



Office de tourisme

**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**



BILAN 2023





Bilan de l'office de tourisme DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE 2023

SOMMAIRE :

<i>Le fonctionnement de l'office de tourisme.....</i>	5
<i>Accueillir, Renseigner, informer</i>	7
❖ Accueil.....	7
♦ Fréquentation des bureaux d'information touristique	7
♦ Fréquentation de la destination :.....	9
❖ Publics cibles.....	10
♦ Trois « grands » publics cibles ont été identifiés pour la destination Cévennes Mont Lozère	10
♦ Nos offres pour les publics cibles	11
❖ Attentes des visiteurs au niveau des services et nouveaux comportements	11
❖ Mettre en avant les Cévennes et le Mont Lozère	11
♦ Revue de presse	12
♦ Les salons, un outil important de notre communication	12
❖ Notre SADI : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information	13
♦ Poursuite et développement de l'accueil hors les murs	13
♦ Continuité du projet d'aménagement des bureaux d'information touristique	14
<i>Efficacité services</i>	14
❖ Accessibilité à l'information touristique	14
♦ Service wifi	14
♦ Bornes touristiques	15
❖ Nos outils print	17
♦ Le guide destination	17
♦ La carte touristique	17
♦ Le guide terroir.....	17
♦ Le guide hébergements.....	17
❖ Nos outils au service des visiteurs	18
♦ Les plans de villages	18
♦ Le site internet au service de la valorisation de notre territoire.....	18
♦ Les circuits patrimoniaux numérique.....	19
♦ Les carnets de rando et carto-guides	19
❖ Le programme d'animation	19
❖ Un accueil personnalisé grâce à une stratégie d'accueil	20
♦ Avant le séjour	20
♦ Pendant le séjour	20
♦ Après le séjour.....	20
❖ La Boutique de l'office de tourisme.....	21
<i>L'OT s'engage pour le numérique.....</i>	22
❖ La gestion des réseaux sociaux	22
♦ Facebook : Cévennes Mont Lozère Tourisme	22
♦ Instagram : cevennesmontlo_tourisme	23
♦ Le social wall de notre site internet	24

♦	Campagne avec le CDT Lozère.....	24
❖	Site internet.....	24
	<i>L'OT au service de la qualité</i>	25
❖	Projet d'équipement des BIT et de développement numérique	25
♦	Présentation du projet	25
♦	Chronologie du projet	26
♦	Etat d'avancement du réaménagement des BIT	26
❖	Marque Qualité Tourisme :.....	28
	<i>Des projets structurants.....</i>	28
❖	Itinérance sur le Mont Lozère	28
❖	Carte Art itinéraire Sud Lozère.....	28
❖	Partenariats sur d'autres projets structurant du territoire	29
♦	Le Pôle de Pleine Nature Mont Lozère	29
♦	La maison du Mont Lozère au Pont de Montvert	30
♦	Musée de la mine d'argent à Vialas	30
♦	Collection Numa Bastide	30
♦	La Cévenole, voie verte des Cévennes	30
♦	Maison des sœurs à Vialas	31
♦	Colonie de Grizac.....	31
	<i>Animer, Fédérer, Découvrir.....</i>	31
❖	Evènements portés par l'office de tourisme	32
♦	Semaine du goût du 16 au 22 octobre	32
♦	Visites de fermes	32
❖	Animations structurantes pour le territoire.....	33
	<i>Partenariat départemental et régional</i>	33
♦	Navettes 2023	33
♦	Pass Lozère	34
♦	CDT Lozère.....	34
♦	PACT Cévennes, contrat CRTL	34
♦	GSO Cévennes – Grand site Occitanie.....	34
	<i>Former, Soutenir, Conseiller les socio pro</i>	35
❖	Accompagnement des Socio Pro	35
♦	Rendez-vous individuels sur des thématiques ciblées à la demande	35
♦	Des rencontres thématiques	35
❖	Des services complémentaires.....	36
❖	Accès à l'information.....	36
♦	Espace Pro	36
♦	Newsletters et Page Facebook	36
❖	Gestion de la Taxe de séjour	36
	<i>Conclusion du bilan par le président et la directrice de l'office de tourisme</i>	38

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 Marseille.
- La valorisation et la promotion de la destination sur 3 ans avec le PACT (Plans d'Actions Concertés de Territoire) Cévennes. Cet engagement permettra de valoriser l'offre touristique des Cévennes pour la Lozère, le Gard et l'Ardèche, autour des activités de pleine nature, des traditions pastorales et de l'agritourisme.

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 en 2023, une brochure détaillée a été éditée et 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, collection Numa Bastides 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

Christine Eon
Référénte qualité
Conseillère en Séjour

Barbara Elmaalem
Chargée de communication
Conseillère en séjour

Charles Paques
Animateur projet
Coordinateur
Conseiller en séjour

Eva Alteirac
Chargée des animations
Référénte taxe de séjour
Conseillère en séjour



Morgane Pierredon
Animatrice réseau pro
Référénte taxe de séjour
Conseillère en

Léa Rocher
Animatrice réseau pro
Animatrice projet
Conseillère en séjour

Lucie Bonicel
Directrice
Chargée des éditions
Conseillère en séjour

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 décembre 2023 est de **20 777** visiteurs pour 11 258 demandes.

Nous constatons une baisse de la fréquentation globale de l'Office de tourisme sur les mois de juin, juillet et août. Cette baisse des visiteurs sur la saison reflète la tendance nationale. Par contre nous avons connu cette saison 2023, une très bonne fréquentation sur les ailes de saison en avril, mai, septembre et octobre. Cela s'explique également pour l'intérêt grandissant des visiteurs pour la grande itinérance.

L'association sur le chemin de Stevenson a mené une étude pour laquelle elle a reçu 4 268 réponses entre avril et septembre 2023, parmi lesquelles 3 766 ont été retenues. Sur ces réponses, 45% des randonneurs ont effectué le chemin au printemps, 34% l'été et 22 % à l'automne.

L'arrière-saison 2023 a également vu augmenter le nombre de visiteurs étrangers.

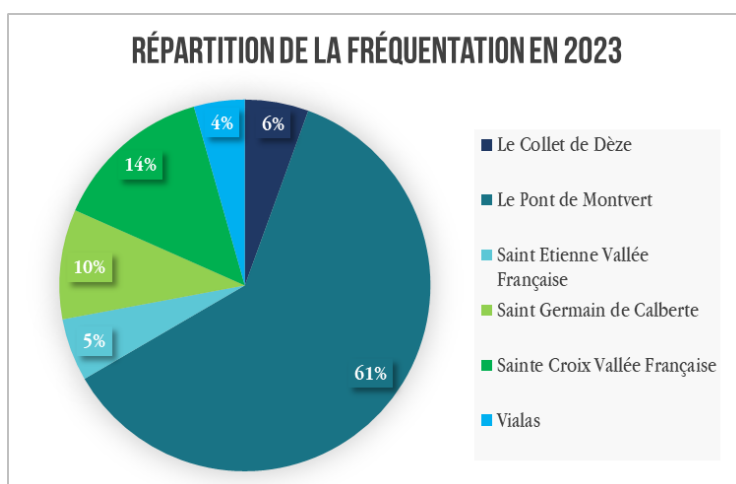
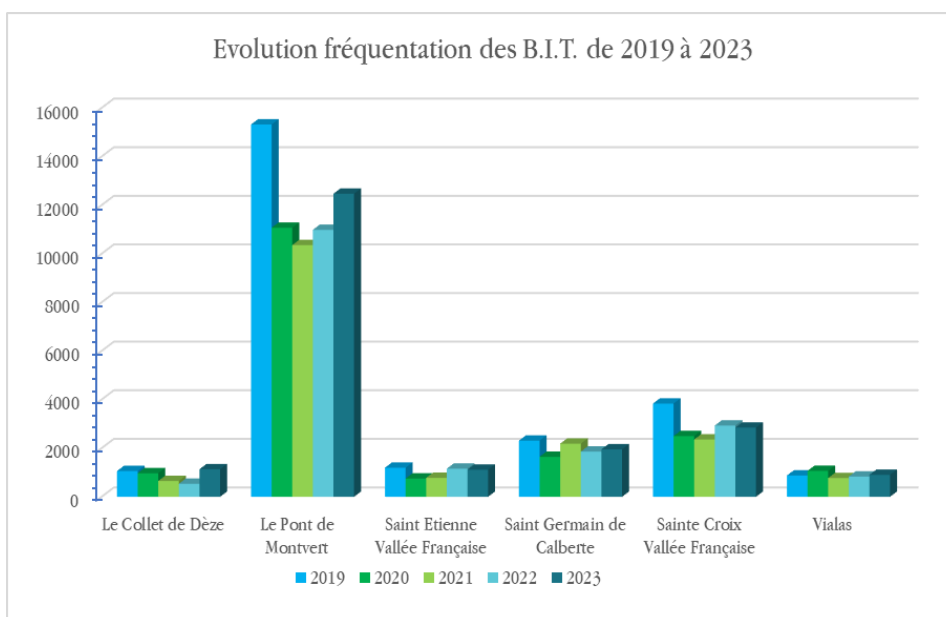


Tableau du nombre de jours d'ouverture par mois et par BIT en 2023 (données 2022)

	Le Collet de Dèze	Le Pont de Montvert	Saint Etienne Vallée Française	Saint Germain de Calberte	Sainte Croix Vallée Française	Vialas
Janvier		20	20			
Février		21	16			
Mars		23	21			
Avril	12	21	18	11	9	
Mai	18	26	18	20	20	2
Juin	16	23	19	19	21	11
Juillet	21	30	22	22	26	26
Août	21	31	22	22	26	26
Septembre	16	25	16	18	18	11
Octobre	17	24	15	17	12	
Novembre	2	19	17	3	3	
Décembre		18	14			
Total	123 (110)	281 (279)	218 (176)	132 (118)	135 (131)	76 (76)

Le standard téléphonique, avec 2 524 appels recensés pour des demandes d'informations touristiques, a été moins sollicité qu'en 2022. 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 également en légère baisse par rapport à 2022. 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 mais assez stable comparée à l'année 2022 : 7% de notre clientèle est étrangère. Le top 5 de nos visiteurs étrangers est : Belgique (27%), Allemagne (27%), Royaume-Uni (11%), Pays-Bas (9%), 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 14 %), Gard (11%), Bouches-du-Rhône (8%), Hérault (6%), Rhône (5%). La clientèle limitrophe (rayon de 2/3h) est importante notamment sur les ailes de saison.

