



GORGES du TARN
Causses & Cévennes
Office de tourisme



Rapport d'Activité

Assemblée générale
La Malène | 15 mars 2018

1. Rappel des axes stratégiques

- . Validés par convention
- = engagements sur 3 ans
- . Obligation en catégorie 1

AXE 1 :
Un accueil
personnalisé
& info accessible

AXE 2 :
Un accompagnement
pro partenarial

AXE 3 :
Promotion :
e-tourisme, marketing
direct et évènementiel

AXE 4 :
Une organisation
efficace au service du
territoire



**Des locaux
visibles, bien
entretenus**

- Favoriser les éditions cartographiques et l'édition à la demande



**Un système
d'information organisé
et partagé**

- Schéma d'ouverture des bureaux adapté / fréquentation.
- Service Mail & courrier personnalisé, traçable et respect des délais



**Accompagnement
collectif et Individuel**

- Connaître et promouvoir l'offre du territoire
- Favoriser l'utilisation des Outils numériques



**Communiquer et créer
du lien**

- Qualifier l'offre, valoriser les labels et classement
- Valoriser les Actions commerciales des Pro

- Actions de marketing ciblées
- Assurer la visibilité de la destination sur Internet
- Communiquer via les réseaux / toucher un public d'ambassadeurs
- Plan promo évènementiel annuel
- Salons > Concertation Service Tourisme CC

- Cohérence et formalisation des relations avec les collectivités locales et les politiques territoriales.
- Communiquer et créer du lien avec les élus, les habitants,
- Une organisation interne efficace
- Management par la qualité

2. Focus sur l'accompagnement Pro





L'Accompagnement des professionnels

- > Recensement des besoins
- > Mise en place

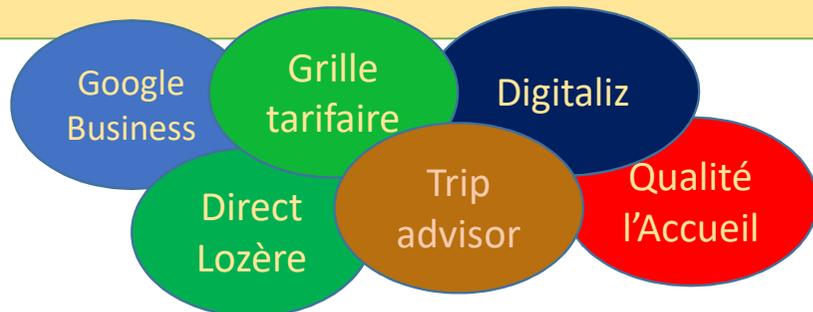
Accompagnement individuel



Accompagnement collectif

Opération financée par le Leader Causse et Cévennes du 1^{er} oct 2017 à fin avril 2019

- Visites Terrain (classement, visite conseillers séjour) : **54**
- Nombre de prestataires individuellement suivis : **28**
- Bilan qualitatif : très satisfaisant



13 ateliers et **75 participants**

Succès de fréquentation

Bilan qualitatif en demi teinte : question du travail par niveau, typologie des entreprises

Direct Lozère

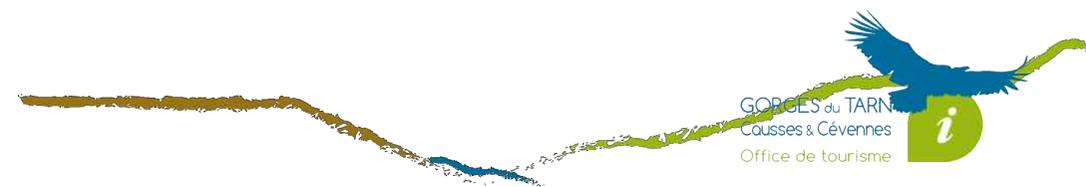
Coaching Marketing

E-reputation



Des Objectifs

	Situation au 15/03	Objectif	Moyens
Objectif Visibilité numérique Nombre d'entreprises présentes sur Google Business et propriétaires de leur page	222	80 % dans 3 ans	Ateliers + accompagnement + auto diagnostic
Nombre d'entreprises ayant un site Internet	En cours de calcul	80 % dans 3 ans	Projet de plateforme mutualisée
Objectif : Amélioration de l'Offre : Nombre de structures proposant la réservation en Ligne (Direct Lozère ou passerelle)	70	50 % dans 2 ans	Incitation financière + accompagnement



Création d'un site Internet Pro

www.solutions-pro-tourisme.fr

- Actualités touristiques et données locales
- Données techniques pour les pros en activité et ceux souhaitant s'installer



2. Focus PROJETS



Communiquer et créer du lien

ESPACE PRO

FORMATION

BOÎTE À OUTILS

J'AI UN PROJET

LA VIE DE L'OT

TAXE DE SÉJOUR

AGENDA PRO

CONTACT



es formations pour tous

Les Offices de Tourisme Gorges du Tarn Causse Cévennes et des Cévennes au Mont Lozère coorganisent des journées de formations pour leurs adhérents. Vous pouvez donc bénéficier **gratuitement** de journée ou de demi-journée autour de thèmes adaptés à vos besoins. En effet, le choix des contenus des formations provient directement du questionnaire que nous vous avons envoyé en début d'année, au mois de janvier.

Pour connaître les dates des prochaines formations, rendez vous sur notre agenda ["pros du tourisme"](#).

L'OFFICE DE TOURISME APORTEUR DE SOLUTIONS



Localiser sa structure sur Google



Aujourd'hui, 97% des internautes utilisent la recherche en ligne pour trouver des établissements ouverts à proximité de l'endroit où ils se trouvent. Par recherche en ligne, nous entendons l'utilisation du moteur de recherche "Google". Aussi, l'inscription sur Google Business est indispensable pour toute entreprise touristique, commerces et même simple meublé.

Si vous ne l'avez pas encore fait, il est l'heure en cette période hivernale de passer le pas.... c'est gratuit et ça peut rapporter du chiffre d'affaire : www.google.com

> Pourquoi localiser sa structure sur Google ?

- > Pour qu'elle soit connue et identifiée par les différents services de Google (Google+, Google Maps ...)
- > Pour ajouter des photos afin de mieux vendre
- > Pour répondre aux avis laissés par vos clients
- > Pour mettre à jour vos horaires d'ouvertures toute l'année
- > Pour récolter des statistiques sur la provenance de vos clients.
- > Pour pouvoir créer des annonces temporaires et inciter les internautes à venir chez vous.



> Je suis prêt à franchir le pas et à être référencé sur Google

Deux options :

Je me débrouille sur Internet : Je le fais grâce au tutoriel ci contre et vais sur :

www.google.com

Ou Je fais appel aux services de l'Office de Tourisme : C'est Gratuit !

