

BILAN TOURISTIQUE 2020

Présentation

L'office de Tourisme communautaire Mont Lozère est composé de 5 bureaux :

- Villefort
- la Bastide Puylaurent
- Bagnols les Bains, Mont Lozère et Goulet
- Le Bleynard
- Lanuéjols

Le siège, situé à Villefort, bénéficie d'un classement en tant qu'Office de Tourisme catégorie II renouvelé depuis le 12 mai 2020 pour une durée de 5 ans.

Missions

Les missions de l'Office de Tourisme Mont-Lozère se déclinent en 8 axes :

- Accueil
- Commerce (boutique et billetterie)
- Marketing (communication, promotion, attractivité et e-marketing)
- Animation et évènementiel
- Coordination des acteurs
- Support technique et logistique
- Gestion administrative et financière
- Qualité

BUREAU DE VILLEFORT

Horaires d'ouverture

Juin / Juillet / Août

	MATIN	APRÈS-MIDI
Du lundi au samedi	9h30 à 12h30	15h00 à 19h00
Dimanche	9h30 à 12h30	Fermé

Du 1er au 15 septembre & petites vacances scolaires

	MATIN	APRÈS-MIDI
Du lundi au vendredi	9h30 à 12h30	15h à 18h
Samedi	9h30 à 12h30	Fermé
Dimanche	Fermé	Fermé

Du 16 septembre au 31 mai

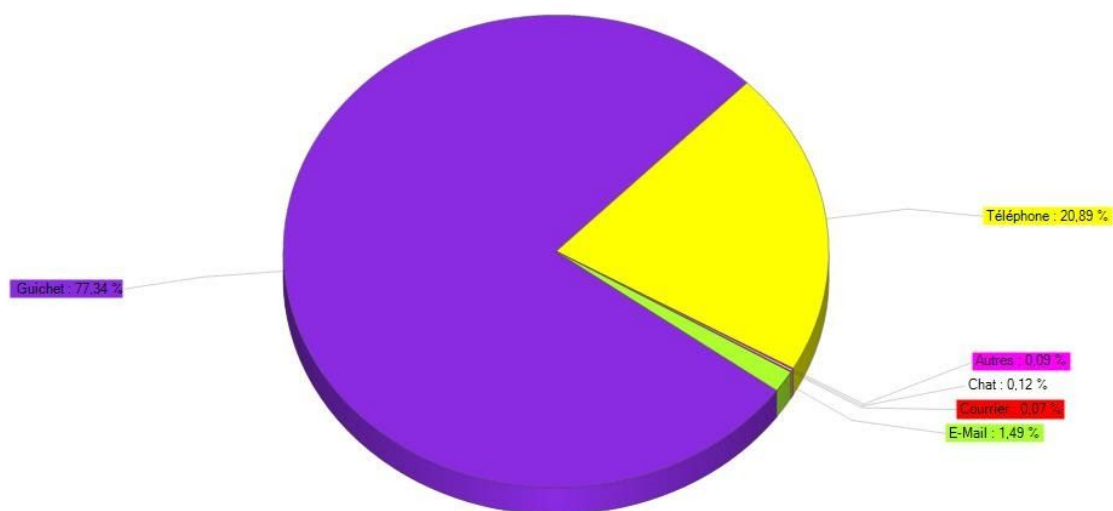
	MATIN	APRÈS-MIDI
Mardi & Vendredi	9h30 à 12h30	15h à 18h
Lundi, Jeudi, Samedi et Jours fériés (sauf 1er mai)	9h30 à 12h30	Fermé
Mercredi & Dimanche	Fermé	Fermé

Aline Mousset, conseillère en séjour et Morgane Roux (remplacée par Laure Vidal pendant la durée de son congé), assistante en promotion et communication accueillent les visiteurs et acteurs touristiques et utilisent le **module Accueil TOURINSOFT pour mesurer et qualifier la fréquentation touristique.**

1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

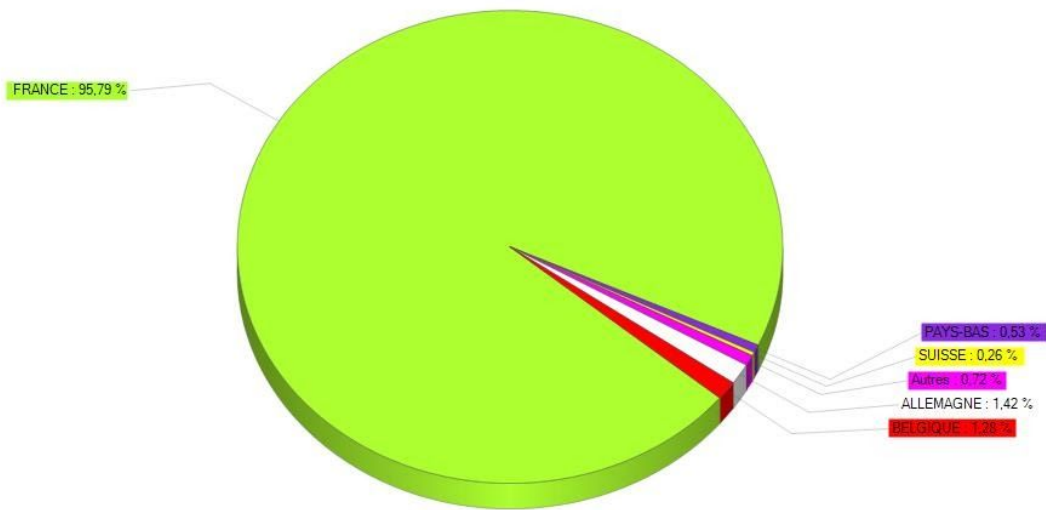
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2020	7	161	570	1385	1868	444	4435

