

# Guide du partenariat 2023



© Marina Geray

**GORGES**  
de l'Ardèche | Pont  
d'Arc



# Edito

En 2021, les élus, techniciens et représentants des professionnels du tourisme des territoires de la Communauté de Communes Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche (DRAGA) et de la Communauté de Communes des Gorges de l'Ardèche ont imaginé leur Office de Tourisme du futur autour d'une destination unifiée, matérialisée par **la marque « Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc »**. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'équipe du nouvel Office de Tourisme a concrétisé la démarche en mettant en œuvre la stratégie définie et la nouvelle organisation.

Premier élément de satisfaction, **550 professionnels se sont projetés avec la nouvelle destination en 2022**. Cette mobilisation et l'interaction avec les acteurs du tourisme sont nécessaires pour assurer le lien avec le territoire et l'adéquation des actions avec les besoins exprimés sur le terrain.

**Le niveau de services et de prestations des deux anciens Offices de Tourisme a été maintenu et même renforcé.** Le bilan de l'année est positif et encourageant.

**La nouvelle marque a pris son envol** à travers des outils de promotion et de communication unifiés autour d'une nouvelle charte graphique et d'une ligne éditoriale repensée. Cette unité de communication a démultiplié la visibilité de l'ensemble du territoire en capitalisant sur l'attractivité des sites « phares » qui font la notoriété de la destination. Pour le territoire de la Communauté de Communes DRAGA c'est notamment une visibilité en moyenne multipliée par 3 qui a été constatée sur le digital. La nouvelle destination, encore plus riche de sites à explorer, d'activités à pratiquer, permet une **meilleure diffusion des clientèles et de leurs retombées économiques** de Vogüé à Viviers et de Grospièrres à Saint-Just-d'Ardèche.

Cette année 2022 devait marquer un retour à une année touristique « classique ». Elle ne fut pas un long fleuve tranquille. **Si notre territoire a connu une croissance de fréquentation de 7%** par rapport à la dernière année de référence 2019, **de nombreux événements sont intervenus durant la saison** : difficultés de recrutement et volatilité du personnel saisonnier, chaleur excessive et prolongée, feux de forêts, communication globalisante des médias nationaux sur le manque d'eau, thème de la « surfréquentation » déployé à partir d'images choc non contextualisées, ... Rien ne dit que les phénomènes vécus vont se reproduire dès la prochaine saison, mais **l'augmentation de leur fréquence paraît inéluctable et il apparaît donc nécessaire d'anticiper, de s'organiser et de s'adapter.**

Dans ce contexte, une nouvelle ambition pointée : **capitaliser sur notre notoriété touristique pour développer une attractivité économique, sociale et environnementale plus globale.**

Le tourisme a un effet direct et structurant pour le maintien et le développement des commerces et des services notamment dans les parties les plus rurales de notre territoire.

Les nouvelles aspirations d'une société en pleine mutation (éco-responsabilité, quête de sens, qualité de vie ...) sont une opportunité pour attirer des entreprises et des talents (professions de la santé, nouvelles entreprises, nouveaux salariés connectés ...). Enfin l'accueil, l'accompagnement, la formation et la fidélisation des saisonniers sont une priorité pour la destination comme pour nos entreprises touristiques.

L'Office de Tourisme est au carrefour de tous ces enjeux touristiques et d'attractivité, de toutes ces évolutions climatiques et sociétales. Sa nouvelle échelle, son organisation, ses savoir-faire, constituent des atouts pour **développer des synergies entre socio-professionnels et collectivités, entre acteurs publics et privés** pour relever les défis qui nous attendent.

**Françoise Gonnet Tabardel**

Présidente

Communauté de Communes DRAGA

**Luc Pichon**

Président

Communauté de Communes  
des Gorges de l'Ardèche

**Bernard Chazaut**

Président

Gorges de l'Ardèche Tourisme

**Claude Benahmed**

Vice-président

Gorges de l'Ardèche Tourisme



# Sommaire

<b>Bilan et perspectives de la première année de l'Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc</b> .....	4
<b>Une marque forte, un bien commun, à multi-diffuser par tous</b> .....	6
<b>Une destination unifiée, des outils de communication à 360°</b> .....	7
<b>Ecoute clients, de nouveaux services dédiés !</b> .....	10
<b>Pourquoi devenir partenaire de l'Office de Tourisme ?</b> .....	11
<b>Les packs prestations 2023</b> .....	12
<b>Les tarifs 2023</b> .....	13
<b>L'équipe</b> .....	14
<b>Elus et professionnels à votre écoute</b> .....	15



© Marina Geray

*Les gorges de l'Ardèche, une destination à réenchanter et un engagement éco-responsable à affirmer pour mieux diffuser les flux touristiques dans le temps et dans l'espace.*

# Bilan et perspectives de la première année de l'Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc

Le niveau de services des deux Offices de Tourisme a été maintenu et même développé sur cette première année 2022. De nombreuses nouveautés ont été introduites : petit focus sur certaines d'entre elles :

➔ **La signalétique « Grotte Chauvet - patrimoine mondial de l'Unesco »** installée dans les communes du territoire a rappelé la fierté d'appartenir à un territoire d'exception aussi bien pour les habitants que pour les visiteurs. Elle met en lumière tout le potentiel autour du patrimoine et de la culture sur l'ensemble de la destination.

