

## BILAN TOURISTIQUE 2021

### 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, Mont Lozère et Goulet
- ❑ 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

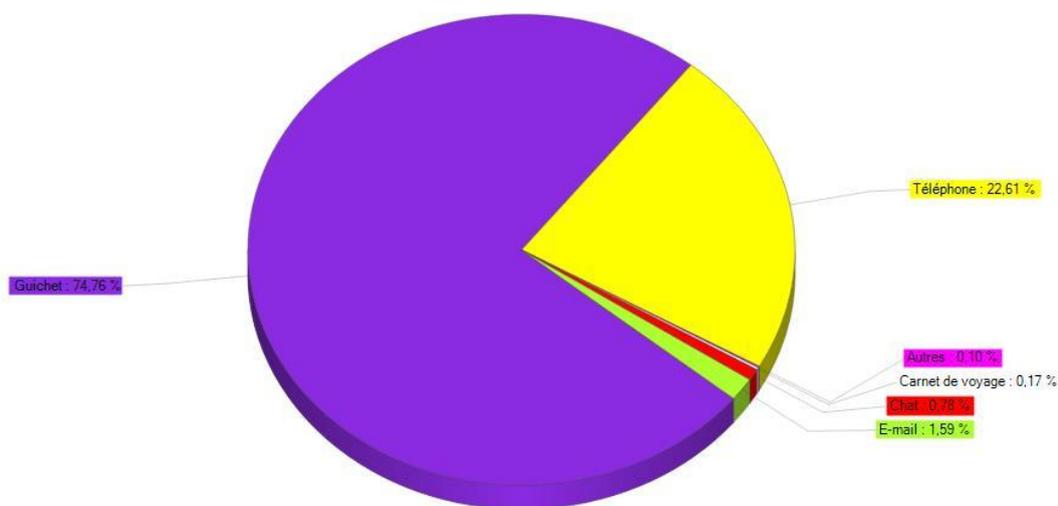
#### Du 16 septembre au 31 mai

	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

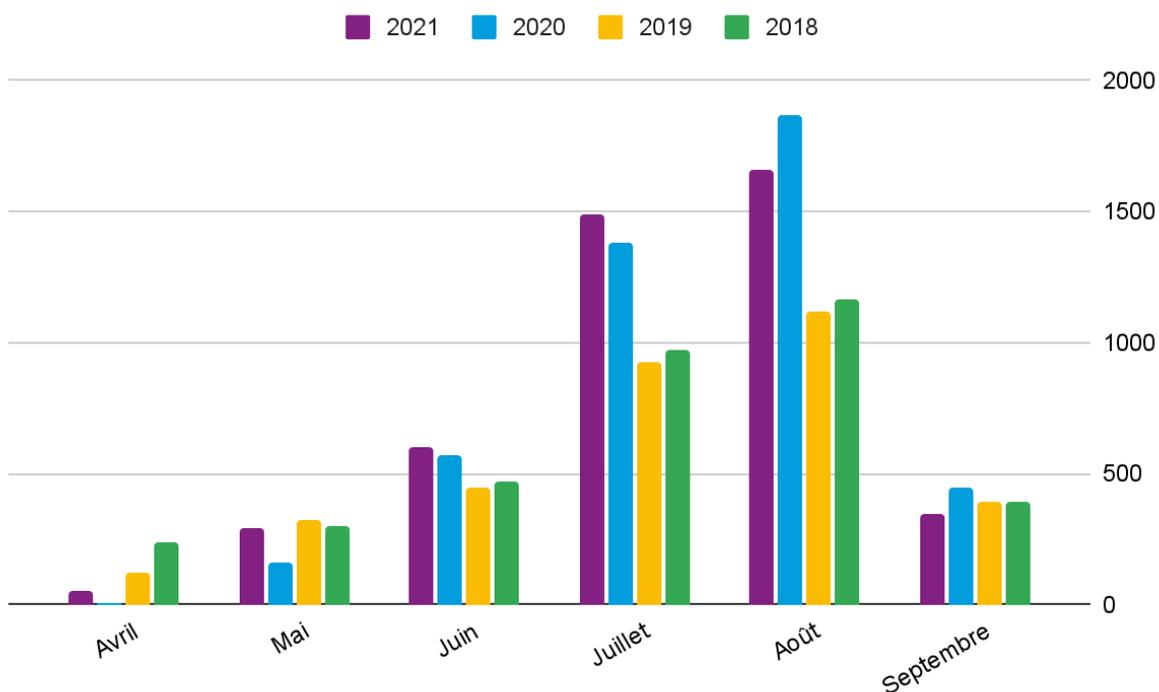
Aline Mousset, Morgane Roux (remplacée par Clément Delong pendant la durée de son congé) et Laura Wendels (mi-temps saisonnier) accueillent les visiteurs et utilisent le **module Accueil TOURINSOFT pour mesurer et qualifier la fréquentation touristique.**

## 1. Fréquentation touristique 2021 (nombre de demandes)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2021	53	293	600	1490	1656	349	4441

