







ÉDITO

Avec plus de 4,5 millions de nuitées enregistrées en 2023 et plus de 6 millions d'excursions (à la journée depuis le Gard et les départements limitrophes), le territoire d'Alès Agglomération confirme sa belle attractivité, portée par une offre propice aux découvertes et au ressourcement.

Faire rayonner la destination, les acteurs qui la composent et les prestations qu'ils proposent fait partie intégrante des missions confiées à l'Office de Tourisme. Les fréquentations enregistrées dans les cinq bureaux d'information répartis sur le territoire et la vitrine digitale cevennestourisme.fr se maintiennent et offrent, à chaque contact. l'occasion de recommander avec passion des visites, des sorties, des activités, des hébergements... tout ce qui fait le caractère unique de notre offre touristique, à la fois accessible et qualitative.

Je suis très fier que nous ayons obtenu le classement en catégorie I de l'Office de Communautaire "Cévennes Tourisme Tourisme", partie intégrante de la SPL Alès Cévennes présidée par Max Roustan. Ce classement, intervenu fin 2023, reconnaît, la marque nationale avec **Oualité** TourismeTM obtenue la même année, une qualité de services pour répondre tant aux attentes du public, habitants d'Alès Agglomération et visiteurs venus du monde entier, qu'à celles des acteurs du tourisme locaux.



2023. i'ai souhaité aue partenariat passé entre opérateurs touristiques et Cévennes Tourisme puisse évoluer et se renforcer avec une plus grande proximité des équipes auprès des professionnels du tourisme. davantage d'actions menées matière d'accompagnement, et une meilleure qualification de l'offre, permise, entre autres, par le déploiement du label « Engagé(e)s Tourisme Durable ».

Ce rapport d'activités témoigne des principaux résultats de Cévennes Tourisme obtenus au long de cette année 2023. Ils sont soumis à votre appréciation de manière à ce que vous puissiez toujours mieux connaître et ainsi mieux challenger votre Office de Tourisme.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Christophe RIVENQ

Président Alès Agglomération 1er adjoint Ville d'Alès Conseiller régional Occitanie

SOMMAIRE

Présentation · · · · 04

Chiffres-clé · · · · 14

Commercialisation · · · · 17

Développement · · · · · 27

Accueil & informations · · · · · 35

Communication · · · · 49

Promotion · · · · 58

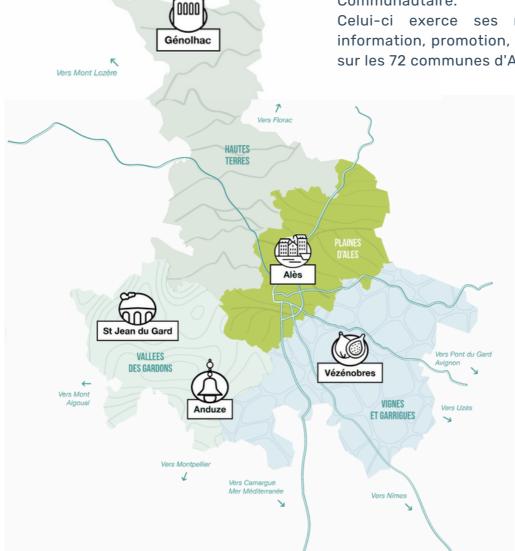


L'OFFICE DE TOURISME

Cévennes Tourisme mène son action dans le cadre de l'exercice de la compétence communautaire d'Alès Agglomération "promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme", compétence obligatoire des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale.

Depuis octobre 2018, la SPL Alès Cévennes intègre parmi ses activités celle de l'aménagement, de la construction d'une part ; du tourisme d'autre part, via la marque "Cévennes Tourisme" et du pilotage de l'Office de Tourisme Communautaire.

Celui-ci exerce ses missions (accueil, information, promotion, commercialisation) sur les 72 communes d'Alès Agglomération.



Présentation 04

GOUVERNANCE

L' organe de gouvernance de Cévennes Tourisme est le Conseil d'Administration de la SPL Alès Cévennes, présidé par Max Roustan.

Celui-ci intègre des représentants des actionnaires de la SPL Alès Cévennes : Alès Agglomération, Ville d'Alès, SIVU Pôle Santé Bien-Être des Fumades, Pôle Métropolitain Nîmes-Alès.

L'ensemble des missions et conditions d'exercice de l'Office de Tourisme, des modalités de suivi et de relation à la collectivité de tutelle (Alès Agglomération, présidée par Christophe RIVENQ) sont détaillées dans une Convention de Prestations Intégrées.

Des organes de consultation permettent d'associer des représentants des différentes filières touristiques présentes sur la destination. Ces organes sont les suivants:

Groupe Qualité de Destination

Ce dernier se réunit annuellement pour évoquer les axes d'amélioration se rapportant tant à l'Office de Tourisme qu'aux offres présentes sur la destination. Il associe élus, socioprofessionnels du tourisme et techniciens du Service Tourisme et de l'Office de Tourisme d'Alès Agglomération.

Conseil Touristique

Sont représentés au sein du Conseil Touristique, trois collèges : 1 Les élus :

Christophe RIVENQ	Président d'Alès Agglomération			
Max ROUSTAN	Président Directeur Général de la SPL Alès Cévennes, élu communautaire délégué au Tourisme, maire d'Alès			
Liliane ALLEMAND	élue communautaire déléguée à la Maison de la Figue et aux Equipements Touristiques, mairie de Vézénobres			
Geneviève BLANC	Présidente de la Commission Tourisme Alès Agglomération, maire d'Anduze			
Antonia CARILLO	conseillère communautaire, mairie d'Alès			

Présentation — 05

Monique CRESPON- LHERISSON	élue communautaire déléguée aux relations avec les hébergeurs touristiques, maire de Corbès			
Marielle VIGNE	élue communautaire déléguée aux Circuits courts et aux Marchés paysans, maire de Tornac			
Laurent CHAPELLIER	élu communautaire délégué aux Mobilités actives, maire de Massanes			
Patrick DELEUZE	élu communautaire délégué à la Ruralité et à la Forêt, mairie de Chamborigaud			
David GUIRAUD	élu communautaire délégué à la Viticulture, à l'Accueil des porteurs de projets, maire de Saint Maurice de Cazevieille			
Thierry JACOT	élu communautaire délégué à l'actualisation du Projet de Territoire, maire de Générargues			
Guy MANIFACIER	élu communautaire délégué à la Gestion et à la valorisation des ordures ménagères / Valorisation des déchets / Prévention plateforme / Tri sélectif, maire de Saint-Sébastien d'Aigrefeuille			
Patrick MALAVIEILLE	élu communautaire délégué à la Culture, aux Relations avec les partenaires culturels, maire de La Grand' Combe			
Pascal MILESI	élu communautaire délégué à l'Agrotourisme, maire de Saint-Julien-de-Cassagnas			
Jacques PEPIN	élu communautaire délégué aux Equipements Touristiques, maire de Sainte-Cécile-d'Andorge			
Michel RUAS	élu communautaire délégué au développement durable, maire de Saint-Jean-du-Gard			
Jacques VERRIEZ	élu communautaire délégué aux Chemins de randonnées et à la Gestion de la commission "chemins de randonnées",			

Présentation — 06

maire de Mialet.

2. Les socioprofessionnels:

- Caroline BARBIER (TRAIN A VAPEUR DES CEVENNES
- Catherine BARRIO (MAS DE LA FILOSELLE)
- Clara BOACHON (MASION S. DELAFONT)
- Marina CABIROU (ARS KARTING)
- Amélie CAPEAU (CAVE DE SAINT MAURICE)
- Adeline COLLETTE (LE MAS PERCHE)
- Stéphanie CUISINIER (HOTEL CAMPANILE)
- Annabelle DE TADDEO (ECURIES L'ARQUE)
- Isabelle FERNANDEZ (CAMPING LE MAS DES CHÊNES)
- Anne IMBERT (GROTTE DE TRABUC)
- Nathalie MARAIS (CAMPING CEVENNES PROVENCE)
- Françoise MOULINET (CAMPING LES SOURCES)
- Murielle NEGRE (BAMBOUSERAIE EN CEVENNES)
- Geneviève SERRE (LA FOLIE DE LABAHOU)
- Guillaume BIMAR (POTERIE LA MADELEINE)
- Christophe BOUQUET (GROTTE DE LA COCALIERE)
- Quentin DEGUINES (HOTEL IBIS)
- Benoit GASTAUD (L'AUTRE MONDE)
- Daniel LELIEVRE (GROTTE DE LA SALAMANDRE)
- Danny PEREGRINE (IGP Vin des Cévennes)
- Bernard PICAL (PARC FLORAL DE LA PRAIRIE)
- Sébastien RATH (HOTEL LE RICHE)
- Sylvain TIRFORT (PARFUM D'AVENTURE)
- Julien TRAVIER (SOLEAIRE)



3. Les partenaires institutionnels:

- Sandrine RIEUTOR (ADRT du Gard, Gard Tourisme)
- Colette RUEGER (CCI Gard)
- Stéphanie VILLESSOT (CCI Gard)
- Edwige de FERAUDY (Parc National des Cévennes)
- Philippe BERTO (CRT Occitanie)
- Chambre d'Agriculture du Gard
- Chambre des Métiers du Gard
- Francis LAUPIES (FDOT)
- Pays Cévennes

Présentation — 07

L'OFFICE DE TOURISME



CE QUE NOUS SOMMES

Un outil au service du développement économique et touristique du territoire qui s'inscrit dans le cadre de la compétence d'Alès Agglomération. L'Office de Tourisme intervient sur l'ensemble du territoire communautaire en concertation avec les partenaires institutionnels et met en œuvre la stratégie touristique d'Alès Agglomération au travers de missions identifiées, variées, établies en tant que réponses aux besoins des différents clients de l'Office de Tourisme (visiteurs, habitants, prestataires touristiques, élus): observation de l'activité touristique, accueil et information, promotion et communication, animation d'un réseau de prestataires touristiques, montée en gamme et développement de la destination Cévennes Tourisme.



