



BILAN TOURISTIQUE 2022

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 Bleymard, 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

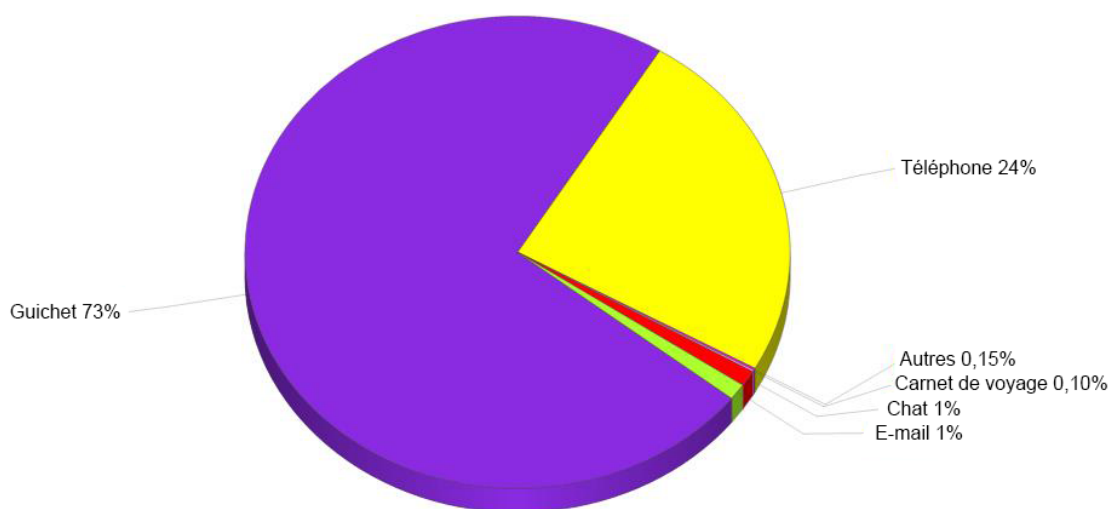
Du 16 septembre au 31 mai

	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

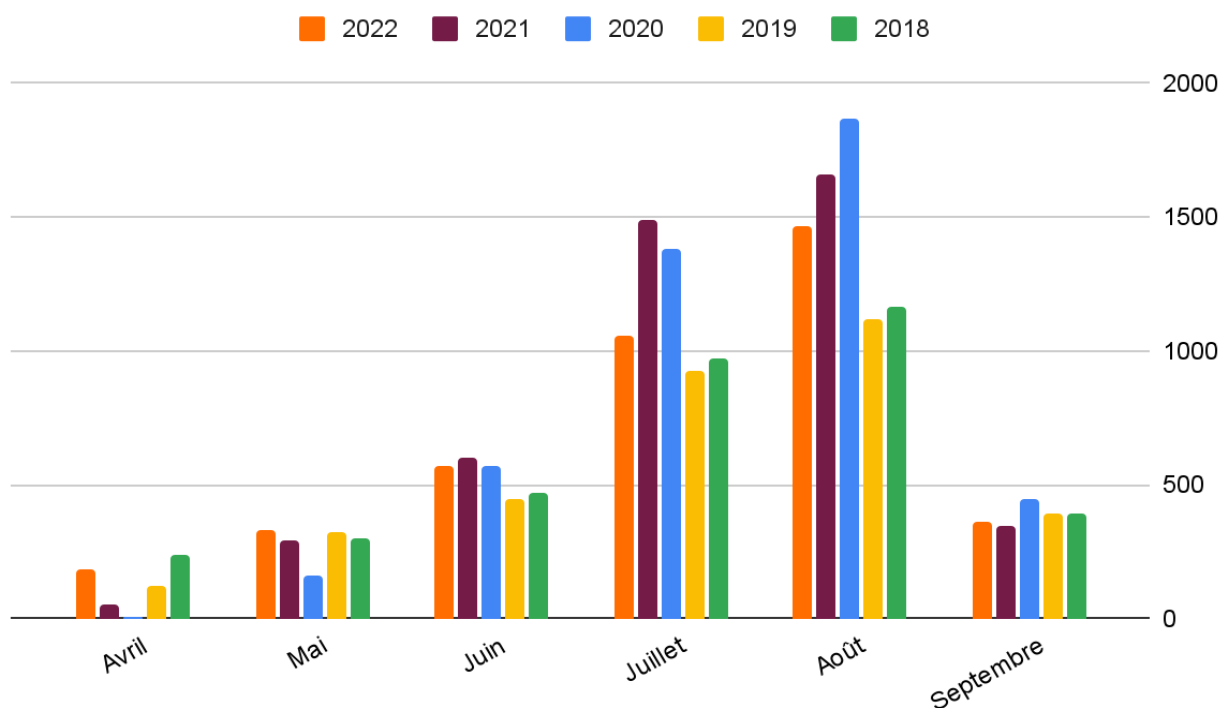
Aline Mousset, Morgane Roux et Clément Delong (temps partiel saisonnier) accueillent les visiteurs et utilisent le **module Accueil TOURINSOFT pour mesurer et qualifier la fréquentation touristique.**

1. Fréquentation touristique 2022 (nombre de demandes)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2022	183	334	568	1060	1469	359	3973