Votre contact : Timothée Baldy joignable du lundi au vendredi au 04 66 45 01 14 ou par mail : pro@cevennes-gorges-du-tarn.com

Plus d'infos sur :

www.solutions-pro-tourisme.fr

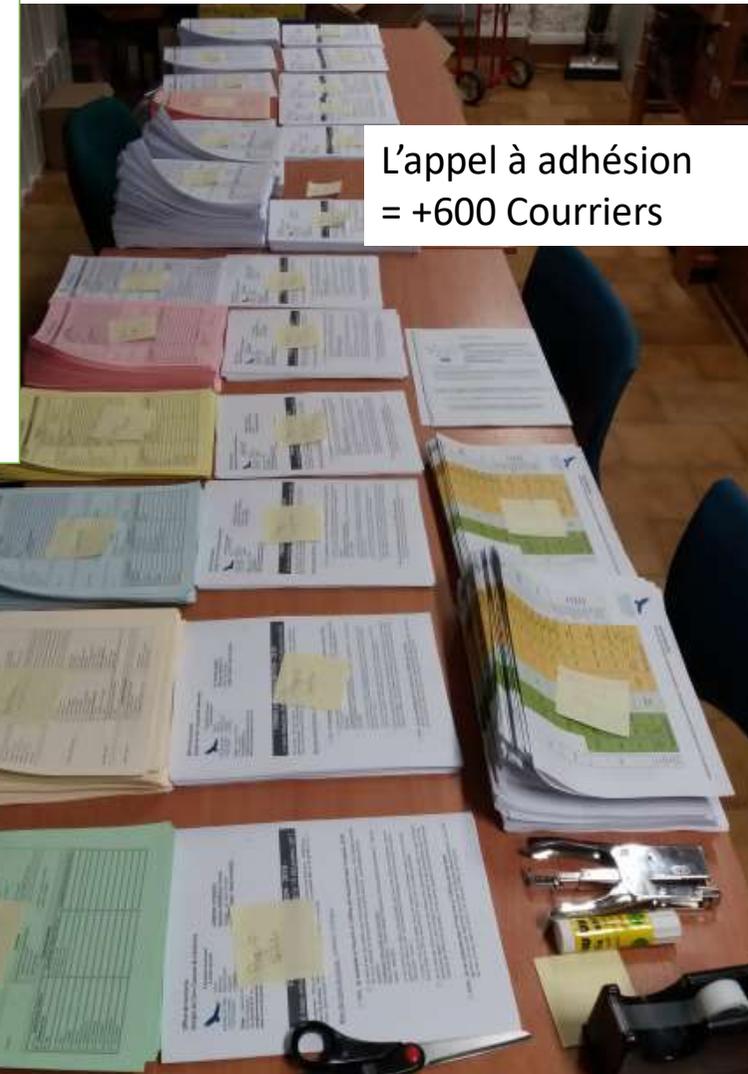


- + 70 communiqués mails envoyés auprès de nos pros en 2017
- La volonté de conserver une communication maîtrisée

2. Focus PROJETS



Communiquer et créer du lien



L'appel à adhésion = +600 Courriers

Communiquer et relayer les actions de nos partenaires



Formation Anglais du GRETA



Signature d'une convention CDT / CCI / OT's pour la diffusion de l'outil Tourisdiag

2. Focus PROJETS



Communiquer et créer du lien

L'OFFICE DE TOURISME APORTEUR DE SOLUTIONS

GORGES DU TARN CAUSSES & CEVENNES

Do you speak english ?

YES I DO!

> **Certifiez vos compétences en Anglais**

Aujourd'hui, tous les professionnels du tourisme sont concernés par l'accueil d'une clientèle étrangère à majorité anglophone. Dès lors, il est important de connaître les rudiments de la langue de Shakespeare pour assurer un accueil de qualité auprès de ce type de clientèle. De même, être en mesure d'assurer cet accueil permet, à minima, de vous positionner sur un nouveau segment de marché à savoir les touristes étrangers.

> **Participez à la formation organisée par le GRETA Lozère**

Pour vous et vos collaborateurs :

30 heures de formation entre le 23 janvier et le 10 avril par tranches de 3 heures à Mende.

Coût : 420€ avec possibilité d'être financé :
Plus d'infos : 04 66 65 25 24 ou greta-lozere@ac-montpellier.fr

A la clef : Certification TOEIC.



3. Chiffres et Indicateurs



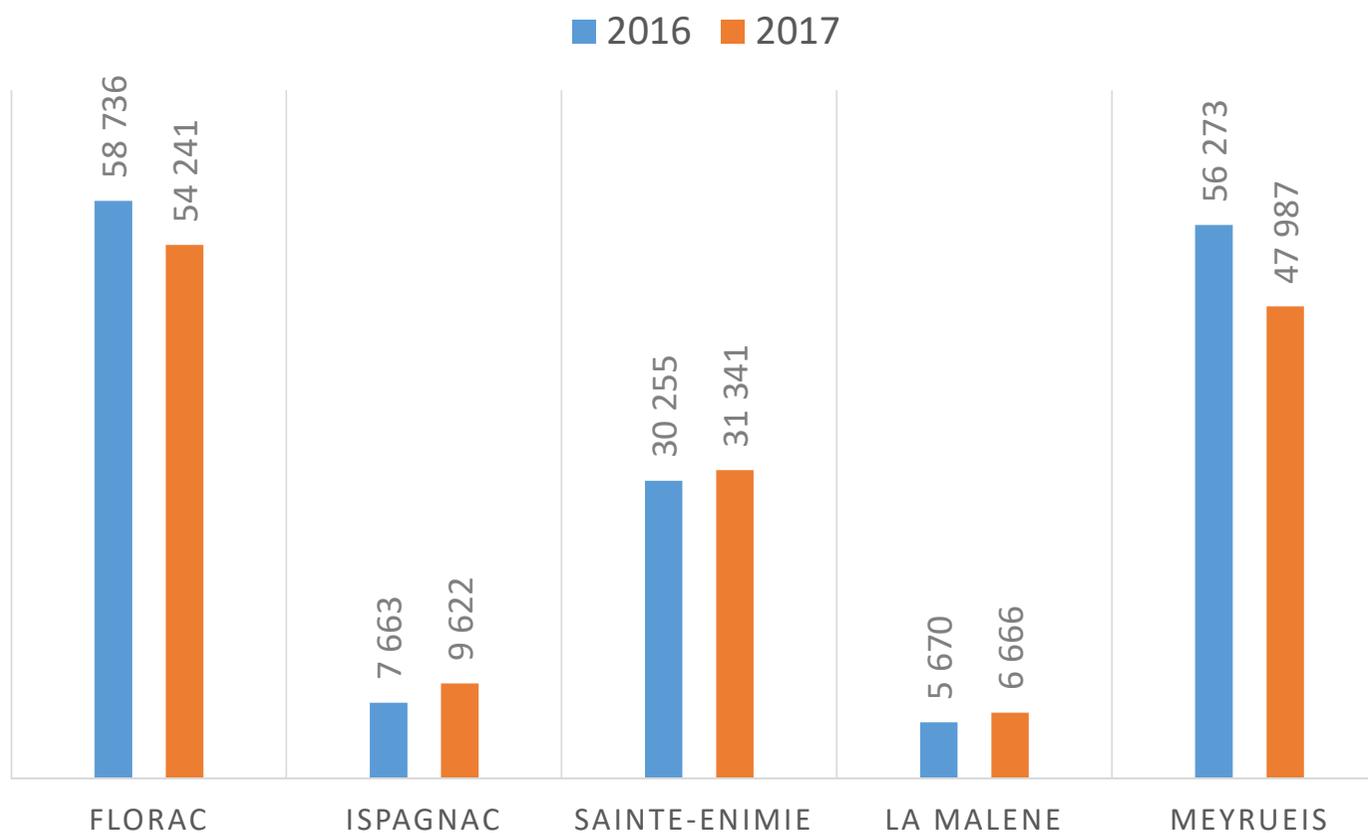
- Vérifier l'efficacité de l'OT et mesurer l'atteinte d'objectifs
- ≠ Observatoire économique

