

RAPPORT D'ACTIVITÉS



20

OFFICE DE TOURISME
COMMUNAUTAIRE CEVENNES
TOURISME

24

SOCIÉTÉ PUBLIQUE
LOCALE ALÈS CÉVENNES



ÉDITO

Sur le territoire d'Alès Agglomération, le tourisme est désormais une activité économique majeure. Les 4,6 millions de nuitées enregistrées en 2024 témoignent d'une attractivité dynamique, qui est le fruit d'une offre à la fois riche, qualitative et durable.

Pour autant, dans un contexte concurrentiel exacerbé entre destinations, il convient d'assurer une promotion efficace de nos nombreux atouts. Je souhaite donc que l'Office de Tourisme, moteur de cette visibilité et de l'accompagnement des acteurs du territoire, renforce chaque année son rôle fédérateur.

En 2024, l'augmentation du nombre de partenaires est un bon indicateur de la confiance renouvelée envers l'équipe Cévennes Tourisme, motivée par notre engagement à valoriser et soutenir les professionnels locaux. Cet engagement s'est notamment traduit dans la forte hausse des consultations du site internet de la destination www.cevennes-tourisme.fr.

La proximité de vos interlocuteurs, la promotion d'une offre diversifiée, ainsi que des actions ciblées de qualification (à l'instar du label « Engagé(e)s Tourisme Durable »), s'inscrivent pleinement dans notre mission d'excellence pour proposer des services qui correspondent en tous points aux attentes des clients.



Cette année a également été marquée par le lancement du catalogue "Producteurs et Artisans", mettant en lumière le savoir-faire local, et par l'organisation des Rencontres du Tourisme Durable en Cévennes, une initiative visant à rassembler et inspirer les acteurs du tourisme local pour un développement qui tienne compte de notre patrimoine naturel et culturel.

Ce rapport d'activités 2024 reflète les efforts et les succès collectifs de l'ensemble des partenaires et des équipes de Cévennes Tourisme. Je vous invite à le découvrir et à continuer de contribuer avec passion à l'épanouissement touristique de notre territoire. Je vous souhaite une excellente lecture.

Christophe RIVENQ

Président d'Alès Agglomération

Maire d'Alès

Conseiller régional Occitanie

SOMMAIRE

Présentation	4
Chiffres-clé	15
Commercialisation	18
Développement	23
Accueil & informations	33
Communication	40
Promotion	46

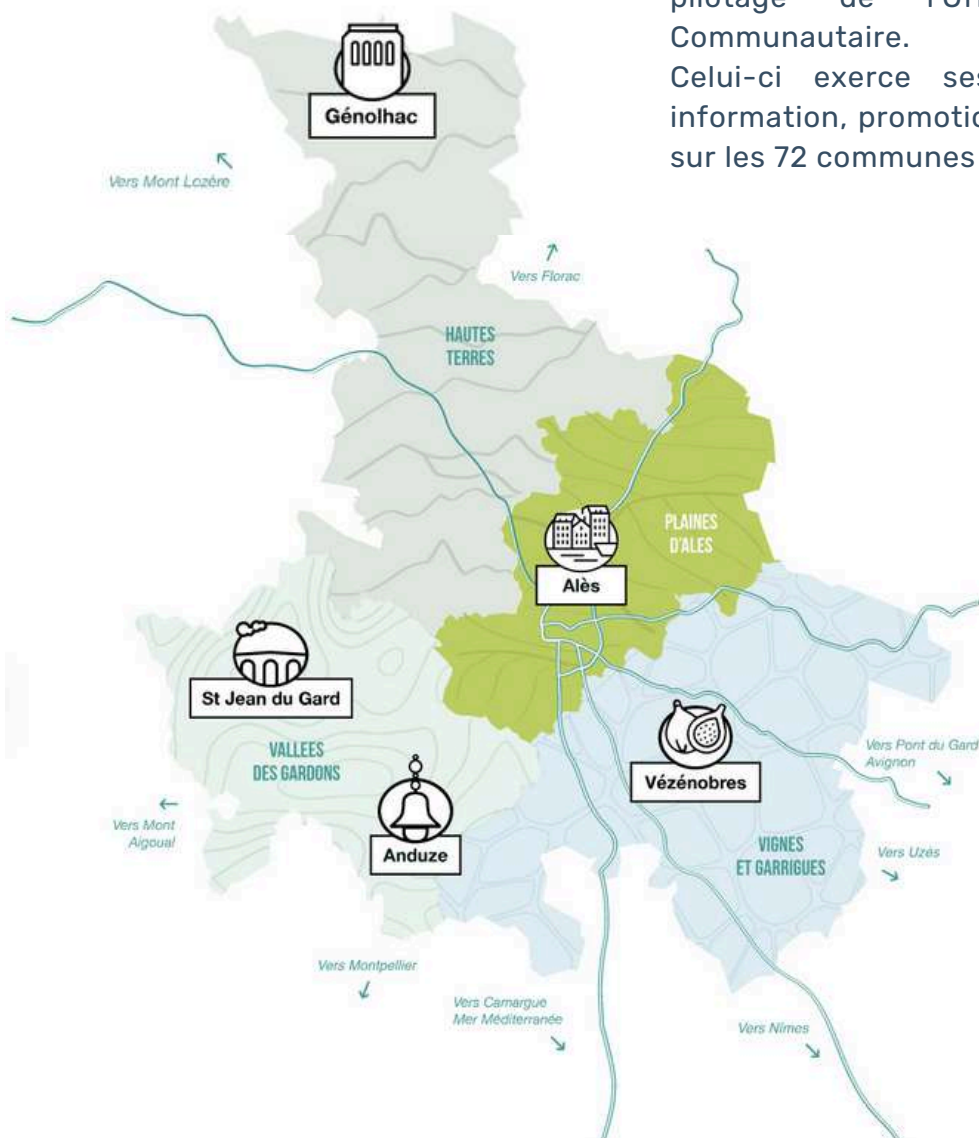


L'OFFICE DE TOURISME

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.



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, qui s'est vue renouvelée le 1er janvier 2025**.

GOVERNANCE

Le Conseil Touristique permet d'associer des représentants des différentes filières touristiques présentes sur la destination.

Sont représentés au sein du Conseil Touristique, trois collèges : les élus, les socioprofessionnels ainsi que les partenaires institutionnels de l'Office de Tourisme.

Dans le courant de l'année 2024, la composition du collège des socioprofessionnels a évolué.

Composition du Conseil Touristique

1. Les élus :

Christophe RIVENQ	Président d'Alès Agglomération, maire d'Alès
Max ROUSTAN	1er vice-président d'Alès Agglomération, délégué au tourisme Président Directeur Général de la SPL Alès Cévennes
Liliane ALLEMAND	Elue communautaire déléguée à la Maison de la Figue et aux Equipements Touristiques, mairie de Vézénobres
Geneviève BLANC	Elue communautaire déléguée à la promotion touristique, maire d'Anduze
Antonia CARILLO	Conseillère communautaire, mairie d'Alès

Monique CRESPON-LHERISSON	Elue communautaire déléguée aux relations avec les hébergeurs touristiques, maire déléguée de Thoiras-Corbès
Marielle VIGNE	Elue communautaire déléguée aux Circuits courts et aux Marchés paysans, maire de Tornac
Laurent CHAPPELLIER	Elu communautaire délégué aux Mobilités actives, maire de Massanes
Patrick DELEUZE	Vice-président d'Alès Agglomération délégué à la Ruralité et à la Forêt, mairie de Chamborigaud
David GUIRAUD	Elu communautaire délégué à la Viticulture, à l'Accueil des porteurs de projets, maire de Saint Maurice de Cazevieille
Thierry JACOT	Elu communautaire délégué à l'actualisation du Projet de Territoire, maire de Générargues
Guy MANIFACIER	Elu 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	Vice-président d'Alès Agglomération délégué à la Culture, aux Relations avec les partenaires culturels
Pascal MILESI	Elu communautaire délégué à l'Agrotourisme, maire de Saint-Julien-de-Cassagnas
Jacques PEPIN	Elu communautaire délégué aux Equipements Touristiques, maire de Sainte-Cécile-d'Andorge
Michel RUAS	Vice-président d'Alès Agglomération délégué au développement durable
Jack VERRIEZ	Elu communautaire délégué aux Chemins de randonnées, maire de Mialet

2. Les socioprofessionnels :

- Eléonore ANGER (IGP VINS DES CEVENNES)
- Caroline BARBIER (TRAIN A VAPEUR DES CEVENNES)
- Catherine BARRIO (MAS DE LA FILOSELLE)
- Flavien BEAL (AQUA FOREST)
- Emilie BERVILLE (CAMPING INSPIRE VILLAGE ANDUZE)
- Guillaume BIMAR (POTERIE LA MADELEINE)
- Clara BOACHON (MASION S. DELAFONT)
- Christophe BOUQUET (GROTTE DE LA COCALIERE)
- Fabien CHARDON (GÎTES LA BAYTE)
- Adeline COLLETTE (LE MAS PERCHE)
- Stéphanie CUISINIER (HOTEL CAMPANILE)
- Quentin DEGUINES (HOTEL IBIS)
- Céline DUBOST (VAL DE L'HORT)
- Laurent DURIF (CAVE DE SAINT MAURICE)
- Fabio FERNANDEZ (CAMPING LES PLANS)
- Benoit GASTAUD (L'AUTRE MONDE)
- Marina GOMEZ (ARS KARTING)
- Anne IMBERT (GROTTE DE TRABUC)
- Daniel LELIEVRE (GROTTE DE LA SALAMANDRE)
- Philippe LOPEZ (DINOPEDIA PARC)
- Marie LOURD (POTERIE LE CHÊNE VERT)
- Françoise MOULINET (CAMPING LES SOURCES)
- Murielle NEGRE (BAMBOUSERAIE EN CEVENNES)
- Bernard PICAL (PARC FLORAL DE LA PRAIRIE)
- Geneviève SERRE (LA FOLIE DE LABAHOU)
- Sylvain TIRFORT (PARFUM D'AVENTURE)
- Julien TRAVIER (SOLEAIRE)
- Sébastien RATH (RESTAURANT LE SAINT HILAIRE)
- François VYAIN (MAISON DE PASSAGE)
- Jean-Yves ZAGNONI (AGENCE BALTHAZAR)

3. Les partenaires institutionnels :

- Sandrine RIEUTOR (GARD TOURISME)
- Colette RUEGER (CCI GARD)
- Stéphanie VILLESSOT (CCI GARD)
- Edwige de FERAUDY (PARC NATIONAL DES CEVENNES)
- Philippe BERTO (CRTL OCCITANIE)
- CHAMBRE D'AGRICULTURE DU GARD
- CHAMBRE DES METIERS DU GARD
- Francis LAUPIES (FDOT)
- PAYS CEVENNES

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 dans **une démarche d'amélioration continue** de ses services, ouverte à des partenariats qui font de Cévennes Tourisme **une véritable interface**, un acteur incontournable et moteur pour **générer de l'attractivité et des retombées économiques locales**.