On constate également que les salons de proximité ont du sens, le Rhône faisant son entrée dans le top 5 des départements (Paris auparavant). Toutefois les visiteurs en provenance du bassin parisien sont présents en juillet et en août principalement (6^{ème} département pour 3% de nos visiteurs)

Top 3 des services les plus demandés au comptoir d'accueil de l'Office de tourisme :

- 1- Informations pratiques : commerces, restauration, localisation, ... (72% des demandes)
- 2- Achat Boutique (19% des demandes)
- 3- Transport (4% des demandes)

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

- 1- Activité sportive (56%)
- 2- Fêtes et manifestations (17%)
- 3- Patrimoine et culture (12%)

♦ Fréquentation de la destination :



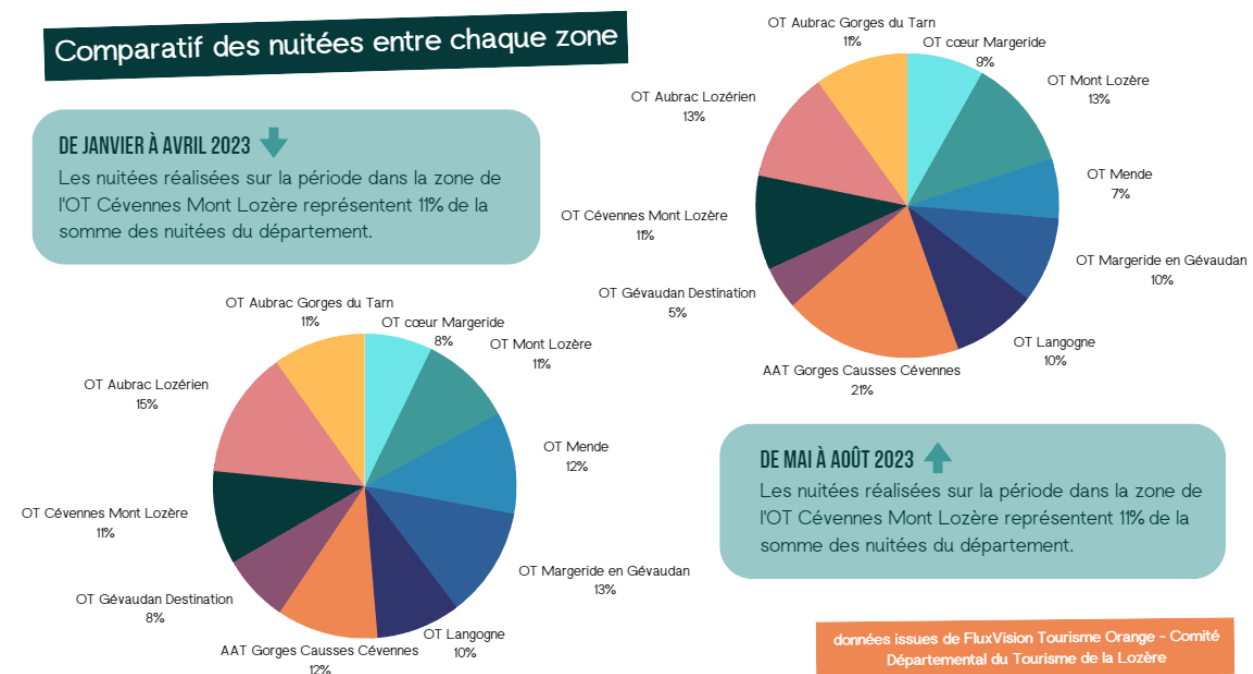
Ces données sont issues de Flux vision tourisme*, un outil d'analyse de la fréquentation à partir des téléphones mobiles développé par Orange. Flux Vision permet de convertir en temps réel des millions d'informations issues du réseau mobile, en indicateurs statistiques, afin d'analyser la fréquentation des zones géographiques et le déplacement des populations.

La méthodologie Flux Vision Tourisme se base sur le temps de présence observé afin de faire la distinction entre les résidents et les touristes. Elle prend en compte le tourisme en hébergement marchand (hôtels, campings, ...) mais aussi le tourisme en hébergement non marchand (famille, amis, résidences secondaires) ou d'autres modes d'hébergements (camping-cars, location de leur propre habitation par des particuliers, échanges de maisons...) et ayant un poids de plus en plus important.

* les données 2023 seront entièrement consolidées au mois d'avril 2024 (actuellement nous n'avons pas les données de septembre à décembre)

Nous constatons une belle attractivité de notre destination Cévennes Mont Lozère, en effet près de 20% des excursionnistes présents en journée en Lozère sont sur notre destination (pour rappel Flux Vision nous transmet ces données par communauté de communes).

Nous constatons également que les top 3 des départements et des pays sont similaires à nos données constatées à l'accueil de l'office de tourisme.



❖ 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, écogites,
- 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.

❖ Mettre en avant les Cévennes et le Mont Lozère

Le service communication de l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère déploie tout au long de l'année un plan de communication visant à mettre en valeur les richesses de notre territoire ainsi que ses acteurs. Relation média, accueil presse et blog, interview radio, salon touristiques, communiqué de presse et

bien d'autres encore. Nous développons notre communication sur de nombreux axes pour assurer une diffusion de l'information adaptés à l'ensemble de nos cibles.

♦ *Revue de presse*

Le territoire des Cévennes et du Mont Lozère est une destination touristique à part entière. Tout au long de l'année nous intervenons sur différents média afin de promouvoir la destination pour attirer de nouveaux visiteurs et en fidéliser d'autres.

- A la radio :

L'émission Bienvenue chez vous de Thierry Garcia sur France bleu Gard Lozère, vous propose chaque jour de découvrir un nouveau territoire ! En 2023, deux émissions ont permis de faire découvrir notre destination : le 26 octobre 2023 entre Le Collet de Dèze et saint Germain de Calberte et le 23 novembre 2023 autour de Saint Etienne Vallée Française.

Les animations et les temps forts de notre destination sont également valorisés avec Radio Inter-val. Une fois par mois, une interview est réalisée par notre chargée de communication. En 2023 c'est plus de 15 passages qui ont été programmés !

- Dans la presse :

Sur l'année 2023 deux accueils presse ont été réalisés pour de la presse étrangère en lien avec le CDT Lozère. Concentré sur le village du Pont de Montvert. Nous répondons également très souvent aux demandes du CDT pour des nouvelles activités ou la valorisation d'évènements. Enfin, certains journalistes nous ont fait des demandes par mail pour réaliser leurs articles à distance.

♦ *Les salons, un outil important de notre communication*

La présence de l'office de tourisme sur des salons spécialisés français est une réelle opportunité pour la destination ! En 2023 deux salons ont été réalisés :



Le salon du randonneur du 24 au 26 mars à Lyon est un incontournable pour notre destination dont la principale activité est la randonnée. C'est pour cela que nous poursuivons la mise à jour des documents spécialisés comme les brochures sur les chemins de l'agropastoralisme ou encore le chemin des camisards : ces créations d'outils

spécifiques sur de l'itinérance en boucles de 2 à 5 jours nous permettent d'avoir, en plus de l'offre existante, des produits packagés à proposer.

Sur les 3 jours de salon, nous avons accueilli environ **300 visiteurs** sur notre stand de destination Cévennes Mont Lozère, mutualisé avec d'autres offices de tourisme :

- Le vendredi, le public était principalement composé de séniors, en attente de randonnées en itinérance sur des chemins connus et classifiés
- Le samedi et le dimanche, nous avons observé un public plus hétéroclite avec autant de familles, pour des séjours avec des enfants avec des demandes de randonnées à la journée, que de randonneurs itinérants en autonomie.

Le salon « La Lozère à... » mise en place par le département depuis près de 10 ans s'est déroulé en 2023 à Marseille. La clientèle de proximité (entre 2 et 3h de route) est recherchée sur ce type de salon. C'est en effet des visiteurs qui peuvent venir sur notre destination à la journée ou sur de courts séjours.

Sur les trois jours, du 31 mars au 2 avril nous avons réalisé des conseils personnalisés sur le stand à un peu plus de 450 personnes : près de 30% pour des demandes d'itinérance sur la destination, plus de 20% pour avoir des informations générales pour un séjour déjà prévu ou en prévision, 7 % de demandes directes d'hébergement.



❖ 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 en 2021 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.

Afin de travailler sur ce parcours client, pour se questionner sur l'efficacité de son accueil, ses services et sa diffusion de l'information, mais également identifier des problèmes ou manques et envisager des solutions et actions à mettre en place, un travail devra être mené de concert avec une agence.



