



GORGES du TARN  
Causses & Cévennes  
Office de tourisme



# Rapport d'Activité

Assemblée générale  
Ispagnac | 14 mars 2019

# Chiffres et Indicateurs



Nbre de nuitées (encore) en baisse

La fréquentation est en baisse dans la majorité des espaces touristiques sauf le littoral et Lourdes

La baisse est particulièrement sensible dans les zones rurales et de montagne

Sauf dans le locatif...

	Nombre de nuitées (millions)	Évolution 2018/2017 (%)			
		Campings	Hôtels	AHCT*	Ensemble des hébergements
Littoral	21,3	+ 2,9	+ 0,9	- 4,9	+ 1,5
Urbain	8,3	- 0,6	- 1,2	+ 1,8	- 0,6
<i>Urbain hors métropoles</i>	4,7	- 0,1	- 0,7	- 3,3	- 0,8
<i>Toulouse Métropole</i>	2,0	ns	- 2,7	+ 4,1	- 0,7
<i>Montpellier Méditerranée Métropole</i>	1,6	ns	- 0,9	ns	+ 0,2
<b>Rural</b>	<b>7,2</b>	<b>- 8,8</b>	<b>- 5,8</b>	<b>+ 4,0</b>	<b>- 6,2</b>
Montagne pyrénéenne	4,3	- 0,8	- 7,7	- 9,9	- 5,2
Lourdes	2,0	ns	+ 8,4	ns	+ 7,5
Massif central	1,9	- 3,2	- 4,0	+ 5,5	- 1,9
<b>Occitanie</b>	<b>45,1</b>	<b>- 0,2</b>	<b>- 0,5</b>	<b>- 3,4</b>	<b>- 0,9</b>

\* autres hébergements collectifs touristiques (résidences de tourisme et hôtelières, villages de

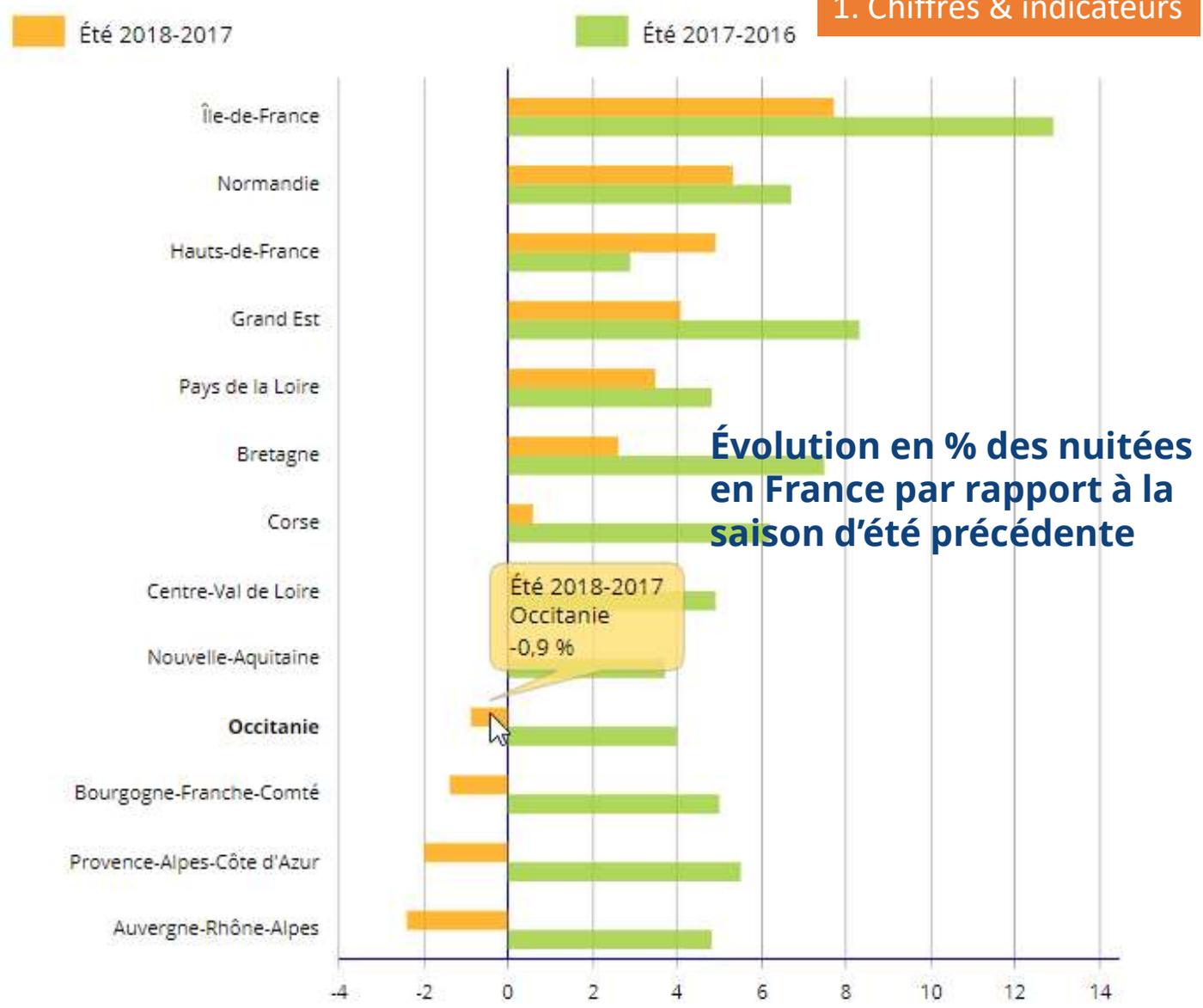
Source : Insee, en partenariat avec les comités régionaux du tourisme (CRT) et la DGE

