
- Un site pensé pour s'adapter aux mobiles et tablettes. Les connexions mobiles ont encore augmenté de plus de 10% par rapport à 2021 et l'augmentation est constante.
- 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 des fonctionnalités essentielles aujourd'hui : la réservation en ligne ainsi qu'un moteur de recherche des disponibilités des hébergements, nouvelle fonctionnalité mise en place au printemps 2022.
- **101 329 visiteurs uniques** (quasiment 5% de plus qu'en 2021) et un taux de rebond qui est passé de 4,89% à 3,31%, ce qui signifie que de plus en plus de visiteurs parcourent plus en profondeur notre site internet plutôt que de n'en consulter qu'une seule page.

Les chiffres sont arrêtés sur la période de janvier à octobre pour les deux années.

Top 3 des pages les plus visitées :

- La Home Page du site internet
- Sentiers de randonnée : www.cevennes-montlozere.com/a-voir-a-faire/randonnee/sentiers-de-randonnee/
- Lieux de baignade : www.cevennes-montlozere.com/a-voir-a-faire/nature-et-detente/lieux-de-baignade/

L'OT AU SERVICE DE LA QUALITÉ

❖ **Projet d'équipement des BIT et de développement numérique**

◆ *Présentation du projet*

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, grâce aux financements obtenus dans le cadre du programme LEADER et au cofinancement du Conseil Départemental de la Lozère et de la Communauté de communes des Cévennes au Mont Lozère. Ce projet comporte trois volets :

- La création d'une version mobile du site internet en restructurant la version desktop
- L'équipement des BIT en tablettes tactiles
- Le réaménagement des BIT de l'office de tourisme

Ce projet nous a permis 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.

Les deux premiers volets de ce projet ont vu le jour entre 2019 et 2021.

♦ *Etat d'avancement du réaménagement des BIT*

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

Les objectifs sont la création d'une identité visuelle entre les différents B.I.T. en harmonisant la signalétique extérieure et la réorganisation des espaces d'accueil de façon plus moderne et fonctionnelle.

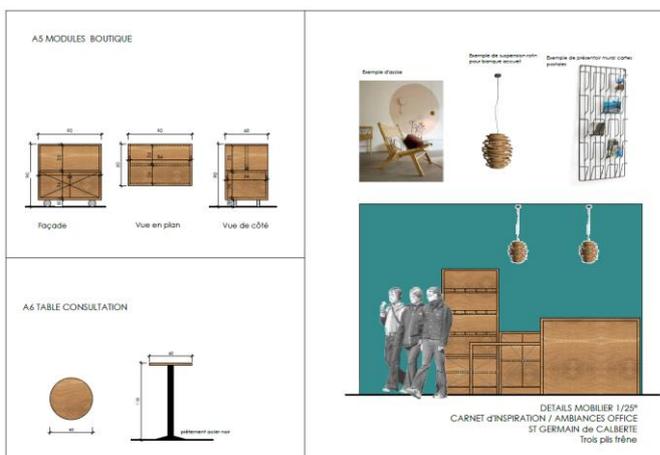
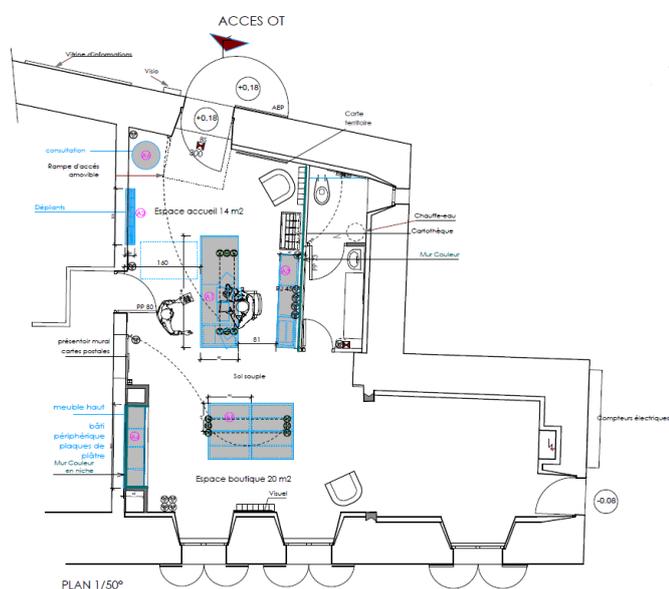
Ce réaménagement s'inscrit également en complémentarité du projet de création d'une maison du Mont Lozère au Pont de Montvert, accueillant l'office de tourisme, le musée du Parc national des Cévennes et un haut lieu de l'agropastoralisme de l'entente interdépartementale Causse Cévennes.