Pour ce faire, l'équipe Cévennes Tourisme entend développer et amplifier ses **"points signature"** relevés par les précédents audits Qualité qu'elle a connu, dont : la valorisation et la qualification de l'offre écotouristique au travers notamment du label **"Engagé(e)s Tourisme Durable"**, l'animation de réseau de prestataires (parcours d'accompagnement, visites prestataires).



OBJECTIFS STRATÉGIQUES À LONG TERME

Développer la notoriété et l'attractivité de la destination au travers d'une marque évocatrice, porteuse de sens, qui permette de jouer un rôle majeur de porte d'entrée aux Cévennes dans leur ensemble.

Proposer une offre de services adaptée aux attentes et besoins des socioprofessionnels de la destination, tendre de plus en plus vers la personnalisation de ces services, en étant un acteur de proximité. Assurer ainsi **la montée en gamme de la destination**.

Développer des propositions touristiques originales et saillantes, telles que "Un été sous les étoiles".

PARTENARIATS INSTITUTIONNELS



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 actions partenariales proposées à l'échelon régional, que ce soit au plan d'actions de promotion ou lors de temps de rencontres et d'échanges.



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



Cévennes Tourisme est ambassadeur "Causse & Cévennes" et partenaire de l'Entente Interdépartementale des Causse 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.



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



L'Office de Tourisme collabore étroitement avec les services de l'Agence de Développement Économique d'Alès Agglomération afin de favoriser les complémentarités et de mutualiser les ressources sur certaines missions au service des acteurs du tourisme. En 2024, cette coopération s'est notamment illustrée à travers l'organisation des Rencontres du Tourisme Durable et le travail mené autour de la filière des producteurs locaux.



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.



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.



L'Office de Tourisme est adhérent à l'Association des Acteurs du Tourisme Durable (ATD), affirmant ainsi son engagement dans une démarche nationale. Cette adhésion lui permet de bénéficier du réseau et de ses ressources.



La Chambre de Commerce et d'Industrie du Gard et l'Office de Tourisme entretiennent d'étroites relations pour assurer des propositions ciblées et complémentaires aux prestataires touristiques en matière de sensibilisation, de conseil et de professionnalisation.



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.



L'Office de Tourisme sollicite l'EPTB Gardons dans le cadre de son parcours d'accompagnement afin de sensibiliser les acteurs du tourisme aux enjeux liés à la gestion de l'eau. En 2024, cette collaboration s'est renforcée par l'implication de la structure dans les Rencontres du Tourisme Durable, apportant ainsi son expertise pour accompagner les professionnels vers des pratiques plus responsables et adaptées aux défis climatiques.

L'ÉQUIPE

JANVIER 2025



Christophe Pérez
Directeur de la SPL
Alès Cévennes

06.75.09.76.83



Francis Chanove
Directeur administratif et financier de la SPL
Alès Cévennes

06.80.35.19.85



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

06.48.51.65.56



Cécile Soenen
Gestionnaire administrative et financière

06.07.21.55.44



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

06.37.16.06.45



Sandra Olivet
Chargée de commercialisation et de promotion
Référente groupes

06.28.25.31.01



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

07.86.90.38.89



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

07.86.92.58.14



Marlène Plaisance
Responsable du pôle développement
Référente activités de pleine nature et fabricants

07.86.92.58.14



Manon Bret
Chargée de développement numérique

04.66.55.84.92



Noémie Gilabert
Graphiste et community manager

06.07.05.42.63



Alexandra dos Santos
Chargée de développement
Conseillère en séjour

04.66.61.98.17



Barbara Van Cant
Conseillère en séjour
Référente artistes et artisans d'art (hors fabricants du Vase d'Anduze)

04.66.61.98.17



Laurent Auger
Responsable du pôle accueil et information
Responsable Qualité

06.81.93.33.80



Angélique Rognoni
Conseillère en séjour

04.66.85.32.11



Rosa Rios
Conseillère en séjour

04.66.85.32.11



Corentine Domergue
Conseillère en séjour

04.66.52.32.15



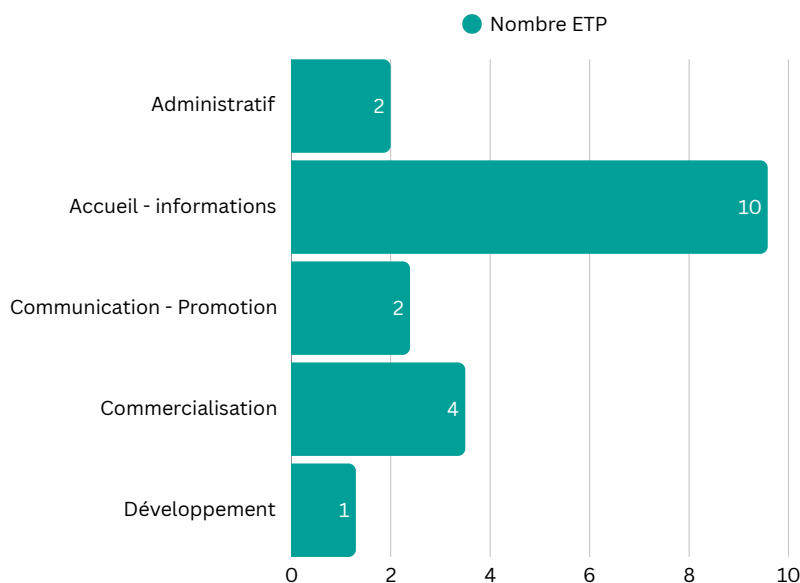
Magali Gantier
Conseillère en séjour

04.66.61.98.17

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 2024 de **18,97 ETP**, répartis de la façon suivante :



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

En 2024 ce sont au total **58** actions de formation qui sont intervenues. **406** heures de formation ont été réalisées, comprenant des actions de formation interne.

Parmi les actions de formation poursuivies en 2024 :

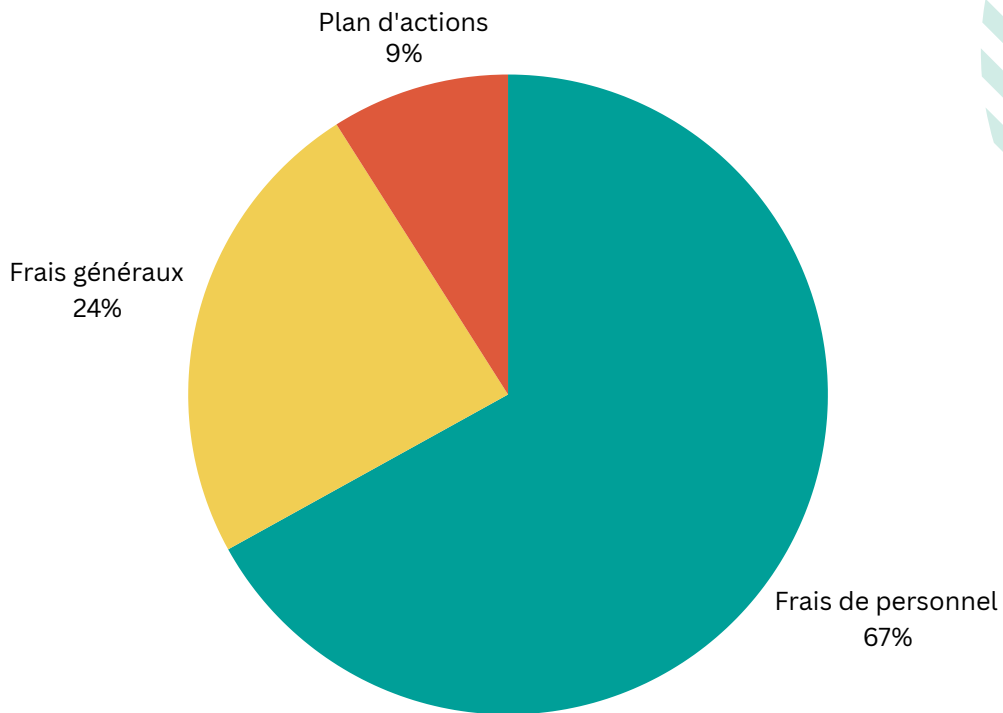
Web : pilotage de la performance d'un site web de destination touristique ; participation aux Rencontres du E-tourisme.

Ciel étoilé : formation "montreurs d'étoiles".