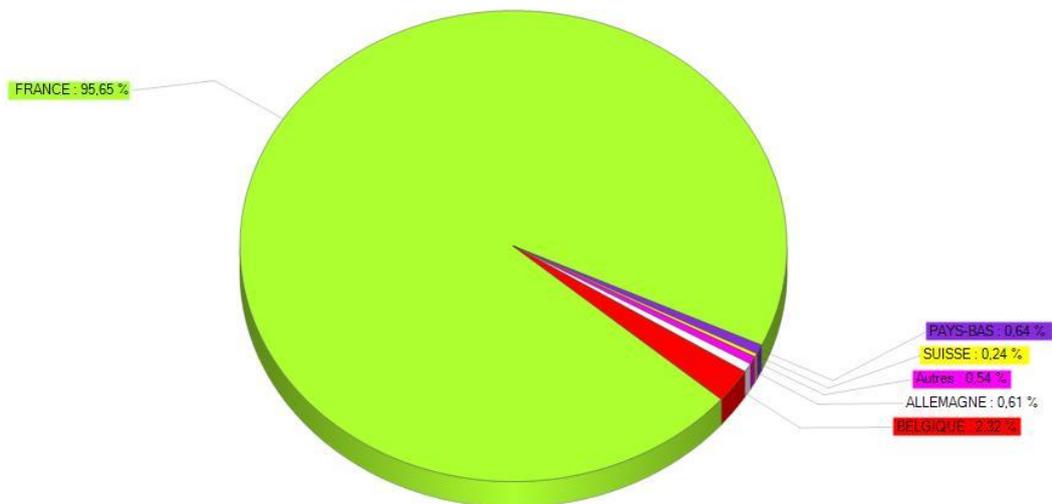


## 2. Analyse comparative

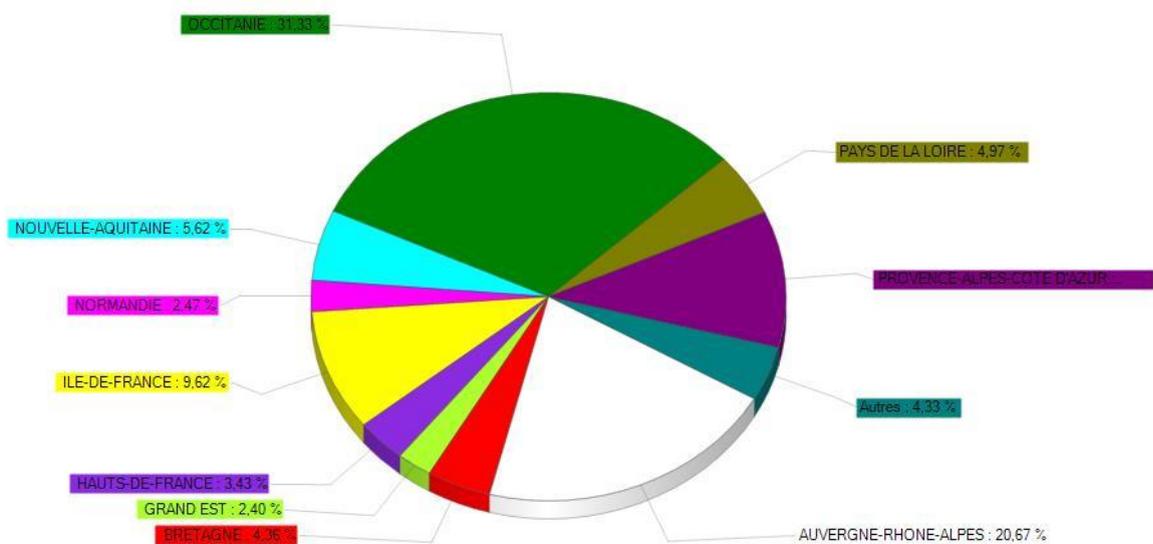


### 3. Profil type

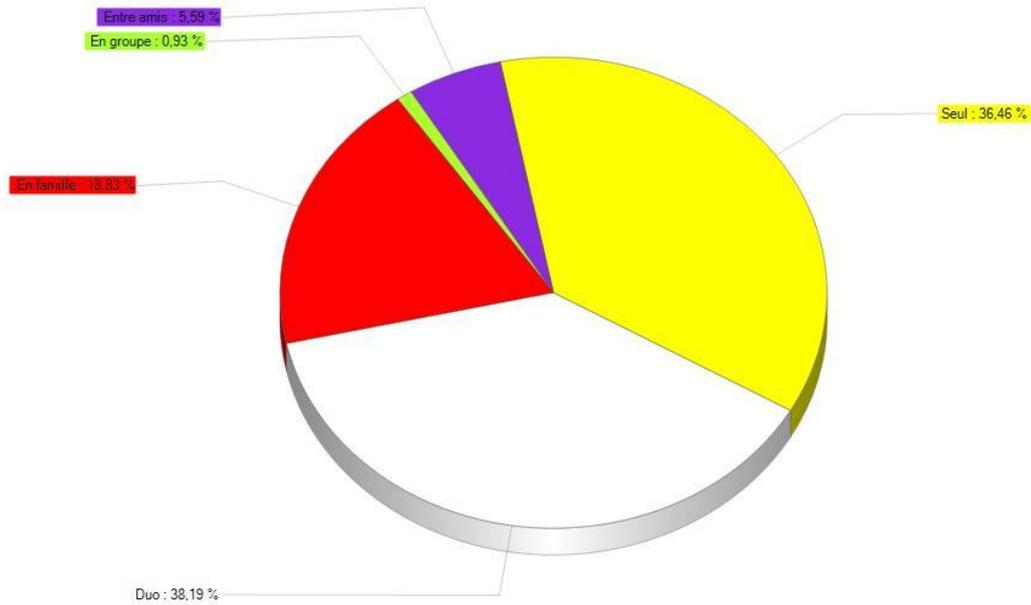
8 - Pays - Top 5 - BIT Villefort  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



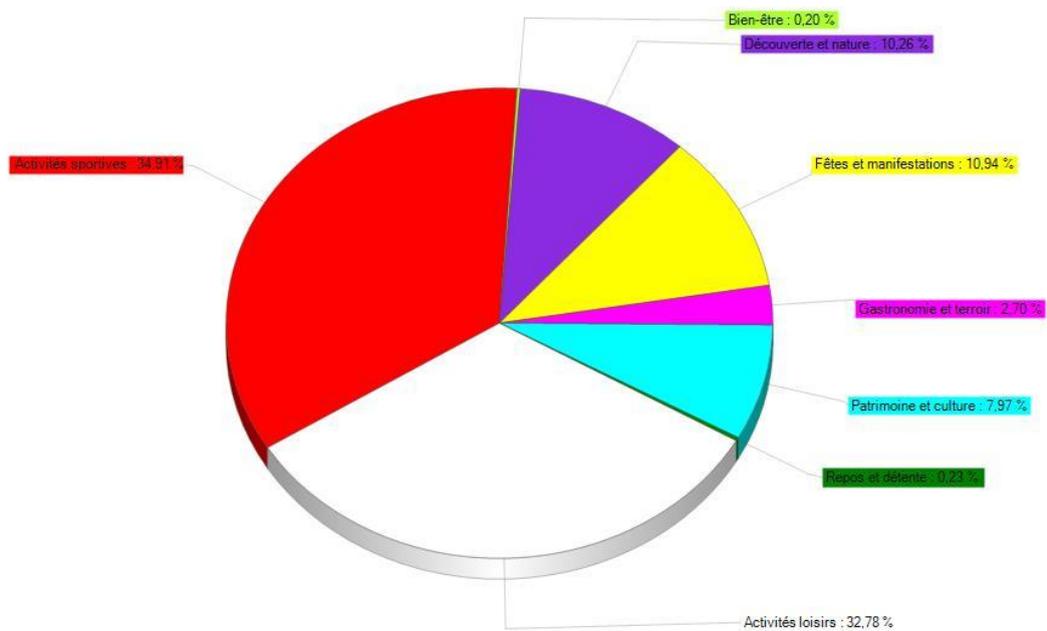
2 - RÉGIONS - Top 10 - BIT Villefort  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