10 - Mode de contact - BIT Villefort
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020

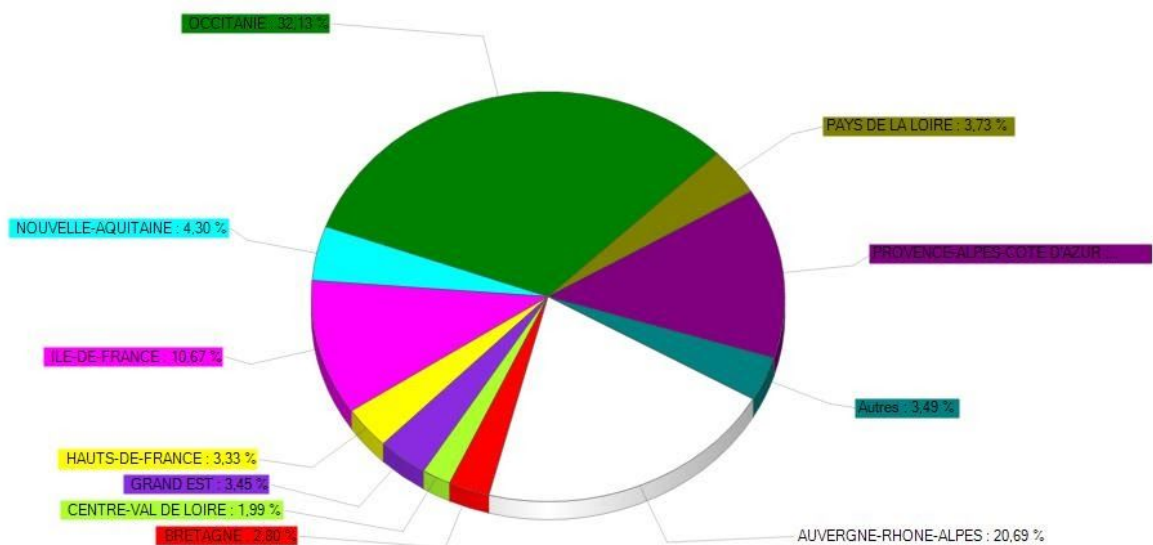


2. Profil type

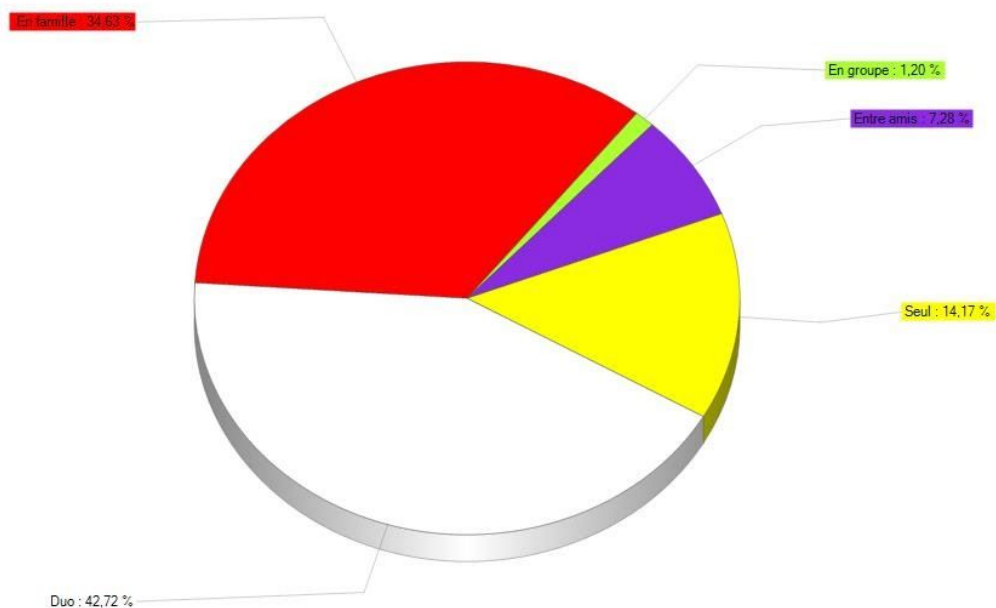
8 - Pays - Top 5 - BIT Villefort
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020



