

DOSSIER DE PRESSE

Assises du Tourisme

Vendredi 21 novembre 2014

Pied-de-Borne



Conseil général de la Lozère
Elodie LEHNEBACH,
Rue de la Rovère
48000 Mende
04 66 49 66 07

Comité dép. du Tourisme
Brigitte DONNADIEU
14 Bd Henri Bourrillon
48000 Mende
04 66 49 27 96





Thématique #1

> hébergeurs et prestataires d'activités de pleine nature : un partenariat gagnant

- Comment optimiser la mise en réseau entre les prestataires d'activités sportives ou de loisirs et les autres socioprofessionnels du tourisme ?

Cette table ronde sera animée par **Vivian VIDAL** du Cabinet 4V - Montpellier

• ZOOMS SUR :

- l'activité **Vélo Electrique** (un moyen de transport agréable et pratique apprécié des sportifs comme des familles),
- la **Via Ferrata**,
- la **randonnée pédestre**
- une **station de pleine nature** 4 saisons ouverte à l'année (le Mas de la Barque),
- les **produits de pleine nature** commercialisés par une structure hôtelière
- l'activité d'**opérateurs de voyages** qui proposent des circuits personnalisés, des séjours et des prestations à la demande.

• LES TÉMOINS

Les témoins de cette table ronde feront partager les forces et des faiblesses rencontrées au cours de leurs différentes expériences respectives:

- **Benjamin BALLINI** - Grandeur Nature - Villefort
- **Dorian NOYER** - Station de pleine nature du Mas de la Barque - Villefort
- **Frédéric CERTAIN** - Languedoc nature Eco Labellisé - Saint Gorges D'Orques
- **Martial PAULET** - Hôtel des Gorges du Tarn - Restaurant Adonis - Florac
- **Patrick LAFONT** - Accompagnateur de Montagne - Rando plurielles - Grèzes

> la e-réputation : maitrisez votre image sur le Web

Les avis clients

En matière d'avis clients, on parle souvent de la "règle des 70%" :

70% des touristes européens consultent des avis clients avant de se déplacer et 70% en tiennent compte dans leur choix.

En termes de retombées économiques pour une entreprise touristique les avis clients peuvent donc être la pire comme la meilleure des choses et il faut également bien en peser les conséquences plus globales en termes d'image pour une destination touristique.

Comme tout cela se passe sur le web ,on ne parle plus simplement de "réputation", mais plutôt de "e-réputation" et désormais, plutôt que de subir le phénomène, il convient de l'intégrer dans la stratégie et le travail quotidien de chaque acteur du tourisme."

thème n°2

L'E-réputation :
maîtrisez votre image
sur le web

de 15h45
à 16h45

Le Programme de l'après-midi

- 13h45 - 14h accueil des participants
- 14h - 14h30 ouverture des Assises
- de 14h30 à 16h45 conférences thématiques
- 16h45 - 17h15 conclusion des Assises 2014



Le patrimoine environnemental de la Lozère est important : les richesses de la Lozère sont un atout considérable.

Et il est important de maintenir la qualité de nos ressources environnementales pour poursuivre notre développement économique, résidentiel et touristique.

LES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE (APN)

Les sports de nature sont très pratiqués sur notre territoire : ils constituent à la fois une pratique sportive pour les lozériens et une activité touristique importante pour le département.

En effet, les sports de nature permettent de faire découvrir le territoire aux sportifs de tous niveaux et aux familles.

UN EXEMPLE D'ACTIVITÉ : LES VIA FERRATA

Depuis juin 2011, 6 vias ont été équipées au Malzieu, Mende, La Canourgue, Villefort, Rousses et Florac et sont aujourd'hui toutes fonctionnelles.

Cette opération d'envergure départementale avait pour objectif d'implanter les vias dans des lieux originaux et divers et d'offrir des niveaux de pratique différents (du débutant à l'initié). Chaque site est en accès libre et gratuit, mais des structures professionnelles locales proposent aussi de l'encadrement et de la location de matériel.

Les maîtres d'ouvrage et gestionnaires sont les Communes ou Communautés de communes. L'implantation de « via ferrata » génère une fréquentation élevée de pratiquants. Les retombées économiques indirectes sont loin d'être négligeables (hébergement, restauration, commerces...) et on s'aperçoit d'une véritable itinérance des pratiquants sur ces différents sites, ce qui leur permet de découvrir l'ensemble du territoire lozérien.