Les aménagements et équipements extérieurs ont été réalisés en 2021 (renouvellement et création denseignes, achat de poubelles, cendriers et râteliers vélo). Après un état des lieux des bureaux d'information, le choix d'un cabinet d'architectes suite à un appel d'offre en 2021, le travail de réaménagement des bureaux d'information s'est poursuivi en 2022. Conjointement avec le cabinet d'architectes Bessin & Sebelin, nous avons réimaginé l'aménagement de chaque bureau d'information et conçu des meubles spécialement adaptés à notre activité.

Au regard de l'état des lieux des bureaux d'information et des propositions d'aménagement des architectes, des travaux plus importants que ceux imaginés au départ se sont avérés nécessaires dans certains bureaux d'information. Or, le budget alloué à ce projet s'est révélé insuffisant pour couvrir ces travaux. Nous avons fait appel à la communauté de communes, qui met à disposition les locaux des bureaux d'information, qui a donné son accord pour prendre en charge ces travaux. Le projet a alors évolué : l'Office de tourisme prendra en charge uniquement le mobilier dans le cadre de ce projet et la communauté de communes prendra quant à elle en charge tous les travaux liés aux locaux de l'office de tourisme. Nous allons continuer à travailler en étroite collaboration avec la communauté de communes et le cabinet d'architectes afin que ces travaux puissent être menés à bien.

En octobre 2022, un appel d'offre a été lancé pour la réalisation du mobilier. D'ici la fin de l'année, une entreprise sera sélectionnée et la fabrication du mobilier devrait être lancée début 2023 afin qu'il puisse être finalisé au printemps.

Exemple : plan du bureau d'information de Saint Germain de Calberte et exemple de mobilier prévu



❖ **Marque Qualité Tourisme :**

L'office de tourisme garantit une qualité d'accueil à sa clientèle suite à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme et son classement en catégorie II.

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.

Tout au long de l'année, un travail de suivi des documents (procédures, modèles, fiches d'instruction), des audits blancs nous aident à être en amélioration constante pour satisfaire nos visiteurs mais aussi l'ensemble des acteurs du tourisme de notre destination et nos partenaires institutionnels.

En 2022, nous avons élargi notre GQD- groupe qualité de destination- en y invitant des acteurs influents de notre destination. Le GQD est amené à définir et mettre en œuvre des actions d'améliorations identifiées à partir des retours de nos visiteurs (dysfonctionnements, réclamations, suggestions) et à réfléchir à des projets à l'échelle de notre territoire.

Un groupe de travail sur la diffusion de l'information touristique a été mis en place. L'objectif de ce groupe est de trouver un « outil » fiable et utile pour que nos prestataires puissent avoir à leur disposition l'information touristique mise à jour de la destination.



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 6 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.

Une nouvelle brochure pratique proposant davantage d'itinéraires, entre 2 et 10 jours, pour offrir encore plus de possibilités de circuits autour du Mont Lozère avait été éditée en 2021. En 2022, le site internet www.randonnee-montlozere.com a entièrement été remis à jour : modifications d'itinéraires, informations sur les hébergements, etc. Il est prévu une réédition de la brochure en 2023.

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

L'OT est également partenaire de divers projets structurants sur notre territoire. Il est associé aux réunions de travail et aux comités de pilotages de ces projets importants pour notre territoire. En 2022 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.