CE QUE NOUS VOULONS ÊTRE

Une équipe engagée au service des prestataires et visiteurs qui fondent la destination Cévennes : engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses services, engagée dans une conception raisonnée du développement touristique (en interne et plus largement sur la stratégie de développement de la destination Cévennes), engagée et ouverte dans des partenariats formalisés qui font de Cévennes Tourisme une véritable interface, un acteur incontournable et moteur pour générer de l'attractivité et des retombées économiques locales.



OBJECTIFS STRATÉGIQUES À LONG TERME

Être le garant d'une **connaissance fine et actualisée du marché touristique de la destination** (clientèles, prestataires, retombées économiques).

Incarner **un accueil personnalisé et avisé**, en parfaite concordance avec les attentes des publics.

Développer la notoriété et l'attractivité de la destination au travers d'une marque évocatrice, porteuse de sens et d'actions partenariales, promotionnelles comme commerciales; institutionnelles comme privées.

Proposer une offre de services adaptée aux attentes et besoins évolutifs des socioprofessionnels de la destination, notamment via l'animation d'un réseau de partenaires (hébergeurs, prestataires d'activité, producteurs, restaurateurs...) pour qualifier l'offre touristique locale.

PARTENARIATS INSTITUTIONNELS



des Cévennes

La Maison du Tourisme et du Parc de Génolhac est un espace mutualisé entre le Parc National et Cévennes Tourisme. Le programme d'ouverture, les animations et expositions qui y sont proposées sont ainsi envisagées en partenariat.

Le Parc National est sollicité dans le cadre du parcours d'accompagnement organisé par Cévennes Tourisme.

Au travers du déploiement par l'Office de Tourisme du label "engagé(e)s tourisme durable", le partenariat s'est renforcé pour permettre la juste complémentarité des démarches de qualification reconnaissant des bonnes pratiques aux plans environnemental et social.

Adhérent du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie, Cévennes Tourisme s'implique dans les partenariales actions proposées l'échelon régional, que ce soit au plan d'actions de promotion ou lors de temps de rencontres et d'échanges (Convergences du Tourisme, Universités du Tourisme Durable, les Assises de la Pleine Nature).



L'Office de Tourisme adhérent de est Gard Tourisme. L'ADRT propose des services désormais incontournables dont, au plan de l'observatoire, les données Flux Vision Tourisme.



Cévennes **Tourisme** est ambassadeur "Causses Cévennes" et partenaire de l'Entente Interdépartementale des Causses et Cévennes. A ce titre. l'Office de Tourisme participe à la promotion et la valorisation de l'inscription au Patrimoine Mondial de l'UNESCO.



Fédération Nationale Offices de Tourisme, des Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme, constitue un centre de ressources au plan d'actions d'ingénierie d'intérêt national.



Présentation 09



Cévennes Tourisme suit de près le rythme des intégrations de start-ups proposées au sein d'Open Tourisme Lab, notamment à destination des prestataires touristiques qui pourraient constituer des bénéficiaires des services innovants proposés.





Cévennes Tourisme est adhérent du CPIE du Gard.

Ce dernier assiste notamment l'Office de Tourisme dans le déploiement d'actions liées au parcours d'accompagnement dédié aux prestataires touristiques ou via le centre de ressources établi à disposition des adhérents.





Cévennes Tourisme travaille depuis plusieurs années avec Natura 2000 dans le cadre de son parcours d'accompagnement pour organiser des temps d'échanges autour de thématiques de préservation de l'environnement à destination des professionnels du tourisme.

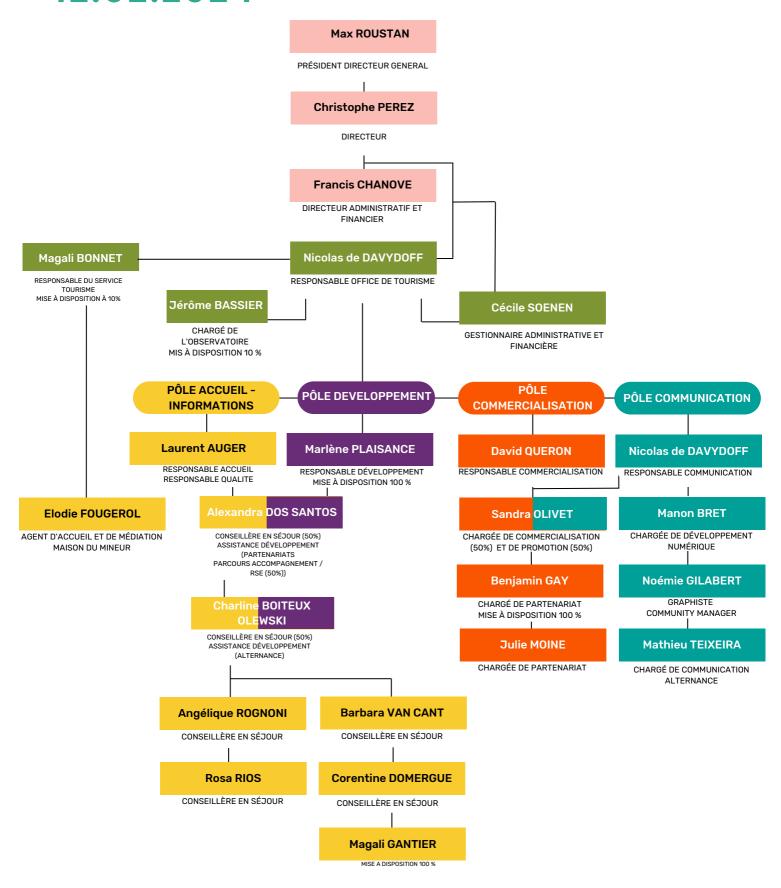
Le réseau Natura 2000, constitué d'un ensemble de sites naturels, vise à assurer la survie à long terme des espèces et des habitats particulièrement menacés, à forts enjeux de conservation en Europe.



Biosphera est animé par le Syndicat des Hautes Vallées Cévenoles. C'est un outil d'éducation à l'environnement. Le développement durable fait partie de l'ADN de cette structure depuis 30 ans.

Cévennes Tourisme travaille depuis plusieurs années avec Biosphera dans le cadre de son parcours d'accompagnement pour organiser des temps d'échanges autour de thématiques développement durable à destination des professionnels du tourisme.

ORGANIGRAMME 12.02.2024

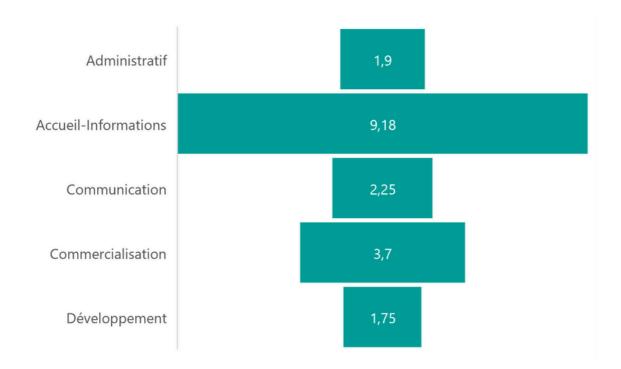


Présentation — 11

L'ÉQUIPE CÉVENNES TOURISME

L'équipe pluridisciplinaire Cévennes Tourisme est engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses services. Elle définit et applique également un plan de Responsabilité Sociétale des Entreprises, intégrant une évaluation régulière du climat social au travers d'un baromètre dédié.

L'équipe tient compte pour 2023 de 18,78 ETP, répartis de la façon suivante :



Les métiers des Offices de Tourisme évoluant rapidement, la formation professionnelle recouvre pour Cévennes Tourisme une dimension stratégique.

L'ensemble du personnel avait suivi un total de 794 heures de formation en 2022, réparties sur 58 actions.

En 2023 ce sont au total **31** actions de formation qui sont intervenues. **896** heures de formation ont été réalisées, comprenant des actions de formation interne.

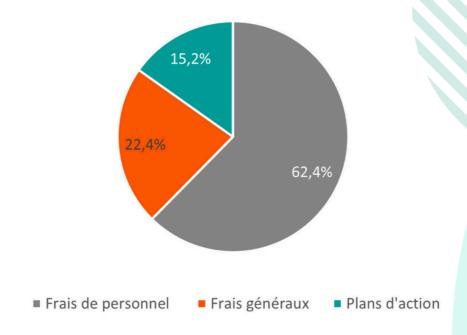
Parmi les actions de formation obligatoires poursuivies en 2023 :



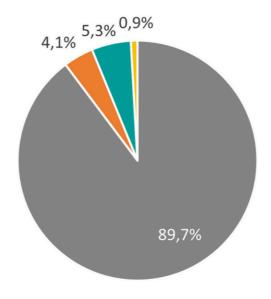
L'équipe s'est également réunie en séminaire d'entreprise du 18 au 20 octobre 2023, pour préparer le plan d'actions annuel 2024 et établir les éléments de bilan au plan de la démarche Qualité.

FINANCES

Répartition des charges 2023



Répartition des produits 2023



- Compensations pour charges de service public
- Packs Partenariat
- Vente de produits packagés & séjours
- Vente de produits boutique

Présentation — 13

PRINCIPAUX CONSTATS

Le poids du tourisme en Occitanie n'est plus à démontrer : en 2023, la région enregistrait 222 millions de nuitées touristiques (source Flux Vision Tourisme) pour un total de près de 16 milliards d'euros de retombées directes. Avec plus de 99 000 emplois, le tourisme pèse régionalement pour 10 % du PIB.

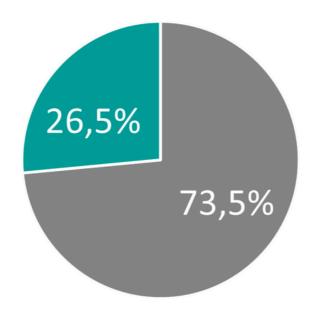
Dans un contexte confirmé de concurrence notamment sur les métropolitains marseillais, lyonnais, parisien et montpelliérain, la croissance des flux touristiques s'est maintenue sur le territoire d'Alès Agglomération en 2023, ce malgré des conditions météorologiques difficiles et un climat économique ne favorisant pas les dépenses de loisirs.