Voici quelques exemples des actions réalisées en 2023 :

♦ *Poursuite et développement de l'accueil hors les murs*

- L'OT a poursuivi en 2023 le déploiement de son accueil hors les murs sur les villages vacances partenaires de notre territoire. Ainsi, des accueils ont été organisés dans les villages vacances de Saint Privat de Vallongue et du Serre de la Can à Saint Germain de Calberte. Ces accueils 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.
- L'office de tourisme était présent aux manifestations importantes du territoire et a également fait à cette occasion de l'accueil hors les murs sur 4 événements :
 - La fête de l'arbre le 6 mai à Saint Etienne Vallée Française
 - La fête du pèlardon à Sainte Croix Vallée Française le 7 mai

- La fête de la transhumance aux Ayres le 10 juin
- La fête de l'arbre « On s'engraine » le 26 novembre à Saint Etienne Vallée Française



♦ *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. Le mobilier a été réceptionné à la fin d'année 2023 et sur le début de l'année 2024. (Plus de détail sur ce dossier à partir de la page 23)

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**

♦ *Service wifi*

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. C'est un service indispensable et le visiteur est de plus en plus connecté pendant son séjour.

En 2023, ce sont plus de **2 142 connexions** qui ont été réalisées pour **606 utilisateurs** différents.

◆ **Bornes touristiques**

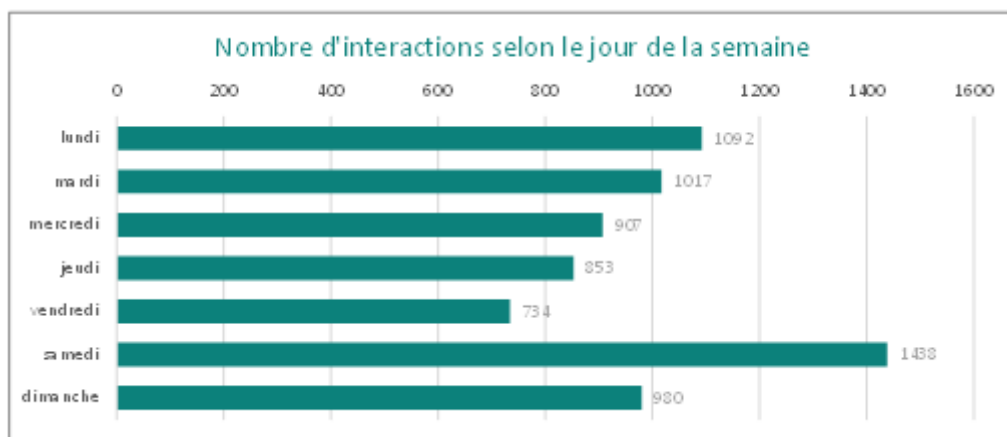
Pour faire suite au projet d'installation de borne touristique commencé à la fin de l'été 2020, avec la borne du bureau de Vialas, une deuxième borne a été installée en juillet 2022 sur la commune du Pompidou, afin que les visiteurs passant sur la Corniche des Cévennes aient accès à l'information touristique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



* *Projet porté par le département de la Lozère*

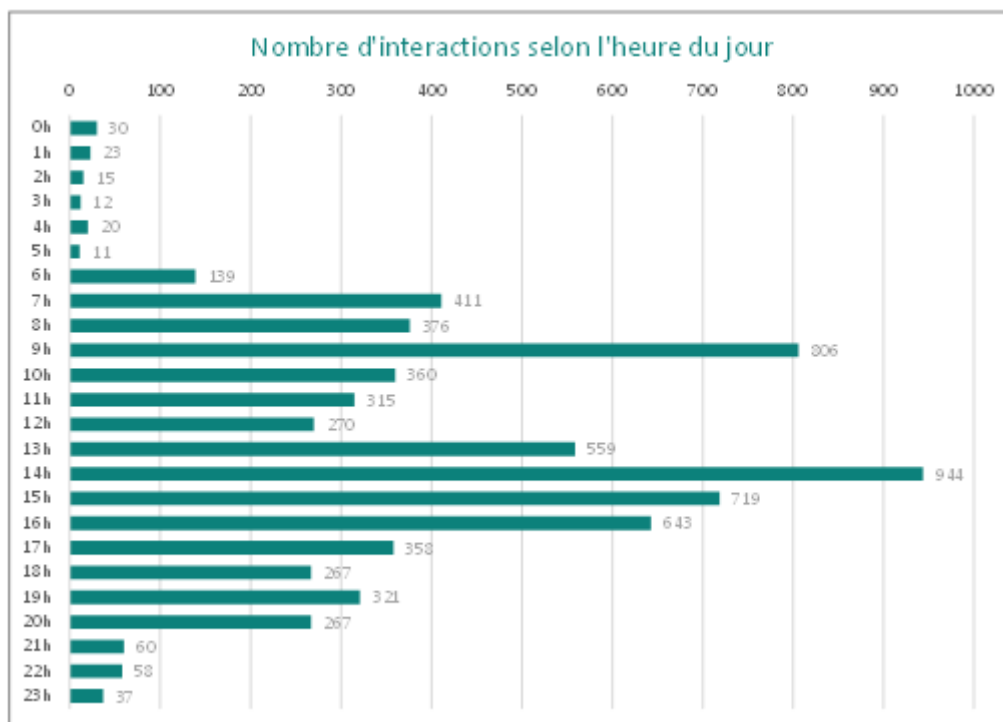
- Bilan borne touristique Vialas :

Nombre de jours avec au moins une installation active : 357 jours/ 365 soit 98%



Détails des interactions sur la période : 7 021. Une interaction correspond à n'importe quelle action réalisée par l'utilisateur dans l'application, telles que la navigation dans les menus ou la consultation d'une fiche.

Nombre total de sessions : 1 219. Une session correspond à une série d'interactions séparées par un court laps de temps. On peut considérer cette valeur comme une approximation du nombre de visiteurs.



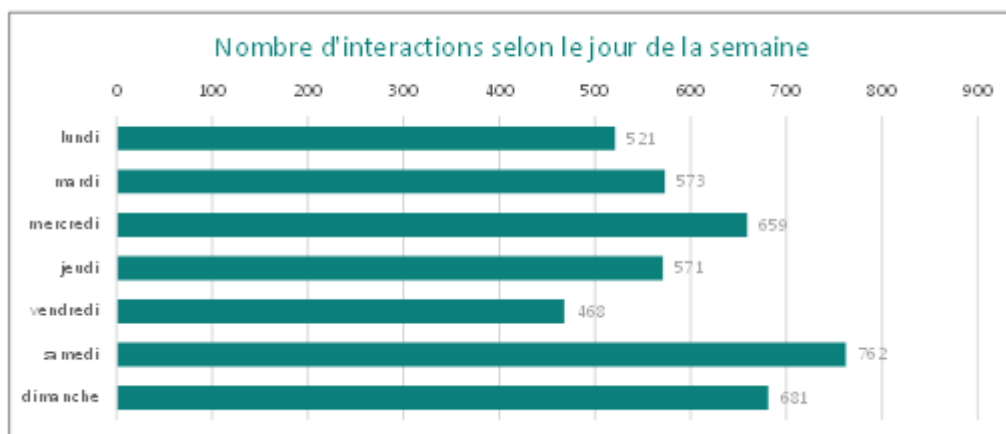
On constate une hausse du nombre d'interactions au moment où l'office de tourisme est fermé. Ce qui appuie l'utilité d'avoir installé la borne touristique devant un office de tourisme saisonnier.

Top 3 des menus les plus visités :

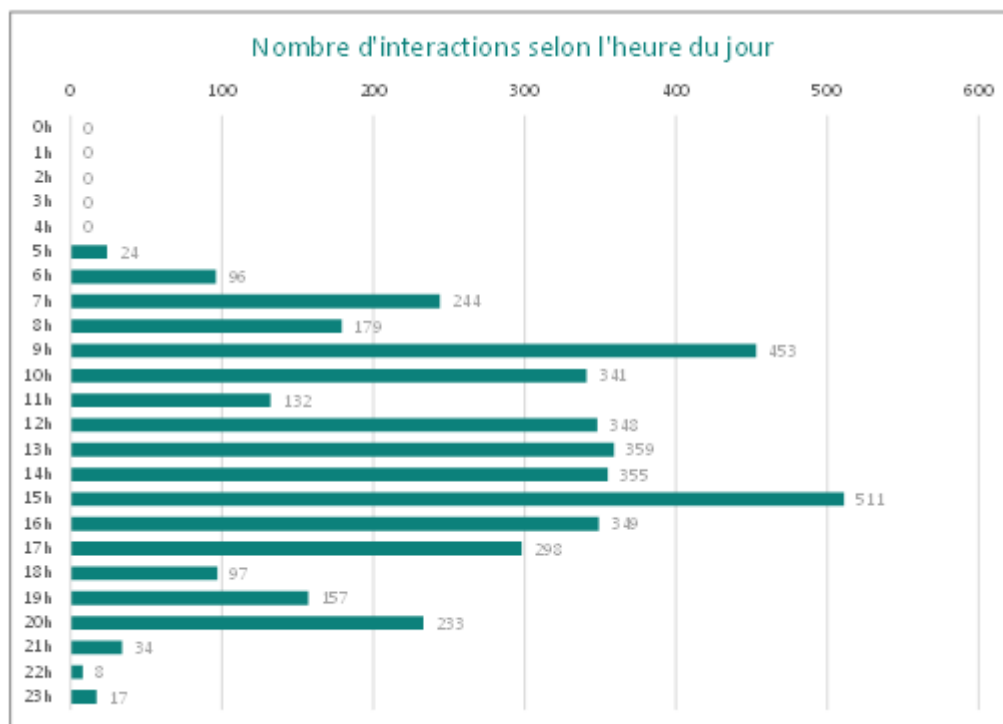
- 1- Je découvre à 36%
- 2- Je bouge (Top : « randonnée », « trail », « vélo ») à 26%
- 3- Agenda à 18%

- Bilan borne touristique Le Pampidou :

Nombre de jours avec au moins une installation active : 266 jours/ 365 soit 73%



Détails des interactions sur la période : 4 235. Nombre total de sessions : 927 (approximation du nombre de visiteurs). On observe également sur cette borne touristique un pic des sessions sur les ponts du mois de mai, sur les week-ends du mois de juin et du 1^{er} août au 15 septembre.



