



## **BILAN TOURISTIQUE 2024**

## 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

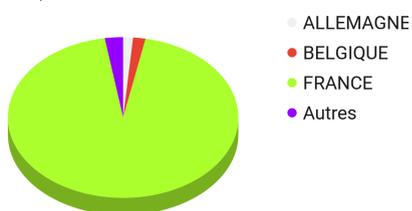
Les missions de l'Office de Tourisme Mont-Lozère se déclinent en 8 axes :

- ❑ 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

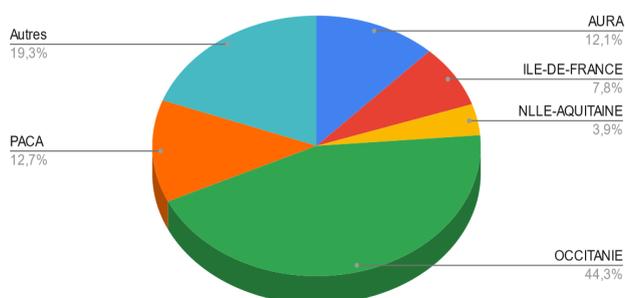
## GLOBAL

Certaines tendances s'observent sur l'ensemble de nos bureaux, notamment la provenance géographique de nos visiteurs, leur mode de contact et leur lieu de séjour.

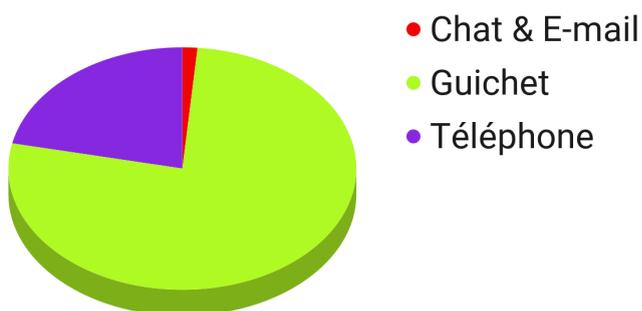
Pays - Top 3 - Tous BIT confondus 2024



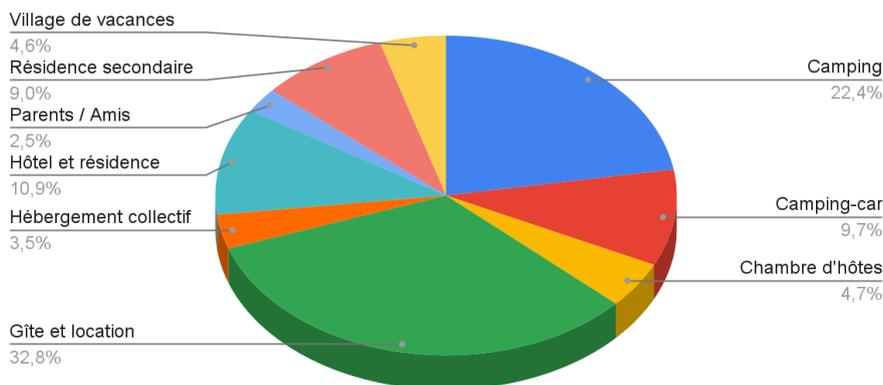
RÉGIONS - Top 5 - Tous BIT confondus



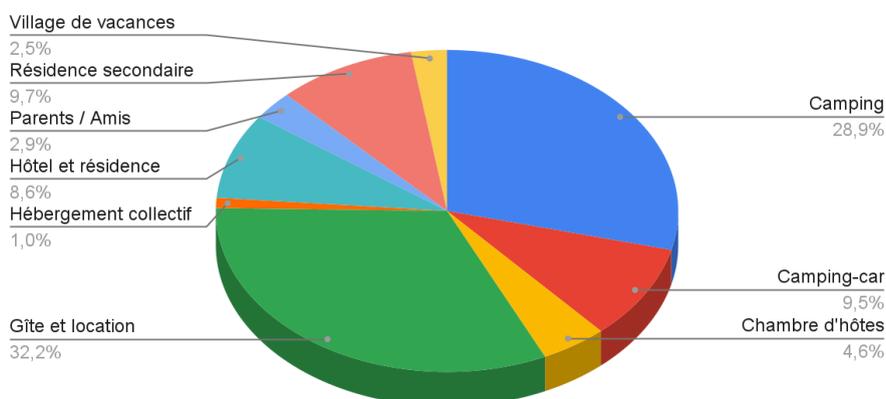
Mode de contact



### Type d'hébergement 2024



### Type d'hébergement 2023



Par rapport à 2023, on constate que le mode d'hébergement en camping est moins plébiscité au profit du village vacances

## 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

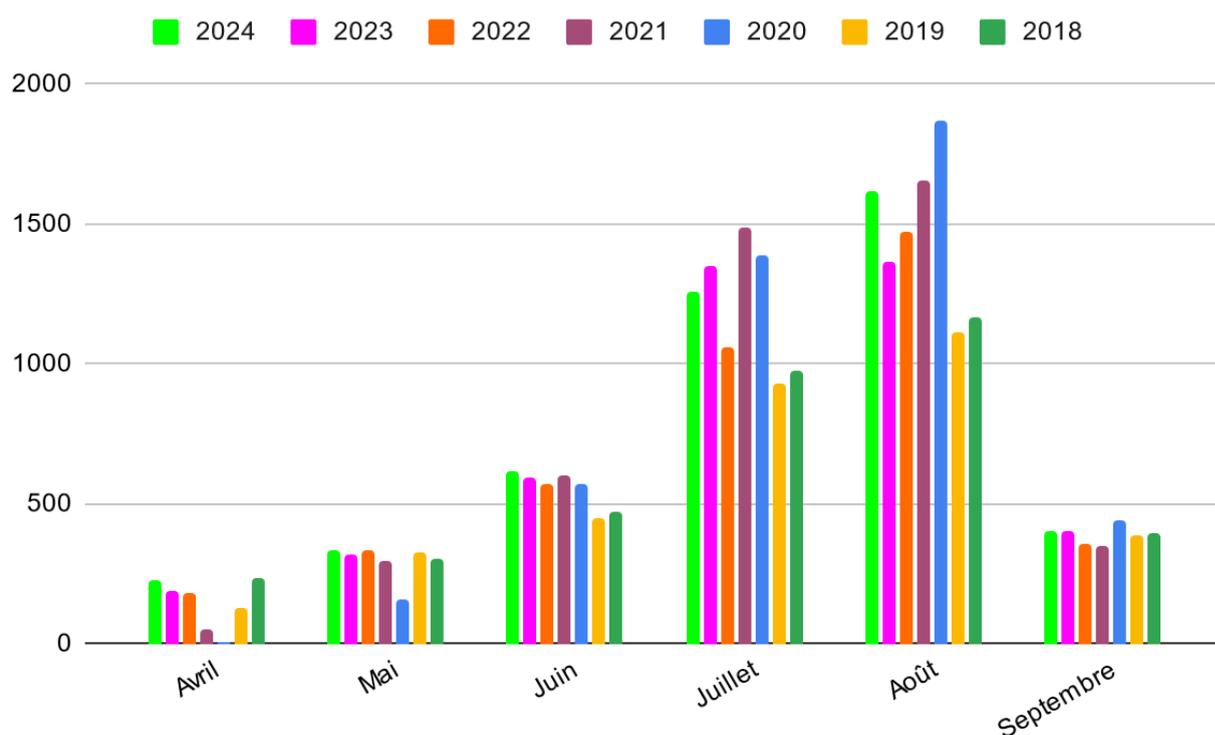
	MATIN	APRÈS-MIDI
Mardi & Vendredi	9h30 à 12h30	15h à 18h
Lundi, Jeudi, Samedi et Jours fériés (sauf 1er mai)	9h30 à 12h30	Fermé
Mercredi & Dimanche	Fermé	Fermé

Aline Mousset, Morgane Roux (agents permanents), Danaé Kopff-Landas, Marie-Pierre Dabet (temps partiel saisonnier) accueillent les visiteurs et utilisent le **module Accueil TOURINSOFT pour mesurer et qualifier la fréquentation touristique.**