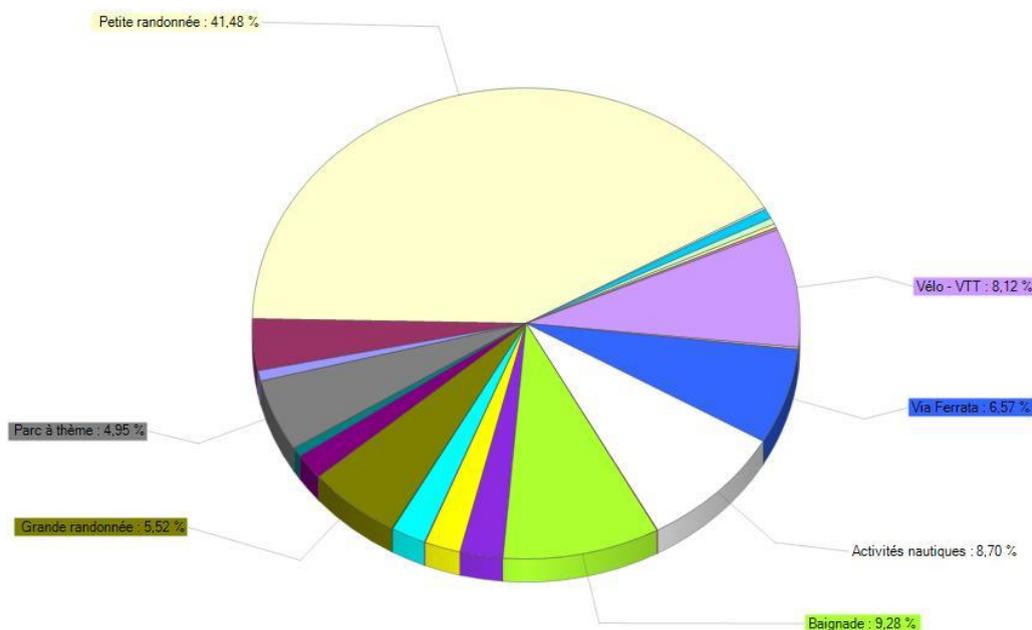
19 - Segment client - BIT Villefort  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



11 - centres d'intérêt - BIT Villefort  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



MODELE48 - Activites sportives - BIT Villefort  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



#### 4. Connexion Wifi

La commune de Villefort n'étant couverte que par un seul opérateur de téléphonie mobile, le point d'accès wifi libre et gratuit [Lozère Wireless](#) est un avantage important.

Année 2021	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
Connexions	22	37	81	264	353	70	827
Utilisateurs	10	15	40	104	139	26	334

#### Conclusion

Cette année, **2 membres saisonniers ont rejoint l'équipe**. L'un pour remplacement d'un salarié en congé maternité, l'autre, à mi-temps, pour permettre à l'équipe d'être le plus souvent possible constituée de 2 personnes, permettant de dissocier l'accueil physique de l'accueil téléphonique. Afin qu'ils acquièrent rapidement une bonne connaissance du territoire, nous avons organisé, en début de saison, un éducteur de 2 jours (visite des lieux importants, découverte des activités, visites de camping ...).

La documentation qui, depuis l'année dernière, n'était disponible uniquement sur demande ou par flashcode, a été remise en libre service comme dans les offices de tourisme voisins.

Concernant les demandes, le mois de juillet ayant été marqué par une **météo capricieuse**, le manque d'activités à faire en cas de pluie s'est fait ressentir. Beaucoup ont préféré quitter le territoire pour accéder aux grottes dans le Gard notamment. Une autre source de déceptions ont été les randonnées asines. En effet, la popularité du film Antoinette dans les Cévennes (sorti en 2020) à propulsé cette activité, ainsi que le chemin de Stevenson. N'ayant aucun partenaire proposant ce type d'activités sur le territoire, ce fut la douche froide pour certains.

Comme d'habitude, nous avons été en première ligne pour collecter les remarques liées aux **randonnées pédestres** concernant le balisage et l'entretien (problèmes de signalétique au départ des Aydons, au croisement entre le sentier des crêtes et le chemins de Gratassac et problèmes liés à la présence du ruches sur 2 autres sentiers).

Le manque de **circuits balisés VTT** a désappointé un grand nombre de pratiquants de la discipline.

La création de l'aire de **Camping-Car** de Prévenchères à été une bonne chose, cela à permis de garder certains Camping-Caristes sur le territoire, même si le fait qu'elle ne soit pas gratuite a causé quelques réticences et qu'une fois arrivés à Villefort, les campings étant complets (et celui de Villefort n'accueillant ni les tentes ni les camping-car), nombreux sont ceux qui ont préféré rejoindre Génolhac.

Aussi, la **faible offre d'hébergement en gîte d'étape "Low-Cost"** n'a pas ravi les randonneurs qui arrivaient le soir à Villefort, certains devant prendre des risques pour continuer leur chemin.

L'offre restauration sur la commune de Villefort n'a pas satisfait les visiteurs en recherche de cuisine locale.

Mais l'origine de beaucoup de déconvenues à été le **Pass Sanitaire**. Il est en effet impossible de procéder rapidement à des tests COVID sur Villefort; nous avons renvoyé ces demandes vers la pharmacie de La Bastide-Puylaurent ou des Vans. Ce qui a nui à certaines activités, notamment le château de Castanet.

Au rayon des nouveautés, les retours ont été très positifs concernant le **nouveau sentier d'interprétation du Parc National au Mas de la Barque**, ainsi que pour les sentiers disponibles en **géocaching** (même si certains ont regretté que quelques caches ne soient disponibles qu'en Premium).