Top 3 des menus les plus visités :

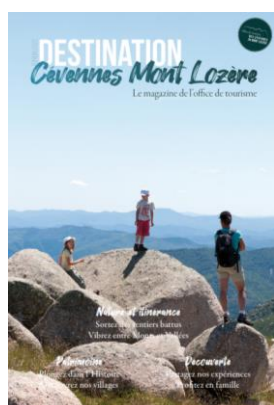
- 1- Je découvre (Top : » patrimoine culturel » et « itinéraire touristique ») à 38%
- 2- Je séjourne à 21 %
- 3- Je bouge à 20% (Top : « en plein air » et « dans les airs »)

❖ Nos outils print

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 2023 nous avons poursuivi l'édition de nos 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. Nous avons cependant choisi de diminuer le nombre d'exemplaires édités afin de réduire les coûts et de ne pas avoir à jeté des guides l'année suivante.

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 de la destination. 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, ... L'édition 2023 a été éditée en **3 000 exemplaires**.

◆ *La carte touristique*

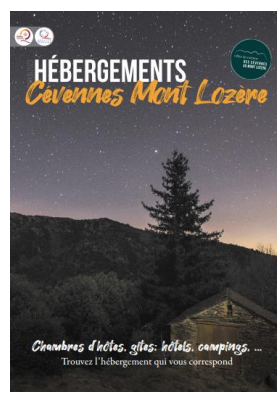
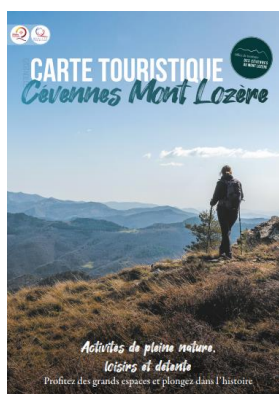
Outil plébiscité par les visiteurs, cette carte gratuite permet de repérer en un coup d'œil les activités du territoire, les sites patrimoniaux et les points d'intérêt naturel pour pouvoir tracer l'itinéraire des vacances en toute simplicité ! Cette carte, traduite en anglais et en allemand, offre une visibilité importante aux prestataires d'activités et sites à visiter. La carte touristique version 2023 a été éditée en **8 000 exemplaires**.

◆ *Le guide terroir*

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 ! Nouveauté de cette année : partez à la découverte des artisans d'art de la destination ! Le guide terroir dans sa version 2023 a été édité en **1 000 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 **2 000 exemplaires**

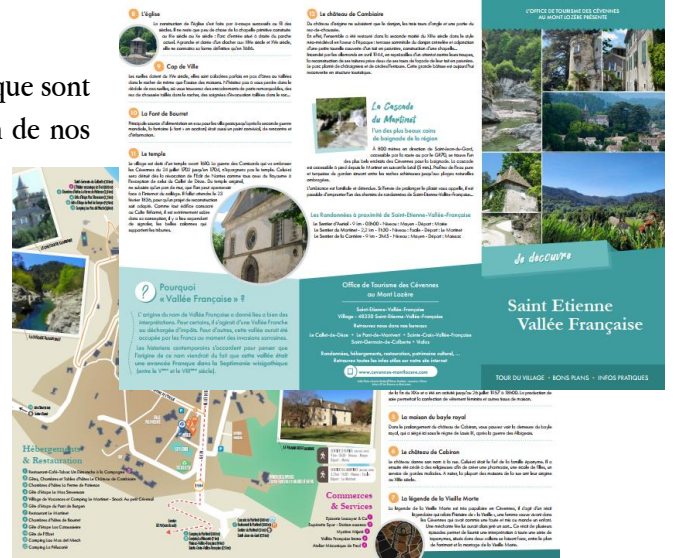


❖ Nos outils au service des visiteurs

◆ 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 du Collet de Dèze, Saint Etienne Vallée Française, Saint Germain de Calberte, Le Pont de Montvert et Vialas édités par l'office de tourisme ont eu un franc succès cette année encore. Ils sont réédités de 2 500 à 5 000 exemplaires tous les ans ou deux ans. En 2023, le plan du village de Sainte Croix Vallée Française a été finalisé et distribué en impression directe. Il sera imprimé au début de l'année 2024.



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

Comme chaque année, des évolutions ont été apportées au site internet de l'Office de Tourisme des Cévennes au Mont Lozère.

En 2023, le Geotrek créé par le département de la Lozère a été mis en place. Cet outil permet de réunir sur une seule plateforme l'ensemble des sentiers de petites randonnées, circuits trails, circuits VTT, ...



Boucle autour du Chamlin combard en Cévennes

Durée : 2 jours - Cévennes - 28,4 km - Difficulté : Moyen

Plus de 2 jours à travers une nature sauvage et préservée, un patrimoine remarquable et un climat exceptionnel. Une randonnée de haut niveau, qui est un véritable défi pour les randonneurs expérimentés. Une randonnée de haut niveau, qui est un véritable défi pour les randonneurs expérimentés.



- 1 étape : La Bastonnade - La Bastonnade (23,6 km) (D+ : 914 m)
- 2 étape : La Bastonnade - La Bastonnade (14,8 km) (D+ : 808 m)
- 3 étape : La Bastonnade - La Bastonnade (10,0 km) (D+ : 376 m)

Le + : La beauté de l'histoire et sa richesse culturelle.

Boire à volonté : Déjeuner accessible uniquement en option.



C'est un véritable défi, le sentier de la Bastonnade, la plus grande randonnée de la Cévenne et de la Vallée Française.

Obtenir l'itinéraire



Randonnée au fil du Tam, des sources au Gorge du Tam

Durée : 2 jours - Cévennes - 33,8 km - Difficulté : Facile

Vous allez découvrir les paysages grandioses du versant du Massif Central, entre montagnes, villages et vallées. Alors, laissez-vous tenter par une randonnée de haut niveau en fil du Tam, sur une partie du circuit GR 70, qui mène à la Vallée Française à l'ouest de la Vallée Française. Une randonnée insolite à vivre au rythme de la nature, entre sentiers, paysages, villages et patrimoine local.

- 1 étape : Le Pont de Montvert - Bédoulet (24,5 km) (D+ : 1302 m)
- 2 étape : Bédoulet - Lagnès (10,3 km) (D+ : 133 m)

Le + : La possibilité de faire la dernière étape en canoë.

Boire à volonté : Possibilité de réserver un ponton de départ en canoë avec la Vallée Française (sur réservation).

Obtenir l'itinéraire

Un travail sur le contenu éditorial est également réalisé. Soit avec la mise à jour et l'enrichissement de pages existantes, soit avec la création de nouvelles pages attractives.

En fin d'année 2023 nous avons également missionné Afa multimédia afin d'optimiser l'agenda du site internet afin d'obtenir une meilleure lisibilité de l'offre (notamment pour les événements récurrents) avec une recherche par date efficace et des filtres adaptés.

Nous allons également rajouter sur chaque prestataire qui possède un système de réservation autre que Direct Lozère et Weebnb (déjà en place sur notre site) un bouton « réserver ». 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, en français et en anglais, ont été mis en ligne sur notre territoire : le circuit du Pont de Montvert « Sur les traces des camisards » publié en 2020, le circuit « Le cabinet de curiosités » à Saint Germain de Calberte en 2021 et en 2022, le circuit de Saint Etienne Vallée Française « Le trésor de Jeanne, marquise de Saint Etienne Vallée Française ».

Commune	Nom du parcours	2020	2021	2022	2023	TOTAL	Note moyenne
Pont de Montvert Sud Mont Lozère	Sur les traces des Camisards	86	149	78	83	396	4,57/5
	<i>The land of the Camisards</i>	6	2	1	4	13	NA
Saint Germain de Calberte	Le cabinet de curiosités	/	34	90	68	192	4,75/5
	<i>The cabinet of curiosities</i>	/	2	3	0	5	NA
Saint Étienne Vallée Française	Le trésor de Jeanne, marquise de Sainte- Etienne-Vallée-Française	/	/	84	61	145	5/5
	<i>The treasure of Jeanne, marchioness of Saint-Etienne-Vallée-Française</i>	/	/	0	3	3	NA

♦ Les carnets de rando et carto-guides

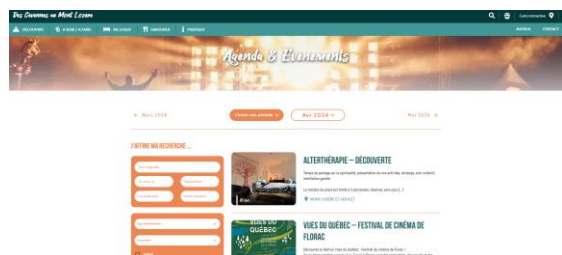
L'office de tourisme édite des fiches-topoguides de sentiers de randonnée avec une carte IGN et des informations sur l'itinéraire. Celles-ci sont proposées dans nos bureaux en vente à 1 € la fiche et 6 € le carnet de 10 fiches : 10 fiches de randonnée par secteur de niveau facile à difficile pour explorer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

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

Depuis 2023, l'OTCML est chargé de la conception, la réalisation, l'édition et la diffusion du carto-guide « Mont Lozère Pays des Sources – Sommet des Cévennes » dans le cadre des missions de valorisation du territoire. Ce carto-guide était initialement édité par le SMAML dans le cadre du PPN Mont 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 thématique, communes, dates, ...

Enfin un programme d'animation est envoyé toute l'année par quinzaine à **765 contacts** en 2023 (visiteurs et professionnels du tourisme).

Taux d'ouverture de la newsletter : 42,5 %. A savoir que le taux moyen d'ouverture d'une newsletter par mail est de 17,8%. Cela signifie que sur 100 personnes qui reçoivent une newsletter, environ 18 personnes l'ouvrent en moyenne (42 personnes dans notre cas).

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 !



