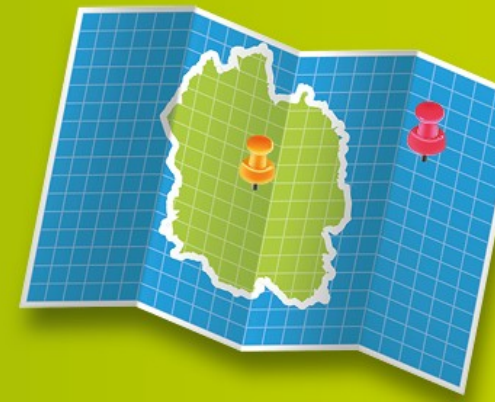


# RENCONTRES DES ACTEURS DU TOURISME

14 novembre 2019



## Retour d'expérience : la saisonnalité et l'expérimentation de planning d'ouverture

**Monique ROCHER** – Directrice de l'Office de Tourisme des Gorges du Tarn

**Claudie MARTIN** - Gérante de la Chambre d'Hôtes « La Ferme de Salièges » et présidente de l'Office de Tourisme Gorges du Tarn, Causses et Cévennes

# 2 villages, 2 contextes : 1 même problématique

## 2 villages : 2 contextes



**Sainte-Enimie** : un village très touristique marqué par une tradition d'hyper-saisonnalisation.

Activité irrégulière



**Florac** un bourg-centre, semi-touristique

Bassin de vie toute l'année = activité plus régulière,  
Moins de préoccupation touristique



## Une même problématique : Des ouvertures hors saison aléatoires

➡ Réponse à un appel à projet « Expérimenter la mise en place de plannings d'ouverture en hors saison (oct. à avril) auprès des prestataires touristiques et commerces de proximité

## Liaison hébergement / Restauration

Aucun hôtel n'est ouvert sur la période hivernale sur la commune Gorges du Tarn Causses

1 seul hôtel à Florac ouvert en période hivernale : un système de paiement par CB

Le relais est pris par chambres d'hôtes et certains meublés de tourisme et village de vacances (Blajoux) qui ne proposent pas tous de restauration

## Services de base

Faiblesse du tissu commercial gêne l'activité touristique même pour des activités qui pourraient se pratiquer toute l'année (ex trail, randonnée, vacances de Noël ...)

Une première phase, d'Octobre 2018 à avril 2019

- Diagnostic & sensibilisation des professionnels sur ces thématiques

- Concevoir un planning à afficher, mettre à jour les informations sur SIT et Google

La seconde phase, d'Octobre 2019 à Avril 2020.

- Trouver une méthodologie réalisables et pérennes
- Optimisation de l'utilisation des nouvelles technologies et La diffusion digitalisée

**47 structures sensibilisés**  
**1 à 2 entretiens individuels**

Affichage vitrine  
Mis à jour / imprimable /  
téléchargeable



**LEGENDE**  
Legend / Legende


**OUVERT**  
Open / Offen

**FERME**  
Closed / Geschlossen


Mis à jour

**Vous trouvez ci-dessous la liste des hôtels,  
restaurants, chambres d'hôtes ouverts**

*You will find below the list of open restaurants, hotels, B&Bs  
Unterhalb finden Sie eine Liste von geöffneten Restaurants, Hotels, Fremdenzimmern*

OU DORMIR A FLORAC TROIS RIVIERES ? Where to sleep in Florac Trois Rivières? Wo kann man in Florac Trois Rivières übernachten ?	HEBERGEMENTS 								
	INFORMATION	ACCUEIL	L	M	M	J	V	S	D
Hôtel Le Pont Neuf (04 66 45 01 67)		Borne ext 24h/24 en CB	■	■	■	■	■	■	■
Hôtel Restaurant Le 21 Esplanade (06 58 44 83 91)			■	■	■	■	■	■	■
Chambre d'hôtes A la place (04 66 45 02 15)			■	■	■	■	■	■	■
Chambres d'hôtes La Ferme de Salièges (06 79 37 01 50)			■	■	■	■	■	■	■
Chambres d'hôtes Les Tables de la Fontaine (06 72 16 15 17)			■	■	■	■	■	■	■
Hôtel des Gorges du Tarn (04 66 45 00 63)	Réouverture	Le 06/04	■	■	■	■	■	■	■
Les Chambres du Thérond (04 66 45 17 22)	Réouverture	le 06/04	■	■	■	■	■	■	■
Hôtel Le Grand Hôtel du Parc (04 66 45 03 05)	fermé		■	■	■	■	■	■	■
Chambre d'hôte Ferme équestre de Grailhon (06 60 68 53 69)			■	■	■	■	■	■	■
L'Auberge Cévenole (04 66 45 11 80)	fermé		■	■	■	■	■	■	■
VVF Village Vacances (04 66 45 01 21)	Réouverture	le 05/04	■	■	■	■	■	■	■
Chambres d'hôtes Les Trois Mésanges (04 66 45 21 04)			■	■	■	■	■	■	■
Chambre d'hôtes Maison Wina (06 78 09 18 09)	Réouverture	le 05/04	■	■	■	■	■	■	■
Hôtel La Ferme des Cévennes (04 66 45 10 90)	Réouverture	Pâques 2019	■	■	■	■	■	■	■
Centre d'accueil des Cévennes (04 66 45 23 98)			■	■	■	■	■	■	■