L'installation de la **boîte à livres** par l'Association des Amis de la Bibliothèque municipale de Villefort à permis d'attirer à l'Office un public qui n'y serait pas rentré sans celle-ci.

L'une des grandes réussites de l'été fut le **nouveau topoguide d'Escalade Mont Lozère**. Longtemps demandé, nous avons déjà dû procéder à un réassort auprès du Pôle de Pleine Nature.

## BUREAU DE BAGNOLS-LES-BAINS

### Horaires d'ouverture

AVRIL > NOVEMBRE

	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi	Fermé	14h à 18h30
Mardi	Fermé	14h à 18h30
Mercredi	Fermé	14h à 18h30
Jeudi	10h à 12h30	14h à 18h30
Vendredi	Fermé	14h à 18h30
Samedi	Fermé	Fermé
Dimanche	Fermé	

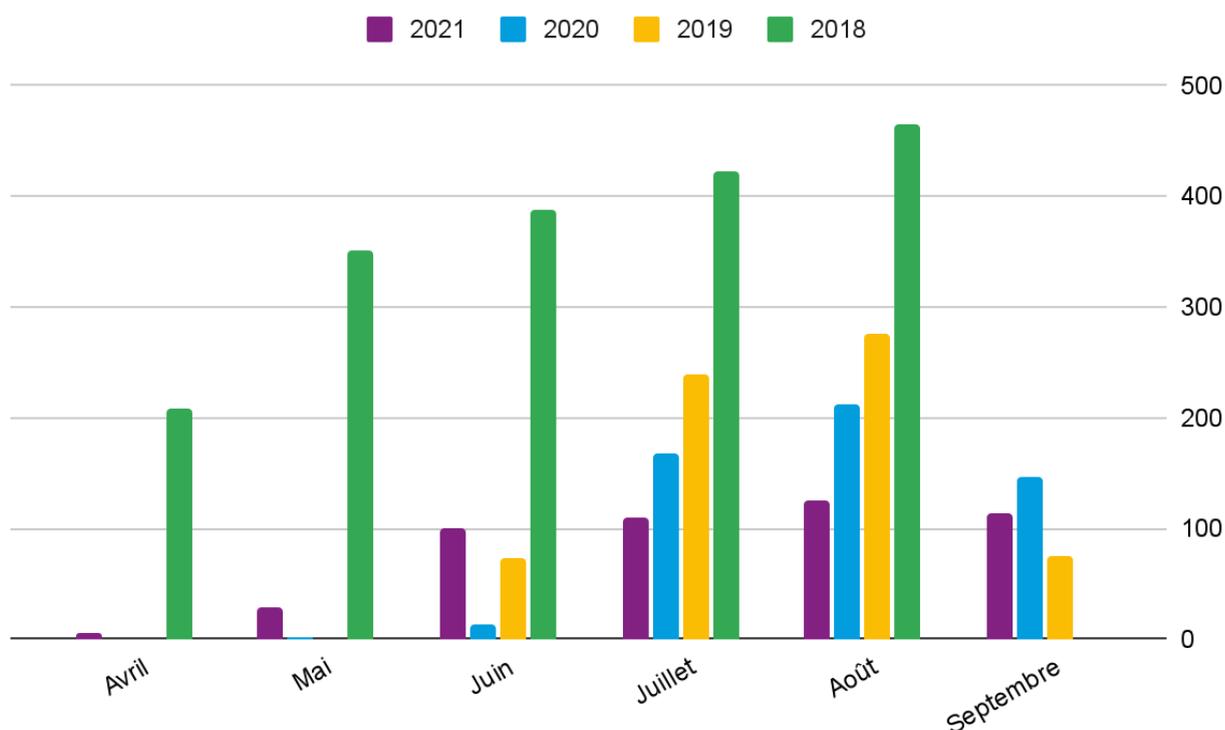
En concertation avec les élus de la commune Mont Lozère et Goulet, ces horaires ont été modifiés par rapport à l'année 2020 afin de trouver une bonne répartition des amplitudes d'ouverture entre les bureaux d'information touristiques de Bagnols-les-bains et Le Bleymard.

Manon Hallouin, accueille les visiteurs et acteurs touristiques. Elle utilise le **module Accueil TOURINSOFT pour mesurer et qualifier la fréquentation touristique.**