Fréquentation des bureaux

3. Chiffres & Indicateurs



149 857
visiteurs



Non comparabilité

Horaires différents / 2016

L'accueil Invisible

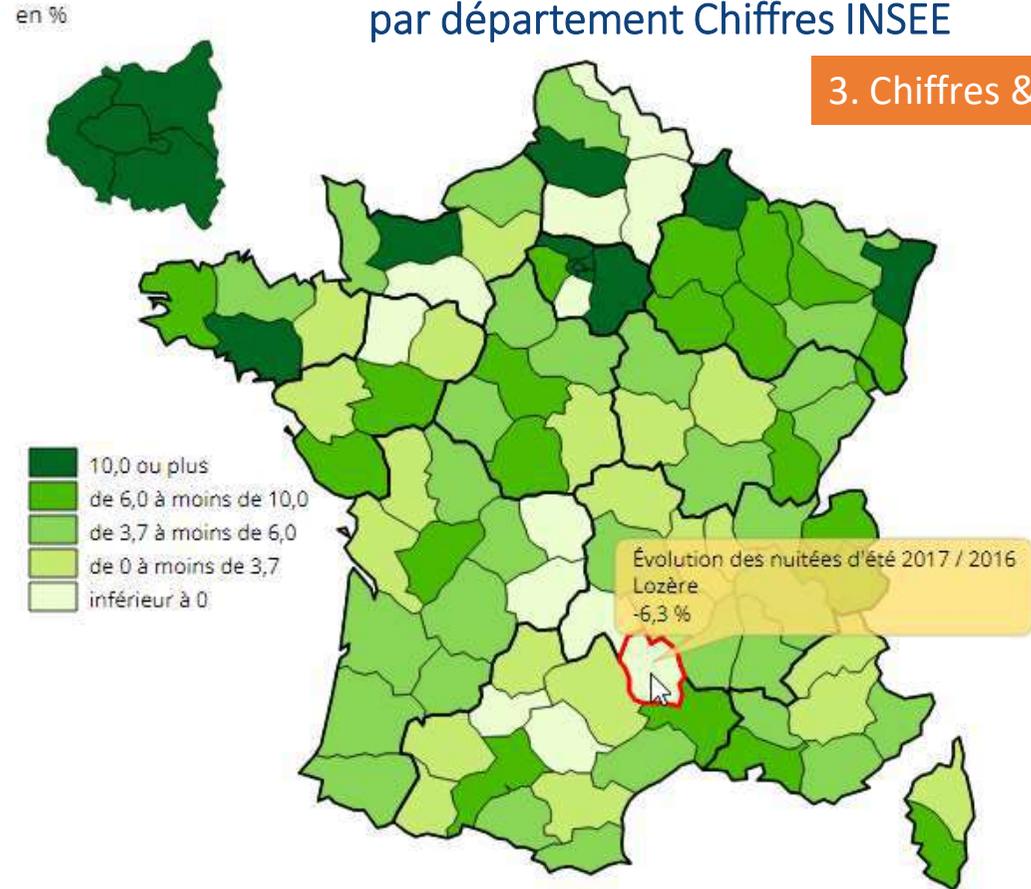
9 touristes / 10 (niveau national)
ne sont jamais rentrés dans un
bureau mais ont été renseignés
directement ou indirectement par
l'OT

Evolution des nuitées d'été 2017 / 2016 par département Chiffres INSEE

3. Chiffres & indicateurs

Des évolutions **en phase avec ceux de la Lozère**, et d'autres départements ruraux même un peu moins négatifs

Des résultats **à rebours de ceux enregistrés au niveau national**
Fréquentation en hausse en 2017
(après une baisse de 2,9 % en 2016)
Le rebond est particulièrement fort dans les zones urbaines.



Champ : France métropolitaine.

Sources : Insee, en partenariat avec les comités régionaux et départementaux du tourisme et la Direction générale des entreprises, enquêtes sur la fréquentation des hébergements collectifs touristiques.

GORDES au TARN
Causse & Cévennes
Office de tourisme



Quelques détails de répartition...