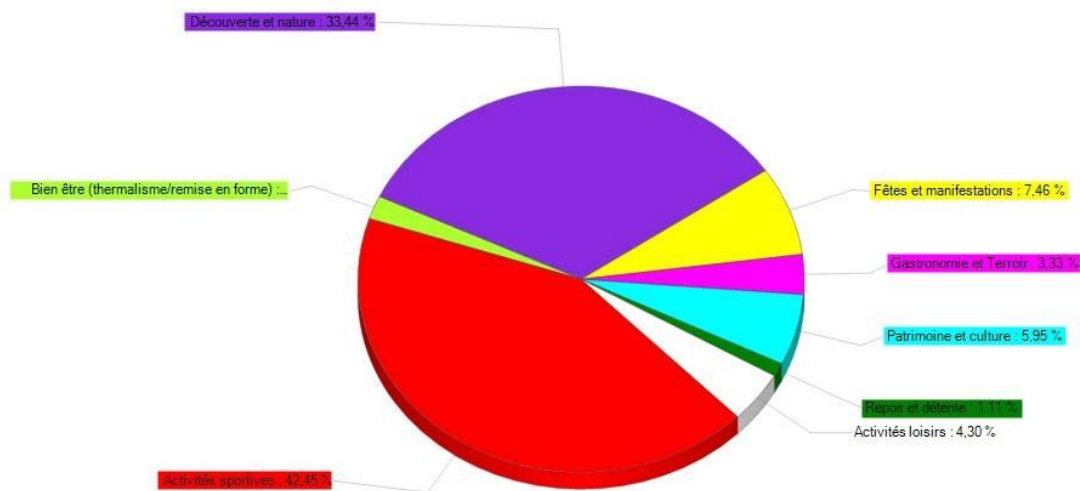
2 - RÉGIONS - Top 10 - BIT Villefort
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020



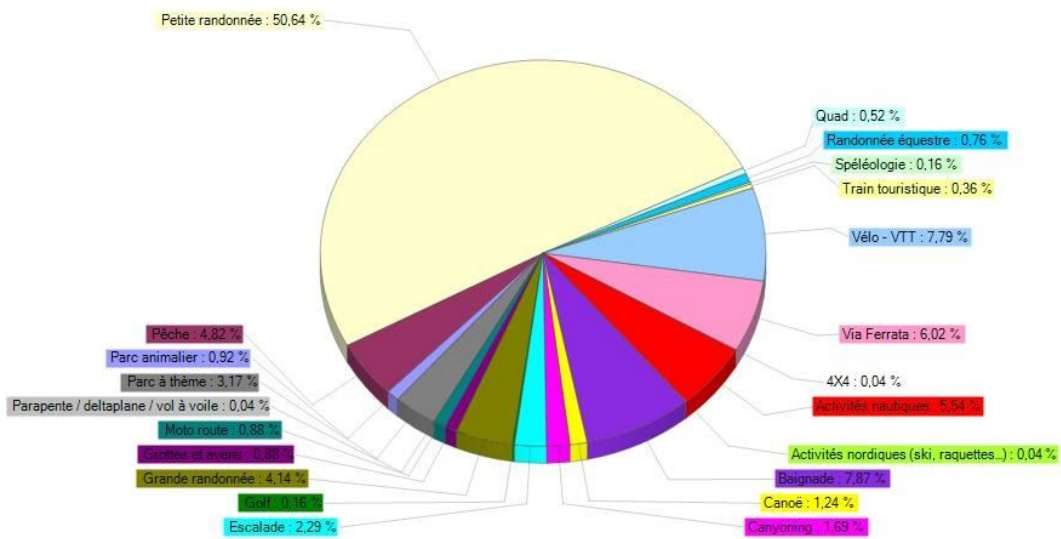
19 - Segment client
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020



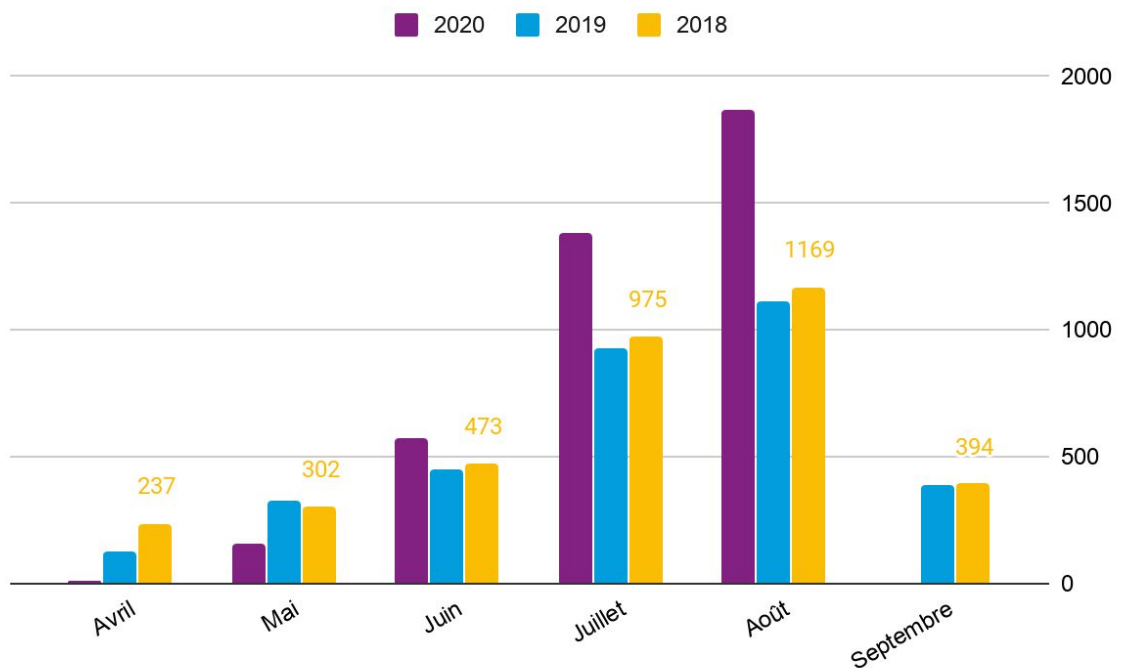
11 - centres d'intérêt
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020