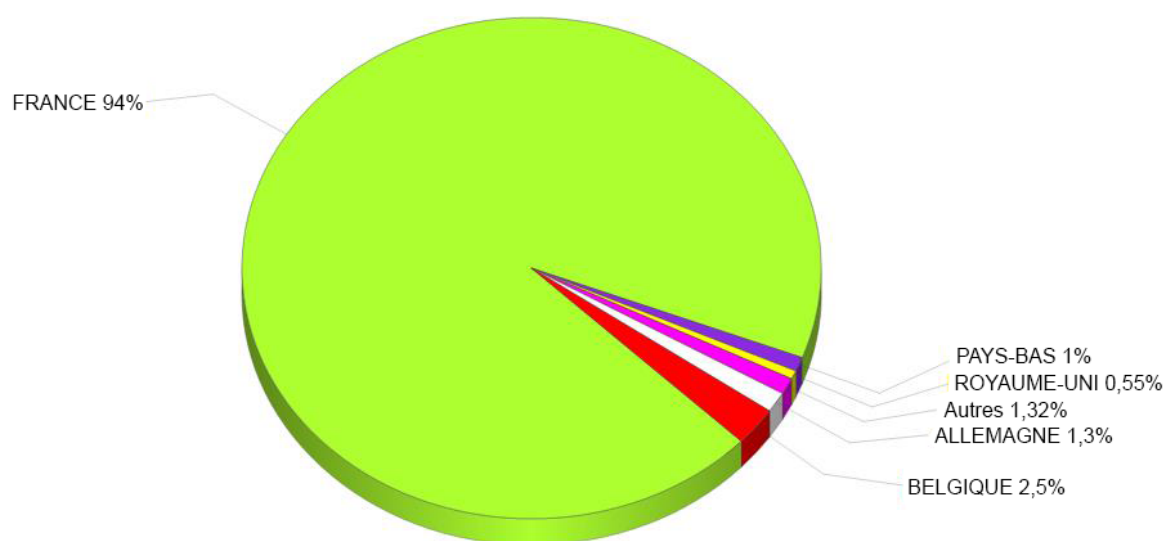


2. Analyse comparative

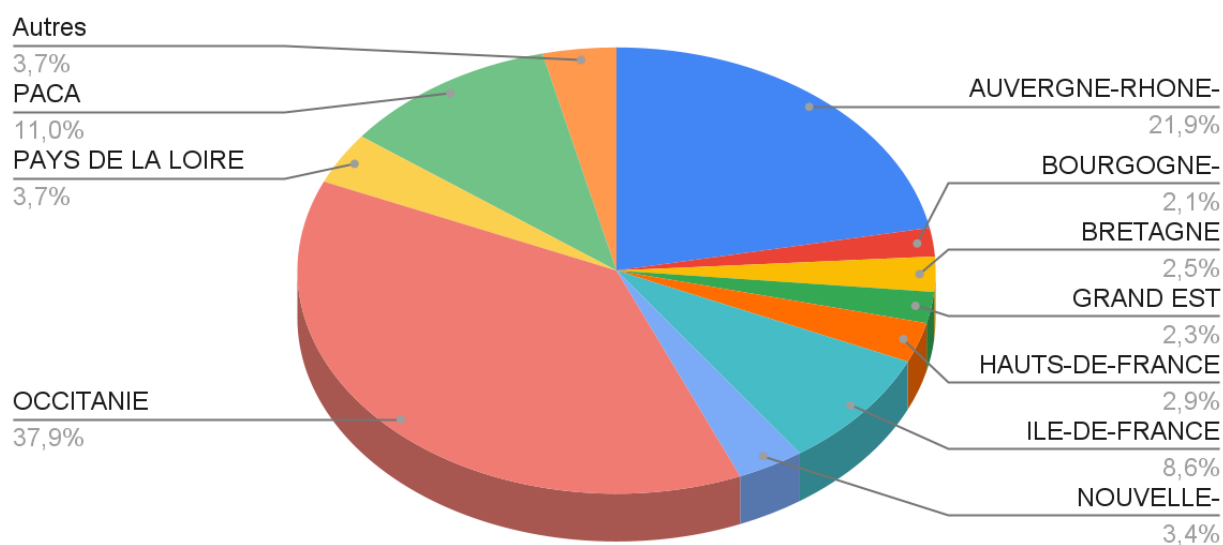


3. Profil type

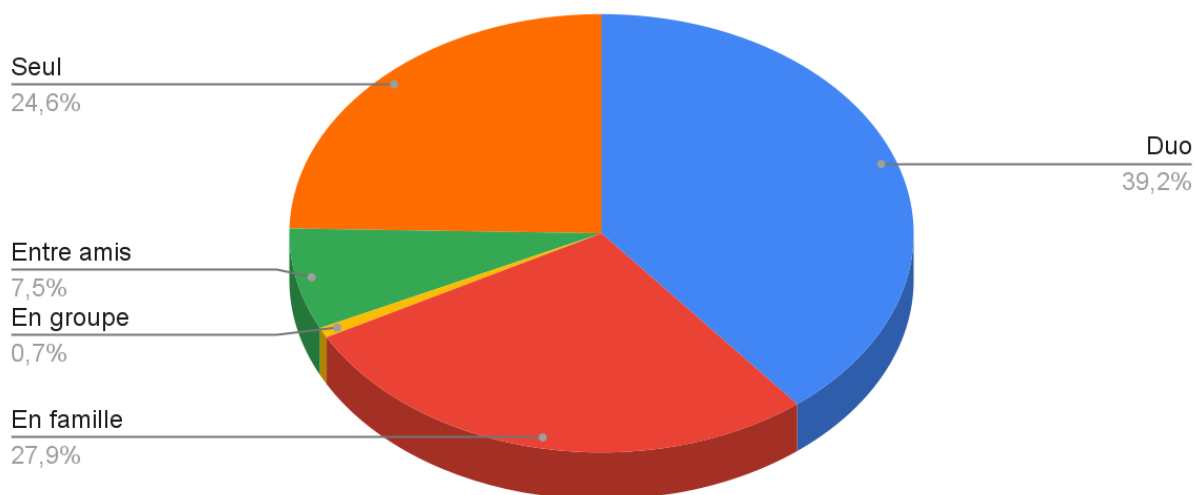
8 - Pays - Top 5 - BIT Villefort
Période du 01/04/2022 au 31/08/2022