## Fréquentation touristique 2024 (nombre de demandes)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2024	228	337	616	1183	1615	401	4380

### 1. Analyse comparative

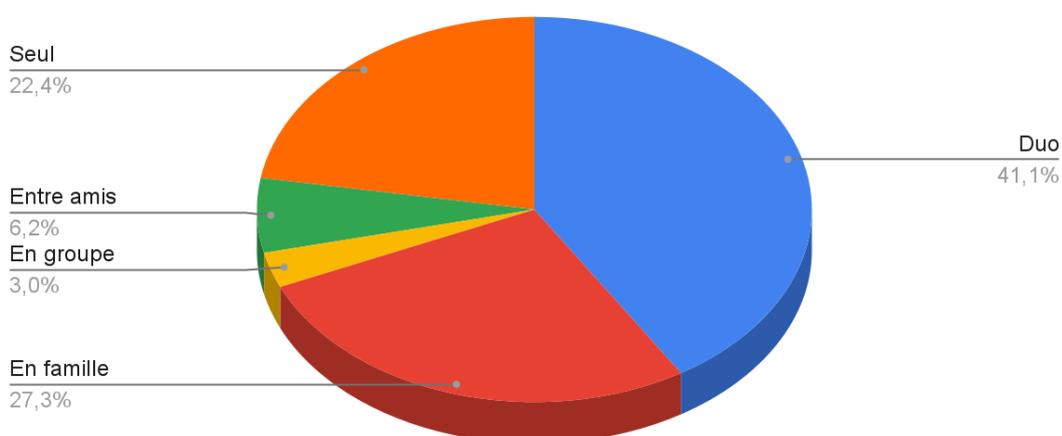


La fréquentation des mois d'avril, mai et juin est en légère hausse par rapport à l'année dernière.

Concernant la période estivale, le nombre de visiteurs est en baisse par rapport à l'année précédente pour le mois juillet (-7%), en hausse pour le mois d'août (+16%) et stable en septembre. Contrairement à l'année dernière, les mois de juillet et août affichent un écart important de fréquentation cette année.

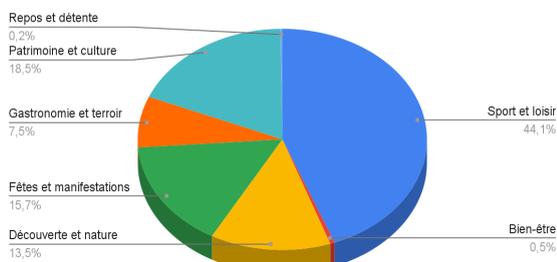
## 2. Profil type

### Segment client BIT Villefort

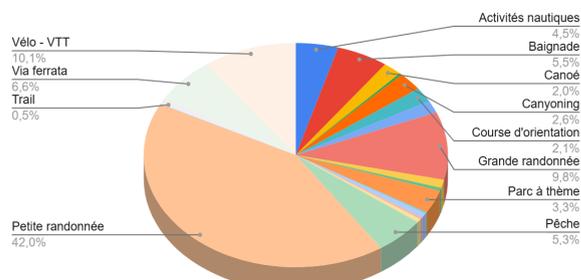


Le taux de personnes seules diminue légèrement au profit du profil en famille. Le segment client “duo” reste le plus important sur le bureau de Villefort.

### 11 - centres d'intérêt - BIT Villefort



### Sport et loisir - BIT Villefort



Les **activités sportives, de pleine nature**, ont toujours du succès, en particulier la randonnée et le vélo/vtt. La demande concernant le patrimoine et la culture a augmenté de 5% cette année, notamment les visites de villages.

### 3. Connexion Wifi 2024

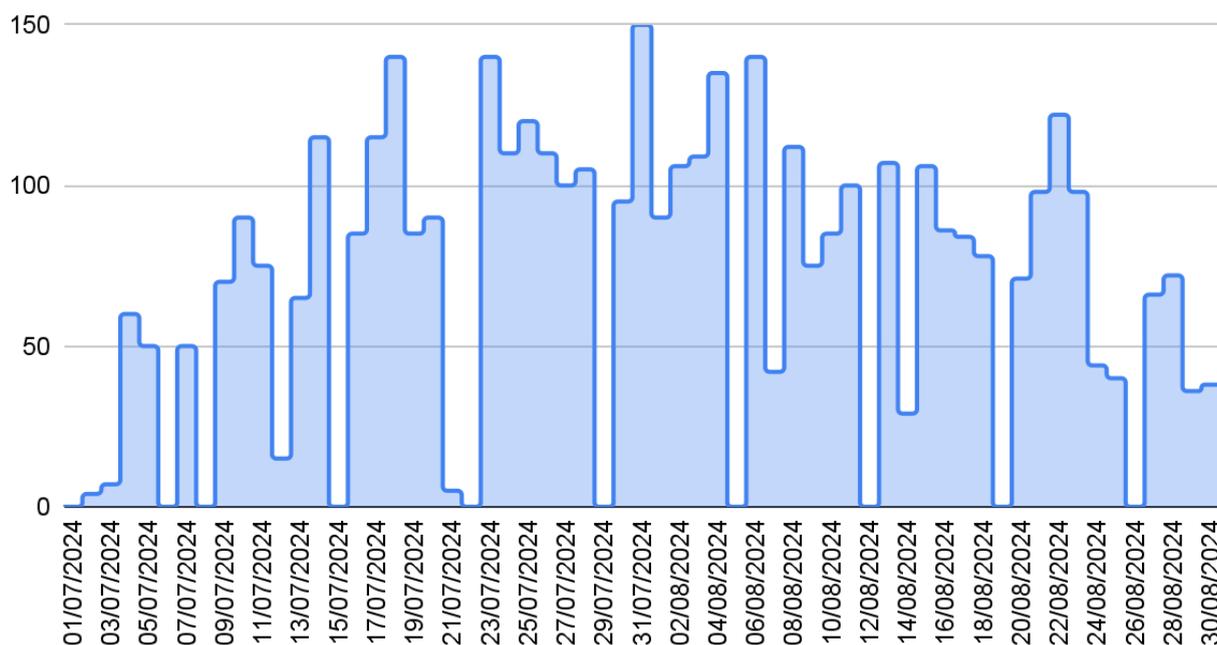
L'installation d'une nouvelle antenne de téléphonie mobile sur la commune de Villefort a grandement amélioré l'accès des usagers au réseau. Aussi l'utilisation du point d'accès wifi libre et gratuit [Lozère Wireless](#) est en baisse (-50% par rapport à 2023).

Année 2024	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
Connexions	189	72	15	37	46	55	414
Utilisateurs	9	2	8	25	33	9	86

### 4. Plage du Lac de Villefort

Le comptage de la fréquentation de la plage du lac de Villefort a été reconduit avec l'aide du surveillant de baignade, présent du 1er juillet au 31 août, du mardi au dimanche. Un relevé de fréquentation a été effectué à 14h30 : Juillet 2051 pers | Août 2212 pers.

#### Fréquentation été 2024 à 14h30



La fréquentation de la plage est presque identique en juillet et août (variation de 8%).

La baisse de fréquentation touristique en juillet est visible dans la fréquentation de la plage du lac, avec - 34% de fréquentation en juillet 2024 par rapport à 2023. Exacerbée par une météo plutôt pluvieuse.

Malgré une hausse de fréquentation touristique dans nos bureaux en août, la fréquentation de la plage du lac est tout de même à - 32% en août 2024 par rapport à 2023.

## 5. Le mot du saisonnier

En négatif : Le manque d'emplacements de camping-car a été régulièrement évoqué.

Le réseau internet a été coupé plusieurs fois pendant plusieurs jours.

Le manque de navettes pour faire la liaison avec Les Vans

En positif : Le bon accueil et la bonne qualité de l'information fournie

La possibilité de venir en train

La qualité des supports mis à disposition, notamment les cartoguides.