MODELE48 - Activites sportives - BIT Villefort
Période du 01/04/2020 au 14/09/2020



3. Analyse comparative



Conclusion

L'année 2020 a été marquée par une fréquentation hors norme. La France a vécu la pandémie de la Covid-19 en modifiant profondément ses habitudes touristiques. En effet, alors que le tourisme mondial s'est brusquement arrêté, les différents pays ont observé l'essor de leur tourisme local. Les français ont redécouvert les sites touristiques proches de chez eux et ont fui les zones peuplées pour préférer des destinations avec de grands espaces naturels.

La Lozère a évidemment profité de cet engouement pour les territoires préservés. La destination du Mont-Lozère a attiré de nombreux touristes cette année. La capacité d'hébergement n'étant pas extensible, le nombre d'estivants n'a pas pu s'étendre au delà de cette jauge. Cependant, durant les mois de juillet et août l'Office de Tourisme a traité **de nombreux appels pour répondre à des recherches d'hébergement de dernière minute**. Parallèlement, la recherche de résidences secondaire a également été observée, la fréquentation sera modifiée en profondeur pour les années à venir. En effet, une nouvelle installation immobilière même si elle n'est qu'estivale implique des effets collatéraux en termes de visite familiale et amicale qui à leur tour pourront faire la promotion du lieu.

La découverte du territoire par le biais des différents médias nationaux a attisé la curiosité des visiteurs. Si certains touristes n'ont pu voir leur projet de séjour aboutir en raison du manque d'hébergement, ils étaient toutefois décidés à venir profiter de la région en s'organisant pour les années à venir. Les effets Covid-19 sont également combinés aux périodes caniculaires qui rendent les séjours dans le sud de la France particulièrement inconfortables. Depuis quelques années, les habitants des agglomérations de Nîmes et d'Alès, voire de Marseille ont une préférence croissante pour des destinations en altitude afin de chercher de l'air plus frais ou du moins des nuits plus fraîches.

Il est à noter que dans les demandes, l'absence d'activités équestres a produit beaucoup de déceptions. La fermeture du Château de Castanet a été incomprise, le peu d'établissements privés ou publics pour réaliser des activités à l'abri en cas d'intempéries reste problématique.

Les touristes randonneurs ont relevé plusieurs problèmes de balisage et d'entretien des sentiers autour de Villefort et dans la Haute vallée du Lot. Des remarques répétées tout au long de la saison sur le manque d'accueil pour les camping-cars et les randonneurs avec tentes sur le village de Villefort. Enfin, quelques baigneurs ont signalé leur inquiétude quant à la qualité de l'eau du Lac de Villefort, la crainte des cyano-bactéries est encore présente.

Voir aussi [Bilan de la saison estivale Occitanie](#)

BUREAU DE BAGNOLS-LES-BAINS

Horaires d'ouverture

Juillet / Août / Septembre

	MATIN	APRÈS-MIDI
lundi	Fermé	14h à 16h
Mardi	10h à 12h30	14h à 16h
Mercredi	10h à 12h30	14h à 16h
Jeudi	10h à 12h30	14h à 16h
Vendredi	10h à 12h30	14h à 16h
Samedi	10h à 12h30	Fermé
Dimanche	Fermé	

Manon Hallouin, accueille les visiteurs et acteurs touristiques. Des pots d'accueil sont organisés un lundi soir sur deux pour les curistes des thermes de Bagnols-les-Bains.