❖ **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
- 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.

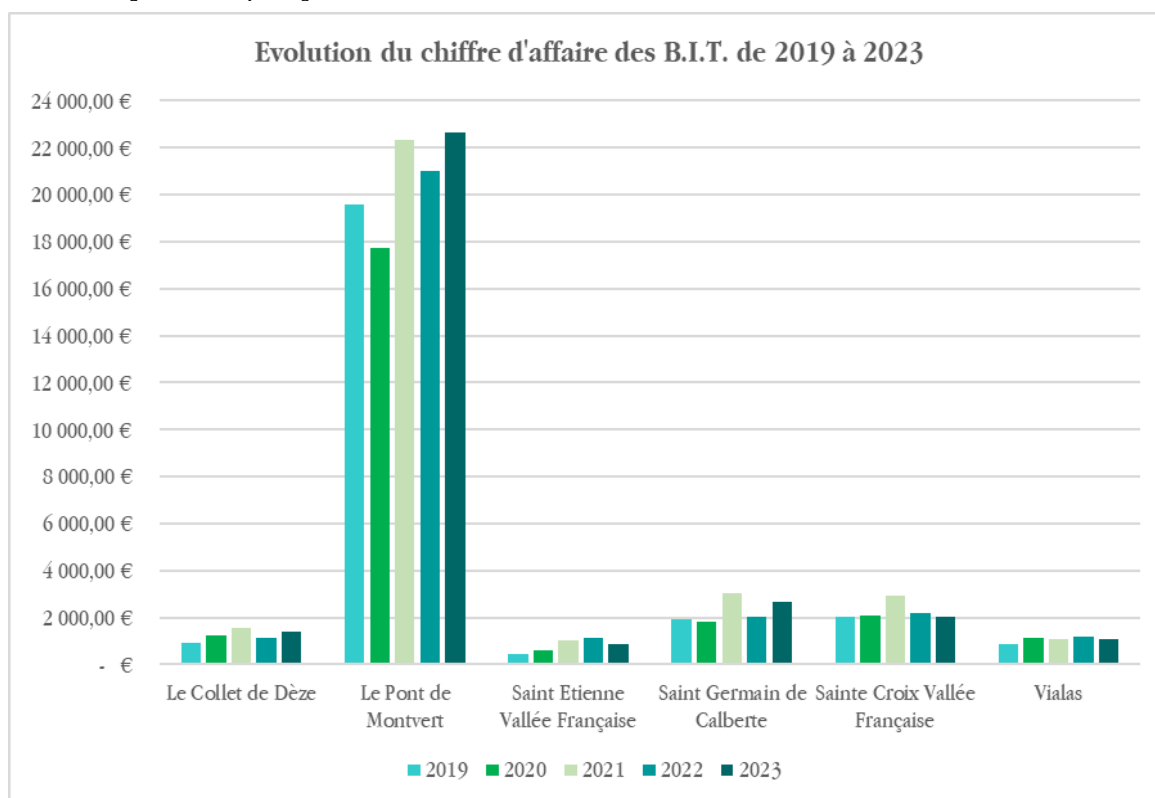
Nos outils pour cela :

- 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

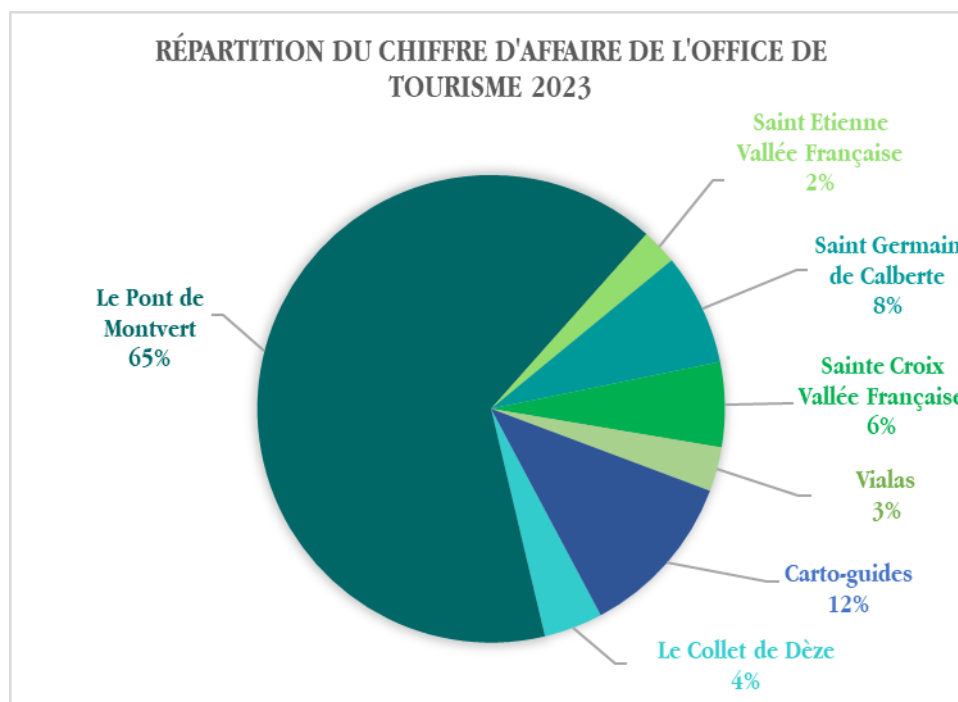
La boutique de l'office de tourisme a réalisé un chiffre d'affaires de **30 711,78 €** pour l'année 2023, le chiffre d'affaires est en hausse de près de 7% par rapport à 2022.

Cette augmentation s'explique par la mise en vente de nouveaux articles sélectionnés ou créés par notre équipe pour coller au plus aux attentes de nos visiteurs (exemple les cartes postales, magnets, ...). Les deux thématiques qui se vendent le plus dans nos boutiques sont la randonnée avec les cartes et les fiches sentiers, mais aussi les objets sur le Chemin de Stevenson dans les villages étapes. Les visiteurs présents dans nos OT ont un pouvoir d'achat toujours en baisse par rapport en 2021 mais qui reste stable par rapport à 2022 avec un panier moyen qui reste à 8,50€



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 va nous permettre pour 2024 de pouvoir avoir des espaces boutique pertinents dans l'ensemble de nos bureaux 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.

A cela s'ajoute la revente des carto-guides pour un chiffre d'affaires de **3 995,59€** (non décomptés dans nos ventes bureaux) soit un total de chiffre d'affaires pour l'office de tourisme de **34 707,37€**



Le bénéfice de la vente nous permet **d'augmenter la part d'autofinancement de l'office dans le budget**. Toutefois, pour 2024 une ligne de trésorerie sera nécessaire afin de pouvoir agrémenter au mieux l'ensemble de nos boutiques maintenant que le projet d'aménagement des BIT est terminé.

L'OT S'ENGAGE POUR LE NUMÉRIQUE

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.

❖ La gestion des réseaux sociaux

♦ 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. En 2023, 66 publications ont été réalisées avec une couverture de 171 588 (La couverture désigne le nombre de personnes qui ont vu au moins une fois l'une des publications).

7 721 fans Facebook suivent la page de l'Office de tourisme soit près de 700 nouvelles personnes. L'objectif 2024 est d'atteindre les 9000 fans. Le public de notre page est un public habitant majoritairement en zone limitrophe (dans un périmètre de 2 à 3h de route maximum).

Top des meilleures publications de l'année :

- 1- [Transhumance au patrimoine mondial de l'UNESCO] le 7 décembre :
Couverture de 52 170, 727 interactions (réactions j'aime, j'adore, commentaires...), 92 partages
- 2- [Un village, un voyage] sur Saint Germain de Calberte le 17 mars 2023 :
Couverture de 30 281, 191 interactions, 44 partages

- 3- [Un village, un voyage] sur le village de Saint Etienne Vallée Française le 24 mars :
Couverture de 29 120, 383 interactions, 88 partages
- 4- [Un village, un voyage] sur Vialas le 13 mars :
Couverture de 19 933, 269 interactions, 107 partages



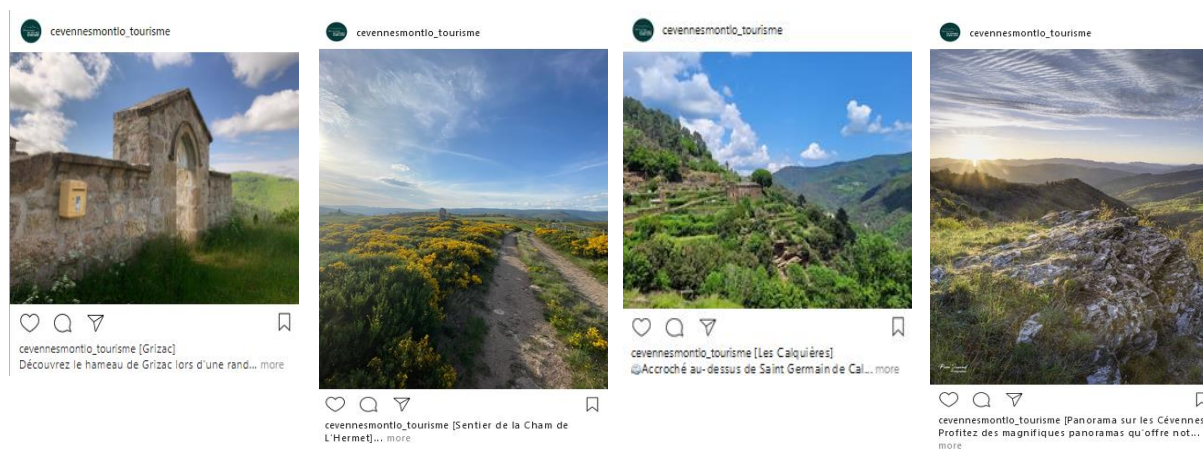
Cette année les publications qui ont obtenu le plus couverture / partages / réactions sont sur le thème du patrimoine. Viennent ensuite les publications sur les thématiques cultures et sportives fortes de notre destination : transhumance, ciel étoilé, GR736, PPN Mont Lozère.