➔ **Un nouveau magazine « 7<sup>ème</sup> sens »** a été créé pour les touristes mais aussi pour les habitants. Il donne du « sens » au territoire et exprime ses valeurs en mettant en lumière les initiatives, les forces vives et les pépites à découvrir.

➔ **La nouvelle série de vidéos « L'Académie des Gorges de l'Ardèche »** renouvelle le style de communication, sur un ton moderne, décalé et résolument éco-responsable.

➔ **L'accueil à distance des clientèles** (téléphone, mail, ...), structuré et professionnalisé, a été déterminant cette année pour la réassurance personnalisée des visiteurs, inquiets des messages nationaux sur la sécheresse, les feux, l'accès à la rivière.

## Les 4 piliers stratégiques du nouvel Office de Tourisme

### 1 Affirmer une destination UNIFIÉE « Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc » comme destination d'EXCELLENCE à l'échelle INTERNATIONALE

- S'appuyer sur la complémentarité des offres nature/culture
- Renforcer et incarner l'excellence avec les sites exceptionnels des Gorges de l'Ardèche/Pont d'Arc et de la Grotte Chauvet Patrimoine Mondial de l'Unesco
- Démultiplier et qualifier les offres thématiques périphériques et complémentaires à l'échelle de la nouvelle destination

### 2 Utiliser nos atouts DIFFÉRENCIANTS comme moteurs de la destination

- Les « Gorges de l'Ardèche » unifiées avec une offre et une image renouvelées
- Un rayonnement du label Unesco sur l'ensemble du territoire et des sites patrimoniaux





Sur un plan quantitatif, le site internet et **les actions digitales ont continué à fortement progresser** et restent un vecteur de valorisation fondamental. Pour le territoire de la communauté de communes «Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche», c'est une visibilité en moyenne multipliée par 3 qui a été constatée.

Le déploiement des **actions de commercialisation** en 2022 est au service du développement des ailes de saison et du hors saison et constitue un levier complémentaire pour le territoire sur des cibles spécifiques :

- ➔ Au départ de Viviers, l'activité croisière, après 2 années fortement impactées par le COVID a retrouvé un niveau d'activité satisfaisant notamment sur la fin de saison d'automne.
- ➔ Sur les bivouacs, l'activité a été comparable à celle de 2021. Le début de saison a été excellent et bien supérieur à la dernière année de référence 2019.
- ➔ Le tourisme d'affaires a décollé pour sa première année au-delà de nos objectifs avec des pics sur le printemps et l'automne.

Enfin, l'Office de Tourisme ne cherche pas à multiplier les actions mais à générer de la valeur ajoutée pour chacune d'elles et à enrichir la palette de la marque « **Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc** », notre bien commun. Production de contenus élaborés comme le magazine « 7<sup>ème</sup> sens » ou les vidéos de « L'Académie des Gorges de l'Ardèche », futur « bison futé des Gorges », opérations de co-branding, ... Autant d'éléments qui sont mis à disposition des professionnels pour qu'ils en démultiplient la portée au travers de leurs propres outils de communication auprès de leurs clientèles et prospects.

Une destination touristique est une **communauté d'intérêts concordants** autour de filières et d'acteurs engagés. Chacun peut apporter activement sa contribution et se mobiliser pour faire rayonner « **Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc** ».

### 3 Répondre aux grands ENJEUX SOCIÉTAUX

- Eco-responsabilité & transition écologique : renforcement des offres éco-responsables adaptées aux changements climatiques, accompagnement des acteurs, travail sur les mobilités. Intégration de la raréfaction des ressources.
- Digitalisation au service de l'humain : position des outils digitaux au cœur de la stratégie marketing, optimisation des datas disponibles orientées clients, professionnalisation des acteurs du territoire.

En corollaire, valorisation de la médiation humaine et de l'accueil au sens large comme élément de forte valeur ajoutée touristique.

### 4 Optimiser les retombées sur le territoire, renforcer l'ATTRACTIVITÉ et fédérer les énergies

- Réaffirmer la diffusion de la fréquentation sur l'ensemble de la destination et toute l'année
- Optimiser l'image du territoire pour dégager une attractivité économique globale
- Apporter une vigilance particulière à la surfréquentation et à l'acceptabilité touristique



© Patrick Aventurier

*Le classement au patrimoine mondial de l'UNESCO, un levier d'attractivité à faire rayonner sur l'ensemble du territoire pour faire découvrir ses richesses patrimoniales*

# Une marque forte, un bien commun, à multi-diffuser par tous

Lancée fin 2021, la marque Gorges de l'Ardèche – Pont d'Arc a précédé la création officielle au 1er janvier 2022 de la destination du même nom et de son Office de Tourisme.

En capitalisant sur les Gorges de l'Ardèche qui structurent le territoire et permettent sa reconnaissance immédiate et au Pont d'Arc, totem de la destination, la marque a déjà pris toute sa place dans la communication touristique et dans l'imaginaire des clientèles et des prospects.

Si elle constitue déjà « naturellement » une marque forte, il convient – tous ensemble – de la renforcer auprès de nos clients en séjours et de développer toujours plus sa notoriété auprès des cibles de clientèles françaises et étrangères. En cela, il est primordial que chaque acteur puisse se l'approprier et l'utiliser sur l'ensemble de ses outils de communication.