En synthèse (Source Flux Vision Tourisme)

4 523 000 nuitées enregistrées en 2023

Les progressions se constatent sur les mois d'avril et de mai (respectivement + 8 et + 2 % vs 2022). Cette tendance concernant les fréquentations au printemps sont à suivre de près.

Répartition des nuitées 2023 par origines géographiques

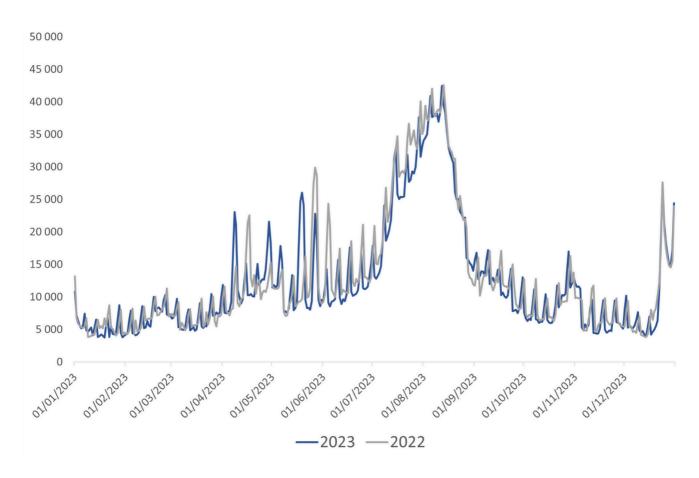


Nuitées françaisesNuitées étrangères

Chiffres clés 14

ÉVOLUTION DES NUITÉES TOURISTIQUES

La saisonnalité estivale est encore bien marquée, malgré des pics nets de fréquentation au printemps 2023



L'activité a surtout été marquée par un mois de juillet en retrait par rapport à 2022 (-10 % de nuitées générées).

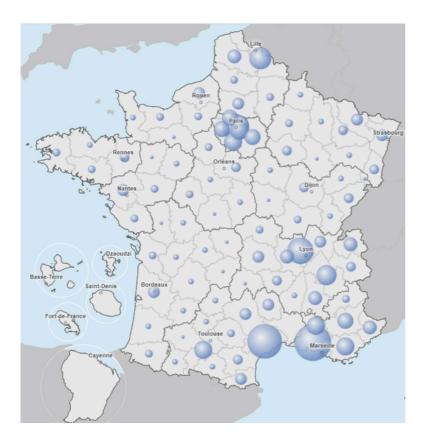
Pour rappel, Flux Vision Tourisme prend en compte à la fois des nuitées marchandes et des nuitées non marchandes.

Pour ce qui se rapporte spécifiquement aux nuitées marchandes estimées via la collecte de la taxe de séjour, une hausse de + 6,6 % s'observe, sur la période 1er janvier - 30 septembre.

Dans le même temps, le nombre de locations de vacances réservables en ligne sur le territoire d'Alès Agglomération a nettement évolué entre le mois d'août 2022 et le mois d'août 2023 (+ 17%).

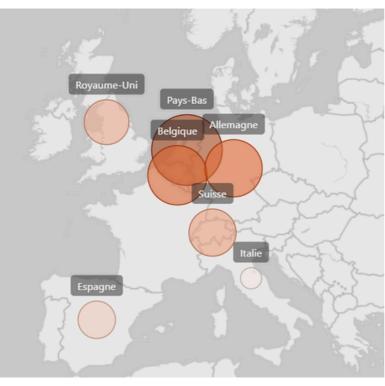
Chiffres clés — 15

ORIGINES DES NUITÉES TOURISTIQUES



Les plus fortes progressions confirmées (2019 > 2023) sont les suivantes :

- Bouches-du-Rhône (9,2 % des nuitées)
- Hérault (8,8 % des nuitées)
- Isère (3,2 % des nuitées).



TOP 3 Pays d'origine (clientèles étrangères)

1.Pays-Bas : 268 000 nuitées 2.Belgique : 166 000 nuitées 3.Allemagne : 150 000 nuitées

Chiffres clés — 16



Commercialisation — 17

UNE RÉORGANISATION, POUR UNE MEILLEURE LISIBILITÉ

Dans le courant de l'année 2023, une réorganisation est intervenue au sein de l'Office de Tourisme communautaire consistant à mieux formaliser l'activité commerciale de Cévennes Tourisme.

Celle-ci repose sur:

- Le partenariat. C'est-à-dire l'ensemble des prestations de services proposées aux acteurs du tourisme d'Alès Agglomération en matière de visibilité, d'actions de mise en réseau. Le parcours d'accompagnement, réservé aux partenaires Cévennes Tourisme est, depuis le mois d'octobre 2023, une mission confiée au pôle Développement, nouvellement constitué.
- La production et diffusion du Pass Cévennes +.
- Le pilotage de l'activité Groupes : production et vente de produits packagés à destination de la clientèle "Groupes".
- La billetterie: la vente ou revente de places, notamment en ce qui se rapporte aux évènements et visites proposés à l'échelle de la destination.

LES OBJECTIFS DU PARTENARIAT

La gamme de services évolutive de Cévennes Tourisme à destination des socioprofessionnels de la destination repose sur différents axes que sont :

- La contribution à l'amélioration de la visibilité et de la lisibilité de l'offre touristique de la destination, quels que soient les modalités et / ou supports,
- Le conseil, la professionnalisation, au travers d'un parcours d'accompagnement régulier et thématique et d'actions de qualification de l'offre.
- La proposition d'actions destinées à créer, alimenter et développer un réseau de prestataires touristiques, ce réseau constituant l'un des fondements concrets de la destination.
- Au titre de l'activité commerciale de l'Office de Tourisme, la participation au développement du chiffre d'affaires de ses partenaires, notamment au travers de la constitution et de la vente de séjours et d'excursions.

Commercialisation — 18

Le principe d'évolution de la gamme de services est de rentrer de façon systématique dans une logique de service personnalisé, et d'apporter une réponse à chaque sollicitation / proposition.

L'ensemble des évolutions de la gamme de services des partenariats Cévennes Tourisme sont présentées au sein du Guide du Partenariat, produit annuellement.

UN NOUVEAU PARTENARIAT

Le partenariat a fait l'objet d'une refonte dans le courant de l'année 2023.

Au plan tarifaire, la grille tarifaire qui préexistait était devenue peu lisible avec 21 tarifs différents (décomposés en 3 zones territoriales) et des disparités tarifaires importantes. Un réalignement tarifaire a été opéré à des fins de simplification, tenant compte de deux types de packs de services. Chaque prestataire peut désormais souscrire à une "option complémentaire" (établie à 39 €HT pour chaque prestation supplémentaire qu'il voudrait voir promue au travers des supports Cévennes Tourisme).

Extrait du Guide du Partenaire 2024 Désormais, le parcours d'accompagnement est piloté par le pôle Développement

PACK «LOISIRS ET HÉBERGEMENTS»

99,00 € HT (zone Alès Agglomération)

Soit 118,80 € TTC

199,00 € HT (zone Hors Alès Agglomération)

Soit 238,80 € TTC

Votre domaine d'activité :
Un hôtel | Un meublé de tourisme | Un camping
Une chambre d'hôtes | Un hébergement insolite
Un hébergement collectif | Un musée
Un château | Une grotte | Un site de loisirs
Une activité de pleine nature ou sportive

1 encart ¼ de page dans le guide « Découvertes » (à l'exception des hébergements touristiques).

PACK «COMMERCES ET SERVICES»

69,00 € HT (zone Alès Agglomération)Soit 82,80 € TTC

169,00 € HT (zone Hors Alès Agglomération)

Soit 202.80 € TTC

Votre domaine d'activité : Un artiste | Un artisan d'art Un restaurant | Un prestataire de services Un producteur de produits du terroir Une boutique | Un commerce

1 encart ¼ de page dans le guide « Pratique ».

VISIBILITÉ ET PROMOTION

1 page dédiée à votre activité principale sur notre site internet. 1 dépôt de document (1 référence par option, ex. flyer).

LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT ET LES TEMPS DE MISE EN RÉSEAU

Les conférences, les Rencontres du Tourisme en Cévennes, les Papothécafés et les éductours. Les ateliers numériques/marketing

L'accès au label « Engagé.e.s Tourisme Durable » (plus d'informations en p.10)

Pour les hébergements : formation individuelle et/ou collective de vos personnels saisonniers sur "les clés de la destination"

Au plan organisationnel, Cévennes Tourisme fait le pari de la proximité, en ayant identifié au sein de l'équipe des "**référents spécialisés**". Ces derniers ont pour principales missions :

- L'approfondissement de la connaissance de chaque "portefeuille" (catégorie d'activité), notamment au travers de la planification de visites prestataires.
- Ces échanges permettent une meilleure appréhension des besoins des différents partenaires de Cévennes Tourisme... et leur actualisation permanente.
- Assurer une veille spécialisée par catégorie d'activité.
- S'assurer de la bonne visibilité et d'une promotion efficace de chaque catégorie d'activité.
- Proposer des actions dédiées, selon les opportunités et besoins identifiés.



David Quéron Responsable du pôle commercialisation Référent Sites et équipements de loisirs (hors activités de pleine nature)



Sandra Olivet Chargée de commercialisation et de promotion Référente Groupes, sites et équipements de loisirs



Benjamin Gay Chargé de partenariat Référent Hôtels, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, hébergements insolites et hébergements collectifs



En 2023, ce sont **209** visites d'établissements,

et autant d'échanges

avec leurs exploitants, qui

ont été planifiées et

réalisées.

Julie Moine
Chargée de partenariat
Référente Restaurants,
producteurs de produits
du terroir, bien-être,
boutiques, commerces
et services



Marlène Plaisance Responsable du pôle développement Référente Fabricants du Vase d'Anduze et activités de pleine nature



Barbara Vancant Conseillère en séjour Référente Artistes et artisans d'art (hors fabricants du Vase d'Anduze)



Nicolas de Davydoff Responsable de l'Office de Tourisme et du pôle communication Référent Hôtellerie de plein air

Les référents spécialisés Cévennes Tourisme

LES OBJECTIFS DU PARTENARIAT

En 2023, vous étiez **356** partenaires à nous faire confiance



Nombre de membres du Groupe Facebook Privé "Cévennes Tourisme Partenaires" : 253 Nombre de rendez-vous professionnels (hors papothécafés et parcours d'accompagnement) : lancements et bilans de saison : pour un total de participants.