La création des 6 « via ferrata » en Lozère s'inscrit dans la continuité des aménagements déjà réalisés en Lozère dans le domaine des sports de nature :

- 12 structures artificielles d'escalade,
- 6 espaces sports orientation,
- un plan départemental d'équipement de sites naturels d'escalade,
- la création de sites de vol libre...

Ces vias ont été co-financées par l'Etat, la Région Languedoc-Roussillon et le Département de la Lozère.





Les enjeux à l'origine de la politique touristique départementale

En 2010, trois enjeux majeurs ont été identifiés au cœur de la définition du schéma départemental du tourisme :

- l'image et la lisibilité du territoire
- la qualité
- l'organisation

L'offre, notamment d'hébergement, souffre d'une qualité qui reste encore à améliorer. Les nouvelles formes de classement et les normes applicables à ces établissements conduisent à une fragilisation, voire à une diminution de l'offre.

Concernant l'accueil et l'information touristique, une meilleure organisation et coopération entre les structures doit permettre de renforcer leurs actions et de professionnaliser les interlocuteurs pour favoriser leur mise en réseau, l'émergence de produits et la promotion de l'offre notamment au travers des outils numériques.

La politique départementale conduite sur le tourisme se traduit par le schéma départemental du tourisme, qui a été révisé au cours de la réflexion Lozère 2020. Les 4 orientations stratégiques de ce schéma sont en lien avec les grands enjeux rappelés précédemment :

- Améliorer l'image et la lisibilité du territoire
- Faire progresser l'offre selon les critères du développement durable dans toutes les composantes de l'offre touristique
- Moderniser l'organisation pour répondre aux besoins des territoires et des porteurs de projets
- Aménager le territoire pour un développement solidaire et équitable

Dans le cadre de cet aménagement touristique du territoire, le développement des sites touristiques départementaux dont le Conseil général confie la gestion par concession à des opérateurs est également un axe important de cette politique départementale.

Lozère Tourisme, Comité Départemental du Tourisme, assure les missions de promotion du territoire et de son offre touristique, ainsi que la prospection de touristes et l'observation de l'activité touristique en Lozère.

Plus de 11M€ de
2007 à 2013

- DISPOSITIF : AIDES A L'INVESTISSEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES

(gîtes chambres d'hôtes, hôtellerie, hôtellerie de plein air, parc résidentiel de loisirs) **2, 6M€**

- DISPOSITIF : PROJETS TOURISTIQUES STRUCTURANTS

8, 3M€ pour les projets de villages de vacances, concessions départementales, aires de camping car et autres projets...

- DISPOSITIF : Soutien aux structures de tourisme CDT, OFFICES DE TOURISME

total de l'enveloppe attribuée : **119 000 €**

- Amélioration de l'image et de la notoriété de la Lozère auprès des touristes et futurs résidents via la marque de territoire

Lozère, Nouvelle Vie avec la diffusion, en 2013 et en 2014, de films sur les chaînes TV.



Lozère 2020 et la politique touristique du Département

Le soutien aux projets du territoire dépend des cadres d'intervention liés aux fonds européens et aux autorisations délivrées par la Région en tant que chef de file du développement économique.

Le souhait du Département est de pouvoir continuer à soutenir le développement touristique de son territoire principalement dans le cadre des orientations du schéma départemental du tourisme.

Le soutien aux démarches de qualité ainsi que l'accompagnement des offices de tourisme sont des axes essentiels du soutien du Conseil général aux acteurs locaux dans le champ du tourisme.

Un appui sera proposé en terme d'ingénierie d'accompagnement des projets touristiques et notamment ceux mis en œuvre par des acteurs publics du département.

POURUIVRE LES DÉMARCHES DE PARTENARIAT

Le Département a engagé depuis plusieurs années un travail collaboratif avec Lozère Tourisme et les Offices de Tourisme au travers de l'organisation touristique des territoires Aubrac, Cévennes/Mont Lozère, Margeride et Gorges du Tarn/Causse.