## C'est la raison pour laquelle, plus encore qu'en 2022, la marque Gorges de l'Ardèche – Pont d'Arc vient à vous !

Des présentoirs aux couleurs de Gorges de l'Ardèche – Pont d'Arc seront disponibles pour les espaces d'accueil des professionnels du tourisme, partenaires de l'Office de Tourisme, sous la forme d'un totem ou d'un présentoir de comptoir permettant de valoriser nos supports papier et digitaux :

- Le carnet des expériences uniques au monde
- Le magazine 7ème Sens
- Le flyer format téléphone de renvoi sur notre site internet



Enfin, nous développons des contenus de destinations élaborés que nous mettons à votre disposition :

- Une photothèque / vidéothèque libre de droits
- Une nouvelle série de vidéos « L'Académie des Gorges de l'Ardèche » ludiques, pédagogiques et résolument écoresponsables sur les bons comportements à adopter dans les Gorges de l'Ardèche.
- Des liens internet et des « widgets » à intégrer sur vos outils digitaux donnant accès à des informations spécifiques de notre territoire, pratiques pour vos clients (information en temps réel, agenda, réservation d'activités, ...)



Vidéos «Académie des Gorges de l'Ardèche»



Widget agenda



Widget reservation activités

**ENSEMBLE  
FAISONS RAYONNER NOTRE MARQUE  
« GORGES DE L'ARDÈCHE - PONT D'ARC »**

**GORGES**  
de l'Ardèche | Pont d'Arc

## La plateforme de marque

### VISION

Une expérience de qualité dans un environnement naturel préservé

### MISSION

Destination d'excellence éco-responsable et inspirante

### PROMESSE

Un voyage unique au monde

### STYLE

Créatif / Généreux / Lumineux

### VALEURS

Liberté / Sincérité / Innovation



Code de la  
marque Gorges  
de l'Ardèche -  
Pont d'Arc



Vidéo de  
lancement de la  
marque

## Nos partenaires

Notre marque à vocation à s'adosser, selon les opérations et les partenariats à d'autres marques qui fédèrent les forces vives du département de l'Ardèche et de la région Auvergne Rhône-Alpes.

**ÉMERVEILLÉS PAR  
L'ARDÈCHE**



# Une destination unifiée, des outils de communication à 360°

## Les relations presse/médias : une visibilité maximale

L'important travail de relation presse à l'initiative de l'Office de Tourisme ou en partenariat étroit avec l'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et le Syndicat des Gorges de l'Ardèche porte ses fruits. L'Office de Tourisme est un relais fondamental des médias (dossier de presse, stimulation contacts médias, relais opérations nationales/régionales, accompagnement éditorial et logistique des équipes médias, fourniture de contenus photos/vidéos ...).

**Le retour sur investissement est extrêmement positif sur les relations médias. Quel que soit l'angle traité, le site ou l'acteur mis en avant, l'impact rejaillit sur l'ensemble de la destination.**

### ➔ TÉLÉVISION ET RADIO EN 2022



### ➔ PRESSE ÉCRITE EN 2022



### ➔ FOCUS

Tournage d'un téléfilm du 17 octobre  
au 15 novembre 2022

**«Le secret de la grotte» - Format 1h30**

Diffusion France 3 - Samedi soir 21h  
en 2023.







**Véritable pilier de la communication de l'Office de Tourisme, le site web est pensé autour de l'expérience utilisateur pour à la fois séduire l'internaute, mais également lui faciliter l'accès à l'information et à la réservation. Il est construit autour du positionnement marketing de l'Office de Tourisme :**

## Le site Web

- ➔ **+ de 1 Million** de sessions en 2022
- ➔ **+ de 3 Millions** de pages vues
- ➔ **600 000 vues** des pages des pros
- ➔ **40% d'interactions** sur les pages des pros

- ➔ **Il séduit** grâce aux incontournables de la destination : Gorges de l'Ardèche et Pont d'Arc, Grotte Chauvet 2, Aven d'Orgnac, Villes et villages remarquables (Balazuc, Labeaume, Saint Montan, Viviers, Vogüé)
- ➔ **Il étonne** grâce à ses nombreuses thématiques : micro-aventure, oenotourisme, vélo, rando, art de vivre, terroir, ...
- ➔ **Il informe** grâce à l'offre des partenaires, aussi bien en matière d'hébergements que d'activités et restauration.

## Actions de commercialisation :

**Elles concernent des activités spécifiques, stratégiques pour l'image et/ou les retombées économiques de la destination, véritable levier sur la fréquentation des ailes de saison.**

➔ **Les croisières sur le Rhône** : « faire de Viviers une porte d'entrée patrimoniale pour des clientèles internationales ». L'Office de Tourisme accueille ainsi des clientèles CSP+, étrangères (USA, anglophones, germanophones, ...) et compose des prestations multiformes organisées pour visiter la vieille ville de Viviers et alentours, axées sur l'histoire et l'art de vivre. L'Office de Tourisme agit pour le compte des compagnies de croisières ou des agences réceptives à l'échelle du bassin Rhône Saône. 125 000 € de chiffre d'affaires.