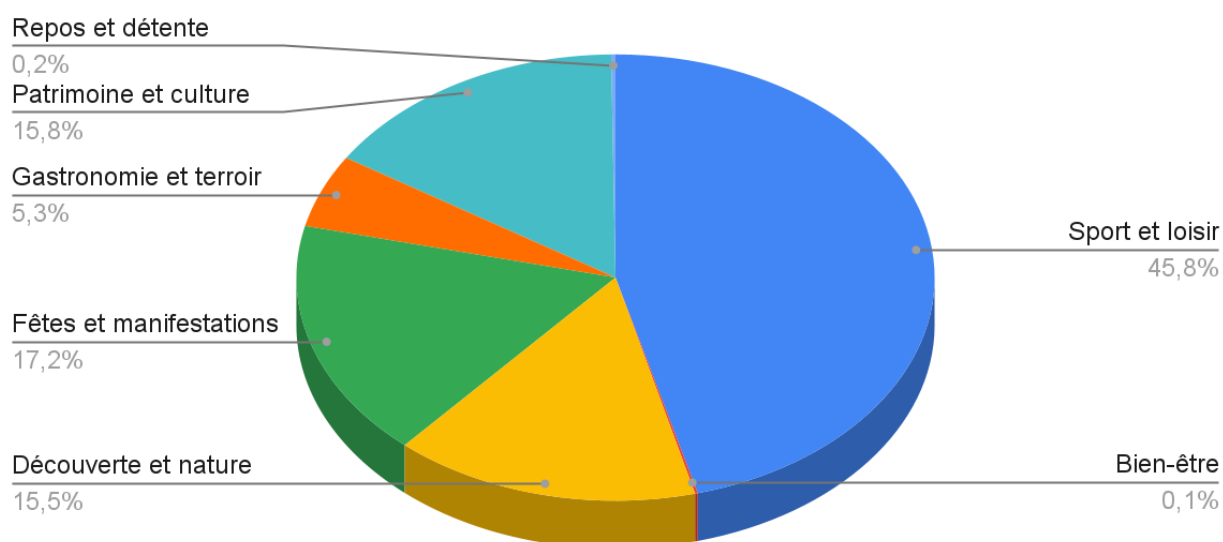
RÉGIONS - Top 10 - BIT Villefort



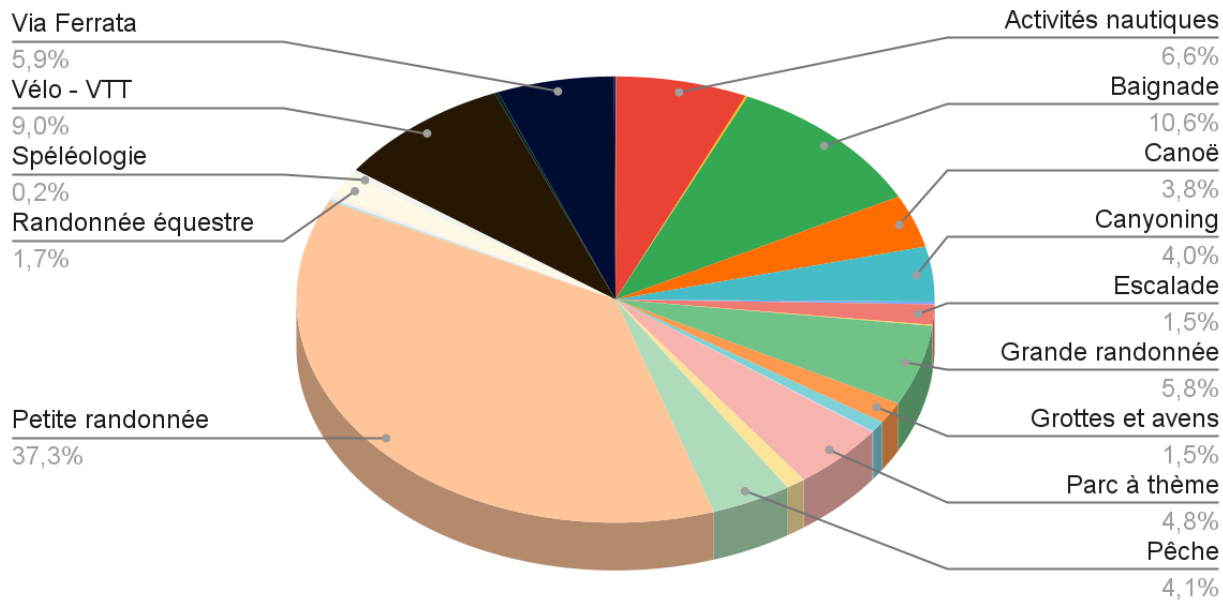
Segment client BIT Villefort



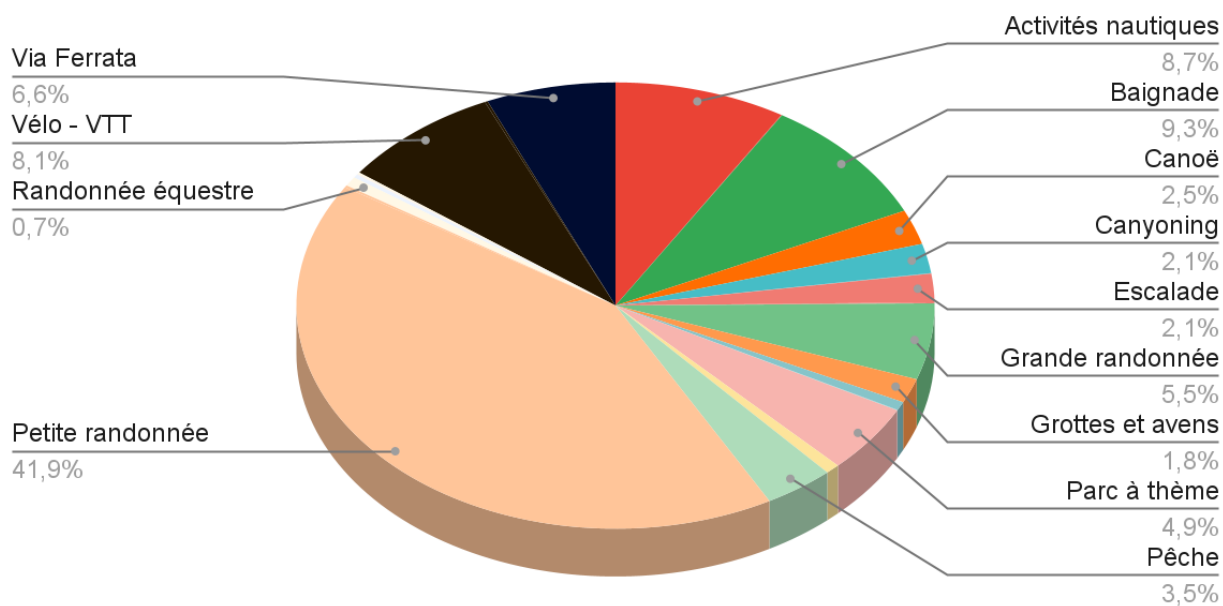
11 - centres d'intérêt - BIT Villefort



Sport et loisir - BIT Villefort 2022



Sport et loisir - BIT Villefort 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 2022	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
Connexions	70	61	56	79	279	137	682
Utilisateurs	12	21	30	60	97	26	246

Conclusion

Clément Delong, conseiller en séjour **saisonnier** a rejoint l'équipe du bureau de Villefort pour la deuxième année consécutive. Sa connaissance du territoire et des outils d'accueil ont permis un accueil efficace dès le début de la saison estivale et un temps de formation plus court.

Les réservations en hébergements ont été très tardives. En effet, en juillet, **les hébergements ont mis du temps à se remplir**. Certains meublés sont restés vides la première moitié du mois. Des touristes ont exprimé leur fuite vers d'autres destinations par **des prix jugés trop élevés** pour les locations sur notre département. La **hausse des prix du carburant** a également posé problème. Sur notre territoire, certains déplacements (accès aux grandes surfaces, visites de certains parcs animaliers, grottes etc) demandent en effet de se déplacer avec son véhicule sur de longs trajets. On note une nette baisse de fréquentation de notre bureau par rapport aux "années covid" mais **cette fréquentation est tout de même plus importante que celle de 2019**.

On observe une **hausse de fréquentation de la clientèle étrangère** qui, après deux années de covid pendant lesquels les déplacements entre pays ont été réduits, revient sur le territoire français. Cette hausse se confirme également en comparaison à l'année avant covid : 2019. On

retrouve en tête la Belgique et l'Allemagne ainsi que les Pays Bas avec une présence importante de la clientèle étrangère au mois de septembre.

La **clientèle française est plutôt de proximité** (Occitanie, Rhône-Alpes et PACA en premières positions).

Grâce aux données du module accueil, nous constatons une légère hausse du public familial par rapport à 2021 (+9.07%).

Cet été caniculaire aux records de températures à entraîné une demande importante pour les lieux de baignade. Les **activités sportives, de pleine nature**, ont toujours du succès, en particulier la randonnée et le vélo/vtt.

Tout l'été, les circuits de randonnée et VTT étaient en cours de rebalisateur et d'entretien dans le cadre de la **sortie prochaine du cartoguide secteur EST du Pôle de Pleine Nature**. Nous avons donc envoyé les randonneurs sur les circuits sur lesquels aucune modification ne devait apparaître. La majorité des personnes étaient satisfaites de l'entretien des sentiers.

Cette année, **le bureau de Villefort a vendu des cartes de pêche** pour le compte de l'APPMA de Villefort sur toute la période d'ouverture de la pêche (du 19 février au 30 octobre). Les pêcheurs étaient satisfaits de ce service. Cependant, ils ont regretté de ne pas pouvoir louer de barques à l'accueil pêche du lac qui n'en avait aucune à disposition cette année.

Une autre nouveauté pour 2022 : la mise en place par le département, le 28 juillet, d'une **borne numérique touristique** devant le bureau de Villefort. Cette borne fait remonter les informations de la base de données départementale que nous alimentons. La veille sur les informations apparaissant sur la borne a été difficile du fait d'une mise en route en pleine saison touristique, période de haute fréquentation pour notre bureau. De nombreux problèmes d'affichage ont dû être réglés. Nous avons constaté que les personnes attirées par la borne rentraient ensuite assez souvent dans le bureau pour avoir un conseil plus personnalisé ou pour avoir de la documentation papier.

Et encore une nouveauté pour 2022 : Les **visites de l'usine hydroélectrique de Pied de Borne**. Au départ 3 visites étaient programmées (22 juillet, 5 août, 26 août) mais devant le succès qu'ont rencontré les premières visites, d'autres dates ont été programmées :

Date	Horaire	Durée	Guide	Effectif
22/07	16h00	1h15	Nicolas Michel CCML	11
05/08	16h00	1h15	Nicolas Michel CCML	9
12/08	16h00	1h15	Hydroguide EDF	11
19/08	16h00	1h15	Hydroguide EDF	11
26/08	16h00	1h15	Nicolas Michel CCML + Hydroguide EDF	21
17/09	14h00	1h15	Nicolas Michel CCML	12
17/09	15h30	1h15	Nicolas Michel CCML + Chargé d'exploitation EDF	23

Ressenti de Nicolas Michel:

Sur cette première année de mise en place d'une visite hebdomadaire à l'usine hydroélectrique de Pied de Borne, l'objectif poursuivi par EDF Hydro Chassezac et la CCML était de tester l'attractivité d'une offre touristique novatrice sur le territoire à travers cette proposition de tourisme industriel. Le public a répondu présent au delà des espérances des organisateurs puisque les créneaux proposés ont été à chaque fois remplis et que des listes d'attente sont conjointement apparues pour palier à d'éventuels désistements.

Parmi les visiteurs se trouvaient une grande proportion de locaux, résidents à l'année ou propriétaires de résidences secondaires qui bien que connaissant les différents sites de l'aménagement hydro électrique du Chassezac n'avait jamais eu l'opportunité d'en connaître davantage. À cette catégorie de visiteurs se sont ajoutés des vacanciers de passage sur notre territoire ou sur ceux avoisinants.

Cette expérience d'échanges à la fois instructifs, ludiques et décontractés a représenté pour moi un rendez-vous hebdomadaire attendu avec impatience et qui je l'espère sera reconduit lors de la saison estivale à venir.

Le responsable d'exploitation de l'aménagement m'a par ailleurs convié à participer en binôme avec un agent EDF à la fête de la science organisée sur les sites de l'usine des Salelles et du barrage de Malarce les 15 et 22 octobre.