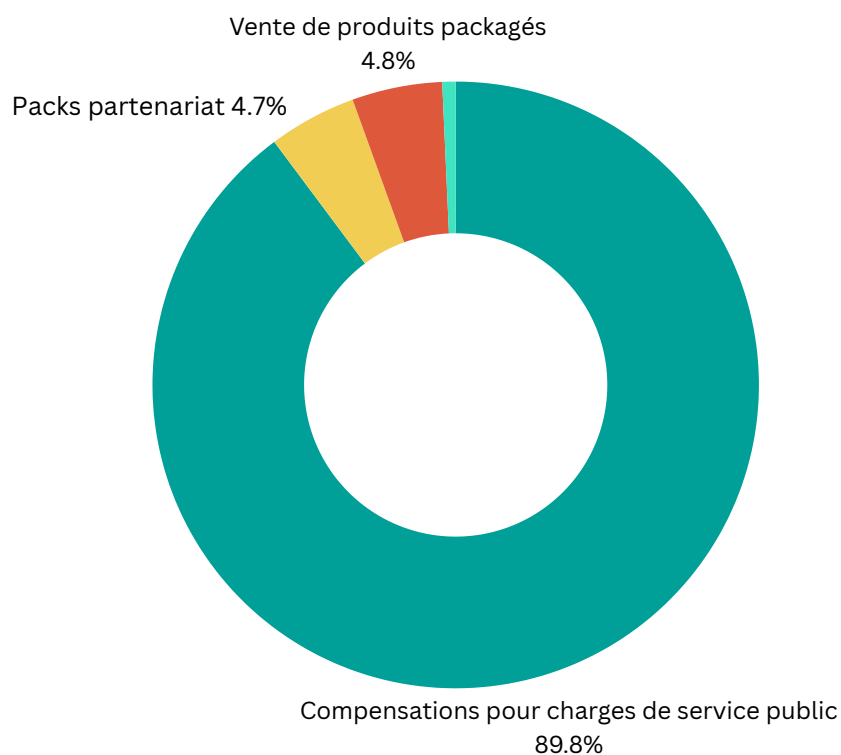
Journées techniques proposées par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie : Convergences Touristiques, journée dédiée aux référents Tourisme Durable, aux activités de pleine nature.

FINANCES

Répartition des charges 2024



Répartition des produits 2024



Le poids du tourisme en Occitanie n'est plus à démontrer : en 2024, la région enregistrait 237 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.

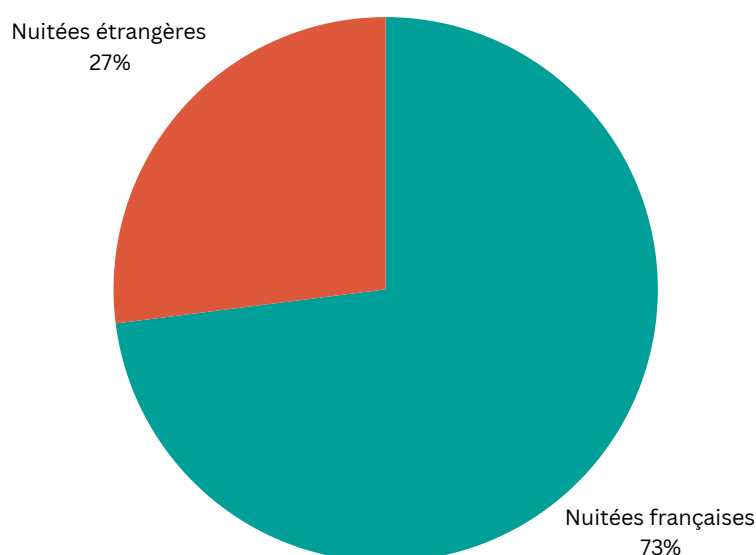
Dans un contexte confirmé de concurrence accrue, notamment sur les bassins métropolitains marseillais, lyonnais, parisien et montpelliérain, **la croissance des flux touristiques s'est maintenue sur le territoire d'Alès Agglomération en 2024**, ce malgré un contexte économique ne favorisant pas les dépenses de loisirs.

En synthèse (Source Flux Vision Tourisme) sur Alès Agglomération

4 650 000 nuitées enregistrées en 2024 (+ 2,8 points par rapport à l'année 2023).

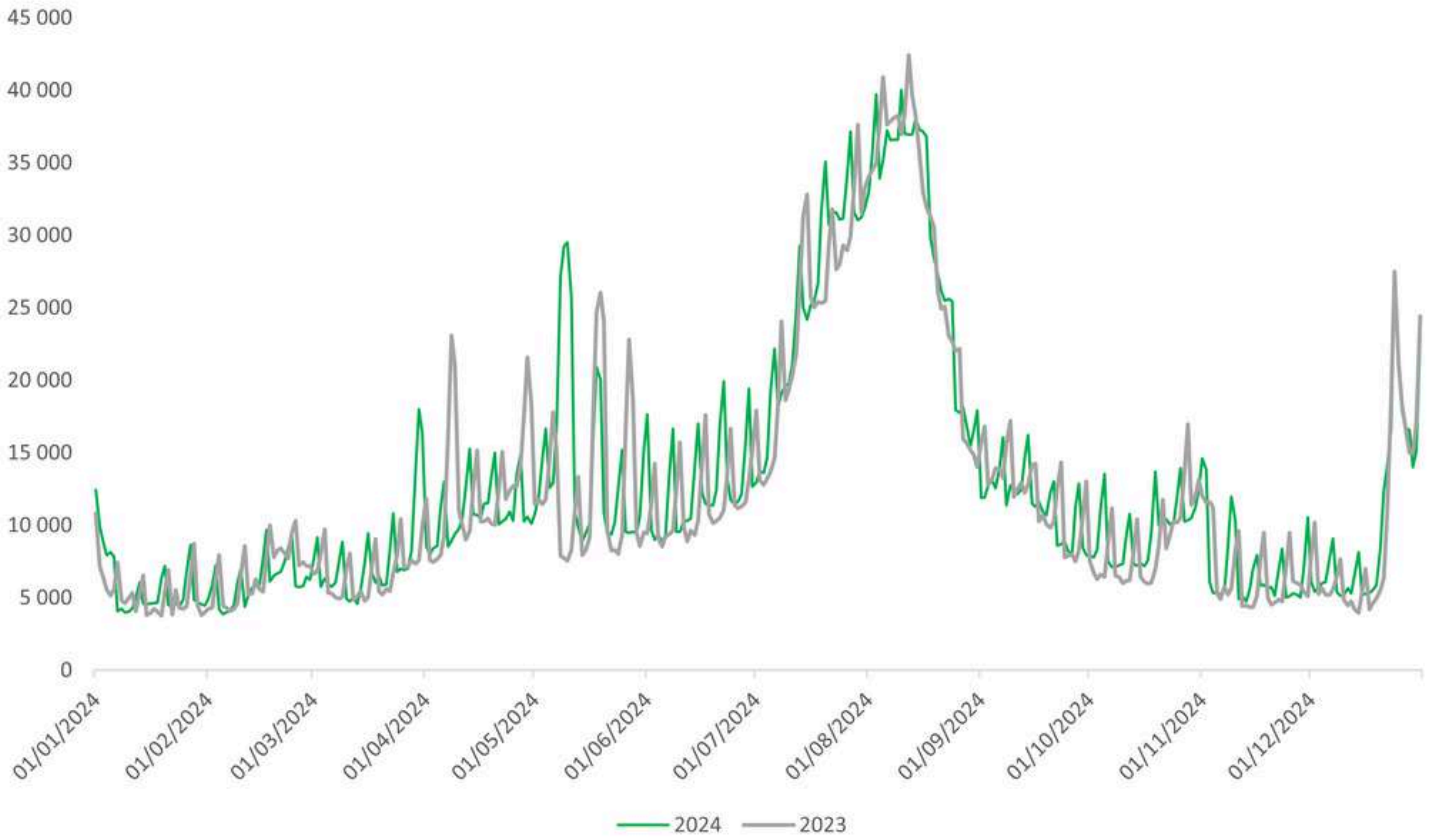
Les progressions se constatent sur les mois de mai et de juin (respectivement + 12 et + 9 % vs 2023). Cette tendance concernant les fréquentations au printemps sont à suivre de près.

Répartition des nuitées 2024 par origines géographiques



Evolution des nuitées touristiques

La saisonnalité estivale est encore bien marquée, malgré des pics nets de fréquentation au printemps 2024



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

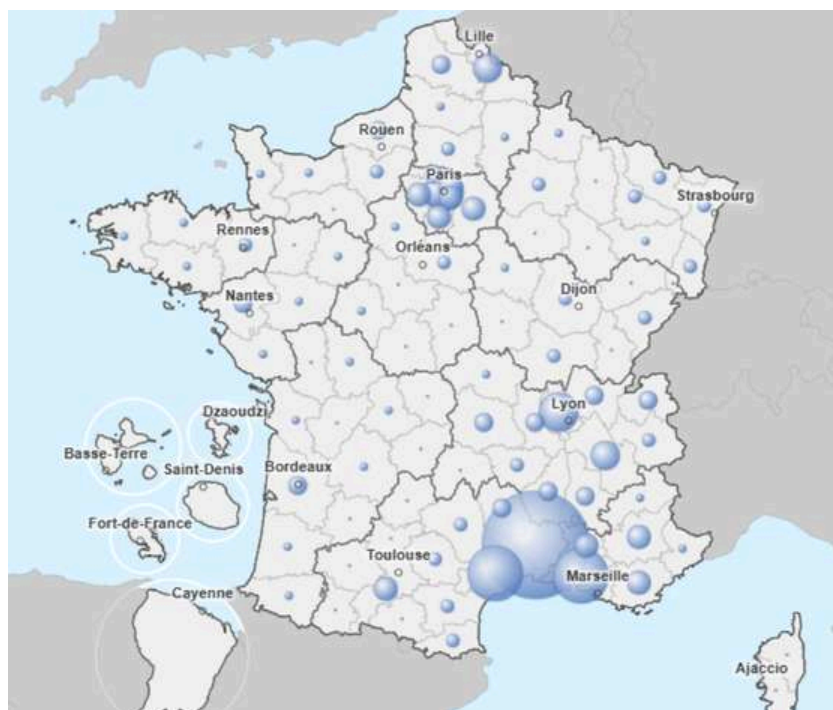
L'activité a été ralentie au mois d'avril avec des conditions météorologiques défavorables, rattrapée par un mois de mai en hausse, notamment porté par un pont combinant Ascension et 8 mai.