Temps attribué à la formation et les éducteurs sont précieux.

## Conclusion

La saison touristique 2024 est nuancée.

Après un mois de juillet en retrait, le mois d'août a connu une belle fréquentation. Il semblerait qu'une partie de la population ait décalé son départ en vacances sur le mois d'août.

La fréquentation du mois de juillet semble baisser au profit des "ailes de saison". Développer la fréquentation sur les ailes de saison est une volonté du CDT et des offices de tourisme qui tendent à communiquer sur l'intérêt touristique de ces périodes non estivales. Le problème sur ces "ailes de saison" reste le manque de restaurants ouverts le soir.

En juillet et août, les visiteurs recherchaient des activités gratuites principalement et ils étaient sensibles à leurs dépenses. Nous continuons à accueillir de nombreux touristes en court séjour ou excursion à la journée.

En 2024, pour la 3ème année consécutive, les **visites de l'usine hydroélectrique de Pied de Borne** ont été renouvelées. Au vu du succès de ces visites les années précédentes et l'impossibilité de satisfaire toutes les demandes d'inscription, 8 créneaux de visite ont été ajoutés : 17 visites



guidées par un agent de la communauté de communes qui ont généré 188 visiteurs. Les groupes sont restreints à 12 personnes par visite pour des raisons de sécurité. Ces visites entrent dans le cadre des critères d'attribution du label pavillon bleu du lac de Villefort.

Cette année encore, l'agent Nicolas Michel a effectué les visites guidées, ces dernières ont été très appréciées. Nicolas a établi un bilan détaillé de ces visites (annexe 1).

## BUREAU DE BAGNOLS-LES-BAINS

### Horaires d'ouverture

1er AVRIL > 12 MAI & 16 SEPTEMBRE > 17 NOVEMBRE

	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi	Fermé	14h à 18h00
Mardi	9h30 à 12h30	14h à 18h00
Mercredi	9h30 à 12h30	14h à 18h00
Jeudi	9h30 à 12h30	14h à 18h00
Vendredi	9h30 à 12h30	14h à 18h00
Samedi	9h30 à 12h30	Fermé
Dimanche	Fermé	

13 MAI > 15 SEPTEMBRE

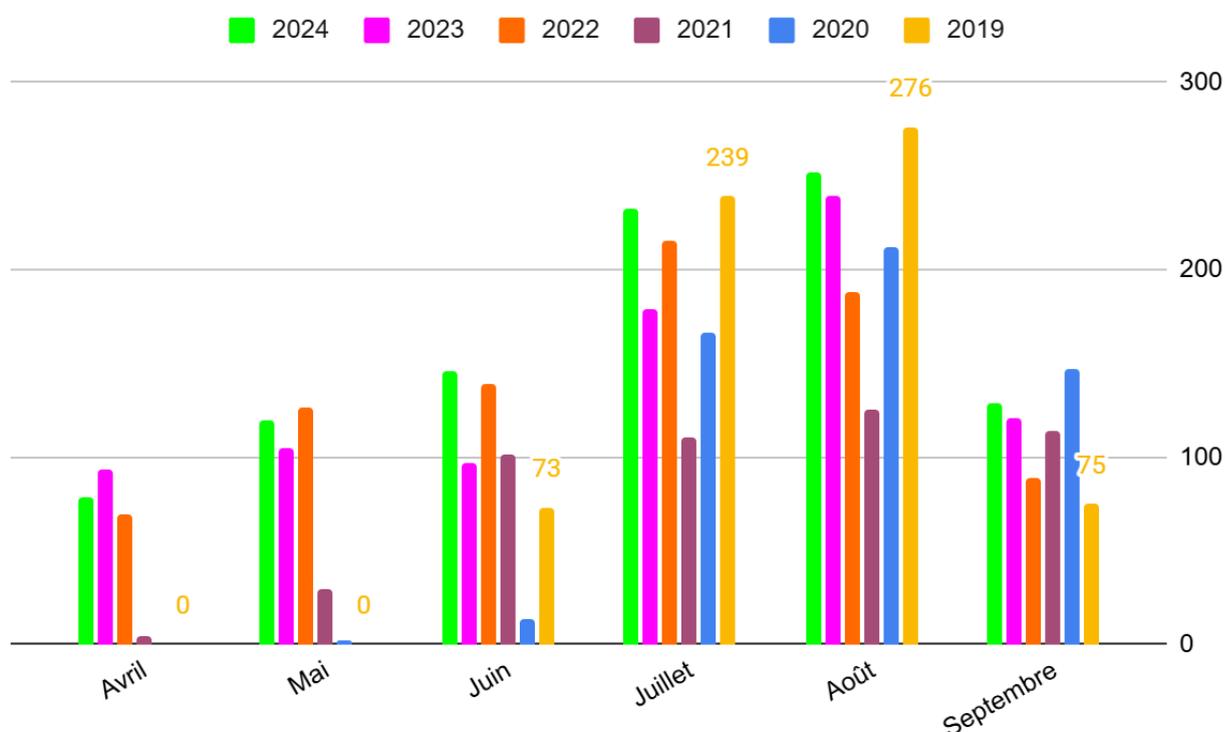
	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi	Fermé	14h à 18h30
Mardi	Fermé	14h à 18h30
Mercredi	Fermé	14h à 18h30
Jeudi	10h à 12h30	14h à 18h30
Vendredi	Fermé	14h à 18h30
Samedi	Fermé	Fermé
Dimanche	Fermé	

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

## 1. Fréquentation touristique 2024

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2024	79	120	146	233	252	129	959

## 2. Analyse comparative



Le bureau de Bagnols-les-Bains a connu une augmentation générale de fréquentation comparé à 2023 (+ 14,85%) réparti sur tous les mois excepté en avril (-15,05%), ce qui peut s'expliquer par les conditions météorologiques défavorables. La hausse est particulièrement significative au mois de juin (+ 50,52%) et juillet (+ 30,17%). Beaucoup de personnes en voyage itinérant, venues passer un ou deux jours et voulant connaître les sites touristiques principaux à visiter.

Sur l'ensemble de la saison les visiteurs ont recherché des activités gratuites pouvant se faire par eux même, ce qui a entraîné moins de demandes pour les visites guidées ou activités avec des prestataires.

L'office de tourisme a ouvert le 01 avril, en même temps que le centre thermal. Un écran diffusant des vidéos de notre territoire a été installé dans le bureau de Bagnols.

### 3. Pots d'accueil

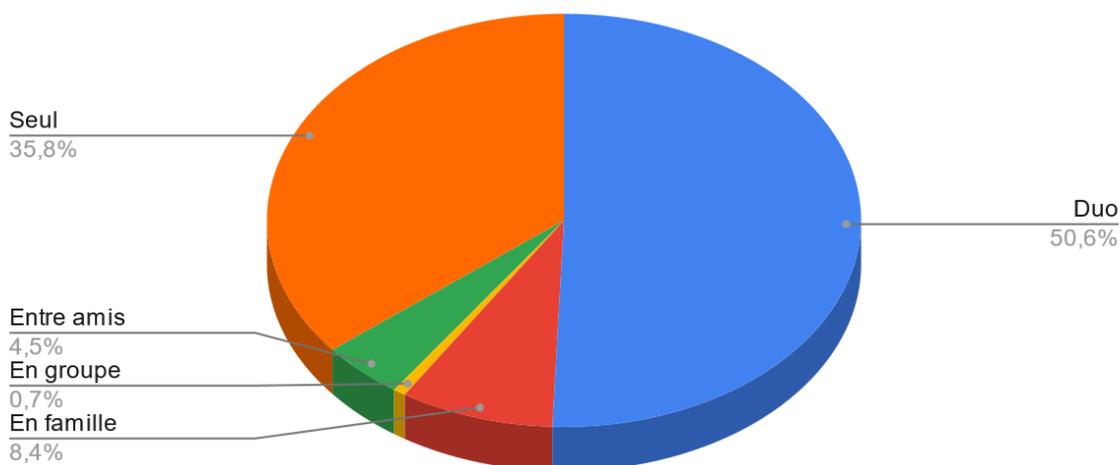
FRÉQUENTATION			
1 avril	19	22 juillet	33
15 avril	24	5 août	32
29 avril	27	19 août	26
13 mai	16	2 septembre	23
27 mai	18	16 septembre	43
10 juin	47	30 septembre	33
24 juin	24	14 octobre	19
08 juillet	19	28 octobre	25
		Total :	428

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. La fréquentation globale des pots d'accueil cette année a diminué comparé à l'année dernière ( - 13,01%). On peut l'expliquer par la baisse générale de fréquentation des thermes cette année (-7,78% de curistes). Malgré ce ralentissement, ce temps d'échange reste très apprécié et permet :

- De renforcer l'image d'un territoire accueillant
- En tant qu'office de tourisme de promouvoir notre département et parler des activités qui sont proposées sur la commune et les alentours.
- De capter des personnes qui ne se rendraient pas forcément à l'office de tourisme (par exemple les curistes qui viennent depuis plusieurs années)
- De recueillir les points positifs et négatifs sur notre destination, vus par nos touristes.