Moyenne /jour / avril

132 Florac

11 Ispagnac

82 Ste Enemie

Fermé La Malène

125 Meyrueis

Moy. Pers /jour / Aout

619 Florac

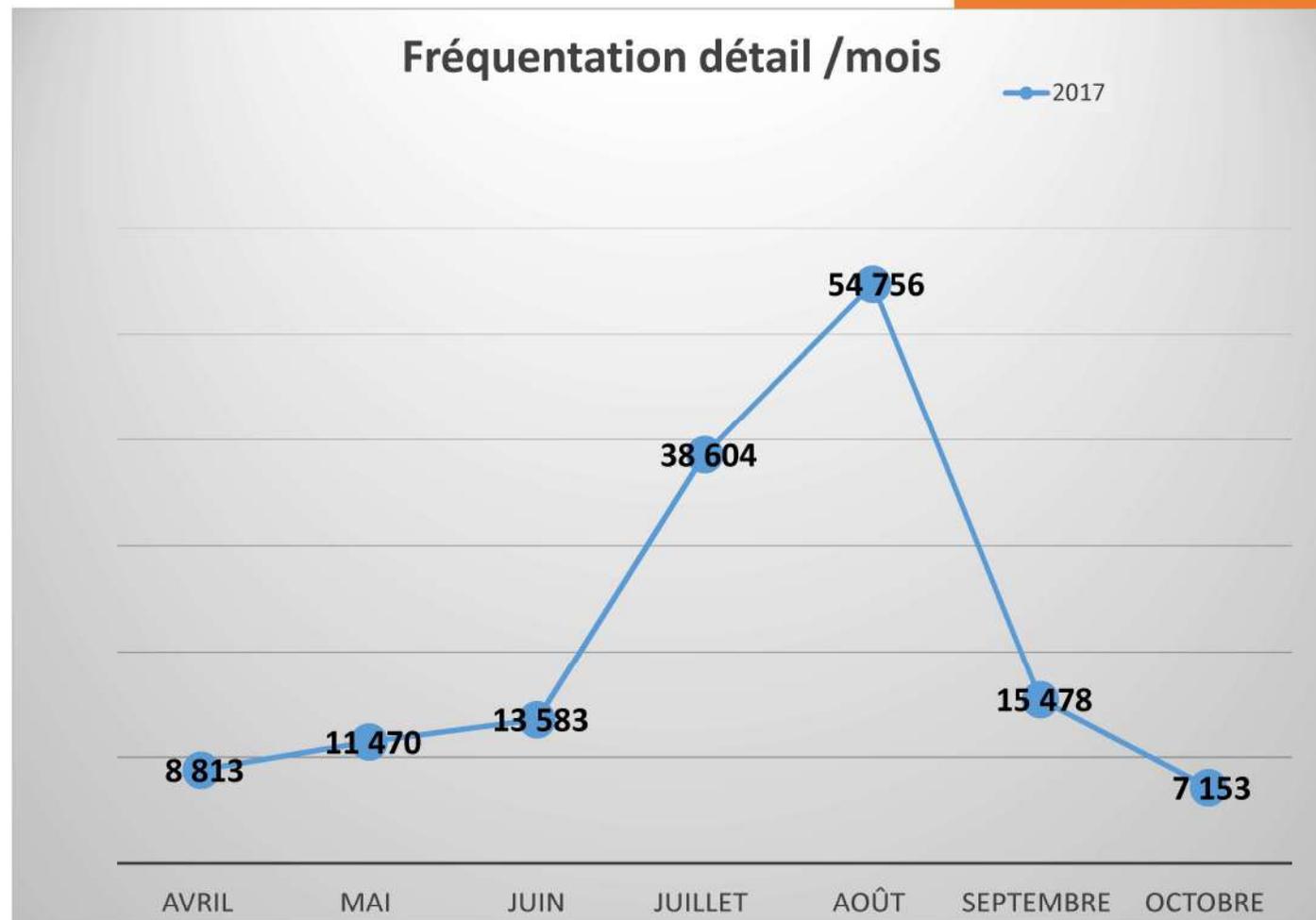
148 Ispagnac

354 Ste Enemie

99 La Malène

543 Meyrueis

Pointe à **1700** pers/jour
Exple à Florac semaine du
15 aout



L'office a distance



Internet

www.cevennes-gorges-du-tarn.com

267 657 sessions

22 juillet : **1715** visites

Moyenne / jour
733 visites

Consultable sur smartphone

www.gorgesdejonte.com

37 157 visites

375 visites le 20/05 & 31/07

Moyenne / jour
102 visites



6046 fans - **2** pages

Nouveau :
Trilingue



2.491 nouveaux
contacts enregistrés

Fusion des bases :
octobre 2017



2.308 courriers envoyés
+ **59 %** par courriel

Politique diffusion hors les
murs



Editions

Budget Editions papier **44 903 €**

Brochures à la demande : **20 000 €**

48 357 Téléchargements



Appels
téléphoniques

?

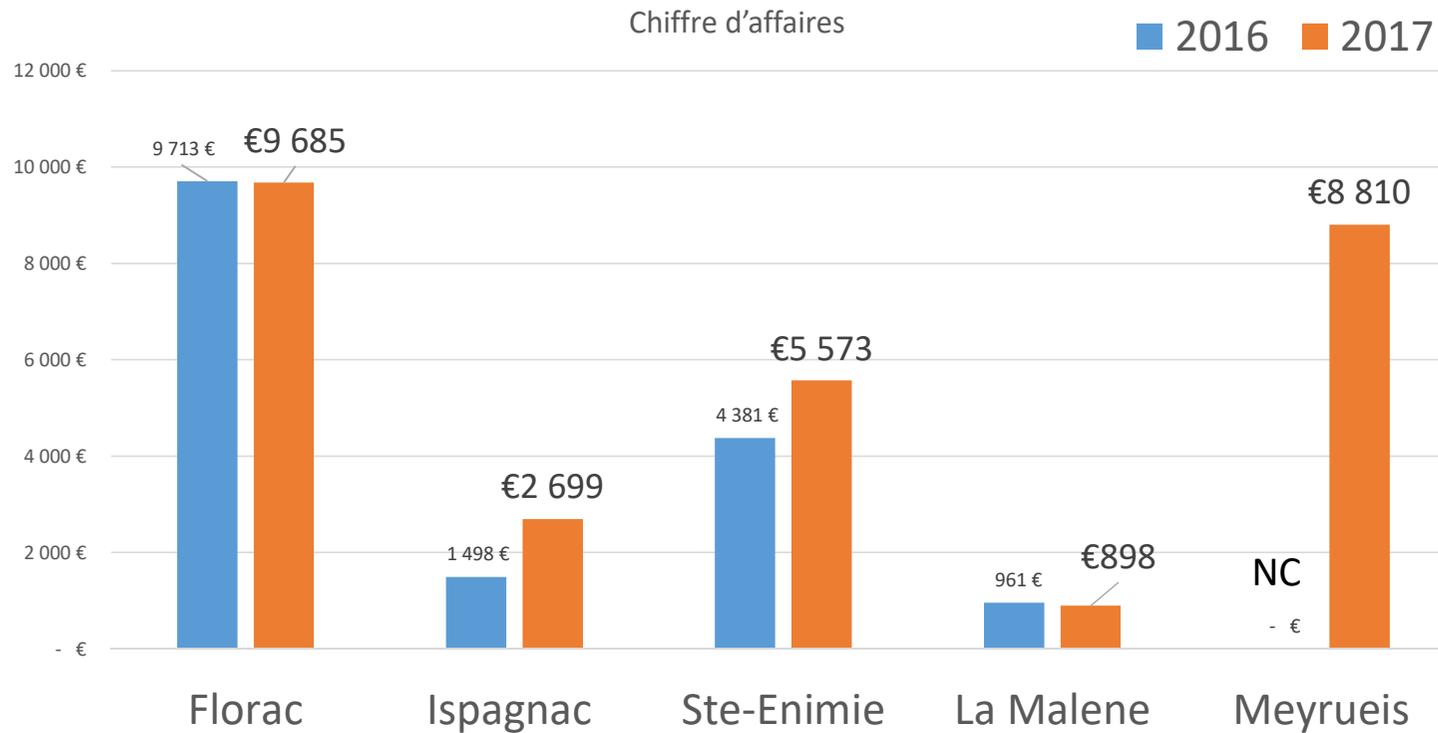


3. Chiffres & indicateurs

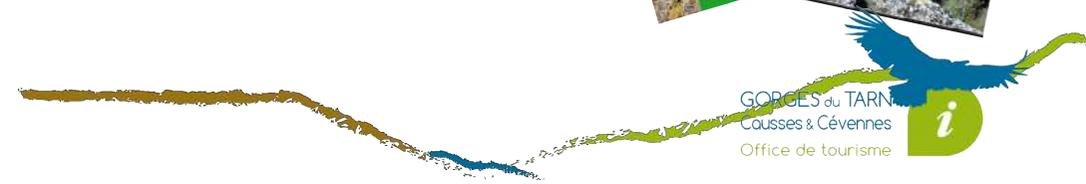
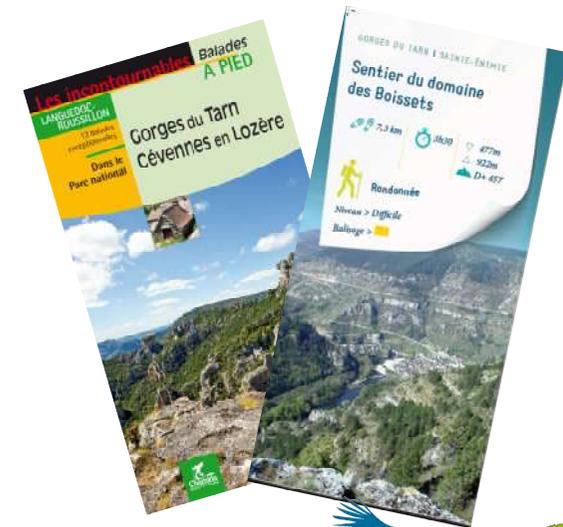


27 665 €
5,20 % des recettes

Mini-Boutique Espace Rando



Editions
«maison»



Implication réseau pro



3. Chiffres & indicateurs

520 adhérents
22 % des recettes

Montant moyen :
214 €

	Ex-OT Interco	Ex-OT Meyrueis	Total
Pack-services & adhésions	69 992 €	29 075 €	99 067 €
Publicité carte Touristique (mutualisée)			18 628 €
Total recettes			117 695 €

Répartition	2017		2018	← Diff
Sites touristiques	37		34	-3
Hôtels	23	15	36	-2
Chambres d'hotels	52	18	50	-20
Locations	215	45	190	-70
Hotellerie plein air	29	24	44	-9
Villages de vacances	2	1	4	1
Activités	44	28	55	-17
Gites d'étapes	20	4	21	-3
Restaurants	42	16	52	-6
Commerces et services	55	19	57	-17
Nombre total structures	519	170	543	-146
Nombre d'entreprises	390	160	388	

2018 :
Nombreux dé-doublonnage +
démobilisation adhérents des
Cévennes ?