Les flux touristiques estivaux sont sensiblement similaires à ceux comptabilisés en 2023, notamment sur le mois d'août. En juillet, les nuitées françaises réalisées, en baisse, ont été rattrapées par une hausse des nuitées étrangères.

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 2023 et le mois d'août 2024 (+17%), dans une proportion similaire à celle observée l'année précédente.

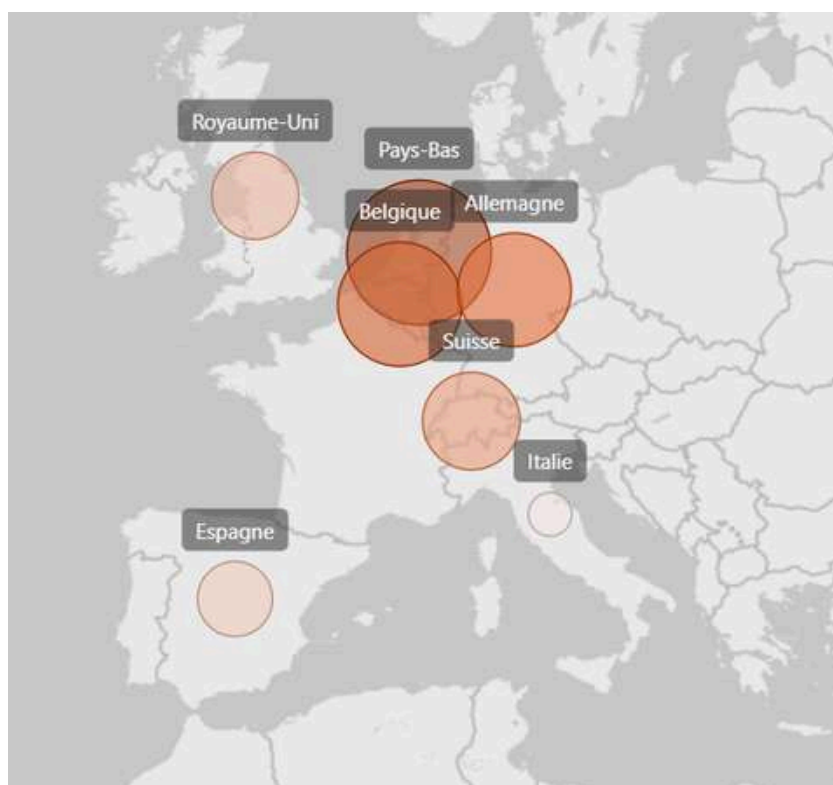
L'augmentation des nuitées générées est proportionnelle à l'augmentation de l'offre.

Origines des nuitées touristiques



Les plus fortes progressions sont les suivantes :

- Gard (+ 8,8 %)
- Paris (+ 2,7 %)
- Hérault (+ 2 %)



TOP 3 Pays d'origine (clientèles étrangères)

1. Pays-Bas : 283 000 nuitées (+ 6 %)
2. Belgique : 186 000 nuitées (+12 %)
3. Allemagne : 145 000 nuitées (-3 %)

Enquêtes 2024

Les objectifs de l'observatoire du tourisme consistent dans le fait de pouvoir disposer d'un outil d'**aide à la décision** et de renseigner sur l'activité touristique, en suivant les évolutions du secteur, tant localement qu'au plan national et international.

A ce titre, l'observatoire du tourisme met à disposition des élus, professionnels du tourisme, journalistes, étudiants des données se rapportant à l'offre touristique, à l'évolution des fréquentations touristiques.

En 2024, l'Office de Tourisme communautaire a établi **une double enquête** en ligne afin :

- de se doter des résultats d'une enquête clientèles permettant une photographie de

la typologie des clientèles touristiques d'Alès Agglomération (composition familiale, origines géographiques) ainsi que des facteurs de notoriété, facteurs d'attractivité à la destination et niveau de satisfaction associé aux séjours.

- de bénéficier d'un regard sur la perception qu'ont les habitants d'Alès Agglomération sur l'activité touristique locale.

Les résultats de cette double enquête - rassemblant quelques 800 questionnaires valides - ont été présentés lors du bilan de saison touristique, le 29 novembre 2024.

Ils sont à disposition auprès des services de l'Office de Tourisme.

RÉSULTATS ENQUÊTES 2024: EN SYNTHÈSE

- Des niveaux de satisfaction des clientèles (très) élevés et donc
- Une force de prescription / de recommandation établie à la fois chez les grands alésiens (pratique d'accueil répandue et répétée) et chez les clientèles touristiques elles-mêmes. Cette prescription porte déjà ses fruits puisque le bouche à oreille est déjà le premier vecteur de notoriété, de connaissance de la destination.
- Une part de "primo visiteurs" - qui découvrent la destination pour la première fois - assez élevée.
- Une très bonne appropriation du fait touristique par les habitants.
- Des atouts perçus communs aux clientèles touristiques et habitants autour du tryptique nature - randonnée - rivière mais avec des axes mieux perçus des habitants : sites touristiques, conditions climatiques, évènementiel, oenotourisme.

Le suivi de la e-réputation via "Fairguest"

En 2024, l'Office de Tourisme s'est doté d'un outil de collecte et d'agrégation d'avis clients, dans le cadre d'un partenariat avec Gard Tourisme. Cette solution permet notamment d'observer en continu l'évaluation de la qualité de séjour et d'expérience client, au moyen d'un agrégateur d'avis (plus de 20 plateformes).



COMMERCIALISATION



PARTENARIAT

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

1 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.

2 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.

3 **Le conseil, la professionnalisation**, au travers d'un parcours d'accompagnement régulier et thématique et d'actions de qualification de l'offre.

4 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**.

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.

Le partenariat a fait l'objet d'une refonte dans le courant de l'année 2023. Cette année 2024 fut donc la première année d'application du suivi des partenaires par les **référénts spécialisés**, de la **simplification des tarifs**.

*En 2024, nous avons eu le plaisir de compter **468 prestations-partenaires**.
Le nombre de partenaires Cévennes Tourisme a ainsi connu une croissance de*

+ 27 % entre 2023 et 2024.





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



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



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



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



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



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



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

Les référents spécialisés Cévennes Tourisme

Maintenir le lien

Nombre de membres du Groupe Facebook Privé "Cévennes Tourisme Partenaires" : **261**

Nombre de newsletters adressées : **16**

Nombre de visites de terrain réalisées en 2024 : **91**



Cévennes Tourisme a, dans le courant du mois d'octobre 2023, créé 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 janvier 2025) ce sont **839** personnes qui se sont abonnées à cette page.

LES GROUPES (Tourisme Loisirs & Affaires)

L'activité Groupes de l'Office de Tourisme est dédiée à l'accueil, l'accompagnement et l'organisation de **séjours sur mesure** pour les groupes, qu'ils soient touristiques, scolaires, professionnels ou associatifs.

Notre service comprend :

- La prise en charge de la logistique : réservations d'hébergement, de restaurants, de transports, d'activités.
- La coordination avec les prestataires locaux pour garantir la réussite des séjours.
- Le service clé en main centré sur des conseils pratiques et un accompagnement de A à Z avec un interlocuteur unique dédié à chaque projet.

2024 fut une **année record au plan du chiffre d'affaires groupes**, malgré un nombre de demandes et de contrats en baisse par rapport à 2023.

Hausse des durées de séjour et du nombre de participants pour ce qui se rapporte aux séjours, baisse des prestations sèches (visites), comptent parmi les facteurs explicatifs dans ce décalage entre nombre de contrats et augmentation du chiffre d'affaires.

Les clients accueillis sont majoritairement de proximité : 62 % des contrats ont été réalisés pour des clients situés à moins de 3 h de trajet de leur destination.

L'ensemble des retours clients fait état d'une **satisfaction élevée**.

Bilan quantitatif 2024

Indicateurs	2023	2024	Evolution
Demandes	99	59	↓ -40 %
Dossiers finalisés	33	21	↓ -36%
Chiffre d'affaires TTC	61 990,55 €	78 356,34 €	↑ + 26 %

L'activité Groupes en 2024 :

- Des séjours plus longs.
- + de 35 établissements sollicités.
- Près de 80 prestations effectuées.
- + de 71 000 € de retombées directes pour les professionnels.
- 35 % des projets transformés en réservations effectives.

BILLETTERIE

Ce sont au total **7 références de billetteries** qui ont été prises en charge par l'Office de Tourisme dans le courant de l'année 2024 pour des événements sportifs comme des concerts, à Alès comme à Anduze.

LE PASS CÉVENNES +

Mes avantages pour
SEULEMENT 5€
Valable pour 2 adultes

Voir toutes les offres

UNE CARTE
DES RÉDUCTIONS

Pass
Cévennes+

www.cevennes-tourisme.fr

SOCIÉTÉ PUBLIQUE
LOCALE

- 1 carte.
- 2 adultes.
- 5 € par carte.
- 25 sites partenaires de l'opération.
- + de 40 prestations en réduction.
- Illimité en nombre d'utilisations sur l'année.

Ce fut la **quatrième saison d'exploitation** pour le Pass Cévennes +.

Vendu directement dans les bureaux d'information touristique de Cévennes Tourisme, ce produit s'adresse tant aux **clientèles de passage qu'aux locaux**, puisqu'il est valide entre avril et décembre.