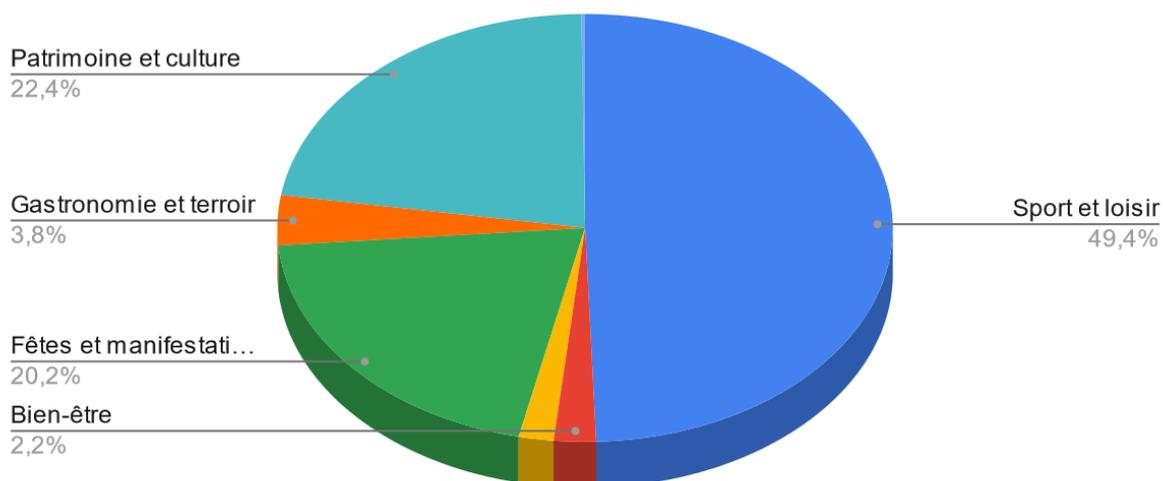
#### 4. Profil type

##### Segment client BIT Bagnols

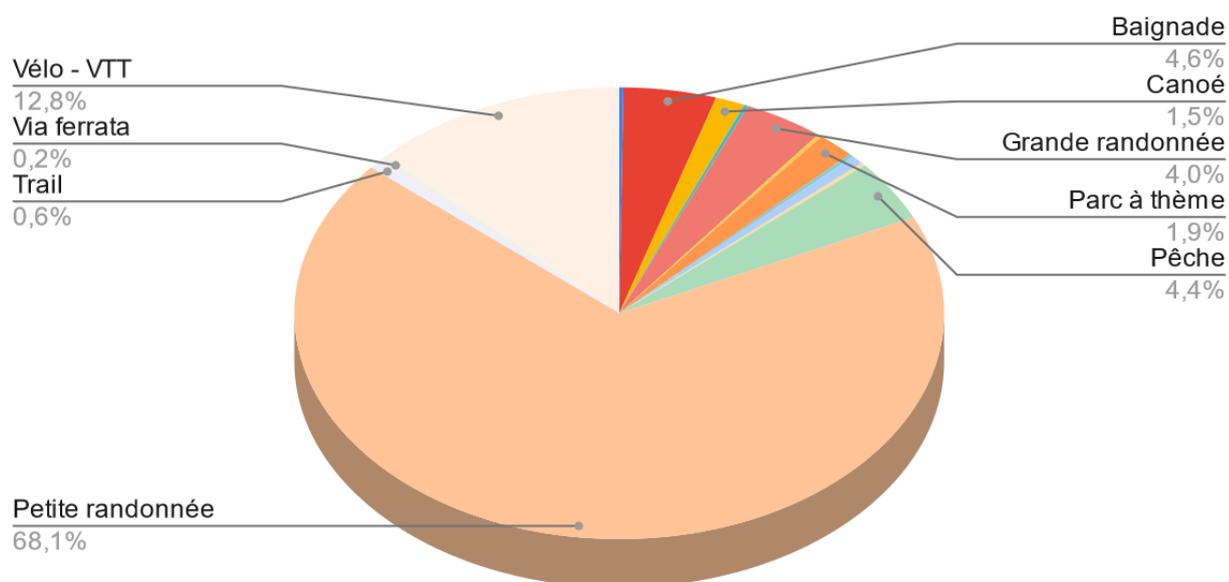


Comme l'année dernière, la majorité des personnes viennent en couple ou seule, liée à l'activité thermale. Vient ensuite les familles essentiellement en juillet/août et période de vacances scolaires, venus de plus en plus profiter de leurs résidences secondaires ou attirées par le tourisme vert et le Vallon du Villaret.

## 11 - centres d'intérêt - BIT Bagnols



## Sport et loisir - BIT Bagnols



Pour les activités de sports et de loisirs, la demande principale reste la randonnée pédestre, avec la recherche de petites randonnées autour de Bagnols. La demande VTT et gravel

continue à susciter un intérêt croissant. Les cartes du PPN proposant des circuits VTT et Cyclo/gravel, sont très appréciées. On a pu noter cette année une demande plus importante de petites ou moyennes boucles pour des VAE. À noter également une forte augmentation des demandes liées au patrimoine et culture (+ 40,88%) qui correspond à la volonté de visiter musées, centres historiques, petit patrimoine. Demande croissante également pour les fêtes et manifestations (+18,82%) aussi bien de la part des vacanciers que des locaux en résidence secondaire ou vivant à l'année et accueillant famille ou amis.

## Conclusion

La fréquentation touristique sur le bureau de Bagnols reste principalement liée à la présence du centre thermal même si les périodes de vacances scolaires, que ce soit en juillet et août ou pendant les petites vacances, attirent les propriétaires de résidences secondaires (en augmentation) et les familles séduites par le tourisme vert et le Vallon du Villaret.

Les retours positifs concernent :

- les navettes touristiques mises en place vers les principaux lieux touristiques
- la diversité des animations proposées,
- l'accueil reçu dans les commerces, à l'office et par le personnel des thermes.