# La stagnation / baisse n'est pas une fatalité ...

Une progression en hausse - moins forte qu'en 2017 - tirée par l'Île de France et le Nord

Une fréquentation en baisse dans la majorité des régions du sud de la France

Source : Insee, en partenariat avec les comités régionaux du tourisme (CRT) et la DGE

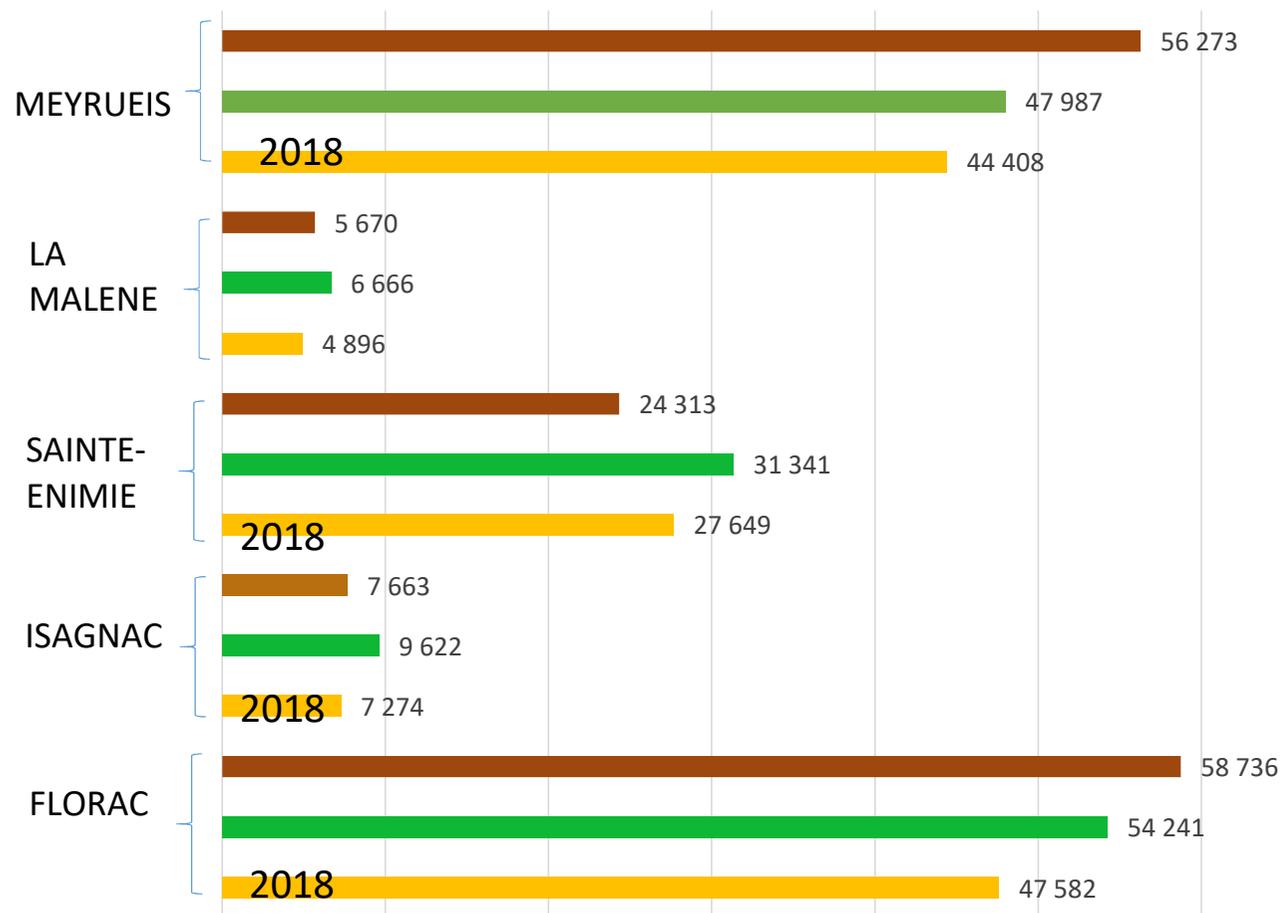


# Fréquentation des bureaux de l'office de Tourisme

## 1. Chiffres & Indicateurs



131 809  
visiteurs



*NB : Plage ouvertures  
Hausse en 2017  
Baisse en 2018*

# Mini-Boutique

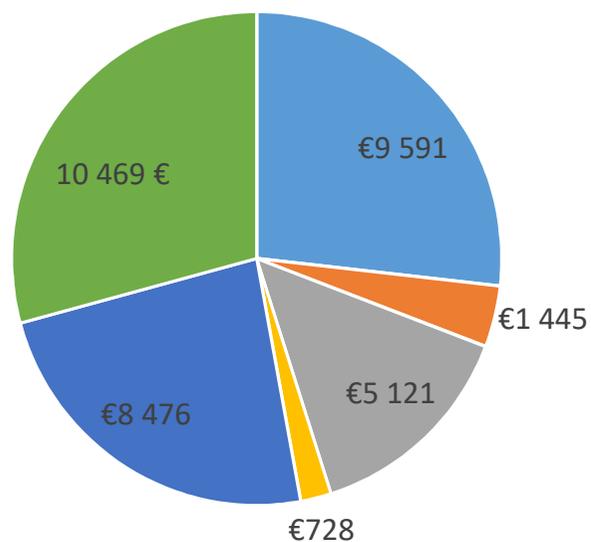


## 1. Chiffres & indicateurs

35 830 €

6 % des recettes

## Répartition des ventes



■ Florac ■ Ispagnac ■ Ste-Enimie ■ La Malene ■ Meyrueis ■ Billeterie



GORCES au TARN  
Causse & Cévennes  
Office de tourisme

# L'office a distance



## Internet

www.cevennes-gorges-du-tarn.com

377 451 sessions - Moyenne **1 398** jour

+ 52 %

### Top Ten des pages vues

1. /		65 460 (4,66 %)
2. /gorges-du-tarn		54 929 (3,91 %)
3. /gite-location-vacances		44 002 (3,14 %)
4. /sites-visiter-incontournables		33 141 (2,36 %)
5. /randonnee-pedestre		32 173 (2,29 %)
6. /camping-mobil-home-chalet		30 733 (2,19 %)
7. /sainte-enimie		28 108 (2,00 %)
8. /agenda		20 927 (1,49 %)
9. /randonnee?BalisageRecherche_1079[]=Jaune+PR		19 821 (1,41 %)
10. /hebergement		18 768 (1,34 %)