Pour les partenaires de l'opération, la participation à ce programme, gratuite, permet de **gagner en visibilité**.

Au plan des clients du Pass, il s'agit de motiver l'achat de prestations.

Près de 500 Pass Cévennes + ont été vendus en 2024.

DÉVELOPPEMENT



PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

Depuis 2014, Cévennes Tourisme propose à ses partenaires un parcours d'accompagnement, qui répond à plusieurs objectifs déterminants :

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



Le partenariat établi avec la **Maison de l'Emploi Alès en Cévennes** permet un parcours d'accompagnement qui ne cesse de s'étoffer et répond aux attentes exprimées par les socioprofessionnels locaux.

Outre les ateliers, conférences et éductours qui composent chaque année le parcours d'accompagnement, l'équipe de Cévennes Tourisme s'est associée à celles du Parc national des Cévennes, d'Alès Agglomération, d'Alès Myriapolis et de Cévennes Ecotourisme pour proposer pour la première fois à Alès un temps fort sur deux jours intégrant ateliers et conférences : les Rencontres du Tourisme (durable) en Cévennes.

La programmation 2024 s'est donc doublement enrichie, pour la montée en gamme de la destination.



La proposition 2023 / 2024

12 rendez-vous de novembre 2023 à avril 2024 :

1 conférence

7 ateliers numérique/marketing

4 éductours

2 jours "Rencontres du tourisme durable" en Cévennes avec 208 participants

155 participations sur le parcours (50 sur les éductours)

Un niveau de satisfaction global de **4.61/5**

Les rendez-vous 2023 - 2024



Conférence : Affirmer son positionnement et générer de la visibilité par le contenu digital, *animée par Cédric CHABRY de l'agence ThinkMyWeb*



Atelier : Nouvelles tendances et fonctionnalités sur Facebook et Instagram - *animé par Cévennes Tourisme*



Piscine et espace bien-être mode d'emploi !
- *co-animé par la CCI Gard et Romain Moreau, Ingénieur conseil eau et environnement*



Rester maître de sa commercialisation en ligne
- *animé par Jérôme Forget de Guest & stratégie*



Comment travailler avec des influenceurs : spécial petit budget
- *animé par Cévennes Tourisme*



Mettre en valeur ma structure par la photo
- *animé par Martis photographie*



Développer son référencement naturel
- *animé par Cévennes Tourisme*



Savoir fixer ses tarifs
- *animé par Jérôme Forget de Guest & stratégie*



5 éductours

Afin de valoriser nos producteurs locaux et inciter les professionnels à travailler en circuits courts, les Eductours 2024 ont été 100% savoir-faire cévenols :

- Distillerie des Camisards
- Journée "spécial Noël du côté de Vézénobres" (Lumière Absolue by Marilyn, Domaine des Maladières, repas au restaurant le cinq B, visite de Vézénobres, Noémie Pons, Maison de la figue)
- Mas Lander
- Arcadie

LES PREMIÈRES RENCONTRES DU TOURISME (DURABLE) EN CÉVENNES

28 et 29 février 2024



Les 28 et 29 février 2024, la ville d'Alès a accueilli les premières Rencontres du Tourisme Durable en Cévennes, orchestrées par Cévennes Tourisme en étroite collaboration avec des partenaires majeurs. Cet événement sur mesure a rassemblé **plus de 200 acteurs du tourisme du territoire** autour d'une vision commune pour l'évolution responsable de cette destination, dont l'identité a été façonnée par les valeurs fortes de l'écotourisme.

Ces deux jours de rencontres ont été marqués par un programme ambitieux, **réunissant plus d'une trentaine d'experts de différents domaines** et de structures institutionnelles incontournables en matière de développement durable.

Les objectifs en matière de mobilisation ont été atteints, tant en termes de rassemblement et de coordination des intervenants que par le nombre de participants. Le questionnaire de satisfaction souligne la qualité de la programmation et de l'organisation d'ensemble avec un score de 4.72/5.



La programmation :

- Conférence de Rémy Knafou : "Les Cévennes, quel tourisme ?"
- Conférence « Description de la ressource « Eau » en Cévennes » EPTB des Gardons – PNC
- Escapade découverte : Comprendre, transmettre et préserver notre Ciel étoilé - Etoile cévenole - PNC
- Accueillir chaleureusement ses clients et maîtriser ses consommations, c'est possible ! CPIE du Gard
- Consommation responsable : valorisation des circuits courts et bienfait de la mise en réseau ! Arcadie, QG Gourmand, Cévennes Ecotourisme, Green Lab
- À la Découverte des Forêts Cévenoles - ONF – CRPF – Pays Cévennes – PNC
- Biodiversité : Observer, Apprendre, Préserver - LPO – PNC
- Atelier : comment faire face aux plantes invasives ? FREDON – Centre de pomologie
- Confidence de Sylvain Tirfort « 40 ans de carrière, l'évolution d'une pratique »
- Rencontre avec Justin Piveteau, Dessinateur naturaliste
- Soirée festive à Urban Parc
- Comment optimiser la ressource en eau en hôtellerie de plein air ? EPTB des Gardons – Camping de l'Arche
- Penser l'écoresponsabilité de son événement : Jazz au parc, Run & smile, la Clède, Alès Agglo évacion, Alès Agglomération.

Bilan de saison et conférence inaugurale du parcours d'accompagnement 2024-2025

Le 29 novembre 2024, la SPL Alès Cévennes - Cévennes Tourisme a organisé une demi-journée combinant son bilan de saison touristique et la conférence inaugurale du parcours d'accompagnement proposé par l'Office de tourisme à ses partenaires.

Cet événement, organisé à Digit'Alès, destiné aux professionnels du tourisme d'Alès Agglomération, a réuni près de 130 participants et a offert un moment d'échanges privilégié autour de plusieurs points clés : la présentation des données de fréquentation touristique, leur comparaison avec les retours des hébergeurs et prestataires, ainsi que les résultats des enquêtes menées en 2024 auprès des clientèles et des habitants sur leur perception de l'activité touristique.

L'Office de Tourisme a également présenté ses actions phares pour 2024-2025 avant de laisser la parole à Véronique Vidal d'Id-ReZo pour sa conférence : "Comment communiquer sur ses pratiques écoresponsables et engagées ?"



Job dating

En janvier s'est tenu le premier job dating en prévision de la saison, en partenariat entre France Travail (agence Alès) et la SPL Alès Cévennes - Cévennes Tourisme.

75 rendez-vous ont été honorés pour 8 établissements recruteurs (dont Cévennes Tourisme),

24 offres d'emploi ont été proposées... avec du recrutement ferme à la clef.

ENGAGÉ(E)S TOURISME DURABLE

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.



Travail avec l'IMT Mines Alès pour la refonte des grilles d'audit :

Après une année de recul et plus de 30 audits réalisés, la grille d'audit initiale a montré ses limites. Utilisée pour toutes les catégories, elle ne répondait pas de façon précise aux enjeux par catégories. L'objectif de Cévennes Tourisme est de gagner en lisibilité et de pouvoir travailler avec des grilles qui s'adaptent selon la typologie des prestations auditées, aux réalités de terrain et aux enjeux liés à son activité.

Les étudiants de l'IMT Mines Alès, dans le cadre de leurs missions de terrain, ont proposé de nouvelles grilles qui ont été validées lors de la commission de décembre et qui seront déployées en 2025.

Pour réaliser cette évolution, Cévennes Tourisme remercie ses partenaires d'avoir accordé des temps d'échanges à son équipe :

Gladys et Sébastien RATH "Comptoir Saint-Hilaire", Yves et Nelly Piccinali "Ses veines en Cévennes", Martin Lacroix d'Arcadie, Laurence Tirfort de Cévennes Ecotourisme, Romain Biau d'Alès Myriapolis, Eléonore Anger de l'IGP Cévennes, l'équipe du Parc national des Cévennes, Emilie Rousselou et Franck Lépinay de la Spiruline Arc en ciel, Mayeul Dumas du Domaine de la Vallère.



“Cévennes en vrai”



Nouvelle série de micro-reportages mettant en lumière les partenaires et prestataires locaux.

Objectif

Promouvoir la région de manière authentique, avec un focus sur les labellisés "Engagés Tourisme Durable" et "Esprit Parc".

Pourquoi ?

Incarner les Cévennes, dynamiser les plateformes avec un contenu interactif, et valoriser les acteurs locaux essentiels.

Nouvelles labellisations

8 nouveaux professionnels labellisés en 2024 :

Eco-motivé

Mas Lander à Bagard

Eco-impliqués

- Abracadabranche à Thoiras-Corbès
- Mas des Passerelles à Bagard
- Gîtes la Bayte à Saint-Florent-sur-Auzonnet
- Domaine des Luces à St Césaire de Gauzignan
- Sentiers Vagabonds à Anduze

Eco-exemplaires

- Les Terrasses à Saint-Jean-de-Valerisclle
- Soléaire à Mialet

2ème Rencontre Annuelle du Réseau Engagé(e)s Tourisme Durable

En septembre 2024, la deuxième rencontre annuelle du réseau Engagé(e)s Tourisme Durable s'est tenue à Anduze, rassemblant les professionnels du tourisme investis dans une démarche durable. Ce rendez-vous, devenu un temps fort du label, a permis d'échanger sur son évolution, de partager des bonnes pratiques et de renforcer les liens entre les acteurs engagés.



Au programme de cette journée :

- Réunion de travail
- Escape Game et balade ornithologique avec l'association les Initiations Ornitho, afin d'améliorer les connaissances des participants sur la biodiversité locale et enrichir leur approche environnementale.