Parmi les points à améliorer, mentionnés par les touristes, il y a :

- l'absence de transports en communs pour aller sur d'autres villes ou points touristiques hors juillet/août
- la disparition de (petites) randonnées organisées au départ de Bagnols.
- l'absence d'un point de retrait

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

### Horaires d'ouverture

16 mai > 17 septembre

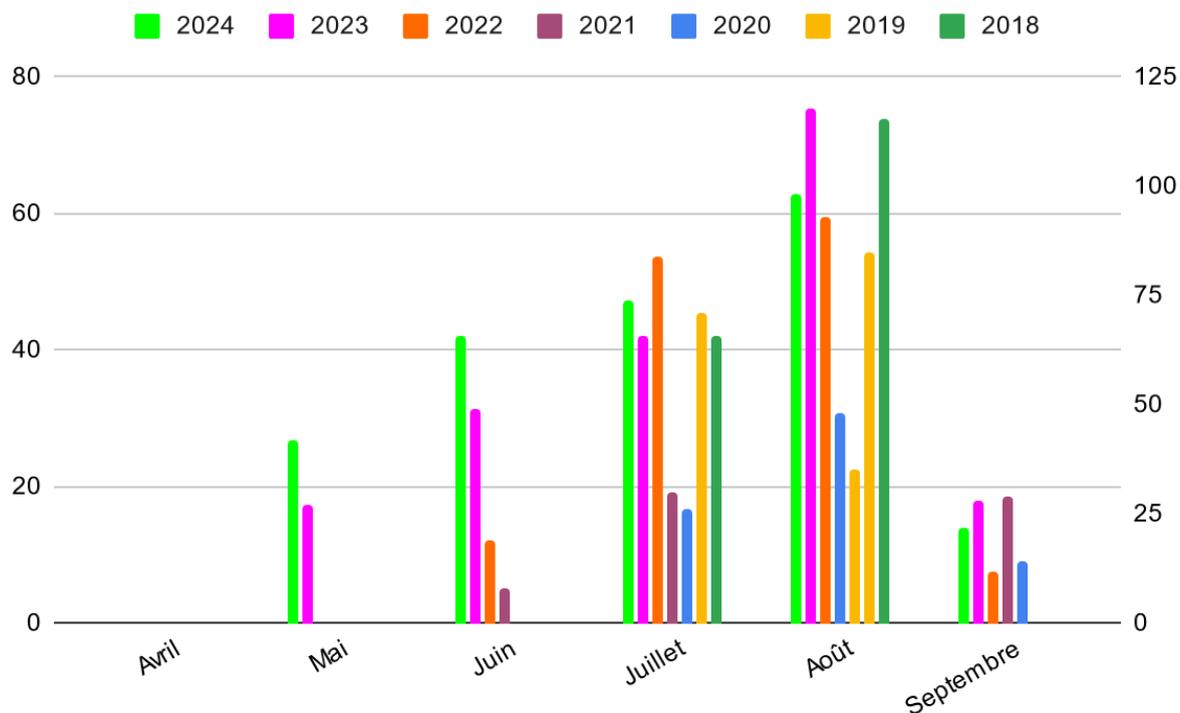
	MATIN	APRÈS-MIDI
Du mardi au samedi	9h30 à 12h00	fermé

Florence Lafont, accueille les visiteurs et acteurs touristiques au bureau du Bleygard tous les matins sauf le jeudi où c'est un agent de Villefort qui vient en renfort, le bureau de Bagnols étant ouvert le matin, jour de marché. Le nombre d'heures d'ouverture est de 150h dans l'année.

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

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2024		42	66	74	98	22	302

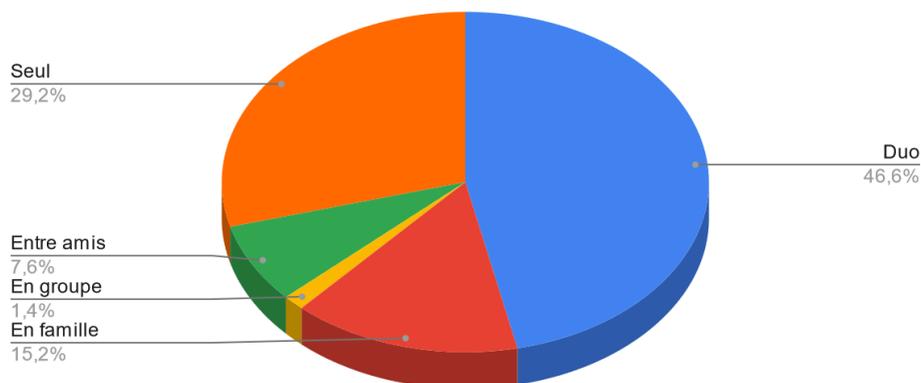
### 2. Analyse comparative



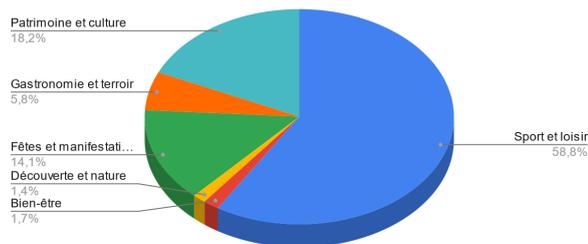
On note une très légère augmentation de la fréquentation (+ 4,86%) répartie différemment comparé à 2023. Hausse pour les mois de mai (+ 55,56%), juin (+ 34,69%) et juillet (+ 12,12%) et une diminution sur août (- 16,95%) et septembre (- 21,43%)

### 3. Profil type

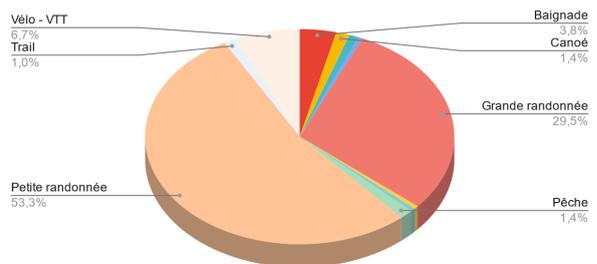
Segment client BIT le Bleybard



11 - centres d'intérêt - BIT Le Bleynard



Sport et loisir - BIT Le Bleynard



Le type de vacanciers reste identique à l'année dernière : majoritairement des personnes intéressées par les sports et loisirs et plus particulièrement petite et grande randonnée (cette dernière ayant enregistré une augmentation de +30,53%). Ce pourcentage n'inclut qu'une partie des personnes effectuant le GR 70, ces randonneurs ayant planifié leur itinéraire avant de partir, réservant leur hébergement au préalable.

Les demandes pour le patrimoine et la culture sont à nouveau en augmentation, pour la deuxième année consécutive (+31,88%), montrant un intérêt pour la découverte de la région et de ses monuments. Les vacanciers souhaitent varier les loisirs et pouvoir profiter non seulement d'activités sportives mais aussi visiter. On note un intérêt croissant pour la gastronomie et les producteurs locaux.

De nombreux retours positifs ont été transmis au BIT du Bleynard concernant l'accès gratuit à la piscine municipale chauffée et les cours de natation et aquagym qui sont proposés. Tout comme les nombreuses activités mises en place à la station du Mont-Lozère. Un écran diffusant des vidéos de notre territoire a été installé au Bleynard et a reçu un accueil favorable.

## Conclusion

Le bureau du Bleynard a connu une très légère hausse de fréquentation par rapport à 2023 avec + 4,86% de fréquentation. Pas de grands changements que ce soit sur le profil des vacanciers (duo, seul ou en famille) ou les centres d'intérêts (petites et grandes randonnées, patrimoine et culture, fêtes et manifestations).