**1 er**  
Sur mots clefs  
gorges du Tarn &  
randonnée

**28 PR + 5**  
boucles (saisie  
multi-sites)

**1 706**  
évènements  
saisis sans  
Agenda

## 1. Chiffres & indicateurs



3 667 **nouveaux**  
contacts enregistrés



**7738** fans



**2.681** courriers envoyés

+ 44 % par mail ou Tchat



Editions

Politique diffusion hors les murs

Budget Editions papier **40 047 €**

+ Téléchargements



Appels  
**téléphoniques**

Non  
Comptabilisés



# Implication réseau pro



## 1. Chiffres & indicateurs

425 adhérents

17 % des recettes

98 795 €

Montant moyen  
: 233 €

- Des Visites Terrain
- Un suivi individuel
- Des ateliers en petit groupe
- Du coaching
- Planifier les périodes d'ouverture /fermeture hors saison (programme Test soutenu par le département )
- Des nouveaux services



GORGES du TARN  
Causses & Cévennes  
Office de tourisme



# Rappel des axes stratégiques

**AXE 1 :**  
Un accueil  
personnalisé  
& info accessible



**Des locaux visibles  
et adaptés**

- 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

**AXE 2 :**  
Un accompagnement  
pro partenarial



**Favoriser l'utilisation  
des Outils numériques  
le commercialisation  
vente en ligne**

- Accompagnement collectif et Individuel
- Connaitre et promouvoir l'offre du territoire
- Communiquer et créer du lien
- Qualifier l'offre, valoriser les labels et classement
- Valoriser les Actions commerciales des Pro

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

- 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

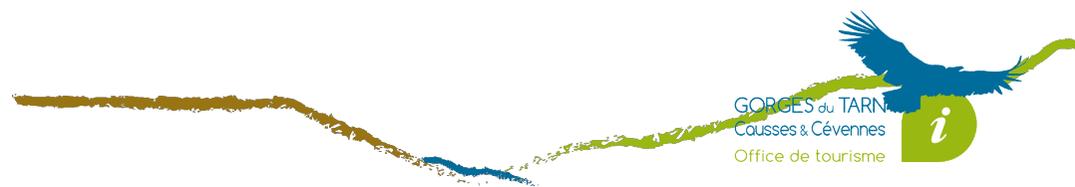
**AXE 4 :**  
Une organisation  
efficace au service du  
territoire

- 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



# 1<sup>er</sup> Focus : Améliorer la visibilité de l'offre

- . Bilan Direct Lozère
- . Etre visible là ou cela se vend
- . Multiplier les canaux de vente
- . Le cas « Gite de France »



# Bilan Direct Lozère

*OT des Gorges du Tarn :  
1<sup>er</sup> partenaire*

*+ 75 % des dossiers en direct  
par les prestataires*

Comptes en production	CDT Lozere		OT Mende		OT Gorges du Tarn C&C		Direct prestataires		Total	
	Dossiers	CA	Dossiers	CA	Dossiers	CA	Dossiers	CA	Total Dossiers	Total CA
532	292	100 316 €	1	124	108	36 879 €	1252	188 654 €	1656	327 149 €

*1 hébergeur sur 4 en  
moyenne vend en ligne*

Un outil pour mettre le « pied à l'étrier » .....

.... Et permettre aux sites institutionnels de proposer l'accès immédiat à la vente en ligne....