**PAGE ENGAGÉ(E)S
TOURISME DURABLE**



VALORISATION DES SAVOIR-FAIRE



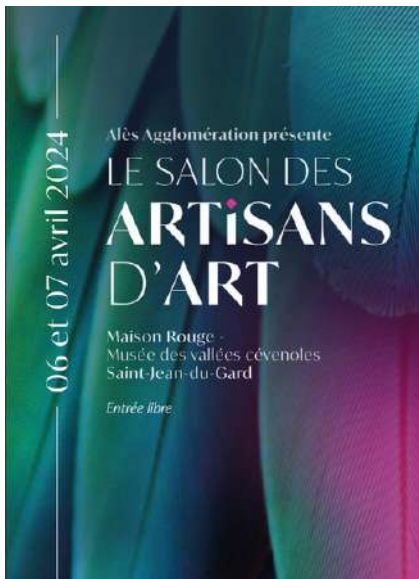
Journées Européennes des Métiers d'Art 2024

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

Les 6 et 7 avril 2024, pour la 3ème année consécutive, Cévennes Tourisme et Maison Rouge, musée des vallées cévenoles, se sont associés 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.



Route du Vase d'Anduze

A l'occasion des **20 ans du Festival de la Céramique**, la SPL Alès Cévennes - Cévennes Tourisme fédère les fabricants du Vase d'Anduze autour de la route du Vase d'Anduze, pour mettre en avant à travers un stand commun, un savoir-faire ancestral du territoire d'Alès Agglomération.

Nouveauté 2024 : Catalogue artisans et producteurs locaux



Le catalogue « Artisans et producteurs locaux » de la SPL Alès-Cévennes - Cévennes Tourisme vise à mettre en relation les artisans et producteurs locaux avec les restaurateurs et hébergeurs touristiques, en valorisant la production locale à travers les portraits de **34 passionnés**.

Ce catalogue réservé aux professionnels du tourisme, en lien avec le Plan alimentaire territorial d'Alès Agglomération, facilite les échanges en circuits courts et propose des tarifs préférentiels pour encourager les collaborations entre socioprofessionnels.



Pour cette initiative, l'Office de Tourisme a été lauréat de la première édition du concours RESILIENT Tourism Tech For Good organisé par Open Tourisme LAB, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie et la Région Occitanie - catégorie « Saveurs, savoir et savoir-faire ».



ALESPO

Dans le courant du mois de mars, l'Office de Tourisme a organisé sur 4 jours une présentation de différents artistes et artisans qui ont pu assurer des démonstrations sur un stand dédié lors de la foire ALESPO.

D'AUTRES ACTIONS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Participation à la journée professionnelle du tourisme durable CRTL Occitanie

La SPL Alès Cévennes-Cévennes Tourisme a été invitée par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie pour témoigner de la démarche cohérente de Cévennes Tourisme sur le sujet du tourisme en transition (volet RSE, parcours d'accompagnement, première édition des Rencontres du Tourisme durable en Cévennes, Engagé(e)s Tourisme Durable en tant qu'outil de mise en réseau).



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.

Sur l'été 2024, pour 48 jours de circulation, 890 voyages ont été enregistrés (soit une augmentation de + 29 % par rapport à la saison précédente).

Sur le secteur des Gardons, c'est au total **7 796 voyages** qui ont été enregistrés (+ 7 % par rapport à l'été 2023).

ACCUEIL & INFORMATION



LA SATISFACTION

Dans un contexte de recours de plus en plus systématique aux outils numériques pour s'informer et organiser son séjour, le conseil incarné, personnalisé et de proximité comme l'information viable, vérifiée sur le terrain, ont plus de valeur que jamais. C'est la raison pour laquelle le suivi de la satisfaction clients importe particulièrement.

Google

- Alès 4.4/ 5 **130 avis**
- Vézénobres 4.6/ 5 **25 avis**
- Anduze 4.4/ 5 **93 avis**
- Génolhac 4.3/ 5 **24 avis**
- St Jean du Gard 4.4/ 5 **40 avis**

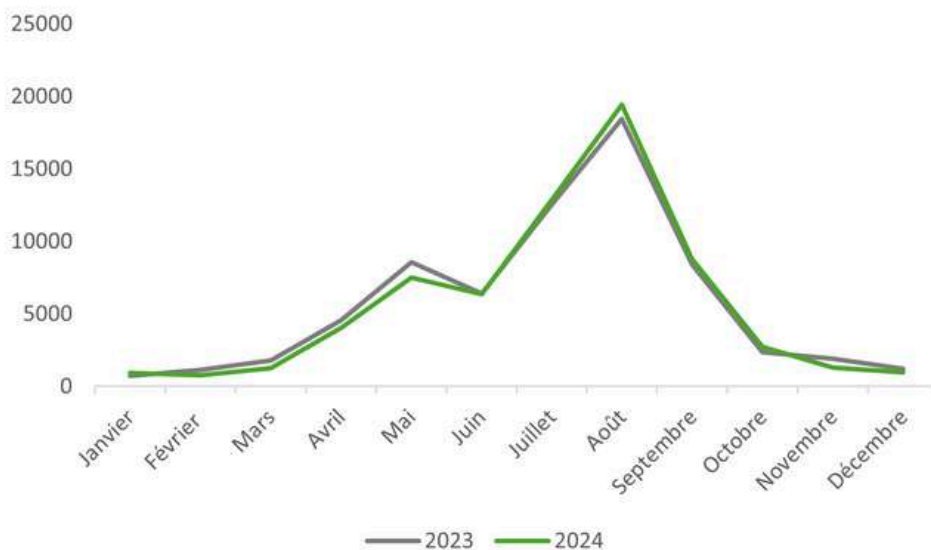
facebook

- Taux de recommandation à 98 % **61 avis**

Note FairGuest



FRÉQUENTATIONS



En 2024, les fréquentations de l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique Cévennes Tourisme s'établissent à **67 000 visiteurs**, soit - **1,7 %** par rapport à l'année 2023. L'évolution annuelle des flux est très similaire à celle constatée en 2023.

FRÉQUENTATIONS PAR BUREAU D'INFORMATION

Bureau d'Information	Nombre visiteurs (01/01 > 31/12 2024)	Progression vs 2023
Alès	14 385	-16 %
Vézénobres	19 753	- 8,7 %
Anduze	19 972	+16 %
Génolhac (fermeture avril et octobre)	3 448	+1,4 %
Saint-Jean-du-Gard	9 424	+7,6 %

CONTACTS À DISTANCE



8 593 appels reçus (+ 22 % vs 2023)



749 demandes clients par mail



490 courriers clients envoyés



491 demandes clients reçus via le site internet

TYPLOGIES VISITEURS ACCUEILLIS

Alès : Les visiteurs d'Alès sont principalement des locaux, intéressés par les festivités (concerts, Estiv'Alès). Une représentation de touristes étrangers, notamment belges, néerlandais et allemands, a également été observée, avec un pic d'affluence en août.

Génolhac: Génolhac a attiré de nombreux métropolitains (surtout de Marseille) et des visiteurs provenant de Bretagne. Le village a également vu une forte fréquentation de camping-caristes et de voyageurs en vans, en majorité allemands et néerlandais.

Les randonneurs itinérants, qu'ils soient seuls ou en groupes, représentent aussi une part importante des visiteurs.

L'accès par le train à Génolhac des visiteurs depuis Nîmes ou Alès, mérite d'être souligné.

Vézénobres : Cette année a vu une augmentation du nombre de familles, notamment venant de la Loire-Atlantique et de l'Isère. Les visiteurs étrangers étaient principalement originaires de Belgique et des Pays-Bas.

Anduze : Les visiteurs à Anduze sont souvent des familles venant des départements limitrophes et d'origine allemande sur les ailes de saison.

Pendant l'été, l'office de tourisme a accueilli une clientèle néerlandophone, belge, souvent en couple de plus de 50 ans, ainsi que des familles avec jeunes enfants hébergées en campings, particulièrement bien représentées en août (clientèle camping).

Saint-Jean-du-Gard : La majorité des visiteurs étaient des familles avec jeunes enfants et des randonneurs. La demande portait surtout sur les sites touristiques, les spots de baignade, les randonnées et les festivités. Bien que la plupart des visiteurs aient été de nationalité française, les clientèles belges et néerlandaises ont également été représentées.

ACTIONS 2024

Améliorer l'expérience et la relation visiteurs

- Amélioration du Suivi de la relation clients avec près de 15 000 contacts qualifiés
- Création de guide de séjour via l'outil Apimill
- Création de guides en langues étrangères en anglais et néerlandais
- Développement des visites guidées en autonomie avec IziTravel
- Administration de questionnaires dans le cadre de la double enquête Cévennes Tourisme (visiteurs et habitants).

①

Amélioration de la gestion du volet évènementiel

- Mise en place de visites de l'été
- Mise en place d'une programmation estivale " Un été sous les étoiles"
- Formation auprès d'hébergeurs touristiques
- Suivi du label "Scène des Mondes"
- Recensement de l'offre et centralisation de la programmation "Journées Européennes du Patrimoine"
- Mise en place d'un agenda de la semaine en diffusion aux prestataires touristiques

②

Développement des actions "Hospitality" et accueils hors les murs :

- ALESPO 2024 (15 au 18 mars - Alès)
- Journées de la Ruralité (04 mai - Alès)
- Fête du Vélo (04 mai - Vézénobres)
- Accueils des internes en médecine (05 juin et 18 novembre - Alès)

③



Formation auprès des personnels saisonniers partenaires

Dans le cadre de notre mission visant à partager nos connaissances et compétences en matière d'accueil des visiteurs, le 26 avril, 14 personnes ont suivi une formation d'une demi-journée (dont 10 futurs agents thermaux les Fumades et 4 campings représentés) pour appréhender l'offre touristique de la destination.

Cette formation a également permis de mettre l'accent sur la sensibilisation à l'accueil écoresponsable des visiteurs.

PROGRAMME DE VISITES



Au total **380 personnes** ont pu profiter d'un programme de visites tout au long de la saison estivale.