4. Focus sur les projets 2018 (et +)



La maison du Tourisme et du parc national des Cévennes

AXE 1 :
Un accueil
personnalisé
& info accessible

 Des locaux
visibles, bien
entretenus



GOPCLES du TARN
Causse & Cévennes
Office de tourisme



Vue d'ensemble du bâtiment depuis la RN



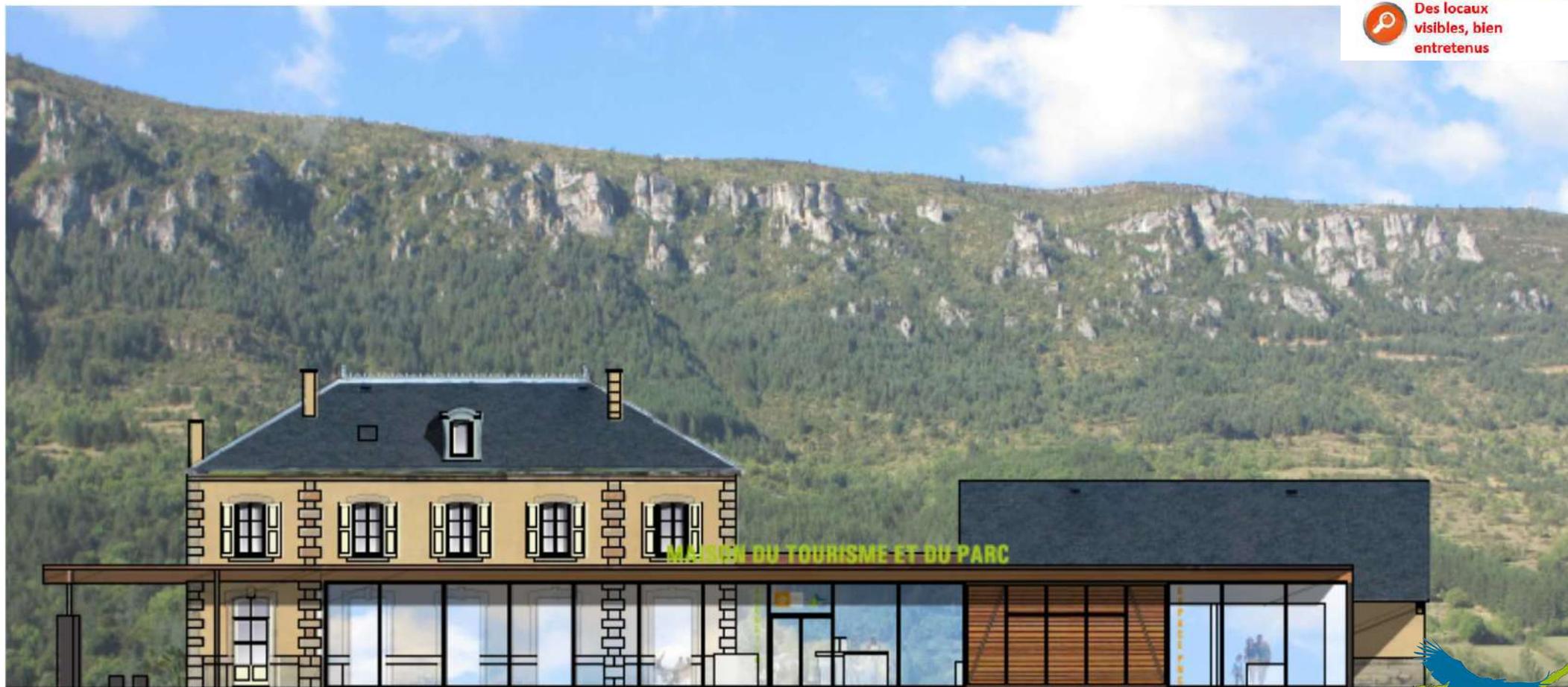
AXE 1 :
Un accueil
personnalisé
& info accessible

 **Des locaux
visibles, bien
entretenus**

Vue d'ensemble depuis le parking arrière

AXE 1 :
Un accueil
personnalisé
& info accessible

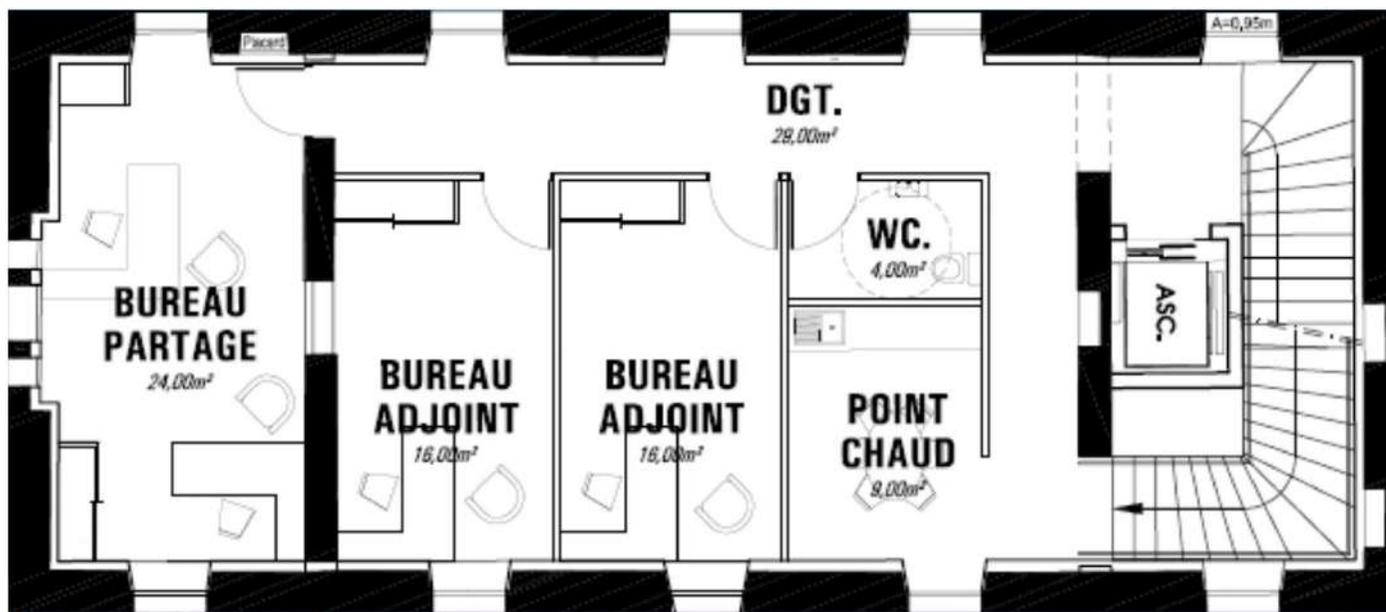
 Des locaux
visibles, bien
entretenus



GORDES au TARN
Causse & Cévennes
Office de tourisme



Plan 1er étage : administration



Projet de modernisation des Accueils



AXE 1 :