Dès le début de la saison touristique 2022, les conseillers en séjour de l'Office de tourisme ont pu conseiller les clients avec le carto-guide « Sommet de Finiels », qui a connu un grand succès auprès de nos visiteurs puisque nous en avons vendu 396 exemplaires.

En cette fin d'année 2022, l'aménagement du réseau de randonnée multi-pratique est pratiquement terminé. Deux gros chantiers ont eu lieu ces dernières semaines : l'aménagement des pas japonais sur le Lot, ainsi que la dépose du matériel en hélicoptère dans les gorges du Chassezac pour reconstruire les passerelles.

En 2022, nous avons travaillé en collaboration avec le PPN et l'Office de Tourisme Mont Lozère sur les moyens de communications de ce territoire afin de promouvoir les activités de pleine nature et les investissements effectués sur le Pôle Pleine Nature, 3 courtes vidéos et des photos ont été réalisées par l'équipe de Ahstudio. Plusieurs documents sont en phase de construction pour être édités prochainement : les 2 carto-guides du Nord du PPN, des cartes spécifiques pour le VTT et le trail, ainsi qu'un document général de promotion.

Les circuits VTT du PPN ont été mis en ligne et sont désormais téléchargeables gratuitement sur le site internet de l'OT. Les circuits trail du PPN seront également mis en ligne d'ici la fin de l'année 2022.

♦ ***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 biosourcés et de performances énergétiques.

♦ *Musée de la mine d'argent à Vialas*

Le projet de Musée de la mine d'argent à Vialas existe depuis la création du sentier d'interprétation du Bocard, ouvert au public en 2020 après 6 ans de recherches et de travaux. Le musée a vocation à compléter et approfondir le discours du sentier d'interprétation, en proposant notamment une approche plus sensible.

Ce projet de musée est un projet partagé entre la mairie de Vialas, l'association le Filon des Anciens en charge de l'animation du site, le Parc National des Cévennes soucieux de valoriser son patrimoine industriel, le département de la Lozère, la région Occitane et les services du Ministère de la Culture. Une salle d'exposition, accessible PMR, au centre du village, sur la place récemment rénovée, est mise à disposition par la Mairie de Vialas pour le Musée. Un déplacement du bureau d'information de l'office de tourisme dans les locaux côte à côte du musée est envisagé.

L'office de tourisme est membre du Comité de Pilotage de ce projet.

Le projet de musée de la mine représente une offre culturelle novatrice autour du patrimoine industriel lozérien, qui peut s'adresser tant à un public local qu'aux visiteurs de la destination. Il s'agit d'une réelle opportunité pour le territoire.

♦ *La Cévenole, voie verte des Cévennes*

La ligne Céfédé, qui permettait aux trains de relier Sainte-Cécile-d'Andorge (Gard) et Florac au début du XXe siècle, fait actuellement l'objet d'une reconversion en voie verte.



La Cévenole permettra de relier Sainte-Cécile d'Andorge à Florac en favorisant les modes de transports doux. À pied, en vélo, à cheval ou accompagné d'un âne, ...

Cette voie verte permettra à ses usagers de bifurquer vers les GR et PR qui se trouvent à proximité de cet itinéraire, mais également d'aller visiter les sites touristiques qui longent le tracé comme par exemple les zones de baignade, les pistes VTT, le Train de l'Andorge en Cévennes...

2 sections ont été inaugurées en 2022 : il s'agit des 2 extrémités reliant d'une part Florac au village de Saint Julien d'Arpaon et d'autre part le village de Sainte Cécile d'Andorge au Collet de Dèze (7km). La totalité de l'itinéraire devrait être praticable en 2025.

La Cévenole devrait encourager le rayonnement touristique dans cette région des Cévennes.

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 !