♦ **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**

3 147 abonnés Instagram suivent l'OT soit 11,7% de plus qu'en 2022. Cela représente 340 nouveaux abonnés, l'objectif 2024 est de se rapprocher des 4 000 abonnés. Les 5 principales villes de nos abonnés sont : 1- Paris, 2- Montpellier, 3- Nîmes, 4- Mende, 5- Marseille

Top des meilleures publications de l'année :



- 1- Publication sur le patrimoine : **à la découverte du hameau de Grizac, le 10 mai** :
Couverture : 2 563, 249 interactions
- 2- Publication thème randonnée : **sentier de la Cham de l'Hermet, le 20 mai** :
Couverture 2 535, 320 interactions
- 3- Publication sur le patrimoine : **à la découverte du domaine des Calquières, le 27 mai** :
Couverture : 2074, 223 interactions

4- Publication image : **panorama sur les Cévennes le 4 mai** : Couverture 2 049, 247 interactions



◆ *Le social wall de notre site internet*

Il s'agit d'un affichage digital en temps réel et en continu des photos de notre compte Instagram @cevennesmontlo_tourisme.

Cela permet d'avoir des images constamment mises à jour sur notre site internet sur la page d'accueil.

◆ *Campagne avec le CDT Lozère*

Cette année un partenariat a été réalisé avec le CDT Lozère pour des post sponsorisés pour un montant total de 600 € (participation financière 50/50). Les publications ont été réalisées sur les profils Facebook et Instagram de Lozère Tourisme mais nous devons choisir le nombre de publications et les thèmes. 6 publications ont donc été réalisées sur les thèmes suivants : transhumance, visites de fermes, festivals de musique, randonnées itinérantes, sorties automnale et les vacances de la Toussaint pour le résultat suivant :

- Couverture totale : 368 537
- Nombre de partages : 298
- Nombre d'interactions : 84 525
- Clics uniques sur un lien : 7 581



Les publicités ont été diffusées sur une période de deux semaines avec un budget de 100 € par publicité et des contenus ciblés sur des activités et événements spécifiques. L'objectif principal était d'inciter les cibles touchées à cliquer sur le lien de la publicité, ce qui a été atteint avec succès avec 7 581 clics sur l'ensemble des liens web. De plus, le coût par clic a été largement maîtrisé (0,06€). Les différents sujets proposés (visite, festival, activités en famille...) ont suscité un intérêt particulier par les cibles touchées, le réglage a donc été pertinent. On note que les meilleurs résultats obtenus sont sur la publicité des festivals de musique avec 55 552 personnes touchées, 2 898 clics sur le lien et 22 950 interactions.

◆ **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. En effet, les connexions au site internet provenant de mobiles ne cessent d'augmenter depuis plusieurs années. En 2023, la consultation du site depuis un appareil mobile est d'ailleurs majoritaire (**62% de notre audience parcourt le site depuis leur smartphone, 34% depuis un ordinateur et enfin 4% depuis une tablette**).
- 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.
- **161 000 nouveaux utilisateurs** : la fréquentation du site est toujours en légère progression par rapport aux années précédentes.

Le Top 3 des pages les plus populaires reste inchangé par rapport à l'année précédente :

- 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

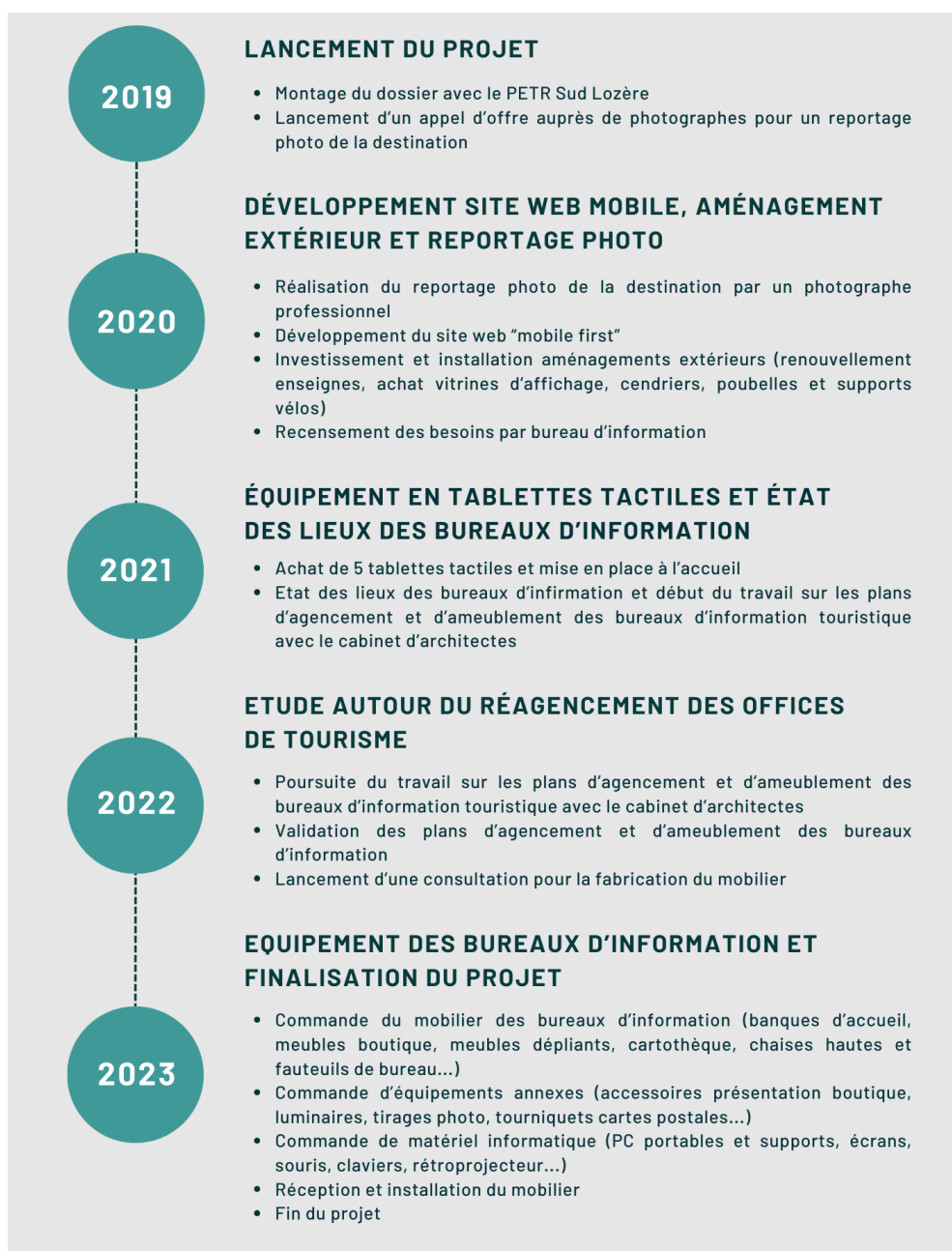
Dans le cadre de sa démarche qualité, l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a lancé un projet d'équipement des bureaux d'information touristique et de développement numérique de l'Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère, grâce aux financements obtenus dans le cadre du programme LEADER et au cofinancement du Conseil Départemental de la Lozère. Ce projet comporte trois volets :

- La création d'une version mobile du site internet (réalisée en 2020)
- L'équipement des BIT en tablettes tactiles (réalisé en 2021)
- Le réaménagement des BIT de l'office de tourisme (réalisé en 2023)

Ce projet va nous permettre d'assurer la continuité de notre classement en catégorie II et de pouvoir conserver la marque Qualité Tourisme. C'est également un projet qui va permettre aux salariés de l'office de tourisme de bénéficier de meilleures conditions de travail (nouveaux bureaux, fauteuils, ordinateur, ...)

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 Montvet.

◆ *Chronologie du projet*

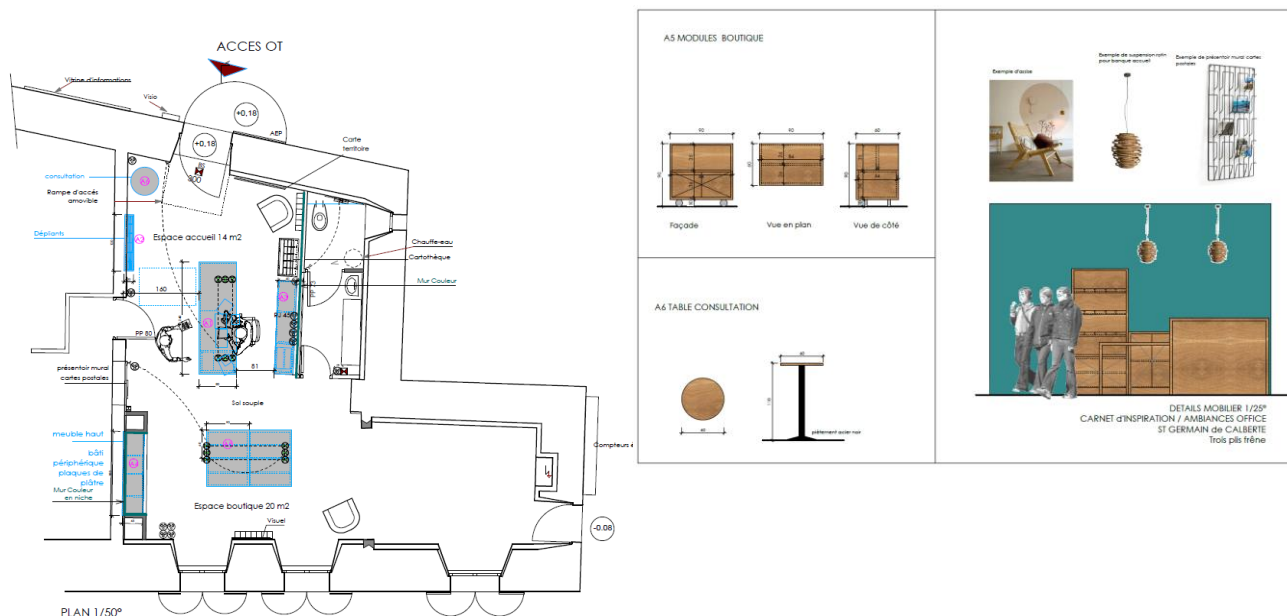


◆ *Etat d'avancement du réaménagement des BIT*

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 Bessin & Sebelin, nous avons réimaginé l'aménagement de chaque bureau d'information et conçu des meubles spécialement adaptés à notre activité.