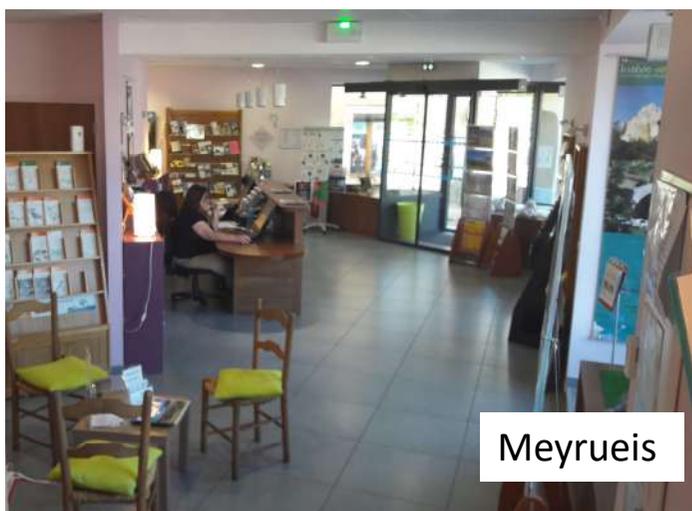
Un accueil personnalisé
& info accessible



Sainte-Enimie



La Malène



Meyrueis



Ispagnac

- Profiter du travail d'aménagement intérieur mené à Florac pour l'ensemble des Bureaux
- Un dossier soutenu par le financement Leader
- Profiter de la labellisation Grand Site Occitanie pour investir



**Accueil Personnalisé
& Info accessible**

- > Faire évoluer les pratiques d'accueil et s'appuyer sur le numérique dans l'accueil physique
- > Harmoniser les présentations en conservant les spécificités de chacun
- > Des besoins différents selon les antennes