❖ Semaine du goût 2022 du 10 au 16 octobre

La valorisation du patrimoine vernaculaire de notre territoire à travers des valeurs simples mais essentielles est un enjeu majeur. A ce compte, la semaine du goût est devenue un véritable vecteur d'échange que l'on se doit de pérenniser et de renforcer.



La semaine du goût 2022 c'est :

- 6 restaurateurs engagés à nos côtés avec des repas de qualité
- Des échanges gourmands
- Des produits locaux mis en avant
- Des partenaires investis
- Une soirée Soupe Party au Pont de Montvert

❖ Visites de fermes

Nouveauté 2022, l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a édité cette année des flyers pour présenter les différents producteurs, les lieux et dates ! Ces visites sont l'occasion pour nos visiteurs, de se rendre compte de ce qu'est l'agriculture de montagne, d'appréhender un mode de vie au travers des exploitations agricoles et des produits de pays, ... en allant au contact direct des agriculteurs dans les fermes : des rencontres uniques et des moments authentiques autour de la production des produits du terroir.

La promotion liée à ces actions s'est faite à l'échelle de la destination Cévennes Mont Lozère. Le site internet spécifique pour les visites de fermes a été refondu en interne et mis à jour avec les participants de cette année : www.visitedeferme.fr

Points forts :

- Convivialité et échange entre agriculteurs et visiteurs
- Réponse à une demande réelle, offre
- Activité en famille
- Action commune sur un territoire large
- Mutualisation de l'offre et des outils de promotion
- Le cadre proposé

Cette année, 18 agriculteurs ont participé aux visites de fermes. Sur les 160 visites prévues, 76 visites ont eu lieu soit 47,5% Ce sont 526 personnes (200 enfants et 326 adultes) qui ont participé à ces visites sur l'ensemble de la destination Cévennes Mont Lozère. Soit une augmentation de la fréquentation de 24% par rapport à 2021.

Suite à l'édition 2022 des visites de fermes, et afin de préparer au mieux la prochaine édition, nous espérons pour l'édition 2023 :

- Préparer l'évènement dès le printemps afin de débiter la communication au plus tôt
- Diversifier l'offre avec de nouveaux producteurs partenaires
- Anticiper les jours de visites en fonction des flux de visiteurs connus (par exemple éviter les visites le samedi – jours des départs / arrivées – en haute saison)

Mettre en place un module de réservation en ligne

❖ Animations structurantes pour le territoire

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 et à la **fête de la transhumance** (appelée Fête Champêtre en 2022) aux Ayres. En 2022 l'office de tourisme était également présent sur le **FIRA** (Festival International de la Randonnée et des activités de pleine nature) à Saint Jean du Gard et sera présent également à la **Fête de l'arbre** à Saint Etienne Vallée Française. 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.

PARTENARIAT DÉPARTEMENTAL ET RÉGIONAL

❖ Navettes 2022 :

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 – Station du mont Lozère

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

Nous avons fait remonter pour 2023 le manque de liaison sur le sud de notre territoire.

❖ Pass Lozère

Edité 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 2022 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.

❖ 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 ;
- 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 :

- 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 de mieux connaître nos partenaires et de pouvoir ainsi leur apporter un conseil personnalisé et des solutions adaptées à leur établissement. Durant ces rendez-vous, nous sommes amenés à accompagner les prestataires sur des thématiques diverses : commercialisation en ligne, présence sur le web et les réseaux sociaux, taxe de séjour, amélioration du mode de fonctionnement et nouveaux services à mettre en place pour leurs clients, ...

En 2022, nous avons visité 22 structures : 1 visite de classement, 6 visites de nouvelles structures et 16 visites de partenaires.



♦ **Des formations, ateliers et éductours pour leur permettre de se professionnaliser**

Nous travaillons actuellement avec nos partenaires - Parc national des Cévennes, CCI, ... - afin de proposer un programme de formation adapté aux besoins de nos socio-professionnels pour 2023.