BUREAU DE BAGNOLS-LES-BAINS

Horaires d'ouverture

4 AVRIL > 15 MAI & 19 SEPTEMBRE > 19 NOVEMBRE

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

16 MAI > 18 SEPTEMBRE

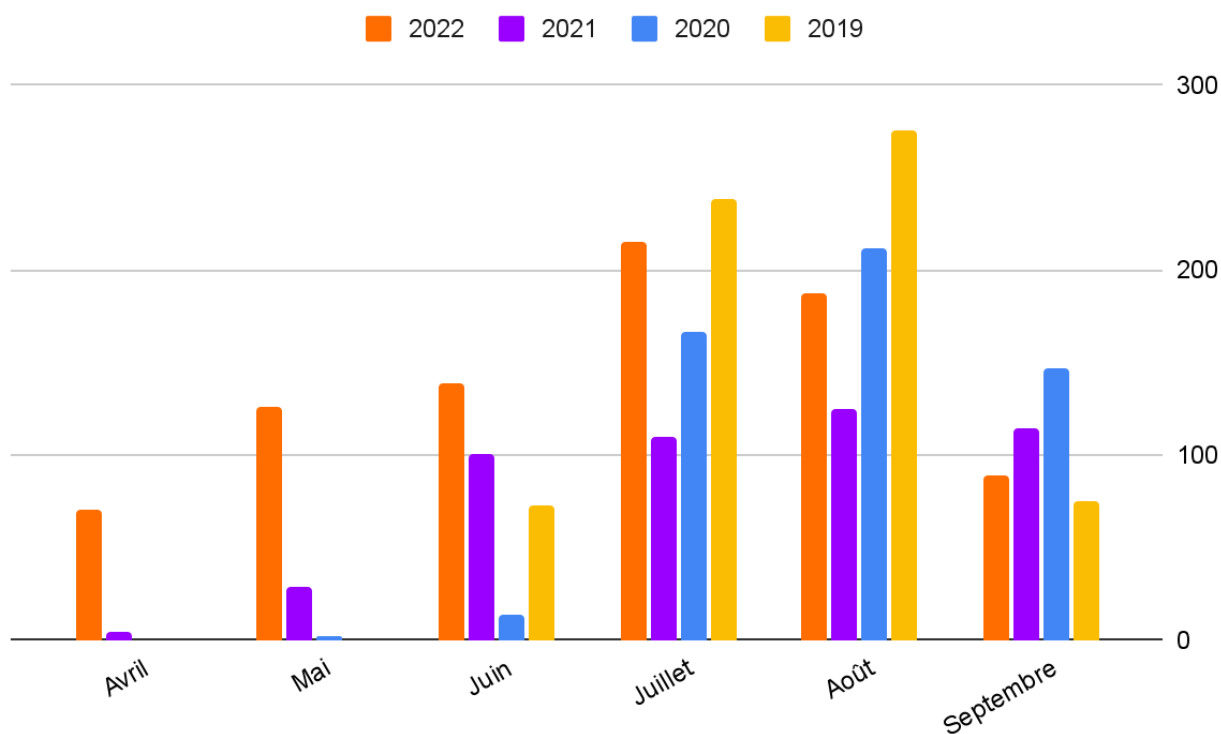
	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi	Fermé	14h à 18h30
Mardi	Fermé	14h à 18h30
Mercredi	Fermé	14h à 18h30
Jeudi	10h à 12h30	14h à 18h30
Vendredi	Fermé	14h à 18h30
Samedi	Fermé	Fermé
Dimanche	Fermé	

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
2022	70	126	139	215	188	89	738

2. Analyse comparative



3. Pots d'accueil

FRÉQUENTATION			
11 avril	21	18 juillet	8
25 avril	16	1er août	20
10 mai	18	17 août	9
24 mai	20	29 août	24
7 juin	36	14 septembre	35
20 juin	25	26 septembre	45
4 juillet	22	Total 299	

Suspendus ces deux dernières années à cause de la pandémie de Covid-19, **les pots d'accueil ont repris en 2022**, dès début avril, mois d'ouverture du centre thermal et de l'office de tourisme de Bagnols-les-Bains.

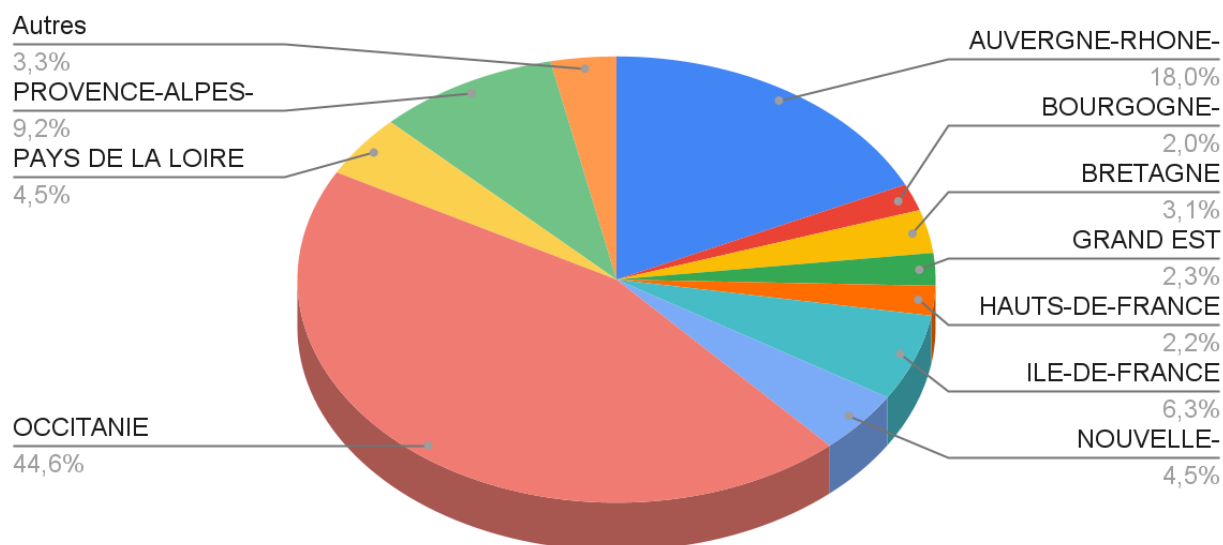
Ils ont lieu **une semaine sur deux**, à 18h, en présence de la maire déléguée de Bagnols-les-Bains, la directrice du centre thermal et la conseillère en séjour du BIT de Bagnols-les-Bains.

C'est l'occasion pour l'office de tourisme de **promouvoir la destination et les activités** proposées aux alentours. Cela permet de **toucher davantage de personnes** qui ne se rendraient pas forcément à l'accueil de l'office de tourisme, notamment les habitués qui connaissent déjà le village, c'est une opportunité pour leur présenter les nouveautés.