Nombre de visites de terrain

réalisées en 2023 :

209 (+ 58 % vs 2022)

Nombre de newsletters adressées :



Cévennes Tourisme a, dans le courant du mois d'octobre 2023, crée une page LinkedIn pour faire part à ses partenaires, privés comme institutionnels, des actualités et projets de l'Office de Tourisme. Pour l'heure (au 20 février 2024) ce sont personnes qui se sont abonnées à cette page.

Le partenariat Cévennes Tourisme implique un certain nombre de temps de rencontres qui rythme l'année. Aux rendez-vous "génériques" qui concernent l'ensemble des prestataires touristiques d'Alès Agglomération (bilan et lancements de saison) s'ajoutent, à la demande conjointe des élus et prestataires locaux, des réunions de terrain, pour permettre, à une échelle géographique, de nouer des partenariats et d'échanger des actualités.



Lancement de saison Maison de la figue Vézénobres 5 avril 2023







- 21 février : réunion de préparation de saison Génolhac
- **27 juillet** : déplacement de terrain dans la vallée de l'Auzonnet
- **05 octobre** : bilan de saison vallée de l'Auzonnet
- 26 octobre : bilan de saison Génolhac

Partenariat — 22

QUALIFICATION DE L'OFFRE

8 visites de contrôle meublés et chambres d'hôtes



dossier Chambre d'hôtes référence® validé

22 prestataires engagés dans la démarche Vignobles & Découvertes



EN 2023, POURSUITE DES PAPOTHÉCAFÉS



Temps d'échanges conviviaux entre professionnels qui permettent aux hôtes du jour de présenter leurs prestations et nouveautés aux acteurs touristiques environnants autour d'une collation

Domaine de la Régalière - Anduze

Jeudi 11 mai 2023 à 15h30

• 7 pros présents (6 structures)

Tania.T Créations - Alès

Mardi 23 mai 2023 à 10h00

• 8 participants (5 structures)

Mas de L'Hospitalet - Bagard

Mardi 17 octobre 2023 à 14h00

• 7 participants (6 structures) Mas

• Fraissinet - St jean de Valériscle

Jeudi 16 novembre 2023 à 14h00

• 7 participants (6 structures)

COMMERCIALISATION EN LIGNE



Outil de réservation en ligne mis à disposition des partenaires de Cévennes Tourisme, Elloha a permis de générer auprès de 47 prestataires équipés :

1845 976 € DE CHIFFRES D'AFFAIRES GÉNÉRÉ

SÉMINAIRE COMMERCIALISATION EN LIGNE



Les 05 et 06 juin 2023, Cévennes Tourisme a réalisé un séminaire commercialisation, en ayant recours aux services du cabinet ID-rezo. L'objectif consistait en la description des performances commerciales de l'Office de Tourisme et la définition d'orientations stratégiques parmi lesquelles la commercialisation BtoC des hébergements. la commercialisation **BtoC** - billetterie boutique commercialisation "Groupes".

COMMERCIALISATION EN LIGNE

Outre le programme "Un été sous les étoiles" (voir p. 43), l'Office de Tourisme a proposé différentes visites.

Les expérimentations sur les ailes de saison à Alès ont été infructueuses.

Le programme de visites estival proposé était composé :

 de 6 visites guidées de Génolhac, tous les lundis matin du 17 juillet au 22 août.

- de 6 visites guidées du Fort Vauban d'Alès, tous les mercredis matin du 19 juillet au 23 août.
- de 6 visites théâtralisées nocturnes d'Anduze, tous les jeudis du 20 juillet au 24 août.

Les visites théâtralisées d'Anduze ont rencontré leur public (82 participants ; + 95 % par rapport à l'été 2022). Les visites guidées de Génolhac ont réuni 49 participants (+ 16 % par rapport à l'été 2022).

Partenariat — 24

LES GROUPES (TOURISME LOISIRS & AFFAIRES)

Les deux premières années d'activité du Service Commercialisation (2018 et 2019) ont démontré qu'il existait une activité viable centrée autour de la clientèle "groupes".

Le chiffre d'affaires de ces deux premières années d'activité gravite autour de 45 000,00 € HT avec des retombées économiques directes pour les prestataires d'activités sollicités à hauteur de 40 000,00 € TTC.

En 2020 et 2021, la crise sanitaire aura grandement perturbé la concrétisation des demandes de réservations d'excursions ou de séjours (courts ou longs).

2022 fut une année record au plan de l'activité groupes.

En 2023, le nombre de demandes et de dossiers finalisés ainsi que l'activité de mise en relation ("apporteur d'affaires") sont en croissance significative, preuve que le service réceptif de l'Office de Tourisme est de mieux en mieux identifié pour la constitution de séjours sur mesure.

Bilan quantitatif 2023

INDICATEURS	2022	2023	EVOLUTION
Tourisme Loisir (1 journée)	9	10	11 %
Tourisme Loisir (1 nuitée ou +)	6	8	33 %
Tourisme d'Affaires (1 journée)	1	0	-100%
Tourisme d'Affaires (1 nuitée ou +)	1	1	= 0%
Visites guidées seules	5	14	1 80%
Demandes	53	99	4 87%
Finalisés	22	33	4 50%
Provenance des groupes (-3h)	16	23	44 %
Provenance des groupes (+3h)	6	10	4 67%
Nb de dossiers Apporteur d'Affaires	12	38	<u></u> 217%
Chiffres d'Affaires TTC (SPL)	72 022,51 €	61 990,55 €	- -14%
Chiffres d'Affaires HT (SPL)	69 510,03 €	59 947,61 €	- -14%
Chiffres d'Affaires TTC (Retombées)	61 436,90 €	54 708,85 €	- -11%
Marges/pertes nettes	8 073,13 €	5 238,76 €	-35 %

LE PASS CÉVENNES +

2021

En 2021, le Pass Cévennes + fut lancé en pleine crise sanitaire avec pour objectif principal de réduire les dépenses pour les clients-visiteurs et favoriser l'acte d'achat dans les sites partenaires de l'opération.

2022

En 2022, le Pass Cévennes + est entré dans sa deuxième année de commercialisation, avec une diffusion en croissance et un certain nombre d'ajustements opérés (lancement en avril, clarification de l'offre de réduction, changement de format de vente, réduction des coûts, validité pour 2 utilisateurs au lieu de 1).

2023

En 2023, l'évolution des ventes a été directement corrélée aux volumes de fréquentation à la destination, en hausse au printemps et en baisse sur les mois de juin et de juillet. L'expérimentation "dépôt-vente" (auprès d'hébergeurs de la destination) a été réduite.

Bilan quantitatif 2023

INDICATEURS	2022	2023	EVOLUTION
Volume de ventes "Avril"	98	154	^ 57%
Volume de ventes "Mai"	73	95	30%
Volume de ventes "Juin"	80	70	-13%
Volume de ventes "Juillet"	167	152	-9%
Volume de ventes "Août"	195	185	-5%
Volume de ventes "Septembre"	23	16	-30%
Volume de ventes "Octobre"	5	11	120%
Quantité fournie Dépôt-vente	250	40	-84%
Quantité vendue Dépôt-vente	48	1	-98%
Quantité totale des ventes	689	683	-1%
Quantité totale du stock	2 000	2 000	= 0%
Quantité totale offerts	287	60	-79%
Coûts totaux TTC	1 110,00 €	1 494,00 €	1 35%
Qtité vendue "Plein tarif" = 5,00€ TTC	688	665	-3%
Qtité vendue "Tarif réduit" = 4,50€ TTC	1	0	- -100%
Volume total (offerts + vendus)	976	743	-24%
Recettes TTC	3 445,00 €	3 415,00 €	-1%
Chiffres d'affaires total HT	2 870,42 €	2 845,33 €	-1%
Marges/pertes nettes	1 760,42 €	1 351,33 €	- -23%



Depuis 2014, Cévennes Tourisme propose à ses partenaires un parcours d'accompagnement, qui répond à plusieurs objectifs déterminants dans le développement touristique de la destination et la professionnalisation des acteurs locaux :

Objectif de compétitivité à l'échelle de la destination :

- Accompagner la montée en compétence des professionnels des tourismes dans des domaines identifiés tels que : le numérique, le marketing et le développement durable;
- Fédérer le réseau et établir une concurrence saine sur le territoire pour un meilleur rayonnement;
- Développer un tourisme de qualité porté par les professionnels qui ont fait le choix de s'investir sur notre territoire;
- Sensibiliser les professionnels du tourisme aux enjeux environnementaux et sociaux liés à leurs activités et à travers eux, sensibiliser les visiteurs :
- Accompagner les professionnels du tourisme dans la transition écologique et l'adaptation aux changements climatiques.

LA PROPOSITION 2022 / 2023

15 rendez-vous de novembre 2022 à avril 2023251 participations (+ 11 % par rapport à l'édition précédente)Un niveau de satisfaction global de 4.92/5





9 ATELIERS



Se perfectionner à la communication sur les réseaux sociaux

- animé par Cévennes Tourisme



La rénovation énergétique - animé par la CCI



Quels conseils touristiques engagés proposer à nos visiteurs?

- co-animé par Cévennes Tourisme et le Parc National des Cévennes



Comment créer une stratégie marketing efficace? - animé par Cévennes

- animé par Cévennes Tourisme



Comment concilier fraicheur et sobriété énergétique en été? - Animé par le CPIE du Gard



Rencontre en zone NATURA 2000 - animé par Natura 2000



Mettre en valeur mon établissement et ma destination par la photo - animé par Yan Riché, photographe professionnel



Côté Jardin raisonné - animé par Alès Agglomération



La nuit des étoiles d'hiver - animé par l'Etoile Cévenole

5 EDUCTOURS





Afin de valoriser nos producteurs locaux et inciter les professionnels à travailler en circuits courts, les Eductours 2023 ont été 100% savoir-faire cévenol

- « Moulin des Mages »
- « Baron des Cévennes »
- « Ferme de Valmalle »
- « Ferme de Bellis »
- « Vase d'Anduze »

Devant la nécessité de proposer des prestations touristiques prenant en compte l'économie des ressources, un développement raisonné ainsi qu'une bonne connaissance des richesses du territoire, Cévennes Tourisme développe son label Engagé(e)s Tourisme Durable pour venir en complément de la marque Esprit Parc qui s'applique uniquement sur le territoire du Parc National des Cévennes.