En 2023, des recherches ont été effectuées pour trouver une entreprise capable de réaliser le mobilier pour un coût raisonnable. L'entreprise les 4 saisons de Lozère, basée à Saint Chély d'Apcher a répondu favorablement et nous avons pu commander l'ensemble du mobilier initialement prévu par le cabinet d'architectes.

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



En parallèle la communauté de communes a réalisé des travaux d'étanchéité sur le bureau du Collet de Dèze en 2022 et doit réaliser des travaux dans le bureau de Saint Germain au début de l'année 2024.

À noter que l'office de tourisme de Vialas devrait déménager pour la saison 2024. L'office de tourisme devra travailler avec la communauté de communes pour gérer sa visibilité pendant la phase de transition (tant que le musée de la mine n'aura pas ouvert).

Le projet de cabinet de curiosités à Saint Germain de Calberte pour présenter la collection Numa Bastide devrait voir le jour rapidement. Une réflexion devra être menée rapidement par la communauté de communes avec un scénographe pour mettre en place le cabinet de curiosité en parallèle.

En 2024 les bureaux ouvriront avec le nouveau mobilier.

Premiers meubles arrivés dans les bureaux :



**MODULES BOUTIQUE BAS
AU COLLET DE DÈZE**



**MODULES BOUTIQUE BAS
À SAINT GERMAIN DE CALBERTE**

MODULES BOUTIQUE HAUT :

- Le Collet de Dèze
- Saint Germain de Calberte
- Sainte Croix Vallée Française



❖ **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 certifié 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 2023 nous avons travaillé sur le suivi de la satisfaction de nos visiteurs quel qu'ils soient (vacanciers, résidents secondaires, partenaires, professionnels du tourisme, locaux, élus, ...) afin de mettre en place des améliorations de notre accueil en adéquation avec leurs attentes.

Nous avons mis en place un retour de mail pour inciter les visiteurs à nous laisser un avis quand ceux-ci nous envoient un message de remerciement.

Nous récoltons également dans un tableau par BIT les remarques orales de nos visiteurs afin qu'elles soient étudiées par le groupe qualité de destination pour y apporter des actions correctives.

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 plus 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 GR®68 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 début 2021. En 2023, un nouvel appel à cotisation 2023 - 2025 a été réalisé, le site internet www.randonnee-montlozere.com a entièrement été remis à jour : itinéraires, informations sur les hébergements, ... et la brochure a été rééditée.

52 hébergeurs sur 83 recensés ont participé financièrement et ainsi montré leur intérêt pour la réédition de cette brochure.

❖ **Carte Art itinéraire Sud Lozère**

L'Association des Métiers d'art en Cévennes a missionné l'office de tourisme pour réaliser une carte Art itinérance sur le Sud Lozère. L'office a travaillé cette année 2023 sur le référencement des créateurs d'art et

sur la conception et la réalisation d'un dépliant format 72,3 x 110 mm (format ouvert 940 x 330 mm) à destination des visiteurs et des professionnels.



La finalisation de la plaquette et l'impression sont prévues pour la fin d'année 2023, début d'année 2024.

Cette carte dépliant permettra de localiser l'ensemble des créateurs d'art et artistes du Sud Lozère participant à l'opération en indiquant leurs métiers, coordonnées, ... et si leur atelier est visitable ou non.

Plus d'une centaine de créateurs ont été contactés. 45 ont répondu présents pour promouvoir de manière optimale le savoir-faire d'excellence des artisans actifs sur le secteur.

❖ 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 2023 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. Depuis 2022, les conseillers en séjour de l'Office de tourisme ont pu conseiller les clients avec le carto-guide Mont Lozère pays des sources « Sommet des Cévennes », qui a connu un grand succès auprès de nos visiteurs puisque nous avons dû le rééditer en 2023.

En 2023, plusieurs documents ont également été finalisés :

- Les 2 carto-guides du Nord du PPN : « De la montagne du Goulet aux gorges du Bramont » et « De la Margeride au lac de Villefort en Cévennes »
- Des cartes spécifiques pour le VTT et le trail avec des informations sur les parcours
- Un document général de promotion pour les salons.



♦ *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 devraient débuter en 2024.

♦ *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 Occitanie 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.

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.

Ce projet est mené de pair avec le projet de musée Numa Bastide à Saint Germain de Calberte. En effet, la communauté de commune doit engager pour la gestion de ces deux collections un chargé de mission culturel (financé à 80 % par le département de la Lozère)

♦ *Collection Numa Bastide*

Numa Bastide a durant toute sa vie collectionné divers objets trouvés sur le territoire. Ceux-ci ont valeur de témoin et racontent l'histoire des Cévennes. En 2020, la mairie de St Germain de Calberte devient propriétaire de la collection et a entrepris un travail de conservation avec l'aide du service Conservation du Département de la Lozère. Souhaitant présenter cette collection au public, la rédaction d'un Programme Scientifique et Culturel (PSC) a été réalisée en 2023 par Mariette Emile. Ce travail du PSC a été encadré et corrigé par un Comité Technique regroupant les principaux acteurs du territoire dont l'Office de Tourisme des Cévennes au Mont Lozère.

Après étude des différents lieux disponibles pour accueillir ces objets, il a été décidé que le BIT de Saint Germain de Calberte les présenterait sous forme de cabinet de curiosité. Le conseiller en séjour pourrait alors créer des « ponts touristiques » entre la collection et l'offre du territoire. Dès 2024, une partie de ses précieuses recherches sur les ruines de la Villa gallo-romaine de Saint Clément, visibles sur les hauteurs de St Germain de Calberte, sera présentée à l'Office de Tourisme tout en poursuivant le travail sur le futur cabinet de collectionneur : scénographie, engagement d'un chargé de missions, ameublement spécifique, etc.

♦ *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...

Les deux départs ont été inaugurées en 2023 : 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.

♦ *Maison des sœurs à Vialas*

La réflexion sur le devenir de la « Maison des Sœurs », un édifice dont est propriétaire la commune de Vialas a été confiée par le Conseil Municipal, à un groupe multi-acteurs auquel nous avons pris part, accompagné par l'ADEFPAT. L'accompagnement en formation-développement mené en 6 séances avait pour objectifs d'identifier les futurs usages du lieu, d'en étudier la faisabilité, de déterminer l'offre de services et de penser le modèle économique et de gouvernance.

Le groupe de travail propose ainsi que la Maison des Sœurs accueille des logements permanents, un gîte touristique et des espaces partagés : co-working, expositions, événements, détente (jardin et véranda).

Le projet est désormais entre les mains de l'équipe municipale qui a vivement remercié l'implication citoyenne remarquable et souhaite que la dynamique participative perdure pour les prochaines étapes qui s'annoncent pour la Maison des Sœurs.

♦ *Colonie de Grizac*

L'association le « Gai Soleil », en partenariat avec la mairie du Pont-de-Montvert Sud Mont Lozère a souhaité engager une réflexion concernant le programme, le réaménagement ainsi que la rénovation des bâtiments de l'actuelle colonie de vacances située dans le hameau de Grizac. L'association souhaite mettre à jour et aux normes ses bâtiments, afin d'accueillir au mieux et plus longtemps dans l'année, les différentes activités qu'elle propose déjà : gîte de groupe, colonie de vacances (jusqu'à 80 personnes durant deux semaines pendant l'été). Aussi, elle souhaite pouvoir y aménager une habitation afin d'y loger ses prestataires de gestion d'accueil.

Après concertation avec le groupe de travail, le CAUE a proposé avec plan à l'appui la création d'une salle de réfectoire d'une capacité de 75 à 80 personnes, l'aménagement d'un T3 pour les gérants, le réaménagement des espaces pour proposer un gîte d'étape de qualité de 8 places avec cuisine, espace salon et sanitaires, la rénovation thermique de l'ensemble des bâtiments. Le coût du projet a été estimé et la suite du projet est désormais entre les mains de l'association le « Gai Soleil » qui devra procéder aux arbitrages nécessaires et se faire accompagner pour trouver les financements nécessaires à la réalisation de ce projet.

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 !

❖ Evénements portés par l'office de tourisme

♦ Semaine du goût du 16 au 22 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 2023 c'est :

- 10 restaurateurs engagés à nos côtés avec des repas de qualité (6 en 2022)
- Des échanges gourmands
- Des produits locaux mis en avant
- Des partenaires investis
- Une soirée Soupe Party au Pont de Montvert. Malheureusement la Soupe Party a dû être annulée en raison de conditions météo défavorables.