1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

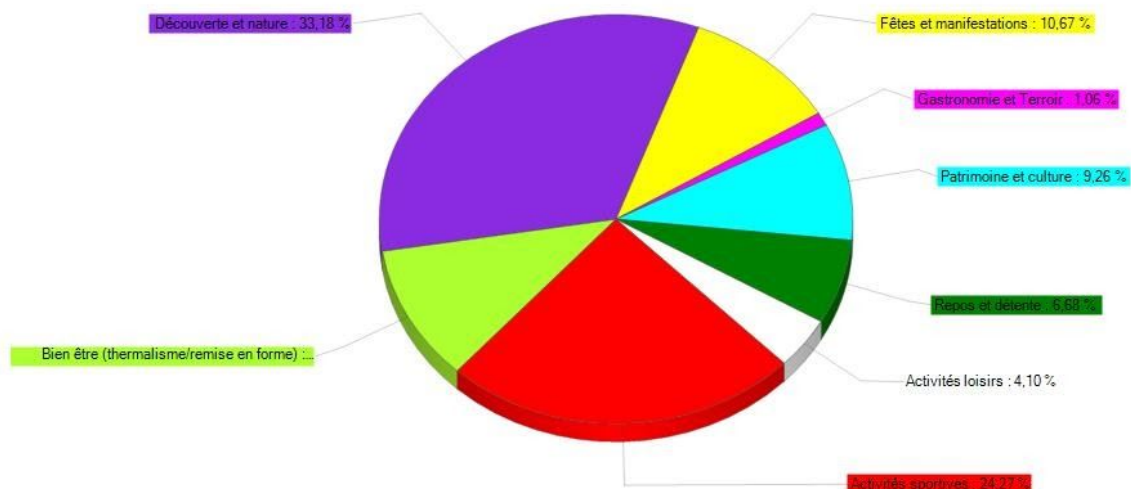
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2020	0	2	14	141	212	99	468

2. Pots d'accueil

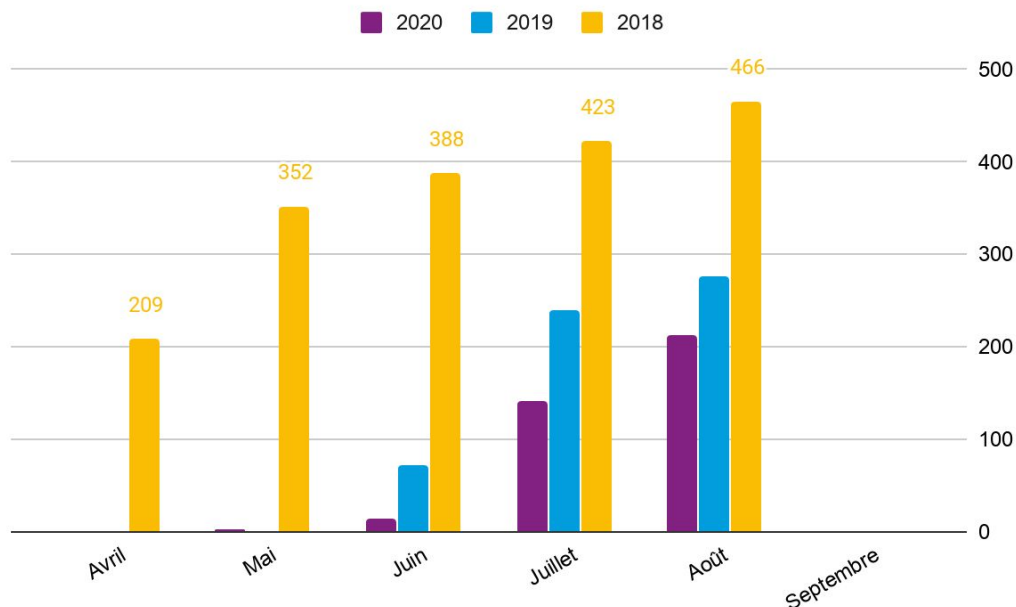
Jun	Juillet		Août		Septembre	
OT fermé	Lundi 13	12	Lundi 03	33		
	(Jour d'ouverture de la station thermale)		Lundi 17	10		
			(Non présence de la station thermale et pas de communication à la station)			
			Lundi 31	23		

3. Profil type

11 - centres d'intérêt - BIT Bagnols
Période du 01/04/2020 au 16/09/2020



4. Analyse comparative



Conclusion

Avec la pandémie de la Covid-19, en 2020, le bureau de Bagnols-les-Bains a ouvert le samedi 4 juillet. On observe une baisse significative de la fréquentation qui peut s'expliquer par les nombreuses annulations des curistes auprès de la station thermale, dû à une crainte générale liée à la Covid-19.

On remarque que de nombreux touristes ont voulu, cette année, découvrir (ou redécouvrir) leurs territoires voisins. Le tourisme de proximité a été privilégié en cette année particulière, nous avons eu un grand nombre de Héraultais et de Gardois. La crainte liée à la Covid-19 et la fermeture de certaines frontières ont poussé les français à passer leurs vacances 2020 au sein de leur pays et même au sein de leur région pour une majorité.

Les randonneurs ont fait part de plusieurs problèmes concernant le balisage des sentiers : balises manquantes, cassées, cachés par de la mousse...

La qualité des meublés de tourisme à Bagnols-les-Bains est souvent critiquée. Cela ne fidélise pas les touristes; certains pointent la vétusté et le manque d'entretien et n'envisagent pas de revenir pour ces raisons, malgré la qualité des prestations proposées par la station thermale (soins, personnel, locaux).