**Mais insuffisant en terme de visibilité**

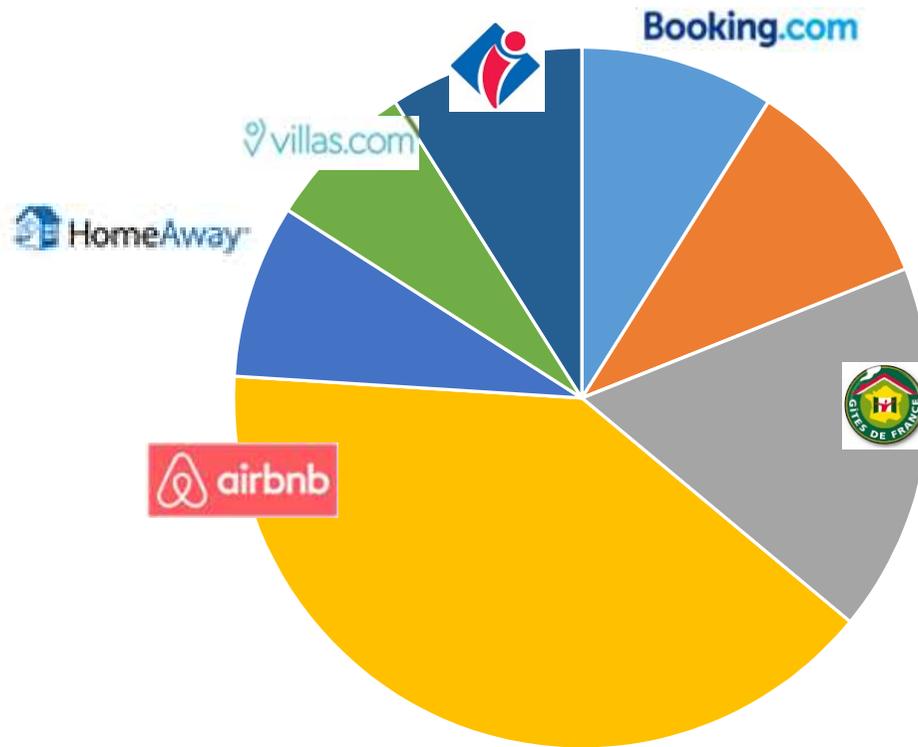
**HOTELS EN CÉVENNES ET GORGES DU TARN - SUD LOZÈRE (23)**  
ACCUEIL - SE LOGER

Liste des hôtels partenaires de l'Office de tourisme (liste complète disponible sur demande à nos conseillers).

- AUBERGE DE LA CASCADE**: 2 ÉTOILES, HÔTELS - RESTAURANT, SAINTE-ENNIÈRE. Réservez rapidement.
- HOTEL CHATEAU D'AYRES**: 4 ÉTOILES, HÔTELS - RESTAURANT, MEYRUEIS. Réservez rapidement.
- HOTEL LE MONT AIGOUAL**: 3 ÉTOILES, HÔTELS - RESTAURANT, MEYRUEIS. Réservez rapidement. À partir de 80 €.
- HOTEL LE ROCHEFORT**: 2 ÉTOILES, HÔTELS, FLORAC. Réservez rapidement.
- HOTEL DE LA MUSE ET DU ROZIER**: 4 ÉTOILES, HÔTELS - RESTAURANT, MOSTUEJOULS. Réservez rapidement. À partir de 135 €.
- HOTEL DES GORGES DU TARN**: 3 ÉTOILES, HÔTELS - RESTAURANT, FLORAC. Réservez rapidement.

Plan Satellite

# La Stratégie multi-canal s'impose



## Des constats

....Des OTA phagocytent le réservation en ligne des hébergements

....La part des institutionnels tend à baisser

....Les parts de marché des uns et des autres sont fluctuantes :

## Conseils

Attention à la «dépendance»

Avoir 3 a 4 plateformes

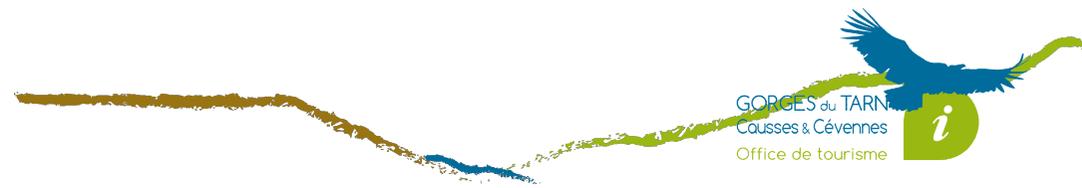
Utiliser un outil de

synchronisation de planning.



## 2eme Focus : L'accueil....

- .Remettre de la relation humaine dans le conseil
- . Des nouveaux outils nouvelles méthodes
- . De gros investissements



+ de moyens humains et techniques pour ....



55°