➔ **Les bivouacs des Gorges de l'Ardèche** : « redessiner et enrichir l'image nature des Gorges de l'Ardèche » : en partenariat avec le Syndicat de Gestion des Gorges de l'Ardèche qui gère les bivouacs de Gaud et Gournier au sein de la Réserve Naturelle Nationale des Gorges, l'Office de Tourisme commercialise en exclusivité l'accès aux bivouacs. Il propose également un accès facilité à des produits tout compris (2 jours canoë + bivouac, 2 jours randonnée + bivouac, 2 jours avec guide labellisé, ...) 500 000 € de CA dont 325 000 € pour les bivouacs seuls.

➔ **Le Tourisme d'Affaires** : « donner du sens à l'organisation d'évènements d'entreprise dans le Sud Ardèche » : dans le cadre d'un partenariat innovant public/privé avec la Grotte Chauvet 2, l'Office de Tourisme commercialise en exclusivité les espaces de séminaires de la Grotte Chauvet 2 (1 salle de 250 places + 2 salles de sous-commission et un espace d'accueil). Objectifs : générer des retombées économiques sur la chaîne des prestataires (hébergements, restaurants, activités, sites, ...) du territoire qui se servent de ce nouvel équipement comme produit d'appel pour le développement du tourisme d'affaires ou MICE (Meeting Incentive Convention Event) sur le Sud Ardèche. 350 000 € de CA.



© Matthieu Dupont



© Marina Geray



© Marina Geray



## Les réseaux sociaux

Une communauté interactive

- de 58 000 abonnés sur Facebook
- de 9 000 abonnés sur Instagram



## Le e-marketing

- **25 campagnes spécifiques** couvrant l'ensemble du territoire et des filières
  - **10,5 millions d'affichages en 2022**
  - **170 000 sessions sur le site web**
- Un savoir-faire éprouvé, internalisé avec des résultats toujours significatifs

## Les opérations de promotion

Des actions mutualisées avec l'ADT 07

- Salon des vacances de Bruxelles Ardèche : hôte d'honneur 2022
- Salon « What a trip » à Montpellier - Septembre 2022

## Les outils Print

### Les autres outils papier

- Z'card descente de la rivière Ardèche
- Z'Card de la Via Ardèche
- Plans de villages et commerçants
- Jeux de pistes, cartons jeu
- Flyer visites guidées...



### Les autres outils incontournables développés en partenariat :

- Carte comptoir du Sud Ardèche
- Guide Famille du Sud Ardèche
- Plaquette Ardèche Terre de Dolmens
- Topoguide DRAGA, Topoguide Gorges de l'Ardèche, Cartoguide VTT, guide vélo, fiche rando.

### Et aussi :

L'agenda hebdomadaire des événements et manifestations du territoire adressé à la presse Drôme-Ardèche et aux professionnels partenaires.

## Les 3 actions phares de 2023

- 1** Développer et accompagner une offre plus durable & éco-responsable pour répondre aux aspirations sociétales et garantir la pérennité de l'activité touristique.
- 2** Réaliser des actions d'excellence sur les clientèles françaises de proximité et sur les clientèles étrangères. Priorité à l'Allemagne, nouvelles opportunités sur la Belgique, reconquête de la Suisse. Actions de co-branding sur les clientèles internationales.
- 3** Faire rayonner la marque Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc : développement de nouveaux outils & contenus (Vidéos Académie des Gorges, « Bison futé des Gorges », ...), les diffuser auprès des professionnels du territoire, multiplier les canaux de diffusion.

## Focus : l'Académie des Gorges de l'Ardèche, un école en ligne pour aider les visiteurs à préparer leur séjour !

Les Gorges de l'Ardèche accueillent chaque année plus de 1,5 million de visiteurs. Pour préserver cet écosystème fragile, sensibiliser et mieux informer les visiteurs, l'Office de Tourisme en partenariat avec le Syndicat de gestion des Gorges de l'Ardèche (SGGA) et les loueurs de canoës a lancé l'Académie des Gorges de l'Ardèche. Une série de vidéos pour aider les vacanciers à mieux profiter de leur séjour dans les Gorges de l'Ardèche tout en adoptant des gestes plus éco-responsables. Maëlle Mietton, comédienne et habitante du territoire, porte le discours au fil des épisodes avec des experts locaux :

- 3 vidéos sont sorties en juillet 2022 (concept de la série, éco gestes et bonnes pratiques dans les gorges, bivouac)
- 2 sortiront en mars 2023 (conseils pilotage canoë et organisation de sa descente)
- 2 suivront en mai 2023 (randonnée, baignade)

>>> Ces vidéos sont mises à votre disposition. Elles ont pour but d'être partagées par tous les acteurs touristiques du territoire (sur leur site web, les réseaux sociaux, par mail au moment de la réservation...).



N°1 : Votre séjour dans les Gorges de l'Ardèche



N°2 : Préparer son bivouac dans les Gorges de l'Ardèche

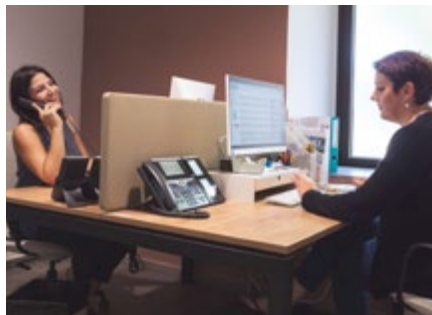


N°3 : Les bons réflexes à adopter dans les Gorges de l'Ardèche



Retrouver toutes les vidéos de l'Académie des Gorges de l'Ardèche

# Ecoute clients, de nouveaux services dédiés !



## Nouveauté 2023

### Un corner des activités dans les bureaux d'information

L'Office commercialise d'ores et déjà des billetteries pour des événements ou des sites touristiques (via le pass Ardèche Loisirs et Patrimoine ou en direct), il s'agit d'offrir dorénavant la possibilité de réserver son activité et de concrétiser le conseil en séjour par un acte d'achat concret au comptoir.