L'absence de distributeur automatique de billets et de vente de cartes IGN au sein du village ont aussi été des inconvénients majeurs tout au long de la saison touristique.

BUREAU DU BLEYMARD - Mairie, place de l'église

Horaires d'ouverture

Juillet / Août / 15 Septembre

	MATIN	APRÈS-MIDI
Du lundi au vendredi	fermé	16h30 à 18h30

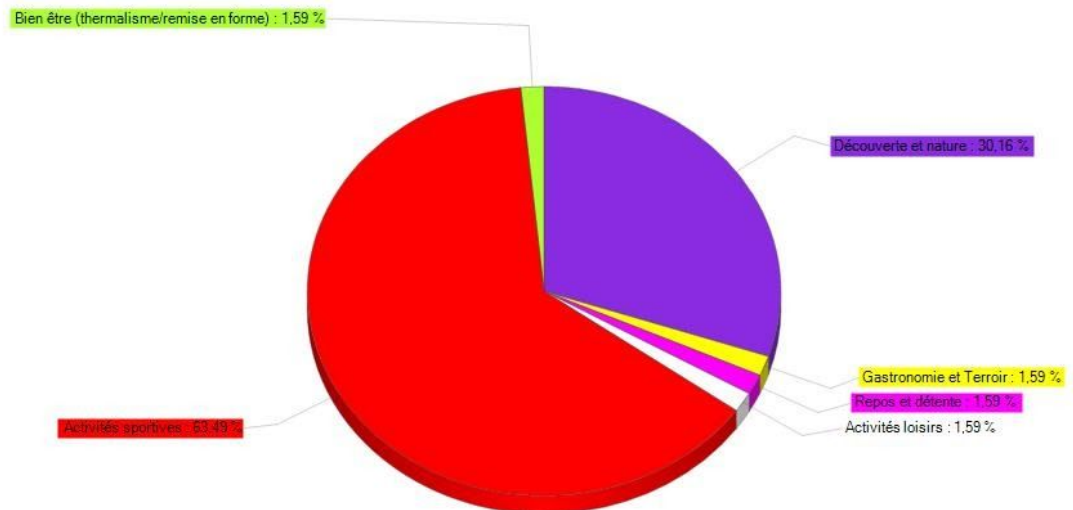
Manon Hallouin, accueille les visiteurs et acteurs touristiques au bureau du Bleynard.

1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

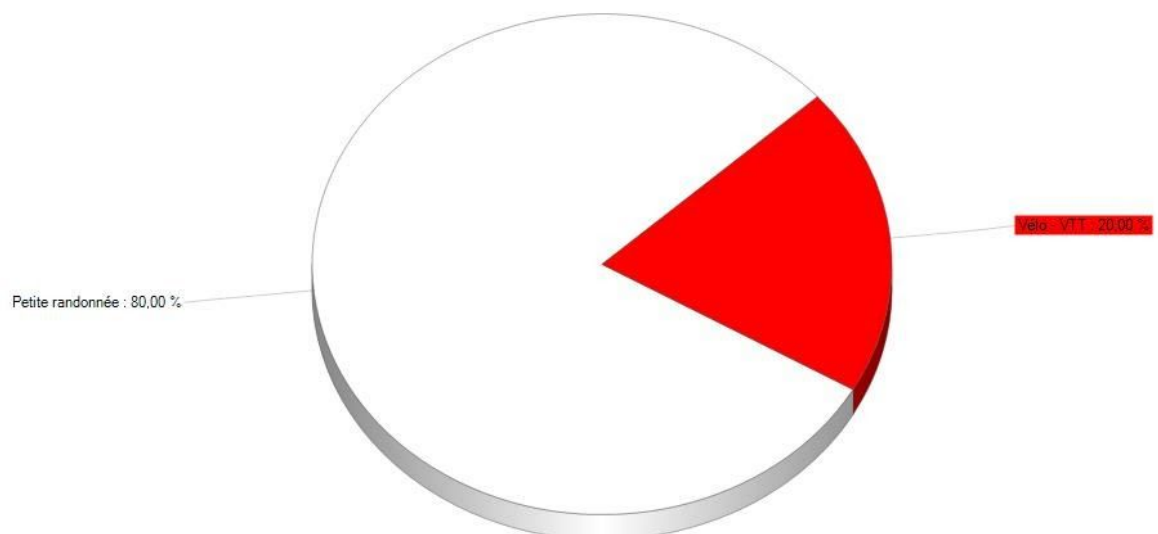
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2020				26	35		61