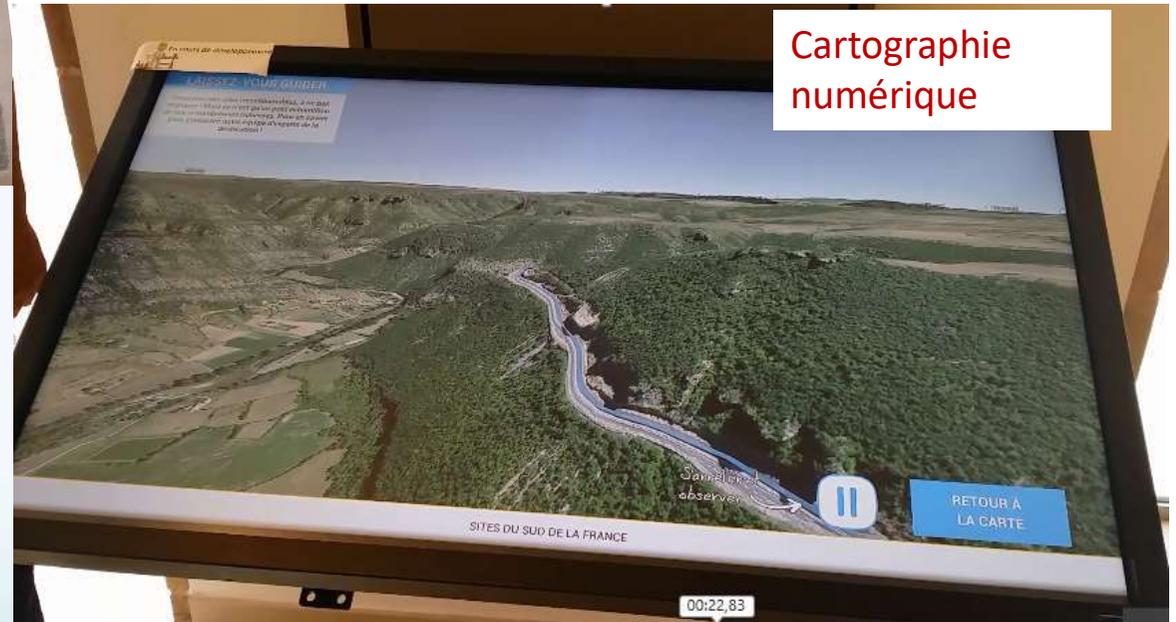




Affichage numérique
Photo OT
Millau



Un système
d'information organisé
et partagé



Cartographie
numérique



Presse
Numérique

Une collection d'éditions étoffée et de qualité



Un système d'information organisé et partagé



* Réalisé avec le service tourisme de la communauté de Communes



GORGES du TARN
Causse & Cévennes
Office de tourisme



GORGES du TARN
Causses & Cévennes
Office de tourisme

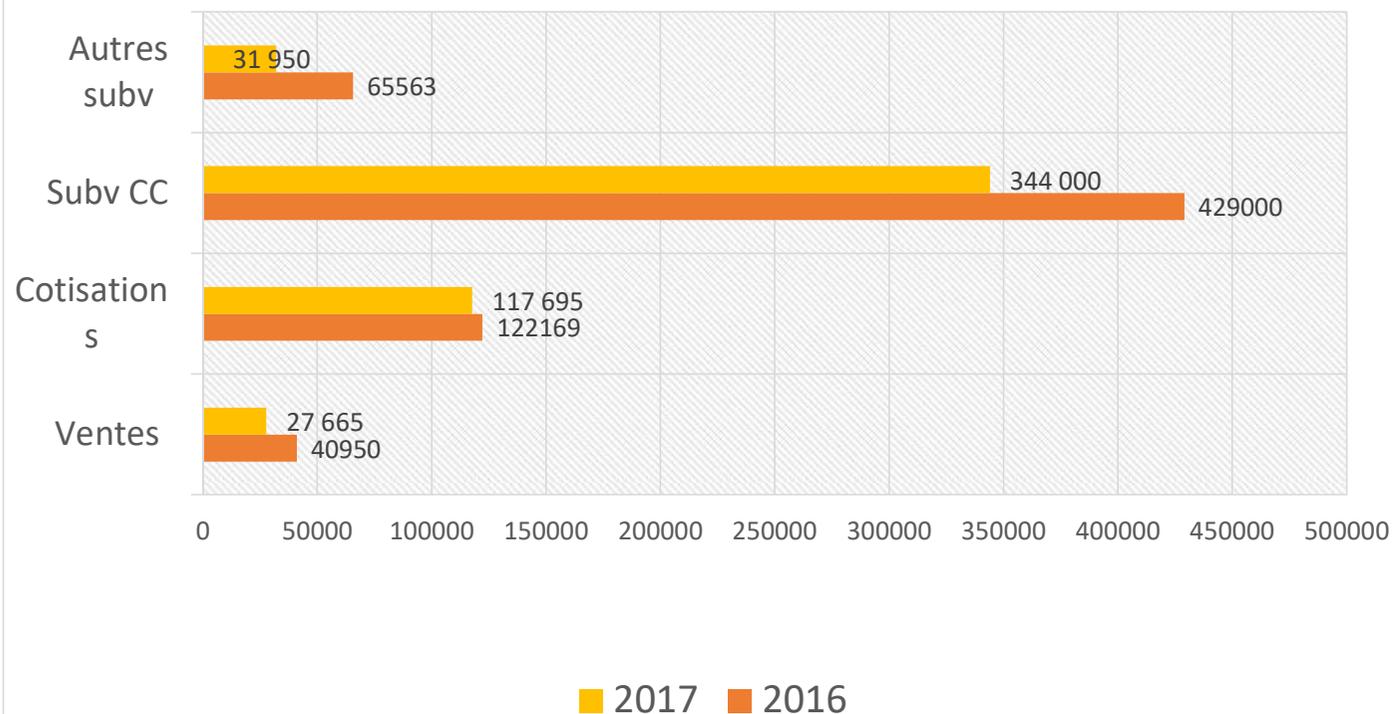


Rapport Financier 2017 & Budget prévisionnel 2018



Evolutions budgétaires suite à la fusion

Evolution principaux postes de recettes avant / après



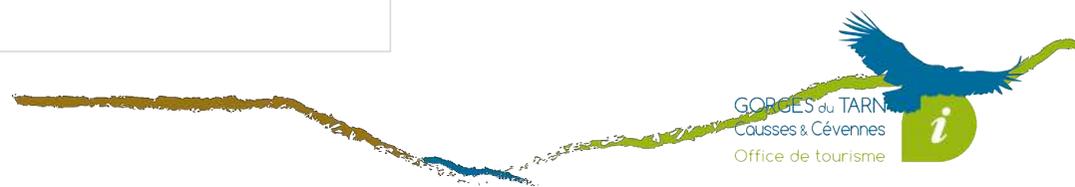
Non comparabilité des exercices



Une zone et un budget «restreint»

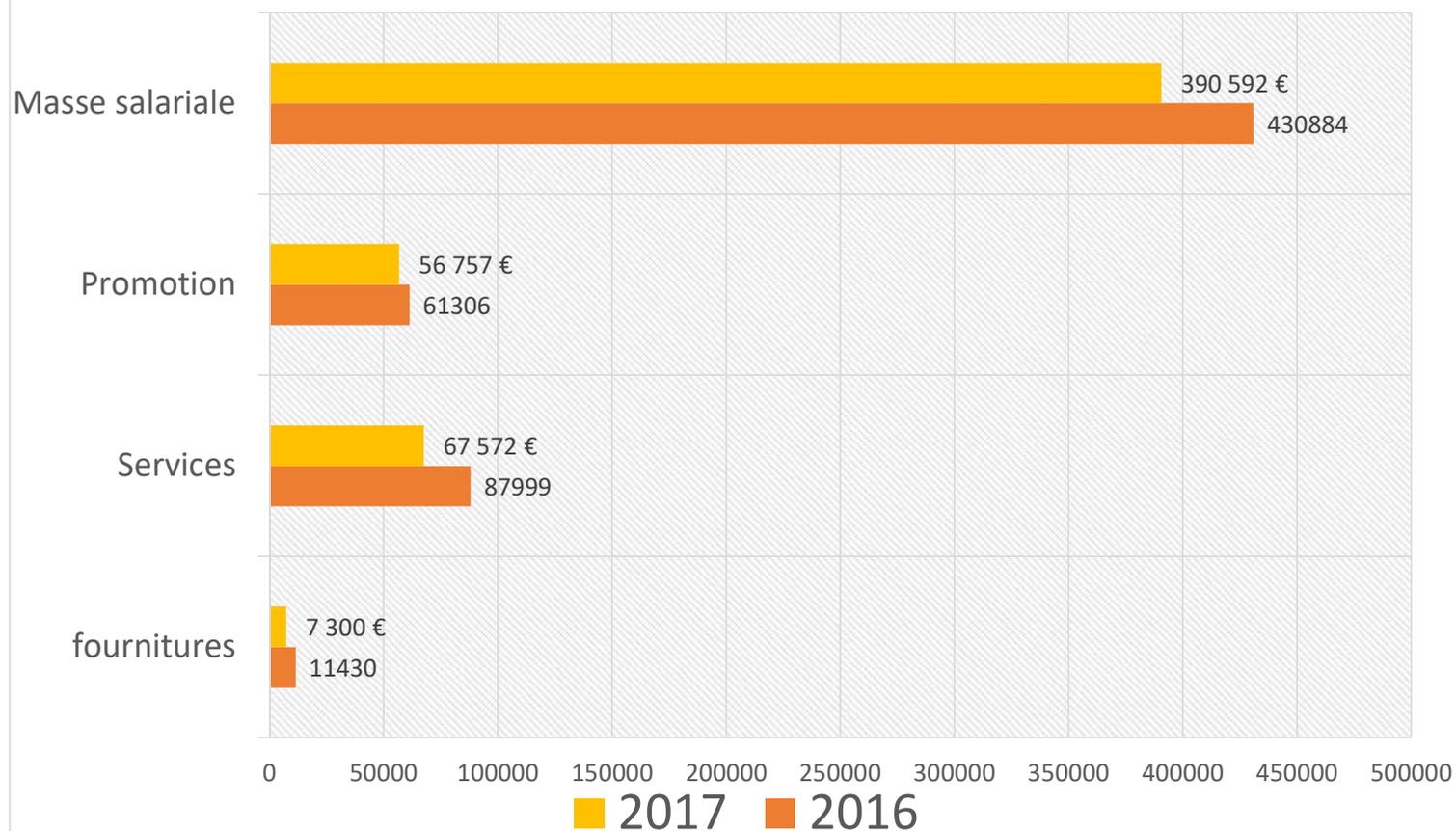
(-) Cevennes (-) Le Rozier
des financements locaux
-114 500 € en cumulé + baisse des cotisations pour 2018

Adhésions
une année à cheval sur 2
organisations :
2017 : Doubles cotisations :
117 695 €



Evolutions budgétaires suite à la fusion

Evolution principaux postes de charges avant / après



Réduction de la **Masse salariale**
: **40.000 €**

Rationalisation **mais maintien**
d'un niveau minimum de
promotion et de
fonctionnement (Catégorie 1)

COMPTES ANNUELS 2017

12 mois en comptabilité (fusion au 30 mars mais reprise au 01/01/2017)

Une année à cheval sur 2 organisations

PRODUITS

VENTES BOUTIQUE 27 665 €

doubles cotisations en 2017

COTISATIONS & SERVICES PRO 117 695 €

TOTAL SUBVENTIONS 375 950 €

SUBV. CC 344 000

CC CAUSSES GORGES CEVENNES 344 000,00

AUTRES SUBVENTIONS 31 950

CD 48 19 950,00

PED CANTON LA CANOURGUE 2 000,00

PED CANTON FLORAC 10 000,00

Autres Produits 69 €

Rembt Formation / IJ / aides embauche 5 236,00

Reprise sur provision fin carrière 5 051,75

TOTAL TRANSFERT CHARGES 10 288 €

CHARGES

2017

Achats boutique 10 961 €

Electricité - eau 1 579

Fourniture administratives 4 641

Fourniture d'entretien 1 080

Total Fournitures 7 300 €

Abonnements logiciels 3 232

Maint. Matériel (incl. Copies) 20 726

Entretien réparation 901,44

Location de matériel 6 617

Honoraires & prest. services 10 986

Communications - wifi public 14 226

Timbres 6 613

Cotisations & Abonn. 1 318

Services bancaires 681

Gestion administrative 446

Assurances 1 824

Total Services Maintenance 67 572 €

ANIMATION RESEAU PRO 4 886

Publicité - Annonces 3 650

Editions-Graphisme 44 903

Internet - base de données 8 203

Total Editions Promotion 61 643 €

Deplacement - Receptif 3 210 €

Impots & Taxes 8 589 €

PRODUITS EXPLOITATION	531 667 €
RESULTAT EXPLOITATION	- 33 802
Prov. OT meyrueis, cotis. + taxe de séjour 2016 + fin convention carte	
Pdts / exe antérieurs	36 943,00
Pdts excep & Q Part sub incv	2 752,26
Produits exceptionnels	39 695 €
RESULTAT EXCEPTIONNEL	28 778
Produits financiers	399 €
RESULTAT FINANCIER	229
TOTAL PRODUITS	571 761 €