## 1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2021	5	29	101	110	125	114	484

## 2. Analyse comparative

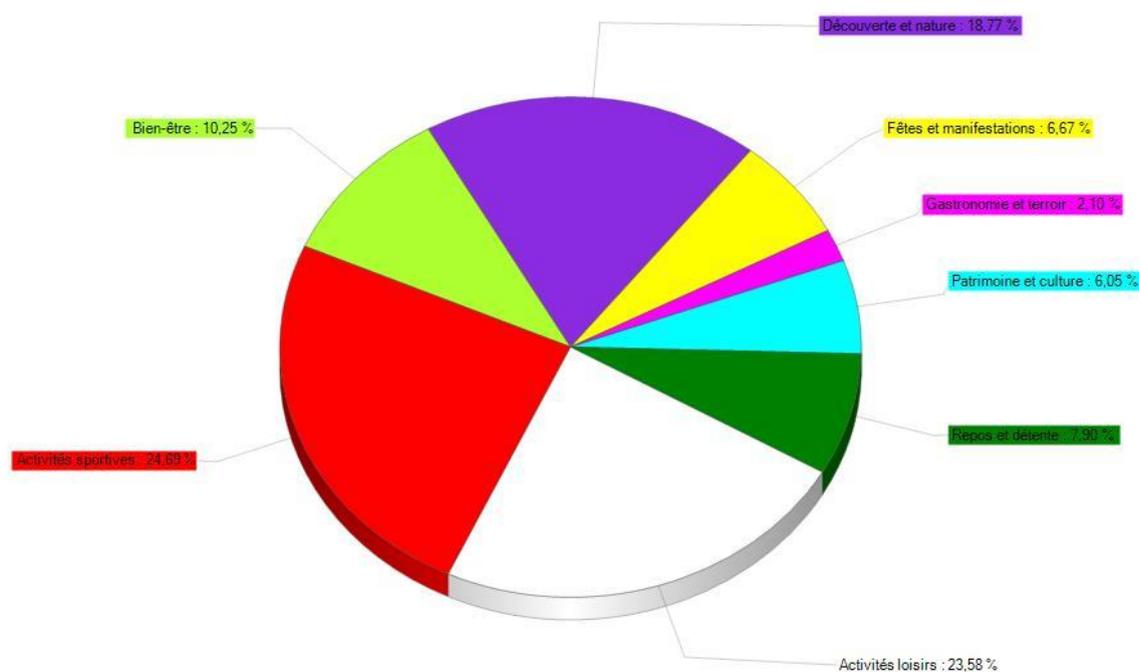


## 3. Pots d'accueil

Habituellement proposés tous les 15 jours en collaboration avec la station thermale, les pots d'accueil n'ont pas eu lieu cette année à cause de la pandémie de COVID. Une occasion de moins pour l'office de tourisme de faire son travail de promotion.

## 4. Profil type

11 - centres d'intérêt - BIT Bagnols  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



## Conclusion

Avec la pandémie de la Covid-19, en 2021, le bureau de Bagnols-les-Bains a ouvert le lundi 24 mai, à la même date que la station thermale. On observe une baisse de la fréquentation et une clientèle différente de 2020 : **peu de curistes** au BIT de Bagnols-les-Bains, **beaucoup de touristes de passage sur des courts-séjours** (1 à 3 nuits).

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, de restaurants et d'un bar-tabac-presse** au sein du village ont aussi été des inconvénients majeurs tout au long de la saison touristique.

Le **manque d'activités** (randonnées accompagnées, spectacles, ...) hors saison (*hors juillet-août*) est souvent souligné par les curistes.

Cependant, les **petites randonnées** à Bagnols-les-Bains et ses alentours **restent appréciées**.

## BUREAU DU BLEYMARD - Mairie, place de l'église

### Horaires d'ouverture

Juin > Octobre

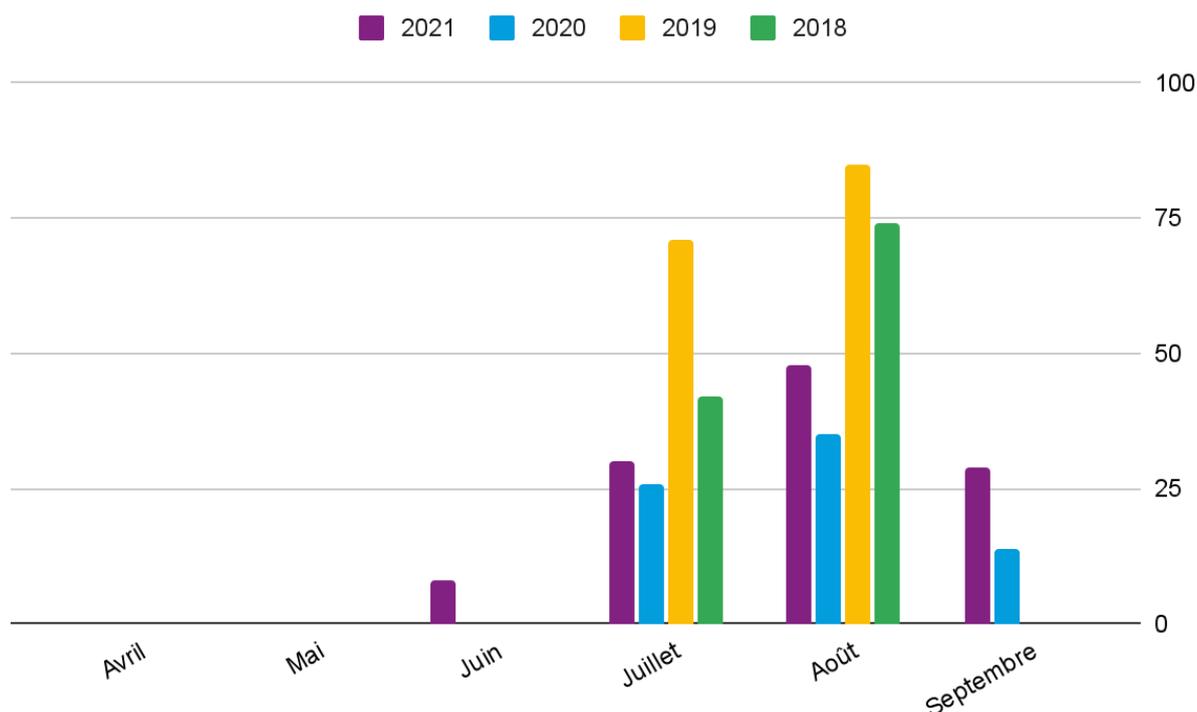
	MATIN	APRÈS-MIDI
Du mardi au samedi (sauf jeudi)	10h à 12h30	fermé

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

### 1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

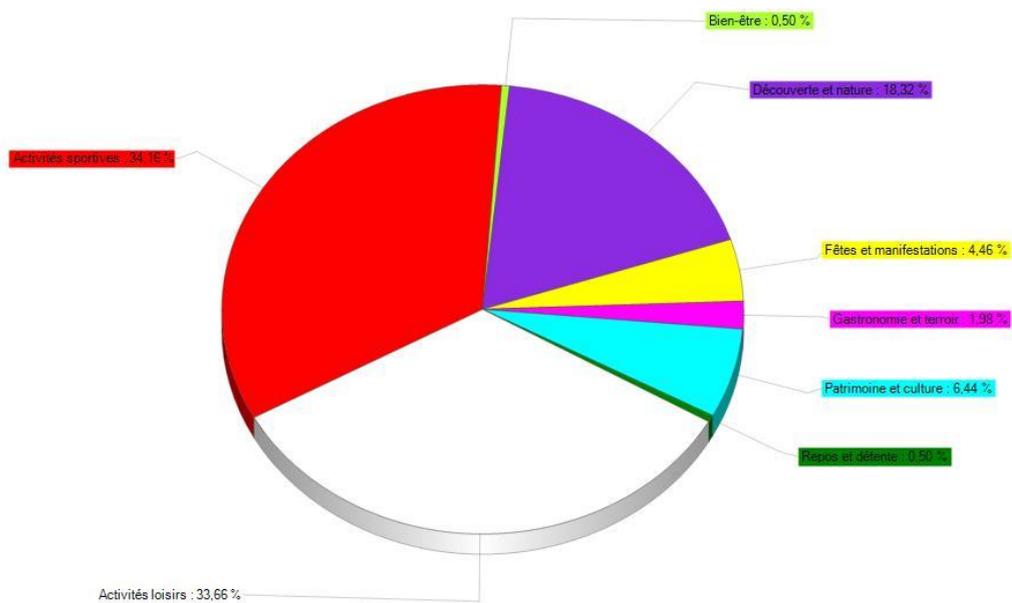
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2021			8	30	48	29	115