Reconduction d'Un été sous les étoiles



Un programme d'animations en partenariat avec l'Étoile Cévenole :

- On the Moon Again : Observation de la Lune.
- Soirée Contes : Histoires sous les étoiles avec l'association 1001 Mémoires.
- Randonnée Céleste : Découverte nocturne et observation des étoiles.
- La Grande Nuit des Étoiles : Observation guidée par l'École d'Astronomie.
- La Nuit des Étoiles : Observation à Saint-Martin-de-Valgalgues.
- Le Train de la Lune : Voyage en train et observation céleste.
- Astrophotographie Nocturne : Techniques de photographie nocturne.



La Soirée Contes du 25 juillet a rassemblé 50 personnes au Musée du Désert. Le Train de la Lune, une proposition originale Cévennes Tourisme, a dû être annulé pour cause de conditions météorologiques défavorables.



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, en 2024, démultiplié les parcours proposés. Les visites sont accessibles dès lors que l'application géolocalise l'utilisateur.

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

8 parcours sont aujourd'hui proposés, dans trois langues :

Alès

- Rochebelle : Quartier emblématique.
- Ville Basse : Vie animée et commerces.
- Ville Haute : Patrimoine architectural.

Anduze

- Ruelles pittoresques et paysages.
- Sources et fontaines historiques.

Génolhac

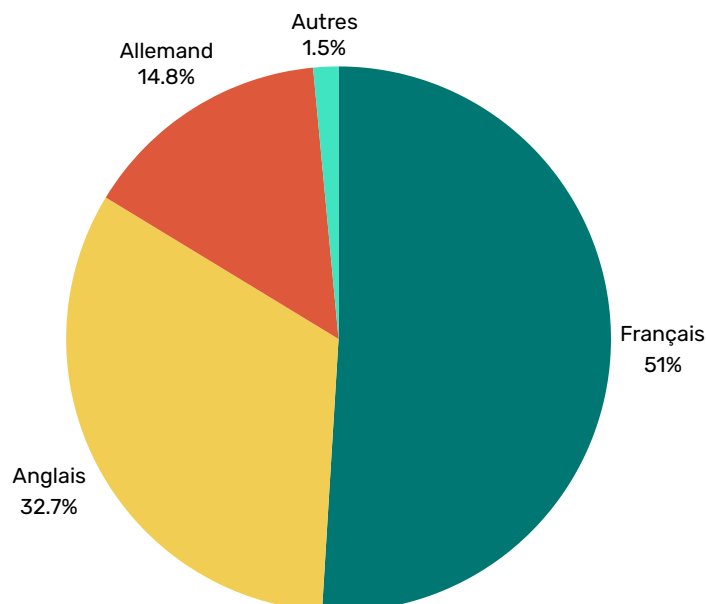
- Village médiéval au charme authentique.

La Route du Vase d'Anduze

- Ateliers et boutiques de poterie.

Saint Jean du Gard

- Village typique et marché animé.



En 2024

Contenus vus (format écrit) : 2 481

Contenus lus (format audio) : 1 599



Nouveau format de visite d'Alès en Vélo à Assistance Electrique

Une nouvelle proposition de visite d'Alès en Vélo à Assistance Electrique (partenariat SMTBA et Kéolis) est intervenue et a été testée en 2024 : un parcours de 14 km dans différents quartiers et le long du Gardon d'Alès.

- **Conviviale** : Petit groupe (max. 8 participants).
- **Accessible** : Adaptée à tous grâce à l'assistance électrique.
- **Immersion culturelle** : Une boucle avec un guide expert.

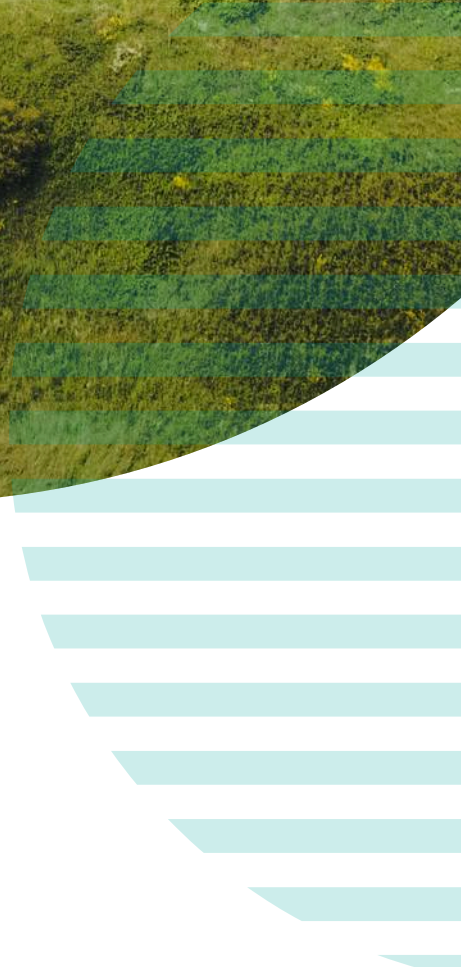
Les visites-test se sont déroulées le 23 juillet et le 22 août.

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

Le programme de visites estival proposé était composé :

- En avant saison : visite guidée des Arènes du Tempéras (10 mai).
- Visite exceptionnelle en lien avec l'IMT Mines Alès, le 24 mai, dans le cadre de la semaine Minér'Alès.
- de 5 visites guidées de Génolhac, tous les lundis matin **du 22 juillet au 19 août**.
- de 5 escape games "Tour de l'Horloge" à Anduze. Tous les mercredis matin **du 24 juillet au 21 août**.
- de 2 dates de visites guidées "Alès, ville haute" (26 juillet et 20 août).
- de 2 dates de visite théâtralisée d'Anduze (jeudis 8 et 22 août).
- une visite exceptionnelle de la Poterie du Chêne Vert le 11 septembre.
- Une visite d'Anduze dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine, le 21 septembre.

COMMUNICATION



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, 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,
- Évènementiel,
- 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.

SITE INTERNET DE DESTINATION

2024 signe l'année du décollage pour le site www.cevennes-tourisme.fr avec une augmentation de **+41,3 %** du nombre de visites réalisées dans l'année ! Le résultat d'un référencement naturel soigné, qui permet la meilleure visibilité à toute l'offre touristique locale.

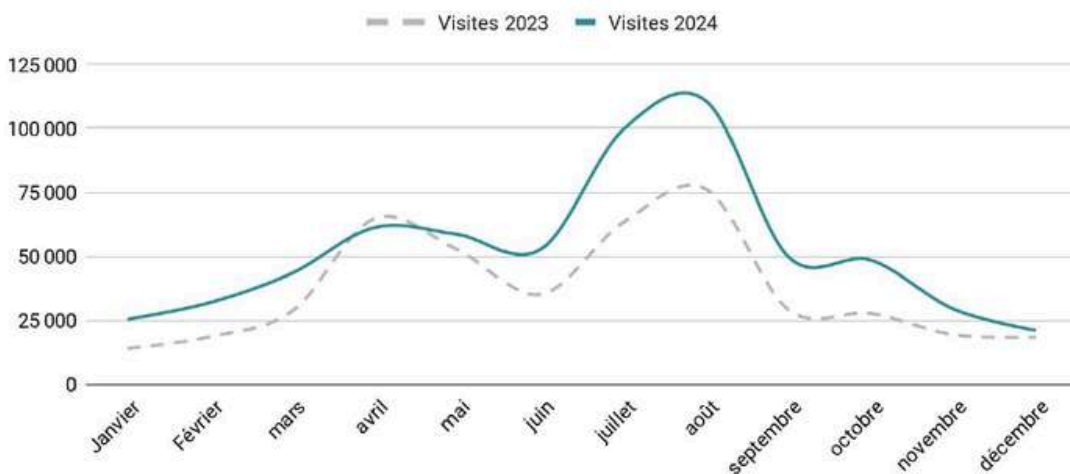
Le site en chiffres

632 083 VISITES

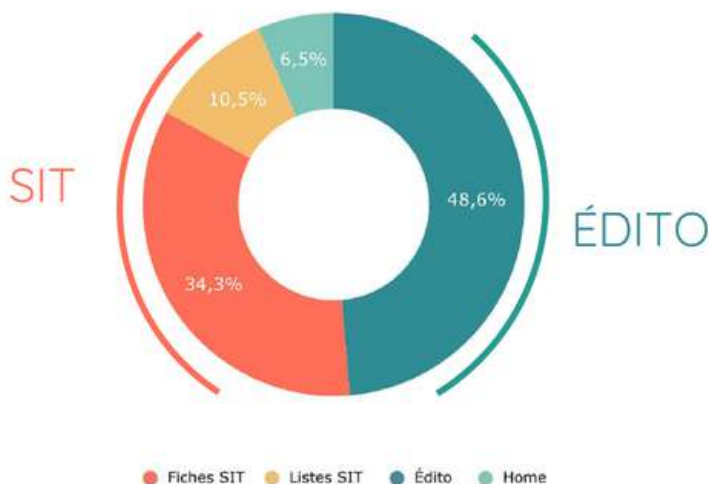
1 234 530 PAGES VUES

35 % TAUX DE REBOND

00:02:09 TEMPS DE VISITE MOYEN



632K
visites
+41% vs N-1



Les contenus éditoriaux demeurent la première source de captation du trafic. Les pages du Système d'Information Touristique, intégrant toutes les descriptions des prestations partenaires, cumulent plus de 40 % des pages consultées.