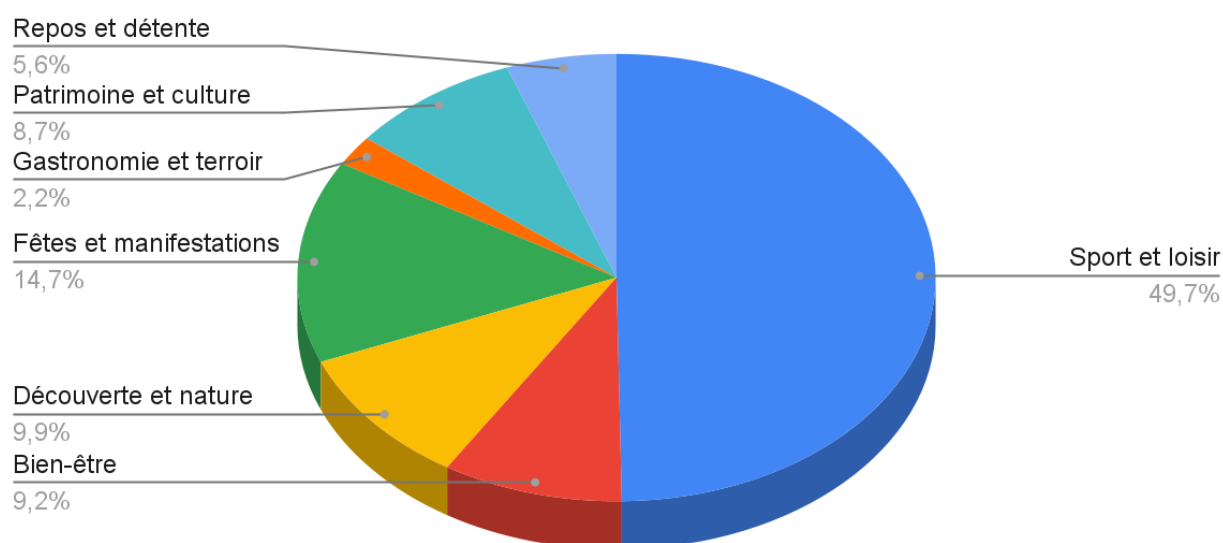
Ce temps d'échange, très apprécié et demandé, permet de **recueillir les points positifs et négatifs de notre destination, vus par nos touristes**. Dans une ambiance conviviale, ces remarques sont dites avec **bienveillance et sont souvent très positives**.

4. Profil type

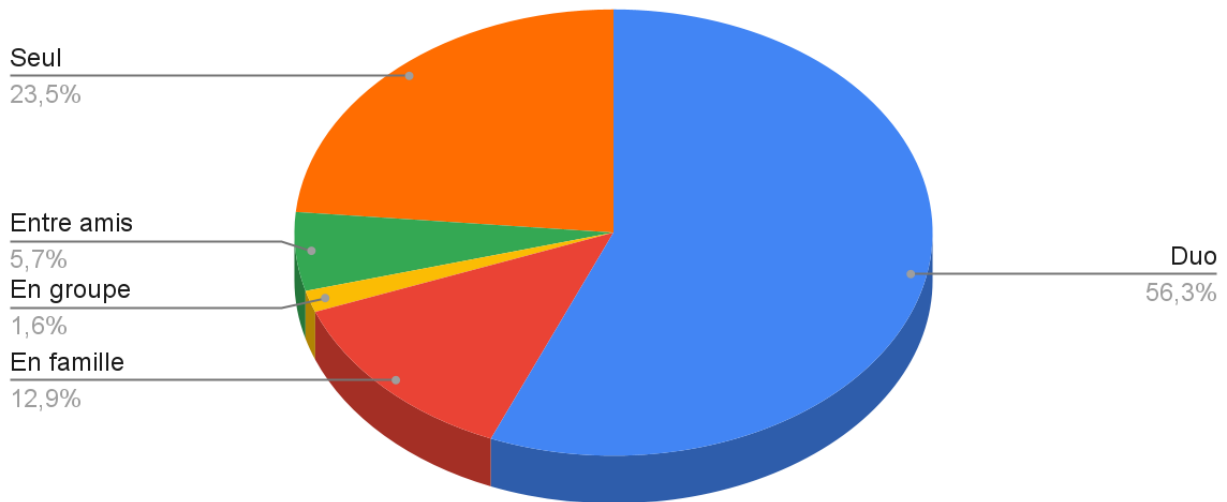
RÉGIONS - Top 10 - BIT Bagnols



Centres d'intérêt - BIT Bagnols



Segment client - BIT Bagnols



Conclusion

Nous constatons une **forte hausse de fréquentation par rapport à 2021 (+52%)**. Cette augmentation s'explique par la diminution des restrictions liées à la Covid-19, *bien que pour les cures thermales, le schéma vaccinal complet ou un test négatif de moins de 24h avant le début de la cure étaient encore nécessaires.*

Aussi, le centre thermal et l'office de tourisme ont pu, cette année, ouvrir dès le 4 avril, alors qu'en 2020 l'ouverture a été contrainte de se faire le 4 juillet et en 2021 le 24 mai.

La **demande principale reste toujours les randonnées pédestres**, les sentiers au départ du village sont très appréciés. La **demande VTT a été plus fréquente** cette année, grâce aux nouveaux balisages et au nouveau cartoguide multi-pratiques du Pôle de Pleine Nature qui sortira prochainement, nous pourrons renseigner au mieux nos touristes avec ce document que nous aurons en vente.

Ensuite, nous retrouvons des demandes liées aux **fêtes et manifestations** : les activités et les marchés, à la **découverte et la nature** correspondant aux déplacements en voiture d'un site à un autre par les personnes souhaitant découvrir nos sites naturels et patrimoniaux sans faire de randonnée et au **bien-être, au repos et à la détente**, liés aux activités thermales (cures et SPA).

La **majorité de notre clientèle provient de la région Occitanie (44,6%) et des régions aux alentours** : Auvergne Rhônes-Alpes (18%) et Provence-Alpes Côte d'Azur (9,2%). Beaucoup de **touristes des départements voisins sont venus pour fuir la canicule** de leur département,

notamment beaucoup de Gardois et Héraultais sont venus apprécier nos températures plus basses, et surtout nos nuits plus fraîches.

Beaucoup de personnes viennent **en duo ou seul**, mais nous avons également une **clientèle familiale** (12,9%), **attirée par le Vallon du Villaret**, présente principalement durant les vacances scolaires.

Cette année, nous avons eu de **nombreux retours positifs** sur les **animations proposées**, la **présence de tous les commerces nécessaires** (*le bar-tabac-presse était fermé en 2021*), la **qualité du camping municipal, des hôtels et des chambres d'hôtes**, ainsi que de **l'accueil reçu dans le village** que ce soit par les commerçants, le personnel du centre thermal, les services publics mais aussi les habitants.

En revanche, la **qualité de nombreux meublés de tourisme** reste toujours un **point faible** et certains curistes ne souhaitent pas revenir à cause de cela. Beaucoup ont également souligné la **difficulté à trouver un hébergement** à Bagnols-les-Bains, surtout **entre le mois d'août et le mois d'octobre**.

L'**absence d'un distributeur automatique de billets** et de **moyens de transports** (pour aller à Mende par exemple) ont aussi été des inconvénients majeurs tout au long de la saison touristique.

BUREAU DU BLEYMARD - Ancienne mairie, Place de l'église

Horaires d'ouverture

16 mai > 18 septembre

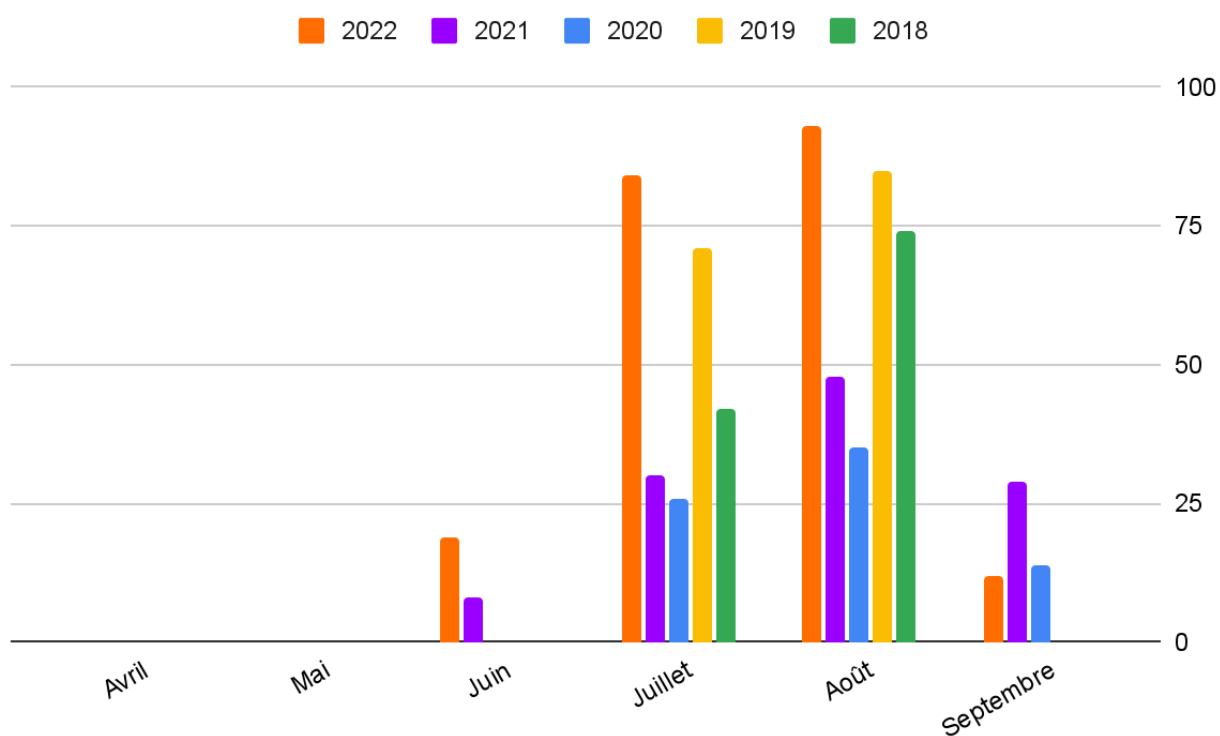
	MATIN	APRÈS-MIDI
Du mardi au samedi	9h30 à 12h00	fermé