Le corner des activités a pour but de mieux valoriser les activités accompagnées et immersives en lien direct avec la découverte du patrimoine naturel et culturel de notre destination.

2023 sera consacrée à expérimenter ce corner des activités à travers un échantillon/ une vitrine de l'offre. L'Office de Tourisme prévoit :

- ➔ D'agencer un espace spécifique et/ou un comptoir dédié dans 2 à 3 bureaux (dont Vallon)
- ➔ De proposer une sélection d'activités exclusivement accompagnées et guidées parmi ses partenaires
- ➔ Il utilisera les produits vendus en ligne par les professionnels via leur plateforme de gestion Addock (ce qui évite les doubles calendriers et les problématiques de jauges à surveiller). Il peut déployer Addock chez des professionnels qui ne seraient pas encore installés.
- ➔ De cadrer juridiquement cette activité commerciale par des conventions et un commissionnement harmonisé.

A l'issue de cette année d'expérimentation, un premier bilan permettra de faire évoluer ce corner des activités et d'élargir le catalogue et le nombre de bureaux de vente le cas échéant.

Les points de contact entre un vacancier et une destination (tous les acteurs du tourisme confondus) sont multiples, que ce soit avant, pendant ou après le séjour. Ce sont autant d'occasions de concrétiser une expérience, un séjour, une vente...ou de voir partir le client faute de connaître ses attentes et d'avoir pu lui offrir ce qu'il attend. L'Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche d'amélioration globale et de suivi transversal des services aux clients, que ce soit à distance (téléphone, réseaux sociaux, mails, messagerie instantanée, site internet) ou sur le terrain.

### Un accueil à distance renforcé depuis cet été

Depuis la pandémie de COVID, le besoin de rassurance des clients est important et le nombre de contacts à l'Office de tourisme notamment par téléphone ou par mail va croissant. Un service d'accueil à distance a été renforcé avec des ressources humaines dédiées dans les bureaux de Vallon-Pont-d'Arc et de Bourg-Saint-Andéol. Cet été, 3 conseillers en séjour travaillaient en back office pour répondre au téléphone et aux mails des clients. Ce service d'écoute, disponible 6j/7, réactif, informé et prompt à répondre aux questions les plus délicates s'est avéré fort utile au plus fort de l'été pour répondre aux inquiétudes sur le manque d'eau, les cyanobactéries ou encore les incendies. Il sera encore amélioré en 2023 avec la mise en place d'une messagerie instantanée et d'un numéro de téléphone unique pour l'ensemble de l'Office de Tourisme.

### Fairguest, une veille active sur les avis de vos clients

En tant que partenaire de l'Office de tourisme, nous pouvons vous donner accès gratuitement à un agrégateur d'avis clients en ligne proposé conjointement avec l'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche (ADT 07). Fairguest centralise les avis laissés par vos clients et calcule votre note moyenne, établie selon les notes et avis déposés sur plus de 25 sites internet, dont Google, Trip Advisor, Facebook... En un coup d'œil, vous identifiez vos points forts et les sujets sur lesquels vous pouvez vous réajuster ou vous améliorer !

Les points forts de la solution :

- ➔ Utilisation simple et tableau de suivi en temps réel
- ➔ Centralisation des avis et de vos réponses au même endroit
- ➔ Possibilité d'afficher votre note moyenne via un widget sur votre site internet
- ➔ Identifier le verbatim de vos clients (les mots les plus employés, ce que vos clients relèvent et qui vous différencie) et les réutiliser dans une communication plus efficace et impactante.

### Pourquoi travailler ses avis clients et suivre activement sa e.reputation ?

- 87% des clients consultent les avis clients avant d'acheter (entre 2019 et 2020)
- les 3/4 des clients estiment être influencés par les avis
- un établissement avec des avis positifs gagne en moyenne 12% de chiffre d'affaires supplémentaire (étude Accor Hôtels)
- les bons avis Google et les réponses aux avis Google améliorent le référencement gratuitement