D'une manière plus générale, et afin de créer de la valeur ajoutée sur notre territoire, les hébergeurs et les prestataires doivent développer des partenariats.

Il est nécessaire pour les acteurs touristiques de « travailler les uns pour les autres ».

2014 A ÉTÉ UNE ANNÉE POUR LAQUELLE LA MARQUE DE TERRITOIRE **LOZÈRE NOUVELLE VIE** S'EST INSCRITE DANS NOTRE PAYSAGE.



La notion d'attractivité pour un territoire est un facteur déterminant pour exister, rayonner, attirer.

Il est donc capital de confirmer la position de la Lozère au rayonnement national et de travailler sur l'image et la notoriété du territoire.

Chacun, à son niveau, est invité à défendre les couleurs du territoire, à véhiculer un message positif sur les atouts que possède la Lozère.

Différentes actions ont déjà menées :

- La diffusion des films mettant en avant la qualité de vie de notre territoire sur le média « Télé »
- la création d'un site dédié à l'attractivité du territoire (lozerenouvellevie.com) l'usage des réseaux sociaux avec la page facebook
- L'exposition sur les Ambassadeurs, « fiers de leur territoire » (à la Maison de la Lozère à Paris et sur les grilles du Conseil général à Mende)



- La présence de la marque Lozère Nouvelle Vie sur différents événements sportifs et culturels : Marvejols-Mende, Scènes croisées, Parcours France...

L'objectif est donc de poursuivre cette prise de parole en activant différents leviers pour installer et conforter la marque Lozère Nouvelle Vie en 2015.

- continuer à faire vivre la marque Lozère Nouvelle Vie sur les événements porteurs en termes d'image
 - travailler davantage en affinité avec les acteurs du tourisme, les entreprises et les forces vives du territoire.
 - lancer des actions innovantes et porteuses de sens pour notre territoire
 - 12 nouveaux Ambassadeurs seront mis à l'honneur



Assises du Tourisme 2014

Les actions de Lozère Tourisme

La Lozère bénéficie d'un immense terrain de jeu en matière « d'offres de pleine nature ». Sa topographie, la diversité de ses activités lui permet de séduire des sportifs amateurs et chevronnés. L'objectif est d'en faire la destination de référence pour la pratique d'activités de pleine nature pour les familles comme pour les sportifs.

Différents outils sont mis en place pour atteindre ses objectifs :



Lancement du site internet

Le Comité Départemental du Tourisme va publier d'ici la fin de l'année 2014 une nouvelle version du site internet **www.lozere-tourisme.com**.

Cette nouvelle version consultable sur tout support (ordinateur, tablette, smartphone) va permettre de valoriser l'offre touristique lozérienne au travers de ses destinations, ses principales thématiques et le profil de ses utilisateurs (familles, sportifs...).

Le nouveau site «Lozère tourisme» va permettre d'appliquer les directives marketing définies dans le plan d'actions du Comité Départemental du Tourisme 2013-2015 et de s'adapter aux opportunités promotionnelles ou commerciales.

Notamment par la promotion des activités sportives et de loisirs, des événements (fêtes et manifestations), de l'offre de séjours et de week-end et de la création d'itinéraires pédestres, équestres, routiers...

Respire Hors-Série « sport-loisirs – nature »

En cohérence avec la ligne de communication du Conseil général, le Comité Départemental du Tourisme de la Lozère a édité au printemps 2014, un hors-série du magazine «Respire» sur la thématique des «Sports et Loisirs nature». Ce document d'appel présente la Lozère comme un espace infini en trois dimensions où les pratiques sportives, les loisirs et la découverte de la nature s'offrent à tous, quel que soit le niveau de pratique.

C'est un véritable outil de communication et de promotion des activités de pleine nature du territoire. La diffusion de ce support va être élargie, notamment par la présence du CDT sur les grands événements sportifs de proximité.



Vitrine pour les prestataires APN

Le Comité Départemental du Tourisme va poursuivre et renforcer le travail engagé depuis plusieurs années auprès des filières pêche, équestre, randonnée...

En complément des actions promotionnelles réalisées sur le site internet «Lozère tourisme», un des objectifs à terme est de proposer aux prestataires d'activités sportives et de loisirs une solution de gestion de planning et de réservation en ligne.