# Bilan affichage planning

- Certains professionnels ne connaissent pas suffisamment en amont les horaires et jours d'ouverture de leur structure.
  - Trop de changement d' horaires et jours d'ouverture sans tenir compte de notre démarche, bien que s'étant engagés auprès de nos services.
  - Rigidité d'un planning « papier »
  - Trop peu de prestataires affichent le planning sur leur vitrine aux périodes fermées car ne souhaitent pas « renvoyer vers la concurrence ».
-  Une information insuffisamment qualitative puisque des informations erronées apparaissent : abandon de la formule

PRÉSENTATION

TARIFS

A PROXIMITÉ 

## ACCUEIL

### Période(s) d'ouverture :

Du 12-04-2019 au 11-11-2019 - [VOIR LES HORAIRES](#)

Du 12-04-2019 au 30-06-2019 - [VOIR LES HORAIRES](#)

Du 01-07-2019 au 31-08-2019 - [VOIR LES HORAIRES](#)

Du 01-09-2019 au 11-11-2019 - [VOIR LES HORAIRES](#)

**Catégorie :** Restaurant gastronomique

**Nom du chef :** BORGES JORGES

**Langue(s) parlée(s) :** Français, Anglais, Espagnol

**Capacité :** 75 couverts

**Altitude :** 600 m

**Groupes acceptés :** oui

**Adhésions diverses :** Ambassadeur Causses & Cévennes

## SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

Bar • Boulodrome • Boutiques • Chaise haute/réhausseur •  
Chauffe biberon • Jardin • Jeux pour enfants • Parking bus •  
Parking privé • Salon • Terrasse • Accès Internet Wifi

## RESERVATION

+33 4 66 45 06 04

[EMAIL](#)

Du 01-09-2019 au 11-11-2019

### Heures d'ouverture :

Lundi	de	19h00 à 21h15		
Mercredi	de	19h00 à 21h15		
Judi	De	12h00 à 13h30	et de	19h00 à 21h15
Vendredi	De	12h00 à 13h30	et de	19h00 à 21h15
Samedi	De	12h00 à 13h30	et de	19h00 à 21h15
Dimanche	De	12h00 à 13h30	et de	19h00 à 21h15

(+) Connaissance de l'info  
a l'OT et remontée de  
l'info

(-) Info difficile d'accès sur  
sites institutionnels

# Google My business

(+) 1<sup>er</sup> moteur de recherche leader et incontournable

(+) réponse en fonction de la localisation

(-) les Offices de tourisme n'ont aucun accès à des  
fiches

← Note ▾ Cuisine ▾ Horaires ▾

## Restaurant Le camisard

4,4 ★★★★★ (90) · Restaurant

12 Rue du Pêcheur

Fermé · Ouvre à 19:00

Lieu chaleureux · Décontracté



## Restaurant La Salamandre Florac

4,1 ★★★★★ (55) · Restaurant

Place du Souvenir

Fermé · Ouvre à 12:00 (jeu.)

Terrasse · Lieu chaleureux · Décontracté



## Pizzeria Dolce Vita

4,0 ★★★★★ (234) · €€ · Pizza

24 Rue Armand Jullié

Fermé · Ouvre à 18:45

Service de restauration ouvert tard en soirée



## Les Tables de la fontaine

4,4 ★★★★★ (71) · Chambre d'hôtes



Objectif : 80 % des établissements référencés en 2020 avec les horaires





Les professionnels apprécient le fait que l'on aille vers eux sans a priori négatif

Progression de la connaissance des périodes d'ouverture par l'OT

Progression de la visibilité sur Google



- Prioriser le printemps et l'automne ou il y a une possibilité de rentabilité pour les structures et une demande touristique
- Traiter plus particulièrement le volet numérique : visibilité et Internet de séjour



Distorsion entre l'intention et la réalité dans les faits.

De réelles difficultés à gérer de front leur métier de base et la promotion de leur établissement

Hiver : Problème réel de rentabilité et ou organisation RH