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

1. Fréquentation touristique (nombre de demandes)

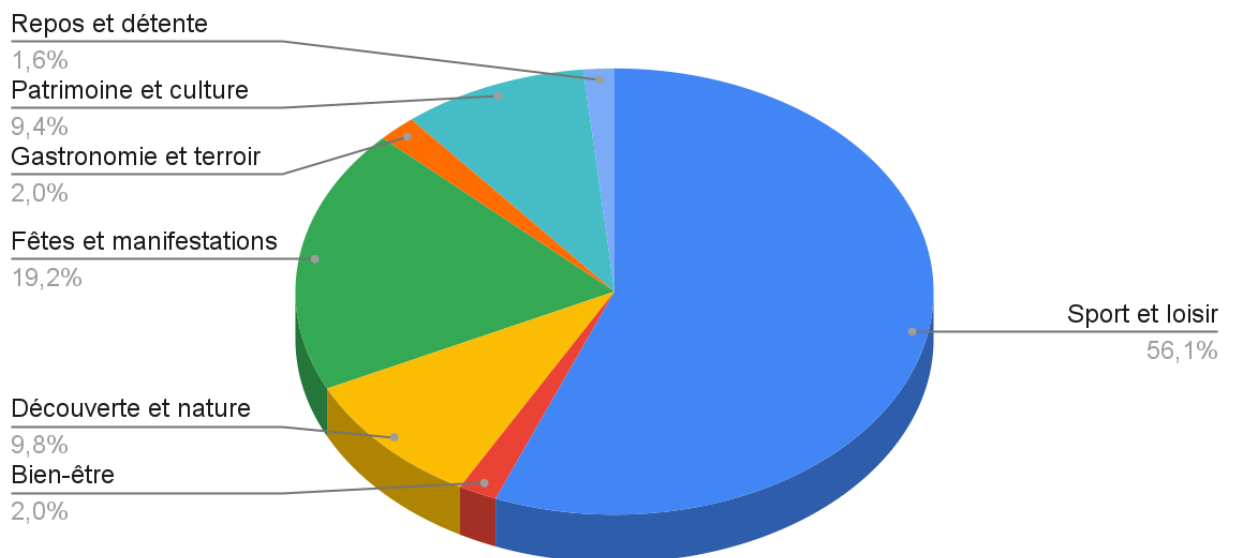
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2022		pas de données suite bugg module accueil	19	84	93	12	208

2. Analyse comparative

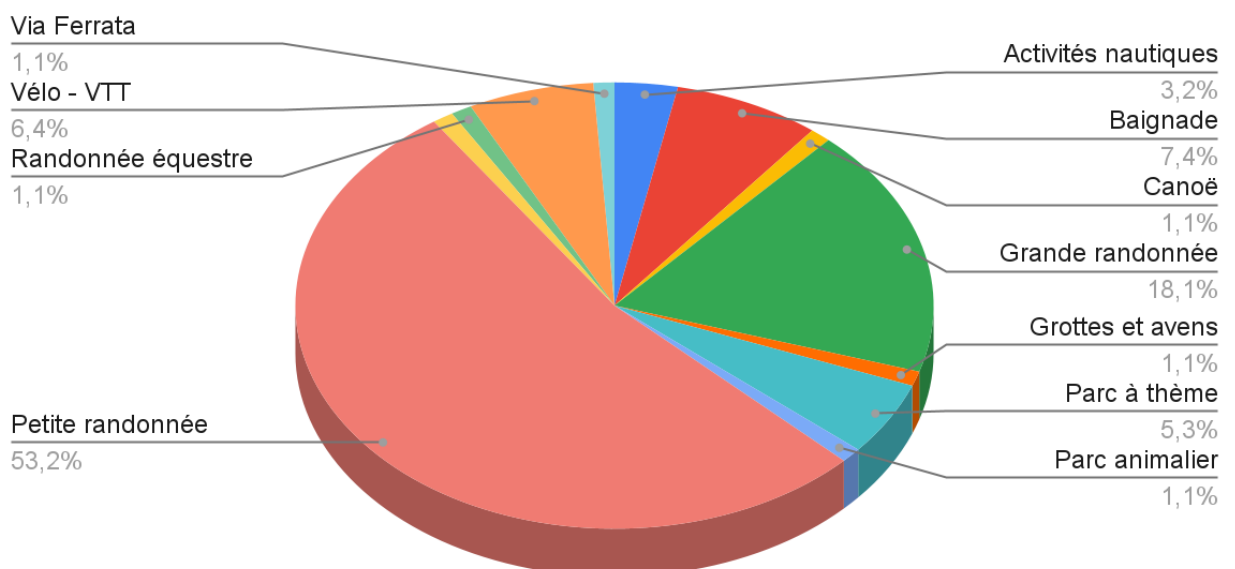


3. Profil type

Centres d'intérêt - BIT Bleynard



Sport et loisir - BIT Bleynard



Conclusion

Le bureau du Bleymard a connu une **forte hausse de fréquentation** par rapport aux quatre années précédentes. On note par exemple **+180% de fréquentation touristique en juillet 2022** par rapport à juillet 2021.

Cela peut s'expliquer par l'**amélioration de la signalisation du bureau**. En effet, un **panneau de l'enseigne** "Office de tourisme Mont-Lozère" a été posé quelques mois avant l'ouverture du 16 mai, les locaux ont pu visualiser où était situé l'office de tourisme, un **article a été publié dans la gazette intercommunale** précisant l'adresse de ce BIT et nous avons **créé une fiche Google MyBusiness** (indique l'adresse, les contacts et les horaires du BIT) **pour gagner en visibilité sur le web**. Depuis cette fiche, 119 demandes d'itinéraires et 48 appels ont été réalisés entre juin et septembre.

221

Interactions avec la fiche de l'établissement ⓘ



Statistiques de la fiche Google My Business de l'office de tourisme du Bleymard

En ce qui concerne le profil de clientèle du Bleymard, nous avons accueilli de nombreuses personnes **intéressées par les sports et loisirs**, et plus particulièrement **la randonnée pédestre**, avec 53,2% de demandes liées aux petites randonnées et 18,1% à de la grande randonnée. Malgré la forte fréquentation du GR70, le Chemin de Stevenson, ces randonneurs ne font pas partie de nos visiteurs principaux au BIT du Bleymard, étant donné qu'ils planifient leur randonnée avant de partir et n'ont, pour la plupart, pas besoin de renseignements supplémentaires.

De nombreux **retours positifs** ont été transmis au BIT du Bleymard concernant l'**accès gratuit à la piscine municipale chauffée**, les **sentiers de randonnée au départ du village** et le document d'initiation à la **course d'orientation** proposé par le Pôle de Pleine Nature.