## BUREAU DE LA BASTIDE-PUYLAURENT

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

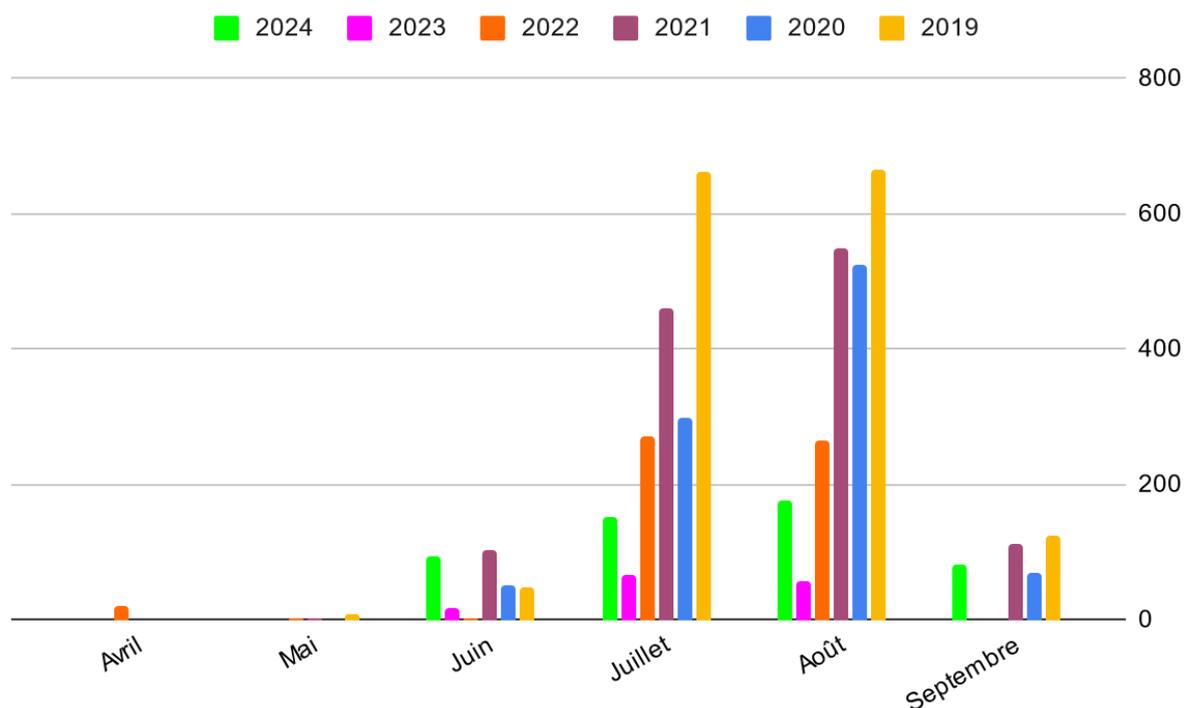
JOURS	MATIN	APRÈS-MIDI
Lundi, mardi, mercredi	10h00 à 12h00	15h30 à 18h00
Jeudi, vendredi, samedi	09h30 à 12h00	15h30 à 17h30
Dimanche	Fermé	Fermé

Une nouvelle convention de fonctionnement a été signée avec la commune de la Bastide Puylaurent. L'agent communal Carole Devarenne, ainsi que les agents de l'office de tourisme Aline Mousset et Morgane Roux se partagent la mission d'accueil du BIT de la Bastide Puylaurent. Le nombre d'heures d'ouverture est de 339h dans l'année. 15h/semaine sont assurées par les agents de l'office de tourisme de juin à septembre et 12h/semaine sont assurées par l'agent mis à disposition par la mairie en juillet et août.

### 1. Fréquentation touristique 2024 (nombre de demandes)

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL
2024	0	0	95	151	177	82	<b>505</b>

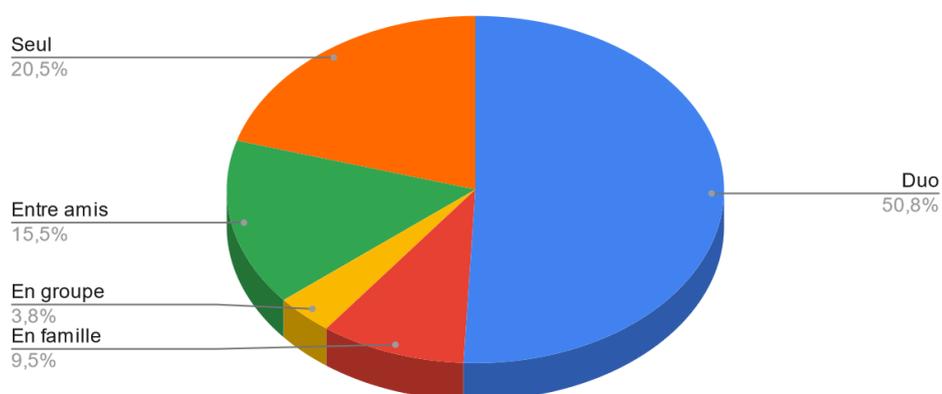
## 2. Analyse comparative



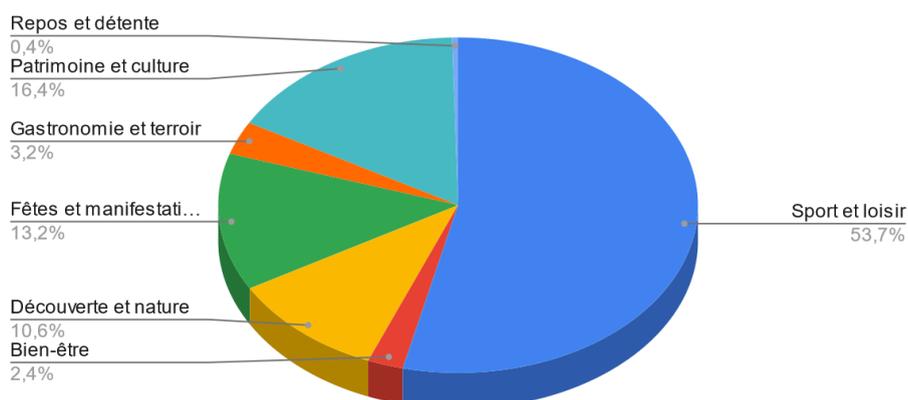
L'écart important entre les chiffres de 2023 et 2024 s'explique par l'erreur de manipulation de l'agent à l'accueil en 2023 qui n'avait pas permis l'enregistrement des données saisies. L'écart est également important avec les années précédentes. En effet, l'accueil du village de gîtes Les sous bois de la Bastide se faisait au même endroit que l'accueil de l'office de tourisme et la ligne téléphonique était commune. En 2024, une ligne téléphonique dédiée à l'accueil du village de gîte a été créée et Carole a procédé à l'accueil physique de la plupart des locataires directement dans les gîtes. Le bureau était de plus ouvert plus largement les années précédentes : 51h/semaines en juillet et août 2019 contre 27h/semaine en juillet et août 2024.

### 3. Profil type

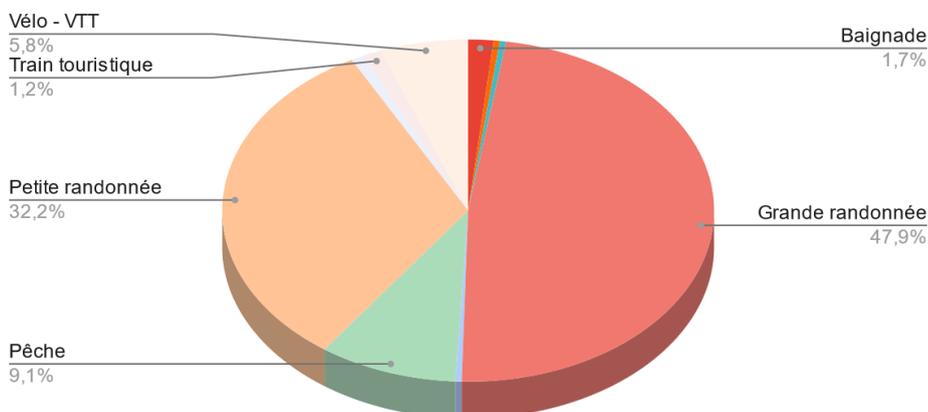
#### Segment client BIT la Bastide



#### 11 - centres d'intérêt - BIT La Bastide



## Sport et loisir - BIT La Bastide



Le bureau de la Bastide Puylaurent se trouve au croisement de trois GR : le GR 70, GR700 et GR7. Cela explique le grand nombre de demandes concernant la grande randonnée. Le centre thermal de Saint Laurent les Bains a également amené quelques visiteurs. Beaucoup de curistes logent dans le village de gîtes les Sous-bois de la Bastide ou viennent depuis Saint Laurent les Bains pour connaître les petites randonnées ou le patrimoine à visiter, ce malgré la présence d'un office de tourisme à Saint Laurent les Bains auquel nous avons communiqué une partie de notre documentation. Cela s'explique peut-être par la fermeture de ce bureau le samedi matin et la recherche d'informations et de conseils plus détaillés et ciblés sur le secteur Lozère.

## Conclusion

La fréquentation du mois de juin a été satisfaisante. Le public était majoritairement constitué de randonneurs et de curistes venant de Saint-Laurent les Bains.