# Pourquoi devenir partenaire de l'Office de Tourisme ?

## 7 bonnes raisons de devenir partenaire :

- ➔ **Une plus grande visibilité sur le web** avec un potentiel de 3 000 000 de pages vues sur le site web [gorges-ardeche-pontdarc.fr](http://gorges-ardeche-pontdarc.fr).
- ➔ **Une valorisation de votre offre sur un territoire élargi** autour des gorges de l'Ardèche (totems du Pont d'Arc et de Chauvet et accessibilité de la vallée du Rhône).
- ➔ **L'accès à un panel d'outils digitaux** pour améliorer votre visibilité et vos résultats (*Ardèche résa* pour vendre en ligne sans commissionnement, *Fairguest* pour gérer votre e-réputation...).
- ➔ **Un accompagnement personnalisé** dans vos démarches de montée en gamme : labellisation, classement, etc ...
- ➔ **Une valorisation de la destination auprès des médias**, de la presse mais aussi lors d'opérations de promotion en France ou à l'étranger.
- ➔ **La possibilité d'être commercialisé à travers les offres que l'Office de Tourisme** construit pour la clientèle *BtoB* (croisiéristes en escale à Viviers, clientèle affaires du centre de conférence de Chauvet 2) ou *BtoC* (packages individuels autour des bivouacs des gorges de l'Ardèche).
- ➔ **L'accès facilité à un réseau de 550 acteurs** (partenaires des 2 OT en 2021) pour imaginer des produits communs et de nouvelles prestations mais aussi échanger et bénéficier du retour d'expériences de chacun.
- ➔ **Des contenus photos, vidéos, widget, infos pratiques** à utiliser sur vos supports de communication.

1 000 000 de visiteurs sur le site [gorges-ardeche-pontdarc.fr](http://gorges-ardeche-pontdarc.fr) + 2 000 000 de visiteurs sur le site de l'ADT [www.ardeche-guide.com](http://www.ardeche-guide.com)

**visibilité par plus de 3 000 000 de visiteurs**

### Et aussi :

Des synergies et des actions communes avec l'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche (ADT07)

**Ardèche**  
TOURISME

## Vos engagements

- **Transmettre vos mises à jour et nouveautés** pour améliorer la qualité de l'information transmise aux visiteurs
- **Répondre aux avis clients** et aux éventuelles réclamations
- **Mettre en place sur votre site web un lien (+ le logo)** vers celui de l'Office de Tourisme GAPA
- **Soigner vos descriptifs et visuels** pour rendre votre offre la plus attractive possible pour les visiteurs
- **Agir en ambassadeur** auprès de vos clients
- **Garantir les infos en temps réel** en tenant vos plannings *Ardèche résa* et vos produits *Addock* à jour

**Valider votre partenariat directement sur internet via le mail «HUBO» qui vous a été envoyé par votre référent filière avant le 16 janvier 2023 ou contactez nous pour obtenir le formulaire papier habituel.**

L'Office de Tourisme se réserve le droit de ne pas accepter le partenariat d'un professionnel sous le coup d'avis négatifs et/ou d'exclure un professionnel partenaire à tout moment de l'année. La procédure sera enclenchée à l'occasion de 3 avis négatifs, motivés ou plaintes et écrits.



Pour nous contacter au sujet du partenariat, ne changez pas vos habitudes, privilégiez le contact de proximité :  
[contact@gorges-ardeche-pontdarc.fr](mailto:contact@gorges-ardeche-pontdarc.fr) (secteur vallée du Rhône)  
ou [info@gorges-ardeche-pontdarc.fr](mailto:info@gorges-ardeche-pontdarc.fr) (secteur Pont-d'Arc).

# Les packs prestations 2023

P1

## Pack 1 : l'essentiel

**Vos informations détaillées sur le site web :** photos + téléphone + lien web + descriptif détaillé + tarifs  
Accessible par le menu

### Préparer mon séjour

Vos informations dans l'édition papier concernée : carnet des expériences 2023 les hébergements font l'objet d'une édition à part tirée à la demande.

**Dépôt de votre documentation** dans les bureaux à proximité (30min)  
(distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)

**Accès à des outils comme Fairquest** (suivi de l'e-réputation)...

**Niveau de visibilité 1**  
Vos informations  
affichées après le pack 2

P2

## Pack 2 : la visibilité +++ et la réservation en ligne

**Vos informations détaillées sur le site web :** photos + téléphone + lien web + descriptif détaillé + tarifs  
Accessible par le menu

### Préparer mon séjour

Vos informations dans l'édition papier concernée : carnet des expériences 2023, guide famille, éditions à la demande, ...

**Dépôt de votre documentation** dans les bureaux de proximité  
(distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)

### Pour les hébergeurs :

- Accès à l'outil Ardèche résa
- Pré-réservation ou réservation en ligne
- Votre établissement visible depuis le bouton « Réserver »

### Pour les prestataires d'activités, les sites, les restaurants, les producteurs et artisans d'art :

- Possibilité de réservation en ligne
- Possibilité de créer une boutique en ligne
- Votre établissement visible depuis la rubrique « Je suis sur place » si réservable

### Gestion de la relation client et accès à des outils d'e-réputation (Fairquest)

### Open Expérience - Addock

Réservation en ligne optimisée pour les activités et les sites touristiques

**Inclusion de votre offre dans nos produits commerciaux :** pack canoë, croisières, MICE (Meeting, Incentive, Conférences, et Event) - et prestations clés en main  
(sous réserve de conditions thématiques)

### Présentoirs sur demande (2 modèles)

**Niveau de visibilité 2**  
Vos informations  
affichées en priorité

Le Pack 2 offre en moyenne 10 fois plus de visibilité que le Pack 1.