2. Profil type

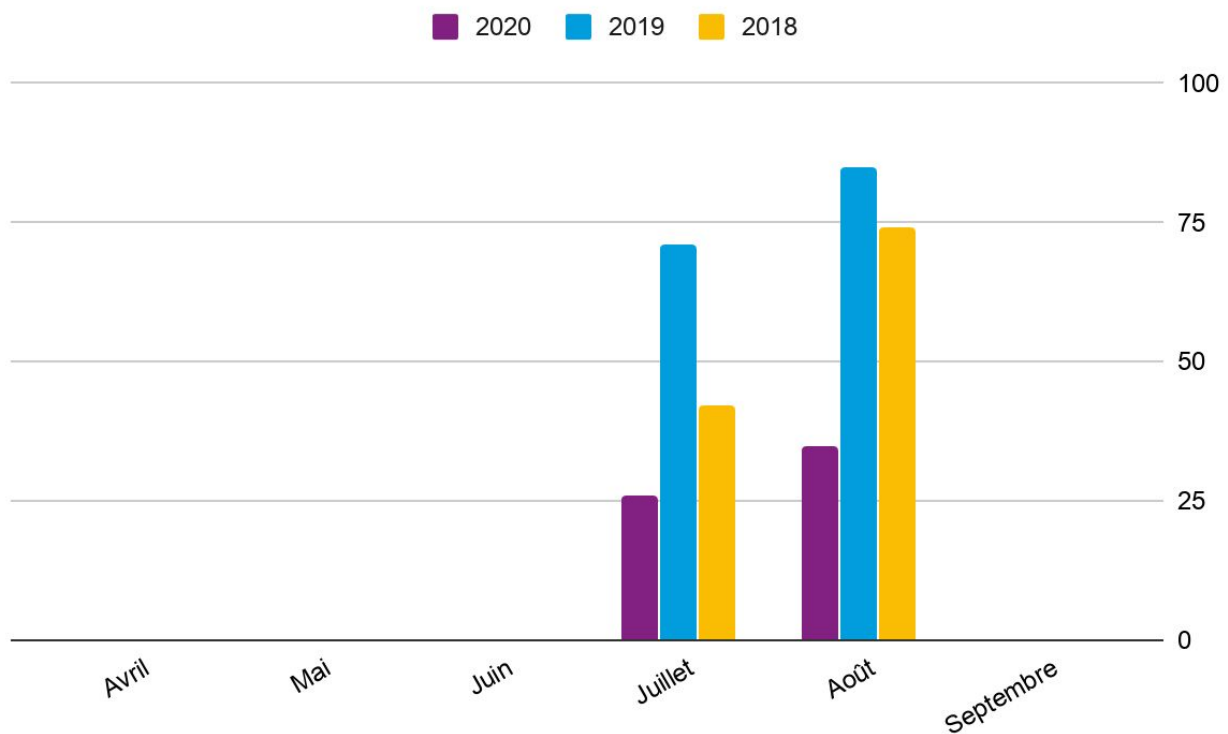
11 - centres d'intérêt - BIT Bleymard
Période du 01/04/2020 au 18/09/2020



MODELE48 - Activités sportives - BIT Bleymard
Période du 01/07/2020 au 31/08/2020



3. Analyse comparative



Conclusion

Le bureau du Bleygard a été déplacé au coeur du village, place de l'église, à l'intérieur des bureaux de la mairie déléguée. Le manque de visibilité et de la signalétique peuvent expliquer la faible fréquentation du bureau.

À noter que l'essentiel des personnes passant par Le Bleygard sont des randonneurs du chemin de Stevenson, qui ont déjà leurs informations.

Pour les autres touristes, nous remarquons que les petits sentiers de randonnée au Bleygard et ses alentours sont très appréciés.

BUREAU DE LA BASTIDE-PUYLAURENT

Horaires d'ouvertures (juillet et août)

JOURS	MATIN	APRES-MIDI
Du lundi au samedi	9h00 à 12h30	14h30 à 18h30
Dimanche	Fermé	Fermé

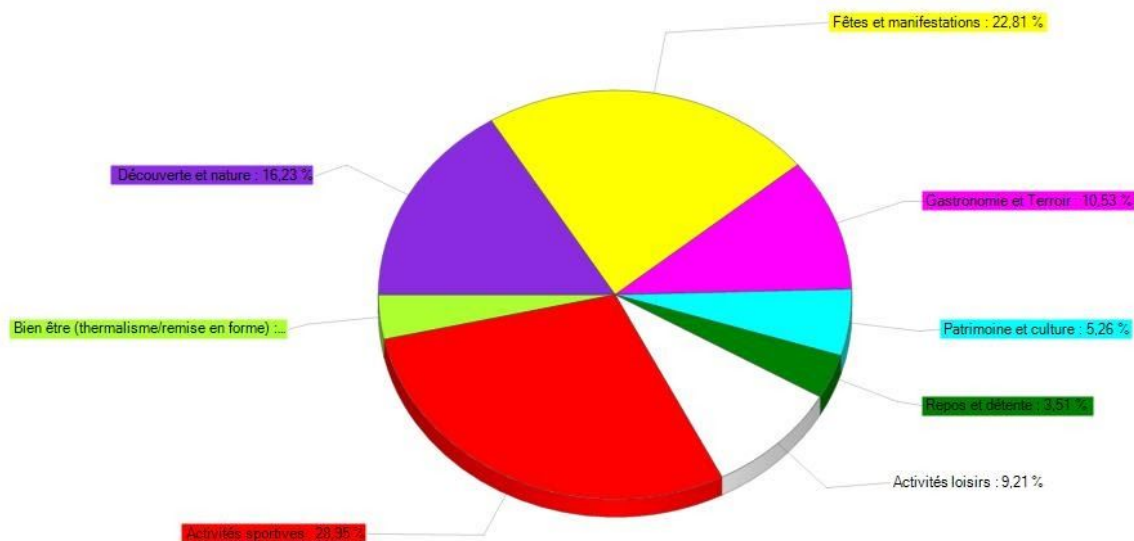
Nathalie Louche, Aline Bourillon et Ketty Bernard (saisonniers en juillet et août) se partagent la mission accueil en travaillant au BIT de la Bastide Puylaurent.