BUREAU DE LA BASTIDE-PUYLAURENT

Horaires d'ouvertures (juillet et août)

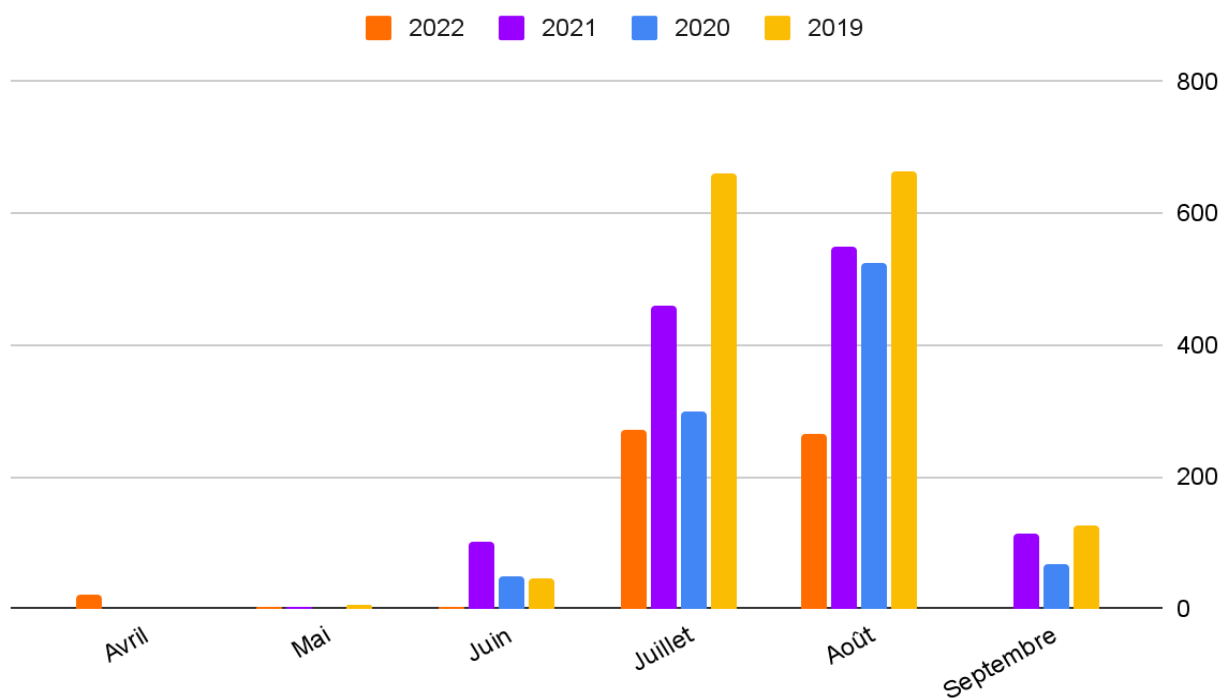
JOURS	MATIN	APRES-MIDI
Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi	10h00 à 12h00	14h00 à 17h00
Samedi	10h00 à 12h30	14h00 à 18h00
Dimanche	Fermé	Fermé

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)

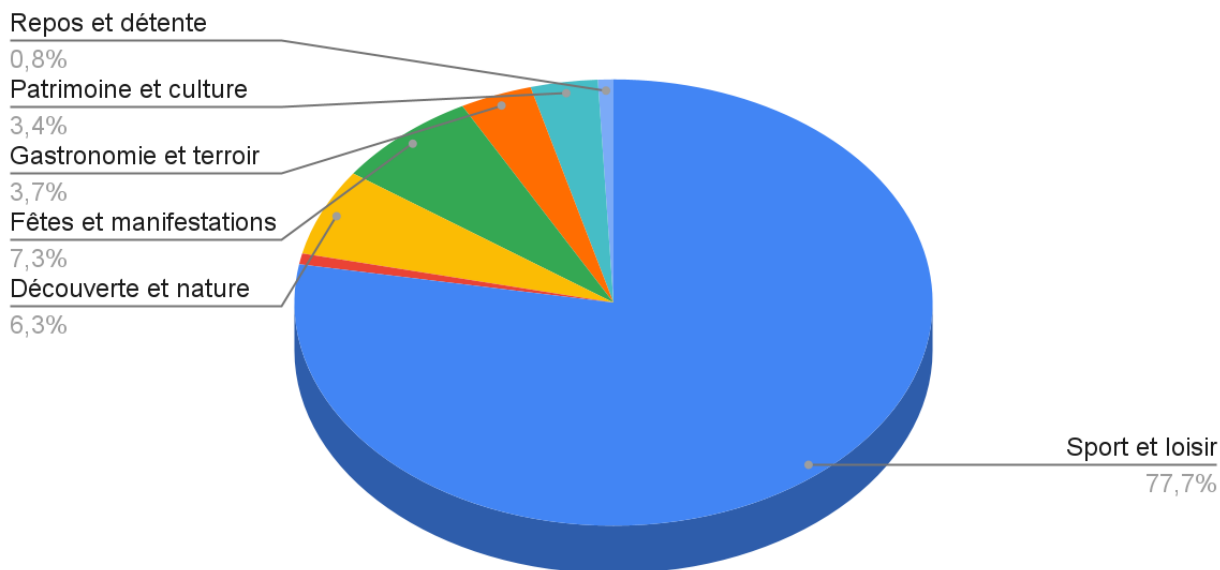
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2022	22	2	2	272	264	0	562

2. Analyse comparative

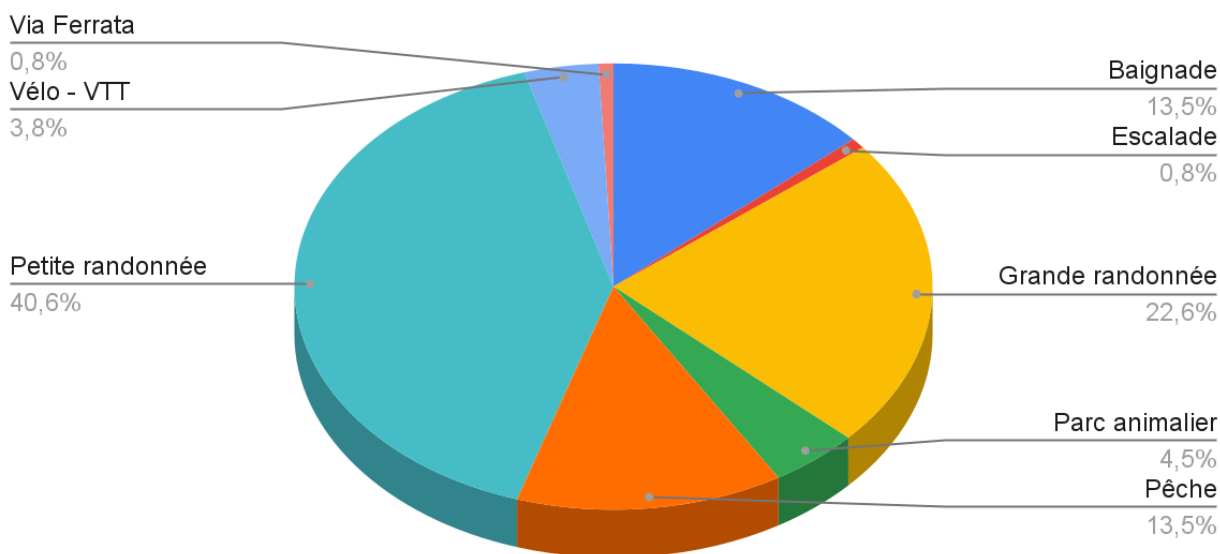


3. Profil type

Centres d'intérêt - BIT La Bastide



Sport et loisir - BIT La Bastide



Conclusion

Le début de saison touristique 2022 a été **très long à démarrer**, malgré des températures très hautes et très agréables dans notre région car nous sommes à 1000 mètres d'altitude et n'avons pas subi la canicule comme les départements du Gard etcBeaucoup de touristes nous ont parlé des feux qu'il y avait dans leur département

Les **randonneurs ont été très fréquents**, car nous sommes à la séparation du sentier de Stevenson et de la Régordane ,

Nos gîtes communaux ont connu un franc succès, très bien placés et ombragés.