Nouvel arrivant  
sur le territoire  
1<sup>ère</sup> année offerte

# Les tarifs 2023

TARIFS PARTENARIATS 2023 HT (Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023)	P1	P2
Campings et hôtellerie de plein air	50€ + 5€ par emplacement	50€ + 9€ par emplacement
Chambres d'hôtes	100€ la 1 <sup>ère</sup> + 45€ par chbre supp.	170€ la 1 <sup>ère</sup> + 60€ par chbre supp.
Hôtels	250€ + 8€ par chambre	330€ + 15€ par chambre
Locations (plafond à 5 logements)	140€ + 30€ par meublé supp.	160€ + 60€ par meublé supp.
Gîtes d'étape et gîtes de groupe	150€	180€
Villages vacances / Villages gîtes / Résidences	350€ + 7€ par logement supp.	350€ + 9€ par logement supp.
Canoë kayak - de 200 bateaux	400€	600€
Canoë Kayak + de 200 bateaux	500€	750€
Activités sports et loisirs	550€	700€
Activités sportives encadrées et moniteurs et guides indépendants	200€	300€
Produits du terroir	80€	150€
Domaines viticoles	200€	300€
Restaurants	270€	
Restaurants dans un hôtel ou au sein d'un camping	100€	
Artistes et artisans	100€	200€
Commerces et services	200€	270€
Glaciers et cyclos	200€	270€
Praticiens et bien-être	100€	200€
Supermarchés	1500€	
Sites et musées – 6 000 visiteurs	200€	
Sites et musées de 6 000 à 20 000 visiteurs	800€	
Sites et musées de 20 000 à 100 000 visiteurs	1500€	
Sites et musées de plus de 100 000 visiteurs	2100€	

**GRATUIT** Vos informations sur la base de données APIDAE (Nom + téléphone)  
PACK 2 OFFERT aux nouveaux acteurs du Tourisme s'installant pour la première année sur le territoire.

Les professionnels hors territoire (dont l'activité n'est pas basée sur l'une des Communautés de communes DRAGA ou des Gorges de l'Ardèche) doivent s'acquitter d'un supplément de 20% et attester d'un partenariat/adhésion à leur Office de Tourisme référent.

Ces tarifs sont le fruit d'un travail de concertation mené à l'automne avec les représentants des professionnels. Le chiffre d'affaires généré par les partenariats est réinvesti dans sa globalité dans des opérations de communication et de promotion des partenaires et du territoire.

# L'équipe



**Vincent Orcel**  
Directeur général



**Anne Trevet**  
Directrice générale déléguée

## Pôle accueil, filières et développement



**Betty Lafon**  
Directrice adjointe



**Caroline Angus**  
Commerces, services, artisans d'art  
Référente bureau de Vallon-Pont-d'Arc



**Carole Chanéac**  
Guide



**Delphine Court**  
Sports nature, canoë



**Sandra Dailly**  
Référente bureau de Bourg-Saint-Andéol



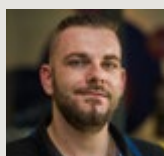
**Barbara Dralans**  
Chambres d'hôtes



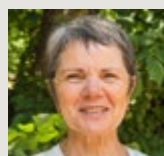
**Vincent Duculot**  
Chargé de projet itinérance



**Olivier Fidenti**  
Enotourisme et producteurs  
Réfèrent bureau de Viviers



**Chris Galdin**  
Coordinateur technique



**Cathy Giner**  
Meublés et chambres d'hôtes / Référente bureau de Ruoms



**Florence Kusnier**  
Hôtellerie et restauration / Référente bureau de Vogüé



**Sarah Ladmiral**  
Coordinatrice de la relation client



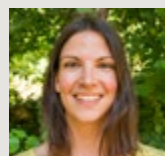
**Maxime Le Cann**  
Sites, grottes et activités / Réfèrent bureau de Saint-Martin



**Carole Naimo**  
Guide



**Hélène Pommier**  
Référente bureau de Larnas

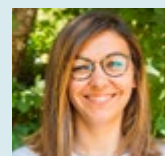


**Lucy Tendil**  
Hôtellerie de plein air



**Franck Tutin**  
Conseiller en séjour

## Pôle communication/digital



**Elodie Drouard**



**Marina Geray**

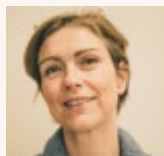


**Sandra Massot**

## Pôle commercialisation



**Marie Jo Castro**  
Croisières



**Estelle Morfin**  
Affaires/MICE



**Aurélie Desbissons**  
Bivouacs

## Pôle administratif



**Julie Minier**  
Assistante de direction



**Isabel Ramos**  
Assistante de direction

**Un an après sa création, que pensez-vous de l'action de l'Office de Tourisme « Gorges de l'Ardèche Pont d'Arc » ?**

Serge Pouzache et Claude Chautard ont représenté tous les deux les professionnels dans la phase de création de l'Office de tourisme. Après une année de fonctionnement, ils donnent leur avis sur les premières actions et les attentes pour les mois à venir.

**Serge Pouzache**

*Camping Les Coudoulets à Pradons*

« Le nouvel Office de Tourisme regroupé maintient le niveau de service des deux anciennes structures et s'engage avec rythme et conviction sur les dossiers. À l'image du Salon de Bruxelles auquel il a participé en mars 2022, Gorges de l'Ardèche Pont d'Arc contribue activement au plan d'actions partagées de la destination Ardèche. En tant que membre du Conseil d'administration de l'ADT, je me félicite de cette collaboration essentielle pour les professionnels. Le plan de communication prévu en 2023 sur les marchés étrangers, notamment l'Allemagne et la Belgique sera une étape importante, tout comme le travail que l'Office de Tourisme mènera pour contribuer à l'attractivité des saisonniers. »





# Elus et professionnels à votre écoute



La gouvernance du nouvel Office de Tourisme a été construite à parité entre les deux territoires qui participent à son financement à part égale. Aux côtés des 17 élus des deux territoires et des organismes publics associés, siègent 24 socio-professionnels, pour la plupart issus des instances des deux précédents Offices. Chaque corps de métier dispose de deux sièges à minima, 1 pour chaque territoire.