La démarche de coopérer autour de la marque Esprit Parc entre un Parc national et un office de tourisme, dans la confiance et la complémentarité, est novatrice et unique en France!

Ces deux approches permettent de renforcer l'offre touristique responsable et de créer un réseau fort d'acteurs engagés pour protéger et préserver les richesses de ce territoire d'exception.

LES TEMPS FORTS 2023







Le 9 février, le Président d'Alès Agglomération, Christophe Rivenq et Anne Legile directrice du Parc National des Cévennes ont lancé officiellement le Label engagé(e)s Tourisme Durable et remis des plaques aux premiers labellisés. **Le 22 mai** : Nouvelle commission d'attribution du label avec dix nouveaux professionnels labellisés :

- Aquaforest
- Arts et Lettres
- Bivouac Nature
- Domaine de Pélipa
- Domaine des Sens
- Handgit
- La vue des Cimes
- Mas des Justes
- Spiruline Arc-en-ciel
- Vignerons de Tornac

Le 1er juin : Cévennes Tourisme est finaliste aux Trophées Horizon organisés par ATD (Acteurs du Tourisme Durable) et soutenue par l'ADEME pour le label engagé(e)s Tourisme Durable.



Le 28 septembre : 1ère rencontre réseaux des engagé(e)s Tourisme Durable au Mas des Justes.

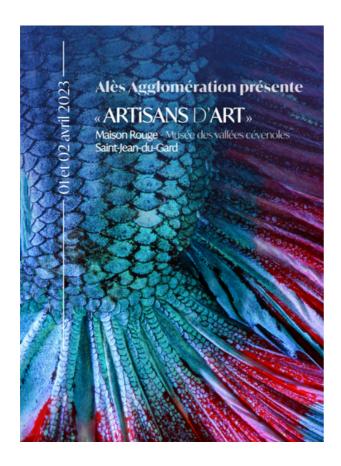


Le 11 octobre : A l'occasion du bilan de saison de Cévennes Tourisme, présentation du film engagé(e)s Tourisme Durable réalisé par Olivier Carillo du service communication d'Alès Agglomération.

https://www.cevennes-tourisme.fr/je-prepare/engageestourisme-durable-acteurs-eco-engages/



JEMA 2023: JOURNÉES EUROPÉENNES DES MÉTIERS D'ART



Depuis 2015, Cévennes Tourisme coordonne les JEMA sur le territoire d'Alès Agglomération.

Les 1er et 2 avril 2023, pour la 2ème année consécutive, Cévennes Tourisme et Maison Rouge s'associent pour mettre en lumière les artisans locaux et leur savoir-faire.

17 artisans d'art ont bénéficié d'un stand mis à disposition gratuitement dans l'enceinte de Maison Rouge. Ces passionnés ont partagé leurs passions avec les **1 300 visiteurs** qui se sont déplacés pour l'occasion.

Démonstrations, conférences et ateliers étaient au programme de ce rendez-vous qui a donné pleinement satisfaction, tant au plan du public que des exposants.





RSE: RÉCAPITULATIF DES ACTIONS 2023

A travers sa stratégie Qualité/RSE, la SPL Alès Cévennes- Cévennes Tourisme inscrit le développement durable comme un fil rouge sur l'ensemble de ses missions.

- En interne: réalisation d'une charte des valeurs et d'une page de présentation de l'équipe mettant l'humain au cœur de l'OT.
- Réalisation d'une Fresque du climat avec un animateur spécialisé pour l'ensemble de l'équipe Cévennes Tourisme.
- Rencontre avec la cellule prévention des risques majeurs Alès Agglomération pour sensibilisation équipe et mise en place d'une organisation interne pour plus d'efficacité; suivie d'une rencontre dans les bureaux d'information avant saison pour partager des éléments de langage et faire le point sur les différents arrêtés.
- Participation au Challenge des territoires insoupçonnés, organisés par ADN Tourisme, avec un séjour bas carbone 3 jours/2 nuits au Mas nouveau.
- En partenariat avec l'Etoile Cévenole, création et valorisation d'une programmation de visites autour du ciel étoilé, "Un été sous les étoiles"

- Participation au COPIL du centre de formation le Merlet pour la création d'un BPJEPS Animation Nature et Territoires.
- Participation active aux réseaux Vignobles et découverte et Plan Alimentaire Territorial.
- Formation à destination des saisonniers des campings pour leur présenter les atouts du territoire et les sensibiliser sur les enjeux climatiques, à l'impact sur l'environnement.
- Envoi d'une newsletter en juin 2023 avec des conseils préventions et documents utiles pour les professionnels et le grand public. Création d'un espace Boite à outils – ressources pour les professionnels.
- Adhésion au dispositif "Angela", afin de lutter contre le harcèlement de rue.
- Des rendez-vous d'échanges, de témoignages et de sensibilisation sur l'action RSE poursuivie par Cévennes Tourisme : étudiants, chercheurs...

RSF

Présentation de la démarche RSE de Cévennes Tourisme auprès du jury national "Villes et Villages Fleuris"





Certaines actions sont devenues des façons de faire et se renouvellent chaque année:

- Suivi d'une politique d'achat responsable
- Boutique responsable dans les Bureaux d'information (BI)
- · Suivi des impressions
- · Tri sélectif dans les différents BI
- Réalisation d'un baromètre social annuel
- Edition du Pass Cévennes pour favoriser la découverte du territoire- Pass mis à disposition gratuitement pour les agents de l'Agglomération et de la ville.

NAVETTE DES GARDONS

Inaugurée à titre expérimental le 7 juillet 2022, la Navette des Gardons avait, sur cette première saison de fonctionnement 2022, contribué à accroître sur le secteur des Gardons le recours aux transports en commun de 21 % par rapport à la saison précédente.

En 2023, le dispositif a été reconduit du 8 juillet au 2 septembre. Totalisant 689 voyages,

la Navette des Gardons a connu une hausse de fréquentation de + 7 % alors même que la fréquentation touristique globale s'avérait plus faible en juillet 2023 par rapport à juillet 2022.

Sur le secteur des Gardons, c'est au total **7 301 voyages** qui ont été enregistrés (+ 11 % par rapport à l'été 2022).

RSE ______ 34



CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

Engagement Qualité et Reconnaissance Exceptionnelle

Nous sommes fiers de partager avec vous les accomplissements remarquables de l'Office de Tourisme Cévennes Tourisme au cours de l'année 2023. Notre engagement constant envers la qualité de service et la satisfaction des visiteurs a été récompensé par l'obtention, dans la même année, de la marque **Qualité Tourisme** et du classement en **catégorie 1**.

Cette double reconnaissance, à la fois par la marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie 1, témoigne de la qualité de nos services, de notre engagement envers l'excellence, et de notre contribution au développement touristique des Cévennes.



Arrêté préfectoral en date du mercredi 22 novembre 2023

LA SATISFACTION

Dans les Accueils

- Facilité d'accès 2.86/3
- Stationnement 2.68/3
- Le confort 2.96/3
- L'accès à l'information 2.95/3

- Présentation de la document 2.96/3
- Temps d'attente 2.96/3
- L'amabilité du personnel 2.98/3
- La qualité des réponses 2.97/3

En ligne



Alès
 Vézénobres
 Anduze
 Génolhac
 St Jean du Gard
 4.4/5
 4.4/5
 124 avis
 4.5/5
 24 avis
 4.3/5
 37 avis

facebook

Évaluation • 4.9 / 5
 105 avis

FRÉQUENTATIONS



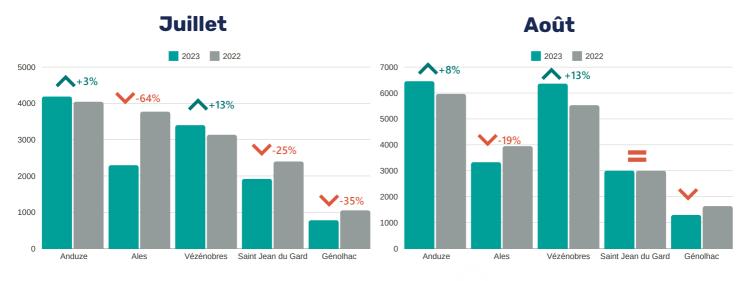
Du 1er janvier au 31 décembre 2023, les cinq bureaux d'information touristique ont accueilli **70 000 visiteurs**.

Cela représente une baisse de - 3 % par rapport à 2022, qui se concentre principalement sur le mois de juin et sur les 3 premières semaines de juillet. A noter également que le Bureau d'Information d'Anduze était fermé en janvier et sur une partie du mois d'avril pour travaux.

Nous avons observé une nette évolution de la demande pour des activités situées à proximité des lieux d'hébergement, avec un engouement marqué pour les manifestations locales. Le prix a joué un rôle crucial dans les décisions de consommation touristique, influençant significativement les choix des visiteurs.

Bureau d'Information	Nombre visiteurs (01/01 > 31/12 2023)	Progression vs 2021
Alès	17148	-13%
Vézénobres	21636	+11%
Anduze	19262	-2%
Génolhac	3399	-12 %
Saint-Jean-du-Gard	8391	-12%

FRÉQUENTATIONS ESTIVALES MENSUELLES



33 000 visiteurs estivaux V -4% par rapport à 2022

FRÉQUENTATIONS ESTIVALES HEBDOMADAIRES



TYPOLOGIE DES VISITEURS ACCUEILLIS -RESSENTI CLIENT

Saint-Jean-du-Gard: Les visiteurs de Saint-Jean-du-Gard recherchent principalement des activités telles que la randonnée et la chasse au trésor pour divertir les enfants. Les animations locales sont hautement appréciées, surtout si elles sont accessibles en moins de trente minutes de route.