Les mois de juillet et août étaient plutôt calmes pour une période de haute saison. Les pluies et les températures plutôt fraîches pour la saison au mois de juillet ont certainement joué sur la fréquentation. Les principales demandes concernaient les fêtes et manifestations ainsi que les courtes randonnées en boucle au départ de la Bastide et la pêche. On observe une légère hausse de fréquentation au mois d'août : quelques camping-caristes, les personnes hébergées aux sous-bois de la Bastide. Comme au mois de juillet, les demandes concernaient les petites randonnées, les fêtes et manifestations mais également le patrimoine bâti. Dès la dernière

semaine d'août jusqu'à début septembre, on constate le retour d'une fréquentation plus importante de randonneurs sur le chemin de Stevenson dont quelques étrangers.

Le manque d'un point de retrait d'argent est relevé par les visiteurs. La demande d'un document regroupant de courtes randonnées sur place pour les personnes restant une journée et ne souhaitant pas acheter le cartoguide est souvent revenue en début de saison. Ce manque a été bien pallié par la création de l'affiche regroupant les QR codes avec lien vers les descriptifs des randonnées en ligne, classées par difficulté.

Un écran a été installé au-dessus de la banque d'accueil comme dans les autres bureaux afin de diffuser les vidéos promotionnelles du territoire.

## BUREAU DE LANUÉJOLS

### Horaires d'ouvertures

JOURS	MATIN	APRÈS-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. Christelle a été formée pour utiliser la GRC mais la plupart du temps, les visiteurs entrent et sortent du point d'info sans être entrés en contact avec elle. Ses missions afférentes à la mairie ne lui permettent pas d'aller à la rencontre de ces visiteurs. Aussi le faible volume de données collectées ne permet pas l'analyse.

## 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
Salon du randonneur Lyon 23 et 24/03	09:00 > 20:00 09:30 > 19h30	330
Transhumance 23/06	08:00 > 16:00	65
Marché Valdo 12/07	17:30 > 20:00	12
Marché Valdo 19/07	17:30 > 20:00	7
Marché Valdo 26/07	17:30 > 20:00	marché délocalisé aux Bondons
Marché Valdo 02/08	17:30 > 20:00	5
Marché Valdo 09/08	17:30 > 20:00	10
Marché Valdo 16/08	17:30 > 20:00	9
Marché Valdo 23/08	17:30 > 20:00	9
Marché Valdo 30/09	17:30 > 20:00	3
Foire gourmande 02/08	08:30 > 12:30	42
TCFIA 09/09 Mont Lo	14:00 > 17:30	Annulé vigilance orange
La Lozère à Clermont du 27 au 29/09	18:00 > 21:30 09:30 > 22:30 09:30 > 18:00	300
<b>TOTAL</b>		<b>792</b>

### Conclusion

Le **salon du randonneur de Lyon** a cette année encore été mutualisé avec d'autres offices de tourisme pour représenter le GR 736. Cela a permis de partager les frais de stand. Notre documentation était également présente sur le stand du PACT Cévennes et nous y avons fait des interventions ponctuelles, en accord avec l'office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère.

La fréquentation sur le salon a été très bonne (+10% par rapport à 2023).

[Compte rendu détaillé](#)

L'opération "**La Lozère à Clermont-Ferrand : éruption au cœur des volcans !**", organisée par le Conseil Départemental de la Lozère, devait initialement se dérouler en avril, mais a été reportée en septembre en raison des intempéries. L'événement a finalement eu lieu les 27, 28 et 29 septembre.

Le village lozérien présentait 45 exposants, dont 22 exposants tourisme (offices de tourisme, prestataires d'activités, hébergements...), 17 producteurs, 4 artisans ainsi que Lozère Nouvelle Vie et France Travail Mende.

L'ouverture, prévue à 15h le vendredi, a été retardée à 18h en raison des fortes rafales de vent sur la place Jaude, ce qui a influencé le nombre de visiteurs. C'est le samedi qui a attiré le plus de monde, notamment des familles envisageant un séjour en Lozère à moyen terme (été 2025). Le public du dimanche était majoritairement composé de seniors.

Pour 2025, les dates pressenties sont : 28, 29 et 30 Mars ou 4, 5 et 6 avril.

Les villes pressenties sont : MONTPELLIER : Place de la Comédie / Jardin du Peyroux, NÎMES : Place de Arènes, BÉZIERS : Place Jean Jaurès, LYON : Place des Terreaux / Place Saint-Jean

Cette année le marché **Rendez-vous dans le Valdo** s'est tenu dans le pré de la tour à Langlade (Baisse de fréquentation de 11% entre 2023 et 2024). Malgré un lieu très agréable et la volonté de l'association Rendez-vous dans le Valdo à communiquer autour de cet événement pour en faire un moment convivial de partage autour de produits de qualité, la fréquentation reste faible. Cependant cet événement nous permet d'aller à la rencontre des touristes mais aussi des professionnels du tourisme et de la population locale. De façon générale, 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.

## E-REPUTATION

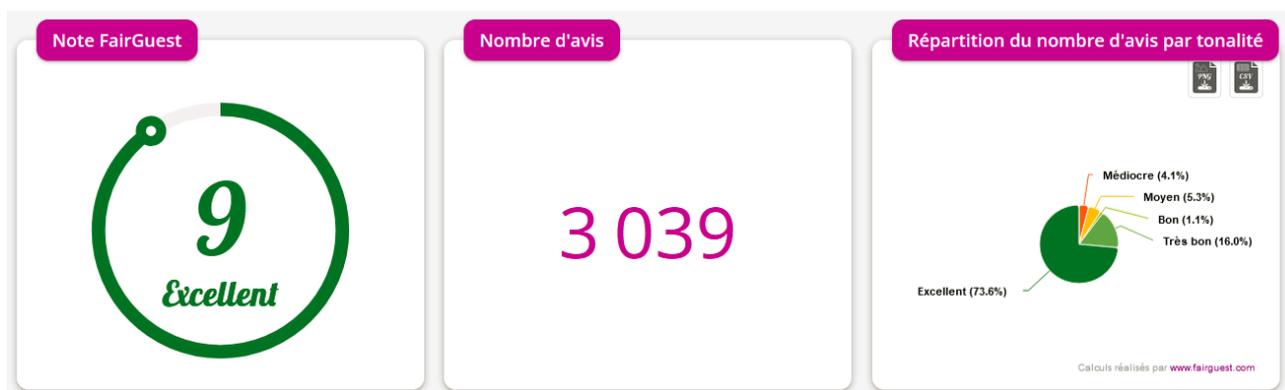
Afin d'observer la e-réputation du territoire, nous utilisons l'agrégateur d'avis, **Fairguest**. Cet outil a été mis en place par le Comité Départemental du Tourisme de la Lozère dans le cadre de son plan départemental de développement touristique.

**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 - 2024

Année 2024  
Modèle "Observer un territoire"

181 établissements  
3 039 avis



## Office de Tourisme de Villefort

4,6 ★★★★★ 63 avis ⓘ

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

## PRODUITS BOUTIQUE

L'office de tourisme en SPA ne peut entrer en concurrence avec les commerces alentours. Aussi cette activité est marginale.

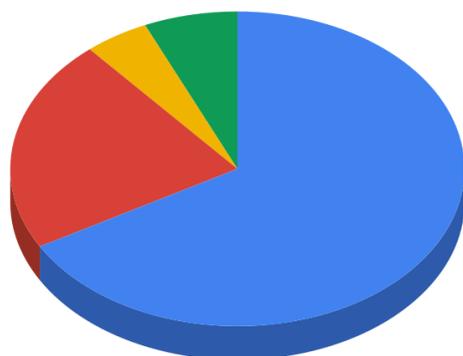
Cependant nos espaces boutique évoluent chaque année avec l'ajout de nouveaux produits pour lesquels une demande est identifiée et l'offre inexistante. Cette année, le mobilier a également évolué avec le transfert de la vitrine du bureau de Villefort dans le bureau de la Bastide Puylaurent et l'installation à Villefort d'un système d'exposition plus ouvert et aéré, sur rails, permettant une meilleure visibilité des produits et la manipulation des livres.