L'ouverture de notre étang de pêche le Béal a bien fonctionné, les touristes étaient content de pouvoir venir pêcher en famille et en plus ils ont pu consommer sur place des boissons fraîches, très positif pour notre village

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.

		nombre de demandes
Marché Valdo 08/04	16:30 > 19:00	5
La Lozère à Bordeaux 20/05	14:00 > 21:00	17
La Lozère à Bordeaux 21/05	10:00 > 22:00	28
La Lozère à Bordeaux 22/05	10:00 > 17:00	6
FIRA 28/05	09:00 > 18:00	25
Transhumance 18/06	08:00 > 16:00	71
Congrès SP Villefort 25/06	09:30 > 16:00	10
Marché Valdo 08/07	17:30 > 20:00	7
Marché Valdo 15/07	17:30 > 20:00	11
Marché Valdo 22/07	17:30 > 20:00	14
Marché Valdo 29/07	17:30 > 20:00	10
Marché Valdo 05/08	17:30 > 20:00	19
Foire Gourmande Bleymard 5/08	08:00 > 12:00	46
Marché Valdo 12/08	17:30 > 20:00	13
Marché Valdo 19/08	17:30 > 20:00	8
Marché Valdo 26/08	17:30 > 20:00	9
TCFIA 11/09 Mont Lo	14:00 > 17:30	18
TOTAL		317

Conclusion

Lors des marchés de St-Etienne-du-Valdonnez, nous avons pu rencontrer des touristes mais aussi des professionnels du tourisme et la population locale. Cette année la fréquentation de ce marché était faible mais l'objectif du hors les murs n'est pas la quantité mais la qualité en captant des personnes qui ne seraient pas venues dans un bureau classique.

N'étant pas encore doté d'un véhicule dédié, les inconvénients concernent l'aspect logistique et principalement la manutention physique qui, cumulée aux temps de déplacements et horaires tardifs, s'avère fatigante à long terme. Cependant le projet de Bureau d'Information Touristique Itinérant (acquisition d'un véhicule capable de devenir une véritable opération de marketing) ayant

obtenu un financement dans le cadre de la Dotation d'Équipement des Territoires Ruraux, nous sommes confiants sur l'amélioration de cet aspect logistique.

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 - 2022 - Année 2022 -
Tous établissements confondus

106 établissements
2 226 avis



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

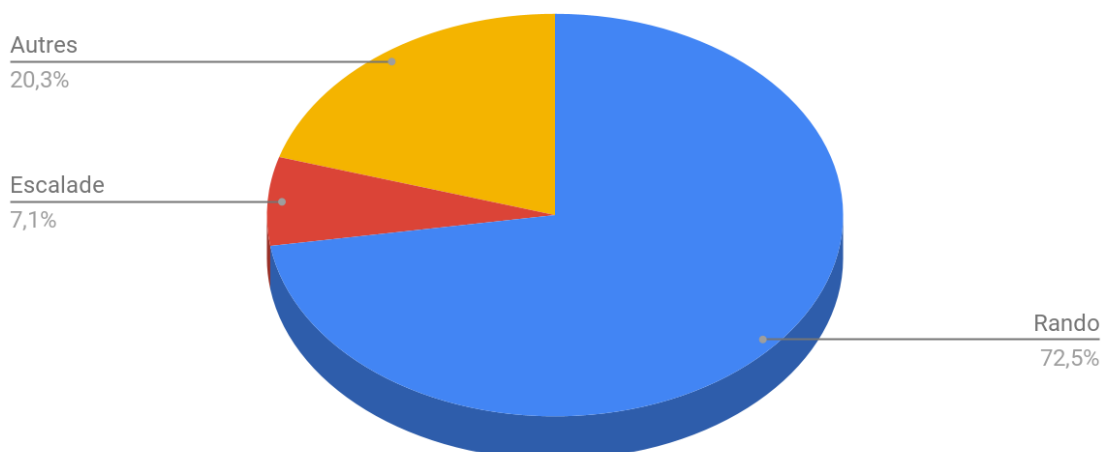
PRODUITS BOUTIQUE

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.

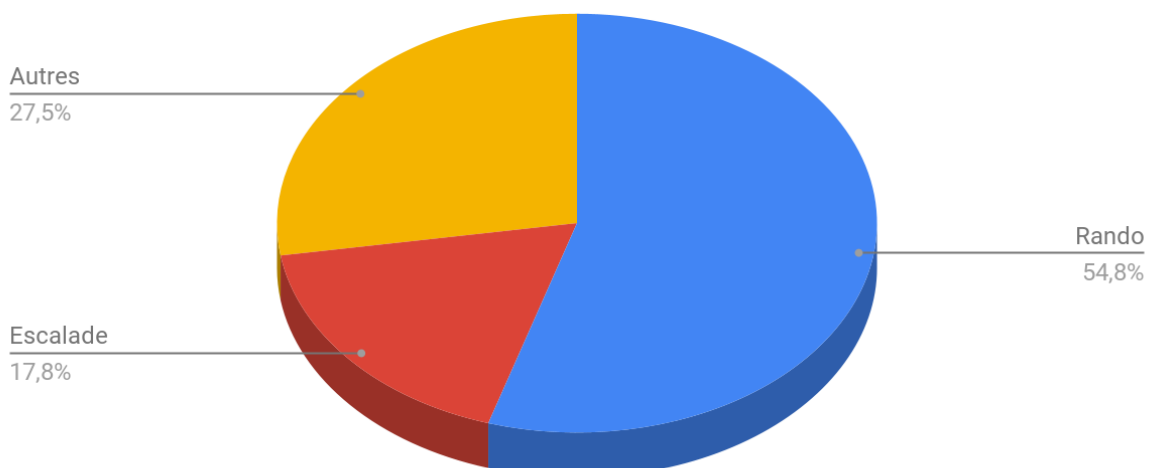
Les best sellers restent, cette année encore, les produits relatifs à la randonnée.

Les topo de randonnée autour de Villefort et Haute Vallée du Lot ont été retirés de la vente suite aux nouveaux itinéraires balisés par le Pôle de Pleine Nature. En attendant l'édition des cartoguides en rapport avec ces 2 secteurs, seules les fiches de randonnée dont les itinéraires n'ont pas changé sont vendues à l'unité.

Nombre de ventes : 408



CA 3103 €



Bilan de fréquentation digitale

Notre site internet destination-montlozere.fr a cumulé **plus de 36 000 visiteurs**. La majorité du trafic provient des moteurs de recherche et Google en particulier.

2 pics de fréquentation sont observés :



- **8 février** : Un trafic 6 fois supérieur à la moyenne saisonnière, amené par la requête "truite du mont Lozère" suite à la diffusion du documentaire La truite, un poisson que rien n'arrête sur France 5. La truite du Mont-Lozère n'ayant pas de site internet, notre page dédiée à ce producteur se positionne en première position des résultats de recherche. Le petit pic du **6 mars** provenant de la même requête, la probabilité d'une rediffusion du reportage est forte.
- **5 juillet** : Un trafic 4 fois supérieur à la moyenne saisonnière. A cette date, le site a été victime d'une attaque qui consiste à inonder le site web de requêtes pendant une courte période, dans le but de le submerger pour perturber voire empêcher son fonctionnement. Cependant notre site web a bien supporté cette attaque.

➤ [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 1322€. Ce chiffre d'affaires est en légère baisse comparé à **celui de l'année dernière**. La progression de l'autonomie digitale se poursuit pour nos visiteurs mais la proposition a tendance à stagner (peu de nouveaux adhérents à cet outil).

- [Voir aussi le bilan Flux Vision Tourisme pour la période mai – août 2022 pour la zone d'Observation ComCom Mont Lozère](#)
- [Voir aussi Bilan de la saison estivale Occitanie 2022](#)
- [Voir aussi Note de conjoncture Lozère Tourisme été 2022](#)