La demande pour des animations gratuites, comme celles proposées dans les villages est également fréquente. Cette saison a été caractérisée par une atmosphère calme, avec moins de familles et d'adolescents, et une moindre demande pour des activités sportives en plein air, comme le canyoning et l'accrobranche.

Alès: Les fréquentation se sont avérées moins élevées en juillet mais avec une forte demande de festivités et d'activités familles accessibles. Anduze: Les visiteurs 2023 ont eu tendance à privilégier les activités à proximité de leur lieu d'hébergement, cherchant à minimiser l'utilisation de leur véhicule autant que possible. Ils montrent un intérêt pour des tarifs attractifs, mais ne sont pas nécessairement à la recherche de réductions ou d'activités gratuites spécifiques pour les familles en général. Les campings sont favorisés pour leurs animations.

Génolhac: Il est à noter que la fréquentation à Génolhac est principalement composée de couples, bien que le mois d'août connaisse une augmentation de la présence de familles. Le ressenti général est d'avoir plus de monde, avec des flux continus tout au long de la journée.

LA SATISFACTION

DU 01/01/2023 AU 31/12/2023



7000 appels reçus



774 demandes clients par mail



495 courriers clients envoyés



548 demandes clients reçus via le site internet

ACTIONS 2023

Améliorer l'expérience et la relation visiteurs

- Mise en place de vitrines thématiques culturelles et d'expositions sur le BIT de Génolhac
- Refonte du Suivi de la relation clients avec plus de 11000 contacts qualifiés
- Création de guide de séjour via l'outil Apimill
- Rénovation du bureau d'accueil d'Anduze
- Organisation d'événements sur le BIT de Génolhac
- Le développement des visites guidées en autonomie avec IziTravel

Accueil à distance

• Changement du système téléphonique

Amélioration de la gestion évènementiel

- Développement de visites guidées sur les ailes de saison
- Mise en place de visites de l'été
- Mise en place d'une programmation estivale complète "Un été sous les étoiles"
- Mise en place de vitrines

2

3

4

- Formation auprès d'hébergeurs touristiques
- Lancement d'une interface en ligne pour que les organisateur d'évènement puissent saisir directement leur(s) événement(s) via l'outil Apidae Event

Qualification des techniques d'accueil

- Amélioration du discours par techniques d'accueil (reformulation, exploration de la demande)
- Mise en place de formation pour les saisonniers

Diffusion de l'information

- Mise en place d'un agenda de la semaine en diffusion aux prestataires touristiques
- Gestion de la diffusion de la documentation
- Travail sur la connaissance du patrimoine, pour un discours plus expert et contextuel
- Saisie du patrimoine d'Alès
 Agglomération sur notre système
 d'information touristique avec plus de
 350 fiches "patrimoine"
- Accueil évènementiels et salons grand public
- Animation du groupe Facebook Vallée des Gardons
- Travail avec le pôle environnement urbain pour le lancement de l'application Alès Agglo Evasion

Sensibilisation des visiteurs

 Formations de sensibilisation auprès des visiteurs avec l'organisation du Parc national des Cévennes

DÉFINITION D'UN PLAN D'OUVERTURE D'ACCUEIL ÉVÉNEMENTIEL

Cette année, nous avons pris part à divers événements dans le but de promouvoir la destination et de fournir des informations aux visiteurs de manière proactive.

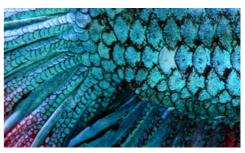
- LA SEMAINE CEVENOLE
- LA FERIA
- LES JEMA
- ALESPO



⑤

6







FORMATIONS AUPRÈS DES PERSONNELS SAISONNIERS PARTENAIRES



Dans le cadre de notre mission visant à partager nos connaissances et compétences en matière d'accueil des visiteurs, nous avons récemment organisé une formation destinée aux nouveaux employés saisonniers de plusieurs campings, notamment le Camping Cévennes Provence, Capfun Le filament et le camping de l'Arche Cette formation avait pour objectif d'enrichir leurs connaissances sur la destination tout en mettant l'accent sur la sensibilisation écoresponsable à l'accueil des visiteurs.

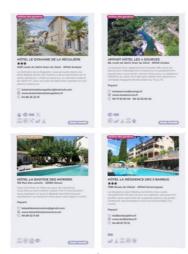






CRÉATION DE GUIDE DE SÉJOUR





Grâce à l'utilisation de l'outil Apimill, des guides personnalisés ont été produits, exploitant les données contenues dans le système d'information touristique APIDAE. Cette solution permet de créer des supports de qualité, spécifiquement adaptés aux besoins et intérêts de nos visiteurs, renforçant ainsi leur expérience touristique.

UN ÉTÉ SOUS LES ÉTOILES





Le Parc national des Cévennes a rejoint en 2018 le club très fermé des treize réserves au monde de ciel étoilé. Avec vingt-huit communes intégrées au Parc national, Alès Agglomération est devenue la principale porte d'entrée de la réserve.

Il importait de pouvoir traduire au travers de propositions adaptées cette spécificité du territoire, grâce à une offre concrète et structurée. C'est tout l'objet de "Un été sous les étoiles".

Cévennes Tourisme ainsi développé conjointement à l'Etoile Cévenole une programmation estivale qui concilie découverte du territoire avec l'exploration de la Réserve Internationale de Ciel Etoilé, au travers de soirées d'observation.

Un partenariat avec l'école d'Astronomie d'Alès a été mis place pour assurer la qualité de l'événement et un vaste dispositif de communication a été déployé par Cévennes Tourisme pour assurer une promotion optimale sur le territoire d'Alès Agglomération.

ON THE MOON AGAIN

Evènement national dédié à l'observation de la lune. Le vendredi 23 juin 2023, à Alès

DÉGUSTATIONS CÉLESTES

Le vendredi 21 juillet 2023 au Mas Dervenn, Martignargues Le vendredi 28 juillet 2023 au Mas des Justes, Saint-Just-et-Vacquières Le vendredi 4 août 2023 à la Maison S. Delafont, Vézénobres

CONTES & LÉGENDES DES CONSTELLATIONS

Visite guidée du château, pique-nique de la Cézarenque, observation du ciel étoilé Le mardi 1er août 2023, à 19h30, au château du Cheylard d'Aujac

LE CIEL DES CAMISARDS

Soirée observation du ciel d'été Le mardi 8 août 2023, au musée du Désert, Mas Soubeyran

LA NUIT DES ÉTOILES

Portes ouvertes de l'école d'astronomie d'Alès, séances de planétarium, observation des étoiles et soirée contes

Le vendredi 11 août 2023, au Pôle scientifique et culture de Rochebelle à Alès

OBSERVATION DU CIEL D'ÉTÉ

Soirée d'observation du ciel d'été avec saturne et ses anneaux, les perséides et de nombreuses constellations.

Le mardi 15 août 2023, au château de Portes

SOIRÉE ASTROPHOTOGRAPHIE

Apprendre à photographier les étoiles et l'univers céleste. En présence de Carole Reboul.

Le mardi 22 août 2023, au Refuge aux étoiles à Saint-Sébastiend'Aigrefeuille

UN ÉTÉ SOUS LES ÉTOILES

UN BILAN POSITIF

Au plan de la communication :

1

Les dépliants

• 5 000 impressions



Le site internet

- 2 584 vues du 1er juillet au 31 août 2023
- Une moyenne quotidienne d'environ 50 vues par jour
- Des pics de consultation lors des événements majeurs (Ciel des Camisards, Nuit des étoiles)

2

Les réseaux sociaux

 11 publications facebook et 2 publications Instagram avec plus de 39 300 vues au total



Les newsletters

 4 newsletters envoyées à plus de 2 900 personnes et aboutissant à plus de 330 consultations de la page sur le site web



La presse

 Plus de 150 diffusions spots radio et 9 articles dans la presse locale

Au global:



- Plus de 370 visiteurs accueillis sur les événements organisés par Cévennes Tourisme
- Plus de 500 visiteurs accueillis lors événements nationaux organisés par l'Etoile Cévenole (On the moon again & La nuit des étoiles)
- Un niveau de satisfaction globale de 8,2/10
- Des centaines de visiteurs sensibilisés sur la pollution lumineuse et l'importance de la préservation du monde nocturne
- Des dizaines de clichés réalisés par l'Etoile Cévenole et bénéfiques pour Cévennes Tourisme
- · Des millions d'étoiles observées







L'ORGANISATION D'ANIMATIONS

SUR A LA MAISON DU TOURISME ET DU PARC DE GÉNOLHAC

Tout au long de l'été, à raison de deux fois par semaine, des animations mettant en avant les thèmes clés du Parc national des Cévennes ont été proposées au public.

La première animation était axée sur l'agropastoralisme et les sens, offrant aux visiteurs une expérience sensorielle pour découvrir l'importance de cette pratique ancestrale dans les Cévennes. Ils ont pu explorer l'agropastoralisme de manière immersive et instructive.

Quant à la deuxième animation, elle consistait en une expérience autonome lors de laquelle les visiteurs ont pu partir à la découverte des trésors du parc à travers de jeux.

Ces animations ont été conçues avec soin pour offrir des expériences, permettant aux visiteurs de se connecter davantage avec la nature et le patrimoine des Cévennes.

Ces animations ont rassemblé une centaine de personnes sur l'ensemble des ateliers proposés.

LE DÉVELOPPEMENT DES VISITES GUIDÉES

EN AUTONOMIE AVEC IZITRAVEL

IziTravel une application gratuite et facile d'utilisation qui propose des parcours audioguidés. Elle est principalement utilisée par des institutions culturelles ou touristiques, afin d'offrir aux visiteurs une visite guidée complète en toute autonomie, dans le monde entier.

Cévennes Tourisme a choisi de créer plusieurs parcours, dont 1 sur Anduze et 2 sur Alès (le centre-ville et le quartier de Rochebelle). Les visites sont accessibles dès lors que l'application géolocalise l'utilisateur et les parcours découverte les plus proches s'affichent.