Nouvelles pages

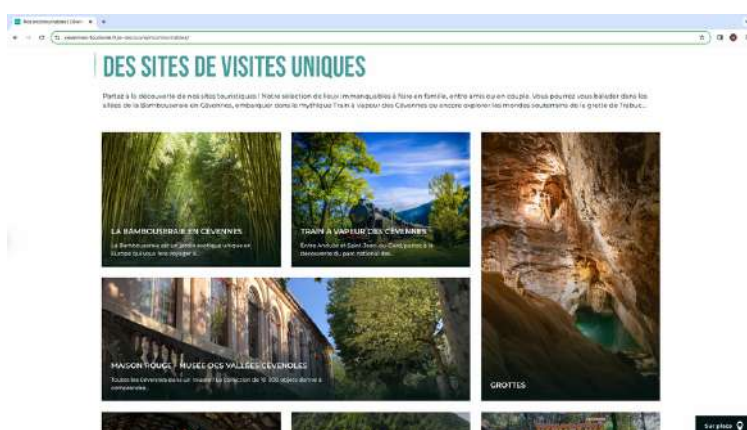
Autonome au plan éditorial, l'équipe Cévennes Tourisme procède en continu à la création, l'actualisation et à l'enrichissement des pages selon un plan prédéterminé.

Parmi les pages créées dans le courant 2024 :

- Séjour écoresponsable à Génolhac
- Agendas thématiques
- Balade avec un âne
- Week-end randonnée sur deux jours : sur le chemin des Budos
- Balade nocturne à vélo
- Espace vélo
- Top conseils Dinopédia Parc
- Les marchés d'Anduze
- Activités sportives
- Visiter les Cévennes à l'automne
- Week-end en amoureux en Cévennes

Top 10 des pages (hors home page)

- 1 Les incontournables
- 2 Marchés locaux
- 3 Agenda
- 4 Balades et randonnées
- 5 Séjour famille au printemps
- 6 Anduze
- 7 Train à Vapeur des Cévennes
- 8 Villes et villages
- 9 La Bambouseraie en Cévennes
- 10 Le Chemin de Stevenson



RESEAUX SOCIAUX

Des communautés en croissance constante



CAMPAGNES DIGITALES 2024

Deux campagnes sont intervenues en 2024 pour conforter le trafic du site internet de destination www.cevennes-tourisme.fr sur les périodes printemps et automne.

Elles s'inscrivent pleinement dans la stratégie de communication consistant à valoriser les mi-saisons.

	Campagne printemps	Campagne automne
Durée	30 jours	18 jours
Ciblage	Géolocalisé	Géolocalisé
Impressions	2 965 812	1 570 557
Couverture	744 218	514 896
Clics	47 850	19 889
Coût moyen	0,07 €	0,11 €
Réactions	6 754	2 327



ÉDITIONS 2024

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 Artisanat

Diffusion : 10 000 exemplaires



Guide Découvertes et Loisirs

Diffusion: 14 000 exemplaires



Carte Cévennes

Diffusion: 23 000 exemplaires

Pass Cévennes

Diffusion : 4 000 exemplaires

Un été sous les étoiles

Diffusion : 3 200 exemplaires



Plan de Génolhac

Diffusion: 3 000 exemplaires

Plan d'Alès

Diffusion : 7 000 exemplaires

Plan d'Anduze

Diffusion : 8 500 exemplaires

Plan de Saint-Jean-du-Gard

Diffusion : 2 500 exemplaires



PROMOTION



DIFFUSION DU MAGAZINE DE DESTINATION

L'objectif de ce magazine consiste en une proposition d'une carte de visite de séduction pour présenter et valoriser efficacement le territoire.



Impression 2023 : **10 000 exemplaires.**

Diffusion 2024 :

- 5 000 exemplaires en réceptif / 5 000 exemplaires en opération gares (Marseille / Lyon) en mars 2024.
- Diffusion à l'occasion du Salon des Vacances de Bruxelles.
- Diffusion dans le cadre de l'accueil des auteurs et éditeurs « Passeurs de livres 2024.
- Diffusion dans le cadre de l'accueil internes médecine le 05/06/2024.

Salons Grand Public



**ID Week-End
Marseille
18 février**

Cibles : grand public, visiteurs professionnels du tourisme, agences événementielles, team building, CSE...
Stand Cévennes Tourisme à côté de la Grotte de Trabuc et le Train à Vapeur des Cévennes
1ère participation - 276 contacts



**Salon des Vacances
Bruxelles
1er au 4 février**

Cibles : les amateurs belges de vacances et de voyages (grand public).
Opération mutualisée avec des partenaires : La Bambouseraie en Cévennes, le Train à Vapeur des Cévennes, la Grotte de Trabuc et le Camping des Plans.
1ère participation



**Salon
Occ'ygène
Toulouse
1er au 3 mars**

Cibles : grand public tourné vers les activités de pleine nature et la randonnée
Coordination Gard Tourisme
2nde participation - 243 contacts



**Festival du Voyage
What a Trip
Montpellier
26 au 29
septembre**

Cibles : grand public, amateurs de randonnées et de voyages
Stand mutualisé avec Sud Cévennes
2ème participation - 200 contacts

BtoB



**Rendez-vous
en France
Toulouse
26 et 27 mars**

Cibles : agences et tour-opérateurs internationaux.
Organisation : Atout France. Stand partagé avec Gard Tourisme
3ème participation

Workshops Presse



**Workshop Presse
Partir en France
Paris
22 et 23 janvier**

Cibles : les journalistes de presse et aux influenceurs tourisme, culture, arts de vivre.

1ère participation - 26 rendez-vous



**Workshop Presse
S'évader en France
Paris
6 février**

Organisateurs : Club Presse des Offices de Tourisme de France - Agence RP Fluxus Communication

Cibles : journalistes nationaux presse écrite, TV, web

2nde participation - 17 rendez-vous

Accueils Presse



**Magazine Balades
9 au 13 juin**

Objectif : reportage consacré aux randonnées orientées écoresponsables.

Cibles :

•Amateurs de randonnée, population active, en quête de bien-être, de nature et d'authenticité, appréciant le vécu du reportage terrain.

Date sortie magazine : printemps 2025

Notre temps

**Magazine Notre Temps
Octobre 2024**

Organisateurs : Gard Tourisme / Cévennes Tourisme
Promotion des savoir-faire
Cible : les 50 ans et +



**Rhein Neckar Zeitung
4 et 5 juillet**

Organisateurs : CRTL Occitanie (PACT) / Gard
Tourisme / Lozère Tourisme / Cévennes Tourisme

Accueil presse sur la thématique « Stevenson » dans
le cadre des actions menées par le PACT Cévennes
Cible : randonneurs allemands

Parutions



**Le Monde du
Plein Air**

Date sollicitation : janvier 2024
Sujet : l'agenda 2024 et les campings de la
destination
Thème Article : le Festival de la Céramique d'Anduze
Date de parution : juillet 2024



Métropolitain

Date sollicitation : mars 2024
Sujet : dossier tourisme de 10 pages sur le principe
de « Une journée dans »...
Thème Article : Une journée dépaysante au pied des
Cévennes (2 itinéraires).
Date de parution : juin 2024



**Guide été
Midi Libre**

Date sollicitation : avril 2024
Sujet : Guide été 2024
Thème Article : découverte des Cévennes (Anduze :
potiers et Rocher de Peyremale, Mialet : balade à dos
d'âne, la Grand Combe (Maison du Mineur).
Date de parution : juillet 2024



Métropolitain

Date sollicitation : avril 2024
Sujet : les randonnées de la région accessibles en
train
Thème Article : Belles découvertes et joyeuses
explorations (Génolhac - La Coste - Col de Monclar)
Date de parution : juillet 2024



The Connexion

Date sollicitation : mai 2024
Thème Article : Les Cévennes (Les Cévennes: an area
with everything you could ever want... apart from
crowds)
Date de parution : juillet / août 2024

Accueils influenceurs



BlogTrip "Occitanie Rail Tour entre Gard et Lozère" - 31 mai au 2 juin

Organisateurs : CRTL Occitanie / Gard Tourisme / Cévennes Tourisme / Lozère Tourisme

Objectif : Mise en avant des mobilités douces pour la découverte du territoire, côté rando et APN

Profils présents :

- Virginie @mywildtravel
- Maxime @lecaillouauxhiboux
- Silvia @frizou
- Virginie @jeuthem
- @melou030
- Guillaume PAYEN



Visibilité élargie sur 6 comptes avec des publics différents : 131 000 impressions + de 20 stories repartagées

Simply Railway - 9 au 13 juin



Organisateurs : CRTL Occitanie en partenariat avec Hourrail / Cévennes Tourisme

Objectif : reportage dans le cadre de campagne de communication nationale sur l'Occitanie Rail Tour : découverte de la ligne des Cévennes (Nîmes / Alès / La Grand'Combe / Génolhac / Villefort)

15 stories repartagées

Bobine + French Wanderers - 20 septembre



Organisateurs : CRTL /Gard Tourisme / Cévennes Tourisme (PACT)

Objectif : à la rencontre de paysans, artisans... ambassadeurs du territoire

**Globetrottingcom + Jdroadtrip
+ Copinesdebonsplans
11 octobre**

Organisateurs : CRTL / Gard Tourisme / Cévennes
Tourisme (PACT Cévennes)

Profils présents :

- Philomène MARTINELLI
- Jenny DIAB
- Laure GONIN



Lezbroz

- Réception de 55 photos
- Redaction d'un article mis en avant sur leur blog de voyage
- Visibilité élargie
- 17 stories repartagées
- 3 posts en collaboration

Organisateur : Cévennes Tourisme

Objectif : Dans le cadre du séjour, les influenceurs Lezbroz sont venus capturer la beauté des Cévennes à travers des photographies paysagères, tout en mettant en lumière les activités de pleine nature emblématiques du territoire.

Influenceurs : Teddy Verneuil, Thomas Fèvre

Cible : Ensemble de leur communauté (France entière)





Cévennes
TOURISME

OFFICE DE TOURISME CEVENNES TOURISME - SPL ALES CEVENNES
Place de l'hôtel de Ville - 30100 Alès