### 2. Analyse comparative

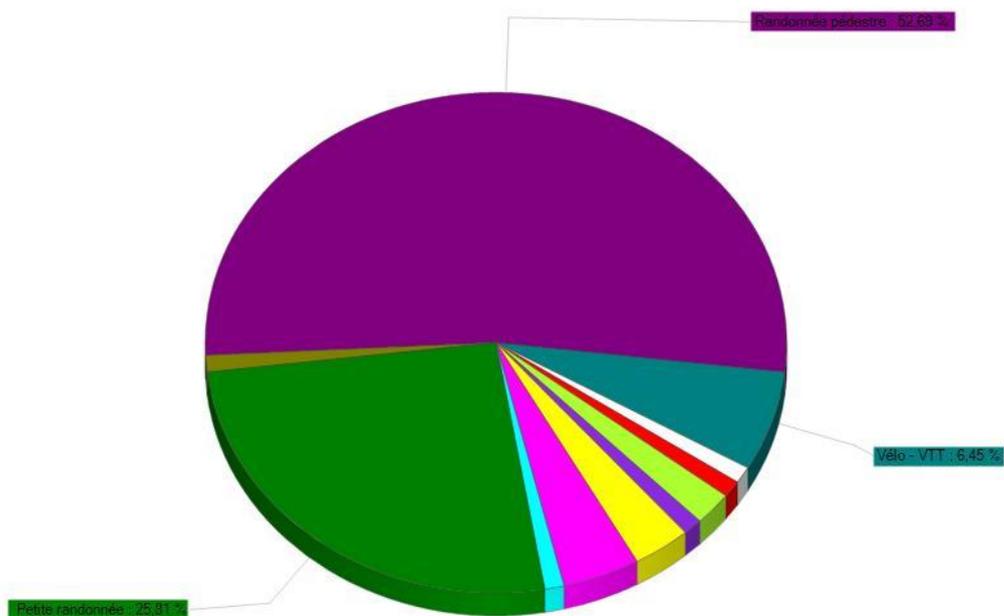


### 3. Profil type

11 - centres d'intérêt - BIT Bleynard  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



MODELE48 - Activités sportives - BIT Bleynard  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



## Conclusion

Le bureau du Bleymard a été déplacé l'année dernière au cœur du village, place de l'église. Durant la saison 2021, il ne disposait toujours pas d'enseigne et de signalétique dans le village. Le **manque de visibilité et de la signalétique** peuvent expliquer la faible fréquentation du bureau. Aussi, une partie de la **population locale n'a pas connaissance de la présence d'un BIT** dans le village et a tendance à dire aux touristes qu'il n'y a pas d'office de tourisme au Bleymard.

L'essentiel des personnes passant par Le Bleymard sont des **randonneurs du chemin de Stevenson (GR70)**, qui ont déjà préparé leur séjour avant de venir.

La **notoriété du chemin de Stevenson a augmenté**, notamment depuis la sortie du film Antoinette dans les Cévennes et l'envie de liberté, de grands espaces suite à la crise sanitaire et aux confinements vécus. La majorité des randonneurs du GR70 sont **ravis par leur périple**, mais certains trouvent que cette année la fréquentation était trop importante et ont qualifié ce GR comme une "autoroute à randonneurs".

**S'héberger et se restaurer a été une difficulté** rencontrée par de nombreux randonneurs du GR70, surtout à la fin du mois de juin, en août mais aussi début septembre.

Pour les autres touristes, nous remarquons que **les petits sentiers de randonnée au Bleymard et ses alentours restent très appréciés**.

L'**accès gratuit à la piscine municipale** qui est chauffée a également été **très apprécié** par les touristes, et plus particulièrement les familles, qui ont aussi été adeptes de la nouveauté 2021 : les **courses d'orientation** au Bleymard et à la station du Mont Lozère.

## BUREAU DE LA BASTIDE-PUYLAURENT

### Horaires d'ouvertures (juillet et août)

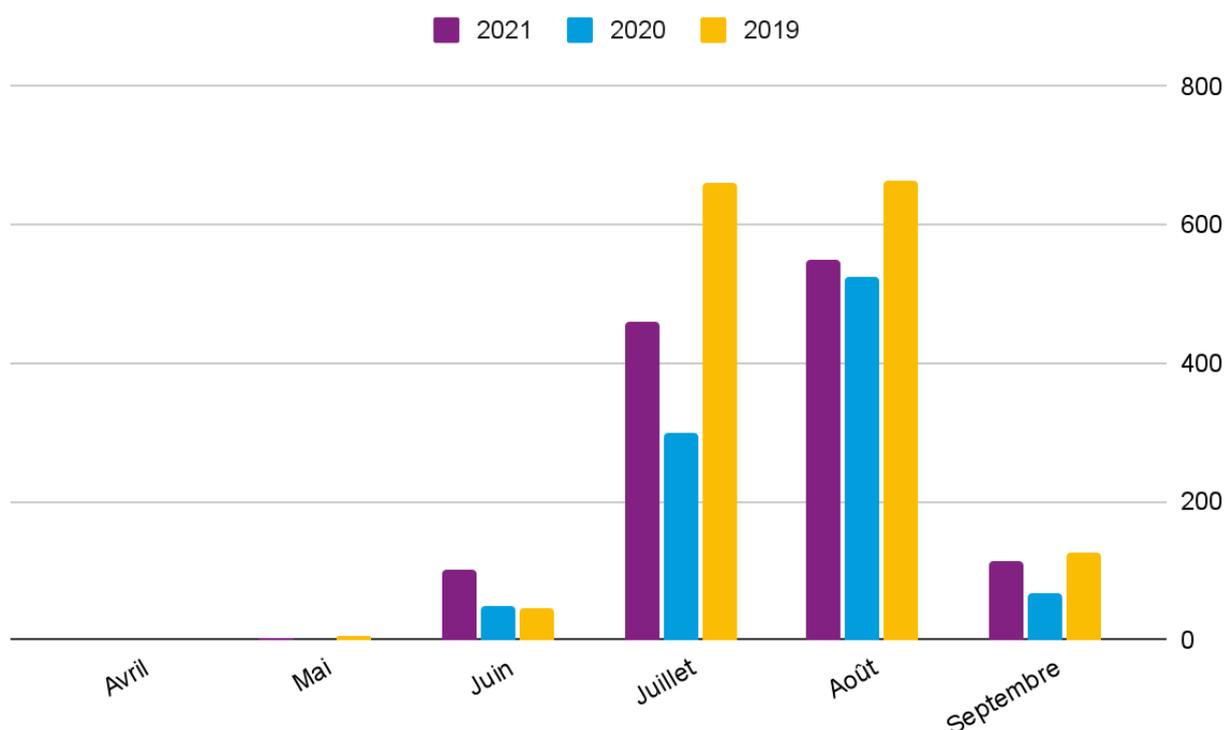
JOURS	MATIN	APRES-MIDI
Du lundi au samedi	9h00 à 12h30	14h30 à 18h30
Dimanche	Fermé	Fermé