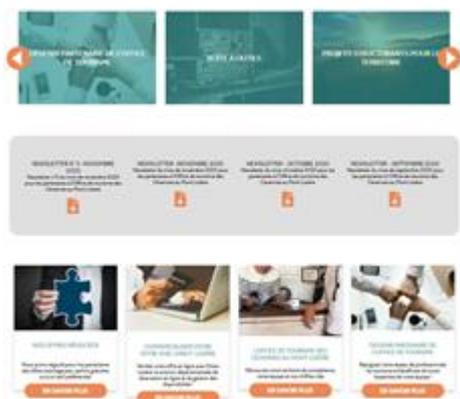
❖ **Des services complémentaires**

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

- Un reportage photo réalisé par un photographe professionnel pour une communication efficace.
- 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, facile d'utilisation et surtout sécurisée.
- 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.
- Commercialiser l'offre touristique sur le web, en proposant la réservation et le paiement en ligne aux clients avec la Place de marché Direct Lozère, en partenariat avec le CDT.
- Proposer la création d'un site internet clé en main et l'affichage des disponibilités en ligne avec la solution Weebnb.

❖ **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 et Page Facebook**

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 2022, nous avons développé notre page Facebook « Entre Pro – Cévennes Mont Lo » afin que nos partenaires aient accès en temps réel à toutes les actualités touristiques du territoire. Nous travaillons encore à dynamiser cette page et à publier plus régulièrement sur nos actions.

CONCLUSION DU BILAN PAR LE PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE TOURISME

Alors que les trois saisons passées n'ont ressemblé à aucune autre, c'est un nouveau cap que doivent prendre collectivement l'Office de tourisme et les acteurs de la destination des Cévennes au Mont Lozère. Le paysage touristique a été bouleversé. Certaines tendances s'accroissent comme l'attrait pour la réservation en ligne, l'intérêt pour les destinations nature et l'importance accordée aux démarches environnementales, tandis que la réservation de séjours en dernière minute se généralise. C'est pourquoi il est essentiel que les professionnels du tourisme de la destination soient en adéquation avec ces nouvelles tendances. Notre équipe s'engage à les accompagner dans cette évolution, nécessaire pour pérenniser l'attractivité de la destination. Nous construisons un programme de réunions d'information et éducatrices pro pour 2023 et proposons en complément un accompagnement personnalisé grâce à des rendez-vous individuels, afin de les guider au plus près de leurs besoins et de leur permettre de se perfectionner dans ces domaines.

Cette année encore, l'ensemble du personnel s'est investi avec enthousiasme et détermination en faveur du développement de l'attractivité du territoire grâce à ses opérations de promotion, et à la mise en œuvre ou l'accompagnement de projets structurants. Ce travail se poursuivra en 2023 avec comme projets majeurs pour la destination : la construction d'un réseau d'itinéraire multi-pratique sur les vallées cévenoles, la construction de la Maison du Mont Lozère, le réaménagement des 5 autres bureaux d'information touristique ainsi que la création d'un Musée de la mine et de la Maison de la Forêt.

L'équipe de l'Office de tourisme poursuit également son travail sur la qualité, suite à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme en décembre 2020 puis le renouvellement de son classement en catégorie II en avril 2021. Cette démarche de progrès, gage de qualité pour notre territoire, permet de renforcer l'image de notre destination, satisfaire et fidéliser nos clients et proposer un accueil toujours plus en adéquation avec leurs attentes. Dans cette optique, notre projet d'équipement et d'aménagement de nos bureaux d'information s'achèvera en 2023 et permettra de valoriser les espaces d'information touristique et d'améliorer l'expérience client des visiteurs.

Je tiens à remercier la communauté de communes des Cévennes au Mont Lozère et le département de la Lozère pour leur soutien financier. Je salue également tous les membres de l'association qui contribuent au rayonnement de notre destination, ainsi que toute l'équipe de l'office de tourisme, sans qui, tous ces projets ne pourraient voir le jour et qui a à cœur de transmettre aux visiteurs toutes les clés et informations nécessaires pour passer un excellent séjour entre Cévennes et Mont Lozère.



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