(+) Report ressources non utilisées 71 943 €

Salaires & traitements	305 629
Charges patronales	84 963
Ressources humaines	390 592 €
Dot. / Amort Corporelles	9 466,10
Dot. / Amort Incorporelles	6 067,09
Dotations /amortissements	15 533 €
Autres	69 €
CHARGES D'EXPLOITATION	565 469 €
Sur opération en capital	4 426,36
Dot depreciations et provisions	3 820,44
Charges sur exercice antérieurs	2 670,86
Charges exceptionnelles	10 918 €
Charges financières	170 €
TOTAL CHARGES	576 556 €
Solde intermédiaire	- 4 796 €
(-) Engagements à réaliser	- 62 018 €
Excedent	5 129 €

2017
10,54 ETP : 9,21 CDI + 5 saisonniers = 16 mois +

Déficit d'exploitation
= - 33 802 € non reproductible

Produit exceptionnel important (dont 32 245 € de taxe de séjour

Report de ressources en fonds dédiés : 71 943€ Leader

BILAN

Résultat 2017 : **5 129 €**
 Total du Bilan : **341 819 €**

2017 2017

Actif	Exercice 2017			2016
	Brut	Amort	Net	Net
ACTIF IMMOBILISE				
Immo. incorporelles				
Système web	37 039	31 384	5 655	14 965
Immo. corporelles				
Amenagement locaux	15 973	4 433	11 541	13 138
Installations technique	9 592	7 760	1 832	
Matériel	39 193	30 479	8 714	14 114
Immo financières				
titres	30		30	30
total actif immo	101 827	74 056	27 771	42 247
ACTIF CIRCULANT				
Stocks	3 901		3 901	4 330
Autres creances	210 675		210 675	
<i>Essentiellement subventions à recevoir</i>				
Trésorerie	99 472			199 166
Banque populaire	88 597		88 597	65 052
Credit agricole (en cours clotur	7 407		7 407	1 201
Credit agricole	2 500		2 500	
Epargne	569		569	131 996
Caisse	400		400	917
<i>Baisse de la trésorerie</i>				
Charges constatées d'avance				1 080
Total actif circulant	314 048		314 048	204 576
TOTAL ACTIF	415 875	74 056	341 819	246 823

Passif	2017	2016
FONDS ASSOCIATIFS		
Fonds propres	88 461	88 461
Report à nouveau debit	-6 432	-36 454
résultat de l'exercice	5 129	42 077
Amort. Sub. d'inves.	7 033	9 377
Total fonds associatifs	94 192	103 461
Provisions riques et charges	62 359	50 095
Provisions	62 359	50 095
Fonds sur subventions	62 018	
Fonds dédiés	62 018	
DETTES		
Emprunt	5 923	8 455
dettes fournisseurs	17 695	6 767
Dettes fiscales et sociales	93 158	76 557
Autres dettes	3 130	
Produits constatés d'avance	3 345	1 487
Total dettes	123 250	93 267
TOTAL GENERAL	341 819	246 823

Absorption actif et passif OT Meyrueis évalués au 01/01/2017
 > Report à nouveau débiteur

Provisions en ↗ de 17 316 € suite fusion = 62359 €

> Fonds dédiés : Subvention Feader «Accompagnement reseau pro» de 71943 € (-) engagements déjà réalisés

> Cotisations perçues d'avance

BUDGET PRÉVISIONNEL 2018

Objectif :
Equilibrer le budget

= Réduire la voilure ...
Tout mais respecter les engagements minimum

		Produits		2018
		2017	2018	
VENTES BOUTIQUE		27 665 €	27 500 €	
COTISATIONS & SERVICES PRO		117 965 €	84 500 €	. Cotisation unique . Remboursements . Incitations vente en ligne
COTISATIONS & PUB			69 000,00	
MISE EN PLACE LOZERE DIRECT			2 500,00	
PARTICIPATION CARTE TOURISTIQUE			18 000,00	
SUBVENTIONS		375 950 €	367 950 €	
SUBV. COLLECT LOCALES		344 000,00	344 000,00	
CC CAUSSES GORGES CEVENNES		344 000,00	344 000,00	
AUTRES SUBVENTIONS		31 950,00	23 950,00	
PED CANTON LA CANOURGUE		2 000,00		PED non votés
PED CANTON FLORAC		10 000,00		
CD 48		19 950,00	19 950,00	
Reprises & transferts charges		5 236 €	2 000 €	Prime 500 € /trimestre 01/06/2017 au 31/05/2019
Aide à l'emploi PME			2 000,00	
Total Recettes d'exploitation		531 666 €	481 950 €	
Produits exceptionnels		39 695 €	6 344 €	
Quote part sur subv. Provisionnées			2 344,00	
Sub CG 48 PROJET "SAISONNALITE"			4 000,00	
Produits financiers		399 €		
TOTAL PRODUITS		576 597 €	488 294 €	

Charges

	2017	2018	
ACHATS BOUTIQUE	10 961 €	11 000 €	
Fournitures	7 300 €	8 100 €	Base actuelle
Electricité , eau	1 579,05	1 600,00	
Fourniture administratives	4 641,16	5 000,00	
Fourniture d'entretien	1 079,66	1 500,00	
SERVICES - MAINTENANCE	67 572 €	71 708 €	
Logiciels & Licenses	3 232,36	4 046,00	
Maint bureautique & Infor,	20 725,58	21 373,00	Prise en charge nettoyage collectivités ?
Entretien réparation	901,44	1 269,00	
Location de matériel	6 617,44	6 900,00	
Honoraires	10 986,28	10 900,00	
Communications	14 226,36	14 736,00	Inclus Wifi public Florac + Meyrueis
Timbres	6 613,78	7 000,00	
Cotisations & Abonn.	1 318,00	2 299,50	
Services bancaires / Gestion admin	1 126,24	1 320,00	
Assurances	1 824,37	1 864,00	
EDITION PROMOTION	56 755 €	41 478 €	Rationalisation des editions
Publicité - Annonces	3 650,07	1 538,00	
Frais edition & graphisme	44 903,40	31 872,66	
Site Internet - système informatique	8 202,00	8 067,00	
DEPLACEMENTS	3 210 €	3 300 €	
Impots & Taxes	6 475 €	7 766 €	
RESSOURCES HUMAINES	387 393 €	339 740 €	10,67 ETP : 9 CDI temps plein + 1 CDI à 50 % Pas de saisonniers
Salaires & traitements	302 628,00	266 910,00	
Charges patronales	84 765,00	72 830,00	

2018

Dotations aux amortissements	15 533,00	17 098,24
CHARGES D EXPLOITATION	565 469 €	500 189 €
Deficit d'exploitation -	33 802 €	- 18 239 €
Charges exceptionnelles	27 777 €	
Charges financières	170 €	
TOTAL CHARGES	593 417 €	500 189 €
Resultat intermediaire -	4 795 €	- 11 895 €
(+) REPORT RESSOURCES FINANCIERES	71 943,28	62 618,40
(-) ENGAGEMENTS A REALISER	62 618,40	43 832,88
Resultat	4 530 €	6 890 €

Engagements Leader :
Estimation engagements 2018

Réduction des charges de
personnel : - 47 600€