1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

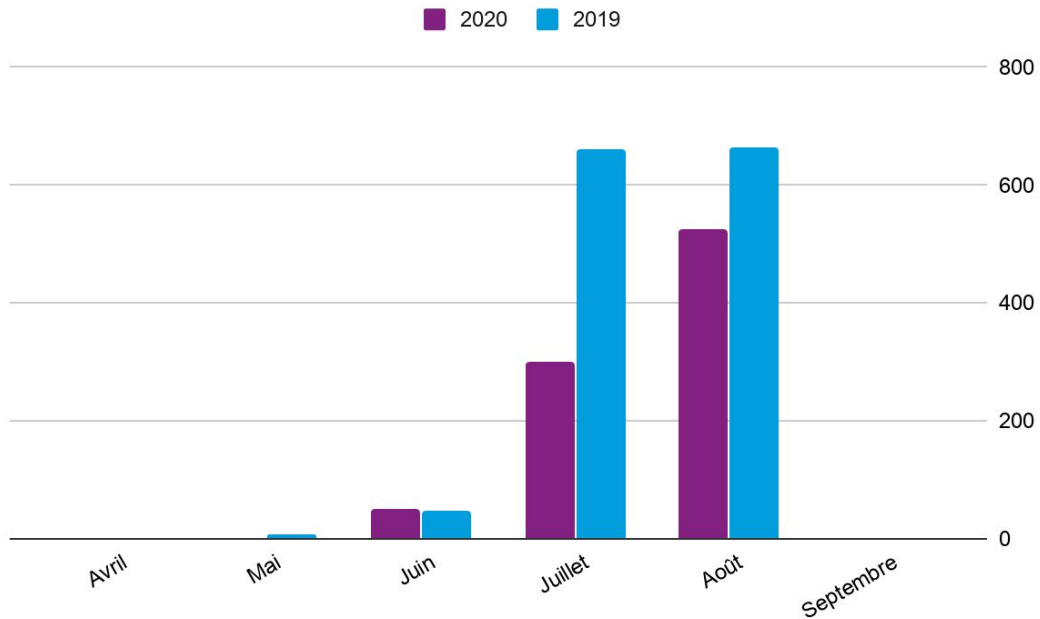
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2020	0	0	50	299	524		873

2. Profil type

11 - centres d'intérêt - BIT La Bastide
Période du 01/07/2020 au 31/08/2020



3. Analyse comparative



Conclusion

Une forte baisse des visiteurs au sein du Bureau d'Information Touristique de La Bastide-Puylaurent pouvant s'expliquer par la faible fréquentation de la station thermale de Saint Laurent les Bains.

BUREAU DE LANUÉJOLS

Horaires d'ouvertures

JOURS	MATIN	APRES-MIDI
Lundi	Fermé	14h00 à 18h00
Mardi	Fermé	14h00 à 18h00
Mercredi	Fermé	
Jeudi	9h00 à 12h00	14h00 à 19h00
Vendredi	Fermé	14h00 à 18h00
Samedi	Fermé	
Dimanche	Fermé	Fermé

Ouvert aux horaires de la mairie et en accès libre 7 jours sur 7 du 1er juillet au 30 septembre

Christelle Hugon, la personne chargée du secrétariat à la mairie de Lanuéjols, apporte les informations aux visiteurs qui le souhaitent durant son temps de présence. Son bureau est indépendant de l'espace dédié au BIT.

Cette configuration, avec un accès libre à l'antenne de l'office, ne permet pas de procéder à un réel comptage de la fréquentation.

Bilan général

Au total, nos Bureaux d'Information Touristique ont comptabilisé près de 5800 demandes (8400 personnes) dont 75% au bureau de Villefort.

Si les bureaux de La Bastide-Puylaurent, Bagnols-les-Bains et Le Bleymard ont connu une baisse de fréquentation, le bureau de Villefort a enregistré une très forte hausse.

- + **27% en juin**
- + **49% en juillet**
- + **67% en août**
- + **13% en septembre**

Les nouveaux usages du numérique (réservation et achat de vacances sur internet) ont été pris en compte: **notre site internet intègre un moteur de recherche de disponibilités et réservations sur la page d'accueil**. Cet outil est connecté à la place de marché [Direct Lozère](#)

La fréquentation de notre site internet a progressé de 80% par rapport à l'année dernière. Il cumule **29000 visiteurs** pour la période allant du 01/01/2020 au 17/09/2020 contre 16000 à la même période en 2019.