Comme chaque année, les best sellers restent les produits relatifs à la randonnée notamment les cartoguides du Pôle de Pleine Nature.

Par rapport à 2023, le nombre de ventes total est en baisse de 25% mais le CA seulement de 14%. Cela s'explique par les ventes que nous faisons auprès de nos revendeurs. En effet, pour certains produits nous sommes devenus fournisseurs et cette tendance devrait s'accroître avec

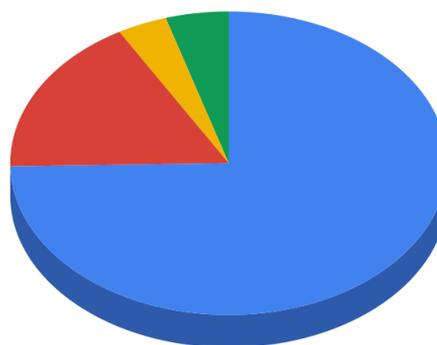
la rééditions des cartoguides Cartoguide « de la Margeride au lac de Villefort en Cévennes » et Cartoguide « de la montagne du Goulet aux Gorges du Bramont » à charge de l'office en 2025.

Nombre de ventes : 870



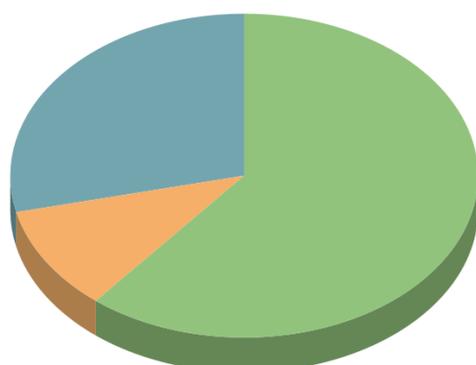
● Villefort ● Bagnols ● Bleymard ● Bastide

Chiffre d'affaires : 5364€



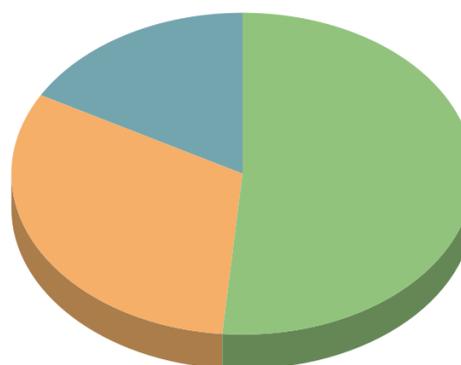
● Villefort ● Bagnols ● Bleymard ● Bastide

Répartition des ventes



● Rando ● Librairie ● Autres

Répartition du chiffre d'affaires



● Rando ● Librairie ● Autres

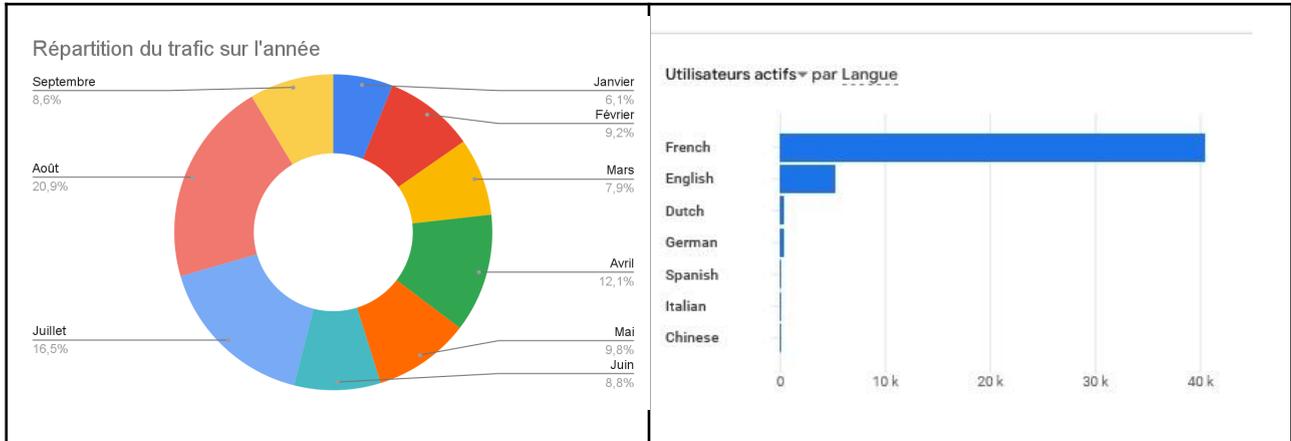
## BILAN DE FRÉQUENTATION DIGITALE

Notre site internet destination-montlozere.fr a cumulé **plus 150 000 vues pour 47 000 visiteurs**



Les pics de fréquentation observés:

- **Du 18 février au 2 mars**, période correspondant aux vacances scolaires de février, un trafic 2 fois supérieur à la moyenne de janvier et février, amené par des requêtes en rapport avec des activités hivernales : Mas de la barque, Mont-Lozère, le Bleyard, le Mas de la barque
- **27 avril** : Un nombre d'utilisateurs 3 fois supérieur à la moyenne saisonnière dont 95% proviennent d'accès direct contre 26% en moyenne. 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.
- **25 septembre** : Une moyenne "Vues par utilisateur actif" multipliée par 22, conséquence là aussi d'une cyber malveillance.



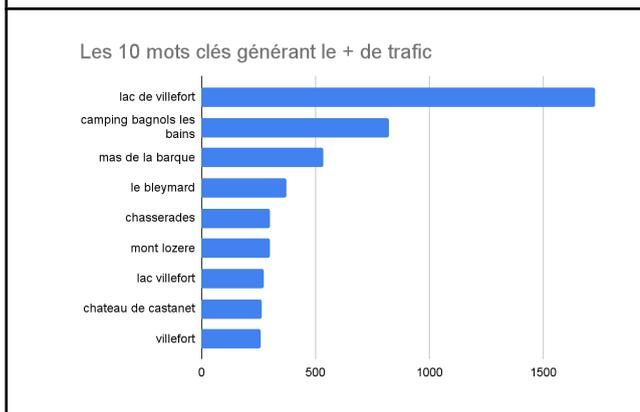
Chemin de la pa...sse de l'écran +

↓ Vues Utilisateurs actifs

	Vues	Utilisateurs actifs
<input checked="" type="checkbox"/> Total	152 510 100 % du total	47 149 100 % du total
<input checked="" type="checkbox"/> 1 /	45 727	9 636
<input checked="" type="checkbox"/> 2 /campings/camping-municipal-de-bagnols-les-bains/	5 770	3 183
<input checked="" type="checkbox"/> 3 /agenda/	4 146	1 724
<input checked="" type="checkbox"/> 4 /actvite/	3 911	3 113
<input checked="" type="checkbox"/> 5 /campings/	3 314	2 126

**Avec 45K visiteurs, la page d'accueil est de loin la page la plus fréquentée, elle est la page d'entrée principale de notre site internet.**

Vient ensuite celle du camping de Bagnols-les-Bains, structure qui ne possède pas de site internet et pour laquelle nous récupérons une grande partie du trafic issu de la recherche de cet établissement dans les moteurs de recherche.



**Ensuite, comme pour les visiteurs des bureaux d'information touristiques, ce sont les événements, les activités de pleine nature qui sont les pages les plus consultées.**

Durée d'engagement moyenne

1 min 26 s

est le temps que passe en moyenne un internaute sur notre site internet. Le site de l'office de tourisme est un relais vers les sites ou informations de contacts des acteurs du tourisme

Éléments complémentaires pour analyser la fréquentation touristique du territoire

- [Bilan de la saison estivale 2024 du CRTL](#)
- [Pré bilan haute-saison 2024 de Lozère Tourisme](#)
- [Bilan Flux Vision Tourisme pour la période mai – août 2024 pour la zone d'Observation CC Mont Lozère](#)