A chaque étape le visiteur bénéficie d'un format audio, d'un format écrit et de différents visuels qui mettent à l'honneur le sujet principal qui est développé.





APIDAE EVENT

Cette année, a été déployé APIDAE EVENT, qui permet aux organisateurs d'événements de publier directement leurs manifestations sur notre site. Grâce à cette fonctionnalité, leurs événements sont automatiquement après validation relayés sur cevennes-tourisme.fr ainsi que sur tourismegard.com,

Cette nouvelle approche facilite la communication et la promotion des événements, offrant aux organisateurs une opportunité de toucher un large public intéressé par les activités locales.

400 manifestations saisies sur notre agenda

maximisant ainsi leur visibilité.



ALÈS AGGLO EVASION



Alès Agglomération Évasion est une initiative touristique mise en œuvre par Alès Agglomération, à laquelle Cévennes Tourisme a collaboré en contribuant au référencement et au partage de données, en fournissant des informations sur le patrimoine local, mais également en référençant les restaurants, les prestataires d'activités et les hébergements de la région.

Grâce à notre collaboration active, Alès Agglomération Évasion offre désormais une plateforme complète et diversifiée pour les visiteurs et les habitants, pour la pratique des activités de pleines nature

10 000 téléchargements de l'application



DIFFUSION DE L'AGENDA DE LA SEMAINE

Une démarche proactive de Cévennes Tourisme a consisté en une diffusion régulière des événements locaux aux hébergeurs touristiques référencés dans le système d'information touristique 'APIDAE". Chaque semaine, un agenda complet comprenant tous les ateliers, marchés, fêtes et manifestations qui ont lieu sur le territoire leur est adressé.

Cette initiative vise à faciliter la communication entre les organisateurs d'événements et les hébergeurs, permettant à ces derniers de tenir leurs clients informés des activités et animations disponibles pendant leur séjour. En fournissant régulièrement ces agendas, nous encourageons les hébergeurs à jouer un rôle actif dans la promotion des manifestations locales, offrant ainsi à leurs clients une expérience enrichie et diversifiée.

Plus de 250 hébergeurs ont ainsi bénéficié de cet agenda.



RAFRAICHISSEMENT DU BUREAU D'ACCUEIL

D'ANDUZE







Le Bureau d'Anduze a récemment été rénové pour offrir une meilleure expérience aux visiteurs. Ces travaux ont inclus la libération d'espace afin d'accueillir davantage de personnes, une amélioration des supports de documentation, un éclairage plus confortable et la création d'un comptoir d'accueil sur-mesure.

TOURISME ET HANDICAP





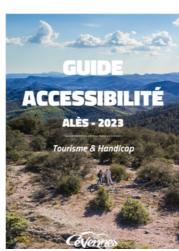
Cévennes Tourisme accessible

Créé en 2001, le Label Tourisme & Handicap a pour objectif d'apporter une information fiable et descriptive de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte des 4 types de déficiences...

Cévennes Tourisme

L'accessibilité est un aspect essentiel du tourisme inclusif et responsable. Un office de tourisme joue un rôle dans la promotion d'un accueil chaleureux et accessible pour tous les visiteurs, y compris les personnes en situation de handicap. Voici engagements-clé de Cévennes Tourisme pour favoriser l'accessibilité offrir une expérience agréable à tous les touristes, quels qu'ils soient.

- Une page web à été créée, qui présente l'offre touristique adaptée;
- Les équipes d'accueil ont été formées à l'accueil des personnes en situation d'handicap;
- Des aménagements sur les bureaux d'Anduze et Alès ont été réalisés (boucles magnétiques, guidage au sol pour les mal et non voyants, sonnette d'aide à l'assistance);
- Un guide du patrimoine en Facile A Lire et à Comprendre (FALC)
- Un guide d'accessibilité a été réalisé pour Anduze, Alès et Génolhac.







LES OBJECTIFS PRIORITAIRES

ASSOCIÉS À LA MARQUE CÉVENNES TOURISME

- Gain de notoriété pour la marque Cévennes Tourisme ; mieux localiser l'offre Cévennes Tourisme
- Développement de la relation clients
- Créer des portes d'entrée à la destination via l'activité randonnée
- Génération de courts séjours découverte sur les périodes printemps et automne, notamment au travers de propositions de niches
- · Optimisation des séjours loisirs estivaux

CIBLES PRIORITAIRES

- Les clientèles métropolitaines des bassins de vie d'Ile-de-France, d'Auvergne-Rhône-Alpes, de la région Sud.
- Les clientèles familiales avec jeunes enfants comme adolescents
- Les clientèles 18-35 ans, "DINKS", en recherche d'expérimentations de "modes de voyager"
- Les clientèles de séniors actifs, notamment en groupes constitués

LES SUPPORTS / OUTILS MOBILISÉS

- Sur le site internet de destination : création de pages édito et optimisation du SEO,
- · Réseaux sociaux,
- · Magazine de destination,
- · Newsletters ciblées,
- Achat de visibilité/notoriété.
- · Evènementiel.

- Salons BtoB: Promotion de la destination lors de salons et workshops professionnels et à la portée internationale. Rencontres avec des tour-opérateurs, des journalistes, des agences de voyages.
- Salons BtoC: Promotion de la destination lors de salons grand public.

Communication — 50

SITE INTERNET DE DESTINATION

La refonte du site www.cevennes-tourisme.fr est intervenue en décembre 2022. Alimenté par un nouveau système d'information touristique (APIDAE), bénéficiant de temps de chargement optimisés, le site a enregistré dans le courant de l'année 2023

447 000 sessions (dont près des 2/3 sur smartphone et 90 % réalisées depuis un terminal en France).

Autonome au plan éditorial, l'équipe Cévennes Tourisme procède en continu à la création, l'actualisation et à l'enrichissement des pages selon un plan prédéterminé.

Parmi les pages créées dans le courant de l'été 2023 :

- · Route de la bière
- Les 4 matières
- Vintage tour
- Éveillez vos sens
- Évasion pleine nature
- Itinérance sur la voie Régordane
- Notre sélection d'expériences bien-être
- Une approche "nature" du canyoning
- Le repas cévenol

- · Que faire quand il fait chaud
- · Que faire quand il pleut
- Expérience cyclisme col d'Uglas
- · Vélo en Cévennes
- Nos partenaires vélo
- Nos producteurs et vendeurs de vin
- Cévennes Tourisme accessible
- · Espace pro







LE SITE EN **CHIFFRES**

447 400

VISITES

PAGES VUES **888 000**

35%

TAUX DE REBOND

TEMPS DE VISITE MOYEN

00:02:08

PAGES VUES FICHES PARTENAIRES

299 000

Les éléments de bilan de fréquentation du site internet fait apparaître en 2023 un trafic sain et qualitatif, majoritairement issu du SEO (référencement naturel). Les contenus éditoriaux constituent la première source de captation des visites.

TOP 10 DES PAGES

(HORS HOME PAGE)

Les incontournables 2

Château de Portes

Anduze

3

4

5

6

Marchés locaux

Balades et randonnées

Train à vapeur des Cévennes

7 Villes et villages

8 Saint-Jean-du-Gard

9 Agenda

Baignade



52 Web

Des communautés en croissance constante



LE SITE EN CHIFFRES

En 2022, le choix avait été fait de privilégier des sites emblématiques du territoire pour répondre à des objectifs de gain de notoriété sur les réseaux sociaux. La campagne, établie en partenariat avec le service Communication d'Alès Agglomération, s'était déroulée sur la période 19 avril au 31 juillet 2022.

Au final, la campagne 2023, moins longue (28 mars au 21 mai), aura connu une plus grande efficacité qu'en 2022.

Personnes uniquées touchées :

3886379

Coût contact: 0,0015 €

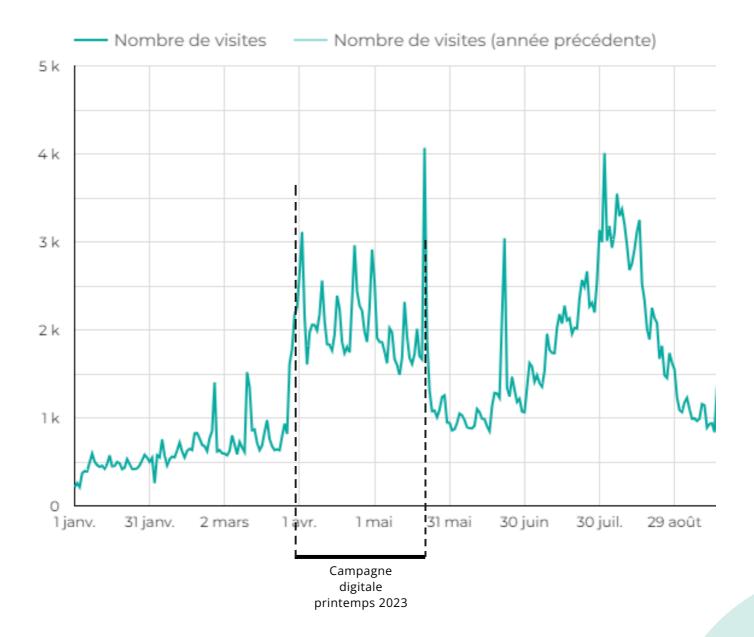
Nombre impressions: 14 611 743

Nombre de clics: 72 000

Vues de vidéos à 100 %: 21 000

Nombre réactions: 14 700

Social Media — 53

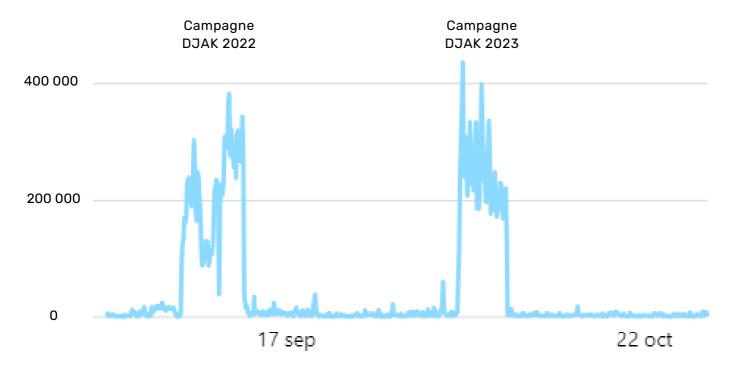


L'objectif associé à cette campagne digitale était de booster les fréquentations du site www.cevennes-tourisme.fr, du 28 mars au 21 mai.