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)

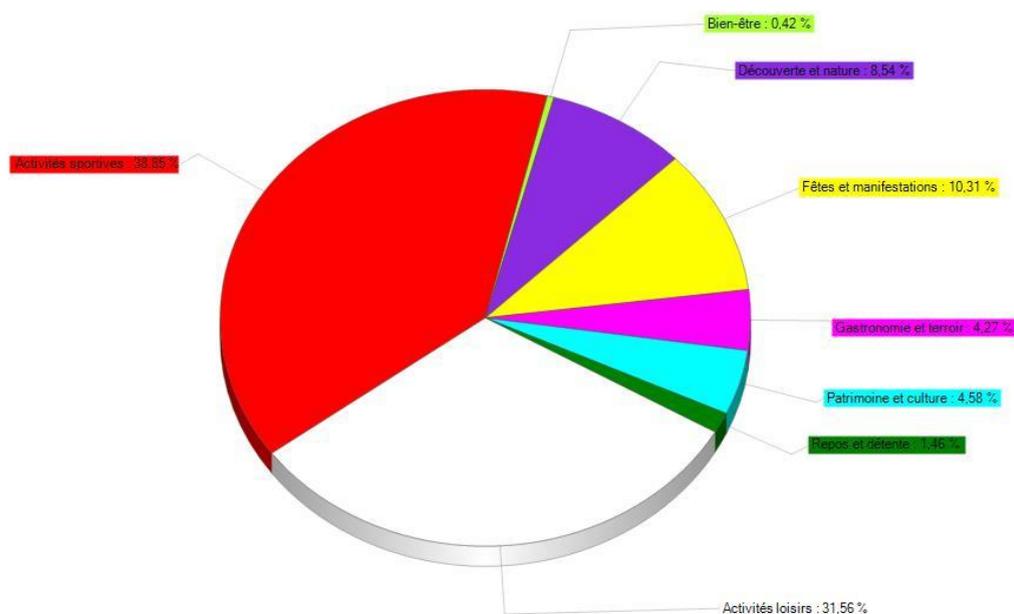
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2021	0	2	102	460	548	113	1225

### 2. Analyse comparative



### 3. Profil type

11 - centres d'intérêt - BIT La Bastide  
Période du 01/04/2021 au 31/08/2021



### Conclusion

Malgré un mois de juillet pluvieux et les conditions sanitaires liées au COVID, l'afflux de touristes s'est vu en nette augmentation par rapport à l'année dernière.

En ce qui concerne le mois d'août avec une météo plus clémente, on notera une légère augmentation.

Un nombre important de visiteurs sont venus de campings environnants.

Beaucoup de touristes ont privilégié les sorties extérieures du fait qu'ils n'étaient pas vaccinés, la majorité d'entre eux ont apprécié notre département surtout pour la diversité des paysages.

Le chemin de Stevenson a été encore très fréquenté et le chemin de Régordane devient de plus en plus apprécié.

## 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.

## HORS LES MURS

Depuis plusieurs années, la stratégie d'accueil de l'office de tourisme Mont Lozère compte une action hors les murs. Son objectif est d'être représenté sur les grands événements sportifs et culturels du territoire afin de capter une clientèle in situ, qui n'est pas forcément habituée des bureaux d'informations touristiques.

Cette année, pour compléter cette action hors les murs et répondre à la volonté des acteurs du bassin de vie du Valdonnez, nous avons déployé notre stand de façon régulière sur le marché hebdomadaire de Saint-Etienne-du-Valdonnez entre le 14 juillet et le 15 août.

### Fréquentation touristique (nombre de demandes)

Marché Valdo 16/07	17:30 > 20:00	19
Marché Valdo 23/07	17:30 > 20:00	8
Marché paysan 28/07 Mont Lo	15:00 > 20:00	34
Marché Valdo 30/07	17:30 > 20:00	14
Marché Valdo 06/08	17:30 > 22:00	19
Marché Valdo 13/08	17:30 > 20:00	12
Marché paysan 18/08 Mont Lo	14:00 > 18:00	28
TCFI 11/09 Mont Lo	14:30 > 17:30	28

### Conclusion

L'office de tourisme hors les murs, c'est du marketing de séjour, un accueil mobile qui permet de faire de l'information spécifique au moment, au lieu, à l'endroit. Son but n'est pas de vendre tout le territoire.

Lors des marchés de Saint-Etienne-du-Valdonnez, nous avons pu rencontrer des touristes mais aussi des professionnels du tourisme et la population locale. De manière générale, le bilan est positif. L'objectif n'est pas la quantité mais la qualité en captant des personnes qui ne seraient pas venues dans un bureau classique.