## Les professionnels

### HOTELLERIE DE PLEIN AIR

- **Serge Pouzache**, Les Coudoulet - Pradons
- **Marion Bayle**, Le Pontet - Saint-Martin-d'Ardèche
- **Stéphane Moulin**, La Roubine - Vallon-Pont-d'Arc
- **Philippe Delaye**, Cap fun-Domaine d'Imbours, Larnas

### HOTELLERIE

- **Fabien Martinez**, Le Clos des oliviers – Bourg-Saint-Andéol
- 1 siège à attribuer sur la CC des gorges de l'Ardèche

### GITES ET CHAMBRES D'HOTES

- **Corine Audoyer**, gîte La Grande Maison - Grospièrres
- **Patrice Million**, chambres d'hôtes la Pacha - Saint-Montan

### RESTAURATION

- **Joseph Cuffaro**, restaurant le Terminus - Ruoms

### LOUEURS DE CANOË

- **Sébastien Papillaut**, Aigue vive - Vallon-Pont-d'Arc

### ACTIVITES DE PLEINE NATURE

- **Benoit Renaudier**, Canoyak - Vallon-Pont-d'Arc
- **Simon Defour**, All vélo - Bourg-Saint-Andéol

### SITES TOURISTIQUES

- **Pascal Brun**, Musée de la lavande - Saint-Remèze

### OENOTOURISME

- **Ludovic Walbaum**, Domaine Walbaum - Vallon-Pont-d'Arc
- **Frédéric Dorthe**, Domaine Le Chapitre - Saint-Marcel-d'Ardèche

### PRODUIT DU TERROIR

- **Claude Chautard**, producteur lavande et huiles essentielles, Gras
- 1 siège à attribuer sur la CC des Gorges de l'Ardèche

### ARTISANS D'ART, en cours d'attribution

- **Sylvain Nougaret**, verrerie - Ruoms
- 1 siège à attribuer sur la CC DRAGA

### SYNDICAT DE GESTION DES GORGES DE L'ARDECHE,

**Franck Cazin**, directeur

**GROTTE CHAUVET 2, Alban de Goulaine**, directeur

## Les élus

### COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DRAGA

- Françoise Gonnet Tabardel**, Présidente, Maire de Bourg-Saint-Andéol
- Bernard Chazaut**, Vice-Président tourisme, Maire de Larnas
- Pierre Saphores**, Adjoint à Viviers, Pays d'Art et d'Histoire
- Michel Drouard**, Adjoint à Saint-Montan
- Daniel Archambault**, Adjoint à Saint-Martin-d'Ardèche
- Brigitte Dumarché**, Maire de Bidon
- Corinne Salvi**, Adjointe à Saint-Marcel-d'Ardèche

### COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DES GORGES DE L'ARDÈCHE

- Luc Pichon**, Président, Maire de Salavas
- Claude Benahmed**, Vice-Président tourisme, Adjoint à Vallon-Pont-d'Arc
- René Ughetto**, Maire d'Orgnac-l'Aven
- Yvon Ventalon**, Maire de Sampzon
- Patrick Meycelle**, Maire de Saint-Remèze
- Simone Messaoudi**, Adjointe à Ruoms
- Antoine Alberti**, Maire de Vogüé

### SYNDICAT DE GESTION DES GORGES DE L'ARDÈCHE

- Shirley Senot**, Elue à Salavas

### ASSEMBLÉE SPÉCIALE REPRÉSENTANT LES TERRITOIRES VOISINS

- Joël Fournier**, Communauté de Communes du Pays des Vans

## Claude Chautard

*Producteur d'huiles essentielles et hébergeur à Gras*

« Un an déjà a passé et il reste encore du travail...mais si l'on regarde de près cela fonctionne bien. Le territoire est vaste et l'ensemble des acteurs doit se connaître et échanger. Le nouvel Office de Tourisme organise des actions de mise en réseau, des rencontres mais il faudrait que les professionnels viennent plus nombreux encore et qu'ils apportent des idées, notamment dans le cadre de la transition écologique qui nous concerne tous et que Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc engage. »





# GORGES de l'Ardèche | Pont d'Arc

## Destination unifiée

GORGES DE  
L'ARDECHE  
L'INTERCO

communauté de communes  
**draga**



Offices de  
Tourisme  
de France



QUALITÉ  
TOURISME

[gorges-ardeche-pontdarc.fr](http://gorges-ardeche-pontdarc.fr)

Pour nous contacter au sujet du partenariat, ne changez pas vos habitudes, privilégiez le contact de proximité :  
Vallon-Pont-d'Arc, 04 28 91 24 10, [info@gorges-ardeche-pontdarc.fr](mailto:info@gorges-ardeche-pontdarc.fr)  
Bourg-Saint-Andéol, 04 75 54 54 20, [contact@gorges-ardeche-pontdarc.fr](mailto:contact@gorges-ardeche-pontdarc.fr)