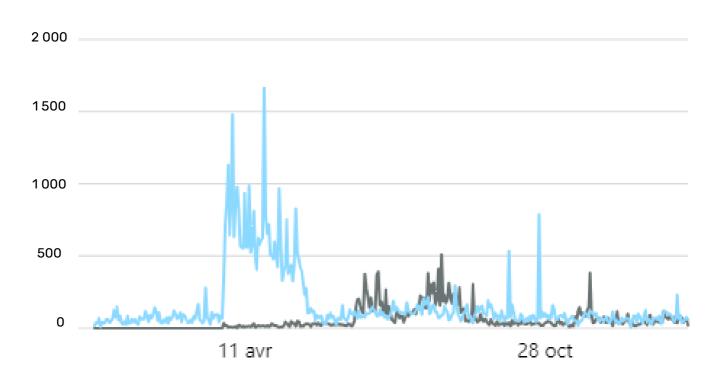
Avec + 185 % d'augmentation du trafic par rapport à la période précédente, l'objectif est rempli.

Le pic de fréquentation au 21 mai intervient le jour de diffusion prime time du film "Antoinette dans les Cévennes".

Social Media — 54



Couverture Facebook mars 2022 - décembre 2023



Visites de la page Facebook - comparatif années civiles 2022 vs 2023 (en bleu)

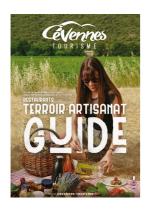
Social Media — 55

ÉDITIONS 2023

La démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Cévennes Tourisme amène à rationaliser la gestion des éditions produites. L'objectif continu consiste à faire coïncider les commandes en impression avec les besoins en supports de la part des visiteurs et des prestataires touristiques, ce afin d'éviter le gaspillage d'éditions périmées. Un nouveau système de gestion de stocks a ainsi été défini et appliqué.

Ce système permet de monitorer en temps réel les sorties et les entrées de nos éditions, permettant d'éviter ainsi les surcommandes.

Il offre également la possibilité d'obtenir des données de mesure concernant la diffusion des documents auprès des clients et prestataires touristiques, ainsi qu'au plan des bureaux d'information touristique.



Guide Terroir et ArtisanatDiffusion: 10 000 exemplaires



Guide Découvertes et Loisirs Diffusion: 15 000 exemplaires



Carte CévennesDiffusion: 18 000 exemplaires

Pass Cévennes

Diffusion: 5000 exemplaires

Un été sous les étoiles

Diffusion: 3200 exemplaires



Plan de Génolhac

Diffusion: 1500 exemplaires

Plan d'Anduze

Diffusion: 8300 exemplaires

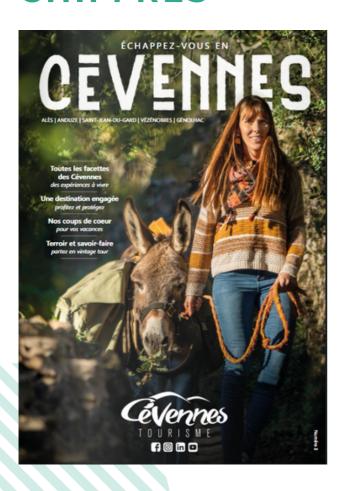
Plan d'Alès

Diffusion: 5200 exemplaires

Plan de Saint-Jean-du-Gard

Diffusion: 4300 exemplaires

LE SITE EN CHIFFRES



La dernière édition du Magazine de destination Cévennes Tourisme avait été réalisée en 2021 et était parvenue à épuisement des stocks.

Le magazine de destination 2023 comprend 80 pages et propose une carte de visite de séduction pour présenter et valoriser efficacement le territoire.

Impression 2023 : **10 000 exemplaires**. Diffusion 2023 : 5 000 exemplaires en réceptif / 5 000 exemplaires en opération gares (Marseille / Lyon).

Cévennes Tourisme a contribué à la première "Gazette du train à vapeur des Cévennes" (20 000 exemplaires), notamment en fournissant textes et photos des communes d'Anduze, Corbès et de Thoiras.



Off line ————— 57



Les actions de promotion réalisées ont permis de présenter aux organisateurs d'événements professionnels les richesses et les pépites de la destination Alès Agglomération, tant au plan des hébergeurs, des sites de visite que des prestataires d'activité.

Salon Pure France - 26.01.2023 - Paris



Organisateur : Globe Network

Objectif : Rencontrer les organisateurs d'évènements professionnels et loisirs à la recherche de nouveaux lieux en France pour leurs prochains événements.

Cible : Les organisateurs français d'événements (séminaires, incentives, conférences, congrès et événements).

Nombre de rendez vous réalisés : 23.

Bilan salon : nouveaux acheteurs rencontrés + anciens contacts réactualisés.

Workshop France - 8 au 10.02.2023 - Lausanne et Zurich



nent



Organisateur : Atout France Suisse Objectifs :

Reprendre et maintenir le contact personnalisé avec les professionnels suisses

Informer sur les nouveaux produits et tendance en France Connaître les besoins des TO, maintenir leur programmation des destinations et des produits

Acquisition et exploitation de nouveaux contacts Soutenir les ventes et la programmation

Cibles: Les professionnels du tourisme suisses: touropérateurs, agents de voyage et autocaristes principalement des villes de Zurich, Genève, Bâle,

Lausanne, Berne, Winterthour, Lucerne, St. Gall, Lugano, Bienne...







Organisateur : Atout France

Objectif : maintenir la France et ses marques mondiales de destinations dans la programmation des tour-opérateurs internationales.

internationaux.

Cible: agences et tour-opérateurs internationaux.

Remarques : Salon en stand partagé avec Gard Tourisme /

2ème participation de Cévennes Tourisme.

Salon Occ'ygène - du 31.03 au 02.04.2023 - Toulouse

Organisateur : GL Events

Objectifs : Le Salon Occ'Ygène est un nouveau rendez-vous à Toulouse qui répond à la fois :

- A la demande croissante d'évasion en proximité, de vacances éco-responsables tournées vers les richesses du terroir, de bien-être et de loisirs actifs.
- A la soif de partir ailleurs, découvrir d'autres pays et cultures.
- -A la demande toujours plus importante sur l'univers des randonnées (à pied, en vélo,...)

Cible : grand public tourné vers les activités de pleine nature et la randonne

Remarques : Salon en stand partagé avec l' Association Stevenson / 1ère édition du salon.



Workshop journalistes - 5.04.2023 - Paris

Organisateur : Club Presse des Offices de Tourisme de France.

Objectif : mettre en valeur les incontournables de la destination ; en faire découvrir les aspects les plus insolites. Cibles : 150 journalistes au workshop (presse écrite, TV,

Remarque: 1ère adhésion et participation Cévennes Tourisme.



Workshop Destination Incentive- 12.10.2023 - Toulouse

Organisateur: CRTL Occitanie

web).

Objectif : événement réservé aux organisateurs d'événements en entreprises, agences événementielles, associations et fédérations. Rendez-vous préprogrammés, animations par petits groupes.

ACCUEILS

Prétour Rendez vous en France - 19 mars 2023

Accueil d'une quinzaine d'acheteurs en amont du salon Rendez-vous en France afin de leur faire découvrir le territoire.

Visites programmées sur le territoire : Maison Rouge et la Bambouseraie.

Action initiée par le CRTL Occitanie et prise en charge 50% Cévennes Tourisme /50 % Gard Tourisme.

La route de la Fortune - M6 - avril ou mai 2023

Mó a préparé la plus grande chasse au trésor télévisée en France! L'occasion de faire découvrir nos territoires comme on ne les a jamais vu à travers des routes, des lieux, paysages et itinéraires surprenants et insolites via des cartes postales dans la France entière. Cévennes Tourisme s'est associée au projet. La destination a pu bénéficier d'une belle visibilité dans le programme en échange d'une enveloppe budgétaire allouée à la prise en charge toute la partie hébergement et restauration des équipes techniques (22 personnes).

Endurofun tour - du 28 O avril au 2 mai 2023

Accueil avec d'un groupe de 4 à 6 journalistes spécialisés moto pour un reportage dans le Gard (Nîmes, Cévennes et Camargue).



O Signature PACT Cévennes - 27 avril 2023

Porté par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie, les agences de développement touristiques départementales d'Ardèche, du Gard et de la Lozère ainsi que par les neuf offices de tourisme concernés par le périmètre, le Plan d'Actions Concerté Territorial doit, sur 3 ans, concrétiser des actions de promotion commune concourant à la notoriété des Cévennes. Gard Tourisme assure la coordination technique de ce programme.



Accueil - Le Cycle - 15 et 16 mai 2023

Cévennes Tourisme et Alès Agglomération (Pôle Environnement Urbain) ont accueilli M. Yves Blanc (journaliste Le Cycle) qui a consacré 4 pages de la revue au sujet des nombreuses ressources gravel du territoire.



Emission La Grande Balade (RTL Belgique) à Anduze

Dans la première semaine de juillet, les équipes de Cévennes Tourisme ont accueilli "La Grande Balade", émission de divertissement suivie par plus de 300.000 téléspectateurs en Belgique francophone et au Luxembourg

Ont été mis en avant à cette occasion durant cette émission de 16 minutes : le camping Castel Rose, la Bambouseraie en Cévennes, la poterie des Cordeliers, le Mas Lander.





Voyage au coeur du Sud Ingénieux

En 2023, Alès Agglomération a donné à voir la marque à travers la découverte du territoire. Il s'agissait d'offrir une expérience immersive, au travers de carboards et de vidéos 360°, utilisés comme outils promotionnels lors des évènements (soirées, salons...).

2 000 carboards ont été diffusés par les équipes de Cévennes Tourisme, notamment lors de la programmation "Un été sous les étoiles".