Les inconvénients se trouvent sur l'aspect logistique. En effet, n'étant pas doté d'un véhicule dédié, cela nous impose une manutention physique qui, cumulée aux temps de déplacements et horaires tardifs, s'avère fatigante à long terme. Cette organisation ne nous permet pas non plus de nous démarquer puisque notre véhicule n'attire pas l'attention et ne transmet pas de message.

## E-REPUTATION

Afin d'observer la e-réputation du territoire, nous utilisons l'agrégateur d'avis, **Fairguest**. Cet outil a été mis en place par le Comité Départemental du Tourisme de la Lozère dans le cadre de son plan départemental de développement touristique.

**Fairguest** collecte les avis auprès de plusieurs plateformes et calcule une note globale (pour une destination et/ou pour un établissement en particulier). Il facilite le suivi des avis clients et son objectif est de permettre la mise en place des actions de gestion qualité personnalisées auprès des prestataires touristiques.

DESTINATION MONT LOZÈRE - Année 2021 -  
Tous établissements confondus

99 établissements  
1482 avis



OFFICE DE TOURISME MONT LOZERE

N°21 sur 29

Données calculées sur 38 avis collectés sur les 3 dernières années.



**8,8**  
*Très bon*  
87 % des voyageurs ont apprécié !

Consulter les avis



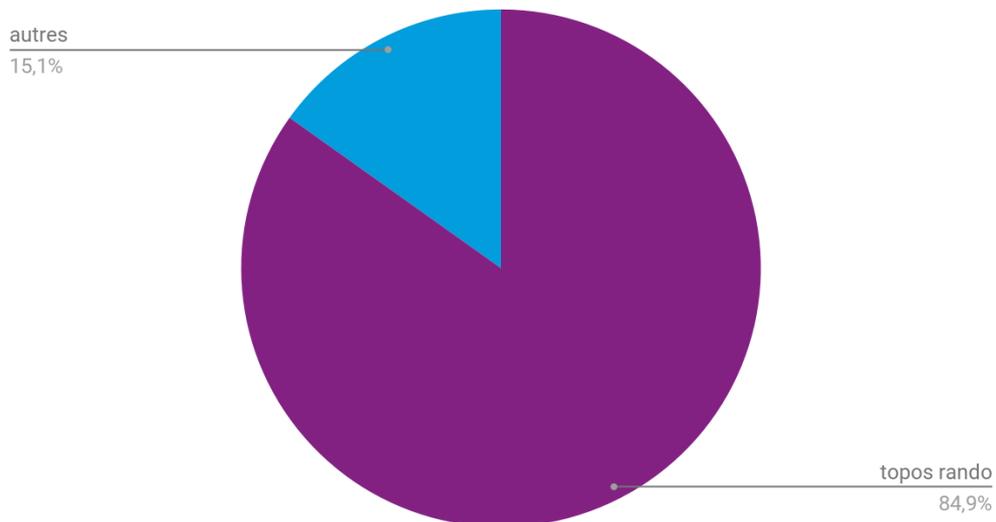
➤ [Voir le rapport e-réputation complet](#)

## PRODUITS BOUTIQUE

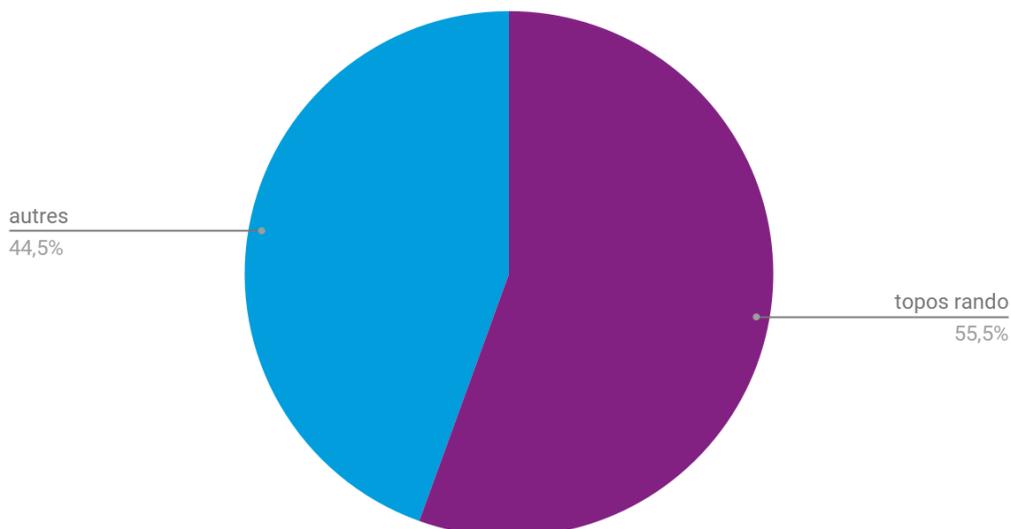
L'office de tourisme en SPA ne peut entrer en concurrence avec les commerces alentours. Aussi nos espaces boutique ont évolué avec de nouveaux produits pour lesquels une demande était identifiée et l'offre inexistante.

**Le best seller reste, cette année encore, le topo de randonnée même si les ventes d'autres produits ne sont pas marginales.**

Nombre de ventes



CA



## Bilan général

Au total, nos Bureaux d'Information Touristique ont comptabilisé plus de 6200 demandes contre 6000 en 2020.

La baisse de fréquentation au comptoir de nos bureaux a été compensée par une **forte augmentation des appels téléphoniques (+ 87%)**, les touristes ayant besoin d'être rassurés quant à l'ouverture des sites de visites et les détails des protocoles sanitaires mis en œuvre.

Notre site internet destination-montlozere.fr a cumulé **plus de 30 000 visiteurs**. La majorité du trafic provient des moteurs de recherche et Google en particulier.

On constate une nouvelle progression des usages mobile; en effet, plus de la moitié des internautes naviguent avec un terminal de type smartphone ou tablette.

➤ [Voir le rapport Statistiques de fréquentation de destination-montlozere.fr](#)

Le moteur de recherche de disponibilités et réservations (place de marché [Direct Lozère](#)) présent sur la page d'accueil a généré des ventes à hauteur de 1820€. Ce chiffre d'affaires est **plus de 3 fois supérieur à celui de l'année dernière**. [La progression de l'autonomie digitale se poursuit.](#)

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