♦ Visites de fermes

L'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère a poursuivi cette année encore l'organisation des visites de fermes. 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

DU 19 JUIN AU 15 SEPTEMBRE
Programme complet disponible sur www.visitedeferme.fr



- Activité en famille
- Action commune sur un territoire large
- Mutualisation de l'offre et des outils de promotion
- Le cadre proposé

Cette année, 13 agriculteurs ont participé aux visites de fermes et ont proposé 127 visites. Ce sont **426 personnes** (140 enfants et 284 adultes) qui ont participé à ces visites sur l'ensemble de la destination Cévennes Mont Lozère. La plupart des visites ont été effectuées par des familles sur les mois de juillet et août. En effet sur 125 réservations 68 ont été effectuées par des familles avec enfants.

Suite à l'édition 2023 des visites de fermes, et afin de préparer au mieux la prochaine édition, nous espérons pour l'édition 2024 :

- 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** (Fête Champêtre) aux Ayres. En 2023 l'office de tourisme était également présent sur les deux **Fête de l'arbre** à Saint Etienne Vallée Française (au printemps et à l'automne). Ces événements 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 événements porteurs autour de thématiques particulières nous permettent également d'élargir notre clientèle en allant au plus près des visiteurs (informations complémentaire page 12)

PARTENARIAT DÉPARTEMENTAL ET RÉGIONAL

♦ Navettes 2023

Un autre défi pour le territoire est sans aucun doute le transport. La Région Occitanie a continué cette année encore le déploiement de ces navettes touristiques.

Deux navettes sont présentes et desservent notre territoire :

- La Ligne : Mende – Florac – Alès, une ligne ouverte à l'année : **2 383 personnes transportées en juillet/août** (nous n'avons pas de chiffre des années passées)
- La Ligne : Florac – Le Pont de Montvert – Station du mont Lozère, une ligne ouverte en juillet/août : **1 007 personnes transportées en 2023** contre 1 129 en 2022 et 1676 en 2021

Les plaquettes ont été appréciées des usagers (visiteurs et locaux) qui ont adhéré cette année encore à ce projet. Malheureusement nous constatons toujours un manque de liaisons 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 2023 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.

Pour 2024 nous envisageons de travailler avec Cévennes Tourisme pour proposer le pass Cévennes + : une carte qui permet de profiter de nombreuses réductions sur simple présentation auprès des activités et entrées des sites touristiques participants à l'opération pour près de 120€ d'économies cumulées. Vendu 5€, le Pass Cévennes + est accompagné d'un dépliant, permettant de situer l'intégralité des sites partenaires de l'opération (dont beaucoup de partenaires à notre destination).

♦ *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 promotion, 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.

♦ *PACT Cévennes, contrat CRTL*

En 2023, un Plan d'Actions Concertées de Territoire (PACT) a été créé pour la destination Cévennes. Ce PACT vise à valoriser l'offre touristique des Cévennes pour la Lozère, le Gard et l'Ardèche, en mettant l'accent sur les activités de pleine nature, les traditions pastorales et l'agritourisme. Le budget alloué pour ce projet est de 75 000 € par an : Le Comité Régional de Tourisme et de Loisirs Occitanie contribue à hauteur de 25 000 €/an, les ADT du Gard et de la Lozère contribue à hauteur de 10 000 €/an et l'ADT Ardèche à hauteur de 5 000 €/an. Les autres partenaires (9 Offices de Tourisme et le Parc national des Cévennes) contribuent à hauteur de 2 500 € par an.

En 2023, un guide de positionnement a été édité. De plus, deux reportages photos ont été budgétisés, l'un réalisé en hiver et l'autre pour l'automne et le printemps, qui sera réalisé en 2024. Le salon du randonneur a également été pris en charge dans ce budget. L'objectif est de toucher des journalistes ou des influenceurs via ce budget, ou de participer à des salons que nous ne pouvons plus prendre en charge à notre échelle.

♦ *GSO Cévennes – Grand site Occitanie*

Le PACT Cévennes est la partie promotionnelle de la Région pilotée par le Comité Régional de Tourisme et de Loisirs Occitanie. Le GSO est piloté par la Région Occitanie, il permet en grande partie de bonifier les subventions territoriales. Le GSO Cévennes est actuellement en cours de discussion au niveau des élus concernant un agrandissement du périmètre.

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. Il permet aussi de positionner l'OT en chef de file du tourisme sur le territoire en essayant d'innover et créer un nouveau service au-delà des missions classiques.

♦ *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 2023, nous avons visité 19 structures dont 8 visites à l'occasion de classement. En termes de numérique, nous n'avons eu aucune demande de création de site internet avec Digitaliz, mais 14 sites weebnb ont été réalisés dont 7 nouveaux !

♦ *Des rencontres thématiques*

Des pots de fin de saison avec les socio-professionnels ont eu lieu à l'automne dans chaque bureau d'information touristique. 47 professionnels ont répondu présents, dont 29 % de non-partenaires. 15 professionnels se sont excusés.

Ces rencontres permettent d'échanger sur les plus et les moins de la destination, du fonctionnement de l'OT et des choses à développer pour le territoire.



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 2024

❖ 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 le paiement par carte bancaire avec le terminal de paiement CB Sumup, un lecteur nomade sans engagement ni frais de location.
- 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.
- 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.

L'ouverture de cette newsletter mensuelle est satisfaisante pour une newsletter : 54,57% de taux d'ouverture.

Durant cette année 2023, nous avons poursuivi le développement de 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.

❖ Gestion de la Taxe de séjour

La mise en place d'un nouveau logiciel a été réalisée au 1er janvier 2023 dans le but de :

- Simplifier la déclaration : chaque mois, la plateforme demande aux hébergeurs de déclarer automatiquement les nuitées.
- Envoyer des relances automatiques en cas de non-déclaration

- Calculer automatiquement les tarifs pour chaque séjour : très important notamment depuis l'introduction du pourcentage pour les non classés qui peut donner de nombreuses erreurs
- Simplifier le paiement du reversement avec la possibilité du paiement en ligne
- Obtenir une synthèse des nuitées déclarées



Sur la mise en place du logiciel, les opérateurs constatent en moyenne une augmentation entre 20 et 30 % la première année. Au vu du nombre de lits marchands sur la Communauté de communes, nous pensons que le territoire pourrait récolter une taxe de séjour de près de 90 000 € - contre 61 596 € actuellement (moyenne de la taxe de séjours récoltée ces trois dernières années – chiffres non consolidés)

En 2023, nous avons recensé 260 hébergeurs sur la destination pour plus de 350 hébergements. A partir du 1^{er} janvier 2023, les hébergeurs ont tous reçu un mail, ou un courrier les invitant à se connecter sur le logiciel ou à contacter l'Office de tourisme pour indiquer l'arrêt de leur activité touristique.

Le premier trimestre 2023, nous avons proposé aux hébergeurs des réunions d'information où nous expliquions le nouveau fonctionnement de la gestion et de la récolte de la taxe. Six réunions ont eu lieu et dans lesquelles nous avons reçu une trentaine d'hébergeurs, pour ceux qui n'ont pas pu se libérer et qui ont des structures importantes nous leur avons tous proposé un rendez-vous.

En fin d'année 2023 et pour le début d'année 2024 un travail important a été mené par l'office de tourisme au niveau des hébergeurs non connectés et ceux qui n'ont déclaré aucune nuitée depuis janvier 2023 (à ce jour 18% d'hébergeurs ne se sont pas encore connectés à la plateforme et 10% d'hébergeurs se sont connectés mais n'ont déclaré aucune nuitée). Des rendez-vous individuels ont été proposés aux hébergeurs en décembre, janvier et février pour les accompagner sur leurs déclarations.

En termes de données chiffrées pour 2023 :

- Montant total déclaré 2023 : 93 923,85 €
- Nombre de nuitées total déclarées 2023 : 177 132
- Part en % des opérateurs numériques : 26,51

Pour pouvoir avancer sur le sujet de la taxe de séjour dans le futur, il faudra convenir de la mise en place d'une mission de police par la Communauté de communes. > Réfléchir à une potentielle mise en place en avril 2025 pour le reversement de la taxe de séjour 2024.

CONCLUSION DU BILAN PAR LE PRÉSIDENT ET LA DIRECTRICE DE L'OFFICE DE TOURISME

Depuis quelques années nous constatons que certaines tendances s'accroissent davantage 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 éductours pour 2024 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 partenariat avec la communauté de communes en 2024, 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, la création de deux musées supplémentaires : le Musée de la mine et le Musée Numa Bastides. Le développement et la structuration de ces offres touristiques sont essentielles au maintien des visiteurs sur la destination Cévennes Mont Lozère.

Le plan d'action 2023-2025 de l'office de tourisme a été conçu en gardant comme axe fort la qualité, la communication et la valorisation des activités de pleine nature. L'accent est mis sur la qualité de l'accueil pour renforcer l'image du territoire et satisfaire les clients, ainsi que sur la qualité des bureaux d'information touristique, qui ont pu être transformés grâce à un projet d'envergure. La communication sur la destination Cévennes Mont Lozère est également un axe majeur de ce plan d'action, visant à augmenter la fréquentation sur le territoire, notamment sur les ailes de saison.

Nous tenons à remercier la communauté de communes des Cévennes au Mont Lozère et le département de la Lozère pour leur soutien financier. Nous saluons 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**



Suivez-nous sur :



Retrouvez-nous dans nos bureaux d'information du Pont de Montvert, de Vialas, de Sainte Croix Vallée Française, de Saint Etienne Vallée Française, de Saint Germain de Calberte ou du Collet de Dèze !



Une Question ? un conseil ?

Contactez-nous au

 **+33(0)4 66 45 81 94**

Du lundi au vendredi de novembre à mars
et du lundi au samedi de Pâques à Toussaint
de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30

Hebergements, randonnée, culture, bons plans, ...
Retrouvez toute l'offre touristique du territoire sur

www.cevennes-montlozere.com

Office de tourisme
**DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE**

Siège : Le quai - Le Pont de Montvert
48220 Pont de Montvert Sud Mont Lozère
info@cevennes-montlozere.com
+33(0)4 66 45 81 94

La Lozère,
notamment

